

サービス満足度調査 集計結果

(入所部門)

事業所名:グループホーム めやす箱
事業種別:共同生活援助

		はい	どちらとも言えない	いいえ	わからない	記入漏れ 解答なし
1	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか?	20	0	1	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	21	0	0	0	0
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?	18	1	2	0	0
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	0	0	0
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	1	1	1	0
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	0	2	0
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?	19	2	0	0	0
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	0	0	2	0
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか?	17	2	0	2	0
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?	19	1	1	0	0
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?	18	1	2	0	0
12	健康管理や服薬管理は適切に行われていますか?	19	1	0	1	0
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?	19	0	0	2	0
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?	16	2	0	3	0
15	余暇の過ごし方(ヘルパーの調整、個別の関り等)に満足していますか?	17	2	0	2	0
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?	18	1	1	1	0
17	災害時の避難先が定められており、ご家庭にも発信されていますか。	17	0	1	3	0
18	ご利用者の特性や生活環境に合わせた感染対策がなされていますか。	20	0	0	1	0
19	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?	20	1	0	0	0
合計		353	17	9	20	0

配布数	回収数	回収率
23 部	21 部	91.3 %

寄せられたご意見及び返答コメント（2023年度満足度調査）

事業所名：グループホームめやす箱

～職員への対応について～

【ご意見】設問① 気持ちの良い挨拶

違和感のある挨拶をされます。壁にもたれて携帯を見ていて。適当に言っている感じがします。

【返 答】

不快な思いを抱かせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。ご指摘いただいたような礼節を欠く立ち振る舞いは、福祉従事者である以前に対人マナー上あってはならないことと存じております。

職員への不用意な対応は育成・指導にあたる管理職の落ち度です。いただいたお言葉を真摯に受け止め、職員一人一人の意識を向上させるべく、気を引き締めて接遇向上に取り組んでまいります。この度は誠に申し訳ございませんでした。

生活介護・入所部門統括責任者 馬場 英典

【ご意見】設問③ 話しを聞いてほしい時に、職員はすぐに話しを聞いてくれますか？
申し分ありません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご利用者の体調やその日の出勤者数など、状況によってはすぐに時間をとれないこともございますが、皆様の不安や心配事が少しでも早く解消できるよう、迅速な対応に努めてまいります。

【ご意見】設問③ 話しを聞いてほしい時に、職員はすぐに話しを聞いてくれますか？
大変お忙しいことは承知していますが、責任者への問いかけに対し、何日間も放置されていることがしばしばありました。待っている方はとても長く感じます。今後のこともありますので、仕方ないとは思えません。サブの方を付けて頂けないでしょうか？例えば、SNSでのやり取りは1対1ですが、1対2にして頂き、サブの方も見てもらい、どちらかに返事をしていただくとか。

【返 答】

折り返しの連絡が遅くなっておりましたこと、誠に申し訳ございません。不安を抱えた

まま何日も過ぎれば精神的な負担も大きくなり、事業者の対応に疑念を抱かれることも当然のことと存じます。まずはご連絡いただいた当日か遅くとも翌日には、一旦折り返しの連絡を入れるよう改善いたします。

また、ご相談やご要望の内容によっては、職員間で協議が必要な場合がございます。しかしながら、不規則勤務という事業の特性上、話し合いの場を設け解決案をご提示するまでに、時間を要してしまう場合がございます。そのため、検討に要する期間を鑑みたくえで、折り返しの際に回答期限をお伝えするよう改善いたします。

また、SNS についてですが、社用携帯は管理者しか所持していないため、複数名で管理することは難しいのが現状です。上記の改善が守られない場合や対応の不備・不足などございましたら、恐れ入りますが下記連絡先までご一報ください。

皆様からの信用を損なうことのないよう、迅速な対応に努めてまいります。この度は誠に申し訳ございませんでした。

生活介護・入所部門統括責任者 馬場 英典

連絡先：080-4581-7707

～サービス共通～

【ご意見】設問⑤ 生活・活動空間の環境について

もう少し掃除（時間ありそうに見えることもあり）をして頂けたらと思います。

【返 答】

配慮が行き届いておらず申し訳ございません。ご指摘いただくまで対応できていないということは、本当にお恥ずかしい限りです。入居者の皆様に快適に過ごしていただけるよう、環境整備・環境美化に取り組んでまいります。

【ご意見】設問⑨ 施設利用を楽しみにしていますか？

- ・指導支援が申し分なく受けられています。
- ・本人に聞いてください。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。日々充実した生活を送っていただけるよう、また皆様の心安らぐ場所となるよう、支援の質向上と環境整備に取り組んでまいります。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】設問⑩ 食事提供について

- ・少なくとお腹がすく。
- ・味噌汁の具が少ない。特に豆腐等を入れてください。

【返 答】

ご満足いただけるお食事が提供できておらず、申し訳ございません。物価高騰に伴い、今年度やむなく食費改定を行いました。それに伴いこれまでの満足度調査にも要望があがっていた食事内容の向上にも取り組んでおります。朝食を1品追加し、味噌汁にも大根葉やねぎ、麩、ほうれん草といった具材が入るようになりました。

この度いただいたご要望について、食材の発注業者と交渉を行ったところ、食材費は据え置きで、定期的に朝食の味噌汁に豆腐を入れてご提供できることとなりました。次月の献立はすでに決まっており、すでに発注済の食材もあるため、改善は2024年1月中旬以降の予定となっております。少しお時間はかかりますが、楽しみにしてお待ちください。

また、食事の量についてですが、献立は成人の方が1日に必要なカロリーをもとに管理栄養士が作成しております。とは申しましても年齢や体格にも個々に差があり、若干物足りないという方もおられるかと存じます。

しかしながら、グループホームに入居されている方の中には、糖尿病等の疾患を抱えておられる方や体重の増加防止を目的に食事を制限されている方もおられます。そのため、一律で量を増やすということは難しいところです。また、現状食材費もギリギリでやっているため、現行金額のまま量を増やすことは難しいというのが率直な回答です。ご満足いただける回答ができず、申し訳ございません。

お腹がもたないということでしたら、間食をご用意いただくというのも一つの方法かと思えます。事務所で預かりすることもできますので、職員までお声かけください。ただし、疾患や健康状態（BMI等）によっては、お受けできないケースもございますのでご了承ください。その他食事に対する意見や要望がございましたら、随時職員までお声かけください。食事は誰にとっても楽しみの一つ。できることであれば改善に繋げていきたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

【ご意見】設問⑪ 生活支援について

ひげそり、歯磨きを家でもチェック、修正しているが、出勤前とかにチェックしていただいたらありがたいです。定着させたい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。出発前に身支度を行う際は職員が見守り、ご自身でできるところまでは取り組んでいただき、確認や仕上げを行うようにしております。

勿論、お一人お一人の特性や得手不得手も違いますので、アプローチの方法や注意点もそれぞれ異なります。ご自宅での状況をご教示いただければ、統一したサポートが可能となり、ご利用者も混乱されないと思います。ご都合のよろしい時で構いませんので、一度ご連絡をいただけますでしょうか。よろしく願いいたします。

グループホームめやす箱事業所 連絡先：086-441-8183

【ご意見】設問⑪ 生活支援について

目やにがすごい付いています。1日そのままをよく見ます。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、誠に申し訳ございません。起床時に身だしなみを整える際は、温めたタオルで洗面を行っております。しかしながら、目やにが張り付いてなかなか取れない方、頑なに目を瞑って顔を逸らす方、その場から逃げてしまわれる方もいらっしゃいます。また、肌の弱い方は、あまり強くこすると腫れや発赤になってしまい、かえって肌を傷つけてしまう可能性があるため、激しく抵抗される方は怪我をされないよう、途中で断念してしまうこともございました。

今後は目元にタオルを当てる時間を長めにする、なかなか取れない場合や拒否が激しい場合は数回に分けてアプローチするなど工夫し、ご利用者の整容にも力を入れてまいります。ご自宅での対応でコツなどありましたら、ご教示いただけると幸いです。また、目やにがひどい場合は専門医に相談し、原因を知ることや点眼等の処方を受けることも方法の一つかと思っております。医療機関の受診も併せてご検討いただけると幸いです。よろしく願いいたします。

【ご意見】設問⑫ 健康管理、服薬管理について

申し分ありません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後もご利用者の健康と安全を第一に考え、日々の健康管理と体調確認に努めてまいります。

【ご意見】設問⑬ 預り金、日用品について

報告してもらったことがありません。お金は毎月持っていくますが、どうなっているのか全く。細かいことを言っはいけないでしょうか。

【返 答】

預かり金の管理状況がお伝えできておらず、大変申し訳ございません。金銭の自己管理が難しい方のお小遣いについては、事業所金庫でお預かりし、ご家族から入金があった時

や個人で必要な日用品を購入した時、日中活動先での行事代や外出時の買い物等、金銭の動きがあった都度、出納帳に記載しております。

これまで定期的なご報告ができておりませんでした。今後は月末に出納帳を締め、控えを配布するよう改善いたします。ご家族が来所された際にお渡しさせていただこうと考えておりますが、週末に帰宅されない方やご家族が遠方に住まわれており、なかなか来所機会がない方もおられるため、定期郵送も検討しております。方法や流れが確定次第、追ってご連絡させていただきますので今しばらくお待ちください。また、出納帳と併せてレシートや領収書も保管しておりますので、確認の希望がございましたら、職員までお声かけください。よろしくお願いいたします。

【ご意見】設問⑭ 共有設備について

トイレッ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、誠に申し訳ございません。朝トイレを掃除する際に補充を行っていましたが、今後はこまめに確認を行い、ご不便をおかけしないよう努めてまいります。

【ご意見】設問⑯ 連絡表について

連絡帳は無いと思っているのですが、なので「わからない」に○が多いです。

【返 答】

日々のご様子や状況をお伝えする連絡帳は、定期的に帰宅される方にお配りしており、帰宅されないご利用者は、ご家族とお会いする機会がないためお配りできておりませんでした。私共の配慮が足らず、大変申し訳ございませんでした。

今後は定期帰宅されない方にもお声かけさせていただき、要望があった方には連絡帳と金銭出納帳を郵送するよう、対応を変更してまいります。方法や流れが確定次第、追ってご連絡させていただきますので、今しばらくお待ちください。

(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】

- ・申し分ございません。
- ・いつも親身になっていただいております。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心に留め、更なるサービスの質向上を目指してまいります。

【ご意見】

自分からの発信（連絡、相談、報告）ができにくいと思う。声かけなどしていただけたらありがたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご利用者の中には、ご自分の思いをうまく伝えられない方もたくさんおられます。何気ない普段の会話から思いを引き出せるよう、日々のコミュニケーションを大切に、表情や様子、体調など些細な変化にも気付けるよう、状況把握に努めてまいります。

【ご意見】

もうちょっと話を聞いてほしいです。あともう少し対応とか理解とかしてほしいです。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、誠に申し訳ございません。グループホームは早朝と夜間に業務が集中しており、迎えの車が到着する皆様の出勤前や、入浴支援や食事介助といった個別対応が集中する帰所後の時間帯は、どうしても慌ただしくなってしまいます。

また、不安定になられたご利用者の対応や体調不良による通院の付き添いなど、急な対応が入ることもあり、ゆっくり話す時間がとれない場合もございます。そのため、悩み事や相談事などございましたら、どの曜日や時間帯であれば時間をとりやすいのか皆様にお伝えし、ゆっくり話せる時間を作るよう努めております。事前にお声掛けいただければ、日程や時間の調整も可能となり、ゆっくりお話を伺うことができますので、まずは一旦職員へお声かけください。

ご家族からのご相談でしたら、平日の日中や日中活動先が開所している土曜日の日中など、ご利用者がホームにおられない時間帯でしたら、ゆっくりと話をお伺いすることができますので、事前にご連絡いただくと幸いです。よろしく願いいたします。

【ご意見】

電話で連絡させてもらった事がほぼ伝わっていません。伝言、申し送りの決まりはないのでしょうか？いつも忘れているのでしょうか。不思議です。

毎年同じ内容を書いています。改善の為の調査ではないのでしょうか。改善はできない事だということですね。

【返 答】

職員間の引き継ぎに不備があり、誠に申し訳ございません。連絡や伝言を受けた際は、各棟に設置しております連絡ノートに記載するようにしておりますが、各職員が全ての棟を回っているわけではないため、情報が全体に行き届いていないことがございました。ご迷惑をおかけしてしまい、誠に申し訳ございません。

今後は引き継ぎ方法を改め、各棟の特記事項や連絡事項を全職員が確認できるような場所に集約し、業務に入る前に必ず確認するよう改善いたします。この度は誠に大変申し訳ございませんでした。

【ご意見】

本人が喜んで楽しそうにしている事が表しているように、保護者利用者ともに満足しております。ホームの内部的な事務処理等は保護者等には把握できないと考えます。穏やかに過ごせている事に感謝しております。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。いただいたお言葉に恥じぬよう、また信頼とご期待に応えられるよう、日々の支援とサービスの質向上に努めてまいります。

【ご意見】

このままの生活を希望されています。ご自身のペースで楽しく過ごしていただきたいです。(記入者は後見人若しくは担当の相談支援専門員)

【返 答】

ご記入ありがとうございます。皆様に安心・納得してお任せいただけるよう、今後もサービスの質向上に努めてまいります。

【ご意見】

気にかかっていることと致しまして、職員数につきましては気になっています。要件を伝えたい時に、勤務の上で利用者不在の時は職員が日中に在中していないため、連絡が取れないことがあり、一寸困っています。

【返答】

グループホームは早朝と夜間に稼働しているため、平日の日中は職員不在となっております。日中の連絡は管理者の携帯電話までお願いいたします。しかしながら、ご利用者の通院付き添いや会議等で電話に出られない場合やすぐに折り返せない可能性もござい

ます。急なご用件で管理者へ連絡が繋がらない場合は、下記の部門統括責任者までご一報
ください。よろしくお願いいたします。

グループホームめやす箱 管理者 荒金 昌也 (連絡先：080-4078-5808)

生活介護・入所部門統括責任者 馬場 英典 (連絡先：080-4581-7707)