

(1)令和 6 年度 ご利用者様アンケート結果

※27 名の利用者のみなさまより回答を頂きました。

1. さんぽーとについて

(1) さんぽーとを つかっていて楽しいですか？

- ・とても楽しい …13 名 ・楽しい …12 名 ・未回答 …2 名
- ・あまり楽しくない …0 名 ・楽しくない …0 名 ・わからない …0 名

(2) さんぽーとをつかってよかった ことは？（複数回答有）

- ・かいものが できる こと …10 名 ・おでかけ できる こと …14 名
- ・おいしい ごはんが 食べられる こと …9 名 ・すきな ばしょに いける こと …4 名
- ・そのた …1 名 *部屋がきれいになる事
- ・未回答 …1 名

(3) さんぽーとに おねがいしたいことは ありますか？

- ・とおい ところに いきたい …5 名 ・おでかけの 時間を ふやして ほしい …5 名
- ・おでかけの かいすうを ふやして ほしい …3 名
- ・そのた …4 名
- * 万博に行きたい * 温泉に行きたい
- * 散歩に行きたい * 2 週間に 1 回くらいのペースでいい
- ・未回答 …10 名

(4) これからも さんぽーとのヘルパーさんとおでかけしたいですか？

- ・おでかけしたいです …25 名 ・もうしたくないです …0 名 ・未回答 …2 名

2. そのた、何か聞きたいこと、おねがいしたいこと などあれば 書いてください。

*カラオケ、あったかふくでズボンのパンツあります。ポテトチップス、ジャガリコ、コーヒー、がんばった、いっしょうけんめい、カバンナイキでいくね。

*いつもありがとうございます。

*さいきんは以前の時はよく K(ヘルパー)さんに行っていたがさいきんは K(ヘルパー)さんとガイドへ行く事がばいので、自分は今でも K(ヘルパー)さんに行きたいと思っています。

*月 3 回でも良いです。近場にも行きたいです。

*映画に行きたい。

*ないです。

(2)令和 6 年度 ご家族様、施設職員、福祉事業所等アンケート結果

※24 名のご家族様、施設職員、福祉事業所の方からご回答を頂きました。ありがとうございました。

1. さんぽーと利用について

(1) サービスに対する満足度を教えてください。

・満足 …18 名

- * 子供が好きな所へ連れて行ってくれる。
- * ガイヘル利用した次の帰省は、迎えに行ったとき顔を合わせると、一声目は行った場所、何を食べたとか必至で伝えようと笑顔で話してくれる。
- * 本人を知っている方が、サポートしてくれるから。
- * 行けなかった事業所に行ける様になった。
- * 安全にきちんと支援してくれている。
- * ご本人が喜ばれていますし、帰省された後も、その日の話を楽しそうにされています。
- * ○○さんの事を良く分かって下さる。
- * ご利用者の特性を理解して対応してくれている。
- * 指示書以外に他の催しがあった場合に寄ってもらったり、何時も楽しんでいます。
- * 話をよく聞いていただける。
- * 家族以外の人と外出することはめったにないので、良い機会である。
- * 楽しそうに話しながら出かけている。
- * 部屋の掃除を一緒にしてもらう事で苦にならず楽しくでき、きれいになり喜んでいます。

・まあまあ満足 …5 名

- * 本人の体調等の状況を見て、回数を増やす事も検討して頂きたい。もちろん、費用の問題があると思うので、そのあたりについて教えて欲しい。
- * 希望した日程で利用できているので。
- * 毎月 2 回確実に利用出来ているので。
- * 本人はとても楽しみに参加している。

・やや不満・不満 …0 名

・未回答 …1 名

(2) サービスを利用して良かったことは何ですか？(複数回答可)

- ・本人の楽しみが増えた …19 名
- ・相談する相手が出来たので、不安や心配が減った …6 名
- ・家族の時間が作れるようになった …2 名
- ・本人や家族の外出する機会が増えた …2 名
- ・その他 …3 名
 - * 前日前々日にガイドがある事を伝えると、楽しみにされています。
 - * 少しでも歩く訓練が出来る。
 - * お掃除をしてもらう事で本人の生活スペースが確保でき喜んでいきます。
- ・未回答 …2 名

(3) 今後、サービスを利用する上で望むことはありますか？(複数回答可)

- ・親切、丁寧にサービスを提供してくれること …14 名
- ・利用者や家族の希望をしっかり聞いてくれること …14 名
- ・急な場合でも、すぐに対応してくれること …6 名
- ・サービスの内容や、利用料等についてわかりやすく説明してくれること …5 名
- ・簡単な手続きで利用できること …3 名
- ・その他 …2 名
 - * 忘れ物が無い様に(眼鏡等)確認をお願いします
 - * GH に帰省する時に疲れが見られる様でしたらタクシーを利用してください。
 - * 今まで通りで充分助かっているので現状維持でお願いしたいです。
- ・未回答 …2 名

(4) 連絡事項、要望、ご意見などを気軽にさんぽーとに伝えることができますか？

- ・はい …21 名
- ・いいえ …2 名
- ・未回答 …1 名

(5) 連絡事項、要望、ご意見に対してきちんと対応していますか？

- ・はい …21 名
- ・いいえ …2 名
- ・どちらともいえない …0 名
- ・未回答 …1 名

(6) 事業所やヘルパーは情報提供、相談、助言などをしてくれますか？

- ・してくれる …24 名
- ・してくれない …0 名

2. さんぽーと・ヘルパーについての質問です。言葉使いや態度はいかがですか？

- ・良い …19 名
- ・普通 …5 名
- ・悪い …0 名
- ・とても悪い …0 名
- * 本人の事を良くわかって下さっている方が介助してくれている事が、とても安心してお任せ出来るので助かっています。不穏時の対応も慣れた方のほうが良いですね、本人の気分転換にも良い機会だと思っています。

3. さんぽーとに対するご意見やご要望などあればご記入ください。

* 子供が電車に乗るのが好きなので、出来るだけ郊外へ連れて行って欲しい。

* いつもお世話になりますありがとうございます。お会いしてお話しする機会はほとんどございませんので、おまかせしている次第です。本人は出かけられる(好きな電車に乗れる)食事をとても楽しみにしています。帰省した時は本人が希望する場所(偏る事も)へ行っているで違う場所、新しい場所、珍しい場所を企画して頂けると変化もあってと願っています。毎回せわしい思いをさせて申し訳ありませんがよろしくお願いします。

* どの利用者さんも言葉にできなくても楽しかった1日だったと思うとうれしいです。

* 支援して下さる方の人数が少なくて仕方ないとは思いますが、もう少し回数が多いと助かります

* 今後も希望した日程が利用出来ればありがたいです。

* ご家族にも利用日を直接して頂いて助かっています。

* 今までどおりに御本人の楽しみを増やして頂ければ幸いです。

* ○○さんの担当を持ってまだ少しで、私の方が分からない事があると思います。ガイドでの様子など詳しく教えて頂けたら幸いです。

* いつもありがとうございます。

* 一緒に行く事を、喜んでいます。

* もう少し体調も万全になれば、利用も増やしたいと思います。

* いつもお世話になっております。切符の買い方、チャージのやり方、無人機での支払い方法等、少しずついろんな事を教えていただき、大変助かっております。

これからも○○の今後にとって必要なこと、大切なことがあれば、お互い意見交換などを行いご協力頂ければ嬉しく思います。

どうかよろしくお願い致します。

* 今のままで良いと思います、本人も満足しています。

* 体調不良などでキャンセルする事もありますが、これからもよろしくお願いします。

(3)令和 6 年度 登録ヘルパーアンケート 結果

※7 名の方に回答を頂きました。ありがとうございました。

1. さんぽーとについて

(1) さんぽーとの仕事に充実感を持っていますか

- ・もっている …5 名
 - ・普通 …1 名
 - ・持っていない …0 名
 - ・その他 …1 名
- *始めたばかりなので、まだわかりません。

(2) さんぽーとに対して望むことは (複数回答可)

- ・依頼件数の増加 …0 名
 - ・1 回の支援時間の増加 …1 名
 - ・指示書の報告、変更連絡等を迅速に行う事 …2 名
 - ・慣れない利用者に対しての、同伴支援(新規利用者以外) …1 名
 - ・賃金のアップ(時給、昇給等) …2 名
 - ・研修の実施 …2 名
 - ・その他 …4 名
- *始めたばかりなので、まだわかりません。
- *なし
- *今までどおり維持をお願いします。

(3) 支援を実施していて、何か問題やこまった事があれば、ご記入してください

- ・ある …5 名
- * 安い昼食屋の情報をシェアしていただけたら助かります。
- 例：行先が近鉄八木～イオンとかの時、混んでいてイオンが無理です。八木駅近辺とかで探したりするのですが少なくて。
- * 問題や困った事がでた場合、すぐに連絡なり相談なりさせて頂きたいと思います。
- * ヒヤリハットや事故報告書を自分で記入したい
- * 他の支援者さんの支援報告書など情報を共有できれば良いと思う
- * 最近、支援書(指示書)作成者が池田様になり、時々GHの世話人を兼務されているので、予算やコース面で相談できコミュニケーションがうまくとれております。今後とも宜しくお願い致します。
- ・特に無い …2 名

(4) ヘルパー会議などで研修したいテーマはありますか？(自由筆記)

- * 移動支援事業の Q & A (・利用の条件・サービスの適用範囲・交通手段・支援の方法・通院について・通所について・始点終点・様々な費用)
- * 皆様が体験されたヒヤリハットなどの発表会等がしたいです。
- * 始めたばかりなので、まだわかりません。
- * コミュニケーション、伝え方のスキルアップ術
- * 人気のある支援コースの発表(新たに入れたい、行ってみたい新コース)
- * みなさんとの意見の交換

2. 支援前・支援中など気を付けていることがあればお書き下さい。(自由筆記)

- * 指示書の確認
- * 外出時の持ち物確認
- * 外出時の様子に注意を払っている
- * 利用者の苦手な状況を理解する
- * 利用者の健康面(顔色や気温)と身心の安全に気を付けて、よく見るようにしています
- * まず、季候に合った服装かどうか、トイレに行かれたかどうか、体調はどうか(支援前)
- * その方の特性に合った支援が出来ているかどうか(支援中)
- * 安全面
- * 転倒や熱中症による体調不良に気を付けること
- * 長時間の歩行には必ず休憩をはさむようにする
- * 利用者さんが安全に楽しめるようなイベントを提案してみる
- * レシートのもらい忘れ、手帳の持ち出し忘れなどが無いようにする
- * 好物の昼食にする、予算を考えておやつ。(食事ではあら汁の魚の骨、餃子での火傷に注意)
- * コースには、観光スポットなど心地よさに重点を置く
- * 階段はなるべく使わない
- * 電車の遅延を考え、早めに高井田に戻り[ライフ]で休憩する
- * 利用者村富様の場合
村富様は[独語]の多い方です。エスカレーター内で、ご本人の前方に特に若い女性が居て[独語]を発しますと、乗客が振り返ります。近今にトラブルはありませんでしたが、不愉快な思いをしない様、エスカレーターには利用者様の前方にガイドが乗車します
- * 事故を起こさない様に
- * リラックスしてもらう
- * メリハリをつけて支援(冗談を言って良い時、話して良い時と1人でゆっくりしたい、話しかけられたく時を判断し行う)
- * 利用者さんに楽しんで頂くためには自分自身も楽しく思わなければ伝わらないと思っていますが、お金の支出や領収書をもらう事が出来ているか？時間の使い方かこれで良いか等が常に気になり、その点に重きを置いてしまっている事が多々あり楽しさを考えていない時もあり反省しています。

3. その他、ご意見やご希望その他お気づきの点等あればご記入下さい。

*ヘルパー会議は充実していて、心地良く発表し易い場になっていると思います。今後ともよろしくお願致します。

他社では、会議をしても経済合理性を重視している中、当社では倫理感や道徳を重んじていて大変良いと思います。

*駐車場を確保して頂きたいです。

*私自身高齢化に伴い、記憶力が低下して来たと実感し日々の生活で小さなミスが多発しています。気持ちの上でガイドは好きですが、大きなミスをしないうちに身を引いた方が良いのではと常に思っています。(もうすでに1回してしまっていますが)

人手が足りる様になりましたらお知らせください。