



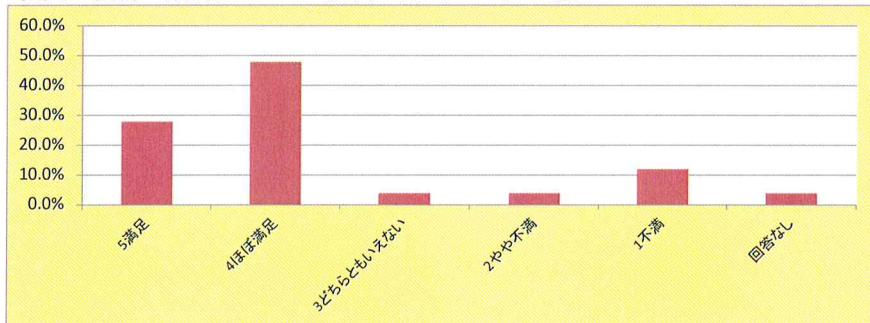
社会福祉法人ライフサポート協会 2013年度 部門取り組み総括票

部門	こころの相談ネットふうが (地域活動支援センター)	記入者	高橋 爾
----	------------------------------	-----	------

回答者数25名（利用者ご本人からの回答。うち計画相談との併用の方6名）

事業所の自己評価（アンケートを受けての責任者による評価）

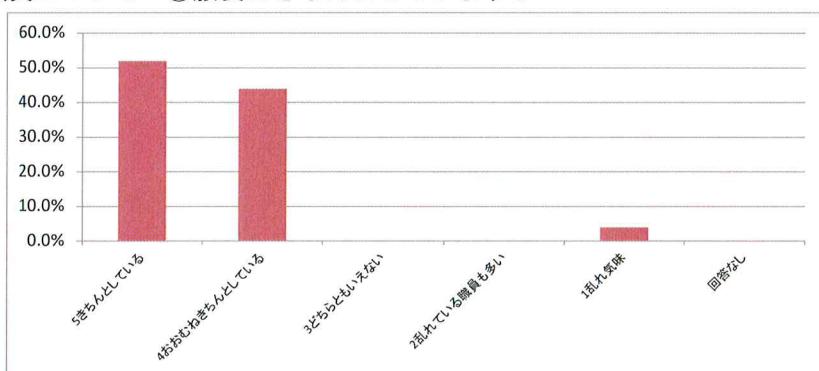
設問1 職員の姿勢（言葉づかいや服装・応対など）全般についておきかせください



評価平均

3.8

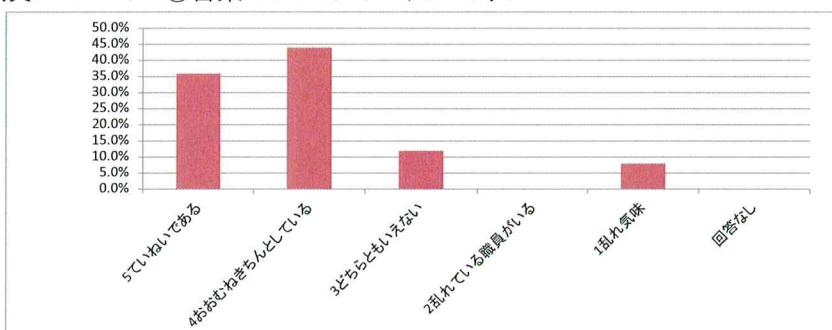
職員について ①服装はきちんとしていますか



評価平均

4.4

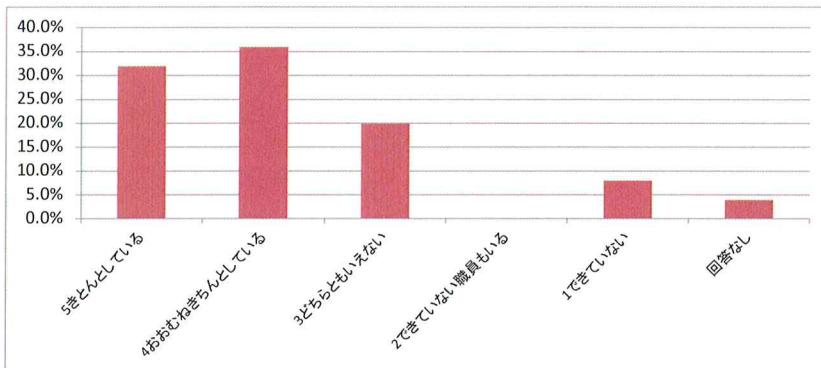
職員について ②言葉づかいはていねいですか



評価平均

3.9

職員について ③態度・姿勢について
(考え方を押しつけられたり、えらそうにされるなどないですか)

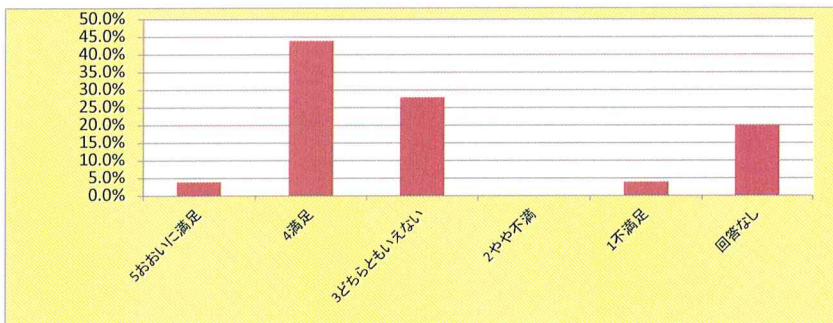


評価平均

4.0

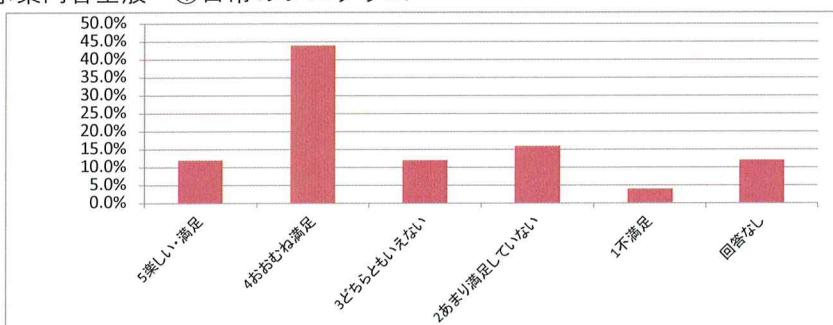
利用者評価主なご意見	
高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・職員さんが利用者のことを本気で考え支えてくれるところ。第二の家と思えるところ。安心できて落ちつけるところ。 ・いつも笑顔でいいさつしてくれる。些細な事でも真剣に相談にのってくれる。 ・面談などではきちんと話を聞いてもらえる。 ・個人一人ひとりに丁寧な態度で接してくださる。 ・派手な服装をしておらず飾り物を身に着けていないことが多い。 ・どんな小さなことでも親身になって聞いてくれる。 ・ライフサポート協会の職員さんはいつも笑顔で接してくれるので嬉しい。 ・昔のふうがの体制より話しやすいです。 ・外でばったりふうがのスタッフに会ったらそのスタッフから声をかけてくれるところ。 ・職員さんたちの服装については目立たなくとてもよく着こなされていると思います。
問題点	<ul style="list-style-type: none"> ・相談したいときに職員がいない。言葉づかいもなめた言い方している。電話が通じない。服装はラフになります。 ・言葉にとげがある。心を傷つけられました。事務的、ふうがとはもう関わりたくない。 ・職員さんの数があまりにも少なく色々なところに手が回らないところ。 ・ほとんどサロンにいない。スタッフと交流が持ちにくい。サロンに誰も居なくなる時がある。 ・なかなか思う時間に面談できない。 ・たまにサロンの中がゴタゴタ荒れていること。それも面談で言わないとわかつてもらえないところ。 ・話し中が多いです。 ・スタッフにときどきバカ扱いされる。特に女性の一部。子どもじゃないのよ、病人とも思い込んでほしくない時がある。 ・時々、職員の考え方を一方的に話されて嫌な気持ちになる。 ・出来ればお忙しいでしょうが、高橋センター長にはもう少し事務所なりサロンにしてほしいです。

設問2 事業内容全般について（プログラム・支援内容など）おきかせください



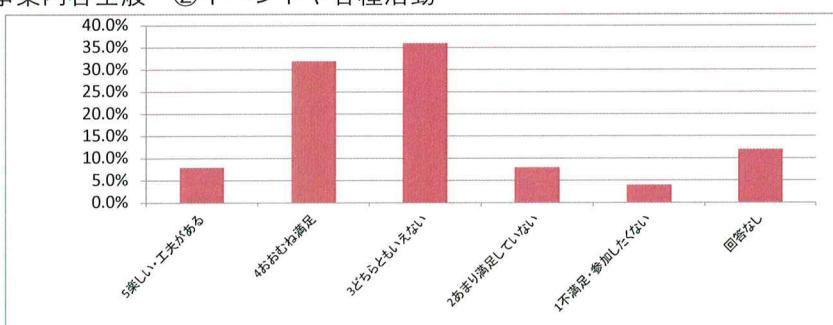
評価平均
3.5

事業内容全般 ①日常のプログラム



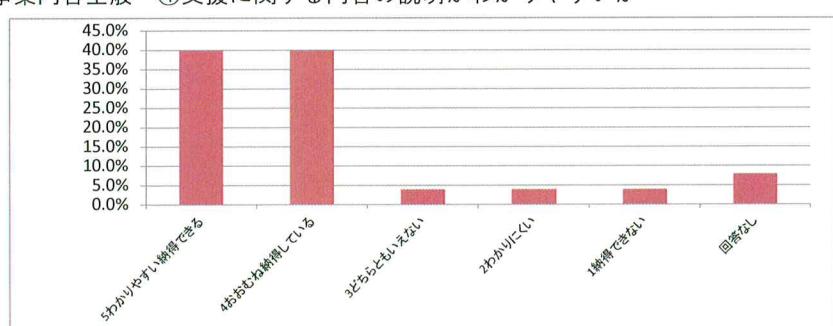
評価平均
3.4

事業内容全般 ②イベントや各種活動



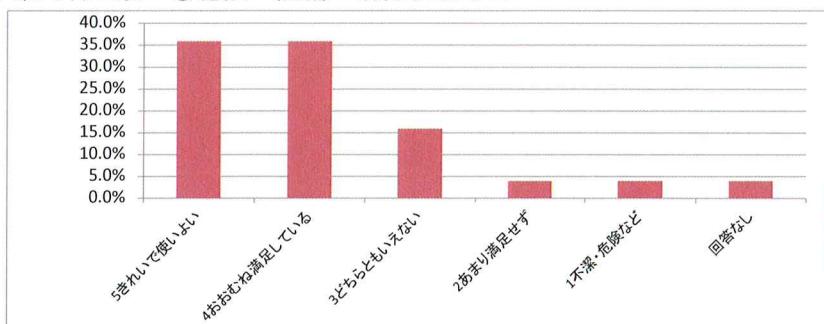
評価平均
3.4

事業内容全般 ④支援に関する内容の説明がわかりやすいか



評価平均
4.2

事業内容全般 ⑦施設・設備・清掃状況など

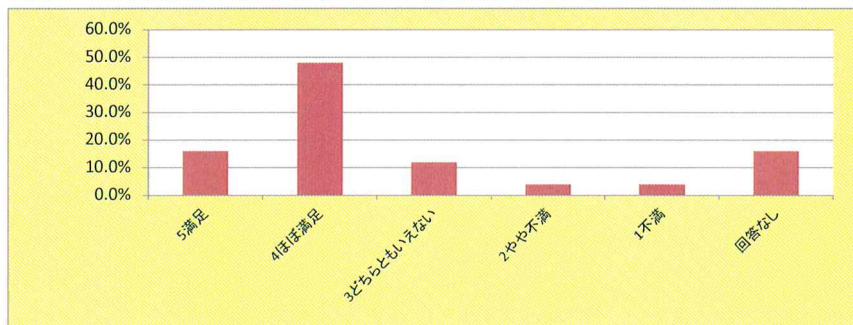


評価平均

4.0

利用者評価主なご意見	
高評価	<ul style="list-style-type: none"> 少ない予算で色々考えてやっているところ。 いつも清潔感があつて居心地がいい。 自分のペースで利用できるところ。 プログラムがあつて楽しみにしている。毎月の予定表もとてもありがたい。 トレッキングなどの企画は良いと思う。 ゆっくりした時間が流れています。問題ないと思います。 ケース会議とかで行くと親切に対応してくれるところ。 昔よりみんな積極的にプログラムへの協力や参加がなされていると思いますが。 自分でできないところの間に入つて調整してくれるから助かる。 来所者数が多い。プログラム楽しみです。男子会、女子会もできとでもうれしいです。 隅々とまでといふと問題がありますが大方良いと思う。
問題点	<ul style="list-style-type: none"> サロンがくさいにおいがする。異臭漂う。書道教室の時、先生がいないことと洗うところが汚い。 風船バレー やめるべきだ。旅行も男女差別している。女子会男子会はいらない。今の時代女子会など遅れてる。 サロンの時間が早く終わり過ぎだ。 これは利用者側に問題があると思うんですが本当は何がしたいのかよくわからない。もっと利用者側で何がしたいのか話し合うべきだ。 問題は自分にあると思いますが、月に何度もしか行けないのでプログラムやレクに参加しにくい。 人が多いと苦手なのでたまにプログラム休む。 コップが少々不潔だと思う。地域交流はあまり意味がないと思う。 職員が忙しすぎると思う。 音楽は人を魅了しますのでスタッフの方々も対応が難しいときがあるのでしょう。 毎日何かあってほしい(プログラム)。来所者数が少ない時がある。 これは私自身も問題ですが、足・腰が悪く、今も整形外科に通っています。だから長時間歩くことができず、スポーツとなれば参加させてもらつても、身体がまならないので少し自分がはがゆいです。

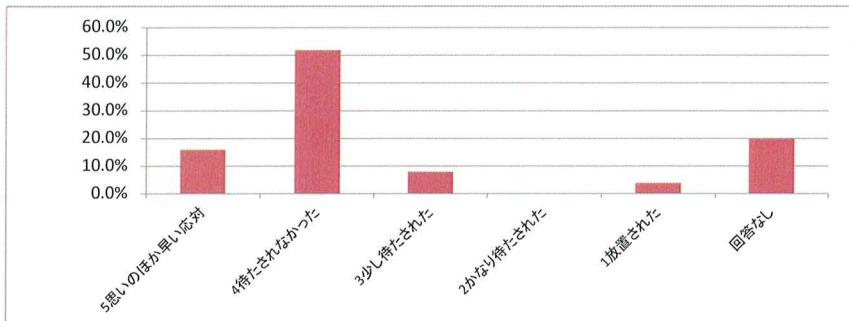
設問3 要望した際の反応（返事の早さ、回答、対応など）についてお聞かせください



評価平均

3.7

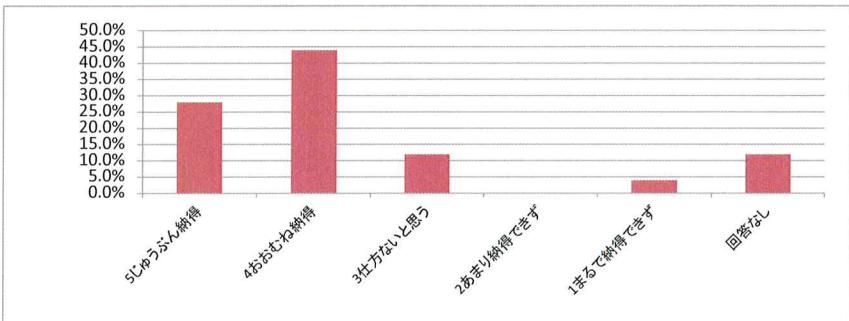
要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



評価平均

3.9

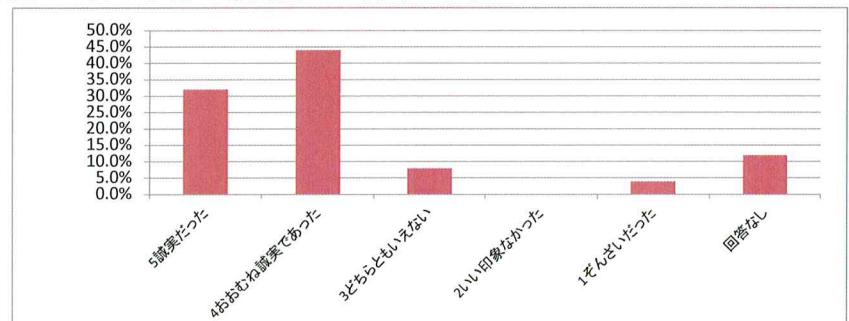
要望した際の反応 ②回答内容に納得しましたか



評価平均

4.0

要望した際の反応 ③要望した職員の対応

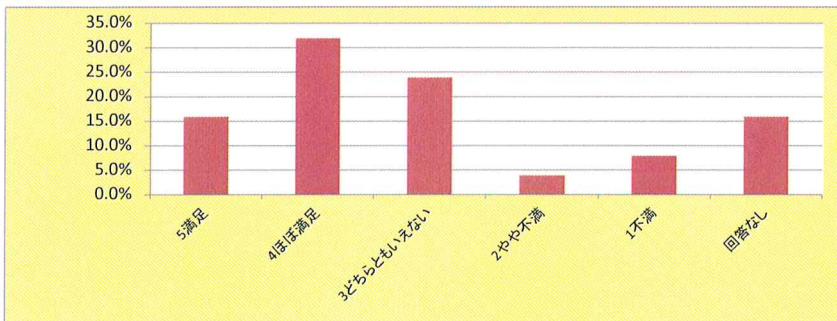


評価平均

4.2

利用者評価主なご意見	
高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・大変忙しい中時間を作つて要望に対応してくれる。 ・話を真剣に聞いてくれる。 ・早く相談する場を設けてくれた。 ・面談の日をきいたときもすぐにチェックしてくれるのが良いし何かあるとすぐに動いてくれるのがいい。 ・なんでも相談できる。 ・人間ドッグの時にスタッフの人が私に対してすごく丁寧で親切にリードして下さいました。 ・みな呼び出しホーンにもいやな顔をせずにきてくれる。 ・にこやかな表情での対応。よく話を聴いていただけたと思います。
問題点	<ul style="list-style-type: none"> ・職員がとても忙しそうで頼みにくい。 ・職員の都合もあると思いますが面談するのに時間がかかる。 ・たまに暴れてしまつたり大声でさけぶ時がしんどくなる。 ・問題があるから結果が必要になる。みんな受け入れる様になれば問題ない。 ・通院先の病院とかでスタッフの人が他の利用者さんといつてるときに私の存在に気付いてくれなかつたこと。

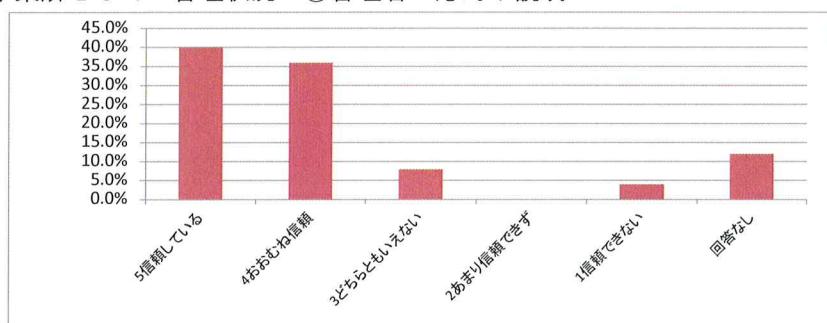
設問4 事業所としての管理状況についておきかせください



評価平均

3.5

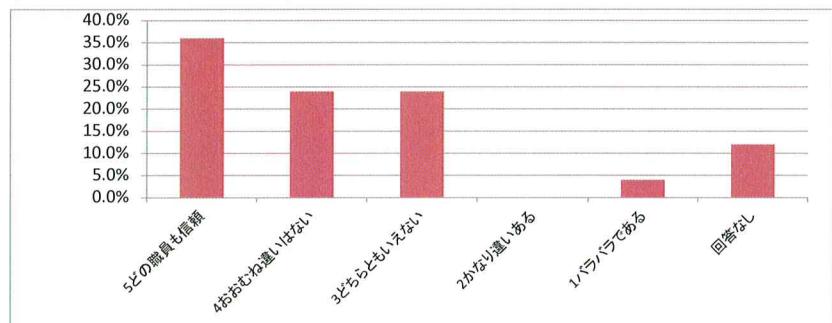
事業所としての管理状況 ①管理者の応対や説明



評価平均

4.3

事業所としての管理状況 ②職員によるバラつきはないか

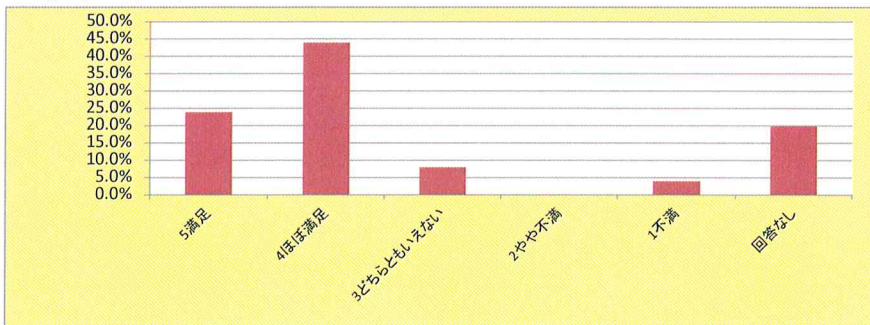


評価平均

4.2

利用者評価主なご意見	
高評価	<ul style="list-style-type: none"> センター長を筆頭に職員さんががっちりまとまっていてチームワークがいいところ。職員さんの連携ができているところ。 センター長はじめ職員の皆様はとても親切で誠実な方々です。利用者全員が信頼していると思います。 開放的なところ。 みんなの意見がそろっているので良いと思う。 どなたも優しく接して下さるところです。
問題点	<ul style="list-style-type: none"> すべて。 地域の大人や子どもまで入れるのはどうかと思います。実際知らないオッサンが入ってきて利用者にセクハラ！子どもが利用者に対して暴言！！ あまり人の気持ちの中に入らないで。 サロンにも事務所にもどなたもいなくなり、一人だけおられる場合は少し不安になります。

設問5 全体的な満足度についておきかせください

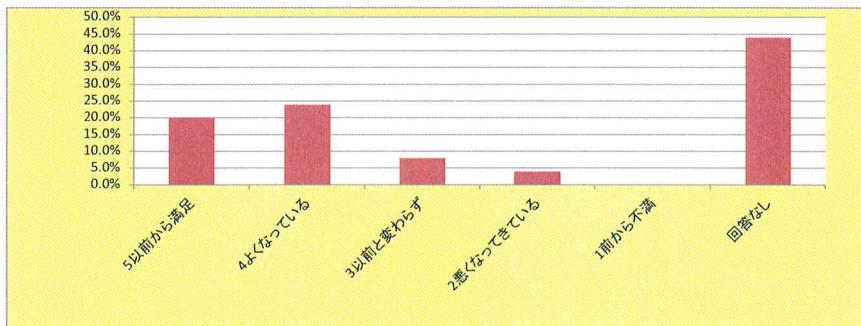


評価平均

3.9

利用者評価主なご意見	
高評価	<ul style="list-style-type: none"> 良い意味でフリーダムなところ。 いつでも利用できるところ。 スタッフやメンバーすべてが良い人ばかりで過ごしやすい。 急の相談のときも話すときも時間をちゃんととってくれるときがある。 何でも報告があるので良い。 スタッフがすばらしい。 相手の話をきちんと聞いてくれるところ。 スタッフの感性でメンバーも非常に活発になったと思います。サロンも活気があつていいと思います。(暴力以外は)。 作業所等もありにぎやかで明るい。 このところ、新しい利用さんも増え、ふうがはにぎやかになってきました。でも私はこの頃になって利用者さん一人ひとりの良いところを見つけられるようになりました。以前とは違う自分を発見することができました。自分自身が変わらないといけないと強く感じました。ふうがをうまく利用させてもらえるようにしたいです！ 私自身は、ふうがのサロン内で大声を出したり騒いでいる方を見ても全然気になりません。
問題点	<ul style="list-style-type: none"> 満足なんか全くしていない。 悪い意味でフリーダムなところ。それと仲良しさんだけが固まりグループを作らないこと。新しい利用者が入りにくく雰囲気になると思います(これは僕自身にも言えることです)。 職員さんが忙しそうで疲れが出ていないか気になる。 サロンの問題のときにまきこまれていることが多い。 忙しいのかあまりサロンに行ってかかわるということが少ないです。 スタッフの得手不得手もあるかと思うが、なんでかカラオケではいつもマズイ時・コトが感じられる。 十人十色ではあるが不快になる人もいる。

設問6（去年以前からのご利用の方のみ）利用されてきての変化



評価平均

4.0

設問7 「ライフサポート協会ならでは」の特徴（事業の内容や職員の姿勢等～他の事業所との比較でもかまいません）が、あればお書きください

- ・初めての地活なので比較できない。
- ・私は人ととの関わりが苦手なので遠慮しいてるので苦手な人も中にいます。
- ・ピアの人の存在。
- ・じらふとの連絡が行き届いていて私の場合はケース会議の場を開催してくれてその点が他の事業所とは違うところだと思いました。
- ・よくお金の要るスペースだ。経済生活をないがしろにはできませんが。
- ・地域との一体化を進めている。
- ・以前、別の支援センターを利用させて頂いていましたが、私たち利用者さんのことはよっぽどのことがない相談できませんでした。利用者さんを一日自由にさせておくという考えだったそうです。私はそれにはいつも疑問をもっていました。そこがふうがとは全然違うと思っています。

設問8 これだけは何とかしてほしい…という要望、もしくは今はいいけど将来はこうしてほしいなどという要望があれば、お書きください。

これだけは	<ul style="list-style-type: none">・時間が長くしてほしいサロンの。何かくさい異臭が漂う。職員の対応が悪くなっている。いないし。ちゃんとしてほしい。相談してくれない個室で。・大変失礼ですが、自分自身で身の回りができる利用者さんの衛生面、風呂入ってますか？というぐらい悪臭がする人もいます。これだけはなんとかしてほしいと思います。・(サロンを開ける時間を)17時までにしてほしい。・奇声をあげたり常識を逸脱した行為をする利用者を出入り禁止にしてほしい。・今まで良いと思います。・親子で共通したことを安心してやれる場を作ってほしい。・けんかだけはやめてほしい。YちゃんとEちゃん、私とCさん、Kさんなど。・自分と同じような思いをする子が今後ふうがから出て欲しくない。・自立促進のため厳しい面があつても良いと思う。・毎週とか2週間に一度とか面談されている方がたくさんおらますが、それ以外の人たちにも今日どうしても話をきいてほしいと思っている人にも配慮して頂きたいと思っています。
将来は	<ul style="list-style-type: none">・趣味に繋がるプログラムがもっと増えれば面白いと思います。写真をとってブログもどきみたいなことをしてみたい。・センター長はじめふうが職員の人事異動だけはやめてほしいです。一からの人間関係を作るのが困難です。私は今のふうが職員全員を信頼しています。・今はいいけど将来もふうががあつてほしい。ふうががなくなると行き場に困る。・もう少しサロンが広いといいなと思う。・少しレベルを上げたコミュニケーションの仕方を学べればと思う。