

福祉サービスに関するアンケート調査結果についての対応策

静山園

令和2年5月

《改善してほしい点、気になる点》

問Ⅰ 法人、施設経営全般に関する内容について

- ・秋祭りの行事ですが、台風で行事がなくなり月日曜日ずらしてほしいです。行事があつてほしいです。子供達のためにもクリスマス会とかお正月行事もあつてもいいと思います。

【対応策】

行事については、年間行事を組んでおり、事前準備などで日にちをずらすのは難しいと思われます。毎月行事を実施しており、その様子をブログや園だよりに掲載しておりますので是非ご覧下さい。

- ・静山園独自の行事、新年会、6月のレク（運動会がなくなっているようですが…）は職員と利用者だけでやってもらいたいです。今は参加しておりますが、高齢になったり親亡き後は本人もつらいと思うので。

【対応策】

行事については、利用者さんも楽しみにしており毎月実施しております。家族会行事については、家族会とも相談しながら、行事の持ち方について検討してまいります。

- ・家族会の写真が多すぎます。参加できない人の事も考えてほしいです。どんな内容だったか、どんな意見交換があったか報告がありません。（質問4に対する意見）

【対応策】

家族会の行事や、家族会総会、委員会の意見等の報告については、家族会とも検討してまいります。

- ・誰のためなのか、何のためなのか、もっとかんたんにわかりやすい言葉で表したらよいと思いますが…。（質問1に対する意見）

【対応策】

質問内容の検討をしてまいります。

問Ⅱ 職員の態度、対応に関する内容について

- ・職員には良い態度、対応、悪い人が居る。

【対応策】

不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。接遇に気を配るよう研修等を通じて向上に努めたいと思います。

- ・忙しい中、報告連絡はありますが、適切？となるとどうかな？でも忙しくしている事は申しわけないと思っています。

【対応策】

今後も生活状況等について随時連絡を差し上げ、安心していただけるよう努めてまいります。又、都合の良い時間帯等を聞きながら対応してまいります。

- ・担当の先生以外の先生との交流がむずかしい。

【対応策】

挨拶を通じ、接遇にも配慮するよう努めてまいります。

問Ⅲ 日常生活の支援について

- ・支援員さんが今回で3人目なのですが、3人目の支援員さんになってから「残金が足りない」と一年の間で5回施設へ持って行きました。前2人の支援員さんからお金が足りない理由で1回だけ持って行ったくらいです。何故に5回も？と思いました。

(1万円×5回=5万円持って行きました。)

健康診断、予防接種代とは聞きましたが、5回も必要ですか？本人のムダ使いでしょうか？

【対応策】

金銭使用については、金銭出納帳に領収書を添付しております。担当職員からの説明不足もあったかと思われませんが、御家族様にも確認していただき、不明な点につきましては随時聞いていただきたいと思います。

- ・寒暖差と着衣を本人は理解できていないのでご指導を。

【対応策】

季節の変わり目には衣類の交換等を行っていますが、声掛けや衣類の準備等にも配慮致してまいります。

- ・先生からお声掛けしてもらっているのですが、本人の意思が強い為、時季に合った衣服の調整が難しいようです。

【対応策】

衣類調整については、体調面にも関わってきますので、声掛けだけでなく準備等も含めて配慮してまいります。

- ・食事はきれいな物でも、スープとかミキサーにかけてわからないようにして頂くと食べたり、飲んだりできると思います。忙しいと思いますが、時々おねがいします。

【対応策】

栄養面に考慮し、栄養士と相談しながら代替食を準備し提供しております。

- ・前に申し入れをして、早速改善された様に思ったのですが、いまだ台帳と医療費の領収書が合致しません。看護師お二人になって、ここ二ヶ月分の領収書を一ヶ月分ずつまとめてくださる様になり大助かりです。帰宅時の薬にも工夫をして頂きありがとうございます。

【対応策】

今後も複数人での対応を図り、又、ご不明な点につきましてはお問い合わせ下さい。

- ・下着を脱いでいるのが困る。

【対応策】

施設内でそのようなことがあった際は、声掛けや下着の準備等で対応してまいります。

問Ⅳ 施設の環境等について

- ・部屋の中もきれいにしてほしい。(サッシなど)

【対応策】

ご指摘ありがとうございます。毎週水曜日の午後に身辺整理の時間をとっておりますので、居室内の掃除にも力を入れて取り組んでまいります。

- ・せっかく新しい畳にいただいたのに、拭き込みをしていないようで、毛羽立ちしていて、畳がかわいそうです。

【対応策】

ご指摘ありがとうございます。快適に生活できるよう配慮してまいります。

- ・質問4の中で野生動物の通り道の上に施設があること。

【対応策】

環境面においてご心配おかけしております。野生動物については、安全面を考慮し都度対応してまいります。

- ・昨年、大雨が降り地盤が大丈夫なのか？と心配になりました。本人も怖いと言っており、一時的に家に連れて帰ろうかと悩みました。大丈夫でしょうか？

【対応策】

地盤については調査済みで、安全を確認しております。又、危険区域からも外れておりますのでご安心下さい。

問Ⅶ その他

- ・以前のように何かと行事があり、その時々になんか感じていましたが、年に数度の訪問でなかなか全体を感じる機会がなくなって、よくわかりません。

【対応策】

行事等も減ってきておりますが、ご心配な点がございましたらいつでもお声掛けいただきたいと思っております。

- ・家族会の旅行参加したいのですが、私は諸事情により無理です。三園の親達の意見交換はとても大事でいい事だと思います。この旅行に対して、保護会費からの補助金の金額にびっくり!!提案です。私は園の職員の名前とお顔が一致する人が8人です。家族レクレーションの後、親と出席できる職員とで、別の場所で懇親会をやって、もっと園のことを知りたいと思っております。

【対応策】

ご提案ありがとうございます。なかなかそのような機会が持てませんが、交流が図られるよう努めてまいります。

- ・障害で歩けなくなり、車いす利用することになり、介護用品の専門業者さんを決めてもらいたいです。重度1~3で障害をもっていて割引してるかちゃんとしてるか、聞きたいし、やってほしいです。

【対応策】

介護用品につきましては、専門の業者さんと都度相談しながら対応しております。割引の件も含め、ご心配な点につきましては、お調べしお答えしてまいります。