

施設名 水戸市身体障害者生活支援施設いこい

## 令和3年度利用者アンケート結果を踏まえた改善内容について

改善を要する点	改善内容
(施設の整理, 清掃状況) ・壁が汚れている。 ・くもの巣がある。	・床面等の日常清掃は, 定期的を実施しておりますが, 高所や壁面なども随時確認し, 汚れている箇所があれば清掃することで清潔な環境を保持してまいります。
(職員の対応) ・足が弱っているのに立つように言われた。  ・男性支援員の言葉が悪い。	・自立支援(リハビリ)の観点からお声かけする場合がありますが, その都度利用者の心身の状態を確認するなど, 丁寧な対応に努めています。  ・内部研修等により, 接遇マナーの向上に努めてまいります。
(サービスの満足度) ・介助がうまくできない支援員がいる。  ・支援員が不足したままである。	・内外の研修等により, 支援技術の向上に努めてまいります。また, チーム力を向上させ相互に協力し合いながら, 対応できるようにいたします。  ・介護人材の不足が社会的な問題になっている現状を踏まえ, 職員定数の見直しや募集方法の工夫等を行い, 安定的なサービス供給体制の確保に努めてまいります。

<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事が冷めた状態で提供される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保温性の高い食器への見直しなども検討しております。また、電子レンジの御利用等、利用者様の御希望に沿って対応できるよう努めてまいります。</li> </ul>
<p>(設備・備品の使いやすさ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・浴槽の構造上、肩までつかることができない。</li> <li>・暖房設備が古い。ベッドが古い。</li> <li>・トイレ、洗面所が古く、使いづらい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・循環器や呼吸器に疾患のある利用者への対応上、浅めの構造となっております。温まるまでゆっくり入浴していただければと思います。</li> <li>・空調設備に関しては、温度による設定がなく、強中弱の3段階のため、小まめな調整が必要になりますので、利用者様の意見を伺いながら対応いたします。 ベッドに関しては、令和4年度より計画的に入替をしております。</li> <li>・障害のある方が使いやすい設備になるよう、修繕等について関係機関と協議をしております。</li> </ul>
<p>(施設内の案内表示)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活字が小さくて読めない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見やすく、わかりやすい掲示ができるよう工夫をしております。</li> </ul>
<p>(施設の満足度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋が狭い。</li> <li>・気配りが欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・構造的な問題は解決が難しいですが、部屋の整理整頓を心掛け快適な空間を確保できるよう努めてまいります。</li> <li>・内部研修等により、コミュニケーション力の向上に努めてまいります。</li> </ul>

<p>(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・汚れたらすぐ拭いてほしい。支援員が少ない。食事が待たされる。</li> <li>・福祉に関わっている現場の職員は、障害を持った人の意見を真剣に聞いてほしい。</li><li>・人が気にしていることを職員が言ってきます。これを直してほしい。朝のトイレの時によく言われます。</li><li>・コールの対応が悪いです。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・食事介助の必要な方が増えている現状があります。お一人おひとりがゆっくり食事できるよう配慮しておりますので、順番での対応や介助となりますことを御理解願います。</li> <li>・福祉に携わる職員として、利用者の声を傾聴し心情の理解をするとともに、言葉遣いや態度等の接遇マナーの向上に努め、一人ひとりに寄り添った明るい施設を作ってまいります。</li></ul>
---	---