

H23年度版 在宅サービス利用者アンケート結果

①. 利用者本人について教えてください

送付92通
返却43通
返却率47%

男性	女性	無回答	計
27	15	1	43

②. 回答者について教えてください

本人	本人以外	無回答	計
1	42		43

③. 利用されているサービスについて教えてください

短期入所	日中一時	居宅介護	行動援護	移動支援	児童デイ	無回答
25	33	2	3	5	26	1

④. 在宅サービスをどの程度ご利用されていますか

週3日以上	週1日程度	月に1, 2回程度	ほとんどしない	無回答	計
7	8	15	8	5	43

⑤. 施設や公用車などは清潔でしたか

たいへん良い	良い	ふつう	あまり良くない	悪い	無回答	計
15	22	4			2	43

⑥. 職員の身なりは整っていましたか

たいへん良い	良い	ふつう	あまり良くない	悪い	無回答	計
18	20	5				43

⑦. 職員の電話対応は丁寧ですか。また、正確にできていましたか

たいへん良い	良い	ふつう	あまり良くない	悪い	無回答	計
22	15	5	1			43

⑧. 利用者の安全や障害の特性に配慮した対応ができていますか

よくできている	できている	ふつう	あまりできていない	できていない	無回答	計
18	21	1	1		2	43

⑨. サービス利用時の様子を保護者の方へきちんと伝えることができていますか

よくできている	できている	ふつう	あまりできていない	できていない	無回答	計
20	16	7				43

⑩. サービス利用の予約受付や予約確認の連絡は適切にできていますか

よくできている	できている	ふつう	あまりできていない	できていない	無回答	計
21	19	3				43

⑪. サービスにアイデアや工夫が見られますか

見られる	少し見られる	ふつう	あまり見られない	見られない	無回答	計
22	12	7	2			43

【短期入所・日中一時支援をご利用の方へ】

⑫. 職員は荷物や薬あるいは利用者の状況などを確実に引き継ぐことができていますか

よくできている	できている	ふつう	あまりできていない	できていない	無回答	計
14	16	5			1	36

【ホームヘルプサービス(居宅介護、行動援護、移動支援)をご利用の方へ】

⑬. 利用前のプランの確認や準備など、きちんとできていましたか

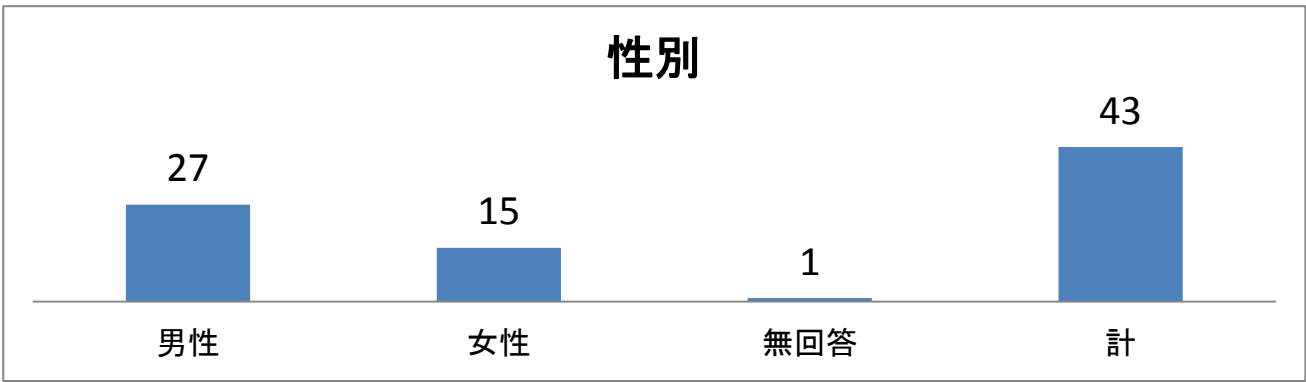
よくできている	できている	ふつう	あまりできていない	できていない	無回答	計
3	3	3				9

【児童デイサービスをご利用の方へ】

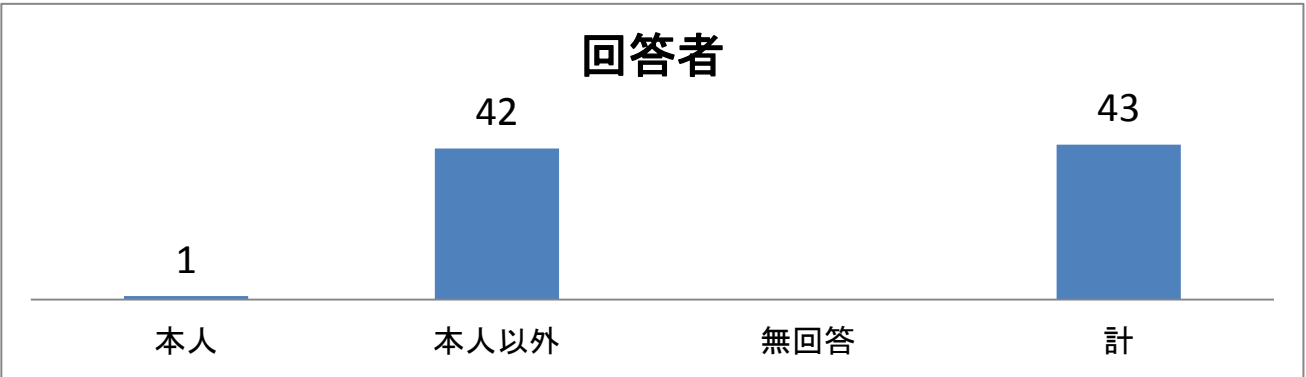
⑭. 土日祝日等に掲示板を利用し、案内をするようにしましたが、ご覧になられたでしょうか。

良く見た	ときどき見た	あまり見ていない	ほとんど見ていない	見る機会がなかった	無回答	計
3	8	2	2	8	3	26

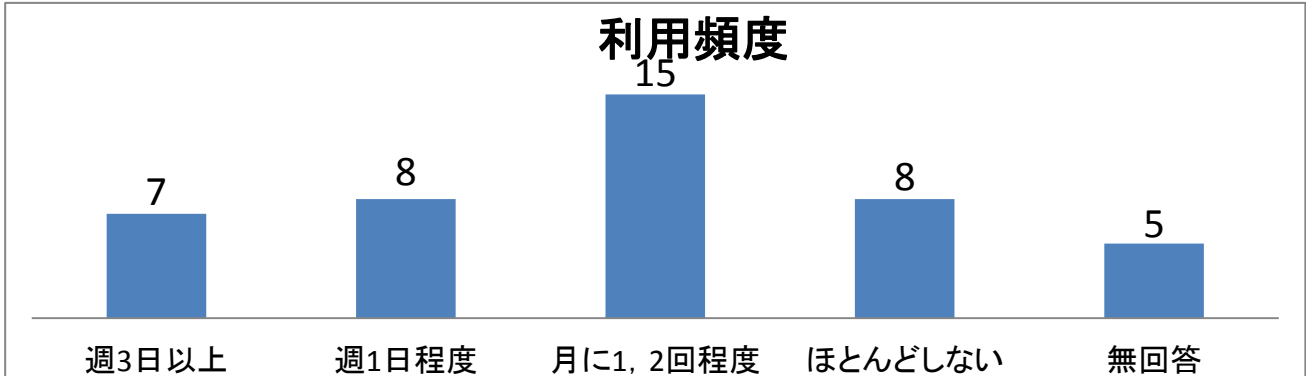
性別



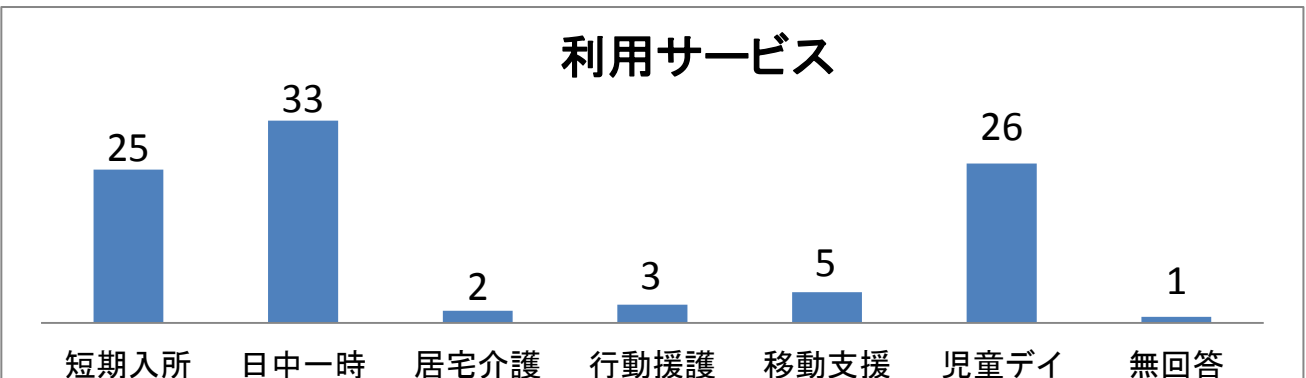
回答者



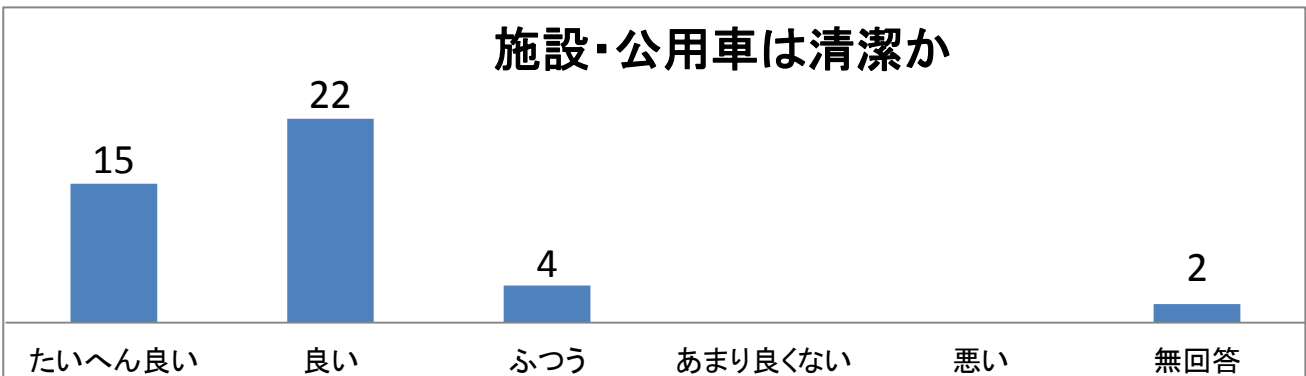
利用頻度



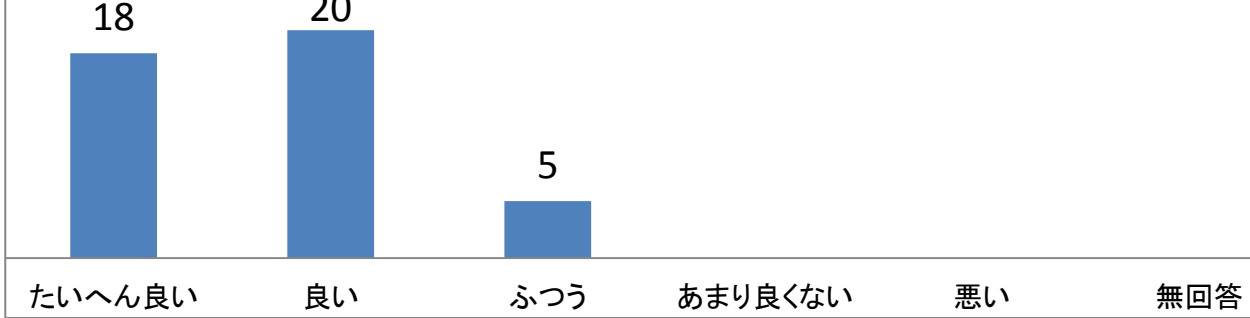
利用サービス



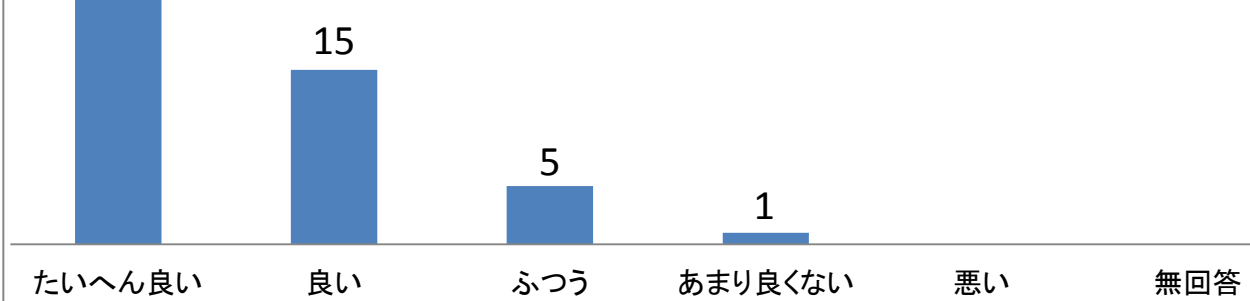
施設・公用車は清潔か



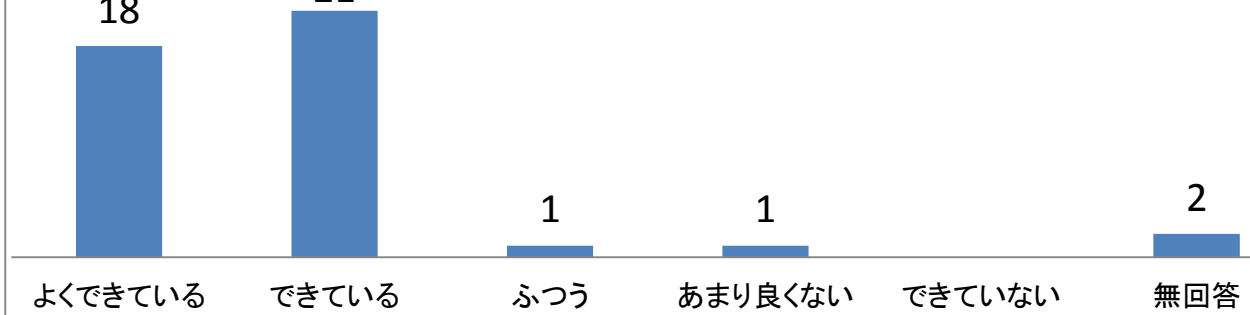
職員の身なりは整っていたか



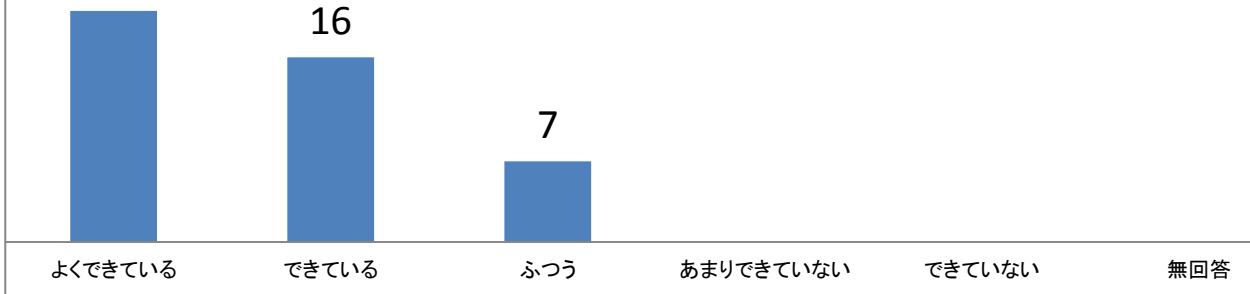
電話対応は丁寧で正確か



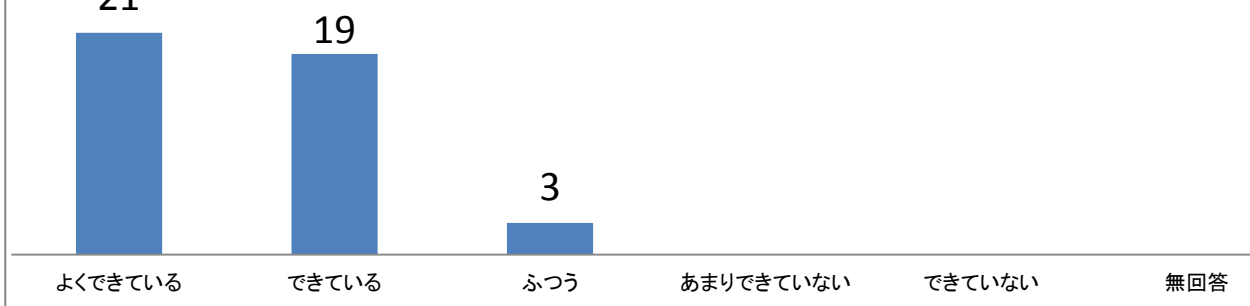
安全・障害の特性に配慮しているか

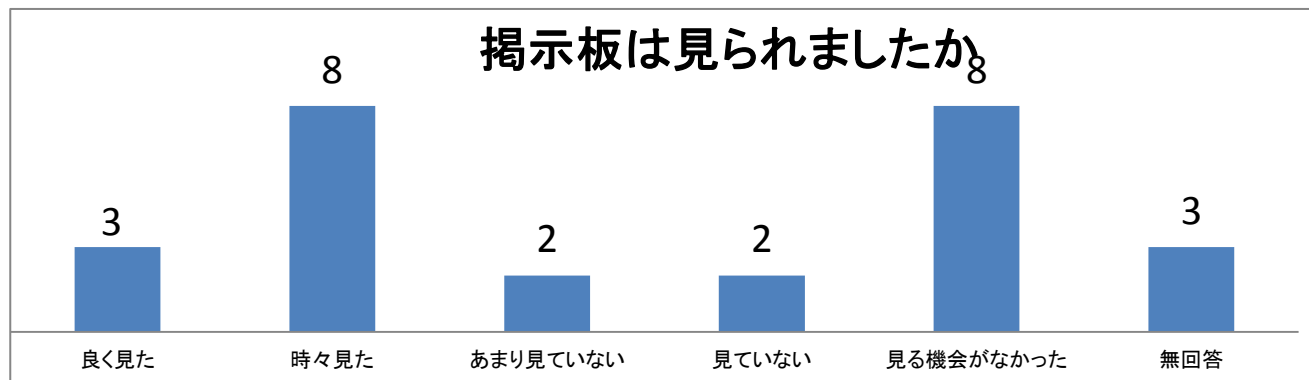
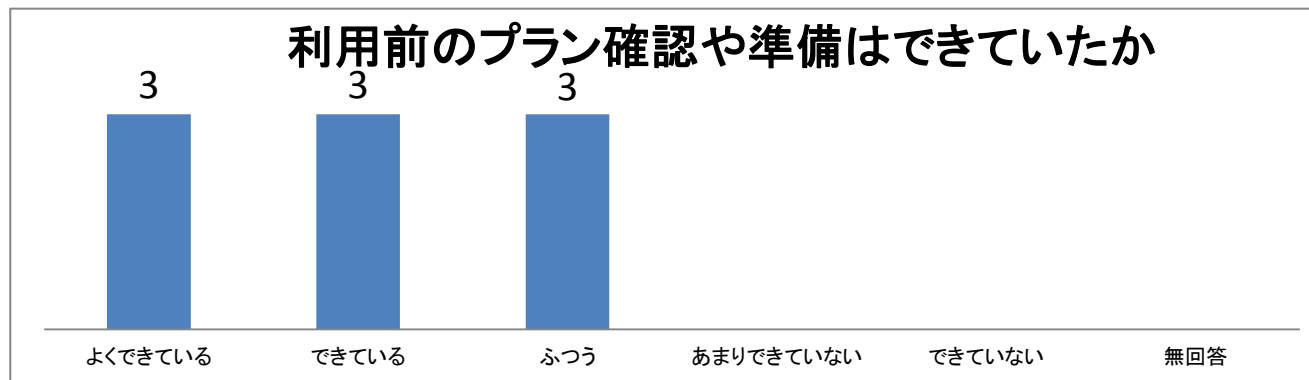
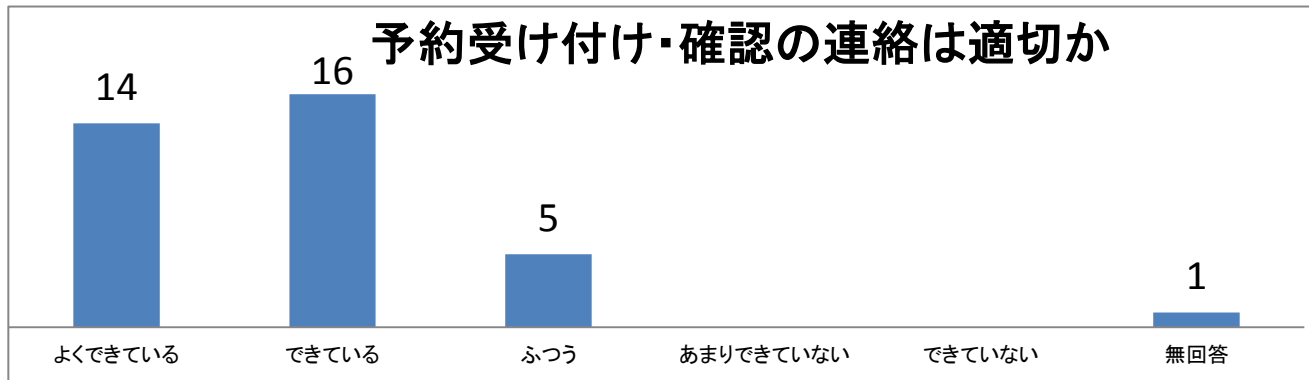
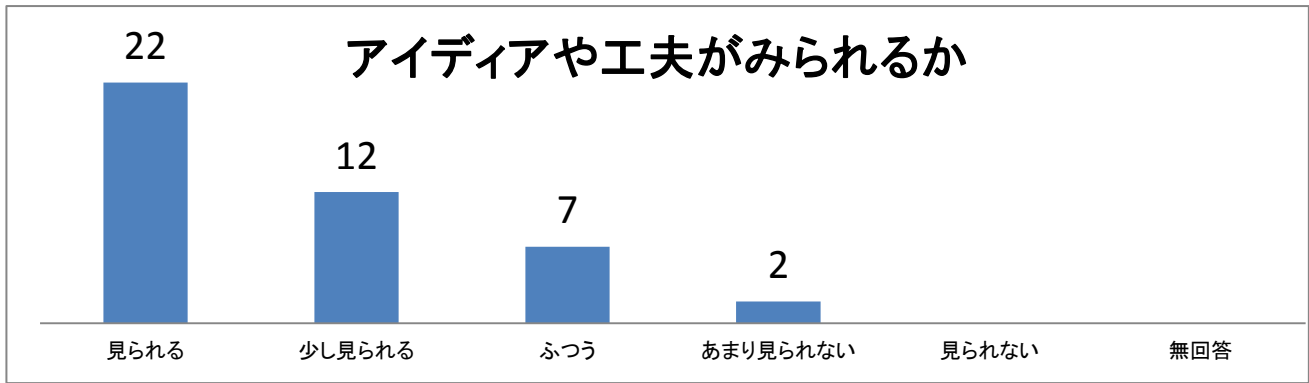


サービス利用時の様子を伝えているか



荷物や薬、利用状況を引き継いでいるか





【日中一時・短期入所】

※ご要望・ご意見

・前にショートステイ利用時、若い女性の職員の方が子どもに対して上から目線の口調で「行くよ」と声をかけていました。初めての対応で残念に思いました。福祉関係のスタッフは利用者に対する言葉づかいや対応は指導されていると思っていましたので、再指導して頂き、利用者、本人が暖かい気持ちで利用できる様にして頂きたいです。

※不愉快な思いをさせてしまいたいへん申し訳ございませんでした。職員会議の中で、全職員に、再度言葉遣い等について、伝達、指導を行いました。日常においても、注意して業務にあたれるよう努めていきたいと思っております。

・夏休みや冬休みの予約方法について、現在は「早いもの順」ということですか？二カ月近く早く予定を決めることになるので、何か良い方法は無いでしょうか？

※現状では予約をした順番で受け入れを行っています。そのため、ご連絡が遅くなった方にはキャンセル待ちをしていただくなどご迷惑をおかけいたしております。

これまで、長期休暇に関しては2ヶ月前より予約を受けていましたが、次回の長期休暇より、通常通り1ヶ月前から予約を受け付けるようにしたいと思います。

(例)夏期休暇の場合：7月分は、6月1日から予約受け付け開始。8月分は、7月1日から予約受け付け開始。

また、予約受け付け方法に関しましては、良い方法がないか、随時検討していきたいと考えています。

・学園が自宅から遠いので、送迎が大変で、本当はもっと利用したいのですが、利用できない状況です。送迎(移動支援)との組み合わせ利用は可能なのか、また可能ならばどのような手順を踏めばよいのか教えていただけると助かります。

※移動支援は送迎サービスとは異なるサービスですので、送迎を目的として利用していただくことはご遠慮いただいています。送迎のご希望は多いので、サービスによっては送迎サービスができないか検討していますが現在は難しい状況です。

【ホームヘルプサービス(居宅介護、行動援護、移動支援)】

※ご要望・ご意見

・活動がパターン化しがちなので、余暇活動充実の為、どんなプランが提供できるかアイデアを出してほしい。

※本人の状態やご家族の要望を踏まえ、いろいろなプランを提案できるよう準備したいと思っております。

・今後、ホームヘルプサービスを利用していきたいと思うのですが、武岡地区もお願いする事はできますか？市役所での認定は受けています。

※当事業所の通常の実施地域は、鹿児島市(旧喜入町、旧桜島町を除く)と旧始良町なので、ご利用できます。ただ、人員等の問題により要望通りにお受けすることが難しい状況です。まずはご相談いただけたらと思います。

【児童デイサービス】

※ご要望・ご意見

・長期休暇のプログラムを休みに入る1ヶ月ぐらい前にいただけるとありがたいと思います。
・今回、利用日の申し込みをして、活動プログラムが送られてきてすごく良かったです。が、もう少し早めにプログラムを見ていたら、利用日を変えていたのと思う事でした。
・長期休暇の過ごし方が一番の悩みです。日中一時・児童デイでどんなプランを提供しているのか、休暇前にお知らせがほしい。送迎についてもあれば情報がほしい。
・今どんな活動があるか知りたいです。

※もう少し早い時期にプログラムを作成し、皆様に配布できるよう準備致します。

※長期休暇など学校が休業する日は、「園外の散歩」や「ドライブ」、「おやつ作り」、「制作活動」、「季節に応じた行事」、「一日遠足」などの活動を行っています。平日の放課後は、屋外でスポーツをしたり、遊具(トランポリンなど)で遊んだりして体を動かす活動や室内で制作活動やおやつ作りなどの活動を行っています。

・自宅までの送迎があったら利用したいのですが…

※現在、ご利用されている方々を送迎するとしたらどうなるか検討してみました。居住地が点在しており、送迎するための時間や人手が不足していることが分かりました。現状では、送迎を行うための人員体制を整えたり、日課を工夫したりなど、まだ検討課題が多くある状況です。

・電話で予約した時に、受付の職員の方から児童デイの先生へ連絡が伝わっていなかった事があるので気をつけて欲しいです。

※ご心配をおかけいたしまして申し訳ございませんでした。現在、伝達ミスがないように、予約受け入れ表を準備し、受付表にて担当者へ伝達するなど取り組んでいますが、再度、職員で伝達方法を周知し、伝達方法に工夫が必要であれば随時検討していきたいと思っております。

・お迎えに行った時、娘が室内で他の利用者の男の子からひざに座るように何回か言われ座っている様子がありました。その時室内に職員の方が一人もいなかったことで少し気になりました。

※お迎えの時間が重なった場合に室内に職員がいなくなってしまった場合があります。そのような状況がないように職員の役割分担をしていきたいと思っております。また、お迎えが重なったときなどは、少しお待たせすることもあるかと思っておりますが、その際はご了承ください。

【在宅生活において、不安に思っていることや悩まれていることなどありましたらお書き下さい】

※学校卒業後の進路、将来の生活について、不安や悩まれているとの声がいくつかありました。この悩みは、ほとんどの方が抱えられていることではないでしょうか。不安に思われた時には、多くの方に相談し、考えを整理していくことがよいかと思っております。当施設でも相談支援事業所がございますので、早い時期にご相談いただけたらと思っております。

長期休暇中の過ごし方については、日中のサービスや短期入所等をご利用になりながら、なるべくリズムよく生活していくことができれば良いのではないのでしょうか。不定期な利用であれば、本人が混乱するかもしれませんし、支えるご家族の生活ペースも安定しないのではないかと思います。

その他にもいろいろとご意見いただきありがとうございます。支援の際の参考にさせていただきます。