

## サービス満足度調査結果 集計表 (2019年度)

事業所名：スリーピース

配布数	回収数	回収率
18	18	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？	17	1		
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	18			
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？	16	1		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	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？	14	1		3
⑥	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	16			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？	14	1		3
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？	14	1		3
⑨	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	15	2		1
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？	15	2		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？	14	3		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？	15	2		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？	16	2		
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？	14			4
⑮	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	15	3		
⑯	事業所通信(事業所広報誌)の内容に満足していますか？	17	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？	17	1		

■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】**

いつも親切、丁寧な対応を頂きありがとうございます。

**【返 答】**

事業者としては当然のことにも関わらず、温かいお声掛けありがとうございます。  
頂戴したお言葉を励みに、今後も接遇の向上に努めて参ります。

④～⑨サービス共通

**【ご意見】**

中を見た事がないので、すいません。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。現在、めやす箱が運営しております全ての生活介護事業所で、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。面談の際はご家族に事業所へお越しいただき、ご利用者様の現状と一緒に確認させていただいた上で、今後の支援内容や方向性について検討を行っております。また面談の後に事業所の設備や環境、活動の様子なども見学していただいております。勿論、面談日に限らず見学は随時お受けしておりますので、いつでも職員までお声掛け下さい。

**【ご意見】**

新しい事業所で、子供にあったスペースが確保されていてとても良いです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。ご利用者様の持つ力を最大限引き出すためには、その方の特性に合った環境設定がとても重要であると考えております。今後もお一人おひとりの特性に応じた環境を整備し、最大限のパフォーマンスを発揮して頂けるよう努めて参ります。

⑩～⑯サービス(部門別)について

**【ご意見】**

送りですが、送迎の職員によって帰宅時間がまちまちですので、なるべく一定の時間にお願いしたいです。

**【返 答】**

ご満足いただける対応ができておらず、申し訳ございません。送迎時間につきましては、各ご家庭の要望をお伺いした上で、可能な限り希望を反映するよう努めておりますが、当日の交通状況や事故等の影響、曜日や天候、ご利用者様の欠席やご家族の迎え等に伴う送迎人数の変動により、到着時間にズレが生じてしまう事も多々ございます。また、同乗する他のご利用者様との相性等にも配慮を要するため、組み変えが難しい場合もあり、ご希望の時間にそぐわないこともあるかもしれません。可能な限りご希望の時間帯に到着するよう調整に努めて参りますが、何卒ご理解下さいますよう、お願い申し上げます。

**【ご意見】**

連絡帳のお返事が記載されていない時があります。一言ほしいです。

**【返 答】**

返答記載ができていないのを見て、さぞかし不快な思いや不安な思いをされたことと思います。誠に申し訳ございませんでした。今後は記載漏れの無いよう、確認を徹底して参ります。ご利用者様の為にも、ご家族との信頼関係と情報共有は最も大切にしていかなければならないものです。同様のことが起きないように、気を引き締めて参ります。

**【ご意見】**

カロリーをあまり理解できていないので、お答えできずすいません。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。食事提供につきましては、成人が1日に必要なカロリーや栄養成分を踏まえ、委託先の管理栄養士が献立を作成しておりますのでご安心下さい。また、食事に関する疑問や要望等ございましたら、些細なことでも構いませんので、いつでもお声掛け下さい。

**【ご意見】**

活動の様子を写真でお知らせ頂けるので、本人の様子がよくわかって良いです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。連絡帳の文面や送迎時の会話だけでは、全てのことをお伝えするのは難しく、ご家族の皆様も不安に感じることもあるかと思われます。定期的に連絡帳に写真を綴じ、ご利用者様の活動の様子や表情を見て頂くことが、何より一番の安心に繋がるのでは思い、取り組んでいる次第です。今後も様々な活動や行事の写真を発信して参りますので、楽しみにして頂けると幸いです。

■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】**

健康診断申し込み時に、日時が決定されたら事前に知らせて欲しい旨を数人の職員さんに伝えましたが、教えて下さる事はありませんでした。健康診断の前日に「明日は検尿を持って来て下さい。」と言われ、初めて健診日を知るという状態が、去年、一昨年と続いております。今年度は健康診断の日程をお知らせお願いします。

**【返 答】**

ご家族への伝達ができず、不安や不信感を抱かせてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。健康診断の日程ですが、それぞれの事業所で希望者を募り、最終的な人数に応じて医療機関と日程調整を行っております。今後は健診日が確定次第、毎月お配りしている月間予定表にも記載するだけでなく、必ず連絡帳にも記載させて頂き、送迎時の口頭伝達も併せて徹底して参ります。

今後も不明な点や気になる事などございましたら、その都度管理者又はサービス管理責任者までご一報下さいますよう、お願い申し上げます。

**【ご意見】**

- ・現状も気をつけていただいておりますが、過食による肥満のため、運動に重点をおいていただければと思います。
- ・個別対応して頂き感謝しております。外出する活動を増やして頂きたいです。

**【返 答】**

ご満足いただける活動提供ができておらず、申し訳ございません。

現状、大半のご利用者様から運動や外出に関する要望が挙がっております。1日の活動時間の中で散策や散歩等に出掛けられる人数にも限りがあるため、毎日全員という訳にはいかない状況です。

また、近年の猛暑による熱中症リスクや、冬場の屋内散策による感染症リスク（インフルエンザ等）も考慮し、健康管理の観点から外出活動を控えさせて頂く時期もございます。生活介護をご利用されている方の中には、お体の弱い方や病気にかかるとう長期化、重篤化してしまう方も多くおられるため、感染予防と日々の体調に応じた活動提供が必要となって参ります。

今後も可能な限り日課を調整し、午前か午後のどちらかは運動する時間が確保出来るよう努めて参ります。また、お一人おひとりの特性やニーズに合わせて、屋内でも安全に取り組める運動も模索し、体を動かす機会を確保していこうと考えております。何卒ご理解下さいますよう、お願い申し上げます。

### **【ご意見】**

- ・新しい事業所になり、活動が増えたらと思います。秋になり、みかん狩りや栗ひろいなど、楽しいこともあればいいと思います。
- ・いちご狩りとか行事をしてほしいです。

### **【返 答】**

ご記入ありがとうございます。年間行事につきましては、前年度末の職員会議で協議し、計画的に準備を進めております。申し訳ございませんが、今年度残りの行事とその準備期間等を考慮すると、今から新たな行事を追加計画することは難しい状況です。

また、ご利用者様の中には健康上の理由で食事制限（糖尿、減塩）のある方やアレルギーのある方もおられるため、摂取量に制限の無い食べ放題、食材確認が困難なバイキング等の行事は、基本的に実施が困難です。

しかし、行事や食事で季節を感じて頂くことはとても大切であり、ご利用者様にとっても楽しみの一つだと思われます。この度頂いたご意見は、次年度行事を考案する際に参考とさせていただきます。

また、現在スリーピースでは、ご利用者様の誕生日月に特別な1日をプレゼントしたいという思いから「してみたいこと」や「行ってみたいところ」などの要望を伺い、個別外出を実施しております。これまでも動物園や水族館、回転寿司やミカン狩り等に出かけられた方がおられます。個別の外出であれば、食べ物に関するご要望もお受けしやすいので、そちらの方でもご検討頂ければと思います。

スリーピースは、他の生活介護3事業所から職員が異動してきているという強みもありますので、各事業所で行ってきた行事の良いところを取り入れ、様々なことにチャレンジしていきたいと思っております。他にも「こんな行事があればいいな」といった要望がございましたら、職員までお声掛け下さい。宜しくお願い致します。

### **【ご意見】**

毎日の天候やその日の子供の状況に応じて、内容を考えて頂き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。今後も日々の情緒や体調に応じて、臨機応変な対応を心掛けて参ります。また、ご利用者様お一人おひとりが充実した毎日を送れるよう、更なる活動の充実に尽力して

参ります。

**【ご意見】**

毎日うれしい顔で車をまっています。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。これからも毎日楽しく通っていただけるよう、更なる活動内容の充実や行事の拡充に努めて参ります。

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】**

送迎の範囲を広げてほしいです。

**【返 答】**

ご納得の頂ける対応ができておらず、大変申し訳ございません。

スリーピースの送迎範囲ですが、玉島や連島、水島、倉敷西部（駅から西のエリア）までを対象としております。現状と致しましては、送迎車の台数にも限りがあり、全職員が車両の運転許可を取得しているわけではない為、今のエリアが対応できる精一杯の状況です。また、事業所内でのサービス提供時間を 6 時間以上確保しなければならないという法令もございますので、必然的に片道 1 時間 30 分が限界の時間となってしまいます。

そして何よりもご利用者様のことを考えますと、長時間同じ姿勢で車に乗ったままというのは、身体にも負担がかかると思われます。体力や生理現象といったことを考えても、1 時間から 1 時間 30 分が限界ではないでしょうか。また、送迎時間が伸びて活動に費やせる時間が短くなってしまえば、十分な支援が提供できなくなってしまいます。

障がい特性上、男性職員が対応しなければならないご利用者様もおられますし、ご利用者様同士の相性の問題もございます。また、ご家族のお仕事に伴う時間指定希望等もございますので、様々な要件をクリアできなければ送迎の組み換えも容易に行う事が出来ない次第です。

車両の追加購入や運転許可取得者の増加により、次年度以降はもう少しご相談に応じられるかもしれませんが、今年度は現状のエリアが送迎できる限界となっております。申し訳ございませんが、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】**

成人の日中一時支援、タイムケアサービス等の充実を期待しています。特に、成人の日中一時支援を行っている事業所がなく困っています。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。12 月より、スリーピースでも日中一時支援事業（タイムケア型）の提供を開始致します。準備が整い次第、契約等の案内をさせていただきますので、今暫くお待ち下さい。また、タイムケアの利用を希望される場合は、職員までお声掛け下さい。

**【ご意見】**

法人内で職員の異動がよくありますが、利用者にとっては馴染むのに時間がかかる人もいるので、事業所によっては検討して頂きたいです。職員の退職が少ないようなので感謝しております。職員同士の人間関係が良ければ、利用者によい支援ができると思いますので強くお願いします。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。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】**

ブルー・キャンパスはよかったが、スリーピースは少し残念である。

#### **【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。5月からスリーピースに移られ、長く過ごされた場所から新たな環境に変わることになり、ご利用者様だけでなくご家族の皆様にとっても、不安や戸惑いなどがあったと思います。また、職員も新たな環境やご利用者様に慣れるまで余力がなく、開所後の半年間は特に配慮が足りていなかった為、このように不快な思いを抱かせてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。

ご記入して頂いたお言葉を真摯に受け止め、「スリーピースにきてよかった」と思っていただけのように、徹底して改善していく所存です。そのため、今回ご回答頂いた日々の活動や支援、介助面、職員の対応等で不満と感じられている内容を、詳しくご教示いただけないでしょうか。管理者又はサービス管理責任者までご一報頂くか、伝え難いようでしたら事業所玄関に設置しておりますご意見箱まで投函して頂けると有難いです。

満足度調査は、普段なかなか伝えられない皆様の心の内を伺い、改善していくために実施しております。どんな厳しいお言葉でも構いません。思いつくことをそのままご記入下さい。記入して頂き、改善していくことに意味がございます。お手数とは存じておりますが、「何のどういったところが不満なのか」具体的にご教示下さいますよう、切にお願い申し上げます。

#### **【ご意見】**

利用者の年齢もあがり、将来的にショートステイを利用したり、グループホームを考えていくようになるので、利用者の今後を考えながら、もっと利用できる場所を増やしてもらいたいと思います。

#### **【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。

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っております。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。

#### **【ご意見】**

グループ内でのショート利用が出来ればいいですね。なかなか難しいとは思いますが。

#### **【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。

**【ご意見】**

いつもお世話になっております。数ある職業の中から障がい者の支援という大変な職業で、私達家族を支えて頂き本当に感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。私共もそれぞれやりがいや思いを持って日々の支援に臨んでおります。至らない点多々ございますが、今後とも宜しくお願い致します。