

## 施設名 水戸市身体障害者生活支援施設いこい

## 令和4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) ・片付けができていない (居室)	居室の整理整頓は定期的を実施しておりますが、それ以外に整理が必要な場合は随時声掛けをさせていただき整理することで快適な空間を保持できるよう、努めてまいります。
(職員の対応) ・職員の態度、言葉づかいが悪い ・様々な事情があって入所していますが、心ない言葉をかけられることがある。 ・言葉づかいが悪い、職員同士のまとまりが悪い。 ・職員に言うと、「何で言わないんだ」と言われるから、言いづらい ・最近体のことで支援員がいろんなことを言うので、そういうことをなくしてほしい。	内部研修等により、接遇マナー、職員のチーム力向上に努めてまいります。 健康管理や自立支援(リハビリ)の観点から声掛けする場合がありますが、その都度、利用者様の心身の状態を確認し、丁寧な対応に努めてまいります。 利用者様の心身の状態や置かれている環境等を理解し、接遇マナーの向上に努め、一人ひとりに寄り添い支援をしてまいります。
(サービスの満足度) ・食事が冷めている。特に魚が冷めると美味しくない。  ・サービスの良い時と悪い時の差が極端	電子レンジの利用等、利用者様のご希望に沿って対応ができるよう努めてまいります。  サービス内容を見直し、安定したサービスを提供できるよう努めてまいります。
(設備・備品の使いやすさ) ・お湯の出が悪い ・施設全体が古い	利用者様が使いやすい設備になるよう、緊急性・重要性等を総合的に勘案

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ベッドが古い、部屋が狭い</li> <li>・トイレが少ない、古い、使いづらい</li> <li>・使いたい物が手の届かない位置にある</li> </ul>	<p>し、計画的な修繕を検討してまいります。</p> <p>ベッドに関しては、令和4年度から計画的に入替を行っております。</p> <p>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。</p>
<p>(施設内の案内表示)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・点字が少ない</li> <li>・字を大きくしてほしい</li> </ul>	<p>見やすくわかりやすい掲示ができるよう工夫してまいります。また、詳しくご説明が必要な際には、個別にご説明をさせていただきます。</p>
<p>(施設の満足度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食事の提供の仕方が統一されない</li> <li>・職員が足りないため、待たされる（食事など）</li> </ul>	<p>食事提供マニュアルを職員に再度周知し、確実に提供できるよう努めてまいります。</p> <p>利用者の高齢化・重度化により食事介助の必要な方が増えている現状があります。一人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ご理解願います。</p>
<p>(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援員を増やしてほしい</li> <li>・アンケートの回答に対し、改善してほしい。</li> </ul>	<p>職員配置の見直しや職員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。</p> <p>順次改善に取り組んでまいります。</p>

※ 行が足りない場合は適宜追加してください。