

サービス満足度調査結果 集計表 (平成 30 年度)

事業所名：オープン・セサミ

■集計結果

配布数	回収数	回収率
29	25	86%

	チェック項目	はい	どちらとも 言えない		わから ない
			いいえ		
①	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？	24		1	
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	25			
③	話しを聞いてほしい時に、職員はすぐに話しを聞いてくれますか？	21	2	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	4		5
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？	16	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？	20	3		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？	16	3	2	4
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？	21	2		2
⑨	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	20	3		2
⑩	作業内容に満足していますか？	19	3	1	2
⑪	作業工賃に満足していますか？	16	5	2	2
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？	16	5		4
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？	21	2		2
⑭	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	23	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？	19	1		5
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？	21			4

■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】

ここに入ったころにくらべたらよくなった方かな。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。職員の接遇については、職員会議にて勉強会等を実施し、向上を図っております。まだまだ至らぬ点もあると思いますので、気になる点がございましたらいつでも職員までお申し付け下さい。

④～⑨サービス共通

【ご意見】

行事などはいっていないので別になにもなし。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。オープン・セサミでは、四季に応じた行事、活動を定期的 to 実施しております。気になる行事や活動がございましたら是非ご参加下さい。

【ご意見】

みんなのしゃしんをもっとのせてほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。皆様の顔写真の掲載については、各事業所で個別に掲載の確認を取らせて頂いておりますが、プライバシー保護の観点より掲載が出来ない方もいらっしゃいます。今後なるべく多くの写真を掲載させていただきますので、ご理解下さいますようお願い申し上げます。

(広報委員会より)

ご記入ありがとうございます。事業所としましても、皆様の表情や様子が形として残るよう、11月より希望者の写真を掲載させていただきます。

(事業所より)

【ご意見】

声かけをしてほしい。

【返 答】

ご満足頂ける支援が出来ておらず、大変申し訳ございません。ご要望について職員全員に周知し、皆様としっかり交流できるよう、体制作りに努めて参ります。また、相談等ございましたら個別に機会を設けさせていただきますので、職員までお申し付け下さい。

【ご意見】

記入者が母親なので施設の事が良くわかりません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。施設のことやご本人様の様子に関しましてはいつでも説明させていただきますので、お気軽にご連絡下さい。また、事業所見学や保護者参観等も随時可能ですので、ご希望がござい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】

やりやすい作業とにがてな作業がある。外出には行っていない。送迎はやってもらっていない。作業をやっていない人がときどきいる人と金(工賃)がどれだけちがうか心配の面。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。作業や外出活動、送迎についてのご希望に関しましては、随時対応検討させていただきますので、お気軽に職員へお申し付け下さい。

作業工賃について、説明が不足しており申し訳ございませんでした。工賃については、利用日数に応じた日数給(1日142円)と能力や出来高に応じた歩合給で算定しております。お一人お一人の工賃額についてはお答えできませんが、来所日数や作業量は職員が記録させて頂き、工賃に反映させて頂いております。個別での説明対応もさせていただきますので、ご希望がございましたらいつでも職員にお声かけ下さい。

【ご意見】

送りは午後4時頃からになりますか？

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お住いの地域や営業時間、送迎コースの兼ね合いから、調整が困難な場合もございますが、可能な限り調整をさせていただきますので、変更の希望がございましたら職員までお申し付け下さい。ご理解、ご協力の程宜しくお願い申し上げます。

【ご意見】

ごむのしごとをがんばって二万円くらいほしい。かぞくにおかねをわけてあげたい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。オープン・セサミでは、工賃向上及びスキルアップに向けて、現在体制の見直しを行っております。現段階では目標の金額に達しておらず申し訳ありませんが、工賃向上に向けて尽力し、目標金額に到達できるよう取り組んで参ります。ご理解、ご協力の程宜しくお願い申し上げます。

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？

【ご意見】

自分の体力に適している為、サービスを続けていきたい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。末長くサービスをご利用して頂けるよう、職員一同努めて参りますので、今後とも宜しくお願い致します。

■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】

別になし。いまところは。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お困りごとやご要望がございましたら、いつでも職員へお申し付け下さい。今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】

オープン・セサミのスタッフの皆さんはいい人だらけです。

【返 答】

温かいお言葉を頂きありがとうございます。お言葉に慢心することなく、職員一同更なる成長に尽力して参ります。今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】

ちょうれいのあいさつの唱和を六つのやくそく（①挨拶をすること②遅刻をしないこと③言葉遣いに気をつけること④仲良くすること⑤整理整頓を良くすること⑥素直になること）にかえたい。ひとがふえたからオープン・セサミのしごとばが1つほしい。

【返 答】

挨拶の唱和について、ご提案頂きありがとうございます。オープン・セサミでは、ご利用者の朝礼及び終礼の際に、コミュニケーション力向上の為、オアシス OK の唱和を行っております。ご提案頂いた「六つの約束」について、他のご利用者も含めてどちらが良いか話し合い、検討させていただきます。

オープン・セサミの仕事を増やして欲しいとのご要望ですが、職員数と資金収支の兼ね合いから別物件の建物を借りることは困難な状況にあります。現在のスペースでもより快適に過ごして頂けるよう、環境改善に取り組んで参りますので、ご理解、ご協力の程宜しくお願い申し上げます。

【ご意見】

作業中だけでも静かに作業をしてもらいたい。

【返 答】

作業環境について、配慮が行き届いておらず、大変申し訳ございません。音に敏感な方には、少人数スペースや個別スペースを提供させて頂いておりますので、ご希望がございましたら職員へお申し付け下さい。

オープン・セサミには、様々なご障害のある方が、各々の目標、目的を持ってご利用されています。その日の情緒や体調により、不安定になったり、作業に取り組めない方がおられますが、日々その原因を追究し、落ち着いて作業に向かえるよう支援を模索しております。共に働く仲間として、ご理解、ご協力いただければ幸いです。

【ご意見】

季節に応じた活動をして頂き喜んでいきます。連絡ノート毎日たくさん書いて頂き様子が良く分かります。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今年度は、昨年度の満足度調査でご意見いただきました行事や活動に対し、バーベキューやバス旅行等を企画させていただきました。今後も行事や活動に対してご要望がございましたら、お気軽にお申し付け下さい。又、連絡ノートについても、ご利用者の成長や頑張りや保護者の皆様に伝わるよう記入させていただいておりますが、文面だけでは分かりにくい部分もあると思いますので、その際はいつでも職員にお問い合わせ下さい。

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】

今後もめやす箱さんが発展するように願っています。

【返 答】

大変温かいお言葉を頂きありがとうございます。

法人一同、ご利用者様・保護者様のニーズに真摯に取り組んで参りますので今後ともご理解、ご協力の程宜しく申し上げます。

(地域生活部門統括より返答)