

サービス満足度調査 集計結果

(就労部門)

事業所名:コンパス
事業種別:就労継続支援B型

		はい	どちらとも言えない	いいえ	わからない	記入漏れ 解答なし
1	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？	20	1	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	20	1	0	0	0
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？	17	2	1	1	0
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？	17	2	0	2	0
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？	21	0	0	0	0
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	17	1	0	3	0
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？	20	1	0	0	0
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？	19	0	1	1	0
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	20	0	0	1	0
10	作業内容に満足していますか？	17	2	0	1	1
11	作業工賃に満足していますか？	17	2	0	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？	18	0	0	1	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？	19	1	0	0	1
14	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	18	1	0	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？	18	1	0	1	1
16	これからもめやす箱のサービスを利用したいと思えますか？	20	0	0	0	1
合 計		298	15	2	13	8

配布数	回収数	回収率
23 部	21 部	91.3 %

寄せられたご意見及び返答コメント（2020年度満足度調査）

事業所名：コンパス

～職員の対応について～

【ご意見】 設問3

忙しくしている。

【返 答】

ご満足いただける対応ができておらず、大変申し訳ございません。十分な傾聴や支援が出来る様、全職員で精進して参ります。

【ご意見】 設問3

聞いてもらえない時がある。忙しそう。

【返 答】

ご納得いただける支援ができておらず、大変申し訳ございません。作業状況により、直ぐにお聞きすることができない場合もございますが、お待たせする時間を最短にできるよう、全職員で精進して参ります。

【ご意見】 設問1~3

いつも感謝しています。私自身も体調が良かったり悪かったりで本人も助かっています。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後も、安心してご利用していただけるよう、全職員で精進を重ねて参ります。

～サービス共通～

【ご意見】 設問4~9

今は感謝しかありません。本当にありがとうございます。これからも宜しく願います。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。至らない点もあるかと思いますが、今後ご期待に添えられるよう、より良いサービス提供に努めて参ります。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】 設問 12

コロナで行けなくなった。

【返 答】

楽しみにされている活動の一つである、社会見学や外食を自粛しており、大変心苦しいですが、皆様の健康を最優先と考えておりますので、何卒ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。新型コロナウイルスが終息するまでの間は、感染予防をしっかりと行った上で、事業所内での行事を行って参りますので、宜しくお願い致します。

【ご意見】 設問 12

今はコロナで無いけど、普段は満足。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。皆様の健康を最優先と考えておりますので、何卒ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。

(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】 設問

個別支援 (もっと職員とゆっくり話がしたい。)

【返 答】

ご納得いただける支援ができておらず、大変申し訳ございません。全職員が十分な傾聴や支援が出来る様、改善に向けて尽力して参ります。面談も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下さい。

【ご意見】 設問

コンパスから離れたくない。ずっと居たいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も安心してご利用していただけますよう、職員一同精進して参ります。

【ご意見】 設問

みんなと同じように仕事出来るよう、頑張りたいと思います。

【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皆様に合わせた支援を

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】 設問

日頃よりお世話になりありがとうございます。仕事内容については把握しておりませんが、色々な仕事にチャレンジしてほしいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。色々な作業を提供できる機会を設けながら、皆様の得意を引き出していけたらと思います。具体的にやりたい作業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。

～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】 設問

一般企業と同じようにやってもらいたい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。就労継続支援 B 型の性質上、一般企業と全く同じ体制は難しい部分がございますが、ご希望に沿った対応は可能な限りお応えできるよう努めて参りますので、何かございましたら職員までお申し付け下さい。

【ご意見】 設問

いっぱいいっぱいにもどれたら、また行きたいです。それまではコンパスでがんばる。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。末永くご利用していただける事業所となるよう、職員一同精進して参ります。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声かけ下さい。

【ご意見】 設問

ご指導には感謝しかありません。今後とも宜しくお願いします。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。至らない点もあるかと思いますが、今後ご期待に添えられるよう、より良いサービス提供に努めて参ります。

【ご意見】

茶屋町コンパスを利用しています。このような形での意見になりますことをお許し下さい。職員が、他利用者について内容を外部に話しておられます。つまり利用者の愚痴を別の利用者の保護者にもらしておられるという事です。

上記の利用者が来所した時の職員の大変さ、器物を損壊する旨の内容、まるで「来てもらうのは困る」と取れる口調でした。最後は「お断りしました」との発言でした。福祉に関わる仕事は個人の行いを他者に洩らすという様なことは、あってはなりません。聞かされた者は「自分もよそで同じように言われている」と思うのが当然です。こちらがさりげなく「〇〇さんどうなの？」と聞いても、その利用者さんのよい行いしか話されません。それが当たり前ではないでしょうか。そして職員の入替わりが多すぎるのも気になります。もちろん異動ということもあるでしょう。でもそれだけではないと思います。以前コンパスにいた職員が辞められて私は驚きました。挨拶にも見られず、どうしたのか気になっていたのですが、この間 偶然スーパーでお会いして色々お話できました。その方はやめたくなかったそうですが、パワハラが原因で退職されたそうです。(形上は円満退社)だそうです。パワハラとは本人がパワハラされたと思えばそれはパワハラだという定義があります。もしパワハラをしているという認識がなくてもそこにパワハラがあるという事です。そもそもパワハラをしていると聞き「え まさか」ではなく「あの人ならパワハラしそうだ」と思うてしまう事が問題でしょう。めやす箱さんは大きい法人さんです。きちんと教育されているのでしょうか。どうぞ今一度立場を見つめ直して頂きたいですし、これは法人の責任でもあります。このような意見を出した事によって提出者を探したりする事のないよう祈ります。それをしたら法人として大問題でありますし、私もその点は信じておりますが・・・色々書きましたが、今後の改善に期待しております。

【返 答】

不安を抱かせてしまい、大変申し訳ありません。まずは、この度ご記入いただいた内容に関しまして、上司として事実確認を行い、適切に対応、指導して参りますこととお約束いたします。

個人情報に関しまして、法人としても取り扱いに十分留意するよう、厳しく指導を行っておりますが、この度の記載いただいた内容に対し、指導の見直しを行っていく必要を感じております。法人全体研修や部門勉強会、事業所の勉強会に加え、統括責任者として直接指導を行い、個人情報に関する認識を改め、適切な取り扱いは行われるよう早急に対応して参ります。

職員の異動の背景には、ステップアップやサービス種の変更、家庭の事情による長期休暇や退職等により、人員配置の調整をさせていただく場合がございます。しかしながら、職員の異動による皆様の不安はごもっともだと感じております。必ずしもご期待に沿えるとは言えず申し訳ありませんが、より良い方向性に進むことが出来るよう、組織体制に

についても協議を進めて参ります。

パワハラに関しまして、ご記載いただいた通り、相手が不快に感じた場合はパワハラとなる場合がございます。近年、その認識は広まってきており、法人としても学ぶべき分野と捉えております。昨年度は法人内で外部講師によるハラスメント研修会を行い、認識を深めて参りましたが、今後も緩めることなく学びの機会を設けて参ります。この度のご記載いただいた内容に関しまして、上司や先輩からの、職員に対する指導方法や伝え方を確認し、適切な指導となるよう対応して参ります。当法人は育成を「法人の根幹」捉えており、職員個々の能力が最大限発揮できるよう、厳しく育成指導に取り組んでおります。今回の内容に関しては、職員の育成に熱を入れ過ぎてしまったことも、パワハラと感じさせてしまった背景にあるのではと捉えております。そして、伝える側と受け取る側の信頼関係も足りていなかったことが要因の一つと言えます。まずは、育成方法を改善し、適切な育成が行える職員となるよう指導して参ります。そして、職員間の信頼関係を更に高め、より良い事業体制となるよう尽力して参ります。

今回ご記載いただいた内容に限らず、不安に感じた事や気になる点があればいつでもご相談下さい。可能な限り迅速に対応して参ります。

(就労部門統括責任者 山本 和広)

