

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

H29年1月全14名／H30年1月全17名／H31年1月全17名にアンケート実施

			H29年1月	H30年1月	H31年1月		H29年1月	H30年1月	H31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	13	16	17	② していない	1	0	0
						無回答	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	16	17	② していない	1	0	0
						無回答	0	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	② ない	14	15	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	12	15	14	② いいえ	2	0	1
						無回答	0	1	2
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	12	13	15	② いいえ	2	3	1
						無回答	0	0	1
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	17
						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	1	0	0	② ない	13	16	17
						無回答	0	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	1	0	1	② ない	13	16	16
						無回答	0	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	0	0	0	② ない	14	16	17
						無回答	0	0	0

※後日、ご家族から「本人がいつの話を回答すべきが理解できておらず、以前に利用していた事業所でのことを書いた」とのご連絡を頂戴しました。

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	10	11	13	② いいえ	4	5	3
						無回答	0	0	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	0	0	1	② いいえ	13	16	14
						無回答	1	0	2

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	13	15	17	② 不満	1	1	0
						無回答	0	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	14	16	15	② 不満	0	0	1
						無回答	0	0	1
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	13	14	15	② いいえ	1	1	1
						無回答	0	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	12	16	15	② いいえ	1	0	0
						無回答	1	2	0

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）

いつもお世話になっております。こまやかなご配慮をいただき有難く思っております。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

【お返事】これからも、出来る限り皆様が気持ち良く過ごしていただけますよう、工夫します。

いつもお世話になりましてありがとうございます。毎日静かな環境で作業をさせていただきまして、本人も大変喜んでおります。今後共よろしく願い致します。

【お返事】できるだけ皆様に落ち着いて過ごしていただけますよう、座席などを工夫させていただきます。また、落ち着きを欠くような場合であれば、何が原因かを探って落ち着いていただけますよう支援します。

より丁寧に話しをしてくれています。

【お返事】丁寧な言葉でお伝えるのは当然ですが、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。

病院通いがふえてお休みの日が多くなってしまい本人もすぐ気にしています。気持ちがおちてしまう時もありますが職員さんののはげましやあたたかい言葉で親子ともががんばっていかうと思えます。今後とも迷惑かけの事あると思いますがよろしくお願いします。

【お返事】仕事も大切ですが、やはり最優先すべきは「体調管理」です。通院は体調管理に欠かせないものですので、気兼ねなく仕事よりも通院を優先してください。また、毎日・朝から夕方までの仕事がいんどくなってきた場合には、無理のない仕事の日・時間を考えたいと思います。「気持ちよく働き続けられる」環境を一緒に考えさせてください。

毎日、楽しんで通い、作業している様子で感謝しています。

【お返事】ありがとうございます。このようなお言葉、私たちもとても励まされます。皆様に毎日楽しくご利用いただけますよう、出来る限りのことをさせていただきます。今後ともよろしくお願い致します。

このプリントの質問の意味が理解出来ないと思います。満足と不満のちがい等⑪の不公平というのはどういう意味なのか、いつの事を言われているのか、現在・過去・未来のちがいがわかっていない

【お返事】ご指摘、ありがとうございます。より分かりやすい言葉で伝えられるよう工夫します。今後ともよろしくお願い致します。