

# 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？	26				
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	26				
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				
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？	21			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？	21			5	
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	25	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？	25	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？	25			1	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	20	2	1	3	
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？	25			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？	26				
12	行事(誕生日会、調理活動等)の内容に満足していますか？	26				
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？	26				
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？	25	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？	24	2			
16	事業所通信(事業所広報誌)の内容に満足していますか？	25	1			
17	災害時の避難先が定められており、ご家庭にも発信されていますか。	26				
18	ご利用者の特性や生活環境に合わせた感染対策がなされていますか。	21			5	
19	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				
合 計		465	8	1	20	0

配布数	回収数	回収率
26 部	26 部	100.0 %



## 寄せられたご意見及び返答コメント（2021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③

いつも話を聞いていただき、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。些細なことでも構いませんので、気軽にお声掛けいただけると幸いです。今後とも宜しく願いいたします。

～サービス共通～

### 【ご意見】設問④

コロナの影響で施設の中に入ることができていなので明確には言えないが、問題ないと思います。

「はい」ですがご利用者の活動範囲がよくわかっていないので、「わからない」の項目にチェックしています。

### 【返 答】

ご記入ありがとうございます。2019年度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来訪者の入館を制限させていただいております。ワクチン接種や特効薬の開発も着実に進んでおり、全国的に感染者数も減少傾向にあることから、次年度中には再開の見通しも出てくるのではないかと考えております。新たな変異株も出ており、現段階で明確な時期まではお答えできませんが、引き続き参観や交流機会の再開に向け、できる限りの対策を講じてまいります。また、再開に際しましては、皆様からご意見をお伺いしたうえで、慎重に進めていきたいと考えておりますので、宜しく願いいたします。

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、お一人お一人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まいります。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】設問⑭

体重増加傾向の折、食事制限を上手に実施してもらい横這いになっている。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。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ためには、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、今後とも宜しく願いいたします。

【ご意見】設問⑬

定期的に写真を撮っていただき、書面で配布してくださっているので楽しみです。

【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、創意工夫に努めてまいります。「この活動の様子が気になる」など、場面に応じた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ので、いつでも職員までお声掛けください。

【ご意見】設問③①

担当してくださっている職員さんから本人の対応方法等、提案があったり積極的に相談に乗ってくださり、安心してお任せができます。

【返 答】

当然の職務を行っているだけでも関わらず、過分なお言葉をいただき恐縮です。皆様からいただいたご意見やご要望を大切にしながら、日々の支援に役立ててまいります。今後とも宜しく願いいたします。

【ご意見】設問⑱

他利用者様のそれぞれの事情が分からないので「わからない」の項目にチェックしております。

【返 答】

ご記入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、各事業所で啓発活動を行っております。ブルー、キャンパスにおきましても、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、換気や消毒も実施しております。また、皆様の障害特性に配慮

した座席の設定や適切なスペース（距離）の確保等に努め、日々感染予防を行っております。その他にも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など、可能な限りご協力いただいております。全国的に感染者数も減少傾向にあり、様々な方面で規制緩和に向け進んでいる状況ですが、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まいります。

**【ご意見】 設問⑩⑫**

コロナ禍なので活動は制限されていますが、その中でも色々考慮されており大変感謝しております。

**【返 答】**

当然の対応にも関わらず、過分なお言葉恐縮です。今後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まいります。

～その他～

**【ご意見】 設問⑰**

お知らせの案内があり、再確認できています。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。災害時におきましては、ご家族との情報共有と連携が何より大切だと考えております。避難先の設定等を明確に提示しておくことで、事業所とご家族との連絡や対応がスムーズに運び、結果ご利用者様の迅速な避難誘導と安全確保にも繋がります。これからも定期的に発信させていただきますので、ご協力の程宜しく願いいたします。質問や心配事などございましたら管理者までご相談ください。

**【ご意見】 設問⑱**

本人が喜んで通所しています。困ったときはいつでも相談でき、支援していただけていることに感謝しています

**【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まいります。

(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】 設問

外出、散歩、買い物、レクリエーションをさせてやりたいです。  
コロナの状況が落ち着いたら、事業所外での活動もまたお願いしたいです。参観もしたいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。新型コロナウイルスによる活動自粛に伴い、ご利用者の皆様にもご迷惑をお掛けしております。ご記入いただいている通り、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ます。現在は全国的に感染者数が減少しており、コロナウイルスを取り巻く状況も様々な方面で緩和に向かっております。今後の状況をしっかりと追いつつ、参観も含めたイベントの再開も検討してまいりますので、今暫くお待ちください。また、新しい生活様式の中でも楽しく活動に参加していただけるよう創意工夫に努め、レクリエーションや創作活動の拡充にも注力してまいります。

【ご意見】 設問

コロナが落ち着いたら、バス旅行を再開して欲しいです。

【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とお伺いし、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ため、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、ご理解くださいますようお願い申し上げます。現在、全国的にも感染者数が減少しており、コロナウイルスを取り巻く状況も様々な方面で緩和に向かっております。第6波の懸念も払拭できず、新たな変異株の出現もあってまだまだ気が抜けない状況に変わりはありませんが、今後の状況をしっかりと追いつつ、再開を検討してまいりますので、今暫くお待ちください。

【ご意見】 設問

コロナ渦の中、感染予防していただいて、できる行事を行っていただいている事を嬉しく思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も新しい生活様式を基本としたうえで、ご利用者の皆様を楽しめる活動を提供できるよう、日々創意工夫に努めてまいります。

**【ご意見】 設問**

- ・保護者の体調等も心に留めていただき、発案などもしてもらいとても感謝しております。
- ・いつも大変お世話になっております。最近、娘の目が見え辛くなっていて、スタッフの皆様にはお手数お掛けいたしますが、これからもよろしく願いいたします。いつも親の気持ちを汲んでいただき感謝いたします。
- ・いつも良くしていただ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。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まいります。

**【ご意見】 設問**

仕事で急にタイムケアなどをお願いすることがありますが、快く受けいただき助かっています。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。お力になれない場合もあるかもしれませんが、困り事や悩み事がございましたら遠慮なさらず、まずは一声をかけていただくと幸いです。

～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】 設問**

- ・緊急事態宣言や蔓延防止措置の対応で施設が通所停止になるのではと内心ビリビリしていたが、継続して通所でき感謝しております。
- ・コロナで大変な中、休みにもならず通所させていただいたことに感謝しております。
- ・法人の職員の皆様が働かれている姿を拝見したらめやす箱の良さが分かります。本当に良い法人にお世話になっていると思います。
- ・いつも助けていただきありがとうございます。今後とも宜しく願いいたします。
- ・個々を大切にくださっていると感じています。職員の方々の対応も丁寧です。

**【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、お一人お一人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て尽力してまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。

(ブルー.キャンパス管理者 橋本 裕史)

【ご意見】 設問

毎日、連絡帳を書いていただいております。お手数と思いますが普段見ることができないので安心させていただいております。

【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まいりますので、宜しくお願いいたします。

(ブルー、キャンパス管理者 橋本 裕史)

【ご意見】 設問

- ・入所施設をお願いします。
- ・願わくば、重度障がい者の GH があればと思います。やはり先々が心配です。
- ・グループホーム棟を増やして欲しい。親はいつでも元気かわかりません。親が元気なうちに子どもの将来を決めておきたいです。本当にお願ひ致します。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。2003 年以降、国は「脱施設」と「地域生活支援の充実」といった方向に舵を切り、入所施設の新設を認めないようになりました。そのため、新たな入所施設が認可される可能性はなくなり、現在で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っています。申し訳ございませんが、要望をいただいても入所施設の建設は実現できないとしかお答えできません。

グループホームに関しましては、当法人でも 2014 年から事業を開始し、現在 3 棟のホームを運営しております。グループホーム青江Ⅰは、比較的身辺自立度の高い方が入居されており、青江Ⅱには生活全般において支援が必要な方が入居しております。また、青江Ⅲには、主に軽度な身体障害を抱える方が入居しております。一旦入居されますと退所されることがほとんどなく、また入居者様を選考する際は、障害の程度や家族の有無など現状の緊急度が勘案されますので、緊急度が低い場合は入居申し込みをされていてもすぐには入居できないといったことが多々ございます。

これだけ多く、グループホームに関するニーズが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。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、ご家族の健康面など家庭の事情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し、見学等をしていただくことも方法の1つではないかと思えます。

当法人では短期間で3棟のグループホームを開所したため、入所系事業の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。また、夜間是对応職員も少なくなるためリスクも格段に上がり、運営する側にとってもそれなりの覚悟と資金力、経験や専門性の高い人材の確保が必要となります。そのため、次の展開までは暫くお時間をいただかなければならず、事業拡大の明確な時期をお答えできないというのが率直な回答です。ご満足いただける返答ができず申し訳ございません。

最後に申し上げたいのですが、グループホームについて誤った理解をされている方もおられると思えますので、この場をお借りし少し説明させていただきます。

そもそもグループホームという施設は、入所系の事業ではありますが、国から支払われている給付費は「訓練等給付」となります。考え方的には「終の棲家」ではなく、「独居を目指した生活訓練を行う場」というのが正しい認識となり、ご利用者様にとっては通過点の一つに過ぎません。

つまり、グループホームに入居すること自体、必ずしも最後の居場所を決めるということにはならないのです。勿論、高齢になられてもそのまま生活していただくこともできますし、ある程度までの対応は可能です。しかし、機械浴等専門的な器具が必要になった場合や夜間支援が必要になった場合、常時医療ケアが必要になった場合は、介護保険施設等への転居も視野に入れておいていただかなければなりません。

皆さんを取り巻く福祉情勢は、一昔前と比べると大きく進歩しています。担当の相談支援専門員がいることや福祉サービスを活用することで、これから先もご利用者様の傍には常にたくさんの方の支援者がいます。そして、何かあった際には関係機関が連携し、ご利用者様にとって一番良い選択を協議し、皆で支えていく仕組みができています。ですからご家族だけで抱え込まず、周りにいる支援者も頼り、積極的に関わりを持ってみてください。信頼してお任せいただけるよう、少しでも不安を払拭できるよう、私共も日々の支援に尽力してまいります。

生活介護・入所部門統括責任者 馬場 英典

