

サービス満足度調査結果 集計表 (2019年度)

事業所名：カラフル

配布数	回収数	回収率
25	25	100%

■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？	25			
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	25			
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？	24	1		
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？	17	6		2
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？	22	1		2
⑥	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	25			
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？	25			
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？	24			1
⑨	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	23	2		
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？	24	1		
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？	25			
⑫	行事(誕生日会、調理活動等)の内容に満足していますか？	24			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？	25			
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？	23			2
⑮	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	22	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？	24	1		
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？	25			

■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】

- ・もっとフランクでも良いと思います。
- ・もっとラフでも良いと思います。・いつも笑顔で挨拶をしてくださいます。

【返 答】

お心遣いありがとうございます。接遇面に関しましては、ご利用者様とご家族の皆様に対する敬意と誠意を表するため、崩さぬよう努めております。また、ご利用者様に正しい言葉遣いや他者との関わり方をお伝えしていく者の責務として、根幹がブレない方が良いかと思い、職員間の意識を統一しております。折角頂いたご厚意にすぐわぬ返答となってしまう、大変申し訳ございません。支援に対する私共の思いもご理解頂いた上で、より親密な信頼関係に繋げていきたいと考えておりますので、ご理解下さいますようお願い申し上げます。今後もお気付きの点等ございましたらご教示下さい。

【ご意見】

- ・とてもステキな笑顔で気持ち良い挨拶・服装もとってもとっても良いと思います。
- ・本人にもちゃんとあいさつを丁寧にしてくださいます。
- ・帰宅時は、利用中の様子を教えてください、とても安心できます。
- ・忙しい時もあると思いますが、短い会話の中に、やさしさを感じています。
- ・母の中身の無い話にも合わせていただいて、感謝しております。

【返 答】

過分なお言葉、大変恐縮です。頂いたお言葉を励みに、今後もご利用者様・ご家族の皆様との関わりを大切にしながら、日々精進して参ります。どうぞ宜しくお願い致します。

④～⑨サービス共通

【ご意見】

(スペース、活動空間)

- ・カラフル内に入ったことが、最近はないのでわかりません。
- ・何度も見学していないので、よくわかりませんが、1～2度見たけど、とてもきれいにされているカラフルだと思いました。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。昨年度より、支援計画の更新時に併せて個別面談を実施しております。事業所内の環境や活動の様子をご覧いただくことは勿論、希望される方には実際に提供しております昼食を試食していただくことも可能となっております。ご利用者様の現状を確認し、支援の方向性を検討する重要な機会となりますので、是非ともご出席くださいますよう、お願い申し上げます。勿論、面談時に限らず、いつでも事業所にお立ち寄り下さい。今後も皆様楽しく通っていただけるよう、また皆様の信頼にお応えできるよう、日々の支援に邁進して参ります。

【ご意見】

- ・一人一人にやさしくされていました。大変なのにすごいです。

- ・本人が作業をすることがすごく好きで、提供量を確保していただけてうれしいです。
- ・先日も楽しそうな様子のお便りをいただきました。
- ・すごく楽しみにしています。朝、車に気づいた時は大喜びで、玄関に行きます。
- ・休みの日は何もすることがないので寝ているばかりしています。カラフルさんの車の音がすると、とても嬉しそうにしています。利用をとっても楽しみにしています。
- ・本人ではないので、どう思っているかはわからないことがあります。すみません。
- ・カラフルに「行きたくない」とは言わないので、楽しくすごせていると思っています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。これからも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。また、人と人との繋がりや触れ合いを大切にしながら、ご利用者様のサポートに尽力して参ります。頂戴したお言葉を励みに、更なるサービスの質向上を目指して精進して参ります。

⑩～⑯サービス(部門別)について

【ご意見】

(送迎)

- ・事故が心配です。すみません。

【返 答】

ご心配お掛けしており、申し訳ございません。現在、カラフルも車両事故ゼロを目指し、送迎ルートの見直しや啓発活動の実施等々、様々な対策を講じております。また、日々の送迎や外出活動、タイムケアなどで運転時間も長時間に及ぶため、運転者の体調把握や疲労確認等も行っております。

車両の運行許可に関しましても、学科講習から始まり実車での路上講習（新任者は最低5回以上）を実施しております。また、法人で定めている運転チェックリストの50項目全てをクリアしなければ許可証が発行されない仕組みとなっており、教習所以上に厳しい指導の下、許可取得まで1年以上かかる職員もおります。更に事故を起こした職員については、再講習を実施しております。また、法人車両委員会も事故防止の取り組みを行っており、半年ごとの運転チェックや毎月定例で車両勉強会等も実施しております。

皆様に安心して送迎サービスを利用して頂けるよう、今後も徹底したチェックと定期的な啓発・指導を行って参ります。今後も気になることや心配事などございましたら、いつでもお声掛け下さい。

【ご意見】

(日々の活動)

- ・晴れの日はもっと運動量(運動する機会)を増やしていただけるとありがたいです。
- ・体をしっかり動かしてほしいです。運動させてほしいです。お散歩など出掛けてほしいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。散歩や散策は単に気分転換だけに留まらず、体を動かす機会や体力作り、健康管理という観点においても、重要な活動の一つだと考えております。

しかしながら、猛暑日が続き熱中症のリスクが高くなる時期や、インフルエンザ等の感染症が流行する時期の屋内散策等につきましては、健康管理の観点から散策を一定期間中止とさせていただく場合がございます。生活介護をご利用されている方の中には、体の弱い方や病気にかかるとう長期化・重

症化する方も多いため、日々の体調や情緒によっても臨機応変な対応が必要かと思われま

す。今後も気候やご利用者の体調面を考慮しながら、可能な限り散策活動に参加していただけるよう、日課を調整して参ります。また散策を取りやめた場合につきましても、ご納得いただけるよう理由をお伝えして参りますので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

【ご意見】

昼食後の歯みがきでみがき残しを確認してほしいです。うがいで上手にできないので願

【返 答】

いします。対応に不備があり、申し訳ございません。口腔ケアは一時の問題に留まらず、今後の生活にも重大な影響を及ぼす重要なケアの一つだと認識しております。事業所で実施している仕上げ磨きの対応やチェック方法を再検討し、磨き残しのないよう努めて参ります。また、ご利用者様によっては、口を大きく開けることができない方もいらっしゃいますので、お一人おひとりに合わせた支援に努めて参ります。今後もお気付きの点等ございましたら、ご教示下さいますよう、宜しくお願い致します。

【ご意見】

(送迎)

- ・毎日、忘れず送迎して下さり、ありがとうございます。
- ・道が混んで遅れそうなときは、電話で連絡をくださり、親切に対応して頂き対応等、全てに満足しています。
- ・車に乗るのが好きなので、送迎は助かります。ありがとうございます。
- ・送迎もとても助かっています。

【返 答】

事業者として当然の職務を行っているだけにも関わらず、過分なお言葉を頂き大変恐縮です。皆様から頂いたご意見やご要望を大切にしながら、日々の支援に役立てて参ります。今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】

- ・お誕生日会や料理を作るなど楽しく参加させてもらっています。ジュースを買いに行くなどしていただいています。どんどん機会が増えるとありがたいです。
- ・内容は詳しくわからないですけど、何をするのも手を取るの、スタッフの方々が大変だろうと申し訳なく思っています。
- ・しっかり伝えてもらっています。〇〇をよく見てくださっているとありがたく思っています。
- ・よろしく！よろしく！お願いします。
- ・詳しくはわかりませんが、連絡帳の様子を見るといろいろお世話になっているようで、ありがたいです。
- ・落ち着いてすごせたらそれでよいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。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、日々の支援に尽力して参ります。頂いたお言葉を励みに、職員一丸となって更なるサービス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。

■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】

送迎の件ですが、朝も帰りも予定時間より遅いことが多いです。大勢の利用者さんを送迎するので、ある程度は仕方はないと思っておりますが、すごく遅い日も良くあります。せめて、帰りだけでも予定時間通りに(もしくは予定より早めに)帰宅できると助かります。

【返 答】

ご納得いただける対応ができておらず、ご迷惑おかけしております。各ご家庭への到着時間は余裕を持った時間で設定しておりますが、道路の混雑状況や事故による渋滞等にも左右され、予定している到着時間が前後することも多々ございます。帰宅後の生活リズムに影響がないよう、皆様から頂いた要望を踏まえ、出来る限り送迎の順番等を調整している次第です。何卒ご理解下さいますよう、お願い申し上げます。

【ご意見】

予備の服や下着類はどうなっているのでしょうか？教えてください。

【返 答】

対応に不備があり、申し訳ございません。ご利用者様によっては、衣類が汚れた場合に事業所で更衣できるよう、予備の服をお預かりしております。更衣された際は洗濯の必要性等も含め確認を行っておりますが、洗濯後に誤って他の方の収納場所に衣類を戻してしまい、不慣れな職員がわからず着せてしまうといったこともあり、ご迷惑をお掛けしております。今後衣類を持ち帰って頂く場合、衣類ケースに収納する場合は、お名前の確認を徹底し、間違えの無いよう努めて参ります。

【ご意見】

雨の日に室内で運動できる器具を設置して欲しい。ぷら下がり器具、エアロバイク、ルームランナー、トランポリン等。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。雨天時の運動確保も大切な取り組みだと考えております。当事業所内の限られたスペースの中で、設置場所の確保や器具の転倒リスクといった課題もあり、対応出来ない状況です。現状実施可能な室内運動として、バランスボールの活用や朝礼後の体操、室内歩行等に取り組んでいる次第です。何卒ご理解下さいますよう、お願い申し上げます。

【ご意見】

帰宅後のおしめがズレています。動き回るせいもありますし、本人的には別にいいんですが、やっぱりトイレが狭いんじゃないでしょうか(笑)。

【返 答】

ご納得いただける対応ができておらず、ご迷惑おかけしております。現在のカラフルは、車椅子用のトイレが一箇所のみで、残り二つは一般向けに作られているため、狭く感じられると思います。建物自体が賃貸物件の為、大がかりな改修工事が難しい状況であり、ご利用者様にとって使い勝手の良い環境とは申し上げられず、ご不便な点も多々あるかと思っております。大変申し訳ございません。大がかりな改修等は難しいですが、ご利用者様に快適に過ごしていただけるよう、改善できる部分につきましてはしっかりと対応して参ります。また、将来的には自社物件を確保する移転計画も検討しております。今後も障害特性に応じたより快適な環境設定を迫及して参りますので、今暫くお待ち頂けれ

ばと思います。今後もお気付きの点等ございましたら、ご教示下さいますようお願い致します。

【ご意見】

広報誌などで各事業所の活動を知ることができ、とても楽しみに拝見させていただいております。今後も、皆さまの取り組み等を参考に家族でもできることを考えていけたらと思っています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。これからも普段の様子や行事の内容等がしっかりと伝わるよう、創意工夫に努めて参ります。ご家庭での困り事や気になる事などございましたら、いつでも職員までお声掛け下さい。

【ご意見】

- ・いつもよくしていただき、ありがとうございます。感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・いつもお世話になり感謝しております。
- ・楽しく毎日すごしています。今後ともよろしくおねがいします。
- ・いつも本当に良くして頂いて、ありがとうございます。こだわりも強く、大変な事も多い中、皆様の笑顔とお心遣いには、心が救われます。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- ・いつも楽しく満足して利用させていただいています。ありがとうございます。
- ・毎日楽しく通っています。
- ・いつも家族を含めて気を配っていただき感謝しております。本人も活動内容に意欲を持って取り組める日が増えてきました。ゆっくりではありますが、成長を感じています。笑顔が増えたこととてもうれしく思っています。
- ・いつもお世話になっております。今夏から通所を1日増やしていただき楽しく通っています。しゃべらないので、送迎時の〇〇の様子でしかわかりませんが、車を見たら喜んで玄関に行き、スタッフの方に両手を広げて抱っこをせがむ姿を見ると楽しいんだろうと安心します。これからもよろしく願います。安全にけがなく過ごさせてやってください。

【返 答】

過分なお言葉をいただき大変恐縮です。頂いたお言葉を励みに、今後ご利用者様・ご家族の皆様との関係を大切にしながら、日々精進して参ります。

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】

- ・今月末に20才になります。そろそろ入所を考えたいです。新しい入所施設は、いつ頃になりますか？
- ・グループホームに入所させたい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。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ります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。

勿論、当法人以外にも入所施設やグループホームがございますので、家庭の事情などでお急ぎのようでしたら担当の相談支援専門員ともしっかりと相談していただき、他法人様の入所系サービスの情報を収集されたり、見学等をしていただいたりすることも方法の1つではないかと思えます。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ず、明確な時期をお答え出来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】

- ・ショートがもう少し利用しやすくなれば助かります。
- ・ショート利用枠が増えれば良いなあと思っています。

【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えます。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。現状の解決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。他法人様の事業所と併用して契約する方法も一つではないかと思えます。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ヵ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えます。宜しくお願い致します。