

2022年9月16日
吹田徳洲会病院 病院長

7月1日～7月15日の期間に実施しておりました、「丘の上のカフェ」に関するアンケートについて、たくさんの貴重なご意見賜り誠にありがとうございました。

アンケート結果と主要なご意見及び「丘の上のカフェ」より要望に対する回答がございましたので、ご報告致します。

今後ともよろしくお願い致します。

アンケート期間 : 2022年7月1日～7月15日
対象者 : 丘の上のカフェに来店された方
調査方法 : アンケート用紙
回答者数 : 80名
アンケート内容 : ①店内の環境について ②スタッフについて
③サービスについて ④営業時間について

アンケート結果 :

1-1	テーブル・椅子は清潔ですか	はい	78	いいえ	1		
1-2	床の清掃は行き届いていますか	はい	73	いいえ	0		
2-1	身だしなみは適切ですか	はい	80	いいえ	0		
2-2	対応は丁寧でしたか	はい	76	いいえ	0		
3-1	注文の方法はわかりやすいですか	はい	74	いいえ	3		
3-2	メニューの種類品数に満足ですか	はい	72	いいえ	3		
3-3	提供までお待たせしませんでしたか	はい	68	いいえ	5		
3-4	味に満足ですか	はい	73	いいえ	0		
3-5	価格は適切ですか	やすい	2	ちょうど	57	たかい	9
4-1	利用時間は適切ですか	はい	72	いいえ	3		
4-2	日祝日も利用したいと思いますか	はい	46	いいえ	24		

主なご意見 : ①ソファの傷み
②スタッフのレジでの機転がきかない
③コーヒーの値段が高い・量を減らしてでも低価格を
あっさりしたメニュー・パンを小さく切ってほしい
注文をテーブルで
④日曜・祝日の営業の再開を希望

これらの「主なご意見」を受けて当院より「丘の上のカフェ」へ要望書として検討依頼。

丘の上のカフェからの回答書

1. ソファの修繕の件

当店でもコロナ禍以前よりソファの対策を熟慮しており、先ず汚れ対策は特殊な洗剤にて対応を行っておりますが、生地劣化については張替を含めた対策を検討。高額なコストと修繕に必要な施工日数の問題で実施時期を精査しております。また同時に他の手法も含めよりお客様が快適に過ごして頂けるよう検討しております。→破れている箇所につきましては令和4年8月27日に応急で補修シートを貼り、対応しております。

2. 価格設定及び内容の見直し

価格については、この直近の食材及び資材のほぼ全てが値上対象になっており、その筆頭が珈琲であります。については今回珈琲類単体の値上げはせず、据え置いております。これからも更に仕入値の上昇があるとの情報もありますが、企業努力により原則据え置く予定です。また、お客様に好評いただいております定食は値上げせず、据え置いております。当店なりの努力をしながらの運営にご理解下さい。

量については、白米の量では150gを基本とし、大盛り、小盛で金額増減対応しておりますので、お客様のお好みに合わせております。麺類は規格品をその都度開封しておりますので、量の変更が出来かねます。

また、あっさりしたメニューをはじめ、お客様のご要望は随時季節メニューに反映し展開、対応しております。遠慮なくお申しつけ下さい。

パンのカット等は、現在でもお客様のご要望がございましたら対応致しております。全ての年代の方々にご利用頂いておりますので、今後も様々なご要望には柔軟に対応して参ります。

モーニングメニューの件につきましては午前11時以降もモーニングメニューの内容を注文したいという解釈を致しますと、モーニングメニューは当店利益を度外視した、あくまで午前11時までの時間限定サービスメニューとご理解いただけましたら幸いです。ランチ帯以降はお得なメニューも設定しておりますので、ご利用をお願い致します。

3. 着席後のオーダーについて

過去に当店が実施致しました年配者層も含む全ての客層からのアンケートでは、レジにおけるご注文に対しては大きなご指摘事項はなく、寧ろ清算が先に終わっているのでゆっくり過ごせるというご意見がございました。混み合う時間帯はまず席を確保頂き、ゆっくりメニューを選んでご注文頂いております。ハンディキャップのある方については、当店スタッフが注文等には柔軟に対応しております。仮に全てのお客様に対しテーブルでの注文に対応する場合は、注文時からキッチンへの伝達にかかる時間経過も発生し、今以上に配膳までにお待たせする事となり、別の苦情が発生する可能性があります。当店では現在の運用がベストと考えております。お客様ご自身の携帯・モバイル端末での注文（スマホやタブレットによる席でのオーダー及び決済）ができる新しいシステムもありますが、まだまだ課題も多く当店での導入は時期尚早と判断しており、将来的には導入を検討しております。

4. 日祝営業の件

まず、当店もご要望があれば日祝営業を再開したい所存です。病院の入院患者様との面会が禁止となって以降、幾度も日祝の当店前の様子等を確認しておりますところ、日祝営業の再開を熱望される状況にはまだ無いように感じております。令和4年の6月以降もその状態に変化はございません。過去の営業を振り返っても当店を日祝にご利用頂けるお客様は病院の外来診察が休診であるため、お見舞い目的が主流で来店頂いております。

令和4年7月31日現在、平日を含む全日14時から16時という枠、15分間の面会時間に2人迄であるという設定に当店で不満を漏されるお客様もあり、その中で、日祝のランチタイムが経過した時間帯で面会開始されることで、どの程度当店をご利用が頂けるのが重要な判断ポイントとなります。令和4年6月にテスト営業致しましたが、ご利用は2組のみでした。

当店と致しましてもコロナ禍の折、面会について何ら制限のなく以前の様な環境に戻すことは難しいことと承知しており、日祝の営業再開を早期再開致したく思っておりますが、ご利用の見込めない状況での営業再開は厳しいところです。