

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：くらイフ

～職員の対応について～

【ご意見】設問2

平素接する機会が無くわかりません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。接遇面においては、法人内の研修や事業所内での育成において、職員一人ひとりに指導しております。いつも見られていることを意識して、服装や身だしなみにおいても気をつけておりますが、お見かけした際に、気になる点がございましたら、職員にお申し付け下さい。

～サービス共通～

【ご意見】設問4、5

- ・平素接する機会が無くわかりません。
- ・平素事業所に伺えば解決出来る問題と思います。案外人任せ（作業所の様で事実人任せ感があると思います。）

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご利用者のご家族の皆様は事業所へ来ていただく機会が少なく申し訳ございません。今年度は11月に事業所参観日を設けさせていただきました。次年度以降も事業所参観を実施する予定ですので、ご参加いただけると幸いです。

また、事業所内の活動スペースについてですが、一人ひとりに合わせたスペース作りを心掛けております。作業材料なども視覚的に整頓する場所を示し、事業所全体で整頓をすること、また清掃においても作業練習の一環として、全員で取り組む時間を設けております。引き続き、皆様にとって過ごしやすい環境となるよう努めて参ります。

【ご意見】設問7

広報誌、楽しみにしているのですが、くらイフはどういう作業があるのか詳しいことが、あまりわかりません。個人情報の問題があるからかなと、いつも思っています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。作業内容について、お伝えが出来ていない部分があり、大変申し訳ございませんでした。現在定期で行っている作業内容について、改めて皆様に資料を配布させていただきます。作業についてのご質問や、挑戦してみたい作業等ございましたら、いつでも職員にご相談下さい。

【ご意見】 設問 8

事の次第により、信じていますが

【返 答】

ご記入ありがとうございます。個人情報に関する書類等については、施錠した部屋もしくは施錠している書庫で保管しております。職員同士の会話においても、個人に関する情報については、他の方の耳に入ることのないよう離れた場所や個室で話し合うことを徹底しております。今後とも個人情報の取り扱いには十分に注意して参ります。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】 設問 10、11

満足というより作業がある事自体に感謝しています。現状から申し上げ給料を頂けるだけ大小にかかわらず有難いと思っています。我が家ではお給料を少額でも預金をさせています。通帳を見て喜んでます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご利用者の皆様が日々作業に一生懸命携わっていただいているおかげで請負企業から工賃をいただいております。くらイフでは、一人ひとりの強みに着目した作業提供を行いながら、就労意欲や能力の向上を図っております。安定した工賃のお支払いができるよう、引き続き作業精査や開拓を行いながら安定した作業提供ができるよう努めて参ります。作業内容についてのご要望がございましたら、いつでも職員にお申し付け下さい。

【ご意見】 設問 12

- ・行事は本人も楽しみにしているのですが、日にちの関係で参加できないことがあるので残念です。
- ・レクリエーションはなるべく参加させてください。

【返 答】

ご家庭のご予定と重なってご参加いただけず申し訳ございません。行事に関しましては、均等に参加していただけるよう日程調整をしております。月 1 回実施しておりますので、ご都合の悪い日程がございましたら早めにお伝えくださると配慮できる場合もございます。また、事業所からのご案内についても、前月中旬には配布できるよう準備をいたします。今後とも、皆様が楽しんでいただけるような行事の企画を行って参りますので、ぜひご参加下さい。

(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】

- ・利用者の中に暴力を振り、他の利用者の身体に外傷を与えられるのが親として許し難く思います。この様なことは連絡もないし全くの泣き寝入りに問題を感じます。医院へ行った時の治療費はいかに？
- ・当人の家庭に利用者の行動をきちんと連絡して欲しい

【返 答】

ご心配をおかけしており申し訳ございません。ご利用者同士の距離が近い場合には職員が間に入り、接触がないよう留意しております。また、作業場所についても接触があった場合には事故報告書を作成し、ご家庭への連絡は必ず行っております。医院へ受診となった際、事業所側に過失がある場合には事業所がお支払いいたします。このようなことがないように日々努めて参ります。その他、気になる点がございましたらいつでも職員までご連絡下さい。

【ご意見】

今夏の暑さの中水分補給に注意を申し出ました。以後きちんと実施され帰宅後の心配が解消され安心致しました。(本当に感謝です)(※出来れば申し出以前に気配りが欲しかったと感じていますが…)

【返 答】

気配りが不足しており申し訳ございませんでした。ご利用者の中には自分から伝えることが難しい方もいらっしゃることを念頭に置き、気配り・目配り・心配りを心掛け、利用者皆様の思いを汲み取り、配慮ある言動ができるよう努めて参ります。その他、ご要望がございましたら、いつでも職員にご相談下さい。

【ご意見】

平素の勤務の中で人を指導支援する立場上、人格を高めて頂きたい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。法人内での研修や事業所内での勉強会、日々のご利用者との関わりを通して精進して参ります。また、職員一人ひとりがプロという自覚をもち、ご利用者・ご家族ともに安心して通所いただけるよう努めて参ります。

【ご意見】

本人に施設内の役割を与えることでより頑張ると思います。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。ご利用者に事業所内の役割等お願いすることがあります。その際には、ご本人の意思を確認した上で、無理のない範囲で担っていただくようにしております。役割についてご要望等ありましたら、いつでも職員にお申し付け下さい。

【ご意見】

ひとつ気になりますが、車がよく調子悪くなるようですが、少し不安があります。大事な子供たちをお願いして乗っているのと運転している職員さんも不安になると思いま

す。

【返 答】

ご心配をおかけしており申し訳ございません。公用車につきましては、毎月事業所内での点検に加え、メンテナンスも定期で行っております。不具合が生じた場合は、すぐに対応し修理しております。今後とも安心して送迎させていただけるよう点検やメンテナンスを行って参ります。

【ご意見】

行事ですいぞくかんやおかやまじょうに行きたいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。今年度はご利用者の皆様に行事についてアンケート調査をさせていただきました。全てのご意見を1年間で反映することは難しいため、来年度以降も行事に関するアンケートを実施させていただく予定です。今年度のご意見も踏まえたうえで、日々の作業への労いやリフレッシュとなるような行事の企画を行って参ります。

【ご意見】

親亡き後を考えると、グループホームを増やしてもらえると、ありがたいです。よろしくをお願いします。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。当法人では、現在3棟のホームを運営しております。

- 青江Ⅰ 身辺動作が自立している方が対象（定員10名）
- 青江Ⅱ 生活全般に支援が必要な方が対象（定員8名）+短期入所（定員2名）
- 青江Ⅲ 軽度な身体障害を抱える方が対象（定員6名）

現状、24名の定員に対し、30名以上の待機者がおられる現状です。ご家庭の事情でお急ぎのようでしたら、担当の相談支援専門員ともしっかりと話し合い、他法人様の入所系サービスの情報を収集し、複数箇所で申し込みを行っておくことも方法の1つではないかと思えます。

勿論、当法人といたしましても、優先度の高い事業として、グループホームの増設を中期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。

グループホームめやす箱 管理者 橋本 裕史

【ご意見】

- ・ここでの生活を希望されています。
- ・利用を楽しみにしているかと言われると、今日はお休みにしようかといううれしがり、だからと行って行きたくない、楽しくないはなく、毎日毎日生活の一部としていま

す。いろいろとありがとうございます。

・お世話になります。子供は毎日喜んで行っています。職員さんも利用者さんも大好きなようです。ありがとうございます。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後ご利用者・ご家族ともに安心して通っていただけるよう、ご満足いただけるサービス提供及びサービスの質の向上に努めて参ります。