

R02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	本人を理解し、安心して利用できるよう手助けして欲しい。	サビ管及び担当支援員を中心に、個別支援計画を意識した支援を行ってまいります。
	いつも笑顔で接していただくこと。	今後においても、利用者様が気持ちよくサービスを利用できるよう明るい接遇を心掛けてまいります。
行事内容等の不満	他の施設では少しずつ外出行事をしているので、天気がいい時に寺山公園位は散歩して欲しい	令和3年度はコロナウイルス感染症の状況を鑑み、健康管理を大前提としながら可能な活動を検討したいと思います。
食事に対する不満	できれば注文した弁当を温めてもらいたい	施設注文の弁当については容器がレンジ対応では無い為、持参の弁当であれば温めさせていただきます。
	仕方がないと思っているが、なかなか食事がすすまない	利用者様それぞれの障がい特性や個性を理解しながら、日々介助スキルの向上を目指してまいります。
	普通食でないので弁当を注文できない。持参したものは刻んでももらえないため、弁当の内容を考えるのに困っている	利用者様の声についてお応えしたいところではありますが、全てのニーズを満たすことには限界がございます。今後、普通食以外の利用者様の割合が多くなった際に検討させていただきます。
口腔ケアの改善点	あくまで口腔ケアであり、虫歯予防でないことを理解している。	口腔ケアにおいては、口腔内の清潔を保つだけでなく誤嚥性肺炎の予防の目的も含まれております。
排泄介助の改善点	尿取りパットの向きが逆だったり、雑なことがある	大変申し訳ありませんでした。介護現場においてチーフを中心に現場でのチェックや職員指導の強化を行ってまいります。
	オムツが曲がっていることがあり、本人が気にしていることがあった	大変申し訳ございませんでした。利用者様の気持ちに沿った介助員であるよう、現場での実践や研修を通し指導してまいります。
送迎に関する意見	送迎がなくなり、不便を感じている。送迎してもらえると助かる	現在法人において10台の車を所有しておりますが、複数の事業所で共有しています。毎年度、送迎ルートを組変えています。車両使用にも限度がありますが、一度ご相談いただけたらと思います。
	固定は確認されているが、たまにシートベルトを忘れているときがある	利用者様の命を預かる業務として、確認作業の徹底を行ってまいります。
	車イスの固定に時間がかかり、冬場になったとき風邪をひいてしまうのでは？と思う時がある。	安全な介助が基本となりますが、利用者様やご家族の皆様に不快感を与えることのないようスムーズな介助を心掛けます。
	丁寧すぎるというか車イスに不慣れなのか・・・いい人なので言うことができず困っている	利用者様やご家族の皆様のご意見はサービス改善の源ともなります。小さなことでもお声かけいただけたら有難く思います。
入浴サービスの改善点	入浴後に寺山施設に移動できるといいと願っている	移動時の職員の出入りを考えると、通常サービスに支障が出てくると考えられます。現時点では対応が難しいため、入浴利用者様においても簡易的な活動を楽しんでもらえるよう工夫いたします。
	他施設では入浴料の中でタオルも含まれている。タオル代がかからなければ準備もいらないし、荷物が多くならなくていい	有料タオルについてはリネン契約をしております。契約料等を考慮すると価格の変更は難しい状況であります。

R02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
逢谷内での入浴後の過ごし方に対する意見	利用者が楽しい時間となるような工夫をして欲しい。TVを見ているみた いだが、だが、日中は楽しい番組はやっていないように感じる	寺山施設（9名）と逢谷内施設（4名）では職員数が異なります。 入浴サービスについては危険性が高く、入浴サービスが中心になってしまうこと をご了承願います。 なお、入浴利用者様においても簡易的な活動を楽しんでもらえるよう工夫いた します。
活動案内に対する意見	出来たら写真をカラー印刷していただけたらありがたい	新たにホームページを新設いたしました。活動の様子も掲載していく予定で すので、印刷等に活用いただけたらと思います。
授産工賃の改善点	仕事量がもう少しあると嬉しい。多い日と少ない日があって困ることがあ る	作業の増量については、今後検討してまいります。 作業の進行については作業担当者中心に組み立ててまいります。
	もう少しパソコンを使った作業や工賃が3,000円以上欲しい	今すぐの対応は難しいですが、検討してまいります。
誕生日のお祝いに対 する意見	写真が毎年同じものが使われていた	大変申し訳ございませんでした。写真については外出活動に限らず、施設内で 利用者様が見せる輝く表情を撮影したいと思います。
	色紙より飛び出すカードがいい	後援会様からのご寄付をいただいたのプレゼントとなり、予算に限りもござい ますのでご理解いただけたらと想います。
	誕生日を忘れずにしていただき嬉しかった	年に1度の利用者様の大切な記念日をこれからもささやかではございますが お祝いさせていただきます。
連絡帳の項目で不足 している点	自宅での体温の記入欄がない	現在使用している連絡帳の在庫が無くなる際、書式変更の参考とさせていた だきます。
	目が悪いので大きな字で書いてほしい	ご家族の皆様が楽しみを持って連絡帳を見ていただけるよう、気をつけさせ ていただきます。
今後希望されること や意見・要望等	作業が外部関係からもっと増えるといい	外部関係の作業については納品数や納期が非常に厳しく、現在の作業グルー プの人数で対応するのは困難と考えられますので、ご了承願います。
	夏場だけでも持参する弁当容器を洗って欲しい。（水洗いだけでも「だ と」？）臭いがとても気になる	現在、介護分野における支援員不足が常態化しており、本来業務に支障が出 てしまうことが考えられます。大変ご不便をおかけし申し訳ございませんが ご了承願います。
	毎週利用を楽しみにしている。職員の方々も大好きです。楽しめる場所が あり感謝しています	利用者様にとって必要な施設であるよう、今後においても支援させていた だきます。
	インフルエンザ予防接種を受けさせていただき有難うございます	協力医である高橋小児科医院の協力があってことと思っています。今後にお いても少しでもご家族の皆様の介助の軽減のお手伝いできればと思ってお ります。
	水曜日の送り送迎を月1回でもしてもらえたらありがたい	水曜日はサービスの質の向上に欠かすことができない職員の定例会議の日と なっています。よって、送迎についてはできかねますので、ご了承願います。
	外部の方がいらした時でも、保護者も一緒に参加させていただけたら一緒 に楽しさを感じることができ嬉しい	昨年まではクリスマス会に参加したご家族もいらっしゃいました。普段自宅 で見ることの出来ない利用者様の表情を見れる機会と捉え検討いたします。

R02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
今後希望されることや意見・要望等	説明をしっかりと行ってくれたり、とても丁寧で信用できる事業所だと思っています	これからも、利用者様、ご家族の皆様より信頼してサービスを利用していただけるよう誠意をもって対応させていただきます。
	利用が増えるたびに、サービス内容が低下して欲しくない	ご心配をおかけしております。現在、介護分野は常に人材不足の状況が続いております。引き続き、人材確保に努めさせていただき、サービスの低下が起らないよう努力してまいります。
	手拭きの持参は今後も継続なのか。店舗ではたくさん販売されているが。	取引している業者に確認しましたが、いまだ在庫不足の状況が続いております。取引業者の在庫が継続的に確認され次第、施設で準備いたします。それまでの間、ご迷惑おかけいたしますが、ご協力お願いいたします。

R02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
制度外の利用したいサービス	長時間の外出（イベント等）	ヘルパー不足の解消と新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、新型コロナウイルス感染症が終息すれば対応可能です
	移動支援が現行の週3回から週5回になるといいな・・・と思います。	新潟市の規定のため、事業所としては対応困難です。
その他の意見・要望等	いつもありがとうございます。これからもよろしく願います。	温かいお言葉ありがとうございます。今後ともよろしく願います。
	いつもお世話になっております。サービスのことや日々のお願いの連絡を入れるとすぐに実行していただいて、大変ありがたく思っています。皆さんによくしてまいります。これからもよろしく願います。	温かいお言葉ありがとうございます。今後ともよろしく願います。

R02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	軽くなった方だと思う	今後も傾聴に努め、ご家族の皆様の介護負担等が軽減できるよう努力してまいります。
	本人の調子が少しずつ低下していくので、それにつれて介護を増やして少しずつ家族の手はかかり、その分手間が必要の為	今後も傾聴に努め、ご家族の皆様の介護負担等が軽減できるよう努力してまいります。
健康福祉祭の参加に対するその他の意見	以前行って様子がわかった	昨年は新型コロナウイルス感染予防・防止の観点から健康福祉祭を中止せざるを得なくなり、ご迷惑をお掛けしてしまい申し訳ございませんでした。令和3年度は感染状況を見極めながら開催できましたら、皆様に楽しんでもらえるよう検討してまいります。
今後希望されることや意見・要望等	利用当初から本当にお世話になっております。コロナ禍の大変な状況の中でも親身になって相談にのっていただき本当に感謝しています。	温かいお言葉ありがとうございます。これからもよろしく願います。
	今までどおりで十分です。いつも感謝しております。	温かいお言葉ありがとうございます。これからもよろしく願います。
	いつも柔軟に対応していただきありがたいと思っています。	温かいお言葉ありがとうございます。これからもよろしく願います。
	親身になっていつも対応していただき、困ったときは市の人に確認し感謝でいっぱいです。愚痴もたくさん聞いていただいています。申し訳ありません。小規模多機能も勧められ、いいとは思いますが、ケアマネが変わるのがいやで踏み切れません。	温かいお言葉ありがとうございます。これからもよろしく願います。
	いつも手厚い訪問介護とケアプランで寄りそった介護をしていただきありがとうございます。また、今後ともよろしく願います。	温かいお言葉ありがとうございます。これからもよろしく願います。
	いつも要望を迅速に処理していただき感謝しております。	温かいお言葉ありがとうございます。これからもよろしく願います。
	今までどおりでよいと思います。4番の問いの健康福祉祭については興味はあるのですが、歩行が困難なので・・・、よくなれば出れると思います。	昨年は新型コロナウイルス感染予防・防止の観点から健康福祉祭を中止せざるを得なくなり、ご迷惑をお掛けしてしまい申し訳ございませんでした。令和3年度は感染状況を見極めながら開催できましたら、皆様に楽しんでもらえるよう検討してまいります。
	十分なコミュニケーションが取れており、その中で知らないことを教えていただいた困ったことの相談にのっていただいたり、大変助かっております。サービスの効果がイマイチなのは積極的な利用が足りないのかもしれない。より前向きに利用の機会を多く作るよう努めたいと思います。	温かいお言葉ありがとうございます。これからもよろしく願います。
	現状で満足しています。	温かいお言葉ありがとうございます。これからもよろしく願います。
	父の気持ちに寄り添っていただき、心身共に癒してもらえ本人も家族も大変感謝しております。今後共、よろしく願います。	温かいお言葉ありがとうございます。これからもよろしく願います。

R02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
今後希望されることや意見・要望等	毎月思いますが、訪問スケジュール表の余白の部分にキャンセル待ち何番目とか書かないでほしいです。ボールペン等書かれてある時には修正ペンで消したりしています。*メモをお願いします。	貴重なご意見有難うございます。今後はメモ（付箋等）で対応していきたいと考えております。ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。
	丁寧に対応してくださりありがとうございました。今後ともよろしく願いいたします。	温かいお言葉ありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。

R02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

個人のため、意見等は掲載いたしません。

項目	意見等	理由・対応
将来不安や心配、希望すること		-

R02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	親に何かあったときなど特別なときに利用できればと。	日曜日の利用を希望される方がまだまだ少ないため営業を見合わせている状況となっています。 今後、日曜日の希望者がコンスタントに平日並みになるようであれば、日曜日の営業の開始を検討してまいります。
	日曜に利用したいときがあったときには、受入れしてほしいです。	
	理由はありませんが、いつでも利用できたらとても利用しやすいかと思えます。	
	自分の仕事が土日休みでなく、土日をどうするかいつも悩んでいる。土日の仕事から帰ってきて介護するのはとても体力的にキツく、やさしくできない。	
	家族の送迎や習い事の当番などがあり、連れて行くのが難しい為。	
	現在、土曜日から日曜日の利用をお願いしている為。	
	どうしても必要時に利用したい	
利用するに当たって心配がある理由	夜間の災害時の対応で、予期できない災害が起きたとき、職員1名では対応できないと思うので心配です。	現在、気象警報の発令の可能性がある場合は、事前に利用の見合わせなどでご協力をいただきながら対応しています。 また、火災や地震など、予期せぬ災害時は、隣接の施設職員と連携し相互応援体制をとることとして、マニュアルを作成し、定期的に訓練も行っています。
	夜間の体制	夜間の緊急時は隣接の施設職員と連携し相互応援体制をとることとして、マニュアルを作成し、定期的に訓練も行っています。
	体調面、コロナのこともあるので万全でないとな本人が気にして行きたがらない。	利用者様が喜んで利用していただけるよう、体の調子が良いときのご利用をお願いいたします。
	食事をとれているか（なかなか外で食べないので）	食事の量は個人差がありますが、随時、連絡帳でお知らせいたします。
その他の意見・要望等	今まで利用してきた地域では送迎代は有料ですが、事業所への送迎と夜の入浴があったので、それに近い形で利用ができればよいと思っています。	土日限って自宅までの送迎は行っていますが、他事業所への送迎も加えるとルートが複雑となることから対応できませんのでご了承願います。 また、入浴サービスも人員不足の問題もあり、現時点は行う予定はありませんが、貴重なご意見として参考とさせていただきます。
	土、日の利用時の入浴サービスがあると助かります。	入浴サービスは人員不足の問題もあり、現時点は行う予定はありませんが、貴重なご意見として参考とさせていただきます。
	希望として、水曜の夕食がビビンバと春巻きとお味噌汁でした。もう一品欲しかったなあ	食事に関しては、カロリー計算をしたうえでのメニューですので、もう一品追加することはできませんので、ご了承願います。 なお、どうしても足りない場合は補食として持参して対応することは可能です。

R02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
その他の意見・要望等	びあと併用して使いたい但手続きがめんどうそうなのと、もう人数一杯なのでは？と考え、言い出しづらい	ぜひ、相談してみてください
	利用時間がもう少し長いとありがたいです。（迎えの時間）	次の受け入れ準備等があるため、利用時間を伸ばすことはできませんが、週末の金～土を連泊にするとそのまま利用可能となります。
	いつもありがとうございます。（2件あり）	いつもご利用いただきありがとうございます。今後もよろしくお願ひいたします。
	今後送迎の充実は図れないのでしょうか？	できるだけ利用者様や家族の皆様のご希望に沿ったサービスが行えるよう努力いたしますが、スタッフが不足している状況においては、送迎サービスが行き届かないことが多々あると思われますので、ご理解をお願いします。
	その日の送迎者のタイムスケジュールは必ず把握しておいていただきたい。	ご迷惑をおかけしてすみませんでした。今後は間違えることがないよう注意いたします。