

## ◆職員の対応について

1	大変親切だと思います	<p>・ありがとうございます。</p> <p>私たちの理念である「一人ひとりを大切に、誰もが地域で安心して暮らせる社会をめざす～地域でつながり、ともに歩む名身連」を基に職員一同精進してまいります。</p> <p>就労や生活に関しての不安やお困りごとは気軽にご連絡ください。一緒に考えていきます。</p>
2	大変満足。障害者の気持ちを考えて行動しているところ	
3	親切で丁寧な対応	
4	いつもわかりやすく説明いただきありがとうございます。	
5	私の見学に行くときの身なりや、てんかんの事で自分の不利になることは自分からは話さなくてもあいてに聞かれないかぎり言わなくてもいいことなど細かいアドバイスをしてくれます	
6	息子の就職活動の経過を定期的に支援員さんが私（母親）に電話連絡してくださって、状況がよく分かり安心できました。	
<b>【ご意見】</b>		<b>【回答】</b>
1	無駄に大声で話されるので不快・自分が話したいことだけ一方的に話してきて支援になっていない・上司に勝手に話して欲しくないことをペラペラ話すぎ（上司に確認済み）・電話で話が通じない人が出ることがある	不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。ご本人の意思を尊重する配慮をするように、改めて職員の中で話し合いをさせていただきまます。ご意見をいただきありがとうございます。
2	個人情報に関してはユーチューバーをやっている自分の場合、よのなかに無いものだと聞き直っている、そのため他人に守秘義務は求めない。態度や対応に対しては、出来ないことは正直に出来ないとおっしゃって頂いたが、その話す内容に対し満足はしていない。ただしお金を払ってはいないし、契約もその項目に対し、していない以上求めることはできないと、わかってはいる。	ご意見いただきありがとうございます。就労センターでお手伝いできないこともあり、ご要望に沿えないこともあります。お手伝いできる内容であるのかどうかについて、まずはお話しを伺い、ご納得いただけるように丁寧な説明に努めていきたいと考えております。
3	担当者が変更になった場合、どのようなひきつぎをされたのが不透明です	ご意見いただきありがとうございます。担当者が変更になる際はスムーズな支援の継続ができるように、これまでの経緯の説明を記録をもとに新しい担当者に伝えております。
4	コロナのこともあり、前任者から変わって、担当者となっていないのでよくわからない	担当者が変更になる場合はその旨を連絡し、面談するように心がけておりますができていなかったようです。申し訳ありませんでした。
5	人によるとしか言えない。たまに忙しいからか、体調が悪いからかは分からないが声が怖く聞こえる	不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。誰が対応させていただいたとしても安心してご相談していただけるように話し方に十分気を付けて参ります。
6	「めいしんれん」としか名乗らない方もいたので統一すべきと思った。時より強い口調になる事があり少し怖かった。一人一人の特性に合わせて声掛けをお願いしたい。	

7	異動願を出してみたいという相談をまったく聞いてもらえなかった	ご本人に寄り添った支援を心がけていますが「こうした方が良いのでは？」と助言させていただく際に、何故そのように助言したか事実に基づいた丁寧な説明が欠けていたり、伝え方についての配慮が足りなかったかもしれません。改めて気をつけて参りたいと思います。ご意見いただきありがとうございます。ありがとうございました。
8	働いているため、昼休みに電話をするのですが、食事中であったり、外出していて、電話が繋がらないことがありました。	折角お電話いただいたのに、担当者につながらなかったとのことで大変申し訳ありませんでした。12:00~12:45は当番制で1人の支援員が電話をとる体制にしています。担当者が不在の場合は基本的に伝言をさせていただきますが、メール対応などもできますのでご検討いただければ幸いです。 E-mail: shurou@meishinren.or.jp

**◆相談室について**

1	静かで落ち着いて相談ができるから	感想を寄せて頂きありがとうございます。相談室は守秘義務が守られ、話しやすい環境が重要だと思っております。今後も環境整備に努めてまいります。
2	落ち着いて話す事が出来ます。	
3	おちついて話ができました	
4	個室で話しやすかったから	
5	シンプルで清潔に保たれている	
6	静かで外部からさえぎられた空間でしたので	
7	プライバシーも守られており、そのあたりの安心感はあった	
8	静かで話しやすい	
9	個室の中で、履歴書の作成や面接の準備などを集中してできたから	
10	相談室らしいと思ったからです	
11	個室で部屋の中が明るく落ち着きます	
12	明るい、きれい	
13	雰囲気は結構良い	
14	手話通訳者が来てホッと安心して相談することができる場所が満足感です。	
15	特に嫌な感じはしなかったため	
<b>【ご意見】</b>		<b>【回答】</b>

1	広いお部屋でした。解放感はありましたがやや落ち着かない感じもしました	以前はコロナ感染予防のため会議室を使い、ソーシャルディスタンスを保ちながら面談をしていました。そのため、広くて落ち着かないということはあったかと思います。 現在は各相談室に卓上パーテーションを設置し、相談室での面談になっております。
2	もう少しゆったり、おちつけるける空間でもいいですね ソファの質はいいとなおさら素晴らしい	ご意見ありがとうございます。お話ししやすい空間づくりは今後も検討してまいります。 尚、広さに関しては、大小様々な相談室がございます。ご希望がありましたらご相談ください。
3	落ち着いた場所だったが、少しさっぶうけ이었다。	
4	相談室の中は暑い	申し訳ありませんでした。担当者から室温についてお聞きするように努めます。 尚、相談室は各部屋毎に温度管理ができるため、遠慮なくおっしゃって頂ければ調整致します。
5	部屋の外の音が聞こえることがあります	福祉センターでは、就労センターの他、生活介護やB型作業所等、複数の事業を行っています。そのため、1・2階はどうしても活動の声や音が聞こえます。話しに集中できない等あるかと思えます。相談室は3・4階にもございます。あまりにも漏れている場合は担当者より気になりますかと確認するようにしておりますが、遠慮なくおっしゃって頂ければ幸いです。
6	その日によって、部屋や場所が違うのが少し不満	複数の事業を展開している事、就労センター内においても複数の面談を同じ時間帯に行う関係で、いつも同じ相談室での面談は難しい事をご理解頂ければ幸いです。 但し、慣れた場所でないと感じる等あるかもしれません。その際は、相談室の空き状況に合わせて面談日を調整します。ご希望の際はお声かけください。

## ◆初回面談について

1	親身になって話を聞いて下さり、もしかしたら自分が甘えているだけだろうかと悩んでいた悩みを、解消して下さいました。
2	不安な気持ちはあったけど普通に話ができる感じで良かったです
3	緊張をほぐして下さいリラックスして面談ができ良かったです！
4	とても話しやすかったです

5	話しやすいようにしてくれました
6	リラックスでのぞむように配慮をしてくれたことに感謝しています
7	否定せずに、話を聞いてくれた
8	とても親切に教えてくれました
9	説明がわかりやすかったためです。
10	親切で丁寧な対応
11	説明が丁寧でわかりやすかった
12	ゆっくり丁寧に話を聞いてもらえました
13	とても丁寧だと思いました
14	やさしくていねいに対応してくださったから
15	ていねいに接してくださって満足です。
16	親身になって考えてくださいました。
17	こちらの話もよく聞いて頂き話しやすい
18	私の気持ちや立場を理解した上での対応だと感じました
19	初めてあった時に、今後の事などについて、まとめて下さったことに安心を感じたから
20	いろいろと相談に乗ってもらえた
21	聞くことに徹して頂けた。
22	何が得意で何が苦手などこちらの話最後まで聞いてくださる事です
23	気軽に色々相談できるなと思ったから
24	支援員の方々が話をしっかり聞いてくださったので安心しました
25	話をちゃんと聞いてくれたから
26	はじめて行った時にていねいな対応をしてもらいきちんと私の話を聞いていただきました。
27	和やかな中、きちんと話を聞いていただけという印象があるから
28	支援員だけでなく手話通訳者も3者面談した方が安心して話ができると満足しています。
<b>【ご意見】</b>	

・ありがとうございます。

面談時では、不安やお困りごとの相談をするということに対して、ご本人に寄り添い、少しでもお話ししやすくいただけるような雰囲気作りに努めてまいります。

**【回答】**

1	<p>受付の対応がすごく悪く不親切でビックリしました。子供も機嫌悪く、外に出て行ってしまいました。その方が支援員になってしまったらお断りをしようと思っておりましたが、全く違いとても良い方だったので安心した。</p>	<p>初めての来所で緊張されるなかで、受付の対応について不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。安心してご相談していただけるように気をつけて参ります。また、就労センターの受付は事務所の奥になります。進んで頂き、ノックして頂ければ就労センターの職員が対応致します。</p>
2	<p>病気や障害を理由に働けなかった期間を「親のすねをかじっている」と言われた。障害者を見下しているのがよくわかる言動</p>	<p>不適切な言葉で不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。言葉の重みを大切に改めてご本人に寄り添った支援について考えて参ります。</p>
3	<p>グイグイ来られていたのは覚えているが、そこまで覚えていない。良い意味でいうと積極的だが、若干強引な記憶がある</p>	<p>面談では、できるだけご本人からお話しをしていただけるように心がけております。また、答えたくない質問に対しては答えなくてもいい旨を面談前にお伝えしております。遠慮せずお申し出ください。改めてご本人がどのように感じておられるか確認しながら話しをしていきます。ご指摘いただきありがとうございます。</p>
4	<p>あまり喋りたくない性格ですが質問が多かった</p>	<p>初回面談では限られた時間の中で、今後の支援の為に質問が多くなる場合もございます。面談に入る前に、答えたくないことは話さなくて良いですよと案内しております。遠慮せずおっしゃってください。安心感をもっていただきながら、少しずつ話していただけるような関係作りをしていきたいと思っております。</p>
5	<p>言いたいことを言えるか不安だったからです。</p>	<p>障がい特性に応じた対応について至らないところがあり申し訳ありませんでした。初回面談の中では個人情報の取り扱いについての同意書の内容について、細かい部分までの記載、説明ができていないことがあり申し訳ありませんでした。記載内容については開所当初に項目等の内容を検討しながら作成しております。ご意見をいただきながら過失・修正の必要について考えていきたいと思っております。</p>
6	<p>日本語は難しいですね。5W1Hを使用せず、話されたため、私が勘違いをした。ASDである私に対しては5W1Hを使用して話すべきなのに、それがなかった。ある意味プロとして失格です。初回面談であるという事は所長が対応されたので、めいしんれん全体が全然なってないですね。個人情報の削除に関する事がなかった。それはなぜ？</p>	<p>障がい特性に応じた対応について至らないところがあり申し訳ありませんでした。初回面談の中では個人情報の取り扱いについての同意書の内容について、細かい部分までの記載、説明ができていないことがあり申し訳ありませんでした。記載内容については開所当初に項目等の内容を検討しながら作成しております。ご意見をいただきながら過失・修正の必要について考えていきたいと思っております。</p>
7	<p>手帳取得を勧めるようなニュアンスの言葉があったのはいかがかと思った。初回面談で今後に関して不安を抱いた</p>	<p>ご本人の意思を確認しないまま、配慮のない言葉がけをしてしまい誠に申し訳ありませんでした。手帳取得についてはメリット、デメリットがあります。職員から情報提供はさせていただきますが、どのような内容に関しても、安心して選択していただけるような伝え方をするように改めて参ります。初回面談では時間が限られてしまうので、ご納得いくまで改めてお話しできればと思います。</p>

## ◆職員は話しやすい雰囲気づくりに努めているか

1	こちらの不安や分からないことを教えて頂いている
2	ゆっくりと丁寧に話して下さるし常に笑顔を絶やさずにいるので有難いです。
3	明るい雰囲気で気さくに話して下さり、助かっています
4	笑顔を引き出す対話をされていました
5	不安な気持ちはあったけど普通に話ができる感じで良かったです
6	相談するのにあまり抵抗を感じなかった
7	話しやすい感じの人でした
8	以前お世話になった支援センターの支援員さんみたいに否定的なことを言ったりしてこないのととても話しやすいです
9	何でも話しやすく相談しやすいです
10	親切で丁寧な対応
11	落ち着いて話をしてくれる
12	様々な資料を持ち出し、客観的に説明してくれる
13	わかりやすかった
14	不安な気持ちはあったけど普通に話ができる感じで良かったです。
15	担当者が親しみやすく話して下さったからです。
16	親近感を感じます
17	支援員さんが優しい方で話しやすいから
18	きちんと私の考えや言葉を聞いてくれました
19	聴力障害者の私でもUDトークを見せるとか心がけている姿
20	聴覚障害を持つ人のために親切に筆談でわかりやすくアドバイスしてくれるところ
21	私の気持ちや今後の事について私へ応援をし、サポートして下さったから
22	話の内容などの配慮がある
23	話しやすかったが、少し緊張した
24	1番良い解決策を見つけて頂けると思います
25	口調がはっきりしていて聞き取りやすい
26	やっつけ仕事ではなく長い事話を聞いてもらえるところです
27	言葉が丁寧に話しやすいからです

たくさんのご感想ありがとうございます。

担当者と二人三脚で関わらせていただいている分、皆様のこのようなお声は職員一同励になります。

今後も話しやすい雰囲気づくりや分かりやすい説明ができるよう努めていきます。

28	コミュニケーションがとりやすいうえ、質問したいことがあったら気軽にできるから	
29	就職活動に大きな不安を抱えていましたが相談員さん（支援員さん）が大まかな道すじを示してお話してくださり一緒に進めて下さることが分かり本当に安心しました	
30	ゆっくり丁寧に話を聞いてもらえ、資料を見せて下さったりアドバイス、ご意見を言ってもらえました	
31	話をちゃんと聞いてくれたから	
32	やさしくて丁寧な言葉づかいなど	
33	担当者が親しみやすく話して下さったからです。	
34	相談したい時は気軽にしやすいから	
35	大変熱心にサポートして頂いていると思いますし、いただいたアドバイスも実生活にとって助かっていると実感しています	
36	自分のしげきになるから	
37	支援員さんがとても優しい方で話しやすいから	
38	利用者のことを考えて頂けています	
39	お仕事のことにちょいちょい世間話を混ぜてくれる	
40	もっとがんばろうと思います	
41	個室で面談して下さるので話しやすいです	
42	面談時は自分自身が話しやすい雰囲気が作られていた	
43	いつも笑顔が落ちついていて対応してもらっている	
44	2年前（以前）にもお世話になっていましたので今回久しぶりに面談ができ安心しました	
<b>【ご意見】</b>		<b>【回答】</b>
1	こちらの話は耳を傾けず、自分が言いたいことだけ言って、支援しているという実績だけ作っていて、全く話しやすい	不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。頂いた意見を元に、改めて信頼関係を構築していくために大切なことは何か、支援員としての基本姿勢を統一していきます。
2	正対し、お話をだまってきいて下さるから。ただし、話し方教室を経営されている著名な先生に比べると、話す速度や声の音低の親和性がなく、話しやすい雰囲気づくりを習いたいレベルか？と言われると違う。	話す速度については、なるべく聞き取りやすくを心掛けていますが、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。人によって、聞き取りやすい声の大きさや高さ等あると思います。こうした方が分かりやすい、聞きやすいといった事がありましたら遠慮せずおっしゃってください。

3	あんまり会ってないのできんちょうしました	人それぞれ面談(もしくは職場訪問)時期は異なってきます。話しやすい雰囲気づくりを心がけていますが、面談頻度をもう少し増やしてほしいなど、ご希望がありましたら担当者におっしゃってください。
4	知らないことを前提に話して欲しいとお願いしましたよね。全然ダメです。	こちら側が説明をする際、なるべく分かりやすい言葉がけを心がけていますが、話の理解度については障害や個人によって違ってくると思います。話の中で疑問に思ったこと、分からないことがあった際はその都度、遠慮なく聞いていただければと思います。
5	多忙でしょうが、もう少し相手に踏みこんでいただきたい	どういった内容を踏み込んで聞いてほしいか、可能であれば担当者に伝えていただけると相互理解に繋がりますのでお願い致します。

**◆得意なこと・苦手なことを確認しながら支援をしているか**

1	面接の時に答える案を、私の得意不得意なところを考慮して考えてきてくれたから。	<p>たくさんのご感想ありがとうございます。 就職活動をするにあたっては得意不得意なことを整理することは大切です。 今後も一緒に状況整理をしていきます。</p>
2	私の苦手な事：聴者と口話で話せない。音と声も聞こえない事。得意なこと：通訳者から読み取って何でもやることできることを確認しながら支援して頂きました。	
3	分からない事など代弁してくださっている	
4	発達障害のことをよく理解して下さっていて本当に心強いです。	
5	事柄を何度も復唱して確認して下さったり、焦り始めるとよく分からなくなる自分にかみくだいて丁寧にもう一度教えて下さったりします。	
6	お掃除の仕事は向いていない。と教えて頂きました。役立つ情報でした。	
7	確認してもらった	
8	自分としては問題なしと思ったからです	
9	苦手なことができるように支援をしてくれる。得意なことはほめてくれる	
10	その点で話が行き違ったことがないため	
11	私の欠点をちゃんと理解している	
12	私の特性を理解した上で具体的な支援して頂いたと思っています	
13	私の苦手なことを支援員に話した後に、苦手なことの克服方法を考えてサポートしてただいているから	
14	できる事、やれない事、をきいて、どうしたらやれるのかを見つけてくれる	
15	得意なことや苦手な事などを考えながら会社選びでの時にアドバイスをくださった。	
16	出来る事、出来ない事等を確認しながらして頂けると思います	



17	最初に前の仕事を聞かれて、これならできるかなとかできないかなとそのつどかくにんを してもらってます
18	次から生かしていこうと思えるから
19	息子の事（病気の事）をよく理解してくださりできない部分をフォローして下さっていた と思います
20	話をした事をこうりょして対応していると感じるため
21	自分自身が、自分のことを分かっていないのに、きちんと対応してくださっているので、 感謝しています。
22	話し合いを重ねるごとに理解が深まっている感じをしています
23	初回の面談にて確認済みであり問題ありません

<b>【ご意見】</b>	<b>【回答】</b>
--------------	-------------

1	確認する時もあれば、しない時もあり、はんはんです
2	電話での会話中そういう話ができない
3	支援員さんには他の仕事があるので得意なことや苦手なことを確認できないかもしれない からです
4	全くないですね 適性検査をどう捉えていますか？支援員の先入観（決めつけ）で、物事 が進んでいる。定型発達者は質問できるのにしないのはどういうことでしょうか？
5	得意、不得意など考えてくれるが、一步踏みこんでいただきたい
6	確認されることはあったが、情報収集が浅いように感じた。苦手な事＝障害特性のケース もあるため、より深く情報共有する必要があったように思う。

状況によって確認頻度が異なると思いますが、支援員と話を進めていく中で 疑問に思ったことは遠慮なく聞いてください。
電話で話している内容にもよりますが、得意なこと、苦手なことを整理 する時は、就職活動を始める前に面談を通して一緒に整理を行うことが多い です。 ただ、就職活動を進めていく中で見えてくることもあると思います。その都度 確認はしますが、教えていただければ幸いです。
適性検査は今後の就職活動に向けての1つの参考資料となります。結果が全 てではなく、その人の価値観や企業とのマッチングの相性も大切だと考えて います。支援員の決めつけで物事が進んでいるように感じさせてしまったこ とについては申し訳ありませんでした。ご本人の自己決定支援を第一に今 後、取り組んでいきます。
もしよろしければ、希望を担当者に伝えて頂ければ幸いです。
得意なこと、苦手なことはその人の障がい特性や性格、今までの生活歴から 一緒に整理をしていきます。苦手なことについてはコミュニケーション面、 仕事の作業面、環境面に分けて確認していきます。

<b>◆支援員は必要だと感じる支援をしているか</b>	
-----------------------------	--

1	今の職場に就職して今年の10月で6年目を迎えます。こんなに長く仕事を続けられたのも 支援員さんは勿論のことみなさんのお陰です！ありがとうございます！
---	---

2	一人では全然行動に移せないなので、同行して下さったり、相談にのって下さることも本当にありがたいです。
3	実習へ行く際、一緒に訪問（本人が心配なところから）一緒に行ってくださいありがとうございました。
4	していると思う
5	自分に合っている支援をしてくれたからです
6	生活面で困っているときに話を聞いてくれた
7	親切で丁寧な対応
8	正社員になり社保を受けたいという気持ちを尊重してくれる
9	きちんとコミュニケーションを取り、意思確認しながら進んでいって行くから
10	100%ではありませんが、できる限り協力して下さいます
11	卒業後の支援もしてもらっているのだから
12	私の予定などや今後の日程を考えて頂いて、今後について調整などの支援をしていただいているから
13	他の障害者こよの方の困りごとなどの対応の策を教してもらったり参考にさせてもらっています。今の職場は私のような人をやとるのは初めてなので色々と相談させてもらっています。
14	色々と会社の情報を教えて頂いた
15	自分の人間性等も頭に入れながら、支援して頂いてるなと思います
16	とりあえず今はやちんのしはらいにこまっていると話したら、けいたい料金が高いとわざわざプランのチェンジにつき合っていたり、やちんのほじょができるかもととか国のせいでお金がかれる所などいろいろしょうかいしてもらいっしょについてもらいました。後はしょうがい者年金がもらえないかしらべてもらいました。
17	通訳派遣やきこえないことで困っていること何かを伝えて下さいました
18	家族にとっては満足であったが本人はどうだかわからない
19	仕事で何か困った時に支援が必要だからです。
20	自分の足りない所に気づけ、それに向けて努力していこうと思えるから
21	息子はまだしっかり就職するには、心もとない精神状態であったので、そんな息子の状況に合わせた職業訓練校を勧めてくださったので助かりました。

感想を寄せて頂きありがとうございます。

これからも、一人一人に合わせたより良い方法を検討しながら担当させていただきます。宜しくお願い致します。

22	細かなエピソードを聞き出してくれるので助かった
23	転職の際、何から何までサポートして頂きました。相談してよかったです。
24	今も何かあったら連絡してるからね
25	メールにより近況を送ること。返信してもらえることで安心感があり、記録が第三者とやりとりできていることは、何か生活の中で問題がおこった時に証明として役に立ちます
26	職場の人間関係で悩んだ際に助けていただいた。私のまちがいもあったが、支援員の方はいろんな助言をしてくださいました。結果は私の希望はかないませんでした。続ける力になった
27	今は安定して就労できているので、短期的な面談を控えてくれているから。
28	覚えが早くて何でも仕事ができるのでどんな会社でも採用しやすい私が必要だと（軽作業・清掃）感じてろう者でも会う仕事を探して見つかったら紹介するよう支援して頂きました。
29	傷病手当など、方法を教えて頂きました。
30	動作や言葉づかいなど細かい指導をして頂きました。
31	障害後の就労について導いてくれたから。
32	これは仕方がない。私の希望職種は新規法人営業であり職場が事務である以上、じぶんがスキルアップしたい項目に対しフォローやティーチングができないのはやむを得ない。だが、この指標の書き方で問われれば不満という回答にならざるを得ない。

【ご意見】	
1	私より父の相談がメインだった気がします。結局家族の心配が優先ですかね
2	なかなか一歩、踏み込んできてくれない
3	企業側への問い合わせ等はして頂き、満足している。一方で、流れ作業のように対応されていると感じてしまうこともあったので、特に声掛けに関してはもう少し丁寧に対応して頂きたい。 また書類添削もあまり得意ではないのかなという印象を持った。

【回答】
就労センターでは、ご家族の相談にも応じております。今回は、家族の心配を優先されていると感じられたとのこと、申し訳ありませんでした。どちらが優先ということではなく、それぞれの悩みをお聞きし、よりよい方法を模索できるように努めてまいります。
ご意見ありがとうございます。もしよろしければ、希望を担当者に伝えて頂ければ幸いです。
声かけが丁寧になかったとのこと、申し訳ありませんでした。一人一人の気持ちに寄り添い、共に就職活動をしていくよう努めます。技術面に関しては、就労センター全体で精進してまいります。

◆求職活動について、支援員と同じ目標に向かって活動をしているか

1	親身になって求職活動にとりくんでもらえた。
2	障害者でも採用してもらえるように支援員と同じ目標に向かって就職活動していると感じてました。
3	お互いに目標を確認しそれに向けてがんばろうと思った
4	あくまで自分主体で、自分の考えを優先していただきました。
5	直接お会いすることは少ないですが、困った事などすぐに電話対応していただけます
6	自分のことについて、正しく理解してくれたからです
7	求職活動において積極的であり良かった
8	求職活動に積極的で良かった
9	私が資格を活かして仕事をしたいと言ったら、できる職場を探してくれて
10	てきせいけん査をして、得意不得意をめいかくにして行っている
11	私に合う職種を探していただいて、今後の見学や面接のことについて、サポートをして下さったから
12	色々とアドバイスをして頂きながら、会社訪問などをしてくれたので
13	やはり、一番大事なことは、本人が出来る事を支援して頂けることでその辺は素晴らしいと思います
14	私はてんかんのため、てんかんでもできる仕事を見つけてはこんな仕事ありますけどどうですかと無理やりに決めず自分に相談してくれます
15	自分のことが当たり前のようにしていると感じたからです
16	的確に私の希望を聞き取ったて下さり、それに向けての助言もして下さっているのです
17	すでに就職しているので、当時は同じ目標に向かって就職活動をしていると思います
18	面接の練習で動作や言葉づかいや面接のコツなどいろいろ指導していただきました
19	はい。今の職場に毎日がんばってやっています
20	現在はすでに務めておりその継続が重要ときょうつうの認識があり、問題ないと思います。
21	本人（子供）としっかり連携して対応してくれたと感じました

ありがとうございます。

支援の活動内容についても気になるところが少しでもあればご相談ください。一緒に考えていきます。

【ご意見】

1 同じたちばで話しをしている感じではない

【回答】

本人主体で自己決定できるように感じていただけるように改めます。貴重なご指摘をいただきありがとうございました。

2	<p>支援員の勧めがあって今の職場には行ったが、事前に支援員が言っていた仕事内容・合理的配慮・上司の人間性等すべてが違っていた</p>	<p>就職は自己決定が必要になります。就労センターでは、自己決定をするうえで有益になるとの思いから会社情報を提供させていただいております。就職後、仕事内容や人間関係など状況の変化はありえます。その都度一緒に整理していきたいと思います。</p>
3	<p>意見や考え方がちがうのが人間なので仕方がないけどたまに合わないと思う。だけどその状況によって変わるから満足とも不満とも言えない</p>	<p>支援内容や方向性について、ご本人にとって最適だと思うことをその都度ご提案させていただいております。内容についてご納得いただけない場合でも気軽に相談できる関係性を作りたいと思っています。</p>
4	<p>月に1回ハローワークでは決まらない</p>	<p>人によって活動内容は変わってきます。求人情報について、ハローワークのみならず、一般枠からの求人情報を検索することもあるので月1回ハローワークに行くことが有効な場合もあります。求職活動の進め方についての説明が足りなかった点や合意のもとと同じ目標に向けた姿勢ができておらず申し訳ありませんでした。</p>
5	<p>支援員から質問がないから、私の方から話した</p>	<p>どのようなシチュエーションかによって支援員の対応内容が変わることをご了承ください。例えば面接時ではご本人が質問したことにより先方様から積極的だと高評価されることもあります。状況に応じてできる限りのフォローをさせていただきたいと思っています。</p>
6	<p>なかなか一步踏み込んできてくれない</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。一緒に考え、今後の支援活動のためにも、どのような部分でフォローが足りなかったか教えていただけると幸いです。</p>
7	<p>利用者ではなく企業側に立ってサポートしている印象を受けた。一人の人間を企業に売り込んでいく営業力は残念ながら弱いと感じた。見学や面接時のフォローは少なく一人で職探ししているのとたいして違いはなかった。こちらに確認しなからではなく、支援員の価値観や経験で勝手に日程調整等される事があり、その都度確認は必要に感じた。</p>	<p>就労センターの役割は、ご本人への就労支援や定着支援のほかに、企業支援として、ご本人の能力や特性並びにそれらを踏まえた雇用管理に係る情報を伝える。職場不適応が生じた場合の対応について相談するという目的もあります。ご本人、企業側双方の話しを聞き、支援員が一人ひとりのお悩みやお困りごとについてしっかり把握するように努めて参ります。また、就職活動においては、一緒に相談しながらご本人の症状やペースに合わせ、無理なく就労を続けられる場所を探していきます。支援過程の中ではご本人と話し合いを重ね、意思確認をしながら進めていきたいと思っています。</p> <p>連絡不足と思われたことについてご指摘いただきありがとうございました。</p>

8	志望動機のアドバイスが不満	志望動機は履歴書の中で一番難しいところで、本人の言葉で書くように助言させていただいております。内容につきましては話し合いを繰り返しながら進めていきます。ご本人が納得いくまで一緒に考えていきます。
9	今だに就活ができてない	就職活動を行うプロセスとして、まずは就職する上で必要な力（日常生活・健康を管理する力、職業生活を続ける力、仕事をする力）を確認した後、支援の方向性を一緒に考え、求職活動（ハローワーク同行、企業見学など）をしていきます。ご本人の状況に応じて支援活動の内容も変わってきます。一度状況の整理の為に相談いただけると幸いです。
10	初回以降、だんだん具体性がなくなっている	支援の過程の中では、確認事項や体験を通して方向性を決めて修正していくことの繰り返しになります。何を目的としてその活動をしているかの説明が欠けている事もありますので、具体性がないと感じている部分についてお話しいただければと思います。

### ◆定着支援について

1	何か困ったことがあったら相談にのって下さいとか、行事とかいろんなこと、報告などメールして頂いて本当に感謝しています。	<p>たくさんのご感想ありがとうございます。</p> <p>定着支援では皆様に少しでも長く、安定的に就労継続していただきたい思い</p>
2	定期的に電話をくださったり、職場へ同席して下さいます	
3	必要な支援はやってくれた（ストッパー的な物）	
4	コロナ過で大変な中でもいつも親身になって下さり頭が下がります。これからもよろしくお願いします！	
5	これがあるだけでも、後ろ盾があるように感じ、働く勇気がわいてきます。特に就職してすぐはひとりでの、親しい相談相手もいない為。	
6	もし、困ったことがあった場合、いつでも相談できるからです。	
7	相談の方で、気が楽になる事ができました	
8	立場上聞きづらいことでも、代理で言っていただけるから	
9	近々相談したいと思っています	
10	繰り返し相談面接をしてもらうなど、支援を受けたから	
11	定着支援については支援員とのやりとりの中で職場の上司との話し合いなどをおつたえして、相談にする、しないを決めます。	
12	今度の所も自分の障害にも理解があり大変、動きやすいです。	

13	2年前にお世話になっていた時は学校用務業務員へとなることができましたが尽力して頂いたと感謝しているからです。	<p>定着支援は本来に申しし長々、定期的に就労確認していただきたい心があります。</p> <p>ご本人と企業間で解決できていない事や、ご相談がありましたら遠慮なく担当者へ伝えていただきたいです。</p>
14	事前に日時や場所を知らせてくれるので、予定を合わせやすいから。対面したときはあいさつしやすいから	
15	訪問や電話など定期的にやります。	
16	働きやすい環境を企業側に提供してくれるから	
17	定期的な職場訪問で、会社との間に立って話して下さった。当たり前のことかもしれませんが、私には本当にありがたいことです。コロナで難しい状況ですが状況が良くなったら再開して欲しいです	
18	メールにてフォローしていただいております、安心感があります。すぐに何かサービスや相談が可能な状況があるというのはありがたいです	
<b>【ご意見】</b>		<b>【回答】</b>
1	地元のフォローまではなされない（自分で就職した）。私は聴覚過敏なため、有線でながれてくる「うっせえわ」にたえられなかったです。お客さんの「すみません」も対処がむずかしかったです。マニュアルもなくなんだか不安でしたが無事円満退職しました	めいしんれんは就労ならびに生活の相談事業を行っているため、基本的には一緒に相談しながら就職活動を進められるのが理想的です。万が一、こちらに相談なく就職された場合は、定着支援(訪問)を希望されるか否か、ご本人および企業へ確認させていただき、双方が希望された場合に訪問可能となりますことをご了承ください。
2	足りない	定着支援の目的は、支援機関が介入しなくてもご本人、企業間で問題解決できる状態(ナチュラルサポート)としています。そのため、問題がなければ訪問頻度の間隔は空いていきます。訪問については入社してから1年～1年半辺りまでとなりますが、定着支援の範囲自体は働き始めてから5年経つ無期雇用に転換するまでとなっています。仕事に慣れてきたら出てくる困りごともあると思います。お気軽にご連絡ください。また、今後はご本人様宛へ年2回近況確認の連絡をさせていただきます。
3	コロナで活動を中断しているため	コロナの感染対策上、企業によっては出来るだけ外部から人を入れない所もあります。そういった理由で企業訪問が出来ない場合でも電話やメール、就労センターでの面談で話を伺うことはできます。現在、中断をしているとのことですが、再開等のご希望がありましたら担当者へご連絡ください。

4	<p>支援員様が私共が働いている状態を観察し、上司の発言と表情、私の発言と表情、仕事の手順を第三者の目線で客観的に見なければその環境で実行可能な提案か否か、また上司に否があるのか自身に否があるのか？はわからない。何をやるのか？ではなく、どうやるかそしてどう受け止めるか？が大事なので、相談室での対応では不十分と考える。だが職場には職場の事情があり、全てを伝えるのは時間の都合で難しいため、致し方ない部分もある。</p>	<p>職場訪問時では、部屋での面談以外にも実際に働いている現場を拝見することもあります。しかし、会社側の都合や事務職の場合、個人情報の保護のため外部からの出入りを禁止している所もあります。また、場合によっては安全配慮面で現場に入れないケースもあります。会社の事情によって現場に入れたり入れないことがあるため、その点についてはご了承ください。</p>
5	<p>全く状況確認がないので</p>	<p>定期訪問の希望がなく、連絡も希望されない方については定着支援を行っていないケースもあります。連絡頻度の希望等ありましたら教えていただけますと幸いです。今回のアンケート結果を元に、今後はご本人宛へ年2回近況確認の連絡をさせていただきます。</p>
6	<p>緊急事態宣言中もあって面談の回数が少ない。</p>	<p>緊急事態宣言時は緊急を除いての訪問は控えてほしいと言われた企業もありました。今後、感染対策をした上での職場訪問や面談のご相談は受け取ります。面談ご希望の場合、担当者へ伝えていただくと日程調整させていただきます。</p>
7	<p>仕事のことで相談したくても相談がなかなかできないからです。</p>	<p>勤務時間と重なって相談がしにくい場合、メールでも受け付けております。お気軽にご連絡ください。 ✉ shurou@meishinren.or.jp</p>
8	<p>定着支援の情報も聞かないと出てこなかったですよ</p>	<p>初回面談時に、こういった事を行っているのかお伝えしております。今回は説明が足りなかったということで申し訳ありませんでした。</p>
9	<p>状況によっては訪問してくれるとのことなので安心感があります。現状は様子見で良いと思います</p>	<p>「安心感があります」のお言葉ありがとうございます。職場訪問の頻度は問題等なければ徐々に間隔を空いていきます。</p>
10	<p>会社にはほとんど来て下さらないし、電話をしても昼休みにこちらからかけても食事中だったり、出かけてしまっていてつながらないため</p>	<p>定着訪問は、入社～1年間を目安にしています。ご本人と職場間で問題解決できる体制の構築を目標としています。その説明が足りなかったように思います。申し訳ありませんでした。困っている事や相談があり会社に言いにくい事がありましたら担当者へご連絡ください。今後は、年2回近況確認の連絡をします。その時にお話し頂いても結構です。 担当者が昼休み中や外出で電話に出れない時は折り返します。受電した者に、折り返し希望とお伝えください。</p>



11	<p>定着支援だと会社への伝える事がむずかしい時がある。就職なら別ですが、今働いている状況下で、改善、会社に変えてもらうにはむずかしい</p>	<p>ご本人から出た困り事や希望について、どこまで叶えられるかは会社の考えや事情にもよります。配慮を伝える時も「〇〇ができません」ではなく、「〇〇を苦手としていますが△△という対応をしてもらえると出来ます」とどういった状況であれば改善できるのか、対策案についても一緒に考えさせていただきます。現在、抱えている困り事等がありましたら担当者までご連絡ください。</p>
----	---	--

**◆自由筆記**

1	<p>コロナ過の中で求人も減っていると思いますが、次の職につけるようにサポートお願いします。</p>	<p>感想を寄せて頂きありがとうございます。 これからも、一人一人に合わせたより良い方法を検討しながら担当させて頂きます。宜しくお願い致します。</p>
2	<p>ありがとうございました。</p>	
3	<p>このまま支援して頂けると助かります</p>	
4	<p>いつもありがとうございます。本当に感謝しております。今後も宜しくお願い致します。</p>	
5	<p>とても通しやすい</p>	
6	<p>最近顔を出してませんが元気でやっております。また、4ヶ月以内に就職口を探すことにしました。どうなるのかわかりませんが、自分らしい人生を歩むためにひたすら進む日々です。今までやらなかった事を毎日やっております。とにかく自分の殻を破るが今の目標です。</p>	
7	<p>8月末で一緒に働いていた方が2人も辞められてしまい9月5日現在私ひとりでの仕事となっています。今月中に実習生の方がひとり（40代男性）いらっしゃるそうですがあとひとり！あとひとりでもいいのでどなたか一緒に働いてくれる方をお願いします！</p>	
8	<p>コロナが落ち着いたらまたよろしくをお願いします</p>	
9	<p>前例にとらわれず、個人の可能性を延ばす支援をしてってください</p>	
10	<p>これからもよろしくをお願いします</p>	
11	<p>また相談することがありましたら是非お願いします</p>	
12	<p>近々現在の私の就労に対して相談したいと思っています</p>	
13	<p>色々にご迷惑をお掛けする点が数々有りますが、今後も何卒色々宜しくお願い申し上げます。</p>	

14	今後ともよろしく願いいたします	
15	支援員の方には大変お世話になりました。ありがとうございました。	
16	今後もご支援よろしく願いします	
17	一番不安な部分に対して、補助していただきました。その結果、次の行動に移れました。	
18	今の担当者の方がすえ永く続いたらいいですね	
19	引き続きモニタリングをお願いします。ありがとうございます。	
20	こちらのアンケート、しめ切りをすぎてしまい申し訳ありません。ただ、ありがとうを伝えたく遅まきながら投かんします。これからもよろしく願いします。	
<b>【ご意見】</b>		<b>【回答】</b>
1	(家族より) 大変お世話になっております。本人も A 型を望んでいるようなのですが、条件が厳しく親としてもなかなか勧めることができません。このままではよくないと常日頃思っています。	ご家族の思いを寄せて頂きありがとうございます。どのようなステップで進めていくか、一緒に考えていきます。もしよろしければご連絡ください。
2	質問が多い	初回面談でご説明した通り、私共は、サービス提供に必要な情報を収集するように努めております。答えたくない質問がありましたら、遠慮なくその旨をお伝えください。
3	別の仕事に就きたい	現況を振り返りながら、今後どうしていくのか一緒に考えていきます。担当者までご連絡ください。
4	A 型の勤務時間は基本は4時間ですが5時間勤務できる A 型会社はどこにあるか情報を教えていただきたいと思えます	
5	いつもお世話になっています。色々と一緒に考えて下さり本当に私にはなくてはならない人です。もう少し早く見つけることができたら、早くハローワークにも行けて、自分にも楽な所が沢山さがせたのかも 幼少期の頃から、そう言う (自閉症) のような事をしていたこともあったから、どこでまちがってしまったのかは、今はもうわかりません。今は毎日通勤も遠く車で40分かかり、その間に自分のテンションを上げるため色々としこうさくごしています。大好きな声優さんの曲を歌いながらとかスタバでチョコレートドリンクをかってみたり、がんばるぞーっといきごんで行くけどすっごいテンション下がってしまうこともあります。がんばろう！と言われますが自分でも何をがんばればいいのかさっぱりわからないままのときもあります。	現状をお書きいただきありがとうございます。テンションを上げるために試行錯誤されている様子が想像できました。何を頑張ればいいのか分からなくなった時はご連絡ください。一緒に考えていきますし、もしかしたら十分頑張っていらっしゃるのに気づけていないだけかもしれません。面談を通して整理していければと思います。

6	気軽に行けるような、知り合いにも頼まれたら紹介できるような感じにしていきたいです	相談先としてご紹介頂けるような存在でありたいと私共も思っております。今後もセンター全体で精進してまいります。
7	自分のまわりに友達がいないのでつらいです	就労センターでは、就労および生活についてのご相談を受け付けております。どのような方法があるか一緒に考えていきますので、よろしければご連絡ください。
8	精神、知的障害を併用する場合、別の機関への相談が必要となると思いますが、その場合でも横の連携は続くのでしょうか？相談機関が複数あるので家族でも混乱することがあります。	他機関との連携はしておりますのでご安心ください。また、相談機関が複数あり混乱するとのことですが、どこに何を相談していくか一緒に検討する、繋げていくこともできます。担当者までご連絡ください。
9	もっと積極的になって欲しい	一緒に活動をしていく中で、足りないと思うことは担当者までお伝え頂ければ幸いです。各々のニーズにお応えできるよう努めてまいります。また、できない事はきちんと説明致します。
10	もう少し、連絡（電話など）、密にしていきたい。	
11	「知らないことを前提に話してください」とお願いしています。これは簡単なように聞こえますが、実は難しいですよ。まだまだお願いしていることに対して、対応して頂いておりません。応えて頂くまで「大変不満」のステータスのままです。さぁ考えて下さい どうしたら良いかを。この授業料は高いですよ。	
12	精神障害に理解がある職員なんていないのに精神障害者も利用OKとなっていて、まさにだまされた感じ。二度とアンケートを送ってこないで欲しい	この度はご期待に添えられず申し訳ありませんでした。研修や勉強会、経験等を通して職員のボトムアップに努めてまいります。アンケートは年1回、1年間で就職活動や就職、定着支援があった方を対象に送付しております。匿名でお願いしているため特定できず、再度アンケートが届く可能性もありますことをご了承ください。
13	なかなか難しいとは思いますが、それぞれの支援員さんの支援員としての強みや簡単な今までの職歴等が分かるといいと思った。相談件数定着数等目標値はあると思うが、数字のためではなく一人一人の為の支援をして頂きたい	ご意見頂きありがとうございます。職員の職歴については個人情報であり公表することは難しい旨ご理解ください。確かに就労センターとして目標値は提示されていますが、あくまで目安であり、数字を追い求める経営方針はとっておりません。これからも、経営理念の「一人ひとりを大切に、誰もが安心して暮らせる社会をつくる」のもと、就労センターでは一人ひとりの安定した就労をめざしてまいります。
14	職場に対して不満はあるが、私は仕事ができるのでその立ち位置を維持できるから	不満に感じている事を一緒に整理する事もできます。もしよろしければ担当者までご連絡ください。

15	職権は課長・部長なのにGrade 3の主任に「仕事割振量」「OKするやり直させる裁量」課長権限丸投げして、さらにGrade 2の検図、検算の10年ベテラン同窓生をVIP（監査役のお気に入り。楽させる）「機嫌を損ねる動きはするな。やりたい様するな」等「業務命令を5人から一番下にはして良い」と。人事方針で無茶ぶり。今相談のってもらってる	どのような事が気になるのか、それに対してどうしていくのか、一緒に整理していければと思います。引き続き担当者にお話し頂ければ幸いです。
16	相談のってもらってるが、衆議院議員と人事部長がわざと障害者の特性を利用しようと悪意すら感じる	

































