

## 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：スリーピース

～職員の対応について～

**【ご意見】設問④ 活動スペースについて**

- ・活動している所を見てないので、見学などの機会があるといいですね。
- ・実際に見たことがないので…。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今年度より、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」を再開しております。面談と併せて事業所の中もゆっくりとご覧になっていただければと思います。また、事業所見学は随時受け付けておりますので、希望がございましたらお気軽に職員までお声かけください。

ご利用者の座席・個別スペースに関しましては、お一人お一人の特性や相性を踏まえ、導線などの安全面も配慮したうえで設定しております。適宜スペースの変更や見直しも行っておりますので、環境面に関する要望などございましたら、管理者までご相談ください。

～サービス共通～

**【ご意見】設問⑦ 広報やホームページ等での活動概要や行事等について**

Instagramも活用が始まって、もっともっと活動内容が投稿されるのを楽しみにしています。もう、紙のご案内ばかりでなくてもいいかもしれませんね。

**【返 答】**

Instagramの開設につきましては、皆様から多くの「フォロー」や「いいね」をいただき、好調なスタートを切ることができました。この場をお借りして御礼申し上げます。今後も各事業所から順次情報を発信していく予定となっておりますので、楽しみにお待ちしております。

とは申しましてもなにぶん初めての試みであり、個人情報に配慮した写真選定やコンプライアンスを順守した投稿原稿チェック、発信機会の平等性など様々な運用ルールを定めておりますので、投稿までに若干のタイムラグや情報量の制約が生じることもございます。軌道に乗るまでは寛容な目で見守っていただきますよう、お願い申し上げます。

また、昨今ビジネスシーンにおいてペーパーレス化が進んでおりますが、SNS を活用されていない方もいらっしゃいますので、紙媒体の活動写真や事業所通信等につきましては、これまで通り継続させていただくことになっております。普段の様子や行事の内容がしっかりと伝わるよう、掲載内容の充実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？

暑い日が多いので戸外での活動が少ないので涼しくなったらもう少し外での活動が増えるといいと思います。

【ご意見】日中活動先に対するご意見等

コロナウイルスの流行があつてからは、以前のような活動に少しずつは戻りつつありますが、どうしても活発な戸外での活動が少なくなったような印象です。

今年の夏は特に暑さも猛暑日が続いて、室内での活動になってしまっているのが公園とかに行くことがもっと増えてほしいと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。昨年5月に新型コロナウイルスが5類感染症へと移行し、散策や散歩、買い物やショッピングモール等の屋内散策を再開しております。しかしながら、真夏日の気温も上昇しており、5月頃より熱中症の救急搬送がニュースに取り上げられております。ここ最近では10月初旬まで暑い日が続くため、7月から9月までの間は、空調の利いた屋内施設へ出掛けるかドライブに出るのが主流となってしまいます。また、11月から2月頃までは感染症の流行もあり、屋内施設への外出を控えて短時間での散歩を行っております。しかしながら、気温の低い日は室内運動に切り替えているため、年間を通して屋外へ外出できる時期は限られてしまいます。

今年も猛暑が長引いたため散歩や散策を控え、室内で運動や活動を提供していましたが、気温が落ち着いた10月頃より、周辺の散歩や河川敷・水島中央公園等にでかけ、しっかりと体を動かす活動を提供しております。散歩や散策は単に気分転換だけに留まらず、健康管理の面においても重要な活動だと考えております。今後ご利用者様の体調や健康に配慮しながら、天候や気温、感染症の流行状況も確認しつつ、できる限り平等に外出機会が確保できるよう、日課を調整してまいります。

【ご意見】設問⑩ 日々の活動内容に満足していますか？

- ・手芸作品はとても素敵で、持ち帰ってくるのが楽しみです。
- ・クラブ活動も、苦手な内容については本人のできる範囲で対応して下さったり、様子を見ながら提供して下さったりと経験させてもらえて良かったです。
- ・外にでる機会も増え、中での活動もありよかったですと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。活動を通じて様々な経験していただけるよう、今後も活動内容の拡充に努めてまいります。

【ご意見】設問⑪ 生活支援に満足していますか？

飲食後などは本人が何も訴えなくてもこまめに排泄の管理をしてもらわないと、失禁になってしまうのでお願いしたいです。

**【返 答】**

対応が行き届いておらず、大変申し訳ございません。排泄に関しましては、午前の活動前(9:00~9:30)と活動後(11:00~11:30)、昼食後(12:00~12:30)、帰宅前(14:30~15:00)の計4回、定時の声掛けとトイレ誘導を行っております。また、個々の状況に合わせて、定時誘導の合間にもトイレ誘導を行っており、定時に排泄がみられなかった場合は、しばらく時間を空けて再度誘導を行っております。

今回ご記入いただいた内容を踏まえ、飲食後の誘導で排泄がみられなかった場合は、小まめに確認(30分間隔)するよう改善いたします。今後もお気づきの点がございましたら、職員までお伝えください。

**【ご意見】設問⑫ 行事内容に満足していますか？**

調理活動ができるようになって、楽しみが増えたと思います。

**【返 答】**

調理活動は皆さんが楽しみにされている活動です。活動前には各々エプロンやマスクを身に付け、とても表情良く取り組まれています。今後も楽しみながら参加できる活動を提供し、活動を通じて少しずつできることが増えていくよう取り組んでまいります。

**【ご意見】設問⑭ 食事提供に満足していますか？**

食事はいつも「おいしかった」と喜んで話をしてくれます。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。食事は誰にとっても楽しみな時間であり、健康な生活を送るための重要な要素でもあります。事業所では皆さんと一緒に食事を摂るため、更に美味しく楽しく感じられるのではないのでしょうか。健康的な生活を送っていただけるよう、温かく栄養バランスの取れた食事を提供し、今後も皆様にとって楽しい一時となるようサポートしてまいります。

**【ご意見】設問⑮ 送迎対応に満足していますか？**

緊急時は、送迎時間は柔軟に対応していただきたい。

**【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。緊急的な送迎時間の変更等に関しましては、できる限り協力させていただこうと考えておりますが、保有する車両の台数や送迎コース(方面)、ご利用者様同士の相性など様々な条件が絡み合うため、どうしても組み換えが難しい場合がございます。

また、めやす箱ではご利用者様の安全を最優先に考え、路上教習を積み重ねて運行許可を取得した職員しか公用車を運転できないルールとなっております。軽四→5人乗り→8人乗り→10人乗り→11人以上と段階を踏みながら、乗車人数区分ごとに許可をとらなければなりません。そのため、送迎を組み変える場合、乗車人数の多い車両区分の運行許可を取得している職員の出勤状況にも左右されることとなります。申し訳ございませんが、

全ての状況に対応できるとはいえない状況です。

しかしながら、ご家族の介護や急な病気など、やむを得ない理由で時間変更を余儀なくされることもあるかと思えます。可能な限り柔軟に対応させていただきますので、まずは管理者までご相談ください。

～その他～

【ご意見】設問⑰ 災害時の避難先等について

災害の時のマニュアル冊子みたいなのがあればいいなと思う。南海トラフ臨時情報がでた時はとても不安になりました。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。近年の水害や地震では本当に大きな被害が出ており、誰もが不安や心配を抱えられていると思います。岡山県のホームページには、要介護者等向けの防災マニュアルがアップされております。ご利用者様にもわかりやすいよう、丁寧に解説されておりますので、参考にしていただければと思います。

(<https://www.pref.okayama.jp/page/547382.html>)

めやす箱では、災害時対応マニュアルや状況に応じた避難マニュアル等を整備しており、定期的に避難訓練も実施しております。また、障がいを抱える方が利用される福祉施設には、災害等の緊急事態に備えて事業運営を継続・復旧できるよう、業務継続計画（BCP）を策定する義務がございます。勿論、スリーピースもBCPを作成しており、洪水等が発生した場合の避難計画も倉敷市に提出しております。

基本的に災害が発生する前にご家族へ引き渡す、事業所を閉めるといった手はずになっておりますが、ご利用中に災害が発生した場合、こういった対応や流れになるのか詳しく知りたいといった要望がございましたら、資料を基に説明させていただきますので、管理者までご一報ください。ご利用者様の安全を第一に考え、ご家族の皆さまにも安心してお任せいただけるよう、引き続き災害時の備えや避難訓練等に注力してまいります。

（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】

申し訳ありません。あまりよく理解できていない所は記入いたしませんでした。よくやっただいただいていると思っています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。連絡帳や送迎時に日中の様子等を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たくさんございます。活動中の様子や表情を見ていただくことが、何よりご家族の安心にも繋がるのではないかと考え、広報誌や事業所通

信に加えて個々の活動写真も配付しておりますが、今年度より法人インスタグラムを開  
設しておりますので、そちらの方もご覧になっていただけると幸いです。

また、支援の内容や活動の様子もしっかりとご理解いただいたうえで、今後の方向性や  
ステップアップについても一緒に考えていきたいと思っております。不明な点や気にな  
る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。  
よろしく願いいたします。

**【ご意見】**

今年の夏も暑く、これからもこんな年が続くのだろうなと思っております。プールも楽し  
んだようです。暑い時、活動での気分転換が難しく大変ですけど、プールのような活動  
とか他にも何かあればいいなと思っております。広くて涼しい室内を歩けるような場所が  
あればいいんですけど…。夏休みの人達が多いから、どこも多いしどこか穴場があればな  
と探しています。いい所があれば、そういう活動もとり入れてほしいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今年も猛暑で10月初旬まで夏日が続き、どうしても室  
内活動が中心となってしまいました。そのような中で何か楽しいイベントはできないか  
と考え、昨年から始めたプール活動ですが、参加されたご利用者様の反応もよく、今年も  
たくさんの笑顔を見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  
備などご協力をいただいたご家族の皆様、本当にありがとうございます。次年度も夏の  
風物詩として継続していく予定ですので、楽しみにお待ちしております。

夏場の屋外活動は熱中症リスクもあり、どうしても空調の利いた屋内施設の散策やド  
ライブが中心となってしまいます。しかしながら、歩いて回れる広さや空調設備を備えた  
屋内施設は限られており、夏休み期間はどうしても混雑してしまいます。事故や怪我、所  
在不明などのリスクも高まることから、確実に把握できる人数に抑えて出掛けるよう日  
課を調整しているため、頻繁に出掛けることは難しい状況です。お勧めの散策スポットが  
ございましたら、ご教示いただくと助かります。よろしく願いいたします。

**【ご意見】**

利用日にショートステイを利用し始めたのですが、なかなか慣れず翌日の事業所でう  
とうとと居眠りをする事が多く、その状態に合わせて対処していただき、とてもありが  
たかったです。また様子が気になっていたのですが、メールでお知らせしていただき、安  
心しました。今後もお忙しいとは思いますが、いつもと変わった様子が見られた時にはメ  
ールでお知らせしていただくと助かります。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。新たにサービスを利用される時は、ご本人だけでなくご  
家族も不安や心配な気持ちになられると思います。新たなサービスに慣れるまでの間、ご  
利用者様をサポートさせていただくことは勿論、ご家族の不安や心配が払拭されるよう  
サポートさせていただくことも、私共の職務と考えております。

今後も普段と変わった様子等がみられた時などは、電話やメールでご連絡させていただきます。ご家庭と事業所がしっかりと情報を共有し、力を合わせる事がご利用者様にとって何よりだと思います。心配事や気になることがありましたら、いつでもお声かけください。

**【ご意見】**

給食参観をさせていただき、職員の方々とお話できてとても良かったです。機会があれば参観できると様子がよく分かるように感じました。

**【返 答】**

事業所見学にお越しいただき、ありがとうございます。今年度より、支援計画更新時の事業所見学を兼ねた個別面談を再開し、順次ご案内しております。ご利用中の様子をご覧になっていただき、職員と色々お話ししていただくことで、ご安心いただけたのではないのでしょうか。また、個別面談時に限らず、事業所見学は随時お受けしております。「ちょっと様子を見に行ってみようかな」といった気軽な気持ちでお声かけください。

**【ご意見】**

- ・いつも笑顔で接してくれる方、動かしていない体の部分を運動させてくださる方、さりげなくズボンから出ているシャツを直してくれる方、かわいいかざりを作ってください方、一緒に運動を頑張ってください方、1日の様子をよく見てくださっている方、本当に職員の皆さんには、感謝しております。毎日大変だと思いますが、今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつも大変お世話になっております。職員さんにはその都度本人と話をし、対応していただきありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・情緒の安定ができない時があり、理解していただき、毎日楽しく車が来るのを待っています。ありがとうございます。
- ・常に本人の現状をみて対応をしてくださっているのが、送迎の時・連絡帳などでしょうか。本当にありがたいことだと思っております。今後もよろしくお願いいたします。
- ・本人の気持ちとペースに合わせていただき助かっています。これからもよろしくお願いいたします。
- ・いろいろとよく考えてやっていただき、ありがたいです。

**【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。

スリーピース管理者 中野 整