

サービス満足度調査 集計結果

(就労部門)

事業所名:就労支援 はれる
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？	23				1
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	21		1	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？	21	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			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？	19	3		1	1
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	18		1	4	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？	18		1	4	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？	20	1		2	1
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	18	3	1		2
10	作業内容に満足していますか？	18	6			
11	作業工賃に満足していますか？	10	9	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？	10	10		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？	19	3		2	
14	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	20	3	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？	15	7	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いますか？	22	1		1	
合 計		293	47	12	22	10

配布数	回収数	回収率
24 部	24 部	100.0 %

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：就労支援はれる

～職員の対応について～

【ご意見】 設問 3

- ・送迎の時にいつも様子を知らせて頂くので安心出来ている。
- ・いつも聞いていただき、ありがとうございます。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。頂いた言葉を励みに、今後も更なるサービスの質の向上に努めて参ります。

～サービス共通～

【ご意見】 設問 4

- ・活動はほぼ作業になるが、机の向きなど落ち着ける所に配置して頂いている。（設問 4）
- ・事業所内は整理され、適度な空間も保たれている。（設問 5）
- ・本人の気分のムラが激しい中、関わっていただき、ありがとうございます。（設問 5）

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。まだまだ至らない点もあるかと思いますが、今後も皆様が、ご自身の力を存分に発揮出来る事業所作りを目指して参ります。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】 設問 10

利用者さんの特性を把握して、それぞれに合った作業の提供が、なされていると感じられます。

【返 答】

ご記入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や特性に合わせた支援や作業提供が出来るよう、日々精進して参ります。

【ご意見】 設問 11

作業工賃に満足していない。仕方ないかとは思いますが。

【返 答】

ご満足いただける工賃が提供できておらず、申し訳ありません。現在、作業の見直しや、新たな作業開拓に尽力しております。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。

【ご意見】 設問 12

コロナ禍の昨今の為、余暇活動が出来なくなっているが、平日の屋外など少しずつ外出の機会を作って欲しいと思う。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。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いますので、今後も可能な限り定期的な行事開催が出来るよう、企画して参ります。まずは、コメントに記載いただいた平日の屋外等、少しずつ活動範囲が広げられるよう、事業所内で早急に検討させていただきます。

【ご意見】 設問 15

30分くらい遅れるなら連絡して欲しい。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、申し訳ありません。送迎時間の変動が生じる場合は、事前にお知らせ出来るよう、徹底して参ります。また、交通事情等により急速送迎時間に変更が生じた場合にも、早い段階でご連絡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お申し付け下さい。

(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】 設問

ミシンでもう少し難しい仕事出来る物が欲しいです。

【返 答】

意欲的なご意見ありがとうございます。ご利用者一人ひとりに合った作業が提供出来るよう努めて参ります。また、具体的に行いたい作業がございましたら、遠慮なく職員にお申し付け下さい。

【ご意見】 設問

送迎時間のズレ等の連絡もきちんと入れて下さるので不安にならず、助かっています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も送迎時間に変更が生じる場合はその都度、お知らせ出来るよう徹底して参りますので、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下さい。

【ご意見】 設問

お楽しみ会や料理活動をしたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。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。また、コロナの影響で余暇活動が縮小しており、皆様には大変申し訳なく思っております。余暇活動にはモチベーションの維持や社会性の向上の目的もございますので、状況を見ながら実施検討させていただきます。まずは、事業所内にて今後の行事实施について早急に協議して参ります。

【ご意見】 設問

体温計を非接触型の体温計にした方が、手間が省けるのでは。中には、体温を測るのも嫌な人もいますので。

【返 答】

ご案内が遅れて申し訳ありません。10月26日より非接触型体温計を導入させていただき、体制を整えさせていただきました。今後もお気づ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申し付け下さい。

【ご意見】 設問

いつもお世話になっております。障がい支援がいつまで利用できるか分かりませんが、このまま長く利用させていただければと思っています。欲を言えば、楽しく喜んで通所できることを願っています。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。皆様が楽しんで通所していただけるよう、職員一丸となり、学びを深めて居心地の良い環境となるよう努めて参ります。

【ご意見】 設問

- ・サービスに満足しています。
- ・これからも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。今後も皆様にとって気持ち良く通って頂ける事業所を目指して参ります。

～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】 設問

いつも気にかけていただきありがとうございます。職員さんに自分の要望を言ったら、きちんと家族に報告していただき、どうしたら本人が良いのかを考えて下さります。家族としてはとても心強いです。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後も皆様に満足していただけるよう精進して参ります。まだまだ至らない点もあると思いますが、職員一同更なる成長に努めて参ります。

【ご意見】 設問

職員個人の事情があるとは言え、離職率があまりに高すぎる。この業界故かもしれないが。あと、毎年異動も多すぎる。入れ替わりばかりでリセットしてしまい、仲良くなったら「はい、さようなら」になってしまう。これは信頼関係も崩れてしまう。こちらの事業所は職員4人のうち、3人入れ替わり。毎回、サビ管の入れ替わりはちょっとになる。あと、統括を本部付に出来ないものなのか。1人欠けるとするのはかなり痛い。

【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。特に今年度は職員の変動も多く、皆様には大変申し訳なく思っております。

異動に関しましては、職員のステップアップやサービス種の変更等により、人員配置の調整をさせていただく場合がございます。可能な限りご利用者の皆様にも、職員にも長く関わっていただけるよう、事業所体制や法人体制の更なる向上に努めて参ります。

統括が事業所に配置されている場合は、事業所の運営を担える人材を別途配置するよう心掛けております。また、事業運営ができる人材の育成も含めて配置しておりますので、ご理解いただければ幸いです。

(就労部門統括責任者 山本 和広)

【ご意見】 短期入所について

ショートステイが出来る場の増設をお願いしたいです(将来)。現在も毎月1泊の利用をしているのですが、親も高齢になってくるので利用できる場、回数が今よりも増えると助

かります。

【返 答】

ご満足いただける体制が整っておらず、大変申し訳ございません。めやす箱の短期入所は定員2名で運営しております。登録者の増加に伴い利用希望も増え、調整が困難となっており、新規でのご契約を一時的に停止させていただいております。また、障害者虐待防止法の施行以降、虐待案件等による緊急短期受け入れも増えてきております。大変申し訳ございませんが、緊急時のご利用も含め、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ご相談下さい。

不特定多数のご利用者様を対応する支援力を有した職員の配置も必要となり、夜間対応職員も確保しなければならない為、短期入所は単体事業ではなくグループホームと連動して考えております。その為、グループホームと同様に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。

また、新型コロナウイルスの影響から利用制限も行っており、経営状況が不安定なことを鑑みても、現時点で事業規模を拡大することは難しい状況です。ご希望に沿った回答ができず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ので、併用して契約する方法も一つではないかと思えます。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ておりますが、現在は新型コロナウイルスの影響で、他法人様の短期入所事業所も新規契約が難しいかもしれません。まずは担当の相談支援専門員へご相談ください。

（グループホームめやす箱管理者 立石 敦嗣）

