

サービス満足度調査結果 集計表 (2019年度)

事業所名：就労支援 はれる

配布数	回収数	回収率
25	25	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？	24			1
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	24			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？	22	1	1	1
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？	21			4
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？	22			3
⑥	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	22	1		2
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？	24			1
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？	22	2		1
⑨	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	22	2	1	
⑩	作業内容に満足していますか？	24	1		
⑪	作業工賃に満足していますか？	18	5	1	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	1		1
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？	21	2		2
⑭	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	25			
⑮	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	22	1		2
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？	22	2		1

■各チェック項目へのご意見

①～③職員の対応について

【ご意見】

いつも気持ちの良い対応を下さっています。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後ご期待に添えますよう支援を行なって参りますので、今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】

職員の方はいつも笑顔で接して下さり感じ良く思う。その日の様子等もしっかり知らせて下さるので満足している。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後ご期待に添えるよう、より良いサービスの提供に努めて参ります。

④～⑨サービス共通

【ご意見】

日程をこちらの都合で時々変更して申し訳なく思っています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も日程の変更等ございましたら可能な限り対応して参りますので、何かございましたいつでも職員までお声掛けください。

【ご意見】

利用者の中で暴れる人がいて、家を壊されそうで怖い。はれるが壊れるんじゃないかと毎日不安になっている。大きな声を出すのでうるさい。

【返 答】

不安な気持ちにさせてしまい、申し訳ございません。職員間で一人一人に合った支援、落ち着いて過ごせる環境、集中して作業を行える環境を模索し、皆様が安心して通えるよう尽力して参ります。

【ご意見】

なかなか建物内へ入って作業の様子等、保護者が見学する機会はない為、スペース、空間などの設備や環境は分かりづらい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。見学についてはいつでも可能となっておりますので、ご希望がありましたらお気軽にご相談ください。日によっては十分にお話しすることが出来ない可能性がございますので、事前に日程調整をさせて頂けると幸いです。どうぞ宜しくお願い致します。

⑩～⑮サービス(部門別)について

【ご意見】

工賃について、現実はそのなかだと思います。食事代など引いたらほとんど残る事無く何か寂しい

気持ちになりました。

【返 答】

工賃に関しまして、ご要望に沿った金額の確保ができておらず申し訳ありません。工賃向上に向けて新たな作業の開拓や、取り組み方法の検討を重ねており、今後の工賃増額につなげていきたいと考えております。また、皆様の能力を最大限に伸ばすことで、工賃が向上できるよう、支援に努めて参りますので、ご理解、ご協力の程、宜しくお願い致します。

■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】

これからも元気で長く通所させていただければと願っています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も元気に長く通って頂けるよう、職員一同サービスの向上に努めて参ります。

【ご意見】

年に一回も面談する事もないので、年に1回くらいは面談をして欲しいと思います。

【返 答】

ご満足頂ける対応ができておらず、申し訳ございません。事業所見学や面談に関しましては随時対応させていただきますので、ご希望がございましたらいつでも職員までお申し付けください。

【ご意見】

仕事が出来ればいいです。続けたいです。内職は大好きなので。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も安心して作業をして頂けますよう、職員一同精進して参ります。

【ご意見】

とてもよくしていただいているので何もありません。他の職員もですが、担当してくださっている職員がとても心優しい方なのでありがたく思っています。子どもにとって心から大切に思っけて接していただいている気持ちは本人にも届いていると思います。これからも迷惑お掛けする事もあると思いますが、よろしくお願い致します。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。いつもお心遣いを頂きありがとうございます。至らない点多々あるかと思いますが、安心してご利用して頂けるよう、今後も精進を重ねて参ります。

【ご意見】

他事業所からはれるに変わり、心配していましたが、9月は休まず皆勤する事が出来て、喜んでいきます。これからもよろしくお願い致します。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も「毎日通いたい」と思っけて頂ける事業所を目指し精進して参

りますので、今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】

連絡帳を通して本人の様子を伝えてくれるので安心出来ます。本人が困っている時、話を聞いてもらいたい時などにも、すぐに対応して下さるので本人もうれしく思っています。本人の気持ちに寄り添って支援して頂き、本当に感謝しています。これからも利用させて頂きたいと本人と話をしていきます。いつもありがとうございます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後ご家庭での様子をお伺いしながら、皆様の気持ちに寄り添い、しっかりと支援を充実させて参ります。今後とも宜しくお願いいたします。

【ご意見】

相談にも乗って頂き、すばやく対応して頂きありがとうございます。もう少し利用者の合う・合わない能力の見極めを早くして欲しかったです。管理人の人たちにももう少し現場をちゃんと見て欲しいです。

【返 答】

ご満足頂ける対応が出来ておらず、申し訳ございませんでした。全職員が共通の認識と理解を深めながら支援・対応を行えるよう、管理者・職員共に日々精進して参ります。気になる点がございましたらその都度、職員にご相談下さい。宜しくお願い致します。

【ご意見】

作業を頑張っている様子に安心しています。工賃アップに期待しています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も安心して作業に取り組めるよう、皆様一人一人に合わせた支援をさせていただきます。工賃向上に関しましては、より高い工賃が得られる作業を模索しつつ、検討を重ねております。皆様の期待に添えられるよう尽力して参りますので、今後とも宜しくお願い致します。