

サービス満足度調査結果 集計表 (平成 30 年度)

事業所名：グループホームめやす箱

■集計結果

配布数	回収数	回収率
24	22	92%

	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？	20	2		
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	21	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	1	1	1
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？	20	1	1	
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？	18	2		2
⑥	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	18	2		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？	14	3	1	4
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？	15	1	1	5
⑨	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	13	4		5
⑩	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？	15	5	2	
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？	17	2	1	2

⑫	健康管理や服薬管理は適切に行われていますか？	19	3		
⑬	預けているお金や日用品は適切に管理されていますか？	17	1	1	3
⑭	グループホームの共有設備(食堂、浴室、トイレ等)は必要な物が揃っていますか？	18	1		3
⑮	余暇の過ごし方(ヘルパーの調整、個別の関わり等)に満足していますか？	17	1		4
⑯	家庭連絡表の内容は、必要な情報が記載されていますか？	16	2	1	3
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？	19	1		2

■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> <p>いつも親切に対応していただいております。</p>
<p>【返 答】</p> <p>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向上に努めて参ります。</p>

④～⑨サービス共通

<p>【ご意見】</p> <p>十分に対応していただいております。</p>
<p>【返 答】</p> <p>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向上に努めて参ります。</p>
<p>【ご意見】</p> <p>床面、階段のそうじが十分とは思えない。建物外の雑草除去にも気を配っていただきたい。</p>
<p>【返 答】</p> <p>不快な思いをさせていただきましたこととお詫び申し上げます。グループホームは皆様にとっての家でもあることから、生活スキル向上とそれぞれが役割を持つことを目的に、お風呂場や食堂などの共有スペースは当番制で職員と一緒に掃除をしていただいております。</p> <p>しかしながら、ご指摘いただきましたように、廊下や階段に関しましては分担を決めておらず、職</p>

員の配慮が行き届いておりませんでした。職員が何もかもしてしまつては、入居者様のできることや可能性を阻害することにもなりかねませんので、今後は同様に当番制とし、入居者様と職員と一緒に清掃を行い、環境整備と清潔保持に努めて参ります。また、雑草除去に関しましても同様に役割を分担させていただき、職員も一緒に取り組んで参ります。

他にもお気付きのことがございましたらお伝えいただくと幸いです。宜しくお願い致します。

【ご意見】

階段、廊下が充分掃除をされていない時があります。

【返 答】

不快な思いをさせていただきましたこととお詫び申し上げます。グループホームは皆様にとっての家でもあることから、生活スキル向上とそれぞれが役割を持つことを目的に、お風呂場や食堂などの共有スペースは当番制で職員と一緒に掃除をしていただいております。

しかしながら、ご指摘いただきましたように、廊下や階段に関しましては分担を決めておらず、職員の配慮が行き届いておりませんでした。職員が何もかもしてしまつては、入居者様のできることや可能性を阻害することにもなりかねませんので、今後は同様に当番制とし、入居者様と職員と一緒に清掃を行い、環境整備と清潔保持に努めて参ります。

他にもお気付きのことがございましたらお伝えいただくと幸いです。宜しくお願い致します。

⑩～⑯サービス(部門別)について

【ご意見】

いつも感謝しております。

【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、今後も更なるサービスの向上に努めて参ります。

【ご意見】

ごはんはもう少しやわらかいほうがよい。魚は時々パサパサのときがある。トイレトペーパーがない時がある。

【返 答】

配慮が行き届いておらず大変申し訳ございません。お食事につきましては、その都度ご感想等を職員にお伝えしていただくと助かります。その場でお伝えいただくと状況確認も容易にできますし、改善にも繋げやすいので、ご協力お願い致します。気を遣ってしまいその場で伝え難いようであれば、後ほど管理者までお声かけ下さい。年齢層も様々ですし好みもそれぞれですので、ご要望全てを叶えることは難しいかもしれませんが、可能な限り対応させていただきますので、ご了承下さいませようお願い申し上げます。

トイレトペーパーの補充に関しましては、配慮が行き届いておらず申し訳ございませんでした。トイレトペーパーがなくなったことを職員へ伝えることができない方もいらっしゃいます。また、ご利用者様の中には、トイレトペーパーを全て使いきらないと気が済まないといった強い拘りが見られる方も居られます。そのような行為が頻回に発生した場合は、状況が落ち着くまで期間を限定してトイレトペーパーの設置量を少なくしている場合がございます。こまめに確認することを徹底して参りますので、ご了承下さいませよう、お願い申し上げます。

■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】

いつも大変お世話になっております。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、今後も更なるサービスの向上に努めて参ります。

【ご意見】

入居者の家族がお互い困った時に助け合ったり、情報の交換をしたり体験談を聞いたりすることのできる「家族会」のようなものがあればよいと思います。そういう場の設定はできないのでしょうか。

【返 答】

貴重なご意見ありがとうございます。ご家族の中には、お住まいが遠方の方や体調的な問題を抱えておられる方、年齢によっては無理ができない方もいらっしゃいます。また、家族会役員の仕事や会に要する費用の問題もあるため、ご負担に感じられる方も少なからずおられるのではないかと考えられます。そのため、私共の方から声をかけ家族会を作ってくださいとお願いすることも申し訳なく思い、今日に至っております。

家族会とは互いに悩みを共有し、連携することで支えあう相互扶助の会となります。会でとりまとめた意見を事業者に提案したり、行事やイベントに協力したり、必要な備品を提供したりといったことが主な活動となり、ご家族が負担を負う事になってしまいます。そのため、法人が組織するものではなく、結成は当事者であるご家族の任意に委ねられます。また、一度結成してしまいますと、簡単に止めるわけにもいかないため、慎重な協議が必要ではないでしょうか。まずは周りのご家族とよく話し合ってください、賛同を得る必要があるかと思われます。その上で進展があるようでしたらお声かけ下さい。私共も出来る限りの協力をさせていただきたいと考えております。

また、ご家族同士の交流や情報交換の機会に関しましては、以前も同様のご要望をいただいておりますので、検討して参ります。いましばらくお時間をいただけると幸いです。

【ご意見】

日中はグループホームめやすばこ内で、おふろ、ごはん、せんたく、居室でTV と、マンガ、そうじなどをこころがけています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご自身で色々なことを考えながら、充実した日々を過ごされているようで嬉しく思います。今後も安全・安心・快適な生活を送っていただけるよう、日々のサポートに努めて参ります。生活の中で困り事や意見等ございましたら、いつでもご相談下さい。

【ご意見】

僕はグループホームの職員とおはなしをしたりします。

【返 答】

色々なお話を聞かせて下さり、ありがとうございます。日中活動先でのことや普段見ているテレビ

番組の話題等…ささいなことですが、そのお話の中から皆さんのことをより深く知る事ができます。これからもゆっくりお話をする時間をもうけ、不安や心配事のない生活を送っていただけるようサポートさせていただきますので、宜しくお願い致します。

【ご意見】

きれいに作っていきもちのよいもの（たてもの）で私もきれい（清潔）でいたいです。（女性）

【返 答】

ありがとうございます。皆様に快適な生活を送っていただけるようにと、打ち合わせから何度も何度も練り直した甲斐があります。

女性らしさや清潔感を大切にされていることは、とても素晴らしいことだと思います。目標に向かって頑張れるよう、私たちも全力でサポートしていきます。日々の生活の中で、困り事や意見等がございましたら、いつでもご相談下さい。

【ご意見】

話は聞いてくれますが、その結果のお知らせ（報告）がない。スタッフの方の連携が取れていないと思われることがよくあります。連絡票（日々の様子を書いてくださっている紙）などに混ざって、スタッフ用の日誌と思われるような書類（入所の方の情報）が混ざっていたりしたことがある。以前書いたことも改善されていないのですが、お金のこと等はきちんとしてほしい。

【返 答】

大変申し訳ございませんでした。また、前回いただいたご意見への対応が不十分であったことにつきましても、重ねてお詫び申し上げます。今後は同様の事が無いよう、ご利用者様とご家族の立場や気持ちを第一に考えた対応を心掛けて参ります。また、頂戴したお言葉を真摯に受け止め、連携強化と迅速な対応に努めて参ります。

お金の取り扱いにつきましても、丁寧に説明ができておらず申し訳ございませんでした。お小遣い帳に用途を詳細に記載し、ご家族にも明確に伝わるよう改善して参ります。

【ご意見】

在籍されている職員の皆さんの利用者に対面する親身のこもった気持ちが話を通して良く伝わってきます。なにより利用者が喜んで生活を楽しんでいる事を保護者として本当に喜んでいます。必要な情報を都度報告して下さる事にも安心しております。

【返 答】

過分なお言葉をいただき大変恐縮です。いただいたお言葉に恥じないよう、今後も温かみのある支援を心掛け、更なるサービスの向上に努めて参ります。

【ご意見】

食事の前の手洗いができているかちょっと心配です。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。食事前の手洗い等に関しましては、職員からも手洗いとアルコール消毒の声かけ（確認）を行い、ご自身で意識してできない方や定着していない方には、必要に応じて職員がサポートさせていただいております。また、食事の前だけに限らず、グループホームに戻って来られた時や排泄後等にも同様の対応をさせていただいておりますので、どうかご安心下さい。

【ご意見】

要望に対して結果が不明のことがある。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、大変申し訳ございません。頂戴したお言葉を真摯に受け止め、いただいたご要望等に対する結果や報告につきましては、書面等で確実にお伝えするよう改善して参ります。

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】

これからも宜しく願います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。こちらこそ今後とも宜しく願い致します。要望や質問等ございましたら、いつでもお声かけ下さい。

【ご意見】

法人になって特に色々な分野に進出されているようですが、職員の手当は大丈夫でしょうか。サービスの低下はないでしょうか。実力以上に手を上げ過ぎるのも考えものだと思います。

有難いお言葉頂きありがとうございます。ご指摘の通り、昨今の介護・福祉業界に起きましては報酬や処遇が課題となり離職する傾向にあります。

めやす箱では、法人理念に掲げております「職員が働きやすい環境作り」に常に向き合っております。満足して頂けるサービスを提供するには、まず職員の成長が不可欠です。その事は、法人一同重々理解し日々職員育成に取り組んでおります。事業展開におきましても、事業計画を重ね熟慮しての事業開始をしております。保護者様にご心配されます「親亡き後」の事や、ご利用者様の将来を見据え必要な事業を常に検討し事業に移しております。また、ご障がいを持たれて方々にご利用して頂ける場所を充足させる事も社会福祉法人の責務として捉え、事業展開させて頂いております。

足元はしっかりと固め、より一層ご利用者の方々のニーズにお答えさせて頂ければと思っております。今後ともご理解、ご協力の程宜しく願います。

(地域生活部門統括より返答)

【ご意見】

職員とおはなしをするときは、きもちよくおはなしをして自分の好きなことをできたらなと思います。

【返 答】

色々なお話を聞かせて下さり、ありがとうございます。日中活動先でのことや普段見ているテレビ番組の話題等…ささいなことですが、そのお話の中から皆さんのことをより深く知る事ができます。これからもゆっくりお話をする時間をもうけ、不安や心配事のない生活を送っていただけるようサポートさせていただきます。また、皆様の「好きな事」や「やってみたい事」が叶えられるよう、全力でサポートしていきますので、なんでもご相談下さい。

【ご意見】

カフェのような事業所をつくってほしい。コーヒー、ココアなど（うさぎカフェ）など

【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、現時点でそのような事業は考えており

ません。該当する事業で考えますと、就労継続支援 A 型が妥当かと思われませんが、市内で起きました A 型事業の利用者一斉解雇問題以降、新規で A 型事業の指定を受けること自体、かなり厳しくなっております。

事業を維持・継続していくためには、ご利用者様にお給料の支払いがお約束できる採算の見通しが必要となります。カフェ一つとっても、よそにはない商品の付加価値（売り）が無ければ、顧客の獲得は難しくなってしまいます。特に食品を取り扱う店舗となりますと、食中毒等のリスクや資格の問題等もございますので、より慎重な議論が必要となります。動物カフェとなると衛生面でのリスクは更に大きなものとなってしまいます。また、今年度の法改正で、就労継続支援事業の支援費がご利用者様の平均工賃で決まる仕組みとなったため、今後はどの事業所もより工賃の高い仕事を求めているかなければならなくなりました。

私共と致しましても、ご利用者様の希望を叶えて差し上げたいという思いはございますが、お仕事をさせていただく以上、何よりも皆様のお給料が確保されることを大前提とし、皆様の生活も守っていかねばなりません。ご納得いただけるお返事ができず大変申し訳ございませんが、ご了承下さいますようお願い申し上げます。

【ご意見】

父兄の親がずっとわからないままです。親の会などを通して親同志の交流が計れるといいと思います。

【返 答】

貴重なご意見ありがとうございます。ご家族の中には、お住まいが遠方の方や体調的な問題を抱えておられる方、年齢によっては無理ができない方もいらっしゃると思います。また、家族会役員の仕事や会に要する費用の問題もあるため、ご負担に感じられる方も少なからずおられるのではないかと考えられます。そのため、私共の方から声をかけ家族会を作って下さいとお願いすることも申し訳なく思い、今日に至っております。

家族会とは互いに悩みを共有し、連携することで支えあう相互扶助の会となります。会でとりまとめた意見を事業者に提案したり、行事やイベントに協力したり、必要な備品を提供したりといったことが主な活動となり、ご家族が負担を負う事になってしまいます。そのため、法人が組織するものではなく、結成は当事者であるご家族の任意に委ねられます。また、一度結成してしまいますと、簡単に止めるわけにもいかないため、慎重な協議が必要ではないでしょうか。まずは周りのご家族とよく話し合ってください、賛同を得る必要があるかと思われます。その上で進展があるようでしたらお声かけ下さい。私共も出来る限りの協力をさせていただきたいと考えております。

また、ご家族同士の交流や情報交換の機会に関しましては、以前も同様のご要望をいただいておりますので、検討して参ります。いましばらくお時間をいただけると幸いです。

【ご意見】

最近、法人の悪しき情報が TV、新聞等で報道されておりますが、聞くにつけめやす箱と比較してしまい、いけない事と反省しながらめやす箱に対する信頼と感謝でいっぱいです。

【返 答】

身に染みるお言葉ありがとうございます。昨今の悪しき法人の不可解な運営には残念な思いしかありません。何より当事者であるご障がいを持たれている方々が多大なる不利益を講じ、人権すら踏みこまれる行為が行なわれ、二度と同じ事があってはならないと強く認識しております。

めやす箱におきまして、法人理念にもございますように「利用者主体のニーズの追及」を常に念頭におき日々支援をさせて頂いております。今後とも更なるナンバーワンの福祉サービスを目指し日々精進してまいります。

(地域生活部門統括より返答)