

# サービス満足度調査 集計結果

( 生活介護部門 )

事業所名:カラフル  
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	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	23				
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				
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？	17	3		3	
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？	20			3	
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	22			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？	22	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				
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	22	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？	20	2		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？	21	1		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？	21	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？	22	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	
15	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	22			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？	21	2			
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。	22	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。	18	2		3	
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？	23				
合 計		407	15	0	15	0

配布数	回収数	回収率
23 部	23 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：カラフル

### ～職員の対応について～

【ご意見】設問①、⑨気持ちの良い挨拶、施設利用を楽しみにしていますか？

- ・職員の方の笑顔にこちらも穏やかな気持ちになります。
- ・娘は利用日を楽しみにしています。職員の方を見ると笑顔になっています。体調面を考慮して対応していただき感謝しています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後もご利用者様、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。

### ～サービス共通～

【ご意見】設問④活動スペースについて

施設のスペースに何人利用されているのか分からないし、日中の活動状況も見学していないのでよく分かりません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。活動スペースや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、感染症防止などを考慮したうえで環境を設定しております。現在は、新型コロナウイルスの影響により、事業所見学を制限させていただいておりますが、状況が落ち着きましたら再開を検討してまいりますので、今暫くお待ちください。

今後も皆様に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⑩日々の活動内容について

コロナがなかなか落ち着きませんが外出等の行事に参加できたらと思います。家では家の中だけなので、外になかなか連れて行けず楽しみがありません。

【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から、調理活動や外出活動を

一時中止としておりますが、制限も少しずつ緩和されてきております。今後も感染状況や社会情勢を追いつつ、皆様のご意見を伺いながら、慎重に再開を検討していきたいと考えておりますので、今暫くお待ちください。

**【ご意見】 設問⑪生活支援について**

排便の処理が自分でできないため、大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。そして、ありがとうございます。ただ、拭き取り切れずお尻にうっすらと便を付けたまま帰って来ることがよくあります。

**【返 答】**

対応に不備があり、誠に申し訳ございません。ご記入いただいたコメントを拝見し、早急に支援方法の見直しを行い、対策を講じております。他にも気になる点や不手際がございましたら、管理者までご一報ください。よろしく願いいたします。

**【ご意見】 設問⑬、⑮、⑱、⑲連絡帳、送迎対応、感染対策、サービス利用の継続**

- ・連絡帳をしっかりと書いてくださっているのが、ありがたいです。
- ・毎日、送迎していただき本当にありがたいです。時間なども配慮してもらい感謝しています。
- ・毎回連絡をいただいているので安心できます。コロナ対応お疲れ様でした。
- ・帰宅後も「カラフル行きます！」と教えてくれます。とても嬉しそうです。

**【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。

(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】**

スタッフの方が退職や異動される時、事情を許すなら前もってお知らせいただけるとお礼が言えて嬉しいです。毎日、本当にお世話になっているのでしっかりお礼を伝えてお別れしたいです。

**【返 答】**

この度は配慮が足りておらず、誠に申し訳ございませんでした。お世話になった皆様お一人お一人にご挨拶させていただくことが当然の礼儀なのですが、退職者が体調を崩し、そのまま離職となってしまったのが実際の所です。今後はもう少し早い時期に退職の旨をお伝えし、ご挨拶に回れるよう調整してまいります。

**【ご意見】**

雨が降ると心配です。スタッフの皆さんが濡れています。ひさしがないので・・・

**【返 答】**

お心遣いありがとうございます。現在カラフルが使用している建物は賃貸物件のため、申し訳ございませんが大掛かりな改築は困難な状況です。雨天時はご利用様が雨に濡れて体調を崩されないよう、お一人ずつ車両へ誘導しており、車椅子の方は二人対応で車までお連れしております。今後、カラフルの自社物件化も計画しておりますので、移転が決まった際には、駐車場の屋根も含め設備改善を検討してまいります。今後もお気付きの点がございましたらご教示くださいますよう、お願いいたします。

**【ご意見】**

- ・毎日楽しく通っています。連休家で過ごすのが嫌で「明日はカラフル行けるなあ」と楽しみにしています。スタッフの方には良くしていただいてとても感謝しています。これからもよろしくお願いします。早くコロナが落ち着いてバス旅行や活動をできるようになってほしいです。
- ・涼しくなってきたので、散歩を連れ出してほしいです。コロナが、なかなか落ち着きませんが、バス旅行に出かけられたらいいなあ～と思います。
- ・コロナが落ち着いてまたバス旅行等行けるようになると良いですね。毎日、楽しく通っているので安心です。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。いただいたお言葉を心に留め、更なるサービスの質向上に努めてまいります。

**【ご意見】**

- ・個人を大切に対応してくださり、感謝の気持ちしかありません。ショートの送迎をしていただき感謝しかありません。
- ・いつもお世話になっております。今後ともよろしく願いいたします。
- ・お仕事が大好きで、気持ちが安定するようです。これからもたくさんさせてやってください。
- ・とても手のかかる子ですが、いつも気持ちよく対応をしていただきありがとうございます。感謝の気持ちでいっぱいです。これからもよろしくお願いします。
- ・本人のニーズに合わせたスケジュールを組んでくださり、とても喜んで活動に向えています。気持ちのやりとり(コミュニケーション)もずいぶんよくなり安心して通えています。ありがとうございます。
- ・いつもこちらの要望をお聞きくださり、感謝しています。ありがとうございます。

- ・コロナ禍で職員の方の大変さを思うと、早くこの環境が落ち着いたらと思います。家庭でも感染対策等できることをしたいと思いますので、お互い頑張りましょう。
- ・いつも大変お世話になっております。色々な非常時にもその都度対応していただき、感謝しております。これからもどうぞよろしく願いたします。

**【返 答】**

たくさんの温かいお言葉ありがとうございます。これからも人と人との繋がりを大切にしながら、職員一丸となって皆様のサポートに注力してまいります。ご利用者の持つ力を最大限発揮していただける支援に努め、個々の特性に応じた関わりを大切にしております。

～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】**

カレンダーが月曜からになっていますが、日曜からカレンダーが世間一般です。日曜からの方がよい気がします。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。年間カレンダーは、成人のご利用者様が通われている全事業所共通で運用しております。簡潔に申し上げますと、開設当初に「出勤が何日続いて、週末休みが1日なのか2日なのかわかりにくい」とのご意見を複数のご利用者様からいただいたため、月曜始まりとしております。勿論、どちらの表記が見やすいかと言えば個人差があり、今の形から変更することで混乱される方もおられます。個別で日曜始まりのカレンダーを作成することも可能ですので、変更の希望がございましたら、職員までお声掛けください。

**【ご意見】**

- ・いつもお世話になっております。たのしみにお迎えを待っています。安全に通わせていただいております。これからもよろしくお願いします。
- ・いつもありがたいと思っています。職員の方々の努力に頭が下がる想いです。
- ・コロナ対策等とても厳しい状況の中利用者本人、家族に対してもいろいろ配慮していただき、本当に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。いただいたお言葉に恥じぬよう、日々の支援に邁進してまいります。

**【ご意見】**

入所施設を作してほしい。

**【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。誠に申し訳ございませんが、いくらご要望をいただいても、国が新たな入所施設の建設を認めていないため、私共にはどうすることもできないのが実情です。

当法人では、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 身辺動作が自立している方が対象（定員10名）
- グループホーム青江Ⅱ 生活全般に支援が必要な方が対象（定員8名）
- グループホーム青江Ⅲ 軽度な身体障害を抱える方が対象（定員6名）

現在は3棟全て定員一杯で、待機登録者数もかなりの数になっているため、登録受付を一時停止している状況ですが、グループホームで受けられる支援内容やホームでの生活、入居に係る費用など、気になることや興味・関心がおありでしたら、詳しく説明させていただきますので、グループホームめやす箱までお問い合わせください。

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)

**【ご意見】**

- ・家族に急用があった場合、1人で家にいることが困難なので、宿泊できる場所があれば安心なのですが…
- ・気軽に利用できる宿泊施設ができたらうれしいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。当法人の短期入所は定員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います。

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います。

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)

#### 【ご意見】

グループホームが増えてほしいです。

#### 【返 答】

ご記入ありがとうございます。当法人では、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 身辺動作が自立している方が対象（定員10名）
- グループホーム青江Ⅱ 生活全般に支援が必要な方が対象（定員8名）
- グループホーム青江Ⅲ 軽度な身体障害を抱える方が対象（定員6名）

一度入居されますと退所される方はほとんどおられず、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。

グループホームで受けられる支援内容やホームでの生活、入居に係る費用など、気になることや興味・関心がおありでしたら、詳しく説明させていただきますので、グループホームめやす箱までお問い合わせください。

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)