様式4

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頂きます
1	温度については人それぞれあるが、夏場の冷房が効きすぎる時がある。 窓際で作業をすると暑い時がある。 温度は普通だと思うが、外気との差を感じている。 角の席で風が通らず暑い。	外気温に応じてこまめに温度調整させていただきますので遠慮なくお申し出下さい。 作業のしやすいテーブルのレイアウトなど工夫してまいります。
2	換気について、ニンニク等の作業の時、臭かったり空気がよどんだりするから常に換気して欲しい。	24時間換気システムは常時ONにし、空気清浄機も使用しながら窓を開け、効率的な換気を行ってまいります。
	自分のスペースが狭い。 もう少し明るくしてほしい（視覚障害者）。	ご不便をおかけし申し訳ございません。作業しやすい快適なスペースを整えてまいります。
3	トイレの数が少ない(3)。	ご不便をおかけし申し訳ございません。トイレの使用が重なった際には、就労以外のトイレも使用していただくなど配慮してまいります。

◆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頂きます
1	色々なメニューがあり楽しみ。 変わったものがたまに出るから嬉しい。 美味しく頂いています。	有難うございます。今後もお食事を楽しんでいただけるようなメニューの提供をしてまいります。
2	全体的には良いけど、カレーをもう少し辛くしてほしい。 みかんが苦手。 肉が苦手。 おかずが多いともっと良いと感じる。 悪い訳ではないが、日によって味にバラつきがある。	貴重なご意見を有難うございます。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、皆さまのご希望は調理委託業者に伝え対応してまいります。
3	左手で食べているので、左側に人がいると気を使い食べずらい為、左側に座りたい。	ご不便をおかけし申し訳ございません。ご意見を伺いながら検討してまいります。
4	食事中の私語が気になる。	申し訳ございません。感染症対策として、お食事中の私語は、なるべく控えていただけますようお願いしてまいります。
5	他の方の食べこぼしが気になる。 食事に集中出来るようにして欲しい。	申し訳ございません。皆さまが気持ちよく食事が出来るよう配慮してまいります。

◆入浴について

	利用者の皆様からの要望事項	次のように対応させて頂きます
1		

様式4

◆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頂きます
1	コロナが落ち着いたら、一通り参加したい。落ち着いたら、行事などにも参加出来たら良いと思う。	就労独自の余暇活動も企画し、楽しみを持てるようなサービスの提供をしてまいります。
2	静かな環境を望んでいる。	ご意見、ご希望をお伺いながら対応してまいります。

◆職員の対応について

	利用者の皆様からの要望事項	次のように対応させて頂きます
1	言葉遣いは良いが、作業中に話が多い。その為、作業に集中出来ない事がある。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。利用者の皆さまが作業に集中できるよう改善して参ります。
2	出来る事はやるように言われるが、やらされるばかりは嫌だ。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。利用者様の気持ちに寄り添うような声かけを行うよう努めてまいります。

◆作業について満足していますか

	利用者の皆様からの要望事項	次のように対応させて頂きます
1	分かりやすく丁寧に教えてくれる（2）。 納品に一緒に行けて楽しい。 事前に（前日などに）作業種目を教えてもらえると気持ちの準備が出来、意欲に繋がる。	貴重なご意見を有難うございます。楽しみややりがいを持って通所できるよう今後も対応を工夫してまいります。
2	送迎の時間もあるから仕方ないけどもう少し働きたい（3）。	申し訳ございません。送迎時間もありますが、作業時間は、利用者様の障害や体調ペースに合わせ調整してまいります。
3	もう少し難しい仕事をしてみたい。	一人一人に合った作業種目を提供してまいります。
4	工賃は貰えるのであれば高くしてほしい（2）。	作業種目を増やし、工賃向上を目指してまいります。
5	作業終了時間などルーズな時がある。	申し訳ございません。作業時間については15時15分を目安に作業を終了し、整理整頓、掃除を行い15時30分送迎出発を徹底してまいります。
6	かぎのバリ取りが出来ない。ストレスに繋がる。	申し訳ございません。一人一人の得手不得手も考慮し、負担のないよう配慮してまいります。

◆送迎について満足していますか

	利用者の皆様からの要望事項	次のように対応させて頂きます
1	車の中でいつも大笑いして楽しい。	今後も安全に快適な送迎をしてまいります。
2	帰りの玄関がごったがえして危ない。	申し訳ございません。支度に時間がかかる利用者さまから玄関に集合してもらっております。皆さまにはご理解のほどお願い申し上げます。 玄関の安全には十分配慮してまいります。
3	車のスピードが速いと感じる時がある。	申し訳ございません。安全運転に心掛け、安心、快適な送迎をしてまいります。

様式4

4	場所がちょっと遠い。	申し訳ございません。乗車する場所については検討してまいります。
5	音が大きい車は好きじゃない。	申し訳ございません。古い車両もあり、不快な思いをさせてしまいますが、丁寧な運転を心掛け、快適な送迎をしてまいります。
6	遅刻をしないでほしい（たまにある）。	ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。送迎時間が遅くなる時は連絡を入れるようにしてまいります。
7	できれば早く迎えに来てもらってもっと仕事がしたい。	申し訳ございません。皆さまからもご意見をお伺い検討してまいります。
8	女性職員の時が多いので、男性職員にも迎えに来てほしい。	申し訳ございません。送迎職員については、男性職員の割合が低いため、利用者の皆さまにはご理解のほどお願い申し上げます。

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください