

## 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 20)

通えている	9
まあ通えている	7
どちらともいえない	1
あまり通えていない	1
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
お茶会、ケーキ、ティータイムがある。	ありがとうございます。
散歩がある。	同上
ゆっくり作業ができる。	同上
利用日が選べる。	同上
給食が充実している。	同上
職員が意欲的に仕事をしている。	同上
利用者を人として尊重している。	同上
現状に満足していないこと。	同上
職員の皆さんがとても明るく何でも話しやすい。	同上
子どもが楽しく過ごせるようにいつも考えてくださっているところ。	同上
土曜日や祝日も営業している。	同上
職員が嫌な顔をしない。	同上
子どもが嫌がらずに登園している。	同上
送迎があること。	同上

職員が優しく接してくれる。	同上
利用日を決められること。	同上
いろいろな行事があること。	同上
本人が通える施設であること。	同上
何より本人が毎日通所できている事は、居心地が良いということだと思っています。	同上
環境もスタッフの対応もとても満足しています。	同上
職員が前向きである。	同上
アドバイスをいただいて助かっている。	同上
作業が色々あって良い。	同上
一日のスケジュールが考えてあり、豊富で良いと思います。	同上
季節の行事があり、メリハリがあって良い。	同上
電話の言葉遣いがとても丁寧。	同上
送迎をしてくれる。	同上
定期的な一日外出がある。	同上
個々に合わせた指導をしてくれる。	同上
本人が落ち着いて過ごせるように、課題を提供してくれたり色々な対応を考えてくれる(してくれる)。	同上
毎日、帰宅直後でも「明日は？明日は？」「ひらめきです！」と言っています。楽しんでしょね。	同上
人の物まねを言ったりして一人で笑っています。楽しい場所だと思えます(本人)。	同上
問題があれば、対応を考えて、対応をしてくれるほうだと思います。	同上
ひらめきとパスピの利用の場合、ひらめきを当日9時から利用して、そのままパスピも利用できることです。ひらめきとパスピの間の移動を他の支援事業の手続きを省けること。	同上
本人が自分の居場所だと思っているところ。	同上
外出やプール、イベント等たくさんの行事をこなして下さること。	同上
相談事項に対して迅速に対応していただけること。	同上

仕事がちゃんとあるところ。	同上
作業以外のレクリエーションもあるところ。	同上
季節に合った行事等を考えてもらって良いです。	同上
マラソンなど体力作り、とても助かっています。大好きな運動を取り入れてほしいと思っていました。ありがとうございます。	同上
職員さんとお話ができる。	同上
いろいろな行事がある。	同上
食事も美味しい。	同上
楽しいところです。	同上
希望があればプールや陶芸教室へ行ったりできること。	同上
こだわりを見守ってホームへ帰ることにサポートは本当に助かっています。	同上
職員が優しい。	同上
保護者の意見に耳を傾けてくれること。	同上
開所日が多いこと。	同上
担当者の方が利用者さんに親切に接してくださっています。	同上
明和の仕事が楽しい。	同上
Aさん(担当職員)がなかなかいい。	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>支援者(パート、正職員に限らず)のスキルアップ。色々な障がいがあって対応もそれぞれで大変だと思いますが、引き出しがたくさんあれば、対応にも色々手があって、いつか役立つものだと思います。</p>	<p>職員への教育が十分行き届いておらず申し訳ございません。今年度より毎月、1~2回程度講師を招き、自閉症を中心とした事例検討会などを実施しています。まだまだ始めたばかりで思うような結果に繋がっていませんが、継続していくことで少しでも引き出しをもてるよう努めていきます。</p>
<p>スペースの問題ではあるけど、全員が一箇所に集まったとき(朝、昼食時、帰り)のガチャガチャ感が何か工夫で解消できれば良いと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。仰る通り、大勢の利用者様が集まるとトラブルが起きる可能性が高いと感じます。現在は昼食時に2階で10名ぐらいの方が昼食をとってもらっています。朝や帰り今後の検討課題にしていきたいと思います。</p>
<p>娘に関してですが、動きが少ない子なので、少し動く様な指導をして頂ければ嬉しいです。</p>	<p>施設周辺の散歩や中庭活動は(天気が良ければ)ほぼ毎日実施していますがなかなか参加していただけない状況です。ご本人様が動きやすい午後にドライブを兼ねて公園に行く機会を増やせるよう検討したいと思います。</p>
<p>作業を充実させてほしい。(能力、賃金にあった内容にしてほしい。)</p>	<p>今年度は作業の種類を増やし、利用者様がやりがいを持って作業に取り組めるようにしていきました。しかし、生活介護事業を利用される方が関われる作業は少なくなってしまう。重度の方も作業を行う機会が増えるよう、来年度の課題とさせていただきます。</p>
<p>生活介護の利用者の出来る作業が増えてくれると嬉しいです。</p>	<p>上記内容と同様。</p>
<p>挨拶が元気がない人がいるから、もう少し元気にしてほしい。 連絡帳に書いた質問の答えが何日もかえてこない。こちらが直接聞き直してやっと調べて答えがくることが多いと思う。 作業があるのか、ないのか、わからない。</p>	<p>挨拶と連絡帳の返事が遅くなるということで、大変申し訳ございませんでした。あいさつについては利用者様にはもちろんですが、保護者様や職員同士も率先して気持ちよい挨拶ができるよう教育を行っていきたくと思います。連絡帳についてはこれまで私(今村)があまり目を通していなかったため、3月からですが、できる限り目を通していただいています。あまりたくさんお返事も書けないかもしれませんが、必要な事については漏れがないよう職員に伝えていきたくと思います。</p>
<p>今年初めての利用だったのですが、通いながらの確認でした。持ち物、バスの時間など事前に文書でよいのでほしかったです。活動に必要なもの(こんなものがあれば良いようなもの)があれば、勝手にこちらでこれが要るかな?とかで持たせていました。すみません。</p>	<p>この度はご不便をおかけして、大変申し訳ございませんでした。特に送迎についての調整は今年度もスムーズにいかず申し訳ございませんでした。取りかかりを早めること、保護者様としっかりとコミュニケーションを図ることを改善点として次に繋げていきたくと思います。</p>

年に数回、連絡帳が入っていない時があるので、気をつけてほしい。	大変申し訳ございませんでした。気を付けていきたいと思えます。
送迎車に乗り降りする時に、命令口調(例:「何でさっさと行かないの?」、「どうして早く行かないの?」)や、やや激しい言葉遣いでせかさないでほしい。	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。この件につきましては個別で聞き取りをさせていただき、対応させていただきたいと思えます。また、利用者様への接し方についてはより一層、教育を行ってきたいと思えます。
このようなアンケートを書いても、書くだけで終わってしまうこと。	そのようなお気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。今年度から事業計画にてアンケートの要望改善についても目標設定し取り組んでおり来年も継続して行っていく予定です。すべての要望について満足いく対応ができず本当に申し訳ございません。
うちの子は話すことができないので、連絡帳にその日の様子を時々でいいですから書いてほしいです。よろしくお願ひします。	ひらめきでの様子が伝えられておらず申し訳ございません。ご要望にお応えできるよう対応していきたいと思えます。
少人数の小さな外出を日課にしてほしいと思えます。(施設の敷地より外に出る散歩、自販機で飲み物を購入して帰ってくる、2名ずつくらいでアピタへのお出掛けなど)特別土曜日で体験できることを平日でもしていただけると嬉しいです。	ご意見ありがとうございます。2名ずつとはいかないかもしれませんが、生活介護事業の活動として検討させていただきます。
職員さんが増えてほしい。	29年度の常勤職員は13名でした。30年度は16名でスタートすることができる予定です。職員の人数だけでなく、1人ひとりの質を上げていき、利用者様の満足度に繋げていけるよう努めたいと思えます。

## 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
少なくともいいので、毎日ちゃんと作業(仕事)があることが本人の習慣になるので、続けてほしいです。	ご意見ありがとうございます。作業の種類は増えたのですが、なかなか納品にいけなかったり、業者さんとの連絡調整がうまくいかなかったりと安定して仕事量を確保することができまませんでした。正職員の人数増加により、改善できるよう努めます。
先日もホームページ!!と知らせてもらい、見ましたが、ホームページを見られない方の為に、何か良い方法等があれば嬉しいです。	ホームページ以外ということでは、2か月に一度発行している「機関紙」にてひらめきでの様子を皆様にお知らせしております。また、保護者会でも言葉で説明するよりも写真を用いてスライドショーをつくったり、将来的には動画でも...検討課題とさせていただきます。

<p>今、変わりつつあるように感じていますが、本人の状態が悪い時に、「僕たち(私たち)がちゃんと対応しますから」と職員さんから言われたらどんなに心強いかと思っています。そのためには、職員さんたちの余裕がないと難しいのかなとも思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。特に今年度は職員的人数的に余裕がなくバタバタしてしまい申し訳ございませんでした。職員のバタバタしている姿も利用者様に見られてしまっていたと反省しています。「僕たちがちゃんと対応しますから」心で思っているにもかかわらず言葉に出せない状況です。少しでも言葉にできるよう職員一同頑張っていきたいと思っています。これからもよろしくお願いします。</p>
<p>あくまでも願望です。重度の子でも対応できるケアホームを作っただけなら…と。年を重ねると、先々のことが不安になります。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ケアホームの件につきましては</p>
<p>ひとりひとりが楽しめて、充実した日を過ごせる場所にしてほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。そんなひらめきになるよう職員一同、努力していきます。</p>
<p>利用者の人数が多い感じがする。それに対して、指導が行き届いているのか？と思います。何か要望を出しても、やらせてほしいことを伝えても、何もなっていない、答えもない。ので、期待は…。</p>	<p>要望に対して返答がなかったということで、大変申し訳ございませんでした。特に今年度は職員数が少なく支援が十分行き届かない場面があり申し訳ございませんでした。一方、毎年高等部を卒業される方がひらめき利用を希望されています。現在、利用している方の幸せと職員人数と指定されている基準のバランスを考え慎重に検討していきたいと思っています。</p>
<p>皆さんが頑張ってみえるのが伝わってきます。気持ちが継続できるように、私たちにも協力できることがあればやります。利用者さんが笑顔で通えるひらめきさんであってほしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。このような言葉をいただけることが職員のやる気に繋がっていきます。</p>
<p>土曜日にお菓子作りをしたい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。現在、土曜日と日曜日の特別営業日は職員配置も恵まれていますので実現に向けて取り組んでいきたいと思っています。</p>
<p>重度の子も通えるグループホームを作っしてほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。グループホームの件につきましては現在、具体的な計画はございません。在宅の方につきましては年齢によって程度は異なると思いますが「親亡き後」のことを切実に考えられていると思います。そのことは理解しているつもりですが様々な課題がありすぐにお応えできない状況です。申し訳ございません。(※)</p>
<p>将来のことですが、自宅での生活が家族の死亡等で不可能になった時のことを考えると、ケアホーム等ができて、入所できたらとても安心です。</p>	<p>上記意見と同様。</p>
<p>アクアビクスをもっとやりたいです。</p>	<p>頻度を増やすことは難しいですが、継続したいと思っています。</p>
<p>法人後見について、考えていただけたらと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。相和福祉会の利用者様の貢献業務を相和福祉会が行うことは利益相反の関係にあたるため難しい状況です。後見人に関する知識は十分ではありませんが、相談や問い合わせ等ございましたらお申し付け下さい。</p>

## 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
<p>門扉の開閉ですが、開ける時はまだいいですが、閉める時に大変な時があるので、もう少しスムーズになればいいなと思います。</p>	<p>パスピとも相談しながら、少しでも改善できるようにしていきたいと思います。ご意見、ありがとうございます。</p>
<p>いつも本当にありがとうございます。スタッフの皆様には感謝しております。</p>	<p>ご意見、ありがとうございます。</p>
<p>きめこまかく連絡いただきありがとうございます。忘れん坊の母としては、とても助かります。</p>	<p>ご意見、ありがとうございます。</p>
<p>重度障がい者の親亡き後の生活の場を考えてほしい。終の棲家をお願いします。</p>	<p>(※)と同様の意見です。</p>
<p>ホーム利用のため、ホームに入る職員さん(特にパスピの)とひらめきの職員さんとのそれぞれの利用者の情報共有などが今以上にあるといいなと思います。</p>	<p>情報共有はとても大事なことです、しっかり行っていきたいと思います。ご意見、ありがとうございます。</p>
<p>私の勝手なのですが、月曜日等皆さん忙しいこととは思っていますが、時々待ちぼうけ！と思うことがあります。すぐに対応してもらえると嬉しいです。職員の方が見えているのに・・・と思ったことが何度かありました。</p>	<p>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。月曜日だからこそ皆さんが気持ちよく通ってもらえるようそんな雰囲気でお出迎えできるよう努めていきます。「気付いたら知らない振りをするのでなく行動に移す」支援者として大切なことが当たり前に見えるよう教育を行っていきます。</p>
<p>GHで雨の日に洗濯物が乾きにくい。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。</p>

## 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
挨拶も丁寧で、いつも明るく対応して頂いています。	ありがとうございます。
OKです。感じも良く。	同上
いつも丁寧に対応していただいて嬉しいです。	同上
毎朝、笑顔で元気良く対応していただいています。これからもよろしくお願いします。	同上
とても良いと思います。	同上
よく対応していただいています。ただし、言葉遣いに過敏に反応しますので、ちゅうらかすとか、深刻にならない言葉遣いをお願い致します。	ご心配をお掛けして誠に申し訳ございません。言葉遣いには十分配慮してまいります。
いつも優しい声掛けをしてくださり、本人も楽しみの時間のひとつになっています。	ありがとうございます。
大変丁寧に対応して頂いております。	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
特に意見はありませんでした。	