

## サービス満足度調査結果 集計表 (2019年度)

事業所名：オープン・セサミ

配布数	回収数	回収率
28	26	93%

### ■集計結果

	チェック項目	はい	どちらとも言えない	いいえ	わからない
①	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？	24	2		
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	25	2		1
③	話を聞いてほしい時に、職員はすぐに話を聞いてくれますか？	21	3	1	1
④	ご利用者の活動等のスペースが十分に確保されていますか？	16	6	1	3
⑤	生活・活動空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境となっていますか？	17	6		3
⑥	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	18	5		3
⑦	広報誌やホームページ等で活動概要や行事等、必要な内容が発信されていますか？	17	1	2	6
⑧	個人情報の取扱いに十分注意されていると感じますか？	22	3	1	2
⑨	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	19	4	2	1
⑩	作業内容に満足していますか？	18	5	1	2
⑪	作業工賃に満足していますか？	14	6	6	
⑫	余暇支援(季節の催し、外出支援等)の内容に満足していますか？	20		3	3
⑬	生活支援(言葉づかい、身だしなみ、挨拶、お金の管理等)に満足していますか？	20	3		3月
⑭	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	22	2	1	1
⑮	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	18	2		6
⑯	これからもめやす箱のサービスを利用したいと思いますか？	18	6		2

■各チェック項目へのご意見

①～③職員の対応について

**【ご意見】**

母が記入しているため、本人への職員様の対応は良くわかりません。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。事業所見学も可能ですので、お時間がございましたら本人様の様子や職員、他利用者様と関わる様子を見て頂けたらと思います。見学のご希望がありましたら、いつでも職員までお申し付け下さい。

⑩～⑮サービス(部門別)について

**【ご意見】**

工賃の計算がよくわからない。2年前より減った気がする。もっとわかりやすく計算方法等を表記してほしい。外出等も減ったと思う。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。工賃支給規定がわかりにくい表現になっており、申し訳ございません。以前まで工賃は「利用日数×日給」で計算しておりましたが、今年度4月より「利用日数×日給(142円で固定)+能力給」に変更しております。能力給を出す際、工賃判定表に基づき、作業能力だけでなく、報連相や作業態度、準備・片付け等、職場でのマナーについても評価しております。現在、よりわかりやすい工賃支給規定となるよう見直しをしております。皆様に提示するまで、もう少し時間がかかるとは思いますが、お待ち頂ければ幸いです。外出につきましては、「就労」を目的とした事業所になりますので、頻繁に行うことが難しい状況となっております。しかしながら、外出機会も社会性向上に必要な活動となりますので、可能な限り実施出来るよう検討して参ります。ご理解、ご協力の程、宜しくお願い致します。

**【ご意見】**

お金の管理は社会福祉協議会、生活支援は中部支援にお願いしています。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。当事業所でも対応出来る場合がございますので、可能な限り協力させて頂きまますので、いつでも職員にご相談ください。

⑯これからもめやす箱のサービスを利用したいと思いませんか？

**【ご意見】**

体が思うように動けば利用も考えている。今は自信がない。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。ご利用者様1人1人のペースを大切にしたいと考えておりますので、今後のご利用について相談等ございましたいつでも職員までお申し付けください。

■自由記述欄

日中活動先に対するご意見等ございましたら自由にご記入ください。

**【ご意見】**

まんぞくしている。

**【返 答】**

温かいお言葉ありがとうございます。ご満足頂けているのは皆様の理解があつてのことだと感じております。今後とも宜しくお願い致します。

**【ご意見】**

これからも宜しく願いします。

**【返 答】**

温かいお言葉ありがとうございます。まだまだ至らない点もあるかと思いますが、職員一同日々精進し、更なる成長に努めて参ります。今後とも宜しくお願い致します。

**【ご意見】**

毎日楽しく通うことができています。ありがとうございます。

**【返 答】**

温かいお言葉ありがとうございます。今後も楽しく通って頂けるよう、サービスの向上に努めて参ります。今後とも宜しくお願い致します。

**【ご意見】**

以前より、外出活動等が減ったのに工賃が少ないのが不思議。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。要望に沿った金額の確保が出来ておらず、申し訳ございません。現在、工賃向上に向けて新たな作業の開拓や、取り組み方法の検討を重ねており、今後の工賃増額に繋げていきたいと考えております。ご理解、ご協力の程、宜しくお願い致します。

**【ご意見】**

一緒に活動させていただいている他の方とお話をさせていただくのを楽しみにしている様です。質問とかもよくしているかと思いますが、よろしく願いします。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。集団での生活機会は事業所に通う大切な要素の1つであると捉えています。今後も交流機会を大切にし、お互いに助け合いながら働ける環境となるよう尽力して参ります。

法人に対するご意見等ございましたら自由にご記入ください

**【ご意見】**

今後とも頑張って施設の拡充に努めて下さい。期待しております。

**【返 答】**

温かいお言葉頂きありがとうございます。法人一丸となりご利用者・保護者の方々へ満足いただける精進してまいります。そのような中で、まずは既存のサービスのより一層の充実と更なるサービス

向上に取組み、同時に皆様のニーズに応じた事業拡充も検討していく所存です。