

【おたっしゃ本舗金泉 令和4年度アンケート集計報告】

早春の候、皆様におかれましては、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。

早速ではありますが、昨年度、皆様にご協力いただいたアンケートの意見をまとめております。頂いたご意見は、介護予防支援業務に活用してまいります。ご協力ありがとうございました。

尚、ご質問には回答をさせて頂いております。ご確認ください。

おたっしゃ本舗金泉
管理者：下岡 睦
令和5年3月31日

○職員の接遇について

- とても良い。感じも良し。
- 来られる前に TEL をもらって日時を決められるので助かっています。
- 何もありません。
- よくお世話してくれています。
- 特にありません。
- 困っている事でいろいろ相談してもいつも優しく対応してくださって助かります。
- いつも良くしてもらっています。ありがとうございます。
- 別にないです。
- いつも丁寧な説明と態度でいつも助けて頂いています。
- いつも変わらず気持ちのいい態度でいてくださってありがたいと思います。
- 気軽に相談できるのでとても心強く思います。とても頼りになっています。
- 良くしてもらっています。
- 皆さんとてもやさしくて私たち家の者にも気持ちの良いお声掛けをして頂いています。
- 特に気になることはありません。
- いつも丁寧に対応してくださっています。
- とても親切に優しく対応していただいています。
- 職員の皆様には家族より良くしてもらってますので、感謝しています。
- 大変良い。
- 接遇もよい。
- 誠実に対応してもらっています。
- 定期的に訪問したり電話で状況を確認したりと大変良くしてもらっています。

○皆様からのご相談への対応について

- とても親切な言葉。態度良し。
- 私の話をよく聞いて下さるし、来られるのを楽しみしています。

- 特になし。
- わかりやすく話してもらっています。
- 良くしてもらっている。
- 良く対応してもらっている。
- 特にございません。
- 改善点もありません。
- 相談も丁寧に聞いて頂いています。
- 大変相談にのってくれます。
- 良く気にかけてもらってありがたく思っています。
- ある程度聞いてもらい良い。
- 相談に対し、制度上どうにもならないのは仕方がない。できることをしてもらっている。
- 快く引き受けてもらっており、有難く思っています。
- 今のままで大丈夫です。
- ちゃんとやってもらっています。

○介護保険サービスについて（ご要望に沿ったサービスを公正中立に提案・計画していますか？）

- されておられます。
- リハビリの所もよくしてもらっています。
- はい
- 公正中立にさせていただいています。
- 良くしてもらっています。
- してもらっています。
- 介護保険サービス（デイ・手すり設置など）早急に対応していただきありがとうございます。
- きちんとしてもらっている。
- 希望通りしてもらっている。
- 今のところベストだと思います。
- 計画に沿ってもらっています。

- 職員の対応の仕方に差を感じる。

⇒ご意見ありがとうございます。相談支援業務を行う上では、常に知識や技術を磨いていくことは私たちの必須事項です。専門職としての業務の差が出ないように、職員教育を継続していく考えです。気になったことに関しては、事業所に相談窓口も設けております。遠慮なく連絡をしていただければ幸いです。

事業所相談窓口：佐賀市金泉地域包括支援センター

電話 0952 - 71 - 8100

FAX 0952 - 71 - 8101

担当：管理者 下岡 睦

- はい、良くなされています。
- 提案に沿った内容で満足している。
- 要望に沿った提案・計画をしてもらっています。
- ちゃんとやってもらっています。
- 週1のリハビリ通所が希望ですので、良くしてもらっています。

○要望・意見（苦情）の言いやすさについて

- 特にありません。

• 食事の時間、何分前に行けば良いか知らせてもらえばありがたいです。（いつも呼びに来てもらうので気の毒です。）
⇒ご意見ありがとうございます。ご利用のサービス事業所に対してのご意見も、訪問時にお伺いできれば、お伝えをさせていただきます。お気づきの事は何でも話してください。

- 皆様全員いい方です。
- 良くしてもらっている。

• 本人の目の前で相談しにくい場合があって、前もって日常生活面で困っている事を記入する用紙があるといいのですが。
⇒ご意見ありがとうございます。ご要望にお応えできるように事業所内で検討をいたします。よろしければ、ご家族への連絡調整の際に、直接、ご依頼していただければ、個別対応ができます。よろしく願いいたします。

- 言いやすいです。
- 良い。
- なんでも話しています。
- いつも話を聞いてもらっている。
- 要望は良くきいてもらいたいと思っています。
- 皆さん優しくて「要望・意見」を言いやすい環境にあります。
- 気にかけてもらっています。

• 要支援ですが、2回目の時、休みになり（ウイルスで）1日分、次に繰り越しができませんでした。
⇒ご意見ありがとうございました。介護保険サービスの決まり事によって繰り越しが出来なかったかもしれません。どんなことでもわからないことや気になることについて、訪問時に相談していただければ、ご返答できると考えております。

- 特にありません満足しています。
- 助かっています。

- ・特に要望はありませんが、お願いがある時は何でもしていただいています。
- ・ずけずけ言ってすみません。
- ・言いたいことは言っています。

○その他

- ・個人の家に回って来てくださるので感謝しています。
- ・私の体を気使ってもらい安心して過ごせています。ありがとうございます。
- ・特になし。
- ・よく来てもらい感謝しています。
- ・今のところ別にないです。
- ・いつもありがとうございます。デイサービス楽しんで行けるようです。
- ・電話など、なかなか急いで出る日もなく、すみません。
- ・いろいろ面倒かけると思いますが今後ともよろしく願います。
- ・お世話かけます。よろしく願います。

- ・時々、たまに、家族だけの時間をとってほしいです。本人の前で言えないことがありますので。

⇒ご意見ありがとうございます。よろしければ、ご家族への連絡調整の際に、直接、ご依頼していただければ、個別対応ができます。よろしく願います。

- ・利用者職員の方と和気あいあいといい職場だと思っています。
- ・いろいろ気遣ってもらっています。

- ・土日に相談したい。

⇒ご意見ありがとうございます。事業所が休みの時には、電話を転送し、できる限り相談対応ができるようにしていますが、電話対応のみになることが多い現状です。祝日は営業を行っていますので、祝日を活用していただければ幸いです。

- ・ありません。十分です。

- ・月に5000円程度までサービスの提供を受けられるとのことですが、現在の週1リハビリ通所以外にも利用できる内容を教えていただくと助かります。

⇒ご意見ありがとうございます。要支援認定を受けておられる方は、週に介護保険で参加できる通所サービスが要支援1の方は1回程度、要支援2の方は2回程度と決まっております。事業所によっては介護保険を利用せず、実費で参加できる通所サービスを行っているところもありますので、お調べすることができます。また、金立久保泉地区にも住民主体の運動教室を公民館で開催されている地区がございます。さまざまな社会資源の提案もさせていただきたいと考えております。

みなさま、ご協力ありがとうございました。