

2018年度 移動支援（ガイドヘルプ）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 】

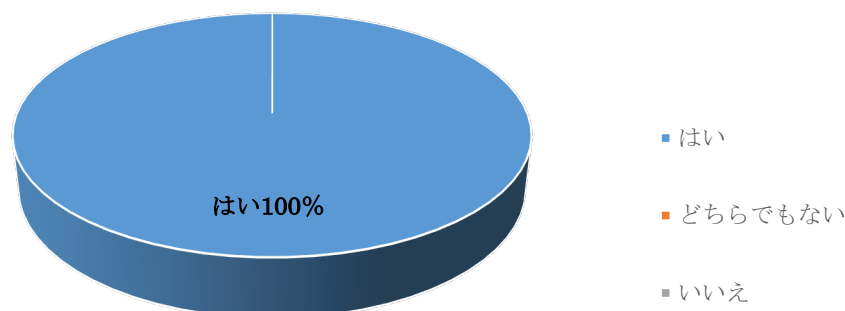
① 提供されているサービスの内容は、あなたやご家族の意向に沿ったものですか。

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

〔 ◎いつも行きたいところに連れていってもらっています【H・Y様】 〕

意向に沿ったサービス提供が出来ますか



② ヘルパーのサービスの質はいかがでしょう。

1. とても良い（87.5%） 2. 良い（12.5%） 3. 普通（0%）
4. 悪い（0%） 5. とても悪い（0%）

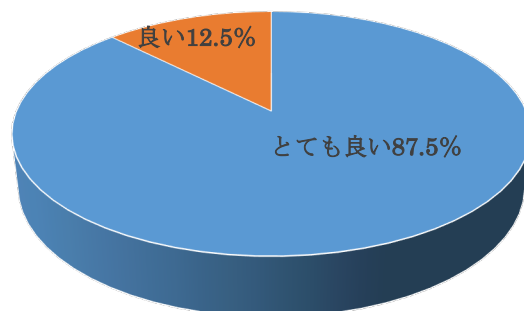
※何かお気づきのことがありましたら下記にご記入下さい

〔 ◎様々な場面で気を配っていただき感謝しております。【N・Y様】

◎利用者（長女）が直ぐに馴染んだ。【N・H様】

◎一緒に買いたい物を探して下さったり、こちらの都合に合わせて下さったりするので満足しています。【匿名】

サービスの質はいかがですか？



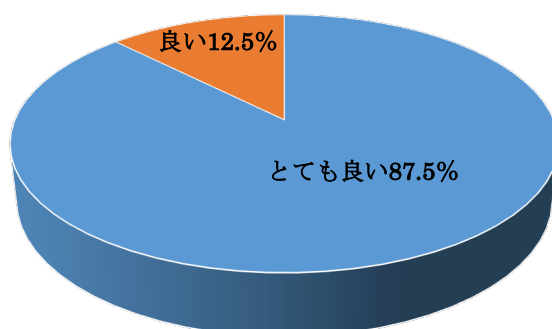
③ ヘルパーの言葉遣いや態度はいかがですか。

1. とても良い (87.5%) 2. 良い (12.5%) 3. 普通 (0%)
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

- ◎いつも明るく気持ちが良いです。気軽に何でも相談してしまいます。【Y・N様】
◎いつもお姉ちゃんみたいです【H・Y様】
◎丁寧すぎるくらいと思うほどの言葉使いですヨ。【匿名】
◎娘に対して敬語で話して下さいます。ヘルパーさん方、腰が低いです。とても礼儀正しいです。【M・I様】

言葉遣いや態度はいかがですか？



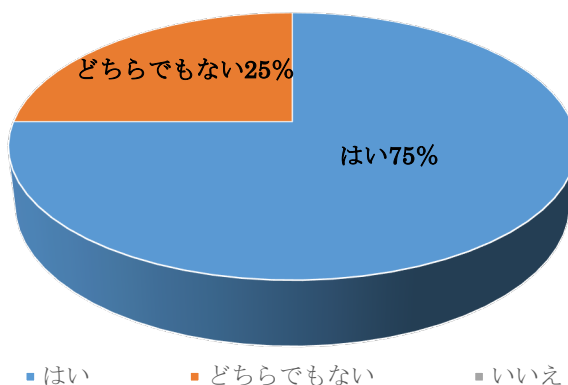
④ ヘルパーはあなたの話を親身になって聞いてくれますか。

1. はい (75%) 2. どちらでもない (25%) 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

- ◎よく聴いて下さいます。自分の話ももっとして下さるともって親しみが湧くと思います。【匿名】
◎とても話しやすく、時として母親的だったり、姉のようだったり・・・親身になって聞いてくださいます。ありがとうございます。【Y・N様】
◎娘が助詞を入れずに喋るため聞きとりにくいですが、ガイドヘルパーさん方は、娘が一生懸命喋る言葉を聞き洩らさないよう、真剣に耳を傾けて下さっています。【M・I様】

話を親身に聞いてくれますか？



【 制度全般（移動支援／ガイドヘルプ）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。

◎学校への通学支援が利用し難いこと。【Y・M様】

【 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。

◎障がい者支援センターからの紹介【M・K様】

◎他事業所の紹介【Y・M様】、【M・I様】

◎知人からの紹介【N・H様】

◎ライトハウスへ入所で送迎していただくのがきっかけです。【Y・N様】

◎市役所から渡された用紙に載っていたからです。【匿名】

◎ホームヘルプを利用してから【H・Y様】

◎とても安心して預ける事の出来る、信頼できる方々ばかりに息子をサポートして頂けると思えたので最初に「クレドさん」を薦めてくださった方に感謝しています。【N・M様】

② クレドで良かったことがあればお聞かせください。

◎クレドにして本当に良かったと思っています。誠実な対応とどんな時も親切丁寧です。車イスの取り扱いが丁寧で安心です。電車に乗っている間中、車イスに座っている自分を守るようにして下さること。【匿名】

◎長時間の外出でも対応してくれる。【M・K様】

◎クレドの皆さんが本当に親切で丁寧で親身になって考えて下さるので、クレドさんに契約できて本当に幸せです。【Y・N様】

◎一緒にヘルパーさんと買い物や遊びに行ける事です。【H・Y様】

◎「とても伸び伸びと本人（息子）の良いところを認めて引き出してくれているなぁ」といつもお話を聞いていて思っています。感謝の気持ちで一杯になります。いつか言葉で伝えたいと思っていたので、これを機に心から御礼と感謝を込めて「本当にありがとうございます。」とお伝えしたいです。【N・M様】

◎丁寧、希望に沿ってくれる。【N・H様】

◎息子が小学生の頃は男性スタッフさんにプールに連れて行ってもらったり、体を使ってパワフルに遊んで頂いてとても楽しかったようです。中学生になってからはお店を見て回る事が好きになり、ヘルパーさんが快く何件も付き合ってくださいったり楽しい時間を過ごさせて頂いています。【Y・M様】

◎ガイドヘルパーさん方が先手対応をしないで利用者優先での対応をして下さるので、娘が気持ちを言葉に出来るようになり、落ち着いて会話することが大好きになりました。【M・I様】

② 今後クレドに期待することは何ですか。

- ◎今後とも末永くお付き合いさせていただきたいです。【Y・N様】
- ◎息子の体調に合わせて無茶な休みをとった事が、親として心苦しい気持ちです。今後もまた無理を言って休むことがあると思いますが、健康と季節で体調が崩れやすいので宜しくお願いします。【N・M様】
- ◎長時間の外出を今まで通りに対応してほしい。【M・K様】
- ◎このように誠実な対応をどのヘルパーさんも続けて下さることを望みます。特に女性の方はプライバシーに入って来られる方が多いように思われますので年月とともに互いに分かり合えるよう気を付けて欲しいと思います。【匿名】
- ◎野球やくまモンを見に行きたいです。【H・Y様】
- ◎ガイドヘルパーさん方がいつまでもお元気で娘の対応をして頂ける事を願っています。契約時間が不足した時は他事業所から残時間を移行することを可能にしたいです。【M・I様】
- ◎土・日曜日が依頼しづらい事です。食事時間が合わせにくく、相手が食べたいと思っているかどうかちょっと悩んでいます。【匿名】
- ◎ヘルパーさんの日曜日の空きがなくて利用し難いこと。【Y・M様】
- ◎回数が多くなっても対応して欲しい。【N・H様】
- ◎高等部になったら電車通学をする予定で、最初の10回は付き添いが必要なのですが、私の事情で付き添いが出来ない可能性があり、ヘルパーさんをお願いできると助かります。【Y・M様】

ご利用を検討されている方に向けて】

移動支援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。

- ◎ずっと家にばかり居ないで、ヘルパーさんと一緒にお出掛けが出来るので、是非利用してみて下さいね。【H・Y様】
- ◎家の中で引きこもっていても狭い世界にとどまりやすい。ひと声かけて外の世界で他人との交流が出来た時、私は親としてとても安心することが出来嬉しかったです。それが一番のアドバイスです。【N・M様】
- ◎キャンセルする時は早めに電話をして、互いに気持ち良くお付き合いをしたいですね。【匿名】
- ◎子どもの代弁をするのは親しかいません。ご理解をいただく為に遠慮せずスタッフの方と話し合いをしたらいいと思います。【M・I様】
- ◎子どもはヘルパーさんとのお出掛けが大好きです。最初は不安かもしれませんがお勧めです。【Y・M様】
- ◎重度の子どもでも、すんなり使えました。【N・H様】

★事務所からのコメント

この度は、ご多忙中にも関わらず、クレドのアンケートにご回答いただき、ありがとうございました。

制度に対するご意見は今後事業所としても皆様のお声を市役所に届けて参りたいと考えております。

また、夏休み等の長期休みや日曜日のご依頼にも充分にお答え出来るように、スタッフの増員等を図っていきたいと考えております。

お褒めのお言葉は、ヘルパーの励みになりました。ありがとうございます。

現状に甘んじることなく、皆様のご意見を真摯に受け止め、これまで以上に皆様にご満足いただけるサービス提供を行っていきます。

引き続きお付き合いのほど、よろしく申し上げます。