

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：就労支援 はれる

～職員の対応について～

【ご意見】設問 1.3

声が小さく、暗い。笑顔がない。今、作業中だから後にしてと言う。当日の体調を聞かなくなった。利用者の気持ちをわかっていない。

【返 答】

常日頃より、ご利用者様への接遇態度について職員に指導しておりますが、不適切な対応があり、不快な思いをさせてしまったこと深くお詫び申し上げます。この度いただいたご意見を職員間で共有させていただき、改善に努めて参ります。

体調面についても配慮が行き届いておらず申し訳ございません。いつもと違う、違和感がある場合は、遠慮なく職員にお申しつけください。作業内容の変更や作業場所の提案をさせていただきます。

今後とも、支援内容や普段の声掛け等、皆様にご納得していただけるよう、職員指導を強化し、相談しやすい環境及び関係づくりに努めて参りますので、よろしく願い申し上げます。

～サービス共通～

【ご意見】設問 4

最近は見学をしていないので、よくわかりませんが、作業しやすい環境設定ができていると思っています。暑い日などは工夫と配慮を望みます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今年度は特に暑い日が続いた為、エアコンや扇風機で室内温度を調整するだけでなく、直射日光が入らないよう窓側のカーテンを閉めるなどの工夫をしております。また、人が密集しないように個別スペースを多く設けたり、作業場所を一階と二階で分散させたりしながら、環境を整えております。

作業の様子については、送迎や連絡帳で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ないと、ご本人の様子を全て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つけ下さい。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】 設問 10.11

・午前午後の作業内容を変えてほしい。同じ作業は飽きる。
・本人の口から不満という言葉はありませんし、通所を休みたいとも言わず行っていますが、作業に集中できない日が続いており、だんだん工賃が少なくなっているように思われます。仕方がないとも思っていますが・・・

【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。

昨年度より、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。工賃額の維持・向上については、早急に解決しなければならぬ課題と捉え対応しておりますので、今暫くお時間をいただけたら幸いです。作業面においては、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おりますが、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。作業の進捗状況や受注量によっては、一日を通して同じ作業に取り組んでいただく場合もございますので、ご理解いただければ幸いです。

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、作業量の安定を図って参ります。また、作業内容がマンネリ化しないよう、可能な限り皆様のニーズに沿った作業提供を心がけます。作業中でもお気づきの点がございましたら、遠慮なく職員にお申しつけ下さい。

【ご意見】 設問 11

査定表で工賃が決まるのはやめてほしい。

【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、短期間での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えます。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】 設問 12

・行事については工夫されていると思うが、時々遠出(一日を使って)をする催しがあって

もいいなと思う。

- ・誕生日会が毎年から3か月に一度となってしまった。毎月は必要ないという意見があったからそうなったのかと思うが、自らの誕生日月に祝えないのはさみしく思う。
- ・すたみなたろう(外食活動)が楽しみ。
- ・はれるで昼食づくりをしてみたいです。あと、おやつ作りもしてみたいです。
- ・行事の自費はおかしいと思う。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。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。

お誕生日会について、説明が不足しており、申し訳ございませんでした。昨年度は毎月実施しておりましたが、毎月金銭が発生するのは困る、持病があり毎月甘いものを食べることは控えたいなどのご意見をいただき、今年度から3か月に1回のペースでお誕生日会を実施させていただいております。自分の誕生日月に祝ってもらいたいと願う気持ちへの配慮が足らず、申し訳ございませんでした。ご満足いただける内容を検討させていただきます。

行事実施時には自己負担がかかってしまいますので、行事のたびに金銭が発生しないことやできる限り高額にならないよう企画を考えております。今回いただいたご意見を参考にさせていただき、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

昼休みを 12:00～13:00 にのばしてほしい。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。現在、作業時間や送迎時間、掃除時間等のバランスを考え、11:50～12:30 の昼食休憩及び作業の間の休憩 15 分が 2 回となっております。食事や休憩も皆様一人一人のペースがあり、ゆっくり休憩を取りたいと感じられるお気持ちに寄り添うことができず、大変申し訳ございませんでした。いただいたご意見を参考に一日のスケジュールを見直し、皆様が作業と休憩をバランスよくとれるよう対応させていただきますので、お気軽にご相談下さい。

【ご意見】設問 15

- ・運転がこわい時がある。
- ・運転があらいい職員がいる。

【返 答】

公用車の運転において、不快な思いをさせてしまったこと深くお詫び申し上げます。毎月管理者による職員の運転確認とドライブレコーダーでの個々の運転確認をさせていただいております。また、年に数回、車両勉強会も実施しております。しかしながら、「怖い」「荒い」とのご意見をいただき、指導が足りていなかったこと、猛省しております。どんな状況でも心に余裕を持ち、安全に皆様を送迎できるよう、職員指導の強化を図って参ります。あってはならないですが、再度このような恐怖を感じられることがございましたら、管理者に都度お申しつけ下さい。

(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】

お弁当もっと安いところにしてほしい。

【返 答】

ご意見いただきありがとうございます。個々に合わせたメニューや量が提供できる弁当があれば幸いです。集団で弁当注文を行うため、皆様が同じメニューや量の弁当になることをご理解いただけると幸いです。今よりも格安な弁当屋があるか検討しておりますが、メニューや量に対する金額を考えると、今の弁当屋が最適だと判断させていただいております。皆様にご満足いただける弁当屋が今後見つければ、ご提案させていただきます。また、私たちが知らない情報もあると思いますので、よい情報ございましたら、ご教示いただけると幸いです。

【ご意見】

何かにせよ、きびしすぎるようになった。冷水が自由に飲めなくなった。以前よかったことも NG になった。

【返 答】

ご不便をおかけして申し訳ございません。冷水については、いつも注文している弁当屋さんからのご厚意でいただいているお水ですので、量に限りがあり、ルールを設けております。また、日々の活動の中でも事業所でのルールを決め、皆様にお伝えさせていただいております。ご納得いただけない場合は、こういった場面でそう感じられたのか、ご教示いただけたら個別に対応させていただきますので、お気軽に管理者までお申しつけ下さい。

【ご意見】

活動中の困った等の相談にすぐ対応してくださり、感謝しています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。皆様に安心して通所していただけるよう、日々職員で支援方法を検討したり、環境を整えたりしております。しかしながら、日々変化する状況やご様子の中で、よりよい対応を継続させることは難しいと感じております。家庭でのご様子やご家族の方や相談員さんや医療機関など、多角的な視点でご教示いただくことで、よりよい支援へとつながっていくと感じております。ご家庭での様子を教えていただくことで、私たち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】

利用者を叱るなら相談室で。みんなの前では見苦しいです。

【返 答】

職員の対応について不快に感じさせてしまい、大変申し訳ございません。就労支援の場であるため、作業の効率や仕上がりを上げるための助言や社会性の向上に向けた指導を適宜行っております。いただいたご意見を職員間で共有し、ご利用者様に対しての指導方法を見直すとともに、皆様が気持ちよく安心して作業ができる職場環境を整えて参ります。再度このような不快に感じる場合がございますら、お気軽に管理者までお申しつけ下さい。

【ご意見】

ある一人をあまやかす。みなびょうどうに接してほしい。

【返 答】

職員の対応についてお一人お一人への配慮が行き届いておらず、申し訳ございません。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伝え方を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、お気軽に職員にお申しつけ下さい。

【ご意見】

以前似たような職場を体験したことがあり、障がい者部門で働いていた時に、ある所長さんとある指導者の助言のおかげで少しずつでも進歩しているように思えて、今のところ頑張れているように思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。以前の職場でよい出会いがあり、支えになっておられることを感じました。一つ一つの言葉や対応が、皆様の心の支えになることを痛感しております。皆様にとって仕事の励みになる事業所となれるよう、今後も更なるサービスの質向上に努めて参ります。

