

## サービス満足度調査 集計結果

( 就労部門 )

事業所名:就労センターかなで  
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?	26	1			1
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	25	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?	23	2	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?	14	5	2	6	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?	16	4	2	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?	20	2		5	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?	21	1		5	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?	19	2		6	1
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか?	21	4		2	1
10	作業内容に満足していますか?	17	6	1	2	2
11	作業工賃に満足していますか?	13	9	4		2
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?	15	5	3	3	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?	16	4		5	3
14	ご利用日数や作業時間に満足していますか?	22	1	2		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?	18	1	2	3	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?	24	1			3
合 計		310	49	17	44	28

配布数	回収数	回収率
29 部	28 部	96.5 %

## サービス満足度調査 集計結果

( 就労部門 )

事業所名:就労センターかなで  
事業種別:就労移行支援、自立訓練

		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？	12		1	1	1
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	11	1	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？	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？	9	2	2	1	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？	11	1	1	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？	12	1	1		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？	10	2		2	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？	13		1		1
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	11	2	1		1
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？	11	1	1	1	1
11	支援・指導内容に満足していますか？	12	1	1		1
12	ご利用日数や訓練時間に満足していますか？	11	2		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？	9		1	2	3
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？	12	1		1	1
合 計		157	14	12	11	16

配布数	回収数	回収率
15 部	15 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：就労センターかなで（B）

～職員の対応について～

【ご意見】設問①

いつも気持ちの良い笑顔であいさつをしてもらっています。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。今後も、気持ちの良い挨拶を心掛けて参ります。

【ご意見】設問②

スタッフの名前がわからないので、名札をつけるようにしたら

【返 答】

職員の身だしなみに不適切な部分があり、申し訳ございません。職員の名札着用が徹底出来ておりませんでしたので、早急に名札を着用させていただきました。その他、気になる点がございましたら、いつでも職員にお申し付け下さい。

【ご意見】設問③

職員の方が忙しそうで話しかけにくいです。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、大変申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、皆様が安心して話していただけるよう、相談しやすい環境及び関係作りに努めて参ります。

【ご意見】設問③

なかなか本人は人に言いたい事を伝えることが難しいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。皆様の性格や特性を改めて理解した上で、報告、相談や意思表示の仕方等について支援を行い、また、話しかけやすい環境及び関係作りに努めて参ります。また、ご本人様のご家庭にて、事業所の困っている事などを相談されているようでしたら、職員まで教えていただければと思います。

～サービス共通～

【ご意見】設問④

現在、コロナ禍のため、作業所に見学に行っていないので、どのような状態で作業しているのか？分かりません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。現在、事業所内での感染症対策として、「①向かい合わせでの作業は制限し、少人数での作業環境を設定②定期的な換気③手洗い、消毒の徹底（消毒器の増設）④マスク着用の徹底⑤各フロアに空気清浄機を設置し、常時稼働」の取り組みを行っております。また皆様には、日頃よりご利用者様の検温や体調把握のご協力を頂き、誠にありがとうございます。今後も安心して仕事ができる環境について検討、改善して参りますので、ご理解、ご協力の程、宜しくお願いいたします。また、感染症対策（来所時の消毒・検温・記録）へのご協力をいただきますが、見学は可能ですので、ご希望がございましたら職員までお申し付け下さい。

【ご意見】設問④

人数が多くせまい感じがします

【返 答】

ご満足いただける環境が整っておらず、大変申し訳ございません。限られた空間ではございますが、定期的に作業場の配置を変更し、今後も最大限過ごしやすい環境となるよう検討を重ねて参ります。その他、何かご要望等がございましたら、いつでも職員までお申し付け下さい。

【ご意見】設問⑤

少し狭いと感じます。建物が老朽化しているので、災害時が心配です。

【返 答】

不安な思いを抱かせてしまい、大変申し訳ございません。限られた空間ではございますが、定期的に作業場の配置を変更し、今後も過ごしやすい環境となるよう検討を重ねて参ります。建物の老朽化については真摯に受け止め、今後について上司と相談させていただきます。また、ご利用時の災害対応のために、定期的な避難訓練の実施、非常用備品の設置等を行っており、引き続き防災対策に努めて参ります。

【ご意見】設問④

作業空間が人数の割に狭い。3密になっていないでしょうか

【返 答】

不安な思いを抱かせてしまい、大変申し訳ございません。限られた空間ではございます

が、3密にならないよう向かい合わせでの作業は中止し、少人数での作業が出来るよう整備しております。また各フロアに空気清浄機の設置や、定期的な換気等の取り組みを行っております。今後も3密にならないよう作業環境の見直しと、消毒やマスクの徹底に努めて参ります。

【ご意見】設問④

人が多い時はスペースがせまいと感ずることがあるようです。

【返 答】

ご満足いただける環境が整っておらず、大変申し訳ございません。限られた空間ではございますが、定期的に作業場の配置を変更し、今後も最大限過ごしやすい環境となるよう検討を重ねて参ります。その他、何かご要望等がございましたら、いつでも職員までお申し付け下さい。

【ご意見】設問⑤

個別席が増えたらいいなと思っているようです

【返 答】

ご記入ありがとうございます。事業所の構造上、個別席の確保が困難な場合もございますが、可能な限り調整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職員までお申し付け下さい。

【ご意見】設問⑥

男女別の更衣ロッカーを設置して欲しい。

【返 答】

ご満足いただける対応が出来ておらず、申し訳ございません。限られた空間のため、一カ所更衣場の確保と、必要に応じて二階の相談室で更衣が出来るよう調整しております。その他、何かご要望等がございましたら、いつでも職員までお申し付け下さい。

【ご意見】設問⑦

すぐつかれてしまうので、精神的に楽しみではないです

【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。一人ひとりのペースを大切にしたいと考えておりますので、休憩時間の確保やご利用日の相談等ございましたら、いつでも職員までお申し付け下さい。

【ご意見】設問⑧

施設利用は準備して楽しそうに行っています。連絡帳で一日の出来事をちゃんとお知らせしてくれていて、とても安心しています。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。引き続き、事業所のご様子について連絡帳等でお伝えさせていただき、安心していただけるよう努めて参ります。ご不明な点等がございましたら、いつでも職員にお問い合わせ下さい。

～サービス(部門別)について～

**【ご意見】 設問⑫**

(余暇支援)週に2回に増やして欲しい。買い物、外出も増やして欲しい。楽しみにしているの。

**【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。「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、行事や余暇支援がご利用者の方々のモチベーションの維持、社会性の向上のためにも必要なものであると感じております。事業所では「選択活動」を月に一度行い、活動内容を選ぶことで新たな発見や余暇の充実に繋がるよう支援を行っております。今後も継続的に行って参りますので、活動内容のご希望等がございましたら、いつでも職員までお声掛けください。

**【ご意見】 設問⑪**

コロナで仕事がへっているのではない

**【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。現在、工賃向上に向け、新たな作業の開拓や、取り組み方法の検討を重ねており、今後の工賃増額に繋がってきたいと考えております。ご理解、ご協力の程、宜しく願いいたします。

**【ご意見】 設問⑭**

さぎょうをもうちょっとながめでいいです

**【返 答】**

積極的なご意見ありがとうございます。現在、半数以上の方が送迎を利用して通勤されているため、送迎時間に合わせた作業時間となっております。少しでも長めに作業時間が確保できるよう、休憩時間や作業の準備時間の見直しをさせていただきます。

**【ご意見】 設問⑭**

作業内容が父兄にわからない

**【返 答】**

配慮が行き届いておらず、大変申し訳ございません。新規作業や日頃のご様子が皆様にお伝え出来るよう、作業の一覧表や定期的な事業所通信の発行を検討して参ります。また、事業所はいつでも見学可能ですので、ご希望の日程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⑮**

家まで迎えに来てもらいたいです。

**【返 答】**

ご満足いただける対応が出来ておらず、申し訳ございません。全体の送迎時間や道の広さ等の理由により、ご自宅以外での送迎場所をお願いさせていただく場合がございます。ご希望に沿って可能な限り対応させていただきますので、まずは職員までご相談下さい。

(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】(統括)**

いまでることしょくをしたいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。コロナ禍で出来ることが制限されている状況ですが、今出来ることを一緒に考え、乗り切っていきたいと思います。今後とも宜しく願います。

**【ご意見】(統括)**

- ・てんきんが少し多いきがする
- ・しょくのもうちょっといどうをひかえってください。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。職員の異動による影響を懸念されることは、ごもっともだと思います。可能な限り職員が異動することなく、皆様と長くお付き合いさせていただきたいという思いは職員も同じでございます。しかしながら、職員の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。可能な限り皆様と長く関わっていけるよう、事業所体制や法人体制の更なる向上に努めて参りますので、ご理解、ご協力の程、宜しく願います。

(就労部門統括責任者 山本 和広)

**【ご意見】**

近場への外出等、垣間見たり、寮の中も入りたいのですが、コロナ禍のためよく分かりません。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。事業所では、消毒や換気の徹底、訪問者の来客リスト作成等のコロナ対策を行っております。まだまだ安心できない状況下ではございますが、少しでも不安が取り除けるよう尽力して参ります。

**【ご意見】**

職員の方が転勤等で変わる時には、引き継ぎをしっかりと欲しいです。人によって言う事が変わると子供もどうしたらよいか迷うので、宜しくお願い致します。これからもよろしく申し上げます。

**【返 答】**

職員の対応や発言に不適切な部分があり、大変申し訳ございませんでした。今後は同様の事が無いよう、職員間での連携を強化して参ります。また、どの職員でも共通の支援が行えるよう、育成に尽力して参ります。

**【ご意見】**

それぞれの事業所でどのような作業をしているのか一覧表のようなものを作って欲しいです。よろしく申し上げます。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。作業の内容はホームページに記載しておりますが、新規作業や他事業所の作業が皆様にお伝え出来るよう、就労部門 7 事業所で検討させていただきます。

**【ご意見】**

利用者さんがふえ、場所がせまく感じる場合があります

**【返 答】**

ご満足いただける環境が整っておらず、大変申し訳ございません。限られた空間ではございますが、定期的に作業場の配置を変更し、今後も最大限過ごしやすい環境となるよう検討を重ねて参ります。その他、何かご要望等がございましたら、いつでも職員までお申しつけ下さい。

**【ご意見】**

お世話になっています。作業にも慣れてきた様子で、新しい作業にも頑張っているようです。宜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、新しい作業や施設外の作業等、一緒に頑張っていきましょう。

**【ご意見】**

作業も大事ですが、たまにはたとえばバスを借り切って遠足などを実施すればよいと思う。

**【返 答】**

ご満足頂ける対応が出来ておらず、大変申し訳ございません。今年度は新型コロナウイルスの影響により、大人数での行事や外部への移動を極力避け、選択式の活動を行っております。行事や余暇支援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だと考えておりますので、今出来ることを検討し、実施して参ります。

**【ご意見】**

作業工賃がわかりづらいです。できたら日給か時給で教えて欲しいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。昨年度まで工賃は「利用日数×日給（142円で固定）」で計算しておりましたが、今年度4月より作業の取り組み状況と、実労働時間に応じた点数制に変更しております。変更に至った背景ですが「①作業の取り組み状況の差から、同日給に対しご不満のお声を頂いたこと②障がい特性上、半日勤務や多めに休憩時間が必要な方もいらっしゃる③施設外に参加された方へ平等に分配すること」といった点により変更させていただきました。詳細に関しましては、個別での説明も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下さい。

**【ご意見】**

大変よくしていただいているので、本人も楽しく通所しています。作業内容も能力に合っているようです。今後ともどうぞよろしくお願いします。建物や車などハード面での改善をお願い致します。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。ハード面での改善につきまして、助成金の活用や作業場の改善等、身近な所から改善に取り組んで参ります。車両に関して購入の予定はございませんが、皆様が快適に過ごしていただけるよう、清掃等に配慮して参ります。

**【ご意見】**

コロナ禍の中大変だと思うのですが、作業が出来ることに感謝しています。毎日作業すること、他の利用者の方に会えることを楽しみにしています。これからも宜しく願い致します。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。コロナ禍で不安を抱えている状況下ではございますが、皆様が安心してご利用していただけるよう努めて参ります。

～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**

よそがあまりわからないので

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。他事業所の紹介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声掛け下さい。

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：就労センターかなで（移行・自立）

～職員の対応について～

【ご意見】設問①

毎朝あいさつをしてくれ今日もガンバロウとゆう気持ちになります

【返 答】

ご記入ありがとうございます。そのように思い続けて頂けるよう、今後も気持ちの良い挨拶を心掛けて参ります。

～サービス共通～

【ご意見】設問④

部屋がせまい

【返 答】

環境面につきましては、大変ご迷惑をお掛けしております。現在1事業で2部屋設けておりますが、訓練内容等によっては1部屋で実施させて頂くことがあります。その都度説明させて頂くと共に、皆様のご希望に沿った環境設定ができるよう、改善に尽力して参りますので、ご理解、ご協力の程、宜しくお願いいたします。

【ご意見】設問⑨

毎日行くのが楽しみで、私に合った仕事とか運動とか考えてくれ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、皆様のニーズに沿った訓練プログラムを考えて参ります。その他のご要望がございましたら、いつでも職員までご相談下さい。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】設問⑩

作業調理も外出もしゅうしょくについてもいっしょうけんめいやってくれるのでうれ

しいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。皆様のご要望に沿った訓練、支援が提供できますよう、今後とも尽力して参ります。ご要望等がございましたら、いつでも職員にご相談下さい。

～これからもめやす箱のサービスを利用したいと思いませんか？～

**【ご意見】**

ずっとつづきたいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今後も皆様に寄り添った支援ができるよう、努めて参ります。

(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】**

現在、就職後の環境に合わせて訓練をさせていただいて感謝でいっぱいです！！あと一年の利用予定ですが、よろしく願いいたします！！

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。訓練や就職に対する意欲的な思いがあるからこそだと感じております。今後も皆様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、何かご要望等がございましたら、いつでも職員にお申し付け下さい。

**【ご意見】**

就労移行を使っているけど、2年間に色々な所に実習に行けていないと思います(ほとんど同じ場所なので)今後の事を考えて働ける所を多くさせて欲しいです。2年間の間に働けるかどうか心配など少しあります。

**【返 答】**

不安な思いを抱かせてしまいましたこととお詫び申し上げます。就労移行支援 2 年間の中で、1 年目は仕事の基礎力を身に付けるために様々な訓練を行い、2 年目には就職活動を予定としています。三者面談等にて、ご本人様やご家族様の就職希望時期について改めて確認を行い、支援計画の見直しをさせて頂ければと思います。また、今年度前半では、新型コロナウイルス感染症の影響で会社見学や実習機会が少なかったことがござい

ました。現状では感染症対策が講じられ、見学や実習可能な会社も増えてきております。ご本人様の現状や今後の方向性について、改めて面談の機会等で共有させて頂きたいと思っておりますので、ご理解、ご協力の程、宜しくお願いいたします。

**【ご意見】**

利用者本人も特に不満等を言わず毎日通っているので特に何もないと思います。今後も利用者目線でよろしくお願い致します。何かあっても職員の方がTELしてくれたり対応してくれるので、良いと思います。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今後も皆様からのご要望を踏まえ、ニーズに沿った支援、訓練が実施できますよう尽力して参ります。ご不明な点やご要望等がございましたら、いつでも職員にお申し付け下さい。

**【ご意見】**

セサミからかなでに行き初めて3年、移行になってから4ヶ月、サンクス、どうぐやと仕事場に行かせてくれ、はたらく大切さやくろうをおしえてくれり、ダイエットに協力してくれたりして、とても楽しくいっています。ずっと行きたいです！私たちにいろんな場所をあたえてくださって、ありがとうございます。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。就労移行支援では、仕事面だけでなく生活面や対人面に関する支援や訓練を行っております。これまでのご経験を活かしていただきながら、今後も、就職や就職後の生活を見据えた支援、訓練プログラムの実施に努めて参ります。

**【ご意見】**

もう少しちゃんと対応して欲しいです。

**【返 答】**

配慮が行き届いておらず、大変申し訳ございません。訓練の目的や支援内容について、ご利用者様にご納得いただけるよう、相談しやすい環境及び関係作りに努めて参ります。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下さい。

**【ご意見】**

言葉少ない子で意思疎通が難しいのですが、注意深く表情を見て下さり必要な支援をして下さるので利用している息子も信頼して話しが出来ている様子です。いろんな面からアプローチをしていただき、本当にありがたいです。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。ご利用の目的や目標が達成できるよう、相談しやすい環境、関係作りに努め、ご要望に沿った支援を実施して参ります。その他、不安な点や相談等がございましたら、いつでも職員までお声掛け下さい。