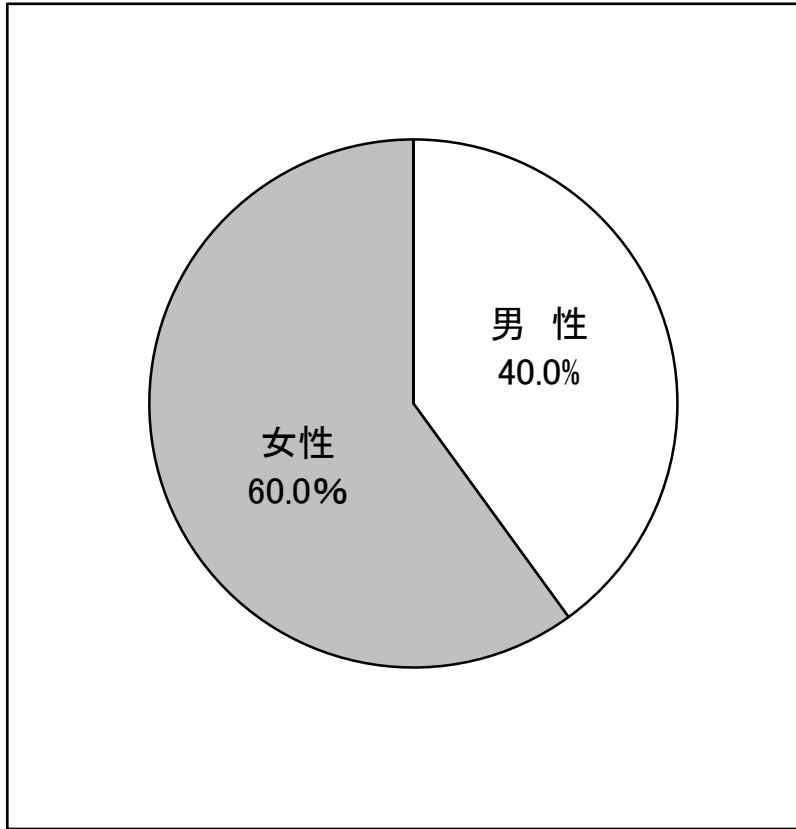


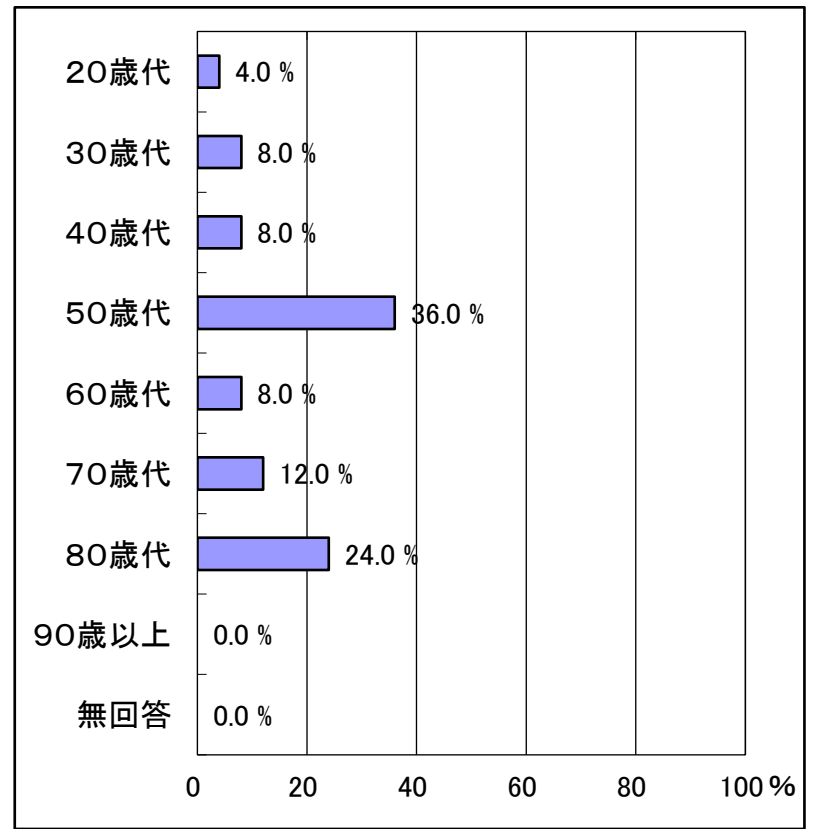
問1 ご利用者の性別を教えてください

回答数 25 件



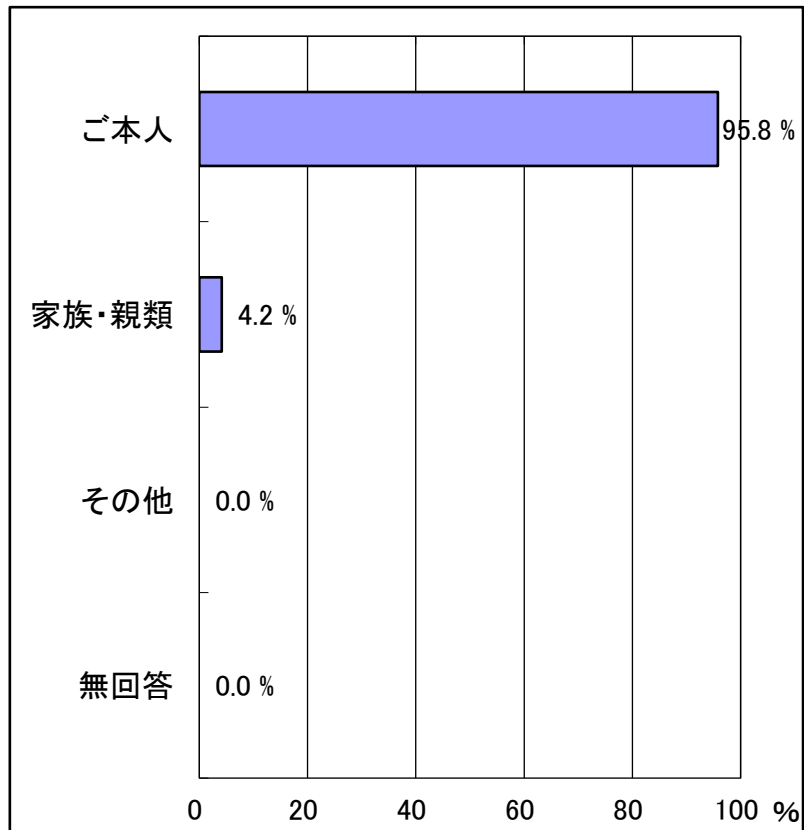
問2 ご利用者の年齢を教えてください

回答数 25 件



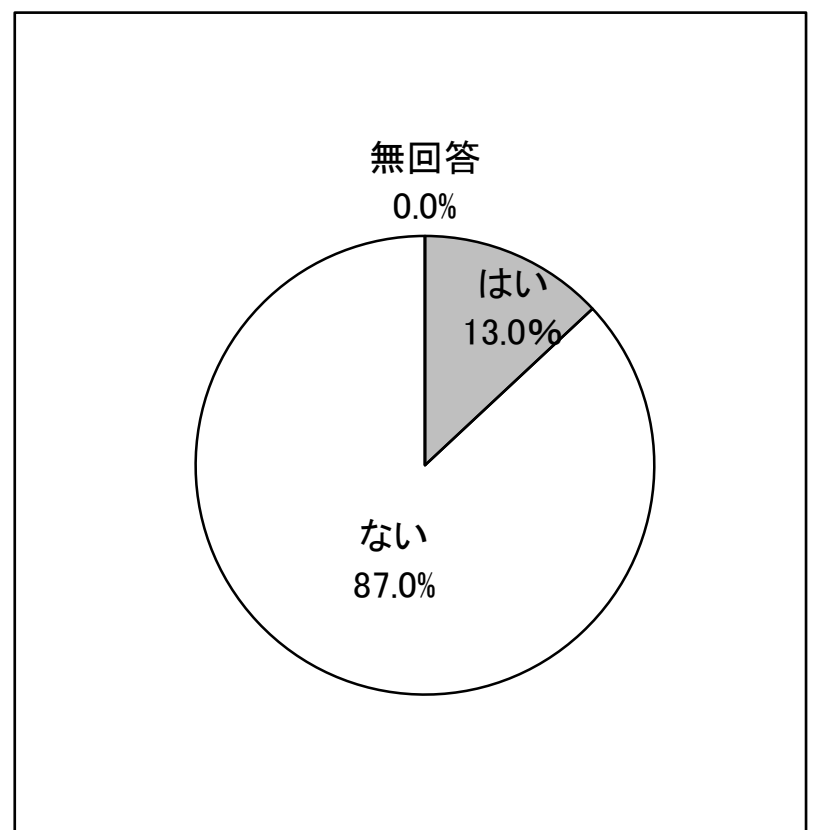
問3 調査票にご記入下さる方はどなたですか

回答数 25 件



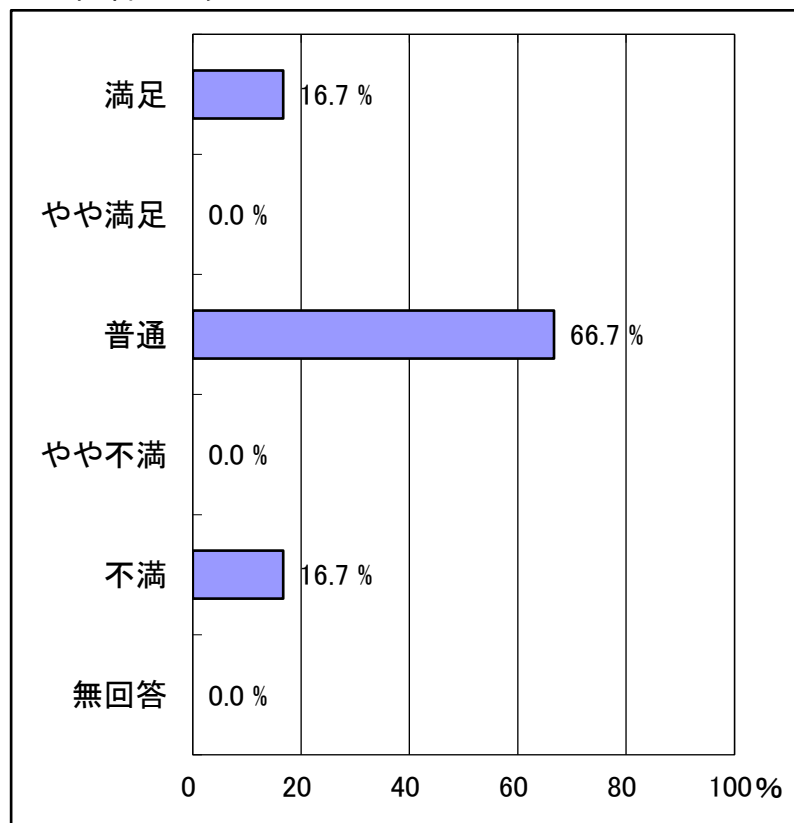
問4 この1年間の間に社会福祉協議会に対し、苦情や希望等を申し出たことはありますか

回答数 25 件



## 福祉サービスアンケート(基本項目) 報告

問5 「ある」と答えた方にお聞きします。申し出た苦情や希望等に対して社会福祉協議会の対応の仕方、回答はどうでしたか 回答数 3 件



「満足」と「不満」の回答数が同等数あり、納得できるような対話や機会のもち方に努めます。

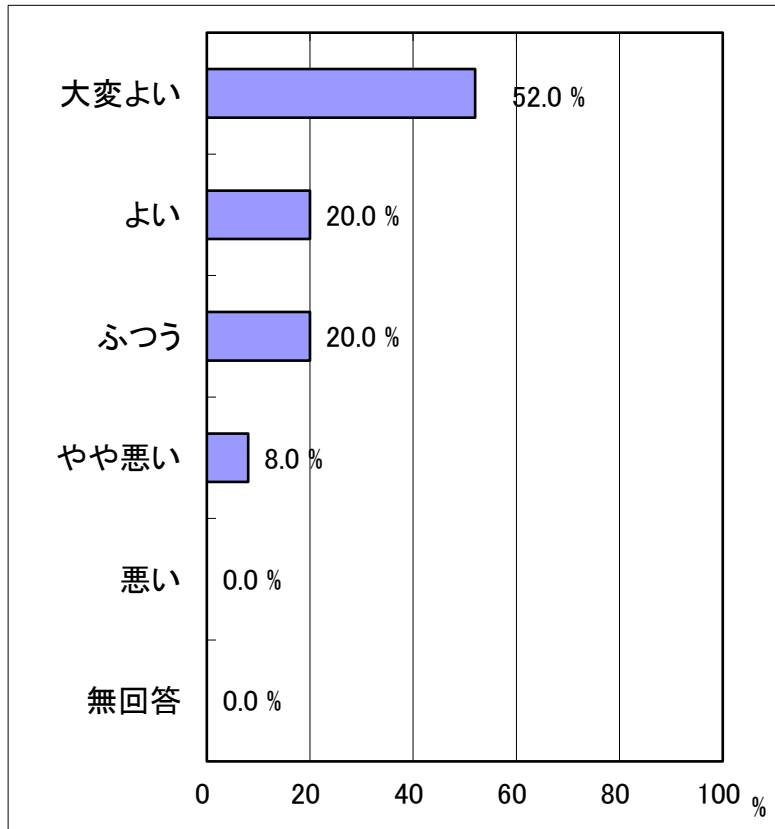
※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください。

- ・ 親が亡くなった後の事を考えると一人で暮らしていくのは無理等、働いた楽しみが目的等自信を無くしてしまう。

ご本人の頑張りを評価しつつ、今の希望と今後考えられる状況をさらに分かりやすく説明するよう努めます。

問1 職員の言葉づかいや態度はいかがですか

回答数 25 件



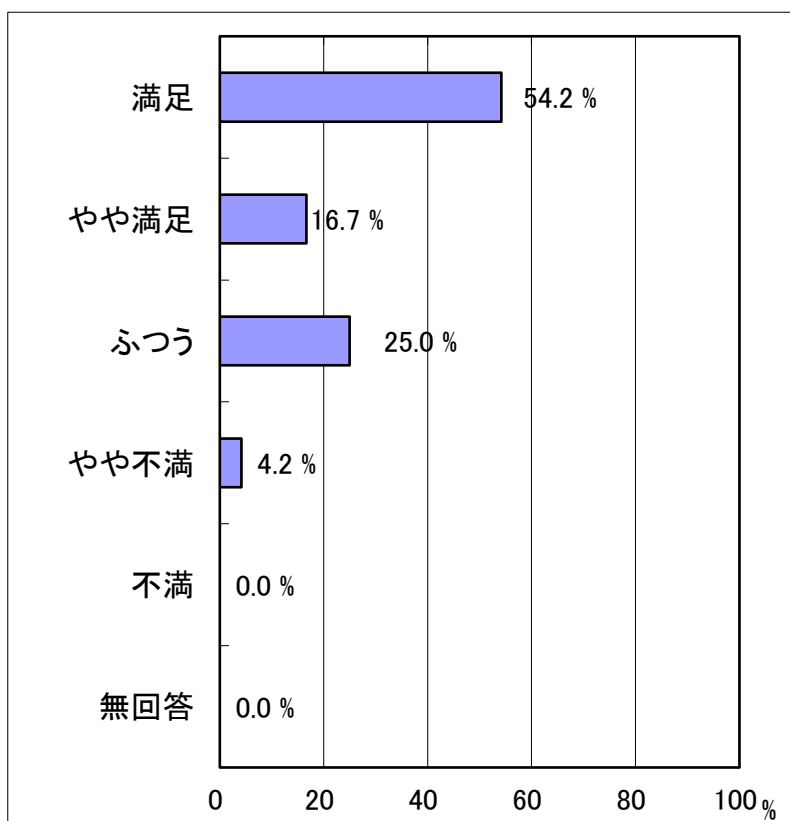
※ 「やや悪い」「悪い」とお答えになった場合は、どんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください

- ・ 言葉や話の仕方が難しい

支援者として、年相応に敬語で話すと「言葉が難しい」、一方で利用者さんも敬語で伝えようとし、「話し方が難しい」と感じていると推察されます。ご本人の様子を観ながら対応します。

問2 ご利用者の健康状態について、職員の心づかいはいかがですか

回答数 25 件



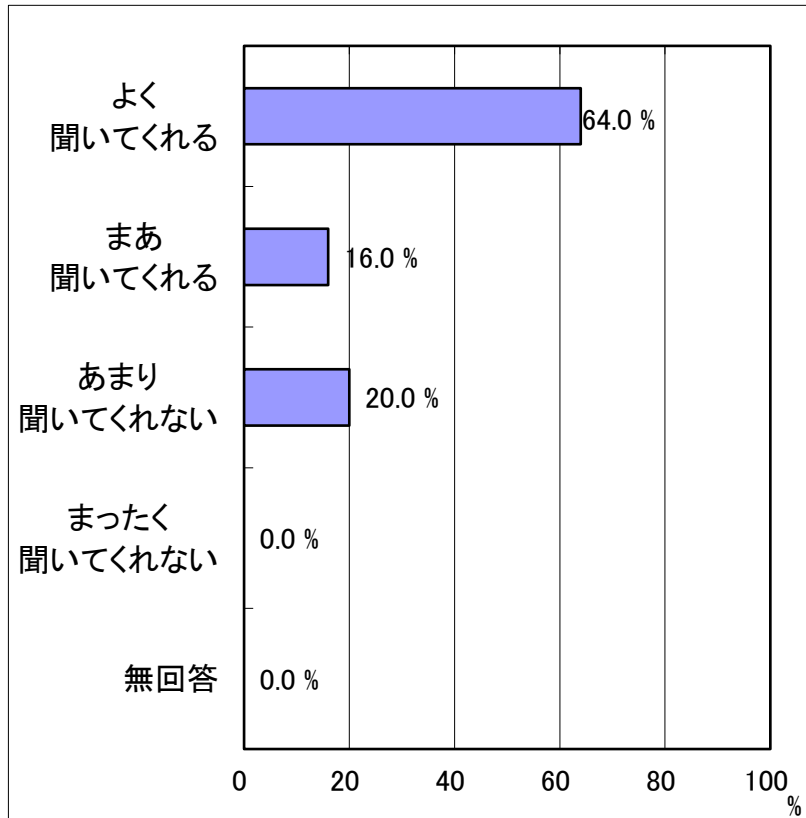
※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合はどういった点でそう思われたか具体的にお書きください

5割以上の方に「満足」と回答いただきました。一方で、やや不満があるとのことご意見もいただきました。ご本人の様子を観ながら声掛け等、さらに心配りをしていきます。

福祉サービス利用援助事業  
アンケート 報告

問3 職員はご利用者の話をよく聞いてくれますか

回答数 25 件



6割以上の方に「よく聞いてくれる」と回答いただきました。一方であまり聞いてくれないとのご意見もいただきました。聞く姿勢に気を配りつつ、出来るだけ時間を取り対応していきたいと思えます。

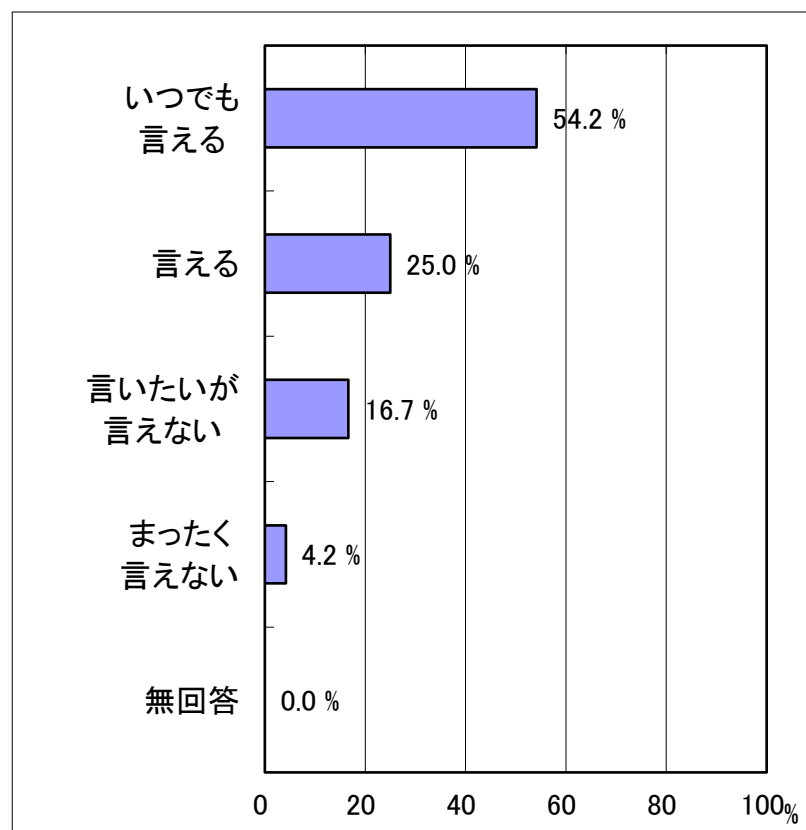
※ 「あまり聞いてくれない」「まったく聞いてくれない」とお答えになった場合は、こういった場面でお感じになられたか具体的にお書きください

- ・ 担当者が将来の事を考えて金銭面を考えてくれているのはわかりますが、一方的にそれでは無理ですと言われると本人は希望を無くしてしまう。
- ・ 長電話になったりするとき簡単じゃない

「長電話で料金がかかると大変だ」という意味だと推測されます。内容によっては、こちらから掛け直すようにしていますが、さらに気を配りたいと思えます。

問4 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

回答数 25 件



5割以上の方に「いつでも言える」と回答いただきました。また言いたいと言えないや、全く言えないとの回答もいただき、まずは言いやすい雰囲気を作るよう心掛けていきます。

※ 「言いたいと言えない」「まったく言えない」とお答えになった場合は、こういったことが原因で言えないか具体的にお書きください

- ・ 話すと、一方的に考えて将来の事をと言われる

現状を伝えつつ、ご本人の希望を丁寧に聞き取るよう努めたいと思えます。

○ 福祉サービス利用援助事業を利用して良いところをお書きください

- ・ 今まで利用してたのできちんとお金も貯められた。それは感謝してる
- ・ 事業を利用して便利であると思う。
- ・ お金の事以外色んなお世話をしていただき大変うれしく思っています。満足しています。ありがとうございます。
- ・ お金をかんりしてくれること。
- ・ 利用者に対して話は最後まで聞いてくれる
- ・ いつも職員さんが、色々と相談にのってくれてうれしいです。
- ・ 安心感が持てる
- ・ 金のかんりをよくしてくれています。

○ 福祉サービス利用援助事業を利用して良くして欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください

- ・ 金銭は、毎月、通帳記入照合 自分のお金を引き出してほしい時は、そんなの引き出さなくていいと言われる。
- ・ 早くきて早くかえってほしいです。
- ・ とても非用者に対してその人の身になってくれるとても嬉しい(原文のまま)
- ・ もっと利用数ふやしてほしい。
- ・ このままでいいと思います
- ・ 言葉使いをよくしてもらいたい。
- ・ きぼう(原文のまま)

利用者各々で生活の仕方も異なるため、まずはお話を伺い、必要な場合は臨時出金し対応しています。その他、ご本人からの要望・希望を叶えるよう出来るだけ努めていますが、経済的にも安定した生活を送ってもらうためには、全て叶えるのは難しいのが現状です。

上記のお話をきちんと受け止め、個別に対応していきます。