

# 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

平成30年1月全16名 / 平成31年1月全17名 / 令和2年1月長期欠席者1名除く18名にアンケート実施

		H30年1月	H31年1月	R2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	17	18	② していない	0	0	0
						③ 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	16	17	17	② していない	0	0	1
						③ 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 ない	15	15	17	② ある	1	2	1
						③ 無回答	0	0	0

【お返事】2・3で「していない」「ある」と返答いただいた方は、それぞれコメント等はいただけませんでした。より適切な言葉づかい・服装を徹底します。

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	15	14	17	② いいえ	0	1	1
						③ 無回答	1	2	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	13	15	15	② いいえ	3	1	2
						③ 無回答	0	1	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 ない	16	17	17	② ある	0	0	1
						③ 無回答	0	0	0

【お返事】それぞれ「いいえ」「ある」と返答いただいた方からのコメントはいただけませんでした。より一層の日常的なコミュニケーションを大切にしたいです。なお、6で「ある」と返答いただいてコメントをいただけなかった方が名前を記入していただいたので、お話を聞かせていただきました。その際は「返答を間違えて『ある』と返答してしまっ」とお話しいただきました。当然のことではありますが、体罰は論外です。そのような支援を絶対にしないよう、研修等を通じて職員の資質向上・支援の質の向上に努めます。

7	あなたは、職員に無視をされたことがありますか？	① ない	16	17	17	② ある	0	0	1
						③ 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 ない	16	16	18	② ある	0	1	0
						③ 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 ない	16	17	17	② ある	0	0	1
						③ 無回答	0	0	0

【お返事】それぞれ「ある」と返答いただいた方からのコメントはいただけませんでした。ただ、嫌な思いをさせてしまったことはあるようです。当然のことではありますが「利用者の皆様一人一人の人間性を尊重する」ことを徹底します。

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	11	13	11	② いいえ	5	3	6
						③ 無回答	0	1	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 ない	16	14	17	② ある	0	1	1
						③ 無回答	0	2	0

【お返事】「いいえ」「ある」と返答いただいた方からのコメントはいただけませんでした。ただ、明らか「個人情報」が慎重に扱われていないと感じておられる方が多いです。これまでの支援を見直させていただきます。具体的には「個人名記載の書類は、職員室スペースのみで扱う」「他利用者の前で個人的な予定などの話をしない」「欠席の理由を他利用者には知らせない」を実施して、個人情報保護に努めます。

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	15	17	18	② 不満	1	0	0
						③ 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	16	15	17	② 不満	0	1	1
						③ 無回答	0	1	0

【お返事】13で「不満」と返答いただいた方が1名おられました。具体的なコメントはいただけませんでした。

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	15	16	② いいえ	1	1	2
						③ 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	16	15	16	② いいえ	0	0	1
						③ 無回答	0	2	1

【お返事】それぞれ「いいえ」と返答いただいた方からの具体的なコメントはいただけませんでした。

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)								
----	---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

作業をする時にうるさいのでだまって作業してほしいです よろしく願います。

【お返事】作業時間中は、作業に必要なこと以外はできるだけ話さないことが基本です。改めて、他利用者様にもお伝えさせていただきます。

職員さんは誠実にごんばつておられると思います。もつと職員さん(補助職員さん)含めての人数が増えると、研修されたり利用者との信頼関係を深められたりできると思います。そして新しいことへ挑戦することにより利用者の方達の豊かな人生へとつながることと思います。

【お返事】今年度の当事業所の職員配置数は、国基準を上回っております。また、人件費との兼ね合いもあるので、現時点ではこれ以上の職員の加配は考えておりません。しかし、利用者様との「信頼関係を深められていない」とお感じなのは事実です。これまで以上に、ご利用者様との対話などの時間を重視したいと思っております。

いつも本人はもちろん家族の体調まで気にかけて下さりありがとうございます。色々な作業にチャレンジさせていただき嬉しく思います。ただ、担当職員さんや管理職の方の異動される期間が他の事業所より早いのではないかと…と思います。信頼関係を築く上でももう少し長くいていただくことは出来ないでしょうか？ご検討願います。ダメ元で書き続けます!!

【お返事】ご意見、ありがとうございます。確かに、職員が入れ替わると、ご利用者様と新任職員との人間同士の信頼関係の構築は一から再構築する必要があるかもしれません。しかし「花水木」という事業所との信頼関係は継続できるよう、赴任中は精一杯の支援をします。よろしく願い致します。また、人事異動につきまして、新たな職員が赴任することは「これまでとは違う強みを持っている職員が赴任する」ことでもあります。これまでとは異なる新たな取り組みが生まれるきっかけでもあります。職員の入れ替わりを「新たな出会い」と捉えていただければ有り難いです。

いつもお世話になりありがとうございます。元気に通所してくれているので安心してお任せしています。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

【お返事】こちらこそ、今後ともよろしくお願い致します。これからも元気に安心してご利用いただけるよう、お気づきの点にはご意見いただけると有り難いです。

いろいろな下請け作業もたくさん学びたいです。

【お返事】ヤル気たっぷりのご意見、ありがとうございます。これからもヤル気になってもらえるような作業を用意します。今後ともよろしくお願い致します。