

意見箱 Q&A

回 答 者

広島県立障害者リハビリテーションセンター

Question (食堂・売店の接客に対するご意見) ①

7/25の13時頃売店に行きました。子供がヨーグルトが欲しいと言ったので買ったのですが、お会計中に子供が「スプーンちょうだい」と言ったのに店員さんは無視・・・2, 3回子供は言ったのですが全て無視。スプーン出してくれたと思ったら無言でテーブルの上に置く。子供は「ありがとう」と言うのに・・・

接客業ですよ・・・?指導されてるんですよ?指導の前に無視はありえないことですよ?

子供が言ったから相手にしてもらえなかったのでしょうか?お客ですよ?

どうして名札をつけていないのでしょうか?

前回利用した時は子供抱っこしていた時もあり、「商品取りますので言って下さいね」と親切に声を掛けて下さる方もいらっしゃるのに・・・どうしてこんなに差がでるのでしょうか・・・?

食堂2人と売店1人の感じが悪い。患者に対して横柄な態度を取るのでも、とても嫌な気分になりました。本当はここは利用したくないけど、外にも出られず、嫌々利用しています。改善をして頂けないでしょうか。

初めて食堂で食事をしようと思ったら「水はセルフですか?」と聞いたところ店員さんが、「ここは食堂です!!休憩所ではありません!!」と強い口調で言われた。その後その店員の態度は悪くいかにも人をバカにした様な感じでした!!

洗濯機で百円玉が必要なため食堂での支払いの際に百円玉でおつりをお願いしたところ、売店へ行くように言われた。でも売店では店員に嫌な顔をされてお願いしにくかった・・・

売店と食堂は同経営のように見えますがどうしていけないのでしょうか?!それとも売店で両替のためにわざわざ買い物をしなければいけないのでしょうか?!

そもそも洗濯機利用のため百円玉が沢山いるので両替機があってもいいと思います!!

Answer (回答)

ご指摘ありがとうございます。

この度は不快な思いをお掛けし、大変申し訳ありませんでした。

皆様が気持ちよく食堂・売店が利用できるよう、店員に接遇指導を行います。

両替は、売店(食堂でも可能)の営業時間中にお願いたします。

Question (意見) ②

1F 出入り口のトイレはきれいにしといて下さい。

Answer (回答)

ご迷惑をお掛けしております。1Fの共同トイレについては外来診療日、原則1日1回の清掃を行っております。外来診療日及び土・日・祝日で共同トイレの汚れが酷いようでしたら、お近くのスタッフまでお声をお掛けください。

Question (意見) ③

あけぼののしょくじをおいしくしてください。いますぐに。

Answer (回答)

ご指摘ありがとうございます。以下のとおり、改善させていただきます。

○給食委託業者専任インストラクターによる指導

- ◆ (1) 魚：臭みやパサつきをなくすため片栗水を使用します。
- ◆ (2) 肉：パサつきをなくすため片栗水を使用します。
- ◆ (3) 食材料：種類を増やすとともに献立に応じて切り方を考えます。
- ◆ (4) 献立：食材の合わせ方や味のバランスを考えます。
- ◆ (5) 調味料の配合：ばらつきのないよう味を統一化します。
- ◆ (6) 盛り付け：量の均一化を徹底します。

○人気メニューの定例日化

従来の火曜日「麺類」に加え、水曜日「どんぶり」、金曜日「カレー、シチュー」を9月から実施し、楽しみに思える給食を目指します。

Question (意見) ④

7/21の夜22：00頃に若草園に電話したのですが誰も出ませんでした。再度夜中の1：00頃に電話すると出られたのですが、とても感じが悪い対応され嫌な気分になりました。夜中に電話され眠たかったのかは分かりません。

でも、電話に出た時にたいぎそうに「ハイ」と・・・電話つないでほしいと伝えると「ハア・・・ちょっとまってね」とため息ついたのです。でも対応する態度ではないですよね？療育園につないでもらったあとは、とても感じが良い方でこんなにも差があるのですね・・・

Answer (回答)

ご指摘ありがとうございます。

この度は配慮が足らず、不快な思いをおかけし、大変申し訳ありませんでした。

気持ちのいい電話対応ができるよう、スタッフ一同取り組んでまいります。