

ひごろ うんえい りかい きょうりよく たまわ ほんとう  
日頃よりくさぶえの運営にご理解とご協力を賜りまして本当にありがとうございます  
います。

さくねんど きょうりよく かき とお みなさま  
さて、昨年度ご協力いただきましたアンケートについて、下記の通り、皆様から  
いただ  
いけん かん とりく へんじ  
頂いたご意見に関するくさぶえの取組み、くさぶえからのお返事をまとめさせてい  
ただ  
ぜひ めどお  
いただきました。是非、お目通してください。



いけん  
ご意見

しめきり せっぱく じょうきょう  
**締切が切迫した状況で**  
でんわれんらく はい  
**電話連絡が入ること**  
すこ はや い  
**(もう少し早めに言ってほしい)**

とりく  
くさぶえの取組み



ぎょうじとう あんない  
行事等のご案内のことでしょうか？  
ぎょうじ あんない きほんてき じっしび いっかげつまえ  
行事のご案内について、基本的に実施日の一カ月前までに  
はっそう てわた たいおう  
発送、もしくは、手渡しの対応をしております。  
くば かた さくせい も な ところ  
お配りした方のリストを作成し、漏れの無いように心がけて  
ひきつ など  
おりますが、引継ぎ等のミスがあったのかもしれない。  
たいへんしつれい  
大変失礼いたしました。



いけん  
ご意見

そうげい じじょうどう ほんにん  
**送迎の事情等、本人の**  
じょうほう つた  
**情報が伝わっていないこ**  
**とがたまにあります**

とりく  
くさぶえの取組み



どうよう いけん にちじょう うんえい なか うかが  
同様のご意見を日常の運営の中でも伺っております。  
こんご そうげい ようし も ひきつぎも  
今後は、送迎にあたるスタッフはメモ用紙を持ち引継漏れの  
たいおう  
ないよう対応します。



### いけん ご意見

### とりく くさぶえの取組み

うけつけ かい でい  
**受付が2階で出入りが**  
 じゆう き  
**自由なのが気に入ります**  
 ちいき ひら  
**地域に開かれていること**  
 むぼうび ちが  
**と、無防備なのは違うと**  
 おも  
**思います**

りよう みな あいさつ こま  
 くさぶえとしては、ご利用の皆さんに挨拶をし、お困りのご  
 ようす はなし うかが  
 様子があれば、さらにお話を伺うようにしております。  
 りよう みなさま しんばい じょうきよう  
 ご利用の皆様におかれましても、ご心配な状況がございま  
 かい かつどうちゆう こえ ぶんこ  
 したら、1階で活動中のスタッフにお声かけ、おもちゃ文庫  
 せっち ないせんでんわとう し きんきゆう ばあい  
 設置の内線電話等でお知らせください。また、緊急の場合は  
 ぼうはんよう かい せっち しょうち  
 防犯用のブザーを1階ロビーに設置してありますのでご承知  
 おきください。  
 ふだん りよう みなさま こえ  
 普段から、ご利用の皆様どうしても『こんにちは』の声のか  
 あ きょうりよく いただ おも  
 け合いのご協力を頂ければと思います。



### いけん ご意見

### とりく くさぶえの取組み

うけつけ おくす  
**受付があまりに奥過ぎ**  
 はじ ひと こえ  
**て、初めての人は声をか**  
 いんしやう  
**けにくい印象があります**

へいせい ねん がつ じむしょない へんこう  
 平成28年4月に事務所内のレイアウトを変更して、スタッフ  
 うけつけちか せき ぎやうむ はいりよ  
 が受付近くの席で業務にあたるように配慮しています。  
 ま たいおう ところ  
 さらに、なるべくお待たせしないような対応を心がけます。

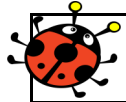


### いけん ご意見

### とりく くさぶえの取組み

したい りやうしゃ さんか  
**肢体の利用者も参加で**  
 じやうぶん じやうきやう おも  
**きるような土曜タイプ口**  
 ほ  
**グラムにして欲しいです**

いけん げんざい りよう  
 ご意見ありがとうございます。現在もご利用いただいておりますが、十分な状況ではなかったかと思ひます。  
 こんご したいふじゆう かた あんしん さんか  
 今後、肢体不自由の方も安心して参加できるようなプログラ  
 けんとう おも  
 ムを検討していきたいと思ひます。  
 よかかつどうしえんじぎやう したいふじゆう かた む きかく おこな  
 余暇活動支援事業で、肢体不自由の方向けの企画も行ってお  
 よかかつどう りよう けんとう  
 りますので、余暇活動の利用もぜひご検討ください。



いけん  
ご意見

とりく  
くさぶえの取組み

どようび  
土曜日のデイサービスで  
まいとし だいいちきぼう  
すが、毎年、第一希望か  
はず  
ら外れてしまっていていま  
だいいちきぼう う  
す。第一希望で受けても  
らえませんか？

りよう  
いつもご利用をありがとうございます。  
ねんねんりよう きぼう ふ だいいちきぼう あんない むすか  
年々利用のご希望が増えており、第一希望でのご案内が難し  
たいへんもう わけ ちゅうせん  
くなってきています。大変申し訳ないのですが、抽選の  
けっか だいにきぼう だいさんきぼう あんない  
結果、第二希望、第三希望のクラブのご案内することや、ご  
りようじたい う かた で  
利用自体をお受けできない方も出てしまっております。  
たの じゅうじつ じかん す  
どのクラブにおいても、楽しく充実した時間を過ごしていた  
どりよく りかい いただ おも  
だけるよう努力しておりますのでご理解を頂ければと思いま  
す。



いけん  
ご意見

とりく  
くさぶえの取組み

きぼうび  
ショートステイの希望日  
どうせいかいじょ  
に同性介助ができない  
りゆう りよう  
ことを理由に利用でき  
ないことがありました。  
げつ よやく  
せめて、1カ月前に予約  
く  
をすればシフトを組んで  
いただけるようになりま  
せんか？

もう こ いただ だんかい かのう かぎ ちょうせい  
お申し込みを頂いた段階で、可能な限りの調整をしており  
いっかげつまえ もう こ かさ  
ますが、一か月前であってもお申し込みが重なってしまい  
うけいれ こんなん じょうきょう りかいいただ おも  
受入が困難な状況もあることをご理解頂きたく思います。




いけん  
ご意見

とりく  
くさぶえの取組み


れんらく すいぶんりょう はい  
連絡メモに水分量、排せ  
じかん かいすう  
つの時間、回数など  
きにゅう  
記入があるとありがたい  
です

げんじてん げんこう しょうしき たいおう いちじ  
現時点では現行の書式で対応させていただきますが、一時ケ  
ひきつぎじ とく き てん き  
アスタッフへの引継時に、特に気になる点、お聞きになりた  
じょうほう こえ  
い情報などお声かけいただけますか？




 <p>いけん ご意見</p>	<p>とりく くさぶえの取組み</p>
<p>こ こま こうどう 子どもの困った行動も おし いただ 教えて頂けたら…</p> <p>いいところだけではなく めいわく おし 迷惑をかけたことも教 ほ えて欲しいです</p>	<p>こ こま こうどう す かぞく はな な お子さんの困った行動も…大好きなご家族と離れて、慣れな かんきょう なか お つ おも い環境の中で落ち着かないこともあるかと思ひます。</p> <p>とく き てん ひきつ じ 特にお聞きになりたい点がございましたら、引継ぎ時にス こえ タッフにお声がけください。</p> <p>くさぶえとしても、たの お つ す かか 楽しく、落ち着いて過ごせるように関わ かた こんご くふう り方を今後も工夫してまいります。</p> <p>こ あんしん たの す お子さんにより安心して楽しく過ごしていただけるように じょうほう きょうゆう 情報を共有させていただきます。</p>



 <p>いけん ご意見</p>	<p>とりく くさぶえの取組み</p>
<p>じ 16時ごろはスタッフが バタバタキリキリしてい かん ると感じます</p>	<p>につちゅうかつどう りよう みな きたく む うご じかん 日中活動・ご利用の皆さんが帰宅に向けて動く時間で、 てんとう と た じこはっせい もっと たか じかんたい 転倒、飛び出しなどの事故発生リスクが最も高い時間帯で いちいち かつどう たいな あんしんあんぜん みなさま す。一日の活動を台無しにしないように、安心安全に皆様を おく た わたし もっと きんちょう じかんたい 送り出すために私たちスタッフが最も緊張する時間帯では たいおう ところ ありますが、ゆとりをもってご対応できるように心がけたい おも と思ひます。</p> <p>いそ と あ など じ じかんたい さ また、お急ぎでないお問い合わせ等は16時ごろの時間帯を避 いただ たいへんたす きょうりょく けて頂けると、大変助かりますのでご協力ください。</p>



 <p>いけん ご意見</p>	<p>とりく くさぶえの取組み</p>
<p>いちじ いょうきん つと 一時ケアの料金が都度 げんきん めんどう つき し 現金で面倒、月で締め ひ お て引き落とすとかにして ほ 欲しいです</p>	<p>いけん せいざん ほうほう こんご ご意見ありがとうございます。ご精算の方法について、今後 げんどう おも 検討していきたいと思ひます。</p>



よ はげ ことば  
くさぶえの良いところや励ましの言葉も



ちょうだい ばっすい  
たくさん頂戴しました！（抜粋）

いちどう  
○スタッフ一同きちんと『おはようございます』『こんにちは』とあいさつ  
されるところ

でんわ たいおう ていねい  
○電話の対応がとても丁寧なところ

ほうかごとう たいおう むすか たいおう  
○放課後等デイサービスで対応が難しいところも対応してもらっている

いちばんみちか たよ じぎょうしょ  
○一番身近で頼りになる事業所です

こま たいおう  
○困ったときにすぐ対応してくれるところ

そうだんいん たいへん せわ  
○相談員さんに大変お世話になりました。

あんてい せいかつ おく ほんとう かんしゃ  
安定した生活が送れるようになりました。本当に感謝しています。

そうだんじぎょう じゅうじつか たす  
相談事業の充実化がとても助かりました

よ とお かいぜん こうじょう  
○より良くなろうとアンケートなどを通して、改善、向上をはかっている

しょくいん はな  
ところ。職員さんに話しやすい

○くさぶえ、<sup>あんしん</sup>安心します。<sup>いっしょ</sup>一緒に<sup>かんが</sup>考え<sup>つく</sup>作<sup>もらえ</sup>てもらえるところ。<sup>しんみ</sup>親身に<sup>そうだん</sup>相談に  
<sup>の</sup>の<sup>はばひろ</sup>幅広く<sup>しえん</sup>支援<sup>してくださ</sup>って<sup>あんしん</sup>安心して<sup>りよう</sup>利用できる<sup>ところ</sup>ところ

○前回、アンケートで職員の名前がわからない、ネームタグが裏返ったり、  
<sup>わす</sup>忘れてたりするので一覧表みたいなものがあれば…と書いたら、  
<sup>うけつけ</sup>受付の横に<sup>よこ</sup>貼<sup>は</sup>ってありました。そのように利用者<sup>りようしゃ</sup>の声に<sup>こえ</sup>耳<sup>みみ</sup>を<sup>かたむ</sup>傾<sup>け</sup>け、  
<sup>じっこう</sup>実行<sup>してくださ</sup>るところが<sup>よ</sup>とても<sup>おも</sup>良い<sup>と思</sup>います

○相談が迷うことなくでき、解決に向かう姿勢に安心感があります。

<sup>いえ</sup>家ではできないバランスボールなど<sup>からだ</sup>体を<sup>うご</sup>動か<sup>じかん</sup>す時間<sup>ほうもんかんご</sup>があり、訪問看護の  
<sup>かた</sup>方から<sup>からだ</sup>体の<sup>よ</sup>良い<sup>へんか</sup>変化<sup>い</sup>を<sup>い</sup>言<sup>い</sup>って<sup>い</sup>た<sup>い</sup>だ<sup>い</sup>た。  
<sup>うんどう</sup>運動の<sup>じかん</sup>時間を<sup>す</sup>過<sup>け</sup>こ<sup>さ</sup>せ<sup>て</sup>い<sup>た</sup>だ<sup>い</sup>て<sup>い</sup>る<sup>け</sup>っ<sup>か</sup>結果<sup>だ</sup>と<sup>おも</sup>います

○職員<sup>しよくいん</sup>の<sup>みな</sup>皆<sup>たの</sup>さんが<sup>しごと</sup>楽し<sup>とりく</sup>そう<sup>と</sup>にお<sup>と</sup>仕事<sup>と</sup>に<sup>と</sup>取<sup>と</sup>組<sup>と</sup>んで<sup>い</sup>ら<sup>っ</sup>し<sup>ゃ</sup>る<sup>と</sup>ころ



<sup>ほか</sup>他<sup>たすう</sup>にも<sup>こえ</sup>多数<sup>ちょうだい</sup>のお<sup>と</sup>声<sup>と</sup>を<sup>と</sup>頂<sup>と</sup>戴<sup>と</sup>して<sup>お</sup>り<sup>ま</sup>す<sup>。</sup>。

ありがとうございました。

くさぶえでは、平成29年度もアンケート実施予定です。

くさぶえをよりよくする為に、ご協力の程よろしく願いいたします。

