

サービス満足度調査 集計結果

(生活介護部門)

事業所名:スリーピース

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?	19	1	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	20	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	2	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?	13	0	0	7	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?	13	0	0	7	0
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか?	19	1	0	0	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?	20	0	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	1	0	0	0
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか?	19	1	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?	18	2	0	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?	19	1	0	0	0
12	行事(誕生日会、調理活動等)の内容に満足していますか?	17	2	1	0	0
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	0
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?	19	1	0	0	0
15	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか?	18	1	0	1	0
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	0	0	0	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。	18	1	0	1	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。	17	1	0	2	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	0	0	0	0
合 計		346	15	1	18	0

配布数	回収数	回収率
24 部	20 部	83.3 %

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：スリーピース

～職員の対応について～

【ご意見】設問② 職員の服装、身だしなみ

- ・清潔感あります。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も安心してご利用していただけるよう、身なりも含め接遇の向上に努めてまいります。

～サービス共通～

【ご意見】設問④⑤ 活動スペース、環境

- ・活動している所を見ていないのでよくわかりません。また、見学できるようになるといいと思います。
- ・すみません。活動スペース等がよく解りませんので、また見させていただきます。
- ・見学できてないので不明。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。新型コロナウイルス感染症対策及び感染防止の観点から、支援計画更新時に実施しておりました「事業所見学を兼ねた個別面談」を中止させていただいております。

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、これまで設けていた制限や活動の制約についても、動向を追いながら少しずつ緩和してきております。11月4日には多くのご家族にも参加していただき、懇親日帰り旅行を実施することができました。冬季の感染症流行時期を乗り切った来春以降、個別面談の再開も進めてまいりますので、今しばらくお待ちください。

ご利用者の個別スペースに関しましては、お一人お一人の特性や情緒等を鑑み、安全性や快適性も考慮したうえで設定しております。今後もご利用者の状況や成長に応じて、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？

毎日楽しく過ごせて、時に夢の中まで出てるのか、よく笑っています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も皆様楽しく通っていただけるよう、また充実した毎日を送っていただけるよう、支援の質とサービス内容の向上に努めてまいります。

【ご意見】設問⑨ 施設利用を楽しみにしていますか？

一時期行きたくないと言うことがあり、それを施設にお伝えしたところ、対応してくださったようで、今はご機嫌で通えています。ありがとうございました。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。何か気になることがあったり、苦手なことがあったりと、お一人お一人行きたくない理由があると思います。そういった気持ちを汲み取り、不安や問題を取り除くことや一緒に解決していくことも私達が行う支援のひとつです。

気になることや心配事、普段と様子が違うことなどございましたら、些細なことでも構いませんので職員までお声掛けください。

【ご意見】設問⑩ 日々の活動内容

外に出かけていく機会も増えていて、とても室内活動だけでは無理なタイプなので、本人も楽しいようです。

【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」へ移行したことを受け、外出活動も再開しております。気温の高い夏場は熱中症対策のため、室内運動やドライブを提供しておりましたが、涼しくなった秋口からは、玉島の森や酒津公園などに出かけ、しっかりと体を動かす活動を提供しております。散策や散歩は単なる気分転換だけに止まらず、機能維持や健康増進という点においても大きな効果が期待されるため、今後も天候や気温、感染症の発生状況を追いつつ、できる限り外出活動の時間を確保してまいります。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】設問⑫ 行事の内容

コロナ感染症からの影響でしょうか、行事が以前より少ない気がします。これから徐々に増えてくれることをお願いしたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。新型コロナウイルス感染拡大に伴う活動制限により、ご

利用者の皆様にもご迷惑をお掛けいたしました。5類感染症に移行後は、動向を追いつつ徐々に制限を緩和しており、11月には懇親日帰り旅行も再開することができました。しかしながら、慎重かつ段階的に規制解除を進めているため、全ての活動や行事が再開できていないこともまた事実です。

屋外での活動は熱中症対策も鑑みて秋以降、調理活動に関してもまずは食中毒シーズンを避け、工程の少ないおやつ作りから再開していく予定となっております。以前のような状況に戻るまで、今しばらく時間がかかることとなりますが、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

【ご意見】設問⑫ 行事の内容

家族の参加できる行事がもっと増えるとうれしく思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。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、生活介護4事業所でご家庭にアンケートを配付させていただきました。日帰り旅につきましては、希望者が過半数を越えたため再開する運びとなりましたが、保護者懇親会につきましては、参加希望者が半数に届かなかったため、残念ながら今年度は開催を見送らせていただきました。とは申しましても、様々な意見交換ができる交流機会として、保護者会はとても意味のあるものだと思っております。

ひと昔前と比べると共働き世帯も増え、「都合をつけて行事に参加することが難しくなった」との声もよく聞かれるようになりました。また、今年度は「5類へ移行後も慎重に動向を見てから行事参加を考えたい」といったご意見が多かったことも再開へ繋がらなかった大きな要因ではないかと思われまます。

今後も皆様のお考えに耳を傾けながら、保護者会の再開を目指し、またご家族の皆様が楽しく参加できるようなイベントについても検討を進めてまいります。色々のご意見を伺う機会もあるかと思っておりますが、ご協力くださいます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】設問

先生によって迎えに来る時間が遅くなったりします。夏、冬とか寒かったり暑かったりするるので、なるべく時間通りに来てほしいです。

【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。送迎時間につきまして

は、職員個々の運転経験や技量による若干の差もございますが、事故や工事といった当日の交通状況、ご利用者の欠席やご家族のお迎え等に伴う乗車人数の変更、雨や風といった天候などの影響から、到着時間が前後してしまう場合がございます。また、急なご利用者の体調不良や生理現象、情緒の乱れ等により、到着時間がずれ込む場合がございます。

ご利用者同士の相性も考慮し、日々同乗者や座席を調整しているため、同じ時間に到着できないことも多々ございます。到着時間が予定より15分以上前後する場合は、事業所から電話連絡をいたしますので、了承くださいますようお願いいたします。また、真夏や真冬はお体への負担も大きくなりますので、送迎車両が到着するまでご自宅の中でお待ちいただきますよう、重ねてお願い申し上げます。

可能な限り規定の時間に到着するよう調整してまいります。やむを得ず時間の変動がございますこともご理解いただきますよう、お願いいたします。

【ご意見】 設問

連絡帳や送迎時でのお話、個別の支援計画等で活動の様子はイメージできますが、実際にどのような状態でどのように活動できているのか（例えば、給食の食器や量はどれくらいか？等）分かりにくいので、できれば時々送迎時に写真や画像で教えていただければ嬉しいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。活動の様子は連絡帳や送迎時に口頭でお伝えしておりますが、文面や口頭では伝えきれないことも多々ございます。活動中の表情を見ていただくことでご家族の安心に繋がればと思い、イベント後には個別で写真を出力し、連絡帳に綴じ込んでお届けしております。「この活動の様子が知りたい」というようにピンポイントでの要望がございましたら、写真で状況をお伝えすることもできますので、職員までお声掛けください。また、事業所見学で直接様子を見ていただくことも方法の一つかと思っておりますので、いつでもお声かけください。よろしくようお願いいたします。

【ご意見】 設問

職員さんの異動が多いのは仕方ないが、次の方への引き継ぎを細かい事まできちんとしてほしい。担当者が変わるたびに本人が過ごし難くなり、説明をしないといけないので困ります。

【返 答】

職員の異動に関しましては、ご迷惑とご心配をおかけしており、誠に申し訳ございません。異動によるご利用者への影響を懸念させることは当然のことだと思います。

当法人では、経験を積ませ支援力を向上させるという意味合いや支援・活動のマンネ

リ化、慣れからくる虐待等を防止する観点から数年おきに職員異動を行っております。また、職員の病気や怪我による入院や産休・育児・介護等の休職もあり、安全性や著しい支援の質低下を防ぐため、やむを得ず職員を異動させて対応するしかない場合もございます。しかしながら、職員異動は経験豊富でスキルの高い職員を育成することにも繋がっており、ご利用者に還元されるという利点もございます。

ご指摘いただいたことを真摯に受け止め、異動の際は引き継ぎを密に行い、支援の質が低下しないよう努めてまいります。また、より細やかなことまで後任へ伝達できるよう、引き継ぎシートを改善してまいります。

【ご意見】 設問

コロナ・インフルエンザなど感染者が出た時には、早めに教えてもらいたいです。

【返 答】

対応が行き届いておらず誠に申し訳ございません。今年の5月に新型コロナウイルスも5類感染症へと移行し、社会情勢も大きく変わりました。生活介護事業所は、体の弱い方や重症化しやすい方も利用されているため、感染対策は継続しておりますが、取り扱いに関しては他の感染症と同じになっております。体調の優れない方や発熱者が出た場合は、速やかに別室にて経過観察し、状況によってはご家族に受診をお願いする場合がございます。

勿論、感染者が複数名確認された場合や事業所内で感染が拡大する恐れがある場合は、速やかに皆様へ情報を発信させていただきますが、他の感染症と同様、定期的に感染者や家族の感染が発生することもあり、その都度の発信となると、感染症が流行する冬場は「常時」ということにもなりかねません。そのため、現状は状況に応じて判断ということになっております。

とは申しましても、何らかの持病を抱えておられる方や感染リスクの高い方は、ご本人もご家族も慎重に考えておられることとお察しします。「感染者が1名でも出た場合は、念のため事業所を休ませたい」というようなご要望がございましたら、個別で対応させていただきますので、まずは事業所管理者までご相談いただくと幸いです。

感染対策と感染が疑われる方が出た場合の迅速な対応につきましては、今後も徹底継続してまいりますので、引き続きご理解・ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

【ご意見】 設問

今年度、クラブ活動でプールに参加させてもらいましたが、1回しか参加できませんでした。大好きな活動なので、もう少し回数を増やしてもらえると嬉しいです。来年度も期待しています。よろしくお願いいたします。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご満足いただける活動提供ができておらず、大変申し訳ございません。今年度のクラブ活動では、敷地内に大型のビニールプールを設置し、新たな余暇活動に挑戦しております。参加されたご利用者の反応もよく、ご家族の皆様からも好評で、まずまず順調なスタートをきることができました。ご参加いただいたご利用者の皆様、着替えの準備等ご協力をいただいたご家族の皆様、ありがとうございます。

しかしながら、プール活動は初の試みであったため、入念な打ち合わせと準備に時間を要し、開催が7月末となってしまいました。また、プールに参加されないご利用者の活動にも影響が出ないよう、安全性と支援の質担保の観点から、職員が揃った日に実施することとなり、1人1回の参加で手一杯となってしまいました。

今回試験的に実施した結果、皆様からの反響も大きく、ある程度継続実施可能との判断に至りましたので、次年度以降は実施日を増やして開催する予定としております。皆様のご参加を心よりお待ちしております。

【ご意見】 設問

- ・職員のみなさんはいつも笑顔で対応して下さり、とても感じがいい方ばかりです。何か問題が起こった時も迅速に対処していただき安心して子供を預けられます。今後ともよろしく願いいたします。
- ・いつも大変お世話になっております。本人が楽しく通っているので安心してあります。めやす箱さんを利用してよかったですと思っています。今後ともよろしく願いします。
- ・どの職員さんも接遇はできていて感謝しています。
- ・いろいろと考えてやって下さり、ありがたいです。これからもよろしく願いします。
- ・強情な性格なのですが、毎日車の迎えがくると「スツ」とスイッチが入って家を出ます。そのきりかえにいつもビックリです。(朝、今日は無理かもと思う時も…)

【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、更なるサービスの質の向上に努めてまいります。

【ご意見】

ショートステイにいつでも利用できるようにしていただきたい。緊急時の受入れ体制、スタッフの体制、知識、専門性が必要だと思う。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。めやす箱の短期入所は、定員2名で運営しておりますが、登録者の増加によって予約はほぼ埋まっており、全てのご希望にお応えできていない

状況が続いております。

しかしながら、常に空き状況を作っておき、いつでも利用できる体制を確保することは経営上難しい、というのが率直な回答です。常に空室を作るということは、毎日損失を出し続けることになってしまいます。仮に定員を上げたとしても、毎日空床を埋めなければ、事業の継続も困難となってしまいます。ご満足いただける回答ができず申し訳ございません。とは申しましても、ショートステイの定員増に関しましては、これまでも多くのご要望をいただいております、優先度の高い事業展開として今後の計画に盛り込んでおります。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。

それでは「いざという時はどうしたらよいのか」という直近の課題についてですが、倉敷市の基幹相談支援センターが中心となり、短期入所事業者が輪番制で緊急受け入れを行っております。勿論、めやす箱も緊急受け入れ先として登録しておりますので、倉敷市が発行した受給者証をお持ちの方であれば、定員一杯の日であっても予備室等で緊急短期入所の受け入れができる仕組みとなっております。ご家族の病気や怪我、入院など急な困りごとがございましたら、担当の相談支援専門員もしくは日中活動先の管理者までご相談ください。

ただし、倉敷市以外の自治体から受給者証が発行されている方につきましては、お住まいの地域生活拠点（基幹相談支援センター）が緊急対応窓口となり、受け入れを行う短期入所も受給者証を発行している市町村の事業所となります。申し訳ございませんが、緊急時は担当の相談支援専門員まで連絡していただきますようお願いいたします。

また、めやす箱のショートステイは、重度の障がいを抱える方が入居されている青江IIで運営しております。幅広い知識や専門的なサポートが必要な方が入居されているため、夜間に配置する職員も一定年数以上の経験者のみで構成しております。安心してお任せください。

生活介護・入所部門統括責任者 馬場 英典

