

## サービス満足度調査結果 集計表 (2019年度)

事業所名：就労センターかなで

配布数	回収数	回収率
45	44	98%

### ■集計結果 (就労継続支援B型)

	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	2		
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	27	1		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？	24	3	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？	19	5	2	3
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？	16	4	3	6
⑥	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	16	1		12
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	2		9
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	2		2
⑨	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	20	4		5
⑩	作業内容に満足していますか？	20	5		4
⑪	作業工賃に満足していますか？	19	3	2	5
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	8	1	3
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？	19	5		5
⑭	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	26	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？	20	4	1	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？	26	3		

■各チェック項目へのご意見（就労継続支援B型）

①～③職員の対応について

**【ご意見】**

（職員の服装、身だしなみ）見えないため、わからない

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今後も何かお気づきの点がありましたら、いつでも職員までお声掛けください。また、見学は随時お受け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声掛けください。

**【ご意見】**

私、個人に対しては職員の方は非常に真摯に接して下さいます。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。皆様のご希望に添えるよう尽力して参りますので、気になる点がございましたらいつでも職員までお声掛けください。

④～⑨サービス共通

**【ご意見】**

私自身は作業スペースに満足しておりますが、全体的に作業スペースに対して人が多すぎて大変きゆう屈で圧迫感をかんじます。

**【返 答】**

不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。スペースの使い方について、環境美化・安全衛生担当を中心に、よりスペースを工夫して環境整備・改善に努めて参ります。今後もお気づきの点がございましたら、遠慮なく職員にお申し付けください。

**【ご意見】**

他人との関わりが難しいので考慮していただいていると思っています。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今後も何かお困りの点がございましたら、いつでも近くにいる職員にご相談ください。

**【ご意見】**

職場環境が狭く清潔とは言えない。仕事をする場所と食事をする場所が同じであり衛生面に問題あるのではないか

**【返 答】**

配慮が行き届いておらず、申し訳ございません。建物の構造上、作業スペースとロッカー、製品の置き場等により、食事のスペースの確保に至っていない現状にあります。可能な限り改善できるよう、事業所内で対策検討、実施に繋げて参ります。その他、お気づきの点がございましたら早急に対応させていただきますので、いつでも職員までお申し付けください。

⑩～⑮サービス(部門別)について

**【ご意見】**

(送迎の対応) 職員が変わった際、時間の変更が伝わっていないことがある (早まること)

**【返 答】**

送迎の時間に関しまして配慮が行き届いておらず、申し訳ございません。職員の変更で送迎時間の変動が生じる場合は、事前にお知らせできるよう、情報の伝達を徹底して参ります。また、交通事情等により急遽送迎時間に変更が生じた場合にも、できるだけ早い段階でご連絡させていただきます。その他、お気付きの点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】**

行政の方針もあり、色々作業内容が変わったり、施設外就労のやり方が変わったり、支援の仕方が変わったり、あまり変化がありすぎると何をしているのかわからなくなる。

**【返 答】**

配慮が行き届いておらず、申し訳ございません。なるべく変化が生じないように配慮しておりますが、変更があった際は早めにご連絡、説明させていただきます。今後も気になる点等ございましたらいつでも職員にご相談ください。

**【ご意見】**

利用者がどんな表情でどんな仕事に取り組んでいるかを見てみたい。世の中が週休2日の状態になって久しいが、作業所はなぜ土曜日の勤務なのでしょう。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。見学は随時受け付けておりますので、いつでもお気軽にお越しください。平日は作業が中心となるため、土曜日は行事や個別支援を中心に実施させて頂いております。また、お仕事をされているご家族様もおられるため、土曜日にも支給量に合わせて開所しております。ご利用の日数はご希望に合わせて変更可能ですので、いつでもご相談ください。

**【ご意見】**

他の利用者で帰りが遅くなる時がある。

**【返 答】**

対応が行き届いておらず、申し訳ございません。皆様が時間通りご帰宅して頂けるよう、出発前の対応を再度検討させていただきます。その他、お気付きの点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】**

車内が夏期暑かった為使用を控えました。迎え時間に間に合わない時があります。

**【返 答】**

配慮が行き届いておらず、申し訳ございません。暑い寒いは一入ひとり異なりますので、その都度、席の移動等で対応を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お声掛けください。また、お迎えの時間については、可能な限りご希望に沿った対応を検討させていただきますので、まずは職員までご相談ください。

■自由記述欄（就労継続支援B型）

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】**

楽しみが少ない、B型なのに作業が多い。送迎の運転の方の愛想があまりよくない。利用者の悪い（ダメな？）ところはしっかり指摘して下さり指導もして下さりますが、あまりほめてくれないと思います。事業所での様子を親に会った時ぐらいは教えて欲しいです。が、しかしみなさんにはいつもお世話になっているので感謝しております。ありがとうございます。これからもサービス向上をよろしくお願い致します。

**【返 答】**

職員の対応や支援に不適切な部分があり、申し訳ございません。就労継続支援B型事業所では「就労的支援」「工賃向上」の推進が明記された事業所となり作業支援が中心となります。しかし、仕事ばかりではなく、今年度から「選択活動」という機会を設け、余暇の幅を増やす機会を提供しております。支援内容や事業所での様子をお伝えする件に関しましては、早急に事業所内で協議、対応して参ります。今後もお気付きの点や、改善点等ございましたら遠慮なく職員までお申し付けください。

**【ご意見】**

利用者は、重度の障害のある方が多く、年齢的にも若いので行事や外出等の余暇支援にはついてゆけないものがあります。支援学校の生徒ばかりが実習なり、見学なり入所して来られ、私のような企業で働けなくなり高齢となった者は会話する人もおらず、友人も7年利用しておりません。ただ職員の方は一生懸命接して下さいますので助かります。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。新規利用者様の受け入れに関しては、ご希望を頂いた方を優先とさせて頂いております。障がい程度区分やコミュニケーション能力の差はございますが、共に働く仲間としてご理解いただければ幸いです。職員も皆様と関係性を深めていきたいと思っておりますので、お気軽にお声掛けください。

**【ご意見】**

やはり過食により肥満なので、運動を取り入れて頂ければ嬉しいです。自分自身が福祉のあり方について知識もなく、今後、もう少し自分自身が勉強していきたいと思っています。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。定期的な運動に関しまして「就労」を目的と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、運動は健康管理に大切な要素となりますので、ご家庭で出来る事等のアドバイスはいつでも対応させて頂きます。また、今年度より「選択活動」を開始し、その中で運動する機会を取り入れております。皆様のご希望に添えるよう活動の充実を図って参りますので、取り入れて欲しい活動がございましたらご遠慮なく申し付けください。

**【ご意見】**

机や椅子が新しくなればいい。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。机や椅子に関しまして、早急に確認し、不備が見つければ迅速に交換させていただきます。その他、お気づきの点がございましたら、いつでも職員まで申し付けください。

**【ご意見】**

今後、段階を踏んで一般就労を目指していきたい

**【返 答】**

意欲的なご意見ありがとうございます。かなででは、一般就労に向けた取り組みとして「生活面（自立訓練）」「就職面（就労移行）」といったステップアップ出来る事業体制を目指しております。ご希望に沿えるよう支援内容を検討して参りますので、ご要望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】**

他の方は早く行動できるけど、自分が早く行動できない時があります。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。焦りや急ぎからケガや事故に至るリスクもございますので、ご無理のない範囲でご対応頂ければ幸いです。ご不安な点がございましたら、遠慮なく職員までお声掛けください。

**【ご意見】**

来所時は職員に報告しています（作業・私用など）

**【返 答】**

いつもご報告を頂きありがとうございます。今後も皆様と連携を図らせて頂きたいと思っております。今後とも宜しくお願い致します。

**【ご意見】**

注入口カットしてた時、休けい、昼前の号令と重なった場合、きりが良い所まで続けていると他のご利用者から作業を終わるように言われ、嫌な気持ちになりました。

**【返 答】**

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。作業後の取り組みについては、職員から一人ひとりの作業の進捗状況を確認し対応させていただきます。また何か気になる点がございましたら、対応させていただきますので、お近くの職員までお声掛けください。

**【ご意見】**

ゴムを取り扱っているせいか、床がとても汚い。はき物の裏がまっ黒になる。そうじをしているはずなのだが、もう少しきれいにした方がいいと思う。狭い建物の中にたくさんの利用者がいて、ごちゃごちゃした感じがする。人数に合っていない気がする。今は人が多すぎると思う。

**【返 答】**

配慮が行き届いておらず、申し訳ございません。毎日清掃、消毒を行うなど日々環境整備に取り組んでおりますが、ご記入頂いたように不十分な点がございました。皆様が気持ちよく通っていただけるよう、早急に改善策を検討し、環境改善に尽力して参りますので、ご理解、ご協力の程、宜しくお願ひ申し上げます。

**【ご意見】**

休憩時間のそうじが当番制になってからメンバーが変わっていない気がするのですが、それで良いんでしょうか。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。休憩時間の掃除当番ですが、掃除の仕方や用具の使い方のスキルアップが図れるよう、一時的に固定とさせて頂いております。今後は、定期的に掃除当番を変更して参りますので、また何かお気づきの点がございましたらお気軽に職員までお声掛けください。

**【ご意見】**

管理者へ何かあれば伝えさせてもらっています。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。管理者は 24 時間対応の携帯を所持しておりますので、いつでもお気軽にご相談ください。

**【ご意見】**

かなででお世話になっておりますが、職員のみな様には日頃からとてもよくしていただき、本当にありがたく思っています。これからもよろしく願いいたします。

**【返 答】**

温かいお言葉ありがとうございます。満足して頂けるサービスの提供には、皆様の理解あってこそこの事と日々感じております。こちらこそ、今後ともよろしく願い致します。

**【ご意見】**

(日中活動) 月に 2 回にしてほしい

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。作業や休日との兼ね合いから、活動の機会の増加が難しい状況ではありますが、可能な限りご要望に沿った対応・工夫を心掛けて参ります。活動の内容に関しましても、ご要望がございましたらいつでも職員まで申し付けください。

**【ご意見】**

現状にて進めていただいて良いと考えてます。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。皆様の貴重なご意見を基に、ニーズに沿った支援を行って参ります。今後ともよろしく願い致します。

**【ご意見】**

今のままでよろしいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今後、何かお気づきの点がございましたら、いつでも職員まで申し付けください。

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】**

先日、他の保護者様とお話する機会をつくっていただき、いろいろとみなさんの意見をお聞きし、

大人になってからはやはり親なき後の居場所の心配など同じ心配を考慮しておられて勉強になりました。グループホームやケアホームなど、少しでも多くできたらうれしく思います。これからもどうぞ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。めやす箱では、2014年よりグループホーム事業を開始し、現在3棟のグループホームを運営しております。グループホームのニーズは多く挙がっておりますが、地域の事業所数はまだまだ足りていない状況です。新規で事業所を建てるとなりますとかなりの費用を要しますが、入居される方の生活を考慮して安価な家賃設定等を行いますので、当然利益の出る事業ではございません。

そして夜間是对応職員の数も少なくなるためリスクも格段に上がり、経験や専門性の高い人材が必要となります。運営する側にとってもそれなりの覚悟と資金力、そして人材の確保が必要となります。故にグループホームがなかなか増えないというわけです。

短期間で3棟のグループホームを開所したため、次の展開までは暫くお時間を頂かなければならず、明確な時期をお答え出来ないというのが率直な実情です。ご満足いただける回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。

**【ご意見】**

今後10年後その先の事が心配しています。

**【返 答】**

現行の福祉制度では65歳になりますと介護保険制度への移行となります。現在グループホームへ入所されているご利用者の方々、通所事業所のご利用者の方々も65歳になりますと介護保険制度でのサービス変更を検討しなければいけない状況になります。その為、介護保険変更時期に適切なサービスに繋がる為には、信頼できる専門相談員や後見人等がいらっしゃる事がより良いサービスを受ける為の鍵となります。

法人としてご利用者の方々がよりよいサービスを受けて頂けるよう尽力してまいります。今後の生活やその先にあるご不安ご心配に対してはその都度事業所職員へご相談ください。一つ一つ対応させて頂きますので宜しくお願い致します。

■集計結果（就労移行支援・自立訓練）

	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？	13			2
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	13			2
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？	13	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？	12	1		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？	12	2		1
⑥	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	13			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？	9	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？	12			3
⑨	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	10	2		3
⑩	訓練内容（個別訓練、作業、調理・外出、就職活動等）に満足していますか？	10	1	1	3
⑪	支援・指導内容に満足していますか？	10	3		1
⑫	ご利用日数や訓練時間に満足していますか？	12	1	1	1
⑬	送迎対応（時間、運転、職員の対応等）に満足していますか？	13	2		
⑭	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？	11	3		1

■各チェック項目へのご意見（就労移行支援・自立訓練）

①～③職員の対応について

**【ご意見】**

いつもしんみになって話を聞いてくれるので元気が出ます。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。引き続き、相談しやすい環境、関係作りに努めて参ります。何か気になる点がございましたら、いつでもお気軽にお声掛けください。

**【ご意見】**

いつも丁寧に対応していただき、前向きになれました。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。引き続き、皆様に寄り添った支援ができるよう努めて参ります。今後も相談等ございましたら、いつでも職員にお声掛けください。

**【ご意見】**

（職員の挨拶）おぼえていない

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。社会人のマナーとして挨拶は大切なことと捉えております。接遇・マナーについても育成指導を推進して参りますので、何かお気づきの点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。

④～⑨サービス共通

**【ご意見】**

毎日職員さんや利用さんと楽しくかよっています。来年から移動しえんになるのにこまらないようにやってくれているのでうれしいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。利用終了後のことを見据えながら、充実した訓練期間となるよう、支援に努めて参ります。その他、不安な点や相談等ございましたらいつでも職員までお声掛けください。

⑩～⑬サービス(部門別)について

**【ご意見】**

調理・外出・運動と私のことを考えてやってくれているのでうれしいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今後も個別のニーズに沿った支援・訓練ができるよう、努めて参りますので、何か要望等ございましたらいつでも職員にお申し付けください。

⑭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？

**【ご意見】**

これからも利用したいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今後も「利用したい」言っていただけるよう、皆様のニーズに沿った支援に尽力して参ります。

■自由記述欄（就労移行支援・自立訓練）

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】**

かなでに自立移行しえんで通いはじめて1年6か月あと半年すれば移行しえんになります。それにむけてのじゅんびのため、いろいろ大変なこともありますけど、職員さんの協力でガンバレます。来年の五月にむけて、毎日バスで元気に通えるのも、きびしいこともいわれるけど、私のことを思ってくれてのことで、行くと明るい笑顔でむかえてくれるので行くのが楽しいです。づとづていきたいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今後も、訓練終了後や将来のことを見据えた日々の訓練、支援に努めて参りますので、何かご要望等ございましたらいつでも職員にご相談ください。

**【ご意見】**

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。今後とも宜しくお願い致します。

**【ご意見】**

担当職員の内部連絡ができていないと思います。利用者に伝えても家族に正しく伝わらないので、事業所と家族間の連絡をもう少し気を配ってほしい。

**【返 答】**

配慮が行き届いておらず、申し訳ございません。就職のことを見据えて、ご本人様にも「連絡・伝達」の訓練を行いながら、連絡漏れがないようご家族への連絡も併せて努めて参ります。今後もお気付きの点がございましたら改善に努めて参りますので、いつでも職員までお声掛けください。