

令和5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

施設名 興郷塾

令和6年5月12日

【改善してほしい点、気になる点】

- ① ・広報誌に、制度等改正された項目等を掲載してほしい。現状に対しての改正点等あれば学ぶことができます。

【対応策】

- ① ・貴重なご意見ありがとうございます。なるべく保護者の皆様に分かりやすく報告が出来るように、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】

- ② ・用事が有り施設を訪れたが、スタッフさんがとても忙しく、(担当さんが居なかったため)。本人にも会えず、言葉少なに帰させられた。とても冷たい感じがした。その後は、行きたいと思わなくなりました。
- ③ ・年齢も増し、不満の解消方法がわからないためか、物を壊す事が多くなってきました。本人の訴えに耳を傾けてほしい。本人に思い込みで対応しないでほしい。心許せる職員がいなくなってしまう。

【対応策】

- ② ・大変失礼を致しました。とても申し訳なく思っております。職員数の不足が課題となっております。日々、私共スタッフも利用者様の安心、安全に気をつけながら、取り組んでおります。そのような状況の中で、誤解を招くような対応があったかもしれませぬ。本当に申し訳ありませんでした。今後、このような事がないように気をつけてまいります。
- ③ ・担当を中心にしながら、利用者様の要望を聞き取り可能な限り、迅速な対応に心掛けていきます。

【改善してほしい点、気になる点】

- ④ ・引き落とす金額が半端で大きすぎる。引き落とす間隔(日数)が短い。記載

(明細)方法があやふや。理解できない。

【対応策】

- ④ ・利用者様の要望の聞き取りを行いながら、必要な物については、利用者様と一緒に買い物を行い、又は、職員が代わりに買い物をして利用者様に渡しております。ご希望がございましたならば、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。その都度、不明な点についてご説明させていただきます。

【改善してほしい点、気になる点】

- ⑤ ・外出や鑑賞物について、担当職員の分も利用者負担しているようだが、仕事だし、自分(職員)も鑑賞する時は、自費にしてほしい。障がい者が働いたお金を利用するのはちがうと思う。

【対応策】

- ⑥ ・利用者様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。利用者さんの外出支援の際にかかる公的費用については、利用者さんに実費負担をしていただく場合がある事を重要事項説明書や承諾書にも記載されており、承諾をいただいております。例えば、旅行に行きたいけど一人ではいけないので連れて行ってほしい。コンサートに行きたいけど一人でいけないので連れて行ってほしい。等の要望を叶えられるように今後も取り組んでいきたいと思っております。ご理解のほどよろしくお願い致します。

【改善してほしい点、気になる点】

- ⑦ ・老朽化しているので、利用者は不便を感じているのではないだろうか。安全、安心につなげる為に一層の目配りが大切になってくる。
- ⑧ ・老朽化
- ⑨ ・階段が多いのでバリアフリーを希望します。
- ⑩ ・緊急避難を強られる時、玄関先が階段だと逃げる時に危険を伴うと思う。

【対応策】

- ⑦・⑧・⑨・⑩

・貴重なご意見をありがとうございます。・現在の施設の状況では、建物上難しい事もあり、改修を検討しながら、安全、安心に生活出来るように対応していきたいと考えております。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。

【その他】

- ①・各施設の居住年齢はありますか？〇〇歳になったら愛護苑に移る、退所するなど。

【対応策】

- ①・特には有りませんが、ご家族でご検討していたとき、もっと違う施設が良いとか、歩行が難しくなっているから老人ホームが良いとかのご意見等がございましたならば、遠慮なく担当職員や管理者等にご相談していただければ、こちらでも対応させていただきます。利用者様の幸せが一番と考えております。