

## 令和3年度 サービス利用満足度調査／報告書

\*いずみの里入所（ご利用者）～回答数17名（43%）

### 1. いずみの里が提供している『衣・食・住』へのご意見ご要望について

- 41%の方々が「おいしい」と回答くださいました。ありがとうございます。
- 65%の方々が個室を希望されました。いずみの里では、昨年度から環境改善チームを立ち上げ、大掃除からはじまり、日々の整理整頓、衛生管理に努めています。またパブリックスペースであるデイルームや作業スペース、食堂や浴室脱衣場の見直し、セミパブリックスペースである玄関や談話コーナー、中庭の見直しを行いました。そして今年度からは、『居心地のいい居室とは？』をテーマに各居室を改善、体育館に棚を作成し私物の置き場を確保し居室を広く使えるようにしました。また安眠への改善として、順次ベッドの入れ替えも行っています。数名を対象に、自分仕様にした居室づくりにも取り組んでいます。施設の成り立ち、構造上個室を用意できずたいへん心苦しいのですが、職員が工夫を重ねて良い住まいづくりを続けてまいります。
- 他、「いずみの里が寒い」という回答をいただきました。新型コロナウイルス感染症予防のため、各事業所において年間を通じてこまめな換気を行っています。毎回お声がけをしてから行っているのですが、その都度室温が下がってしまい、「寒い」という印象が残ってしまうものと思われます。室温については、冬も夏も気をつけているところですが、しばらくこの換気対応が続きます。ご理解ご協力をお願いします。

### 2. いずみの里が提供している『日中活動の支援』、『生活の支援』、『余暇・行事の支援』へのご意見ご要望について

- 94%の方々が「もっと外出したい」、「旅行したい」と回答し、71%の方々が「行事が楽しい、増やしてほしい」等回答いただきました。コロナ禍になって2年目、職員もコツをつかみ、昨年度に比べてずいぶんと外出回数が増えました。行事についても同様です。おそらく回数だけでいえば、コロナ以前にまで戻っているかと思います。ただし「イオンに買い物に行く」「観光地へ一泊旅行する」「映画館へ行く」「人気のあの店に行きたい」等々、混雑しているところへの外出を控えていることから、まだまだ外出の要望が高く上がってくるのだと思います。イベントに関しても、一日を通じての大きな催し物や納涼大会等は開催しておりませんので、同様のことと思います。もうしばらくこのようなことが続くかと思いますが、一緒にアイデアを出し合って楽しい時間が過ごせるように、工夫していきましょう。
- 日中行われる作業について、たくさん改善したのですが、大きな評価にはむずびついていませんでした。皆さまには十分に頑張っており取り組んでもらっていますし、成果も出てきています。おそらくこちらの『声の掛け方』『働き掛け方』『説明や評価』などにもう

一工夫が必要なんだと思います。これからの課題として取り組んでまいります。一緒に日中活動を楽しいものにしていきましょう。

### 3. いずみの里職員の『対応や接し方』へのご意見ご要望について

- 回答のうち 65%の方々が「優しくしてくれる」「良くしてくれる」「よく話を聞いてくれる」と回答してくださいました。ありがとうございます。反面、47%の方々が「もっと話を聞いてほしい」「たまにきついことを言われる」等の回答でした。『優しい・優しくない』というのは、どうしても相対評価になってしまうところなので、致し方ない部分もごさいますが、「きついことを言われる」というのはこちら側に問題があると思います。申し訳ございませんでした。年度末に、接遇についての職員勉強会が開催されますので、こちらの対応について合わせて検討材料とし、改善してまいります。

### 4. その他ご意見ご要望について

- 「家に帰りたい」という回答が6件ございました。現在いずみの里では、ご利用者ご家族、関係各位へ新型コロナウイルス感染予防対策について、ご理解ご協力をお願いしているところです。感染拡大期は、どうしても帰れない期間もございます、つらいですね。予防薬も開発され、徐々に状況は良くなっていくかと思っておりますので、お互いにもうしばらく頑張っていきましょう。その他、個別のところについては、サービス管理責任者がお利用者をお支えしながら対応してまいります。

他にも個別の支援について、様々ご要望をいただきました。全体の課題として受け止め、今後も対応してまいります。

職員はいつも「いずみの里を良くしていこう！」と考えていますので、そこはご安心ください。一緒にアイデアを出し合って、工夫してまいります。

いずみの里／ご利用者

Q1. 衣食住	
食事がおいしい	●●●●●●●●
食事もう少し食べたい	●●
食事がまあまあおいしい	●●
食事がおいしくない	●
食べたくないときもある	●
1人部屋がいい、相部屋は嫌だ	●●●●●●●● ●●●●
3人部屋がいい、2人部屋がいい、人がいた方が安心する、今の部屋がいい	●●●●●●●●
3人部屋だけどいびきがうるさいので2人部屋がいい	●●
いずみの里は寒い	●●
同じ部屋の人がうるさいので変えてほしい	●
談話コーナーがいい	●
冷暖房があつていい	●

Q2. 日中活動・生活支援・余暇	
もっと外出したい、外出楽しい、増やしてほしい、旅行したい	●●●●●●●● ●●●●●●●● ●●
行事が楽しい、増やしてほしい	●●●●●●●● ●●●●●●
今の作業が楽しい、続けたい	●●●●
作業やりたくない、作業していない、のんびりしていたい	●●●●
作業がんばっている、楽しい	●●●●
風呂の回数を増やしてほしい	●●●●
休日がつまらない	●
絵を書く作業が好き	●
編み物たのしい	●
まわりがうるさい、静かなところで作業がしたい	●

Q3. 接遇	
優しくしてくれる、よくしてくれる、よく話を聞いてくれる	●●●●●●●● ●●●●
もっと話を聞いてほしい、もっとお話を聞きたい	●●●●
おっかない職員がいる、話を聞いてくれない、たまにきついことを言われる	●●●●
まあまあ優しい	●
〇〇を買ってくれる	●
今のままでいい	●
新しい職員がくると覚えるのがたいへん	●

Q4. その他	
なし	●●●●●●
家に帰りたい、外泊したい	●●●●●●●●
いずみの里を出たい	●
第二いずみの里へ行きたい	●
パンが食べたい	●

## 令和3年度 サービス利用満足度調査／報告書

\*いずみの里入所・短期入所（ご家族・身元引受人等）～回答数 28 名（42%）

### 1. いずみの里が提供している『衣・食・住』へのご意見ご要望について

- 10%の方々が「とても良い」、「満足している」と回答し、60%の方々が「問題なし」などの回答でした。残りはお一人おひとりのご意見や『個別の支援方法』についてのご要望でした。
- 「食事の様子が写真で知りたい」、「献立が知りたい」というご意見がありました。日々の様子については、年 1 回の広報誌の発行や事業所ホームページのブログにてご紹介していますが、今後はもう少し情報が得られやすくなるよう、例えば『たより』を発行するなど、情報発信方法について工夫してまいります。
- 他、『衣類の保管』について問い合わせがありました。今年度、いずみの里では居住空間を有効に使えるよう体育館に棚を設置し季節外の衣類を保管するようになりました。おかげ様で以前より収納に余裕ができました。基本ご利用者の衣類については、担当の職員が頃合いを見て新しいものを購入しています。個別に対応をご希望される方は、サービス管理責任者である渡辺もしくは仙田へご連絡ください。

### 2. いずみの里が提供している『日中活動の支援』、『生活の支援』、『余暇・行事の支援』へのご意見ご要望について

- 18%の方々が「とても良い」、「満足している」と回答し、64%の方々が「問題なし」などの回答でした。残りはお一人おひとりのご意見や『個別の支援方法』についてのご要望でした。
- こちらも質問1同様に「職員の方々と取り組んでいる様子が見たい」「(様子が)わからない」という声があり、情報発信の重要性を確認しました。

### 3. いずみの里職員の『対応や接し方』へのご意見ご要望について

- 46%の方々が「とても良い」、「満足している」と回答し、36%の方々が「問題なし」などの回答でした。
- お会いした時にあいさつだけではなく『+αの情報提供』『何気ない日頃の様子』などをお伝えしていることが、高評価につながったようです。反面、「職員間で連絡が行き届いていない」というご意見もございました。得た情報はいったんサービス管理責任者へ集約し、そこから職員全体へもれなく伝達していくようにあらためて指導してまいります。

### 4. その他ご意見ご要望について

- 新型コロナウイルス感染症予防対応について、多くの方々から感謝と労いのお言葉をいただきました。ありがとうございました。ご利用者や職員だけでなく、そのご家族にもご協力いただきながら、一丸となって取り組んでいるものです。終息する日を願って、対応を継続してまいります。また、コロナ禍といえども、何かできないだろうかと工夫を凝らしながら余暇支援や行事等を行っています。こちら、積極的に情報発信できるよう工夫してまいります。
- 「ま〜まぁカフェはまだお休みしているのですか？」について、もともとの立地とコロナ禍で喫茶店への集客が非常に困難になり、令和2年10月をもって喫茶店は閉店いたしました（菓子工房販売は継続しています（月曜定休日））。現在は、商品を全面リニューアルし、移動販売車によるイベント販売や訪問販売に注力しており、たいへんご好評いただいているところです。他にも、『ラポルテ五泉』、『新津フード五泉店』、新津本町の『道の駅ぽっぽ』などで販売しております。受注販売もしておりますので、ご遠慮なくお問い合わせください。
- 「迎えに行くと、身だしなみがなっていない恰好をしていた」について、たいへん申し訳ございませんでした。出掛ける際やお客様にお会いするときなど、一旦身なりを確認するのは、当たり前のことです。当たり前のことがしっかりと対応できるよう、改めて職員に伝え対応してまいります。
- 「家族で送迎していますが、下駄箱の番号を覚えていただければ（こちらでも）待っている間に靴を履かせておきますよ」について、いつもありがとうございます。なじみのご利用者については、鍵付きの下駄箱をご利用しております。臨機応変に対応してまいりますので、ご要望の方はご遠慮なくお申し出ください。
- 「納涼祭楽しみにしていました。2年連続中止は残念」～ご利用者、職員ともどもたいへん残念な気持ちです。夏の風物詩で、地域からの期待も大きな行事です。再開したときは、より一層楽しめるものになるようすすめてまいります。

他にも個別の支援について、様々ご要望をいただきました。全体の課題として受け止め、今後対応してまいります。また、次年度の事業方針や業務分掌にもいただいた課題を盛り込み、課題解決していけるよう対処してまいります。

今後も当事業所の運営にご理解ご協力賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

いずみの里／ご家族・身元引受人等

Q1. 衣食住	
回答なし、特になし、問題なし	●●●●●●●● ●●●●●●●● ●●●●
良いです、満足しています	●●●●
服を届けてよろしいものか	●
献立が知りたい	●
食事の様子を見たことがないので、写真や写メで見れたらいいなと思います	●
栄養計画はじめ、様々支援していただきありがとうございます	●
ショート利用ですが、毎回おいしかったと言っています	●
本人の偏食で食べないことが多く、見た目で決めつけてしまうことも多々あります。主菜が「お肉」「魚」つ伝えていただけると、！？っと思って食べることもあるかと思うので、よろしくお願いします	●
牛乳、バター、チーズが嫌い	●
本人のやりたいことがあるときは、本人のやりたいようにしてあげてください	●
今の時期、玄関や廊下に暖房がついており、いつも玄関にいる利用者さんを見ても安心です	●

Q2. 日中活動・生活支援・余暇	
回答なし、特になし、問題なし	●●●●●●●● ●●●●●●●● ●●●●
良いです、満足しています	●●●●
分からない	●
できることをさせてほしい	●
職員の方々と取り組んでいる様子が見れたらいいなと思います	●
コロナがなくなればもっと行事ができるのもう少しガマンですね	●
身体を動かす活動内容があるといい	●
毎週木曜利用なので、余暇行事の日です。行事などに少しずつ参加してほしいなどは思っていて、お声がけもしていただいているのですが本人次第なので…でも引き続き声掛けはしていただきたいです	●
入浴が大好きで、いつもきれいに洗ってくださりありがとうございます	●

Q3. 接遇	
回答なし、特になし、問題なし	●●●●●●●● ●●●●
良いです、とてもいいです	●●●●●●●● ●●●●●●●●
分からない	●

職員間で連絡が行き届いていない	●
あいさつ、笑顔、とてもいいです	●
「変化なし」がいいことなのでしょうか？	●
行ったとき、とてもよく様子を教えていただきました	●
後見制度や後見人への理解をいただき感謝申し上げます	●
帰りにいつも報告をいただきます。ありがとうございます	●

Q4. その他	
回答なし、特になし、問題なし	●●●●●●●● ●●
いつも感謝しています。ありがとうございます。敬意を表します	●●●●
分からない	●
納涼祭楽しみにしていた。2年連続中止は残念	●
代替わりしてわからないこともるので聞いたときは教えてください	●
本人怒りっぽいのでよくなだめてください	●
ま～まァカフェはまだお休みしているのか	●
SS利用中、気が付いたところあればお伝えしています	●
SS利用後も落ち着いているので、いずみの里でも本人のペースで過ごさせてもらっていると思います	●
SS連絡帳用紙が変わったと思ったら以前のものに戻った。記入しにくいです。	●
今後もよろしくお願いします。	●●
コロナ対応お疲れ様です。対応ありがとうございます コロナ早くなくなると良いですね。	●●●●
以前、スペースの都合衣類の数が制限されていると聞きました。親も高齢で運転が難しいので、四季の必要な枚数、ゆとりある数を収納できるスペースを作っていた きたいと思っています	●
いつも家族送迎ですが、下駄箱の番号を教えていただければ待っている間に履かせておきます。教えていただくことは不可能でしょうか	●
迎えに行くと、ヘソを出していたり、パンツの中に全部上着が入っていたり、ビショビショに濡れたハンカチが入っていたり、身だしなみがなっていない恰好をしているときがあります。いつもではないですが、気づいたときなど注意して見てほしいと思いました	●
毎週利用しているので、返信封筒がもったいないなと思いました	●

## 令和3年度 サービス利用満足度調査／報告書

\*共同生活援助事業陽だまり（ご利用者）～回答数 38 名（100%）

### 1. 陽だまりが提供している『衣・食・住』へのご意見ご要望について

- 食事については、回答のうち 74%の方々が「食事がおいしくて温かい」「量もいいし調整してくれる」「嫌いなものがあっても変えて出してくれる」「いろいろ工夫してくれる」と満足されている様子がうかがえました。世話人さんの気持ちやひと工夫を評価してください、たいへんありがとうございます（目に見えないところでも、ノロウイルスはじめ感染症対策も勉強し対応してくださっています）。
- 居室についても「きれい」「満足している」「困っていない」というが 7 名の 18%、反面「部屋が狭い」「寒い」といった声が 3 名の 8%でした。おそらく築年数による建物の差、GH はずなの広い居室から他の寮への引っ越しなどが要因かと思われます。すべてが新築のはしだや陽だまりのようだったらいいのですが、そこは家賃で整合性が保たれるようにしています（築年数や広さに応じて家賃は 27,000 円から 8,000 円の 3 倍以上の差があります）。
- 他は個別のご要望になっていました。修理修繕は必ず行っていますが、今後もしできる限りご要望にお応えできるよう工夫・改善してまいりますので、遠慮なくお伝えください。

### 2. 陽だまりが提供している『日中活動の支援』、『生活の支援』、『余暇・行事の支援』へのご意見ご要望について

- 13%の方々が「満足している」、21%の方々が「問題ない」との回答でした。反面「行事を増やしてほしい」という回答が 39%でした。要因としては、新型コロナウイルス感染症の影響で、これまで個別で対応していた買い物や外出、旅行等に制限がかかったことと、その後職員がご利用者に楽しんでもらおう、またストレスを軽減してもらおうと、時間をみつければフットワーク良く各寮でイベントを開催したことが好評に受け止めてもらった、という結果だと思えます。今後もコロナ禍が続きますが、今できることを知恵や工夫でやっていこうと思えます。一緒に楽しみましょう
- 「一泊旅行や旅行に行きたい」というご意見を二ついただきました。そうですね、私たち職員も、実は同じことを思っています。日中就労先の都合であったり、就労継続支援事業所が高齢者介護施設清掃の委託を受けていたり、エッセンシャルワーカーが多いのがグループホームのご利用者です。エッセンシャルワーカーのいる一般のご家庭も、おそらく同じような状況じゃないかと思えます。コロナ禍がどのくらい続くかわかりませんが、終息が宣言されるその日まで、工夫しながら生活しましょう。そのお手伝いをさせていただきます

### 3. 陽だまり職員の『対応や接し方』へのご意見ご要望について

- 39%の方々が「とても良い」「優しい」「話をよく聞いてくれる」と回答し、24%の方々が「問題なし」などの回答でした
- 概ね高い評価をいただいておりますが中には「大きい声だとビックリする」「職員によっては厳しい、話を聞いてくれない」という声もいただきました。状況に応じた声の大きさやトーンは、重要な支援の一つです。また「職員によっては厳しい、話を聞いてくれない」というのは問題です。不安な思いをさせてしまい、たいへん申し訳ございませんでした。おそらく特定の職員の問題なのですが、全体の課題として受け止め、職員会議や勉強会の場で対処してまいります。

### 4. その他ご意見ご要望について

- 「特に問題はない」とお答えいただいた方が 13 名で 34%でした。
- 「他の利用者の音がうるさい」「他の利用者が怒っていてよくない」等の話がありました。一般のご家庭であっても、グループホームであっても、相手に迷惑をかけずに暮らすことは当たり前のことです。お互いにマナーを守って生活しましょう。マナーについては、一度みんなで考える機会があるといいですね。今後、寮ごとにお話ししてまいります。
- 他はご利用者一人ひとりのご希望のお話し（〇〇に行きたい、△△が欲しい等）でした。個別のご相談については、いつでも遠慮なく職員へ伝えてください。

皆様から頂いたご意見やご要望については、改めて見直し、次年度の事業方針や業務分掌に盛り込み、解決していけるよう対処してまいります。

今後も当事業所の運営にご理解ご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

## 陽だまり／ご利用者

Q1. 衣食住	
食事はおいしい、温かい 量もいい、調整してくれる 嫌いなものがあったら変えて出してくれる いろいろ工夫してくれている	●●●●●●●● ●●●●●●●● ●●●●●●●● ●●●●●●●●
食事の量がたりない	●●●●
問題ない、困っていることはない、ここに居たい	●●●●●●●● ●●●●●●●●
部屋がきれいでいい、満足している、困っていない	●●●●●●●●
お風呂が使いやすい	●●●●
みんなと一緒にご飯を食べたい、一人はさみしい	●●
ストーブをつけても部屋が寒い カーペットしているが寒い	●●
夜の巡視の際、ノックで開ける音で目が覚めてしまう	●
部屋が狭い	●
小遣いがもらえないのが嫌だ	●
なすなの段差が気になる	●
玄関の段差が高い	●
気づいたら職員に伝えている	●
階段が暗い	●
部屋に合ったはずのガウンやエプロンがなくなることがある	●
夜部屋の換気扇がゴーゴーうるさい	●
扉の開閉がスムーズではない、床が剥げているところがある	●

Q2. 日中活動・生活支援・余暇	
問題ない、十分だ	●●●●●●●● ●
行事を増やしてほしい、毎月行事してほしい、平日にもしてほしい、月2回希望、お金がかかったら払うので増やしてほしい、内容によっては増やしてほしい	●●●●●●●● ●●●●●●●● ●
行事が楽しい、回数もちょうどいい、半年に1回でいい	●●●●●●
ドライブに出掛けて食事がしたい、買い物をしたい	●●●●
一泊旅行に行きたい、旅行に行きたい	●●
おいしいものが食べられてよかった	●
休みの日も出かけたいが、交通機関がないから不便	●

Q3. 接遇	
問題ない、なし	●●●●●●●● ●●

優しい、優しいからうれしい、職員の対応はいい	●●●●●●●● ●●
良い、分かりやすい、良くしてもらってありがたい、優しい、話を聞িয়েくれる	●●●●●●●●
(職員によっては)話を聞いてくれない、厳しい職員がいる	●●
大きい声だとビックリするときがある	●●
もっと職員と話がしたい	●●
物を踏まれたことがあり嫌だった	●
世話人、支援員の声の大きさはちょうどいい	●

Q4. その他	
問題ない、特になし	●●●●●●●● ●●●●●●●●
他利用者で気になる人がいるが大丈夫、音がうるさい人がいる 他利用者から音がうるさいと言われるのが気に入らない 他利用者がいつも怒っていて良くないと思う	●●●●●●
コロナが治ったらイオンへ買い物へ行きたい、外出したい	●●
ガイドがもっとあると良い	●
居室掃除をしてほしい	●
相談員もたまに様子を見に来てほしい	●

## 令和3年度 サービス利用満足度調査／報告書

\*共同生活援助事業陽だまり（ご家族・身元引受人等）～回答数15名（39%）

### 1. 陽だまりが提供している『衣・食・住』へのご意見ご要望について

- 41%の方々が「とても良い」、「満足している」と回答し、35%の方々が「問題なし」などの回答でした。ありがとうございました。他はお一人おひとりのご意見や『個別の支援方法』についてのご要望でした。
- 「もうちょっときちんとしたものを着せてください」「古いものがあつたら本人と相談し買ってほしい」というご意見がございました。たいへん申し訳ございませんでした。現在、衣類の購入については、普段の生活をお世話している世話人さんが支援員へ情報を提供し、支援員がご利用者と共に確認、最終的にヘルパーを活用して買い物へ出かけるか、もしくは支援員がご利用者から依頼を受けて購入してくる、という流れになっています。衣類の着用については『家着』、『日中活動先への衣類』、『外出の際にちょっとおしゃれする衣類』など、私たちと同じような感じで使い分けています。ご来寮の際に、お気づきの点があればご遠慮なくお申し付けください。ご家族のご意見も取り入れながら改善してまいります。

### 2. 陽だまりが提供している『日中活動の支援』、『生活の支援』、『余暇・行事の支援』へのご意見ご要望について

- 29%の方々が「とても良い」、「満足している」と回答し、47%の方々が「問題なし」などの回答でした。残りは「コロナ終息の際は、外出支援をお願いします」など、お一人おひとりのご意見や『個別の支援方法』についてのご要望でした。
- 新型コロナウイルス感染症の影響で、旅行に行けなくなったり、繁華街に行けなくなったり…グループホームのご利用者も同様でした。また、「おうち時間」「巣ごもり需要」という言葉とおりに、家の中の楽しみが徐々に増えていったということも同様でした。家の中で焼肉やお好み焼きパーティーをしたり、ちょっと豪華なご褒美テイクアウトを注文したりなど、工夫をしながらフットワークの良い小さなイベントを数多く準備し、楽しんでいただいています。

### 3. 陽だまり職員の『対応や接し方』へのご意見ご要望について

- 53%の方々が「とても良い」、「満足している」と回答し、29%の方々が「問題なし」等の回答でした。
- ご来寮の際は、ご遠慮なく職員へ普段の様子をお尋ねください。また詳細についてや、将来のこと、相談ごと等は係長の大澤、もしくはサービス管理責任者の井上、荻原へご遠慮なくお尋ねください。

### 4. その他ご意見ご要望について

- 日頃の支援や対応について、感謝のお気持ちを数多くいただきました。たいへんありがとうございました。応援して下さるお気持ちに、もっとよくお応えできるように、これからも職員一丸となって対応してまいります。
- 日頃の様子が、分かるように陽だまりの活動について毎月『陽だまりだより』として情報発信するようになりました。こちらもぜひ参考にしてください。「食事の様子が知りたい」「一日の流れが知りたい」などご要望がございましたら遠慮なくご連絡ください。さっそく記事にして、情報発信してまいります。

他にも個別の支援について、様々ご要望をいただきました。全体の課題として受け止め、今後に対応してまいります。また、次年度の事業方針や業務分掌にもいただいた課題を盛り込み、課題解決していけるよう対処してまいります。

今後も当事業所の運営にご理解ご協力賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

陽だまり／ご家族・身元引受人等

Q1. 衣食住	
回答なし、特になし、問題なし	●●●●●●●●
良いです、満足しています	●●●●●●●●
もうちょっときちんとしたものを着せてください	●
古いのがあったら本人と相談して買ってほしい	●
食が細いのですが、GHの食事は食べていると言っています	●
住まいは古いですが、いつもきれいで気持ちよく過ごしています	●

Q2. 日中活動・生活支援・余暇	
回答なし、特になし、問題なし	●●●●●●●● ●
良いです、満足しています	●●●●●●
コロナ終息後は… ・好きなプロレス観戦をまたお願いします ・楽しい行事をお願いします	●●
歩行運動をお願いします	●
土日は散歩に連れて行ってください	●
(親が) 元気な間は、できる限りの時間をつくっています。生活のほとんどを支援に頼っていますが、おかげさまで元気で頑張っています	●

Q3. 接遇	
回答なし、特になし、問題なし	●●●●●●
良いです、とてもいいです	●●●●●●●● ●●
訪問した際、世話人さんから状況をよく教えていただきました	●
訴えが多く、親としても困ることがあります。世話人さんも同様に困られていると思いますが、親身になって話を聞いていただき対応してもらっています	●

Q4. その他	
回答なし、特になし、問題なし	●●●●●●●●
今後ともよろしくお願いします	●●●●
いつも感謝しています。ありがとうございます	●
のびのびストレスなく過ごしています	●
訴えが多いのでさいななことでもコミュニケーションをとってもらえるとありがたいです	●
コロナ禍で情報がなく、1～3の質問には苦慮する	●
朝夕電話で話していますが、これがなくなると不安定になり自傷行為に走ってしまいます。今のところ落ち着いており、ご配慮に感謝しております	●



## 令和3年度 サービス利用満足度調査／報告書

\*フレンド（ご利用者宛て）～回答数 26 名（46%）

### 1. フレンドが提供している『サービスの内容や質』へのご意見ご要望について

- 回答のうち 46%の方々が「良い」「満足している」と回答し、42%の方々が「問題なし」と回答しています。「安心だ」「今後もお願いしたい」という言葉もいただき、概ね良好であると考えられます。今後もこの状態が維持そして向上できるように、職員間で情報共有の徹底、勉強会を開催するなど工夫・改善してまいります

### 2. フレンド職員の『対応や接し方』へのご意見ご要望について

- 58%の方々が「良い」「満足している」と回答し、35%の方々が「問題なし」などの回答でした。その他「安心だ」という回答を 3 件いただいています。ありがとうございます。
- 概ね高い評価をいただいておりますが、「事務所にいったん帰ってまた対応している、もう少し効率的に仕事が…」というお話しもいただきました。フレンドの事務所が五泉市の中心部ではなく、いずみの里内にある都合上、確かに非効率な部分がございます。今現在採算面などを考慮しそのような対応をしているのですが、『動き』だけに焦点をあてると非効率であると思います。今後どのような形がベストであるかを他事業所含め協議してまいります。

### 3. その他ご意見ご要望について

- 「特に問題はない」とお答えいただいた方が 10 名で 38%でした
- 他、個別の対応についてのご要望であり「利用を増やしてほしい」「職員を増やしてほしい」「サービスの中止について早めに連絡がほしい」などお話をいただきました。居宅介護等事業や福祉有償運送事業については、実は採算面でたいへん厳しい事業であり、私どもとしてもたいへん苦慮しているところです。限られた機会をいかに効率的に公平にサービスとして提供できるか、日々職員が工夫しながら対応しています。たいへんご不便をおかけしますが、なにとぞご理解ご協力をいただきますようお願いいたします。
- 「他の職員が、受診介助をしている際、携帯ゲームをしていた」とご指摘いただきました。中東福祉会の職員ユニフォームには、必ず「中東福祉会」とネームを入れることになっています。またスマートフォンやタブレットについては、業務において使用（地図検索、辞書機能、各種記録、事業所とのやり取り等）を許可しておりますが、取り扱いについては十分気をつけるよう日頃から注意しております。運転中の使用はもちろん

厳禁ですが、誤解を与えるような行為はしないこと、記録は転記後すぐに削除することなど様々伝えております。当該職員の携帯の利用が、業務の範囲内のものであればいいのですが、もしそれがゲーム画面であったならば、申し訳ないのですがいずみの里桑野・細川宛へ改めてご連絡くださいますようお願い申し上げます。

※ このご指摘に関しては、アンケート用紙を確認した時点で重要案件とし、すぐさま職員に伝達し、注意をいたしました。まずはご心配おかけましたことを深くお詫び申し上げます。

皆様からいただいたご意見やご要望については、改めて見直し、次年度の事業方針や業務分掌に盛り込み、解決していけるよう対処してまいります。

今後も当事業所の運営にご理解ご協力賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

## フレンド／ご利用者等

Q1. サービスの質	
回答なし、特になし、問題なし	●●●●●●●● ●●●●
良いです、満足しています	●●●●●●●● ●●●●●●
今後もお願いしたい	●●
安心	●
カラオケに行きたい	●
利用料が安くて良い	●
葬儀の場合でも対応できるようにしてほしい	●
個々の能力に合わせた支援が必要、長時間にならないようにお願いしたい	●

Q2. 接遇	
回答なし、特になし、問題なし	●●●●●●●● ●●
良いです、満足しています 急な予定変更も対応してもらっている	●●●●●●●● ●●●●●●●● ●
安心	●●●
事務所にいったん帰ってまた対応している。職員がもう少し効率的に仕事ができるよう、上司の方は考えていただけるとよい	●
できることを増やし、利用者に合った対応の仕方を考えてほしい	●

Q3. その他	
回答なし、特になし、問題なし	●●●●●●●● ●●●
良いです、とてもいいです 障害別に専門的に支援をしていただきありがたい	●●●
〇〇という理由で利用を増やしてほしい 職員を増やしてほしい	●●●●●
利用できない週があると2週間分買い物しなければならない 買い物を続けたい	●●
除雪を業者に依頼する分、早めに予定がわかるとありがたい さくら号を利用しているので、早めに教えていただきたい	●●
フレンドの都合でサービスが入らないことがあった。致し方ないことではあるが、こちらもどうしても必要な時がある。わずかな時間で済むのは何とかしてほしい	●
フレンドの都合でサービスが入らないことがあった。早めに連絡が欲しい	●
本人知的障害、父難聴で電話が難航します	●
病院に行けたらありがたい	●
他の職員が受診介助をしており携帯ゲームをしていた。心配だ	●
保護者の知らないプランも提案していただけるとありがたい	●

お金の計算もこれからもお願いします	●
歩けなくなったら車いすでお願いしたい	●
感染症が終息したら久々にSLばんえつ物語号に乗りたい	●
時間通りに送迎してくれると外出の際に余裕ができる	●

## 自立就労センターいずみ／ご利用者

Q1. サービスの質や内容	
問題ない、困っていない、特になし、困ったら職員に言える	●●●●●●●● ●●●●●●●● ●●●●
〇〇ができるようになった、掃除が好き、検品作業が好き、△△続けたい、□□頑張った	●●●●●●●● ●●●●●●●●
仕事楽しい、仕事が好き、いろいろできて楽しい	●●●●●●●● ●●●●●
センターが楽しい、毎日来るのが楽しみ	●●●●●●●●
工賃がたくさんほしい、他より工賃が少ない、他ならもっともらえる	●●●●●●●●
他の仕事にも興味がある、〇〇やってみたい	●●●●
お昼がおいしい、お昼ご飯食べる時間が好き	●●●●
静かな場所で仕事がしたい	●●
自立訓練から（B形に）来れてよかった	●●
自立訓練楽しい	●●
新しい仕事は苦手、仕事が急に変わると焦る	●●
もっと運動がしたい	●●
もっと勉強がしたい	●
自分で考えてできる仕事が好き	●
二十歳になったら大きいところで働きたい、B型に行くのが楽しみ	●
やれることをやる、特別苦手な仕事はない	●
掃除マニュアル通りだと時間がなくてできないこともある。マニュアル以外のことを言わると困る（A型）	●
細く長く60歳まではがんばりたい	●
行事があるといい、コロナが落ち着いたらみんなでご飯を一緒に食べたい	●
外が寒い（ファーム）	●
仲間はあまりいないけど知っている職員がたくさんいて話しやすい	●
腰が痛いので座って仕事がしたい（A型）	●
〇〇の仕事が向いていると言われている	●
休憩時間が苦手で仕事がいい	●
ケーキが買いたい	●
〇〇から送り迎えしてほしい	●
送迎問題ない	●
送迎車が遅いと大丈夫かな仕事だったかなと不安になる	●
センターに到着してから熱を測ったり話をしたり、仕事するまでの時間が好き	●
若い人が多くて、話をするためらう	●
仕事のペースが遅いので迷惑をかけているかも	●
ゲームやカードゲームを持ってくるのはおかし	●

Q2. 接遇	
問題なし、なし、困っていない	●●●●●●●● ●●●●●●●● ●●●●
みんな優しい、話しやすい、良いと思う	●●●●●●●● ●●●●
厳しい職員がいる、苦手な職員がいる、仕事をどんどん増やしていく	●●●●
上から目線の利用者が一人いる、対応が難しい利用者がある	●●
職員が面白い	●
職員のいうことは間違っていないが不快に思うこともある	●
自分では気づけないことを教えてもらいたいのでもたに職員に来てほしい（A型）	●
みんなあいさつしてくれるところがいい	●
〇〇さんが優しく笑顔でもっとそうなってほしい	●
〇〇さんが休みだと寂しい	●
〇〇さんが迎えに来るとうれしい	●

Q3. その他	
他に問題ない、不満はない	●●
休憩時間はあまり他の利用者から話しかけられたくない。受け答えがたいへん。静かな場所を用意してほしい	●●
休みの日に買い物に行けない	●
〇〇さん（利用者）とはうまく付き合う。職員からもアドバイスもらった	●
仕事というよりは人間関係で外の仕事よりセンターの仕事の方がいい	●
朝に頭痛や腹痛あり寝起きが悪い	●
トイレのドアノブ直してくれてありがとう	●
お金を稼いで好きなものを買って気分転換になる	●
送迎の時間というより寝る時間と起きる時間を決められた	●
お金を稼いで好きなものを買って気分転換になる	●
センターで（3回目）のワクチン接種をしてもらえると助かります	●
新型コロナウイルス予防をこのまま続けてほしい	●
贅沢な人には厳しいのにグループホームの人には優しい	●
〇年経って褒めてもらえた	●
喫煙所が遠くにあって困る	●
〇〇さんからのメールに困っている、苦手だ	●
（異性の）相談を〇〇さん（利用者）にしてもらった	●

## 令和3年度 サービス利用満足度調査／報告書

\*自立就労センターいずみ（ご利用者）～回答数45名（90%）

### 1. センターが提供している『サービスの質や内容』へのご意見ご要望について

- ご利用されている皆様からたいへん好評な回答を数多くいただきました。「問題ない」38%、「〇〇できるようになった、△△が好き」31%、「仕事が楽しい」24%、「センターが楽しい」13%などでした。センターは3年前より様々改善を重ねてまいりました。就労支援そのものを学び、たくさん仕事をご用意し、皆さんの得意なところを発見しフィットできるように支援をしてまいりました。皆さまが集中して仕事に取り組んでいる様子はかっこよく、休憩時間に見せてくれる笑顔は格別なものになりました。今後も皆さまの生活がより良くなっていけるよう、センターは改善を重ねてまいります。
- 「工賃が少ない」「他ならもっともらえるのに」などご意見いただきました。上記同様、改善を重ね、センターでは様々な仕事をいただけるようになりました。結果最近の忙しさについては、皆様も実感していることと思います。現在、工賃に結び付く評価方法について見直しをしたく協議を重ねているところです。詳しく決まりましたら、まずは説明会を開催いたします。いましばらくお待ちください。
- 自立訓練事業の皆様からも、たいへんポジティブなご意見等をいただきました。ありがとうございます。ゆっくりご自身の適正について、楽しみながら探っていきましょう。いざ勤めたときのために、体力面も向上させていきましょう。センター職員がお手伝いいたします。
- 他にもたくさんのご意見をいただきました。今後も、ご利用者お一人おひとりに寄り添いながら対応してまいります

### 2. センター職員の『対応や接し方』へのご意見ご要望について

- 24%の方々が「みんな優しい」、「話しやすい」と回答し、40%の方々が「問題なし」などの回答でした。他にもポジティブなご意見をたくさんいただきました。ありがとうございます。
- 反面4名の方から「厳しい職員がいる」「不快に思うことがある」とご意見いただきました。『優しさ』については相対的な評価となりやすいですし、『厳しさ』についても危険な作業を伴うなど、時と場合によっては必要なのかもしれませんが、私たち障害者支援を提供する職員にとって、一番大切なのは『丁寧さ』や『分かりやすさ』、また危険を予測し回避しておく『準備』だと考えております。今後は、よりいっそう安心して仕事に取り組んでいただけるよう、この部分についても改善してまいります

### 3. その他ご意見ご要望について

- ご利用者お一人おひとりよりご意見をいただきました。ありがとうございます。上記同様に、今後も皆様に寄り添いながら、個別支援会議などを通じ対応してまいります。
- 新型コロナウイルス感染症予防について、まだしばらく続きそうです。心配ですよね。センターでは、県からの指導をはじめ様々対策を講じています。もしかしたら、他の事業所よりも厳しい部分があるかと思えます。というのもセンターでは高齢福祉事業所よりたくさん仕事をいただいています。老人ホームの入所者のお部屋に入り、エッセンシャルワーカーとして清掃業務を行っています。ひとたび感染症を持ち込んでしまうと大変なことになってしまいますので、今後も油断せずに、しっかりと感染症対策を講じてまいります。ご理解ご協力をお願いいたします。
- ここ数年、ご利用者のスマートフォントラブルが続いています。高額な買い物、フィッシング詐欺、出会い系サイトなど、スマートフォンは大変便利で楽しいものですが、使い方を間違えるとたいへん危険な道具になってしまいます。定期的に勉強会を開催してまいりますので、皆さんぜひ一緒に考えていきましょう。

今回のようなアンケート調査以外にも、日頃の何気ない会話の中で「来るのが楽しい」「〇〇ができるようになった」「今度△△やってみたい」と声がるようになってきました。ありがとうございます。

今後は、しっかりと皆様の頑張りが工賃に結び付いていくこと、頑張ったら頑張った分工賃がもらえるようになること、もっと仕事がしやすくなるようになることなど、頑張ってもらいます。そしていよいよ、（一旦はお休みしていましたが）皆様が楽しみにしていたイベントの開催などにも取り組んでいければと考えております。

今後も当事業所の運営にご理解ご協力賜りますよう、よろしく願いいたします。

## 監督令和3年度 サービス利用満足度調査／報告書

\*自立就労センターいずみ（ご家族・身元引受人等）～回答数27名（54%）

### 1. センターが提供している『サービスの質や内容』へのご意見ご要望について

- 「良い」「満足している」と6名の方より回答していただきました。他にも「能力に合った作業を提供してくれる」「年齢に応じた作業や日数を考えてくれる」「本人が喜んで取り組んでいる」などポジティブなご意見を合わせると63%もそのような回答をいただきました。たいへんありがとうございます。センターでは3年前から改革をはじめ、昨年から徐々に結果が出はじめていたところです。ご家族の皆様もご利用者を通じ、実感していただいております。今後もできるようになったことをしっかり固め、さらに良い支援が提供できるように、ご利用者と一緒になって歩み続けてまいります。
- 「工賃の査定項目は、評価する人の主観によらないものにした方がよい」とご意見いただきました。おかげさまでセンターは、以前より多くの仕事をいただけるようになり、工賃向上のタイミングとしてもよく、昨年より新たな支給方法について検討を重ねていたところです。基本給に頑張ったら頑張った分工賃が上乘せされていくような仕組みを取り入れていこうと考えています。その他にも「ボーナスよりは月々の工賃を高めてほしい」との声も多く上がっており、合わせて改善を図ろうと考えています。いかなせん収入に関わる場所ですので、慎重に協議を重ねています。決まり次第、ご利用者ご家族、また関係機関へ文章等でお知らせいたしますし、ご利用者にはわかりやすく説明会も開催いたします。いましばらくお待ちください。
- 「評判の良かった味のケーキをもう一度買いたかったが、続けて販売されていないので少し残念だった」とお話しいただきました。ま～まあカフェは一昨年リニューアルし、おかげさまで評判も良く売り上げも順調に伸ばしているところです。商品も増え、季節の商品も取り扱うようになりました。しかしながら菓子工房も、規模的に生産力に限界があり、計画的に提供を行っている状況です。『明るくて元気！、そして親切』がお店のモットーですので、ご用意いただければいつでもご用意いたします、遠慮なくご相談ください。お電話、お待ちしております。

### 2. センター職員の『対応や接し方』へのご意見ご要望について

- こちらも先ほどの質問と同様に、「良い・悪い」といった回答だけではなく、41%の方から具体的にポジティブな回答をいただきました。「本人の性格を理解して接していただける」「こちらの悩みごとに対して、きちんと話を聞いて対応して下さる」「気分が乗らないときなど励ましてくれる」など、たいへんありがとうございます。センターを含むいずみの里グループでは、毎月様々なテーマで勉強会を開催するようになりました。障害者支援についてや就労支援事業についてなど学びを重ねたことで支援方法が改善し、働きかけ方（話しかけ方）が変わってきたところです。今後も、

ご利用者お一人おひとりに合った対応や支援ができるよう、積み重ねてまいります。

### 3. その他ご意見ご要望について

- 新型コロナウイルス感染症予防対応への労い、またご要望等いただきました。コロナ禍になって2年、少しずつ対応方法が分かったと思ったら変異株が登場したり、目まぐるしく状況が変化中、県の指導はじめ対応してまいりました。ご利用者、またご家族にもご理解いただきつつも、至らぬ点やもう少し配慮があった方がよかった場面等たいへんご迷惑をおかけしたことと思います。申し訳ございませんでした。もうしばらくこのような状況が続くかと思いますが、何よりもご利用者の身を安全第一とし今後も対応してまいります。よろしくお願いいたします
- ワクチン接種については、状況の把握や報告等の関係で確認はさせていただきますが、その有無によって差別を受けるようなことはございませんのでご安心ください

これまでの五段階評価のようなアンケート調査から、より皆様のお声を広く、そして具体的に集約できるように、今回は記述式の調査とさせていただきます。内心厳しい意見も届くだろうと思っていたのですが、反対に多くの皆様から応援や労いの言葉をいただきました。とても嬉しかったです。たいへん励みになりました。ありがとうございます。

センターを良くしていこう、しっかり支援できるようになろうと改革をはじめ、昨年夏ぐらいから変化の兆しがあったのですが、ご利用者ご家族のアンケートを拝読することで始めて「良くなってきたんだ…」と実感することができました。

今後は、たくさんの仕事を細分化し、ご利用者一人ひとりの得意なところへよりフィットさせていくこと、いよいよ工賃が向上すること、ご利用者が楽しめるイベントを用意することなど、チャレンジしてまいります。

改革改善の歩みは止めず、ご利用者と一緒になってセンターいずみを良くしていこうと考えています。

今後も当事業所の運営にご理解ご協力賜りますよう、よろしくお願いいたします。

自立就労センターいずみ／ご家族・身元引受人等

Q1. サービスの質や内容	
回答なし、特になし、問題なし	●●●●●●●● ●●●●
良いです、満足しています 今年の活動はとても良かったです	●●●●●●●●
本人ができそうな作業、能力に合った作業を提供してくださり感謝しています どの仕事に向いているか向いていないか分かりませんが、いろんな経験をさせて いただき、自分に合った仕事を見つけてもらいたいです	●●●●●●
高齢になってきましたが、働き続けたいと願っており、それに対して勇気づける言 葉をいただいています 年齢に応じた作業や日数を考えていただきありがたく思っています。これからも年 を重ねるので、その都度本人の希望も聞きながら無理のないように作業ができると 良いと思います	●●●●
仕事内容は、どれも本人が喜んで取り組んでいるのでとても満足です	●●●●
毎日楽しそうに語ってくれる活動の様子を想像すると、とても満足しているのでは ないかと感謝しております	●●●●
本人にとって工賃は楽しみであり、余暇活動の原資となっています。ありがとうござ います	●●●●
工賃の査定項目は、評価する人の主観によらないものにした方がよいと思います	●●●●
毎日繰り返すことで本人も覚え、自信につながり、意欲につながっているよう です	●●●●
ケーキ販売のケーキの種類が増え、家族からの評判の良かった味のケーキをもう一 度買いたかったが、続けて販売されていなくて少し残念だった	●●●●
(高齢化もあり) 歩行の機会が続けばと思っています	●●●●

Q2. 接遇	
回答なし、特になし、問題なし	●●●●●●●● ●●●●
良いです、満足しています	●●●●●●
本人の性格を理解していただき、接していただいているので毎日張り切って通って います こちらの悩みごとや困りごとに対して、きちんと話を聞いて、対応してくださり、 とてもありがたく思っています 職員さんの対応、接し方もうまく、本人に合わせてくれるので言いと思います。毎 日嫌がらずにセンターへ行ってくれるので助かります 気分がのらないときなど励ましてくださりありがたいです 職員の方々が、分からないことは親切に分かるように教えてくれると言って喜ん でいます 接する機会がほとんどありませんが、本人の様子からとても良い対応をしていただ いているのではないかと思います	●●●●●●●● ●●●●

訴えの多い方ですので、ささいなことでもコミュニケーションをとっていただけれ ば幸いです。よろしくお願いします	
良くしていただいている。悪いことをしてしまい、その時はカッとしてしまうが、 見放さずいてくれる。頑張っていることを認めてくれるのは嬉しい	●
体調等でもご配慮いただき感謝いたします	●
ケーキ販売へ行く際の白Tシャツをできれば半袖の他に、長そでを用意していただき たい。冬になると寒いので半袖でも良いが、支度を販売に行く前にいま一度声をか けていただきたい	●

Q3. その他	
回答なし、特になし、問題なし	●●●●●●●● ●
良いです、とてもいいです	●
コロナ禍のなか、就労支援には様々な苦勞があると存じています。職員の皆様へ の感謝ばかりです 緊急事態宣言があげて、県外帰省者等と接触があってもセンターを休まなくなった 時点で文章等でひと言ご連絡いただきたかったです	●●●●
センターでのコロナワクチン（集団）接種はとても助かりました。来年度、3回目の 接種の時にも、センターでの集団接種があると家族としても安心できるので、ぜひ お願いしたいと思います	●
すべてのワクチン接種は私に任せてもらいたいと思います。それによって差別、差 別的な扱いをすることのないようにお願いします	●
とにかく本人が通うの楽しいと言っていますのでずっと通所させていただきたいと 思っています	●
これからも本人と関わって、話を聞いていただきたいと思います。よろしくお願 いします	●
今年度は、センター内での作業、施設外就労、販売等、色々な面で成長が見られ て、職員さんや他の施設の職員さんなどから「頑張っているね!!」などの声をかけ ていただくことが多く見られ、とても嬉しく感じました。引き続き、また支援して いただけるとありがたいです。	●
友達が何人できたかと等センターへ行くことを楽しみにしているようです。今後もよ ろしくお願いします	●
訴えの多い方ですので、ささいなことでもコミュニケーションをとっていただけれ ば幸いです。よろしくお願いします。他、特にありません	●
トラブルを起こしますが、必死に生きています。今後もご支援お願いします	●
移動販売車の活動が早くできるといい	●
たいへんかもしれませんが、職員の方、朝7時から夜7時や8時までセンターにいてく れるとありがたいです	●
連絡事項の紙をいただくときに、封筒に入っている時が多いです。なんかもった いような気がして…何か理由でもあるのでしょうか、一つの意見として聞いて 下さると幸いです	●
将来的なビジョンが現在見えておらず、少し不安なところもあります	●