

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

平成30年1月全10名 / 平成31年1月全9名 / 令和2年1月全7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	10	9	7	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	9	9	7	② していない	0	0	0
						③ 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 ない	10	8	7	② ある	0	1	0
						③ 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	10	8	7	② いいえ	0	0	0
						③ 無回答	0	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にのってくれますか？	① はい	10	9	7	② いいえ	0	0	0
						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 ない	10	9	7	② ある	0	0	0
						③ 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 ない	10	9	7	② ある	0	0	0
						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	8	7	6	② ある	2	1	1
						③ 無回答	0	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 ない	10	7	7	② ある	0	1	0
						③ 無回答	0	1	0

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<えらそう>に下線が引かれていましたが、記述はありませんでした)

【お返事】どのような場面だったかは分かりかねますが「職員がえらそうだ」と感じておられるようです。申し訳ございません。どのような状況だったかが分からないので状況説明は困難ではありますが、今後、より職員の接し方に注意を払います。なお、就職後、職場で上司となる方が自分より年上とは限りません。業務管理上、理不尽と感じるような指示を受けることもあるかもしれません。そのような際は「えらそうだ」と思うのではなく「上司の言うことは守る」と意識してもらえればと思います。今後ともよろしく願い致します。

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	9	8	7	② いいえ	1	0	0
						③ 無回答	0	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 ない	8	8	6	② ある	2	0	0
						③ 無回答	0	1	1

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？

(⑪で無回答でした方より) 本人が「わからない」。質問の意味が理解できない。

【お返事】ご指摘ありがとうございます。次回実施の際は、より理解しやすい質問に変更します。

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	9	9	5	② 不満	1	0	2
						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	10	9	6	② 不満	0	0	1
						③ 無回答	0	0	0

⑫⑬で「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？

ロッカーがせまい

【お返事】更衣室を広くすることは、すぐの対応は困難です。しかし、できるだけ広くお使いいただけるよう、整理整頓を徹底します。ご了承ください。

便座拭きがない

【お返事】設置可能かどうか、検討します。一先ず「水に流せる」タイプの便座拭きを個人的にご使用いただくことは問題がないので、気になる方はご使用ください。

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	9	6	7	② いいえ	0	0	0
						③ 無回答	1	3	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	9	8	7	② いいえ	0	0	0
						③ 無回答	1	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)

いつもいねに対応していただき、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。今後もそのように言っていたら、精一杯支援します。今後ともどうぞよろしくお願ひ致します。