

サービス満足度調査結果集計表(平成29年度)

事業所名:就労センターかなで

		配布数	回収数	回収率	
		45	41	91.1%	
		a	b	c	未回答
1. 職員の対応について	(1)職員は気持ちの良い挨拶をしていますか? a. 良い b. 良くない c. どちらでもない	38	1	2	0
	(2)職員の服装、身だしなみは適切ですか? a. 適切 b. 適切ではない c. どちらでもない	36	0	5	0
	(3)話し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? a. 聞いてくれる b. 聞いてくれない c. どちらでもない	32	3	6	0
		a	b	c	未回答
2. サービス(共通)について	(1)事業所に通う事を楽しみにしていますか? a. 楽しみにしている b. 楽しみにしていない c. どちらでもない	26	4	11	0
	(2)支援計画に沿った支援がなされていますか? a. なされている b. なされていない c. どちらでもない	31	2	8	0
	(3)個人情報への配慮はなされていますか? a. 配慮されている b. 配慮されていない c. どちらでもない	34	0	7	0
	(4)事業所は清潔に保たれていると思いますか? a. きれい b. きれいではない c. どちらでもない	26	8	7	0
	(5)法人広報誌の内容に満足していますか? a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	23	3	15	0
		a	b	c	未回答
3. サービス(部門別)について	(1)作業内容に満足していますか? a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	29	4	7	1
	(2)作業工賃に満足していますか? a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	20	6	14	1
	(3)余暇支援(季節の催し、外出支援など)の内容に満足していますか? a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	26	4	10	1
	(4)ご利用者の生活支援に満足していますか? a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	25	4	12	0
	(5)ご利用日数や作業時間には満足していますか? a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	37	2	2	0
	(6)送迎対応に満足していますか?(例:時間通りに迎えにくる、運転が安全等) a. 満足 b. 不満 c. どちらでもない	28	3	9	1
		a	b	c	未回答
4. 最後に質問します	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? a. 思う b. 思わない c. どちらでもない	32	0	7	2

自由記述欄(事業所に対するご意見等ありましたらご自由にご記入ください)

(ご意見)

・利用者が職員に対して相談をする時に皆それぞれ意見が違うためとまどってしまう。効率よく作業をするために、職員同士での声掛けを強化すべき
・利用者さんの数が増えているのに職員は増えていないので、増やせるなら増やしてほしい。男の職員さんを増やしてほしい。職員の人数がたりていない気がします。

(返答)

職員の対応や発言に不適切な部分があり、大変申し訳ございませんでした。今後は同様のことが無いよう、職員会議等でしっかり情報交換を行い、職員間での連携を強化を図って参ります。疑問に思われたことや、気になる点がございましたら、いつでも職員までお申し付け下さい。職員の人数に関しましては、運営面の兼ね合いから増やすことが難しい状況となっております。ご要望に沿った返答ができず申し訳ありません。皆様に安心してご利用して頂けるよう、現在の職員一人ひとりが更に成長し、より良いサービスの提供に努めて参りますので、宜しくお願い致します。

(ご意見)

・男子トイレがくさいので清潔にしてほしい。作業所内が古くて不衛生な気がする。もっと新しく明るいところで作業が出来ればよいのと思う。
下駄箱などもきちっと靴の履き替えが出来るような新しいものを購入してはどうか。物を大事にすることは大切なことですが、それにも限度があります。

(返答)

配慮が行き届いておらず、大変申し訳ございません。男子トイレに関しましては、毎日職員が清掃を行っておりますが、長年の臭いが染みついてしまっており、不快な思いをさせてしまい、深くお詫び申し上げます。現在、年度内にトイレの改修工事が着工できるよう準備を進めております。工事までの期間は職員がしっかり清掃を行って参りますので、今しばらくお待ち頂きますよう、宜しくお願い致します。新しい建物への移設に関しましては、運営状況や立地条件の兼ね合いから、対応が難しい状況となっております。可能な限りご希望に添えるよう、事業所内が新しく、明るく感じられる環境を整えて参ります。下駄箱などの備品に関しましては、皆様からのご意見を伺いながら、随時対応して参ります。ご不便をおかけして申し訳ありませんが、宜しくお願い致します。

(ご意見)

・私はB作業以外の作業を行いたいです。一日、弁当代にもならない作業の室内作業以外をしたいです。作業工賃の高い作業をしたいです。将来の生活のためにです。理事長、かなでの作業中に見に来てください。作業方法、そして屋内を全て見て下さい。私たちの立場になってどう思うか第三者の目で見て下さい。

(返答)

ご希望に沿った対応が出来ておらず、大変申し訳ございません。B型以外の作業に関しまして、当法人では、一般就職を目指す「就労移行支援事業」と、B型より工賃の高い「就労継続支援A型事業」がございます。B型に比べると作業内容も難しくなっておりますが、しっかりサポートさせていただきますので、今後目指していきたいというご希望がございましたら、いつでも職員にご相談下さい。また、かなでのサービス向上にも努めて参りますので、宜しくお願い致します。

(ご意見)

・単純作業が多いので、少し創造的な作業がしてみたいです、あらゆる面で少し厳しい感じがする。もう少し自由度があってもいいのでは？

(返答)

貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。満足頂ける作業の提供ができておらず大変申し訳ありませんでした。現在、仕事に対するモチベーションが高まり、今後のステップアップにつながるような仕事内容を検討中でございます。今後も皆様のご意見にしっかり耳を傾けながら進めて参りたいと思いますので、宜しくお願い致します。

(ご意見)

・障害者であっても、頑張るとか、努力するとか進歩する、真面目にやるという姿勢は必要だと思う。全てでたらめをやって、なまけほうだいで、職員のみなさん、こんなに素直で真面目な私を認めて下さい。相手にして下さいという無茶苦茶な人間が多い。職員は助言、指導、教育はしてくれてもやるのは本人、生きていくのは自分であるのだから、甘え、依存、、頼りすぎには注意しましょう。皆の世話ばかりできませんよ。

(返答)

貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。ご意見の通り「自分でできるようになる」ことは大切な事です。今後も皆様一人ひとりに合った「自立への支援」をサポートできるよう、職員の育成指導に努めて参ります。今後の方向性や、取り組み内容に関しましては、皆様と相談しながら進めさせていただきますので、ご要望や気になる点がございましたら、いつでも職員にご相談下さい。

(ご意見)

・送迎について、サービスとして送迎がうりなものわかりませんが、自力通勤できる人は、本人の向上の為に自力通勤できる様に努力するよう指導してほしい。通院の送迎、昼の帰宅の送迎、体調不良の送迎、目にあまる物があります。皆が調子にのるとどうなるか。又、職員の負担が増えるばかり、昼食もままならない様に思います。

(返答)

貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。送迎は業務の一つではありますが、自立やステップアップに向けて自力通勤できる方は、今後も継続して促しや、自力通勤実施のフォローをさせていただきます。事業所周辺には「竜の口バス停」がございますので、自力通勤に必要な情報もしっかり発信していきたいと思っております。自力通勤が難しい方に関しましては、今後も送迎サービスでしっかりサポートさせていただきます。

(ご意見)

・日々、気の抜けない送迎ありがとうございます。助かっております(送迎費を支払いたいくらいです!!)
季節に応じ、色々と行事をして頂き感謝しております。家庭ではなかなか出来ないことも多い日々

(返答)

貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。送迎費に関しては、送迎加算で頂いておりますので、お気持ちだけ頂戴させて下さい。行事に関しても、仕事の息抜きやモチベーションの向上に繋がる大切な機会と捉えています。今後も継続して実施して参りますので、是非ご参加下さい。また、行事に関する要望がございましたら、可能な限り対応して参りますので、いつでも職員までお申し付け下さい。

(ご意見)

・以前に個人の年金内容・番号等の提示があり、不安な思いで提示しておりませんが・・・事業所で必要なのでしょうか？長くお世話になっておりますが、初めてでしたので何かわからないでした。

(返答)

不快なお気持ちにさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。またお手紙での説明も不足しており、申し訳ございません。行政関係や事業所サービス申請時に障害基礎年金の情報が必要になる場合があり、当時「重度障害者支援加算」という加算申請で提出が必要だった為に依頼させていただきました。今後、このようなことがないよう皆様に分かりやすくお伝えさせていただきます。またお気づきの点がございましたら、随時職員までお申し付け下さい。

(ご意見)

・ある一人の利用者の為に送迎が送れる時がある。

(返答)

予定時刻に対応できておらず、大変申し訳ありません。その日の送迎状況によりましては、どうしても時間が前後してしまう場合がございます。可能な限りご希望の時間に対応できるよう、再度送迎時間の調整をさせていただきますので、宜しく願い致します。

(ご意見)

・本人が一日も休まず楽しみに(行くのや作業等)にしております。駐車場等の関係で、中々見に行けないのです。年に一度位、職場等の訪問週間等があると良いです。職場で利用者が日中どのような活動をしているのかまったくわかりません。父母にその様子を見る機会をつくっていただけませんか。

(返答)

貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。直接様子を見て頂けることは、私たちにとっても良い機会となります。職場等の訪問週間に関しては、次年度の実施に向け、見学希望のご家庭・日程の確認・人数の調整をさせていただきます。また、お越し頂くのが難しいご家庭へは、引き続きお電話や写真などで様子をお伝えさせていただきます。駐車場に関しまして、ご不便をおかけして申し訳ありません。可能な限り止めやすいよう、車両の配置検討をさせていただきます。また、見学はいつでも受け付けをしておりますので、お気軽にご相談下さい。お越し頂ける日程を事前にご連絡頂ければ、駐車場を確保させていただきます。

(ご意見)

・わらびもちスピードがでないこと、ウエルストーンスピードがあんまりでないこと、いまかだいです。グループホームのめやすばこ すみたかった

(返答)

貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。仕事のスピードも重要ですが、一つひとつ間違いがないか確認することも大事な仕事となります。作業方法等、職員も一緒に考えさせていただきますので、一つずつ課題をクリアしていきましょう。グループホームに関しましては、随時見学可能となっております。気になる点や相談がございましたらグループホームの職員を紹介させていただきますので、お気軽に職員へお申し付け下さい。

(ご意見)

・作業でゴムのバリとりをする時間を増やしてほしい

(返答)

貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。ご満足いただける作業が提供出来ておらず、大変申し訳ございません。ご利用者様のご意向をまず尊重した上で、全体のバランスを見てその日の作業内容を決めさせて頂いております。可能な限りご希望の作業が提供できるよう配慮して参りますので、お気軽に職員にお申し付け下さい。

(ご意見)

・現在満足する事が多く思います。このまま進んでいただきたいと思えます。

(返答)

温かいお言葉ありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。

(ご意見)

・本人に合った支援をしていただいて、とても感謝しています。将来的にも何らかの形でずっとかかわっていただきたいと思えます。よろしく願いいたします。

(返答)

温かいお言葉ありがとうございます。支援に関しましては、今後も一緒に考えて参りたいと思えますので、宜しくお願い致します。

(ご意見)

・我が子の言っている事だけを聞いていると、本当によく考えて下さっているんだと感謝してます。あまりにも大きくなり過ぎて、個々の対応がどうなのかと疑問に思うことがあります。先日障害者施設がつぶれるという悲惨な事にありましたが、そういうふにならない事を願ってます。我が子が通っている所、ホームは施設長さんがしっかりサポートして下さっているので、安心してます。そして感謝しております。この気持ちを裏切らないようお願いいたします。

(返答)

貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。個々の対応に関して、疑問に感じさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。皆様に安心、満足してご利用して頂けるよう、今後も精一杯取り組んで参ります。ニュースでは不安を感じる案件がございましたが、当法人は皆様の支えがあり、安定した事業運営を行うことができっておりますので、ご安心下さい。

(ご意見)

・毎日お世話になります。今のところ、本人も何も心配せず安心して仕事に行く事が出来ているので、ありがたく思っています。職員のみなさんもとても良い方ばかりでうれしく感じています。

(返答)

温かいお言葉ありがとうございます。今後も皆様にご安心して通って頂けるよう、日々努めて参ります。

(ご意見)

・いつも大変お世話になっております。お陰様で楽しく通わせて頂いております。今後共どうぞ宜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。今後も皆様にご満足して頂けるよう、日々努めて参ります。

(ご意見)

・いつも細かいところまで見てくださっていると思います。事業所にうかがう事が少ないので、中の事は分かりませんが、本人が安定して通える環境なのだから、とても良いところだと思っています。A型の経営の難しさを新聞等で知りました。どうか継続できるように願っております。

(返答)

貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。次年度の見学会を計画中ですので、日程等ご都合がよろしければ、是非ご参加頂ければと思います。A型の運営に関しまして、ニュースでは不安に感じる案件がございましたが、当法人は皆様の支えがあり、安定した事業運営を行うことができいておりますので、ご安心下さい。

(ご意見)

・いつもこちらの意見を聞いて頂き、すぐに対応していただき、とてもありがたいと思っています。これからも困ったことがあったら助けていただけたらと思います。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。今後も困ったことや気になる点がございましたら遠慮なく職員までお申し付け下さい。

自由記述欄(法人の今後の事業展開やショートステイ等、事業所以外にご意見がありましたらご自由にご記入下さい。)

(ご意見)

・ショートグループの利用日数が利用者が多いため利用日数に満たないので、もう少し利用が増やさせてもらえたらと思います。

(返答)

貴重なご意見ありがとうございます。めやす箱の短期入所は定員2名で運営しており、児童から成人まで幅広い方を対象としております。登録者の増加に伴い利用希望者も増え、全ての要望にお応えすることができおらず大変申し訳ございません。現段階では定員増の予定はございません。ご家庭で折り合いが悪く、トラブルを回避する為一時避難的に短期入所を利用される緊急対応といったケースや、ご家族の体調不良や緊急入院といった相談も多々あり、全ての希望にお応えできていないのが現状です。急用等で短期入所利用希望がございましたら可能な限り対応させていただきますので、まずは日中活動先の職員にご相談下さい。

(ご意見)

・ケアホーム、グループホームなど、これから先の行き先をできるだけ作ってくださったらとてもうれしく安心するのでよろしくお願いします。めやす箱がますます発展していけるようがんばって下さい。

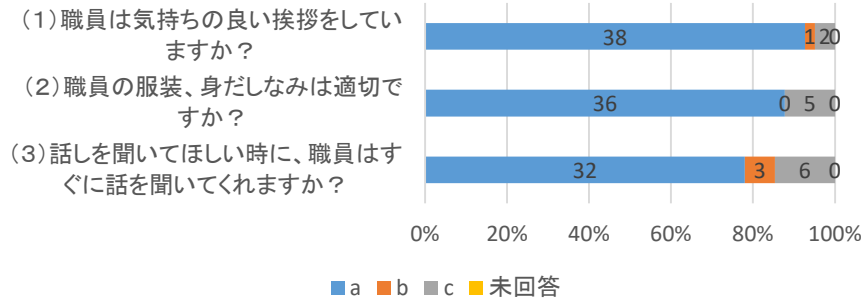
(返答)

貴重なご意見を頂きありがとうございます。現在、法人理念の基、安心して利用して頂けるグループホームの開設ができるよう3棟目の整備を進めております。

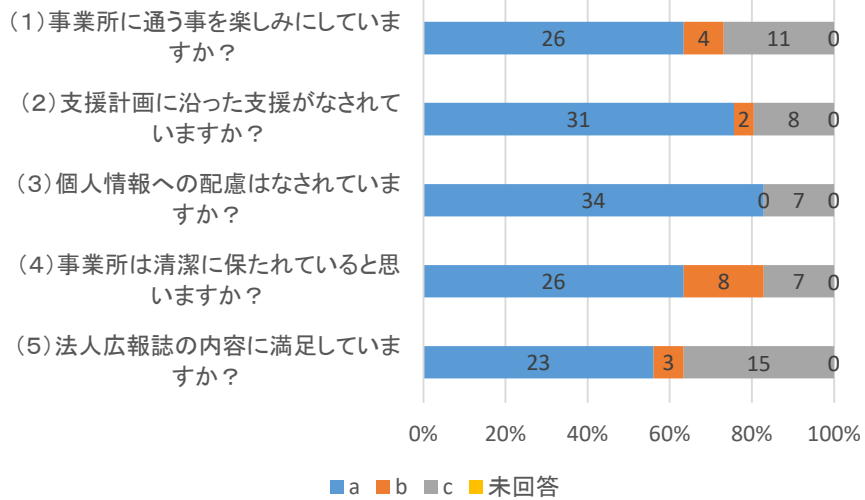
平成29年度サービス満足度調査結果【グラフ】

事業所名：就労センターかなで

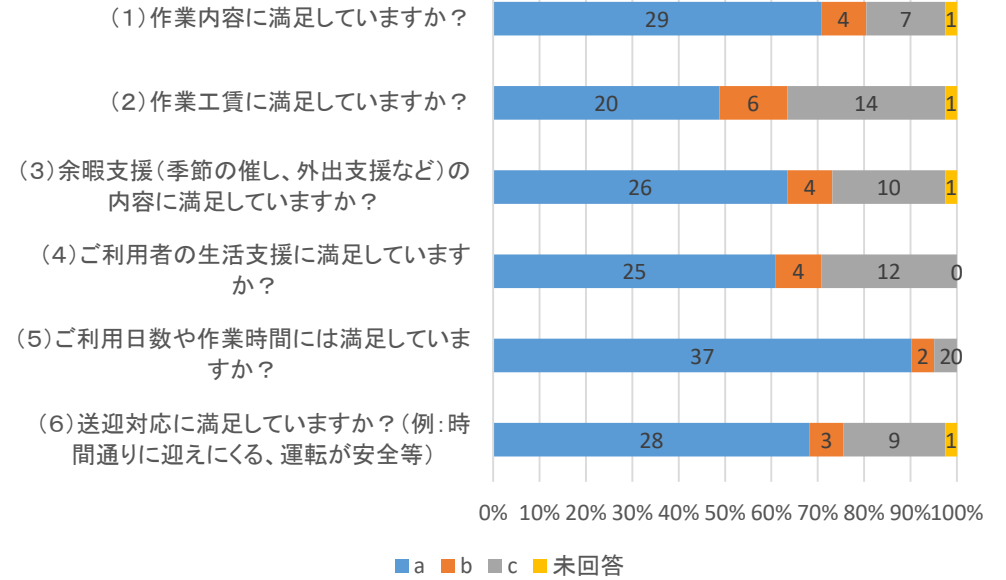
1. 職員の対応について



2. サービス(共通)について



3. サービス(部門別)について



4. 最後に質問します

