サービス満足度調査結果集計表（平成28年度）

事業所名：ブルー．キャンパス

			配布数	回収数	回収率
			29	22	75.9%
		a	b	c	未回答
1．職員の対応について	（1）職員の挨拶、言葉遣いは適切ですか？ a．適切　b．適切ではない　c．どちらでもない	22	0	0	0
	（2）職員の服装、身だしなみは適切ですか？ a．適切　b．適切ではない　c．どちらでもない	22	0	0	0
	（3）職員は相談を親身になって聞いてくれますか？ a．聞いてくれる　b．聞いてくれない　c．どちらでもない	21	0	1	0
		a	b	c	未回答
2．サービス（共通）について	（1）事業所に通う事を楽しみにしていますか？ a．楽しみにしている　b．楽しみにしていない　c．どちらでもない	19	0	2	1
	（2）支援計画に沿った支援がなされていますか？ a．なされている　b．なされていない　c．どちらでもない	21	0	0	1
	（3）個人情報への配慮はなされていますか？ a．配慮されている　b．配慮されていない　c．どちらでもない	20	0	1	1
	（4）事業所は清潔に保たれていると思いますか？ a．きれい　b．きれいではない　c．どちらでもない	18	0	2	2
	（5）法人広報誌の内容に満足していますか？ a．満足　b．不満　c．どちらでもない	15	0	7	0
		a	b	c	未回答
3．サービス（部門別）について	（1）日々の活動内容（散策・作業・自立課題など）に満足されていますか？ a．満足　b．不満　c．どちらでもない	18	0	4	0
	（2）生活支援（排泄・入浴・食事・整容など）に満足していますか？ a．満足　b．不満　c．どちらでもない	20	0	1	1
	（3）行事（誕生日会・調理活動など）の内容に満足されていますか？ a．満足　b．不満　c．どちらでもない	17	0	5	0
	（4）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？ a．伝わっている　b．伝わっていない　c．どちらでもない	18	1	3	0
	（5）食事内容に満足されていますか？ a．満足　b．不満　c．どちらでもない	19	0	3	0
	（6）送迎対応（時間・運転など）に満足されていますか？ a．安心　b．不安　c．どちらでもない	19	0	3	0
	（7）事業所通信（事業所広報誌）の内容に満足していますか？ a．満足　b．不満　c．どちらでもない	16	0	5	1
		a	b	c	未回答
4．最後に質問します	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？ a．思う　b．思わない　c．どちらでもない	22	0	0	0

自由記述欄（事業所に対するご意見等ありましたらご自由にご記入ください）

（ご意見）
外出をふやしてほしい
（返答）
貴重なご意見ありがとうございます。活動内での散策や買い物に関しては、コンスタントに出かける機会が提供できるよう、日課の調整を行っております。
また、外食の機会や個別散策、一日散策の実施に関しても検討しておりますので、希望する外出先や取り組んで欲しい活動等について、お伝え頂けると有難いです。今後とも宜しくお願い致します。

（ご意見）
天気のいい日には少しでも散歩をさせて欲しいです。寒い時はいいですけど・・・
（返答）
ご満足いただける支援ができておらず、大変申し訳ございません。天候の良い日は可能な限り外出の機会を提供しており、雨天時にはショッピングモール等屋内施設への外出機会を提供させて頂くこともございます。しかしながら、体調不良者の多い日や行事の日などは1日事業所で過ごして頂く場合もございます。冬場は体調を崩しやすく感染症も流行する季節となりますので、散策の機会が多少減ることになってしまいますが、何卒ご理解下さいますようお願い申し上げます。

（ご意見）
連絡帳（4）で伝わっていないと記入しましたが以前は毎週もらっておりましたが最近あまりもらえなくなったので利用者の様子が一日単位でわからなくなっています。（発熱時等）
（返答）
帰宅の際に連絡帳をお渡しができていない事があり、大変申し訳ございません。また、記載内容に関しても、日々の様子や体調の変化について、詳細に記載できていなかったこと、重ねてお詫び申し上げます。今後、このような事にならないよう、記載内容の充実を図るとともに、体調の変化等ございましたら逐一ご連絡させていただきますので、宜しくお願い致します。

（ご意見）
連絡帳等、行なった内容だけでなく本人の様子等がもう少しわかるとありがたいと思います。たまには写真などがあると本人の様子がわかりやすいと思います。
（返答）
配慮が行き届いておらず、大変申し訳ございません。活動や行事の様子がしっかりとお伝えできるよう、写真の添付や記載内容の充実に努めて参ります。
また、連絡帳だけではお伝えしきれない事もあるかと思いますので、送迎等でも直接お伝えできたらと考えております。他にもお気づきの点等がございましたら、随時職員までお申し付け下さい。宜しくお願い致します。

（ご意見）
3-(5)で食事の満足度の指摘有り、食べた事がないのでわかりません。
（返答）
食事に関して、ご家族の皆様に知っていただく機会を設けることができておらず、大変申し訳ございません。ご都合の宜しい時に事業所にお越しいただき、ご用者様と一緒に食事を摂って頂く（試食）ことも可能ですので、事前に職員までお申し付け下さい。

（ご意見）
駐車場がちょっと狭いようで気にかかる（送迎時）
（返答）
ご迷惑をお掛けしており、大変申し訳ございません。ご利用者様も増え、公用車の台数も増えたことから、駐車場が大変混み合っております。駐車の際に難しいようでしたら、お手数ですが職員までお声を掛けていただければと思います。近隣に同法人の事業所もあり、そちらの駐車場も活用して頂けますので、ご案内させて頂きます。

自由記述欄（事業所に対するご意見等ありましたらご自由にご記入ください）

（ご意見）
サービス面に関して特に不満はありませんが、たとえば送迎時の車内がとても涼しすぎることや日々の中でのささいなことは気づいたら伝えるようにしています。10月に入り、朝・晩肌寒く感じるようになりました。排泄で失敗した時の着替えなどどうしようかと考えている所です。8月の終わりから9月末まで入院が2回も続き、体調管理のむずかしさを痛感しています。病院でも、相談員さんに言われましたが、あずけて安心できる場所をつくるために積極的に利用できるものを利用していかなくてはと思っているので今後ともよろしくお願いします。

（返答）
平素より疑問に思うことや改善して欲しいことについて、しっかりとお伝えして頂き、誠にありがとうございます。職員の目線だけではどうしても偏ってしまうところがあり、ご家族の皆様の意見やアドバイスから気付かされることも多々ございます。特に冬場は体調を崩しやすい時期でもあり、体調管理についてのご心配もお察し致します。事業所では、散策や食事前、トイレ後の手洗いを徹底し、感染症予防に努めております。また、お部屋の温度・湿度に関しても、快適に過ごしていただけるよう調整しておりますので、ご安心頂ければと思います。今後もご利用者様の健康管理と環境整備に努め、体調の変化等気付いた点があれば、随時ご家族に報告・相談して参ります。日頃から密に情報を共有し、大きな病気に繋がらないよう努めて参りますので、ご協力の程宜しくお願い申し上げます。

（ご意見）
親同士の情報交換の場が欲しい。

（返答）
貴重なご意見、ありがとうございます。これまでも何件か同様のご要望をいただき、今年度より生活介護部門合同保護者会を開催しております。平成29年度も実施を予定しておりますので、たくさんの方のご参加を心よりお待ちしております。また、ブルー.キャンパスでは、日帰り懇親旅行も毎年実施しております。参加されたご家族からも大変好評を頂いております。ご家族の皆様のご協力のもと、事業所の運営が成り立っておりますこと、深く御礼申し上げます。

（ご意見）
職員の皆さんが短い期間で異動になることがありますが利用者が馴れたかなと思った位で変られると少し気になります。

（返答）
職員の異動に関しましては、大変ご迷惑をお掛けしております。社会福祉法人の責務として地域の要望やニーズにお応えすべく、毎年新規事業を展開して参りました。新しい事業所を開設するとなりますと、安全面や支援の質といった面からどうしても新人ばかりで運営するわけにはいかず、各事業所から職員を異動して対応してきた所存です。また、職員の支援力を向上させる為、経験を積ませるという意味合いでの異動もございます。説明が十分にできておらず不安な思いを抱かせてしまいましたことを深くお詫び致します。職員の成長は必ずご利用者様に還元されると思いますので、何卒ご理解頂きますようお願い申し上げます。

（ご意見）
いつも大変お世話になっております。ブルーキャンパスに通所以来ずっと変わらず丁寧に対応して頂いています。現在のスタッフリーダーの方も、こちらの不安を真摯に受け止め対応して頂いており大変心強く深謝しております。今後も色々お手数お掛けしますが宜しくお願い致します。

（返答）
ご記入ありがとうございます。至らない点も多々ありご迷惑をお掛けすることもあるかと思いますが、皆様がより安心できる場所となるよう今後も精進を重ねて参ります。

自由記述欄（法人の今後の事業展開やショートステイ等、事業所以外にご意見がありましたらご自由にご記入下さい。）

（ご意見）
・生活介護がお休みの日の土・日曜日もう少しショートステイで受入れして頂けるようになると助かります。
・ショートステイの利用が週末もできると助かるのですが・・・。
・ショートステイがもっと利用できるようにしてほしい。
・お世話になっております。ショートの利用がもう少しできるようになればありがたいですね。
・急な場合のショートステイがあれば助かります。
（返答）

要望に沿った受け入れ体制が整っておらず、大変ご迷惑お掛けしております。めやす箱の短期入所は定員2名で運営しており、児童から成人まで幅広い方を対象としております。登録者の増加に伴い利用希望者も増え、全ての要望にお応えすることができておらず、大変申し訳ございません。ご家庭で折り合いが悪く、トラブルを回避する為一時避難的に短期入所を利用される緊急対応といったケースや、ご家族の体調不良や緊急入院といった相談も多々ございます。現状、土日祝（日中活動先が休日でサービスが利用できない日）は利用希望が殺到する為、必要性の高い緊急対応に受け入れを限定させて頂いております。急用等で土日祝の短期入所利用希望がございましたら可能な限り対応させて頂きますので、まずは各日中活動先の職員にご相談下さい。

（ご意見）
今後のことを考えた時にまずはショートステイを利用していけるようにしていきたいと思っています。1日を通して利用することで起床時や就寝などの生活を介護してサポートしていただけるようになっていってほしいと思っています。親が元気でいるうちに手続きなども含めてお願いできる場所を作っていただきたくお願いします。
（返答）

貴重なご意見ありがとうございます。将来のことを考えると不安な事は多々あるかと思います。短期入所ご利用の際は、お一人おひとりに合せて生活全般（起床、更衣、排泄、食事、入浴、就寝等）の支援をさせて頂いておりますので、どうかご安心下さい。現状を申し上げますと定員2名ということもあり、利用希望者も増え全てのご希望にお応えできていない状況となっております。また、緊急性の高い方も不定期でお受けしておりますので、慣らし目的での短期入所利用が難しくなってきている状況にご理解を頂けたらと思います。グループホームの待機登録につきましては、随時受付けております。既にかなりの方が登録されておりますので、入居時期まではお答えできませんが、まずは各日中活動先の職員にご相談下さい。

（ご意見）
グループホームの充実をお願いします。
（返答）
グループホームの増設につきましては、現在検討中でございます。ニーズも多く挙がっておりますので、ご要望にお応えできるよう努めて参ります。

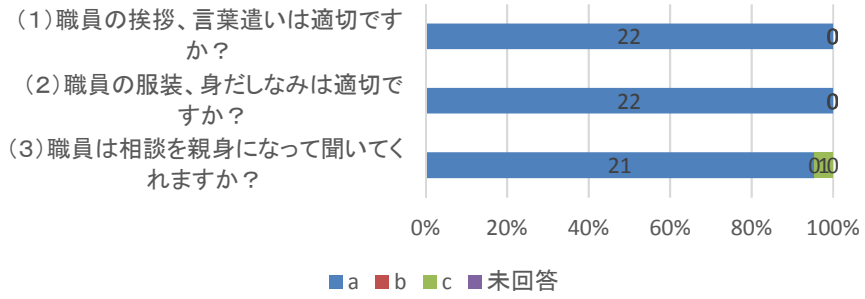
（ご意見）
入所施設を作ってほしい
（返答）

今回も多くのご家族から入所施設に関するご意見・ご要望を頂戴しておりますが、2003年の障害者計画策定以降、脱施設化と地域生活支援の充実といった考えが社会情勢の中で主流となり、入所施設等の大型施設の新設が国の方針上難しくなりました。現状の福祉サービスにおける入所系事業はグループホーム等が主流となってきており、当法人といたしましても入所施設より小規模で、個々の自由と尊厳を尊重したグループホームの整備に取り組んでおります。勿論、この度頂いたご意見やご心配を真摯に受け止め、今後もグループホーム等の入所系事業整備に努めて参ります。

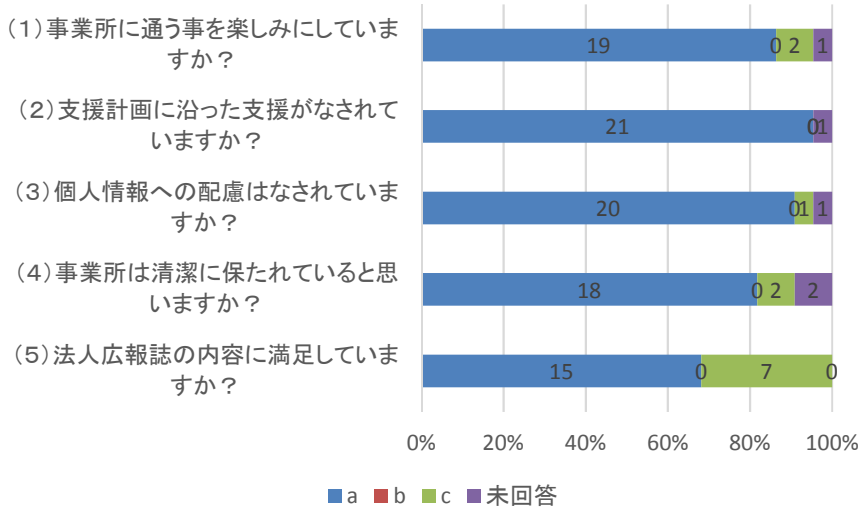
平成28年度サービス満足度調査結果【グラフ】

事業所名：ブルー．キャンパス

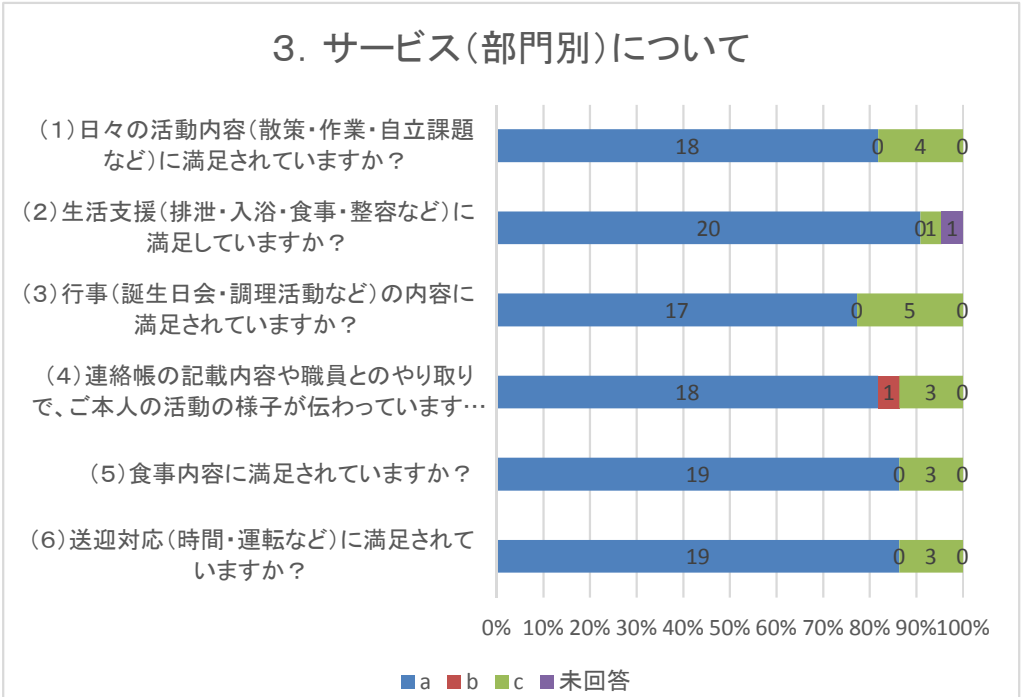
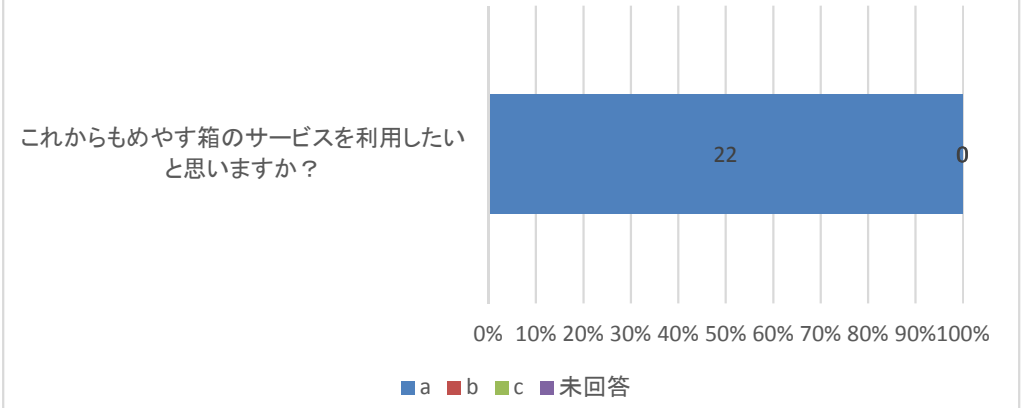
1．職員の対応について



2．サービス（共通）について



3．サービス（部門別）について



4．最後に質問します