

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?	17	1		1	
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	19				
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?	17	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?	17	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?	18	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			3	
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?	13	2		4	
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?	17			2	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか?	14	4		1	
10	作業内容に満足していますか?	11	7		1	
11	作業工賃に満足していますか?	11	4	3	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?	7	6	1	5	
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?	15	3		1	
14	ご利用日数や作業時間に満足していますか?	12	5	2		
15	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか?	14	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。	10	1	2	6	
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。	14	3		2	
18	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?	16	2	1		
合計		258	46	9	29	0

配布数	回収数	回収率
19 部	19 部	100.0 %

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：就労支援 はれる

～職員の対応について～

【ご意見】設問①, ③

- ・いつもすぐに対応して下さっています。
- ・職員の方は、感じ良いです。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後も皆様に寄り添った支援が出来るよう、努めて参ります。

～サービス共通～

【ご意見】設問⑦

作業所での気になる様子等、連絡ノートにしっかり書いて下さっているの家庭でも気を付けて見守っています(加えて、送迎時に話して下さいるのでよく分かります)。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も事業所での様子を連絡帳や送迎の際にお伝えできるよう努めて参ります。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】設問⑩

はれるで綿の折り込みを頑張っている。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も綿の折り込みを始め、様々な作業を頑張っていきたいと思います。

【ご意見】設問⑪

(工賃を)もう少し上げて欲しい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。工賃向上に関しましては事業所全体の課題と捉えております。現在、より報酬の高い施設外作業(アパート清掃や洗車)の増加や、既存の内職作業の売り上げ向上に取り組んでおります。今後、皆様に納得していただけるよう、工賃向上に向け尽力して参ります。

【ご意見】 設問⑩

休みは週一にして、その分工賃を上げて欲しい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。サービスの性質上、営業日数が定められておりますので難しい部分もございますが、皆様の工賃が向上するよう事業所一丸となって努めて参ります。

【ご意見】 設問⑪

今の本人の様子だと妥当なのかと思えます。これから本人の気持ちで色々伸びればと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。様々な作業に挑戦出来るよう就労支援を行い、ADLの向上、スキルアップや工賃向上を目指して参ります。

【ご意見】 設問⑫

コロナ禍で外出等、出来ていないので答えに困る。コロナ禍で外出行事が無くなったのは仕方がないが、屋外や空気の良いところの外出等、たまには計画して欲しいと思う。以前も意見したが、仕事をするのが主な場だと回答があった。では何故毎回⑫の項目を聞くのだろうか。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。頂いたご意見は、ごもっともだと思います。行事に関しては、コロナの状況も踏まえながら、再度検討させていただき、皆様にもしっかり情報提示できるよう準備させていただきます。

また、満足度調査の様式(行事の項目)に関しましては、サービス向上部会(満足度調査の担当部会)と協議させていただき、次年度以降の様式が改善できるよう準備を進めて参ります。

(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】

職員の対応が冷たい時がある。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、大変申し訳ありません。支援内容や普段の声掛け等、皆様に納得頂けるよう、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】

管理者の方にも送迎してもらいたい(いつも一緒の職員だから)。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、大変申し訳ありません。可能な限り、送迎職員の偏りが出ないように対応させていただきます。

【ご意見】

災害時等の訓練は定められているので良いが「不審者侵入」等の訓練は出来ているのか気になっている。色々な場の想定で行って欲しい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。不審者侵入時の訓練は毎年1月に実施しております。今年は事業所に常備してある刺す股の使用の確認や、不審者侵入時の動き方を講義形式で行いました。今後も様々な場面を想定した訓練が実施できるよう、訓練を担当する防災委員会と連携して参ります。

【ご意見】

もう少し難しい作業やマシン以外の作業に挑戦してみたいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。今後も皆様のご要望を踏まえ、ニーズに沿った支援を行えるよう努めて参ります。挑戦してみたい作業や気になる作業等ございましたら、職員までお知らせ下さい。

【ご意見】

利用者人数が増えており、活動スペースが狭くなっているのではないかと心配しています。

【返 答】

不安な思いを抱かせてしまい、大変申し訳ありません。事業所内では作業スペースを1階と2階に分け、スペースが広く使用できるよう配慮しております。また、席の間隔を広く配置しており、密にならないよう取り組んでいます。

【ご意見】

作業の量が少ない日もあり、作業内容等、時間配分が本人に合っているかどうか私には分かりにくいこともありますが、工賃アップに繋がるようになって欲しいと思っています。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。日によって作業量に差異が出ないように、尽力して参ります。また、様々な作業種に挑戦していただき、工賃向上に繋がるよう支援して参ります。

【ご意見】

利用者について、理解して下さる職員の方が異動されるのに不安がありますが、引継ぎ等をしっかりして下さればありがたいです(現状は良好です)。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。職員の異動に関して不安を抱かれるのは、ごもっともだと思います。今後も事業所に所属する全職員が同じ支援を行っていただけるよう、しっかりと引継ぎを行って参ります。

【ご意見】

65歳になれば介護保険サービスに移行となっていますが、知的障害者にとって、家族で介護可能であれば障害サービスで就労支援以外に幅を持ったサービスが出来ればと思います。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。私共も可能な限り、情報提供や相談等の対応させていただきます。何かあれば事業所職員までお知らせください。

【ご意見】

- ・1日も嫌がることなく利用させてもらっている。本人にとっては家庭の次の居心地の良い場所となっていると思う。日ごろから職員の方のご配慮のおかげだと思っています。長く利用出来ることを願っています。
- ・いつも良くして下さっているので何も言うことはありません。急なことがあれば対応して下さっているので、先日も色々お話を聞いて下さりました。母としての不安も無くなりました。

【返 答】

過分なお言葉をいただき、大変恐縮です。頂いたお言葉を励みに職員一丸となって、更なるサービスの質の向上に努めて参ります。

～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】

グループホームから中島の支援センターに行く。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、共同生活の場における感染（クラスター）対策として、2年近く外出に関する制限を設けておりました。ご利用者の皆様には我慢を強いてしまうこととなり、大変申し訳ございません。現在、岡山県の新型コロナウイルス感染者も減少しており、2回目のワクチン接種も完了していることから、11月より倉敷西部地域生活支援センターやその他の商業施設等への外出制限を少しずつ緩和している状況です。しかしながら、新たな変異株も発生しており、予断を許さない状況が続いているため、外出時のマスク着用や手指消毒の徹底、日々の検温など感染対策を講じた上での外出をお願いしております。また、今後の感染状況によっては、再度制限を設けなければならない可能性もありますので、引き続きご理解ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

【ご意見】

ショートステイでの書類(確認印)が、1年近く前の物から数か月分まとめられてくるので、驚くことがある。

【返 答】

書類等の配布ができておらず、関係書類をまとめて発送することになってしまい、誠に申し訳ございませんでした。普段は毎月請求等の間違いがないか確認をしたのち、皆様に配布させていただいております。しかしながら、当方の都合で大変恐縮ではございますが、年度途中で管理者が体調を崩し、休職してしまうことがございました。そのため、ショートステイ利用に関する書類等の確認・発送が滞り、まとめての配布となってしまいました。ご迷惑をおかけしてしまい、大変申し訳ございませんでした。今後は速やかに処理し、皆様のお手元に届くよう徹底してまいりますので、ご容赦くださいますようお願い申し上げます。

(入所部門統括責任者 馬場 英典)

【ご意見】

ショートステイでの利用では、障害者(情緒不安)ということを理解して接して頂けたらと願う。

【返 答】

ショートステイ利用中のことを案じてのご意見かと存じます。心の内をお伝えくださり、ありがとうございます。ショートステイご利用時には、毎回グループホームでの様子を日誌に記し、皆様にお伝えさせていただいております。記載内容について、不安に思われる点や気になる点、質問等ございましたら、いつでもグループホーム荒金までご一報ください。全てのご要望にお応えすることは難しいかもしれませんが、可能な限りご要望にもお応えさせていただきますので、まずは事業所職員までご相談ください。

(入所部門統括責任者 馬場 英典)