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	夏暑い。	外気温に合わせて、こまめにエアコンの調整をさせて戴きますが、温度設定についてお気づきの点は遠慮なく職員にお申し出下さい。

◆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頂きます
1	毎日同じようなものだと飽きる（2）。メリハリがほしい。寿司と刺身が食べたい。	嗜好調査の結果をもとに、利用者の皆様のご希望に添えるよう献立作りをさせて戴きます。
2	前の業者の方が美味しかった。	業者が変わり、様々な意見が寄せられています。給食委員会の中で検討させて戴く他、嗜好調査の結果や栄養バランスを考慮しながら、利用者の皆様のご希望に添えるよう改善の努力をさせて戴きます。
3	薬の準備をしてくれて良い。	必要な方には、これからも個別の対応をさせて戴きます。

◆行事・余暇活動について

	利用者の皆様からの要望事項	次のように対応させて頂きます
1	楽しみにしている。面白い。	これからも創意工夫を凝らし、楽しんで戴ける内容を提供させて戴きます。
2	行事を増やしてほしい（2）。	日中活動企画委員会にて、利用者の皆様のご意見をお伺いしつつ創意工夫し、行事に楽しんで参加できるよう配慮させて戴きます。
3	余暇活動を増やしてほしい（カラオケ、映画）。	日中活動企画委員会にて、利用者の皆様のご意見をお伺いしつつ内容の検討をし、できるだけご希望に添えるようにさせて戴きます。
4	チャレンジクッキングは美味しくない。	チャレンジクッキングは、利用者の皆様に調理段階から参加して戴く企画の為、味のばらつきはあるかと思われます。利用者の皆様のご意見をお伺いしながら、新しいレパートリーも取り入れさせて戴きます。

◆職員の対応について

	利用者の皆様からの要望事項	次のように対応させて頂きます
1	きちんと対応してくれている。	これからも誠実に対応させて戴きます。
2	言葉使いがおかしい時がある。	職員間で話し合い、言葉使いには十分配慮していくように致します。

◆作業について

	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	もっと工賃がほしい（4）。工賃は少ないと思うが、仕方がないかと思う。	作業収入により工賃をお支払しておりますので、収入が増えないと工賃を増額することが出来ません。作業内容を検討しつつ、実現に向け努力させて戴きます。
2	同じような作業だと飽きる。つまらない。	同じ工程の作業だけでなく、他の作業にも取り組んで戴けるように支援を行わせて戴きます。
3	たまには体を動かすようなことをしたい。今は簡単な作業なのでストレスにならない。	作業前や休み時間を利用してストレッチを行い、少しでも体を動かして戴けるように勧めさせて戴きます。。
4	作業時間が長い。	作業中に休憩を取り入れながら、無理なく作業が行える環境作りを行わせて戴きます。
5	机の上にビニールシートを敷いてほしい。	作業内容に応じて、必要箇所には取り付けさせて戴きます。

◆送迎ついて

	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	送迎時間がずれるので困る。	遅くなる時には個別に電話連絡をし、ご迷惑をおかけしないよう対応させて戴きます。
2	できればハイエースで来てほしい。	利用状況により車の指定は出来ませんが、できるだけご希望に添えるよう配慮させて戴きます。
3	運転が怖い時がある。	常に安全運転を心がけ、送迎をさせて戴きます。