

## サービス満足度調査 集計結果

( 就労部門 )

事業所名:就労センターかなで

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？	16	2	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	16	0	0	2	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？	15	2	1	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？	7	5	1	5	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？	9	4	2	3	0
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	13	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	2	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？	15	1	0	2	0
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	15	2	0	1	0
10	作業内容に満足していますか？	10	4	0	4	0
11	作業工賃に満足していますか？	7	7	3	1	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？	11	4	1	2	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？	12	3	2	1	0
14	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	15	2	0	1	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？	11	3	0	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。	15	1	0	2	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。	12	2	0	4	0
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	1	0	2	0
合 計		228	46	10	37	3

配布数	回収数	回収率
22 部	18 部	81.8 %



## 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：就労センターかなで

～職員の対応について～

**【ご意見】 設問③**

職員さんは忙しく働かれていますので相談するような雰囲気はない。

**【返 答】**

ご満足いただける環境設定が出来ておらず大変申し訳ありません。頂いたご意見を事業所内で共有させていただき、職員一人ひとりが意識を高め改善に努めて参ります。

**【ご意見】 設問**

本人に確認しながら記入しました。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今後とも何かお気づきの点がございましたら、事業所職員にお申し付け下さい。

～サービス共通～

**【ご意見】 設問④**

食事空間が自室。

**【返 答】**

ご満足いただける配慮が出来ておらず、大変申し訳ありません。コロナ禍ということもあり、食事スペースを限定させていただいたという経緯がございます。しかし、現在は徐々に緩和されておりますので、皆様が食事を楽しめるよう可能な限り環境を整えて参ります。

**【ご意見】 設問⑤**

作業所内が狭く仕事の箱などが積みあげられている。あまり整理整頓されている職場環境とは思われない。

**【返 答】**

不快な思いを抱かせてしまい、大変申し訳ありません。いただいたご意見を基に現在の環境の改善や移転先での環境設定に努めて参ります。何かお気づきの点がありましたら、

いつでも職員までお申し付け下さい。

【ご意見】設問⑤

本人の清潔感が少ないので指導してほしい。

【返 答】

ご要望いただき、ありがとうございます。かなででは作業の他に生活訓練や就職の訓練等も力を入れております。清潔感に関しても皆様のご要望に沿って、支援を行っております。要望書等で改めてお聞かせいただけますと幸いです。

【ご意見】設問

特にないですが一つ、利用者同士で揉めることがあったときに迅速に止めに入って欲しいです。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、大変申し訳ありません。いただいたご意見を紳士に受け止めると共に、職員間で情報共有をさせていただき、一貫した対応が取れるよう指導して参ります。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】設問⑩

- ・どんな仕事をしているかわからない。見た事がない！！
- ・どのような作業をしているかわからないので、時々作業中の様子を見る機会を作ってほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。現在、ゴム(自動車部品)のバリ取りやドア資材の封入(パッキング)を事業所内で行っております。12月の移転後、保護者の皆様には日中の様子を見ていただく機会を設けようと考えております。また案内を配布させていただきますので、ご都合がございましたら参加の程、宜しく願い申し上げます。

【ご意見】設問⑩

最近、コインパーキングの掃除、洗車等の施設外の作業が減ってほぼパッキングのみになっているようです。もう少し色々な作業をさせてほしいです。

【返 答】

お満足いただける作業が提供出来ておらず申し訳ありません。現在、施設外の作業としてホテル清掃を行っております。ホテル清掃に挑戦する機会を様々な方に設けることが

出来るよう調整して参ります。また移転後には他の新たな内容の施設外就労も設けられるよう努めて参ります。

【ご意見】設問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?⇒いいえの回答」  
コロナ中なので。

【返 答】

お満足いただける余暇支援が提供出来ておらず申し訳ありません。10月にはバス旅行を実施、12月にはクリスマス会を予定しております。今後も皆様にご満足いただけるよう、定期的に行事や余暇支援を行って参ります。余暇支援に関して、ご要望等ございましたら、お気軽にお申し付け下さい。

～その他～

【ご意見】設問

たまに利用者さん同士が近くてもスルーする時があるから、職員がもう少し気を配ってほしい。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、大変申し訳ありません。ご意見を真摯に受け止め、事業所職員一同、適切な対応が取れるよう指導、育成して参ります。今後も気になる点がございましたら、遠慮なくお申し付け下さい。

(自由記述欄)

～日中活動先に対するその他の意見や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

毎日いろいろな利用者みなさんと仕事ができてうれしく思っております。これからもB型でがんばりたいと思います。

【返 答】

意欲的なご意見をいただき、ありがとうございます。これからも皆様が楽しいと感じていただける環境を作り続けて参ります。何かご要望等ございましたら、遠慮なくお申し付け下さい。

**【ご意見】 設問**

- ・いつもお世話になっております。余暇支援も復活し、楽しく通わせて頂いております。今後もどうぞよろしくお願い致します。
- ・忙しい中、話を聞いて下さり、ありがとうございます。コロナもまだ終息していませんが、少しずつ以前のような日常が戻ってきています。制限されて思うような活動が出来ませんでした。外出等が出来るようになり、良かったです。
- ・これからもずっと利用したいといつも言っています。初めてのバス旅行(ピザ作り)もとても楽しかったと言っていました。これからもよろしくお願い致します。

**【返 答】**

温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。今後も感染症対策を取りながら、可能な限り行事や外出を設定して参ります。行事、外出に関するご意見、ご要望がございましたら、いつでも職員までお申し付け下さい。

**【ご意見】 設問**

個人的な意見ですが、施設中で作業を見ている男性職員が少ないと思うので、もう少し男性職員がいたらいいと思います。

**【返 答】**

ご記入いただき、ありがとうございます。現在かなでは、現場に男性職員(パート職員)が1名います。お休みをいただくことや施設外就労のため、不在にすることもございます。可能な限り配慮させていただきますので、ご理解、協力の程、宜しく願い申し上げます。

**【ご意見】 設問**

今の職場は建物も古く耐震設計がほどこされているとは思えない。願わくば、新しい清潔な新しい清潔な職場で作業させたいと思います。よろしくお願ひします。かなでに行くのを楽しみにしているかどうかは分かりませんが、行かないとは言わないので、それなりに満足しているのではないかと思います。

**【返 答】**

不快な思いを抱かせてしまい、大変申し訳ありません。12月1日より、新しい事業所で営業が開始となります。移転後は同じ思いを皆様に抱かせないよう尽力して参ります。今後もかなでをご利用していただけるよう、様々な面で配慮や支援をさせていただきます。気になる点がございましたら、遠慮なくお申し付け下さい。

**【ご意見】 設問**

- ・いつも大変お世話になっております。利用者本人の我が強いところがあり、難しいところが多々ありますが、その都度の対応にいつも感謝しています。今年度は人事異動が多

いのかなと思います。もちろん職員さんの希望もあるのですが、本人も保護者も寂しいです。

- ・最近職員の異動が多いように思います。1年以内に何度も異動があるので少し不安に思うことがあります。子供はいつも喜んで行っていますので、これからもよろしく願います。
- ・職員が頻繁に代わるので信頼関係も築くことが出来ず、会話をする事無く施設の様子もよく解らず把握できずにいる状況です。もっと話をする機会を設けてほしいです(利用者、保護者同士も)。
- ・職員さんの異動が多く、慣れたと思ったらすぐ異動で、利用者の特性など覚える間もないのではと思います。もう少し落ち着くことはできないでしょうか？せめて2~3年は同じ職員さんにみてもらいたいです。
- ・支援員さんの異動が多すぎる。誰がどの人かさっぱりわかりません！！多すぎてどの人なのかも書面だけでは分かりにくい。3年前の管理者以降、入れ替わりが激しすぎる…不安になります。子供たちも大丈夫でしょうか？

#### 【返 答】

人事異動に関しましては、ご心配とご迷惑をお掛けしており大変申し訳ありません。職員の異動によるご利用者への影響を懸念されることは、ごもっともだと思います。可能な限り職員が、ご利用者、保護者の皆様と長く関わる事が出来るよう事業所の体制を整えていく所存でございます。しかしながら、新規事業所の立ち上げ、産休や育休、退職によりやむを得ず、異動をして対応している次第です。異動の際は、事業所全職員間で確実な引継ぎを行い、変わらぬサービスが提供出来るよう努めております。また、新しく異動してくる職員とご利用者の皆様がコミュニケーションを取っていただく機会を設け、新たな関係が構築出来るよう努めております。12月の移転後には改めて、事業所の紹介、職員の紹介をさせていただき、書面の配布、事業所内の見学等々を計画しております。皆様の不安が少しでも解消出来るよう取り組んで参ります。ご意見やご要望がございましたらしっかりとお応え出来るよう取り組んで参ります。ご理解、協力の程、宜しく願い申し上げます。

