

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？	22	2			
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	19	2		3	
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？	21	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	6	3	5	
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	8	1	7	
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	19	3		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？	18	2		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？	17		1	6	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	16	6		2	
10	作業内容に満足していますか？	12	9	1	2	
11	作業工賃に満足していますか？	11	10	2	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？	13	4		7	
13	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	20	4			
14	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	19	1	1	2	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。	18	3	1	2	
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。	12	2	1	8	1
17	これからもめやす箱のサービスを利用したいと思いませんか？	20	3		1	
合 計		275	68	11	51	3

配布数	回収数	回収率
24 部	24 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：就労センターかなで 就労継続支援B型

～職員の対応について～

【ご意見】設問②

よく拝見していません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。職員一同、清潔感のある服装、身だしなみを心掛けております。今後も接遇の質の向上に努めて参ります。

【ご意見】設問③

相談したことがないので、どのような対応をしてくれているか分からない。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。何か困り事がある場合は1対1で面談や聞き取りを行う等の対応を取らせていただいております。その他、電話やメールでの連絡等も受け付けております。気になる点がございましたらいつでも事業所職員までご連絡下さい。

【ご意見】設問③

職員の方にもよるかもしれませんが、質問に対しての答えが数か月後で途中で少し待って下さいというお返事があればよかったです。どうなったのかなと思っていました。

【返 答】

不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、事業所職員一同、適切な対応が取れるよう育成指導して参ります。今後も気になる点がございましたら、遠慮なくお申し付け下さい。

【ご意見】設問

- ・とてもみなさん優しい方ばかりで助かっています。（設問①）
- ・メール等で連絡もあるので、たすかります。（設問③）
- ・送迎時にいつも一言ですが、気持ち良く話をさせてもらっています。

【返 答】

温かいお言葉を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、期待に添えますよう尽力して参ります。

～サービス共通～

【ご意見】設問④

- ・生活、活動空間が狭いと感じられます。
- ・活動スペースが人数の割に狭い感じがする。
- ・建物が古く清潔感に乏しい。
- ・建物が古いので早く新しいところに建ててください。

【返 答】

ご満足いただける環境設定が出来ておらず、大変申し訳ございません。現在、多数のご意見をいただいている中、移転の計画に関しまして詳細のご案内ができておらず、大変ご迷惑をお掛けしております。具体的な内容が分かり次第、早急にご連絡させていただきます。移転までの間は、現在の環境で出来る最大限の環境設定に努めて参ります。環境設定について気になる点がございましたら、いつでも職員までお声かけ下さい。

【ご意見】設問④

事業所内を見る機会が無いので分かりません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。現在、コロナ禍ではありますが見学については随時受け付けております。改めて案内を配布させていただきますのでお手隙の際にご確認下さい。

【ご意見】設問⑤

利用者同士の距離が近すぎると思います。

【返 答】

不快な思いを抱かせてしまい、大変申し訳ありません。人と人の適切な距離感を知ることは非常に大切なことです。更にはコロナ禍である今、適切な距離感はず守るべき事柄と捉えております。皆様に適切な距離感をご理解いただけるよう、事業所全体で発信して参ります。

【ご意見】設問⑨

楽しみというよりは仕方なく行っていると感じます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。様々な施設内外の作業、行事やイベント等を実施し、皆様が少しでもモチベーション高く通所出来るよう努めて参ります。サービス内容につきまして、ご意見等ございましたらいつでも職員までお声かけ下さい。

【ご意見】設問

- ・連絡帳に自分の好きな場所を確保してもらっている事、ちゃんと協力をしている事が

理解できます。(設問⑤)

・毎日楽しそうに事業所へ通ってお仕事をしています。(設問⑤)

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。至らない点多々あるかと思いますが、安心してご利用いただけるよう、今後も精進を重ねて参ります。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】 設問⑩

パッキングが種類によって違うので、覚えにくいようです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。パッキングに関しまして、種類が10種類あるため全て覚える為には時間を要します。種類が多いため当然、不明点や質問は日々出てくると考えております。その都度、職員が応えていけるよう尽力致しますので、お気軽にお問合せ下さい。

【ご意見】 設問⑩

本人の能力にもよるのでしょうか、作業に対して時間をかけて指導して欲しい。そうすれば出来ることも増えてくると思われる。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。いただいたご意見の内容はごもっともだと思います。ご利用者の皆様が一つでも出来ることが増えるよう、精進して参ります。

【ご意見】 設問⑫

本人がまだお金に関する事が分かっていないで、お仕事が楽しければ良いという状況です。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。皆様が楽しく事業所に通所していただけるよう尽力して参ります。お金に関する事も就労支援の一環となりますので、ご希望に合わせて支援させていただくことも可能です。要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

送迎時間がバラバラだと思います。

【返 答】

配慮が行き届いておらず申し訳ございません。再度送迎ルートの見直しを行い、送迎時間の変更が生じる場合は、事前に連絡出来るよう徹底して参ります。

～その他～

【ご意見】設問⑰

めやす箱さんを一番最初から利用していて、これからも続けてサービスを利用したいと思っています。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。これからも利用したいと思っていただけるよう、サービスの質の向上に努めて参ります。

(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】設問

運動不足になりがちなので、お手伝いとかでも動く事をさせて下さい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。製品の運搬や納品等、体を動かす工程に皆様が携われるよう配慮して参ります。

【ご意見】設問

コロナ禍の為、以前のような外出活動などは無理ですがイベント、土曜日のお弁当注文があり喜んでいました。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後もお弁当注文やコロナ禍でも実施可能な行事を企画させていただき、皆様の意欲向上や楽しみが増加するよう努めて参ります。

【ご意見】設問

工賃ですが、岡山県の最低賃金が上がることで、工賃も少し上がるのでしょうか。工賃とはまた違うと思いますが、少し上がると嬉しいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。最低賃金と工賃の直接的な関係性はございませんが、工賃向上は事業所全体の課題として捉えております。工賃向上のために新たな作業開拓、受注量の増加や単価の向上等、今後も取り組んで参ります。

【ご意見】 設問

感染対策などでここ数年、作業場などに入って見学など出来なくなってしまっていたので、皆さんとどのように過ごされているのか気になる所ではあります。少し緩和されることが来たらぜひまた見学したいなあと感じています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。現在、コロナ禍ではありますが見学については随時受け付けて（再開して）おります。ご希望がありましたらお気軽にご相談下さい。改めて案内を配布させていただきますのでお手隙の際にご確認下さい。

【ご意見】 設問

子供がどのような作業をしているか見ていないので分かりません。作業も大事ですが、余暇活動も拡大して欲しいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。余暇活動に関して、可能な範囲で拡充を図って参ります。行事やイベント等、企画が決定次第、皆様にご報告させていただきます。

【ご意見】 設問

コロナが落ち着いたら買い物へ行きたいみたいです。

【返 答】

ご要望いただきありがとうございます。皆様のご要望にお応え出来るよう最大限の配慮をして参ります。今後ご希望の活動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

出来ないことを出来ないままにするのではなく、目標を決めて少しずつでも出来るようにしていただきたい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。いただいたご意見の内容はごもっともだと思います。ご利用者の皆様が一つでも出来ることが増えるよう、支援して参ります。皆様に毎月配布している工賃判定表につきましても、一つでも多く〇が付くよう尽力して参ります。

【ご意見】 設問

色々なことを経験させて欲しい。

【返 答】

ご要望いただきありがとうございます。事業所内外で行っている作業にご利用者の皆

様が携われるよう、環境設定や作業支援に取り組んで参ります。またスポットで入ってくる作業や様々な行事を企画し、色々な経験をしていただけるよう努めて参ります。

【ご意見】設問

作業が減ってしまったようで…不安です。

【返 答】

ご心配をお掛けしてしまい申し訳ございません。10月より新たな作業(自動車の配線加工)を増やし、皆様に挑戦していただいております。工賃や作業スキルが向上するよう、今後も新たな作業を検討して参ります。

【ご意見】設問

他に比べて賃金が安い？(事業所グループ内でも違いがあるのでしょうか)

【返 答】

ご記入ありがとうございます。10月現在、就労センターかなでの年間平均工賃額は、9,709円となっております。法人内の他事業所(B型)では、この平均工賃額が10,000円を上回っている事業所もございます。作業種の違いや支払い対象者数の違い等、様々な要因はございますが、皆様にご満足いただける工賃額が支給出来るよう、今後も尽力して参ります。

【ご意見】設問

成年後見人制度の勉強会に行きたかったのですが、日程が合わず申し込めませんでした。できれば、また別のテーマでも良いので今後の参考になるような勉強会を開催して頂ければと思います。

【返 答】

ご要望ありがとうございます。コロナ禍であるため、以前のように集合形態での実施は実施未定となっております。しかし、制度のことや皆様にも知っていただきたい内容は多くあるかと捉えております。実施形態や内容は考えていく必要があるかと思いますが、何らかの方法で発信出来る機会を検討して参りますので、その際は参加やご意見等いただければ幸いです。

【ご意見】設問

連絡帳に毎日の様子を知らせていただいておりますが、作業の様子が見られないので個別に写真のコピーとか広報誌以外に考えていただきたいです。

【返 答】

ご要望ありがとうございます。作業中の写真等、配布する機会を設けさせていただきます。また、事業所の見学も随時受け付けておりますので、お気軽にお申し付け下さい。

【ご意見】 設問

情報（例えば食中毒の発生、サンクスの廃業）の伝達が遅い。他のルートから知ることもある。

【返 答】

情報伝達が行き届いておらず大変申し訳ございません。皆様にお伝えすべき情報を早急に連絡が出来るよう徹底して参ります。

【ご意見】 設問

- ・ 職員の出入りが短期間であり、利用者は中々馴染めることが出来ない。
- ・ 管理者が短期間で交代するので、こちらの要望が引き継ぎされているかどうか心配になる。
- ・ 様々な理由があると思いますが、職員の異動についてももう少しご配慮をお願いします。1年間に管理者が4人も変わると、かなでが無くなるのではないかと不安になります。

【返 答】

人事異動に関しまして、ご心配とご迷惑をお掛けしており大変申し訳ございません。職員の異動によるご利用者への影響を懸念されることは、ごもっともだと思います。当法人では、経験を積ませ支援力を向上させるという意味合いから、数年おきに職員の異動を行っております。また職員の病気や怪我による入院、産休等の休職もあり、安全面や支援の質といったリスクを勘案すると、欠員を全て新採用職員で補うことが難しい場合も多く、やむを得ず各事業所から職員を異動する場合もございます。異動の際は引き継ぎを密に行い、支援の質が低下しないよう努めて参ります。ご利用者の皆様の不利益とならぬよう、必要最小限の異動で対応して参りますので、何卒ご理解下さいますよう、お願い申し上げます。

【ご意見】 設問

- ・ 毎日楽しくかなでに行っています。施設内外の作業にやりがいを感じているようで自信になっていると思います。
- ・ 本人は作業が好きですし、きちんと仕事をすることに生きがいを感じている様子です。自信もついてきたと思います。これからもご支援をどうぞ宜しくお願い致します。
- ・ いつもお世話になっています。現在の活動先ではとても良くしていただいて感謝しております。どうぞこれからも宜しくお願いします。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ ご迷惑をお掛けすることもあると思いますが、これからも宜しくお願いします。
- ・ 毎日作業所へ行くのを楽しみにしています。本人から作業内容等を話すことはあまりありませんが、工賃判定表、連絡帳などで知ることが出来、改善点など話すこともあります。

・送迎時、時間が遅れそうな時は連絡を下さるのでありがたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。過分なお言葉をいただき大変恐縮です。いただいたお言葉に恥じぬよう、今後も更なるサービスの質の向上を目指し尽力して参ります。

【ご意見】 設問

法人の中での交流か？ステップが変更する時の相談の窓口とか？わからない時の連絡する方の氏名とか担当をお知らせいただけたらと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。何か、ご相談事がありましたらまずは各事業所の管理者までお問い合わせいただけますと幸いです。内容に応じて管理者から他事業所や関係機関へ連絡、発信をさせていただきます。

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？	6				
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	6				
3	話しを聞いてほしい時に、職員はすぐに話しを聞いてくれますか？	5	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？	3	3			
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？	5			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？	4			2	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	2	4			
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？	2	4			
11	支援・指導内容に満足していますか？	5	1			
12	ご利用日数や訓練時間に満足していますか？	5	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？		1		5	
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		2	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。	4			2	
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？	5			1	
合 計		65	16	2	13	0

配布数	回収数	回収率
6 部	6 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？	7				
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	7				
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				
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			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		1	
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	6			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？	5	1		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			1	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	4	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	1			
11	支援・指導内容に満足していますか？	6				1
12	ご利用日数や訓練時間に満足していますか？	7				
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				
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	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。	6	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				
合 計		96	7	1	7	1

配布数	回収数	回収率
7 部	7 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：就労センターかなで 就労移行, 自立訓練

～サービス(部門別)について～

【ご意見】 設問⑬

朝迎えに来られて家を出てから、かなでに着くまでの時間が1時間30分もかかることがあるので、少し長いかなと思います。

【返 答】

ご満足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。送迎時間に関しまして、1台の車両で20～40kmの走行距離を走行することや日々の交通事情によって時間が左右される場合がございます。皆様の負担が少しでも減るよう、再度送迎ルートを見直し、ご納得いただ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】 設問

入所してから連絡帳を使っていないので数か月に1回くらいで事業所の方と面談などあれば、今の状況など分かっていいのかな…と思います。

【返 答】

配慮が行き届いておらず申し訳ありません。面談等、随時受け付けておりますので、まずはお気軽にご連絡下さい。日程調整をさせていただきます。また、事業所の見学に関しましても随時受け付けておりますので、ご希望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

かなでに毎日元気で行かせてもらい利用者さんや職員さんと楽しくすごしています。気持ちも楽になり、私のいけんをそんちょうしてくれたり出来たらすごいほめてくれるんでやるきが出ます。早くA型になれるようにガンバリマス。

【返 答】

温かいお言葉、ありがとうございます。皆様が目標に向かい、進むことが出来るよう私達も最大限の努力を致します。何か困り事や相談事がありましたら、いつでもお申し付け下さい。

【ご意見】 設問

自力通勤なので職員さんにお会いすることがめったにありませんが、いつも連絡帳に詳しく書いて下さるので様子がとてもよく分かります。コロナ禍でも、行事を提案して下さいありがとうございます。いつも適切な助言、アドバイスを下さりうれしく思います。これからもどうぞよろしくお願い致します。

【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これからも精進して参ります。何かお気づきの点がございましたら、いつでも事業所職員までご連絡下さい。

～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】 設問

いつも広報めやす箱を楽しみに見せてもらっています。(利用をはじめてからいただいた広報は全部残しています)たくさん他事業所があることを知らなかったの(すみません)よく分かり、また職員さんの顔も分かって良いです。どんなことをしている事業所なのか活動内容をよく分かって良いです。次回の広報も楽しみにしています。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。また、広報誌を毎年保管していただき、とても嬉しく思います。当法人の事業所数も、皆さまのお力添えをいただき現在 22 事業所となりました。これからも日々のご様子や行事への参加など、活躍されている姿を掲載して参ります。皆さまから寄せられたご意見やご要望を大切にしながら、楽しみにしていただける広報誌を発信していきたいと思ひます。今後とも、どうぞ宜しくお願ひ致します。

(広報委員長 近藤亜希子)