

令和6年度 利用者満足度調査回答

事業名 計画相談

いただいたご意見

1. 探しているサービスの情報を適時報告して欲しい。探しているのかいないのか分からない。
サービスを探していただいている時、見つからないときもどのような状況になっているのか進捗状況を連絡いただくとより助かります。
2. 書類の不備や報告内容に疑問点が多く少し不安。訪看の内容で記載があったが、訪看さんに聞くと聞き取りなどなかったと言われ、さらに不安でした。
3. 最低限の仕事はしてくださっていますが、もう一步踏み込んだサービスの提案や事業所を探していただけるとありがたいです。

事業所の改善への取り組み

1. 日々サービスの利用希望が上がる中で、事業所が見つからず複数の事業所に依頼をしていると返答待ち等でご連絡ができず、時間がかかってしまう状況があります。ご指摘いただいている通り、見つからない状況であっても進捗としてお伝えできるようにいたします。
2. 書類の不備、報告内容の疑問点等不安な思いがあるとの事で申し訳ありません。聞き取り内容は、可能な限り事業所等確認してお伝えするようにいたします。訪問看護の記載内容について、聞き取りで直接状況を確認したり、聞き取りをしていない場合は、毎月提出いただいている訪問看護の報告書の内容を記載しております。今後、報告書の内容を記載している場合は、報告書である旨必ず書面上に記載をいたします。
3. サービスについて、ご希望を伺った中で今後の見通しを含めたご提案ができるように心がけます。事業所探しは、現状空いている枠を探すのが厳しい状況ではありますが、事業所の空き状況の把握に可能な限り努めていきます。

令和6年度 利用者満足度調査回答

事業名 医療型特定短期入所（泊なし）・医療型日中一時支援

いただいたご意見

1. 利用中の写真を見れたり、販売などのサイトがあると良い。
2. 看護師が入れ替わると装具の装着や医ケア、細かい本人のことなどが伝わっておらず、時々間違っていることがある。情報共有（変わる事、変わらない事の両方）をしてもらいたい。
職員がたくさんいてつないでいることだと思います。洋服や荷物など些細なことですが違いがあることもあるので少し気になっています。
3. もう少し利用時間が長いと良い。
もう少し利用時間が長ければとても助かります。
4. 土曜日でも利用したい

事業所の改善への取り組み

1. 日頃から主に活動の様子を写真に撮っており、ご家族にお見せ出来るような取り組みを今後検討中です。
2. 関わるスタッフ、事業所間でも情報共有を心がけていますが、もし不備がありましたらその都度ご指摘いただくと助かります。改善に努めてまいります。
3. 未就学と学齢期で時間を分けています。未就学児は療育センターの帰宅時間と合わせ15時までとしています。学齢期の児童については時間制限はありませんが、こまちの営業時間が9時～17時半となっています。また送迎車の台数に制限もあり、ご希望の時間に合わすのが難しい状況です。行き帰り家族送迎の場合は融通がききますのでご相談ください。
4. 制度上クリニックが営業していないと開所できないことになっており、医師の都合上難しい現状です。

令和6年度 利用者満足度調査回答

事業名 生活介護

いただいたご意見

- ・外出や散歩などがもう少しあると良い。
- ・午前の活動もしてほしいです。活動に参加できる人は活動。ゆっくりしたい人は活動しないでゆっくりする等、分けてくれたらうれしいです。
- ・スタッフさんの入退職、異動の情報を教えてほしいです。
- ・スタッフさんの顔と名前が一致しないので、もっとスタッフさんの情報もほしいです。
- ・実際の活動内容が見えないので、年に数回参観日の様な日があればいいなと思います。
- ・本人の表情や報告で楽しさが伝わってきます。いつも利用時、ありがとうございます。
- ・満足しているが、職員さんのやりくりなど、大変なんだろうなとは思っています。

事業所の改善への取り組み

- ・6月に外出を企画、9、11月にも外出を予定しているが頻繁に外出するのは難しい為、法人内生活介護事業所への販売物品チラシ配り、ポッチャ大会への参加等で外出機会を増やしています。
- ・8月にもみじだよりでスタッフ紹介を作成し配布しています。
- ・午前の活動は、到着時間や午前のケアなど考慮して可能な範囲で取り組んでいます。

令和6年度 利用者満足度調査回答

事業名 放課後等デイサービス _____

いただいたご意見

- ・特になし。

事業所の改善への取り組み

- ・みなさまからあたたかいお言葉をいただき、励みになります。ありがとうございました。これからも職員一丸となって、子どもたちが安心して楽しい時間を過ごせるように務めてまいります。

令和6年度 利用者満足度調査回答

事業名 福祉型強化短期入所

いただいたご意見

- メルマガ配信して欲しい。HP をあまり見ない。SNS で配信して欲しい。情報のスピーディーなキャッチアップが出来ない
- 荷物の準備が大変なので、パジャマなどなるべくレンタルを利用できればより良い。• 利用希望日と開所日が合わず利用が出来ない。
- 利用できる短期入所施設が数多くない現状の中で、月3回の日程を設けて下さりありがたい限りです。
- 思った日に予約が取れないことが多い、仕方ない事だが結果利用から遠のいている。
- 人手不足の中、開催してくださり感謝しています。なんとか、もっと人手を増やし開催日を増やしてもらえ事を願うばかりです。
- 短期入所の利用大変ありがたく感謝しています。今後もずっと続けてほしいです。
- 以前使わせて頂いていましたが、週末利用希望に合わない為今は使っていません。金入所、月退所希望です。
- 利用したくて申請をしたが、希望日がとれない。• 泊数を増やしてほしい。
- 安心を感じさせて頂ける、普段通りに過ごさせて頂けることが子どもにとって、とても有益で、その子らしくいられることに繋がっていると実感しており、大変感謝しています。
- 事前に日程を知ることができるようになったことは、とてもありがたく思います。ただ毎週金～日ではなかったり、曜日が変動するのに予定が立てにくいこともあるので、出来れば毎週実施(開所)していただけるようになると更にありがたく存じます。
- 服薬や入浴の時間記入があると退所後の自宅での目安になるのでお願いしたいです。
- お泊りの対象になっていない子供ですが、1泊～2泊くらいできる仕組みがあればとは思っています。

事業所の改善への取り組み

- 6月よりレンタル衣類のサービスを始めています。
- 職員の人員の関係で開所日を増やせていない現状の為、利用が公平になるよう続けてお断りをしないようにしています。また、利用調整時にご利用目的(レスパイト、冠婚葬祭、ご家族の負担等)も考慮し調整しています。お申込み時にご利用目的も記載頂けると幸いです。
- 利用日以外の日程もご相談いただければ可能な限り追加で開所しています。
- 入浴は2泊利用の方のみ金曜日に行っています。利用決定時の用紙への記載も検討していきます。
- 服薬の記入については、退所時に渡している用紙の再検討していきます。

令和6年度 利用者満足度調査回答

事業名 訪問看護ステーションなごみ

いただいたご意見

- ・夜間・休日・緊急時に連絡がとれると安心。★1
- ・入院中から退院後フォローまで、とても助けられ。感謝です！！
- ・365日の稼働 ★1
- ・こちらの要望に添えてくださり感謝です。常に子供に明るく話しかけて下さいます。
- ・リハビリに来ていただき、体をほぐしてもらえるので緊張もやわらぎ眠りも深くなりました。背中やお尻の痛みもずいぶん減りとても助かっています。
- ・利用した当初は緊張していた様子でしたが、回数を重ねるとリラックスした様子でリハビリを受けています。こまち利用中と訪問リハビリのおかげで緊張がおちついていきます。
- ・リハビリは日常生活に大変影響を与えて下さっていて、情報やお話などどれも学びに繋がっていて、有難みを実感しています。体調に関しても関心をお寄せ下さっていて、心強く感じております。
- ・自分が希望していたものとは、少しちがっていて、とうしょなごみさんにおねがいしていた経いが無視とはいいいませんがなぜ？と思うところがあったりして少しふしん感はもちました。 ★2
- ・使用した物は元あった場所に置いて欲しいです。帰られた後探してしまいます。お願いします。 ★3

事業所の改善への取り組み

★1について

・365日、夜間、休日の対応については、現在の体制上難しい状況です。今後、体制上対応可能になった際には、検討してまいります。

★2について

・ご不安を抱かせてしまい申し訳ありません。なごみでは、ご契約時に支援内容のご希望を伺うとともに、年度末にも支援内容についてのご意見を伺っており、ニーズに沿ったご支援ができるよう努めております。また、ご家族・ご本人様のご意向と相違がある場合は、いつでもお話いただければと思います。私共からも適切な支援が行えているか随時お声がけさせていただきます。

★3について

・ご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。使用したものは必ず元の場所に返すよう、スタッフ間で再周知致します。事情により戻せない状況がある場合は、その旨をお伝えするように致します。

令和6年度 利用者満足度調査回答

事業名 居宅介護事業

いただいたご意見

・3号研修をお願いしたいです。移動支援でお世話になっていますが、母の付き添いなしでヘルパー添乗になることを願っています。

事業所の改善への取り組み

・1号研修で人工呼吸器の吸引を1名取得しています。月に1回からでもヘルパー添乗のみで始められたらと考えてはいるが、1名しか取得出来ていないため配置が困難な状況です。人員が増えれば可能な限り検討していきます。

令和6年度 利用者満足度調査回答

事業名 福祉有償移送サービス

いただいたご意見

- ・料金が高い
- ・送迎がない時間(11～15時)しか空いていないので、朝早い通院や午後の遅い時間は利用できないのが残念です。

事業所の改善への取り組み

- ・料金について意見をいただきありがとうございます。料金については移送サービスの業者さん(介護タクシー等)や他の福祉有償移送サービスと比べても料金は低く設定しております。また、開所して約10年間、燃料費の高騰や人件費アップもありましたが料金の変更はせずにやらせて頂いております。今年度の料金変更(増)の予定はありません。
- ・以前は幅広い時間帯で福祉有償の利用頂いておりましたが生活介護、泊なし等の事業において年々、多くの利用者さんにご利用頂いている結果限られた時間帯のみ利用可となっております。限られた車両と運転手で行っていますのでご了承ください。

令和6年度 利用者満足度調査回答

事業名 栄養

いただいたご意見

- ・参加型の食事提供があると楽しいかも
- ・季節に合った食物や栄養の勉強になる・献立のおすすめメニューで家庭でできる（特別な調味料を揃えなくて良い）料理などを時々のもてもらえるとこまちでの味を家族も食べてみる事が出来てよい。
自宅に来るヘルパーさんとメニューの話をする事が多い。
- ・栄養日より、いつも勉強になる。
- ・適切なアドバイスありがたいです。
- ・口から食べれないので読んでいただけです。おいしそうと思います。胃ろうなのでラコーラだけしかのんでません。ミキサーやりたいと思ってますがつまってしまうのでむりです。

事業所の改善への取り組み

- ・次年度から献立をいただきますに載せていきます。