

社会福祉法人 明徳会 家族オンブズマン評価表

NO	項目	気づき
1	<p>【環境 ハード面 目に見えるもの】</p> <p>施設の建物、活動スペース、居室、トイレ、食堂など</p> <p>プライバシー、人権、危険防止など</p> <p>配慮されているでしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・10年経って建物の故障などがある。 ・以前の施設では4人部屋であったが、現在は1人部屋になり、快適である。 ・自分の子供が在籍していない他のグループ場所、活動を見学できて良かった。
2	<p>【環境 雰囲気 感じるもの】</p> <p>施設の雰囲気、明るさ、清潔感</p> <p>健康的な生活空間</p> <p>季節や生活の質の向上に向けた環境に配慮して居るでしょうか？</p>	
3	<p>【職員対応】</p> <p>職員は、ご利用者様に対して</p> <p>丁寧で適切な言動をしていますか？</p> <p>明るさ、声掛けなど優しさが伝わる対応が出来ますか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入所生活の中で職員の皆様には一生懸命支援をして頂きいつも感謝している。 ・「ご利用者様」と呼んでいるが、丁寧過ぎるのではないか。「利用者様」でもいいのではないか。 ・子供達がパニックにならないように工夫して支援をされている。良く勉強をされている。
4	<p>【支援】</p> <p>活動や生活支援などの場面で</p> <p>ご利用者様が快適に過ごすことができるように</p> <p>工夫や合理的配慮をおこなって</p> <p>個々の特性に合わせた支援が行われていますか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の子供と違う特性のご利用者様の活動風景を見ることができて良かった。 ・オーパスGでは工賃をご利用者様に渡している。働いて工賃を得ることは、子供も親も嬉しく思う。 ・他のグループ活動でも作業に取り組んでいる為、工賃を渡せるようにできないか。
5	<p>【システム】</p> <p>職員間の情報共有や、権利擁護意識の向上に</p> <p>向けた取り組みが出来ますか？</p> <p>また、ご家族との連携や記録、苦情対応、</p> <p>ご利用者様本位の体制づくりのシステムは構築されていますか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・古い施設では年配の職員が多く体制が古いことから、今でも虐待があっている。 事業所もある中で権利擁護を意識した対応をして頂き感謝している。 ・学校時代は先生から電話があると、「早く迎えに来てください」などの内容であった。その為、電話があるといつも子供が何かしてしまったのではないかと心配になるが、今では安心して頂けている。 ・連絡帳など、いつも丁寧に返事を返して頂き感謝している。
6	<p>【その他】</p> <p>オンブズマンからご利用者へ聞き取りなど</p>	<p>「送迎車内は静かですか？」(オンブズマン)→「大丈夫です」(A様)</p> <p>「利用者自治会で仲良くできません」(A様)→「大変ですね」(オンブズマン)</p> <p>「困っていることはありませんか？」(オンブズマン)→「体操中に腰が痛いです」(W様)</p>

実施日 27年 8月 18日