

サービス満足度調査結果 集計表 (平成 30 年度)

事業所名：スマイルライフ

■集計結果

配布数	回収数	回収率
33	25	76%

	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		
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	25			
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？	24	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？	17	4		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？	19	3		3
⑥	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	21	3		1
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？	21	2		2
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	3		3
⑨	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	20	4		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？	20	4	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？	19	5		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?	21	2		2
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	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?	21	3		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?	19	4		2
⑯	事業所通信(事業所広報誌)の内容に満足していますか?	20	4		1
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?	25			

■各チェック項目へのご意見

④～⑨サービス共通

<p>【ご意見】</p> <p>⑤部屋の中を見ていないのでわからない。</p>
<p>【返 答】</p> <p>ご記入ありがとうございます。これまでも同様のご意見をいただき、今年度より事業所見学を兼ねた個別面談を実施しております。</p> <p>面談では現行の支援内容を振り返り、ご利用者様・ご家族と一緒に今後の支援内容や方向性を検討して参ります。また、事業所見学で活動の様子や事業所環境をご覧いただくことで、更なる安心に繋がるのではないかと考えております。希望される方には、実際に提供しております食事を試食していただくことも可能となっております(1食400円)。</p> <p>面談時期については、個別支援計画更新の前月に設定させていただいております。是非とも事業所にお越しいただき、ご要望やご家庭での様子等についてお聞かせいただくと幸いです。</p>
<p>【ご意見】</p> <p>⑨楽しみにしているときと行きたくないというときといろいろあります。言葉が少ないのでわかりづらいです。</p>
<p>【返 答】</p> <p>ご記入ありがとうございます。私共もご利用者様の小さな変化に気付くことができるよう、日々努めております。ご自身の思いを上手く表現できない方もたくさんいらっしゃいます。お一人おひとりの「気持ち」にしっかりと寄り添い、温かみのあるサポートができるよう、これからも精進して参り</p>

ます。

毎日楽しく通所していただけるよう、更なる活動内容の充実を図り、ご利用者様にとって憩いの場となるようコミュニケーションにも尽力して参ります。ご家庭での様子や気になることがございましたら、お伝えいただけると幸いです。

⑩～⑯サービス(部門別)について

【ご意見】

⑮利用していない

【返 答】

ご記入ありがとうございます。生活介護では大半の方が送迎サービスを利用されておりますが、お仕事等ご家庭の事情や他者との関わり(同乗)が難しい障害特性によって、ご家族が送迎されている方もおられます。また、ご利用者様の中には自力で通所されている方もいらっしゃいます。

送迎を希望される方には、予め時間や場所についての要望をお伺いし、対応可能な範囲でご提案させていただきます。しかしながら、何件ものお宅を回ってサービス提供開始時間までに事業所に戻らなければならない規則もあり、公用車の台数や運転許可を取得している職員の数にも限りがございますので、申し訳ございませんが全ての要望にお応えすることはできないかもしれません。

新たに送迎を希望される場合は、現行送迎ルートとの兼ね合い(時間帯や乗車可能人数など)もございますので、管理者までご相談下さい。宜しくお願い致します。

【ご意見】

⑯もの足りなさを感じる

【返 答】

事業所通信がご満足のいただける内容となっておらず、大変申し訳ございません。スマイルライフ通信には、行事や普段の活動、生活介護部門の勉強会、保護者懇親会等の記事を中心に掲載させていただいております。

今後も皆様の知りたい情報や興味・関心のある内容をタイムリーに掲載し、情報を発信していきたいと考えております。掲載記事についての要望がございましたら、職員までお申し付けいただくか、事業所玄関に設置しておりますご意見箱に投書していただけると幸いです。

【ご意見】

⑯事業所によって発行回数に違いがありますが。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。事業所通信につきましては、各事業所管理者の方針に委ねておりますので、事業所ごとに発行回数は異なっております。

スマイルライフでは、2018年から事業所通信をスタートし、昨年は2回の発行となっております。よりタイムリーに情報をご提供できるよう、今後は発行回数を増やしていきたいと考えております。事業所通信についての要望等ございましたら、是非ともお聞かせいただけると有り難いです。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】

個別の活動（自立課題）の種類を増やして欲しい

【返 答】

ご満足いただける支援体制が整っておらず、大変申し訳ございません。個別の自立課題につきましては、ご利用者様個々の現状（能力）や今後の可能性、個別支援計画の内容に沿って課題を提供させていただいております。しかしながら、自立課題の種類がまだまだ十分ではないことは事業所の課題としても挙がっており、昨年からの検討を重ねております。他事業所見学で得た知識や様々な文献資料を参考に、職員間でも情報を共有し、新たな自立課題の作成に取り組んでいる次第です。

今後も活動内容の充実とご利用者様の能力向上を目指し、個別化に尽力して参りますので、宜しくお願い致します。

【ご意見】

散策の回数を増やしてほしい

【返 答】

ご満足いただける活動が提供できておらず、大変申し訳ございません。日々の散策につきましては、午前か午後の活動で可能な限り参加していただけるよう、日課を調整しております。

しかし、猛暑日が続き熱中症の危険が高い場合や、冬場の感染症リスクで屋内散策が難しい場合、著しい気温低下で免疫力が下がり体調を崩してしまう恐れなども考慮し、一定の時期については、散策を控えさせていただく場合がございます。

今後も天候やご利用者様の体調に配慮しながら、可能な限り散策活動を提供して参りますので、ご理解下さいますようお願い申し上げます。

【ご意見】

日中安全に過せる様配慮してほしい

【返 答】

ご意見ありがとうございます。スマイルライフでは、皆様が安全に過していただけるよう、適宜環境整備を行っております。また、職員会議にてヒヤリハット（事故には繋がらなかったがヒヤリとした場面）報告書や事故報告についての振り返りを行い、同様の事案が発生しないよう再発防止に努めております。また、定期的に勉強会等も行うことで職員の危機管理能力と意識向上を図り、日々事故を未然に防ぐよう努めております。

しかし、全ての事故を未然に防ぐことができていないこともまた事実です。この状況を真摯に受け止め、更なる職員の危機管理能力向上と環境改善に努め、皆様に安心・安全に過していただける事業所を目指し精進して参ります。今後もお気付きの点がございましたら、管理者までお申し付け下さい。宜しくお願い致します。

【ご意見】

来年度はGWが10連休になります…あまり連休が続いてもどこかへ連れて行ってあげる事もできずどう過そうかと今から考えています…（笑）いろいろ経験させてもらい感謝しています。（行事など）

【返 答】

ご記入ありがとうございます。2019年度の開所日につきましては、現時点（2018-12-01）で年間祝日が確定していないため未定の状況です。開所予定が固まり次第、ご案内させていただきますので、今暫くお待ち下さい。

【ご意見】

いつもお世話になりありがとうございます。カラオケが最近曲について歌えるようになったとおしえてもらいました。親にはできない支援をしていただいていることに感謝しています。

【返 答】

活動を通じて「出来ることが増えた」と感じていただけたこと、本当に嬉しく思います。できることを増やしていくことは、我々支援者の務めであると同時に、大きな励みでもあります。今後のご利用者様の人生の中で、一歩ずつ少しずつでも「できた」を増やしていけるよう、支援に努めて参ります。

【ご意見】

毎日楽しく通所していて、とてもありがたく思います。毎月の行事、季節の行事と毎回楽しみにしています。

【返 答】

お褒めの言葉、ありがとうございます。これからも皆様に充実した日々を送っていただけるよう、行事や外出を計画して参ります。

【ご意見】

利用している本人だけでなく私達家族への配慮も感じられ満足しています。いろいろと感謝することばかりです。

【返 答】

過分なお言葉、大変恐縮です。ご利用者様をサポートしていく上で、ご家族と支援者の関係が良好であることはとても重要な要素だと考えます。しっかりと情報を共有し、共通の認識・同じ方向性で力を合わせてご利用者様を支えていくことができれば、その結果も大きく変わってくると思います。至らぬ点多々ございますが、今後とも宜しくお願い致します。

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】

受給者証の更新にともない面談がありました。毎回違う方がこられます。これは一方的な見方をなくすことではよいことだと思います。本人が入所した場合など、親にかわってどのような立場の方が支援決定をするように(質疑応答)なるのかなと思いました。今後、高齢知的障がい者の方々の行き先はどうなっていくのでしょうか？

【返 答】

ご本人の入所後の支援決定については、入所先のサービス管理責任者とそのプランを作成する相談支援専門員が連携して行ないますが、権利擁護の視点も踏まえ成年後見制度の活用も家族の支援状況に応じては必要と思います。手続き等については相談支援専門員が将来的な事も見据えたご相談をお受けさせていただきます。

高齢知的障がい者の方の行先については 65 歳で介護保険サービスへの切り替えが優先となりますが、今年度制度改正もあり、現行のサービスを継続して利用出来る選択肢も増えました。入所・通所・サービスの種類によっても取扱いが違いますのでこの件も将来的なご相談として担当相談支援専門員にお気軽にお問合せ下さい。

(相談部門統括より返答)

【ご意見】

ショートステイですが緊急の時の利用しかできない、とかなかなか利用したくてもできないというのには残念な思いがあります。特に重度の子をもつ親はなかなかあずかってもらうこともできない為、気をぬける時がなかなかありません…。レスパイトとしても利用できるようにしていただきたいなと思います。

【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。

また、ご記入いただいた内容によるとご家族の負担も大きいようですので、まずは担当の相談支援専門員若しくは日中活動先の管理者に相談していただき、関係者を交えて担当者会議を開いてみてはいかがでしょうか。今後の方向性や新たな社会資源の活用など、負担軽減に繋がるものが見えてくるかもしれません。

現状の解決策といたしましては、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ため、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。こちらに関しましては、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。宜しくお願い致します。

（入所部門統括より返答）

【ご意見】

（合同で）運動会があれば楽しいだろうなど…。現実にはむずかしいとは思いますが。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。現在、事業所ごとに様々な行事を行っております。合同のイベントとなりますと、スペース的な課題や出先での事故リスクもあり、安易にお答えするわけにはいかないと思っております。

ご利用者様全員を連れての事業所外活動に関しましては、保護者の皆様の協力なくしては成り立ちません。となりますと、まずはご家族の皆様が開催と協力を望まれているかが大きな焦点となります。いざ実施したものの、ご家族の参加は少なく職員も対応しきれず、皆様に楽しんでいただくこともできない…という結果になってしまえば本末転倒です。

また、生活介護部門の登録ご利用者数約100名に加えご家族100名、職員40名を収容でき、且つ競技スペースに加え個別の対応ができるスペースが確保できる設備となるとかなり大がかりな準備が必要となります。

まずは、毎年生活介護部門で開催しております合同保護者懇親会で提案していただき、議論してみたいかがでしょうか。年々少しずつ参加者は増えておりますが、まだ全体の20%といったところではあります。出来る限りたくさんの方にご参加いただき、様々な議論を交わすことができれば、更なるサービスの向上に繋がると思います。ご家族と支援者が力を合わせ、支援やイベント等を一緒に考えてい

くことで、ご利用者の皆様の生活を更に充実したものにできればと考えております。是非ともお誘い合わせの上ご出席下さいますよう、お願い申し上げます。

(生活介護部門統括より返答)