

サービス満足度調査 集計結果

(就労部門)

事業所名:くらيف
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？	21	0	0	1	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	21	0	0	1	0
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？	20	2	0	0	0
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	2	1	6	0
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	0	0	6	0
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	18	0	0	4	0
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？	17	3	0	2	0
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？	19	0	0	3	0
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	18	4	0	0	0
10	作業内容に満足していますか？	16	5	0	1	0
11	作業工賃に満足していますか？	13	7	2	0	0
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？	16	5	0	1	0
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？	19	0	0	3	0
14	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	19	2	1	0	0
15	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	2	0	0
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。	20	0	1	1	0
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	2	0	3	0
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？	22	0	0	0	0
合 計		324	33	7	32	0

配布数	回収数	回収率
27 部	22 部	81.5 %

寄せられたご意見及び返答コメント（2023年度満足度調査）

事業所名：くらイフ

～サービス(部門別)について～

【ご意見】設問 12

催しはポイントにならないので、作業中心で行きたいと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。行事等の参加の有無はその都度、選択していただけるようにしておりますので、作業をご希望の場合も対応できるよう準備させていただきます。皆様の息抜きになればと思い、行事の企画をしておりますので、もし「こんなことをやってみたい」「こういった行事なら参加したい」等のご要望がありましたら、ぜひとも職員にお申し付け下さい。

【ご意見】設問 12

コロナ禍だったので、なかなか外出は難しかったと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。近年は室内レクリエーションが多かったですが、昨年度より少しずつ外出行事を取り入れております。ご利用者の皆様も外出した際には、「楽しかった」「また出かけたい」等のお喜びの声を聞かせていただいております。私たち自身もご利用者の皆様と作業以外の楽しい時間を共有でき、嬉しく思っております。引き続き手洗い・消毒等の感染症対策を行いながら、ご希望に添えられるような外出行事を企画させていただきます。

【ご意見】設問 14

- ・お仕事をもっとしたい！
- ・色々な作業をされて楽しい

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご満足いただける作業内容、作業量を提供できるよう努めて参ります。作業内容について、ご要望等ありましたらいつでも職員にご相談下さい。

【ご意見】設問 14

毎週(土)は休みでも良いのではと思う。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。土曜日開所につきましては、ご利用者のニーズとして挙げられているため、法人カレンダーに基づき開所日を設定しております。ご家庭のご都合やご本人のご希望、また体調面等で利用日数の変更や休所される場合は、職員もしくは相談員までお申し付け下さい。

【ご意見】 設問 15

朝の乗車時間が長すぎる。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。現在、公用車4台使用し、総社・真備・中庄・水島・玉島・倉敷中心部エリアでの送迎を実施しております。曜日や出欠状況によって変動はあるものの、4便とも乗車時間が1～2時間を要しております。しかし、現在の送迎ルートや乗車人数を考慮すると、2便に分けて送迎することは難しい状況です。今年度中には、送迎に関するアンケート調査を実施させていただき、ご利用者の負担軽減に努められるよう検討して参ります。なお、ご要望内容によってはすぐに対応可能な場合もございますので、まずは職員までご相談下さい。

(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】

今後どのような作業ができるか聞きたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。日々の作業の様子やアセスメント、また半年に一度の要望書を通して、一人ひとりのご要望や意思をできる限り尊重した作業提供を努めております。職員との面談は随時行わせていただきますので、その際に挑戦したい作業等ありましたらお申し付け下さい。

【ご意見】

- ・アイロンビーズ、ラッピング作業がしたいです。
- ・アイロンビーズの作業でいろいろなものをつくってみたいです。
- ・ホテル清掃はできるだけ行きたいです。パーキングも行きたいです。自社製品もできるだけたくさんできるように行きたいです。ネットの小袋の検品、テープ止めもしてみたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。様々な作業に携わっていただき、ご利用者の皆様の就労意欲や能力、工賃向上を図りながら強みを発揮できるよう努めて参ります。作業内容についてのご要望がございましたら、いつでも職員にお申し付け下さい。

【ご意見】

コロナ禍、職員の方は本当に大変だったと思います。まだまだコロナ、インフルエンザなどなかなか普通の生活には戻れてないです。マスクしたり、手洗い・うがいなどしながら、少しずつ外出などできたらいいですね。お買い物希望しています。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。お買い物のご希望につきましては、次年度にも企画を予定しております。手洗い・消毒等の感染症対策を継続しながら、外出する場所や時間帯等工夫し、次年度以降も外出行事の計画をさせていただきます。

【ご意見】

行事を参加したいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。行事に関しましては、均等に参加していただけるよう曜日を固定せず計画しており、実施日の利用有無に関わらず皆様へご案内させて頂いております。ご都合が宜しければ、ご利用日ではない曜日でもご参加いただければ幸いです。

【ご意見】

いつもお世話になります。見学ができると、うれしいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。事業所の見学につきましては、随時受け付けておりますので、ご都合の良い日時を職員までお申し付け下さい。

【ご意見】

1つ気になっていることがあります。例えば何かお聞きしたいことがあり、サビ菅以外の方に聞くと、(サビ菅に)聞いてくださいと言われます。また、連絡帳に本人が聞きたいことがあったりする時に返答がないことがあります。サビ菅の方は、全体を把握しつつ、実働もされているため、個別の対応が難しくなることは拝見していて良くわかります。ですので、直接ご連絡をさせて頂いていますが、マンパワー的に難しいとは思いますが、家庭を持たれているお母さんもいらっしゃるので、時間外のご連絡など負担が大きいとも思っています。個人的な意見で恐縮ですが、役割分担について、ご検討いただくと有難いと思っています。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。対応が行き届いておらず申し訳ございませんでした。連絡帳についての確認体制を改め、職員間で2重チェックを行い、記載漏れがないよう再発防止に努めて参ります。なお、連絡帳でのご質問内容によってはご本人に直接ご返答させて頂くこともございますので、その際にはご家族へ一言お伝えするように致します。また、お電話等でのご家族からのご質問についてですが、日々の業務に関する内容でしたら、責任をもって現場職員からご返答できるよう情報共有をしていく所存でございます。なお、相談内容に関わらず、サービス管理責任者に直接ご連絡していただくことは構いませんので、いつでもご相談下さい。

【ご意見】

不満等に対する改善策を必ず下さい。マンネリ化している様子が伺え思考力の欠如を感じる。一人ひとりが支援者、指導員としての自覚をもって欲しい。責任を持ち、日頃の利用者を見守ってほしい。全般的に「〇〇してやっている」この様な気持ちを持って頂きたくありません。常に職員の定数維持に考慮してほしい。(※定数維持が出来ず家庭に帰宅させられている方が報じられています)

【返 答】

ご意見ありがとうございます。ご利用者及びご家族の方からご意見に対し、改善策がお伝えできていなかったとのこと大変申し訳ございません。ご意見を頂いた際には、必ず改善策や対応方法等をお伝えすること、またすぐに改善が難しい場合は現状をお伝えするように致します。また、支援に関しましては、ご利用者・ご家族ともに安心して通所していただけるよう職員一人ひとりがプロという自覚をもち、責任ある言動となるよう努めて参ります。

(管理者 森 麻衣)

職員配置に関しましては、法令上定められた人員を常時確保させていただいております。事業体制の整備を心がけ、皆様に安心して通っていただけるよう努めて参ります。

(就労部門統括責任者 山本 和広)

【ご意見】

帰りを迎えに行っている時期に日中一時支援ぶる一むの案内が連絡帳のケースに入っていました。毎日大変でしょうからこんなありますよ とかひとことあってならわかるが、何の説明もなくそっと入っていた事が、4時に迎えに行く事が迷惑に思われているのかと、とても嫌な気持ちになりました。他にも迎えの方はおられるのに…

職員間の引継ぎ、情報共有など改めてしっかりやるべきではないですか？迎えに行った時にひとこと言って下さればこんな気持ちにならなかったのになと残念な気持ちにもなりました。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。他サービスを利用されていないご利用者の皆様に配布させて頂きましたが、十分なご説明がないままの配布となり、ご利用者及びご家族への配慮が不足しておりました。

今回の件に限らず職員間で情報共有を行い、配慮ある言動ができるよう努めて参ります。気になる点等ございましたら職員までお伝え下さい。

【ご意見】

・1日、1日の出来事をいつも忙しい中説明していただき（帰り）くらいでの様子がよく分かります。本人が説明をあまりしないので、とくにマイナスなことは言わないし。おかげさまで家で本人と話し合いができて次はこうしようとしてきて、とてもたすかっています。これからもお世話になります。

・今の生活に満足されています。安心してこのまま過ごされることを後見人も希望します。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。また、ご家庭でも支援についてお話をしてくださることで、ご本人の能力向上や成長に繋がっていると思います。今後も安心して通っていただけるよう、満足いただけるサービス提供及びサービスの質の向上に努めて参ります。

【ご意見】

毎回の事ですが、グループホームをお願いします。

【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。

- 青江Ⅰ 身辺動作が自立している方が対象（定員10名）
- 青江Ⅱ 生活全般に支援が必要な方が対象（定員8名）+短期入所（定員2名）
- 青江Ⅲ 軽度な身体障害を抱える方が対象（定員6名）

現状、24名の定員に対し、40名以上の待機者がおられ、待機登録の申し込みを一時停止している状況です。

倉敷市や周辺エリアのグループホームもここ数年でかなり増えておりますが、地域の事業所数はまだ足りていない状況です。ご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、複数箇所でお申し込みを行っておくことも方法の1つではないかと思っております。

勿論、当法人といたしましても、優先度の高い事業として、グループホームの増設を中期計画に盛り込んでおります。現状、明確な時期まではお伝えできませんが、進展があり次第ご報告させていただきますので、今しばらくお待ちください。

生活介護・入所部門統括責任者 馬場 英典