

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

きぼうの家(就労)

利用者の皆様からの要望事項	
1	もう少し広いほうがいい。広さはあるが有効的に使っていない。
2	もっと明るいほうがいい。
3	トイレを増やしてほしい(3)。作業台で足がぶつかる時がある。歩ける利用者とはぶつかりそうになることがあり怖い。
4	夏暑い。紫外線が強い。温度調整ができていない。

次のように対応させていただきます
作業しやすさを考慮した有効的に使えるレイアウトになるよう工夫して参ります。
季節や天候により、時間によっても明るさが変わると思われる為、その都度確認し作業室や廊下の明るさを調整して参ります。
ご不便をおかけして申し訳ありません。他にもご利用いただけるトイレがいくつもありますので、遠慮なくお使いください。また安心して作業に集中できるように、席の検討をして参ります。
居室の温度設定を適度に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。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	時々塩辛く感じる時がある。味が薄い(2)。麺類は味が薄い。味付けが日によって違う。おいしい。
2	もっと魚料理を出してほしい。毎週・毎月同じメニューをコピーしているだけかと思ってしまう。いろいろなメニューがあって良い。
3	時間が早い(12時過ぎくらいがいい)。もう少し遅いほうがいい。

次のように対応させていただきます
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、対応して参ります。
できるだけ変化にとんだ食事が提供できるよう、嗜好調査の結果や栄養バランスを考慮しながら、メニューや調理方法を検討して参ります。
利用者様のご意見・ご希望を伺いながら、食事時間について食事委員会等で検討して参ります。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	なし
2	
3	

次のように対応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	
1	行事の回数はもっと多いほうがいい。

次のように対応させていただきます
行事回数については、出されたご意見を参考にし日中活動企画委員会にて利用者自治会の方々と協議して参ります。

様式4

2	カラオケを増やしてほしい。楽しく参加している。	余暇活動の内容については、日中活動企画委員会にて利用者自治会の方々と協議し、可能な限り取り入れて参ります。
---	-------------------------	---

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	遠くから「〇〇さん」と呼ばれても、同性同名の人がいるので自分のことかわからない。敬語を使いすぎだと思ふ。
2	作業中に「それダメ」と言われても、何がダメかわからない。丁寧に説明してもらっている。

次のように対応させていただきます
お呼びする際は、近くに行きわかりやすく声を掛けさせていただきます。
わかりやすく丁寧に説明するよう、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	
1	もっと短いほうがいい。もう少し長いほうがいい(2)。
2	違う作業種目もやりたい。機械を扱うような作業も行ってみたい。箱作りをしたい。鍵のバリ取りは、目が良く見えないので終わりが分からず飽きてしまう。
3	わからないことはきちんと説明してもらっている。色々教えてもらっている。
4	工賃を上げてほしい(5)。工賃は多くもらえた方がいいが、これくらいでいいかと思う(3)。どのような作業の仕方をしていても工賃が一律なので、不満を感じる(2)。

次のように対応させていただきます
利用者様からのご意見・ご希望を伺いながら、検討して参ります。
利用者様からのご意見・ご希望を伺いながら、新たな作業種目について検討して参ります。
今後もわかりやすく丁寧な作業指導を心がけて参ります。
各利用者様の作業バランスも考慮しながら、工賃アップにつながるよう、作業種目の見直しや新たな作業の導入等検討して参ります。

◆送迎について

利用者の皆様からの要望事項	
1	9時半に迎えに来てもらっているが、早いほうがいい。帰りも一番最後なので遅い。もう少し遅いほうがいい。時々20分くらい待つ時がある。今はちょうどいい。雨で遅れる時なども連絡をもらえるのでいい。
2	運転が荒っぽい時がある。利用者が車のドアを閉める時があるが、もっと静かに閉めてもらいたい。車内が狭い。

次のように対応させていただきます
なるべくお待たせすることがないように、送迎ルートを検討して参ります。
不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。安全運転を心掛け、安心・快適な送迎をして参ります。またドアの開閉は職員が行うよう周知徹底して参ります。