

令和7年度

利用者アンケート

(その他意見等に係る回答)

◎アンケート実施期間 令和7年11月4日から11月28日まで

◎その他の意見及び回答

- ふれんど・ぴあ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 羽ばたきヘルプステーション・・・・・・・・・・ 2
- 羽ばたきケアプランセンター・・・・・・・・・・ 3
- ふれんどホーム・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- ショートステイふれんど・・・・・・・・・・・・・ 5

令和7年度利用者アンケートにおけるその他の意見等の回答

部門：ふれんど・ぴあ

| ご意見等 | 回 答 等 |
|--|---|
| <p>・いつも大変お世話になっています。相談や要望がある時に、すぐ対応してもらい話を聞いていただきありがとうございます。</p> | <p>・今後においても迅速適切な対応を行うことで、ご利用者様及びご家族の皆様のお力になれればと思います。些細な事でもご相談いただければと思っております。</p> |
| <p>・行事を毎回楽しいことを企画してくれて色々な場所へ外出してもらいありがとうございました。今年も楽しく充実した日を過ごすことができました。またこれからもよろしく願います。</p> | <p>・障がいを持つ方の社会参加促進は、自法人にとって大きな使命と考えております。様々な活動を通し、ご利用者様の喜びや共生社会の実現が叶うようこれからも積極的に活動させていただきます。</p> |
| <p>・いつもありがとうございます。</p> | <p>・これからもご利用者様及びご家族の皆様へ良きサービスが届けられるよう支援させていただきます。</p> |
| <p>・サービス、活動はもちろんの事、トゥインクルさんがお休みの時も、入浴まで対応していただき感謝しております。いつもありがとうございます。</p> | <p>・お困りの際はいつでもご相談ください。お受けできない場合もあるかと思いますが、皆様の生活が安定できるよう検討させていただきます。</p> |
| <p>・いつも楽しく過ごさせて頂いております。これからもよろしく願い致します。</p> | <p>・ご利用者様それぞれの性格や特性を理解したうえで、それぞれにあった活動を提供できるよう創意工夫しながら支援させていただきます。</p> |
| <p>・最近は昼食を買ってきて、好きなメニューを食べる企画がなくなり残念です。水族館の外出行事はありがたかったです。</p> | <p>・貴重なご意見有難うございます。満足していただける活動ができるよう、皆様の声を大切にさせていただきます。</p> |
| <p>・着がえさせるのがめんどろなのか、よごれていてもそのまま帰宅が多かったように思います。なので、わざと白い服を着せる様にしています。オムツも上手やれない人もいる様で、帰宅後漏れている事もあり、残念に思います。</p> | <p>・大変不快な想いをさせてしまい申し訳ありません。今一度、障がいを持つ方の人権という点を意識しながら支援に当たらせていただきます。排泄介助についても、定期的な勉強の場を設けようと考えております。</p> |
| <p>・いつも楽しく過ごさせていただき、本当に感謝しています。ただ、移乗の時に「ドスンと置かれて痛い(本人の言葉)」ことがあるそうです。本人の感じ方もあると思いますが、介助の際に加減していただけると、本人もより快適に過ごすことができると思います。どうぞよろしくお願い致します。</p> | <p>・一層、安心安全な介助を目指し介助させていただきます。また介助者主体でなく、利用者様の声に耳を傾け寄り添った介助を心がけて参ります。</p> |
| <p>・食事の形態がもう少し柔軟に対応して頂けると助かります。</p> | <p>・ご迷惑をかけております。現在は、支援員（月／水／木）、調理員（火／金）で対応しております。支援員の本来業務を鑑み現在ではこのような状況ではございますが、貴重なご意見として今後の検討課題とさせていただきます。</p> |
| <p>・職員さんの顔と名前がわからない方が、いらっしゃいます。ので、職員紹介(写真入り)のお知らせや、ユニフォームに刺しゅうの名前等が入っていると誰々様と覚えやすい感じがします。せっかく、いつも親切にして頂けてるのに、名前がわからず、失礼してしまってるなと思っています。</p> | <p>・貴重なご意見有難うございます。顔が見え、信頼をいただける関係を目指し改善していこうと考えております。</p> |

部門：羽ばたきヘルプステーション

| ご意見等 | 回 答 等 |
|--|---|
| ・ 回答できる所のみ記入しました。 | ・ ご協力ありがとうございました。回答できるところのみで大丈夫です。 |
| ・ 特にありません。満足しています。 | ・ いつもご利用ありがとうございます。今後も満足していただけるよう努力して参ります。 |
| ・ 双方で人が共通しているので、ホームの印象がこちらにも当てはまる。人の組み合わせによっては、こちらが返答に困る話になる。何かあれば、直接相談する。 | ・ 何かあればいつでもご相談願います。 |
| ・ いつもお世話になっています。 長時間の外出や映画、色んな所へ連れて行ってもらってありがとうございます。 | ・ いつもご利用ありがとうございます。これからもご希望に添えられるように努力して参ります。 |
| ・ 毎週、買い物も沢山してもらい助かっています。臨時でお願いした時もすぐに対応していただき、ありがとうございました。これからもよろしく願います。 | ・ いつもご利用ありがとうございます。こちらこそ、これからもよろしく願います。 |

令和7年度利用者アンケートにおけるその他の意見等の回答

部門：羽ばたきケアプランセンター

| ご意見等 | 回 答 等 |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・心配なこととか、話を聞いてもらってとても助かっています。いつもありがとうございます。 | <ul style="list-style-type: none"> ・こちらこそありがとうございます。今後も聞かせていただければと思います。 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・親身になって対応していただき感謝しています。 | <ul style="list-style-type: none"> ・こちらこそ感謝しています。ありがとうございます。 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・いつもお世話になりありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。 | <ul style="list-style-type: none"> ・こちらこそ、今後ともよろしく願いいたします。 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・大変お世話になっております。ありがとうございます。 | <ul style="list-style-type: none"> ・こちらこそ、ありがとうございます。 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・いつも親身に寄り添ってもらっています。これからも宜しく願いします。 | <ul style="list-style-type: none"> ・これからもよろしく願いいたします。 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・いつも心からの対応で我々家族の者は助かっています。 | <ul style="list-style-type: none"> ・少しでもお役に立てればと思います。今後ともよろしく願いいたします。 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・担当ケアマネージャー様、家族みんな感謝しております。今後ともどうぞよろしく願いします | <ul style="list-style-type: none"> ・こちらこそ、今後ともよろしく願いいたします。 |
| | |

令和7年度利用者アンケートにおけるその他の意見等の回答

部門：ふれんどホーム

| ご意見等 | 回 答 等 |
|--|--|
| ・そろそろ設備の劣化が少し心配になってきた。特に異常は起きていないが、新しくできるものはしたほうがいいのかもわからない。 | ・今年度は電子レンジ、水栓交換等、劣化が進んだ物に関しては、修理・交換を行いました。他設備についても順番に修理・交換を行ってまいります。 |
| | |
| | |

令和7年度利用者アンケートにおけるその他の意見等の回答

部門：ショートステイふれんど

| ご意見等 | 回答等 |
|--|---|
| <p>・食事の際、前のめりで、良くかまわずに食べてしまいます。口の中に入れたら、身体を起して、良くかむようにさせてほしいです。</p> | <p>・自食のご利用者様におかれましても、安全な食事が行える様に声掛けや目配りで対応いたします。</p> |
| <p>・日中は、誘導・声掛けしていただけるので、大丈夫だと思いますが、就寝中が心配です。リハパンツ類持たせませす。</p> | <p>・尿汚染なく、快適な睡眠が確保できるよう、検討してまいります。また、ご家族の皆様にはご相談することもあるかと思いますが、よろしく願いいたします。</p> |
| <p>・オムツ類について、日中-パット+リハパン、就寝中-パット+テープ止めおむつ+リハパン→カバー代わり(それまではいていたのをまたつけて下さい)多目に持たせるので、よろしく願いします。</p> | <p>・いつでもご相談ください。対応させていただきます。</p> |
| <p>・利用させていただき、とても助かっています。ありがとうございます。</p> | <p>・ありがとうございます。これからも皆様が安心してご利用いただけるよう心がけてまいります。</p> |
| <p>・月に利用が1～2回なのに職員の皆様があたたかく出迎えてくれ、本人も嫌がりもせずとても安心して任せられます。ありがとうございます。</p> | <p>・これからも笑顔を忘れず、迅速丁寧な対応を心がけてまいります。</p> |
| <p>・いつも大変お世話になっております。ショートを使い、4年目になりました。親としては、職員の皆様によくして頂き、安心して娘をあずけています。今後もよろしく願いします。</p> | <p>ご利用者様だけではなく、ご家族の皆様にとっても良い影響があればありがたいと存じます。</p> |
| <p>・食事介助などで、拒否されて、車イスにご飯がついたまま帰って来たり、座席部分が汚れていてもカバンにカバーが入っているがかえてこない。</p> | <p>・大変申し訳ありませんでした。十分に注意させていただき、気持ちよくご利用いただけるようにしてまいります。</p> |
| <p>・移動支援の方が連れていくと、すぐ出て来てくれて助かると喜んでいきます。早くからあずかって頂き、ありがたいと思います。</p> | <p>・ご家族、他事業の方など、どせたにも丁寧な対応を心がけてまいります。</p> |
| <p>・人手不足もあると思いますが、ショートの夜勤の人が1人というのは気になります(災害や、不信者などのり時に)。</p> | <p>・貴重なご意見、ありがとうございます。ご利用いただく皆様が安心していただけるよう、他部門と連携も含め検討させていただきます。</p> |
| <p>・いつもありがとうございます。落ち着いて楽しく過ごせているようで安心しています。今後ともよろしく願いします。</p> | <p>・今後においても、継続してご利用いただけるよう努力いたします。</p> |
| <p>・土曜の利用時間を開所当時の様に戻してもらえると大変助かりれますが・・・。御検討の程宜しく願い致します。</p> | <p>・今すぐ対応は難しい面もございますが、貴重なご意見として職員配置等も含め、検討させていただきます。</p> |