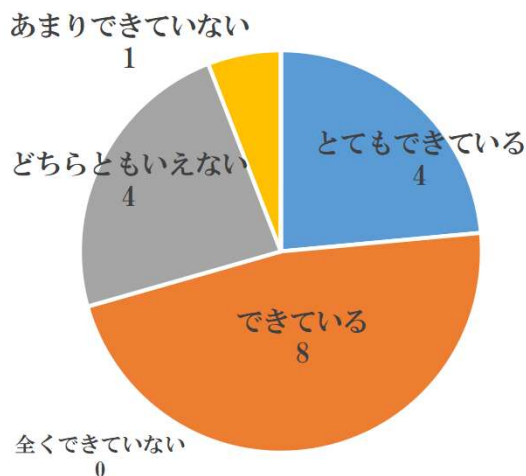
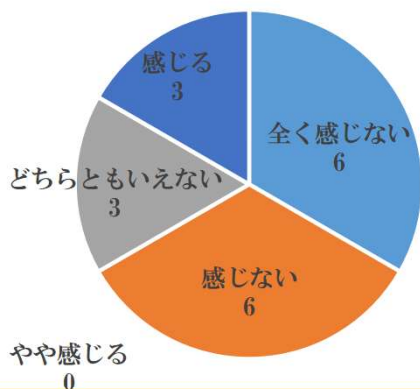


1. 接遇について

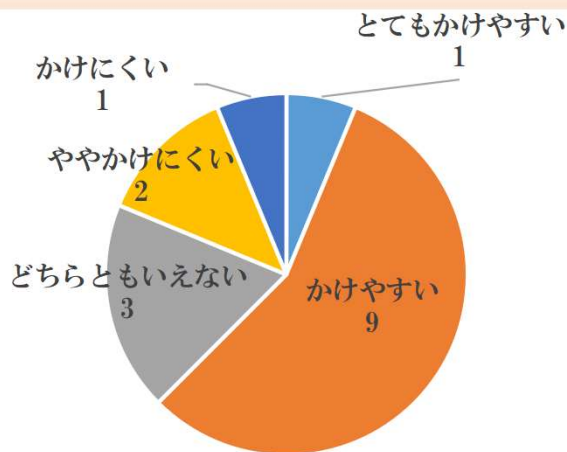
Q.1 職員は丁寧な言葉で話せていますか？



Q.3 職員の対応に対して不安や不快に感じることはありませんか？



Q.2 職員の雰囲気は声がかかけやすいですか？



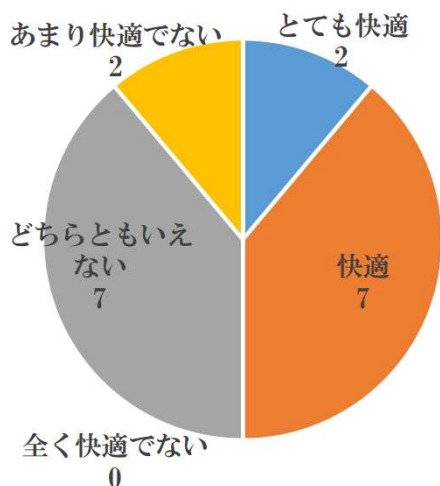
ご意見

- ① 満点。② 普通。③ 不安は感じない。
- ④ 職員さん同士話に夢中になってる。
- ⑤ トイレに連れて行ってと言った時に職員さんの顔がこわくなった。
- ⑥ 夜にトイレに行く時トイレまで誘導してくれない。行く時は車椅子を押して欲しいけど自分で行きなさいと言われる。自分でできないから頼んでるのに不快に感じる。
- ⑦ 人によって思う。⑧ 相手次第。

いわやより

4月と5月に接遇研修を行いました。また2ヵ月に1回の部署会議で接遇の課題を抽出し改善に向けて取り組んでまいりました。しかし、今回の聴き取り調査の結果より、ご利用者に寄り添った対応が未だ充分にでなかつたこと申し訳ありません。今回いただいたご意見を真摯に受け止め、今後改善できるように取り組んで参ります。

2. 施設生活は快適に過ごせていますか？



ご意見

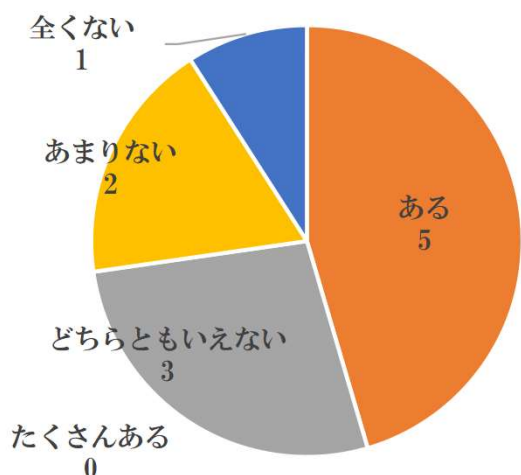
- ① ここは過ごしやすい。何も言う事ないです。② 使い勝手が良い。
- ③ 音楽等聞かせてもらってる。④ 頼んだ事をすぐしてくれる。
- ⑤ 居室がとても良い。今まででどこの施設を見ても1番良い。
- ⑥ たくさんの人との生活はこんなものです。
- ⑦ 早く居室に帰りたい時、職員も忙しいから待っている事が多いです。
- ⑧ 家にかえりたい。⑨ 合う人合わない人がいる。

いわやより

お待たせし申し訳ありません。業務の見直しなどを行い、お待たせすることが少なくなるように努めてまいります。できる限りお話しが合う方と配席させていただきますので、ご遠慮なくお申し付けください。
令和5年12月にはご意見用紙でご利用者からいただいた「テレビが小さくて見づらい」というご意見をもとに共同スペースのテレビを65インチのテレビに居室のテレビを19インチのテレビに交換させていただきました。今後もご利用者に施設生活を快適に過ごしていただけるように前向きな検討をしてまいります。現在介護助手職員を4名配置しております。業務の整理、分担を行いこれまで以上に、利用者の専門的ケアに関われるように努めてまいります。

3. 施設生活の中で楽しみはありますか？

（生け花・レクリエーション・体操・行事等）



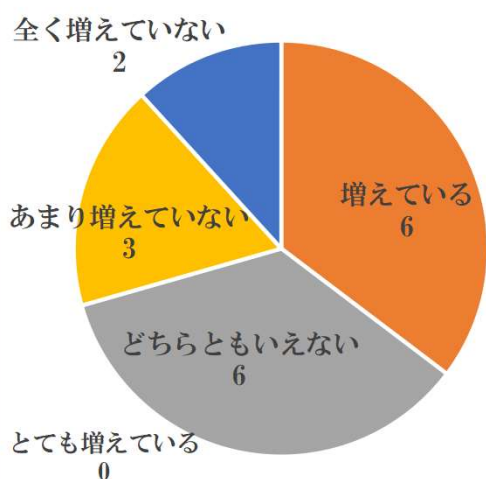
ご意見

- ①みなさんが優しく対応してくれてるので喜んでいます。
- ②食事を楽しみにしてる。③お風呂が楽しみ。
- ④今も最高を目指しているので楽しみもまだまだこれからです。
- ⑤麻雀・カラオケがしたい。
- ⑥外出をしたい、散歩とか楽しい。
- ⑦静かに過ごしたい。⑧閉じこもってるより外出したい。

いわやより

レクリエーションについては、出来る限り、ご希望に添ったものを提供できるように考えてまいります。令和5年度聴き取り調査の結果及びコロナウイルス感染症が5類へ移行したこともあり、今年度は、いわや神社への参拝や醍醐寺に紅葉を見に行くなど、少しずつ外出活動を再開できるように努めて行きます。

4. リハビリや活動に参加することで体が動きやすくなり、出来ることが増えていますか？



ご意見

- ①まっすぐ歩けるようになった。前までは手摺りを持って歩いてたけど、今は手摺りがいらなくなった。
- ②声が出やすくなった。
- ③元マラソン選手でアイススケートもしていたから大丈夫。
- ④トイレも前は人についてきてもらってたけど、ポータブルトイレで出来るようになった。
- ⑤もっとやりたい。⑥腰はまだ痛いけど年やしな…。
- ⑦右麻痺が全くよくなる。この麻痺はもう無理なんやと思う。
- ⑧段々年をとり全くあかんくなった。

いわやより

リハビリについては、セラピストとの個別リハビリや生活の中でのリハビリ、活動を通じて心身機能の維持や向上に繋がられるような関わりを心がけております。ご利用者の持っておられる力を引き出し、少しでもできることが増え自立した生活や在宅での生活ができるよう支援してまいります。

5. その他で気になった事、ご要望などご自由にご記入下さい。

ご意見

- ①こけた後顔全体が黒くなったけど、みなさんがみてくれたので治りました。ありがとうございます。
- ②いつになったら家に帰れるのか、何も言ってくれないし不安になる。決まったら早く教えて下さい。
- ③運動をもっとしたいです。
- ④外との連絡がつかないし、「電話したい」と話せば電話できると思うけど、中々言いづらい。娘と連絡をとりたいが、事情があるのでどうしたらいいのかわからない。夜中目が覚めてふと考え込んでしまっと思うように寝れない時がある。

いわやより

今後の事については、ご利用者やご家族の思いに寄り添いながら、リハビリの進捗状況と合わせ施設ケアマネ、支援相談員など一緒に考えて参ります。また、少しでも不安なく過ごしていただけるように職員から声をかけ思いを傾聴する時間を設けていきます。

相談窓口を分かりやすくするため写真付の職員カードを準備しておりますので、ご要望や不安なことなどお気軽に仰っていただければ幸いです。ご家族の方との連絡方法につきましては、携帯電話の持ち込みやLINEビデオ通話面会などしていただけます。また、ご家族の方への電話のお取次ぎにつきましても、お気軽に職員にお申し付け下さい。