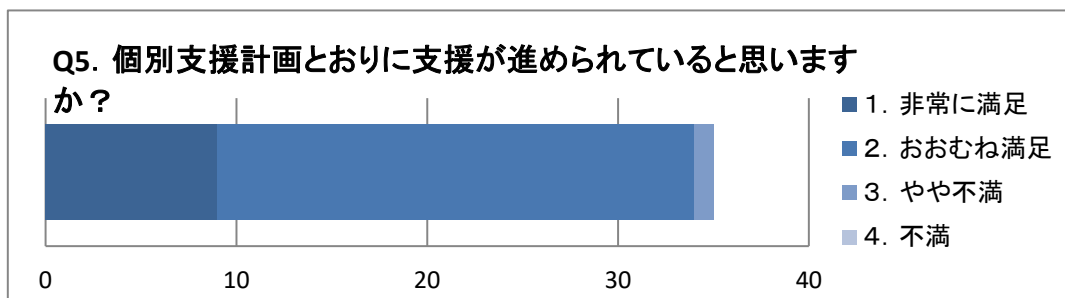
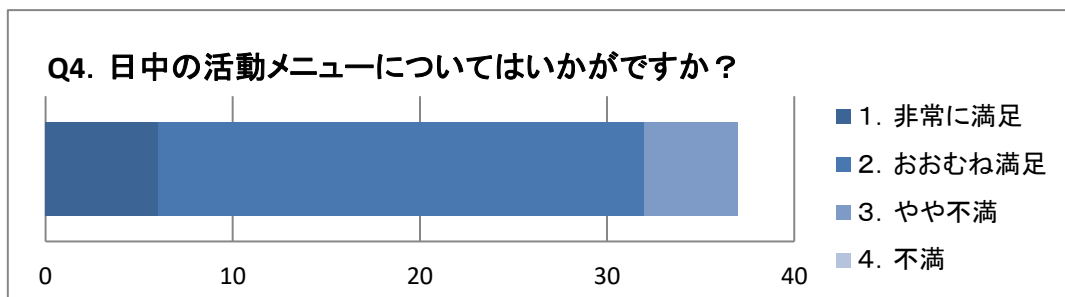
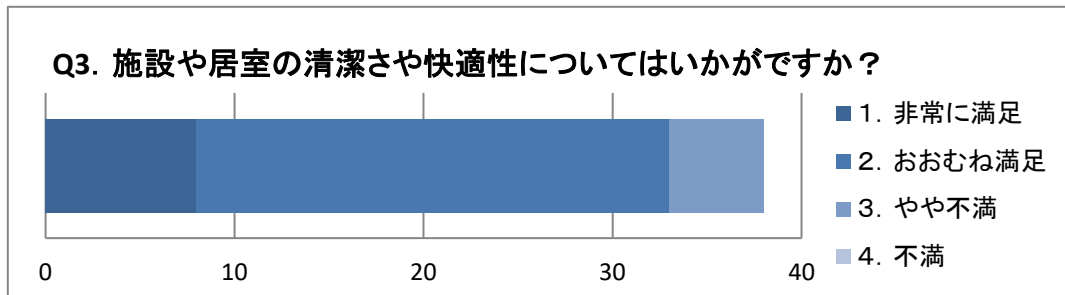
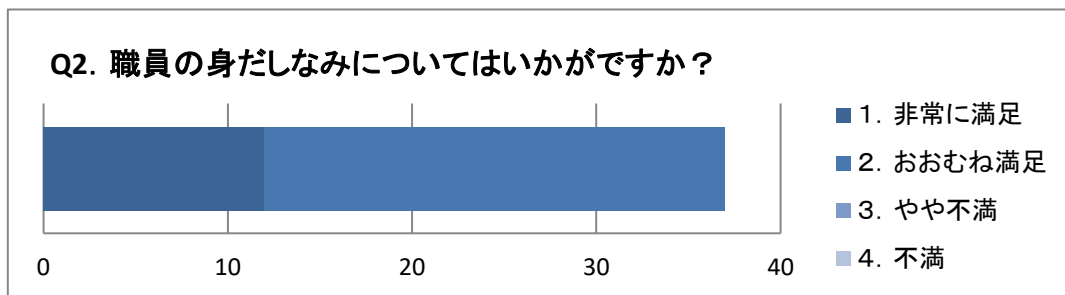
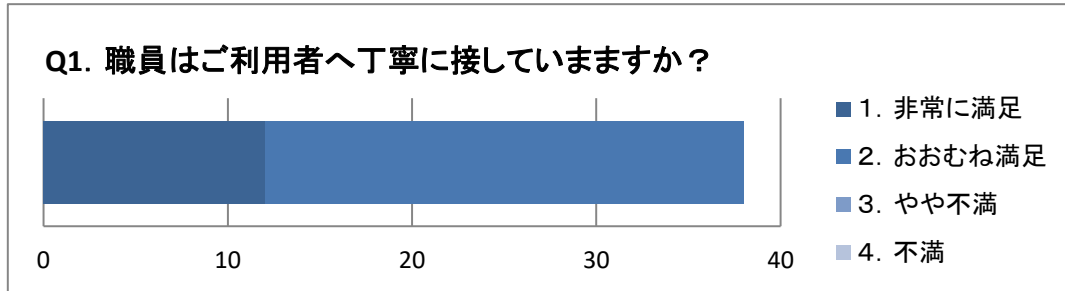
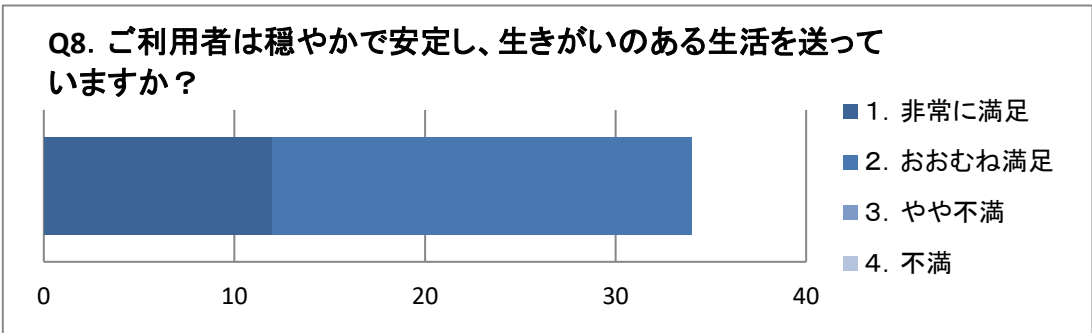
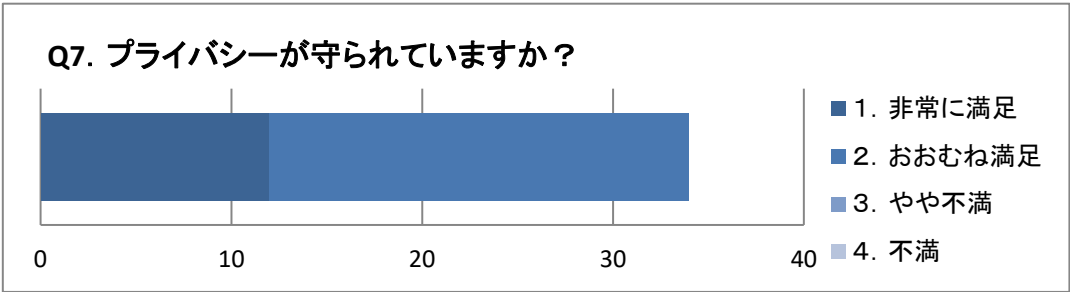
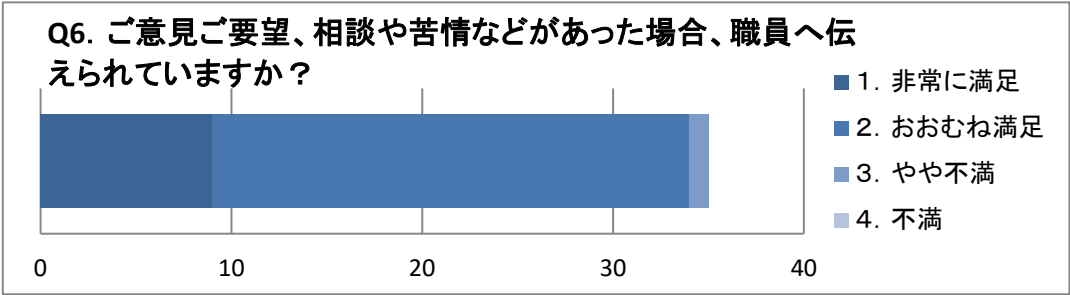


# 令和元年度 第二いずみの里サービス満足度調査 ～ご家族アンケート結果～

【 対象：69名 回収：37名 回収率：51% 】





## 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】

「天井や窓の汚れ、蜘蛛の巣などきちんと掃除してほしい」

### 【回答】

日頃の清掃が行き届かず、不快な思いをさせていただきました。大変申し訳ございません。小さな傷や汚れの放置がきっかけとなり、全体的な快適さが失われ、そこで働く人のマナーも乱れていく、という理論が知られています。今回上げていただいた個所は決して些細なことではなく、サービスの質が下がっていく第一歩と肝に銘じ、計画的に清掃を行ってまいります。ご指摘をいただきありがとうございます。

今後もお気づきの部分がありましたら、いつでもお声かけください。

### 【ご意見】

「運動量が不足に感じる。何もしないで過ごしている姿を目にする」

### 【回答】

個別支援計画に基づいて、個々の支援を行っていますが、ご家族にご満足いただける十分な支援が行き届いていないためのご意見だと、重く受け止めております。ご利用者様が心身ともに健やかで充実した毎日を送ることができるよう、今後は活動やリハビリテーションメニューの充実に取り組んでまいります。

### 【ご意見】

「要望が職員間で共有されていないと感じる」

### 【回答】

ご意見・ご要望については文面に残し、職員それぞれが確認することで共有する方法をとっております。またご要望をどのように実現できるかについても検討し、その結果についても文面により共有しておりますが、徹底されていないというご指摘と、重く受け止めております。共有されない原因を明確にし、改善を図ってまいります。

### 【ご意見】

「利用のたびに印鑑を持参しているにもかかわらず、まとめて捺印させられる」

### 【回答】

県からの通達もあり、短期入所等をご利用いただいた際には、その都度確認の押印をお願いしているところです。にもかかわらず、職員への周知が徹底できておらず、ご迷惑をおかけしております。大変申し訳ございません。今後改善してまいります。

### 【ご意見】

「部屋のごみが散らかっている」

### 【回答】

ご利用者様への基本的な生活支援がなされておらず、ご利用者様、ご家族様に不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。清掃員による毎日の清掃の他、支援員も常に注意を払い、清潔な居住空間を提供してまいります。不十分な状況がありましたら、いつでもご指摘ください。

**【ご意見】**

**「衣類の管理、爪切り髭剃りなどの身だしなみをしっかりしてほしい」**

**【回答】**

生活支援の基本の部分が不十分であるというご指摘と、重く受け止めております。爪切り、髭剃り、服装等の身だしなみについて、支援員が丁寧な生活支援ができるよう教育してまいります。なお服装に関しては、長年の着用で色落ちや傷みのあるものは、必要に応じて買い替えや補充をさせていただいており、ご家族にご相談申し上げることもございます。何卒ご理解、ご協力をお願いいたします。

また、ご利用者様の衣類を含む私物の管理については、ご利用者様の財産であるという認識を常に持ち、大切に取り扱いを行っているところですが、ご指摘の通り不十分な状況であります。ご利用者様の障害特性に配慮しながら改善してまいります。

**【ご意見】**

**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るかどうかに対して「言いにくいがきちんと伝えていこうと思う」**

**【回答】**

昨年のアンケートでは「少し遠慮しています」という記載がありましたが、今年はお記のお言葉を目にし、大変うれしく思っております。ご家族のご理解のもと「風通しの良い施設づくり」が少しずつ進んでいるという自信を持つことができました。今後もどうか忌憚のないご意見をお寄せいただきますようお願いいたします。

**【ご意見】**

**「日常生活の良い事も悪いことも、ありのままに教えてほしい。小さな問題が発生したら連絡してほしい」**

**【回答】**

このように言っていただき、大変ありがたく、また心強く思っております。ご利用者様のご希望や困り感を正しくくみとり適切な支援を提供するためには、ご家族と共通理解が不可欠と考えております。小さな気づきについても、ご家族と連携を取りながら支援を進めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

**【ご意見】**

**「郵便物が多すぎる。何回かにまとめて郵送してほしい」**

**【回答】**

ご負担をおかけして申し訳ありません。ご本人宛に届いた封書等の郵便物につきましては、基本的にはご家族へ送付し確認いただいているところです。明らかに急ぎの書類でないものについては、毎月の利用料請求書等の封筒へ同封させていただきますが、その他の内容が確認できない封書については市役所等で手続きが必要な重要書類であることも予測して、その都度郵送させていただいております。ご負担をおかけしますが、ご理解いただきたいと思います。