

顧客満足度アンケートへの対応 ～皆様の声で、施設は変わります！～

きぼうの家(就労)

◆住環境について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	夏は暑く、冬寒い(3)。	外気温に合わせて、快適に過ごせるようこまめにエアコンの調整をさせていただきますが、温度設定についてお気づきの点は遠慮なく職員にお申し出下さい。
2	部屋が暗い。	季節や天候などによって感じ方にも差があると思われるため、確認し調整させていただきます。
3	テーブルが使いにくい(2)。ロッカーを鍵付きのものにしてほしい。	テーブルをすぐに替えることはできませんが、相談しながら配置を工夫したり、自助具等を使うなど、作業のしやすい環境を整えさせていただきます。また建て替え時には個別の鍵付きロッカーを設置できるよう検討して参ります。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	味が薄い。汁物がぬるい時がある(2)。	味付けについては、委託業者と共に給食委員会の中で検討させていただきます。また汁物については、暖かいうちに召し上がって頂けるよう、なるべく直前に配膳いたします。
2	少し量が少ない。麺類の汁が飛び散り嫌だ。	嗜好調査の結果や栄養バランスを考慮しながら、個々の希望にそえるよう検討させていただきます。麺類の時はご飯に変更することも可能ですので、お申し出下さい。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	行事の回数を増やしてほしい。行事における開会式の挨拶は、手短かにしてほしい。行事は静かに行ってほしい。	日中活動企画委員会にて、皆様のご意見をお伺いしつつ内容の検討をし、できるだけご希望に添えるようにさせていただきます。
2	夏にかき氷をやってほしい。冬に雪遊びや凧揚げなどをたまには楽しみたい。カラオケや映画などを増やしてほしい。	日中活動企画委員会にて、皆様のご意見をお伺いしつつ創意工夫し、楽しんで行事に参加できるよう内容等検討させていただきます。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	怒ったり騒いだりする利用者に対して、しっかり対応してほしい。	すぐに話をするなど迅速に対応させていただきます。

◆作業について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	工賃を少し上げてほしい(4)。	作業収入により工賃をお支払しておりますので、収入が増えないと工賃を増額することが出来ません。作業内容を検討しつつ、実現に向け努力させていただきます。
2	作業時間が短い(2)。作業種目を増やしてほしい。作業の終了時間を16時にしてもらいたい。	皆様のご意向をお伺いしながら、作業時間や作業内容の検討をさせていただきます。
3	もう少し指導をしてほしい。	細かく丁寧に指導していくよう心がけて参ります。

◆送迎について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	送迎時間がバラバラな日がある。送迎に時間がかかるので、別ルートに乗ることができる時には乗せてほしい。	交通事情により遅くなる時には早めに電話連絡をし、皆様にご迷惑をおかけしないよう対応させていただきます。
2	車の乗る席が変わるのが嫌だ。	曜日によって乗車人数が変わるため、席を移って頂くこともあります。なるべく席を変えずに乗って頂けるよう配慮いたします。
3	送迎の時間割表がほしい。	直ちに作成し、配布いたします。
4	運転が荒っぽい(2)。	常に安全運転を心がけるよう、再度周知徹底させていただきます。