

サービス満足度調査 集計結果

(児童部門)

事業所名:めやすばこ・ぶるーむきつず

事業種別:地域生活支援事業

		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	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	24	2	0	0	0
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	2	0	0	0
4	子どもの活動等のスペースが十分に確保されていますか?	18	5	1	1	1
5	職員の配置数や専門性は適切ですか?	9	10	0	7	0
6	生活空間は、本人にわかりやすい構造化された環境になっていますか?また、障害の特性に応じ、事業所の設備等は、バリアフリー化や情報伝達等への配慮が適切ですか?	17	4	0	5	0
7	生活空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境となっていますか?また、子ども達の活動に合わせた空間となっていますか?	15	6	1	4	0
8	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか?	10	8	4	4	0
9	活動プログラム(季節の催し、自立支援等)が固定化しないよう、定期的な変更がなされていますか?	13	4	2	7	0
10	運営規程、利用者負担等について丁寧な説明がなされていますか?	21	4	0	1	0
11	日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解ができていますか?	21	4	1	0	0
12	定期的に、保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われていますか?	8	8	5	5	0
13	子どもや保護者からの相談や申入れについて、対応の体制が整備されているとともに、子どもや保護者に周知・説明され、相談や申入れをした際に迅速かつ適切に対応されていますか?	18	5	1	2	0
14	子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされていますか?	20	3	1	2	0
15	定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報や業務に関する自己評価の結果を子どもや保護者に対して発信されていますか?	18	2	1	5	0
16	個人情報の取扱いに十分注意されていますか?	21	0	0	5	0

17	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアル等を策定し、保護者に周知・説明されていますか？また、発生を想定した訓練が実施されていますか？	10	4	2	10	0
18	非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われていますか？	8	1	3	14	0
19	子どもは通所を楽しみにしていますか？	21	2	1	2	0
20	事業所の支援に満足していますか？	19	5	1	1	0
21	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	0	0	0	0
合 計		365	81	24	75	1

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（2022年度満足度調査）

事業所名：めやすばこ・ぶるーむ

～職員の対応～

【ご意見】設問①

いつも快く受け入れていただきありがとうございます。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後ご利用者様や保護者様が安心してご利用していただけるように事業所の温かい雰囲気づくりに努めて参ります。

～環境・体制整備～

【ご意見】設問④

人数が多いときは、狭そうに感じる。もう少し広いと良いと思う。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。事業所の移転を行った関係で、事業所内のレイアウト等を改めて職員間で見直し、ご利用者様が安全に余暇を過ごしやすいように環境整備を行っています。移転後の事業所内の見学をしたい際は、お気軽に職員まで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。

【ご意見】設問⑦

毎週とても楽しみにしています。個別で遊んでいただいたり、トラブルがあってもいつも気持ちを汲み取ってくれているので、感謝しています。いつもご迷惑ばかりお掛けして申し訳ございません。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。皆様が楽しんで余暇を過ごしていただけるように、ご利用者様の気持ちに寄り添った支援を行っております。今後も、ご利用者様に怪我等無く安全にご利用ができるように努めて参ります。

～適切な支援の提供～

【ご意見】設問⑧

送迎に行った時の反応を見ると、無反応でだれが職員かわからないときがある。（責任者はわかる）

1日の様子を詳しく教えてくださるのは有難いです。

【返 答】

この度はご不安な思いを抱かせてしまい申し訳ございません。今後はこのようなことがないよう全職員に周知、徹底を行って参ります。また、引き続きご利用者様の1日の様子を保護者の方に詳しくお伝えしていきたいと思っております。今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】設問⑧

夏休み等の長期休暇中の利用時間をもう少し長くしてほしい。(通常 17 時頃までのところが1時間早かったりする)

【返 答】

この度はご満足いただける対応が出来ておらず申し訳ございません。長期休暇中のご利用時間ですが、できる限りご利用者様のご希望に沿った時間帯での調整を行っておりますが、他のご利用者様との兼ね合いでどうしてもご希望通りの時間帯での送迎を行うことが難しい場合も出てくるかと思っております。その際は、事前に保護者様に送迎時間のご相談をさせていただきます。ご迷惑をお掛けすることもあるかと思っておりますが、今後ともご理解、ご協力の程宜しくお願い致します。

～保護者への説明等～

【ご意見】設問⑭

メールを送っても返事が返ってこないことがあり、見ているのかがわからず困ります。

【返 答】

この度はご迷惑をお掛けしてしまい大変申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、確実な連絡を心がけて参ります。また、事業所移転を機に「めやすばこ・ぶる一む」専用のメールアドレス (bloom@meyasubako.jp) を発行致しましたので、改めてお知らせさせていただきます。なにかご相談等がございましたら、お気軽にご連絡をいただけますと幸いです。今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】設問⑭

利用日の決定した紙をもらった後に、他の職員から「利用日を控えた紙がないので再度いただきたい」と言われ、再度メールで利用日を送信したことがあった。職員間で共有されていないのか疑問だった。

【返 答】

この度はご不安な思いを抱かせてしまい大変申し訳ございません。今後はより一層、書類の管理を徹底していくとともに、職員間での伝達事項などに不備がないよう情報共有に努めて参ります。

～満足度～

【ご意見】 設問⑩

- ・子供はとても楽しみに通えています。いつもありがとうございます。あともう少しの利用なので、喜んで通ってほしいです。
- ・とても楽しく過ごせています。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後も皆様に楽しく通っていただければ、ご利用者の特性に合った余暇の提案を行って参ります。今後とも宜しくお願い致します。

(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】

事業所の移転後、災害時等の避難行動や連絡先、対応マニュアルを配布していただけたらと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。早急に移転後の事業所での1次、2次避難先や事業所の連絡先、災害対応マニュアルを保護者様に配布させていただきます。なにかご質問等ございましたら、お気軽にご連絡いただけますと幸いです。

【ご意見】

9月に移転をされるとのことで、長期休暇期間の利用時に遠くなるため、保護者による送迎が時間的に難しくなりこのまま利用が継続できるか不安です。色々な事情があると思うので仕方ないですが、近いエリアで移転するか送迎でカバーをするかしていただきたかったです。

【返 答】

この度は事業所の移転でご不安な気持ち抱かせてしまい大変申し訳ございません。可能な限り保護者様のご希望に添えられるよう、ご利用時間や送迎の調整に努めて参りますので、長期休暇の際には事前にご相談を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】

長期休暇はもう少し室内から出てどこかへ連れ出してくれると嬉しいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後は長期休暇中の活動プログラムを見直し、公園やドライブなどご利用様が楽しめる活動を増やしていき、「またぶる一むに行きたいな」と思っただけられるように、職員一同努めてまいります。

【ご意見】

スタッフ不足による利用制限がかかってしまうことが残念です。

【返 答】

ご利用希望に十分にお応えできず申し訳ございません。ご利用者様には安全に楽しく過ごしていただくことを第一に考えて支援を行っております。その為、ご利用者様の安全が確保できない状態だとお預かりが難しくなってきます。ですが、可能な限りご希望に添えられるように努めてまいります。ご利用についてのご相談等がございましたら、お気軽にご連絡をいただけますと幸いです。

【ご意見】

- ・毎月固定で利用させていただいており、大変助かっています。子供も落ち着いて過ごしている日が多いようで、安心してお任せしています。
- ・いつも温かく支援していただき感謝しています。
- ・娘が楽しく通えており、ありがたく思っています。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
- ・お散歩や公園に連れて行っていただきありがとうございます。これからも子供が楽しめるようによろしく願います。
- ・職員さんの数は多くはないと思いますが、その中でも散歩や公園などに連れて行ってくださりとてもありがたいです。子供に優しく接してくれる職員さんばかりなので、安心してお願いできています。いつもありがとうございます。
- ・成人期の受け入れをしてくださることになり、とても心強く思います。成人の受け入れが少ない現状なので、そのような施設が増えていけば保護者の負担も少なくなると思います。学校の卒業で仕事を辞める保護者も多くいますので、とてもありがたいです。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。皆様からいただいたお言葉は職員にとって大変大きな励みになります。今後もご利用者様に楽しく余暇を過ごしていただけるよう、新しい活動の企画や、余暇グッズの充実を行い、更なるサービスの質の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】

職員さんの人数を増やしてほしい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。現在は職員の増員の予定はございません。しかし、今後事業所の運営状況を踏まえつつ検討して参ります。また、既存の体制でできる最大限のサービス提供を行えるよう努めてまいりますので、今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】

職員の方にももう少し専門知識があれば色々と相談もしやすくなります。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。職員の対応に対してご不安な気持ちを抱かせてしまい大変申し訳ございません。現在ぶる一むでは職員の支援の質や専門性を向上させるために事業所や、法人内で勉強会や研修会を開催し、日々研磨を行っております。今後、学んだ知識や培ったスキルを活かせるようにご利用者様への支援に努めてまいります。

ご意見】

重度の障がい者向けのグループホームを作してほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。当法人では、2014年から入所系事業を開始し、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は定員10名で、ある程度身辺動作が自立している方が入居されており、青江Ⅱは定員8名で、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は定員6名で、主に軽度な身体の方が入居しております。当法人にも重度の方を対象としたグループホーム（青江Ⅱ）がございますが、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、障がいの程度や家族の有無といった緊急度も勘案されますので、緊急性が低い場合は申し込みをされてもすぐに入居できないというのが実情です。

これだけ多くグループホームの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がいを抱えておられる方など、グループホームでは対応が難しい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がございますので、ご家族の体調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、入所系事業の展開資金や

職員の育成期間といった課題を抱えております。特に青江Ⅱは重度の障がいを抱える方が入居されていることから、個々に合わせた対応や災害時における夜間緊急対応等が可能な職員でなければ宿直を任せることができないため、宿直職員の確保にも苦慮しております。同じ福祉でも高齢は技術と知識が先行する分野ですが、障がい分野はやはり経験と知識が大きなウエイトを占めており、短年で人材が育つわけではありません。

また、昨今の新型コロナウイルス集団感染など、感染症リスクも格段に高くなってきたことから、運営する側にとってもそれなりの覚悟と資金力、そして人材が必要となる次第です。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。

(グループホームめやす箱 管理者 立石 敦嗣)

【ご意見】

改めて重い障がいがあり、問題行動のある子は受け入れてもらえず行き場がなく苦しい現実を突き詰められることになると実感しました。苦しいから助けていただきたい、サービスを利用させていただきたいです。めやす箱さんは大きいグループですので、夏休み等は人員を増やしていただくこと等考えてくださるとありがたいなと思います。障がいの軽い子も重い子もなるべく公平に受け入れていただけると良いなと思いました。手がかかる子が1人いるだけで先生方の負担は大きく増えてしまうこと、大変なことは重々承知しておりますが、手を差し伸べていただきたいと願っております。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ぶるーむでは、ご利用者様に安心・安全に、楽しくご利用していただけるよう日々利用調整を行っています。人員配置の状況等の理由からなかなかご希望のサービス利用にお応えできていない現状ではありますが、可能な限りご希望を踏まえつつ、公平な利用調整を行えるよう努めてまいります。ご理解下さいますようお願い申し上げます。夏休み等の人員配置につきましてですが、現在増員の計画はありません。ご期待に沿えず申し訳ありません。しかしながら今回いただいたご意見を事業所職員全員で受け止め、今後少しでもお力になれるよう努めてまいります。今後とも宜しくお願いたします。

(児童部門統括責任者 渡辺 洋介)