

# サービス満足度調査 集計結果

( 入所部門 )

事業所名:グループホーム めやす箱

事業種別:共同生活援助

		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？	21	1			1
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	20	1		1	1
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？	19	3			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？	19	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	2		1	1
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	18	2		2	1
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？	16	1	1	4	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？	17	1		4	1
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	17	3		1	2
10	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？	17	2	1	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？	19	2		1	1
12	健康管理や服薬管理は適切に行われていますか？	19	3			1
13	預けているお金や日用品は適切に管理されていますか？	17	2		3	1
14	グループホームの共有設備(食堂、浴室、トイレ等)は必要な物が揃っていますか？	19	1		1	2
15	余暇の過ごし方(ヘルパーの調整、個別の関り等)に満足していますか？	16	5		1	1
16	家庭連絡表の内容は、必要な情報が記載されていますか？	18	2		2	1
17	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？	20	2			1
合 計		311	36	2	23	19

配布数	回収数	回収率
24 部	23 部	95.8 %



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：グループホームめやす箱

～職員の対応について～

【ご意見】設問①

常に笑顔で接して会話も当方の話を最後まで良く聞いてもらえます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。いただいたお言葉を励みに、今後も更なるサービスの向上に努めて参ります。

【ご意見】設問③

対応が早く安心です。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご期待に応え続けられるよう、今後も職員一同精進して参ります。

～サービス共通～

【ご意見】設問⑤

本人の気質もあります。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご利用者様によって、性格や障害特性、生活背景も異なるため、お一人おひとりが心地よく過ごせる居室環境となるよう努めて参ります。

【ご意見】設問⑤

室内の様子が分からない。(清潔かどうか?)

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今年度は、新型コロナウイルスへの感染対策として、入館を控えて頂いた時期もございましたので、ご心配されたことと思います。配慮が足りておらず、申し訳ございませんでした。また、感染対策にご協力頂き、誠にありがとうございます。県下の発生状況などによっては、居室へ入室して頂くことも可能ですので、来所の際に職員にお声掛けください。

居室は定期的に換気や掃除機掛けを行い、リネン関係の洗濯等も行っておりますので、ご安心下さい。他にも気になる事や不明な点がございましたら、職員までお声掛け下さい。宜しくお願い致します。

【ご意見】設問⑤

トイレの臭いがきつい時がある。

【返 答】

不快な思いをさせていただきましたこととお詫び申し上げます。グループホームは皆様にとっての家でもあることから、生活スキル向上とそれぞれが役割を持つことを目的に、お風呂場や食堂などの共有スペースは当番制で職員と一緒に掃除をしていただいております。

ご指摘いただきましたトイレの異臭について原因を調べておりましたところ、使用後に流水ができていないことが判明致しました。今後は使用後の流水が定着するよう入居者の皆様にも協力を仰ぎ、入居者様と職員と一緒に清掃を行い、定期的にトイレの洗浄と消毒も行って参ります。

他にもお気づきの点や気になることがございましたら、職員へお伝えいただくと幸いです。宜しくお願い致します。

【ご意見】設問⑧

保護者として安心して職員の皆様をお願いしております。利用者も喜んで楽しそうです。個人情報保護者としては、わからなくて当然かも。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。いただいたお言葉を励みに、今後もお一人おひとりの特性理解を深め、更なる支援の向上に努めて参ります。

個人情報の管理・運用に関しましては、こちらの説明が足りていないが故のお言葉という他ありません。誠に申し訳ございませんでした。差し支えなければ、ご都合のよろしい時に管理者までご一報頂くか、来所された際にお声掛け頂ければ、詳しく説明させていただきますので、宜しくお願い致します。

【ご意見】設問⑨

子供います

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後の生活をご心配されてのコメントだと思います。現在はグループホームで自立生活に向けた訓練に取り組んで頂いておりますので、今はご自身の生活を安定させることを第一に考えていきましょう。私達も自立生活に向けてサポートを行って参ります。また、生活基盤を安定させた上で、次の生活の場を検討されて

はいかがでしょうか？出来る限りのお手伝いをさせていただきますので、日々の生活で悩み事や困りごと等ございましたら、いつでも職員にお声掛け下さい。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】設問⑩

持病の糖尿病があり、お心遣い頂いています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。安心・安全な生活を送って頂けるよう、今後も尽力して参ります。また、ご利用者様の病気や状態等によって、食事の内容や形態も可能な限り対応させていただきますので、いつでもご相談下さい。皆様の健康を第一に考え、安心してお食事を召し上がって頂けるよう努めて参ります。

【ご意見】設問⑩

かたい肉が出ると食べれず残す。

【返 答】

配慮が行き届いておらず大変申し訳ございません。食事についてのご意見・ご感想につきましては、その都度職員にお伝えいただくと助かります。その場でお伝えいただくと状況確認も容易にできますし、改善にも繋げやすい為、ご協力お願い致します。気を遣ってしまいその場で伝え難いようであれば、後ほど管理者までお声かけ下さい。年齢層も様々ですし好みもそれぞれですので、ご要望全てを叶えることは難しいかもしれませんが、可能な限り対応させていただきますので、まずは職員までお申し付け下さい。

【ご意見】設問⑪

排泄後清潔にして欲しい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。排泄行動が困難な方に対しては、定期的なトイレ誘導を行い、排泄後の一部介助も対応もさせて頂いております。しかしながら、タイミングが合わず、ご自身のみでトイレに行って戻られていることもあり、排泄後の拭き取り支援ができない場合もございます。お一人おひとりの生活リズムや行動をしっかりと把握し、可能な限り対応して参りますので、ご了承下さいますようお願い申し上げます。

【ご意見】設問⑪

ハミガキをきちんとして下さっていて感謝です。朝は顔を洗う又はタオルで拭くとかはないようです。いつも目が汚れています。それだけが気になります。

**【返 答】**

配慮が行き届いておらず大変申し訳ございません。ご利用者様によっては、洗顔を怖がられる方もおられるため、タオルを湿らせ清拭をさせて頂いております。しかしながら、清拭の際に目を瞑ってしまわれることや、目やにが張り付いてなかなか取れないこともございます。特に肌の弱い方などは、あまり強く擦ると腫れたり赤くなったりしてしまう為、きれいに拭き取れていない事もございました。今後は同様の事が無いよう、タオルを目元に当てる時間を長めに取り、目元周辺をしっかりと湿らせてから洗面对応を行うようにして参ります。

**【ご意見】 設問⑮**

コロナと猛暑で仕方がない。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。グループホームは共同生活の場であり、クラスターが発生しやすい環境です。その為、外出の自粛をお願いし、グループホーム内の行事や他者との関わりについても極力控えて頂き、職員も日々の感染予防に努めております。

ご利用者様の安心・安全を最優先に考え、夏の猛暑時期についても、涼しい時間帯の短時間外出で調整させていただきました。グループホームでの生活や余暇の過ごし方についても、ご理解・ご協力を頂いている事に感謝申し上げます。一日も早く事態が収束し、充実した余暇を過ごせる日が戻って来ることを心から願っております。

**【ご意見】 設問⑯**

利用者が楽しく過ごせている様子が良く伝わります。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今後もお一人おひとりの特性理解を深め、安心してお任せいただけるよう努めて参ります。

(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】**

コロナ以前は週1回グループホームに入らせて頂き、身の回りの支援していましたが、今は玄関でのあいさつ程度になっています。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今年度は、新型コロナウイルスへの感染対策として、入館を控えて頂いた時期もございましたので、ご心配されたことと思います。配慮が足りて

おらず、申し訳ございませんでした。また、感染対策にご協力頂き、誠にありがとうございます。県下の発生状況などによっては、居室へ入室して頂くことも可能ですので、来所の際に職員にお声掛けください。

【ご意見】

本人が利用する気満々です。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後もご利用者様の満足感を損なわないよう、アットホームな雰囲気大切にしながら、サービス・支援の質向上に努めて参ります。

【ご意見】

話した事は必ず返事やアドバイスを下さるので、心強く有難いです。皆さんが本人の様子をよく見て下さっているのが、伝わることもあり安心させて頂くことができます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご利用者様は勿論、ご家族の皆様との関わりも大切にしながら、日々の支援に努めて参ります。今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】

- ・日夜、支援をしていただき、ありがとうございます。
- ・いつもよくしていただき、有難うございます。これからも宜しく願ひいたします。
- ・めやす箱さんには感謝しかありません。今後共、ご指導よろしく願ひ致します。
- ・職員の皆様が親身になって利用者に対応して下さるので、保護者としては安心して願ひしております。

【返 答】

当然の職務にも関わらず、過分なお言葉恐縮です。いただいたお言葉を励みに、今後も更なるサービスの向上に努めて参ります。

【ご意見】

もちょっとたんじょうびかいをたくさんしたいです。

【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。今年度は新型コロナウイルス感染予防を徹底した上で行事を行っており、大人数が集まる会食等については控えさせていただいております。

また、他の行事全般につきましても、感染予防を徹底した上で安心・安全に行えるような内容であれば実施を検討して参ります。入居者の皆様にご意見を伺いながら、可能な限り余暇の充実に努めて参りますので、ご了承下さいますようお願い申し上げます。

**【ご意見】**

しょくんをやめさせないでください

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。職員の退職に関しましては、法人や事業所側から一方的に辞めさせるようなことはございません。職員もそれぞれ生活事情や家庭環境が違い、結婚や出産、持病の悪化や体調不良、地元へ戻り親の介護をするなど、退職理由についても様々です。

法人と致しましても、支援の質を担保するため職員に長く勤めてもらいたいと考えており、「職員が働きやすい環境作り」という法人理念を掲げ、労働環境や職員処遇の見直しを行っております。どうかご理解下さいますよう、お願い申し上げます。

**【ご意見】**

そうじ洗濯などをがんばっています。また、仕事にもいっています。現在（コンパス）48歳になりました。水曜日は（週休2日）にしてほしい。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今後の自立生活に向け、日々掃除や洗濯といった生活訓練に励まれていることと思います。自立生活が実現するよう、日中活動先とも密に連携を図りながら、出来る限りのお手伝いをさせていただきます。日々の生活で悩み事や困りごと等ございましたら、いつでもご相談下さい。

**【ご意見】**

これからもお世話になりたいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今後めめやす箱のサービスを使いたいと思って頂けるよう、更なるサービスの質向上に努めて参ります。

**【ご意見】**

- ・利用者に対して、職員の数はこれでいいでしょうか？聞きたいです。
- ・スタッフの人数が日常的に不足しているように感じる。これではスタッフの健康面が心配。

**【返 答】**

不安な思いを抱かせてしまい、申し訳ございません。また、職員へのお気遣いありがとうございます。ご利用者様のことを心配され、ご記入されたことと思います。

ご存じかもしれませんが、福祉業界より営利目的の一般企業の方が処遇水準も高く、求人をかけてもなかなか希望者がこない為、どの事業者も人手不足に悩まされております。



当法人も人材確保には苦戦しており、職員の離職で人員が不足していた時期も事実としてございました。現在は法令上必要とされる人員基準を満たすことが出来ておりますが、交代勤務や同性介助のため他棟のフォローへ出ることもあり、日によっては職員が少なく感じられることもあるかと思えます。

グループホームは他の事業と比較して支援単価も低く、入居者様の生活を鑑みて自己負担額を低く設定しております。収益が見込める事業ではない為、職員の大半はパートで働いており、運営に余力も無いため余剰人員を登用することは難しい状況です。

ご家族の皆様が心配されているという現実を真摯に受け止め、支援の質を担保するよう力を尽くして参りますので、ご理解下さいますようお願い申し上げます。

**【ご意見】**

年末等の身辺処理で（例：シーツ洗い）クリーニング業者の利用はいかがなものでしょうか？

**【返 答】**

職員へのお心遣いありがとうございます。グループホームの役割の一つに、自立生活に向けた訓練という要素がある為、できることは自分で行って頂くことを基本としており、できない部分を支援者がサポートしていくよう努めております。

また、ご利用者お一人おひとり経済状況も違いますので、一律で業者を入れるというわけにも参りません。今回はご提案として受け取らせていただき、職員間で利便性や費用について検証し、希望制の導入といった仕組みも含め、検討させて頂ければと思います。明確な回答ができず申し訳ございませんが、進展がございましたら改めてご報告させていただきます。

**【ご意見】**

コロナ対策の1つとしての手洗いですが、蛇口からもう少し水を出して頂けませんか。

**【返 答】**

対応に不足があり、大変申し訳ございません。入居者様や短期入所ご利用者様の中には、水を飲み過ぎてしまう方や撒き散らしてしまう方もおられ、水量を絞っている蛇口もございます。しかしながら、ご意見の通り感染症対策の観点からは、適切な対応とは言えないのも事実です。手洗いに適した水量となっているか、全ての水道を確認・調整して参ります。他にもお気づきの点がございましたら、職員までお声掛け下さい。宜しくお願い致します。

**【ご意見】**

利用者を大切に下さって安心しています。対応が早く本人自身も困り事を自由に相談させて頂いている様子です、その件につきましても家庭内でも会話になります。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。入居されている皆様の生活がより豊かなものとなるよう、更なるサービスの質向上に努めて参ります。

～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】**

仕事にも情熱を持っております。皆と働くのが楽しいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。高いモチベーションを維持し、働き甲斐を実感して頂けるよう、メンタル面も含めてサポートして参ります。

**【ご意見】**

子供がいるので、子どもがおれる（すごせる）場所がほしい。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今後の生活をご心配されてのコメントだと思います。現在はグループホームで自立生活に向けた訓練に取り組んで頂いておりますので、今はご自身の生活を安定させることを第一に考えていきましょう。私達も自立生活に向けてサポートを行って参ります。また、生活基盤を安定させた上で、次の生活の場を検討されてはいかがでしょうか？出来る限りのお手伝いをさせていただきますので、日々の生活で悩み事や困りごと等ございましたら、いつでも職員にお声掛け下さい。

**【ご意見】**

ホームで本人が家庭に架電したい時は、公衆電話の様なものがあればと思います。  
(会話に時間がかかり個人的な事で一寸気が引けます。)

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。事業運営上、連絡手段の確保は必須事項となっておりますが、壊してしまう方や遊びで使ってしまう方もおられる為、公衆電話ではなく通常の電話機を使って頂いております。また、頻回に電話をかけてしまう方や夜中に電話をかけてしまう方が出てくることも想定し、公衆電話の設置は考えておりません。  
勿論、携帯電話やスマートフォンを個人で持たれている方、入居時にご家族の方が準備される方もおられますので、特に問題がなければそちらの方法もご検討頂ければと思います。費用面や管理方法等に関する心配事などございましたら、いつでも職員までご相談下さい。

**【ご意見】**

コロナ禍で本人の送迎を頂きました。(本人の我で帰宅を望んだ様でした。) ご多忙の中、申し訳なく有難かった事を経験させて頂きました。この様な時(今後通院、個人的な事を含めまして)の対価につきまして、いかがお考えでしょうか。(燃料費も入り又ご多忙の中一寸申し訳ない気持ちでした。)

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。グループホームは集団生活の場であり、共有スペースも多い為、クラスターが発生しやすい環境です。今年は新型コロナウイルスの感染拡大という特殊な状況下であった為、一時的に送迎対応をさせて頂きました。感染防止対策という私共の都合でさせて頂いたことですので、費用等を頂く事は一切考えておりません。

今後ご家族の高齢化などにより、グループホームで送迎や受診対応等を行う仕組みを検討していくようになりましたら、説明等も含め改めてご相談させていただきます。

**【ご意見】**

今後共、宜しくお願いします。

**【返 答】**

こちらこそ、宜しくお願い致します。何かございましたら、いつでも職員までお声掛け下さい。

**【ご意見】**

いつも思っている事ですが、本当に良い法人に巡り会えて良かったと思います。

**【返 答】**

過分なお言葉をいただき、大変恐縮です。頂いたお言葉に恥じる事のないよう、今後も更なるサービスの質の向上を目指して参ります。

