

平成 27 年度 社会福祉法人愛護会

福祉サービスに関するアンケート調査結果報告についての対応策

興郷塾

平成 28 年 5 月 10 日

I 法人・施設経営全般に関する内容について

【改善してほしい点】

- ・男女問わず均等に世話をしてほしいと思います。

【対応策】同性介護をしていますので、勤務上で出勤する支援員が、男女偏ることもあったかと思えます。

今後、利用者の皆さんに不便をかけないように対応していきたいと思えます。

II 職員の態度、対応に対する内容について

【改善してほしい点】

- ・職員によって対応が様々。優しい人とそうでない人がいる。

【対応策】利用者さんの支援は、全てをお世話するのではなく、本人のできる場所は伸ばせるように見守りをしています。言葉遣いや態度などで不愉快な気持ちにさせないように、気配りをしていきたいと思えます。

III 日常生活の支援について

【改善してほしい点】

- ・外出の時は、服装を見てほしい。

【対応策】外出や行事には、利用者さんと一緒に衣類の準備をします。

【改善してほしい点】

- ・入浴はどんな順番か？ 皮膚疾患があったり、介助を要する人の後に自力入浴できる人が入浴しているのか？

【対応策】自分で入浴できる方が最初に入浴をします。介助が必要な方は後半の入浴になっています。皮膚疾患のある方は最後の入浴です。

【改善してほしい点】

- ・19時から20時頃に入浴したい。

【対応策】入浴の時間帯は、入浴時の事故を防ぐために職員体制のとれる時間となっており、15時から17時になっています。安全確保のためですので御理解いただきたいと思えます。

V 余暇活動について

【改善してほしい点】

- ・飲酒や喫煙は、本人の希望通りには、なかなかいかないと思います。

【対応策】飲酒については、医師から禁止されている人もいますので、施設内での行事食の際にも提供はしていません。

喫煙についても、火災防止のため喫煙場所・タバコの本数・時間を決めて、支援員の目の届くところでの喫煙となります。また、ライターも職員預かりとしています。

VI 施設の環境などについて

【改善してほしい点】

- ・老朽化していますね。
- ・部屋がせまい。
- ・同室の人が通路にも荷物を置いて狭いと感じます。避難時は危ないと思います。

【対応策】環境整備として壁の塗り替えや玄関の改修などに取り組みました。また、3年の予定でタンスの購入をしており、28年度中には全員にそろいます。それにあわせて多くなった荷物の整理に取り組みます。

建物構造上の問題は、多少年数はかかりますが今後建替えをしていかなければならないと考え、今年度より援護事業部会全体で取り組んでまいります。

VII その他

【改善してほしい点】

- ・連絡する時間帯がわからない。

【対応策】どの時間帯でも大丈夫です。

平日は8時30分から17時15分までは、直接興郷塾で電話を受けます。

土日祝祭日、及び夜間は管理宿直者が電話を受けて興郷塾につなぐというシステムになっています。

【改善してほしい点】

- ・利用者にいじわるな人がいるようだ。職員は止めてくれるけど、すぐにいじわるをされて怖い思いをいているよう。

【対応策】職員は常に利用者さんのそばにいて、全体を把握し利用者さん間でのいじめや乱暴な行動に至らないように対人関係の調整に努めます。

以上