

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

H28年1月全10名 / H29年1月全9名 / H30年1月全10名にアンケート実施

		H28年1月	H29年1月	H30年1月			
1	職員は、きちんとあいさつしていますか？	① している 10	9	10	② していない 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 10	9	9	② していない 0	0	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 1	0	0	② ない 9	9	10

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 10	9	10	② いいえ 0	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にのってくれますか？	① はい 10	8	10	② いいえ 0	1	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 10	9	10

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	0	② ない 10	9	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 1	0	2	② ない 9	9	8
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	0	② ない 10	9	10

⑦⑧⑨で「ある」とお答えになった方にお聞きします。具体的にどのような場面でしたか？

8:「たまにある」といいます。注意されている意味が伝わっていないのかもしれないかもしれません。

【お返事】しっかりと理解できる言葉・内容・時間・場所で伝えないと、どんなことも意味がありません。ただ「注意された」というネガティブな感情が残らないです。「なぜ、注意されたか？どうすれば良いのか？」を理解してもらえよう、職員の資質向上に努めさせていただきます。

(前年度)1/16(月)から実習をする予定だったのに1/13(金)の午前中になってもスケジュールを送ってもらえず、お母さんが問い合わせをして、やっと送ってくれたのが1/13の5時でした。カフェに入れるかわからないと言われていたのに、2日目からカフェになっていて、検便検査をしていないから入れないと言われて、実習期間中下請で、結局実習期間が延びました。そのため職員さんの印象は、すごく悪かったです。

【お返事】その節は連絡調整が行き届かず、申し訳ございませんでした。

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 8	7	9	② いいえ 2	2	1
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 1	0	2	② いいえ 9	9	8

⑩⑪「はい」とお答えになった方にお聞きします。具体的にどのような内容ですか？

シフトでカフェのシフトが多すぎると思った。カフェのシフトをびようどうにすべきかと思う。カフェのシフト少ない人がいるのはどうかと思う。1、2回しか入っていない人もいる。

【お返事】カフェや施設外就労のシフトについて、できるだけ平等には作成していますが、どうしても企業実習等で回数が少なくなったり、回数を増やすと体調を崩してしまう方もおられます。「カフェに終日入るのは難しい」との希望を伺っている方もおられます。また、当日の急な体調不良で変更になることもあります。できるだけ平等にはしたいのですが、完全な均等化はできないことをご了承下さい。

35度を超える日にパーキング掃除をし、掃りの車内で水分を拭くとして職員(※実名は控させていただきます)さんに注意されました。一緒に行った二人が、お茶を飲んでいたので、私も飲もうとペットボトルを口にしようとした時「ここで飲むな」と言われました。どうして私だけおこるのかと思いました。

【お返事】しっかりと理解できる言葉・内容・時間・場所で伝えないと、どんな助言も意味がありません。ただ「注意された」というネガティブな感情が残らないです。「なぜ、注意されたか？どうすれば良いのか？」を理解してもらえよう、職員の資質向上に努めさせていただきます。

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 10	9	9	② 不満 0	0	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 9	9	10	② 不満 1	0	0

⑫⑬「不満」とお答えになった方にお聞きします。具体的にどの設備が不満ですか？

(コメントはありませんでしたが「トイレ」にチェックが入っていました)

【お返事】トイレの設備について、早急の対応は難しいですが、清掃についてはより一層しっかりとりますよう伝えます。

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 10	9	9	② いいえ 0	0	0
					③無回答 0	0	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 10	9	9	② いいえ 0	0	0
					③無回答 0	0	1

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)

特にありません。概ね満足しています。

【お返事】就労移行支援では「就職していただく」という結果を残すことがご利用者様・ご家族様の満足となるものと考えています。満足して頂ける結果を残せるよう、今後も支援させていただきます。なお「企業で就職する」ためには、したいことをしたい時にしてもらっただけでは不十分です。時には、言動に注意・助言させていただくこともあります。「なぜ、注意・助言されたか？何が良くなかったのか？どうすれば良いのか？」を分かりやすくお伝えさせていただきます。

特にありません。これからもよろしくお願ひ致します。

【お返事】ありがとうございます。こちらこそ、今後もよろしくお願ひ致します。

カフェ・バイカルに行きたいです。しゅうしょくかつどうにもむけてがんばりたいです。

【お返事】意欲的なご意見、ありがとうございます。なお、企業実習については、どうしても同時期にたくさんのご利用者様への提供は困難です。順番になってしまうことをご了承下さい。

大変良く面倒をみて下さってますので感謝しております。

【お返事】ありがとうございます。「就職してもらっただけでなく「就職して未永く働き続けてもらっ」ことを念頭に置いて支援させていただきます。

14:「何のことかよくわからない」ということです。

いつもありがとうございます。日々の様子、花水木さんのおもいをていねいに伝えていただいて様子がよくわかり、ありがたいです。

【お返事】「花水木の職員の七カ条」の周知が不十分でした。ご利用者様への告知に努めます。

夏の水分補給についてですが、水分を摂ってもいい時という決まりがわかりません。利用者・家族がわかるような文書を作って下さい。

【お返事】わかりました。準備させていただきます。