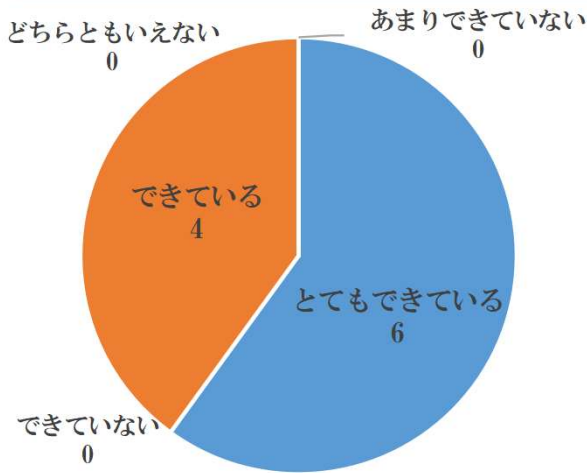
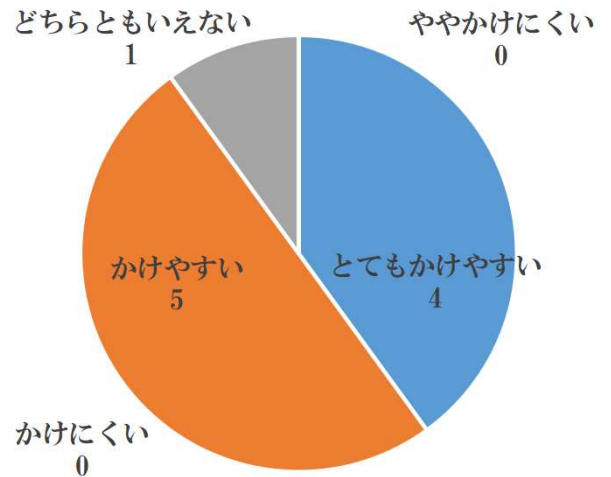


## 1. 接遇について

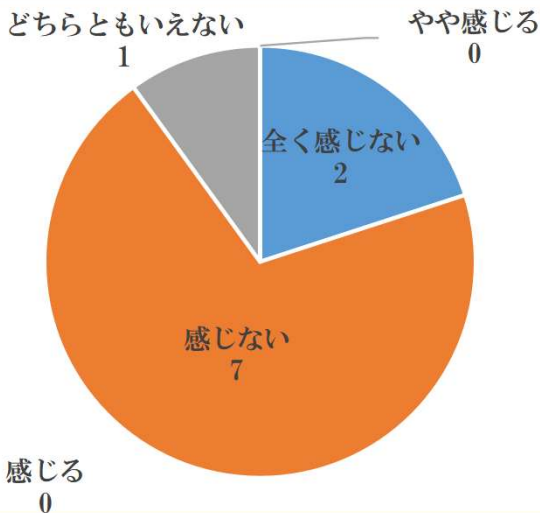
Q.1 職員は丁寧な言葉で話せていますか？



Q.2 職員の雰囲気は声がかかけやすいですか？



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？



ご意見

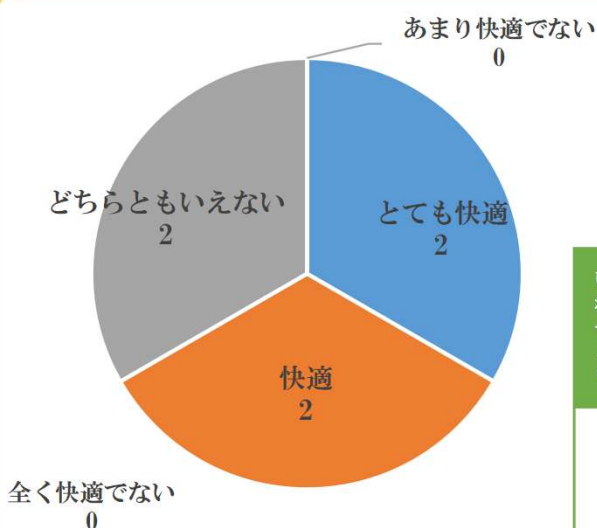
- ① 面会の時や洗濯物を取りに行った時に、母親の状態（リハビリの具合や食事の量や形態、日々の日常の動作等）教えていただけるので、とても安心して分からない事も丁寧に説明して下さるので、不安を感じる事はありません。
- ② この4年本当にお世話になっているからです。母の様子の変りようにも、とても丁寧に対応して下さい助かっていますし、心強いです。
- ③ 皆さんいつでも元氣よく挨拶もしていただけるし、気遣いしてくれる。
- ④ 皆様職員の方は声掛けしやすく不快は感じたことはありません。
- ⑤ 親切にして下さいます。

いわやより

今後も、ご利用者およびご家族に安心してご利用いただけるように「真心を込めて、そして信頼を」理念に丁寧な対応を心掛けてまいります。

## 2. 施設生活は快適に過ごせていますか？

（騒音、におい、居室の環境等）



ご意見

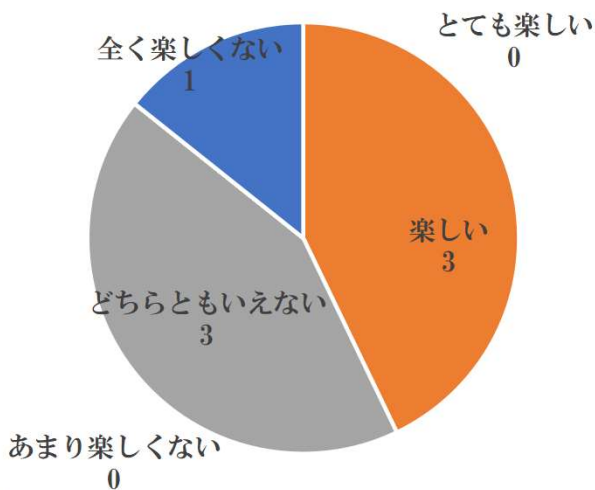
- ① 今は寄せていただく機会ないですがロングステイでお世話になっていた時そう思っていました。
- ② 今まで一度も一階から上の様子は見てないので分かりませんが、主人は快適に過ごしていると思います。
- ③ コロナ禍でもあり施設での生活をどの様に過ごしているか風景を見ることが出来ないのが残念です。

いわやより

感染予防対策の観点から、フロアへあがり、ご利用者の様子をみていただくことができず申し訳ありません。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」という意見をもとに共同スペースのテレビを65インチの大画面テレビに、居室テレビを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

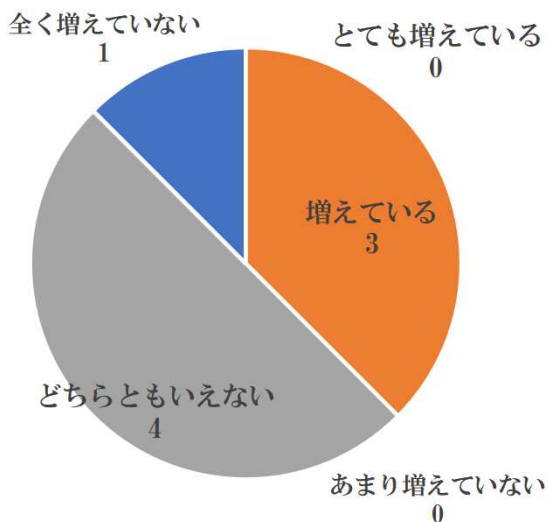
- ① 今は何もかもに気力を失くしています。母が楽しめているのかは分かりませんが家で過ごすよりも色々なレクリエーションをして下さる中過ごしてほしいと思っています。
- ② 利用者さんとみんなで何かをするのは楽しい様に感じます。（本人に聞いても何をしてきたか伝えられない）
- ③ 自分から参加する性格ではないので楽しみとしては体操かな？
- ④ 季節ごとに車でのプチレクリエーション（ドライブ）などあれば嬉しいです。ドライブが好きなもので…

いわやより

レクリエーションや活動については、ご利用者の興味や関心のあることを引き出し個別の活動を提供させていただき楽しみのある施設生活を過ごしていただけるように努めてまいります。

### 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？



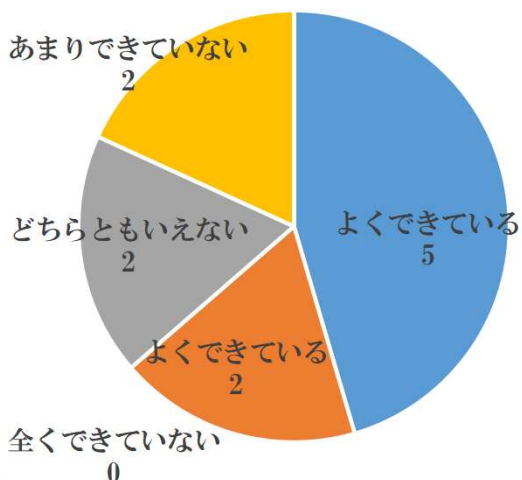
ご意見

- ① 家では徘徊になってますが、よちよち歩いたり階段の昇り降りしか出来ないのので、いわやの里さんでのリハビリは意欲にも繋がっていると思います。
- ② おそらく家では甘えるので動きやすくなったとは感じられないが、動きが鈍くなってないのでありがたい。
- ③ 足の運びが良くなっています。
- ④ 転倒しにくい体力と健康維持。

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テーションや生活の中でのリハビリ、活動を通じて体が動きやすくなり、できることが増えたと、ご利用者及びご家族に実感していただけるように努めてまいります。

### 5. 送迎時の介助や運転は丁寧に出来ていますか？



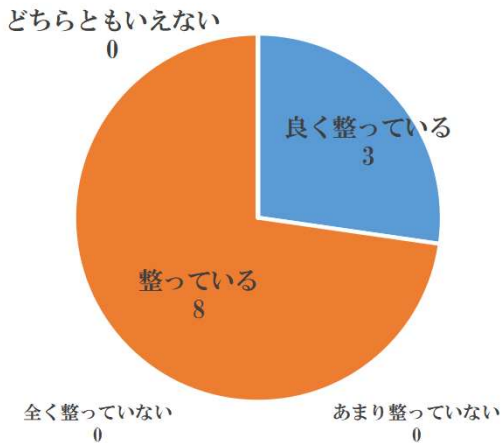
ご意見

- ① こちらに4年本当にお世話になってます。声掛け等にも気を使って下さって気持ちよく送り出せます。不機嫌な時の母にも優しく見守って下さってます。
- ② 送迎担当の方それぞれ性格もあり淡々としている人、丁寧に言葉をかけて下さる方もいます。
- ③ 迎えに来られた際、門の外で待っておられスロープを出したり車椅子を押したりしてもらえないことが一度ありました。「お願いします」と言うしてもらえました。
- ④ 介助はしていただいています。運転については分かりません。

いわやより

送迎時の対応で、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。送迎時の対応方法につきましては、面接時に確認させていただき職員に周知してまいります。今後も安全に送迎をさせていただきますように努めてまいります。

## 6. ご利用者が帰られた時の身だしなみは整っていますか？



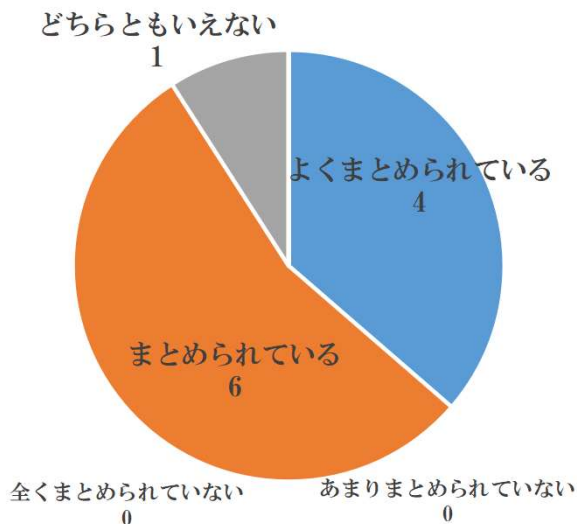
### ご意見

- ① 着ている服も整えて下さっています。いつも沢山持ち込んでますが(すぐ汚すので)本当に気持ちよく戻ってきています。
- ② きちんと着せていただいています。

### いわやより

今後ご利用者の尊厳を大切に支援してまいります。

## 7. 帰りの荷物は忘れ物なくきれいにまとめられていますか？



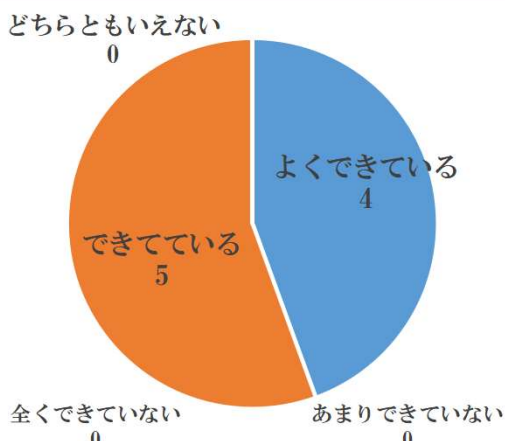
### ご意見

- ① 洗濯物からも感じられます。とてもきれいに畳んで下さっています。持ち帰るものまできれいにしてお下さっています。
- ② 濡れているタオル等は丸めてまとめて入れてくれます。その他も丁寧にに入れていただいています。
- ③ コップの取り外しの取っ手が無くなったり、時計の入れ方がクッションで包むことなく、おき出しで洗面用具と一緒に袋の一番下に入っていて、ちょっとビックリしました。(クッションに包んで入れましたが)細かい事を言って申し訳ないです。

### いわやより

コップや時計などの取り扱いについて、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。いただいたご意見を職員に周知しました。今後も荷物の取り扱い、返却の仕方について職員に周知徹底しますので、お気づきの事などございましたらご連絡いただければ幸いです。

## 8. 情報提供表の内容は、ご家族が聞きたいことが分かりやすく記載できていますか？



### ご意見

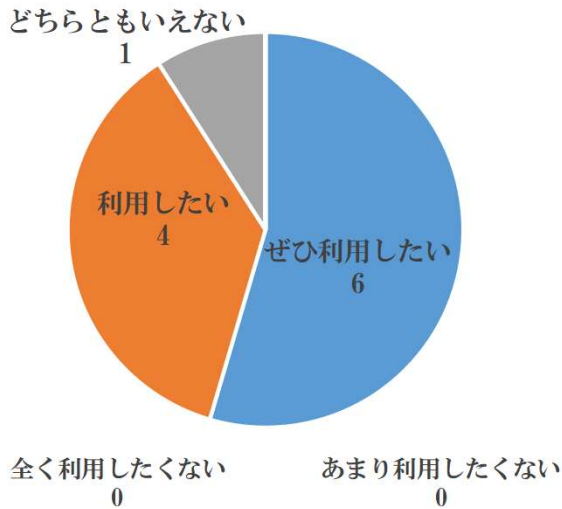
- ① 認知が進んできて帰宅しても食事・お風呂・皆さんとこんな事をした等…ほとんど話してくれることなく忘れたし覚えていないと言うので情報提供は大変助かります。

- ② 日中のベッドで休んでいた時間が知りたいです。

### いわやより

ご家族の知りたい内容を分かりやすく記載できるように努めてまいります。

## 9. 次回も利用したいと思いますか？



### ご意見

- ①よく眠れたから。
- ②今までは預けている間心配で何度も電話がきてないか確認したり、あまり眠れなかったのですがいわやの里さんにお世話になって安心できました。ありがとうございます。心強いです。
- ③家に帰ってきても機嫌がいい。またショートステイに行くと言ってくれる。
- ④ショートから帰宅すると身体がよく動く様になっています。リハビリのおかげだと思っています。
- ⑤家に居ると動かないけれど行く以外は、ずっと椅子に座ったままなので。

### いわやより

今後ともご利用者、ご家族から「利用したい」と言っていたいただけるサービスが提供出来るように職員一同努めて参ります。

## 10. 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

- ①4年前からどんどんできないことも増え今ではお薬の加減もあり笑顔も言葉も気力まで失くしています。それでも、ゆっくり過ごさせてもらえた？と聞くと、うん♡と…。慣れた場所で親切にして下さり安心してあります。自分からはもう話さないと思います。が…。母を預かって下さることで私も息抜きさせてもらってます。家での介護挫折そうになる事の方が多いのですが、いわやの里さんでのショートの日を目標に頑張っています(本音です。) 手のかかる母ですが、これからも利用させて下さい…。
- ②本人にどうだったか聞いても伝えられないのでアンケート等答えられない事が多いので申し訳ないです…。
- ③施設での食事は食べれるのに、家ではお腹が空かなく食べない(昼食)を抜くことが多い。なぜでしょうか。口癖が(お腹空いてない、お腹いっぱい)言う。みんなが食べたら食べます。不思議です。
- ④いつもお世話になっております。いつも丁寧に優しく接していただいていると思います。ただ、優しくすぎると本人の自主性がどんどん無くなっていくような気がします…難しいところですが…
- ⑤帰宅してきた時に少し元気がない様な感じがしており、少し気になっております。

### いわやより

ご利用者の持つおられる力を引き出し、少しでも自立した生活をその方らしく過ごしていただけるように支援しております。頑張っていたく場面では頑張っていたき、元気がない時には寄り添い、想いを傾聴させていただいたうえで、ご家族や関係事業所の方々と情報共有を行ってまいります。今後もご自宅での生活が継続できるように支援させていただきます。