

サービス満足度調査 集計結果

(就労部門)

事業所名:就労センターかなで
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？	16	6			
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	21	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	4		3	
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？	10	4	4	4	
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	4	
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	15	4	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？	16	3		3	
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？	16	1		5	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	18	3	1		
10	作業内容に満足していますか？	12	6	2	1	1
11	作業工賃に満足していますか？	10	6	4	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？	6	11	2	3	
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？	14	3	1	3	1
14	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	18	4			
15	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	17	2	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。	21		1		
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。	17	1		4	
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？	20	2			
合 計		274	66	18	36	2

配布数	回収数	回収率
25 部	22 部	88.0 %

サービス満足度調査 集計結果

(就労部門)

事業所名:就労センターかなで

事業種別:就労移行支援

		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?	9				
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	9				
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	1		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?	7	1		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?	7	2			
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか?	7			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	3		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?	7	1		1	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか?	6	2		1	
10	訓練内容(個別訓練、作業、調理・外出、就職活動等)に満足していますか?	6	2		1	
11	支援・指導内容に満足していますか?	6	2		1	
12	ご利用日数や訓練時間に満足していますか?	6	2		1	
13	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか?	7	2			
14	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。	7			2	
15	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。	6	2		1	
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?	7	2			
合 計		109	22	0	13	0

配布数	回収数	回収率
9 部	9 部	100.0 %

サービス満足度調査 集計結果

(就労部門)

事業所名:就労センターかなで

事業種別:自立訓練

		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？	5			1	
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	6				
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？	3	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？	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？	4			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？	5			1	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	3	2		1	
10	訓練内容(個別訓練、作業、調理・外出、就職活動等)に満足していますか？	6				
11	支援・指導内容に満足していますか？	6				
12	ご利用日数や訓練時間に満足していますか？	6				
13	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	4		1	1	
14	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。	4		1	1	
15	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。	5			1	
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？	5	1			
合 計		78	6	2	10	0

配布数	回収数	回収率
7 部	6 部	85.7 %

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：就労センターかなで 就労継続支援 B 型事業所

～職員の対応について～

【ご意見】設問③

以前、作業中に虫に（蚊）にさされた時も処置した後も電話で内容を教えてくれ、帰りの送迎時も職員の方が直接内容を話してくれとても助かりました。本当にありがとうございました。

【返 答】

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

【ご意見】設問①

仕事に集中されている時は、時折返事がない場合もありますが、おおむね気持ちよく返事も対応もしてくれます。

【返 答】

ご満足していただける対応が出来ておらず、大変申し訳ございません。作業状況により、すぐにお聞きすることが出来ない場合もございますが、お待たせする時間を最短に出来るよう、職員一同精進を重ねて参ります。

【ご意見】設問③

話をする事が好きで迷惑をかけていないかと思っています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。日々のコミュニケーションを通じて、仕事に対するモチベーションを高めることや事業所に来る楽しみにも繋がると思っていますので、メリハリのある対応を心掛けさせていただきます。

【ご意見】設問③

職員の対応は良い人もいるし、そうでない人もいるように思う。

【返 答】

ご満足していただける対応が出来ておらず、大変申し訳ございません。ご意見を真摯に

受け止め、皆様にご満足していただける対応が出来るよう、接遇面の改善に努めて参ります。

～サービス共通～

【ご意見】設問⑥

いろんな作業を体験させてくれ、その都度本人が嫌がる作業などは除外してくれたり頑張れそうなら少しずつ無理がないよう進めて下さったりしてとても安心してしています。職員の方が元気で笑顔がとても良いので本当にありがたく思います。

【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④⑤

作業スペースが狭く窮屈に感じます。仕事する場所と食事をする場所が同じようで気になります。

【返 答】

作業環境において、ご不安な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。建物と使用できるスペースの関係から、共用スペースとして使用している現状がございます。消毒や作業素材を食事の際には別の場所に移すなど、考えられる範囲で対応させて頂いております。食事場面において、不衛生にならないように環境整備を適宜改善させて頂きます。

【ご意見】設問④⑤

- ・奥まで見えないのでわかりません。古いのでわかりませんが、汚れているわけではないと思います。
- ・古くて狭い建物なのでこれ以上改善の余地がない状況だと思います。
- ・なにぶんにも職場は古いし必ずしも清潔な環境とは言えない。それに利用者数の割にはスペースが少ないように感じる。
- ・色々な作業所を運営しているが、新しい所もあるけれど、かなでは特別に古くて非衛生的な感じがする。特に改善してほしい箇所は脱衣場、手洗い場所やトイレ等。
- ・体調が悪い時に少し横になれるスペースがあればありがたいです。

【返 答】

満足いただける環境が整っておらず、大変申し訳ございません。現在、多数のご意見を頂いている中で安全面と衛生面を含め、次年度の就労部門の課題として移転の計画を進

めていきたいと考えております。具体的な場所や建物、時期などが皆様にお伝えできる時が来ましたら、改めてご報告とご相談をさせて頂けたらと思います。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】設問⑩

事業所の運営は大変だと思いますが、出来れば工賃がもう少しあがればと思われま

【返 答】

ご満足していただける工賃のお支払いができておらず、大変申し訳ございません。現在、施設外作業や内職作業の受注量を増加させており、新たな作業開拓にも尽力しております。以前より高い工賃が支給できるよう、事業所一丸となって取り組んで参ります。

【ご意見】設問⑩

仕事が無い時があるので作業を増やしてほしい

【返 答】

ご満足いただける作業量を提供することができず申し訳ございません。作業量につきましては、社会情勢の影響もあり、日々搬入量が変化しております。現在、受注先の企業様に搬入量や新しい資材提供に関する相談をさせて頂いております。また、新たな作業開拓にも尽力しております。今後も社会情勢も踏まえて、最大限の努力を続けて改善して参ります。

【ご意見】設問⑪

せめてお昼代くらいは欲しい

【返 答】

ご満足いただける工賃をお支払いすることが出来ておらず大変申し訳ございません。作業工賃につきましては、作業判定表を活用し、作業の実施状況や出勤状況、日々の作業時間等を鑑みて支給させて頂いております。引き続き、作業工賃をあげる為にも、様々な作業に挑戦する機会を設け、作業スキルの向上に努めて参ります。

【ご意見】設問⑫

- ・コロナが落ち着いたら外出支援や体をしっかり動かす活動をしてほしい。
- ・B型なのに余暇活動は全くないので、楽しみがない感じはあります。もっと増やしてほしいです。(コロナ禍なので難しいとは思いますが・・・)
- ・コロナの為、外出活動などが出来ないので早くできるようになればと思います。
- ・余暇支援として買い物学習やスポーツ行事を増やしてほしいです。

・コロナ禍で外出の機会が減り、残念そうにしていました。収束したら少し外出させて頂けるとありがたいです。年一回、遠足のような行事があると嬉しいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。行事（イベント）に関しましては、「就労」を目的にした事業所となりますので、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、行事がご利用者の方々のモチベーションの維持、社会性の向上にも必要なものであると思いますので、今後も可能な限り定期的な行事開催が出来るよう、企画して参ります。また、コメントに記載していただいた体をしっかり動かす活動等、少しずつ活動の幅が広げられるよう、事業所内で検討させていただきます。

【ご意見】 設問⑮

極端に帰る時間が遅くなる場合、連絡下さるとありがたいです。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、申し訳ございません。送迎時間の変更が生じる場合は、事前にご連絡出来るよう徹底して参ります。また、交通事情等により急遽送迎時間に変更が生じた場合にも、早急にご連絡させていただきます。

【ご意見】 設問⑮

送迎はあるご利用者が乗るのが遅くて困っている。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。出発が遅れることがあり、大変申し訳ございません。様々な事情で障がいを抱えていらっしゃる方が送迎を利用されている中で、出来る限り円滑にご乗車いただけるように、環境面や時間帯、支援体制を見直して参ります。

【ご意見】 設問⑬

帰宅の関係で爪がのびている事があるのでホームに連絡する等、善処をお願いします。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。グループホームへの連絡に関しては、送迎の際や必要に応じて担当職員にご連絡をさせていただきます。可能な範囲でグループホーム職員に対しても確認依頼をさせていただけたらと思います。

【ご意見】 設問⑩

作業内容については見ていないのでよくわからない。子どもが作業している様子を観察する機会を設けてほしい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。保護者の皆様が作業の様子を見られる機会を提供できておらず申し訳ございません。今後は作業風景を見ていただく機会として、モニタリングや訪問日をご相談させていただき、ご希望に添う形を作らせて頂けたらと思います。

～その他～

【ご意見】 設問⑰

どのような感染対策がなされているのかよく分からない。

【返 答】

感染対策に関しては、法人内の安全衛生委員会を主軸に感染対策マニュアルの作成や周知と、換気や適宜消毒を実施させていただいております。社会福祉法人めやす箱としても統一した対策と事業所に応じた感染対策を職員一丸となって講じて取り組んで参ります。

(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】

- ・コロナ禍で以前のような生活が出来ませんが、いつかコロナが終息したら調理活動、外出等、皆さんで出来ればと思います。
- ・コロナがおちついたら、外出行事をしてほしいです。買い物は喜んでいました。

【返 答】

調理・外出などのご要望の多い活動を提供することができず大変申し訳ございません。コロナ禍で感染対策を徹底させていただき、感染者情報をもとに安全に提供できる活動を模索して参ります。

【ご意見】

職員の方には日頃からとても良い支援をして頂いていてとてもありがたく思っています。ありがとうございます。

【返 答】

温かいお言葉をいただきありがとうございます。現状の支援や環境体制に甘んじることなく、ご利用者の皆様に安心してご満足いただけるサービス運営を目指して参ります。

【ご意見】

正直な厳しい意見を述べさせて頂きましたが、日頃の毎日の生活の上で、安全にかなでさんに通所できているという事はとても感謝しております。ありがとうございます。もっともっと障がい者が楽しく明るく生きやすく生活できる様に手助けして頂けたら嬉しい限りです。どうぞよろしく願いいたします。

【返 答】

ご記入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。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】

家に帰ってから 1 日の出来事を話してくれるのですが、怒られた時などに言葉づかいや言い方など結構きつい言い方をされていることがあるので少し気を付けてほしいです。(実際には見ていないので本当なのかわかりませんが・・・違っていたらすみません。)

【返 答】

ご利用者様並びに保護者様にご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。作業実施時には危険が無いように時に指摘をさせていただく場面や商品に関する注意事項など、時に厳しく聞こえてしまっていることも予想されます。ご利用者の皆様にご納得いただけるよう接遇面での改善を行って参ります。

【ご意見】

日中は外の作業をしていきたいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。現在の施設外作業は、活動日数や作業種が限られている状況です。可能な範囲でご要望にお応えできるように皆様の健康状態や作業能力に応じて調整させていただきます。作業回数につきましても、参加希望者が多数おられる場合は、月毎で回数に変動がございますが個別にご相談頂けたらと思います。

【ご意見】

ポストインの仕事が楽しいと言っていました。運動にもなりますし、この仕事があればありがたいです。

【返 答】

ご要望いただきありがとうございます。ポストインの施設外作業に関しては、受注量や企業の外注状況に応じて受託させていただく形となり、こちらの希望が叶わない事も多くございますが、受注できる機会がございましたら、ご参加いただけるように対応して

参ります。

【ご意見】

またこれからも頑張ります。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も安心してご利用していただけますよう、職員一同精進して参ります。

～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】

短期入所など急に預かってもらえるようなサービスが使いやすくなってほしいと願っています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。めやす箱の短期入所は定員2名で運営しております。登録者の増加に伴って利用希望も増加し、障害者虐待防止法の施行以降、虐待案件による緊急の短期入所利用も増えてきております。大変申し訳ございませんが、緊急時の受け入れを含む全てのご希望にお応えできていないのが現状です。また、土日祝（日中活動先がお休みでサービスが利用できない日）は利用希望が殺到するため、必要性の高い緊急対応に受け入れを限定させていただいております。

ご記入いただいたように「いつでも利用受け入れができる体制を作って欲しい」というお気持ちは察しますが、短期入所を運営していく上ではとても難しい課題です。空きができるよう定員枠を上げたとしても、日々の利用が埋まらず空床が増えれば、給付費収入は減る一方人件費と経費は一定で変わらないため赤字運営となり、事業継続が困難となってしまいます。また、普段の様子や直近の状況がわからない状態でご利用者様をお受けするため、対応職員も相応の支援力と対応力を要することとなり、大きな事故に繋がるリスクも高くなってしまいます。以上の理由から複数の方をお受けできる体制を整え、常に空き状況を作って運営していくことは現状難しい、というのが率直な回答です。ご満足いただける回答ができず、申し訳ございません。

ご家族の病気や入院、急用などやむない事情がある場合は、できる限り協力させていただきますので、まずは日中活動先の管理者もしくはグループホーム職員までご相談ください。

（入所部門統括責任者 馬場 英典）

【ご意見】

- ・産休とか育休、職員異動について、早めに教えてほしい。急に伝えられると不安を感じるため。
- ・今年の4月からB型を利用させて頂いていますが、4月、8月と異動する職員さんや休職される方が度重なったので不安になったようです。お知らせなどの連絡が遅いように感じます。
- ・職員さんの入れ替わりが多い気がします。

【返 答】

ご意見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、事業所や法人体制の更なる向上に努めて参ります。

ご案内に関しまして、迅速な対応ができておらず申し訳ありません。急な人事異動等で間近のご案内となる場合もございますが、可能な限り早急にお伝えできるよう対応して参ります。

(就労部門統括責任者 山本 和広)

【ご意見】

仕事の帰りにショートステイにそのまま直行の送迎をして欲しい。お願いすれば大丈夫と思いますが、忙しいので頼みにくいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。送迎場所に関してご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。送迎に関しましては、他のご利用者様との同乗の上での送迎となりますので、時間や安全面を踏まえての対応を取らせていただいております。可能な限り対応をさせていただけたらと考えておりますが、対応が困難な場合もございますので、まずは職員までご相談下さい。

【ご意見】

毎日作業所へ行くのを楽しみにしていますので、コロナ禍の為、家でも感染対策に気を付けていきたいと思っております。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。事業所に楽しみを持って来所頂けているとの事で、職員一同大変嬉しく感じております。事業所内においても感染対策を徹底して通所が継続できるように尽力して参ります。

【ご意見】

仕事に対して不満があるのかな？と思われる職員さんがいることも過去にありました。不満はこちらにも態度として伝わりますし、こちらにも嫌な気持ちになります。職員さん達への聞き取りをこまめにして、皆さんが気持ちよく仕事ができるような環境作りをお願い致します。

【返 答】

ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。接遇面において育成指導を徹底させていただくとともに仕事のしやすい環境作りにも尽力して参りたいと思います。態度や言動にそういった感情が出てしまうことは社会人としてあるべき姿では無いことを再度念頭におき、改善して参ります。

【ご意見】

- ・職員の方々がまったく分かりません。気軽に話したり、相談できる人がいたらいいなといつも思っています。
- ・正直、今年は嫌なことがあり、施設に対して不信感を持ちました。以前はなかったことです。コロナ禍で施設に行くことがなくなったからかもしれません。年に1回くらいは訪問日を設けて保護者が働いている様子を見られる機会があれば聞きたい事も聞けて、いい関係が築いていけるのじゃないかな？と思いました。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。ご不快な思いや事業所職員のご紹介、事業所の様子を見て頂ける機会を設定できておらず大変申し訳ございません。今後はお会いできる機会として訪問日の設定や来所いただけた際にご紹介する時間を設けさせていただき、日頃の様子で感じていらっしゃる事やご相談していただける機会を作れるように改善して参ります。

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：就労センターかなで 就労移行・自立訓練

～職員の対応について～

【ご意見】 設問③

たくさん迷惑をかけてしまいました。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。支援の中で就労に関するサポートをさせていただくことが事業所としての役目だと考えております。ご利用者様にとってより良い形で納得のいく支援を心掛けて参ります。

【ご意見】 設問③

タイミングによります。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。就労移行支援事業の中で、面談等の個別対応を望まれた時にすぐに対応出来ない場合がございます。その都度、時間調整をさせていただきながら、順番に対応させていただきます。

～サービス共通～

【ご意見】 設問

自立訓練にいた時は楽しかったけど、移行に来て、自立と比べて違うことが沢山あってめんどうだと感じました。合わない人とも合わせなくてはいけなくて大変。移行の人に聞いてもらいたくても、まだ上手く話せず自立の職員に聞いてもらうことが多い。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。慣れない環境の中で職員の配慮が行き届いておらず、大変申し訳ございません。ご利用者の皆様に相談しやすい関係を作り、環境設定から改善を考えさせて頂けたらと思います。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】 設問⑩

また原点に帰って訓練を受けていきたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。就労移行支援の事業所として職員が最大限のサポートをさせていただけたらと考えております。ご利用者の皆様が自信をもって一般就労を目指していけるよう、サポート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】

かなでに毎日利用者さんや職員さんと楽しく過ごさせてもらっています。パソコンやピッキング、施設外就労で道具屋やパーキングに行かせてもらい、充実した毎日の生活で嬉しいです。これからも頑張ります。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。就労移行支援事業をご利用いただく中で、楽しさや施設外作業での訓練にやりがいを感じて下さり誠にありがとうございます。ご利用者様 1 人ひとりに合った就労に向けて継続して支援させていただけたらと思います。

【ご意見】

たくさん支えて頂きありがとうございます。迷惑、失礼なことをしてしまった職員の方に心からあやまりたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご利用者様を支援させていただくことが私共就労センターかなでの役割となります。その中で、ご自分を責めてしまわれる様なことはございませんので、ご安心いただけたらと思います。心配を抱く必要が無いようなサポートを心掛けて、継続した支援をさせていただけたら幸いです。

【ご意見】

1 人ため口を聞いてくるご利用者がいて、その人だけ注意されないのは納得がいけない。今まではため口を聞いたら注意していく流れがあったけど、職員によって注意する人とならない人がいる。できたら直してほしい。

【返 答】

ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。職員によって対応が違うことはご利用されている皆様にとっては違和感があって当然のことだと考えております。職員が統一した対応が出来るように徹底して参ります。

【ご意見】

これから一般就労に向けて色々努力しているのを職員さんも一緒に考えてくれて嬉しいです。来年の3月までになんとか決まる様に頑張ります。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご利用者様にとって理想の形での一般就労の目標を達成出来るよう、職員一丸となってサポートさせていただきます。