

# サービス満足度調査 集計結果

( 生活介護部門 )

事業所名:スリーピース  
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？	20	1			
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	20			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？	19	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？	13	1		7	
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？	17	1		3	
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	18	3			
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？	16	4	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？	19	2			
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	17	2		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？	17	2	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？	14	5		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？	17	2	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？	19		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？	18	1		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？	14	5		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？	18	2			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。	18	1		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。	19	1			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？	19	1			1
合 計		332	36	4	17	10

配布数	回収数	回収率
22 部	21 部	95.5 %

## 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：スリーピース

### ～職員の対応について～

#### 【ご意見】設問1 気持ちの良い挨拶

- ・いつも着いたらすぐにお迎えしていただいて、恐縮するほどです。
- ・毎朝、気持ちよく挨拶をしてもらっています。
- ・お疲れだと思いますが、いつも気持ち良い挨拶をしてくださり、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。いただいたお言葉を励みに、今後も接遇の質の向上に努めてまいります。

### ～サービス共通～

#### 【ご意見】設問4 活動スペースについて

個別スペースを利用させ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。個々のご利用者様の特性に合わせた環境設定は、日々の生活における情緒や活動に取り組むための集中力維持にも大きく影響します。そのため、ご利用者お一人お一人に合わせた環境設定を行っております。しかしながら、体調や情緒、感染症対策、他のご利用者との関係性といった状況変化に応じて、やむを得ず座席や配置を変更させていただく可能性もございます。変更を要すると判断した際は、事前にご本人とご家族に相談させていただき、理由をご説明したうえで了承をいただくことを徹底してまいります。今後もお一人お一人の特性やその時の情緒に応じて環境設定を行い、皆様に快適に過ごしていただけるよう努めてまいります。

#### 【ご意見】設問4、5 活動スペース、心地よい環境について

- ・コロナ禍もあって、活動スペース（事業所）を見学できていない。
- ・すいません、見た事がないのでスペースがどうかは解りません。
- ・見学が出来るようになってから、きちんと回答させていただきます。
- ・新型コロナウイルス感染症のこともあり、生活・活動空間については想像している感じです。以前のように見学できるようになったらいいと思います。
- ・コロナで見学ができないが、たぶん「はい」だろうと信じています。

**【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症対策及び感染防止の観点から、個別支援計画更新時に実施しておりました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。併せて、保護者会や日帰り旅行当のイベントもやむを得ず中止させていただいております。来所機会が減ったため、ご心配をおかけしております。

ご利用者様の個別スペースは、お一人お一人の特性や情緒面を第一に考え、安全性や快適性も考慮したうえで設定しております。また、感染防止の観点から基本対面を避け、パーティションや卓上パーティションを活用して感染対策を行っております。引き続き、ご利用者様の安心安全を第一に考え、その都度状況に応じて見直しを行い、個々に合わせた活動スペースを提供させていただきます。

現在、全国の新型コロナウイルス感染者数は減少や増加を繰り返しており、まだまだ気が抜けない状況ではありますが政府の行動制限の緩和もされており、取り巻く状況も日々変化しております。今後の状況をしっかりと追いつつ、個別面談や保護者会の再開も検討してまいりますので、今しばらくお待ちください。

**【ご意見】 設問 4, 5 活動スペース、心地よい環境について**

行事の時に、配布してくださる写真のある紙では様子が伝わりますが、日々の活動（作業とか）では、まわりの環境が見えないので、わからないと感ずることがあります。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。2ヵ月に1度事業所通信を発行しており、イベント実施後には号外を発行しております。これからも普段の様子や行事の内容等がしっかりと伝わるよう、創意工夫に努めてまいります。

また、日々の活動の様子ですが、新型コロナウイルス感染症対策及び感染防止の観点から、事業所見学を中止させていただいております。ご心配をおかけしております。連絡帳や送迎時に日中の様子等をお伝えしておりますが、文面や口頭では伝えきれないことがございます。これまでの事業所通信では、行事を中心にお届けおりましたが、日々の活動につきましても特集を組み、普段の様子をお届けできるよう改善してまいります。また、「この活動の様子が知りたい」といった要望がございましたら、個別での対応も承りますので、いつでも職員にお声掛けください。

**【ご意見】 設問 6 個別支援計画について**

個別支援計画については、うまくいっていることもあれば、なかなかステップアップできてないこともあって、対応する職員の方とのコミュニケーションがもっとスムーズにできるようになったらとも思います。

**【返 答】**

配慮が足りておらず、申し訳ございません。日々の活動は、支援計画に沿って提供して

おります。安定して取り組まれている活動もあれば、なかなか一進一退の取り組みもございます。ご指摘いただいた通り、支援を行う以前にまずはご利用者様との信頼関係構築が一番であり、良好な関係なくしては支援を受け入れていただくことも難しくなります。ご利用者様の些細な変化に気付くことができるよう、お一人お一人と関わる時間をしっかりと持ち、信頼関係を深められるよう努めてまいります。

また、支援を進めていく中で、ご家族と支援者のコミュニケーションや情報の共有も重要となります。直近の状況や今後の方向性など、その都度ご相談させていただき、了承をいただきながら支援を進めてまいりますので、よろしく願いいたします。

**【ご意見】設問6 個別支援計画について**

評価表も計画表も読みやすく、わかりやすく助かります。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。ご利用者様やご家族の皆様イメージが伝わるよう、またどの職員が対応しても統一した支援が提供できるよう、わかりやすい表記を心掛けております。今後ご利用者様のスキルやQOLが向上するよう、取り組んでまいります。

**【ご意見】設問6 個別支援計画について**

連絡帳の様子で判断いたしました。（「はい」にチェックあり。）

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。個別支援計画は、ご利用者様やご家族の要望をお伺いし、お一人お一人の特性や性格、今後の生活なども視野に入れて作成しております。

共働きが当たり前の世の中になり、送迎時もゆっくりお話しをする時間がとり難いといったご家庭も増えてまいりました。連絡帳で日々のご様子をお伝えしておりますが、なかなか詳しいところまでご説明することができていないのが現状です。気になることや詳しく聞いてみたいことなどございましたら、いつでもお気軽にお問合せください。

**【ご意見】設問9 施設利用を楽しみにしていますか？**

個々の状態に合わせて対応してくれています。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。引き続き、お一人お一人の特性や性格を踏まえ、その日の気分や情緒も鑑みて柔軟な対応を行ってまいります。また、活動に専念できる環境設定や集中して取り組めるタイミングにも配慮し、アプローチの工夫に努めてまいります。

**【ご意見】設問9 施設利用を楽しみにしていますか？**

- ・朝、不機嫌でも車が見えたら切り替えて靴を履いています。性格がはっきりしているから楽しいからすぐに動きます。
- ・イベントや活動も多く本人もとても楽しそうです。

・施設利用に関しては、毎回嫌がらず行っています。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。皆様に楽しく利用していただけるよう、また皆様の今後の生活がより豊かなものとなるよう、引き続き活動内容の拡充と支援の質向上に努めてまいります。

～サービス(部門別)について～

**【ご意見】設問 10 活動内容について**

すぐに写真などで様子をみせてもらえてうれしいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。皆様の表情を見ていただくことが、何よりご家族の安心に繋がると考え、定期的に事業所通信を発行し、活動の様子を写真に撮って連絡帳に綴じさせていただいております。今後も皆様のご様子や活動の内容がしっかりと伝わるよう、創意工夫に努めてまいります。

**【ご意見】設問 10 活動内容について**

もっと充実した日々を過ごせるように、色々な内容を提供してほしい。

**【返 答】**

ご満足いただける活動提供ができておらず、大変申し訳ございません。以前は買い物体験や外食体験、日帰り旅行などを実施しておりましたが、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、外出行事や大人数でのイベントを自粛させていただいております。そのため、どうしても室内での活動が中心となっております。しかしながら、ご指摘いただいた通り、日々の活動がマンネリ化してしまっていることもまた事実でございます。いただいたご意見を真摯に受け止め、新たな活動を模索してまいります。活動内容に関するご要望やアイデアなどございましたら、ぜひともご教示ください。よろしく願いいたします。

**【ご意見】設問 10 活動内容について**

- ・やはり散策や運動などがもっと増えるといいなと思っています。
- ・コロナ禍で外出が制限されていたので、これからは外出の機会をもっといただけたらと思います。

**【返 答】**

ご満足いただける活動提供ができておらず、大変申し訳ございません。新型コロナウイルス感染防止の観点から、空調の利いた商業施設等への外出が実施できなくなり、気温の高い真夏や寒さの厳しい真冬は外出活動を控えてさせていただいております。しかしな

がら、秋口頃より全国の感染者数も少し落ち着き、制限も緩和されてきていることから、リスクの少ない場所を選定し、散策や散歩を再開しております。散策や散歩は単に気分転換だけに留まらず、身体を動かす機会や体力作り、健康管理という観点においても重要な活動だと考えております。今後も天候や気温、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、できる限り散策の時間を確保してまいります。

【ご意見】設問 10 活動内容について

- ・運動には気を遣っていただいていると思います。
- ・運動不足になりがちなので、運動に気を遣っていただいているので感謝します。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。散策や散歩は、単なる気分転換だけに止まらず、機能維持や健康増進に不可欠であると考えております。今後も天候や気温、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、できる限り体を動かす時間を確保してまいります。

また、外出が難しい日には、音楽体操や階段昇降、腹筋やマットでのストレッチ、ルームランナーを使用してのウォーキング、バランスボールを使った体幹トレーニング等の室内運動を提供し、できる限り身体を動かす時間を設けております。他にも取り入れてほしい運動やトレーニング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 11 生活支援について

生活支援については本人では、できないことばかりなので、身だしなみには注意してほしいと思います。

【返 答】

対応が行き届いておらず、申し訳ございません。身だしなみに関しましては、来所時や外出前、トイレ後や帰宅前は勿論、その都度確認を行っておりますが、活動や散歩で体を動かした後や車の乗降時にも衣服が乱れることがあり、職員の確認が不十分だったことが考えられます。今後は降車時の確認も徹底するよう周知してまいります。

【ご意見】設問 11 生活支援について

あまり、この内容についてお話しすることが少ないので、これからは気にかかった時、教えていただきたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご家庭での対応や介助方法に関する悩み事、判断に迷うことなどございましたら、些細なことでも構いませんので職員にご相談ください。

【ご意見】設問 11 生活支援について

- ・大の排泄の処理ができないけど、パンツをよごして帰ってきたことがないので気にかけてくださっているのがわかります。ありがとうございます。家ではよく見て

いないと汚れているので感謝しています。

- ・排泄時に周囲をさわらない様、見守りいただきありがとうございます。ご無理なお願いを快くご対応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。皆様に快適に過ごしていただけるよう、個々に合わせた生活支援と衛生管理に務めてまいります。

**【ご意見】設問 11 生活支援について**

よく尿もれしているのでパッドを2枚にして、帰る前もみてほしいです。

**【返 答】**

対応が行き届いておらず、大変申し訳ございません。排泄確認に関しましては、来所時、午前の活動後、昼食後、帰宅前の計4回、定時の声掛けとトイレ誘導・オムツ交換を行っております。また、タイムケアをご利用されている方に関しましては、これまで16:30~17:00の間に最終確認を行っており、最終確認で排尿がみられた場合はパッドを1枚、排尿がなかった場合は2枚使用しておりました。

調査票をいただいた後に、「排尿がみられた場合でも帰宅時に漏れていることがある」と口頭でもお話をいただき、出発前の17:00過ぎに最終確認時間を行うよう変更いたしました。また、最終排尿の有無に関わらず、毎回パッドを2枚当てるよう、対応を変更させていただいております。しばらく経過をみていただき、また尿漏れがあるようでしたら、職員までお声掛けください。よろしく願いいたします。

(※ 今回いただいたご意見は、調査票をご提出いただいた後に直接お話を伺っており、すでに対応を変更し説明済の案件となります。)

**【ご意見】設問 12 行事について**

調理活動は好きなように思うので食べるだけでなく、お手伝いや後片付けもできるようにしてもらとうれしいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。新型コロナウイルス感染防止の観点から、多数の方が調理工程に参加し、器具を共有するといったことを鑑み、現在調理活動を中止させていただいております。皆様が楽しみにされている活動を中止することは、私共も心苦しいところですが、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。

今後の感染状況や社会情勢を追いつつ、調理活動の再開も慎重に検討してまいります。差し当たって、器具や工程を共有しない方法で実施できるおやつ作りから再開していく予定としておりますので、いま暫くお待ちください。

**【ご意見】設問 12 行事について**

音楽活動、聞くだけでもいいので楽しく過ごせる日が増えてほしい。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。音楽活動を楽しみにされているご利用者様はたくさんおられます。現在は新型コロナウイルス感染対策として、事業所全体での開催は控え、フロアごとにグループ単位で実施しております。また、適度な距離や換気・消毒といった感染対策を徹底し、歌ではなく楽器遊びや音楽体操などを中心に実施しております。今後もコンスタントに活動を提供し、皆様からのリクエスト曲を取り入れながら、更なる活動の充実に努めてまいります。

**【ご意見】設問 13 連絡帳について**

何をしたかだけでなく、その時の細かな様子を知りたい。また、車中、昼食、活動の合間のことは、ほぼ教えてもらえない。

**【返 答】**

連絡帳の記載内容や送迎時の伝達に不足があり、誠に申し訳ございません。過去の連絡帳を見直したところ、職員によって書き方に差があり、具体的な内容の記載ができていないことを確認いたしました。

確認後、いただいたご意見を基に検討の場を設け、記入すべき要点がルール化されていなかったこと、業務書類と同様に簡素化してしまっていたこと、などが主な要因であるとの結論にいたりました。今後は活動中の様子を直接見ていないご家族にどうお伝えするかを念頭におき、具体的に記入していくよう周知しております。併せて活動の様子だけではなく、1日の様子がわかるよう活動時間外のことも記入していくよう取り組んでまいります。

しかしながら、連絡帳の限られたスペースでは、お伝えしきれないことも多々あるかと思えます。また、送迎時は他のご利用者様も乗られており、ゆっくり話を伺うことが難しいことも多々ございます。ご都合のよい時間に連絡をいただければ、担当フロアのリーダーから詳しい日々の様子をお伝えさせていただきますので、事業所までご一報ください。

ご利用者様の僅かな変化に気付くことができるよう、また安心してお任せいただけるよう、日々の支援と様子確認に努めてまいります。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】設問 13 連絡帳について**

連絡帳への文字が小さく読みづらいと思うときがあります。できればもう少し大きな字で統一していただけたらとお願いいたします。



**【返 答】**

配慮が足りておらず申し訳ございません。内容の充実は勿論、文字の見やすさも意識してまいります。他にもお気づ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】設問 15 送迎対応について**

送迎時間等、変更などスムーズに対応していただき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。お力になれない場合もあるかもしれませんが、悩み事や困り事などございましたら、まずは管理者までお声掛けください。

**【ご意見】設問 15 送迎対応について**

コミュニケーション能力が低い感じのスタッフさんがいらっしゃって、会話の返ってくる内容が全くない時が多々あり不安になる時があります。

**【返 答】**

対応の不足から不安を抱かせてしまいましたこと、お詫びいたします。今年度は職員の体調不良や法人内他事業所の人員不足等の影響から、職員の異動が重なってしまい、大変ご迷惑をお掛けしました。また、異動が続いたことで育成・指導が後手に回り、度重なるご迷惑をお掛けしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

ご指摘の通り、ご利用者様やご家族の真意を汲み取り、情報を共有するためには、コミュニケーション能力も必要不可欠な要素です。当法人でも「支援力」と同様に「人間力」の向上を重要視しております。

職員のコミュニケーション能力が向上するよう、日々の指導は勿論、勉強会や研修を活用して学びの機会を設け、職員の資質向上に努めてまいります。他にも対応の不足や至らぬ点、気になることがございましたら、管理者までご連絡ください。よろしく願いいたします。

**【ご意見】設問 15 送迎対応について**

送迎対応については職員の方でまちまちなので時間が予定通りにならないことが多いようにも思いますが、これからも安全第一でよろしく願います。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。送迎時間につきましては、ご不便をお掛けしております。事故や道路工事といった交通状況、急な欠席やご家族のお迎え等に伴う乗車人数やルートの変更、大雨などの天候にも影響され、到着時間が前後してしまうことも多々ございます。また、ご利用者様の体調不良や生理現象、情緒の乱れ等により出発が遅れる場合もございます。ご利用者様同士の相性を考慮して組み換えや座席変更を行っているため、ご

希望される時間にそぐわないこともあるかもしれません。到着時間が予定時刻より15分以上前後する場合は、電話連絡を差し上げますのでご了承ください。ご利用者様の安全を第一に考え、安全運転の徹底に努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。

～その他～

【ご意見】設問 17 災害時の避難先について

訓練などしたりしていて、日頃から災害に向き合っているので信頼しています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。めやす箱では、年4回の避難訓練（火災、地震、水害、不審者対応）を実施しております。ご利用者様の障害特性に応じた避難誘導を検証し、安全かつスムーズな避難が行えるよう訓練を行っております。2024年には、「福祉施設における災害時の業務継続計画」が義務化されることとなっており、当法人も今年度から運用を開始しております。安全に避難するためにはどういった対応や準備が必要となるかについても検討を重ね、ご利用者様の安全確保に努めてまいります。

【ご意見】設問 17 災害時の避難先について

- ・避難先については、いつもすぐ忘れてしまうので連絡帳にでも貼っておくようにしたいと思います。
- ・お聞きしていると思いますが、もう一度避難先を教えてください。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。スリーピースは、浸水エリアと土砂災害警戒区域を避けて土地を選考しており、浸水エリアにはなっておりません。そのため、緊急時は本事業所2階への「垂直避難」を行うことになっております。勿論、台風の接近など自然災害が発生した際は、警戒レベル3「高齢者等避難」が発令された段階でご家族に連絡させていただき、早めにご自宅まで送らせていただく（又は迎えに来ていただく）ことを基本としております。

連絡が取れない、ご家族が急な対応ができないといった場合は職員が付き添い、ご家族に引き渡し完了するまで「安全最優先」で対応させていただきますので、ご安心ください。また、緊急避難先のお知らせを紛失した、忘れてしまったという方もおられるので、再度お知らせを配付させていただきます。

【ご意見】設問 19 これからもめやす箱のサービスを利用したいと思いますか？

- ・全てにおいて大変満足しています。これからもよろしくお願いいたします。
- ・本人楽しく通っているのでありがたいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。いただいた言葉を励みに、日々支援の質向上に努めてまいります。今後ともよろしく願いいたします。

(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】 設問**

徐々に外出活動などでできてきたりと、いろいろ工夫して室内活動も行ってきたりしてきましたが、活動の幅が広がってくるのが楽しみであり心配でもあります。最近事故(事件)なども多くて恐いことも多いです。いろいろなことに気をつけたりと大変だと思いますが、よろしく願います。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。新型コロナウイルス感染防止のため、活動や行事にも様々な制約が生じておりますが、「どうすればご利用者に楽しんでもいただけるか？」を常に考え、行事内容の拡充に努めております。現在、新型コロナウイルスを取り巻く状況も各方面で緩和に向かっております。今後の状況をしっかりと見極め、皆様の意見も伺いながら、実施を見送っている活動や行事の再開も検討してまいります。

また、普段と違う状況や新たな取り組みを行う際には、必ずリスクが存在します。計画を立てる際は、ご利用者の特性や思考を理解し、一歩先のリスクも想定して準備を進めてまいります。今後も安心・安全を第一としたうえで、様々なことにチャレンジしていただけるよう、新たな活動の提供にも注力してまいります。心配事や気になることがございましたら、些細なことでも構いませんので職員までお声掛けください。

**【ご意見】**

これから涼しくなるので新しい散歩コースや季節を感じられるような行事があると楽しいように思います。毎年の夏祭りは楽しそうですが、秋のおまつりも楽しいかなとも思います。新米の季節の時期なので、おにぎりパーティーのようなのも楽しいかもしれません。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。散歩や散策に関しては、秋口より感染リスクの少ない場所を選定して再開しております。景色や食材で季節を感じていただくことは、とても大切なことだと思います。できるだけ肌で四季を感じていただけるよう、外出先を選定してまいります。

秋祭りについてですが、行事の中でお祭りは大きなイベントであり、計画・準備には

数ヶ月を要することになります。そのため年間2回の実施は難しい状況です。また、11月にはハロウィンパーティー、12月にはクリスマス会といった大きな行事もございます。現在は新型コロナウイルスの影響で中止となっておりますが、日帰り旅行の日程も例年10～11月となっており、イベントが再開される可能性も考慮し、夏の開催にさせていただけるとありがたいです。

また、ご提案いただいた「おにぎりパーティー」ですが、新型コロナウイルス感染防止の観点から、現在調理活動を中止させていただいている状況です。ワクチン接種も進み、5類感染症に移行するとの声も聞かれ、制限も少しずつ緩和されてきておりますので、調理活動を再開できるようになった際に検討させていただければと思います。

とは申しましても、年明けには新型コロナウイルスとインフルエンザの同時流行が懸念されており、まだまだ予断を許さぬ状況は続きそうです。感染対策を徹底し、新しい生活様式を取り入れながらも皆様楽しんでいただけるよう、行事内容の創意工夫に努めてまいります。申し訳ございませんが、いま暫くご辛抱いただきますよう、お願いいたします。

#### 【ご意見】

子供のことを理解し子供に合わせた対応ができていないと感じています。この職員さんなら大丈夫と安心して送り出せることができるような事業所になるよう、職員さん個々の質の向上に更に努めていただきたい。

#### 【返 答】

ご満足いただける対応ができておらず、誠に申し訳ございません。ここ数年職員の体調不良や産休・育休等による影響から、職員異動や新採用者の入職が続くこととなり、大変ご迷惑をお掛けしました。また、職員の入替わりで育成・指導が後手に回り、度重なるご迷惑をお掛けしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

ご記入いただいた通り、支援を行うにはまず「ご利用者様の状況や特性を理解し、信頼関係を構築したうえで、お一人お一人に合わせたきめ細やかな対応」が必要となります。そのため、支援の幅や質を向上させ、支援の引き出しを増やしていくことを目指し、私共も様々な取り組みを行っております。

積極的に職員を外部研修に派遣し、法人全体研修や職責・階層に応じた研修、部門単位での定期勉強会等を実施しております。また、各委員会や部会が発信する勉強会についても、毎月職員会議で行っております。定例の支援検討会議や各種委員会なども含めると、ほぼ毎週業務外で学びを深める機会がございます。学びに費やす時間や質はどこにも負けないという自負はございますが、職務経験や人生経験にも差もあり、どうしても気付きが足りないことや言葉足らずな場面もあるかと思えます。

差し支えなければ、どのような場面で足らずを感じられたのか、また適切な対応や注意点なども併せてご教示いただけますと幸いです。専門職とはいえ、何十年も一緒に過ごさ

れてきたご家族にはどう頑張っても敵いません。ご利用者様やご家族の皆様から教えていただくことや気付かされることが多々あり、その積み重ねのおかげで私共も成長することができております。ご利用者様の生活がより豊かなものとなるよう、ご家族の皆様にご安心してお任せいただけるよう、これまで以上に職員育成に注力し、支援の質向上に力を尽くしてまいりますので、何卒よろしくお願ひいたします。

(生活介護・入所部門統括責任者 馬場 英典)

【ご意見】

- ・本人らしく過せているようです。ありがとうございます。大変だと想像がつきます。
- ・これからもよろしくお願ひいたします。
- ・全てにおいて大満足です（本人の状態を見ても）。引き続き、よろしくお願ひいたします。
- ・いつもいろいろと考えてやったださり、ありがとうございます。
- ・本当に、いつも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。いただいたお言葉を心に留め、日々の支援に邁進してまいります。

【ご意見】

- ・何か問題が起こった時には、いつも迅速に対応していただき、助かっています。
- ・私事なのですが、病気が見つかり急遽受け入れ態勢を整えくださり、安心して入院ができました。ありがとうございました。今後とも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。お力になれない場合もあるかもしれませんが、悩み事や困り事などございましたら、まずは管理者までお声掛けください。

～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】

- ・車椅子の利用者のためのショートステイができる、女の子のショート利用ができるようお願いしたい。
- ・ショートステイができないのが、ずっと悩みです。難しいことはよくわかるのですが、将来のことを考えると不安になります。検討していただけるとうれしいです。
- ・何かあったときにいつでも時間延長やショートを利用できる体制にしていきたい。（親が高齢になるにつれて不安になります）

## 【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、障がい種別や性別など問わず受け入れを行っております。勿論、短期入所を利用されている方の中には、車椅子を使用されている方もおられます。看護師を配置していないため、医療ケアを必要とされる方は対応できず、宿直体制なので夜間に介助を要する方も対応できませんが、その他の制限はございません。

しかしながら、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。

ショートステイを増やしてほしいというお気持ちは察しますが、短期入所はなかなか経営が難しく、定員を上げるにはいくつもの課題をクリアしなければなりません。まず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がございません。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されている方で、且つ倉敷市が発行した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。緊急事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受給者証が発行されている方につきましては、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】

事業所の数を増やすのをやめて、職員の質の向上に努めるべきではないか。ただし、めやす箱を利用中の人のために、ショートステイの受け入れ数だけは、増やす努力をしていただきたい。

#### 【返 答】

ご記入ありがとうございます。一つ前のコメントにも記載させていただきましたが、短期入所は経営が難しく、定員数を上げるには「人材育成」や「資金調達」などいくつかの課題をクリアしなければなりません。

短期入所の定員を増やすためには当然新たな建物が必要であり、皆様が希望されるグループホームの増設とも密接に関連してまいります。そのため、法人は収益を上げ開設資金を準備していかなければなりません。また、雇用する職員も年々昇給し、人材を確保し続けていくための人件費も年々上がり続けます。事業者に入る給付費は、決して小さな額ではありませんが、経費や人件費を差し引き、既存事業所の返済も含めると、大きなお金が残るわけではありません。

つまり、「グループホームを増やす」、「短期入所の定員を上げる」、「サービスの質を向上する」、「良い人材を確保する」、「このままめやす箱を利用し続ける」など、調査でいただいた皆様の要望を叶えていくためには、「事業展開による資金調達」もまた必要なことであり、全ては繋がっています。

事業を展開しなければ、一時的に職員育成は進みますが、いつかは職員の昇給がなくなり、必要な修繕などに回す資金が不足し、支援の環境が悪化したり人が次々辞めていったりして、結果新たな人を雇い入れ長い年月をかけて育てていくといった悪循環に転じる可能性もあります。

当法人は「良い支援者を確保し、長く勤めてもらうことで、提供するサービスの質を担保していく」ことを重要視しております。勿論、職員を繋ぎとめておくためには、収入や働きやすさといった労働環境整備が必須であり、研修や勉強会など資質向上にも多額の資金を投じております。

皆様の居場所を守り法人を存続させていくため、そして皆様の願いを一つずつ叶えてい

くためには、事業の展開もまた必要なことなのです。勿論ご心配されている人材の育成を差し置いては本末転倒であるため、ご満足いただけるよう注力してまいりますので、どうかご理解くださいますよう、お願い申し上げます。

(生活介護・入所部門統括責任者 馬場 英典)

【ご意見】

- ・一時、職員の方々の異動がすごい時がありました。あまり環境が変わることが得意ではない方が多いと思うので、もう少し考えていただきたい。
- ・職員の方が、短年で変わられた際は、次の方に子供が慣れるか少し心配になることがあります。職員の方の皆さんのご努力により、すぐに慣れ楽しく施設を利用できています。変わられる時は、寂しいですが新しい方との新しい出会いも楽しみです。これからも大変ご迷惑をお掛けすると思いますが、よろしくお願い致します。

【返 答】

人事異動に関しましては、ご心配とご迷惑をおかけしており申し訳ございません。職員の異動によるご利用者様への影響を懸念されることは、ごもつともだと思います。当法人では、経験を積ませ支援力を向上させるという意味合いや支援・活動のマンネリ化、慣れからくる虐待などを防止する観点から、数年おきに職員異動を行っております。また、新規事業の開設、病気や怪我による欠員、産休・育休等の休職などもあり、安全面や支援の質といったリスクを勘案すると、補充を新採用職員で補うことが難しい場合もあり、やむなく各事業所から職員を異動して対応している次第です。

また、長期入院等による休職、産休や育休などで欠員が出た場合、法令上の職員配置基準や業務上必要な人数が決まっておりますので、新たに職員を採用しなければなりません。しかし、上記の理由で休んでいた職員もいずれ職場に復帰します。育休等の休職から職場復帰する職員が5名以上いる年もあり、勿論復帰した職員には働く場を与え、給料を支払わなければなりません。しかし、これだけの人数になると、復帰職員の人件費もかなりの金額になります。求職者の代わりに雇い入れた職員に辞めていただくことも当然できませんので、新たに事業を起こさなければ与える仕事がない…といった状況が生じてしまいます。このように法人の運営（安定した収支と人材確保）や労働者の権利（労基法）を守るため、事業を展開していかなければならない、というやむないサイクルも発生します。法人が大きくなり職員が増えれば、必然的に休職者とそれに代わる補充要員も増え、結果新たに働く場（新規事業所）が必要になるという次第です。

しかしながら、職員異動はデメリットばかりではございません。たくさんの経験を積み、様々なご利用者様をみていくことはスキルの高い職員を育成することに繋がり、法人を利用いただいている皆様に還元されていくというメリットもございます。異動の際は引継ぎを密に行い、支援の質が低下しないよう努めてまいります。ご利用者様の不利



益とならないよう、必要最小限の異動で対応してまいりますので、何卒ご理解くださいますよう、お願い申し上げます。

(生活介護・入所部門統括責任者 馬場 英典)

