

サービス満足度調査 集計結果

(生活介護部門)

事業所名:ブルー.キャンパス

事業種別:生活介護

		はい	どちらとも言えない	いいえ	わからない	記入漏れ 解答なし
1	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？	24				
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？	24				
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？	18	2		3	1
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？	19	1		4	
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	24				
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？	22	1		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？	22				2
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	20	1	1	2	
10	日々の活動内容(散策、作業、自立課題、運動、散歩等)に満足していますか？	21			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？	23				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？	22	1			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？	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？	23				1
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	1			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	3		1	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
合 計		373	10	1	13	11

配布数	回収数	回収率
25 部	24 部	96.0 %

寄せられたご意見及び返答コメント（2020年度満足度調査）

事業所名：ブルー・キャンパス

～職員の対応について～

【ご意見】設問①

職員の皆様が異動されていきますが、新しく着任された職員の方も笑顔で対応して下さり、気持ちが良いです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後ご利用者様、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努めて参ります。

【ご意見】設問③

相談した事にきちんと対応して下さっています。
いつも相談にのって頂いています。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。些細な事でも構いませんので、気軽にお声掛けいただくと幸いです。今後とも宜しくお願い致します。

～サービス共通～

【ご意見】設問④

十分とは言えないと感じますが、精一杯配慮はされていると。仕方ないと理解しています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。皆様が過ごされている活動スペースと座席の配置に関しましては、お一人おひとりの特性やご利用者様同士の相性、建具の配置（窓や扉の位置等）や設備（防音等）、感染症防止などを考慮した上で環境を設定しております。

各部屋の広さに合わせた人数を設定してはおりますが、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】設問⑨

- ・情緒が安定しているので過ごしやすくして下さっているのだと思います。
- ・しゃべる事はできませんが、嫌がる事なく行って帰ってからも機嫌良く過ごしてくれています。多分本人は居心地がいいのだろうなと思っています。

【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、支援の質向上と環境整備に努めて参ります。

【ご意見】設問⑨

利用者が喜んで通所している事が何よりの答えかと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。皆様に楽しくご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】設問⑩

最近見てないので、、、

日中活動状況を見ていないので、明確には返答できない

【返 答】

ご記入ありがとうございます。昨年までは個別支援計画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したが、現在は新型コロナウイルスの影響を受け、感染予防の観点から外部との接触を制限させていただいております。また、保護者会や懇親日帰り旅行もやむなく中止となり、来所機会や交流の場も減ってしまった為、ご心配をお掛けしております。

今後もご利用者様の表情や様子など、小さな変化への気づきを大切にしながら、お一人おひとりの気持ちに寄り添った支援を行うよう努めて参ります。また、皆様に興味や楽しみを持って活動に参加して頂けるよう、適宜活動や支援内容を見直し、安心してお任せいただけるよう努めて参ります。

また、活動の様子や行事写真などを連絡帳に綴じていく取り組みも継続し、少しずつでも普段の様子をお伝えしていくことができると考えております。ご利用者様の様子や気になること、詳しく聞いてみたいことなどございましたら、職員へお声掛けいただくか管理者までご一報下さい。宜しく願い致します。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】設問⑪

- ・入浴の指定日がお休みの場合も日をずらして対応してもらっているのありがたいです。
- ・排尿、便で汚れた衣類も洗って下さるので助かります。

【返 答】

当然のことを行っているだけでも関わらず、過分なお言葉を頂き恐縮です。皆様から頂いたご意見やご要望を大切にしながら、日々の支援に活かして参ります。今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】設問⑫

歯磨きを上手くして下さっていると思います。ありがとうございます。

【返 答】

口腔ケアは、ご利用者様の今後の生活にも大きく影響する重要なケアの一つだと認識しております。食事は健康に直結しますし、食べることは皆様の楽しみのひとつでもある為、できるだけ長くご自身の歯で食事を楽しんでいただきたい、という思いがございます。

ブルー、キャンパスでは、ご利用者様のスキル向上を目指し、必要な方には視覚的支援（絵カードなど）を行い、磨き残しが無いか確認しながら歯磨き指導を行っております。歯科通院等で重点的にケアが必要な指導を受けられた際や、担当医からの助言等ございましたら、職員までご教示いただきますようお願い致します。

【ご意見】設問⑬

個人的には調理活動の必要性は分かりませんが、皆さんが参加されているのに参加しないとは言えません。デザートが多すぎると感じる。

【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。調理活動は要望としても多く挙がっており、楽しみにされているご利用者様も多い為、法人理念である「利用者主体のニーズの追求」という観点からも、必要なサービスと認識しております。

また、ご利用者様の多くは「食」への関心が高く、活動を通じて食材選びや調理方法といった過程を体験する有意義な機会であり、将来グループホーム等での生活においても役に立つ活動であると考えております。

調理活動のメニューについては、成人に必要な摂取カロリーを踏まえ、提供させて頂いておりますが、月に一度しかない活動である為、ご利用者様の要望や嗜好を優先する事で、メニューに偏りが見られたり、カロリー過多に感じられたりする事もあるかもしれま

せん。調理活動の内容やメニュー等についての要望がございましたら、可能な限り対応させていただきます。個人月間予定表をお配りする際、若しくは活動参加の有無をお伺いし、食材費を集金させていただく際に、職員までお声掛け下さい。

また、行事や活動については、お一人おひとりの意思を尊重し、任意参加としております。無理に他の方に合わせて同じ活動をしていただく必要はございません。活動はグループ単位で行っておりますので、調理活動の日に別のフロアの方と一緒に通常の食事を召し上がっていただく事も可能ですので、ご希望される場合は職員までお声掛け下さい。

その他不明な点や質問等ございましたら、管理者までご一報下さい。宜しくお願い致します。

【ご意見】 設問⑬

連絡帳を読むと一日の利用者の状態が良く分かります。多忙の中での連絡帳の記入は大変と思われそうですが、保護者としてとてもありがたいです。

【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】 設問⑭

- ・活動内容が写真付きで出してくれるので、分かりやすい。
- ・月に一回は写真等で活動の様子が見れて、とても良いです。

【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】 設問⑮

体重コントロールを実施してもらっていますが、上手くいっておりありがたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。体重増加は生活習慣病リスクに繋がります。肥満は様々な病気を併発する可能性が高く、ご利用者様の健康寿命を縮める恐れがあります。また、逆に体重が著しく減少すると体力や抵抗力も低下してしまいます。ご利用者様にとって最適な体重を維持していく為には、何よりご家庭と事業所の連携が重要と考えておりますので、今後とも宜しくお願い致します。

～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】設問 ⑰

- ・めやす箱一本です。他は知らないが今後も宜しくお願い致します。
- ・安心してお任せしています。
- ・ぜひ、宜しく申し上げます。

【返 答】

過分なお言葉をいただき恐縮です。頂いたお言葉を励みに、更なる支援の質向上を目指し邁進して参ります。

(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】

- ・とても満足しています。コロナ渦、猛暑の中、利用者の健康と日々の活動を考えて提供して下さって、とてもありがたいです。
- ・コロナや天候のせいなどで、思うように行動できず色々気を遣う事も多いので、大変ですが、とても良くして頂けていると思います。
- ・毎日よくして頂いてありがとうございます。これからも宜しく申し上げます。
- ・利用者の事をよく考えてくれていてありがたいです。
- ・とても良く、様子を見て下さっているので安心して預ける事ができています。いつもありがとうございます。
- ・日中の活動は利用者に合わせた活動でバランスが良く、取れているように思います。保護者も安心と考えております。
- ・気候が良くなったら外出できたらありがたいですが、色々な方がいるので難しいと思います。出来る範囲で工夫して下さっているので感謝しています。いつもありがとうございます。
- ・いろいろな行事があって、とてもうれしく思います。本人は楽しいとは言いませんが、頂いた物や作った物は大切にしています。時々歌を唄ったりしています。何の歌か分かりませんが、楽しんでいると思います。ありがとうございます。

【返 答】

平素より法人並びにブルー・キャンパスの運営にご理解とご協力を賜り、感謝申し上げます。また新型コロナウイルス感染防止にご協力いただき、誠にありがとうございます。様々な活動が制限されている状況ではございますが、ご利用者様の安心と安全を第一に考え、お一人おひとりの特性や個性に適した活動を提供すべく、日々サービスの質向上に

向け尽力して参りますので、今後ともよろしくお願い致します。

【ご意見】

毎年のバス旅行を楽しみにしていますが、コロナで今年はダメになってしまって残念。県内でも良いので、来年は宜しくお願い致します。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。バス旅行を楽しみにされていたことを伺い、とても嬉しくまた残念な気持ちで一杯です。私共も開催したい思いはございますが、生活介護を利用される方々の中には重度の障害や基礎疾患を抱えた方もおられ、重症化するリスクも高い為、感染すれば命に関わる可能性もございます。

私共と致しましても苦渋の選択ではございますが、何よりもご利用者様の健康と安全が第一ですので、ご理解下さいますようお願い申し上げます。今後の状況をしっかりと追いつつ、事態が収束に向かい次第再開を検討して参りますので、今暫くお待ちください。

【ご意見】

いつも大変お世話になっております。ブルー、キャンパスのスタッフの皆様に対してはコロナ対策もある中で、毎日よくして頂き深謝申し上げます。ただやはり、運動量が少なく感じるの否めません。もう少し考慮して頂けるとありがたいですね。ご無理を色々言いますが、今後とも宜しくお願い致します。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。新型コロナウイルスの影響により、外出活動には細心の注意を払い、規模を縮小しております。生活介護を利用されている方々は、体の不調を自分から訴える事が難しく、感染すると重症化してしまう可能性が高い方も多い為、ご利用者様の健康と安全を最優先に考えた上でのやむない判断である事をご理解頂ければと存じます。

しかしながら、ご利用者様の健康にとって運動の重要度が高いことも、重々承知しております。新型コロナウイルス対策を徹底した上で、可能な限り散歩や散策に出掛け、体操や腹筋などの室内運動を充実させ、出来る限り体を動かす時間を設けて参ります。

また、ご利用者様とご家族の皆様からも助言を頂きながら、新たな活動も取り入れていきたいと考えております。取り入れて欲しい活動や運動、「こんなことも室内で出来るのでは」といったアドバイスなどございましたら、職員までお声掛け頂けると幸いです。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。急なタイムケアにも対応して頂き、助かっています。ありがとうございます。個人の次月の予定表をもう少し、早く頂けるとありがたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。個人の月間予定表につきましては、日中活動や行事、タイムケアや短期入所の予定等を記載しております。グループホームとの調整もあり、短期入所の予定が確定してから入力・配布している為、毎月最終週の配布となっております。多少の調整であれば可能ですので、まずは管理者までお声掛けいただければと思います。宜しくお願い致します。

【ご意見】

コロナの中、施設内で障がいがある子を見るのはとても大変だと思います。本当にありがとうございます。親にできる事があれば言って下さい。家庭でもできる事をこれからも子にしてやりたいと思っています。

【返 答】

過分なお言葉恐縮です。ご利用者様とご家族の皆様も、様々な制約が生じているコロナ禍で大変な思いをされていることと思います。ご家庭と事業所で力を合わせ、少しでもご利用者の皆様に楽しい時間を過ごしていただけるよう、創意工夫に努めて参りますので、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】

- ・これからも利用者目線で家族からの相談にのって頂きたいと思います。職員の方々の笑顔がとてもステキでアットホームな感じが好きです。
- ・めやす箱に巡りあえて本当に良かったと感じます。保護者としては長いお付き合いを希望しております。
- ・大変、良くして頂いています。これからも宜しくお願い致します。
- ・これからも宜しくお願い致します。ブルー.キャンパス通信を楽しみにしています。これからも欲しく、お願いします。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。楽しく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。

(ブルー.キャンパス管理者 橋本 裕史)

【ご意見】

家庭の環境にも考慮して下さり、対応して頂けるので助かっています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お力になれないこともあるかもしれませんが、まずは気軽に相談いただければと思います。宜しくお願い致します。

(ブルー.キャンパス管理者 橋本 裕史)

【ご意見】

期間限定で利用日数を増やして頂いていますが、できれば続けてみて頂けたらと思っております。

【返 答】

申し訳ございません。事業所には利用定員が定められており、ブルー.キャンパスは、現在定員一杯の状況となっております。今のところ一時的な受け入れということで、制度に則り特例でお受けできているのですが、空きが出ない限りは現在のままの日数でお受けし続ける事は難しい状況です。

私共と致しましても、可能な限り対応させて頂きたいと考えておりますので、まずは相談支援専門員も含めて話し合いの場を持つというのは如何でしょうか。ご連絡お待ちしております。

(ブルー.キャンパス管理者 橋本 裕史)

【ご意見】 グループホーム、短期入所について

- ・グループホームが増える事や入所施設ができる事を希望し、待っています。
- ・まだ自宅だと思っていましたが、体調が少しずつ不安になってきたのでグループホームを作って欲しい。
- ・グループホームの増設やショートステイの拡大を希望します。
- ・大変お世話になっております。短期入所がもう少し利用できると助かります。今後とも宜しくお願い致します。

【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ように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いるにも関わらず、地域の事業所数はまだまだ足りていない状況です。また、常時医療的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、ご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話し合い、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為、当法人の入所系事業も資金面や職員の育成期間といった課題を抱えております。次の展開までは暫くお時間を頂かなければならず、事業拡大の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申し訳ございません。頂いたご意見を真摯に受け止め、今後の課題として検討して参ります。

めやす箱の短期入所に関しましては、定員2名で運営しております。登録者の増加に伴い利用希望も増え、調整が困難となっており、新規でのご契約を一時的に停止させていただいております。また、障害者虐待防止法の施行以降、虐待案件等による緊急短期受け入れも増えてきております。大変申し訳ございませんが、緊急時のご利用も含め、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ご相談下さい。

不特定多数のご利用者様を対応する支援力を有した職員の配置も必要となり、夜間対応職員も確保しなければならない為、短期入所は単体事業ではなくグループホームと連動して考えております。その為、グループホームと同様に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。

また、新型コロナウイルスの影響から利用制限も行っており、経営状況が不安定なことを鑑みても、現時点で事業規模を拡大することは難しい状況です。ご希望に沿った回答ができず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ので、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ておりますが、現在は新型コロナウイルスの影響で、他法人様の短期入所事業所も新規契約が難しいかもしれません。まずは担当の相談支援専門員へご相談ください。

グループホーム・短期入所に関する質問等は随時お受けしておりますが、新型コロナウイルス感染防止の観点から、見学につきましては一時的にお断りさせて頂いている状況です。事態が収束次第、見学受付も再開して参りますので、今暫くお待ち下さい。

(生活介護・入所部門統括責任者 馬場 英典)

【ご意見】

重度のグループホームができればありがたいです。親亡き後が心配で、大きい施設に入所するのではなく、できればこじんまりとしたアットホームな所があればと思っています。

【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。その中に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（定員8名+短期入所2名）がございます。

新規でグループホーム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。勿論、規模を小さくすればするほど採算も合わなくなり、事業継続は困難となってしまいます。その為、現段階では既存のグループホームより定員の少ない小規模グループホームの増設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。

(生活介護・入所部門統括責任者 馬場 英典)

【ご意見】

ショートステイを利用させて頂いていますが、どのような方々にお世話になっているか分かると安心するので、職員紹介みたいな資料があると助かります。

【返 答】

配慮が足りておらず、申し訳ございません。日中活動先同様、職員紹介の資料はございますので、次年度より配布させていただきます。年度内もお声掛けいただければ、随時配布させていただきますので、日中活動先の職員もしくはグループホームまでお問い合わせ下さい。

(グループホームめやす箱 管理者 立石 敦嗣)