

## 施設名 水戸市身体障害者生活支援施設いこい

## 令和6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) ・集会室の外にいらぬ物を置きすぎている。 ・会議室が汚いのできれいにしてほしい。	・集会室外の不用品に関しては, 既に処分いたしました。 ・会議室においても定期的な床清掃の他, 不用品など処分し, 日常的な整理整頓に心がけます。
(職員の対応) ・支援員の言葉遣いが悪く, たまに傷つくようなことを言われる。 ・声が大きすぎるものがあつたり, 不機嫌な表情がみられる。	・班長及び主任・副主任を中心に, 不適切な言動について, 施設全体で職員の接遇マナー向上に取り組んでまいります。
(サービスの満足度) ・職員に相談したいことがあつても時間が無くて聞いてもらえない。 ・おむつの当て方が悪い時(人)がある。	・サービス管理責任者・生活相談員含め, 全職員で相談を受け, 対応してまいります。 ・おむつの当て方に関しては, 担当の職員を中心に, 統一した対応が取れるよう努めてまいります。
(設備・備品の使いやすさ) ・流し(水道)のお湯が出ない ・トイレの流れが悪い。 ・洗面台やてすりが少し高い。 ・トイレの個室が多い方がよい。	・施設の修繕につきましては, 緊急性・重要性等を総合的に勘案し, 計画的な修繕を検討してまいります。
(その他) ・新しいイベントなどを行つてほしい。 ・買い物, 外食がしたい。 ・他の利用者が夜中に騒いでいてよく眠れないのでぐっすり眠りたい。	・新しいイベントについては, 担当職員を中心に検討してまいります。 ・外食や買い物は, グループ外出時に対応しております。更に皆様に満足してもらえるよう, 検討を進めてまいります。 ・夜間帯に大声を出す利用者さんに対しては, お声かけを引きつづきしてまいります。

