

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?	23	1	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?	22	2	0	0	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?	17	5	2	0	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?	21	2	1	0	0
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか?	22	0	0	2	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?	23	0	0	1	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?	22	1	0	1	0
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか?	21	3	0	0	0
10	作業内容に満足していますか?	16	4	0	1	3
11	作業工賃に満足していますか?	12	6	4	1	1
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?	22	1	0	1	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?	23	1	0	0	0
14	ご利用日数や作業時間に満足していますか?	21	1	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?	21	1	0	0	2
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。	21	1	1	1	0
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。	23	0	0	1	0
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?	22	2	0	0	0
合 計		375	32	9	10	6

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（2023 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

- ・職員さんによる。
- ・順番待ちをする事がある。

【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に対応する為、お待ちいただく場合もございますが、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しております。職員間で対応が異なる点について、対応方法を周知出来ておらず申し訳ございませんでした。今後、統一した対応が行えるよう、権利擁護や接遇について振り返りの機会を設ける等指導して参ります。

【ご意見】

- ・職員の方々、通所者の方がとてもよくして下さい、毎週火曜日がとても楽しみにしております。又、いろいろな行事にも参加させて下さりありがとうございます。
- ・いつも優しい声かけありがとうございます。連絡帳等で活動内容も分かりやすく記入して頂き、うれしいです。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。今後も、お一人お一人に応じた環境設定やお声かけを行って参ります。

～サービス共通～

【ご意見】 設問 4

- ・材料が多く、スペースが狭い所がある。

【返 答】

ご不便をお掛けし申し訳ございません。施設内の請負作業をキョウセイに一本化し、受注量を増やしたことで、製品の入ったケースが以前と比べて増えている状況がございます。スペースを広くとれるよう作業機の配置を変更する、在庫を置くスペースを区分けし積み上げる段数を決めて保管をする等環境改善に取り組んでおりますので、お気づきの

点がございましたら、お気軽に職員までお申し付け下さい。

【ご意見】 設問 8

- ・問題があるわけではなく単に分からないだけです。

【返 答】

貴重なご意見をありがとうございます。個人情報取り扱いに関しましては、就労部門の権利擁護指針に「個人情報はご利用者の前で（見えない・言わない・聞かない）に配慮する」と定めており、情報管理の徹底と社員教育に努めております。職員の意識の変容に関して見えにくい部分ではありますが、日々研鑽している内容や指導し改善に取り組んでいることも知っていただけるよう広報活動に努めてまいります。お気づきの点や疑問などございましたらお気軽にお尋ね下さい。

【ご意見】 設問

- ・急な利用変更等にも対応して頂きとても助かります。細かな変化にもすぐ気づき連絡頂き、親子共頼りにしております。
- ・限られたスペースを工夫して下さっていると思います。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。小さな変化や成長に気付けるよう目配りをするとともに、今の状況に慢心せず、より快適で安全な環境を目指し、改善に取り組んで参ります。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】 設問

- ・作業をたくさんやっているが工賃が少ないかなと思う。
- ・日々の作業にどれだけお役に立っているのか分からないのでどちらともいえません。

【返 答】

ご満足いただける金額がお支払いできず申し訳ございません。工賃向上は、ご利用者の方々の働く目的や楽しみであり、急務と捉えております。現在、請負作業を精査した上でご利用者のスキルアップを図り、生産性向上に向けて取り組んでいる所です。成果が工賃額に表れるには時間を要するかと思いますが、事業所一丸となって取り組んで参ります。

毎月の工賃と併せて工賃判定表をお渡しさせていただき、取り組んだ作業内容や社会性の評価点に基づいて工賃を査定させていただいております。多くの作業や工程に取り組まれた方の評価点が高くなりますので、頑張りたい（○を取りたい）項目がございましたらお気軽に職員にご相談下さい。

【ご意見】 設問

- ・送迎は時間がかかっている気がする。

【返 答】

ご不便をおかけし申し訳ございません。15人乗り車両で送迎を運行する兼ね合い、又遠方に住まわれている方もおられるため、送迎時間が長くなっている背景がございます。何時まで家に帰りたい、迎えに来てほしい等ご要望がございましたらお気軽にご相談下さい。お一人お一人のご要望に可能な限り沿えるよう調整させていただきます。

【ご意見】 設問

- ・体力が少しずつおちてきている。

【返 答】

就労継続支援 B 型は年齢の制限はなく、ニーズ（働きたい気持ち）に応じて利用いただけるサービスです。加齢や疾病等により今まで出来ていたことが難しくなったり、疲れや負担を感じる場合があります。無理なく続けていけるよう配慮させていただきますので、お気軽にご相談下さい。

【ご意見】 設問

- ・季節ごとに楽しい催しを計画して頂き、本人もとても楽しみにしています。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。行事活動はご利用者のニーズと捉え、新たな催しにも挑戦しております。やってみたいことがございましたらお気軽に職員までお申し付け下さい。

～その他～

【ご意見】 設問

- ・災害がおきないのでよくわからない。
- ・避難先については理解出来ていなかったもので、改めてお知らせ頂ければ幸いです。

【返 答】

避難先について、お知らせが行き届いておらず申し訳ございません。毎年4月に、皆様にお便りを配布させていただいており、防災の意識を高めるべく年4回避難訓練も実施しております。避難先や災害時の適切な行動について理解が深まるよう、今後も啓発活動に取り組んで参ります。

(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】

- ・作業中に話や笑い声が多い気がする。

【返 答】

ご不便をおかけし申し訳ございません。「作業時間中は私語をしない」と職場のルールを設け、全体に浸透するよう働きかけを行っております。特性等により、すぐに改善することや、常に意識することが難しい方もおられます。気付いた際には近くの職員へお申し付けいただき、そして同じ職場で働く仲間として温かく見守って頂けると幸いです。

【ご意見】

- ・下にずっと2人は必要。

【返 答】

ご不便をおかけし申し訳ございません。基本的に1階2階共に2名ずつ職員を配置していますが、昼の送迎や休憩を交代で取る際など1人体制となる場合がございます。入職して間もない職員もおり、対応に時間を要することがあるかと思いますが、一日も早く業務を習得し、満足いただける対応ができるよう育成して参りますので、ご理解いただくと幸いです。

【ご意見】

・休まず毎日作業をしていますが、他の事業所とくらべると工賃や作業内容が少ないように思います。何か新しい作業で利用者に少しでも利益がでるよう希望しています。それ以外はとても良くしていただいて安心しています。

【返 答】

ご満足いただける工賃や作業内容が提供できておらず申し訳ございません。工賃向上につきましては、急務の課題であると捉えております。仕事のスキルや就労意欲を高めるためにも幅広い作業種が必要であり、個々の強みを活かせる作業内容が求められています。これからも、皆様のやりがいと工賃アップに繋がるよう新規作業開拓に取り組んで参ります。

【ご意見】

- ・安心して作業できています。
- ・今後ともよろしくお願い致します。
- ・オープン・セサミのスタッフさん達に感謝しています。
- ・いつも気配りしてくれてありがとうございます。

- ・本人のペースに合わせてくれてありがとうございます。
- ・余暇支援満足しています。
- ・掃除が出来る様になりました。助かります。
- ・避難訓練もきちんと実施して下さいありがとうございます。
- ・オープン・セサミの職員の方々にはいつもお世話になっております。ありがとうございます。特に社会的なこと（仕事面）生活面等いろいろお世話になっております。感謝いたしております。これからもよろしく願いいたします。

【返 答】

温かいお言葉を多数賜りありがとうございます。皆様のお言葉を励みに、より良いサービスが提供できるよう職員一同尽力して参ります。

