

## 社会福祉法人愛護会

### 令和4年度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

施設名 興郷塾

令和5年5月

#### 【改善してほしい点、気になる点】

- ① 2～3年コロナに振りまわされて、本人に会えないのが残念です。
- ② 本人の訴えを聞き入れてほしい。可能か不可能かは本人と相談しながら伝えてほしい。その結果を家族に連絡してほしい。
- ③ 広報誌に記載されている人物は、いつも同じ顔触れのように見えます。より多くの利用者を取り上げてほしい。

#### 【対応策】

- ① 現在は、コロナも5月より5類に移行となり面会は出来るようになりましたので、事前にご連絡をいただければ、いつでも面会は出来ます。
- ② これからも、本人様の要望を聞き取りながら、対応していきます。その結果についてもご家族に連絡します。
- ③ なるべく多くの利用者の方が、広報誌に掲載されるように心がけていきます。

#### 【改善してほしい点、気になる点】

- ④ 年と共に行きたくても自由に行けないので、心配になります。
- ⑤ 変化があった時、家族への連絡が遅れる。「実は先日・・・」のように事後報告になるので、その都度連絡して欲しい。
- ⑥ コロナ禍で職員の方々も大変ご苦労なさったと思うが、利用者本人が罹患した時に詳しい状況を報告して欲しかった。

#### 【対応策】

- ④ お電話にて対応出来ますので、心配な事等ございましたらご遠慮なく連絡をいただきたいと思います。担当の方から状況をご説明いたします。もし、定期的にご連絡をいただきたいとご希望があれば、担当よりご連絡をいたします。
- ⑤ 可能な限り、迅速な対応に心掛けていきます。
- ⑥ 今後は、詳しい状況についてご連絡出来るように配慮していきます。

#### 【改善してほしい点、気になる点】

- ⑦ 本人の様子を詳しく見たいです。知りたいです
- ⑧ 預かり金について、外出もできていないのに出費額が多い。
- ⑨ 利用者本人の安全性を図るため、夜間ポータブルトイレを使用している人がいると思うが、後処理（終わった後）は職員なのか、本人なのか気になります。

#### 【対応策】

- ⑦ 面会が出来るようになりましたので、是非ご来塾下さい。

- ⑧ コロナの感染拡大により外出は自粛となりましたが、本人様の要望の聞き取りを行いながら、必要な物については職員が代わりに買い物をして本人様に渡しております。ご希望がございましたら、購入した際の領収書等をお見せ出来ますので、ご連絡下さい。
- ⑨ 使用したポータブルトイレの処理については、職員が対応しています。

**【改善してほしい点、気になる点】**

- ⑩ Q4 について、どうなのでしょう。多くの人達が集まり観賞する中で、個人の観たいものを観られるのでしょうか。

**【対応策】**

- ⑩ 本人の要望を聞き取りながら、個々の状況に合わせた対応をしています。部屋にテレビを購入して、部屋で観て楽しんでいる利用者さんは、たくさんいます。

**【改善してほしい点、気になる点】**

- ⑪ コロナで中々行われないので、どんなにしているのか気になります。
- ⑫ バリアフリーで生活出来るようにしてほしい。個室が多いといいと思います。
- ⑬ 階段の幅が狭く、すべりやすい印象がある。真ん中にジュウタンを敷くなど、すべらない対策がほしい。
- ⑭ 古い建物なので、安全面から言えば多少気になります。段差、階段等高齢になると大変だと思います。

**【対応策】**

- ⑪ 面会が出来るようになりましたので、是非施設にいらして下さい。来塾が難しい場合には、電話をいただいても結構です。状況についてお話しさせていただきます。
- ⑫ 現在の施設の状況では、建物上難しいため、新しく建て替えをする施設にて、対応していきたいと思います。貴重なご意見をありがとうございます。
- ⑬、⑭ ご指摘、ありがとうございます。参考にさせていただき改善出来るように対応していきます。

**【改善してほしい点、気になる点】**

- ⑮ 本人が訴えられない人にも対応して欲しい。
- ⑯ 身体状態についての連絡も、どのように過ごしているかもないので、わからない。

**【対応策】**

- ⑮ 毎日、2 回の検温を実施し利用者さんの健康管理に努めています。その際に、異常が見られた場合には、すぐに通院対応をして医師の指示をいただいております。
- ⑯ 定期的に連絡表や健康診断個人表、血圧・体重測定表、服用薬品名の情報について、ご家族の方に送付しています。ご確認をしていただき、ご不明な点がございましたら、施設の方へお問い合わせください。対応させていただきます。日常生活の様子についても、定期的に担当より連絡をさせていただきますので、よろしくお願ひします。