

サービス満足度調査結果 集計表 (平成 30 年度)

事業所名：就労センターかなで

■集計結果

		配布数		回収数		回収率	
		45		41		91%	
	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？	39	2				
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	39	1	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？	33	7			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？	27	12			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？	25	14			2	
⑥	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	37	2			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？	32	4			5	
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？	37	3			1	
⑨	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	31	8			2	
⑩	作業内容に満足していますか？	30	8			3	
⑪	作業工賃に満足していますか？	16	7	3		15	
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？	28	11			2	
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？	33	7	1			
⑭	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	36	3	1		1	
⑮	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	32	4			5	
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？	36	2	1		2	

■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】

話しを聞いてほしい時、自分のタイミングが忙しい時もある

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご相談いただいた際、状況によってはすぐに対応できない場合もございますが、可能な限り早めに相談の時間を設けさせていただきますので、その都度職員までお声掛け下さい。

【ご意見】

めやす箱を利用させて頂いて6年たちますが、最近は職員の方もよく話しをして下さいます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。職員との交流に関して、まだまだ満足していただけていない部分もあると思いますが、ご要望に沿えるよう尽力して参りますので、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。宜しくお願い致します。

④～⑨サービス共通

【ご意見】

ホームページ等開きませんので判りません

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご自宅の確認が難しい場合は、見る方法についての検討をさせていただきますので、いつでも職員までお声かけ下さい。

【ご意見】

作業空間は優遇していただき感謝しております。また、施設外就労他、自身の希望通りの作業をさせていただきます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご希望、ご要望等がございましたら、今後も可能な限り対応して参りますので、いつでも職員までお申し付け下さい。

⑩～⑮サービス(部門別)について

【ご意見】

送迎の時間もあるのですが、もう少し長い時間仕事をしたい

【返 答】

意欲的なご意見ありがとうございます。現在、半数以上の方が送迎を利用して通勤されているため、送迎時間に合わせた作業時間となっております。可能な限りご希望に沿えるよう、休憩時間の見直しや皆様のご意見をお聞きしてから改善させていただきたいと思っております。ご理解の程、宜しくお願い致します。

【ご意見】

送迎を外注するとかして職員の方の負担を減らして下さい。仕事の半分が送迎では無理

【返 答】

ご記入ありがとうございます。送迎の外注に関しましては、運営面の兼合いから増やすことが難しい状況となっております。ご要望に沿った返答ができず申し訳ございません。早急に送迎コースを見直し、送迎業務の負担軽減が図れるよう検討させていただきますので、何卒ご理解下さいますようお願い申し上げます。

■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】

作業のスペースは十分あると感じますが、休憩スペースが少ないかな?!と感じます。建物の構造上、これが限界なんだろうと思っているので無理を言うつもりは全くないのですが、ソファセットや漫画など置いてあるのもっと行くのを楽しみにするようになると思います。職員の皆様には大変親切にして頂いております。今夏は猛暑でお疲れもたまったのではないかと思いますので、しっかりお休みもとられて、心身のご体調を大事になさってください。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。建物の構造上、作業スペースやロッカー、製品の置き場等により、十分な休憩スペースの確保に至っていない現状にあります。また「就労」を目的とした事業所となりますので、漫画を設置することは難しい状況となっております。ご希望に沿った返答ができず、大変申し訳ありません。今後も「就労」と「余暇」のバランスを考えながら、随時環境設定を検討させていただきます。ご理解の程、宜しくお願い致します。

【ご意見】

先日、作業場の見学がありとてもよかったです。職員の方がとても丁寧に説明してくださり、安心して見学する事が出来ました。利用者の気持ちを良く考えて日々の支援をありがたくあらためて感じることができました。これからもよろしくお願ひします。

【返 答】

先日は見学に参加して頂き、ありがとうございました。日頃、電話や連絡帳のやり取りではお伝えしきれないことがあり、こちらとしても大変貴重な機会となりました。またいつでも見学にお越しください。今後とも宜しくお願ひ致します。

【ご意見】

3月まで12年間かよいつづけたセサミとサヨナラして4月からかなでにかよわせてもらって6ヵ月とちょっと不安いっぱい私をやさしくむかえてくれいろいろ教えてもらってうれしいです。ずっとバスで通いたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。長年通われた事業所と離れることは寂しいことですが、職員一同少しずつ不安と一緒に解消していければと思っています。またご不安なことがございましたら、いつでも職員までご相談下さい。

【ご意見】

定員を増やすことなく、先生方もなるべく変動がなく落ち着いて過ごせる様にしてほしいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。職員の変動によるご利用者様への影響を懸念されることは、ごもつともだと思います。

地域の方々や支援学校卒業生の日中活動の場の確保は、社会福祉法人として外せない責務と捉えております。利用の希望いただいている方々に、一人でも多く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、定員を増やす背景でございます。

定員を増やすことにより、職員が異動することで不安を感じる部分もあると思います。事業展開となりますと、新たに雇用した職員のみでの運営は安全面や支援内容等、サービスを提供するうえで難しい部分があり、職員を異動し対応して参りました。皆様が懸念されているご利用者様への影響に関しては、後任職員への引継ぎを密に行い、サービスの質が低下しないよう、今後も個々の職員の育成に尽力して参ります。勿論ご利用者の皆様に不利益とならないよう、最小限の異動で考えて参りますので、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】

行事をもう少し増やしてもらいたい(旅行など)

【返 答】

ご記入ありがとうございます。行事に関して「就労」を目的とした事業所となりますので、頻繁に行うことが難しい状況となっております。また、行事の内容に関して皆様の参加状況とご希望を確認し、可能な限り実施していきたいと考えております。ご希望の行事等ございましたら、いつでも職員までお申し付け下さい。

【ご意見】

仕事で使う机や椅子のグラグラをなくしてほしい

【返 答】

配慮が行き届いておらず、大変申し訳ございません。机や椅子に関しまして、早急に確認し、不備が見つければ迅速に交換対応して参ります。その他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】

いつも活動の様子を知らせてもらってありがとうございます。注意すべき事がわかって、家庭でも話しをする事ができるので、とても助かります。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。日中の様子に関しましては、いつでもご説明させていただきますので、遠慮なくお問い合わせ下さい。今後ともよろしくお願い致します。

【ご意見】

毎日楽しみに作業へ出かけて行くのでとてもありがたい事だと思っています。これからもよろしくお願い致します。

【返 答】

楽しみに通っていただきありがとうございます。こちらこそ、今後ともよろしくお願い致します。

【ご意見】

外出活動を月1回定期的にして頂けるとうれしいです。本人のやる気が出るような気がします（とてもたのしみをしているので）

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今年度より、就労継続支援の事業所として工賃向上を目標に調理活動や外出活動の見直しを行わせていただきました。しかしながら、行事に関するご要望を多数いただいている点を踏まえ、改善策を検討したいと考えております。今年度中に今後の行事計画について説明させていただきますので、今しばらくお待ちください。宜しくお願い致します。

【ご意見】

若い方が多く、支援学校の卒業生ばかりで話題も合わず、年代のギャップも非常に感じます。年間の行事、作業所の雰囲気、休けい時間の過ごし方等、皆様と協調するのは疲れますし、一人で黙ってもくもくと作業ばかりすると、孤立し自分自身廻りと断絶されたようでどんどん不気げんになってゆきます。ただ今のやり方以外やり様がありません。職員の方もいろいろ工夫されて、工賃向上等についても努力されていると思います。もっともっと就労センターらしくなりますように。仕事の為に施設に通っておるので、楽しみに通っている事はありません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。こちらの配慮が足りておらず、大変申し訳ございません。ご意見の通り楽しく仕事に通うだけではなく、「就労」を目的とした事業所として成長していかなければいけません。そのためには職員一人ひとりが更に成長し、より良いサービスが出来るよう努めて参ります。過ごされる環境に関しては、可能な限りご要望に沿って対応して参りますので、遠慮なく職員にお申し付けください。宜しくお願い致します。

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】

私達親もどんどん年をとっていき、病気で入院などの体調不良も現実として心配しなければなりません。が、急な出来事でも一時的に本人をうけ入れてもらえるサービスがすぐ利用できるとても助かります。が、なかなかむずかしいようで…。日中活動先以外でのサービスも体験して利用できるようになってくれたらと思う日々です。

【返 答】

今後の生活に不安を抱かれておられることとお察しします。現在、めやす箱で夜間を含む緊急受け入れが対応可能な事業所は、グループホームに併設しておりますショートステイ（短期入所）のみとなっております。

土日祝（日中活動先が休日でサービスが利用できない日）は利用希望が殺到する為、緊急性や必要性の高い方に受け入れを限定させていただいております。正直なところを申し上げますと、現時点で必要な方に短期入所サービスを提供することが精一杯な状況のため、大変申し訳ございませんが体験利用はお断りをさせていただいている次第です。ご要望に沿ったお返事ができず大変申し訳ござい

せん。

初回の短期入所ご利用時は、日中活動先の慣れ親しんだ職員に付き添いなどの協力得るようしております。急な受け入れであっても、お一人おひとりの特性に配慮したサポートができる体制を確保しておりますので、どうかご安心下さい。勿論、急用等で短期入所の利用希望ございましたら、可能な限り対応させていただきますので、まずは日中ご利用されている事業所の管理者までご相談下さい。宜しくお願い致します。

(入所部門統括より返答)