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

H29年1月全9名／H30年1月全10名／H31年1月全9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	9	10	9	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	9	② していない	0	0	0
						③ 無回答	0	1	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	0	1	② ない	9	9	8
						③ 無回答	0	0	0

③で「ある」とお答えになった方にお聞きします。嫌な思いをされたのは、どんな時ですか？下にご記入ください。

〇〇さんにつめきれって言われました。カフェの時が多いときつめをきるようにしていたのですが〇〇さんになかい切ってって言われました。それで嫌な気持ちで不安になりました。（〇〇には職員個人名が入ります）

【お返事】嫌な気持ちにさせて申し訳ございません。言い方・言葉・表現など、伝え方に気をつけます。なお、利用者の皆様が花水木でのルールを守って頂けなかった際には、今後も注意させていただきます。
「爪を短く切る」ことは、食中毒予防の観点から、カフェ業務では必須の事柄です。万が一、カフェで食中毒が発生してしまうと皆様に就職に向けての訓練をしてもらうことができません。ご理解下さい。

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	9	10	8	② いいえ	0	0	0
						③ 無回答	0	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	8	10	9	② いいえ	1	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 ある	0	0	0	② ない	9	10	9
						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 ある	0	0	0	② ない	9	10	9
						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 ある	0	2	1	② ない	9	8	7
						③ 無回答	0	0	1
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	1	② ない	9	10	7
						③ 無回答	0	0	1

⑦⑧⑨で「ある」とお答えになった方にお聞きします。具体的にどういった場面でしたか？

まじめに作業をしているのにしょくいんさんのしじのしかたや言いかたがこわくておこっているかと思いました。時間どおりに戻らなかったらおこられました。少しきつい言いかたされたのでとてもこわかったです。

【お返事】怖い気持ちにさせて申し訳ございません。言い方・言葉・表現など、伝え方に気をつけます。また「なぜ、守らないといけないのか？」の理解を深めて頂けるよう工夫します。なお「時間を守る」ことは、一般企業では必ず求められる事柄です。就職後に困ることのないよう、花水木での訓練中に身につけてもらえれば、と考えています。今後も、必要に応じて注意・助言等をさせていただきます。ご理解下さい。

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	7	9	8	② いいえ	2	1	0
						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	2	0	② いいえ	9	8	8
						③ 無回答	0	0	1
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	9	② 不満	0	1	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	9	10	9	② 不満	0	0	0
						③ 無回答	0	0	0
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	9	6	② いいえ	0	0	0
						③ 無回答	0	1	3

＜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	9	8	② いいえ	0	0	0
						③ 無回答	0	1	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）

七カ条がわからない。

【お返事】広報不足です。皆様に花水木職員が大切にしていることをお伝えさせていただきます。

いつもお世話になっております。本人が答えられる範囲で記入しましたので、解答できなていない質問があります。答えが両極の2択なのも少し難しい原因かもしれません。職員の皆様には、いつもていねいに対応していただき感謝しております。
【お返事】皆様にご理解いただけるような言葉・表現を心がけます。今後ともよろしくお願い致します。
入所して2ヶ月。今のままで良いのか不安になります。
【お返事】どのようなｽｹｼﾞｭｰﾙで支援する予定なのか、提示をさせていただきます。納得していただけるような支援をします。今後ともよろしくお願い致します。
しゅうしょく早くみつけてほしいです。ｶﾌｪ、ﾊﾞｲｶﾙでがんばりたいです。
【お返事】意欲的なご意見、ありがとうございます。企業実習等の情報があれば、誰に合いそうな企業かどうかを見極めて、皆様に提案させていただいてます。ｼﾞｮﾌﾞﾏｯﾁﾝｸﾞを重視して支援させていただきます。今後共よろしくお願い致します。ｶﾌｪ、ﾊﾞｲｶﾙ以外の施設外就労でも頑張ってください。
いつもていねい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。これからも満足していただけますよう、精一杯支援させていただきます。何か疑問・不満等がございましたら、いつでもお伝え下さい。
就職活動では尽力して頂き、又、実習期間も度々訪れてサポートして下さり、本当に有難く思っております。
【お返事】「就職したい」との思いを実現して頂けるよう、また、永く就職し続けられるよう、精一杯の支援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。