

## 満足度調査集計〈障害福祉サービス〉

ひらめき2%には楽しく通うことができますか。(回答数 34)

通えている	26
まあ通えている	6
どちらともいえない	0
あまり通えていない	0
通えていない	0
不明	2

ひらめき2%のよいと思われてるところを教えてください。

ご意見	職員からの回答
本人の状況をよく理解して対応してくれる。	ありがとうございます。
パスピ・98との連携がしっかりしている。	同上
褒めることで本人のやる気を出してくれている。	同上
たくさん予定があり充実している。	同上
1日外出がある。	同上
プール外出がある。	同上
クリスマス会などのイベントがある。	同上
インフルエンザの予防接種をしてくれる。	同上
本人にあった作業をさせてくれている。	同上
作業が楽しくできている。	同上
働ける場所があるのありがたいと思う。	同上
困っていることなど話を聞いてやろうとしてくれる。	同上
職員に笑顔があり優しい。	同上
作業で困っているときは職員が助けてくれる。	同上

本人の気持ちを大切にと思って接してくれる。	同上
優しく接してくれる。	同上
機嫌が悪くなったときに上手に工夫して対応してくれる。	同上
本人にとって居心地の良い場所になっていると思う。	同上
食事が美味しい。	同上
保護者の意向を聞いてくれる。	同上
土曜日、祝日に営業してくれる。	同上
いろいろと作業ができている。	同上
ティータイムがある。	同上
お茶会がある。	同上
ヨガがある。	同上
作業の材料が途切れずある。	同上
旅行が毎年楽しみ	同上
職員が優しく見守ってくれる。	同上
朝のマラソンで体を動かせる。	同上
レクリエーションが多い。	同上
個人に合わせて仕事いろいろある。	同上
小さな変化にも気づいて支援してくれる。	同上
前向きに対応しようとしている。	同上
送迎サービスがある。	同上
特別営業日がある。	同上
色んなところに連れて行ってくれる。	同上
個々に合わせた支援や介助をしてくれる。	同上
健康診断をしてくれる。	同上
職員、パート、ドライバーみんなが明るく笑顔で接してくれる。	同上
散歩、プール、中庭など体を動かす機会を提供してくれる。	同上
いつもにこにこしている職員さんの顔を見てほっとする。	同上
パスピ・98のショートステイが助かっている。	同上
要望にすぐ答えてくれる。	同上

ここはもうちょっと頑張っていて欲しいという点について教えてください。

ご意見	職員からの回答
<p>できるだけ担当職員は変更せず、長期的に寄り添うことで利用者をより理解でき、長期的な目標が達成できると思う。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。職員の異動や退職などを除き、可能な範囲で担当職員が継続できるよう努めます。利用者様の幸せと同時に職員にとっても働きやすい安心して長期間、働ける職場環境作りを徹底していきます。やむを得ず担当職員が変更になる場合にはしっかりと申し送りを行い、継続的な支援ができるよう心掛けていきます。</p>
<p>昼食はもう少し多い方が良い。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。給食の全体量は栄養士により1日の必要カロリーや栄養素を考慮した上で決められているため、ご希望に添えず申し訳ございません。ご飯量での調整は可能なため、栄養士や看護師と相談しながら、個別に対応させていただきます。</p>
<p>専門的な知識やより良い支援の仕方などをさらに全体で得て行ってほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。現在、月に1回、講師をお招きして利用者支援についての勉強会を継続して行っています。また、今年度は外部研修の参加にも力を注ぎ、様々な研修に積極的に参加しました。今後もできる限り多くの職員が研修機会を得られるよう努めます。</p>
<p>グループホームとの連携を更に深めて行ってほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。2018年度より、グループホームの管理者もひらめきの朝礼や会議に参加する体制をとり、より情報を共有できるように努めております。しかしながら、十分な連携が取れないことも多く、ご迷惑をお掛けしたことをお詫びいたします。今後も、グループホームとの連携をより深めていけるよう努力していきたいと思っております。</p>
<p>書類等(特に返却を要するもの)を持ち帰るときは連絡帳に書いてほしい。</p>	<p>書類等のご連絡についてご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。連絡帳への記入をご希望される方については、書類等を持ち帰るときは連絡帳に記入するよう職員に周知しました。今後も、お手元に書類が確実に届くように努めます。</p>
<p>連絡帳を見たとき(特にこちらからの返信があるとき)は印やチェックをしてほしい。</p>	<p>ご心配をお掛けしまして申し訳ございませんでした。現在、連絡帳に貼る用紙を、連絡帳を見た職員全員が印を押すよう様式を変更しました。連絡帳を確認した職員は全員チェックするように徹底します。</p>
<p>送迎時にドアを開けるのにも時間がかかったり、お話するのもままならなかったりバタバタ感がある。支援者を増やしてほしい。</p>	<p>朝送迎時間にご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。正職員を増やすことは難しいですが、手が足りない部分は非常勤職員を採用するなど必要に応じて対応させていただきます。同時に、職員一人ひとりの力量を向上するよう継続して教育を行っていきたく思います。</p>

<p>朝玄関先で伝えたいことがあっても誰に伝えたら良いのか迷うことがある。1:1で支援についている方が多い感じがするのでその職員に伝えて大丈夫かと思ってしまう。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。保護者様が気兼ねなく話しかけられるよう、職員からも挨拶など積極的に話しかけるよう努めます。また、利用者様の受入についてはきちんと受入職員を明確にして対応できるよう取り組んでいきたいと思えます。</p>
<p>所々網戸がないところがあるので直してほしい。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。現状を確認し、修理や購入の必要がある箇所は早急に対応いたします。</p>
<p>カラオケやペットボトルボーリングがしたい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。実施可能なものは活動の中で実施できるよう、計画していきたいと思えます。</p>
<p>掃除道具を少し増やして欲しい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。必要数を確認し、不足があれば増やせるよう対応します。</p>
<p>施設で何かあっても管理者やA支援員しかあやまってくれない。他職員は謝るのは管理者の仕事だと思ってしまうように感じる。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。職員の「自分が対応したわけではないので関係ない」という考えから「一人ひとりがひらめき2%の顔(職員)」という自覚をしっかりと持てるよう教育を行っていきます。</p>
<p>生活介護利用者ができる仕事が増えてほしい。毎日少しの時間でも作業に取り組んでほしい。</p>	<p>業者さんから作業量を少しずつ増やしてもらったことや、生活介護の方が行う作業をこれまで1階と2階で分かれて実施していましたが、1階でまとまって実施するようになり多くの利用者様が作業に参加される状況になって参りました。今後も現状に満足することなく、生活介護の利用者様が行える作業が充実するよう努力していきます。</p>
<p>利用者に対して話しかけが少ないように感じる。利用者も聞く耳がないのではないのをお願いしたい。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。どの様な場面でどの程度の声かけが必要か再度確認させていただきます。ご要望にお応えできるよう努めたいと思えます。</p>
<p>石鹸やトイレトペーパーなど適切な量が分からないことがあるので優しく教えてほしい。きつく言うと人や物にあたることもある。</p>	<p>職員の対応について不快な思いをさせていましたら誠に申し訳ございませんでした。適切な量が分からないときはいつでも聞いて下さい。職員が優しく伝えます。どのような場面においてもきつく言うといったことがないよう、利用者さんへの接し方については、継続して職員への教育を行ってきたいと思えます。</p>
<p>要望にすぐ答えてくれないときもある。検討中、考えますという答えだけではなく、困っていると声をあげたのだから答えて行動すべきだと思う。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご要望にいただいた内容につきましては早急に対応させていただきます。また、対応に時間をいただきたい場合においても、具体的にいつまでに対応できるのかをお伝えできるようにしていきます。</p>

<p>お迎えに行ったときに利用者が1人で玄関周りをウロウロしている。飛び出すことはないと思うが、一緒に職員がいないのはどうかと思う。勝手に出て行ってしまふのであれば出ていかないよう声かけしてほしい。それでもダメなら支援の方法を考えてほしい。</p>	<p>ご心配をおかけして申し訳ありませんでした。仰る通り、利用者様が1人で外にいることはとても危険なことです。早急に対応し、利用者様が玄関外へ出ないようにしっかりと対応致します。また、利用者様が車に乗り込むために玄関外へ出られた際は、職員を配置するよう対応しています。また、気付いた点などございましたらお知らせ下さい。</p>
--	---

## ひらめき2%に期待することがあれば教えてください。

ご意見	職員からの回答
<p>面談で新たな目標を立て、早速声かけ等で行動して下さい嬉しく思っている。日中活動の様子などについて家族は分からないので何かあったら教えてほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今後も面談を通して、ご本人の詳しい様子をお伝えるよう努めます。また、連絡帳や送迎時にもひらめき2%での様子を伝えていけるよう心掛けます。</p>
<p>利用者、保護者、職員とのコミュニケーションについて。職員との間をもう少し近づけたらと思う。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。保護者様・利用者様共に気兼ねなく職員とのコミュニケーションがとれるよう、職員も明るく笑顔で積極的に話しかけるよう心掛けたいと思います。保護者会の開催時間等においても貴重な機会ととらえ、もう少し話し合いができるよう時間的に余裕があるスケジュールに改善したいと思います。</p>
<p>もっとたくさん工賃が稼げるようになりたい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。継続して取り組める作業を提供し、工賃アップに繋がるよう努めていきます。</p>
<p>これからも継続して作業ができると良いと思う。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。継続して作業が提供できるよう努めていきます。</p>
<p>これからも本人が楽しく通えると良いと思う。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ひらめき2%に楽しく通えるよう職員一同努力していきます。</p>
<p>時々行くのを嫌がることがあるので、それが無くなれば良いと思う。</p>	<p>ひらめき2%が楽しい場所であると感じてもらえるよう職員一同努力していきます。</p>
<p>これからも居心地の良い場所であってほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。これからも居心地の良い場所であるよう努めます。</p>
<p>何もすることがないときに職員のお手伝いをして欲しい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。掃除やコップ洗いなど、お手伝いして頂けると職員も助かりますので、何もすることがないときにはお願いしたいと思います。</p>

ひらめき2%のみんなで半田図書館に行きたい。	ご意見ありがとうございます。要望に添えるよう、前向きに検討したいと思います。
日帰り旅行など行き先を探すのに苦労していると思うので感謝している。たまには近場で贅沢するような旅行も良いのではないと思う。(例えば景色の良いところでランチなど)	ご意見ありがとうございます。貴重なご意見として今後の参考にさせていただきたいと思います。
若い支援員がこのまま育ってほしい。頑張っているところに好感がもてる。	ありがとうございます。保護者様からのこのような言葉をいただくと若い職員にとって本当に嬉しいことだと思いますし励みになります。
グループホームに入れるよう成長してほしい。	ご意見ありがとうございます。日常生活で必要なことができるようにひらめき2%でも支援していきたいと思います。
今は親送迎をしているが、いつまで続けられるか分からない。知多便の送迎車が大型化してほしい。	ご意見ありがとうございます。送迎については個別に対応させていただきます。
ひらめきの管理者及び職員さんが親切なのはわかるのですが、相和福祉会は子供の将来を考えてくださらないのですよね？ それは行政と障害者支援センターの役割なんですよね？ 友達や仲間が所属しているのに考えてくれないの？ と言います。私の中でそこが消化不良を起こしています。	ご期待に沿えず大変申し訳ございません。決して将来のことを考えていないわけではありませんがすぐに対応できることもあれば、すぐに対応できないこともございます。また、ひらめき及び相和福祉会のみでは対応できないことについては、しかるべき他の機関と一緒に問題解決に努めています。何も解決していない状況であることはこちらでも承知しており、結果としてご要望に応えられていない状況についてきましては大変申し訳なく思っております。
児童デイのときとは違っていろいろな仕組みが違っていて戸惑ったことがある。児童デイに通っていたから知っていて当然と思うのではなく誰もが初めてという初心の気持ちや行動を忘れないでほしい。なあなあにならないでほしい。	不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。新規で利用される方への説明や、何か変更がある際の説明はこれまで不十分なことが多かったと思いますので改めさせていただきます。特に新規で契約する際の説明では担当職員の他に管理者もしくはそれに準ずる者が同席して丁寧に説明できるよう心掛けていきます。

## その他、ご質問、ご意見等ございましたらお願いします

ご意見	職員からの回答
病院で血液検査を抵抗なくできた。ひらめき2%での健康診断のおかげだと感謝している。	ありがとうございます。
保護者懇親会のときに保護者の方々と話しをする時間を作ってほしい。	ご意見ありがとうございます。保護者懇親会では余裕ある時間設定と、毎回とはいかないかも知れませんが定期的に食事会を開催できるよう努めたいと思います。
災害について、各個人と緊急対応について見直し対策会議をお願いします。	ご意見ありがとうございます。大切な問題ですので、早急に対応できるよう努めます。災害の対策等については保護者会等でも意見交換できるよう努めたいと思います。

門の静電気がひどすぎる。送迎の時間帯は門を開放しておくことにはなりませんか？  
朝、門の開け閉めを手伝ってくれる職員の方々がいてとても感謝しています。

ご意見ありがとうございます。静電気については取っ手部分に対策を行いました。また、不自由な点などございましたらお知らせ下さい。門の開け閉めにつきましては大変煩わしいと思いますが安全上、防犯上ご協力をお願いします。

## 送迎サービスについて

ドライバー、付き添い職員の対応はいかがですか。

ご意見	職員からの回答
気持ちの良い対応ができています。	ありがとうございます。
いつも明るくてこちらが嫌な思いをしたことは1度もありません。	同上
座席に座るのを見届けてからドアを閉めてくれる。	同上
ドアの開閉、挨拶などドライバーさんがとても親切です。	同上
いつも笑顔で挨拶してくれて、対応もとても良いです。	同上
気持ち良く送迎してくれている。	同上
1人のために送迎してくれて感謝している。	同上

改善して欲しいことはありますか。

ご意見	職員からの回答
送迎の時間がバラバラなので早く来て欲しい。	ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。できる限り、送迎時間が一定となるよう、努めてまいります。