

サービス満足度調査 集計結果

(生活介護部門)

事業所名:スマイルライフ

事業種別:生活介護

		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?	21	0	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	20	1	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?	21	0	0	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?	9	4	0	8	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?	10	1	0	10	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?	18	2	0	1	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?	16	2	0	3	0
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか?	18	3	0	0	0
10	日々の活動内容(散策、作業、自立課題、運動、散歩等)に満足していますか?	16	4	0	0	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?	16	2	0	2	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?	18	0	0	2	1
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?	20	0	0	0	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?	16	1	0	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?	17	3	0	0	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?	17	3	0	0	1
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。	19	1	0	0	1
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。	13	2	0	5	1
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せんか?	20	0	0	0	1
合 計		323	30	0	36	10

配布数	回収数	回収率
28 部	21 部	75.0 %

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：スマイルライフ

～サービス共通～

【ご意見】設問4 活動スペースについて

玄関口が狭く感じます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。スマイルライフの玄関は両開きとなっており、来所時や帰宅時等、玄関が混雑する時間帯は両方の扉を開放し、車いすの方も出入りがしやすいようスペースを確保しております。また、職員が玄関先の状況を判断し、混雑を避けてお一人お一人を誘導することで、ご利用者同士の接触がないよう努めております。ハード面に関することはすぐには変えられない部分も多々ありますが、ご利用者の安全を第一に考え、環境面の整備を行っております。他にもお気づきの点がございましたら、事業所職員までお声掛けください。よろしくお願いたします。

【ご意見】設問5 生活・活動空間について

時々、明日は大掃除だーと言っています。本人も手伝っているってことでしょうか。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。スマイルライフではご利用者の将来の生活を見据え、スキルアップやADL（日常生活動作）の向上を目的とした活動を取り入れています。その一環として、ご利用者の皆様にもフロアの清掃や洗濯物たたみ等に取り組んでいただいております。活動内容は、お一人お一人の特性やスキルに応じて個別に設定しております。今後もご利用者の将来を見据え、できることを少しずつ増やしていけるよう、活動内容やアプローチの方法を模索してまいります。ご自宅で取り組まれていることや事業所で取り入れられそうなことがございましたら、ご教示いただけますと幸いです。よろしくお願いたします。

【ご意見】設問4、5 活動スペース・生活環境について

- ・支援学校の時の実習の時、成人した時に事業所に入ったぐらいで、どんな感じがだったかなとあまり覚えてないです。
- ・写真を見るかぎり、いいのかなと思いますが、部屋を直接見たわけではないので。
- ・コロナ等で施設の見学ができてなく、又私もなかなか見学に行けないので施設の中の様子は分からないのですが、又見学などして下さったら嬉しいです。
- ・室内へは入りません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。昨年度は新型コロナウイルス感染防止の観点から、個別支援計画更新月に行っておりました個別面談をやむなく中止させていただいておりました。ご家族の皆様にはご心配やご不便をおかけすることとなり、誠に申し訳ございませんでした。

今年5月に新型コロナウイルスが5類感染症へ移行したことを受け、ゴールデンウィーク明けより個別面談を再開し、順次面接と見学のお声かけをしております。また、面談時に限らず事業所見学は随時お受けしておりますので、気軽に職員までお声掛けください。よろしく願いいたします。

活動スペースは、お一人お一人の特性やご利用者同士の相性、感染症予防等を考慮したうえで設定しております。清掃や消毒は毎日欠かさず行っており、安全で衛生的な環境作りにも努めております。皆様に安全且つ快適に過ごしていただけるよう、今後も適宜活動スペースの見直しを行ってまいります。

【ご意見】設問9 施設利用を楽しみにしていますか？

とても楽しみにしています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も皆様に楽しく通っていただけるよう、また安心・安全・充実した時間を過ごしていただけるよう、職員一丸となって更なるサービスの質向上に努めてまいります。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】設問10 活動内容について

作業によっては好き嫌いがあるようですが、本人は一生懸命に取り組んでいるみたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。意欲的に作業に取り組んでおられることを伺い、私共も大変嬉しく思います。作業はご利用者のスキルは勿論、体調や情緒にも気を配り、日々の状況に合わせて時間や量を調整して提供しております。苦手な作業であっても、練習を重ねるうちにできるようになる可能性がございます。「できる」か「できない」かだけでなく、チャレンジ精神を育むことや一生懸命に取り組まれている過程も大切にしながら、適切なサポートができるよう努めてまいります。

【ご意見】設問 10 活動内容について

散策・ドライブ等楽しみにしているので、継続してほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。散策やドライブを楽しみにされている方はたくさんいらっしゃいます。適度な運動や気分の切り替えという効果も大きく、私共も重要な活動の一つと認識しております。勿論、今後も継続してまいります。外出活動を希望される方は多く、対応職員の人数や安全面を考えますと、一度に出掛けられる人数や行先の選定にも一定の基準を設ける必要がございます。全てのご希望（曜日や回数の指定）に沿えないかもしれませんが、皆様に参加していただけるよう、日課を調整してまいりますのでご了承ください。

【ご意見】設問 11 生活支援について

歯磨きについてはスマイルの方で指導してもらっていますが、最近家でも自分から進んで実行していることもあります。また、歯茎からの出血はありません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご自宅でもすすんで歯磨きをされていると伺い、私共も大変嬉しく思います。昼食後の歯磨き支援は、お一人お一人のスキルや特性に合わせ、必要に応じて手順イラストや動画なども活用しながらサポートしております。

歯磨きだけに限らず、できることを少しずつ増やしたり、更なる上達を目指したりしながら、ご利用者の成長の一助となれるよう、日々の支援に努めてまいります。

【ご意見】設問 12 行事について

行事は楽しみにしています。パン屋さんも待ち遠しいようです。（曜日が固定すると助かります。）

【返 答】

ご記入ありがとうございます。楽しみをもって通われていることを伺い、私共も嬉しく思います。スマイルライフは月に 1 度、パンの移動販売車が立ち寄ることになっており、多くのご利用者が楽しみにされているイベントの 1 つとなっております。訪問日につきましては、パン屋さんのご都合次第とのことで、申し訳ございませんがこちらから日時を指定することはできません。日程が分かり次第、できる限り早めにご連絡させていただき、利用日の調整ができるよう対応してまいりますので、ご了承ください。

【ご意見】設問 12 行事について

おやつ作りをやってほしいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。昨年度までは、新型コロナウイルス感染予防の観点から、不特定多数の方が食品や器具に触れる調理活動やおやつ作りは、やむを得ず中止とさせていただいておりました。今年度は、5月に新型コロナウイルスが5類感染症へと移行したため、活動の制限も経過をみながら段階的に緩和しております。おやつ作り等の調理活動につきましては、食中毒リスクを考慮し秋以降の再開を予定しておりましたが、今年は10月以降も気温の高い日が続いたことから、一時延期としておりました。また改めてお知らせを配付いたしますので、今しばらくお待ちください。

【ご意見】設問 12 行事について

誕生日会にもらうプレゼントは喜びません。別の方法はありますか。

【返 答】

ご満足いただける対応ができておらず、申し訳ございません。誕生日会のプレゼントは毎年職員がアイデアを出し合い、限られた予算の中で試行錯誤して決定しております。例年、「ご利用者に使っていただけるもの」をテーマに皆様に同じものをプレゼントしております。今年はパンの訪問販売や行事の際に使用していただくこと、小銭入れをプレゼントさせていただきました。しかしながら、全員に同じ物をプレゼントしてきたため、お一人お一人のご要望が確認できていなかったことも事実です。今後はプレゼントの方法や内容も含めて、お一人お一人に合ったものとなるよう検討してまいります。プレゼントに関するご希望やアイデアなどございましたら、ぜひともご教示くださいますようお願いいたします。

【ご意見】設問 14 食事提供について

給食は楽しみにしています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。食事はご利用者だけでなく、誰にとっても楽しい時間の一つです。そして、一人で食べるより皆と一緒に食べる方が美味しく、楽しく感じられるのではないのでしょうか。今後も栄養バランスのとれた温かいお食事を提供し、その時間が楽しいひと時となるよう、安全対策や雰囲気作りに努めてまいります。

【ご意見】設問 15 送迎対応について

送迎時間はほぼ決まっていますが、待つことが難しいようです。

【返 答】

ご満足いただける対応ができておらず、申し訳ございません。皆様の要望をお伺いし

たうえで、できる限り希望に沿った時間に設定できるよう努めておりますが、大半の方が送迎サービスを利用されており、送迎エリア（方面）や車両の台数、大型車両を運転できる職員の出勤状況等によっては、ご希望の時間にそぐわないこともございます。

また、天候や交通状況等にも左右され、到着時間が前後してしまうこともございます。到着時刻が予定時刻より 15 分以上前後する場合は、電話でご連絡させていただきますのでご了承ください。また、送迎時間の変更をご希望でしたら、まずは事業所管理者までご相談ください。よろしくお願いたします。

～その他～

【ご意見】 設問

今後もよろしくお願いたします。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も充実した時間を過ごしていただけるよう、更なるサービスの質向上に努めてまいります。こちらこそ、よろしくお願いたします。

（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】

ニュースなどで、施設での虐待、入所施設での不衛生な環境など見たりすると、いいところにめぐりあえてよかったと思っています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。めやす箱では、虐待防止委員会やサービス向上部会が中心となり、虐待防止研修や定期的な振り返りの場を設け、支援者の資質向上に注力しております。また、各事業所においても、虐待解決責任者（管理者）と虐待防止受付担当者（権利擁護担当者）を配置し、安心、安全で充実した時間を過ごしていただけるよう、様々な虐待防止・接遇向上に向けた取り組みを行っております。いただいたお言葉に恥じぬよう、今後も職員一丸となって更なるサービスの質向上を目指してまいります。

【ご意見】

毎日、安心安全な生活が送れるようご指導ください。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も安心・安全を第一に、皆様の人生がより豊かなものとなるよう日々の支援に尽力してまいります。また、ご家庭での健康管理や安全対策について、心配事や不安事などございましたら、職員までお声かけください。よろしく願いたします。

【ご意見】

急遽、利用したい日ができるときも気持ちよく受けてくださることがとてもうれしいです。メールなどで話したいことや利用などの相談ができるので、電話では気軽に連絡できないこともすぐ対応して下さるので助かっています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。緊急時やご利用に関する相談等は、電話やショートメールでもお受けしております。契約曜日以外のご利用には、可能な限り柔軟に調整しておりますが、行政より定員（1日20名）を順守するよう指導を受けております。定員一杯の日は利用をお受けできない場合もございますので、ご了承くださいますようお願いいたします。とは申しましても、やむない事情が発生することも考えられます。まずは管理者に相談し、事情をご教示いただくと幸いです。今後も可能な限り柔軟な受入対応に努めてまいりますので、よろしく願いたします。

【ご意見】

行事が増えて楽しんでいる様子を感じられます。いつも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。新型コロナウイルスが5類感染症へと移行したことを受け、外出活動など中止していた行事や活動も徐々に再開しております。皆様のご理解とご協力により、今年度はご要望が多かった日帰り旅行も再開することができました。

また、新たに園芸活動に挑戦し、じゃがいもやカブなどを栽培して、多くのご利用者やご家族の皆様からお喜びの声をいただきました。今後も感染症の流行状況に注意を払いつつ、行事や活動の充実に努めてまいります。

【ご意見】

感染症には辛抱強く対応していただき感謝申し上げます。工賃を沢山頂き、毎日の積み重ねを大切に下さる先生方の想いを感じます。感謝の念に堪えません。「すまいるのうえん」ではよい経験になり、おいしい笑顔になれてとても良かったです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。感染対策につきましては、ご利用者やご家族の皆様にもマスクの着用や日々の体調管理など、多大なるご理解とご協力をいただき、感謝申し上げます。

スマイルライフは作業活動に力を入れており、毎月ご利用者の皆様が頑張られた分、全て工賃として支給しております。生活介護事業所は、本来工賃が発生する作業を提供する義務はございませんが、可能な方には少しでも「働いてお金を得る」という経験をしていただきたいという思い、就労 B 型との狭間におられるご利用者のステップアップ、集中力の向上など、様々な意味合いから作業活動を取り入れております。ささやかな金額ではございますが、皆様の成長や生きがいに繋げることができれば幸いです。

また、今年度は新たな取り組みとして、園芸活動にも力を入れており、花や野菜の植え付けから収穫を体験していただくことができました。ご利用者は勿論、ご家族の皆様にも喜んでいただくことができ、私共も大変嬉しく思っております。次年度以降も継続していく予定ですので、次回は何を育てるのか楽しみにお待ちしております。

今後も日々の生活や活動を通じて様々な体験をしていただき、皆様の人生がより豊かで充実したものとなるよう、活動内容の創意工夫に努めてまいります。

～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】

ラインでのやり取りができれば嬉しいです。急な連絡や行事、日常の様子を写真で送ってもらいたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。現在、管理者が所持している事業所携帯を順次スマートフォンに切り替えており、アプリケーションの利用を含め、運用ルールを検討している最中です。ラインの導入に関しましては、詳細が決まり次第改めてご案内させていただきますので、今しばらくお待ちください。ご不便をおかけしますが、それまでの間はこれまで通り電話やショートメール等でご連絡いただくと幸いです。よろしくお願いいたします。

(スマイルライフ管理者 中島 健太)

【ご意見】

広報誌を Web 上に UP してもらえると嬉しいです。不特定多数の方々が見える状態ではなく、利用者に ID 番号を割りふってパスワードを入力しないと閲覧できないような形が理想ですが。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。以前は法人広報誌や事業所通信を法人ホームページにアップロードしておりましたが、個人情報保護の観点と著作権トラブル回避の観点から、現在はアップロードを中止しております。(無料サイトにアップされているイラストやフレームに著作権があるものを紛れ込ませ、企業を狙って金銭を要求する悪質な手口も存在します。皆様もお気をつけください。)

現在、めやす箱では法人ホームページのリニューアルを計画しております。現段階で明確なお答えはできませんが、リニューアルに合わせて法人広報誌のアップロード再開についても検討していく予定となっております。

しかしながら、広報誌や事業所通信、ホームページは、ご利用者やご家族の皆様へ情報をお伝えするツールであると同時に、法人の取り組みやサービスを地域へ発信し、障がいに対する理解を広めていくためのツールでもあります。現在、法人広報誌や事業所通信に関しましては、各ご利用者に写真や名前掲載の可否を伺い、同意書をいただいで対応しております。パスワードや ID を設定し閲覧者を制限するとなると、情報の公開も困難になってしまいます。

今回いただいたご意見のケースですと一つ前の返答コメントにもありますように、携帯端末のアプリや連絡帳システムを活用する方が有効かと思われまます。以上の様々な利点と課題を鑑みて、ホームページの運用方法と携帯アプリの使用、連絡システムの導入など総合的に検討し、慎重に協議を進めてまいります。進展があり次第、追ってご報告させていただきますので、今しばらくお待ちください。

(生活介護・入所部門統括責任者 馬場 英典)

【ご意見】

重度の人でも入れるグループホームをつくってほしいです。ショートステイも利用できるようになったらいいのですけど。

【返答】

ご記入ありがとうございます。当法人では、現在3棟のホームを運営しております。

- 青江Ⅰ 身辺動作が自立している方が対象(定員10名)
- 青江Ⅱ 生活全般に支援が必要な方が対象(定員8名)+短期入所(定員2名)
- 青江Ⅲ 軽度な身体障害を抱える方が対象(定員6名)

現状、24名の定員に対し、40名以上の待機者がおられ、待機登録の申し込みを一時停止している状況です。

倉敷市や周辺エリアのグループホームもここ数年でかなり増えておりますが、地域の事業所数はまだ足りていない状況です。ご家庭の事情でお急ぎのようでしたら、担当の相談支援専門員ともしっかりと話し合い、他法人様の入所系サービスの情報を収集し、複数箇所で申し込みを行っておくことも方法の1つではないかと思えます。

勿論、当法人といたしましても、優先度の高い事業として、グループホームの増設を中期計画に盛り込んでおり、重度の障がいを抱える方を対象としたホームの拡充についても協議を進めております。

また、ショートステイに関しましても同様に、定員は増やしていく方向で計画を進めております。現状、明確な時期まではお伝えできませんが、進展があり次第ご報告させていただきますので、今しばらくお待ちください。

生活介護・入所部門統括責任者 馬場 英典

