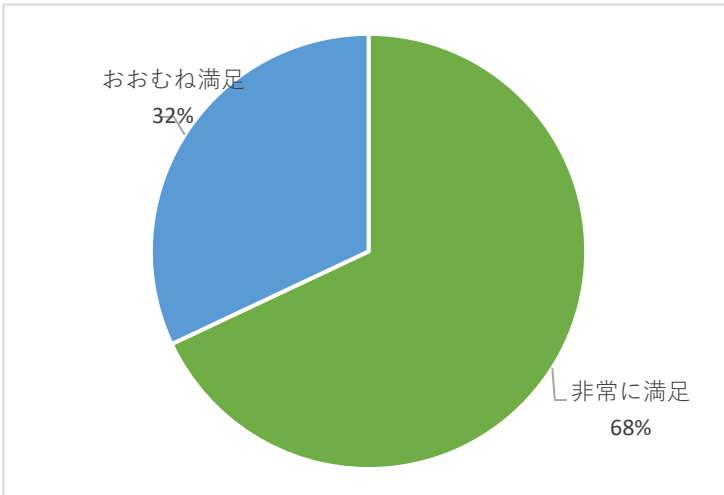


令和5年度 第二いずみの里サービス満足度調査結果（ご家族）

アンケート配布：68人 / 回収：50人 / 回収率：74%

Q1 職員の言葉遣い、電話での対応はいかがですか？



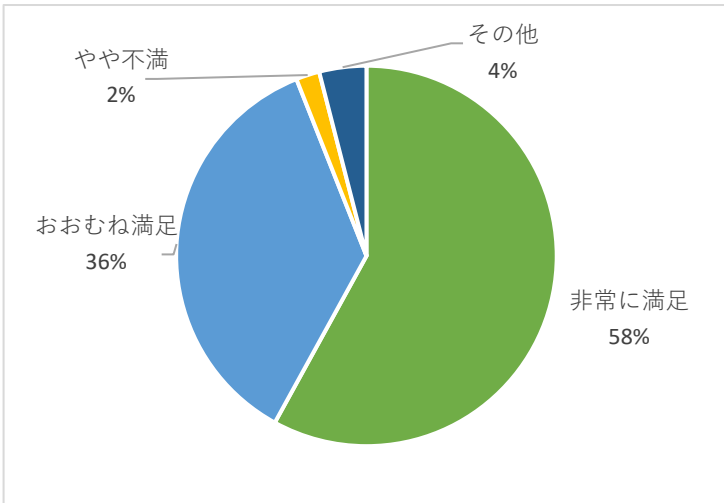
【ご意見】

- ・電話での言葉遣いが大変良いです
- ・丁寧に対応していただき有難うございます
- ・いつも笑顔で対応してもらっています
- ・電話での対応は良い
- ・いつもていねいな対応です

【回答】

- ・大変ありがとうございます。
- ・今後も継続していけるよう努めてまいります。

Q2 来園時の対応はいかがですか？（通所利用の方は入退所の対応等について）



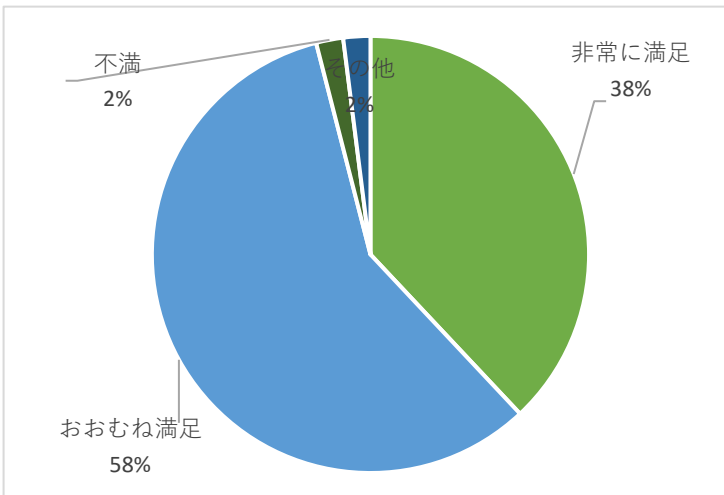
【ご意見】

- ・面会に行った時、すぐ対応してくれたのが良い
- ・親切、丁寧です
- ・なかなか行けていないので答えられません

【回答】

- ・大変ありがとうございます。
- ・今後もスピーディーな対応と親切丁寧な対応を心がけてまいります。

Q3 にここだよりを通して施設での日中活動の様子を知ることができますか？



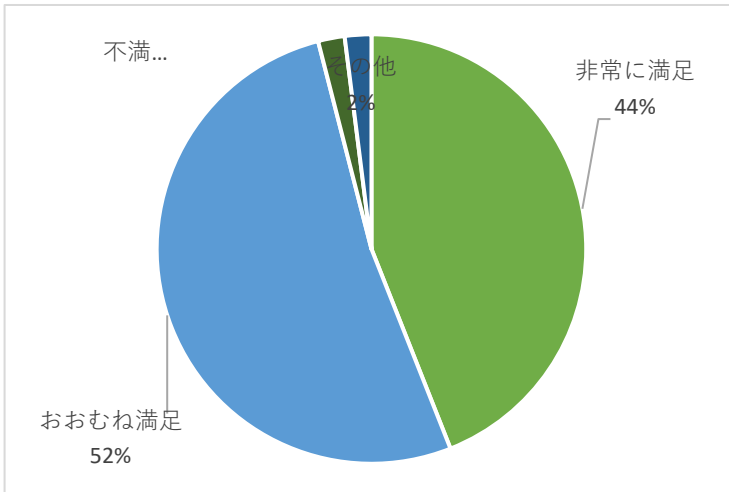
【ご意見】

- ・いろいろな行事とか写真とかが見れて、穏やかに過ごしているなあと思って安心しています
- ・楽しみにしております
- ・日常生活の中で近況を知らせてもらったのが良い
- ・楽しそうな笑顔が見られます
- ・日中活動の様子がよくわかります
- ・そもそも利用回数が少ないのでにここだよりもイメージはわからない
- ・もう少し詳しいとうれしいです

【回答】

- ・利用が少ない方にも少しでも施設の雰囲気や情報が伝わるよう工夫して作成してまいります。

Q4 ここにこだよりを通して行事での様子を知ることはできますか？



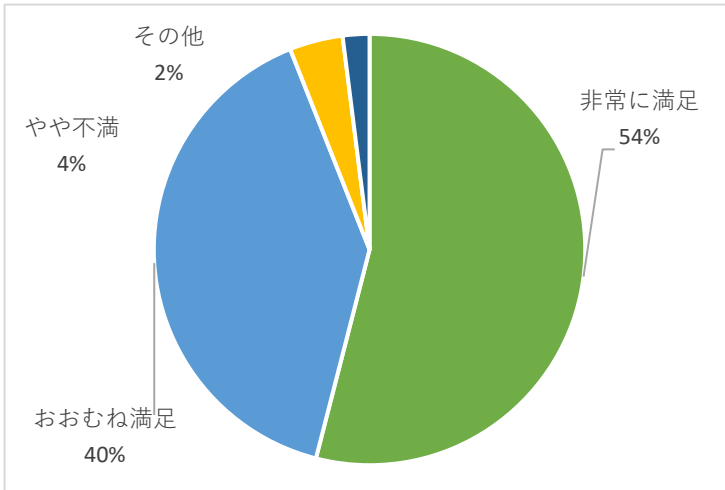
【ご意見】

- ・できます いろんな事をやってもらってありがたい
- ・写真が沢山使われていてわかりやすいです
- ・行事での様子がよくわかります
- ・そもそも利用回数が少ないのでここにこだよりもイメージはわからない

【回答】

※Q3の回答と同じ

Q5 個別支援計画・栄養ケア計画・リハビリテーション計画の内容はいかがですか？



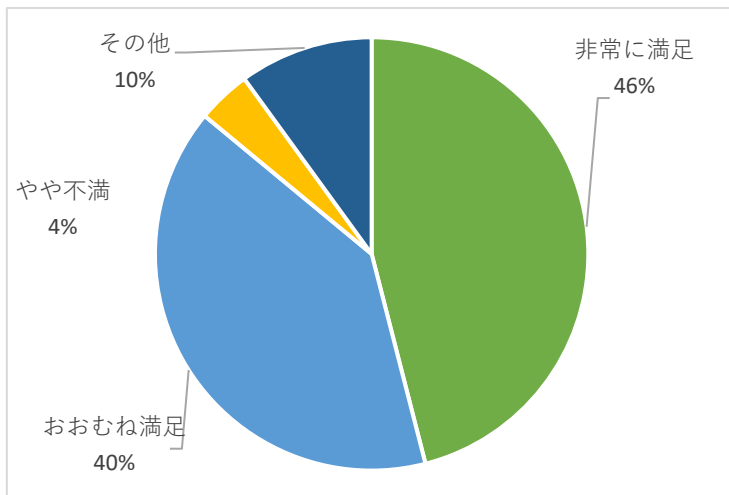
【ご意見】

- ・いろんな事を考えてやってもらって大変よろこんでます
- ・栄養バランスを考えて頂きありがたいです
- ・常に書類を送ってくださり大変なことと思います
- ・個別に合わせた計画をたててやってもらっている
- ・計画書が細めに記入されわかりやすくて良い
- ・リハビリを丁寧にしていただいている事に感謝しております
- ・面会の際、歯石がひどく、ヒゲもはえていたのが気になりました
- ・利用し始めの頃からずっと変わっていない

【回答】

- ・大変申し訳ございませんでした。身だしなみに関する支援につきまして、いま一度職員に周知し気をつけてまいります。
- ・個別支援計画につきましては、相談支援事業所の相談支援専門員が作成したサービス等利用計画と連動する形で作成しております。ご利用者一人ひとり、その時の状況に応じた支援が提供できるように取り組んでまいります。

Q6 ご意見ご要望、相談や苦情などをお電話等で職員へ伝えられていますか？



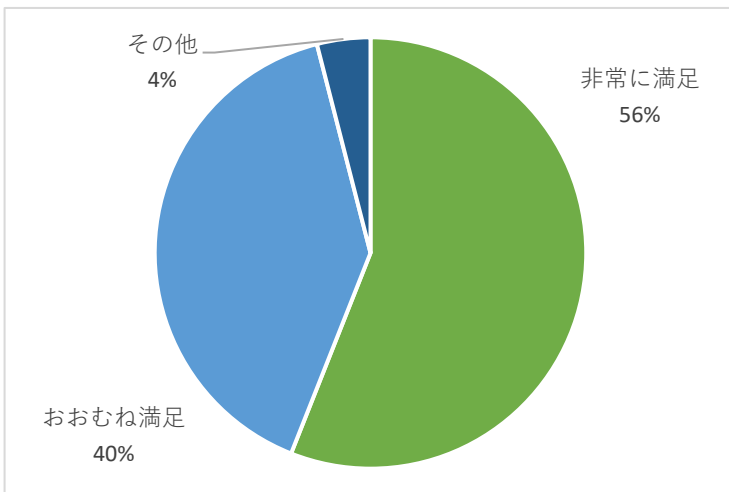
【ご意見】

- ・サポートセンターと第二いずみの里に電話等で相談しています
- ・コロナが流行してから手紙やTELにての連絡が通っており満足しています。
- ・利用回数が少ないので今のところ必要を感じない
- ・特に伝えていない
- ・職員に伝えても改善や解決されたか連絡がない

【回答】

- ・大変申し訳ございませんでした。今後は、その都度、状況報告を行いながら対応するように気をつけてまいります。

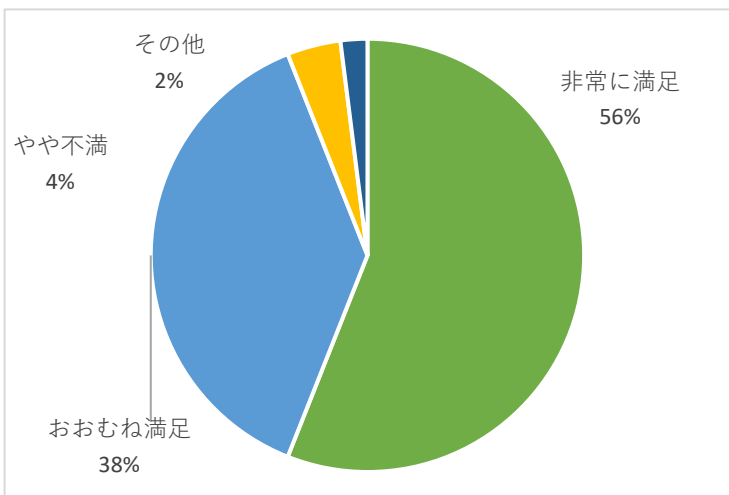
Q7 プライバシーは守られていますか？



【ご意見】

特になし

Q8 ご利用者は安全で安心な生活を送っていると感じることができますか？



【ご意見】

- ・迎えに行った時に機嫌良く帰ってくる
- ・面会に行った時の様子で感じることができます
- ・帰宅後、良い笑顔で楽しかったと言ってます
- ・にこにこだよりの写真とか見て、いい顔をしているないつも思ってます

【回答】

- ・たいへん張り合いになるお言葉をいただき誠にありがとうございます。今後も安全で安心な生活を送っていただけるよう努めてまいります。

Q9 その他ご意見ご要望、お気づきの点などがございましたら、遠慮なくお聞かせください

- ・いつも大変お世話になっております。これからもよろしく願いいたします。
- ・皆さん、大変な仕事でしょうが、身体に気をつけてストレス発散してがんばってください。
いつもありがとうございます。
- ・本人にとってこれ以上ない素晴らしい終の住処だと思い、大変有難いです。
- ・これからもどうぞよろしく願いします。
- ・いつもお世話になっております。お陰様で安全で安心な生活を送らせてもらっております。
今後ともよろしく願いします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・今後とも宜しく願いします。
- ・（家族）のこともありなかなか行くことができず申し訳ありません。（本人）が元気で楽しく過ごせるようお願いします。いつもありがとうございます。
- ・今年もお世話様になりまして有りがとうございました。令和6年も宜しく願い申し上げます。
- ・コロナにより園に行く機会がなくなり、中の本人の様子が少しわかりづらい気がします。
また入院がないように願ってます。いつもありがとうございます。
- ・以前から私物（衣類等）が紛失しています。確認してください。問題等は職員全員が共有して解決してください。
- ・利用者本人のために異動は少なくして欲しい。

【回答】

- ・たくさん励ましのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。
- ・感染対策のため、面会場所につきましても制限を行っております。ご協力に感謝申し上げます。
お電話でも近況等をお伝えすることができますので、ご遠慮なくお問い合わせください。
- ・衣類が紛失したということで、大変申し訳ございませんでした。他のご利用者の衣類に紛れてしまうことも考えられますので、そのような時はお知らせください。職員全員で共有して対応してまいります。
- ・異動の件につきましては、施設の状況を法人本部とも共有しながら進めてまいります。

