

ひごろ うんえい りかい きょうりよく たまわ ほんとう  
日頃よりくさぶえの運営にご理解とご協力を賜りまして本当にありがとうございます  
います。

さくねんど きょうりよく か き とお みなさま  
さて、昨年度ご協力いただきましたアンケートについて、下記の通り、皆様から  
いただ いけん とりく へんじ  
頂いたご意見について、くさぶえの取組み、くさぶえからのお返事をまとめさせて  
いただきました。是非、お目通しくください。



 いけん ご意見	とりく くさぶえの取組み
<p>かんがい あか 館内の明るさについて。 かんがい くら 館内が暗い。</p>	<p>りようしゃ かいしとうしよ かんない あか くさぶえ利用者アンケート開始当初より、館内の明るさにつ くら いけん たすう いて暗いというご意見を多数いただいてまいりました。これ かいぜん いた までの改善と致しましては、 ちいき こうりゆうしつ かいだん おど ぼ かい 1F地域交流室、階段の踊り場、2Fデイルーム、2階 ろうか めんだんしつ まえ だついしつ 廊下、面談室3Fショートステイルーム前、脱衣室etc. な しょうめい そうせつ かいぜん すす ど、照明の増設など改善を進めてまいりました。しかしなが ふじゅうぶん じょうきょう げんじょう じっさい あか ら、まだ不十分な状況があるという現状です。実際に明る いけん たすういただ くも ひ くなったというご意見も多数頂いておりますが、曇りの日、 ゆうく とき かんきょう な わたし 夕暮れ時はくさぶえの環境に慣れている私たちスタッフも くら かん げんじょう こうじ ひよう はっせい 暗さを感じる現状です。ですが、工事については費用が発生 きほんてき いじょう しょうめい そうせつ することでもありますので、基本的にこれ以上の照明の増設 かんが かんない あか かぎ きけん かしょ は考えておりません。（館内の明るさに限らず、危険な個所 など ゆうせん かいしゅう かんない くら 等を優先して改修していきます）これからは、館内の暗さの りよう みな ふあん かん わたし ためにご利用の皆さんが不安を感じないよう私たちスタッフ あか げんき あいさつ じんそく たいおう ところ の『明るく元気なご挨拶』と迅速な対応を心がけていきます りかい おも のでご理解いただければと思います。</p>

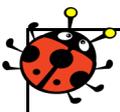


 <p>いけん ご意見</p>	<p>とりく くさぶえの取組み</p>
<p>うけつけ き 受付で気づいて もらえない。</p>	<p>いけん いぜん いただ いけん こちらのご意見も以前より 頂いていたご意見です。</p> <p>じむしょ へんこう きょくりょくうけつけ せ む 事務所のデスクのレイアウトを変更し、極 力 受付に背を向 けしないで執務できるように改善は進めてまいりました。さら なる改善として、少しでも早くご来所の皆様に気づけるよう うけつけじょう ぶっぴん せいり みとお に受付上の物品の整理をし見通しをよくしました。また、デ スクのレイアウトも変更しております。(比較的事務所で しつむ じかん なが うけつけ ちか せ む 執務する時間の長いスタッフが受付に近く、背を向けないよ はいち へんこう うな配置に変更してみました)</p>

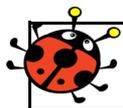


 <p>いけん ご意見</p>	<p>とりく くさぶえの取組み</p>
<p>かい うけつけ へいさてき 2階に受付があり、閉鎖的 いな印象を受ける。</p>	<p>せつけいとうじ い と ちいき みなさま くさぶえ設計当時の意図として、くさぶえは地域の皆様の しせつ だいじ かんが らいしょ みなさま はい 施設であることを大事に 考 え、ご来所の皆様が入りやすいよ うに、ご利用しやすいように、事務所に2階に設置したと き けんせつとうじ ちいき みなさま ようぼう 聞いております。(建設当時の地域の皆様からのご要望でも ぎゃく へいさてき いんしょう あた ありました)ですが、それが逆 に閉鎖的な印象を与えてし まっているのですね。大変申し訳ございません。</p> <p>うすくら げんかん とお ぬ うすくら かいだん あ ゆうき 薄暗い玄関を通り抜け、薄暗い階段を上がっていくのは勇気 のいることと思いますが、受付がどこにあっても 私たちス スタッフ一同、皆様のご利用を心 よりお待ちしております。</p>

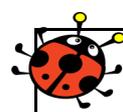


 <p>いけん ご意見</p>	<p>とりく くさぶえの取組み</p>
<p>ちゅうしゃじょう いりぐち 駐車場の入口がわかり にくい。</p>	<p>ちゅうしゃじょう あんぜん しゃりょう しゅっこ しゅっことう 駐 車 場からの安全な車 両の出庫のために、出庫灯 (パトラ イト) を設置しました。一つの目印にしていれば幸い です。</p>



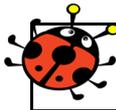
 <p>いけん ご意見</p>	<p>とりく くさぶえの取組み</p>
<p>しょくいん なまえ 職員の名前がわかりにくい</p>	<p>へいじつ にちちゅうかつどう みなさま たよ し これまで、平日の日中活動の皆様にはお便りでお知らせを いちじ りょう みなさま うけつけ たり、一時ケア・ショートステイをご利用の皆様には受付ホ ほんじつ つた たいおう ワイトボードにて本日のスタッフをお伝えするなど対応して じむしょまえ かおじゃしん い しょうかい まいりましたが、事務所に顔写真入りスタッフ紹介のパネ せっち ルを設置します。</p>



 <p>いけん ご意見</p>	<p>とりく くさぶえの取組み</p>
<p>かんだい 館内がくさい。</p>	<p>いけん かいしどうしょ いけん こちらのご意見もアンケート開始当初からのご意見です。 たいへんもう わけ 大変申し訳ございません。 せこうぎょうしゃ そうだん きゅうきこう おすいかん しゅうき これまで、施工業者と相談して、吸気口に污水管からの臭気 ぎゃくりゅう かいしゅう ところ おすいかん こうあつせんじょう が逆流しないような改修を試みたり、污水管の高圧洗浄 じっし いま かいぜん いた も実施しましたが、未だ改善に至りません。 しゅうきはっせい げんいん とくてい じょうきょう 臭気発生の原因が特定できていない状況ではありますが、 しょしん かえ まいにち かんき じっし はいすい まいにちみず なが 初心に帰り、毎日の換気の実施、排水トラップに毎日水を流 ほうこうざい せっち けいそく たいさく こう す、芳香剤を設置するなど継続して対策を講じていきます。</p>

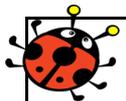


 <p>いけん ご意見</p>	<p>とりく くさぶえの取組み</p>
<p>いちじ 一時ケア・ショートステイ りようちゅう ようす し 利用中の様子を知りたい。</p>	<p>いぜん こえ う いっさくねん 以前のアンケートからのお声を受けて、一昨年より、ご りようちゅう ようす つた れんらく きぼう ほう 利用中のご様子をお伝える、『連絡メモ』をご希望の方に わた とりく しゅうち ふじゅうぶん おも お渡ししています。その取組みの周知が不十分だったと思い もう わけ りょう さい きがる こえか ます。申し訳ございません。ご利用の際にお気軽にお声掛 たいおう けいただければご対応します。</p>

 <p>いけん ご意見</p>	 <p>とりく くさぶえの取組み</p>
<p>いちじ 一時ケア・ショートステ イの予約に時間がかか る。</p>	<p>りようび いっかげつまえ よやくうつけ よやく くさぶえではご利用日の一カ月前から、予約受付。ご予約を うつけ いっしゅうかんいなく かくてい へんじ いただ なが 受付から一週間以内に、確定のご返事をさせて頂く流れ となっています。ご よてい た いけん いただ おお 予定を立てにくいというご意見も頂いておりますが、より多 かた りよう こんご なが たいおう くの方にご利用いただくために今後もこれまでの流れで対応 りかい いただ さいわ させていただきます。ご理解を頂ければ幸いです。</p>

 <p>いけん ご意見</p>	 <p>とりく くさぶえの取組み</p>
<p>ちゅうしょく は 屋食のメニューを貼り だしてほしい。</p>	<p>へいじつ にっちゅうかつどう かた げっかん ひょう くば 平日の日中活動の方については月間のメニュー表をお配り けいじばん けいじ しています。すでに3F掲示板に掲示しております。また、 うけつけ お 2F受付にも置いてあります。</p>

 <p>いけん ご意見</p>	 <p>とりく くさぶえの取組み</p>
<p>かいさんか へんじ クリスマス会参加の返事を はや もっと早くしてほしい。</p>	<p>もう こ しめきりび よくじつ へんじ れんらく いただ 申し込み締切日の翌日からお返事の連絡をさせて頂いており わたくし でんわ ますが、私どもがお電話させていただくタイミングが合わ ちやくせつ はな じかん ほう ず、直接お話しできるまで時間がかかってしまった方もい らっしゃったようです。お申し込み時に繋がりやすいお でんわばんごう うかが かいぜん 電話番号をお伺いするなど改善します。</p>



いけん  
ご意見

よ か かつどう ほしゅう わ  
余暇活動の募集を分かりやすく。

とりく  
くさぶえの取組み



かんない けいじ つうしん  
くさぶえ館内の掲示、くさぶえ通信、ホームページにおいて  
つた み こんご  
お伝えしています。見やすくわかりやすいレイアウトを今後  
かんが すいじこうしん  
も考えていきます。また、ホームページも随時更新してま  
かくにん さいわ  
いりますので、ご確認いただけたら幸いです。



いけん  
ご意見

かぞく たい きょうかん  
家族に対する共感、  
りかい た  
理解が足りない。

とりく  
くさぶえの取組み



ひごろ りようしゃ かぞく よ そ しえん じっせん  
日頃、ご利用者にも、ご家族にも寄り添った支援を実践した  
かんが いた もう わけ  
いと 考えておりますが、至らず申し訳ございません。どのよ  
じょうきょう なか こと たら きょうかん た  
うな 状 況 の中で、どのような事柄について『共感が足りない』  
かん おし  
』とお感じになったのかぜひ教えてください。



いけん  
ご意見

いちじ  
一時ケア・ショートステイを  
りようりゆう き  
利用理由を聞かれるように  
なりました。その理由を知りたい。

とりく  
くさぶえの取組み



じつ もう あ いちじ りようにんすう ねんねん  
実を申し上げますとくさぶえの一時ケアのご利用人数は年々  
げんしょうけいこう くない うんえい かいし じどう  
減少傾向にあります。区内で運営を開始している児童デイの  
えいきょう おも きやくしよてき  
影響によるものと思われます。にもかかわらず、局所的な  
こんざつ ことわ じょうきょう  
混雑により、お断りをしなければならない状況もあります  
みなさま じじょう なか りよう  
す。皆様がどのようなご事情の中で、くさぶえをご利用される  
し たいせい ととの いっけん ことわ へ  
のかを知り、体制を整えることで一件でもお断りを減ら  
おも りよう りゆう うかが  
したいという思いでご利用の理由を伺うようにしました。で  
ことわ しんぱい む  
すので、レスパイトだから断られやすいとかご心配される向  
おも  
きもあろうかと思いますが、そのようなことはございません  
じじょう みなさま りよう ところ  
し、どのようなご事情であれくさぶえは皆様のご利用を心よ  
ま  
りお待ちしております。



はげ ことば ちょうだい ばっすい  
 励ましの言葉もたくさん頂戴しました！（抜粋）



よ ぐたいてき か  
**くさぶえの良いところを具体的に書いてください**

しょくいん かた しんせつ ていねい こえ くだ かんしゃ  
 ○職員の方が親切にそして丁寧に声かけをして下さるところ。感謝しています。

こうじょう い き こ かん あか ふんいき  
 ○よりよく向上させるよう意気込みを感じる。明るい雰囲気になりました。

しょうがいしゃ じんけん たいせつ にんげん ぞんちょう たいせつ あつか じっかん  
 ○障害者の人権を大切に人間として尊重し大切に扱ってもらえることが実感で  
 きとても安心していられます。又、何かあったら力になってもらえるという  
 あんしんかん も かんしゃ  
 安心感を持てるのもありがたく感謝です。

たんとうしょくいん そうだんいん かた ふく みな ほんにん かぞく じょうたい き くば  
 ○担当職員や相談員の方を含め、皆が本人だけでなく家族の状態にまで気を配っ  
 くだ かぞく すこ きゅうよう き くば  
 て下さり、家族が少しでも休養できるように気を配ったりということを、さりげ  
 なに そうだん しんらいかん  
 なくして下さいます。何かあったらご相談すれば、どうにかなるという信頼感、  
 あんしんかん  
 安心感につながっています。ありがとうございました。

こま とき そうだん しょくいん たち げんき あか こと  
 ○困った時にいつでも相談にのってもらえること。職員さん達が元気で明るい事  
 えがお うれ  
 （あいさつや笑顔が嬉しい）

でき ほんにん おも りかい かぞく あんしん  
 ○アットホーム的（あたたかい）本人の思いをよく理解してくれている家族が安心  
 あす ほんにん  
 して預けられる（本人も）

とき たす あんしんかん も でき  
 ○なにかあった時は助けになってくれるという安心感を持つことが出来、それは  
 おお ささ むきめい と  
 ものすごく大きな支えになっている。このような無記名のアンケートを取ってくれ  
 よ くだ かん  
 るところ……。より良くしようとして下さっているのだなと感じます。

あたた ふんいき と たいおう はや たす  
○ 温かい雰囲気があるショートが取れるかどうかの対応が早くなり助かります。  
ちゅういてん こ むすか はあく くだ  
ショートの注意点（子どもはあれやこれや難しい）を把握して下さっている。こ  
りようしゃ こえ き くだ しせい うれ  
うやって利用者の声を聞いて下さる姿勢が嬉しい。

しょくいん ことばづか ていねい きも よ  
○ 職員の言葉遣いが丁寧で気持ち良い。

うけつけ たいおう どうよう ないよう じゅうじつ すば  
○ 受付ですぐに対応してくれる。土曜日の内容が充実していて素晴らしい  
です。

そうだん なん さいご とりて ほか  
○ くさぶえに相談したら何とかしてくれる最後の砦イメージがあります。他には  
こと さいぎん た じぎょうしょ  
ないという事でもあります。しかし最近はリリースネットさんはじめ、他の事業所  
うご で とうかつ  
でもそうした動きがやっと出てきたようです。なのでくさぶえさんはその統括の  
きのう じゅうぶん はっき おも  
機能をも十分に発揮してほしいと思います。

ほか あず しせつ う い あず よやく た  
○ 他の預かり施設の受け入れがダメだったときに預かってもらえるなど予約が他の  
しせつ みじか かんが  
施設より短いスパンで考えられていること。

ようす くわ おし  
○ ショートステイの様子を詳しく教えてもらえること。

はなし きほんとう う い  
○ まず話を聞いてくれることが本当にありがたいです。受け入れてもらえること  
ほんとう いろいろ かた かつどう み うれ  
が本当にうれしいです。色々な方たちがいろいろな活動をしているのを見て嬉しい  
です。



ほか たすう こえ ちょうだい  
他にも多数のお声を頂戴しております。

ありがとうございました。

へいせい ねんど じっしよてい  
くさぶえでは、平成28年度もアンケート実施予定です。

ため きょうりよく ほど ねが  
くさぶえをよりよくする為に、ご協力の程よろしく願いいたします。

