

サービス満足度調査 集計結果

(就労部門)

事業所名:オープン・セサミ
事業種別:就労継続支援B型

		はい	どちらとも言えない	いいえ	わからない	記入漏れ 解答なし
1	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか?	23	1	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	24	0	0	0	0
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?	20	3	0	1	0
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	5	1	2	0
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?	19	3	1	1	0
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか?	14	3	2	5	0
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?	18	3	0	3	0
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?	23	1	0	0	0
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか?	18	3	1	2	0
10	作業内容に満足していますか?	16	6	0	2	0
11	作業工賃に満足していますか?	16	3	2	3	0
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?	12	8	1	3	0
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	0	1	0
14	ご利用日数や作業時間に満足していますか?	20	2	1	1	0
15	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか?	22	0	0	2	0
16	災害時の避難先が定められており、ご家庭にも発信されていますか。	13	3	4	3	1
17	ご利用者の特性や生活環境に合わせた感染対策がなされていますか。	21	1	0	1	1
18	これからもめやす箱のサービスを利用したいと思えますか?	21	1	0	2	0
合 計		336	49	13	32	2

配布数	回収数	回収率
26 部	24 部	92.3 %

寄せられたご意見及び返答コメント（2021 年度満足度調査）

事業所名：オープン・セサミ

～職員の対応について～

【ご意見】 設問 3

- ・話を聞いてくれる人と聞いてくれない人がいる。

【返 答】

十分な対応が出来ておらず申し訳ございませんでした。ご意見を真摯に受け止め、事業所全職員に周知いたします。対応が統一できるよう、職員間でご利用者からの相談への対応方法について協議し、改善に努めて参ります。今後もお気づきの点がございましたらいつでも職員へお申し付けください。

～サービス共通～

【ご意見】 設問 4

- ・新型コロナ禍ではご苦勞があったのではとお察しします。

【返 答】

新型コロナウイルスの影響により活動の制限や環境面においてもご不便をおかけして申し訳ございません。ご利用者の皆様が安心して利用して頂けるよう引き続き感染対策に取り組んで参ります。

【ご意見】 設問 7

- ・広報誌のみですが、写真からも明るい情報をいただいています。

【返 答】

年 4 回の法人広報誌に加えて、オープン・セサミ独自の事業所通信も年 4 回発行させていただいております。今後も、ご利用者の熱心に作業に取り組む姿や行事・活動を楽しむ笑顔をお届けできるよう、広報活動に取り組んで参ります。

【ご意見】 設問 9

- ・その時の体調で気分が変わる。

【返 答】

体調や気分が優れない際は、お気軽に事業所職員までお申し付けください。お電話やメ

ールでの相談、利用中も面談室での相談など対応させていただきます。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】設問 10

- ・本人なりにはやっているようだが、希望する作業にならない。
- ・作業内容をこすり⇒はさみに変えて欲しい。

【返 答】

希望に沿った作業が提供できておらず、申し訳ございませんでした。ご利用者の「挑戦したい、頑張りたい」の気持ちを尊重し、作業支援に取り組んで参ります。民間企業からの請負作業が中心の為、時期により種類や量にばらつきがあり、希望通り提供できない状況もございます。都度相談させて頂けたらと思いますので、ご要望等がございましたら、お気軽に事業所職員までお申し付けください。

【ご意見】設問 10

- ・本人に得手不得手があるので難しいのですが、どの作業にも対応できるようになって欲しいと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご意見の通り、どの作業にも対応できるよう、又ご利用者の可能性を最大限引き出せるよう、視野を広く持つことは職員の責務と認識しております。お気づきの点等がございましたら職員までお気軽にお申し付けください。

【ご意見】設問 11

- ・もう少しほしい。

【返 答】

工賃の金額について、満足のいく金額が支給できておらず申し訳ございません。事業所全体の工賃向上に向けて、請負作業の精査や新たな作業開拓に取り組んでいる次第です。又、お一人お一人の工賃判定の評価内容が分かるよう、10月より工賃判定表を配布させて頂いております。工賃の希望金額や、判定表の疑問などがございましたら、個別に面談の機会をお作りしておりますので、お気軽に事業所職員までお申し付けください。

【ご意見】設問 11

- ・工賃規定の細分化等少しでも明確になるように努力していただきありがとうございます。

【返 答】

今年度、皆様から頂いたご意見を元に工賃規定を改定させていただいております。又、工賃判定表も評価内容が分かるよう 10 月より配布をさせていただいております。今後も、工賃規定や工賃判定表に関してお気づきの点等がございましたら、事業所職員までお申し付けください。

【ご意見】 設問 12

・コロナで行事がずい分減っているの、また徐々に復活してほしい。

【返 答】

新型コロナウイルスの影響により、行事及び活動の自粛、制限を設けており、皆様にはご迷惑をお掛けしております。現在、事業所外での行事・活動は控え、事業所内で感染対策をした上で、「お楽しみ弁当、納涼祭、商品づくり」を実施させていただいております。今後も、事業所内で楽しんでいただける機会を設けると共に、感染状況を鑑みて事業所外での行事及び活動の実施を検討して参ります。ご理解、ご協力の程、宜しくお願ひ申し上げます。

【ご意見】 設問 14

・もう少し増やしたいがデイケアがあるので増やせない。

【返 答】

意欲的なご意見をありがとうございます。お一人お一人のご希望に沿えるよう医療機関や相談員といった関係機関とも日々連携を図っております。関係機関を含めた相談の場を設けさせていただきますので、事業所職員までお申し付けください。

～その他～

【ご意見】 設問 16

・避難先のお手紙を頂いているのかもしれませんが、私は覚えがありません。もう一度お手紙でお知らせ頂ければと思います。

【返 答】

避難場所のお知らせが届いておらず申し訳ございませんでした。今年度は、事業所通信第 2 号（10 月発行）の中でご案内をさせて頂いておりました。後日、改めて避難場所をお知らせ致しますので、ご確認をお願い致します。

(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】

- ・自転車通勤なので自転車置き場を作ってほしい。(屋根付)

【返 答】

駐輪場についてご不便をお掛けしており申し訳ございません。サイクルポート設置を早急に検討させて頂き、今年度内には対応についてお知らせを致します。

【ご意見】

- ・作業中におしゃべりをする人が目立つ。又、それを注意する事が少ないように思う。

【返 答】

職員の配慮、支援が行き届いておらず、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。「作業中に私語をしない」という職場のルールが浸透するよう、ご利用者の支援、声かけに一層取り組んで参ります。

現在、オープン・セサミでは、知的障害、精神障害など様々なハンディキャップを持たれた方が利用されています。障がい特性として、記憶力や理解力、衝動性の面から職場のルールの習得に時間を要する方がおられます。多様な障害に対するご理解や配慮をいただければ幸いです。又、作業スペースを静かな所へ変更するなど、環境面で配慮する事も可能です。ご要望等がございましたらお気軽に事業所職員までお申し付けください。

【ご意見】

- ・職員にもうすこしやさしくして欲しいと思うことがある。

【返 答】

ご要望に沿った対応が出来ておらず、申し訳ございませんでした。話し方、聞き方といった接遇について、職員間で協議し改善に努めて参ります。今後もお気づきの点がございましたらいつでも職員へお申し付けください。

【ご意見】

- ・お世話になってます。これからも宜しくお願いします。
- ・楽しく通わせていただいています。ありがとうございます。
- ・よく指導して頂き感謝しています。
- ・連絡を密に取っていただきありがとうございます。
- ・こだわりが出る事があるのですが、その都度職員の皆さんが色々対策を考えて下さり、とても感謝しております。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。いただいたお言葉を励みに、今後も更なるサービスの質向上に努めて参ります。

