

寄せられたご意見及び返答コメント（2024年度満足度調査）

事業所名：ブルー.キャンパス

～職員の対応について～

【ご意見】 設問①、②、③職員の対応について

送迎してくれる職員さんしか知らない。お世話してくれる他の方がどんな人か、何人いるかわからないので…

【返 答】

配慮が足りておらず、申し訳ございません。10人乗りの大型車両を運転できる職員に限られていることや移乗等で男性職員の対応が必要なご利用者様がおられることなどから、送迎にお伺いする職員にはどうしても偏りが生じてしまいます。また、短時間パートの職員は送迎に出ることもないため、なかなかお会いする機会もないかと思えます。

毎年春先に発行しております事業所通信で職員紹介のコーナーを設けておりますが、直接会って話をする機会がなければ、人柄や雰囲気まではわからないというのはもっともなご意見だと思います。

支援計画更新時の保護者面談に限らず、事業所見学も随時受け付けておりますので、見学の際に色々な職員と話してみるというのも方法の一つではないでしょうか。また、懇親日帰り旅行など事業所行事に参加していただくことが可能でしたら、保護者間は勿論ご家族と職員の良い交流機会にもなりますので、前向きにご検討いただくと幸いです。

また、職員の人柄や支援に込める思いが伝われば、ご安心いただけるのではないかと思います。今後の事業所通信で、支援で大切にしていることや個々の特技を活かした支援内容など、職員を深堀するコーナーを設けていくことも検討しておりますので、そちらも楽しみにお待ちしておりますと幸いです。

今後もお気づきの点や不明な点などございましたら、管理者または事業所職員までお声かけください。よろしく願いいたします。

【ご意見】 設問①気持ちの良い挨拶について

一点だけ気になった事、先日お迎えに伺った時、職員の方が「ご苦労さま」と言われていました。この言葉の意味を再確認される事をオススメ致します。宜しく願い致します。

【返 答】

不快な思いを抱かせてしまいましたことお詫び申し上げます。「ご苦労様」は一般的に目上の者が目下の人への労をねぎらって使う言葉とされており、ご指摘いただいた通りご家族への挨拶にはふさわしくありません。今回ご教示いただいた内容は早急に職員へ周知し、今後は適切な言葉を遣うよう全職員で確認しております。

職員の言葉遣い、礼節に関しては全て指導・育成にあたる管理者の責任です。いただいたお言葉を真摯に受け止め、接遇の向上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。

【ご意見】設問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？
ていねいに対応してまいります。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご利用者様、ご家族の皆様との関係を大切にしながら、信頼関係が更に深まるよう努めてまいります。今後ともよろしく願いいたします。

～サービス共通～

【ご意見】設問④・⑤活動スペース、生活・活動空間について

- ・ SNS でも写真でもいいので、生活、活動空間や活動したり食べたり休んだりしている様子をもう少し見せてもらえるといいのですが。
- ・施設に入ることがないので、中のことはよくわかりませんが、玄関周りはいつも綺麗にされているので、活動空間も気持ちよく過ごせているのではと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。生活・活動スペースはお一人お一人の特性やご利用者様同士の相性、ハード面（防音設備や仕切り等）、感染症予防など様々なことを考慮した上で決定しております。清掃や消毒は毎日欠かさず行い、安全で衛生的な環境作りにも努めておりますのでご安心ください。今後は毎月お配りしている個別活動写真や事業所通信も活用しながら、活動スペースやご利用者様の日常の様子をお伝えできるよう工夫してまいります。

また、新型コロナウイルスの影響で中止となっていた支援計画更新時の保護者面談も再開しております。面談の際には活動の様子と併せて、事業所内をゆっくり見ていただければと思います。勿論、定期面談以外でも随時見学を受け付けておりますので、いつでも職員へお声かけください。

2024年11月には法人ホームページをリニューアルし、併せて法人 Instagram も開設しております。全事業所が月替わりで活動写真等をアップロードしておりますので、こちらでもご覧になっていただけると幸いです。

【ご意見】設問④・⑤活動スペース、生活・活動空間について

いろいろな状態の方がいるので仕方ないですが、もう少し明るい部屋だったらいいのではと思ったりします。

【返答】

ご記入ありがとうございます。ブルー.キャンパスは、視覚や聴覚の過敏な方、暑さ寒さが苦手な方など、様々な方がご利用されています。そのため、ご利用者様の特性や相性

を考慮し、3つのフロアに分かれて過ごしていただいております。左右を壁で仕切った個別スペースのあるフロアや窓を割ってしまわないよう、高い位置へ設置しているフロアなどは、日光が隅々まで行き届かないため、照明器具だけではやや暗く感じるかもしれません。

前途の通り、様々な方がご利用されておりますので、全ての部屋を今以上に明るくすることは難しいですが、可能な限りお一人お一人の特性に応じた快適な環境となるよう努めてまいります。各フロアの収容人数にも限りがあり、全てのご要望にお応えすることは難しいかもしれませんが、可能な限り調整させていただきます。フロアや座席配置に関する要望がございましたら、個別で管理者までご相談ください。

【ご意見】設問⑦広報誌、ホームページ等の情報発信について

以前は調理したものや個人の活動している様子を写真にしてくれていたものが、ずいぶん少なくなったようで、ちょっとさみしい…。

【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。個別の活動写真は職員が分担して作成しておりますが、ここ半年は職員の退職や入院、異動などが重なり、対応が遅れていたというのが正直なところです。また、作成にあたっては写真撮影やレイアウト考案以外にも、選別・確認（個々に撮影、掲載、配布の同意をいただいておりますので、一緒に写っている方にも配慮が必要となります。）に時間を要してしまうため、少々お時間をいただく場合がございます。

しかしながら、活動写真はご利用者様の様子をお伝えする重要なツールと認識しております。今後継続していくことは勿論、可能な限りタイムリーに発行できるよう努めてまいります。他にもお気づきの点などございましたら、管理者または事業所職員へお申し付けください。よろしく願いいたします。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】設問⑩生活支援について

- ・月、水、金の3日/週入浴を予定しているが、祭日で休みとなった時は、火、木でも対応してもらっており助かります。
- ・体重管理で毎週月曜日に体重測定を実施、傾向を管理してもらっており助かります。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も皆様の健康と安全を第一に考え、個々のニーズに合わせた質の高いサービスが提供できるよう、日々の支援に注力してまいります。

【ご意見】設問⑭食事提供について

メニューは毎月教えてもらえるし、ほとんど食べているようなので満足しているが、文字だけでは分かりにくい時は写真でも見てみたいなあと思う…

【返 答】

ご記入ありがとうございます。献立表は毎月お配りしていますが、文字だけでは分かりにくいメニューもあると思います。「このメニューの写真が見てみたい」、「どんな料理なのか知りたい」といった要望がございましたら、事業所職員までお気軽にお声掛けください。食事の写真を撮影してお伝えする等、個別で対応させていただきます。よろしくお願いいたします。

(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】

今夏は非常に暑かったが一応問題なく元気に通所する事ができました。ありがとうございました。ただ一度、発熱(39℃)があり、病院へ診察となった(この時は解熱剤をもらい対応した)施設での解熱剤による対応はできないと思われませんが、ポカリ、OS1 等での対応はやってもらえないのでしょうか。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。生活介護事業所には、体の弱い方や重症化しやすい方が多数おられるため、37.5 度以上の発熱がある場合はご利用を控え受診していただく、もしくはご自宅で様子を見ていただくようお願いしております。朝は平熱であったが利用中に発熱した場合も同様に、37.5 度以上の発熱があればご家族へ連絡し、早退していただくこととなります。皆様の健康と安全を第一に考えておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

ご記入いただいているスポーツドリンクや経口補水液に関しましては、予めご持参いただいた(依頼があった)場合は対応可能ですが、こちらで症状から原因を突き止めることはできず、医師の診断やご家族の依頼なく対応を判断することは難しいため、一時的且つ影響の少ないお茶や水でしか対応しておりません。申し訳ございませんが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

【ご意見】

車(送迎)の床の掃除もしていただければもっと良いです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。車内の清掃が行き届いておらず、申し訳ございません。ご利用者様が降車された後、車内の消毒は毎日実施しておりますが、床の清掃は気付いた時に対応しており、定期的には実施できておりませんでした。今後は週1回以上車内清掃を行い、車内の清潔維持に努めてまいります。他にもお気づきの点がございましたら、管理者または事業所職員までお申し付けください。よろしくお願いいたします。

【ご意見】

運動会をやってほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ブルー.キャンパスでは、スペースの都合やご利用者様の特性などを鑑みて、長い間運動会を実施できておりませんでした。今回いただいたご要望を実現できるよう、実施方法や内容を検討してまいります。他にもお気づきの点などございましたら、管理者または事業所職員までお申し付けください。よろしくお願いいたします。

【ご意見】

- ・いつもありがとうございます。安心して利用できています。今後もずっと利用してゆきたいです。
- ・利用者の帰宅時の様子を見てみると、利用者が日々楽しく過ごしているのが良くわかります。休み明けの通所時の喜ぶ姿がすべてです。感謝しております。
- ・大変満足しております。これからもよろしくお願いいたします。
- ・いつも大変お世話になっております。こちらのニーズに合わせていただき、心より感謝しております。これからもどうぞよろしくお願いいたします。
- ・先生方はいつも気持ちの良い挨拶をしてくださっています。利用者に対しての言葉遣いもていねいで、きちんと人権も尊重してくださっていると感じています。
- ・事業所通信は写真もいっぱい、いつも楽しみにしています。活動内容が分かってよいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。いただいたお言葉を励みに、更なるサービスの質向上に努めてまいります。

ブルー.キャンパス 管理者 中島 健太