2023年度　事務局満足度アンケート　自由意見回答

	頂戴したご意見	回答
1	現在はジパング更新で伺うだけですが、今後いろいろお世話になることもあると思います。よろしくお願いします。	アンケートにご協力ありがとうございます。旅行センターもございますので、ぜひご利用をお待ちしております。
2	参加人数が少なくてごめんなさい。	ご利用頂きありがとうございます。当会の福祉バスは、障害者の社会参加促進を目的に名古屋市からの補助金を受けて運営していることから、制度上ご利用いただける人数を20名以上とさせていただいております。またのご利用をお待ちしております。
3	名身連旅行のツアー冊子がないので旅行が出来ません。旅行各バラが多いので持ちにくい。自宅に他社のツアー冊子が届くので読み選びやすい。	ご迷惑をおかけしております。名身連のツアーは他社と異なり、季節に合わせたバリアフリーの旅行をその都度作成している為、まとめてのご案内が難しくなっております。行き先や内容にご要望があればぜひお聞かせいただければ幸いです。皆様に満足いただける旅行を提案できるよう、今後も努めてまいります。
4	旅行したいのですが、疲労するので思う様に旅する気にならない。でも格安(帰省で墓参り)感謝しています。	名身連では個人に合わせた旅程を考えておりますので、ご要望をお聞きし疲労軽減の為の余裕ある旅程も相談の上ご提案させていただけます。ご希望でしたらぜひ一度ご相談ください。予算のご希望も承ります。
5	駐車場について、センターの訪問時、駐車場の使用について迷います。訪問者用なのか、施設用なのか？駐車場の案内があると良いと思います。	ご不便をおかけしております。来客用駐車場のご用意はございませんが、本部会館建物前のスペースが空いている場合は、歩道や点字ブロックを妨げない停め方でご利用頂くことは可能です。ご理解をお願いいたします。
6	1. 今までに何度も旅行センターを利用させていただいてチケットや宿泊施設などの手配をスムーズにしていただけたことなど、とても感謝しています。そのうえでの意見なのですが、直接お名前は書きませんが、スタッフの方の対応にあまりにも差がありすぎて、人選を検討していただけないかと思うほどです。 2.　センターの旅行計画は、車椅子などの身体障碍の方の対応に偏りすぎているのではないでしょうか？もう少し、視覚障害の検証もしていただけないものかと思います。個人で旅行計画をお願いするときも、もう少し、障害に即した見学場所や宿泊施設などの検証も考えていただけると嬉しいです。 3. チケットや宿泊施設の支払いをもう少し早くできるように手配していただけると助かります。毎回、旅行ぎりぎりの請求になっていませんか？ 4. ほぼ毎年このようなアンケートが実施されていると思いますが、それがどのように反映しているのか私たちにはちっとも判りません。ぜひ回答をいただきたいものです。 失礼な事ばかり書いて申し訳ありませんでした。けれど、ぜひご検討よろしくお願いします。	多くのご指摘ありがとうございます。 ①ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。スタッフの接遇については、どのスタッフが対応してもご満足頂けるようサービスの質の向上を心がけ、研修参加を通し障害特性の学びを深めるなど、事業所内で取り組みを続けております。引き続き研鑽してまいりますので、今後とも遠慮なくご意見賜りますようお願い申し上げます。 ②上記にも通じることですが、様々な障害特性に対応するべく、スタッフも学びを深めているところです。お客様からもこのような場所に行きたい、このような体験がしたいというようなご希望をお伝えいただけますと幸いです。 ③ご迷惑をおかけして申し訳ございません。私どもでも早めの請求を心がけますが、人数と行程が最終的に確定してから請求書がお手元に届くまで、郵便事情もあり1週間ほどかかります。個人のお客様は確定次第迅速に対応させていただくよう努めてまいります。ご理解ご協力賜りますようお願いいたします。 ④頂戴したご意見は事務局内で共有し、サービス向上に向け協議しております。例えば、福祉バスの予約抽選会の開始時間についてはご要望により1時間繰り下げたり、またアンケート結果及び自由記述の回答についてはホームページに掲載させていただいておりますので、今後アンケート用紙にもそのことを記載させていただくようにいたします。ご希望の場合は郵送やメール等でも回答をお送りすることは可能ですので、お気軽にお申しつけください。 今後とも忌憚のないご意見を賜りますよう、どうぞよろしくお願い申し上げます。
7	旅行の料金を銀行振り込みとしていることが多いが、請求書が届いた日から支払期日までの時間が短いように思う。会社の決裁が取れるまで時間がかかる場合もあるので、支払期日にもう少し余裕が欲しい。	ご迷惑をおかけしております。人数と行程が最終的に確定してから請求書がお手元に届くまで、郵便事情もあり1週間ほどかかります。私どもでも早めの請求を心がけますが、ご理解ご協力賜りますようお願いいたします。
8	利用3回ともバスの運転手様同じ方でした。様子もよくわかっていてくださり、利用しやすく楽しく安心して日帰り旅行終えられました。ありがとうございました。	嬉しいご感想をありがとうございます。運転手は3名体制で対応しておりますので、もしご意見等ございましたらお聞かせいただければ情報共有いたします。どの運転手でもご満足頂けるよう、今後もサービス向上に努めてまいります。
9	バスの運転手の対応が悪かった。	ご不快な思いをさせてしまったとのこと、お詫び申し上げます。もしよろしければ、詳細についてお伺いできればありがたいです。今後とも改善に努めてまいりますので、ぜひご利用をお待ちしております。
10	アンケートの問1，2について、利用者と書いてあったので利用した人の年代と性別を記入してしまいました。利用者は記入者で良かったでしょうか？記入者は問1は5の50代。問2は2の女性になります。記入してから間違いに気がつきました。すみません、訂正しておいてください。	利用した方の年代と性別で問題ありません。混乱させてしまい申し訳ありません。アンケートのご協力ありがとうございました。
11	JR熱田駅近いならミーティング等そこで行ったらどうですか。障害者には中村区まで歩くのはしんどいです？	ご足労をおかけしております。熱田の本部会館と中村区の福祉センターを比較すると福祉センターの方が会場が広いことから、多くの方が集まる際は福祉センターで会議等を行っております。人数によって会場を使い分けておりますので、どうかご理解を頂きますようお願いいたします。
12	ホームページはだれもがみるものです。そうとうふるいものがあります。あたらしいものへこうしんしてください。	ご指摘ありがとうございます。おっしゃる通り、ホームページが更新されていない部分があり、ご不便をおかけしております。今後改修予定がございますので、皆様によりご覧いただきやすいホームページを目指してまいります。
13	お世話になりました。また福祉バスを利用する際はよろしくお願い致します。	アンケートにご協力ありがとうございます。またぜひご利用をお待ちしております。
14	今後とも宜しくお願いします。	こちらこそ今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
15	いつもお世話になっております。名身連旅行センター、点字、手話通訳、名身連第1・2ワークス施設製品を障害者以外にもPRしていきます。これからも昭和区身障福祉会会員の中で話し合い、名身連にお世話になります。よろしくお願いします。	いつも名身連の各事業をご利用くださりありがとうございます。たくさんの方に知って頂けるよう、私どもも周知を進めてまいります。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
16	できれば繁忙期の福祉バスを増やしていただけるとありがたいです。	ご意見ありがとうございます。福祉バスは名古屋市の補助金の元運営しておりますので、ご要望として承ります。今後もご利用をお待ちしております。
17	私自身福祉バス利用が初めての引率で対応しました。内部でアンケートをとりましたが、悪天候にも利用者さんが皆楽しかったと喜んでました。また利用したいと思っております。いつもありがとうございます。	嬉しいご感想をありがとうございます。皆様に楽しんで頂けるよう、今後もサービスの改善に努めてまいります。どうぞよろしくお願い致します。