

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

H27年1月全15名 / H28年1月全17名 / H28年1月全14名にアンケート実施

		H27年1月	H28年1月	H29年1月	H27年1月			H28年1月			H29年1月		
					② していない	無回答		② していない	無回答		② していない	無回答	
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	13	0	0	1	3	1	0	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	13	15	13	1	1	1	1	1	0	0	0
3	職員的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	0	13	14	14	1	0	0	0	0

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	12	16	12	② いいえ	1	0	2	無回答	2	1	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	13	15	12	② いいえ	0	1	2	無回答	2	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	0	② ない	14	16	14	無回答	1	0	0

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	3	0	1	② ない	11	16	13	無回答	1	1	0
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	1	② ない	11	16	13	無回答	1	1	0
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	0	② ない	11	15	14	無回答	1	1	0

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？

・少し、さきやするときにじじるときに きびしく言ったりやさしくなったりするがめんがあります。

【お返事】すいません。わかりやすく、「こうしたらできる」というふうに行けるやり方を丁寧にお伝えします。

10	職員は、あなたの個人情報を慎重に取り扱っていますか？	① はい	12	12	10	② いいえ	2	4	4	無回答	1	1	0
11	あなたは、職員に「不公平」だと感じたことがありますか？	① はい	4	2	0	② いいえ	10	13	13	無回答	1	2	1

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？

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	13	② 不満	2	2	1	無回答	1	1	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	14	15	14	② 不満	0	0	0	無回答	1	2	0

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	13	② いいえ	0	0	1	無回答	1	1	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	11	15	12	② いいえ	1	0	1	無回答	3	2	1
----	--------------------------	------	----	----	----	-------	---	---	---	-----	---	---	---

16 事業所に対しご意見があれば何でも聞かせください。(自由記述)

楽しんで通所させていただいています。今後ともよろしく願っています。

【お返事】今後ともどうぞよろしくお願い致します。

一日の様子でどんな仕事をしたのかは書いて頂いていますが、もう少し具体的に書いて頂けるとありがたいです(よければの話ですが)。例えば、「どんな所に出かけた」とか「どうい店に納品に行った」とか。

【お返事】承知いたしました。出来るだけ具体的に記述させていただきます。

花水木のみんなで日帰り旅行に行きたいです。お願いします。

【お返事】月に1回自主製品研修に行っておりますし、また他府県への外出も検討していきます。

本人の気持ちに寄り添いながら支援して頂き作業も主体的にとりくむ様子がわかります。社会見学や研修などで美術館などにも出かけ、さをり織りなど創作意欲に結び付けています。今後も本人の気持ちを尊重して支援をしていきたいと家族も同じように思っています。

【お返事】利用者の方の働きたいという気持ちを可能な限り引き出し、自主的に取り組んで頂けるようにしたいと考えています。それを引き出す種となる、仕事をする事の「楽しさ」や「喜び」を大切にしていきたいと思ひます。