

## サービス満足度調査結果 集計表 (2019年度)

事業所名：いっぽいっぽ

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？	27	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？	19	7		2
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	5		1
⑥	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	24	1		3
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？	17	4	1	6
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？	25	1		2
⑨	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	23	4		1
⑩	作業内容に満足していますか？	20	6	1	1
⑪	作業工賃に満足していますか？	18	7	2	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？	17	6	1	4
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？	22	2		4
⑭	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	24	2	1	1
⑮	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	23	3		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？	26		1	1

■各チェック項目へのご意見

①～③職員の対応について

<p><b>【ご意見】</b></p> <p>母のムダ話にも付き合ってくれます。</p>
<p><b>【返 答】</b></p> <p>ご記入ありがとうございます。保護者の皆様との関わりの場も、本人様を知る事の出来る貴重な機会になりますので、今後ともお付き合いの程、宜しくお願い致します。</p>
<p><b>【ご意見】</b></p> <p>週始めに本人を送っていますが、気持ちよく対応していただいています。</p>
<p><b>【返 答】</b></p> <p>温かいお言葉ありがとうございます。今後も皆様にとって気持ちよく通っていただける事業所を目指して参ります。</p>

④～⑨サービス共通

<p><b>【ご意見】</b></p> <p>元は普通の家だからか、大人がたくさんいると狭く見えます。</p>
<p><b>【返 答】</b></p> <p>ご記入ありがとうございます。事業所では、作業種の精査や、作業環境の改善を進め、より過ごしやすい環境になるよう検討して参りますので、ご理解の程、宜しくお願い致します。また、今後もお気付きの点がございましたら、職員にお申し付け頂ければ幸いです。</p>
<p><b>【ご意見】</b></p> <p>作業、日中活動は見る機会がないので、わからないとしました。本人は楽しく、積極的に取り組んでいるようで何よりです。</p>
<p><b>【返 答】</b></p> <p>ご記入ありがとうございます。ご本人様が楽しんで活動できる環境づくりの為、職員一同学びを深め、居心地の良い環境となるよう努めて参ります。また、ご本人の作業や活動の様子については、見学等、随時対応可能ですので、いつでも職員までお申し付けください。</p>

⑩～⑮サービス(部門別)について

<p><b>【ご意見】</b></p> <p>去年の水害から、季節のイベントが減ってしまっていて残念です。</p>
<p><b>【返 答】</b></p> <p>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。行事(イベント)に関しましては、「就労」を目的にした事業所になりますので、頻繁に行うことが難しい状況となっております。しかしながら、行事がご利用者の方々のモチベーションの維持、社会性の向上にも必要なものであると思っておりますので、今後も可能な限り定期的な行事開催ができるよう、企画して参ります。</p>
<p><b>【ご意見】</b></p>

(土)、(日)休みを当たり前で過ごしていたので、休みが1日だけでは足りなそうです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。ご本人の体調を気遣っての心配はごもっともだと思います。法人の開所日については、支給量を考慮した利用日を設けております。土曜日の開所日については、お休みを取っていただき、ご本人に無理なく通っていただく事は可能ですので、今後のご利用について相談がございましたら、いつでも職員までお声掛けください。

**【ご意見】**

更なる工賃アップ、作業改善等に頑張ってください。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。事業所として工賃向上は課題と捉えております。ご利用者様の特性に合った作業の精査や、より工賃の高い作業を模索・検討し、以前よりも高い工賃として反映出来るよう、事業所一丸となって取り組んで参ります。

■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】**

外出活動が少なく残念です。カラオケとかストレス発散できるような同世代同志で楽しませてあげたいです。

**【返 答】**

ご満足いただける対応が出来ておらず、大変申し訳ございません。外出活動等(イベント)に関しましては、「就労」を目的にした事業所になりますので、頻繁に行うことが難しい状況となっております。しかしながら、他ご利用者との交流やイベントは、ご利用者の方々のモチベーションの維持にも必要なものであると思いますので、今後も可能な限り定期的な行事開催ができるよう、企画して参ります。

**【ご意見】**

フルーツネットやゴムのバリ取りの作業を主に行って、もう少しトイレの行く回数をがまんできるようにします。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。ご自身で目標を立てて頑張られている事は素晴らしいことだと思います。私たちもご利用者の方々の目標達成や、課題解決のため、尽力させていただきます。トイレに関しましては、健康にも関わる事となりますので、必要に応じてご利用頂ければ幸いです。

**【ご意見】**

僕が2人に言われた。F1ドライバーになってチャンピオンになる才能があると。しかし運が悪い。かしこいともいろんな人に言われた。人に対していろんな人にやさしすぎると言われた。頭のおく力をあげて車の運転の練習をして、車の運転ができれば、すぐにでも仕事につける。英会話のインストラクターになる事も考えた。努力すればいろんなことにたいおうできる。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。目標に対して努力をされている事は素晴らしい事だと思います。ご希望される仕事や生活が実現できるよう、事業所として対応を検討させていただきますので、いつでも職員までご相談ください。

**【ご意見】**

送迎の時や毎日のノートに様子をよく書いて頂き、日中の様子がよく分かります。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今後も風通しの良い事業所となるよう、日々精進して参ります。

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】**

お正月休みを1月4日までにしてあげて欲しい。正月気分を抜く1日が欲しい。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。ご本人の体調を気遣っての心配はごもっともだと思います。法人の営業日については、様々なニーズに対応できるよう利用日を設定しております。皆様の体調やご希望に応じ、気持ちを入れ替えるためのお休みをとっていただく事は可能ですので、利用日の調整希望等ございましたら、いつでも職員までご相談ください。

**【ご意見】**

スタッフの方の異動等が早く、また、多いように感じます。もう少し長く指導していただきたい。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。職員の変動によるご利用者様への影響を懸念されることは、ごもっともだと思います。

職員の異動の背景には、事業展開やご家庭の都合による長期休暇、退職等がございます。

事業展開に関しましては、新規事業所に新採用職員のみでの運営は安全面や支援内容等、サービスを提供するうえで難しい部分があり、職員を異動する場合がございます。また、職員の育成、ステップアップのためにも異動する場合がございます。長期休暇や退職等、ご家庭の都合で欠員となる場合、事業運営を円滑に進めるために人員配置の調整をする場合もございます。

皆様が懸念されているご利用者様への影響に関しては、後任職員への引継ぎを密に行い、サービスの質が低下しないよう、今後も個々の職員の育成に尽力して参ります。また、少しでも長く同一事業所で支援に携われるよう、最小限の異動で考えて参りますので、何卒ご理解下さいますようお願い申し上げます。

(就労部門統括より返答)

**【ご意見】**

職員の入れかわりをへらしてほしい。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。職員の変動によるご利用者様への影響を懸念されることは、ごもっともだと思います。

職員の異動の背景には、事業展開やご家庭の都合による長期休暇、退職等がございます。

事業展開に関しましては、新規事業所に新採用職員のみでの運営は安全面や支援内容等、サービスを提供するうえで難しい部分があり、職員を異動する場合がございます。また、職員の育成、ステップアップのためにも異動する場合がございます。長期休暇や退職等、ご家庭の都合で欠員となる場合、事業運営を円滑に進めるために人員配置の調整をする場合もございます。

その他の背景として、社会福祉法人の責務である地域の方々や支援学校卒業生の日中活動の場の確保がございます。利用の希望いただいている方々に、一人でも多くサービスが提供できるよう、現在の定員を超える場合は事業展開を行って参りました。今後も様々な地域ニーズに合わせて事業形態の変更、展開を行う場合もございますが、ご了承頂ければ幸いです。勿論ご利用者の皆様に不利益とならないよう、最小限の異動で考えて参りますので、何卒ご理解下さいますようお願い申し上げます。

(就労部門統括より返答)

### **【ご意見】**

周りにショートステイを利用できる所がほとんどないので、出来たらぜひ利用したいと思うので、色々難しいかもしれませんが、ご検討頂けたらと思います。(出来れば庄地区周辺で)

### **【返 答】**

ご記入ありがとうございます。めやす箱の短期入所は定員2名で運営しており、登録者の増加に伴って利用希望も増え、新規でのご契約を一時的に停止している状況です。また、障害者虐待防止法の施行以降、虐待案件による緊急の短期入所利用も増えてきております。大変申し訳ございませんが、緊急な場合も含む全てのご希望にお応えできていないのが現状です。

また、土日祝(日中活動先がお休み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いただいております。やむない事情がある場合は、出来る限り協力させていただきますので、まずは日中活動先の管理者もしくはグループホーム職員までお声かけ下さい。

短期間で3棟のグループホームを開所したため、次の事業展開までは暫くお時間を頂かなければならないというのが率直な実情です。そのため、現段階ではグループホームに併設する短期入所の定員を増やすことは考えておりません。ご希望に沿ったお返事ができず大変申し訳ございませんが、どうかご了承下さいますよう、お願い申し上げます。

現状の代替策といたしましては、他法人様にも短期入所を運営されている所がございます。他法人様の短期入所事業所と併用して契約する方法も一つではないかと思っております。特に緊急事案が発生した時に受け入れが可能である保証も無いため、短期入所に関しましては数ヵ所と契約を結んでおくことをお勧めします。まずは担当の相談支援専門員へご相談いただき、ご検討いただければと思います。宜しくお願い致します。

(入所部門統括より返答)