

福祉サービスに関するアンケート調査結果についての改善策

施設名：地域生活援助センター

令和4年5月

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、気になる点》

- ・担当職員の言動、叱責等があるので気に入らないと本人がはなしてくることが多くみられる。

【対応策】

- ・大変、申訳ございませんでした。職員間で支援する際の言動に注意し、虐待防止等の研修をし、改善していきます。

II【職員の態度、対応に関する内容について】

《改善してほしい点、気になる点》

- ・担当以外から連絡がありますが、忙しい時間等には気を付けて頂きたい。
- ・本人は、対応してくれる職員さんによって不満があるようです。

【対応策】

- ・ご都合が悪い時間等、ご相談頂ければ職員間で共有し配慮したいと思います。但し、緊急時には家族へ連絡することにしておりますので、引き続きご理解ご協力を頂きたいと思っております。
- ・利用者の要望等を的確に捉え、統一した支援ができるよう努めていきます。

III【日常生活の支援について】

《改善してほしい点、気になる点》

- ・本人が要望を出しても反映されないことがある。
- ・汚れたままのマスクをつけた状態で帰省することがよくあり、気に入ったマスクを複数買い置きしているといいのかと考えます。
- ・食事の早食いをなおしてほしい
- ・金銭出納帳にきちんと記帳されていて分かりますが、小遣いがとても多い月がありました。何に使ったのか知りたい。

【対応策】

- ・利用者の要望を大切にし、ご希望に沿うことができるよう対応していきたいと思っております。
- ・コロナ感染防止の観点から、清潔なマスクを着用するよう支援していきます。
- ・利用者の特性を踏まえながら、食事について支援していきたいと思っております。
- ・利用者の個々の小遣いについては、利用者、ご家族にも相談しながら対応していきたいと思っております。

IV【健康面の配慮について】

《改善してほしい点、気になる点》

- ・ 本人が体調悪いとき、担当職員に「ホームまで来てほしい」と頼むと仮病扱いされることが多い。
- ・ 体調不良の時はいつも本人から連絡がきます。施設から連絡は来ません。

【対応策】

- ・ 体調不調の訴えに、しっかりと耳を傾けず大変申し訳ございませんでした。今後は、利用者からの体調不調の訴えにしっかりと対応していきます。
- ・ 体調不調の連絡が行き届かず大変申し訳ございませんでした。今後は、体調不調を含め、臨時通院等で対応した際には、ご家族へ連絡漏れがないよう努めていきます。

VI【施設の環境等について】

《改善してほしい点、気になる点》

- ・ 個室に鍵がないこと。
- ・ 部屋に空調設備がないので、夏はかわいそうです。

【対応策】

- ・ 賃貸物件のホームについては、新たに個室にカギをつけるには家主の方に了承を得る必要があります。また内カギをかけてしまうと、居室で利用者が倒れていたなどの緊急時の際、スムーズな支援ができないなどの注意点などもございます。
- ・ 賃貸物件という条件もあり、難しい面もございます。ただし、全ホーム共有スペースには、空調設備は設置済となっております。

VII【その他】

《自由意見》

- ・ 本人は仕事をしておりますが、月に10日前後、職場が遠い時があるようです。通勤手段が無く徒歩で行くようです。(約2時間程度)改善方法はないものでしょうか。

《お返事》

- ・ 利用している就労支援施設や職場の条件によって違いがありますので、ご相談していきたいと思えます。