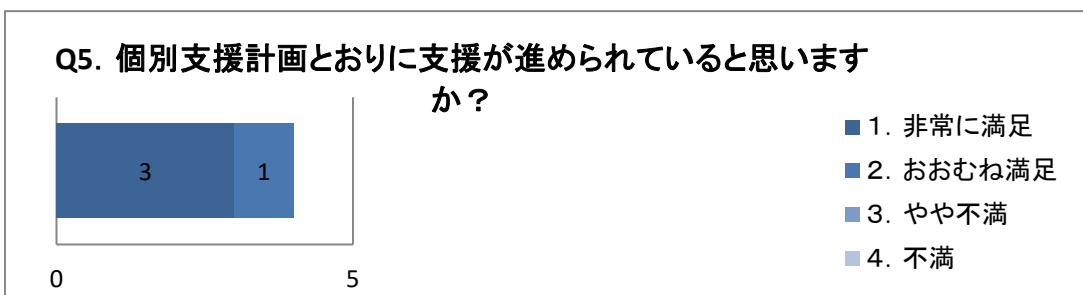
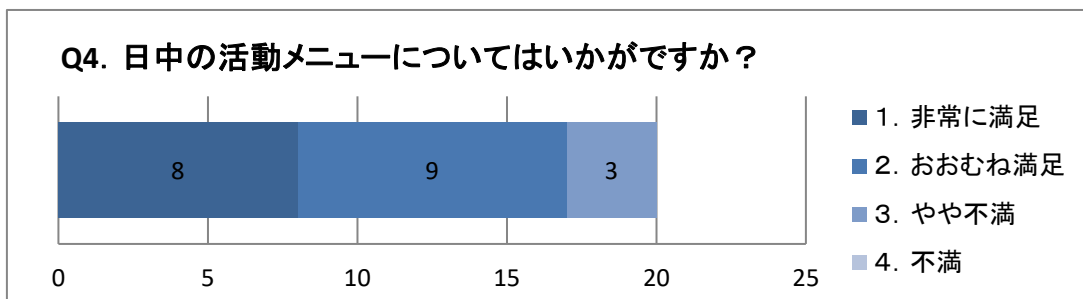
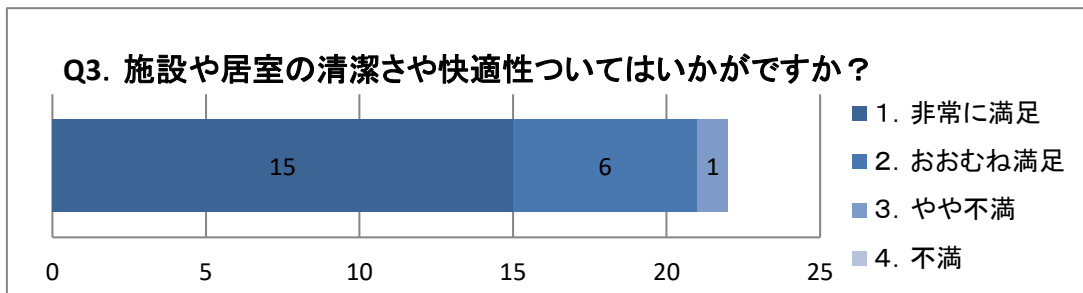
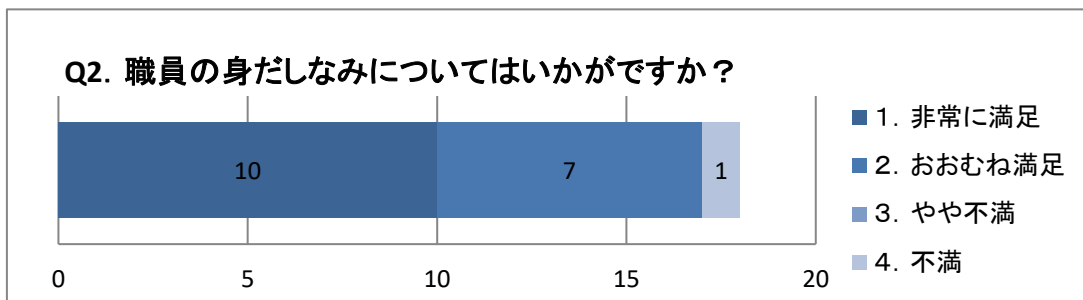
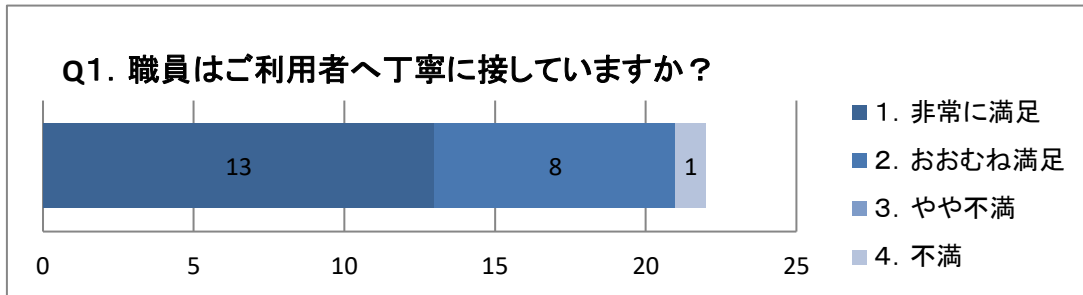
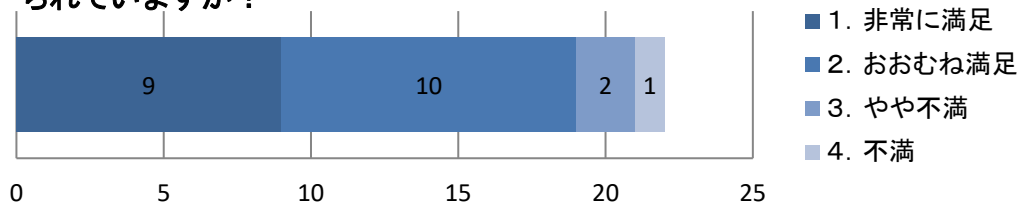


# 令和2年度 第二いずみの里サービス満足度調査 ～ご利用者アンケート結果～

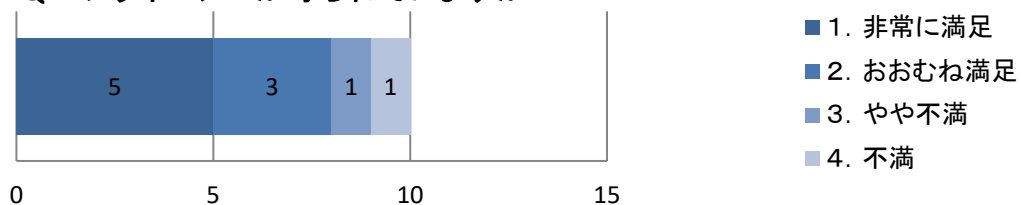
【 対象：73名 回収：22名 回収率：30% 】



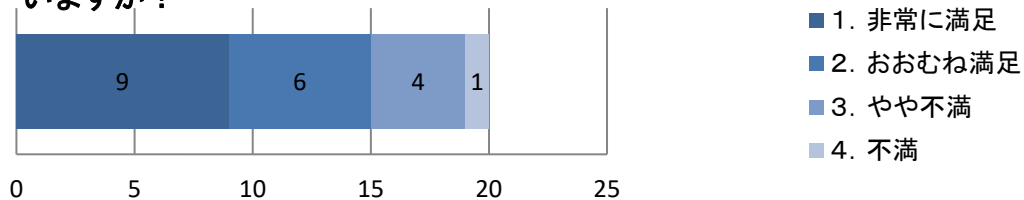
Q6. ご意見ご要望、相談や苦情などがあった場合、職員へ伝えられていますか？



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】

「新しい職員は丁寧で何でもしてくれる」

### 【回答】

新しい職員にとってはとても励みになるご意見をありがとうございます。今後も初心を忘れず丁寧にお手伝いをしていくよう指導してまいります。

また、ベテラン職員であっても、ご利用者へ丁寧に説明したり意向をお聞きすることがいかに大切なことか、何度も確認することが必要です。毎年の接遇職員研修や職員指導を欠かさず行ってまいります。

### 【ご意見】

「個別支援計画について何のことかわからない、難しい」

### 【回答】

個別支援計画をご利用者に説明し同意を得ることは、制度にも定められた我々の大切な仕事の一つですが、皆さんの代わりにご家族や後見人への説明することでよしとしている場合が多い現状であります。そして何人かの方には、「個別支援計画」という言葉ではなく「これから〇〇さんが頑張ることと我々職員がお手伝いするところ」としてご説明申し上げ、最後に署名もいただいております。

今後もサービス管理責任者を中心に工夫してわかりやすくご説明してまいります。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】

「エアコンの効きがたまに悪い」

### 【回答】

開所20年が経過し、日当たりのよいお部屋や作業棟のエアコンの効きが悪くなっております。ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。業者に点検してもらったところ、エアコンの配管に問題があることがわかりました。修繕するか、新しいエアコンを設置するか検討し、改善いたします。

### 【ご意見】

「他の作業もやってみたい」

### 【回答】

創作作業班でもっと様々な活動に取り組めるよう、改善策を検討している中での今回のご意見でした。現在創作作業班では、利用者の皆さんの興味のあることや得意なことに合わせ、新しい創作活動や作業を提案していく取組みを進めています。またそれに先立ち、活動に集中しやすいよう作業室レイアウトの変更も行いました。

皆様のご期待にお応えできるよう更に活動を充実してまいりますので、いつでもご感想やご要望をお聞かせください。

【ご意見】

「もっと外出したい」「お墓参りに行きたい」

【回答】

外出する方、施設で過ごす方どちらにも安全安心な時間を提供するため職員をバランスよく配置しなければならず、結果外出が多いとは言えない状況となっております。このような中でもお一人お一人のご意向を汲み取り、特別感のある外出を企画することで皆様に満足いただけるよう工夫してまいります。

また、今年7月より開催している自治会実行委員会において皆様よりお聞かせいただいた「こんなことをやってみたい」をもとに、これまでミニ夏祭りや秋イベントといった行事を行いました。施設でも楽しく充実した時間を持てるようこれからも様々な企画してまいりますので、どうぞご意見をお寄せください。

なお、近場のお店での買い物については可能な限りご希望に沿ってまいります。

【ご意見】

「自宅で暮らしたい」

【回答】

正直なお気持ちをお聞かせいただきました。ご自宅が一番良いですね。

我々は、様々なご事情で第二いずみの里で暮らすことになった皆さんに、「自宅がいいけど、第二いずみの里もいい」と思っていただける場所を目指しております。その為に、苦手なところはお助けし、得意なことや興味あることは伸ばしていくお手伝いを更にしてまいりますので、至らない点等あればいつでもご指摘ください。

それでもご自宅での暮らしを考えたい方は、担当の相談支援専門員やご家族等を交えて話し合うところから進めてまいります。いつでもご相談ください。

※ ご利用者には自治会実行委員会の日にお時間をいただき、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。