

サービス満足度調査 集計結果

(就労部門)

事業所名:くらيف

事業種別:就労継続支援B型

		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?	25		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	2			
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	2	1	2	
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?	23	1		2	
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか?	20	4		2	
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?	21	5			
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	1		2	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか?	22	2	1	1	
10	作業内容に満足していますか?	15	9		1	1
11	作業工賃に満足していますか?	12	8	5		1
12	生活支援(言葉づかい、身だしなみ、挨拶、お金の管理等)に満足していますか?	21	1		3	1
13	ご利用日数や作業時間に満足していますか?	22	2		1	1
14	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか?	23	1	1		1
15	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。	20	1		4	1
16	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。	20			5	1
17	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?	24			1	1
合 計		361	39	9	25	8

配布数	回収数	回収率
27 部	26 部	96.3 %

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：くら이프

～職員の対応について～

【ご意見】 設問 3

職員が忙しい時や少ない時は聞きにくいことがある。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、大変申し訳ありません。余裕をもって皆様と作業に取り組めるよう、業務精査や環境設定を行い、聞きにくい雰囲気にならないよう気を付けて参ります。

～サービス共通～

【ご意見】 設問 9

楽しみにしているとはちがう気がして。でも毎日嫌がることなく学校よりスムーズ。イヤだなんて態度もなく、帰ってきて頑張ったしえらかった？いっぱいできちゃった！！と嬉しそうです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。学校の授業とは違い、“仕事をして対価（給与）をもらう”ということも大きいのかもしれません。意欲的に作業に取り組んでくださっていることは私たちにとっても嬉しいことです。くら이프に通う中で、様々な経験を積んでいけるよう、今後もサービスの質の向上に努めて参ります。

【ご意見】 設問 9

心のコンディションがあまりよくない。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。心や身体のコンディションが良くないことに職員は気付いておりますでしょうか。その際には、遠慮なく職員に伝えて頂き、休憩をとったり、面談で話したりしながら、落ち着いてから作業に取り組んでいただけるよう対応させていただきます。

【ご意見】 設問 6

広報誌で他の事業所が行っているような外出（ショッピング、散策など）に自分たちも行きたい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。くらيفでも今年度は、月1回程度、散策やお買い物活動を取り入れた行事を行っております。行先などで何かご要望がございましたらいつでも職員にお伝え下さい。コロナ禍ということもありますので、難しい場合もごありますが、可能な限りご要望にお応えしていきたいと思っております。

【ご意見】 設問 10.11

- ・1つの作業しかしておらず（フルーツネット）他の事も出来るようにしてほしいです。
- ・作業内容がもっと色々あって色々経験できるようにしてほしいです。
- ・フルーツネットの作業が多いので他の事もさせてほしい。
- ・本人は満足しているようですが他のことも経験させてほしいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。内職作業につきまして、作業種の増加は検討しておりますが、様々な作業工程がございますので、皆様のアセスメントを行い、新たな作業工程や施設外作業についても取り組んでいただけるよう努めて参ります。作業内容についてご要望等ありましたら、要望書にご記入いただくか、職員に伝えていただければ幸いです。

【ご意見】 設問 10

- ・自社製品の仕事の負担が大きい。

【返 答】

ご負担をおかけして申し訳ありません。現在は、自社製品の作業工程を細分化し、また個別支援を行いながら携わることができる利用者様を増やしており、今後は一人に負担が大きくなるように分散して行う予定としております。作業内容について、負担が大きく感じるときには遠慮なく職員にお申し付け下さい。

【ご意見】 設問 10

外注の作業が好き。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。施設外作業につきましては、作業内容に合わせて利用者様に取り組んでいただいております。体力的にも大変な作業になりますので、負担になることもあるかもしれませんが、今後も前向きに取り組んでいただければ幸いです。

【ご意見】 設問 10.12.13

本人が決まった作業時間内を落ち着いてできればよいので今のところはよいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご本人様が落ち着いて作業に取り組んでいただけるよう、環境設定等、引き続き取り組んで参ります。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】 設問 10、11

- ・自分の子供の作業能力が低いことは重々承知しているが、他の方の話を聞くと、工賃の格差に少々残念な気持ちになった。(工賃の高い作業を希望しているわけではありません。能力に見合った作業をお願いします。)
- ・満足(こんなもんだろうなあ)と思いつつも、本人は一生懸命にやっているから、もう少し工賃があってもいいのかなあと思います。
- ・工賃はもう少し欲しい。(2,000～3,000円くらい)
- ・今年に入り、少したったようなので上げてほしいです。
- ・工賃が少ない。6,000円くらいほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。内職作業に関しては、今後も現状の作業内容を継続する方向性ですが、自社製品における内職作業については、今後幅を広げていく方向で検討しております。作業工程の細分化を行い、1つの作業だけではなく、様々な作業に取り組んで頂き、皆さんの工賃向上に繋がるよう取り組んで参ります。また、施設外作業につきましても、様々な利用者様に経験していただきたく、精査している状況です。作業種や作業工程についてのご要望には出来る限りお応えしたいと考えておりますので、いつでも職員までご相談下さい。

【ご意見】 設問 10

自社製品の仕事に注文がないと入れない。本当は入りたい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。自社製品につきましては、法人内での定期販売やバザーなどの参加機会を増加し、一定の受注量を確保していきたいと考えております。商品の種類についても今後増えていく予定ですので、自社製品に取り組んでいただく機会が確保できるよう努めて参ります。

【ご意見】 設問 13

15時ではなく16時ぐらいまで時間がのびるといいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。事業の性質上、16時までの営業は対応が難しい状況と

なっております。ご家庭の都合等で送迎時間に間に合わない、迎えが難しい場合等は可能な限り対応いたしますので、ご希望がございましたらいつでも職員までお申し付け下さい。

(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】

いつもお世話になります。個人的なことですが、何も知らされてなくて、ビックリしたことがあったので、あらかじめ、説明をして相談してもらえたら良かったのにとお思います。

【返 答】

十分な説明ができておらず申し訳ございませんでした。今後は予めご相談やご説明をするよう努めさせていただきます。気になる点がございましたらいつでも職員までお申し付け下さい。

【ご意見】

- ・他の利用者の話し声が気になってペースが落ちてしまうことがある。
- ・移転をして苦手な人と作業をすることが増えた。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。可能な限り、皆様一人ひとりが落ち着いて作業に取り組めるよう環境設定をして参りますので、作業に集中しづらいときには職員にお声かけ下さい。また、随時面談は受け付けておりますので、ご希望がございましたらいつでも職員までご相談下さい。

【ご意見】

職員さんと話がしたい。(どんなことでもいいから楽しい話がしたい)

【返 答】

ご意見ありがとうございます。休憩時間など作業の合間時間には利用者様とお話をしながらコミュニケーションを取っていきたいと考えております。作業に取り組む時間と休憩時間にメリハリをつけながら、一緒に楽しくお話ししましょう。

【ご意見】

コロナ禍で今はむずかしいが、買い物などできればよいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。今年度は行事の中で年二回買い物をする機会を設けさ

せていただきました。コロナ収束の目途は未だたっていない状況ではありますが、買い物をするお店や時間帯等工夫しながら、次年度以降も取り組めるよう計画させていただきます。

【ご意見】

行事をもっと充実させてほしい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。今年度につきましては、月1回、行事として事業所内や事業所外での行事を企画しております。くら이프は就労支援継続B型という施設種別であり、行事頻度の増加は難しい部分もありますが、行事一つ一つを皆様が楽しんでいただけるよう引き続き企画して参りますので、行事内容についてご要望がございましたら職員にまでお声掛け下さい。

【ご意見】

私ももうちょっと事業所の行事等に参加したいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。行事に関しましては、皆様に均等に参加していただけるよう、曜日を固定せず実施計画をしております。行事の案内は、曜日に関わらず皆様にご案内させていただきますので、ご都合が宜しければ、ご利用日ではない曜日でもご参加いただければ幸いです。

【ご意見】

年に何回か行事がありますが、いつも子供が楽しみにしています。これからも続けてほしいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。次年度も引き続き、月1回ほどのペースで行事を企画していきたいと考えております。“こういった行事がしたい”等のご要望がありましたら、職員にお申し付け下さい。可能な限りご要望にお応えして参ります。

【ご意見】

難しいとは思いますが、送迎の幅を広げてもらえると有難いです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。現在、公用車4台使用し、総社・真備・中庄・水島・玉島・倉敷中心部エリアでの送迎を実施しております。送迎ルートや座席状況、また送迎時間の関係上、現在の送迎エリアを拡大することは難しい状況となっております。ご要望内容によっては対応可能な場合もございますので、まずは職員までご相談下さい

【ご意見】

利用者の中に暴力行為者が居るとか懸命に作業をしたりしている場合、精神的にも身体的にも許すことができません。顔に傷がある場合も見受けられ、心配の種です。

【返 答】

対応が行き届いておらず大変申し訳ありませんでした。利用者様同士の距離が近い場合は職員が間に入り、接触等が無いよう配慮し、再発防止に努めて参ります。その他、気になる点がございましたらいつでも職員までご連絡下さい。

【ご意見】

法人に関わらず、発行されるものに対し十分な精査点検をしてください。職務に責任を持ち、常識ある職員であって欲しい。

【返 答】

対応が行き届いておらず大変申し訳ありませんでした。配布物についてのチェック体制を改め、職員間で2重チェックを行い、配布に漏れがないよう再発防止に努めて参ります。

【ご意見】

- ・いつも配慮していただきありがとうございます。くらイフさんに入れて本当に良かったです。
- ・スタッフの方々は、皆さん優しくて話しやすく安心できます。子供もすごく親しみを持って、みんな大好きようです。これからもよろしくお願い致します。
- ・お世話になります。明るく優しい職員の方々に支えられながら、本人はのびのびさせてもらっています。ありがとうございます。
- ・良くしていただいていつも感謝しています。最高の環境だと思っています！！いつも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。今後も皆様に満足して通っていただけるよう、サービスの質の向上に努めて参ります。

【ご意見】

施設が新しくなり良かったです！

【返 答】

ご記入ありがとうございます。喜んでいただけて幸いです。まだまだ環境設定が行き届いていない部分もありますので、気になる点等ございましたらいつでも職員までお申し付け下さい。

～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】

年をとった家族といっしょに入れるようなグループホームがあったらうれしいです。よろしくお願いします。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。当法人は、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）

入居できる対象者は、上記の通りとなっており、障がいを抱える方と障がいを有していない方が一緒に入れる「共生型ホーム」はございません。そのため、親子共に何らかの障がいを抱えておられ、在宅での生活が著しく困難で緊急性が高く、且つタイミングよく2部屋空きが出るといった条件が揃えば入居できる可能性もございますが、現実的にはなかなか厳しいと思われまます。勿論、どちらかが障がいを有していない場合は、一緒に入居することは叶いません。

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の夜間緊急対応等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、柔軟に対応ができる人材が育つまでは時間を要することとなり、更に共生型サービスとなると、更なる介護技術や医療知識が必要となります。

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。しっかりと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、現時点では共生型グループホームの開所は難しい、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。

しかしながら、空き状況にもよりますが、介護保険サービスの中には、年齢や特定疾病といった条件さえ該当すれば親子で入居できる施設もございます。ご利用者様が65歳以上若しくは、特定疾病をお持ちで40歳以上になられましたら、お住いの地域包括支援センター等にご相談していただけたらと思います。

(生活介護・入所部門統括責任者 馬場 英典)

～厚生労働省ホームページ抜粋～

特定疾病とは、心身の病的加齢現象との医学的関係があると考えられる疾病であって次のいずれの要件をも満たすものについて総合的に勘案し、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因し要介護状態の原因である心身の障害を生じさせると認められる疾病。

- ・65歳以上の高齢者に多く発生しているが、40歳以上65歳未満の年齢層においても発生が認められる等、罹患率や有病率（類似の指標を含む。）等について加齢との関係が認められる疾病であって、その医学的概念を明確に定義できるもの。
- ・3～6ヶ月以上継続して要介護状態又は要支援状態となる割合が高いと考えられる疾病。

特定疾病については、その範囲を明確にするとともに、介護保険制度における要介護認定の際の運用を容易にする観点から、個別疾病名を列記している。（介護保険法施行令第二条）

がん（医師が一般に認められている医学的知見に基づき回復の見込みがない状態に至ったと判断したものに限る。）、関節リウマチ、筋萎縮性側索硬化症、後縦靭帯骨化症、骨折を伴う骨粗鬆症、初老期における認知症、進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症及びパーキンソン病、脊髄小脳変性症、脊柱管狭窄症、早老症、多系統萎縮症、糖尿病性神経障害、糖尿病性腎症及び糖尿病性網膜症、脳血管疾患、閉塞性動脈硬化症、慢性閉塞性肺疾患、両側の膝関節又は股関節に著しい変形を伴う変形性関節症

【ご意見】

親がいなくなることから考えると早めに施設入所をしたいので作ってほしい。

【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】

- ・急な出来事、こまったことがあったときに少しの時間、いつでも預かってくれるところがあればよいですね。
- ・ショートの利用が、日数が限られていたりという事を聞くので、今後はもう少し利用日数が増えるといいなと思います。将来のため、グループホームは増やしてほしいです。

【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を対応しております。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、急用などやむを得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。

グループホーム増設に関しては、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。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)

