

サービス満足度調査結果 集計表 (平成 30 年度)

事業所名：くらイフ

■集計結果

		配布数	回収数	回収率
		29	26	90%
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？	24	1		1
② 職員の服装、身だしなみは適切ですか？	24			2
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？	23	1		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	3	1	9
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？	16	2		8
⑥ 個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	18	1	1	6
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？	17	3	2	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？	17	2		7
⑨ ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	20	4		2
⑩ 作業内容に満足していますか？	16	6	2	2
⑪ 作業工賃に満足していますか？	12	10	2	2
⑫ 余暇支援(季節の催し、外出支援等)の内容に満足していますか？	17	5	3	1
⑬ 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？	18	2	2	4
⑭ ご利用日数や作業時間に満足していますか？	20	4	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？	21	3	1	1
⑯ 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？	24			2

■各チェック項目へのご意見

①～③職員の対応について

【ご意見】

他の利用者に聞かれたくないことを人前で大声で聞かれると子どもが言っていました。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、大変申し訳ございません。個人情報に関わることは、第三者に伝わらないよう、管理を徹底して参りましたが、ご不快な思いをされた方がおられるという事実を重く受け止め、職員の意識の向上を図って参ります。その他、気になる点がございましたらいつでも職員までお申し付け下さい。

【ご意見】

今のスタッフさんはとても良いですし、丁寧だと思います。もちろん今までの方もそうでした。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。ご利用者様、ご家族様の理解があつてのことだと感じております。今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】

とてもやさしく対応してくださり、感謝しています。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。まだまだ至らない点もあるかと思いますが、職員一同日々精進し、更なる成長に努めて参ります。今後とも宜しくお願い致します。

④～⑨サービス共通

【ご意見】

今のところはまずまず本人も満足の様ですが、もう少しゆとりがあればと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ゆとりがある状態は、色々な発見、気づきに繋がり、我々もゆとりを生む為に必要なことを模索していく必要があると感じております。スペースや時間的なゆとりを確保できるよう、作業内容や工程の見直し、環境整備を行って参ります。その他、気になる点がございましたら、いつでも職員にお申し付け下さい。

【ご意見】

生活の中の心の拠り所となっている様に伺えます。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後もお1人お1人の思いをサービスに反映できるよう、ご本人様、ご家族の方とのコミュニケーションをより大事にしていけたらと思います。今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】

最近、施設の中へ入ることがないので、どういう状況なのかが、よく分かりません。本人がときどき喋ることでは、分からないので様子を見てみたい気がします。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。実際に様子を見ていただけることでお気づきになる点もあるかと思
います。事業所はいつでも見学可能ですので、ご希望の日程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】

当たり前のように毎日行ってくれています。それはとてもありがたいことです。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。ご本人様の頑張り、ご家族様のサポートがあつてのことだと
思っております。今後も安心して通っていただける事業所となるよう、尽力して参ります。

⑩～⑮サービス(部門別)について

【ご意見】

対職員、対利用者、外部の方との最低限度のエチケット学習ができたらと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。挨拶や言葉遣い、身だしなみ等、人と関わる中でとても大切な事だ
と感じます。現在、一日の活動の中では、接遇等の学習時間が十分には確保できていない状況でござ
います。また、作業との兼ね合いから、事業所全体での実施は困難ではございますが、個別支援での
対応は可能な場合もございます。ご希望がございましたら遠慮なく職員までご相談下さい。可能な限
り対応できるよう検討させていただきます。

【ご意見】

もう少し工賃が高いといい・・・と子どもが言っています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。要望に沿った金額の確保ができておらず、申し訳ございません。
現在、工賃向上に向けて新たな作業の開拓や、取り組み方法の検討を重ねており、今後の工賃増額に
つなげていきたいと考えております。ご要望に沿えるようになるまでには、もう少し時間がかかると
思います。ご理解の程、宜しくお願い致します。

【ご意見】

毎月何らかのイベントがあると楽しみだと思います。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。行事(イベント)に関しましては、「就労」を目的にした事業所にな
りますので、頻繁に行うことが難しい状況となっています。しかしながら、複数のご利用者様から行
事を増やして欲しいとの希望をいただいておりますので、可能な限り行事を実施できるよう検討して
参ります。今年度中には皆様に次年度の行事計画をお伝えさせていただきますので、今しばらくお待ちく
ださい。宜しくお願い致します。

【ご意見】

タメロで対応される事があるそうで嫌みたいです。

【返 答】

ご満足いただける対応ができておらず、大変申し訳ございません。丁寧な言葉のやり取りの大切さ

について、再度職員全体の意識向上を図っていきます。不快な思いをされた際、職員にはお伝えし辛い部分もあると思いますが、その都度学習、指導して参りますので、遠慮なくお申し付けいただければ幸いです。どうぞ宜しくお願い致します。

【ご意見】

余暇支援の日にちが土曜日が多いので、参加できないのが残念です。(本人は土曜、日曜は休みだと思っているので。)

【返 答】

ご記入ありがとうございます。現在、次年度の行事計画を作成しております。土曜日以外の行事に関しましては、次年度実施できるよう検討させていただきます。今年度中には皆様に次年度の行事計画をお伝えさせていただきますので、今しばらくお待ちください。宜しくお願い致します。

【ご意見】

得て不得手もある様ですが、何事も根気が出発点と思っています。金額の問題は申しません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。継続して皆様の根気や頑張りが続くような環境作りに努めて参ります。また、お1人お1人の頑張りがしっかりと工賃に反映できるよう、引き続き作業内容、取り組みを検討して参ります。

【ご意見】

今回の紅葉散策は嬉しく思います。季節の移ろいを感じ、身も心もリラックスできる事と思えました。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。年間の行事の中でも季節感のある行事は、今後も継続して実施していきたいと考えております。行事に関してご希望等ございましたら、いつでも職員までお申し付け下さい。

【ご意見】

毎日の送迎対応に家庭では安心致しています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も安心していただけるよう、対応や運転技術向上に尽力して参ります。送迎に関して気になる点がございましたら、いつでもお申し付けください。

【ご意見】

工賃に関しては、査定がきちんと決まった事が良かったと思えました。逆に足を引っ張ってしまっているのではないかと心配もしました。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。工賃の査定に関しましては、皆様に納得していただけるよう、今後も内容を検討して参ります。

くらイフでは、一人ひとりの能力に合わせた作業の提供を心がけ、少しずつステップアップしていただけるよう支援に取り組んでおりますので、ご記入いただいた内容はご安心いただければと思います。作業の様子等、気になる点がございましたらいつでも説明させていただきますので職員までお声

かけ下さい。

⑩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】

本人の日々の生活に本人自身が自信を持つことが大きな宝物となりました。もちろん利用させていただくことは望むことです。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後もお1人お1人の持ち味をしっかりと引き出せる事業所作り尽力して参ります。まだまだ至らない点もあるかと思いますが、今後もどうぞ宜しくお願い致します。

【ご意見】

なるべくそうしたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。まだまだ成長段階の事業所でございますので、ご意見、ご要望等ございましたら遠慮なく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】

時々でもよいので、日中での様子(作業や休憩時)を連絡帳等で知ることができればありがたいです。職員の方となかなか話す機会がない為。子どもは嫌がらず楽しそうにしている為、安心しています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。日々の様子や変化に関しては、連絡帳に記載させていただくことは可能です。また、事業所見学も可能ですので、お時間がございましたら本人様の様子を見て頂ければと思います。連絡帳の記入や見学の希望がございましたら職員までお申し付け下さい。

【ご意見】

職員の皆様は優しく親切に接して頂き、感謝しています。これからもどうぞよろしくお願い致します。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。まだまだ至らない点もあるかと思いますが、皆様のご理解、ご協力に支えられ、日々営業させて頂いております。今後も皆様と一緒に事業所を作っていけたらと思いますので、どうぞ宜しくお願いします。

【ご意見】

友人と一緒に作業をしたり、色々な行動ができることは、私たち親と致しましても安心と安全を頂いております。なかなか名前が覚えられないのか、その人の特徴で話をしてくれ、それもまた親子間の楽しみです。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。集団での生活機会は事業所に通う大切な要素の一つだと捉えております。今後も交流機会を大切にし、お互いに助け合いながら仕事ができる環境を大切にしていきたいと考えております。どうぞ宜しくお願い致します。

【ご意見】

本来ならば生活介護支援だろうと思うような状態でも受け入れていただけているので、ありがたく思っています。本当に単純な作業しかできていないのですが、今のところ本人も休むことなく通ってくれています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。一人ひとり得意な部分を伸ばせるよう支援していきたいと考えております。支援方針に関しては、今後ご家族様と共に考えて参りたいと思いますので、ご協力の程、宜しくお願い致します。支援内容に関する要望等ございましたら、いつでも職員までお申し付け下さい。

【ご意見】

被害妄想的な所が時々あり、職員の方には迷惑をおかけしてすみません。相性の悪い職員もいるようで、そういうときには女性職員に対応をして欲しいです。くらいフは大好きで続けて行きたい希望があります。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。職員もチームで支援を行っておりますので、必要に応じて対応は交代させていただきます。職員の成長にも繋がりますので、相性が悪いと感じられた職員のどのような対応が問題であったか、考える機会もいただけると嬉しく思います。その他、気になる点がございましたらいつでも職員へお申し付けください。

【ご意見】

以前よりお楽しみの活動を取り入れてくださっているのは、嬉しいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も「仕事」と「余暇」のバランスを考え、余暇活動を盛り上げていけたらと思います。ご希望の行事等がございましたら職員までお申し付け下さい。

【ご意見】

こちらからの言っていることは少し分かるようですが、本人からの発信がなかなか難しい。これからずっとクリアにしたい課題です。職員の方に意見、アドバイス協力をお願いしたいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。ご本人の思いをしっかりと汲み取った支援をしながら、思いを伝える手段と一緒に考えていけたらと思います。ご希望がございましたら面談等の機会を設けさせていただきますので遠慮なくお申し付け下さい。

【ご意見】

施設の職員の方が、よく替わられるのが、ちょっと心配です。本人のことを分かってもらえるよう、引き継ぎをお願いします。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。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、ごもつともだと思えます。

引き継ぎにはしっかりと時間をかけ、職員全体でもしっかりとお1人お1人の情報共有をしていけるよう努めて参りますので、何卒ご理解下さいますようお願い申し上げます。

【ご意見】

年に何回かの事業所外での活動や茶話会は利用者の息抜きや励みになり、とてもありがたいと思えます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。仕事へのモチベーションを保つには、余暇支援の充実も大切であると感じております。今後も有意義な交流機会になるよう計画、実施させていただきます。

【ご意見】

散歩する時間が欲しい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。散歩に関しましては、就労系事業所の特徴や作業の兼ね合いから、日々の実施は難しい状況となります。ご納得いただける回答ができず、大変申し訳ありません。就労系サービスとは異なりますが、外出等を支援しているサービスもございます。お問い合わせ頂ければ情報提供させていただきますので、いつでも職員までお声かけ下さい。

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】

気軽にショートが利用できる様になったり、将来、親が支援出来なくなる前にグループホームが増えます様に。大変な事とは思いますが、切に願っております。

【返 答】

ご満足いただける体制が整っておらず、大変申し訳ございません。めやす箱の短期入所は定員2名で運営しており、登録者の増加に伴い利用希望者も増えております。大変申し訳ございませんが、全てのご希望にお応えできていないのが現状です。土日祝（日中活動先がお休み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いただいております。やむない事情がある場合は、出来る限り協力させていただきますので、まずは日中活動先の管理者もしくはグループホーム職員までお声かけ下さい。

平成26年以降、当法人では3棟のグループホームを立ち上げております。まずは入居されている方の生活基盤を安定させること、そして事業を安定させることを第一に考えており、現段階で併設する短期入所の定員を増やすことや新たにグループホームを開所することは考えておりません。ご希望に沿ったお返事ができず大変申し訳ございませんが、どうかご了承下さいますようお願い申し上げます。現在稼働しているグループホーム3棟の運営が安定し、人材の育成や資金確保といった課題の目処が立ちましたら、皆様のニーズにお応えできるよう増設も検討して参ります。

現状の解決策といったしましては、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。他法人

様の事業所と併用して契約する方法も一つではないかと思えます。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ため、短期入所に関しましては数ヵ所と契約を結んでおくことをお勧めします。まずはご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
お願い致します

(入所部門統括より返答)

【ご意見】

今後法人はどのような方向性でいくのか。グループホームなどを考えておられるのか。お聞きしたい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。まず、グループホームの増設につきましては、今年の4月に新たに3棟目を開所しております。ニーズも多くいただいておりますので、事業が安定しましたら増設できるよう努力して参ります。

そして今後の法人の方向性についてですが、要約致しますと二つとなります。一つは、「ご利用いただいている方々お一人おひとりへの支援を更に充実させていくこと」。そしてもう一つは「社会福祉法人の責務を全うし、地域社会に貢献していくこと」と考えております。

めやす箱が今日まで来られたのは、皆様が当法人を選んで下さったこと、そして支えて下さった結果の賜物です。であるからこそ、まず一番に今利用していただいている皆様を何よりも大切にしていかなければならないと考えております。そして皆様へのご恩を返していくためにも、皆様の今後を支える力となり、地域社会に貢献していかなければならないと考えております。そこで挙がってくるのが事業の展開です。これまで「一人でも多くの方に手を差し伸べたい」、「社会資源を増やし地域で困っている方の受け皿になりたい」といった思いから事業を展開して参りました。事業の展開につきましては、ご利用者様やご家族の皆様の中でも賛否があると思っておりますが、こうして皆様からいただいた要望を叶えていくためにも、事業の展開は必要となって参ります。

ご利用者様がある程度の年齢に達しますと、ご家族も年を重ね家庭での支援も困難になってきます。そうなる必要となってくるのがグループホームなどの入所系事業所です。しかしながら、グループホームを建てるとなるとそれなりに資金も必要となりますので、通所事業所を増やして資金を工面していくこととなります。事業所を増やせば支援に必要な人材を確保しなければならなくなるのですが、新人ばかりで事業所を運営していくことはできません。そこで新しい職員を入れて育成していくため、必然的に職員の異動が発生します。そして良い支援者を確保し続けるためには、職員処遇を向上させていく必要があり、増加していく人件費を賄うためにも収益を上げていかなければなりません。つまりグループホームを増やして将来の不安をなくしていくこと、通所事業所を増やすこと、開設資金を用立てること、職員を異動させて支援力を向上させること、良い支援者に長く勤めてもらうこと、法人が大きくなること。これらは全て繋がっているのです。

幼児期や学童期のお子様を抱えるご家族は常に全力です。お子さんにとって一番重要な時期だと考え、療育の質や環境を重視され、要望も多岐にわたると思えます。また、成人されているご利用者様のご家族は、安らかな日々の安定を願い、自身がどこまで見届けられるかという不安と向き合われていると思えます。それぞれご利用者様・ご家族の年齢は違いますが、皆さん同じように年をとられ、

その都度変化していく様々な不安や心配は、順番に回ってくるのではないのでしょうか。皆様からいただく要望が異なってくるのは、その時その時を乗り越えるため、毎日を必死に生きておられるからだと思えます。

これからも毎年支援学校から多くの方が卒業され、福祉施設等の社会資源が必要となってきます。勿論、めやす箱のサービスを利用していただく方も増えていくと思えます。確かに今は事業の展開や職員の異動などに不安を感じられることがあるかもしれませんが、将来入所を考えられる頃には、「めやす箱にグループホームがあって良かった」と思っていただけではないのでしょうか…

法人が大きくなれば運営を管理していくことも大変になり、事故や怪我といったリスクもどんどん増えていきます。また、ご心配いただいておりますように、昨今の人手不足から人材確保・人材育成も大変難しくなっております。現状を維持していくことだけを考えた方が楽だということは、私共もわかっているのです。

それでもなお事業を展開していくのは、次世代を支えていく支援者を増やして活躍の場を作っていくことが、これから先のご利用者様の人生に還元されていくと信じ、皆様から寄せられた要望を一つずつ叶えていくことに必ず繋がっていくと考えているからなのです。

ただし、どのような状況においても「今ご利用されている方々のことを第一に考える」ということを忘れず、今後の事業展開を考えて参ります。どうかご理解下さいますよう、お願い申し上げます。

(入所部門統括より返答)

【ご意見】

グループホームをふやしてほしいです。親が亡くなった後がとても心配です。

【返 答】

親亡き後の生活の事を考えると、さぞかしご不安な事と思えます。グループホームの増設につきましては、今年の4月に新たに3棟目を開所しております。ニーズも多くいただいておりますので、既存の事業が安定しましたら増設できるよう努力して参ります。

(入所部門統括より返答)

【ご意見】

入所施設(将来のことを考えると)よろしくお願ひします。

【返 答】

今後の生活に不安を抱かれておられることとお察しします。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主流となり、大型入所施設の新設は国の方針上難しくなっております。そのため、新たな入所施設が認可される可能性はほぼ無くなり、今後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ります。法人と致しましても、皆様の思いや不安を真摯に受け止め、グループホーム等の入所系事業整備に努めて参ります。

しかしながら、常時医療ケアを必要とされる方や、重度の障害を抱えておられる方など、グループホームでの生活が難しく、どうしても入所施設でなければという方々もいらっしゃいます。今後の生活についての心配事や不安につきましては、担当の相談支援専門員としっかりお話してみたいかがでしょうか。市内にも入所施設やグループホーム、短期入所を運営する他法人様がたくさんございます。適宜相談しながら進めていくことで今後の生活イメージが持てるようになり、ご家族の不安解

消や軽減にも繋がるのではないかと思います。

現在の支援体系は、急な事故や怪我によってご家族が支援できなくなった場合においても、担当の相談支援専門員を中心に今後のサポート体制が検討・構築されていく仕組みとなっております。担当者を付けておく事でご利用者様の生活は守られ、福祉サービスを利用しておくことで、いち早くご家庭の異変に気付くこともできますので、ご安心いただければと思います。

(入所部門統括より返答)

【ご意見】

B型に男性職員を増やして下さい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。就労部門の人員配置に関しましては、ご利用者様の支援にしっかり携われるよう、法制度に則した体制を整えており、男性職員も各事業所1名以上の配置をしております。就労部門の方向性として、ご利用者皆様の就労スキルの向上、工賃向上を目指しております。今後も必要な人員配置をしっかりと整え、職員のスキルアップを図り、皆様の要望に寄り添える体制を整えて参りたいと考えております。

ご意見頂きました男性職員の増員に関しましては、福祉職を希望される男性が少ないという現状から、大変申し訳ありませんが要望にお応えすることが難しい状況でございます。就労系事業所の主たる業務である就労的支援においては、職員の男女を問わず、全職員がしっかりと支援に携われるよう育成に努めております。しかしながら、皆様から見れば、まだまだ足らずの部分もあると思います。皆様からのご意見は職員の育成に繋がる大切な要素となります。今後もお気づきの点がございましたら遠慮なくお申し付けいただければ幸いです。

男性職員を増やして欲しいと思われた背景には、そう思われた要因があると思います。いただいたご意見には可能な限り検討、対応して参りたいと思いますので、よろしければ事業所職員に率直な意見をお寄せ下さい。今後も皆様に満足していただけるサービス、体制を整えられるよう考えて参りますので、何卒ご理解下さいますようお願い申し上げます。

(就労部門統括より返答)

【ご意見】

ご多忙にもかかわらず、心から利用者支援を頂き感謝致しています。一番心にかかります事は「親亡き後」の事です。不運な星を背負っての人生を歩いて参りましただけに、親亡き後も心安らかに生きて欲しいものと願うばかりです。何とぞ親も子も年を重ねて参っています。この気持ちをお汲み取り頂きたく存じます。「障がい者を地域で…」という演題があり、時々参加してみるものの、落ち込んで帰ります。中々難しい事ばかりで…。高齢の地域で、人の事まで手を出して下さる方が居ません。ヘルパーさんに依頼しても限度があり…。何もかもと申しません。親御さんの皆様方と私達の問題解決の和を見つけられたらと思いますが…。勝手な事申しましたがお言葉に甘えてしまいました。お許し下さいませ。

【返 答】

貴重なご意見を頂き慎にありがとうございます。保護者様のお気持ちお察しします。「親亡き後」は保護者の方々皆様日々悩まれていらっしゃる事だと痛感しております。

当然めやす箱におきましても、ご利用者様一人一人の将来渡っての生活ビジョンは常に考え支援をさせて頂いております。ご心配も多いかと思えます、将来に関するご不安やお悩み等ございましたら是非事業所の職員や管理者に何なりとお申し付け下さい。お答えいたします。

当然事業のみに関わらず、法人全体でも取り組むべきテーマとして認識しておりますので、ご心配されず保護者の方々と一緒に考えて行きます。「障がい者を地域で・・・」は、今や国をあげて施策となっており障がい分野におきましても施設から地域へという流れの中で支援をさせて頂いております。地域に目を向けるとおっしゃる通りまだまだ地域の中で障がいを持たれている方々が安心して生活が出来る状況にはなっていない状況です。しかし、めやす箱におきましては地域の方々の理解や地域共生を含め事業所運営をさせて頂き、近隣住民の方との関わりを持たせてもらっています。今後もより一層地域に根付いた事業所運営を行なって参りますので、ご安心下さい。

ノーマライゼーションの地域になるよう一層精進して参ります。今後とご理解の程宜しくお願い致します。

(地域生活部門統括より返答)