

サービス満足度調査結果集計表(平成29年度)

事業所名:カラフル

		配布数	回収数	回収率	
		27	27	100.0%	
		a	b	c	
				未回答	
1. 職員の対応について	(1)職員の挨拶、言葉遣いは適切ですか? a. 適切 b. 適切ではない c. どちらでもない	26	0	1	0
	(2)職員の服装、身だしなみは適切ですか? a. 適切 b. 適切ではない c. どちらでもない	25	0	2	0
	(3)職員は相談を親身になって聞いてくれますか? a. 聞いてくれる b. 聞いてくれない c. どちらでもない	26	0	0	1
		a	b	c	未回答
2. サービス(共通)について	(1)事業所に通う事を楽しみにしていますか? a. 楽しみにしている b. 楽しみにしていない c. どちらでもない	25	0	2	0
	(2)支援計画に沿った支援がなされていますか? a. なされている b. なされていない c. どちらでもない	27	0	0	0
	(3)個人情報への配慮はなされていますか? a. 配慮されている b. 配慮されていない c. どちらでもない	27	0	0	0
	(4)事業所は清潔に保たれていると思いますか? a. きれい b. きれいではない c. どちらでもない	21	0	4	2
	(5)法人広報誌の内容に満足していますか? a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	21	0	6	0
		a	b	c	未回答
3. サービス(部門別)について	(1)日々の活動内容(散策・作業・自立課題など)に満足されていますか? a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	24	0	3	0
	(2)生活支援(排泄・入浴・食事・整容など)に満足していますか? a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	24	0	3	0
	(3)行事(誕生日会・調理活動など)の内容に満足されていますか? a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	25	0	2	0
	(4)連絡帳の記載内容や職員とのやり取りで、ご本人の活動の様子が伝わっていますか? a. 伝わっている b. 伝わっていない c. どちらでもない	24	0	2	1
	(5)食事内容に満足されていますか? a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	21	1	5	0
	(6)送迎対応(時間・運転など)に満足されていますか? a. 安心 b. 不安 c. どちらでもない	25	1	1	0
	(7)事業所通信(事業所広報誌)の内容に満足していますか? a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	26	0	1	0

		a	b	c	未回答
4. 最後に質問 します	これからもめやす箱のサービスを利用したいと思いますか？ a. 思う b. 思わない c. どちらでもない	27	0	0	0

自由記述欄(事業所に対するご意見等ありましたらご自由にご記入ください)

<p>(ご意見) お風呂の回数を増やしてほしい。</p> <p>(返答) ご納得いただける対応ができておらず、ご迷惑おかけしております。入浴を希望される方が多く、私共も全てのニーズにお応えできておりません。大変申し訳ございませんが、今現在お受けしている方々で精一杯の状況です。ホームヘルパー等の社会資源を活用する方法もございますので、相談支援専門員を交えて話し合いの場を設けさせていただけないでしょうか。よろしければ一度事業所管理者までお声掛け下さい。</p>
<p>(ご意見) 一日散策がありますが、年1回参加できるぐらいですが、難しいかもしれませんが、年2回ぐらい参加させて戴くこと出来ましたら、今よりもっと充実出来ると思います。公園とかにも連れて行って戴きたい。</p> <p>(返答) ご記入ありがとうございます。外出先での安全面を考え少人数で出かけるようにしており、計画や準備(下見等)が必要なため、どうしても年間の開催回数に限りがございます。ご利用者様全員に平等に出かけて頂くことを考えますと、年間1回程度となってしまう状況です。 また、一昨年より日帰り旅行も年間行事に取り入れ、年2回は遠方まで出掛ける機会を設けております。普段の活動においても、公園への外出や買い物体験等の外出イベントを盛り込んでおります。ご希望の外出先やイベント情報等ございましたら、お声掛けいただけるとありがたいです。 ご納得頂ける返答ができず大変申し訳ございませんが、ご了承下さいますようお願い申し上げます。</p>
<p>(ご意見) 雨の日でも体を動かせる施設等を探してほしい。</p> <p>(返答) ご記入ありがとうございます。体調崩される心配もある為、雨天時は極力外出を控えるよう日課を調整しております。天候の悪化によって日課を変更することもございますが、屋内の運動施設(体育館等)は予約制の所も多く、急な利用は難しい状況です。現在、バランスボールなどを活用して屋内で行える運動に取り組んでおりますが、今後も事業所の中で行える運動やしっかり体を動かせるゲーム等を検討していきたいと考えております。</p>
<p>(ご意見) 活動中の表情や職員さんとの関わり方を見てみたいので、連絡帳の一番うしろのページにあった「平成〇〇年度〇〇さんのアルバム」を毎年度作っていただけるとうれしいです。(なるべくたくさん写真を見てみたいです)</p> <p>(返答) 貴重なご意見ありがとうございます。私共も日々の皆様の様子や表情を出来る限りお伝えしたいと思っており、事業所通信や法人広報誌に掲載する写真の充実を図っているところです。普段の様子をお伝えする事でご安心頂けるよう、活動写真を連絡帳に綴じ込んでいきたいと考えております。</p>
<p>(ご意見) 毎日楽しみに通っています。送迎もとても助かっています。ありがとうございます。日中公園などへの散策も良いのですが、ジュース1本でもよいので買い物など行ければいいなと思います。これからも宜しくお願いします。</p> <p>(返答) 貴重なご意見ありがとうございます。買い物は貴重な社会体験の機会だと考えております。現在、日中活動の中で買い物体験ができるように取り組みを進めております。今後も様々な活動を通じてご利用者様の人生がより豊かなものとなるよう、お手伝いをさせていただければと思います。</p>

(ご意見)

大変だと思うのですが、日帰り旅行が年2回程あればと思います。

(返答)

ご記入ありがとうございます。日帰り旅行を楽しみにされておられることがわかり、私共も大変嬉しく思います。ご利用者様に安全に楽しく参加して頂く為、旅行の準備にはかなりの時間を要しております。目的地の選定から業者と何度も打ち合わせを重ね、現地に下見に行く事もございます。そのため企画から実施までに半年以上の時間を要する事になり、年一回実施するのが精一杯の状況です。また、独居で年金生活の方もおられますので、ご利用者様の自己負担を考えると年一回の実施が妥当ではないかと考えております。

旅行の回数を増やす事は難しい状況ですが、一日散策や外食など普段の活動の中で外出の機会を作り、皆様の楽しみとなる行事を提供していきたいと考えておりますので、ご了承下さいますようお願い申し上げます。

(ご意見)

職員さんたちはすごく良くして下さいとでも感謝しています。子供がすごくグズっていて大変なのに一ショートも大変こまる我が子をなんとか最後まで見て下さりいつかなれてくれることを…こんな大変な子を見てもらえるのですかーこれからも？

(返答)

ご記入ありがとうございます。ご利用者様にとって一番落ち着く場所はやはりご自宅なので、外泊が不安やストレスになってしまう方もおられると思います。安心して利用して頂けるよう、対応やアプローチ等を工夫して参りますので、心配ごとや不安な点がございましたらいつでもご相談下さい。

(ご意見)

いつもお世話になっています。本人でしかわからない質問もありましたので、すみません。

(返答)

質問内容に配慮が行き届いておらず、大変申し訳ございません。ご利用者様本人が満足度調査を記入される場合もございますので、ご家族の皆様にはわからない質問も多々あったかと思えます。大半の方が送迎サービスをご利用されているため、なかなか事業所に来られる機会もなく、不明な点多々あるかと思えます。満足度調査の質問内容に関しましては、再度検討していきたいと考えております。また、直接ご家族の皆様が目で見たく事も安心して繋がるのではないかと思います。事業所の見学はいつでも大歓迎ですので、ご都合のよろしい時に気軽にお立ち寄り下さい。

(ご意見)

建物を本人が壊して保険会社へ申請し、書類は用意しているが、工事業者とカラフル側の日程が合わず、修理が遅れている状況。もう5ヶ月が過ぎ、保険会社からも問い合わせの通知が2回もあったため、早く修理をして請求書を送ってほしい。問い合わせをしているが、なかなか工事が出来ていない。どうかしてほしい。

(返答)

工事が完了するまでにお時間がかかりご迷惑をおかけしました。平日の日中にご利用者様がいらっしゃるため、業者との日程調整がなかなか折り合わず、対応が遅くなってしまった次第です。今後は出来る限り早急に対応して参ります。

(ご意見)

- ・日々の生活支援ありがとうございます。いつも感謝しております。これからも宜しくお願い致します。
- ・おせわになり、宜しくお願いします。
- ・いつも丁寧に親身になって支援をしていただいたり、対応していただきありがとうございます。
- ・こだわりがきつくマイペース、頑固なところもあり、日々ご迷惑をおかけしています。職員の方々にやさしく接してもらい嬉しく思います。ありがとうございます。
- ・こだわりの強い子にいつも誠意を持って対応していただいて、安心して送迎車を見送ってます。これからも宜しくお願いします。
- ・大変お世話になっております。毎日細かい所まで、お気遣いいただきまして、本当に感謝しております。ご迷惑をお掛けして申し訳ありませんが、これからもどうぞよろしくお願い致します。

(返答)

たくさん温かいお言葉ありがとうございます。これからも、人と人の繋がりや触れ合いを大切にしながら、ご利用様をサポートできればと思います。日常生活の場面では、ご利用様の持つ力を最大限発揮して頂ける支援に努め、個々の特性に応じた関わりを大切に参ります。今後も皆様に楽しく利用して頂けるよう、更なるサービスの質向上を目指して精進して参ります。どうぞ宜しくお願い致します。

自由記述欄(法人の今後の事業展開やショートステイ等、事業所以外にご意見がありましたらご自由にご記入下さい。)

(ご意見)

スタッフの方があまりかわってほしくはないのですが、仕方ないことだと思います。

(返答)

職員の異動に関しましては、大変ご心配をお掛けしております。社会福祉法人の責務として地域の要望やニーズにお応えすべく、毎年新規事業を展開して参りました。新しい事業所を開設するとなりますと、安全面や支援の質といった面からどうしても新人ばかりで運営するわけにはいかず、各事業所から職員を異動して対応して参りました。新規事業の開所時期や市から委託された事業の開所時期が年度途中となる場合もあり、皆様には大変ご心配をお掛けしております。また、職員の支援力を向上させる為、経験を積ませるという意味合いでの異動や、急な欠員等でやむなく職員の異動が発生する場合もございます。説明が十分にできておらず不安な思いを抱かせてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。

(ご意見)

休日にレスパイトとして利用できる場所があればいいなあと思います。

(返答)

ご記入ありがとうございます。現在、めやす箱が行っている事業の中で休日に利用できる施設は、グループホームに併設しておりますショートステイ(短期入所)のみとなっております。現状、土日祝(日中活動先が休日でサービスが利用できない日)は利用希望が殺到する為、必要性の高い緊急対応に受け入れを限定させて頂いております。申し訳ございませんが、現状めやす箱には休日レスパイトでご利用頂けるサービスがございません。

しかし、このようなご意見やご要望があることも真摯に受け止め、今後の事業展開における課題とさせて頂ければと思います。明確な回答ができず、大変申し訳ございません。

他法人様の中には、日曜日を開所して平日を休館日にされている所もございます。そういった事業所と併用利用する方法もございますが、毎月の支給日数には限りがありますので、利用調整が必要となります。まずはご担当の相談支援専門員へご相談いただき、関係機関で担当者会議を行うことも方法の一つではないかと思われます。宜しければ一度事業所管理者までお声掛け下さい。

(ご意見)

家族がどうしても家をあけなければいけない時、預かって下さるかところがあればうれしいですが、一泊ぐらいでよいのですが。

(返答)

ご記入ありがとうございます。現在、めやす箱が行っている事業の中で宿泊できる施設は、グループホームに併設しておりますショートステイ(短期入所)のみとなっております。定員が2名であるため必ず利用できるという訳ではございませんが、急用等で利用希望がございましたらできる限り対応させていただきますので、まずは各事業所の職員までご相談下さい。また、ご利用されております事業所がタイムケアの対応を行っているところであれば、宿泊はできませんが延長してお受けすることも可能ですので、職員までお声掛け下さい。

(ご意見)

先日急用でショートステイをお願いしましたが、いっぱい無理でした。困った時どうすればよいか今後も不安です。

(返答)

全ての要望にお応えすることができておらず、大変申し訳ございません。めやす箱の短期入所は定員2名で運営しており、登録者の増加に伴い利用希望者も増えております。急用等で利用希望がございましたらできる限り対応させていただきますので、まずは各事業所の職員までご相談下さい。

実情を申し上げますと、どこのショートステイも毎日必ず空きがあるという状況ではございません。空きを多くすれば事業経営が成り立たなくなり、事業の継続が困難になってしまうからです。ご心配なようであれば、まずは担当の相談支援専門員にご相談いただくことが一番良いのではないかと思います。場合によっては、複数のショートステイと契約を交わしておくことも方法の一つだと思います。

また、ご利用されております事業所がタイムケアの対応を行っているところであれば、宿泊はできませんが延長してお受けすることも可能ですので、職員までお声掛け下さい。

(ご意見)

ショート利用が土日祝でも利用可能になればと思います。

(返答)

全ての要望にお応えすることができておらず、大変申し訳ございません。めやす箱の短期入所は定員2名で運営しており、登録者の増加に伴い利用希望者も増えております。現状、土日祝(日中活動先が休日でサービスが利用できない日)は利用希望が殺到する為、必要性の高い緊急対応に受け入れを限定させて頂いております。しかし、このようなご意見やご要望があることも真摯に受け止め、今後検討していきたいと考えております。明確な回答ができず申し訳ございませんが、ご理解下さいますようお願い申し上げます。勿論、急用等で土日祝の短期入所利用希望がございましたら可能な限り対応させていただきますので、まずは各事業所の職員までお声掛け下さい。宜しくお願い致します。

(ご意見)

グループホーム、入所施設を作ってほしい。

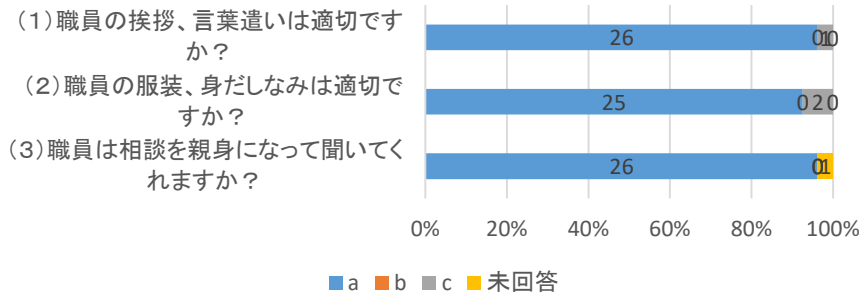
(返答)

入所施設に関するご意見・ご要望を頂戴することは多々ございますが、2003年の障害者計画策定以降、脱施設化と地域生活支援の充実といった社会情勢が主流となり、入所施設等大型施設の新設が国の方針上難しくなりました。現状の福祉サービスにおける入所系事業はグループホーム等が主流となってきており、当法人といたしましても入所施設より小規模で、個々の自由と尊厳を尊重したグループホームの開設ができるよう、現在3棟目の整備を進めております。

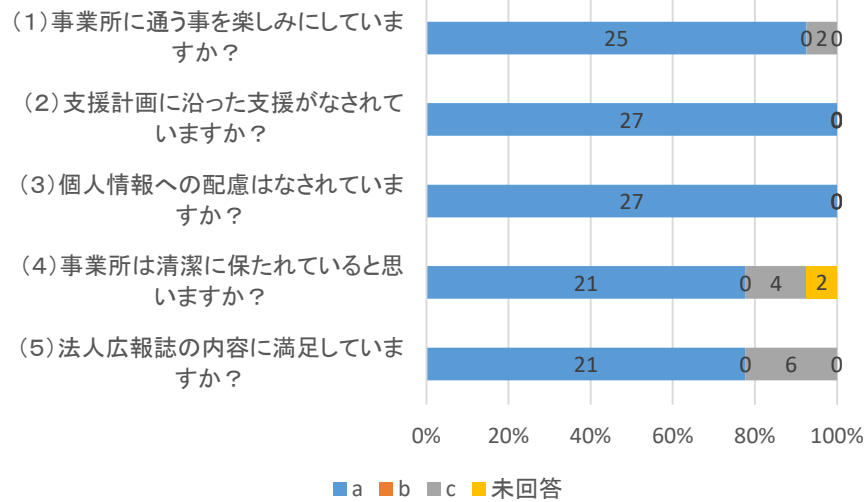
平成29年度サービス満足度調査結果【グラフ】

事業所名:カラフル

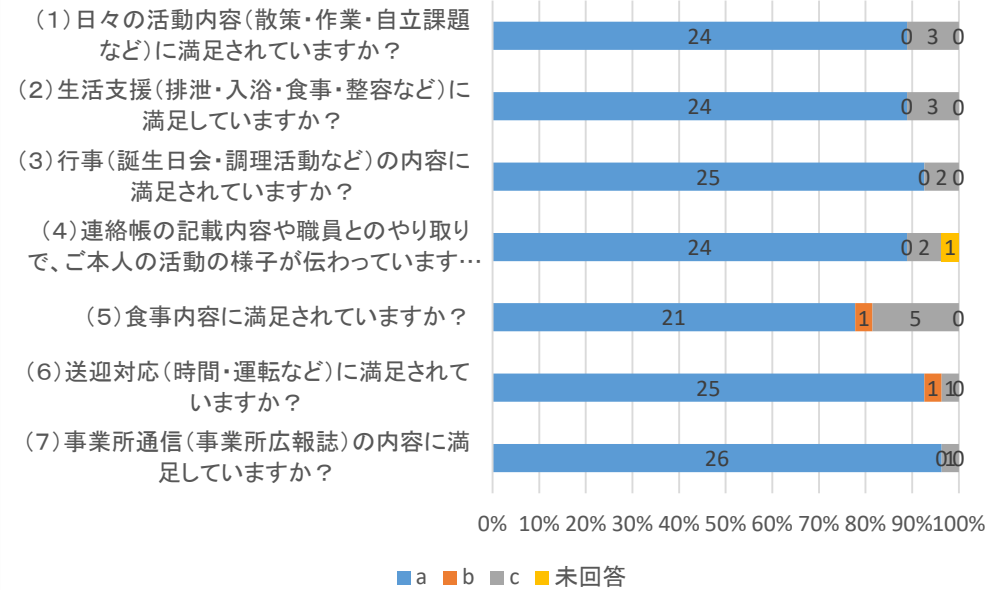
1. 職員の対応について



2. サービス(共通)について



3. サービス(部門別)について



4. 最後に質問します

