

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？	19		1		
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	19	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？	15	2	1	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？	15	3		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？	16	3		1	
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	16	2	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？	15	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？	15	3		2	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	16	4			
10	作業内容に満足していますか？	17	1	1	1	
11	作業工賃に満足していますか？	14	3	1	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？	14	3	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？	18	2			
14	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	15	4	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	3	2		
16	災害時の避難先が定められており、ご家庭にも発信されていますか。	12	2	1	5	
17	ご利用者の特性や生活環境に合わせた感染対策がなされていますか。	15	4		1	
18	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？	15	5			
合 計		281	47	12	20	0

配布数	回収数	回収率
21 部	20 部	95.2 %



寄せられたご意見及び返答コメント（2021 年度満足度調査）

事業所名：コンパス

～サービス共通～

【ご意見】 設問 7

もっと広報誌を作してほしい

【返 答】

ご記入ありがとうございます。現在、法人の広報誌は年 4 回発行しております。各事業所においては、皆様がどのような様子で活動されているか把握されたい事はごもっともだと思います。広報誌のみではなく、日々の連絡帳や送迎時により分かりやすくお伝え出来るよう配慮して参ります。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】 設問 10

私が把握できておらず、わからないということです。異論はないです。

【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致しますが、見学はいつでもお越し頂けます。また連絡帳や活動写真を通じて作業の様子が伝わるよう工夫して参ります。ご都合の宜しい時にご一報頂ければ、詳しい様子をお伝えすることも出来ますので、いつでもお声掛け下さい。

【ご意見】 設問 12

今、コロナの状態なので仕方ないと思います。早くコロナが落ち着き、前みたいに催し物が（行事が）色々出来るといいですね。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今年度は感染症対策を徹底した上で、皆様のご意見を参考に企画し実施して参りました。今後も感染症対策を徹底した上で、安心してご参加頂け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 14

もう少し長い時間見て欲しい

**【返 答】**

ご満足いただける作業時間が提供出来ておらず、大変申し訳ございません。作業時間に関しては、送迎時間の兼ね合いもあり、時間を伸ばすことは難しい現状にあります。少しでも長く作業が出来るよう、送迎の組み合わせや休憩時間の調整を工夫して参ります。

**【ご意見】 設問 14**

もっと頑張りたい

**【返 答】**

前向きなご意見、ありがとうございます。今後も色々な作業を提供できる機会を設けながら、工賃向上にも努めて参ります。また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下さい。

**【ご意見】 設問 15**

一度送迎中に事故がありました。細心の注意をお願いしたい。

**【返 答】**

不安を抱かせてしまい、大変申し訳ありません。現在、各職員の運転状況確認（ドライブレコーダー）や、毎月1回以上管理者が同乗して運転の確認を行い、意識、技術の向上に取り組んでおります。また、車両委員会とも連携し、車両に関する知識の向上に努めております。

皆様に安心して乗車していただけるよう、今後も尽力して参ります。

**【ご意見】 設問 15**

送迎対応（職員の対応等）こちらは良いです（いいえと回答）

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。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。

（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】**

土曜日仕事休みにしてほしい

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。法人の開所日については、法人のサービスを利用される

方の多様なニーズに対応出来るよう開所日を設定しております。皆様の体調を見ながらお休みを取って頂き、無理なく通って頂く事は可能ですので、今後ご利用について相談がございましたら、いつでも職員までご相談下さい。

【ご意見】

もっと作業が上手になりたい

【返 答】

前向きなご意見、ありがとうございます。今後も色々な作業を提供できる機会を設けながら、皆様のスキルアップが図れるよう、支援の充実に努めて参ります。

【ご意見】

・お世話になっております。息子の障がい特性を理解していただき、それに寄り添ってもらいありがとうございます。今後ともよろしく願います。

・今はコロナで中々日中活動や行事がしづらい状況ですよね。今は仕方ないと感じています。距離を保って日中活動が出来ていれば、それで有難いです。職員さんもこんなコロナ状況の中、大変だと思います。いつも感謝してます。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後ご期待に添えられるよう、より良いサービスの提供に努めて参ります。

【ご意見】

信頼していた職員のかたが退職されてとても残念です。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。職員の退職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。現在務めさせていただいている職員でしっかり引き継がせていただき、安心して通っていただ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】

めやす箱は本当に手広くされてすごいのですが、子供の将来の事を考えるとまだまだグループホームが少ないと思うので、親亡き後でも利用できるグループホーム等色々がもっと増えたらと思います。

【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がほとんどなく、また入居者様を選考する際に、障害の程度や家族の有無など現状の緊急度が勘案されますので、緊急度が低い場合は入居申し込みをされていてもすぐには入居できないといったことが多々ございます。新規開設とタイミングが合わない限り、即入居できる可能性は低いというのが実情です。ご満足いただける回答ができず申し訳ございません

これだけ多く、グループホームに関するニーズが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。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も収集し、見学等をしていただくことも方法の 1 つではないかと思えます。

当法人も短期間で 3 棟のグループホームを開所したため、入所系事業の資金面や職員の育成期間といった課題を抱えております。夜間に対応職員も少なくなるためリスクも格段に上がり、運営する側にとってもそれなりの覚悟と資金力、経験や専門性の高い人材の確保が必要となります。そのため、次の展開までは暫くお時間をいただかなければならず、事業拡大の明確な時期をお答えできないというのが率直な回答です。ご満足いただける返答ができず申し訳ございません。

(入所部門統括責任者 馬場 英典)

**【ご意見】**

このアンケートも任意のはずですが、いつも強制なので疑問に思います。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。誤解を招くようなことになってしまい、申し訳ございません。

調査票をお配りさせていただく際の依頼文書にも記載させていただきましたが、満足度調査は任意の「アンケート」ではございません。提供サービスの内容や質を調べ、更なるサービス向上に繋げるため、法人が実施する協力要請型の「実態調査」となります。

福祉施設等には、提供サービスを評価していただく機会を設け、福祉サービスの質向上に努めなければならないという法令義務が課せられております。当法人と致しましても、ご利用者様とご家族の皆様、そして地域との結びつきを深め、更なる事業所の発展を目指していくため、皆様のご意見やご要望にしっかりと耳を傾け、サービスの改善及び質向上に努めていかなければならないと考えております。

そのため強制ではございませんが、できる限りの協力をお願いしている次第です。大切なご家族が利用されている事業所をより良くして欲しいと願われるお気持ちは当然のこ

とであり、快く引き受けてくださるものと信じてお願いしております。しかしながら、配布の際に説明が足りておらず、趣旨をご理解いただけていない方もおられるのではないかと思います。誠に申し訳ございませんでした。

記入に際し、ご家族の病気や入院などやむない事情により、協力が難しい場合もあるかもしれません。差し支えなければ、協力が難しい理由をお伝えいただけると調査を辞退していただくことも可能ですので、各事業所管理者までお声掛けください。また、お忙しい状況で全てに目を通すことが難しく、ご利用に関して特に気になることがない場合は、氏名のみ記入し無回答で提出していただいても構いません。

法人広報誌のコメントでもお伝えさせていただきましたが、めやす箱という法人名には、「ご利用者様お一人お一人の声に耳を傾け、その願いを一つずつ叶えていきたい」という思いが込められております。1件でも多くの声を吸い上げ、サービスに反映させていきたいという思いで、職員一同全力で取り組んでおります。引き続きご理解・ご協力の程、宜しくお願い致します。

(社会福祉法人 めやす箱 サービス向上部長 馬場 英典)

