

サービス満足度調査 集計結果

(就労部門)

事業所名:ワークスめやす箱
事業種別:就労継続支援A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？	6	3			
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	6	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？	7		2		
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？	6	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？	6	1	2		
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	6		1	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？	5		2	2	
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？	7		1	1	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	4	1	2	2	
10	作業内容に満足していますか？	5		3	1	
11	給料に満足していますか？	6		2	1	
12	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？	3	2	2	2	
13	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	8		1		
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？	7	2			
合 計		82	12	19	13	0

配布数	回収数	回収率
10 部	9 部	90.0 %

サービス満足度調査 集計結果

(就労部門)

事業所名:ワークスめやす箱
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？	6				
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	5		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？	6				
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？	6				
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？	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？	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？	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？	6				
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	5	1			
10	作業内容に満足していますか？	6				
11	作業工賃に満足していますか？	5	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？	3	2	1		
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？	6				
14	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	6				
15	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	6				
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？	6				
合計		87	6	3	0	0

配布数	回収数	回収率
6 部	6 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：ワークスめやす箱

～職員の対応について～

【ご意見】設問（B型）

個人間での話しはできますが、多人数での話しは話題が全く合わない。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、申し訳ございません。事業所には様々な方にご利用いただいております。年齢も幅広くなっております。可能な限り座席の調整等させていただきますので、いつでも職員までお申し付け下さい。

～サービス共通～

【ご意見】設問（B型）

作業に対してたえず向上心、レベルアップを心がけるのですが、どうしても皆がついてこれず孤立してしまう。職員も作業を覚えてくれないし、覚える余裕がない。一人で毎日するとどうしても機嫌が悪くなる。

【返 答】

不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。作業に対しての意欲、とても素晴らしいと思います。本来、職員が作業内容を把握した上で実施となりますが、専門性の高い作業については職員より皆様の方が経験や知識が豊富な内容もございます。1日も早く体制を整えて参りますので、ご理解、ご協力の程、宜しく願いいたします。

【ご意見】設問（A型）

個別支援計画に沿った支援をしての報告、結果が何もないので、わかるようにしてもらいたいです。

【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。個別支援計画書の支援状況につきまして、これまではモニタリングや面談の機会にご本人と確認を行ってまいりました。今年度は、新型コロナウイルスの関係もございますが、保護者様も含めた面談の機会を定期的につけていきたいと考えております。その他、気になる点等ございましたらいつでも職員までお申し付けください。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】 設問 (B 型)

企業は利益の追求を行っている。職員は純粋なので、企業の機嫌ばかり取ってそれでも仕事をもらわなければならぬのが嫌である。

【返 答】

不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。また、職員の事を気遣っていただきありがとうございます。企業と福祉との関係は、お互いに利益のある関係であるべきだと考えます。企業が利益を追求するように、私達の就労系事業所もご利用者の工賃を少しでも向上できるように考え、企業と対等の立場で内職等の取引をしております。何かお気づきの事がございましたら、いつでも職員までお申し付けください。

【ご意見】 設問 (A 型)

外の仕事がしたいです。

【返 答】

前向きなご意見ありがとうございます。A型では、施設外での作業が中心となっておりますが、季節や天候により屋外での作業が難しい時には屋内作業にさせていただいております。作業について、全てご希望通りの対応は難しい部分がございますが、可能な限り調整させていただきますので、一度職員までご相談いただければ幸いです。

【ご意見】 設問 (A 型)

給料の計算を間違えないで下さい。お弁当代の計算を何度か間違っていたので訂正してもらいました。

【返 答】

大変申し訳ございませんでした。今後二度と同様の事が起きないように、管理者、リーダー、事務局の3重確認をさせていただきます。

(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 (B 型)

障害者や外国人、女性労働者を利用しようとする企業には本当に気を付けましょう。弱者でもうけようとする企業、職員もそのような人間に対抗できる強さを持った方が良い。

【返 答】

ご心配頂き、ありがとうございます。ワークスめやす箱では、事業所と企業が対等の立場で仕事の取引をしたいと考えております。仕事に関する事で何かお気づきの事がご

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】設問（B型）

法人を利用してもう8年になりますが、長期入院で認知症とまで診断された自分が自立でき、家事、金銭感覚、作業も一人でこなせる様になったのはお陰様としか言えません。ただ、年齢的にもいつまで利用できるか、対利用者、帰っては高齢の親の面倒、65歳で引退すると引きこもりなのか、そもそも65歳まで仕事ができる人は幸せであるし、定年後は皆する事はない。年を取ると友人もいないし、人間関係は利害のみで、人は信用しない事。誰にでも気持ち良いあいさつ、皆とも仲良くなんて子供の世界。君子危うきに近寄らず、危しい人ばかりである。皆様誰にでもあいそして、自分が疲れないように、嫌われる勇気を持ちましょう。年寄りが好きな人はいません。皆若い人が好き。人は見た目が9割当然。ひとり言になってすみません。

【返 答】

長年ご利用いただき、ありがとうございます。今後についての不安等、誰もが感じる事だと思います。ご家庭の事、仕事の事、交友関係の事等、どんなことでもかまいませんので、気になる事があればいつでも職員までお申し付けください。

私共は皆様との関係性を築くことが最優先と考えております。よろしければ、今後もお互い支え合える関係で居ていただければ幸いです。

【ご意見】設問（B型）

困ったことがあったり悩みがあれば、職員さんにすぐ言えており、本人は気持ちがラクになっているようです。めやす箱を利用して、本人は明るくなりました。

【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いただけるように努めて参ります。

【ご意見】設問（A型）

一般就職がしたいです。

【返 答】

前向きなご意見ありがとうございます。就職先を考えるにあたり、仕事の内容や就業時間、休日の日数等、ご希望を確認して就職活動をサポートさせていただきますので、いつでも職員までご相談下さい。

【ご意見】設問（A型）

フェイスシールドの導入もありますか。夏はサージカルマスクだと暑苦しそうで…。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。現段階では、事業所でフェイスシールドの購入は考えておりません。しかし、今後の新型コロナウイルスの感染状況によっては、購入も検討が必要だと考えております。今後も、事業所として感染予防に努めると共に、対応につきましてもその都度ご連絡させていただきます。その他、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 (A 型)

これからも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。こちらこそ宜しく願います。

【ご意見】 設問 (A 型)

電話を掛けてもなかなか出られない時、出ない時もありました。緊急の時があるかもわかりませんので、よろしくお願いします。

【返 答】

対応が行き届いておらず、大変申し訳ございませんでした。外注作業や送迎の兼ね合いにより、事業所が不在となる時間がございます。お手数ではございますが、事業所の固定電話が繋がらない際には、管理者の携帯電話までご連絡いただきますよう、宜しくお願いいたします。

【ご意見】 設問 (A 型)

人ごとのような対応をされる場面があります。利用者側の気持ちになっての対応をしてもらいたいです。言葉に出したことは実行してもらいたいです。

【返 答】

不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。日々、ご利用者の現在と将来を考え、どのような支援が必要か考えながら、試行錯誤を重ねて参ります。まだまだ至らぬ所が多く、ご迷惑をお掛けすることもございますが、職員一同皆様がより良い人生を送れるように支援して参りますので、お気づきの事があればいつでもご相談下さい。