

サービス満足度調査結果 集計表 (2019年度)

事業所名：スマイルライフ

配布数	回収数	回収率
30	24	80%

■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？	21	3		
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	22	2		
③	話しを聞いてほしい時に、職員はすぐに話しを聞いてくれますか？	18	5	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？	14	5		5
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？	15	3		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	4		
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？	19	5		
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？	21	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？	16	7	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？	16	6	2	
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	2		2
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？	23	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？	16	2	1	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？	20	4		
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	4		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？	23	1		

■各チェック項目へのご意見

⑩～⑯サービス(部門別)について

【ご意見】

⑭(選択肢のわからないにチェックあり)
でも毎日、とても楽しみにしています。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。「今日は何が出るのかな」と毎日の昼食を楽しみにされているご利用者様も多いかと思えます。しかし、実際に食べてみないことには、食事量や味付け、満足感といった判断も難しいかと存じ上げます。現在、スマイルライフでは、支援計画の更新時期に併せて個別面談を実施しております。事業所を見学していただいたり、食事の様子を見ていただいたりすることによって、ご安心していただけるのではないのでしょうか。また、希望される保護者様には、当日ご利用者様にお出ししているものと同じ食事を召し上がっていただくこともできます(要事前予約、1食400円)ので、職員までお声掛け下さい。実際に召し上がっていただき、お気づきの点や感想などをお伺いすることで、今後の改善やメニュー考案にも繋げることができますので、率直なご意見をお聞かせいただくと有り難いです。

【ご意見】

⑮送迎について

昨年12月中旬より送迎を利用しております。今までは天候・まわりの様子等が気になり通所が難しいことも多々あったように思います。これからもよろしく願います。通所の日を楽しみにしています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。送迎サービスを利用していただくことによって、安心して事業所に通っていただけるようになり、生活のリズムも安定されたようで嬉しく感じています。駅から近いということもあり、事業所周辺は交通量も多く、自転車や徒歩による自力通所のリスクも高くなってしまう。安全な送迎サービスを利用していただくことが、ご家族の安心にも繋がると思っていますので、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】

女性スタッフの言葉づかいが気になる事がある。自分以外の利用者さんに厳しく言ったり、バカにしているように感じる事がある。(女性スタッフ)

【返 答】

職員の対応に配慮が足りておらず、不快な思いをさせていただきましたこと、深くお詫び申し上げます。ご利用者様に対するお声掛けや接し方につきましては、日々職員間でも注意を払いながら支援に臨んでおり、法人の研修や事業所の勉強会においても定期的に振り返りの場を設けております。この度、皆様とのコミュニケーションの中で、誤解を招いてしまうような不適切な対応がありましたことを真摯に受け止め、改善しなければならぬと強く反省しております。ご利用者様の権利を守り、配慮ある対応に努め、皆様に信用していただけるよう、職員指導・育成を徹底して参ります。今後も

職員の対応や言葉遣い等で気になる事がございましたら、その都度管理者までご相談いただきますようお願い申し上げます。

【ご意見】

10/16（木）の夕方にこのアンケートを渡されて、うちの子が不安定になっていて、家のようすが大変なことも伝えたのに、「アンケートの回収率があるので、協力してください。」と言われて、この職員さんにとっては、アンケートが1番大事なようで、悲しい気持ちでいっぱいになりました。

【返 答】

お休みされる日が続いていた中、調査票をご自宅へお届けすることが出来ておらず、配布が遅くなってしまい申し訳ございませんでした。また、調査依頼のお願いが強要と受け取られてしまうような印象となっていましたこと、深くお詫び申し上げます。次回より満足度調査など説明に時間を要する書類をお配りする場合は、事前にご相談させていただきますので、ご都合の良い時間帯を教えてくださいただけると有り難いです。毎年お願いしております満足度調査は、サービスや接遇の向上に反映させる大切な調査であるため、出来る限りたくさんの方から意見を頂きたいという思いで実施しております。また、職員の対応や支援の根幹を見直す貴重な機会にもなっておりますので、お忙しい中大変恐縮ではございますが、何卒ご理解・ご協力下さいますよう、切にお願い申し上げます。

【ご意見】

いつも連絡帳を見て、日中の活動の様子が分かり、ありがたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。連絡帳を通じて、ご利用者様の日々の変化や成長を保護者の皆様と共有できることは、私共にとっても大変有り難く、また嬉しく感じております。今後も活動の様子だけに止まらず、ご利用者様が頑張られたことや成長を感じたことなど、日々の気付きや変化についてもしっかりとお伝えして参りますので、宜しくお願い致します。

【ご意見】

タイムケアで延長できる日があれば助かります。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。倉敷市にお住まいの方でしたら、タイムケアがご利用いただけます。ご利用に際しては、日中一時支援のサービス支給決定（タイムケア型）を受けていること、スマイルライフの日中一時支援事業のご契約が完了していることが必要となります。利用をご希望されるようでしたら、まずは管理者までご相談ください。

スマイルライフのタイムケアですが、17：00～18：30の時間帯で受け入れを行っております。毎日ご利用されている方が同じではないため、当日の人数によってはご自宅に到着する時間が変動しますので、こちらから到着時間を提示させていただく場合がございます。勿論、所用等で希望の帰宅時間がある場合は、ご相談下されば可能な限り対応させていただきます。また、ご家族の入院や介護、ご親族の冠婚葬祭といった急を要する場合についても、可能な限りサポートさせていただきますので、まずは管理者までご相談ください。

また、今年度8月より、倉敷市以外の市町村にお住まいで、タイムケアの支給を受けられない方を対象に、生活介護の延長支援サービスを実施しております。利用を希望される方には詳しい内容を説明をさせていただきますので、管理者までお申し付け下さい。

【ご意見】

いつも職員のみな様には、お世話になりありがとうございます。

【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、温かいお声掛けありがとうございます。今後も更なるサービスの質向上を目指し、尽力して参ります。

【ご意見】

いろんな面で工夫、気遣いを感じ満足しています。

【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、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。

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】

ショートステイを利用できるようにしていただきたいです。

(緊急時でも利用できませんでした…)

予約でいっぱいなかなか利用できない…

【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。宜しくお願い致します。