

サービス満足度調査 集計結果

( 就労部門 )

事業所名:ワークすめやす箱  
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？	7	3			
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	8	1		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	1	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？	6	2	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？	6	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？	5	1	2	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？	6	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？	6	4			
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	2	4	3	1	
10	作業内容に満足していますか？	4	4	2		
11	給料に満足していますか？	6	3	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？	5	3	1		1
13	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	8	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。	3	3	2	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	1	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いますか？	7	3			
合 計		90	40	18	9	3

配布数	回収数	回収率
10 部	10 部	100.0 %



# 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？	9	1			
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	10				
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？	9		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？	8	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？	8	2			
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	9	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？	9			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？	8			2	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	7	3			
10	作業内容に満足していますか？	7	3			
11	作業工賃に満足していますか？	6	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？	5	3	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？	8	1		1	
14	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	9	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？	9			1	
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。	7	1		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。	10				
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？	9			1	
合 計		147	21	4	8	0

配布数	回収数	回収率
10 部	10 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：ワークスめやす箱

～職員の対応について～

【ご意見】設問3（A型）

自分が助けを求めて職員に話しをしても分かってもらえない。すぐに話を聞いてもらえない。すべて、自分のわがままで通されてしまう。

【返 答】

不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。A型においては施設の外に出て働くことが中心となり、限られた時間の中で決められた作業を完了させなければならない為、状況により直ぐに話を聞く事が出来ない事もございます。その際は、休憩時間や業務時間後に時間を設けさせていただきますので、管理者までご相談いただきますよう、お願い致します。

【ご意見】設問3（B型）

女性が強く、男性は女性代。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ワークスめやす箱では、老若男女問わず対等であるべきと考えております。気になる事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】設問3（B型）

本人が聞いた時にはしっかりと教えて下さい。

【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。皆様が理解しやすい方法で支援が出来るよう、また、疑問にもしっかりお応えできるよう尽力して参ります。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つけ下さい。

～サービス共通～

【ご意見】設問5（B型）

ちょっとちらかっている。

**【返 答】**

不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。活動後の掃除はもちろん、整理整頓についても再度検討させていただき、環境改善に努めて参ります。

**【ご意見】 設問 9 (B 型)**

コロナや時代の流れと共に、作業も減ってゆく方向にあると思う。何もせずただ座って居るだけが多い。

**【返 答】**

満足のいく対応が出来ておらず、申し訳ございません。いただきましたご意見の通り、内職作業も減少傾向がございます。今後の方向性といたしまして、年間通して安定した作業量が確保できない物については撤退し、安定して出来るものを優先的に受注できるよう改善を進めております。ご満足いただける作業提供に向けて準備を進めて参りますので、今しばらくお待ちください。

～サービス(部門別)について～

**【ご意見】 設問 10 (B 型)**

作業内容がむずかしい時があります。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。一人ひとり得意な事と苦手な事はもちろんございます。まずは、出来る事にしっかり取り組んでいただき、少しずつ新たな作業工程に取り組んでいただければと思います。作業内容等に関してご希望がございましたら、いつでも職員までご相談下さい。

**【ご意見】 (B 型)**

これからの福祉の方向性が全くわからない。介護福祉に国は力を入れていかなければならないが、就労とゆう状況にはもはやなれない。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。世がコロナ禍ということもあり、福祉の方向性についても不安に感じられることと思います。制度としては、令和 3 年度に報酬体系の見直しが行われており、就労に関しても平均工賃の向上による評価や居場所として機能している事業所向けの報酬体系が出来る等、より良い環境を目指した仕組みに変化してきております。ご不安に思われる事などございましたら、いつでも管理者までご相談ください。

～その他～

【ご意見】設問 15 (A 型)

すみませんが意味がわかりません。

【返 答】

設問が分かりづらく、申し訳ございませんでした。コロナ禍ということもあり、マスクの着用やアルコール消毒など感染対策をするのはもちろんのこと、ご利用者の特性や事業所の生活環境に合わせた対策が出来ているかどうかをお伺いさせて頂いておりました。気になる点や不安な部分がありましたら、いつでも職員までご相談下さい。

【ご意見】(B 型)

国自体がコロナに対しても、うその情報ばかりながすので信用できない。日本とゆう国も異状人間そのもの。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。現代社会では、インターネットの普及に伴い、さまざまな情報が出てくるようになっております。沢山の情報の中から正しい物、必要な物を選択していかななくてはならない事で、混乱を招いていると思います。事業所としても、正確な情報を皆様にお伝えしていけるよう努めて参ります。

(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】(A 型)

利用者の気持ちを職員が理解してくれたら、もっと話しやすくなります。相談しても、全部自分のわがままだととらえられてしまい、相談できる場所では無いと思ってしまう。

【返 答】

満足のいく対応が出来ておらず、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あると思いますが、皆様がより良い人生を送れるよう更なる精進に努めて参ります。

【ご意見】(A 型)

今後も自分達に対する評価をお願いしたい。

【返 答】

前向きなご意見、ありがとうございます。少しでも皆様の成長につながられるよう、今

後も日々の様子を観察させていただき、お伝えさせていただきます。

【ご意見】(A型)

職員の異動変更が多いと感じます。

【返 答】

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)

【ご意見】(B型)

いつもお世話になっています。災害時の避難先の件ですが、どこでしょうか？

【返 答】

情報伝達が上手くできておらず、申し訳ございませんでした。避難先ですが、火災時の第一避難場所は事業所の駐車場、第二避難場所はグループホーム1棟目となります。震災時の第一避難場所は事業所駐車場、第二避難場所はアリオの立体駐車場となります。水害時の避難場所は事業所の2階となります。今後、毎年避難場所をまとめた案内を配布させていただきますので、ご確認くださいませ幸いです。

【ご意見】(B型)

65才定年にして、皆と一緒に何もする事が無い生活にするか？続けてお世話になるか？多分後者を選んで少しでもかせぐ。

【返 答】

前向きなご意見ありがとうございます。事業所として、少しでも長く来ていただけるよう、可能な限り配慮して参りますので、何か気になる点がございましたら職員までご相談下さい。

【ご意見】(B型)

ワークスで水筒の水を飲む時、こぼさずにコップに入れなさい、こぼれたらすぐにふききなさい等、色々指示され本人も少し気分が落ち込む時がありましたが、先生に様子を話して解決して頂きました。今は安心して仕事にも落ち着いて取り組むことができています。



**【返 答】**

落ち込むような伝え方となってしまう、申し訳ありません。皆様により納得していただき、前向きに捉えていただけるよう、職員の支援力向上に努めて参ります。気になる事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】(A型)**

改善されたり、改善途中と書かれていたりしますが、具体的にどんな方法でどう改善されたのかが分からない。

**【返 答】**

満足のいく対応が出来ておらず、申し訳ございません。毎年、サービス満足度調査を実施させていただき、沢山のご意見・ご要望を頂いております。直ぐに改善が図れる内容に関しては、「○○のように改善させていただきます」と返答させて頂いておりますが、改善までに時間が掛かる場合や、直ぐに改善することが難しい内容に関しては、その後の経過をお伝えする機会が作れていなかったと思います。今後、改善策が返答できなかった内容に関しては、半年後の改善状況をお伝えできるよう、対応させていただきます。

**【ご意見】(B型)**

ベテラン職員も辞める人が多く、皆様あきらめるらしい。しょうがない。もともと無い世界、心が折れる。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。一緒に働いてきた職員が退職になる事は、職員としても寂しく思う所でございます。様々な理由により退職される場合がございますが、皆様にご不便をお掛けしないよう引継ぎの徹底を行い、サービスの質が低下しないよう努めて参りますので、お気づきの点や改善点等ございましたら、いつでもご相談下さい。

～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】(B型)**

フードバンクの協力をしたいと思っています。いつ、どこへ持って行けばいいのか、教えてください。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。フードバンク活動について、生活困窮者の相談支援窓口として、倉敷から委託を受け運営を行っている「倉敷市生活自立相談支援センター」で生活困窮者の方々へフードバンク活動を実施しています。

食料品・日用品のご寄付を、当センターで随時受け付けております。

(対象となる食品・日用品につきましては、下記に記載しています。)

ご協力いただける場合は、事前に倉敷生活自立相談支援センターに、お問い合わせください。その際、受け取り方法等ご説明をさせていただきます。

また、めやす箱各事業所でも随時フードバンクの受付が行えるよう、検討していきます。令和4年1月から、運用開始を予定しておりますので、法人広報誌にてご案内させていただきます。

(問い合わせ先)

- ・倉敷市生活自立相談支援センター 受付時間(月～土 9:00～17:00)
- 連絡先(086-427-1288)

#### ◎対象となる食品・日用品について

\*新品の物に限ります。封が開いた物は、受付できませんのでご了承下さい。

\*賞味期限の目安は、1か月以上からになります。

##### 【食品】

- ：缶詰などの加工食品全般、野菜・果物などの生鮮食品、米(玄米でも可)、インスタント麺などの日持ちする食品、飲料、茶葉、調味料
- ×：弁当、パン類、冷凍食品、消費期限切れ若しくは消費期限が不明の食品

##### 【日用品】

- ：シャンプー、ボディソープ、石鹸、歯磨き粉、靴下、肌着、オムツ、タオル  
衛生用品(トイレットペーパー、ナプキン等)
- ×：電化製品、古着、絵本、おもちゃ、衣類(靴下、肌着除く)、歯ブラシ、化粧品  
食器類

(地域生活部門統括責任者 池田 朋宏)