

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 | 温度はその日の職員にもよる。 | 外気温に応じてこまめに温度調整や風向きの調整をさせていただきますので、遠慮なくお申し出ください。 |
| 2 | クーラーが当たる所と当たらない所がある。 | 外気温に応じてこまめに温度調整や風向きの調整をさせていただきますので、遠慮なくお申し出ください。 |
| 3 | 部屋はちょっと暑い。 | 外気温に応じてこまめに温度調整や風向きの調整をさせていただきますので、遠慮なくお申し出ください。 |
| 4 | テーブルが狭い。 | 作業しやすさや作業に集中できるよう工夫し快適な空間を整えてまいります。ご希望をお伺いしながら対応してまいります。 |
| 5 | トイレが混んでいる時があるから違うトイレも使いたい。 | 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、なるべくお待たせする事がないよう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いただきます |
|---------------|---------------------|--|
| 1 | カレーの時はもう少し辛くしてほしい。 | 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、改善に努めてまいります。また、皆さま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 | たまに味が薄かったり、濃かったりする。 | 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、改善に努めてまいります。また、皆さまのご希望は調理委託業者にも伝え対応してまいります。 |
| 3 | 不味い。 | 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、改善に努めてまいります。また、皆さまのご希望は調理委託業者にも伝え対応してまいります。 |
| 4 | ラーメンの汁を増やしてほしい。 | 盛り付けの際に気を付けてまいります。 |
| 5 | 温かい物が食べたい。 | 席に着いてから盛り付けをする等、ご意見を伺いながら検討してまいります。 |
| 6 | いつも楽しみにしています。 | 有難うございます。今後も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。 |

◆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 | 行事のキッチンカーを増やしてほしい。 | いただいたご意見を参考に、日中活動企画委員会で検討させていただきます。 |
| 2 | いつも楽しく参加しています。 | 今後も楽しんで参加していただけるような行事を提供してまいります。 |

様式4

| | |
|---|---------------------|
| 3 | 行事はもっと多い方が良い。 |
| 4 | 作業をしたいからあまり参加したくない。 |

| |
|---|
| 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まいります。 |
| 行事の内容について事前に説明し、「作業をされるか」「行事に参加されるか」選択していただけるよう対応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 | |
|---------------|-------------------------------|
| 1 | からかわれている様な気がする。(時間がかかってしまう時に) |
| 2 | 移乗の際に車椅子を支えてくれる人と何もしない人がいる。 |

| 次のように対応させていただきます |
|-----------------------|
| 職員の接遇マナーの向上に努めてまいります。 |
| 安全、安心のため統一した介助をまいります。 |

◆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 | |
|---------------|------------------|
| 1 | バリ取りをやりたい。 |
| 2 | 工賃を上げてほしい。沢山ほしい。 |

| 次のように対応させていただきます |
|--|
| バリ取り作業がある時には提供してまいります。 |
| 山梨県就労支援事業協議会へ参加し、県内情報の収集を行います。また、産福連携コーディネーターや農福連携コーディネーターとの連携を強化し新規受注作業の開拓を行い、工賃水準を高めるよう努めてまいります。 |

◆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 | |
|---------------|---------------------------|
| 1 | 利用者は車内でマスクを外したまま話さないでほしい。 |

| 次のように対応させていただきます |
|-------------------------------------|
| 感染症対策として、マスクを着用していただけるようお願いしてまいります。 |