

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			
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	17	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		
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？	13	1	2	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	1		1	
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	13		1	4	
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		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	2		1	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	10	6	2		
10	作業内容に満足していますか？	13	2	3		
11	作業工賃に満足していますか？	7	5	5		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？	12	3	2	1	
13	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	14	3	1		
14	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	16	1	1		
15	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。	15	2		1	
16	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			
17	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	3			
合 計		240	36	18	11	1

配布数	回収数	回収率
18 部	18 部	100.0 %

寄せられたご意見及び返答コメント（2022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

支援員のかたはいつも笑顔で、送迎していただき感謝しております。

【返 答】

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

【ご意見】設問1

本人が、必ず否定されるので、要望を伝えることに消極的になっている。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、大変申し訳ございません。今後は職員一丸となり、利用者様、ご家族の皆様の意向や要望を汲み取った支援を行えるよう尽力して参ります。

【ご意見】設問1

こわい職員がいて毎日びくびくしている。

【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。接遇面において話し方や聞き方、表情等、職員間で協議し改善に努めて参ります。また、管理者からの育成指導を徹底し、安心して過ごしていただける環境づくりに尽力させていただきます。

～サービス共通～

【ご意見】設問4

環境調整が日によって変わるので、本人が安心できない。

【返 答】

配慮が足りておらず申し訳ありません。利用者様の利用人数や作業スペースの確保等のため、日々環境調整を行っております。今後は環境の変更の際は、皆様への確認と説明をさせていただき、働きやすい職場作りに努めて参ります。

【ご意見】設問4

階段がこわい。（転倒するのではないかと思う）

【返 答】

ご記入ありがとうございます。階段の昇降が困難だと判断した場合は1階で作業を行っていただいております。2階で作業される方には、はれるのルールとして手すりを使用して昇降して頂くようお願いしております。また、階段昇降に不安を感じられる場合は、職員の介助も可能ですので、いつでもご相談下さい。

【ご意見】 設問 6

本人の特性の理解がされておらず、職員のやりたい支援をしている印象。

【返 答】

対応が行き届いておらず申し訳ありません。終礼やケース会議、職員会議等で利用者様お一人おひとりの支援検討を行っておりますが、不十分な部分もあると思います。今後も個々の特性の理解に努め、適切な支援が出来るよう、職員一丸となり取り組んで参りますので、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付け下さい。

【ご意見】 設問 9

新年度から利用開始したが、9月より休みが増え、10月より週1利用になった。支援が本人に合っていない現れだと思えます。

【返 答】

対応が行き届いておらず申し訳ありません。作業の量や提供方法の工夫、支援方法の改善に努めて参りますので、お気づきの点や気になる事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 5

- ・ コロナ禍もあり、見学をしていないのでよくわかりませんが支援員のかたからの様子で、だいたい満足はしています。直接見られてないので「どちらともいえない」に印をつけました。
- ・ 見学させていただいた感じでは、十分行き届いていると思えました。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。コロナ禍の影響で訪問しづらい状況ではあると思いますが、国の動向を確認しながら、皆様と交流する機会を検討して参ります。見学は随時対応しておりますので、ご希望がございましたらいつでもご相談下さい。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】 設問 10

- ・ 色々な仕事がしたい。
- ・ もっと色んな作業を試してみたい。

・飽きた。作業内容に。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。作業に関して、新たな作業の導入は現在検討しておりますが、作業工程の細分化を行い、新たな作業工程の取り組みにチャレンジしていただけるよう準備を進めております。ご希望の作業種等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 11

- ・工賃がもう少しほしい。
- ・前任者と比べて少ないと思う。

【返 答】

ご満足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。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、既存の施設外作業や内職作業の売り上げ向上に取り組んでおります。皆様に納得していただけるよう、工賃向上に尽力して参ります。

【ご意見】 設問 12

生活支援をしてもらっているという感じはあまり無い。

【返 答】

対応が行き届いておらず申し訳ございません。言葉づかいや身だしなみ、挨拶やお金の管理等、利用者様やご家族の方の意向や要望に沿った支援を行っていただけるよう、職員一同精進して参りますので、ご希望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】 設問 14

職員が親と長話し、利用者は車でずっとまつ不満。

【返 答】

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。送迎中は手短にお話させていただき、長くなる際にはお電話や連絡帳等で対応させていただきます。今後もお気づきの点がございましたらいつでも職員へお申し付け下さい。

～その他～

【ご意見】 設問 17

利用するが休みたい時もある。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。体調不良や気分が優れない際は、お気軽に職員までお申し付けください。また、ご相談などにも対応させていただき、利用者様皆様が過ごしやすい事業所作りに努めて参ります。

(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】

- ・職員のおしゃべりが多い。
- ・職員同士がひそひそ話をする。感じ悪いです。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、申し訳ございません。職員の会話は当日の作業確認や安全確保に必要な場合もございます。作業中の会話は必要な要件を手短に済ませ、休憩時間に会話するよう、職員間で周知徹底させていただきます。

【ご意見】

- ・管理者様と相談する機会をもてたので、今後の本人への支援について建て直しをして頂いています。本人の安心につながる支援を期待していますが、不安も大きく本人への負担等、いろいろ考えているのが現状です。福祉の現場で疎外されるとは思っていませんので、改善されることを強く望んでいます。
- ・知的・精神・発達障害への専門性を高めて頂きたい。現場の職員の支援の専門性の低さにおどろきました。

【返 答】

ご満足いただけるサービスが提供できておらず、申し訳ありません。個々に合わせた支援が出来るよう、職員間で協議し改善に努めて参ります。また、職員一人ひとりが支援の質や専門性の向上に努め、勉強会や研修参加、各自の自己研鑽に取り組み、学んだ知識や技能、スキルを日々の支援に活かしていきたいと考えております。ご納得いただける支援に少しでも早く到達できるよう、育成指導に尽力して参ります。

【ご意見】

交通ルールをわかりやすくおしえてほしいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。自力通所の方へは、バイクや自転車の交通ルールが記載させたパンフレットの配布やパソコンによる動画視聴を実施しております。今後は、皆様にバイクや自転車、歩行者の交通ルールについてご案内させていただきます。

【ご意見】

昨年、満足度調査協力の提出、郵送しましたか？と何度も聞かれ早めに提出しました。しかし結果は数ヶ月経っても回答結果書を頂くことなく、支援員のかたも最初は、もうすぐです。次は個々に郵送します。それから年が明けて数ヶ月経った頃に再々度聞いたところ PC でホームページから閲覧してみてくださいと言われました。その間長かったです。結局 PC を開きましたが閲覧はできないまま昨年は残念でした。文章での回答を再開してもらいたいです。

【返 答】

何度も問い合わせしていただいた上に、対応が不十分であり申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、今後このようなことがない様、全職員に周知致します。また、対応が統一できるよう、職員間で情報共有し、迅速に対応させていただきます。

【ご意見】

利用者がふえたから工賃がへる。がんばっているいみがない。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。事業所内の内職や施設外作業の受注量を増やし、年間目標平均工賃額が達成できるよう、職員一丸となり努めて参ります。ご希望の工賃額等がございましたら職員までご相談下さい。目標金額が達成できるよう、取り組み内容を検討させていただきます。

【ご意見】

- ・各利用者に対するたいどがちがう。皆同じ様に対応してほしい。
- ・職員がみようにやさしく接する利用者（まるで幼稚園生を接するみたいな感じ）皆にもやさしくいてほしい。

【返 答】

適切な対応ができておらず大変申し訳ありませんでした。笑顔で親切丁寧な対応ができるよう、接遇面の育成指導に取り組んで参ります。気になる点がございましたら遠慮なく職員までお申し付け下さい。

【ご意見】

利用時間をのばしてほしい。(例) 2:35 を 4:35 までなど

【返 答】

ご意見ありがとうございます。利用時間に関しては、送迎の兼ね合いやサービスの性質上、時間を延ばすことが難しい状況です。ご希望にお応えできず申し訳ありませんが、ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。また、ご家庭の都合等で延長が必要な場合は随

時対応させていただきますので、職員までご相談いただければ幸いです。

【ご意見】

・はれる事務所に行ってから僕は今年で6年目になります。はれるの職員6人で僕のことを心配してくれます。はれるで僕は、なつのはついときに、僕は発作がときどききます。

・利用させていただいております。送迎時の対応も良く、職員の方も話を聞いて下さり感謝しています。

・こまったことを聞いてくれてありがとうございます。

・少しですが色々成長できているのかと思います。今年の夏、洗車をさせて頂き楽しかったようです。

又先日、送迎の〇〇さんが様子を教えて下さいました。親としては、少しの事でも話を教えて下さりありがたいです。

どの職員様もやさしく何もありません。これからもよろしく願いいたします。

・余り望むことはありませんが、本人が元気で楽しく通所させていただいておりますので、これからもよろしく願い致します。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後も皆様にとって気持ちよく通っていただける事業所を目指して参ります。

