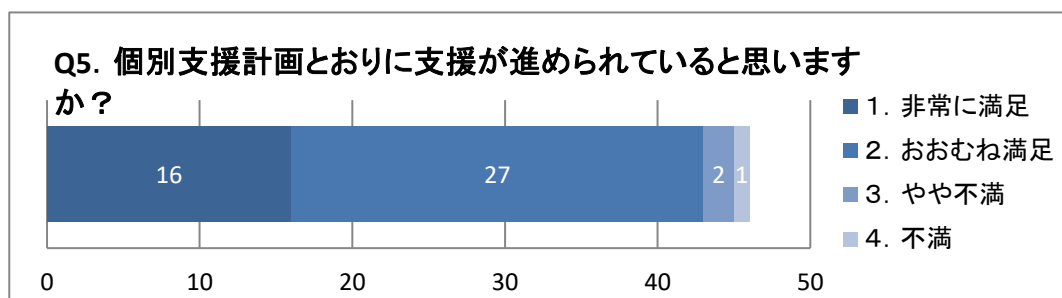
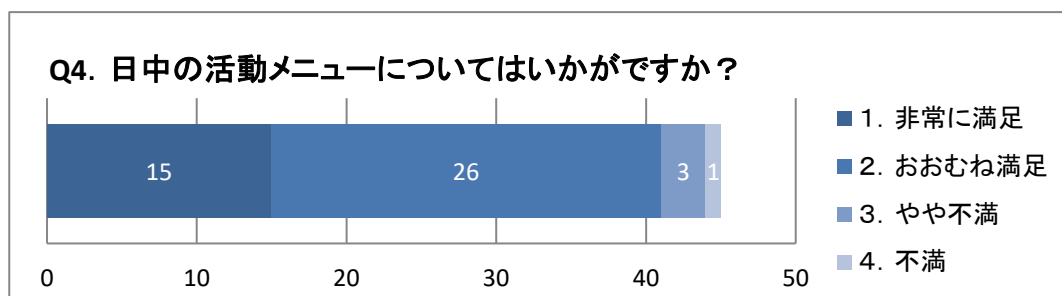
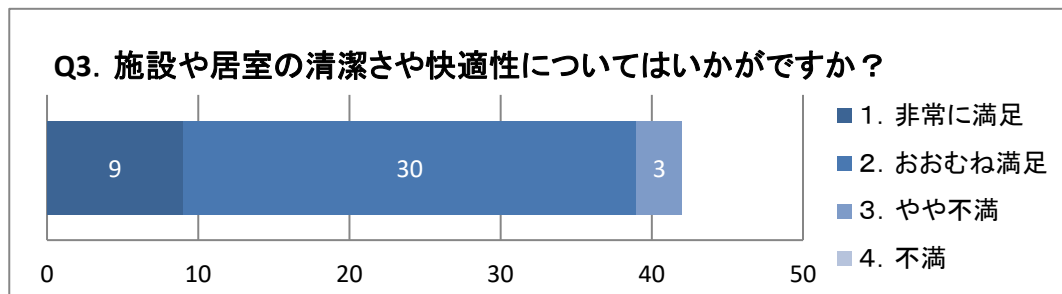
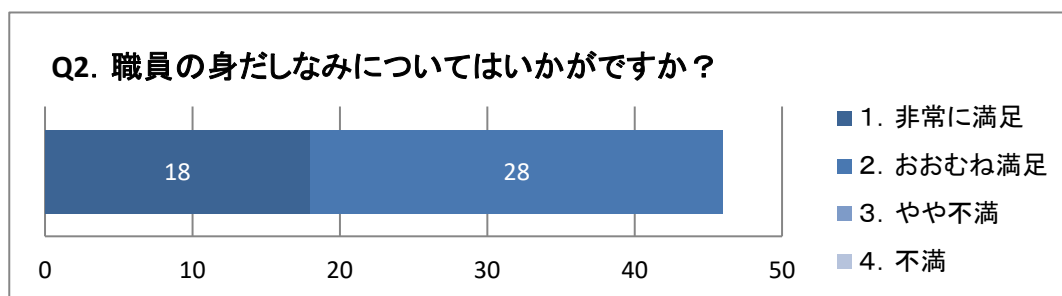
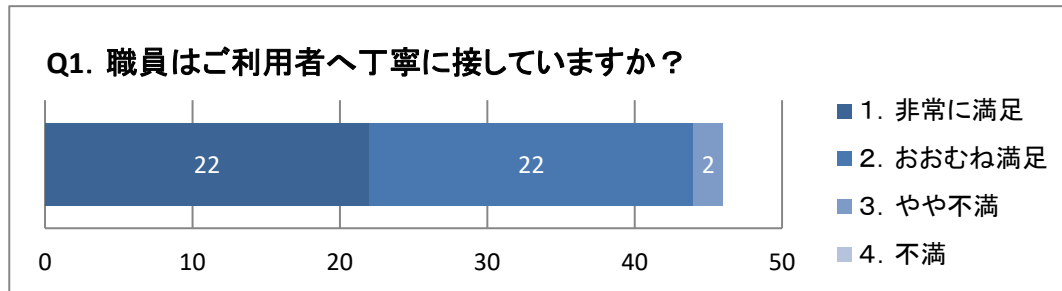
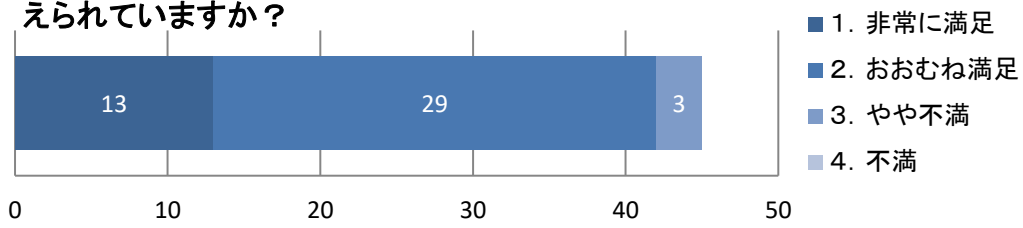


令和2年度 第二いずみの里サービス満足度調査 ～ご家族アンケート結果～

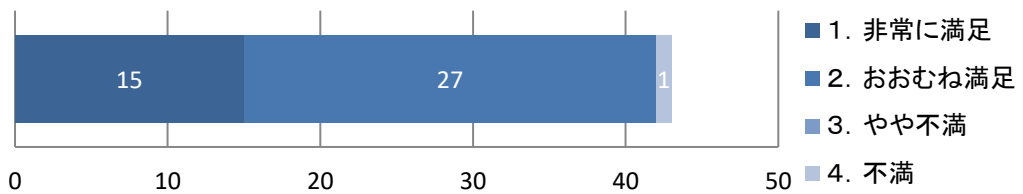
【 対象：72名 回収：46名 回収率：64% 】



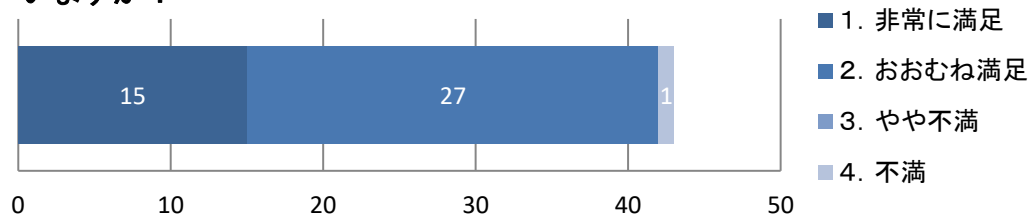
Q6. ご意見ご要望、相談や苦情などがあった場合、職員へ伝えられていますか？



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】

「クローゼットの中が汚れている、持ち物の管理が出来ていない」

【回答】

クローゼット内や窓サッシの清掃を定期的に行ったり、期間を決めて各担当職員が衣替えを行う等しておりますが、ご利用者の大切な持ち物の管理状況が不十分であるというご指摘を重く受け止めております。特に衣類を含む持ち物の整理整頓方法については職員によってバラツキがあるため、適切な方法を職員間で共有し確実に行っていけるよう改善してまいります。

【ご意見】

「その日の気温にあった服装にしてもらいたい」

【回答】

「服装」に関するご指摘、ご意見は、日頃お電話等でも頂戴しております。改善が進まず大変申し訳ございません。

季節はもちろん一日の気温変化も考慮し、また、ご利用者の活動状況に合わせた服装となるよう、職員朝会・夕会での申し送りや書面での周知を行っておりますが、徹底まで至らない状況です。

寒さ暑さをご利用者の立場で考え実行できるよう、また、違和感に気付くベテラン職員が経験の浅い職員へ声を掛け気付きを促し適切な対応が出来るよう、職員教育を行ってまいります。

【ご意見】

「もう少し体を動かしてほしい」「何もさせていないように見える」

【回答】

第二いずみの里では、平日の日中は「健康生活班」と「創作作業班」に分かれて、午前1時間半と午後2時間程度それぞれ活動を行っております。どちらの班に所属するかは、お体の状況やご本人の意向により決めております。

「健康生活班」は、健康維持を主たる目的としており、個別のリハビリメニューと楽しみながら体を動かすレクリエーションの充実に力を入れております。

「創作作業班」は、季節ごとの創作活動や、出来ることを活かした軽作業を行っております。また、必要な方にはリハビリ支援も提供しており、班全体での運動についても検討しているところです。

ただ、上記班活動を休みとしている土日祝日（余暇）の過ごし方につきましては、取組みの余地があり、自治会実行委員会にてご利用者の意向を伺いながら、移動図書館等の準備を進めております。

ご利用者が穏やかにまた生きがいを感じ、そしてご家族も安心していただける暮らしを目指し、更に日々の活動を充実していく所存ですので、今後とも忌憚のないご意見をお寄せください。

【ご意見】

「自分をかまってもらいたいあまりに拗ねているように感じる。もっと本人との交流を密にしてもらえると、躰や規範意識の向上につながるのではないか。」

【回答】

ご指摘の通り「拗ねる」行動は職員と関わりたいという気持ちの表れだと考えられます。よって「がんばることに注目し励まし褒める」ことを職員が意識して増やすことで、関わりたいという気持ちを満たしつつ、出来ることが増えたり維持することが期待できます。職員には再度このポイントを伝え指導してまいりますので、どうか温かく見守りください。

【ご意見】

「意向や要望は伝えやすい」

【回答】

「風通しの良い施設づくり」を目指す我々にとっては、このようなご意見は、我々の取組みが一定ご評価いただいていると大変励みになります。今後も率直なご意見をお寄せいただきますよう、ご協力をお願いいたします。

一方で「職員に伝えても全職員に伝わっていないと思う」というご意見も頂戴いたしました。昨年度アンケートにもあったご意見であり、改善することが出来ずご迷惑をお掛けしております。お受けした職員からの発信に不備があるのか、現状の伝達方法に問題があるのか等、引続き検証しながら改善を図ってまいります。

【ご意見】

「昨年カメムシが多くみられ不快な思いをした」

【回答】

大変申し訳ございませんでした。今年は昨年より持続性のあるカメムシ専用の薬剤を窓に噴霧いたしました。また、建物内にカメムシを発見した場合はすぐに退治することを徹底いたします。

【ご意見】

「職員のサインがないので、連絡帳を確認しているのかどうか分からない」

【回答】

ご指摘いただくまでこのような実態であることを把握しておりませんでした。大変申し訳ございませんでした。

連絡事項等を確認し、確認した者がサインすることは、連絡帳のやり取りにおいて基本的なマナーであります。直ちに改善いたします。

【ご意見】

「家族にとっては当たり前の事が、職員には伝わらない。配慮や気配りが足りないと感じる」

【回答】

ご家族が安心できる質の高い支援をご利用者に提供できるよう職員教育を行っておりますが、正直申しましてまだまだ不十分な部分があるという状況です。

決められた業務を遂行することはもちろん必要ですが、生活そのものをサポートすることを仕事とする職員には、いつでもご利用者それぞれの立場になって考え、ご家族の思いも含めてより良い支援を臨機応変に選択し実行できる力が欠かせません。知識や経験が豊富な職員はそれが自然に出来ますが、若い職員や経験の浅い職員も追いつけるよう職員指導を徹底しつつ、職員同士で教え合える、伝え合える職場づくりに努めます。