

## サービス満足度調査結果 集計表 (2019年度)

事業所名：コンパス

配布数	回収数	回収率
28	28	100%

### ■集計結果

	チェック項目	はい	どちらとも言えない	いいえ	わからない
①	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？	27	1		
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	27	1		
③	話を聞いてほしい時に、職員はすぐに話を聞いてくれますか？	25	3		
④	ご利用者の活動等のスペースが十分に確保されていますか？	25	2		1
⑤	生活・活動空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境となっていますか？	27	1		
⑥	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	26	1		1
⑦	広報誌やホームページ等で活動概要や行事等、必要な内容が発信されていますか？	23	1		4
⑧	個人情報の取扱いに十分注意されていると感じますか？	27	1		
⑨	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	25	3		
⑩	作業内容に満足していますか？	25	3		
⑪	作業工賃に満足していますか？	21	6	1	
⑫	余暇支援(季節の催し、外出支援等)の内容に満足していますか？	23	3		2
⑬	生活支援(言葉づかい、身だしなみ、挨拶、お金の管理等)に満足していますか？	27	1		
⑭	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	25	3		
⑮	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	24	4		
⑯	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？	27	1		

■各チェック項目へのご意見

⑩～⑮サービス(部門別)について

**【ご意見】**

送迎をして頂き本当にありがたく思っているのですが、お迎えが 9:30～10:00、送りが 15:00 前後と朝が遅く、夕は早いので、朝が遅いのなら夕も遅く、夕が早いなら朝も早くにして頂けると助かります。

**【返 答】**

ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。送迎ルートやお住まいの場所によっては必ずしもご希望に沿えない場合もございますが、可能な限りご希望の時間帯に対応出来るよう調整させて頂きますので、お気軽にご相談頂ければ幸いです。

**【ご意見】**

迎えの時間がもう少し早ければと思います。

**【返 答】**

ご満足いただける対応が出来ておらず、申し訳ございません。その日の交通状況や乗車人数、車両の台数等の兼ね合いから、ご希望の時間帯にお伺いすることが出来ない場合もございます。可能な限りご希望に沿った時間帯に伺えるよう配慮して参りますので、要望等ございましたらいつでもお声掛けください。

■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】**

職員さんにはとても感謝しています。前から言うとう仕事に行く楽しみがある様です。でも、本人は物忘れがひどく、記憶がたまに飛ぶ事があります。また、左目が見えない事で誤解を受ける事が良くあるみたいです。風呂に入って毎日の様に言います。親の責任で申し訳なく、娘にごめんねと謝る事が多くなりました。でも、仕事に行ってくれるだけでも感謝しています。

別に言う事はありません。住吉さんを初め職員さんに感謝しかありません。私の体調が悪いため、職員さん達に迷惑のかけどおしで申し訳なく思っています。本当にありがとうございます。これからは宜しく願います。手のしびれがひどく、字が良いように書けなくて申し訳ありません。

**【返 答】**

温かいお言葉ありがとうございます。こちらこそ、いつもお心遣いを頂きまして感謝申し上げます。体調面について、職員間で周知し、ご利用者一人ひとりに配慮させて頂いております。至らぬ点があるかと思いますが、安心してご利用頂けるよう、今後も精進を重ねて参ります。

**【ご意見】**

作業所内の様子を見る事がなくとも、本人が以前に比べ情緒も安定している事から、良い状態であると安心しております。職員の方のご指導等、親としても学ぶ点が多く、感謝しております。

**【返 答】**

温かいお言葉ありがとうございます。まだまだ至らない部分もあるかと思いますが、ご利用者一人

ひとりのニーズ・特性に応じた支援が出来るように日々精進して参りますので、今後とも宜しくお願い致します。

**【ご意見】**

作業頑張ります。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。安心して作業に取り組めるようご利用者一人ひとりに合わせた支援をさせていただきますので、今後とも宜しくお願い致します。

**【ご意見】**

色んな利用者の送迎で忙しいのか、運転で、せかせかした感じに見える方がいます。大変だとは思いますが、利用者に乗せている以上、運転は落ち着いてして欲しいです。

**【返 答】**

不安な思いを抱かせてしまいましたこととお詫び申し上げます。ご意見を真摯に受け止め、事業所全職員に周知致します。コンパスでは定期的に管理者同乗の下、運転講習を行っております。今後も取り組みを継続しながら、安全運転を行い、ご利用者やご家族の方に安心して頂けるように努めて参ります。今後も至らぬ事があるかと思いますが、ご指導、ご鞭撻の程、宜しくお願い致します。

**【ご意見】**

色々やっているわりには賃金が少ないように思います。すみません。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。工賃については、生活態度、作業態度、社会性等の項目に応じ、毎月査定させて頂いております。コンパスの平均工賃は 10,000 円となっており、現在も施設外就労や企業の開拓、作業調整を行いながら、常に工賃向上を目指しています。査定方法等、ご不明な点がございましたら、いつでも職員にお尋ねください。