

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：スマイルライフ

～サービス共通～

【ご意見】設問④ ご利用者の活動スペースは十分確保できていますか？

玄関スペースが狭いので、拡張してもらえると安心です。

【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確認しながら、混雑を避けてお一人お一人を誘導することで、ご利用者様同士の接触がないよう努めております。

ハード面に関してはすぐには変えられないところもございますが、ご利用者様の安全を第一に考え、環境面の整備を行ってまいります。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。よろしく願いいたします。

【ご意見】設問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？

中に入ってみることがないのでわかりませんが、たぶん心地いい空間だと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。個別支援計画更新時には、順次個別面談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。

【ご意見】設問⑦ 広報誌について

毎月配布される日常の様子 とても分かりやすいです。継続してほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。連絡帳や3カ月に1度の事業所通信では、お伝えしきれないこともあるため、毎月写真でご利用中の様子をお伝えしております。これからも普段の様子や意外な一面が垣間見える瞬間をお伝えできればと思います。

【ご意見】設問⑨ 施設利用を楽しみにしていますか？

前に比べると「スマイルに行く」と言って、楽しんでいるように感じます。

【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 日々の活動内容に満足していますか？

本人の気持ちに合わせた活動を提供していただき大変満足です。何より本人が毎日楽しく通所できていることが嬉しいです。

【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活動内容の拡充に努めてまいります。

【ご意見】設問⑮ 送迎対応について

迎えの時間が決まっているのですが、待つことが難しいです。

【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。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す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の制約もあり、ご要望にお応えできない場合もございます。

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。送迎時間変更の希望がございましたら、まずは事業所管理者までご相談ください。よろしくお願いいたします。

【ご意見】設問⑮ 送迎対応について

送迎もいつも丁寧に対応してもらい気持ちよく利用させてもらっています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も安心して送迎サービスを利用していただけるよう、安全運転を徹底してまいります。

【ご意見】設問⑪ 生活支援に満足していますか？

便が出た時には、記入してもらえると助かります。

【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。排泄状況の報告に关しましては不要とのご意見もあり、ご要望に応じて個別で対応させていただいております。ひと言お伝えいただけましたら記入するよう変更いたしますので、職員までお声掛けください。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】

作業中の様子を見られる機会を是非とも開催してほしい(日常の連絡帳では、本当の実態把握が十分できず、かつて一度も見学会がなかった)。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。刺激(五感への情報)が多すぎると情緒が不安定になれる方や活動に集中できない方もおられるため、申し訳ございませんが大人数での見学会は開催しておりません。しかしながら、昨年5月に新型コロナウイルスが5類感染症へ移行したため、今年の春先より支援計画更新時の個別面談を再開し、順次面談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、いつでもお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。

【ご意見】

安心安全な日常が過ごせ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。今後も皆様の安心・安全を第一に考え、環境整備やご利用者様へのアプローチに注力してまいります。また、ご家庭での健康管理や安全対策に関する不安や心配事などございましたら、いつでも職員までご相談ください。

【ご意見】 設問

家族と職員との懇談会の機会を作ってほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご家族と職員の懇親機会といたしましては、昨年度より「日帰りバス旅行」を再開しております。ご利用者様に楽しい一日を過ごしていただきたいという思いで計画しておりますが、ご家族と職員がしっかり時間をとって話ができる大切な交流機会でもあると考えております。

また、新型コロナウイルスの感染症の影響で休止していた「4 事業所合同保護者懇親会」につきましても、年明けの3月に再開する予定となっております。こちらはめやす箱の生活介護 4 事業所のご家族と各事業所の管理者が一堂に会し、事業・制度の説明や談話の時間などを設けた、保護者同士の交流機会となっております。

ご家族と支援者が力を合わせ、ご利用者様をサポートすることが何より一番大切なことだと思います。今後もご家族の皆様が参加できるイベントを企画してまいりますので、ご参加いただけると幸いです。

【ご意見】

・生活支援をたくさんしてもらわないといけないので、職員のみなさんには感謝しております。本人も楽しそうにしている様子が広報誌で伝わってきます。

・ミニ菜園では、植え付けや収穫など自然に触れる機会があり、家でもコミュニケーションが増えて感謝しています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。また、平素よりスマイルライフの運営に一方ならぬご理解とご協力を賜り、感謝申し上げます。いただいたお言葉に恥じぬよう、更なるサービスの質向上に向けて尽力してまいります。今後ともよろしく願いいたします。

スマイルライフ 管理者 菊池 和美