

サービス満足度調査結果 集計表 (2019年度)

事業所名：ブルー.キャンパス

配布数	回収数	回収率
25	21	84%

■集計結果

	チェック項目	はい	どちらとも言えない	いいえ	わからない
①	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？	20	1		
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	21			
③	話を聞いてほしい時に、職員はすぐに話を聞いてくれますか？	21			
④	ご利用者の活動等のスペースが十分に確保されていますか？	16		1	4
⑤	生活・活動空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境となっていますか？	17			4
⑥	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	21			
⑦	広報誌やホームページ等で活動概要や行事等、必要な内容が発信されていますか？	21			
⑧	個人情報の取扱いに十分注意されていると感じますか？	21			
⑨	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	16	1	1	3
⑩	日々の活動内容(散策、作業、自立課題、運動、散策等)に満足していますか？	21			
⑪	生活支援(排泄、入浴、食事、身だしなみ、口腔ケア等)に満足していますか？	19	1		1
⑫	行事(誕生日会、調理活動等)の内容に満足していますか？	20	1		
⑬	連絡帳の記載内容や職員とのやり取りで、ご本人の活動の様子が伝わっていますか？	18	2		1
⑭	食事提供に(メニュー、食事形態、カロリー等)満足していますか？	17	1		3
⑮	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	18	2		1
⑯	事業所通信(事業所広報誌)の内容に満足していますか？	19	2		
⑰	これからもめやす箱のサービスを利用したいと思えますか？	21			

■各チェック項目へのご意見

①～③職員の対応について

【ご意見】

とても良い方とそうでない方がおられる。

【返 答】

ご満足いただける対応ができておらず、誠に申し訳ございません。接遇については、法人研修や事業所の勉強会など、振り返りと学びの場を設け、職員一人ひとりの意識向上に努めております。今後も、日々の業務から高い意識を持ち、ご利用者とご家族の皆様が安心・納得してサービスを利用いただけるよう、職員一丸となって取り組んで参ります。

また、こういった対応が望ましくないのかご教示いただけると早急な改善に繋げることが出来るかと思われまます。管理者までお声掛けいただくか、事業所入り口に設置しておりますご意見箱に投書していただけると幸いです。宜しくお願い致します。

【ご意見】

職員の皆様の人柄が良くわかります。

笑顔が大事ですね。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も接遇意識の向上に努め、ご利用者様・ご家族の皆様との関係を大切にしながら、信頼関係が更に深まるよう、日々精進して参ります。

④～⑨サービス共通

【ご意見】

活動スペースに関しては配慮してくださっているので仕方ないと思う。

【返 答】

活動スペースに関するご意見、また配慮のお言葉ありがとうございます。皆様が過ごされているフロアと座席に関しましては、お一人おひとりの障がい特性やご利用者様同士の相性、建具の有無や設備（防音等）などを考慮した上で環境を設定しております。また、人の出入りが気になり、活動に集中出来ない方や無断で建物外へ出てしまう可能性のある方については、奥の部屋をお勧めしております。そのため、各部屋の広さに合わせた人数を設定しておりますが、その時その時のご利用者様の状態（健康面や情緒面、他者へのこだわり等）によって人数が変動することもあり、若干の偏りが出てくることもございます。

今後も安全且つ快適に過ごしていただけるよう、適宜活動スペースの見直しを行って参ります。

【ご意見】

⑨よくわからないので…。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご利用者様の表情や様子、小さな変化への気づきを大切に、お一人おひとりの気持ちに寄り添った支援を行うよう日々努めております。皆様に少しでも興味や楽しみを持って活動に参加して頂けるよう適宜支援内容を見直し、これからも精進して参ります。ご利用者様の様子や気になることなどございましたら、いつでもお声掛け下さい。

【ご意見】

問題ないと思いますが、日中活動の中味は一緒に過ごしてないのでわかりません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。昨年度より個別支援計画書の更新月に、事業所見学を兼ねた個別面談を実施しております。面談にお越しいただくことで、普段の活動の様子や環境、設備などもご覧いただけます。また、現状の支援を直接見ていただいた上で、今後の支援を一緒に検討していくことによって、よりご本人・ご家族の要望や思いが反映された個別支援計画書を作成する事ができます。お忙しい中大変恐縮ですが、ご利用者様の支援内容向上のためにも、出来る限りの出席をお願い致します。

また面談の際には、普段皆様が召し上がられている昼食の試食も可能となっております。興味・関心がありましたら是非ともご賞味下さい（予約制 1食 400円）。

【ご意見】

- ・利用者が喜んで日々過ごしておりますので、ありがたく思っています。
- ・本人が喜んで通所する事で全てわかります。ありがたく思っております。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。皆様により楽しみを持って利用していただけるよう、更なる活動内容の充実や行事の拡充に努めて参ります。

【ご意見】

それ以上、してもらっていると思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も皆様に楽しみを持って利用して頂けるよう、更なるサービスの質向上を目指して参ります。意見や要望等ございましたら、いつでも職員までお声掛け下さい。

【ご意見】

素晴らしいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。「ご利用者様にとって居心地の良い事業所」を日々意識し、今後も精進して参ります。

⑩～⑯サービス(部門別)について

【ご意見】

1回/月の体重測定で動向がつかめるので満足しています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後ご利用者様の健康管理に努めて参ります。

【ご意見】

1ヶ月の写真などと話して様子がわかります。うれしいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後ご利用者様の様子や活動内容がしっかりと伝わるよう、創意工夫に努めて参ります。

【ご意見】

食事ですが、炭水化物が過剰な日があるので、もう少し考慮して頂けるとありがたいです。

【返 答】

ご納得いただける説明ができておらず、大変申し訳ございません。食事提供につきましては、成人が一日に必要な摂取カロリー及び栄養成分に基づき、委託先の管理栄養士が献立を作成しております。しかしながら、ご利用者様の嗜好調査結果やリクエストメニュー（要望）も食事に反映させなければならない責務がある為、日によっては炭水化物の割合が多い日もございます。配布させて頂いております献立表と併せて、一日のカロリーや月の平均摂取栄養素が記載されている資料をお配りする事も出来ますので、お手数ですが内容を確認して頂く事で、その日一日の総摂取量の調整が可能ではないかと思われまます。どうかご理解下さいますよう、お願い申し上げます。個々の要望に応じた炭水化物の摂取量調整（減量）に関しましては対応可能ですので、管理者までお申し付け下さい。

⑰これからめやす箱のサービスを利用したいと思いますか？

【ご意見】

いっぱいしたいです。

めやす箱以外の利用は考えられません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。いただいたお言葉を励みに、職員一同精進して参ります。

■自由記述欄

日中活動先に対するご意見等ございましたら自由にご記入ください。

【ご意見】

本人がブルー・キャンパスに通所するのを楽しみにしているのでサービスには満足。

自立課題で算数を教えてもらってます。覚えが悪いです。継続して支援下さい。宜しく。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お一人おひとりが持つ力を最大限発揮していただける支援に努め、個々の特性に応じた関わりを大切に参ります。頂戴したお言葉を励みに、今後も皆様に楽しく利用していただけるよう、更なるサービスの質向上を目指して精進して参ります。

【ご意見】

身体のこと細かくみて下さっていると感じています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後ご利用者様お一人おひとりの健康面、情緒面の変化に注視し、安全に配慮した対応を心掛けて参ります。

【ご意見】

毎日楽しそうに行ってくれるのでよいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。毎日楽しくブルー・キャンパスに通って頂けるよう、更なる活動内容の充実とサービスの質向上に努めて参ります。

【ご意見】

調理活動やお誕生日会など本人も楽しんで参加しているようです。 ありがとうございます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。現状に満足することなく、皆様により楽しみを持って利用していただけるよう、活動や行事にも力を入れて参ります。

【ご意見】

施設の中だけではなくて、色々なお店や公園につれて行ってもらえて、うれしく思います。
(家族と買い物に行っても車から降りてこないの、つれて行けません。)

【返 答】

ご記入ありがとうございます。外出活動は、社会性の向上や活動の切り替え(メリハリ、気分転換)という点においても意味がございます。今後も更なる活動内容の充実を図り、皆様に楽しく利用していただけるよう、またご利用者の選択肢の幅が広がり社会性が育めるよう、サービスの質向上に努めて参ります。

【ご意見】

こまった時、分からない事があった時など気軽に相談させてもらっています。
ありがとうございます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。些細な事でも躊躇せず、お気軽にお声掛けいただけると幸いです。今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】

毎日大変お世話になっております。ブルー.キャンパスの皆様には、その時々ニーズに合わせて活動して頂いているので本当に助かります。おかげで本人も毎日満足しているのでしょう。ニコニコして帰宅しています。こちらの要望にも気持ちよく対応して頂き、深謝申し上げます。私たち親子はブルー.キャンパスの皆様に癒されています。今後も変わる事なくよろしくお願い致します。

【返 答】

過分なお言葉をいただき、大変恐縮です。これからもアットホームな雰囲気大切に、楽しみをもって通っていただける事業所となるよう、また皆様の人生がより豊かなものとなるよう、力を尽くして参ります。頂戴したお言葉を励みに、更なる支援の質向上を目指して参りますので、今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】

・いつも優しく接して下さっているようで、感謝しております。
・利用者に対して真心のこもった対応をして下さっている事に対して本当に感謝しております。笑顔の絶えない、誰にでも平等に接して下さりありがたく思っております。管理者さん、そして職員の皆様方に御礼を申し上げます。
・一人一人を大切に考えて下さっていることを感じています。
今まで通りアットホームな事業所であってほしいと思います。

【返 答】

過分なお言葉をいただき、大変恐縮です。今後もアットホームな雰囲気、人と人の繋がりを大切にしながら、毎日楽しく通って頂ける事業所となるよう精進して参ります。

法人に対するご意見等ございましたら自由にご記入ください

【ご意見】

肢体不自由があっても入れるグループホームができればありがたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。現在めやす箱には、障害種別を問わず重度の方を対象としておりますグループホーム青江Ⅱと定員の半数が身体障害のある方を対象としておりますグループホーム青江Ⅲの2棟がございます。

しかしながら夜間は宿直体制のため、基本的に夜間支援が不要な方しかお受けすることが出来ません。また、浴室も通常の個浴設備であるため、ハード面ソフト面においても、肢体不自由の方にご満足頂ける環境とは申し上げられないのが現状です。

県内にも入所施設やグループホーム、短期入所を運営する他法人様もたくさんございます。まだまだ身体障害のある方を受け入れられるグループホームは少ないですが、国の方針で入所施設が増えていかない以上、代わりの措置も講じられてくると思われまます。今は担当の相談支援専門員や日中活動先の管理者としっかり相談しながら、ご利用者様の現状を考慮した上で対応可能な入所施設の目星を付け、必要に応じて待機の申し込みをしておくことが望ましいかと思ひます。

私共もグループホームの見学や対応可能かといったご質問などは随時お受けしておりますので、まずは日中活動先の管理者もしくはグループホーム職員までお声掛け下さい。ご満足いただける回答ができず大変申し訳ございませんが、ご了承下さいますようお願い申し上げます。

【ご意見】

親も年齢や体調を考えると、施設（GHなど）に入所させたい。

【返 答】

今後の生活に不安を抱かれておられることとお察しします。めやす箱では、2014年よりグループホーム事業を開始し、現在3棟のグループホームを運営しております。一旦入居者されますと退所されることはなかなかないため、新規開所がない限りすぐに入居できるとは限りません。

また、入居者様を選考する際は、障害の程度や家族の有無といった現状も勘案されますので、緊急性が無い場合は申し込みをされていてもすぐに入居できないといったことが多々ございます。新規で事業所を建てるとなるとかなりの費用を要しますが、入居される方の生活を考えて安価な家賃設定等を行いますので、当然利益の出る事業ではございません。

そして夜間に対応職員の数も少なくなるためリスクも格段に上がり、経験や専門性の高い人材が必要となります。運営する側にとってもそれなりの覚悟と資金力、そして人材の確保が必要となります。故にグループホームがなかなか増えないというわけです。

入所施設においては、2003年の障害者計画策定以降、脱施設化と地域生活支援の充実といった考えが主流となり、大型入所施設の新設は国の方針上難しくなっております。そのため、新たな入所施設が認可される可能性はほぼ無くなり、今後はグループホームに入居して、地域で生活を送るスタイルが主流となります。

しかしながら、グループホームのニーズは多く挙がっておりますが、地域の事業所数はまだまだ足りていない状況です。また、常時医療ケアを必要とされる方や、重度の障害を抱えておられる方など、グループホームでの生活が難しく、どうしても入所施設でなければという方々もいらっしゃいます。

今後の生活についての心配事や不安につきましては、担当の相談支援専門員としっかりお話ししてみたいかがでしょうか。市内にも入所施設やグループホーム、短期入所を運営する他法人様もたくさんございます。適宜相談しながら進めていくことで今後の生活イメージが持てるようになり、ご家族の不安解消や軽減に繋がるのではないかと思います。

現在の支援体系は、急な事故や怪我によってご家族が支援できなくなった場合においても、担当の相談支援専門員を中心に今後のサポート体制が検討・構築されていく仕組みとなっております。担当者を付けておく事でご利用者様の生活は守られ、福祉サービスを利用しておくことで、いち早くご家庭の異変に気付くこともできますので、ご安心いただければと思います。

短期間で3棟のグループホームを開所したため、次の展開までは暫くお時間を頂かなければならないというのが率直な実情です。ご満足いただける回答ができず大変申し訳ございませんが、ご了承下さいますようお願い申し上げます。

【ご意見】

ショートステイの枠をもっと作って欲しいです。

【返 答】

ご満足いただける体制が整っておらず、大変申し訳ございません。めやす箱の短期入所は定員2名で運営しており、登録者の増加に伴って利用希望も増え、新規でのご契約を一時的に停止している状況です。また、障害者虐待防止法の施行以降、虐待案件による緊急の短期入所利用も増えてきております。大変申し訳ございませんが、緊急な場合も含む全てのご希望にお応えできていないのが現状です。

また、土日祝（日中活動先がお休みでサービスが利用できない日）は利用希望が殺到する為、必要性の高い緊急対応に受け入れを限定させていただいております。やむない事情がある場合は、出来る限り協力させていただきますので、まずは日中活動先の管理者もしくはグループホーム職員までお声かけ下さい。

短期間で3棟のグループホームを開所したため、次の事業展開までは暫くお時間を頂かなければならないというのが率直な実情です。そのため、現段階ではグループホームに併設する短期入所の定員を増やすことは考えておりません。ご希望に沿ったお返事ができず大変申し訳ございませんが、どうかご了承下さいますよう、お願い申し上げます。

現状の代替策といたしましては、他法人様にも短期入所を運営されている所がございます。他法人様の短期入所事業所と併用して契約する方法も一つではないかと思います。特に緊急事案が発生した時に受け入れが可能である保証も無いため、短期入所に関しましては数カ所と契約を結んでおくことをお勧めします。まずは担当の相談支援専門員へご相談いただき、ご検討いただければと思います。宜しくお願い致します。

【ご意見】

前の施設は5年で職員の方と合わなくなって、行く事をしぶっていましたがブルーに通って7.8年になります。何の問題もなく通ってくれ、とてもうれしく思っています。これからも、よろしく願いします。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も皆様が安心して通所できるよう、お一人おひとりの個性や特性に適した関わりを第一に考え、日々の支援に尽力して参ります。

【ご意見】

お世話になっております。伝えたい事一点、スタッフの異動多過ぎ。

【返 答】

ご満足いただける対応ができておらず、大変申し訳ございません。職員の異動によるご利用者様への影響を懸念されることは、ごもっともだと思います。しかしながら、支援学校からは毎年多くの方が卒業され、地域にはまだまだ福祉サービスを利用されていない方もおられます。一人でも多くの方に手を差し伸べていかなければならないという社会福祉法人の責務として、地域の要望やニーズにお応えすべく、これまで事業を展開して参りました。また、ご利用いただいている皆様の要望にも応えていかなければならないという思いで、グループホーム等の事業を展開して参りました。新しい事業所を開設するとなりますと、安全面や支援の質といった面からどうしても新人ばかりで運営するわけにはいかず、各事業所から職員を異動し対応するしかないのもまた事実です。

他にも職員の支援力を向上させ、経験を積ませるという意味合いや支援のマンネリ化、慣れあいや虐待などを予防するため、数年おきに職員の異動を行っております。離職率が高いと言われる福祉業界の中では、退職者も少ない方だと思っておりますが、それでも急な欠員等でやむなく職員の異動が発生する場合もございます。

ただ、職員異動は必ずしもご利用者様にとって不利益となるわけではありません。巡り巡って力をつけた支援者が法人に留まり、良い支援者が指導する側に回っていくことで、ご利用者様に還元されていくと考えております。異動の際は引き継ぎを密に行い、支援の質が低下しないよう努めて参ります。またご利用されている皆様の負担とならないよう、心のケアといった点にも配慮し、職員全体でしっかりと情報を共有していくよう努めて参ります。ご利用者様に不利益とならないよう、必要最小限の異動で対応して参りますので、何卒ご理解下さいますよう、切にお願い申し上げます。

【ご意見】

以前にも記入しましたが、本当に安心してお願いできる法人だと思っております。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。頂いたお言葉に恥じぬよう、日々の支援に邁進して参ります。今後とも宜しくお願い致します。