

## 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?	23	2	1		
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	24	2			
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?	23	2	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?	11	1	3	11	
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	2	9	
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか?	24	1	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	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	3		1	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか?	24		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	3	2		
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?	21	5			
12	行事(誕生日会、調理活動等)の内容に満足していますか?	24	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?	24	1	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	1	1	2	
15	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか?	23	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?	21	5			
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。	23		1	2	
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。	19	2		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		413	34	16	31	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：スマイルライフ

～職員の対応について～

【ご意見】設問①

いつも気持ちよい挨拶をさせていただきます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も安心・納得してご利用いただけるよう、接遇の向上に努めてまいります。

【ご意見】設問③

いつも相談にのっ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。気になる点や疑問に思うことがございましたら、些細なことでも構いませんのでお気軽にご相談ください。

～サービス共通～

【ご意見】設問⑨

毎日、通所を楽しみにしています。今日は何するのかな？と一日の計画を自分で考えているようです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご利用者様が通所を楽しみにされていることをお伺いし、私共も大変嬉しく思います。また、ご自身で一日の予定を考えられ、自主性を持って利用されていることも、とても素晴らしいことだと思います。日々の成長とともに喜び、より充実した人生を送るための一助となることができれば幸いです。これからもよろしく願いいたします。

【ご意見】設問④⑤

見ていないのでわかりません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。現在、新型コロナウイルス感染防止対策のため、現在事

業所見学を兼ねた個別面談を中止させていただいております。全国の感染者も減少しており、様々な面で規制も緩和されてきておりますが、新たな変異株の出現などもあり、まだまだ予断を許さぬ状況が続いております。社会情勢や感染状況を追いながら、事業所見学や個別面談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、連絡帳や活動写真などを通じて普段の様子しっかりとお伝えできるよう、創意工夫に努めてまいります。ご都合がよろしい時に一報いただければ、詳しい様子をお伝えすることもできますので、気軽にお声掛け下さい。

**【ご意見】 設問**

工賃の金額が前に比べて多いので、職員の皆さんのおかげだなとありがたく思っています。

**【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で、受注が不安定な時期もありましたが、関連企業の方々が配慮してくださり、現在は安定して作業を受注できております。また、皆様の作業意欲が高く、作業能力と作業効率が向上したことが最大の要因だと思います。今後も更なる作業能力と効率の向上を目指しながら、安定した作業受注にも尽力してまいります。

**【ご意見】 設問**

行事などがあると写真をとって下さいます。嬉しく思います。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。ご利用中の様子は、連絡帳や送迎時のお話を通じてお伝えしておりますが、文面や口頭だけでは伝えきれないことがございます。活動の様子やその時の表情を見ていただくことが安心に繋がるのではないかと考え、行事の際は連絡帳に写真を掲載しております。行事以外の活動や普段の様子（作業の様子や休憩時の過ごし方など）など、詳しく聞いてみたいこと、「この活動の様子を見てみたい」といった写真のリクエストなどございましたら、職員までお声掛けください。

**【ご意見】 設問**

私が足が悪くなりお散歩にいけなくなり、家の中ばかりです。散歩によくつれていってもらえて〇〇（ご本人様）も変化があり良い空気も吸えて嬉しそうです。「散歩にいった」と帰ってきておしえてくれます。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。外出活動には、気分転換や運動機会の確保、気持ち（場面）の切り替えなど、様々な効果がございます。ご利用者の皆様も外出活動を楽しみにさ

れており、声をかけるととても良い表情で帽子や上着を準備されています。今後も感染対策を徹底し、ご利用者様の体調や情緒を確認したうえで、外出の機会を確保してまいります。

～サービス(部門別)について～

**【ご意見】 設問⑩**

コロナの影響の為、活動が制限されていましたが、状況に応じて活動を広げてほしい

**【返 答】**

日ごろより感染症対策にご理解・ご協力をいただきありがとうございます。現在、スマイルライフでは、ショッピングモールや飲食店など不特定多数の方が集まる場所への外出や大型バスを利用した日帰り旅行等の外出行事を自粛させていただいております。また、事業所内で実施している行事やレクリエーションについても、時間帯やフロアを分けるなど、可能な限り密にならないよう配慮し、新しい生活様式を取り入れた環境で実施しております。

行事や活動の現状に物足りなさを感じられる方もおられるかと思いますが、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を第一に考えておりますので、ご了承くださいませ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、イベントの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⑩**

カラオケなど、音楽をとり入れてくれていて、うれしいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。カラオケや音楽活動を楽しみにされているご利用者様も多く、週に1回は日課に組み込んでおります。今後もピアノ演奏やハンドベル、タンバリンや鈴などの楽器を用いて、リズム遊びをしながら体を動かす音楽活動を企画しておりますので、ご期待下さい。

**【ご意見】設問⑪**

時々、大便時のふき残しがあった。小便の量が多かったのか？帰宅時にオムツがさがっていた。帰宅前にオムツ交換（確認）しないの？

**【返 答】**

対応が行き届いておらず、大変申し訳ございません。排泄に関しましては、来所時、午前の活動後、昼食後、帰宅前（14：00～14：30頃）の計4回、定時の声掛けとトイレ誘導を行っております。また、排便があった際は定時の誘導に限らず、その都度対応させていただいております。帰宅前に排泄確認をしておりますが、到着した際にオムツが一杯になっているようなので、出発直前（15：00～15：30）にも確認するよう変更いたします。また、便の拭き残しにつきましても確認を徹底してまいります。今後もお気づきの点がございましたら、事業所職員までお申しつけください。よろしくお願いいたします。

**【ご意見】設問⑫**

毎月、年間の行事はとても楽しみにしています。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。これからも皆様に楽しく参加していただけるよう、行事内容の拡充に努めてまいります。

**【ご意見】設問⑬**

誕生日会でもらうプレゼントですが本人は喜んでいません。別の方法はないですか

**【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。誕生日プレゼントにつきましては、特に提供方法が決まっている訳ではございません。返答が可能な方には、予め欲しいものを聞いたり、職員がご本人の嗜好を踏まえて選んだりしております。予算も限られているため、全ての要望にお応えすることはできませんが、こういったプレゼントがお喜びになれるか教えていただくと助かります。誕生日はご利用者様にとってもご家族にとっても大切な一日です。私共も特別な一日にしたいと思っておりますので、イベントに関する要望やプレゼントに関する提案などございましたら是非ともご教示ください。

**【ご意見】設問⑭**

給食は毎日楽しみにしているようです。明日は何？とメニューを見るようにうながされます。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。ご利用者様同士の会話にも献立の話があがり、職員間で

も「〇〇のパンが美味しかった」といった話をよく聞きます。食事の時間は誰にとっても楽しみの一つだと思います。めやす箱では毎月給食会議を開催しており、新しいメニューやご利用者様からリクエストの多かったメニューなどを献立に取り入れております。今後も皆様の嗜好や要望を伺いながら、栄養バランスのとれた温かいお食事を提供してまいります。

【ご意見】設問⑭

炭水化物の量が多い日が気になる。副菜で調整できないでしょうか。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。日々の献立は、管理栄養士が栄養価とカロリーを計算し月単位で作成しております。成人が1日に必要なカロリーを基に計算されておりますので、ご年配の方や体の小さな方などにとっては、主食量が多いと感じる方もおられるかと思えます。主食・副食に限らず、お一人分の量を増やすことはできませんが、炭水化物や主菜・副菜をそれぞれ4分の3や半量に減量して提供することは可能ですので、要望がございましたら、事業所職員までお申しつけ下さい。

【ご意見】設問⑮

時々、遅れる時の連絡がないことがあった。

【返 答】

対応が行き届いておらず、大変申し訳ございません。事故や工事による渋滞で遅延が生じることや急なお迎え等で乗車人数が減り、予定時刻より早く到着してしまう場合もございます。到着時刻が大幅にずれ込む場合は、必ず連絡を入れるよう、周知徹底してまいります。

【ご意見】設問⑯

実際の活動内容を見ることができるので毎回見えています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。普段のご様子や行事の内容等がしっかりと伝わるよう、今後も創意工夫に努めてまいります。スマイル通信の掲載内容に関する意見や要望などございましたら、是非ともご教示ください。

～その他～

【ご意見】設問⑰

お聞きしているはずですが忘れていました。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。スマイルライフの2次避難場所は、茶町小学校となっております。地震や浸水等の自然災害が発生した時は、高齢者等要援護者に避難指示が出た段階でご家族に連絡させていただき、①早めに自宅までの送らせていただく、②事業所まで迎えをお願いします、③事業所とご自宅（職場等の）中間地点でのお引き渡し、を想定しております。連絡が取れない又はご家族が対応できない場合は、職員と一緒に茶屋町小学校に一時避難させていただきますのでご了承ください。

また、避難先におきましてもご利用者様の安全確保を最優先とし、ご家族がお迎えに来られるまでは職員が付き添い対応してまいりますのでご安心ください。

【ご意見】設問⑱

クラスターを発生することもなく毎日通所できているのは、職員のみな様方の努力のおかげだと感謝しています。まだまだ油断はできないと思いますので、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。また、日頃より感染症予防対策にご協力いただき、重ねて御礼申し上げます。全国の感染者数も減少しており、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いますが、新たな変異株の出現もあり、まだまだ予断を許さない状況が続いております。事業所でも気を緩めることなく、感染予防を徹底してまいります。外出活動の自粛など、ご利用者の皆様も不安や不満を抱えておられると思いますが、事態が収束するまで引き続きご協力くださいますよう、お願い申し上げます。

【ご意見】設問⑲

今後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。次年度の満足度調査でも変わらぬ回答をいただけるよう、日々の支援に邁進してまいります。こちらこそ、よろしくお願いいたします。



(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】

- ・いつもよくしていただいております。コロナで、活動ができないなか、努力して下さりありがとうございます。
- ・行事とかもたくさんあって毎月楽しみに行けているので助かります。
- ・お手数かけることが多々ありますがご指導よろしくお願ひします。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。コロナ禍で皆様にご不便をおかけすることも多々あるかと思いますが、少しでも楽しい時間、有意義な時間を過ごしていただけるよう、創意工夫に努めてまいります。

【ご意見】

かつどうすくなくしてほしい  
めんだんふやしてほしい

【返 答】

ご記入ありがとうございます。詳しいお話や理由などをお伺いしたうえで、一緒に改善方法を考えてまいりますので、まずは日中活動先の管理者またはサービス管理責任者までご相談ください。よろしくお願ひいたします。

【ご意見】

いろいろと支援していただきありがたく思っております。利用する時に看護師さんが常駐でいてくださったらより心強く思います。

【返 答】

貴重なご意見ありがとうございます。スマイルライフには看護師が常駐していないため、急変時の対応などをご心配されてのコメントかと思ひます。怪我や発作、嘔吐や発熱など、基本的な体調不良等に関しましては、看護師以外の職員でも対応できますが、経管栄養や痰吸引などの医療的ケアにつきましては、受け入れ体制が整っていない状況です。常駐となりますと交代で出勤するため、看護師を複数名確保しなければなりません。しかしながら、福祉施設の看護師求人にはなかなか人が集まらず、人材確保という大きな課題がございます。また、現状医療ケアが必要な方がおられないため、人件費と職員配置基準を考えても常駐配置は厳しいというのが率直な回答です。ご満足いただける回答ができず、申し訳ございません。今後の構想の中で、医療的ケアが必要な方を受け入れる看護師常駐型生活介護の展開も検討案件には挙がっております。進展がございましたら、その都度ご報告させていただきます。

**【ご意見】**

急な母の入院のさい対応して下さいありがとうございました。ショートステイも前日から（緊張のため）本人が熱が出て、ショートステイもできるかあやしいと思っていましたができたのでよかったです。ほんとうにありがとうございました。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。タイムケアやショートステイなど、事業所若しくは法人でお力になれることがあるかもしれませんので、困り事や緊急時対応の要望等ございましたら、日中活動先の管理者若しくは担当の相談支援専門員までご相談ください。

**【ご意見】**

コロナ禍の中、生活、活動にたいして、いつも以上に気くばりが必要と思いますが、幸にも感染することなく毎日楽しく、生活（通所）できているのは、職員の方々のおかげだと思っています。ありがとうございます。また、急なタイムケアのお願いにも対応していただき、とても助かります。ありがとうございます。

**【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コロナ禍で大変な思いをされていることと思います。皆様の安全と健康を第一に考え、少しでも楽しい時間を過ごしていただけるよう、活動やイベントの創意工夫に努めてまいります。また、事業所でお力になれることもあるかと思しますので、困り事などございましたらお声掛けください。

～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**

保護者会がないので残念です。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。一昨年前までは、生活介護部門の4事業所合同で毎年保護者懇親会を実施しておりましたが、新型コロナウイルス感染防止のため、ここ2年は開催を見送っております。しかしながら、保護者様同士の交流や制度改正・福祉サービスの説明といった情報提供の場としても、大変有意義な機会と心得ております。現在、全国的に感染者数も減少しており、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っております。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、保護者会の再開についても慎重に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

いつもお世話になっております。今は親と同居しているので、手続き等は親が窓口に行って申請していますが、今後は誰がしてくれるのかなと考えます。年金についても減るばかりで不安はつきません。親なき後のために、親ができることはどういったことがありますか。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。将来を心配される心の内、お察しします。金銭管理や申請関係、親なき後の生活の場など、一人で考えれば考えるほど、不安も大きくなられるのではないのでしょうか。皆様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の傍には常にたくさんの支援者がいます。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を頼り、積極的に関わりを持って相談してください。これが今一番頑張っていたきたいことです。今何かを考え決めたところで、ご利用者の年齢や体調、できることやできないこと、気持ちや性格などもどんどん変化していきます。その都度ご利用者に必要な支援やサービスは変化していくのです。「何かあっても周りの支援者が必ず助けてくれる」と思うことができれば、心も少し軽くなるのではないのでしょうか。心配事や困り事など、何かあればいつでもお声掛けください。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

【ご意見】 設問

ショートステイを利用できると助かります。予約でいっぱいではなかなか利用できません

【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 名で運営しております。登録者の増加に伴って利用希望も増え、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、緊急時の受け入れを含む全てのご希望にお応えできていないのが現状です。ご満足いただける回答ができず申し訳ございません。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ため、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。ご家族の病気や入院などやむない事情がある場合は、でき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ください。