

## 寄せられたご意見及び返答コメント（2024年度満足度調査）

事業所名：つむぎ

～サービス共通～

### 【ご意見】設問⑤

本人が言うには時々よごれている時があるそうです

### 【返 答】

環境美化が行き届いておらず申し訳ございません。事業所の清掃は毎日行っておりますが、いただいたご意見を職員に共有し、実施方法の見直しを図っていきます。また、お気づきの点などございましたら、職員までお申し付け下さい。

### 【ご意見】設問④⑤

- ・見学に行っていないためわかりません（わからない）
- ・安心しているが伺うことがないので（どちらともいえない）

### 【返 答】

ご記入ありがとうございます。昨年度までは、主に1階フロアで過ごしていただき、作業や余暇活動、食事を摂っていただいております。今年度に入り、ご利用者の人数も増えてきたため、2階フロアを開放しております。座席の配置については、ご利用者同士の相性や特性を考慮し、集中して作業に取り組むことができるよう環境設定を行っております。

日中のご様子については、送迎時や家庭連絡帳にてお伝えさせていただいておりますが、実際にご利用中の様子を見てみると、全てをお伝えできないのも事実かと思えます。事業所見学については、随時受けつけておりますので、見学をご希望される場合は、お気軽に職員までお申し付け下さい。

### 【ご意見】設問⑦

- ・広報誌のみの利用なので（どちらともいえない）
- ・時々来るおすすめ商品はいつも楽しみにしています。インスタはよくわからない

### 【返 答】

ご意見いただきありがとうございます。法人ホームページについては、今年度10月にリニューアルしております。また、法人専用のInstagramも開設いたしました。閲覧方法等ご不明な点がございましたら、お気軽に職員までお申し付け下さい。就労部門では現在、就労部門通信を発行しております。各事業所の行事や活動風景を中心に掲載しております。

すので、併せてご確認いただけたら幸いです。就労部門通信について、掲載して欲しい内容やお気づきの点などがございましたら、職員までお伝えいただけたら有難いです。

**【ご意見】 設問⑨**

本人の気持ちが落ち込んでいる時はそうでもない時もあります

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。落ち込んでいる時は通所することが億劫になってしまう気持ちお察しします。気分の浮き沈みは誰しもあることで、回復する方法も人それぞれだと考えます。つむぎとしては、ご利用中はもちろん、帰宅後も穏やかに過ごしていただけることを念頭にサポートさせていただいております。いつもと違う様子などありましたら、送迎職員にお伝えいただくか、家庭連絡帳にご記入のほどよろしくお願い致します。個別対応も検討させていただきますので、気兼ねなくお申し付け下さい。

～サービス(部門別)について～

**【ご意見】 設問⑩**

- ・少しでも多く
- ・本人に効率よく頑張ってもらいたいと思う
- ・有るだけでもありがたいと思っています。
- ・作業内容や本人のやる気、態度にもよると思うので金額はおまかせで！！

**【返 答】**

ご意見いただきありがとうございます。つむぎでは工賃向上に繋がられるように、ご利用者お一人お一人の作業スキルの向上を目指し、サポートさせていただいております。また、作業収入が向上できるよう、内職作業の受注量や作業種を増やすとともに、新規作業の開拓を進めている次第です。昨年度の平均工賃は 6,303 円と決して高い数字とは言えず、皆様にご満足いただける金額ではなかったこと、重々理解しております。今年度は平均工賃 10,000 円以上を目指して取り組んでおりますので、今暫くお時間いただけたら幸いです。

皆様にご納得いただける金額を支給できるよう、職員一丸となって取り組んで参りますので、今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

**【ご意見】 設問⑪**

いそがしいと思いますが行事を増やして欲しいと思います

**【返 答】**

ご記入いただきありがとうございます。行事や外出活動について皆様のニーズも多く、

今年度は、お花見や夏祭りといった季節の行事と併せて、個別外出を実施しております。個別外出では買い物やカラオケなど、昨年度出来なかった活動も取り入れています。今後も、皆様のご要望に沿った行事や外出活動ができるよう企画して参りますので、参加してみたい活動があれば職員までご意見いただけたら有難いです。

【ご意見】設問⑭

作業時間がもう少しふえると家族はありがたいです

【返 答】

ご意見いただきありがとうございます。つむぎのサービス提供時間は 9:00~15:00 となり、作業時間は一日を通して 4 時間を設定しております。送迎時間等の兼ね合いから、作業時間を伸ばすことが難しいこと、ご了承いただけたら幸いです。

一日の作業時間の中で、作業に取り組むことができている時間がある方については、個別でアプローチさせていただき、作業に集中できる環境を整えて参ります。サポートをさせていただいている中で、支援内容等お気付きの点がございましたら、サービス管理責任者までお申し付け下さい。

【ご意見】設問⑮

送迎は普段利用していないので…（どちらともいえない）

【返 答】

送迎サービスをご利用されていないと、回答が出来ない設問だと思います。返答を困らせてしまい申し訳ございません。現在、つむぎで取り組んでいる取り組みについてご紹介させていただきます。毎月、送迎や納品で公用車を運転する際に、管理者や職員が同乗し、職員同士で運転確認を行っております。また、職員会議で送迎ルートにおける危険箇所の洗い出し、統一したルートの確立を行っております。公用車を運転することは、ご利用者の皆様の命を預かる事と強く受け止め、責任感を持って運転業務を遂行しております。今後も、安全運転を徹底し、事故の無いよう努めて参ります。

（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】

・いつも大変お世話になっております。職員の方には毎日、良い支援をしてくださりありがたく思っています。他の利用者の方とも上手にコミュニケーションをとれるよういろいろと工夫しながらも日々おこなっているのも職員の方々のおかげです。ありがとうございます。

・いつも感謝しております。ありがとうございます。

**【返 答】**

温かいお言葉ありがとうございます。今後も皆様にとって安心して過ごしていただけるようサポートさせていただくとともに、満足して通っていただけるよう、サービスの質向上に努めて参ります。

**【ご意見】**

I T関係の作業もこれから必要になって来ると考えます。

**【返 答】**

ご意見いただきありがとうございます。ご記入いただいた通り、就労継続支援 B 型の作業内容についても、多様性が求められる時代になったと感じています。事業所としても、ご利用者の皆様のニーズにお応えできるように、また能力に合った作業が提供できるように、頂いたご意見を参考にさせていただき、今後も新規作業の開拓を進めて参ります。

**【ご意見】 設問④～⑧、⑫～⑭、⑯**

申し訳ありません。よく理解できていない項目は未記入としました。大変よくしていただいていると思っています。

**【返 答】**

ご記入いただきありがとうございます。実際に事業所の様子を見てみないとわからない項目も多く、返答が難しい設問もあったことお詫び申し上げます。ご要望があれば、事業所の見学については随時受け付けておりますので、いつでも職員までお申し付け下さい。

**【ご意見】**

サポートしている家族同士の交流の場をもっと設けて欲しいと思います。

**【返 答】**

ご記入いただきありがとうございます。就労部門では今年度 5 月、ご家族様同士の情報交換の場として、懇親会を実施しています。ご参加いただいたご家族様から好評の声をいただき、就労部門としても次回開催について検討している次第です。皆様のご意見を参考にさせていただき、内容や開催時期が決まり次第、ご案内させていただきますので、今暫くお時間いただけたら幸いです。

**【ご意見】**

良くしていただいてありがとうございます。

女の子の話し相手がなくて…

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。趣味や話が合う方がおられれば、通所することがより楽しみになりますね。つむぎでは、ご利用者の男性比率が高く、女性のご利用者が少ない現状があります。また、男女比について事業所側が管理出来ない事、ご了承いただけたらと思います。

直接的な解決策とはならないかもしれませんが、男性女性に限らず、他のご利用者の方とコミュニケーションを取りたい時は、必要に応じて職員が介入させていただきますので、いつでもお申し付け下さい。

**【ご意見】 設問**

いつもお世話になっております。毎日施設利用を楽しみに出かけています。行事や季節の催しを工夫してくださり、作業を頑張れるのも職員の方々のおかげです。作業の様子や活動の様子をプリントアウトした物を連絡帳に貼ってもらえるのは助かります。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。今後も、日中のご様子や行事、外出活動については送迎や連絡帳を活用してお伝えさせていただきます。また、事業所見学についても随時受け付けておりますので、お気軽にお声がけいただけたらと思います。今後もご利用者の皆様が、高いモチベーションを持って作業に向き合うことができるよう、職員一丸となりサポートさせていただきますので、今後ともよろしく願いいたします。