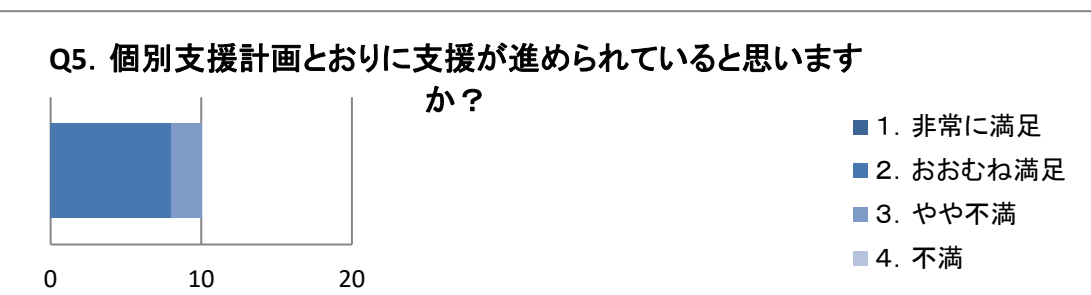
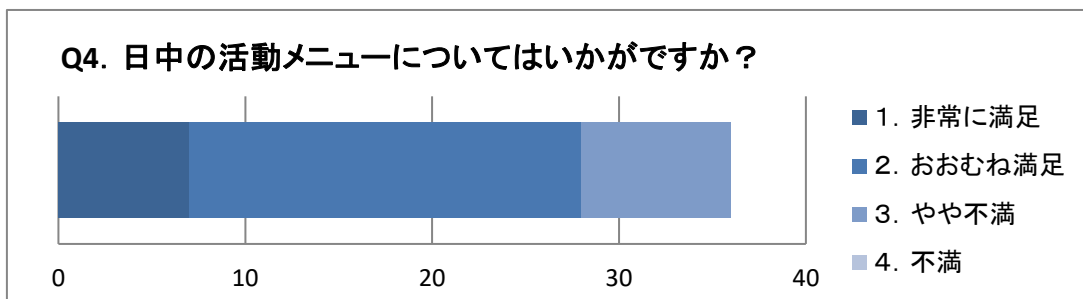
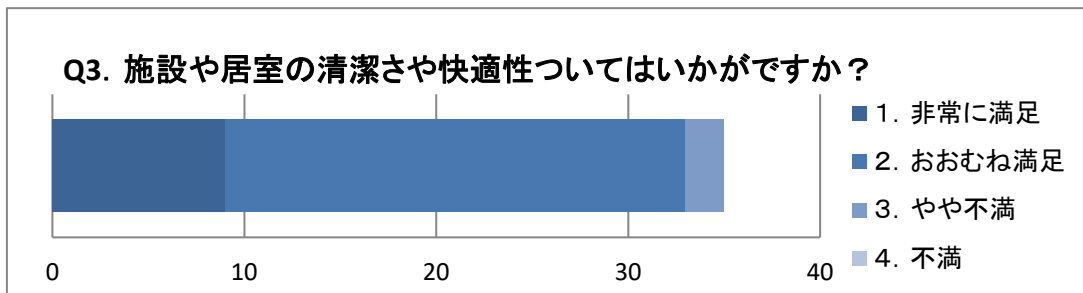
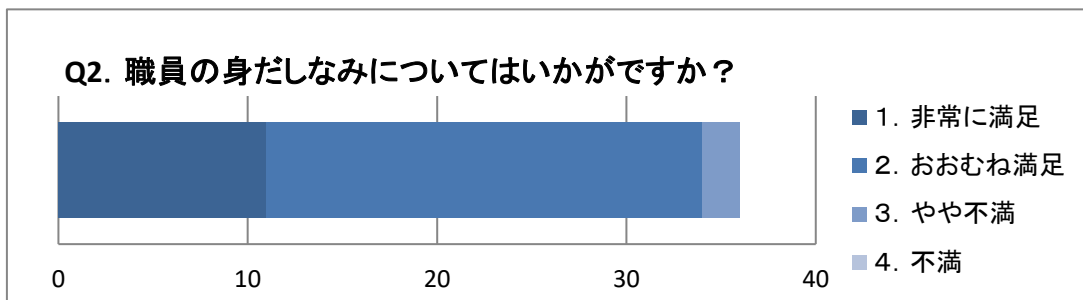
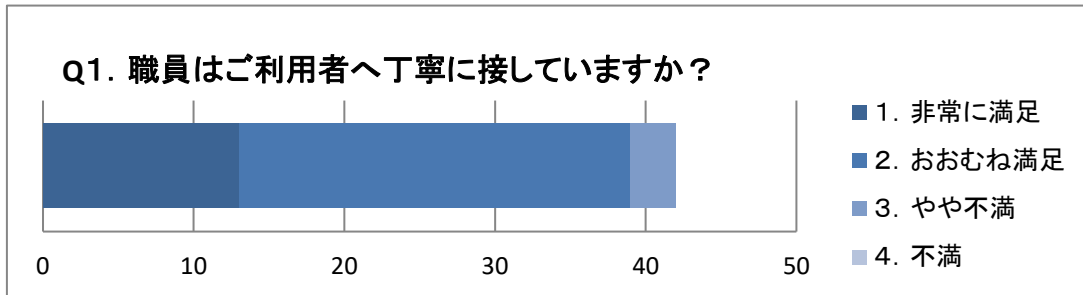
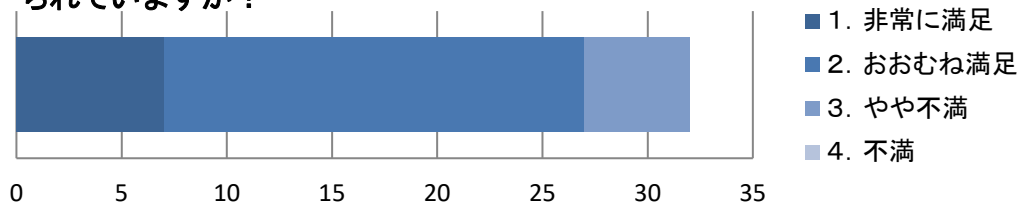


# 令和元年度 第二いずみの里サービス満足度調査 ～ご利用者アンケート結果～

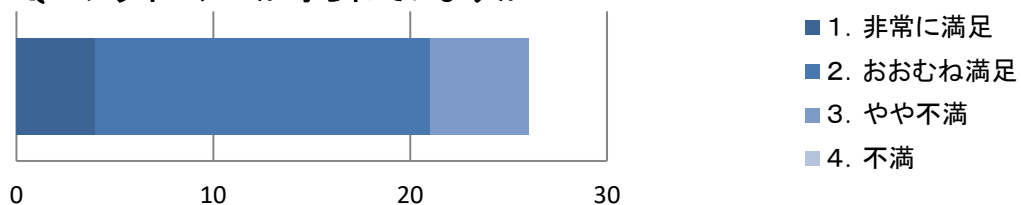
【 対象：68名 回収：46名 回収率：62.5% 】



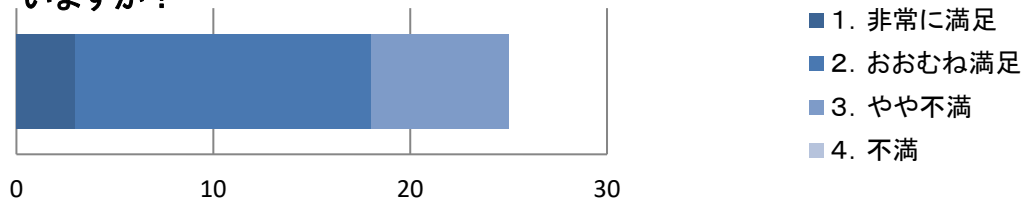
Q6. ご意見ご要望、相談や苦情などがあった場合、職員へ伝えられていますか？



Q7. プライバシーが守られていますか？



Q8. ご利用者は穏やかで安定し、生きがいのある生活を送っていますか？



## ご意見ご感想、今後の対応等

～代表的なご意見やご感想等について、以下回答いたします～

### 【ご意見】

「部屋をきれいにしてほしい」「一人部屋がいい」

### 【回答】

不快な思いをおかけして申し訳ございません。皆さんが気持ちよく生活できるように、お掃除とリネン交換専門の職員が、毎日一生懸命に掃除をしています。これからは快適に過ごせると思いますので期待しててください。

お部屋についてですが、一人でゆっくりとくつろぎたいお気持ち、当然のことだと思います。ただ、第二いずみの里はすべてのお部屋が一人部屋ではありません。二人部屋の方には本当に心苦しいのですが、生活リズムの合う方や気の合う方と同室になっていただくことで少しでも快適に過ごせるよう配慮していきます。

### 【ご意見】

「個別支援計画について何のことかわからない、忘れた」

### 【回答】

個別支援計画について、「説明があった、覚えている」と回答してくださった方もいらっしゃいましたが、忘れてしまった方や、わからない方もいらっしゃいました。利用者の皆さんやご家族、そして職員の橋渡しとなる物です。ご家族への説明だけでとどまらず、みなさんへもわかりやすく説明をさせていただき、ご自分の人生について職員も一緒に考えながら、目標に向かって取り組んでいきたいと思っております。折に触れ、個別支援計画のことをお伝えしていきます。また、いつでも声をかけていただければ、お伝えします。

### 【ご意見】

「おいしいものが食べたい」「ごはんが固い」「パンが同じ」

### 【回答】

だれでも「おいしいものが食べたい」と思うのは当たり前のことです。一方で施設の中では、栄養や健康について、皆さんが元気に暮らしていけるような配慮をしています。自由に好きなものを好きなだけ食べることは難しいですが、できるだけ希望に添えるように、メニューを工夫していきたいと思っております。また外食も楽しめるよう企画していきます。せっかく近くにま〜まカフェがあるのでからもっと活用できるといいですね。

### 【ご意見】

「たくさん出かけたい」「カフェへ行きたいときに行きたい」

### 【回答】

第二いずみの里では、みなさんから外出したい場所やチャレンジしたいことなどをお聞きして、外出の計画を立てています。その他にも週末のドライブや近隣のイベントへの参加など休日の楽しみを工夫しているところですが、「まだ足りない」という意見でした。これから情報収集をして皆さんのお休みがもっともっと楽しくなるよう工夫していきます。

【ご意見】

「ゆっくりお風呂に入りたい せかされるのは嫌だ」

【回答】

お気持ち、よくわかります。ゆっくりとお風呂に入ると、疲れがとれてきもちがいいですね。大勢が入るお風呂ですので、ある程度の時間が決まっていますし、長く入りすぎて体調が悪くなることもあります。安全に怪我無く、ゆっくりとリラックスしてお風呂の時間が楽しめるように、十分配慮してまいります。

【ご意見】

「ダイルームがうるさい」「朝もドアの前がうるさいとゆっくり眠れない」

【回答】

不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。大きな声を出さずとも、その方が穏やかに過ごすためには何が必要かを職員はみつけサポートしていきたいと思えます。それまでは、さわがしくて辛いときは、プレイルームやお部屋への移動をおねがいしています。是非、ご理解とご協力をいただき、皆さんでゆったり過ごす時間を作っていきましょう。

【ご意見】

「乱暴者がいる」「話を聞いてほしい」

【回答】

職員の対応が悪く、じっくりと話をお聴きすることができなかつたのですね。本当に申し訳ありません。また、乱暴なしぐさや言葉を見たり聞いたりすることで嫌な気分にしたことについてもお詫び申し上げます。これまでも職員研修の中で皆さんに不快な思いをさせないような行動について学んできていますが、不十分だということがわかりました。さらに研修や振り返りを行ってまいります。また、そのような気づきがありましたら、近くにいる職員でも、園長や次長でもよいですので、いつでもお聞かせください。

【ご意見】

「ずっとここにいたい」「ここでいいよ」

【回答】

このように思ってくださったこと、ありがたいと思います。皆さんにとっての「第二いずみの里」が家のかわりであるとしたら、もっともっと安全で安心して暮らせる場所になるよう、職員一丸となって取り組んでまいります。また、相談員や関係機関とも連携しながら、第二いずみの里以外での生活についても、必要に応じて情報提供を行ってまいります。

【ご意見】

「家に自由に電話したい」

【回答】

電話については、ご家族と話し合い、都合の良い日時に対応させていただいています。本来であれば自由に電話できることが当たり前ではありますが、皆さんのご希望と、ご家族のご都合を合わせて、対応しております。どうかご理解、ご協力をお願いいたします。

※ ご利用者には自治会の全体集会で、口頭でも分かりやすく説明いたします。  
また、ふりがなを付け掲示いたします。