

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

H28年1月全17名/H29年1月全14名/H30年1月全17名(回答16名)にアンケート実施

H28年1月 H29年1月 H30年1月 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	16	13	16	② していない	0	1	0
						無回答	1	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	15	13	16	② していない	1	1	0
						無回答	1	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	2	0	1	② ない	14	14	15
						無回答	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	16	12	15	② いいえ	0	2	0
						無回答	1	0	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にのってくれますか？	① はい	15	12	13	② いいえ	1	2	3
						無回答	0	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	16	14	16
						無回答	0	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	0	1	0	② ない	16	13	16
						無回答	1	0	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	0	1	0	② ない	16	13	16
						無回答	1	0	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	1	0	0	② ない	15	14	16
						無回答	1	0	0

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	10	11	② いいえ	4	4	5
						無回答	1	0	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	2	0	0	② いいえ	13	13	16
						無回答	2	1	0

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	14	13	15	② 不満	2	1	1
						無回答	1	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	15	14	16	② 不満	0	0	0
						無回答	2	0	0

スペースがせまいです。

【お返事】ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。備品の配置や作業場所などの工夫をします。なお、現在、B型作業室の拡大を検討中です。詳細については、明確になってからお伝えさせていただきます。

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

ないです

【お返事】分かりました。もし今後、何かご意見等がありましたらいつでもお伝え下さい。お話を聞かせていただきます。

毎日楽しく通所できているので有り難く思っています。

【お返事】ありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。

いつもお世話になりありがとうございます。ホームで暮らせていただいているため家族(姉)が本人と会うのは月に1度ほどですが、連絡帳もあり、毎日ホームの世話人さんとお話ししていただき様子を伝えたりさせていただいているようです。今後ともよろしくお願いいたします。

【お返事】今後もご本人・ご家族だけでなくグループホームなど関係機関にも日々の様子を伝えさせていただきます。今後ともよろしくお願いいたします。

本人の気持ちを組みとり、考えていただいていることがありがたく思っています。少しずつ自分の気持ちを伝えたり行動ができるようになっていっているように感じます。今後ともよろしくお願いいたします。

【お返事】今後も利用者ご本人が何を希望されているのか、どうなりたいのか。またご家族がどのように考えておられるのか。色々な機会にお話を聞かせてください。なお、なりたい自分になる、目標に向かって進む途中では、時には職員から励ましの言葉を掛けることもあります。今後ともよろしくお願い致します。

より丁寧な言葉で教えてもらっています。

【お返事】丁寧な言葉でお伝えするのは当然ですが、もしそれを不快と感じられるのであるなら、工夫しなければいけません。利用者様個人個人に合った伝え方をしたいと思います。

いつも子供に御配慮いただきましてありがとうございます。

【お返事】こちらこそ、ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。

管理職の方や職員さんの人事異動が早いのもうすこし長期間いていただく事はできないでしょうか。せつかく親もふくめて職員さんの人となりわかりかけた時に異動されるとなかなか信頼関係がぎずくのがむずかしくなります。せめて3～5年くらい定着して下さると助かるのですが…。

「花水木」としての内容については全般的に満足していますが法人としての人事については以前より要望があります。職員の方の異動にもう少し配慮してほしいと思います。今年度については色々新しい試みを企画して頂き、とてもうれしく思っています。その企画などが職員の異動により後退してしまうことや利用者との築いてきた信頼関係が又、スタートに戻ってしまうことが残念です。特に中心に関わってこられた職員の方の異動は慎重に行ってほしいと思います。

【お返事】職員異動についてのご意見、人事担当者に伝えます。ただし、法人内での人事異動がなくなることはありません。人事異動によって、これまでにはいなかった考えや視点を持った職員が配属され、新たな事業展開が生まれることもあります。「人事異動があることで新しい出会いもある」と考えて頂けると幸いです。