

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

令和3年1月全18名/令和4年1月全20名/令和5年1月全20名にアンケート実施

| | | 令和3年1月 | 令和4年1月 | 令和5年1月 | | | | | |
|--|---|------------|--------|--------|------------|------------------|--------|---|---|
| | | 令和3年1月 | 令和4年1月 | 令和5年1月 | 令和3年1月 | 令和4年1月 | 令和5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 | 18 | 20 | 19 | ② どちらでもない 無回答 | 0 | 0 | 1 |
| | | | | | ③ 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いますか？ | ① している | 18 | 19 | 19 | ② どちらでもない 無回答 | 0 | 1 | 1 |
| | | | | | ③ していない | 0 | 0 | 0 | |
| 3 | 職員の服装や髪形・においなどで嫌な思いをしたことがありますか？ | ① ない | 17 | 19 | 18 | ② どちらでもない 無回答 | 1 | 1 | 1 |
| | | | | | ③ ある | 0 | 0 | 1 | |
| 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 | 17 | 18 | 19 | ② どちらでもない 無回答 | 1 | 0 | 1 |
| | | | | | ③ していない | 0 | 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 | 17 | 18 | 16 | ② どちらでもない 無回答 | 1 | 1 | 4 |
| | | | | | ③ 聞いてくれない | 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 ない | 18 | 20 | 19 | ② どちらでもない 無回答 | 0 | 0 | 1 |
| | | | | | ③ ある | 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 | 18 | 20 | 19 | ② どちらでもない 無回答 | 0 | 0 | 1 |
| | | | | | ③ ある | 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 | 17 | 20 | 18 | ② どちらでもない 無回答 | 1 | 0 | 2 |
| | | | | | ③ ある | 0 | 0 | 0 | |
| 9 | あなたは、嫌な作業や活動を無理やりさせられたことがありますか？ | ① ない | 18 | 19 | 19 | ② どちらでもない 無回答 | 0 | 0 | 1 |
| | | | | | ③ ある | 0 | 1 | 0 | |
| 10 | 職員は、あなたの個人情報やプライバシーを慎重に取り扱っていますか？ | ① 大切にしている | 14 | 19 | 19 | ② どちらでもない 無回答 | 3 | 1 | 1 |
| | | | | | ③ していない | 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 感じたことがない | 18 | 20 | 19 | ② どちらでもない 無回答 | 0 | 0 | 1 |
| | | | | | ③ 感じたことがある | 0 | 0 | 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 満足している | 18 | 19 | 18 | ② どちらでもない 無回答 | 0 | 0 | 2 |
| | | | | | ③ 満足していない | 0 | 1 | 0 | |
| 【利用者様コメント】自分だけ怒られたことがある。 | | | | | | | | | |
| 【事業所回答】怒られたと利用者の方が感じてしまう職員の行為は適切ではありません。利用者の方にこれらどうしたらよいかわかっていただくようにお声がけいたします。 | | | | | | | | | |
| 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 満足している | 17 | 19 | 19 | ② どちらでもない 無回答 | 1 | 1 | 1 |
| | | | | | ③ 満足していない | 0 | 0 | 0 | |
| 14 | 職員は、「花水木の職員の七か条」を守れていると思いますか？ | ① 守れている | 17 | 18 | 18 | ② どちらでもない 無回答 | 1 | 2 | 2 |
| | | | | | ③ 守れていない | 0 | 0 | 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 伝えている | 17 | 17 | 16 | ② どちらでもない 無回答 | 0 | 3 | 3 |
| | | | | | ③ 伝えていない | 1 | 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)

【利用者様コメント】今も喋る人が多いです。今もうるさいです。もう少し静かにして下さい。よろしく。静かに仕事をして下さい。よろしく。

【事業所回答】申し訳ありません。声のボリュームを絞ってお話をするように引き続きお伝えしていきます。

【利用者様コメント】いつもお世話になっております。日頃から、できることを大切にしているおかげで、本人も「がんばろう」という気持ちを持っているように思います。これからもよろしくお願ひします。

【事業所回答】ありがとうございます。ご本人様の強みに着目し、それを活かしていけるような支援を提供できるように今後もこころがけて参ります。

【利用者様コメント】毎日、楽しく通って作業出来ていることを嬉しく思っています。ありがとうございます。

【事業所回答】ありがとうございます。楽しく通っていただけるように、作業や作業環境の工夫、利用者の方への対応など気を付けて参ります。