

サービス満足度調査結果 集計表 (2019年度)

事業所名：くらイフ

配布数	回収数	回収率
27	24	89%

■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？	23	1		
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	24			
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？	23	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？	13	4		7
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？	14	4		6
⑥	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	20	2		2
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？	17	4	2	1
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	2		1
⑨	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	20	3		1
⑩	作業内容に満足していますか？	18	6		
⑪	作業工賃に満足していますか？	16	6	2	
⑫	余暇支援(季節の催し、外出支援等)の内容に満足していますか？	16	6	2	
⑬	生活支援(言葉づかい、身だしなみ、挨拶、お金の管理等)に満足していますか？	17	4	1	2
⑭	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	19	5		
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	4	1	1
⑯	これからもめやす箱のサービスを利用したいと思いますか？	23			1

■各チェック項目へのご意見

④～⑨サービス共通

【ご意見】

時々、見学できるといいのですが・・・。様子がよくわかりません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。見学はいつでもできますので、またお近くを通られたときや、送り迎え等で機会がございましたらいつでもお立ち寄りください。ご家族の方にも安心していただける事業所作り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】

もう少しスペースの広さを感じています。

【返 答】

ご満足いただける環境が整っておらず申し訳ございません。限られた空間ではございますが、最大限過ごしやすい環境となるよう今後も検討を重ねて参ります。その他、何かご要望等がございましたらいつでも職員までお申しつけください。

⑩～⑮サービス(部門別)について

【ご意見】

本人にとりましては働く意欲となっているものと思います。本人の能力に見合ったものと理解しています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後もよりお一人お一人の力を引き出せるよう、作業内容の検討をして参ります。またお気づきの点がございましたらいつでも職員にお申し付けください。

【ご意見】

安心感を頂いております。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後も安心して通って頂けるよう務めて参りますので、些細な事でも教えていただけると幸いです。

【ご意見】

すぐく気を遣って下さいます。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後も継続してそう思っていただけよう、職員の育成に努めて参ります。またお気づきの点がございましたらいつでもお申し付けください。

【ご意見】

お花見や紅葉狩りはもう少し良い時期でも良いのではと思いますが、やはり普通の人とはさけてあるのでしょね。

【返 答】

ご希望の行事内容が提供出来ておらず、申し訳ございません。お花見も紅葉狩りも皆様に四季の移

ろいを目でも感じて欲しいという思いで設定させていただいております。今後はより桜の綺麗な時期、紅葉の色づいた時期に日にちの設定ができるよう開催時期の選定を慎重に行って参ります。

⑩これからもめやす箱のサービスを利用したいと思いませんか？

【ご意見】

すごく楽しみにしています。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後も利用が楽しみになるような事業所作りに尽力して参ります。

■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】

いつもお世話になります。カラオケや外食など、時々あるとうれしいのですが。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。行事(イベント)に関しましては、「就労」を目的にした事業所になりますので、頻繁に行うことが難しい状況となっております。しかしながら、行事がご利用者の方々のモチベーションの維持、社会性の向上にも必要なものであると思っておりますので、今後も可能な限り定期的な行事開催ができるよう、企画して参ります。

【ご意見】

支援者と利用者の中に生活上(生きてゆく)必要な最低限度の礼儀・マナー等があるものと思います。やさしさの中の厳しさのご指導も頂けたらと希望しています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。日々の関わりの中で、社会生活における適切な言動かどうかを判断基準にさせて頂きながら、支援心がけております。またSSTトレーニングという社会生活技能訓練を支援の中で取り入れ、お互いより気持ちの良い関わりができるよう練習をしているところでございます。またお気づきの点があればお気軽にお申し付けください。

【ご意見】

色々な作業をしてみたいです。今後は納品にも行ってみたいです。

【返 答】

意欲的なご意見ありがとうございます。色々な作業を提供できる機会を設けながら、皆様の得意を引き出していけたらと思います。また具体的にやりたい作業がございましたらいつでも職員までお申し付けください。

【ご意見】

本人でないと本当のところは知ることは出来ないですが、集中力のある日、ない時もスタッフの方に見ていただいております。いつもお世話になっております。感謝しております。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後ご家族の皆様にも協力していただきながら、その時の状態に合わせた関わりができるよう尽力して参ります。

【ご意見】

送迎の時に、暑いときは車のエンジンを止めずにいて欲しいと思います。利用者さんを乗せているのに、エンジンを止めるとクーラーも止まるし暑いと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。暑い時期はクーラーをかけたままで車を降りることにさせていただいておりますが、時に危険があると判断した場合は、短時間であればエンジンを止め、窓を開けて離れることもございます。極力クーラーを切らなくても良い状態となるよう、対応方法を工夫して参ります。またお気づきの点がございましたらいつでも職員までお申し付け下さい。

【ご意見】

本人が落ち着いて過ごせたらよいので、今は作業もいっぱい頑張っているの、いい感じです。情緒の乱れはありますが、その点は職員の方がいい感じに対応してくれているのでとてもありがたいです。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。まだまだ至らない点もあるかと思いますが、今後も皆様ご自身の力を存分に発揮できる事業所作りを目指して参ります。

【ご意見】

いつも笑顔で接してくださり、本人・親共々安心して過ごさせて頂いております。ありがとうございます。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後も皆様と一緒に事業所を作っていけたらと思いますので、どうぞ宜しくお願い致します。

【ご意見】

送迎時間を早く来て欲しい。職員が楽しくて面白い。皆で散歩に行きたい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。送迎時間に関しては、ご相談下されば検討させていただきますので、お気軽に職員にお申し付けください。散歩についてのご要望でございますが、就労系事業所の特徴や作業の兼ね合いから日々の実施は難しい状況となります。年に数回の外出行事のときに可能な限り散歩をする時間も設けていけたらと思いますので、何卒ご理解下さいますようお願い申し上げます。

【ご意見】

いつもお世話になっております。困った事とか不安な時、職員さんが話を聞いてその都度対処して下さい、とても感謝しています。今後ともよろしく願います。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。まだまだ至らない点もあるかと思いますが、職員一同日々精進し、更なる成長に努めて参りますので、今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】

これからも引き続きよろしくお願いします。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。こちらこそ宜しくお願い致します。

【ご意見】

男性職員を増やして欲しい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。就労部門の人員配置に関しましては、皆様の要望にお応えできるよう、法制度に則した体制を整えており、男性職員も各事業所1名以上の配置を心がけております。しかしながら、福祉職を希望される男性が少ないという現状や、男性対応が必要な事業所への配置等の背景があり、大変申し訳ありませんが、事業所に2名以上の男性職員配置は要望にはお応えすることが難しい状況でございます。

男性職員を増やして欲しいと思われた背景には、そう思われた要因があると思います。いただいたご意見には可能な限り検討、対応して参りたいと思いますので、よろしければ事業所職員に率直な意見をお寄せ下さい。

就労系事業所の主たる業務である就労的支援においては、職員の男女を問わず、全職員がしっかりと支援に携われるよう育成に努めております。しかしながら、皆様から見れば、まだまだ足らずの部分もあると思います。皆様からのご意見は職員の育成に繋がる大切な要素となります。今後もお気づきの点がございましたら遠慮なくお申し付けいただければ幸いです。

今後も皆様に満足していただけるサービス、体制を整えられるよう考えて参りますので、何卒ご理解下さいますようお願い申し上げます。

(就労部門統括より返答)

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】

男性職員が増えて欲しいと思います。願っています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。就労部門の人員配置に関しましては、皆様の要望にお応えできるよう、法制度に則した体制を整えており、男性職員も各事業所1名以上の配置を心がけております。しかしながら、福祉職を希望される男性が少ないという現状や、男性対応が必要な事業所への配置等の背景があり、大変申し訳ありませんが、事業所に2名以上の男性職員配置は要望にはお応えすることが難しい状況でございます。

男性職員を増やして欲しいと思われた背景には、そう思われた要因があると思います。いただいたご意見には可能な限り検討、対応して参りたいと思いますので、よろしければ事業所職員に率直な意見をお寄せ下さい。

就労系事業所の主たる業務である就労的支援においては、職員の男女を問わず、全職員がしっかりと支援に携われるよう育成に努めております。しかしながら、皆様から見れば、まだまだ足らずの部分もあると思います。皆様からのご意見は職員の育成に繋がる大切な要素となります。今後もお気づ

きの点がございましたら遠慮なくお申し付けいただければ幸いです。

今後も皆様に満足していただけるサービス、体制を整えられるよう考えて参りますので、何卒ご理解下さいませようお願い申し上げます。

(就労部門統括より返答)

【ご意見】

職員の方がよく異動になりますが、変わりすぎかなと思います。新しいところができたらそちらに行ったりとか色々あると思いますが。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。職員の変動によるご利用者様への影響を懸念されることは、ごもつともだと思います。

事業展開となりますと、新たに雇用した職員のみでの運営は安全面や支援内容等、サービスを提供するうえで難しい部分があり、職員を異動する場合がございます。また、職員の育成、ステップアップのためにも異動する場合がございます。皆様が懸念されているご利用者様への影響に関しては、後任職員への引継ぎを密に行い、サービスの質が低下しないよう、今後も個々の職員の育成に尽力して参ります。また、社会福祉法人の責務として、地域の方々や支援学校卒業生の日中活動の場の確保がございます。利用の希望いただいている方々に、一人でも多くサービスが提供できるよう、現在の定員を超える場合は事業展開を行って参りました。今後も様々な地域ニーズに合わせて事業形態の変更、展開を行う場合もございますが、ご了承頂ければ幸いです。勿論ご利用者の皆様に不利益とならないよう、最小限の異動で考えて参りますので、何卒ご理解下さいませようお願い申し上げます。

(就労部門統括より返答)

【ご意見】

利用者に対する色々な問題が報じられ、心が痛みますが、各々に人権もあれば人格もあります。しっかりとお守り下さいませでしょうか。社会では平等という言葉が簡単に使用されていますが、果たしてという疑問もあります。「人権」「人格」「平等」親と致しましては心から念じています。(池田統括)

【返 答】

ご意見頂きありがとうございます。ご意見頂いた通り、昨今障害者の権利擁護の中で胸を痛める事案もありその都度当事者の権利や人権がどこになるのかと考えさせられます。国の施策では、障害者虐待防止法や障害者差別解消法等の法律が施行され明確な権利擁護に関する動きがありますが実際に世間一般に浸透しているかと言うとそうも言い難い状況です。その為、私たち支援従事者や当事者や家族の代弁者として「人権」「人格」「平等」を主張していかなければいけないと考えています。

現在、法人では研修で毎年外部講師を頼み権利擁護研修を実施しております。まずは、法人で真摯に取り組ませて頂きながら権利擁護に努めていく所存でございます。

(地域生活部門統括より返答)

【ご意見】

- ・親が年齢的にも体調面でもちょっと不安になってきたので、グループホームに入りたいです。
- ・将来お世話になると思いますので、グループホーム等、よろしく願います。

【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。

そして夜間是对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はございますので、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。

(入所部門統括より返答)

【ご意見】

- ・大変困難なこととは思いますが、ショートステイの利用を気兼ねなくできたり、将来の為にも是非是非グループホームの事業を切に願います。これからも宜しくお願い致します。
- ・これから先、子どもが独りになることがあると思えます。その時、子どもを安心して預けられる、暮らしていける場所が増えていく事を望んでいます。難しい事とは思いますが、そうなる事を願っています。
- ・グループホーム・ショートステイ棟をもっと作って欲しいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。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。

また、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。

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。

そして夜間は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。

勿論、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。

（入所部門統括より返答）