

R01利用者アンケートのその他の意見等

部門： ふれんど・ぴあ

項目	意見等	理由・対応
担当職員に求めること	・本人の話をよく聞いていただいて不安なく過ごせるようご支援をいただけると助かります。	担当支援員が中心となり、利用者様の声を逃さぬよう支援させていただきます。
行事内容等の不満	・4月のお花見ドライブでは、キャラバンの窓からは花が見えませんでした。	今後も社会参加には重点を置いた上で、障がい統制を理解した活動ができるよう工夫、検討いたします。
食事に対する不満	・普通食以外の形態の対応が欲しい。	現在は宅配弁当の対応となっております。職員配置を考えると施設調理は困難である為、必要があれば情報の提供を行わせていただきます。
口腔ケアの改善点	・施設の歯ブラシが高すぎる	業者との契約で価格が決まっております。施設側は、業者の提示額でそのまま提供させていただいております。
	・仕上げ磨きをもう少し丁寧にして頂けるとうれしいです。お口のまわりに食べものがついていることがあるので最後に顔（口まわり）をふいて頂けるとうれしいです。時間がない時かもしれませんがすみません。	大変申し訳ございませんでした。どの支援員も同じレベルで支援できるよう支援してまいります。
排泄介助の改善点	・いろいろシートやパッドを用意していますが、それに対しての反応がこちらから声掛けをしないとない。	大変申し訳ございませんでした。なんども、担当支援員として密にご家族様とコミュニケーションをとるよう再度指導いたします。
更衣介助の改善点	・朝の着替えは基本しないというのは、理解していますが、気温に朝、晩と日中の温度差があり、夜、長袖で寝て半そでに着替えずに行った時（本人の機嫌が悪く着替えができずに）など、日中の気温に合わせて着替えさせていただくとありがたいです。	健康管理面において、様子観察を十分に行った上で障がい特性を考慮しながら対応させていただきます。
送迎に関する意見	・送迎してもらっていない。できることなら帰りの送迎をお願いしたい。	現在、送迎車両を7台程度稼働しており支援員も送迎業務にあたっております。これ以上の増車は施設活動やリスク管理に支障が出てしまうことが予想されます。ルートや時間にもよりますがご相談ください。新年度を迎える前に、送迎コースを検討いたします。
	・送迎車両が無く、いつもよりも少し遅い帰りとなったことがある。	法人で車両を使用しており、ご迷惑をおおかけしてしまう事もございます。変更の際は早めの連絡を心がけて参ります。
	・以前、固定の器具をつけずに車を発進したことがあったのでダブルチェックをしたほうが良いと思います。	大変危険な想いをさせてしまい申し訳ございません。業務マニュアルとして、最終確認を徹底いたします。
	・送迎時職員さんがたくさん話をしてくれ安心かつ楽しくしているそうです。又引継ぎ時様子なども話してくれ親も安心しています。	今後も安心して送迎を利用していただけよう、継続いたします。
入浴サービスの改善点	・洗髪の際に体が寒くなったので（歯がガタガタふるえた）シャワーを体にかけてながら洗髪して欲しい。	不快な想いをさせてしまい申し訳ございませんでした。健康管理面及び室温において十分に配慮するよう指導いたします。
	・他施設では料金は一切払っておりません。持ち込みのありません。入浴料も100円ほど高い。シャンプー持参なしです。考えていただけないでしょうか。	シャンプー類については、施設もちとするよう検討中です。入浴料については、各施設とも様々であるため、ご了承ください。

R01利用者アンケートのその他の意見等

項目	意見等	理由・対応
逢谷内での入浴後の過ごし方	・ぴあの情報が入りづらいことに一抹の不安がある。車いす点検が受けられないこともしんどい。	寺山／逢谷内とも同じ生活介護となります。相互の施設において、情報量に差が生じないように注意させていただきます。また、車いす点検については何らかの方法で行えるよう検討いたします。
	・行事やレクがある時寺山のほうに参加できるといいなと思います。	現在のところ入浴サービスご後の施設移動は、支援員の動きの複雑化及びリスク管理の観点から考えておりません。逢谷内施設においても、何かしらの軽活動や楽しみができるよう改善いたします。
授産工賃の改善点	・もっと金額を増やしてほしい。	作業を行う利用者様の人数や、仕事量を考慮しながら検討いたします。
誕生日のお祝いに対する意見	・びっくりしました。感動しました。	今後ご利用者様に、満足していただける取り組みを考えてまいります。
	・お誕生日会るとき、色紙に職員のメッセージを入れてほしい。	ご意見有難うございました。改善いたしたいと思います。
	・まだ頂いたことがないのでわかりません。	次年度にご意見をお待ちしています。
	・色紙ではなくとび出すカードのほうが良いのでは。	後援会様からの財源にて、プレゼントをお渡ししております。財源内で、ご利用者様が喜ばれるものを検討させていただきます。
	・まんねり。年齢を考えて欲しい。	後援会様からの財源にて、プレゼントをお渡ししております。財源内で、ご利用者様が喜ばれるものを検討させていただきます。
今後希望されることや意見・要望等	・それぞれの利用者ができる作業等で集中できる時間が今よりも増えたらありがたいですが、現在のままで不満はありません。いつもありがとうございます。	担当支援員が、それぞれの利用者様の「個別支援計画」を意識した支援を行えるよう指導してまいります。
	・施設内に季節を感じる装飾があると良いと思います。	毎週月曜日の「製作活動」時に、利用者様と一緒に製作してまいります。
	・今のところ何も問題なく過ごしています。	今後ご利用者様に、満足していただける取り組みを考えてまいります。
	・外出行事で買い物は親やヘルパーさんとも行けるので、自然の散歩はどうでしょうか。例えばドレ山やドッペり坂など。	様々な利用者様の障がい特性や外出先の環境を考慮しつつ、ご利用者の皆様が楽しめる外出先を検討いたします。
	・いつも良くしていただきありがとうございます。感謝しています。	今後ご利用者様に、満足していただける取り組みを考えてまいります。
	・行事を計画していただいたり、いつも楽しく過ごさせていただき、ありがとうございます。これからも色々な場所へお出かけしたり、体験したりさせてください。	ふれんど・ぴあは「社会参加」をテーマに活動しております。今後ご利用者の皆様が色々な形で社会参加医できるよう支援させていただきます。

R01利用者アンケートのその他の意見等

部門：羽ばたきヘルパーステーション

項目	意見等	理由・対応
その他の意見・要望等	・利用するにあたって優先される基準がありますか？	特にございません。
	・いつも大変お世話になっております。皆さんに「〇〇ちゃん」と声を掛けて頂けることが 〇〇にとっても嬉しいようです。皆さんに優しくいただき感謝しています。これからもよろしくお願いします。	今後もご利用者様に、満足していただけるように継続してまいります。
	・よくわからない質問が多いのですが、本人から何も訴えがないので満足しているのではないかと考えています。いつもありがとうございます。先日は主人の体調不良の際、急な変更に応じて下さり大変助かりました。	今後もご利用者様に、満足していただけるように継続してまいります。
	・よくやってもらってます。	今後もご利用者様に、満足していただけるように継続してまいります。
	・利用者本人の活動、能力に応じた適切なサービスが行われていると思います。本人様も職員の皆様にお礼を述べておりました。	今後もご利用者様に、満足していただけるように継続してまいります。

R01利用者アンケートのその他の意見等

部門： 羽ばたきケアプランセンター

項目	意見等	理由・対応
介護サービスを利用して、心身や生活環境などは改善されたかに対するその他の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・ 少しずつ度合いが進んで行くのでその中で変わらないでいられるのは改善された以上かと思います。 	<p>ありがとうございます。これからもよろしく願っています。何かありましたら、いつでもご相談してください。</p>
今後希望されることや意見・要望等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特にありません。 	<p>ありがとうございます。これからもよろしく願っています。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特にありません。いつもお世話になりありがとうございます。 	<p>ありがとうございます。これからもよろしく願っています。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特に精神面で助けてもらっています。本当に出会えて良かったです。これからも宜しく願い致します。 	<p>ありがとうございます。これからもよろしく願っています。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今現在の状態が良いのでこのままの関係で続けていけたら良いです。 	<p>ありがとうございます。これからもよろしく願っています。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ いつも迅速な対応をして頂き有難たいと思っています。 	<p>ありがとうございます。これからもよろしく願っています。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今までどおりよろしくお願い致します。 	<p>ありがとうございます。これからもよろしく願っています。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ いつもありがとうございます。これからもよろしく願い致します。 	<p>ありがとうございます。これからもよろしく願っています。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大変満足しています。 	<p>ありがとうございます。これからもよろしく願っています。</p>

R01利用者アンケートのその他の意見等

部門： ふれんどホーム

項目	意見等	理由・対応
共同生活に係る不満	・方針変更を事前に通知してくれないときがあるので、事前に通知してほしい。	大変申し訳ございませんでした。お知らせしていたと思っていたのですが、今後は、いただいたご意見を踏まえて対応させていただきます。
将来の不安や将来の希望	・今後、生活リズムが大きく変わるので、皆さんの支援を色々な部分でお願いすることになると思う。	今後もご利用者様に、満足していただけるよう努力してまいります。

R01利用者アンケートのその他の意見等

部門： ショートステイふれんど

項目	意見等	理由・対応
日曜日の営業を希望する理由	・ 家族の送迎などで本人に負担がかかるため。	利用希望者が少ない為現在は営業を見合わせています。今後、希望者が増えていくようであれば、営業の再開を検討してまいります。
	・ 仕事をしたいので、日曜日営業を希望します。	
	・ 他の兄弟姉妹での時間をゆっくり取りたい時があるため。	
利用するに当たって心配がある理由	・ おねしょ	防水シート等で対応していますので大丈夫ですが、万が一布団本体が汚染した場合、クリーニング代が別途にかかる為実費請求が発生する場合があります。
	・ 夜間、急変時、災害時の対応	夜間（急変、災害）の緊急時は隣接の施設職員が応援対応し、施設長他管理者等に連絡がまわり緊急マニュアルに沿って対応することとなっております。
	・ 夜寝ないで迷惑をかけていないか	夜間はどうしても寝なければならぬということではないので、心配りません。ただ、体調面もあるのでなるべく眠れるよう配慮はさせていただきます。
その他の意見・要望等	・ ショートを利用して親も1日でもゆっくりできて休まるので助かっています。	ご利用ありがとうございます。これからもよろしくお願ひいたします。
	・ 夜間の職員の増員。	今現在の利用人数では運営上増員は厳しい状況です。現行人員でしっかりと対応させていただきますので、ご理解をお願いいたします。
	・ 利用日を月に1回は希望したい。	利用に偏りが出ないよう最低月に1回は入れるよう調整させていただきます。
	・ 暑いときや、生理中等入浴は難しいと思うので、シャワー等で肌を清潔に保てる対応をして頂けるとうれしいです。	入浴、シャワーは日中の生活介護のサービスに含まれるため、ショートでは着替え等での対応をお願いいたします。
	・ 施設内に季節を感じる装飾があると良いと思います。	日中の生活介護と共同で対応します。
	・ 仕方ない事だとは思いますが、申し込み時FAXが繋がらず急いでいる時は困ることがあります。そのこと以外は満足です。いつもありがとうございます。	大変ご迷惑をお掛けしますが、ご協力お願いいたします。
	・ いつもありがとうございます。今後とも宜しくお願ひします。	ご利用ありがとうございます。これからもよろしくお願ひいたします。
	・ 土曜日or日曜日に入浴があったら（ショートステイ）もう少し利用を増やしたいと思っています。	入浴、シャワーは日中の生活介護のサービスに含まれるため、ショートでは着替え等での対応をお願いいたします。
・ 退所時の衣類をきちんと畳んで入れていただいておりますが、どうせ洗濯に入れるのでそこまで丁寧にしていただかずともOKです。	ありがとうございます。対応させていただきます。	

R01利用者アンケートのその他の意見等

項目	意見等	理由・対応
その他の意見・要望等	・利用したい日をFAXで先着順だと、なかなか15日の8時にできない日があると利用したい日に利用出来ないことがよくあるのでFAXでの先着順をやめてほしいです。他の方法はないのでしょうか？	大変ご迷惑をお掛けしております。現行での対応にご協力をお願いいたします。