

寄せられたご意見及び返答コメント（2025年度満足度調査）

事業所名：スマイルライフ

～職員の対応について～

【ご意見】

該当コメントなし。

～サービス共通～

【ご意見】 設問⑦広報誌について

広報誌の内容がよくなったと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も「めやす箱」の取り組みや事業所の活動をお届けしてまいります。ご意見やご感想などございましたら、お聞かせいただくと幸いです。

【ご意見】 設問④スペースが十分確保されていますか？

玄関が少し狭く感じております。

【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かけください。よろしく願いいたします。

【ご意見】 設問④スペースが十分確保されていますか？

事業所の玄関までですので、中に入らないのでわかりませんが、見える限りきれいにされているので安心していきます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。皆様に快適に過ごしていただけるよう、日々整理整頓と清掃に努めております。支援計画更新時には、個別面談と見学のお声かけをしており、事業所見学も随時お受けしておりますので、事業所の中もご覧になっていただくと幸いです。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】設問⑨ 日々の活動に満足していますか？

行事毎はいつも楽しみにしています。

【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取り組んでまいります。

【ご意見】設問⑫ 連絡帳の記載内容について

連絡帳は本人がなかなか見せてくれなくて、確認できていないことが多くて、申し訳ないです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。連絡帳の確認が難しいようでしたら、電話やショートメールで連絡事項をお伝えすることも可能ですので、管理者までご相談ください。日中のご様子もご都合のよい時間に連絡をいただければ、詳しくお伝えすることができますので、気軽にお電話をいただくと幸いです。また、希望がございましたら面談も随時受け付けておりますので、職員までお声かけください。送迎時も時間は限られておりますが、可能な限り日中のご様子をお伝えできるよう努めてまいります。困り事や気になることなどございましたら、職員にお声かけください。よろしく願いいたします。

～その他～

【ご意見】

該当コメントなし。

(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】設問

充実した毎日を送ることを願います。本人の希望もあるが、ドライブが多いと思います。作業などは我慢させることで、少しアクセントをつけた日々を送る様指導していただけたらと思います。Ex.作業、ドライブなどアクセントが不可欠。

【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。日中活動は基本的に作業と外出活動（散歩、散策、ドライブなど）の2本立てで組み立てており、ご本人と相

談しながら作業の種類や作業量を決めさせていただいております。作業に集中できるような環境設定や声のかけ方等も工夫しておりますが、その日の情緒や気分によっては、作業に気持ちが向かわない日もあり、活動内容を変更することもございます。

また、生活介護部門の権利擁護指針に定めておりますように、ご利用者が自己選択・自己決定できるよう、選択肢を設けて活動内容を提示するよう努めております。この取り組みは、ご本人の意に反した活動を押し付けるのではなく、自身で選択することにより前向きな気持ちで活動に取り組んでいただきたいという思いと、自身の思いを相手に伝える力を伸ばし、これからの長い人生をより楽に、そして豊かなものにしてほしいという願いが込められています。ご利用者が納得された上で活動を提供することを大切に考えておりますので、その点につきましてはご理解いただくと幸いです。

とは申しましても、ご利用者へのアプローチの足らずやご家族へのアプローチ不足が今回のご意見に繋がったと認識しております。頂いたご意見を真摯に受け止め、改善に努めてまいります。ご本人の意向は最優先ですが、ご家族の意向より私共の思いを優先するようなことはございません。個別で詳しい話をお伺いさせていただければ、毎日作業に取り組むことができるよう日課を調整し、アプローチもこれまで以上に工夫してまいります。

ご家族の皆様が誰よりもご本人の幸せを願っていることは存じておりますし、一番ご本人のことを理解されていると承知しております。私共（支援者）はご本人とご家族の意向を確認させていただいた上で、支援方法を提案させていただくことを生業としております。ご家庭と事業所が同じ方向を目指し、協力してサポートしていくことが、何よりもご利用者のためになると考えておりますので、ご家族の思いもしっかりお伝えいただくと幸いです。

皆様に安心・納得して利用していただけるよう、今後も支援の質向上に努めてまいります。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

バス旅行を楽しみにしています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。バス旅行は皆様が楽しみにされている行事の一つです。また、普段とは違ったご利用者の一面が垣間見えることもあり、私共も楽しみにしているイベントです。

日帰り旅行はご家族同士の交流が深まるよう、懇親会を兼ねて実施しておりますが、職員のことを知っていただくことができる大切な機会にもなっております。皆様の期待にお応えできるよう、今後も楽しいバス旅行を計画してまいります。次年度も皆様のご参加を心よりお待ちしております。

【ご意見】 設問

- ・いつもお世話になっております。ありがとうございます。いろいろと大変な子ですが、職員の方々の支援で楽しく通わせてもらっています。いつもいろいろと対応ありがとうございます。
- ・コロナ等が発生したら管理者からすぐ詳細が送られてくるので、利用者としてもすぐ対応ができるので、ものすごく感謝しています。看護師の方も今日一日の様子や私ではわからないアドバイスなど教えて下さるので安心ですし、勉強にもなっております。
- ・いつもよくお世話して下さい、感謝しています。
- ・いつも大変お世話になっております。利用に関して、申し訳なくこれからもよろしくお願ひします。

【返 答】

過分なお言葉をいただき恐縮です。また、平素よりスマイルライフの運営に多大なるご理解とご協力を賜り、感謝申し上げます。いただいたお言葉を心に留め、更なるサービスの質の向上に向けて、職員一同研鑽してまいります。

～法人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】

該当コメントなし。