

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！～

◆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	旧施設より狭く感じる。慣れるまで大変だった。新しくなって良い(3)広くなり作業がしやすくなった(2)。	移転時にはご不便をおかけして申し訳ありませんでした。今後も作業しやすいように、様々な工夫をさせていただきます。
2	エアコンの温度設定が28℃になっていて、夏場暑かった(2)。	外気温に応じ、温度設定を調整させていただきますので、遠慮なくお申し出ください。
3	車椅子で使用しやすいようにしてほしい(相談室、休憩室、トイレなど)。トイレが1つしかないの、違うトイレを使うことがある(3)。作業場の流し台が車椅子では使いづらい。	ご不便をおかけして申し訳ありません。作業室以外にも車椅子で使用可能なスペース、多目的トイレ等ありますので、遠慮なくお声掛けください。
4	ロッカーが狭く、上着をかけるところが欲しい。	更衣室に上着をかけるスペースを確保させていただきます。
5	作業中にぎやかで集中できない。	それぞれの作業スペースを確保しつつ、集中して作業に取り組める環境を整えて参ります。

◆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	味付けがバラバラ。しょっぱい時がある。カレーがすごく辛い時があった。温かいものは温かく食べたいが、冷めている時がある。ご飯は固めが良い。量が少ない気がする。パンがあまり美味しくない。	味付けの工夫をする他、健康上支障のない範囲でご希望に応じられるよう検討し、改善に努めて参ります。また皆様のご要望は調理委託業者にも伝え、対応させていただきます。
2	苦手なものがよく出る。もっと肉料理や揚げ物を食べたい。献立はいろいろあって良い。	苦手なものについては代替えで対応できる場合もございますので、遠慮なくお申し出ください。
3	食事時間中、清掃の方がカートを押して後ろを通るのが気になる。	申し訳ございません。食事時間に食堂を移動することがないように、作業手順の変更を清掃業者に依頼させていただきます。

◆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	行事内容で何をしたら忘れてしまうが、その都度楽しませてもらっている。秋祭りでドリンクが少なかった。休憩時間や休憩場所が少なかった。バーベキューは食べるのも外が良かった。行事回数は少ないので増やしてほしい。	皆様のご意見をお伺いしながら、より楽しい行事等を企画したいと思っておりますので、たくさんのご意見をお寄せいただきたいと思いますので、よろしく願い致します。

◆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	職員の声大きい。言葉遣いが荒っぽい。一時期職員同士で固まって話をしていたことが気になり言わせてもらったところ、最近はそのようなことがなくなった。	安全・安心・快適なサービスを提供するため、声掛けや確認を行いながら丁寧に対応して参ります。
2	もっと理解して対応してほしい。対応が荒っぽい。左利きなので、対応を工夫してほしいことがある。親切にわかりやすく対応してくれている。	その場その場の雰囲気を理解した上で、思いやりのある行動、対応を心掛けるよう、職員に周知徹底して参ります。

◆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	作業時間は短いらいである。	今後も皆様からのご意見をお伺いしながら検討して参ります。
2	作業種目で、洗濯たたみや袋詰め作業は良いがアイススティックの作業は嫌だ。頭や体を使わない作業が良い。地味な仕事である。作業種目が変わらないのは仕方がないと思っている。	皆様からのご意見をお伺いしながら、新たな作業種目について検討して参ります。
3	座りっぱなしの作業なので大変である。	身体を動かす時間を作るなど、個別に検討して参ります。
4	作業ごと利用者を分けてもらいたい(2)。大きな声を出す方などがおり、集中できない。作業をできない人が多く、できる人に負担がかかる。	ご負担をおかけし申し訳ありません。作業種目の見直しなどを行いながら、特定の利用者様にご負担がかかることがないよう工夫して参ります。
5	工賃を上げてほしい(5)。工賃は作業内容に合っている(2)。	利用者の皆様の作業バランスを考慮しながら、少しでも工賃アップにつながるよう、新たな作業の導入等進めて参ります。

◆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	帰りは1時間ほど車に乗っているため大変である。	移転後の送迎ルートについて再検討させていただきます。
2	ゆくゆくは送迎をしてほしい。	必要時には対応させていただきますので、その際は遠慮なく申し出ください。