

サービス満足度調査 集計結果

(就労部門)

事業所名:くらيف

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？	25	0	1	0	1
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	24	0	0	1	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？	23	2	1	0	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	2	3	8	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	5	1	8	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	0	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？	19	5	0	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？	22	1	1	2	1
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	21	4	0	1	1
10	作業内容に満足していますか？	19	7	1	0	0
11	作業工賃に満足していますか？	18	7	2	0	0
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	5	2	2	0
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？	21	1	3	2	0
14	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	23	3	1	0	0
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	2	0	2	0
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	0	0	1	0
合 計		326	46	16	33	11

配布数	回収数	回収率
28 部	27 部	96.4 %

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：くらイフ

～職員の対応について～

【ご意見】設問3

話の噛み合わない職員がいる。

【返 答】

十分な対応ができておらず大変申し訳ございません。送迎時のご家族とのやり取りに関しましては定期的に確認し、対応力向上に努めて参ります。

～サービス共通～

【ご意見】設問4

もう少し広い方がよい

【返 答】

事業所の広さについてご希望に添えておらず、申し訳ございません。できる限り皆様の活動スペースが広く確保できるよう環境整備を行い、配置については、繰り返し検討させていただきます。

【ご意見】設問4・5

今年は施設の中に入っていないのでわかりません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。検温とマスク着用、アルコール消毒の実施をお願いいたしますが、見学へはいつでもお越しいただけます。お気軽にお問合せ下さい。

【ご意見】設問12

今年は参加していないのでわかりません。

【返 答】

ご利用の曜日での行事の開催ができておらず申し訳ございません。併用でのご利用の方も参加しやすいように、色々な曜日での行事を心掛けて参ります。追加でのご利用もしていただけますので、行事の日のご利用もご検討いただければ幸いです。

【ご意見】 設問 5

コロナ禍で換気や手洗いが十分に行われているか不安。

【返 答】

対策について十分な発信ができておらず申し訳ございません。換気については 1 時間に 2 回を目安に実施をさせていただいております。また手洗いについては、事業所の出入りの際、休憩前、トイレの後には、必ずお声掛けと見守りをさせていただいております。アルコール消毒の設置場所も全部で 4 か所に増やしております。今後も引き続き感染症対策に努めて参ります。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】 設問 10

余暇活動が土曜ではなくて、平日にしてくれると嬉しいのですが・・・。

【返 答】

今年度は土曜日の開催が多くなっており、申し訳ございません。作業の状況や納品を考慮し、土曜日開催が主体となっておりますが、今後は平日の開催も検討させていただきます。

【ご意見】 設問 10

現状から見まして作業があり工賃がいただけるだけでもありがたく感謝しています。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後少しでも工賃の金額を上げることができるよう、作業改善に取り組んで参ります。

【ご意見】 設問 10

他の作業がしたい(自社製品)

【返 答】

意欲的なご意見ありがとうございます。他の仕事にも挑戦する時間は私たち職員も積極的に作っていきたいと考えております。また具体的にやりたいお仕事を職員までお申し付け下さい。

【ご意見】 設問 11

作業工賃が少ない

【返 答】

ご希望に沿った工賃のお支払ができず申し訳ございません。新たな作業も検討しつつ、

作業工賃を上げる為の取り組みを引き続き行って参ります。

【ご意見】 設問 12

コロナが落ち着いたら外出できると有難いです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。また安心して外出できる体制が整いましたら、外出行事も企画させていただきます。

【ご意見】 設問 12

今はコロナなどのこともあり、外出は無理かもしれませんが、月に一度くらいは、余暇活動があってもいいのかなあと思います。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。年間スケジュールが変更となり、実施できていない月があり申し訳ございませんでした。今後は月1回の開催を予定させていただきます。

【ご意見】 設問 12

持病があり余暇支援で飲食を提供に最初は不安を感じていましたが、親子の会話でクリアしているように思います。

【返 答】

ご家庭でのサポートありがとうございます。事前にご要望をいただけると行事の時の飲食の内容も変更させていただきますので、いつでもご相談下さい。

【ご意見】 設問 12

コロナでイベントが中止になっているのがつらいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。年間の行事スケジュールが変更となり申し訳ございませんでした。事業所内で出来る内容であれば今後も行事の企画はさせていただきます。またご希望の活動がございましたら、いつでも職員までお申し付け下さい。

【ご意見】 設問 12

余暇支援はコロナ前までは良かった。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。外出行事の中止等で年間スケジュールが大幅な変更となり申し訳ございませんでした。今後は感染症対策をしながら安心して参加できる行事を企画して参ります。またご意見等ございましたら、いつでも職員までお申し付け下さい。

【ご意見】

- ・利用者(人)を大切にされるお心を感じています。(設問 13)
- ・送迎をして下さいますので、駅利用途中の通所に安心しています。(設問 15)

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。引き続き安心してご利用していただけるよう、職員一同精進して参ります。

【ご意見】 設問 14

作業をもっとしたい。時間を増やしたい。

【返 答】

意欲的なご意見ありがとうございます。作業時間に関しては、送迎の兼ね合いもあり、終わりの時間を伸ばすことは難しい現状にあります。少しでも早く作業を始めていただけるよう送迎の組み合わせや、作業の準備等を工夫して参ります。

【ご意見】 設問 14

本当はもっと増やしたい(日数)。

【返 答】

意欲的なご意見ありがとうございます。利用日数に関しては、ご希望に合わせて調整させていただいております。その他にご利用のサービスの調整もあると思いますので、相談支援事業所の方を交えて調整をさせていただければと思います。ご希望がございましたらいつでも職員までご相談下さい。

【ご意見】 設問 14

お迎えが遅いとき連絡をいただけるので助かります。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。交通状況によってお迎えの時間が変動する場合がございますが、今後もできるだけ小まめな連絡を心がけて参ります。またお気づきの点がございましたら、お申し付けください。

【ご意見】 設問 15

迎えがもう少し早い方が良い。

【返 答】

ご希望に添えず申し訳ございません。送迎時間については、大きな変更が難しい状況となっておりますが、可能な限り対応できるよう検討させていただきますので、まずは職員までご相談下さい。

～これからもめやす箱のサービスを利用したいと思いますか？～

【ご意見】

お許しが頂ければお世話になりたいと思います。立派な設備、職員様のお人柄に満足です。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。皆様の支えがあってこそだと日々感じております。今後もお言葉に恥じぬようサービスの向上に努めて参ります。

【ご意見】

わからない。子どもにとって他の事業所に移る事は大変なので。

【返 答】

ご希望に沿ったサービスの提供ができておらず申し訳ございません。サービス向上に向けて、現在不十分である項目に関しては真摯に向き合い取り組んで参ります。また率直なご意見を宜しくお願い致します。

(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】

- ・今年コロナで行事の催し等出来ない状態で色々くふうして夏祭りなどしてくれて、本人は満足しています。やはり仕事だけでなく、気分を変えてくださると良いと思います。
- ・いつも楽しく通っているので安心します。これからもよろしくお願い致します。
- ・本人達が日々安心して生活できる場であって欲しいと考えております。
- ・大変な時期にも関わらず安心して利用できる場所がある事、とてもありがたく思っています。これからもよろしく願います。
- ・いつも熱心に愛情をもってご指導いただき、本当に有難いです。利用者にあわせた対応、家族も勉強になっています。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ・職員が面白くて良い。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後も安心して皆様が自分らしくご利用できる場であるよう、サービスの向上に努めて参ります。

【ご意見】

外食に連れて行って頂いた時に(グループに分かれて)クライフに帰ってきた時、他の利

用者さん達が昼食を食べられていて本人が欲しがった件なのですが、行く前に本人に伝えて頂くとありがたいです。(TEACCH等で)

【返 答】

職員の対応に不十分な点があり、大変申し訳ございませんでした。行事等で予定が変更になる際には、普段とは違う点を明確にお伝えできるよう配慮させていただきます。また、その為に必要な知識の習得に向けても事業所全体で取り組んで参ります。

【ご意見】

体調が悪いときに言うと希望を聞いて頂いたり、過呼吸とか出ると心配を下さたり、すぐに対応して下さい、ありがたい感謝の気持ちでいっぱいです。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。まずは体調面を整えることで仕事も他者との関わりもスムーズにできることもあると思います。またいつでも職員にご相談下さい。

【ご意見】

もっと自分のしている作業を色々な人ができたら良いと思います。その他は何もありません。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。就労支援として皆様が様々な作業に携われるよう、支援内容を検討させていただきます。

【ご意見】

納品に行ってみたい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。納品に関しては希望される方が多く、また体調面も考慮しながらお声掛けさせていただいております。ご希望がございましたら随時検討させていただきますので、まずは職員までご相談下さい。

【ご意見】

声の大きい人がいるので静かにしてほしい。

【返 答】

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。作業に落ち着いて取り組んでいただけるよう、作業空間や支援方法を再度検討させていただきます。またお気づきの点がございましたら職員までお申し付けください。

【ご意見】

- ・慣れたところに職員の方がかわられたり、やめられたりするのが、少し残念です。
- ・事業所で職員の方がよく変わりますが、せっかく慣れたかと思うと変わります。子どもも慣れていて変わられるのは寂しいというか・・・(仕方のないことかもしれませんが・・・)

【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、宜しく願いいたします。

(就労部門統括責任者 山本 和広)

【ご意見】

くらイフに職員さんが増えて欲しい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。くらイフをはじめ就労部門の人員配置に関しては、法制度に則した体制を整えておりますが、職員の退職等で一時的に人員が少なくなっている状況がございます。就労部門、法人内でもしっかりと連携し、極力そのような期間が短くなるよう改善して参ります。

～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】

- ・今日に至るまで本当に色々考え、時には涙したりという日々を送りました。しかし上から目線でなく本人を理解して下さっていますことが、私共の現在の思いです。職員さんの対応が早く安心しております。
- ・くらイフに通わせていただき感謝しています。スタッフの方々も素晴らしいです。いつも本当に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。今後も皆様と共に事業所を作って参りたいと思います。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

【ご意見】 グループホームについて

- ・親も歳をとってきて、いつまで子どもを見れるか不安になる。グループホームに入れたい。何かあった時、いつでも一時的に預かってくれる場所があればもう少し子どもと一緒に暮らせるのにとおもいます。
- ・将来的にグループホームが出来るなどの情報がもしありましたら、教えていただけるとありがたいです。
- ・グループホーム等の入所施設の充実をよろしくお願いします。

【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。一旦入居されますと退所されることはなかなかないため、新規開所がない限りすぐに入居できるとは限りません。

また、入居者様を選考する際は、障害の程度や家族の有無といった現状も勘案されますので、緊急性が無い場合は申し込みをされていてもすぐに入居できないといったことが多々ございます。新規で事業所を建てるとなるとかなりの費用を要しますが、入居される方の生活を考え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。

そして夜間に対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。

入所施設においては、2003年の障害者計画策定以降、脱施設化と地域生活支援の充実といった考えが主流となり、大型入所施設の新設は国の方針上難しくなっております。そのため、新たな入所施設が認可される可能性はほぼ無くなり、今後はグループホームに入居して、地域で生活を送るスタイルが主流となります。

しかしながら、グループホームのニーズは多く挙がっているにも関わらず、地域の事業所数はまだまだ足りていない状況です。また、常時医療的ケアを必要とされる方や、重度の障害を抱えておられる方など、グループホームでの生活が難しく、どうしても入所施設でなければという方々もいらっしゃいます。

勿論、当法人以外にも入所施設やグループホームはございますので、家庭の事情などでお急ぎのようでしたら担当の相談支援専門員ともしっかりと話し合い、他法人様の入所系サービスの情報を収集されたり、見学等をしていただいたりすることも方法の1つではないかと思えます。

短期間で3棟のグループホームを開所した為、当法人の入所系事業も資金面や育成期間といった課題を抱えております。次の展開までは暫くお時間を頂かなければならず、事業拡大の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申し訳ございません。頂いたご意見を真摯に受け止め、今後の課題とさせて頂

きます。

(生活介護・入所部門統括責任者 馬場 英典)

【ご意見】

2019年度の返答で、「職員の育成に尽力」「後任職員への引継ぎを密に行う」とあったが、成果が見えない。ここ数年、職員さんの退職や異動のペースが特に速く、質も低下しており、子どもの事を理解して貰えていないので相談する気にもならない。具体的な職員(パートも含め)の育成を誰がどのように行っているのか具体的に詳しく教えて欲しい。同じく2019年度の返答で「社会福祉法人の責務として事業展開を行ってきた」とあるが、短期間の事業所数増による質の低下を感じているので、法人全体の課題として職員の育成や子どもの細かい特性や状態などを正確に引き継げるようなシステムにしてほしい。また、事業所内での事故やトラブル、不審者の侵入などに備え、録画機能を有するカメラの設置を希望する。

【返 答】

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。また、昨年度の満足度調査のコメントにおいて、成果が伴っていないと感じさせてしまった現状に対し、深くお詫び申し上げます。

昨年度から今年度にかけて、職員の諸事情により、くらيفでは人員の入れ替えが多くございました。結果、コメントに記載していただいた「質の低下」を感じられる部分もあったのではと思います。しかしながら、決して育成の手を緩めている訳ではございません。育成は通年の課題であり、法人にとって最も大切な業務の一つと捉えております。まだまだご満足いただける体制ではないかもしれませんが、今後も成長を緩めることなく、日々精進して参りますので、ご理解いただければ幸いです。

法人における育成につきましては、人事考課制度を中心とした、職員の雇用形態(正規職員、准職員、パート職員)に合わせた育成プログラムを用いております。具体的な内容に関しましては、ご希望があれば説明させていただきますので、いつでもご連絡下さい。

事業所内の育成に関しては、管理者、サービス管理責任者からは、社会人として必要な「人間力」を中心に指導を行っております。現場業務に関しては、正規職員を中心として職員全員が共通の支援を行うことができるよう体制構築を目指しております。現場における役割分担は雇用形態によって若干違いはありますが、育成において目指す方向性は同じであり、全員が同様の認識を持つことができるよう引継ぎを行っております。また、引継ぎのツールとして、皆様の特性を記載した一覧資料を作成しております。資料のみで全ての引継ぎができる訳ではありませんが、スムーズな情報伝達ができるよう、定期的に内容の更新をしながら活用を進めております。

子どもの事を理解してもらえていないと思われた背景には、対応が至らないと感じられた部分があるのだと思います。言い辛い内容とは思いますが、皆様へのより良い支援の

ため、また、職員の育成のためにも是非、教えていただければ幸いです。

カメラの設置に関しましては、大変申し訳ありませんが、現段階で設置の予定はございません。皆様が不安に感じられている部分に関しましては、その都度情報をいただきながら対応検討して参りますので、まずは職員までご相談下さい。

事業所内での事故やトラブルが発生した場合、ご利用者に関わる案件は全てご家族の皆様にもお伝えするよう取り決めております。もちろん、事故やトラブルを未然に防ぐことが大前提となりますので、職員会議での振り返りや職場内研修、外部研修を通じてリスクマネジメントの向上を図っております。また、同様のケースが発生しないよう、すべての事故報告書について個人情報を削除した状態にて部門内で共有し、再発防止に努めております。

不審者の侵入への備えに関しては、防災委員会と連動しながら、不審者想定防犯対策訓練を毎年実施しております。また、さすまた、催涙スプレー、セコムへの緊急連絡用リモコンを常備しており、定期的に使用訓練も行っております。必ずしも万全と言える訳ではございませんが、今後も定期的な訓練を行いながら、緊急時への対策を行って参りますので、ご理解いただければ幸いです。

満足度調査の文面だけでは皆様から事業所へ伝えたいことが十分ではないと思います。また、事業所からのコメント返答だけでは伝わりにくい部分もございます。気になる点等がございましたら、いつでもご連絡下さい。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)