

## 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：コンパス

### ～サービス共通～

#### 【ご意見】設問④⑤

個人的にコンパスに行っていない。（どちらともいえない）

#### 【返 答】

ご記入ありがとうございます。活動スペースや生活空間については、実際に見てみないと判断が難しいと設問だと思えます。事業所見学については、随時受け付けておりますので、ご希望される場合はお気軽に職員までお声がけいただけたらと思えます。

#### 【ご意見】設問⑧

ここだけの話と思っている、上の人まで話がいくとは思わなかった。（どちらともいえない）

#### 【返 答】

ご記入ありがとうございます。特定の職員にご相談があった場合でも、事業所内の職員や関係の相談機関に情報共有させていただく場合があります。案件によっては、サービス管理責任者や管理者、担当相談員の意見を聴衆し、統一した対応やサービスの提供をさせていただきますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。どうしても事業所内の職員にも知られたくない内容でしたら、予めその旨を職員までお伝え下さい。

### ～サービス(部門別)について～

#### 【ご意見】設問⑩

もうすこしお金がふえてほしい

#### 【返 答】

ご意見ありがとうございます。コンパスでは、皆様の作業工賃が向上できるように、お一人おひとりの作業スキルの向上、新規作業の開拓に取り組んでいます。特に今年度は、施設外就労の新規契約を進め、少しずつではありますが作業収入も増えてきております。

また、個別支援計画を作成するにあたり、要望書の中で作業工賃の目標金額について伺っております。目標金額を達成するための手段や方法については、サービス管理責任者にご相談いただけたらと思えます。こういった作業スキルが必要か、どんな作業や工程

ができるようになれば良いかなど、具体的な方針について共有させていただきます。

**【ご意見】 設問⑭**

もうすこし作業時間をのばしてほしい

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。作業時間については、一日で4時間となるように設定しております。送迎時間や休憩時間等の兼ね合いで、これ以上の作業時間の確保が難しい現状にありますので、ご理解のほどよろしくご意見申し上げます。

(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】 設問**

外の仕事が少なくなったと感じる。(自分の体調のことを考えて下さっているとおもうけど)涼しくなったらもう少し外の仕事をしたい。

**【返 答】**

ご意見いただきありがとうございます。今年度、施設外就労の機会を増やしていけるよう、新規作業の開拓と、施設外就労の参加者を増やしています。作業内容によっては、参加されているご利用者の方が増えて、参加頻度が減ってしまう場合もありますので、ご了承いただけたらと思います。

また、今年の夏は猛暑日が続いたため、安全面を考慮し、作業時間の短縮や参加人数を分散させるなどの対応をしております。今後も皆様の体調面に配慮し、安全に作業に取り組むことができるように、計画させていただきます。参加したい施設外就労があれば、職員までご相談下さい。

**【ご意見】 設問**

職員の中で言葉がきつい人がある。

**【返 答】**

職員の接遇について、適切な対応ができておらず不快な思いをさせたこと、深くお詫び申し上げます。今回いただいたご意見を職員間で共有し、今一度ご利用者に対する接遇態度について見直し、改善を行っていきます。また、お気づきの点などございましたら、管理者若しくはサービス管理責任者までご相談いただけたらと思います。

**【ご意見】 設問**

みんなで日帰り旅行がいきたいです。

**【返 答】**

ご意見いただきありがとうございます。新型コロナウイルスも第 5 類に移行され、今年度はお花見や少人数での外出（個別外出）を実施しております。参加されたご利用者の皆様からお喜びの声をいただいている一方、「バス旅行がしたい」「県外にも行きたい」等のご意見も多くいただいております。皆様からいただいたご要望を基に、日帰り旅行の実施について検討をさせていただきたいと思っております。また、詳細内容が決まり次第、ご案内させていただきますので、今暫くお時間を戴けたら幸いです。

**【ご意見】 設問①～③（職員の対応）**

お世話になっております。現在、送り迎えを全くしておりませんので様子がわかりません。「わからない」に○をして申し訳ありません。

**【返 答】**

返答を困らせてしまい申し訳ございません。また、ご家族の皆様と直接お会いする時間を十分に確保できていなかったこと併せてお詫び申し上げます。今一度、ご家族の皆様との関わる機会を設け、普段の職員の対応についてお伝えさせていただけたらと思っております。可能であれば、個別支援計画の更新月に、個別面談を行っておりますので、見学も兼ねて事業所にお越しただけたら幸いです。見学のご希望があれば職員までお声がけ下さい。

**【ご意見】 設問**

- ・充分満足しています。ありがとうございます。
- ・あまり職員の方にお会いする事はないのですがいつも対応して下さる方はとても親身になり対応して下さるので安心しています。

**【返 答】**

温かいお言葉ありがとうございます。これからも、皆様の言葉を励みに、職員一丸となってより良いサービスの提供を目指して参ります。