

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？	24	1			1
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	25				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？	24	1			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	1		5	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			6	1
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？	23			2	1
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	21		1	3	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？	24	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？	22	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？	23	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？	25				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？	24			1	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	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？	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？	24	1			1
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？	22			3	1
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？	25				1
合 計		441	13	1	20	19

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：ブルー・キャンパス

～職員の対応について～

【ご意見】設問①気持ちの良い挨拶

- ・とても丁寧な方はおられます。
- ・みなさん気持ちよく挨拶して下さいます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後ご利用者様、ご家族の皆様との関係を大切にしながら、信頼関係が更に深まるよう努めてまいります。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。今後ともよろしく願いいたします。

【ご意見】設問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？

いつも色々聞いていただいています。感謝しております。

【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。今後ともよろしく願いいたします。

～サービス共通～

【ご意見】設問④活動スペース

- ・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」ですがご利用者様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。
- ・コロナで事業所の中のことは見れていません。
- ・見たことがなくわかりません。

コロナで内部への立ち入る機会はありませんが、現状問題と感ずることはありません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。2022年度下半期より、個別支援計画の更新月に事業所見学を兼ねた個別面談の実施を再開しておりましたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、現在は来訪者の入館を制限させていただいております。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、感染状況や社会情勢を追いながら参観や交流機会の再開を目指してまいりますので、今暫くお待ちください。また、再開に際しましては、皆様の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、よろしくお願いいたします。

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。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。

【ご意見】設問⑨施設利用を楽しみにしていますか？

- ・本人は大変ブルー。キャンパスに通うことを喜んでいますが、幸せそうです。
- ・言葉で伝えることは難しいですが体を揺らしているので楽しみにしていると思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も皆様に楽しく通っていただけるよう、また皆様の人生がより豊かなものとなるよう、日々の支援に尽力してまいります。いただいたお言葉を励みに、職員一丸となって更なるサービスの質向上を目指してまいります。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】設問③⑪すぐに話しを聞いてくれますか？ 生活支援について

排泄後の処理が十分でなく股の付け根あたりに便が少しという量ではなくこびりついていて、それを触ったためか指が黄色くなっており事業所にTELさせていただいた。

【返 答】

対応が行き届いておらず誠に申し訳ございません。排便時の特性が理解できていなかったこと、確認が不十分だったこと、全て管理者の指導不足によるものです。誠に申し訳ございませんでした。連絡をいただいて以降、個々の特性や身体状況、排泄時の状況や確認方法を見直し、徹底実施しております。今後も気になることや改善してほしい点がございましたら、管理者までご一報ください。よろしくお願いいたします。

【ご意見】設問⑧特性や生活環境に合わせた感染対策

本人はよだれが多く、マスク以外のフェイスガード使用ですが特に問題ありません。

【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が中心となり、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、皆様の障害特性に配慮した座席設定や適切なスペース

(距離)の確保等に努め、換気や消毒も実施して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など、可能な限りご協力いただいております。今後も対策を徹底し、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⑩⑪⑫⑬ 活動内容、生活支援、行事、連絡帳

- ・コロナ渦なので活動は制限されていますが、その中でも色々と考慮されており大変感謝しております。
- ・連絡帳に詳しく書いてくださっているので満足です。
- ・排泄の失敗がないので良く見ていただいていると感じます。
- ・写真プリントで一層内容が分かり嬉しいです。
- ・こちらのニーズに合わせ対応していただいています。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。今後も皆様の健康と安全を第一に考え、感染予防を徹底しながら、活動内容の創意工夫に努めてまいります。

～その他～

【ご意見】設問⑰⑱災害時対応、特性に合わせた感染対策

- ・お知らせの案内があり、再確認できています。
- ・毎回ブルー通信や配布物で確認ができて安心します。(以前に避難先の変更を見落とししていたことがあったので)
- ・連絡帳に避難訓練があったことを送迎時の話で出てきます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。有事の際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お伝えしておくことで、何かあった際にも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繋がります。他にも気になることや質問などございましたら、職員までお声掛けください。

(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】

連絡帳等で活動内容は分かりますが、1年に1度くらいは参観日的なものとか懇談会のようなものもあれば参加したいと思います。コロナ渦で何もかもなくなって早く終息してほしいと心から思います。

【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、今年度も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、社会的には行動制限が解除され、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。しかしながら、第8波とインフルエンザの同時流行にも警戒が必要で、まだまだ気が抜けない状況に変わりはありません。引き続き、感染状況や社会情勢を追いながら、事業所見学や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参加していただけるよう、活動内容の創意工夫に努め、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】

早くバスに親子、職員が乗って色々出かけることができるような世になってほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。皆様が楽しみにされていたバス旅行がここ数年開催できておらず、私共も心苦しい思いで一杯です。再開したい思いはございますが、ご利用者様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。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、ご了承くださいますようお願い申し上げます。現在、社会的には行動制限が解除され、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。しかしながら、第8波とインフルエンザの同時流行にも警戒が必要で、まだまだ気が抜けない状況に変わりはありません。引き続き、感染状況や社会情勢を追いながら、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。

【ご意見】

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、ご利用者の皆様が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】

- ・現在コロナ渦で通常の利用が難しい環境の中職員の方々はずごく大変だと思います。そんな中でわが子は良い感じで利用しています。以前のような環境に戻った時はまた色々な活動を期待しています。

- ・送迎の時には日中活動等の補足説明をお知らせしてもらい丁寧な対応にいつ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。親子共々心より感謝申し上げます。おかげさまで娘も安定しています。今後とも宜しく願いたします。
- ・出かける時には無表情ですが、帰り職員さんと送迎車から降りて歩いている表情は笑顔です。楽しく過ごせたんだと嬉しく思います。散歩にも参加でき楽しく参加できるような本人主体のものであると連絡帳からも窺えます。これからも元気に通所できることが願いです。

【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】

車の中の空調の風が直接当たっていないか心配。体が冷たいことがあった。

【返 答】

配慮が行き届いておらず誠に申し訳ございません。ご利用者様の多くは暑い・寒いといった訴えが困難なため、送迎職員が適宜車内の空調を管理しております。特に夏場は熱中症等のリスクもあり、風向きなどにも配慮しております。しかしながら、その日の外気温や体調も影響し、個々の体質等にも差があるため、全員が快適な温度が同じというわけではございません。そのため、空調の風向きや吹き出し口の開閉、一枚薄い上着を羽織るなど、衣類による調整も行っておりますが、この度は対応が足りなかったようで、ご心配をおかけしてしまい、大変申し訳ございませんでした。今後も気になることがございましたら、管理者までご一報ください。早急に改善してまいります。

～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】

- ・活動も制限される中で色々と考えてくださり、とても感謝しております。ありがとうございます。
- ・できることを見つけてくださり有難いです。
- ・ニュース等で問題のある事例を聞き、見たりする時に本当に良い法人に巡り合ったと思っております。今後のご発展を楽しみにしております。

【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環境と活動を提供すべく、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

- ・重度障がい者が入居できるグループホームを増やしてほしいです。
うちの子は最重度なため特に受け入れてくださる所がありません。助けがないと全ての日常生活ができないため、親に万が一があった時に生きていけません。そういうところを増やしてほしいです。
- ・ショートステイの受け入れ人数を増やしてほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。グループホーム増設に関しましては、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。青江Ⅱは重度の方を対象としたグループホームですが、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。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、複数個所で申し込みを行っておくことも方法の1つではないかと思えます。

当法人も立て続けに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。重度の障がいを抱える方も入居されており、個々に合わせた対応や災害時等の緊急対応が可能な者でなければ宿直を任せることができないため、宿直者の確保にも苦慮しております。障がいを抱える方のサポートには、専門的な知識と経験が必要であるため、柔軟に対応できる人材が育つまでは時間を要することとなります。

また、昨今の新型コロナウイルスによる集団感染といったリスクもあり、感染対策や衛生管理に関しても知識を深める必要がございます。サービスの質が担保されるよう、体制を整えてからでなければ、新規事業所を開設するお約束はできないため、現時点では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。

短期入所に関しましては、現在定員2名で運営しております。登録者の増加に比例し

て利用希望も増加し、障害者虐待防止法の施行以降、虐待案件による緊急短期入所利用も増えております。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。また、土日祝は通所サービスを利用できず、代わりとなる受け皿がないことから、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。

短期入所はなかなか経営が難しく、緊急受け入れ体制は確保しておりますが、それ以上のスペースはございません。短期入所を増やすには、新たに施設を増設するしか方法がないということになります。仮に定員枠を上げて常に空き状況を作った場合、日々の利用が埋まらず空床が続けば給付費収入は入ってきません。一方人件費や経費は一定で変わらないため、結果収支のバランスがとれず事業継続が困難となってしまいます。実際のところ、今年度も新型コロナウイルス感染や同居家族の感染により、急なキャンセルが相次ぎ、短期入所単体ではかなり厳しい経営状況となっております。

また、短期入所は普段の様子や直近の詳細な状況がわからない状態でご利用者様をお受けするため、大きな事故に繋がるリスクも高くなります。対応職員や宿直者も相応の支援力と対応力を要することとなり、人材確保という大きな課題もございます。以上の理由から常に空き状況を作り、複数の方をお受けできる体制を確保することは、経営を維持するうえで難しい、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。

近年、障がい福祉サービスの地域生活支援拠点等が整備され、障害児者の高齢化・重度化や「親亡き後」に備え、住み慣れた地域で引き続き安心して暮らすことができるよう、障害児者の地域生活を全体で支える居住支援のための体制整備が進み、緊急時の迅速・確実な相談支援の実施、短期入所等の障がい福祉サービスを活用することにより、地域における生活の安心感を担保する機能を備える仕組みが作られております。

倉敷市においても市内の短期入所事業者が、輪番制で緊急短期入所の受け入れに対応しております。そのため、めやす箱のサービスを利用している方で、且つ倉敷市の受給者証をお持ちの方であれば、めやす箱で緊急受け入れができる体制が整っております。緊急時案が重ならない限り対応可能ですのでご安心ください。ご家族の病気や入院、急用などやむない事情がございましたら、まずは日中活動先の管理者もしくはグループホームまでご一報ください。

ただし、倉敷市以外の自治体から発行された受給者証をお持ちの方につきましては、お住いの地域生活拠点（基幹相談支援センター）が緊急対応窓口となり、受入を行う短期入所も受給者証を発行している市町村の事業者となります。申し訳ございませんが、緊急時は担当の相談支援専門員まで連絡していただきますようお願いいたします。

グループホームめやす箱 TEL 086-441-8183
(生活介護・入所部門統括責任者 馬場 英典)