

サービス満足度調査結果 集計表 (平成 30 年度)

事業所名：カラフル

■集計結果

配布数	回収数	回収率
28	28	100%

	チェック項目	はい	どちらとも言えない	いいえ	わからない
①	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？	28			
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	27	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？	26	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	3		4
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		4
⑥	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	25	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？	22	3		3
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？	25	1		2
⑨	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	27	1		
⑩	日々の活動内容(散策、作業、自立課題、運動、散策等)に満足していますか？	25	3		
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？	23	4		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?	24	1		3
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?	24	3	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?	23	3		2
⑮	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか?	25	1	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?	22	2		4
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?	28			

■各チェック項目へのご意見

①～③職員の対応について

<p>【ご意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・笑顔で挨拶していただき、対応には満足しています。 ・とっても笑顔が良くてやさしいです。なんでも答えて下さってうれしく思っています。 ・何かあったらすぐ連絡してくれるのでたすかります。 ・職員の皆様は良い方ばかりで安心して、通わせていただいています。 <p>【返 答】</p> <p>過分なお褒めの言葉をいただき、大変恐縮です。頂戴したお言葉を励みに、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、日々精進して参ります。どうぞ宜しくお願い致します。</p>

④～⑨サービス共通

<p>【ご意見】</p> <p>楽しいかどうかはわからないが行かないとは言わない。</p> <p>【返 答】</p> <p>ご記入ありがとうございます。皆様に楽しく過ごしていただけるよう、ご利用者様の声や表情といった反応や表現をしっかりと捉えながら、更なる活動内容の充実に努めて参ります。今後も要望書や面談等でご要望やご意見をお伺いしながら、楽しみをもって活動に参加していただけるよう、サービスの質向上に尽力して参りますので、宜しくお願い致します。</p>

【ご意見】

車椅子で急に動き出したりするので、周りの方々にぶつからないか心配です。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご利用者様の特性を踏まえ、事故を未然に防ぐよう努めております。ご利用者様の席や他者との距離、職員が見守りを行う立ち位置やフロアの人数といった環境設定に関しましても、日々考察と検討を重ねながら職員間で危険箇所を共有しております。ご利用者様の行動を予測し、起こりうる危険な状況も想定した上で、大きな事故に繋がらないようその都度改善しておりますので、どうかご安心下さい。

今後も不安なことや心配事などございましたら、いつでもお声かけいただけると幸いです。宜しくお願い致します。

【ご意見】

カラフルさんに行くことがないのでわかりません。送って行っても外のままですし。でも、スタッフの方を見ていて安心してます。皆さん、キチンとされてますから所内もきれいだと思います。

【返 答】

恐れ入ります。「寄せられた信頼に恥じない事業所でありたい」と身の引き締まる思いです。今年度より、支援計画の更新時に併せて個別面談を実施しております。事業所内の環境や活動の様子をご覧いただくことができ、希望される方には実際に提供しております昼食を試食していただくことも可能となっております。ご利用者様の現状を確認し、支援の方向性を検討する重要な機会となりますので、是非ともご出席くださいますよう、お願い申し上げます。

また、事業所に法人職員以外の目が入ることで、接遇や権利擁護に対する職員の意識も向上し、透明性の高い開かれた事業所となります。面談時に限らず、いつ事業所にお越しいただいても構いませんので、気軽にお声かけ下さい。今後も皆様に快適に過ごしていただけるよう、また皆様の信頼にお応えできるよう、日々の支援に邁進して参ります。

【ご意見】

- ・毎日行くときいやとも言わず楽しく利用させていただいています。作業だけでなく個人の好みに合わせた対応を頂き感謝しております。
- ・本人も楽しみにしている様で「行こう」と誘うと嬉しそうにしています。
- ・長期の休みはあと何日？とカウントダウンしてます。とっても楽しく過ごしているので「休み！」と言うと暗い顔になります。
- ・とっても清潔にされていて、こちらの方が汚して申し訳ないと思っています。
- ・広報もすごく楽しみにしています。
- ・とってもとっても楽しんで行ってます。
- ・行事など充実しているので良いと思います。

【返 答】

過分なお言葉、大変恐縮です。これからも人と人との繋がりや触れ合いを大切にしながら、ご利用者様のサポートに尽力して参ります。お一人おひとりが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参ります。頂戴したお言葉を励みに、今後も皆様に楽しく利用していただけるよう、更なるサービスの質向上を目指して精進して参ります。

⑩～⑯サービス(部門別)について

【ご意見】

買い物等にも行けるといいです。入浴支援もしていただけると助かります。

【返 答】

ご納得いただける対応ができておらず、ご迷惑おかけしております。入浴を希望される方が多く、私共も全てのニーズにお応えできておりません。大変申し訳ございませんが、今現在お受けしている方々で精一杯の状況です。また、買い物につきましては、一日散策だけにとどまらず、不定期ではございますが、散策と買い物を組み合わせた活動に取り組んでいるところです。

ホームヘルパーなどの社会資源を活用するという方法もございますので、相談支援専門員を交えて一度話し合いの場を設けさせていただき、詳しい話をお伺いできないでしょうか。よろしければ一度事業所管理者までお声掛け下さい。宜しくお願い致します。

【ご意見】

- ・(日中活動)散策がイヤな子だったけど最近は職員さんと出られるようです。
- ・(連絡帳)すごく良く伝わっております。
- ・状態に合わせて日々の活動に参加させていただき感謝しています。
- ・送迎にはとても助かっています。

【返 答】

過分なお言葉をいただき、大変恐縮です。今後も皆様から寄せられたご意見やご要望を大切にしながら、日々の支援に役立てて参ります。

⑰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？

【ご意見】

トイレが狭いので、トイレの度にスタッフの方が大変じゃないかなーと気になっています。毎回お世話になっています。

【返 答】

お心遣いありがとうございます。現在カラフルには、車椅子用のトイレが一箇所のみで、残り二つの個室は一般向けに作られており、狭く感じられると思います。建物自体が賃貸物件の為、残念ながら大がかりなトイレ等の改築は困難な状況です。ご利用者様にとっても、決して使い勝手の良い環境とは申し上げられず、ご不便な点多々あるかと思っております。大変申し訳ございません。

大がかりな改修等は難しいですが、ご利用者に快適に過ごしていただけるよう、改善できる部分につきましてはしっかりと対応して参ります。今後もお気付きの点等ございましたらご教示下さいますよう、宜しくお願い致します。

【ご意見】

- ・大変お世話になっております。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- ・毎日大変お世話になっております。こだわりがきつく職員さん利用者さんにご迷惑おかけしてあります。本人は楽しく通えているようで感謝してあります。ありがとうございます。今後も宜しくお願い致します。
- ・ずーっとカラフルを利用したいです。
- ・日々の活動内容も充実していてとてもうれしいです。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

・4月からお世話になっています。金土しか利用していませんが、優しい先輩方やスタッフの皆さんのおかげで慣れるのも早く、毎週楽しく通えています。

【返 答】

過分なお言葉をいただき、大変恐縮です。これからもアットホームな雰囲気大切に、楽しみをもって通っていただける事業所となるよう、また皆様の人生がより豊かなものとなるよう、力を尽くして参ります。頂戴したお言葉を励みに、更なる支援の質向上を目指して参りますので、今後とも宜しくお願い致します。

■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】

天気の良い日には、毎日散策・散歩に連れて行ってもらいたいです。いつもよくしていただき、ありがとうございます。本人がカラフルに通うのを楽しみにしているのがうれしいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。散歩や散策は単に気分転換だけに留まらず、体を動かす機会や体力作り、体重管理といった「健康的な生活を送る」という観点においても、重要な活動の一つだと考えております。

しかしながら、猛暑日が続き熱中症のリスクが高くなる時期や、インフルエンザ等の感染症が流行する時期の屋内散策等につきましては、健康管理面から散策を一時中止にさせていただく場合もございます。生活介護をご利用されている方の中には、体の弱い方や病気にかかるると長期化・重症化する方も多いため、日々の体調や情緒によっても臨機応変な判断が必要かと思われまます（体温が1度下がると免疫力は30%下がり、1度上がると免疫力は5~6倍になると言われています）。

今後も気候やご利用者様の体調面を考慮しながら、可能な限り散策活動に参加していただけるよう、日課を調整して参ります。また散策を取りやめた場合につきましても、ご理解いただけるよう理由をお伝えして参りますので、宜しくお願い致します。

【ご意見】

相談にのっていただきありがとうございました。

個別面談・他施設(事業所)を交えての説明会等は良かったです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。また、部門合同保護者懇親会にもご出席いただき、重ねて御礼申し上げます。今後もお困り事や気になることがございましたら、いつでもお声かけ下さい。

【ご意見】

必ず利用者のアンケートや満足度調査をお調べいただいているので(意見を取り入れている)、安心して利用させていただいています。

【返 答】

恐れ入ります。全てのご意見・ご要望にお応えできるとは言いきれませんが、「現状で良い」とは考えておりません。現状に甘んじれば支援はマンネリ化し、気付きの視点や考える力も衰退していきます。今の支援に満足してしまえば、私共の成長はそこで止まってしまいます。皆様からいただいた声が職員を成長させ、法人を活性化させています。

今後もご利用者の意志や気持ちを尊重し、ミーティングやアンケート調査等の機会を大切にしながら、日々の活動に反映させて参ります。皆様のご意見、ご感想、ご質問を心よりお待ちしております。

【ご意見】

いつもご支援ありがとうございます。活動内容を細かく設定していただき、息子も楽しみに利用させていただいています。他施設の方との連携して下さったり、家族のフォローにも気を配っていただき感謝しております。

【返 答】

過分なお言葉をいただき、大変恐縮です。ご記入いただいていることは全て支援者として当然のことなのですが、当たり前ができていくという実感もまた、私共には大きな励みとなります。

些細な事でも構いませんので、お気軽にお声かけいただけると幸いです。今後とも宜しく願い致します。

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】※カラフル

家族がどうしても家を空ける時預かって下さるところがあればありがたいと思います。一人で留守番は無理なので…。

【返 答】

「急に何かあったらどうしよう」皆様が同じ悩みを抱えておられます。現在、めやす箱で夜間を含む緊急受け入れが対応可能な事業所は、グループホームに併設しております短期入所のみとなっております。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、緊急性や必要性の高い方に受け入れを限定させていただいております。

緊急の事案が発生し利用を希望される場合は、その都度契約の用意をさせていただきますので、何かございましたら日中活動先の職員までご相談下さい。また、他法人様にも短期入所を運営されている所がございます。複数の短期入所事業所と契約しておく方法も一つではないかと思っております。特に緊急事案が発生した時に受け入れが可能である保証も無い為、短期入所に関しましては数カ所と契約を結んでおくことをお勧めします。まずは担当の相談支援専門員へご相談いただき、ご検討いただければと思います。宜しく願い致します

(入所部門統括より返答)

【ご意見】

これから先が長いので親も年を取ります。本人が困らないような法人になっていただければと思っております。

【返 答】

多くの保護者様からお子様の将来を案じる思いを聞かせて頂いております。

法人ではご利用者様一人一人の生活の安定、その先の未来までしっかり考え支援をさせて頂いております。当然ご不安も多い事と思っております。

ご不安やご心配ございましたら何なりと事業所管理者、職員へお申し付け下さい。

(地域生活部門統括より返答)

【ご意見】

土、日にレスパイトで利用できる施設があれば助かります。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。大変申し訳ございませんが、現在めやす箱で土・日に利用できるサービスは短期入所しかなく、土・日の受け入れは緊急時対応のみとさせていただいております。

ご納得いただける回答ができず、大変申し訳ございません。今回いただいたご要望の理由がレスパイト目的ということから、ご家庭で様々な課題を抱えておられるとお察しします。可能であれば、一度事業所管理者、担当の相談支援専門員を交えて、家庭での過ごし方や状況について詳しく話を伺い、一緒に今後の方向性や社会資源（福祉サービス）の活用などを検討してみても如何でしょうか。

生活介護は特に重度の障害を抱える方も多く、ご家族の心身の疲労は至極当然のことと思います。しかしながら、ご利用者の皆様はご家族が健康で心も元気でなければ、地域（自宅）で生活することはできません。私共もご家族の健康や心の安定は、ご利用者様が地域で暮らすための重要なポイントであると考えております。お一人で抱え込んだり、ご家族だけで悩んだりされるのではなく、詳しくお話を聴かせていただけると幸いです。宜しくお願い致します。

（生活介護部門統括より返答）