

2018年度 (障がいホームヘルプ) ご利用者様対象

※ご意向アンケート※

【 サービスの内容について 】

① 提供されているサービスの内容は、あなたやご家族の意向に沿ったものですか。

1. はい (100%)      2. どちらでもない (0%)      3. いいえ (0%)

※何かお気づきのことがありましたら下記にご記入下さい

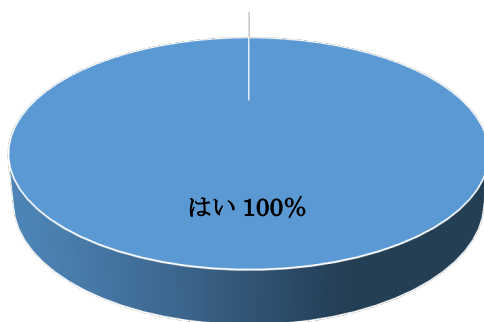
◎満足しております。

ただ通院の際、待ち時間が長くて申し訳ないと思っております。

また食事時間をどのように取ればよいかと考えてしまいます。【匿名】

◎とても仲良くしてもらっています。【H・Y様】

意向に沿ったサービス提供ができていますか



② ヘルパーのサービスの質はいかがですか。

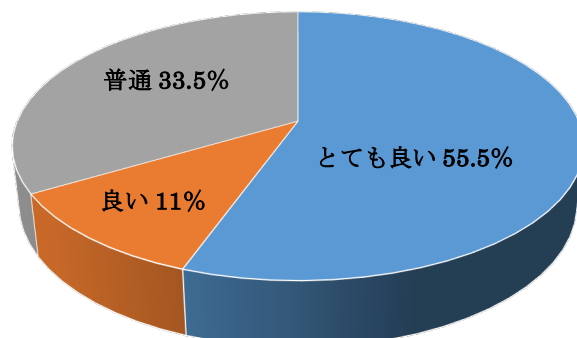
1. とても良い (55.5%)      2. 良い (11%)      3. 普通 (33.5%)  
4. 悪い (0%)      5. とても悪い (0%)

※何かお気づきのことがありましたら下記にご記入下さい

◎自分がよく分かっていない場所 (病院) でもちゃんと確かめて連れて行って下さるので、安心してお任せ出来ます。【匿名】

◎いつもおいしいご飯を作ってくれます。【H・Y様】

サービスの質はいかがですか



③ ヘルパーの言葉遣いや態度はいかがですか。

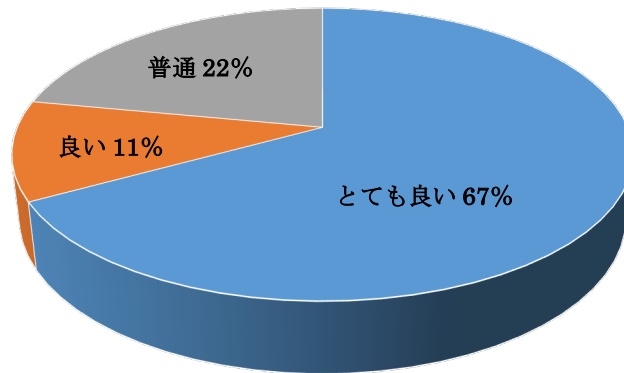
1. とても良い (67%)      2. 良い (11%)      3. 普通 (22%)  
4. 悪い (0%)      5. とても悪い (0%)

※何かお気づきのことがありましたら下記にご記入下さい

◎とても良くしてもらっています。【H・Y様】

◎丁寧に話してくださり、私の病状に合わせた言葉かけをしてくださるので満足しております。逆に私の方がつっけんどんにしているのでは・・・と気になります。【匿名】

言葉遣いや態度はいかがですか？



④ ヘルパーはあなたの話を親身になって聞いてくれますか。

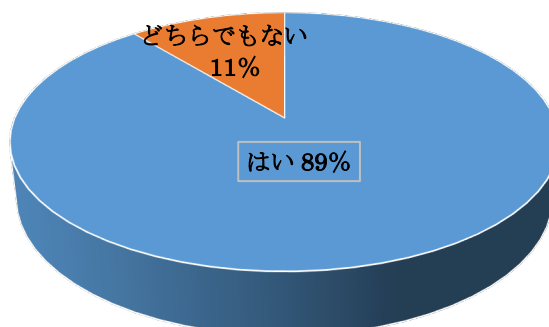
1. はい (89%)      2. どちらでもない (11%)      3. いいえ (0%)

※何かお気づきのことがありましたら下記にご記入下さい

◎はい。丁寧に耳を傾けてくださいます。【匿名】

◎色々な話を聞いてくれます。勉強になることもお教えてもらっています。  
【H・Y様】

話を親身に聞いてくれますか？



【 制度全般（介護保険サービス）についてお聞きします 】

・制度上、不便を感じた事、困った事、悩んだ事などはありますか。

◎病院からの帰り道に買い物等に立ち寄れない事。

遠い病院だと周りにある店等が減多に見られないので見て回りたい。

通院後、家に帰り着いて、移動支援にサービスを切り替えて、またその場所に行くのは気分的にしんどいです（近場の場合は構いませんが）。【匿名】

◎手すりを付けてもらえたら安心して動ける場所があります。

つけてもらえたら嬉しいです。【匿名】

【 弊社（クレド）についてお聞きします 】

① クレドを利用されたきっかけは何ですか。

◎市役所の紹介【T・F様】、【匿名】

◎義母の紹介【H・Y様】

◎クレドに居たいから。【匿名】

◎一ヶ所だけだとそこがダメな時に困ると思ったからです。

二ヶ所以上とっていたのですが、今はクレド1本で安心です。【匿名】

◎代表者（今岡氏）の事業所でお世話になりたかったから。【T・Y様】、【匿名】

② クレドで良かったことがあればお聞かせください。

◎良心的【匿名希望】

◎お風呂に入れること。【H・Y様】

◎全部。本当に良かったと思っています。【T・Y様】

◎ヘルパーのみなさん良くして下さい感謝しています。【匿名】

◎クレドにして良かった。以前の他事業所ではいちいち駅前での待ち合わせが多く、自宅まで迎えに来て貰えなかった。電車に乗ってもヘルパーが座る場所を探して、あまり車イスのことを考えて貰えなかった。

でもクレドでは、道路のガタガタ道にまで気を付けて車イスを押してもらえるので安心感があります。【匿名】

③ 今後クレドに期待することは何ですか。

◎利用者ファーストのクレドには何も言うことはありません。

どの担当者になっても今のサービスを維持して頂ければと思います。【匿名】

◎今、良くして頂いていますのでないです。【H・Y様】、【匿名】他 2名

## 【ご利用を検討されている方に向けて】

「障がい福祉サービス」の利用を検討されている方に向けて、アドバイス等ありましたらお聞かせ下さい。

◎ヘルパーさんはすごく優しくて、良くしてくださいます。

ぜひ利用してみてくださいね。【H・Y様】

◎始めから1つの事業所に決めず数ヶ所あたってから良いと思われるところを選べばよろしいかと思えます。常に利用者ファーストを心掛けておられる所。何でもきちんと説明して下さる所が良いと思えます。【匿名】

### ★ 事務所からのコメント

いつもクレドをご利用いただきありがとうございます。

またアンケートにお答え頂いた皆様には、重ねましてお礼申し上げます。

さて頂戴しましたご意見等については、以下のようにいたします。

#### 1. 制度に関して

○福祉用具の利用等については、自治体や障がいの種別や状態により対象範囲が異なります。

「自身が対象なのか」、「視覚障がいのため墨字の手引きだとその内容が分からない」等とよく相談をいただきます。お困りの事等がございましたらまずは、クレドにご相談ください。説明させていただきます。

○ご通院については、居宅介護における「通院等介護」や「身体介護」で通院をされている方が多いかと思えます。

この場合は、通院とは関連のない寄り道や単なる買物はサービス対象外となります。そのため一旦帰宅をして、市町村事業の「移動支援」に切り替え改めて再度（買物に）出掛けることとなります。

クレドでは、法令順守のために上記の説明の通りの対応を取らせていただいておりますが、非効率な制度上の課題であることは認識しております。また、ご利用者の立場からみて、二度手間であるとのことのご意見も多数頂戴しております。皆様にとってより良い制度となるよう、行政に対して緩和、見直しを図るよう意見提起していきたいと考えております。

#### 2. 派遣等に関して

皆様より温かいご意見を頂戴しありがとうございます。

沢山の事業所がある中で「クレドにして良かった」といったお声は、スタッフの励みになりました。

今後ご利用者の皆様にご満足いただけるサービス提供を行ってまいりますので末永いお付き合いのほどよろしくお願いいたします。