

サービス満足度調査 集計結果

(生活介護部門)

事業所名:スマイルライフ
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?	26	1			
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	26			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?	26	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	3		10	
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?	16	3		8	
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか?	23	3		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?	24	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?	23	1		3	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか?	22	4		1	
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?	14	10	1	1	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?	18	4	1	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?	20	4		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?	23	3			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?	22	2		2	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?	25			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?	22	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?	26				1
合 計		370	45	2	34	8

配布数	回収数	回収率
28 部	27 部	96.4 %

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：スマイルライフ

～職員の対応について～

【ご意見】設問③

人によっては、細かい気くばりが十分ではないなと思う時があります。（性格によるものかもしれませんが）

【返 答】

職員の対応に配慮が足りておらず、申し訳ございません。接遇については、相手の状況や立場を考え、丁寧に対応していくよう日々指導しておりますが、勤務経験や人生経験等の差もあり、気付いていない場合や配慮に欠ける場面もあるかと思われま

す。差し支えなければ、こういった場面で違和感を受けられたのか、管理者まで詳細をご教示いただくと有り難いです。ご利用者様、ご家族の皆様に安心してお任せいただける事業所を目指し、職員の育成・指導に注力して参りますので、宜しくお願

～サービス共通～

【ご意見】設問④

活動をしている所をほとんどみることがないので

【返 答】

ご記入ありがとうございます。昨年までは支援計画の更新時に個別面談を実施しており、併せて事業所内の環境や活動の様子をご覧いただいておりますが、新型コロナウイルス感染防止の為、今年度は外部との接触を最小限とし、個別面談も中止しております。収束次第再開して参りますので、今暫くお待ちください。

当面の間、事業所見学は難しい状況ですが、連絡帳や活動写真を通じて普段の様子が伝わるよう工夫して参ります。また、ご都合のよろしい時にご一報いただければ、詳しい様子をお伝えすることも出来ますので、いつでもお声掛け下さい。宜しくお願

【ご意見】設問⑥

運動や散歩が出来ていない。

【返 答】

ご満足いただけるサービス提供ができておらず、大変申し訳ございません。可能な限り

運動や散歩の機会が確保できるよう日課を調整しておりますが、その日の天候やご本人の体調によっては、身体を動かす機会が十分に確保できない日もございます。また、新型コロナウイルス感染防止の為、ショッピングモール等での散策が出来なくなってしまう、真夏や真冬などは屋外散策を控えさせて頂く場合がございます。

その他にもご利用様が体調不良となり、対応に人手を割かなければならない場合や他のご利用様の情緒が不安定となり、慎重な対応を要するような状況が発生した場合等においても、感染対策や事故防止の為、外出活動を実施できない場合がございます。出来る限り運動の機会を確保し、活動に影響が出ないよう努めて参りますが、集団生活の中でやむない事案が発生することもございますので、何卒ご理解くださいますよう、宜しくお願い申し上げます。

【ご意見】設問⑥

書きとりの練習をして下さっていますが、家でも自分のいきたい所など書くようになりました。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。事業所での取り組みがご利用様の意思表示に活かされているとお伺いし、大変嬉しく思います。今後も皆様の生活がより豊かなものとなるよう、様々な経験を通じてスキル獲得や成長に繋がる支援に努めて参ります。

【ご意見】設問⑥

融通を利かせていただいて、非常に助かっています。みな様、やさしく接して下さり、子供は通所を楽しんでいます。

【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質向上に努めて参ります。困り事や相談事などございましたら、いつでもお声掛け下さい。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】設問⑩

もっと外出（カラオケとか）行きたい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。昨年度までは、お花見や紅葉狩り、カラオケ外出等を実施しておりましたが、今年度は新型コロナウイルス感染防止の為、不特定多数が集まる場所への外出活動を控えさせて頂いております。ご満足いただける活動提供ができず、申し訳ございません。また、感染予防にご理解・ご協力いただき、感謝申し上げます。外

出活動につきましては、事態が収束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。

様々な活動に制限がかかり、辛い思いをされていることと思います。事業所内でのイベントや新たな活動を模索しながら、楽しい時間を過ごして頂けるよう創意工夫に努めて参りますので、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。

【ご意見】設問⑩

自立課題については、もう少しバリエーションを増やしてもらとうれしいです。

【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。職員会議でも同様の案件が議題に挙がっており、自立課題の見直しをしております。今後も定期的に見直しを行い、様々な意見やアイデアを取り入れながら、自立課題の拡充に努めて参ります。また、課題の内容や手法についてのアイデアやアドバイス等ございましたら、是非ともご教示下さい。宜しくお願い致します。

【ご意見】設問⑩～⑫⇒「わからない」

自分の意思が言えない子なので 伝わらない事が多いので…。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。言葉での意思表示が少ない方や苦手な方にとっては、細かいサービスの満足度を図ることは難しいかもしれません。私共もご利用者の表情や情緒といった反応や行動から、気持ちや思いを汲み取るよう努めております。

日中のご様子については、ご本人の表情や反応を交えて、詳細にお伝えしていくよう工夫して参ります。ご家庭での様子や表情について、普段と違う事などございましたら是非とも共有させて下さい。

言葉での意思表示は難しいかもしれませんが、なにかしらのサインは出されているので、お互いの理解を深めていくことはできると思います。ご利用者がいつも笑顔でいられるよう、ご家庭と事業所で情報共有させていただけると幸いです。今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】設問⑩

本人は今の活動内容で満足している様ですが一日の様子を見ていますと散歩と静養の繰り返しが多いと思います。少しずつ作業も取り入れてほしいと思います。

【返 答】

ご満足いただける活動提供ができておらず、大変申し訳ございません。室内活動については、ご利用者の体調や情緒面も考慮した上で、自己選択・自己決定を尊重して内容を決めさせていただいております。受注作業や創作活動についても、毎回アプローチを行っ

ておりますが、中には拒否をされる方もおられます。また、ご記入いただいた通り、ご本人の希望に偏ってしまうと活動が繰り返しになり、マンネリ化してしまう傾向があることも事実かと思えます。

頂いたご意見を真摯に受け止め、職員間で共有し改善に努めて参ります。皆様に充実した一日を過ごして頂けるよう、活動内容の見直しを図り、作業意欲が向上するよう環境設定や声の掛け方などを工夫して参ります。今後もお気づきの点などございましたら、職員までお申し付け下さい。宜しくお願い致します。

【ご意見】設問⑩

おふろは〇〇さん（職員の個人名）がいい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。入浴介助につきましては、出勤状況や他の業務との兼ね合い（早出やタイムケアなど）もあり、特定の職員に偏らないよう、平等に調整しております。大変申し訳ございませんが、毎回希望される職員に対応して欲しいという要望にはお応えすることが出来ません。

差し支えなければ、その職員を希望される理由についてお聞かせいただけないでしょうか。介助方法やコミュニケーション方法等、気に入って頂いている点をご教示頂けると、他の職員にも同様の対応が出来るよう指導して参ります。是非とも参考にさせて頂きたいので、宜しくお願い致します。

【ご意見】設問⑪

口腔ケアに関して人によりできていない。責任の所在があいまい。運動会など大きい行事では練習をかねて予定を入れることは難しいでしょうか。気持ちがついて行きにくい。

【返 答】

口腔ケアについて、職員によって仕上がりに差が生じており申し訳ございません。今一度、介助方法の周知・徹底を図り、統一した支援ができるように努めて参ります。また、ご利用者様お一人おひとりの対応に関しましても、職員に責任感を持って取り組むよう指導して参ります。しかしながら、支援全般の不足は須らく管理者の責任です。大変申し訳ございませんでした。重ねてお詫び申し上げます。不備等ございましたら、管理者まで直接ご連絡ください。

運動会等の大きな行事につきましては、事前練習も兼ねて日課に組み込んで参ります。しかしながら、クリスマス会など、内容が事前にわかると楽しみが半減してしまう行事につきましては、練習を控えさせていただく場合もございますのでご了承下さい。

【ご意見】設問⑫

ひんどを増やしてほしい。

【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感染症予防対策の為、外出行事を自粛させていただいており、レクリエーションや室内活動の見直しを行って参りました。新しい生活様式の中においても、皆様に楽しい時間を過ごして頂けるよう、職員一丸で余暇活動の拡充に取り組んで参ります。

【ご意見】 設問⑬

毎日の生活の様子が連絡帳でわかります。いつも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。今後も活動の様子やできるようになったこと、新たな発見など、ご家族の皆様に伝わるよう工夫して参ります。

【ご意見】 設問⑭

本人からの希望メニューの中からはあげ、ハンバーグを今以上に回数を増やしてほしい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。献立は単に栄養管理だけでなく、皆様の嗜好も取り入れ、季節を感じて頂いたり、色々な物を召し上がって頂いたり出来るよう、管理栄養士が試行錯誤しながら作成しております。

しかし、ご利用者様は皆年齢や嗜好も違い、要望もそれぞれです。その為、若者向きのメニューやカロリーを増やせば、今度は年配の方や咀嚼・嚥下の弱い方、体重管理されている方々から改善要望が挙がってくる、といった繰り返しになってしまいます。今回記入して頂いたご要望を叶えて差し上げるお約束は出来ませんが、ご利用者様から挙がった率直な意見として、毎月開催している給食会議の議題に挙げ、管理栄養士も交えて検討して参ります。

また、食事の要望伺いに関しましては、お一人おひとりに食べ物を写真で提示させて頂き、月に一度の「リクエストメニュー」に反映するといった取り組みも行っており、調理活動においてもご利用者様に意見を伺い、メニューに反映させるよう努めております。今後も食事提供だけに止まらず、「まずご利用者様に要望を伺う」というスタンスでサービス提供に努めて参りますので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

【ご意見】 設問⑮

たぶん食事は楽しみにしているので満足していると思います

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も管理栄養士と意見を交換しながら、食事の内容や質について検討を重ね、お食事の時間が楽しいひと時とな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】

職員の方々はよくして下さっています。時々、手の甲をかんで帰ってくることもあり、どういう時にかんだのかなと思うことがあります。そういうことも、時には伝えてもらえればと思います。

【返 答】

事業所での様子や状況に関して、説明が行き届いておらず、大変申し訳ございません。ご利用者様の情緒や自傷行為については、特にご心配されていることと思います。今後は事業所であった出来事やご本人様の様子を詳しくお伝えするよう、職員間の情報共有方法を見直し、送迎や連絡帳で詳しくお伝えするよう改善して参ります。ご自宅に戻られてから、気になることや異変などございましたら、事業所までご連絡ください。宜しくお願い致します。

【ご意見】

クッキー作りの見学など、法人内での行き来は難しいのでしょうか。

【返 答】

貴重なご意見ありがとうございます。現在、新型コロナウイルス感染予防の観点から、事業所間での往来を極力控えさせていただいております。目的や希望内容(就労への移行を考えている、活動の一貫として他の事業所の活動を見学してみたいなど)によっては、当該事業所の方へ依頼することも可能ですので、まずは事業所の管理者までご相談下さい。宜しくお願い申し上げます。

【ご意見】

この調査票を出してくれないと困りますみたいな言い方をする職員さんがいるので、渡される方としては、すごく引いてます。

【返 答】

配布した職員の説明に不備があり、不快な思いを抱かせてしまいましたこととお詫び申し上げます。またご多忙の折、調査にご協力いただき、誠にありがとうございます。調査協力に関しては強制ではありませんが、より多くのご意見をいただくことで、サービスの改善、質向上に繋げることができる貴重な機会となります。大切なご家族が安心して楽しく利用できるよう、切に望んでおられることは至極当然のことです。その思いを汲み取り、一つひとつ改善すべきことをご教示頂く為に協力をお願いしている次第です。

調査票の記入を負担に感じられることがあるかもしれませんが、意義をご理解いただければ、我が子・我が家族の為に快く引き受けてくださるものと信じておりますが、今回

そう思っ頂けなかつたということは、こちらのアプローチが足りなかつた、又は間違つていたのだと思ひます。誠に申し訳ございませんでした。

今一度ご説明させて頂きますと、サービス満足度調査は「アンケート」ではなく「実態調査」です。サービス改善の為に必要なツールであり、制度上事業者に課せられた義務でもあります。出来る限り協力して頂きたいという思ひはございませますが、決して強制ではありませんので、ご利用者様、ご家族の皆様判断で提出の有無をご決定下さい。

一つでも多くのお声やご意見を吸い上げていく為にも、可能な限り協力して頂けるよう調査票や調査方法を見直して参ります。またご利用者様とご家族の皆様にとって有意義で価値あるものとしていけるよう、今後も最善を尽くしていく所存です。何卒、ご理解・ご協力くださいますよう、宜しくお願ひ申し上げます。

【ご意見】

もっとさんぽしたい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。散歩や散策は単に気分転換だけに留まらず、体を動かす機会や体力作り、健康管理という観点においても重要な活動の一つだと考えております。今後も気候やご利用者様の体調面を考慮しながら、可能な限り散策活動に参加していただけるよう、日課を調整して参りますので、職員へお声掛けください。宜しくお願ひ致します。

【ご意見】

お世話になっています。

コロナ禍の中、活動をするのも大変なのではと思ひています。

室内での活動が多くなると思ひますので、多様なゲーム等でできればいいと思ひます。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。新型コロナウイルスでの活動自粛に伴い、ご利用者様にご迷惑をお掛けしております。ご記入頂いている通り、今年度はボウリングや日帰り旅行といった大きなイベントの中止に加え、日々の活動においても外出先を制限させていただいており、室内で過ごしていただく時間が増えております。

新しい生活様式の中では、これまで通りの活動はできないかもしれませんが、皆様に楽しく活動参加して頂けるよう創意工夫し、レクリエーションや創作活動の拡充に努めて参ります。

【ご意見】

とても良くして下さっています。利用している時を見ることがないのでたまに見学ができたらいいなと思ひます。

【返 答】

過分なお言葉恐縮です。昨年までは支援計画の更新時に個別面談を実施しており、併せて事業所内の環境や活動の様子をご覧いただいておりますが、新型コロナウイルス感染防止の為、今年度は外部との接触を最小限とし、個別面談も中止しております。収束次第再開していく予定ですので、今暫くお待ちください。

【ご意見】

本人の希望としては日帰り旅行に行きたい（大阪 ユニバーサルスタジオジャパン、島根県 ホーゲルパーク、高松 四国水族館、玉野 おもちゃ王国、深山公園）

散策では、アリオ、アミーゴ、イオンモール倉敷なども加えてほしい

【返 答】

ご意見ありがとうございます。昨年度は大型バスを利用した日帰り旅行（ドイツの森）を実施させていただきましたが、今年度は新型コロナウイルス感染防止の為、やむなく旅行を中止しております。皆様も楽しみにしておられ、私共も残念でありませんが、皆様の健康と安全には代えられません。事態が収束次第、再開を検討して参りますので、何卒ご容赦ください。

【ご意見】

- ・色々気遣いいただき満足しています。
- ・いつもありがとうございます。
- ・（月）（金）（土）楽しくすごさせていただいています。

【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】

家ででの過ごし方を、勉強する場があれば、参加したいです。

【返 答】

貴重なご意見ありがとうございます。今年度は新型コロナウイルスの影響で中止とさせて頂きましたが、例年は5~6月頃にご家族同士の交流と情報交換を目的とした「合同保護者懇親会」を実施しております。めやす箱の生活介護4事業所のご家族の皆様にお集まり頂き、事業者からの情報発信や意見交換（談話）の時間を設定しております。事態が収束次第、再開を検討して参りますので、その際の情報発信の参考とさせていただきます。

ありがとうございました。

(スマイルライフ管理者 藤原 悠生)

【ご意見】

感染症という新しい課題に前向きに取り組んで欲しい。衛生委員やカウンセリングなどがあるとよいのではないのでしょうか。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。法人の安全衛生委員会を中心に、新型コロナウイルスの感染予防対策や感染対策マニュアルを整備し、啓発活動を行っております。スマイルライフにおきましても、感染予防に係る備品（飛沫防止のパーティションや空気清浄機など）を購入し、換気や消毒、適切なスペース（距離）の確保等に努め、日々感染予防を行っております。

また、ご利用者の皆様にもマスクの着用や手指のアルコール消毒等、ご協力いただいております。新型コロナウイルス収束の目途が立たず不安な時期が続きますが、今後も感染予防を徹底し、皆様の健康をお守りすることに力を尽くして参ります。新しい情報等入りましたら、随時発信して参りますので、引き続きご協力の程お願い申し上げます。

(スマイルライフ管理者 藤原 悠生)

【ご意見】

新型コロナに関する予防接種についてわかりやすく説明をお願いします。

【返 答】

現在、新型コロナウイルスに効果的な予防接種やワクチンは開発されておられません。主な感染予防対策と致しましては、日々皆様にご協力いただいております、手洗いや手指のアルコール消毒、マスク着用や定期的な換気、不要な外出の自粛等が該当します。活動においても不特定多数が集まる場所への外出を控え、事業所内においても飛沫防止パーティションや空気清浄機の設置、ソーシャルディスタンスを保つ為の座席配置などに取り組んでおります。今後も対策を徹底し、感染防止に努めて参ります。

(スマイルライフ管理者 藤原 悠生)

【ご意見】

現在コロナの件で歯ブラシ等の管理の様子が気になります。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。歯磨きの実施方法につきましては、他の方の歯ブラシと混在しないよう、お一人ずつ職員が付添いと介助を行っております。また、感染対策として、洗面所に人が集中しないよう配慮しております。

歯ブラシの管理場所に関しましては、雑菌が繁殖しないよう乾きやすい場所に干し、週

に 1 回次亜塩素酸で消毒を行っております。ご利用者様の中には、毎回ご自宅から歯ブラシセットを持参される方もおられます。ご持参いただくことも一つの方法だと思いますが、湿気は雑菌の温床となってしまいますので、ご自宅へ戻られ次第カバンから出して干すことをお勧めします。

ご心配でしたらその都度破棄できる使い捨て歯ブラシに変えるといった方法もごさいますが、なにぶん費用もかかることですので、各ご家庭で検討して頂ければと思います。判断に迷うようでしたら、事業所管理者までご相談下さい。

(スマイルライフ管理者 藤原 悠生)

【ご意見】

今年新型コロナのため生活様式が変わりましたが通所施設は休むことなく開所していただきありがとうございます。

【返 答】

当然のことにも関わらず、過分なお言葉恐縮です。今後もご利用者様の健康と安全を第一とし、感染予防を徹底しながら、新しい生活様式を取り入れた活動提供に努めて参ります。

(スマイルライフ管理者 藤原 悠生)

【ご意見】

子供も 32 才になり、今後のことを考えると、不安なことが多々あります。特に親なき後のことを考えると、今からなにをしておけばよいのかと考えます。成年後見人等、特に個人での契約となると、なにを基準に選択すればいいのか迷うばかりです。めやす箱さんとして何かアドバイスをいただくことはできますか

【返 答】

成年後見制度に関しましては、専門員の方から詳しい説明をさせていただきますので、相談支援事業所にご一報下さい。(めやす箱では倉敷西部地域生活支援センターで個別のご相談に応じております。)

ご記入されている通り、後見人の選任につきましては悩む事も多いかと思われまます。個人後見が良いのか法人後見が適しているのか、近親者か専門職かなどご本人の状況や環境を踏まえ、ニーズに応じたアドバイスも行っておりますので、いつでもご相談下さい。

(スマイルライフ管理者 藤原 悠生)

【ご意見】

入所出来る施設をもっと作ってほしいです。(車イスの子も入れる)

【返 答】

ご記入ありがとうございます。現在めやす箱には、身辺自立度の高い方が入居されて

いるグループホーム青江Ⅰ（定員：10名）、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）、身体障害のある方が定員の半数を占めるグループホーム青江Ⅲ（定員：6名）の3棟がございます。しかしながら夜間は宿直体制のため、基本的に夜間支援が不要な方しかお受けすることが出来ません。

また、浴室も通常の個浴設備であるため、ハード面ソフト面においても、肢体不自由の方にご満足頂ける環境とは申し上げられないのが現状です。

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。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。

短期間で3棟のグループホームを開所した為、資金面や職員の育成期間といった課題もございます。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。

グループホーム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、見学につい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】

相談支援（西部）の人と4～5日連絡がとれないことが、当たり前になっている現状に、とても困っています。

【返 答】

相談員と連絡がつきにくいとの事、誠に申し訳ありません。全相談員に今回のご意見を周知し改善に向けて努めてまいります。また緊急の相談については事業所にご連絡頂ければ他の相談員も含めて対応させていただきますので今後ともよろしく願いいたします。

倉敷西部地域生活支援センター TEL 086-441-3402

（相談部門統括責任者 中尾 浩二郎）

