

花水木(B型) 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

前年度全15名 / 今年度全17名にアンケート実施

		前年度		今年度		前年度		今年度		
		10年度	11年度	12年度	13年度	10年度	11年度	12年度	13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	12	16	② していない	0	0	無回答	3	1
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	13	15	② していない	1	1	無回答	1	1
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	2	2	② ない	13	14	無回答	1	0
4	職員は、日常的に声をかけたり、話しかけていますか？	① はい	12	16	② いいえ	1	0	無回答	2	1
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	13	15	② いいえ	0	1	無回答	2	0
6	あなたは、職員から「頑く・つねる」などの役割を受けたことがありますか？	① ある	0	0	② ない	14	16	無回答	1	0
7	あなたは、職員に無損をされたことがありますか？	① ある	3	0	② ない	11	16	無回答	1	1
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	3	0	② ない	11	16	無回答	1	1
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	3	1	② ない	11	15	無回答	1	1

⑦⑧⑨で「ある」とお答えになった方にお聞きします。具体的にどういった場面でしたか？
 ・今はやさしくてもよいいさんの事をえらそうに思っています。にがてなさぎょうもあるけどバキバキするようになりました。

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	12	12	② いいえ	2	4	無回答	1	1
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	4	2	② いいえ	10	13	無回答	1	2

⑩⑪「はい」とお答えになった方にお聞きします。具体的にどういった内容ですか？
 ・しよくいさんはやさしいのでいいにおしてくれま。

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	12	14	② 不満足	2	2	無回答	1	1
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	14	15	② 不満足	0	0	無回答	1	2

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	14	16	② いいえ	0	0	無回答	1	1
----	-------------------------------	------	----	----	-------	---	---	-----	---	---

<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	11	15	② いいえ	1	0	無回答	3	2
----	--------------------------	------	----	----	-------	---	---	-----	---	---

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)
 花水木職員の約束7カ条の中で「どうしたら出来るようになるか」と一緒に考えて下さると大変嬉しく思います。出来そうで出来ないことが多々ありますのでご指導お願いいたします。そして伸ばしていただけることです。
 また社会見学やステップ研修に行っていたままで、本当にいろいろな事や場所など良く知っているようになりました。ありがとうございます。これからも色々な所に連れて行っていただき勉強させていただきたいと思っております。よろしくお願いたします。

【お返事】できないことを指摘するのではなく、「どうしたら出来るようになるのかを、作業や環境を整えていく」のが就労支援施設職員に必須の考え方であると考えております。また社会見学や研修は月1回の頻度で、仕事への意欲や感性を高めるため来年度以降も実施をしていく予定です。学んだものを仕事に活かしてもらえように、こちらも工夫したいと思っております。

・ポツポツから花水木に〇〇さんをかえしてください。お願いします。
 ・なでいちがつになったらあんけーともめめるのですかおしえてください。

【お返事】
 ・人事異動については、法人全体がうまく機能するように事務局の担当者が迅速に熟慮を重ねて決めております。馴染みの職員がいなくなると寂しいですし作業環境も大きく変化しますが、どうぞご理解をいただけたらと思います。
 ・1年間の総括をし、必要であれば来年度の事業計画にその対応を載せる等のことをしなければいけませんので、事業計画や予算を策定する毎年1月ぐらいに満足度調査を実施しております。

・健康に体が動くように日頃考えています。例えば屋体みに身体を動かせるもの…ルームランナーとか天気に関係なく身体を動かせるものが置いてありますでしょうか？

【お返事】申し訳ありませんが、ルームランナーなどの器具はございません。屋体みに体操などを実施して身体を動かしていただくことをしております。

・毎日楽しく通所し作業している様子で大変嬉しく思っています。これからも元気に通所してくれるよう願っています。

【お返事】今後ともどうぞよろしくお願いたします。

・去年の10月に私は時々かこないし、今までしたことがないことがあります。そのときにわからないので、しばらく考えてじっとしてたら、他の利用者の方が私に対してこんなことがわからないのかというのを言われました。そこで私はいやな思いをしました。こんなことのないような環境作りを職員の入にしてほしいと思っております。よろしくお願いたします。

【お返事】嫌な気持ちにさせてしまい申し訳ありません。利用者の方どうしが気持ちよく活動、仕事できるようにおたすけをするのも職員の仕事になります。嫌なことが起こらないように留意してまいります。

・しずかにしごとをしたいのでよろしくお願いたします。70才になったらやめたいと思っております。よろしくお願いたします。

【お返事】できるだけ静かな環境でお仕事ができるように、それぞれの利用者の方の作業環境の整備等試行錯誤してまいります。