

サービス満足度調査 集計結果

(就労部門)

事業所名: いっぱい
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				
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	26				
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？	25	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？	19	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？	23	2		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	1		5	
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？	18	2		6	
8	個人情報取り扱いに十分注意されていると感じますか？	24			2	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	22	4			
10	作業内容に満足していますか？	18	4		2	2
11	作業工賃に満足していますか？	19	4	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？	12	5	1	6	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？	20	2		2	2
14	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	22	1	1		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？	22	1	1		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。	19	1		4	2
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。	20	2		2	2
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？	23	1			2
合 計		378	37	4	31	18

配布数	回収数	回収率
26 部	26 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：いっぽいっぽ

～職員の対応について～

【ご意見】設問①

気持ちよく対応していただいています。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。いただいたお言葉を励みに、今後も更なるサービスの向上に努めて参ります。

～サービス共通～

【ご意見】設問⑨

施設利用を楽しみにしています。意欲を持って参加しようとしています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。事業所の利用を楽しみにして下さり大変嬉しく思います。今後も皆様にとって居心地の良い空間となります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⑫

(行事等は)コロナ禍の中での支援に集まりの制約がある。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。感染症の流行が収束しない状況下である為、行事や外出についても、ご要望に沿った活動が出来ず申し訳ございません。感染症の状況を見ながら、作業の励みとなるような行事、活動を実施して参ります。

【ご意見】設問⑫

(行事等は)参加出来ない為、わかりません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。行事の参加、不参加については、皆様のご意向に沿って

実施させていただいております。行事に参加されない場合でも作業などの活動を提供させていただいております。行事の中で興味をもたれたものがありましたら、お気軽に参加をしていただけると幸いです。

【ご意見】 設問⑩

正直、本人がどう思っているのかは不明です。フルーツネット以外にどのような事を本人がしているのか知りたいです。「今月は本人はこのようなことをしました」というお便りがあればいいなと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご本人が事業所内でどのように活動を行なっているか心配されるお気持ちはごもっともだと思います。事業所での活動の様子については、事業所を実際に見学していただく事が可能です。また、お便りとしては家庭連絡帳を使用し、事業所での作業や活動の内容をお伝えすることが出来ますので、お気軽にご相談ください。

【ご意見】 設問⑪

(工賃が)もっとほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。工賃向上に関しましては、事業所の課題と捉えております。現在、より報酬の高い作業への切り替えを行なう等の工夫をしております。今後も皆様の生活がより豊かなものとなるよう、工賃向上に取り組んで参ります。

～その他～

【ご意見】 設問⑰

送迎車が満員になる日があります。少し余裕を持たせていただく事は難しいでしょうか？

【返 答】

ご記入ありがとうございます。密となりやすい車内での感染への不安はごもっともだと思います。送迎に関しましては、各ご家庭の時間の都合や送迎エリアなどを考慮して行わせていただいているため、大きな変更が難しい状況となっております。極力、密を避けた送迎を心掛けておりますが、日によっては車内が満車になってしまう事があります。また、その他の対応としましては「乗車前の体温確認」、「手指消毒」、「窓を開けての換気」等、出来る限りの対策を講じております。可能な範囲内での対策については、再度検討させていただきますので、お気軽に職員までご相談ください。

【ご意見】 設問⑬

災害時の対応がきちんとされているのは安心できます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。災害はいつ発生するか分からないため、日常の備えが重要であると思います。事業所においては定期的な避難訓練の実施や、緊急避難先の周知などを行っております。災害が発生しないことに越したことはありませんが、有事の際に皆様の大切な命を守る事が出来るよう、より一層気を引き締めて対応させていただきます。

【ご意見】 設問⑭

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。今後も更なるサービスの向上に努めて参りますので、よろ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】

車内でうるさい人がいる。静かにしてほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。送迎車内につきましても、集団活動の場となるため、ご要望に対応できない場合もございますが、環境設定などに関しては可能な限り対応させていただきますので、いつでも職員までご相談ください。

【ご意見】

毎日の活動の中で少しでも楽しいと思える時間を作って欲しいと思います。せめて(土)出勤の日は普段しない物作りをさせて欲しいです。レジンを使ったキーホルダー作りが希望です。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。私たちとしましても作業へのモチベーション維持の為に余暇活動の実施も必要であると考えております。土曜日の利用日に関しましては、作業との兼ね合いや感染症対策(人数制限、人出の少ない場所での活動)を徹底して散策や、ランチ会、制作活動等の機会を設けております。物作りについては、今後の活動の際の参考

にさせていただきます、リフレッシュの機会、作業への励みとなるよう企画して参ります。

【ご意見】

昨年からコロナの影響で移動支援での活動もとても制約があり、近くの公園に行つてスーパー等でお弁当を買つて、グループホーム内で食べるだけです。仕方がないとは思いますが、せめて月に1~2回は、外部の方が入らない作業所内で楽しい時間や好きな事をさせてあげて欲しいです。

【返 答】

余暇活動に関しましては、就労継続支援B型として「工賃向上」の課題があり、活動内容の比重が作業にかかりやすくなっておりますので、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、他のご利用者との交流やイベントは、ご利用者の方々のモチベーションの維持にも必要なものであると思っておりますので、感染症予防を徹底した上で、今後も可能な限り余暇活動が開催できるよう企画して参ります。

【ご意見】

新しい仕事場で行つてみて頑張ります。ドッグフードのシール作業で集中をきたえていっぽで女子行動をしたいと思つています。頑張つていきます。〇〇さん(担当相談員)にくらいフで見学を行つてみたいと思つています。

【返 答】

新しいステップへの想いを持たれているんですね。向上心を持たれている事は大変素晴らしいことだと思つています。他事業所への見学については、随時対応をさせていただきますので、お気軽にご相談ください。

【ご意見】

- ・職員の方は子供の話をよく聞いてくださり、楽しく仕事をしています。
- ・職員の方や利用者さんなどと話す時間が楽しい様子です。家庭内の表情が明るくなつています。
- ・本人の疾病や実態を御理解いただき、それに応じた対応をしていただき、ありがたく思つています。

【返 答】

暖かいお言葉ありがとうございます。いただいたお言葉を励みに、今後も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】

職員の移動(異動)を極力なくしてほしいです。職員が変わると、慣れるまでかなり精神的に辛いし、相談などがまともにできなくなるため。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。職員の変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。職員の異動に関しては多くのご意見を伺っており、法人としても最小限となるよう取り組んでおりますが、職員のステップアップによる異動や家庭状況等、様々な理由により人事調整をさせていただいております。皆様への影響が最小限となるよう、また、信頼関係がより高められるよう、事業所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)

