

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?	29			1	
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	29			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?	22	4	1	3	
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?	17	5	1	7	
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?	22	3	1	4	
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか?	27	1		2	
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?	24	1		5	
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?	28	1		1	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか?	24	4	1	1	
10	作業内容に満足していますか?	23	4		3	
11	作業工賃に満足していますか?	18	10	1	1	
12	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?	26	2		1	1
13	ご利用日数や作業時間に満足していますか?	28	1		1	
14	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか?	25	1		2	2
15	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。	23		1	6	
16	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。	24			6	
17	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?	27	1		2	
合 計		416	38	6	47	3

配布数	回収数	回収率
30 部	30 部	100.0 %

寄せられたご意見及び返答コメント（2022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

- ・順番を待ったりする事がある。
- ・すぐには聞いてくれない。

【返 答】

ご満足いただける対応が出来ておらず申し訳ございません。一人のスタッフで複数の利用者様を対応する為、お待ちいただく場合もございます。その際は、〇番目や〇分など見通しを持っていただけるようお伝え致します。なお、個別の相談については作業時間ではなく休憩時間に行うよう、働く場のルールを設けています。休憩時間まで待つことが困難な状況があれば、その都度職員へお申し付け下さい。

【ご意見】設問3

- ・身の上相談ではありませんが、話を聞いていただけてうれしいです。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。話をして下さることで互いの理解が深まりより良い関係、サービスの提供へと繋がります。今後もお仕事に限らず、色々なお話をお聞かせ下さい。

～サービス共通～

【ご意見】設問4

- ・箱が多くて狭い事が多い。

【返 答】

ご不便をお掛けし申し訳ございません。箱折りの作業は、種類や量が日によって変動する為、作業場を狭くしてしまっている状況がございます。皆様が作業するスペースを十分確保できるよう配置換えを行うと共に、資材の量も一定を超えないよう調整させていただきます。

【ご意見】設問4

- ・活動の人数に合わせて工夫をされていると思います。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後も、安全で過ごしやすい環境を追求し、検討と改善に取り組んで参ります。

【ご意見】 設問 4・5

・現状を（室内をみていない）把握していないので評価しにくいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。見学は随時受け付けておりますので、お近くを通られた時や送り迎え等で機会がございましたら、いつでもお気軽にお立ち寄りください。また、法人広報誌や部門通信にて、定期的に法人やオープン・セサミでの活動がお伝えできるよう努めて参ります。

【ご意見】 設問 5

・トイレをきれいにしてほしい。利用者が使った後をきれいにしてほしい。

【返 答】

不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご意見を基に正しいトイレの使用方法について、皆様に向けた説明と、トイレ内にポスターの掲示を致しました。以後、理解浸透に向けて個別に働きかけを行って参ります。今後も、お気づきの点等ございましたら遠慮なく職員までお申し付け下さい。

【ご意見】 設問 8

・これはわかりませんが十分注意されていると信じています。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。個人情報保護に関して、就労部門権利擁護指針にも『④個人情報のご利用の前では、「見えない・言わない・聞かない」に配慮する。』と定めており、常日頃から職員一同意識をすると共に、勉強会等で学び、振り返る機会を設けております。どのように守られているか、取り組みについてもご不明な点などございましたらお気軽にお問合せ下さい。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】

・その日の気分によってちがう事がある。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。誰でも気持ちや体調は日々変化します。作業内容や生活支援等、ご要望やお気づきの点がございましたら遠慮なく職員にご相談下さい。

日々の状況に合わせて作業の提供や対応をさせていただきます。

【ご意見】 設問 11

・比べるところがないので満足とは言い切れませんが、判定表でわかりやすくしていただきありがたいです。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。就労部門内の事業所情報については、今年度より部門通信にて紹介させて頂いております。今後、皆様のご希望に沿った内容を発信できるよう取り組んで参りますので、ご意見、ご要望等ございましたら、お気軽にお申し付け下さい。

【ご意見】

・毎日の仕事、給料となって返ってくるのでうれしいです。給料日が楽しみです。作業日数を増やしたいと自分では思っております。

【返 答】

意欲的なご意見をありがとうございます。作業日数についても、ご要望に合わせて随時変更可能となっておりますので、お気軽に職員までご相談下さい。

～その他～

【ご意見】 設問 17

・年齢とケガをしてるところが痛む事がつらい事。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。お一人お一人の目的や希望に応じて可能な限りオープン・セサミの利用を続けて頂きたいと考えております。作業内容や利用頻度等、希望や体調に合わせて対応をさせていただきますので、遠慮なく職員までご相談下さい。

(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】

・作業中の会話を少なくしてほしい。

【返 答】

配慮が行き届いておらず申し訳ございませんでした。ご利用者に対しては、職場のルールとして「作業中私語をしない。」と設け、浸透に向けて支援させて頂いている状況です。

職員間の会話については、請負作業の進捗状況やご利用者の体調等情報共有を図る必要があり、都度申し送りを行っております。皆様の安全と作業を円滑に行うため、ご理解いただければ幸いです。

【ご意見】

- ・月 1 回のイベントが計画され、子供もそれを楽しみに働いています。高校卒業し不安もありましたが、本人の姿をみて安心し、又職員の方々の指導、支援に感謝し、さらに安心しています。
- ・行事で外出出来て本人も喜んでいきますので続けてもらいたいです。
- ・毎月楽しいイベント等考えていただき、とても楽しみに通っています。ありがとうございます。
- ・最近では行事等も増え、楽しく活動出来ているようで嬉しいです。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今年度、就労部門目標として行事活動の充実を図っており、感染対策を講じつつ新たな試みにも挑戦している所です。今後も、やってみたい活動や行事などございましたら、お気軽に職員までお申し付けください。

【ご意見】

- ・私達家族は大変セサミの方々にたすけられています。いつも温かく見守ってくださり本当に感謝しています。親として 2 人の子供もイキイキとしてセサミで頑張っています。ありがとうございます。
- ・とても温かく優しくして頂いているので子供は楽しんで作業所へ行くことが出来ています。親として感謝しています。ありがとうございます。
- ・職員は親切な人が多いのでうれしいです。仕事は自分としてはがんばっていると思うのですが自分自身に対して満足がいけるようにがんばっていかうと思います。職員の皆さんに私たちの気持ちが分かってもらえるのが非常にうれしいです。いい人が多いですね。
- ・送って来て下さった時一日の様子を毎日話して下さるので、どんな状態だったのかが良く分かります。困った時話を聞いて下さるので、気持ちが「ほっと」します。ありがとうございます。
- ・週 1 回利用させてもらっています。毎回楽しみにして帰ったらセサミの事をいろいろ話してくれます。職員の方々にいろいろご迷惑をおかけしていますが、いつも親身にお世話して下さい、ありがたいと思っています。セサミ大好きと本人が言います。
- ・日々のコンディションの状況に適切に導いて下さりありがとうございます。
- ・いつも丁寧な対応ありがとうございます。
- ・これからも宜しくお願いします。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。頂戴したお言葉を励みに、更なるサービスの質向上に向けて職員一同取り組んで参ります。今後とも、ご指導ご鞭撻の程宜しくお願い申し上げます。

～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、家族会ができていけば良いし、家族会の会報だけでもできれば良いと思います。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。法人の方向性として、家族会を立ち上げることは検討しておりませんが、家族間の交流は大切な機会と捉えております。部門ごとに取り組みは違いますが、就労部門では年に1度保護者交流会の実施を検討しております。しかしながら、コロナウィルスの影響により、実施が出来ていない状況が続いており、大変申し訳なく思っております。感染状況を確認しながら、実施可能と判断した場合は皆様にご案内させていただきたいと思っておりますので、是非ご参加いただければ幸いです。また、交流や情報交換の機会は随時検討させていただきますので、ご要望等ございましたら事業所管理者までご連絡下さい。

(就労部門統括責任者 山本 和広)