

サービス満足度調査 集計結果

(就労部門)

事業所名: つむぎ

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?	15	0	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	14	1	0	0	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?	13	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?	8	2	1	3	1
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?	12	1	0	2	0
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか?	12	2	0	0	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?	14	0	0	0	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?	12	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?	9	3	1	2	0
10	作業内容に満足していますか?	7	4	2	1	1
11	作業工賃に満足していますか?	6	4	4	1	0
12	余暇支援(季節の催し、外出支援等)に内容に満足していますか?	9	2	3	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?	11	1	0	2	1
14	ご利用日数や作業時間に満足していますか?	12	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?	14	0	0	0	1
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	0	1
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。	11	0	1	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いますか?	13	2	0	0	0
合計		206	26	13	18	7

配布数	回収数	回収率
18 部	15 部	83.3 %

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：つむぎ

～職員の対応について～

【ご意見】 設問

職員一人一人に自覚・責任をもっと持ってほしい。

【返 答】

ご満足いただける対応ができておらず申し訳ございません。法人としても、プロとしての自覚を持ち、皆様に信頼していただける職員になれるよう育成、指導をしております。ご意見について、どういった場面でそう感じられたか、ご教示いただけたら今後の職員育成に繋げていきますので、管理者若しくはサービス管理責任者までお申し付け下さい。

～サービス共通～

【ご意見】 設問④

- ・作業している様子など見学してないので分かりません。
- ・すいません 活動スペース等あまりよく理解していません。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。現在皆様には、主に1階フロア過ごしていただき、作業や余暇活動、お食事を摂っていただいています。活動スペースや席の配置に関しましては、お一人おひとりの特性やご利用者同士の相性などを考慮した上で設定しております。今後、ご利用者が増えた場合を想定し、次年度以降は2階フロアも活用していきたいと考えております。今後も継続して、ご利用者の皆様が安心・安全に過ごしていただけるよう努めて参ります。

また、個別支援計画の更新時期に面談を実施させていただいております。ご希望があれば事業所にお越しいただき、面談と併せて事業所の見学も可能です。事業所見学については、随時受け付けておりますので、気兼ねなく職員までお申し付け下さい。

(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】

作業している所おちついたら見学したいです

【返 答】

ご意見いただきありがとうございます。事業所見学については、随時受け付けております。皆様にとって安心・安全に過ごしていただけるよう日々環境改善に努めておりますが、今年度開所したばかりでまだまだ十分とは言えないのが現状です。事業所見学にお越しいただいた際は、日中の様子や作業環境について忌憚のないご意見をいただけたら幸いです。見学をご希望される場合は、気兼ねなく職員までお申し付け下さい。

【ご意見】

日々のご支援大変な中ありがとうございます(家庭でも色々出来ない所)

通所に当っては、帰宅後表情・動作等で安心出来ておりますが、見えない部分困っていても言わないなど不安感は有ります。一日楽しく他の人とのかかわりを持って外での規則・マナー、挨拶等々身に付けてほしく思っております。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。通所の様子など、見えない場面でご心配になられるお気持ち、お察しします。我々も、ご利用者の皆様には一日を楽しく過ごしていただき、充実した日々を送っていただけるよう努めております。事業所の様子についても、送迎や連絡帳でお伝えさせていただいておりますが、十分にお伝えできていない事もあるかと思えます。ご家庭での様子について、いつもと違う点や気になることがあれば、いつでもご相談下さい。つむぎでは、皆様に作業に取り組んでいただくだけでなく、社会人としてのマナーや、他者とのコミュニケーションが円滑に図れるようにサポートさせていただきますので、要望などございましたら職員までお申し付け下さい。

【ご意見】

いつも大変お世話になっております。毎日、平凡ではありますが元気に作業出来ているのも支援してくださる職員の方々のおかげと思いとて安心しております。これからもかわらずの支援お願いできればありがたいです。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後も皆さまの安心・安全を第一に考え、また満足して通っていただけるよう、サービスの質の向上に努めて参ります。

【ご意見】

出来れば、どのような作業をしているか、連絡帳等で教えていただければと思います。

【返 答】

作業の様子を十分にお伝えすることが出来ておらず申し訳ございません。作業状況や活動の様子について、より詳しく連絡帳に記載して参ります。また、新しい作業に取り組まれる際や施設外就労の様子など、文面だけではお伝えし難い時には、活動の様子を写真に撮って、プリントアウトしたものを連絡帳に貼り付けしますので、お気づきの点がございましたら、職員までお申し付け下さい。

【ご意見】

管理者の方や職員の異動が多いように思います。引き継ぎ等をしっかり行って利用者や家族が不安を懐かないようお願いします。

連絡帳ですが、以前の事業所では毎日の様子や気付いたことなど知らせていただきました。新しい事業所に異動してから、職員の人数も減り忙しく仕事をされていることは理解していますが、こちらの連絡だけで事業所からの連絡はほとんどありません。淋しく感じます。時々でも何か一言でも様子を知らせていただけると嬉しいです。

【返 答】

人事異動に関しましては、ご心配とご迷惑をおかけしており申し訳ございません。職員の異動によるご利用者様への影響を懸念されることは、ごもっともだと思います。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、慣れからくる虐待などを防止する観点から、数年おきに職員異動を行っております。また、新規事業の開設、病気や怪我による欠員、産休・育休等の休職などもあり、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異動して対応している次第です。ご記入いただいた通り、人事異動がある際は、前任者より引き継ぎを行い、皆様に不利益が講じないように努めております。お気づきの点があればご教示いただけたら幸いです。

連絡帳の件について、対応が行き届いておらず大変申し訳ございません。今後は、作業状況や活動の様子について、より詳しく連絡帳に記載していきます。文面だけではお伝えし難い時には、活動の様子を写真に撮って、プリントアウトしたものを連絡帳に貼り付けして提示させていただきます。連絡帳に限らず、ご不明に思われる事があればいつでもご相談下さい。

(自由記述欄)

～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

法人に対しての意見：このような調査は年2回実施してほしい。

理由：年一回の調査だと職員の異動が多い為、意見が反映されない。職員の自覚・責任・緊張感を保つ為にもせめて年2回実施して頂きたい。

【返 答】

貴重なご意見ありがとうございます。

職員異動に関しましては、ご心配をお掛けしており申し訳ございません。産体育休や離職に伴う職員配置基準上の問題、支援力向上のため経験を積ませる目的など、職員異動にもやむない理由がございます。人事異動の際はサービスの質が低下しないよう、細やかな引継ぎを行ってまいりますので、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。

サービス満足度調査は、めやす箱のサービスを評価していただき、改善に繋げていくことを目的に実施しております。しかしながら、ご家族の皆様も仕事や家事、育児や親の介護など、ご多忙な日々を過ごされており、調査に協力したいがなかなか難しいというご意見も少なくありません。できる限り多くの方から意見を伺うため、年に1度はご協力をお願いするという形で実施している次第です。

また、満足度調査は、準備→調査→集計・回答→情報開示まで概ね4カ月という期間を要します。回収後もいただいたご意見やご要望を基に各事業所で検討を重ね、支援やサービス改善に向けた取り組みを進めてまいります。準備からサービス改善までの期間を考えると、年2回の実施は難しいというのが率直な回答です。

ご満足いただける回答ができず、誠に申し訳ございません。支援や対応に関する意見や要望、疑問や不満などございましたら、まずは事業所管理者までご相談いただくと幸いです。また、各事業所に設置しております「ご意見箱」に投函いただく方法もございますので、是非ともご活用ください。管理者に伝え難いことでしたら、法人事務局若しくは部門統括責任者までご一報ください。その他法人外部の相談先につきましては、重要事項説明書に記載しておりますので、そちらをご確認いただければと思います。よろしく願いいたします。

サービス向上部会 馬場 英典

【法人内連絡先】

○法人事務局 086-441-6608

○就労部門統括責任者 山本 和広 080-3581-6859

○サービス向上部会 馬場 英典 080-4581-7707