

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 | | 次のように対応させていただきます |
|---------------|--------------------|--|
| 1 | もう少し明るい方がいい。 | 視力や年齢などにより感じる明るさの度合いも違ってきますので、照明は自然光と合わせて快適な明るさになるよう配慮してまいります。 |
| 2 | 作業場の広さを有効的に使えていない。 | 利用者様の安全性の確保や生産性の向上に繋がる作業場のレイアウトの改善に取り組んでまいります。 |
| 3 | 不必要だと感じる物がある。 | 作業しやすさを考慮しつつ、快適な環境を整えてまいります。 |
| 4 | 室温が自分と合っていないと感じる。 | 同じ部屋でも場所によって温度にムラがあります。エアコンの風向きをこまめに調整したり、窓を開けて換気をする際には、直接風が当たらないように配慮してまいります。 |
| 5 | トイレの数が少ない。 | 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、なるべくお待たせしないように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 | 週に一回位、違う人が作っているんじゃないかと思う時がある。不味いわけではない。 | メニューや調理方法を検討し、改善に努めてまいります。 |
| 2 | 以前は前半と後半に分かれて食べていたが、現在は一緒になっている。食事場所も変わっているが決まり事がないのかなと感じた。不満はない。 | 新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の一つとして、状況を見ながら考えさせていただいております。 |
| 3 | 味付けはもう少し濃い方が良い。 | 味付けの工夫をする際、健康上支障のない範囲でご希望に応じ検討し、改善に努めてまいります。 |
| 4 | 寒くなったら麺類などの温かい物が食べたい。 | 季節に応じたメニューの提供に心がけてまいります。 |
| 5 | ゆっくり食べられて丁度良い。 | 食事時間は十分にとっておりますので、ゆっくり召し上がって下さい。 |
| 6 | 楽しみにしている。 | 今後も楽しく食事をしていただけるようにバラエティーに富んだ食事の提供に努めてまいります。 |

◆入浴について

| 利用者の皆様からの要望事項 | |
|---------------|----|
| 1 | なし |

| 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 | 余暇活動には参加していない。(3) |
| 2 | コロナの関係もあって何をしているのかが分からない。 |
| 3 | 秋祭り時、焼き肉弁当だったが、目の前でバーベキューした物を食べたかった。 |
| 4 | 行事は色々あって良い。 |

| 次のように対応させていただきます |
|--|
| 参加してみたい活動等がありましたら、ご希望をお伺いしながら検討してまいります。 |
| 今後は丁寧な説明を心がけてまいります。 |
| 皆様が楽しみにされていたバーベキューも新型コロナウイルス感染拡大防止のため内容を変更しての実施となりました。皆様のご意見、ご希望をお伺いしながら内容を検討し楽しく参加していただけるような行事を企画してまいります。 |
| 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。 |

◆職員の対応について

| 利用者の皆様からの要望事項 | |
|---------------|----|
| 1 | なし |

| 次のように対応させていただきます |
|------------------|
| |

◆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 | 工賃について、もっと沢山もらえるのであればもっと進んで作業をしようと思うが、今の状態だとやればやるだけ損かな？と思ってしまう。 |
| 2 | 工賃をもう少し欲しい。今よりも上げてもらえるなら尚良い。 |
| | |

| 次のように対応させていただきます |
|---|
| 工賃向上のために色々な取組みに挑戦してまいります。また、楽しみややりがいを感じながら作業ができるように創意工夫してまいります。 |
| 作業種目を増やし、工賃向上を目指してまいります。 |
| |

◆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 | |
|---------------|--------------------|
| 1 | 車内環境について、静かにして欲しい。 |

| 次のように対応させていただきます |
|--------------------------------|
| 皆様に気持ち良く乗車していただけるように配慮してまいります。 |

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください