

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）（自主事業：生活介護）

令和 3 年 1 0 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	色んな人の集まり助かります。	これからも居心地の良い場所が提供できるよう職員一同で取り組んで参ります。	1
2	ZERO の家に買い物に行きたい。	コロナウイルスが落ち着けば、外出活動の候補として検討させていただきます。	1
3	丁寧に対応してくれる。	今後もサービス向上に向けて職員一同で取り組んで参ります。	1
4	コロナ禍なため、少し変化があるかもわからない。	コロナ禍で窮屈な思いをさせ申し訳ありません。今後もサービス向上に向けて職員一同で取り組んで参ります。	1
5	嫌な利用者がいる	職員が間に入ってお話させていただきます。何かあれば職員にお申し付けください。	1
6	〇〇職員さんを「フレンドカラー」で働いてほしい。 他の利用者3人マスクしてください。 仕事忙しいと思いますが、楽しんでいます。	職員の配置については検討させていただきます。マスクについては着けられないご利用者もいらっしゃる事をご理解して頂けると助かります。事業所としては換気を常に行いながら、密にならないように配慮し、取り組んで参ります。	1
7	食事が美味しい。職員がその都度対応してくれるので助かります。	今後もサービス向上に向けて職員一同で取り組んで参ります。	1
8	お友達ができた。	これからも居心地の良い場所が提供できるよう職員一同で取り組んで参ります。	1
9	全体がすき	これからも居心地の良い場所が提供できるよう職員一同で取り組んで参ります。	1

10	本人はいつも笑顔で行き、笑顔で帰ってきます。ありがとうございます。	これからも皆様が笑顔で居られるように職員一同で取り組んで参ります。	1
11	送迎によるサービスをしてもらい、喜んでおります。利用者は息子なのですが、コミュニケーションが成立せず、本人の気持ちを知ることができないゆえ、悩んでいた所、光明さんを紹介して頂きました。本人が気分良く日々を過ごせることを願っておりますが、スタッフの方々も同じ思いで安心しております。今後ともよろしくお願いします。	これからもご利用者・ご家族に寄り添って支援できるよう職員一同で取り組んで参ります。	1
12	いつも丁寧に対応して下さい感謝しております。	今後もサービス向上に向けて職員一同で取り組んで参ります。	1
13	職員が話しやすく優しい。	これからも話やすい環境をつくっていただけるように職員一同取り組んで参ります。	1
14	職員さんの対応がとても丁寧で、本人の障がい特性や状況をよく考えて対応して下さい、本人もとても気に入っています。	これからもご利用者に寄り添って支援できるように職員一同取り組んで参ります。	
15	職員の方としゃべるようにしたい。利用者の方としゃべるようにしたい。	職員から積極的に声掛け行っていくます。また、他のご利用者とお話される時は職員が間に入りお話をさせていただきます。	

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	ホールの照明を改善してほしい。	皆様のご意見を聞きながら、照明の色等検討して参ります。	1
2	待ち時間の改善。	お待たせし申し訳ありません。時間の改善ができるように取り組んで参ります。	1
3	テーブルが破損している所があるので直してほしい。	確認し、修繕行っています。ご迷惑をおかけし申し訳ありません。	1
4	プライドの傷つく言葉に気をつけて下さい。	プライドを傷つけてしまって申し訳ありません。職員に人権や接遇等の研修を実施していきます。	1

3. 今後、取り組んだ方が良くと思われたことについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	地活の部屋の冷蔵庫は利用のこと無理ですか。	地域活動支援センター職員と相談し、使用して頂けるようにしていきます。	1
2	同じ作業を毎日しているので、時々違う事をさせてほしい。（出来る事は少ないかもしれませんが。）	出来るだけ同じ事の繰り返しにならないように支援していきます。	1
3	今のままで充分です。	今後もサービス向上に向けて職員一同で取り組んで参ります。	1

4	今までうまくこなせていた排泄がつまづいています。気持ちの面も左右していると考えますが・・・。何かリハビリ的な事、専門家の方の話を聞けると良いかなとも思います。なかなか「これ」というのがないですね。	排泄については、ご本人のペースもあるので中々うまくいかない時もあると思います。今後も職員一同で支援行っています。	
5	リハビリ	リハビリの導入、検討して参ります。	
6	イベントももっと増やしてほしいです。レクリエーションを月1回してほしいです。	職員一同で検討して参ります。	
7	レクリエーション等への半日のお出かけ等をお願いしたい。	職員一同で検討して参ります。	

4. その他、自由意見について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	理美容サービスの再開	職員一同で検討して参ります。	1
2	コロナ禍大変な状況の中、お世話いただきありがとうございます。この状況が少し落ち着いたら、見学させていただける機会を作っていただけるとありがたいです。	少し、コロナウイルスも落ち着いてきているので事前にご連絡頂き、感染予防を行った上で見学して頂ければと思います。	1

3	令和 2 年 3 月より新型コロナウイルスにより自粛を始め、6 月に 1 度通所したが、不安が強く現在まで自宅待機で通所出来ていませんが、令和 2 年 8 月より在宅サービスで職員さんによる週に 1 回の訪問と 4 回の電話による健康観察をしていただいています。先の見えないコロナ禍でどうしてもマイペースな生活になってしまっていたのが健康観察を開始していただき生活にリズムができました。また、職員さんが本人の不安をやわらげるようにていねいに対応して下さるのでとても助かっています。7 月より家で行える作業課題を持参して下さるようになり、長いお休みのブランクにもかかわらず本人も張り切って作業しています。作業課題も色々と考えて用意して下さいている事がよくわかりました。本人・家族のワクチン接種も無事終了、後は感染者数が減少すれば通所再開の予定ですが、まだしばらくは難しそうです。早くコロナが収束してくれる事を願っています。	コロナ禍で環境の変化があり、不安やストレス等かかっていたと思います。これからも、ご利用者・ご家族に寄り添って支援していきます。	1
---	---	--	---