

# 箕面市立光明の郷ケアセンター 利用者アンケート

～自由記述ご意見に対する

指定管理者の考え・対応～

(地域活動支援センター・日中一時・生活介護)

平成29年12月

指定管理者

社会福祉法人大阪府社会福祉事業団

## 1. 施設の印象について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音楽祭が楽しかった</li> <li>・おやつレクが楽しい</li> </ul>	職員が考え、皆様と行う行事を楽しんでいると感じて頂き嬉しく思います	1
2	<p>前の施設では、昼食に苦手な品があった場合に代替えのお弁当を家族が作り、準備して持って行っていたが、家族の負担がすごく大きかった。こちらでは一度も嫌がることなく、有り難いです。また、職員さんの接し方も良く、休むことも少なくなり、楽しく過ごしていると考えます。特に自閉症特有のこだわり等を調べ、対応してくれているので穏やかになり、家でのパニックも激減しました。</p>	お食事は楽しみの一つだと思います。そのお食事を気にいって頂き、嬉しく思います。また、職員の対応についてもありがたいお言葉を頂き、職員一同の励みになります。これからも皆様が心地よくご利用していただけるよう努めてまいります。	1
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レクリエーションだけだと楽しませてもらうだけになってしまいましたが、継続して取り組む作業があると通う意欲が出てくるのを感じます。</li> <li>・地活から利用を始め、体験を通して生活介護に移行しました。移行時のプロセスがとても丁寧で安心して通うことができました。職員さんのイメージがとても良かったです。ありがとうございます。</li> <li>・身障だと車イスに座らせたらそのまま1日放置が多く、悩みの種でした。光明の郷では、入所時に机の高さが合わなかったため、車イスボードを使用しようとしたら「それは身体拘束にあたります」と施設長さんが机を使えるよう配慮して下さったことが、本当にありがたく感じました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レクリエーション内容の見直しを行い、継続して取り組めるレクリエーションや作業を検討し実施していきます。</li> <li>・職員の対応に満足していただき、嬉しく思います。今後も待遇や虐待など様々なことを職員一同学び、取り組んでいきます。</li> <li>・施設長をはじめ、法人として身体拘束廃止に向けて取り組んでおります。ご利用者様の自由を奪うことなく、安心してご利用いただけるよう今後も精進してまいります。</li> </ul>	1

4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎があること</li> <li>・困った時などに職員の方々が親身になって相談にのって下さる事</li> <li>・バランスの良い食事</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎については、できるかぎり続けてまいります</li> <li>・職員対応について、お褒めの言葉が多く、職員の喜びにつながります</li> <li>・食事についても、栄養士に伝えます。今後もより良い食事を提供していきます。</li> </ul>	1
---	--	--	---

## 2. 改善すべきと思われたことについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体調面・事故対策（安全に過ごせるフロア）</li> <li>・自分たちが何をしたいのか声かけ</li> <li>・仲間たちとの話し合い</li> <li>・職員さんが就労から帰って来た時のケアの改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体調面について、室温湿度チェックや来所時の体温チェックなどは行っていますが、ご利用者様の体調変化に留意するよう努めてまいります。また、皆様が過ごされるフロアも安全に過ごしていただけるよう、整理整頓を行ってまいります</li> <li>・ご利用者様の声を聞けるよう声かけに努めます。また、ご利用者様同士が話し合える環境作りも行っています。</li> <li>・ケアの改善については毎月話し合い、改善しています。これからも相談支援員やサービス管理責任者を中心にケアの改善に努めます</li> </ul>	1
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎の1便、2便制について、朝1便で早くお迎えに来た順に帰りも1便で送ってほしいです</li> <li>・身障の子は通院での早退も多いので、行ける日はしっかり過ごしてほしいと思っていますが、他施設でも言わなければ新人さんなどの加減でお迎えが遅くなり、さらに送りは早くなります。知障と身障の差をつけないでほしいです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎については他のご利用者様との兼ね合いもありますので、できるだけご希望に添えるよう努力いたします。</li> <li>・サービス提供時間が皆様と差がないようにさせていただいています。</li> </ul>	1

### 3. 今後、取り組んだ方が良かったことについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リハビリ継続。外出行事</li> <li>・フレンドカラーとしてイベント参加</li> <li>・地域活動支援センター作品場で一般の方などに見てもらえる計画案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リハビリや外出行事は皆様の楽しみの一つでもあるため、今後も計画し継続していきます</li> <li>・フレンドカラーとして、職員のみでお祭りや作品展での販売は行ってありますが、ご利用者様と一緒にはまだ行っていません。今後の課題とさせていただきます</li> </ul>	1
2	現在、散髪は自宅で行っていますが、もし可能であればお願いしたい	理髪時の振り替え利用も可能ですので、お問い合わせください。	1
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・春のお花見など、気候のいい時に散歩などの空気を吸う時間がほしいです</li> <li>・職員さんやお友達（他ご利用者様）の名前を覚えていないのが少し残念です</li> <li>・葉書や封筒等の販売活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大きなイベントではなく、近所の散歩などいつでもできる外出行事を考え、実施しています。</li> <li>・名前については覚えていただけるよう、名札を職員は着用しています。それ以外にも覚えていただけるよう、取り組んでいきます</li> <li>・販売活動については今後の課題とさせていただきます</li> </ul>	1
4	もう少しレクリエーションを楽しみたい	レクリエーション内容について、ご利用者様それぞれが楽しいと思える内容ができるよう職員一同取り組んでおります。新しいレクリエーションも取り入れていきたいと考えております。	1
5	車イスの掃除	至らぬ点があり、申し訳ございません。職員教育を行い、気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります	1

#### 4. その他、自由意見について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	創作活動や行事も工夫をこらした楽しいものを考えていただき、ありがとうございます 毎日楽しく過ごせるのが何より感謝です	そう思ってくださいていることがスタッフの何よりの励みとなります。こちらこそ、ご利用いただき、ありがとうございます。	1
2	喫茶がすごく楽しみのようで、「お盆で紅茶を運ぶ係やりたいねん」と周りの係も良くみています。スキルアップしてできることを増やすのはなかなか難しいですが、「何かやりたい」と言ってくれば自宅でも練習できますし、話題にもなります。意欲が出る部分が他の生活介護から帰ってきてても何も言わないことが多いので、他の生活介護との決定的に違うことだと思えます。	楽しみを持ち、意欲的な活動ができていくことに嬉しく思います。今後も皆様が意欲的に興味のある活動を通して、ご本人様の活力になるような取り組みを行っていきます。	1
3	フレンドカラーの仕事は楽しいです。折り紙の先生が来てくれるのが待ち遠しいです。	楽しく、ご来荘いただけており、嬉しく思います。ボランティア様の活動については月の開催日数が決まっているので、楽しみにお待ちしております。	1
4	十分に介護が行き届いており、満足しています。これからもよろしくお願いします	お褒めのお言葉ありがとうございます。慢心せず、今後もご利用者様の満足度を上げていけるよう努めてまいります。	1
5	自分と違うご利用者ばかり職員が可愛がっていて、自分を見てくれない。と訴えます。障がいの大きさが違うから。と言っても納得いかない様子です。本人の病気の性質もあり、些細なことも気にしています。何かとご迷惑をおかけしますが、よろしくお願いします	職員の間でご利用者様に差をつけるような事はしていません。ご家族様の仰る通り、障がいの程度によりお話しする時間が変わってくるのは事実です。ご不快な思いがなくなるよう、職員も皆様に積極的に声かけをしております	1