

# 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	2		1	
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	8	2			
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	2	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？	6	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？	7	3			
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	4	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？	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？	7	1		2	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	5	3		2	
10	作業内容に満足していますか？	5	3	1	1	
11	給料に満足していますか？	7	1		1	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？	8	2			
13	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	8	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	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	3		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		1	
合 計		104	40	3	12	1

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				
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？	8		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？	8	1			
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	7	1		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				
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	1			
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	7	1		1	
10	作業内容に満足していますか？	8	1			
11	作業工賃に満足していますか？	5	2	2		
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？	9				
13	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	8		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？	7	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。	6		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。	9				
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？	8			1	
合 計		132	9	7	5	0

配布数	回収数	回収率
9 部	9 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：ワークスめやす箱

### ～職員の対応について～

#### 【ご意見】設問（B型）

前向きに頑張りましょう。やる気のない人とは一緒に仕事はやりたくありません。

#### 【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多様な作業種に取り組んでおり、それぞれ皆さんが出来る工程に取り組み、協力して作業を進めております。今後も皆さんが前向きに作業に取り組めるよう、作業量の確保や工程を細分化する等工夫をしていきますので、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つけ下さい。

### ～サービス共通～

#### 【ご意見】設問4・5（B型）

もう10年通っていますが、活動空間とか作業内容は大変向上したと思います。

#### 【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、今後もさらなるサービスの質向上に努めてまいります。

### ～サービス(部門別)について～

#### 【ご意見】設問10（A型）

今は作業に本人が合わせているようなパターンですが、本人の能力を活かせるような取り組みにしてほしい。（本人がやる気になるような）

#### 【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。現在A型では、高齢者施設や退去後のアパート等の屋内清掃、草刈りや草抜き、庭木の伐採等の屋外清掃など、清掃関係の外注作業を中心に仕事をしております。事業の性質上、作業収支がご利用者方の給与額を上回らなければならない事も有り、日々試行錯誤を重ねている状況でございます。ご要望通りに対応できない事もございますが、まずは、どのような作業を希望されておられるか、職員までご相談いただければと思います。

**【ご意見】 設問 11 (B 型)**

個人的には工賃には満足していますが、A 型は A 型らしく給与にみあった仕事をするようにしましょう。楽をしてかせげる事を教えてはいけない。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。A 型事業所での不適切な運営が問題視されて数年が経過しており、皆様にはご心配をお掛けしていることと思います。ワークスめやす箱の A 型では、先ほど記載させていただきました通り、清掃関係の外注作業に取り組んでおります。作業の中では、お金を稼ぐ事の大変さも含め、一人ひとりがプロの清掃スタッフとして働いており、自分の仕事に責任と誇りを持てるように指導しております。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。

～その他～

**【ご意見】 設問 16 (B 型)**

B 型は感染対策がばっちりできていますが、A 型は対策しているのか？あきらかにコロナの症状がある人を受け入れてはいけない。

**【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、A 型・B 型同様に来所時の手指消毒、検温、常時空気清浄機の稼働や定時での換気を行っております。また、37.5 度以上の発熱がある方は、利用をご遠慮いただいております。コロナ禍が続き、不安な面もごありますが、引き続き感染対策を徹底して参りますので、お気づきの点がございましたら職員までお申し付け下さい。

(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 (A 型)**

そろそろパンの移動販売車や楽しい行事を再開させてほしい。(日々の楽しみ)

**【返 答】**

ご満足いただける対応ができておらず、申し訳ございません。コロナ禍が続いている中、いつ再開できるか感染拡大の様子を伺っている状況にあります。事業所としましては、皆様の健康が一番だと判断させていただいておりますので、再開が出来る状況になるまで今しばらくお待ちいただきますよう、宜しくお願い致します。

**【ご意見】 設問 (B 型)**

仕事内容がわからない時があるので先生方に聞くとしらんぷりして教えてくれません。まえにも同じ事があったので責任者の方をお願いしたのですが、なかなか対応してい

ただけません。本人はその事でイライラするし薬の量は増えるばかりです。大変だと思いますが、ていねいに教えてやって下さい。教えることがそんなにめんどうですか。

**【返 答】**

不快な思いをさせてしまい、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arioお応えできるよう尽力して参ります。皆様への対応に関しても育成指導を強化し、ご納得いただける対応ができるよう努めて参ります。

**【ご意見】設問 (B型)**

みんな、仕事はもうこりごりだとか言うが、いざ定年になり仕事がなくなると、何もする事がない苦痛を知らない。趣味なんて誰ももっていない。一日中本を読んだり、旅行ざんまいしたり、テレビを見るなんて、できるわけがない。仕事なくなる恐怖、誰とも会わずコミュニケーションとれない恐怖は、はかり知れない。だから一生通うようになるの  
ありがたい事。

**【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、少しでも長く利用していただけるよう、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】設問 (B型)**

職場の建物がとてもキレイで過ごしやすく、職員も何かあればすぐ対応してくださるので助かっています。

**【返 答】**

温かいお言葉ありがとうございます。今後も更なるサービスの向上が図れるよう、職員一同尽力して参ります。

～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】設問 (A型)**

グループホームを増やして早く入居させてもらいたい。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。当法人では、現在3棟のホームを運営しております。

○グループホーム青江Ⅰ 身辺動作が自立している方が対象(定員10名)

○グループホーム青江Ⅱ 生活全般に支援が必要な方が対象(定員8名)

○グループホーム青江Ⅲ 軽度な身体障害を抱える方が対象(定員6名)

一度入居されますと退所される方はほとんどおられず、また入居者様を選考する際は、

障がいの程度や家族の有無といった緊急度も勘案されますので、緊急性が低い場合は申し込みをされてもすぐに入居できないというのが実情です。

これだけ多くグループホームのニーズが挙がっているにも関わらず、地域の事業所数はまだまだ足りていない状況です。ご家族の体調など家庭の事情でお急ぎのようでしたら、担当の相談支援専門員ともしっかりと話し合い、他法人様の入所系サービスの情報を収集し、複数個所で申し込みを行っておくことも方法の1つではないかと思えます。

当法人も立て続けに3棟のグループホームを開所したため、入所系事業の展開資金や職員の育成期間といった課題を抱えております。重度の障がいを抱える方も入居されており、個々に合わせた対応や災害時等の緊急対応が可能な者でなければ宿直を任せることができないため、宿直者の確保にも苦慮しております。障がいを抱える方のサポートには、専門的な知識と経験が必要であるため、柔軟に対応できる人材が育つまでは時間を要することとなります。

また、昨今の新型コロナウイルスによる集団感染といったリスクもあり、感染対策や衛生管理に関しても知識を深める必要がございます。サービスの質が担保されるよう、体制を整えてからでなければ、新規事業所を開設するお約束はできないため、現時点では事業拡大の明確な時期をお答えできない、というのが率直な回答です。ご満足いただける返答ができず申し訳ございません。

グループホームで受けられる支援内容やホームでの生活、入居に係る費用など、気になることや興味・関心がおありでしたら、詳しく説明させていただきますので、グループホームめやす箱までお問い合わせください。

グループホームめやす箱 TEL 086-441-8183  
(生活介護・入所部門統括責任者 馬場 英典)

【ご意見】設問 (B型)

法人の体質：皆が責任を持って仕事をする様に、弱者に責任をおしつける様ではいけないと思う。パートさんの送迎やら責任をおわせすぎ(世間のながれ)。何のための正規職員(法人)なのか?福祉法人ですから。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。就労部門では、職員雇用の際に、パート職員の職責について説明させていただいた後に採用へと進めております。ご記載の通り、弱者に責任をおしつけるような事はあってはなりません。各職員の責任は事前に明確化し、おしつけるようなことが無いよう、今後も管理者を中心に責任を持って対応させていただきます。また、送迎に関しましては、パート職員にも通常業務として実施することの了承をいただいてから実施しております。その他、気になる点がございましたらいつでも職員までご相談下さい。

(就労部門統括責任者 山本和広)