

花水木(移行) 満足度調査の結果とご意見への対応について

☐ … 好ましくない状況

昨年度全11名/今年度全10名にアンケート実施

		前年度		今年度			
		前年度	今年度	前年度	今年度		
1	職員は、きちんとあいさつしていますか？	① している	11	10	② していない	0	0
2	職員は、ていねいな言葉づかいで話してくれていますか？	① している	11	10	② していない	0	0
3	職員の身だしなみで嫌な思いをしたことがありますか？	① ある	0	1	② ない	11	9

4	職員は、日常的に声をかけたり、話しかけたりしていますか？	① はい	11	10	② いいえ	0	0
5	職員やサービス管理責任者は話を聞いてほしいときに相談のつてくれますか？	① はい	11	10	② いいえ	0	0
6	あなたは、職員から「叩く・つねる」などの体罰を受けたことがありますか？	① ある	0	0	② ない	11	10

⑥で「ある」とお答えになった方にお聞きます。具体的にどういったことを受けましたか？

・ちゃんと話を聞いてくれます。

7	あなたは、職員に無視をされたことがありますか？	① ある	0	0	② ない	11	10
8	あなたは、職員の態度がえらそうだったり怖いと感じたことがありますか？	① ある	0	1	② ない	11	9
9	あなたは、嫌な作業や活動を強要されたことがありますか？	① ある	0	0	② ない	11	10

⑦⑧⑨で「ある」とお答えになった方にお聞きます。具体的にどういった場面でしたか？

・すべての作業をがんばること。

10	職員は、あなたの個人情報や慎重に取り扱っていますか？	① はい	10	8	② いいえ	1	2
11	あなたは、職員に「不公平」と感じたことがありますか？	① はい	1	1	② いいえ	10	9

⑩⑪「はい」とお答えになった方にお聞きます。具体的にどういった内容ですか？

・教えてください。

12	あなたの利用している施設設備環境(作業場、更衣室、トイレ)に満足していますか？	① 満足	11	10	② 不満	0	0
13	あなたは、自分のしている仕事・作業や活動に満足していますか？	① 満足	11	9	② 不満	0	1

⑬「不満」とお答えになった方にお聞きます。具体的にどの設備が不満ですか？

・基本飽きっぽい自分ですが、作業には不満があるとすれば作業中にべらべら喋る人や、毎日賑やかな人がいて「うるさい」と思う。もう少し大声ではなく小さな声で喋るか、休憩時間に喋ってほしいと思う。作業に関しては満足めっちゃ

【お返事】騒がしい状況がありません。隣の部屋から聞こえる声だと思いますが、利用者の方が落ち着いて作業をしてもらえるよう環境をつくるように試行錯誤していき

14	職員は、「花水木の職員の七カ条」を守れていると思いますか？	① はい	11	10	② いいえ	0	0
----	-------------------------------	------	----	----	-------	---	---

<ご家族の皆様へ質問します>

15	事業所は、ご本人の1日の様子を伝えてくれますか？	① はい	10	10	② いいえ	0	0
					③無回答	1	0

16 事業所に対しご意見があれば何でもお聞かせください。(自由記述)

・実習等のユニフォーム等について詳しく前もって教えてほしい。スポンにベルトが必要なことが(実習期間の)1週間終わってわかりました。

・就職に向けて履修書の書き方を指導していただいているが、職員の方の誤字、脱字にも注意していただきたいです。お手本になるような字が書けるようにしてほしいです。

【お返事】

・実習の調整不足です。長所や課題の洗い出しや多くを獲得していただくために、実習の基本的な準備事項を利用者の方と共に確認するも支援員の役割です。調整事項を再度確認しおれなく実施できるようにします。

・基本的なことですが、誤字、脱字に注意し、模範となるような履修書をかけるようにします。

・本人は楽しく作業させていたのですが、親としては事務的ミスが多発などあり不信感をいただいております。大切な給料のことです。今後このようなことのないよう、もっと危機管理を徹底してほしいです。

【お返事】事務的なミスが多く、申し訳ございません。ダブルチェックをするなどで事務的なミスをなくすよう努力していきます。

・本人の思いと家族の思いをもとに総合的な支援を受けているところですが、家族としては特に感謝しているのは、その根底にある「職員の皆様による心の支援です」。

所長様をはじめ職員の皆様が優しく親身になって接し、ご支援いただけていることはもとより

○心のこもった一日の様子の連絡

○起こった事柄が又丈夫な案件でも家族への連絡の徹底

○利用者やその家族が困った時の相談に対する迅速な対応

○警報発令時における早朝出勤による窓口対応と安全対策の確立

など事業所としては小さなことと普通のことかもしれませんが、家族にとってはこれらの日々の対応に感謝し信頼しているところです。

【お返事】今後もそのような言葉をいただけるように引き続きしっかり業務をしております。