

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：グループホームめやす箱

～職員の対応について～

【ご意見】設問③職員は話をきいてくれますか？

しっかりと話しする時間を取ってほしい。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、申し訳ございません。グループホームは早朝と夜間に業務が集中しており、迎いの車が到着する皆様の出勤前や入浴支援や食事介助といった個別対応が集中する帰所後の時間帯は、どうしても慌ただしくなってしまいます。また、不安定になられたご利用者様の対応や体調不良による通院の付き添いなど、急な対応が入ることもあり、ゆっくり話す時間がとれない日もございます。

悩み事や相談事などございましたら、まずは管理者にお声かけください。ゆっくり話せる時間がとれるよう、日にちや時間を調整させていただきます。

～サービス共通～

【ご意見】設問⑤生活・活動空間について

改善してくださったのだと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お一人お一人の特性や感染症防止などを考慮したうえで環境を設定しております。安全且つ快適に過ごしていただけるよう、今後も適宜見直しを行ってまいります。

【ご意見】設問⑤生活・活動空間について

寝具が日光に当てられているか心配しています。清潔第一に考慮してほしい。

【返 答】

詳細をお伝えできておらず、ご不安なお気持ちにさせてしまい申し訳ございません。寝具の天日干しに関しましては、週末や祝日に各棟ローテーションで行っており、2週間に1度の頻度で実施しております。しかしながら、梅雨時期など雨が続きになってしまう場合は、上記の間隔で実施できないこともございます。あらかじめご了承くださいませようお願い申し上げます。

皆様に快適な生活を送っていただけるよう、今後も衛生面に配慮しながら日々の生活をサポートさせていただきますので、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

歯ブラシが気になる。歯磨き、髭剃りがしっかりできていない。家でもチェックしているがグループホームでもお願いします。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、申し訳ございません。食後や出発前に身支度を行う際は職員が見守り、ご自身でできるところまでは取り組んでいただき、確認や仕上げを行うようにしております。勿論、お一人お一人の特性や得手不得手も違いますので、アプローチの方法や注意点もそれぞれ異なります。ご自宅でのアプローチをご教示いただければ、統一したサポートが可能となり、ご利用者様も混乱されないと思います。ご都合のよろしい時で構いませんので、一度ご連絡をいただけますでしょうか。よろしくお願いたします。

【ご意見】設問⑩生活支援について

- ・朝のおかずを一品増やしてください。
- ・魚の味付けをもう少し美味しくしてほしい。
- ・時々でいいので納豆を出してください。

【返 答】

ご満足いただける食事提供ができておらず、申し訳ございません。昨年度の満足度調査で食事に関するご意見をいただき、要望があがっていた食事内容の改善に取り組んでおります。朝食の味噌汁にも豆腐や大根葉やねぎ、麩、ほうれん草など様々な具材が入るようになりました。

食事の量に関しましては、成人の方が1日に必要なカロリーをもとに管理栄養士が献立を作成しておりますが、年齢や体格にも個々に差があり、若干物足りないという方もおられるかと存じます。しかしながら、グループホームに入居されている方の中には、糖尿病などの疾患を抱えておられる方や体重の増加防止を目的に食事を制限されている方もおられます。そのため、一律で量を増やすということは難しいところです。

また、物価高騰の影響を受け、現状食材費もギリギリでやりくりをしているため、現行の食事代のまま量を増やすことは難しいというのが率直な回答です。ご満足いただける回答ができず、申し訳ございません。間食をご自身で用意していただくしか方法はございませんが、持病のある方や健康管理上で制限が必要な方もおられますので、まずは職員までご相談ください。

魚の味付けに関しましては、改善方法を検討いたしますので、詳しい話をお聞かせいただけると助かります。ご都合のよろしい時に職員までお声かけください。

【ご意見】設問⑩生活支援について

歯が悪いので硬いものが咀嚼できません。身嗜みができませんので対応をお願いします。また爪が伸びすぎている時やつけているマスクが汚れている。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、申し訳ございません。爪切りに関しましては、主に週末や祝日に対応させていただいておりますが、急なトラブルや外出イベント等が入り、間隔が空いてしまうことがございました。今後はチェックシートを用いて、漏れがないよう努めてまいります。また、マスクの交換頻度に関しましては、職員間で交換の声かけをするタイミングを協議し、対応させていただきます。

身嗜み等の身辺動作に関しましては、お一人お一人の特性やADLを踏まえたうえで、できることはご自身で取り組んでいただき、必要に応じて職員が確認や仕上げを行うようにしております。また、その時々々の健康状態や身体状況を踏まえ、必要に応じて相談支援専門員や日中活動先の事業所とも連絡をとりながら、対応方法を検討・統一する場を設けております。気になることや心配事などございましたら、いつでも管理者までご相談ください。

【ご意見】 設問⑬お金や日用品の管理について

改善してくださいました。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。安心してお任せいただけるよう、今後も金銭や日用品の管理には細心の注意を払ってまいります。また、不明な点や気になることなどございましたら、管理者までご一報ください。よろしく願いいたします。

(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】

洗濯機の中を時々洗濯槽クリーナーで掃除してやってください。カビなどが発生していると思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。洗濯機の清掃に関しましては、一般家庭と比べて使用頻度も高いため、毎月1日に各棟で洗濯槽クリーナーを使用して清掃を実施しております。引き続き、定期的な清掃と確認を行ってまいります。

【ご意見】

障がい者として人格は持っています。人格を認めてほしいものです。他の所で報じられています身体的・心理的虐待は絶対に防いでいただきたく存じます。いかなる者であっても大切なものです。働く職員なども皆平等であると思いますが親の心をお咎めください。

【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・身体拘束適正化委員会やサービス向上委員会が中心となり、虐待防止研修など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、虐待防止・接遇向上に向けた取り組みを行っております。

グループホームにおきましても生活介護・入所部門権利擁護指針をもとに、ご利用者様お一人お一人の人格や意思を尊重し、高い意識をもって支援に臨むため、毎月目標を定めて取り組み、会議の中で振り返りの時間を設けております。不安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管理者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】

世話人さんの短期間の異動が多すぎて顔も分からないことがあり、出会っても挨拶できないことがある。全体の職員の顔が見えない。前任の管理者の方は全棟をよく巡回して話しかけてくださり、いろいろ相談しやすかった。話も聞いてくれ、子どもの状態もよく把握されていた。

【返 答】

職員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。4月の年度初めにグループホーム全体の職員紹介を配布しておりますが、どうしても異動や退職に伴い、職員の入れ替えは発生してしまいます。

特にグループホームは早朝の起床介助から、ご利用者様が就寝する遅い時間までの幅広い勤務形態に加えて休日も変則となるため、求人をかけてもなかなか求職者が現れず、人材確保に苦慮しております。また、結婚や子供が生まれるなどライフステージ上の理由から、勤務時間や休日が固定されている事業所への異動希望もあがってくるため、日中活動先の職員との入れ替えを行うことも多々ございます。

世話人（パート職員）に関しましては、本人からの希望がない限り異動はございませんが、子育て中の世代は時間的な折り合いがつき難く、年齢層も子育てが落ち着いた世代や年配の方に偏りがちになってしまいます。そのため、世話人が入れ替わる主な原因は、異動ではなく家庭の事情や体力的な理由による離職が大半を占めております。

長く働いてもらえるよう、職員の増員や処遇向上に取り組んではおりますが、勤務形態の性質上法人の中でも一番人材が定着し難い事業であるため、何卒ご理解くださいますよう、お願い申し上げます。

管理者へのご意見に関しましては、配慮が行き届いておらず、誠に申し訳ございません。前任の管理者は体調面で配慮が必要であったことから、日中専従で配置していたため毎日各棟を巡回することが可能でしたが、7月より配置しております現任の管理者は、ご利用者様の特性と現場業務の把握を最優先に考え、不規則勤務で現場に入っているため、日中に常駐しているわけではございません。ホーム全体の状況を掴み、現場が落ち着いて円滑に機能するようになりましたら、全棟を巡回できる体制に切り替えていく予定ですので、今しばらくお待ちいただきますようお願い申し上げます。

また、現任の管理者も前任者と同様、常にご利用者様のことを第一に考え、職員のサポートや育成にも熱心で、私も全幅の信頼を寄せております。異動当初は色々ご心配やご迷惑をお掛けするかもしれませんが、今回の異動は必ずグループホームにとってプラスになると確信しておりますので、何卒温かい目で見守っていただきますよう、切にお願い申し上げます。

入所部門統括責任者 馬場 英典

【ご意見】

- ・日頃毎日お世話になっており、感謝しています。これからも色々ご迷惑をおかけすることがあると思いますがよろしく願いいたします。
- ・大変お世話になっております。これからもよろしく願いします。
- ・新しい管理者の方がこられ、迅速な対応をしてくださり大変満足しています。
- ・申し出に責任を持って対処していただき安心してます。
- ・一時帰宅が終わり、施設に戻る時はとてもテンションが高くなり、車に乗っている間、大きな声で発語がたくさんあり、声を出して笑いながらの通所は本人がとても喜んでおり、保護者もとても楽しくなります。感謝しております。
- ・本人も元気に回答していただきまして、ここでの生活を希望されています。

【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、また皆様からの信頼とご期待にお応えできるよう、日々の支援とサービスの質向上に努めてまいります。

グループホームめやす箱 管理者 橋本 裕史