

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	明るすぎる。カーテンを閉めても眩しい時がある。	利用者皆様のご意見・ご希望をお伺いしながら、作業のしやすい快適な環境を整えてまいります。
2	トイレが一つしかないのでも多い方がいい。他の人が使っていると使えない。間に合わない時は、職員の見守りのもと女子トイレを借りる事がある。トイレは羽黒の方が良かった。	ご不便をおかけして申し訳ありません。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きお待たせすることがないように配慮してまいります。
3	作業テーブルに衝立などを設置して、個人のスペースを確保してほしい。作業テーブルが狭い。	利用者皆様のご意見・ご希望をお伺いしながら、作業のしやすい快適な環境を整えてまいります。
4	少し暑い(夏) 寒ければ着る。	外気温に応じこまめに温度設定を調整させていただきますので、遠慮なく申し出て下さい。

◆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	時々しょっぱいが、全体的に美味しい。米が固いと思う。味付けは前の方が良かった。もっと味付けは濃い方がいい。たまにしょっぱい。	味付けの工夫をする他、健康上支障のない範囲で改善してまいります。また皆様のご希望は調理委託業者にも伝え、対応してまいります。
2	サンドイッチは食べられない。咽る。喉に詰まる感じがある。飲み物が決まっているのでパンの時は多くしてほしい。固いものが好きだが、柔らかいものが多い。	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まいります。
3	普通盛り、大盛などこちらの要望に応じてくれている。	今後も利用者皆様のご意見・ご希望をお伺いしながら、ご要望にお応えできるよう努力してまいります。

◆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	楽しみにしている。	今後も楽しんで参加していただけるような行事を企画してまいります。
2	今年は春祭りが出来なかったが、例年通りが良い。やらないとさみしい。	就労独自の余暇活動も企画し、楽しみも持てるようなサービスの提供をしてまいります。
3	楽しい。	今後も楽しんで参加していただけるような行事を企画してまいります。
4	今年の秋祭りは少しさみしかった(雨天だったこともあるが)	日中活動企画委員会において内容を協議し、楽しんで参加していただけるような行事を企画してまいります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	言葉遣いで気になる人がいる。
2	その都度お願いした事に対応してくれている。もっと、丁寧にしてもらいたい。良くしてくれている。

次のように対応させていただきます
接遇マナーの向上を図ります。
声かけや確認を行いながら丁寧に対応してまいります。

◆作業について

利用者の皆様からの要望事項	
1	もう少し作業時間が長い方が良い(2)16:30頃まで(1) もっと短い方がいい(仕事をしたくない)
2	スポンジは色によって見にくいものがある(黄色) 作業の種類が少なく選べない。長時間同じ作業だと手が傷付いたりする。面倒くさい。
3	工賃をもっとあげてもらいたい(3) 工賃は安い(2)(一か月で一万円にならない・仕方がないが・作業メニューが少ないので)
4	マルアイへ納品に行くことが少なくなったが、また行きたい。

次のように対応させていただきます
皆様からのご意見・ご希望をお伺いしながら、検討してまいります。
皆様からのご意見・ご希望をお伺いしながら、検討してまいります。新たな作業種目についても検討してまいります。
作業時間を確保し、工賃水準を高めるよう努めてまいります。きぼうの家工賃支給要領の説明を行うと共に、作業種目の見直しや新たな作業の導入等検討してまいります。
感染症対策のため納品に行く回数が減ってしまいました。今後、作業の状況に応じてお声をかけさせていただきます。

◆送迎について

利用者の皆様からの要望事項	
1	長く仕事が出来たら、遅くしてほしい(送迎?)交通状況で遅れる事があると思う。
2	乗る場所で、乗ったり降りたりするのが大変。もっと近い方が良い。
3	車種によって、狭い場所がある。スピードを出し過ぎている様に感じる時がある(2) 車に乗っていて、怖いと思う事がある。運転が荒い時がある。時々悪い時もある。たまに順路が違う時もあるが支障はない。

次のように対応させていただきます
送迎時間を短縮し、作業時間を確保してまいります。
送迎の範囲、乗降する場所、送迎ルートを検討してまいります。
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、快適な送迎を行ってまいります。また、順路が変わる場合には、事前にお伝えいたします。