

サービス満足度調査結果 集計表 (平成 30 年度)

事業所名：就労支援 はれる

■集計結果

		配布数		回収数		回収率	
		23		22		96%	
	チェック項目	はい	どちらとも言えない	いいえ	わからない		
①	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？	21	1				
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	22					
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？	19	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？	17	2			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？	17	1			4	
⑥	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	21	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？	19	1			2	
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？	21	1				
⑨	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	19	1			2	
⑩	作業内容に満足していますか？	19	3				
⑪	作業工賃に満足していますか？	19	3				
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？	20	1			1	
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	3				
⑭	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	17	2	3			
⑮	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	20	1			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？	20	1			1	

■各チェック項目へのご意見

①～③職員の対応について

【ご意見】

いつも気にかけてもらいありがとうございます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。気になる点等ございましたら、いつでもご相談下さい。今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】

朝のおはようございますが気持ち良い。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。皆様の元気な挨拶は、一日の大切なスタートとなっております。今後も一緒に継続していきましょう。宜しくお願い致します。

【ご意見】

思い出す時に聞いてもらえて助かっています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。話をしたい時等は、可能な限り対応して参りますので、遠慮なくお申し付け下さい。宜しくお願い致します。

④～⑨サービス共通

【ご意見】

清潔を心地よく気をつけていますが、他者からくさいと思われることがある。自分でも清潔に！！

【返 答】

ご記入ありがとうございます。事業所におきましては、環境美化・安全衛生担当の職員が中心となり、日々環境整備に取り組んでおります。また、身だしなみや整容などの生活支援もしておりますので、良い生活習慣が身に付けられるよう、支援させていただきます。お気付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ください。

⑩～⑮サービス(部門別)について

【ご意見】

送迎の時間が利用者の増減数により変わることがあるので、変更の時には知らせてくださると助かります。

【返 答】

送迎の時間に関しまして、配慮が行き届いておらず申し訳ございません。車に同乗されるご利用者様の利用状況により、送迎時間に変動が生じる場合がございます。その際には、事前にご家族様・ご本人様にお知らせできるよう、情報の伝達を徹底して参ります。また、交通事情等により急遽送迎時間に変更が生じた場合にも、できるだけ早い段階でご連絡致します。ご理解の程、よろしくお願い致します。

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？

【ご意見】

パートで働きに行きたいです。前は花屋で働いていた。(現在はれる)

【返 答】

ご記入ありがとうございます。当事業所では、定期的にご利用者様との個別面談を実施しております。具体的な職種などを聞かせて頂き、ご希望に沿った就職の支援をさせていただきます。また、就職に備え、生活面・対人面についても併せて支援させていただきます。面談の場に限らず、相談等ございましたらいつでも職員にお声かけ下さい。

■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】

いつもお世話になっています。はれるさんに行くようになって生活リズムが出来ているかと思えます。作業内容も時々教えてくれて、こんな事をしているんだとわかります。今の仕事は大変だけど、自分なりにがんばっているみたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。当事業所をご利用いただく事で、生活リズムができていようで嬉しく思います。今後ご利用者様のご希望に沿った生活支援と作業の提供に努めて参りますので、宜しくお願い致します。

【ご意見】

はれるでみんなとさんぽにいきたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。散歩に関しましては、就労系事業所の特徴や作業の兼ね合いから、日々の実施は難しい状況となります。ご納得いただける回答ができず、大変申し訳ありません。今後は、行事の中で散歩や運動を取り入れ、皆様と散歩する機会を増やしていけるよう検討させていただきます。ご理解、ご協力の程、宜しくお願い致します。

【ご意見】

畑とか花を植えたりとか、外での仕事もふやしてほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。外での仕事に関しましては、可能な限り機会が提供できるよう、次年度に向けて検討させていただいております。作業内容は工賃との兼ね合いもあり、すべてのご要望にお応えすることは難しい状況ではございますが、可能な限りご意見を反映できるよう努めて参ります。ご理解の程、宜しくお願い申し上げます。

【ご意見】

年齢も40才こえたので、家庭(家族)を持ちたい。結婚したいです。(子供もいますので…！)

【返 答】

ご記入ありがとうございます。事業所での活動を通して、洗い物や掃除等、生活支援への対応可能な場合がございます。また、工賃向上による経済面の支援にも努めて参ります。ご利用者様の生活設

計や将来への希望についても個別面談等でお聞かせ下さい。事業所での支援内容を随時検討させていただきます。

【ご意見】

今の作業で満足している。現状で今後も利用したい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も満足してご利用していただけるよう、職員一同精進して参ります。今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】

ふり返りをしてもらえるから、気持ち的に助かっています。たいへんな時にすぐに対応してくれるので、たすかっています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も面談等を通して皆様の声を聞かせていただき、安心して通っていただける事業所を目指して参ります。今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】

日頃から大変良くして頂いているので、満足しています。送迎時の口頭での連絡・様子に加え、連絡帳でも一日の作業や生活の様子を細かく記してくださり、事業所との親近感もあり信頼度も増えています。今後も期待しています。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。ご家族の皆様と情報を共有させていただくことは、本人様への支援にとっても重要になります。今後も情報共有、連携を図らせて頂ければ幸いです。また、ご期待に沿え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】

職員のかたの急な異動の場合、お礼もあいさつも言えないので、少し早めに知らせて欲しいと思う。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。迅速なお伝えができておらず、申し訳ありませんでした。

職員の異動の背景には、社会福祉法人の責務として、地域の方々や支援学校卒業後の進路先として利用を希望していただいた方々にサービスが提供できるよう事業展開を行ってきたことが挙げられます。また、家庭の事情による急な退職等でやむなく異動が発生する場合もございます。職員の急な退職や、その他、急を要する案件の場合は、迅速な情報伝達ができない場合もございますが、可能な限り早めの情報提示ができるよう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。

(就労部門統括より返答)

【ご意見】

いつもお世話になりありがとうございます。本人もめやす箱に通所するのを楽しんでおり、おかげ様で成長しました。これは母の希望ですが、利用者の家族間のつなぎの場を設けて頂ければと思って

います。参加は自由で、場所を決めて頂ければうれしく思います。茶話会のようなかたちでも良いです。よろしくお願いします。

【返 答】

貴重なご意見ありがとうございます。また、ご利用を楽しんでいただき、誠にありがとうございます。

ご家族、ご利用者の皆様の交流する機会は非常に大切だと感じております。しかしながら、就労部門7事業所の合同となりますと、登録ご利用者様(ご家族様)数約230名が収容できる環境となり、安易に実施することが難しいと判断しております。

現在、就労部門の管理者間で、実施についての検討を進めている段階となります。ご利用されている皆様にも参加の意向を確認させていただきながら検討を進めて参りたいと考えております。今年度中には実施の有無を決定し、皆様に情報提示させていただきますので、少しお時間をいただければと思います。ご理解、ご協力の程、宜しく願い申し上げます。

(就労部門統括より返答)