

サービス満足度調査 集計結果

(就労部門)

事業所名:就労支援 はれる
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？	17	2	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	17	1	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？	17	0	1	1	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？	15	3	0	1	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？	15	3	0	1	0
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	14	2	0	3	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？	14	1	0	4	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？	14	1	0	4	0
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	14	3	2	0	0
10	作業内容に満足していますか？	10	3	3	1	2
11	作業工賃に満足していますか？	10	3	3	1	2
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？	12	4	0	1	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？	15	2	0	0	2
14	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	14	1	1	1	2
15	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	13	0	2	2	2
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。	14	0	0	3	2
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。	14	0	0	3	2
18	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？	15	0	0	2	2
合 計		254	29	12	29	18

配布数	回収数	回収率
19 部	19 部	100.0 %

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：就労支援 はれる

～職員の対応について～

【ご意見】 設問 3

- ・提案が受け入れられてよい。
- ・提案などを出すと聞き入れてもらえるので、やりがいがある。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。職員の視点だけでは気づかない点や見落とししていることもあるかと思えます。皆様からのご意見や、ご提案いただいたアイデアについては、いつも気づかされてばかりで、大変感謝しております。今後も、皆様からご提案いただいた意見を基に、安心・安全に過ごしていただける環境を作っていくと共に、より良いサービスを提供できるよう尽力して参ります。これからも、お気づきの点などご教示いただけたら有難いです。

～サービス共通～

【ご意見】 設問 9

仲の良い友達と会えるのが楽しみ。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。仲の良い方がいることで仕事の励みになり、通所を楽しみにされていること、大変嬉しく思います。皆様が楽しみを持って通所できる事業所を目指し、親睦を深めていけたらと思いますので、今後ともよろしくお願い致します。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】 設問 10.11

- ・慣れてしまった。以前の方が工賃がよかった様に思う。
- ・工賃が以前よりアップしていますが、頑張っているのもう少し上がったらうれしいです。

【返 答】

ご満足いただける金額の工賃が支給できておらず大変申し訳ございません。併せて、作業がマンネリに感じさせてしまったこととお詫び申し上げます。

現在、就労支援はれるでは、委託を受けている内職作業の受注量が減少傾向にあり、以前よりも工賃が下がっています。新規作業も10月末から取り入れています。以前支給できていた金額に届いていないのが現状です。工賃額の維持・向上については、事業所として早急に解決しなければならない課題と捉え、対応している次第です。また、作業の飽きが生じないように、同じ作業や工程が続かないように日課を設定し、新しい作業に挑戦する機会を設けていますが、配慮が十分に行き届いていなかったこととお詫び申し上げます。

今後も継続して、皆様の作業スキルの向上につなげられるようサポートさせていただくと共に、作業スキルに見合った工賃が支給できるように作業量の安定を図って参りますので、今しばらくお時間いただけたら幸いです。

【ご意見】 設問 12

- ・外出行事が少ないので、もう少し増えたらよい。
- ・はれるで昼食づくりをしてみたいです。あと、いろいろなぎょうじをしてみたいです。みなさんもできるぎょうじです。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。今年度、新型コロナウイルスが5類に移行され、徐々に外出活動を増やしております。また、室内行事にも力を入れ、作業以外でも通所を楽しみに感じていただけるよう計画しております。今回いただいたご意見を参考にさせていただき、皆様によりご満足いただけるイベントを開催できるよう努めて参ります。外出活動や行事についてご希望などございましたら、いつでも職員までお申しつけ下さい。

【ご意見】 設問 14

年間休日が少ない。3連休(カレンダーによる)が取れることがない。3連休になる土曜を休日にしてほしい。

【返 答】

ご不便をおかけして申し訳ございません。毎月の開所日につきましては、障害福祉サービス支給量の上限である「各月日数－8日」を基に調整させていただいています。

また、月曜日が祝日でお休みの場合、土曜日を休日にして3連休にすると、他の週で月曜日～土曜日開所(6日連続営業)が増えてしまう可能性もあることから、3連休が難しいことをご理解いただけたらと思います。今回いただいたご意見を基に、次年度の営業日カレンダー作成の参考にさせていただきますので、お気づきの点がございましたら、ご教

示いただけると幸いです。また、休日が少ないと感じられた場合は、ご希望に合わせてお休みいただくことは可能ですので、いつでも職員までご相談下さい。

【ご意見】 設問 15

10分くらい待ってほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。送迎の到着時間については、他のご利用者自宅の到着時間と、道路の混雑状況を考慮した上で設定しております。

現在、就労支援はれるでは、送迎車が4便(水島、中庄、倉敷駅周辺、岡山)に分かれて送迎しており、作業時間を十分に確保するために、9:30~10:00までに事業所に到着できるように対応しております。ご希望時間に沿えるよう可能な限り対応させていただいておりますが、皆様にもご協力いただく場面も多々あるかと思えます。以上のことから、事前にご提示させていただいている到着時間に間に合うように、ご準備いただけたら助かります。勿論、急用で準備が難しい場合は、対応させていただきますので、その都度ご相談下さい。

(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】

作業時間中がもう少し静かだといいと思います。大声を出されたり、不快な言葉を使う方がいるので。それから、言いにくいですが、職員さんの私語も多いです。わりと、利用者さんには聞こえているので、気をつけた方がいいです。静養室も静かに使うべきだと思います。大声を出す人がいては、静養できないと思います。

【返 答】

作業環境について配慮が不足しており、申し訳ございません。当事業所では、「作業中は私語をしない」をルールとして設けておりますが、ルールを忘れて私語をしてしまう方もおられるため、その都度個別でお伝えさせていただいております。静養室の使用については、静養されている方にご配慮いただくよう、不要に近づかないことも職場のルールとして伝えて参ります。また、気分が落ち着かず、大きな声が出てしまう方もおられます。できる限り情緒の安定を図れるよう、個別スペースの活用やフロアの人数を分散するなど、対応させていただいております。皆様にとって過ごしやすい環境を作れるよう、日々職員間でも協議しながら、改善に努めておりますので、何卒ご理解の程よろしく願い致します。

職員の作業時間中の私語は慎むよう徹底しておりますが、指導が行き届いておらず、不快な思いをさせてしまったことお詫び申し上げます。職員には私語を慎むよう、再度指導を徹底して参ります。また、私語ではありませんが、作業についての引き継ぎや相談、個々の情報共有など職員間でさせていただいていることもあります。できる限り、作業中は静かな環境を提供できるよう、連絡ボードの活用や、事務所など離れた場所で口頭伝達をするように努めております。いただいたご意見を職員間で共有し、改めて伝達方法など改善して参ります。

【ご意見】

工賃の作業内容の採点項目を毎月見るのですが、根本は障がい者であります。健常者は努力を重ねるとできるようになりますが、障害があることで、頑張りようのないことが多々あります。個々にあった特性を理解していただいて、作成していただけると、毎月格差を感じなくなると思います。工賃の金額等は意見はありません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。工賃判定表については、皆様の社会性や作業能力について数値化したものになります。可能な限り公平なものになるよう、評価項目の見直しを行っておりますが、短期間でスキルアップが難しい項目があるのも事実かと思えます。また、年齢や障がい特性、作業能力についても多様化しており、全てを網羅した評価項目に出来ないこともご理解いただけたらと思います。いただいたご意見を基にご納得いただけるよう工賃判定表の改定に努めて参ります。気になることがございましたら職員までご相談下さい。

【ご意見】

作業所がだんだんと幼稚になって来た感じがする。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご利用者の方々の年齢や能力、理解の仕方も幅広く、その方々に合わせた作業内容を細分化し、伝え方も工夫させていただいております。どのようなことでそう感じられたのか、気になることがございましたら、随時対応させていただきますので、いつでも職員にお声かけ下さい。

【ご意見】

本人はうまく気持ちを伝えにくいタイプで(私に)困った事を時々口にしてきます。私の判断で連絡帳(ノート)に書きますが、すぐに対応して下さいます。朝はお話できない場合、帰り(送り)の時に、原因や息子の様子から、こういう原因ではないか？または、どのようにしたら良いかなど、お話することが出来、私自身の気持ちもすっきりしています。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。家庭でのご様子を教えてください。私達も日々の体調や様子が把握でき、事業所での変化にいち早く気づき、職員同士で共有し、統一した対応をすることができております。今後も、ご本人様が安心して作業に取り組み、過ごすことができるよう、環境や対応を行って参ります。

【ご意見】

事業所内が人手不足にならないように、人員配置をして欲しい。人事異動が多すぎて、定着した支援が心配です。

【返 答】

異動に関しまして、ご心配とご迷惑をおかけして申し訳ございません。職員の異動により、環境の変化で負担や不安に感じられるご利用者の方々やご家族も多くおられることは理解しております。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や支援・活動のマンネリ化を防止する観点から、職員の異動を行っております。また、新規事業所の開設、病気や怪我などによる欠員、産休・育休の休職などもあり、安全面や支援の質といったリスクを勘案すると、新採用職員で補うことが難しい場合もあり、やむなく各事業所から職員を移動して対応している次第です。前任者からの引継ぎをしっかりと行うことは勿論、日ごろから全職員が同じ支援を行えるよう努めております。ご理解、ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】

- ・はれるのルールがあつて、とても安心して利用できています。しんどい時もありますが、しょくいんさんに会えるのが楽しみです。いろいろな作業ができてうれしいです。きぶんでんかんにもなります。いつもありがとうございます。これからもよろしくおねがいします。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。本人も楽しみに通所させていただいていますので、これからも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。皆様にとって楽しみに通所できる事業所となるよう、いただいたお言葉を励みに、今後も更なるサービスの質向上に努めて参ります。

～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】

- ・理事長、統括さんに月に1回は作業場を見に来てほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。現在、就労部門は 8 事業所の運営体制となっております。これだけ多くの事業運営、事業展開を行うことが出来たのも、皆様のご理解、ご協力あつての結果であり、大変感謝しております。ご意見いただきました「作業場を見に来てほしい」に関しまして、8 事業所全てを定期的に訪問している兼ね合いもあり、頻繁に対応することは難しく、ご満足いただけない部分もあると思いますが、私も作業の様子を見させていただきたい気持ちはございます。可能な限り足を運ばせていただき、様子を見させていただく時間を確保して参りますので、訪問した際には是非お声かけいただければ幸いです。

理事長の訪問に関しましては、大変申し訳ありませんが業務性質上、お約束が難しい状況でございます。もちろん、今回いただいたご意見は理事長にも伝達させていただき、訪問機会の推進を検討して参ります。

作業場を見に来てほしいと希望された理由、背景等ございましたら、是非管理者までご一報下さい。より良い事業所、部門体制となるよう、改善に努めさせていただきます。

(就労部門統括責任者 山本 和広)