

## 2022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	福祉バス申込みの際にこちらの不手際があったが、その時に対応した職員からの指摘がなく、当事業所内でミスを発見し再度そちらまで足を運ばなければいけなかった事があった。 そのままにしていたら申し込みが通っていなかったかもしれないので対応職員に業務内容をきちんと理解させておいて頂きたい。	わざわざ足をお運びいただきご迷惑をおかけいたしました。 今後は初めてバスをご利用いただく方にもわかりやすいようお客様ご自身で確認していただけるリストを作成しホームページに掲載させていただきます。（なお、申込書の書き方等はすでにホームページに掲載しておりますので参照ください。）
2	福祉バスの乗車場所が八田駅と第一ワークスでは発車時刻が8：30では行く事が出来ません。 もっと東西南北からのお客様が乗車できる乗車場所を選定して下さい。水上バスの時は待ち時間が多すぎる。	旅行センターのツアーについてご意見ありがとうございます。 これから八田駅9時出発も考えてみます。 水上バスの時間が厳守と乗車に時間がかかると聞いておりまして、申し訳ございませんでした。
3	年2回福祉バスを利用していますが毎回好評で感謝しています。 運転テクニックも素晴らしいので安心して旅行へ行けます。	いつもご利用頂きありがとうございます。 また運転手についてもお褒めのお言葉をありがとうございます。 これからも安心してご旅行して頂けるようより一層業務に励んで参ります。
4	福祉センターで郵便物の受け取りでお世話になっていますが、できるだけ間違いがないように仕分けをお願いします。 福祉センターと本部事務局の連携がスムーズでないことがあるように感じます。	具体的なことがわかりませんが、ご指摘の通り福祉センターとのコミュニケーションがスムーズでないところがあると思いますので今後はより一層情報共有に務めさせていただきます。
5	費用の請求などは間違いのないようにお願いします。	費用のご請求で間違いがあり申し訳ございませんでした。 今後はより一層慎重にすすめさせていただきます。またお客様の方でもお気づきの点があればお申し出ください。
6	私たちの部会の事務局を福祉センターに置かせていただき感謝しています。 郵便物などの受付もありがとうございます。	感謝のお言葉、ありがとうございます。 今後ともどうぞよろしく願いいたします。
7	案内文書をメール添付や本文貼り付けでお送りくださって感謝しています。	感謝のお言葉、ありがとうございます。 今後もご要望に沿えるように対応させて頂きたいと存じます。
8	福祉センターの職員の皆さんは積極的に名前を伝えて声かけをしてくださいます。 ありがたいです。	感謝のお言葉、ありがとうございます。 今後も名乗ってからお声がけさせていただきます。
9	本部事務局、旅行センターからは都合の良い送り先に書類を送付くださるなどご配慮に感謝します。	感謝のお言葉、ありがとうございます。 今後もしできる限り利用者様に寄り添った対応をさせて頂きたいと存じます。
10	前会長から引き継いだばかりで判らない事が多いですので宜しくお願いします。	不明点等ありましたらお気軽にお声がけ下さい。 今後ともどうぞよろしく願いいたします。
11	定員解除になれば利用します。皆にはそれまで待ってもらっています。 早く元にもどる事を期待しています。	2022年11月1日より、乗車人数制限の撤廃を致しました。 感染対策は引き続きご協力頂くこととなりますが、またのご利用をお待ちしております。
12	旅行企画を充実させてほしい。 (例)「自由行動」のときに、おすめの場所や、見どころなどの情報をもう少しいねいに教えてほしい。	ご意見ありがとうございます。 今後はさらにいねいに情報をお伝えさせていただきます。
13	以前、自分で考えた旅行プランでホテルなどを取ってもらったのでまた機会があればチケットを取ってみたいです。 又、旅行に行きたい所のアンケートを取ってほしいです。	何なりとご用命下さい。 旅行に行きたい所のアンケートは今後実施させていただきます。
14	僕は旅行センター大好きなのでこれからも頑張ってください。	ありがとうございます。 頑張ります。
15	毎年ジバングの手続きで行きますが、とてもやさしく説明してくださりありがたいです。 主人が元気で旅行ができる限りまたおじゃましますのでよろしくお願いします。	ありがとうございます。 また色々世間話もお聞かせ下さい。
16	この次の旅行たのしみにまっています。	楽しみにしていただいてありがとうございます。 今後ともどうぞよろしく願いいたします。
17	旅行業務の担当はお一人の方が担当されているのでしょうか。 対応が丁寧なことにはとても感謝していますが、スピードの遅すぎることと手際の悪すぎることをぜひ改善していただきたいと思います。 特に視覚障害と肢体障害の違いについて正しい配慮をしていただけたらもっとたくさん利用します。	大手の旅行会社とは違い業務によってはすぐお答えできずお時間を頂く事がありますが、その際はお時間がかかる旨お伝えいたします。 今後は障害特性に配慮しつつ、ご要望を丁寧にお伺いさせていただきます。