

## 【おたっしゃ本舗金泉 令和5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、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、個人が特定される事項については、省略させていただいております。また、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6年3月吉日

### ○職員の接遇について

- 大変良い。
- 問題なし。
- 特にありません。
- いつもお世話になっていて感謝しています。
- いつもこちらのお話をゆっくりと丁寧に聞いてもらっています。
- とても丁寧に良くしていただいています。
- 皆様には良くしてもらって感謝しています。
- 皆さん感じの良い方ばかりでした。
- こと、この件につきましては全くありません。感謝のかぎりです。
- 不愉快な思いをした事はありません。
- 電話連絡を良くいただき、いつも優しく接してくださいます。
- 生活の悩み、心配事、困りごと、訪問時に思いやりの気持ちを持って接してもらっています。
- 気持ちいい対応していただけてありがたく思います。
- 良くしてもらっています。私のほうがあまえております。
- とても対応が良く話しやすいです。

### ○皆様からのご相談への対応について

- 親切で助かっています。
- 良くしてもらっている。
- 息子の相談にもものってもらいありがたい。
- 特にありません。
- 何でも相談できて助かっています。
- 特になく満足しています。

- 今のところはあまりないです。
- 相談しやすいです。
- 高齢の私には気づきません。
- 相談にのってもらいありがたいです。
- お願いした事に対しすぐに対処してもらっています。
- 改善点はなし。

## ○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？）

- してもらっています。
- 良くしてもらっています。
- 特にありません。
- 希望通りしてもらっている。
- 何の問題もありません。
- 令和4年より現在に至るまで実施していただき感謝しています。
- 要望に合ったサービスをして頂いています。
- 要望などに快く対応してもらっています。

•私、わかりません。

⇒ご意見ありがとうございます。おたしゃ本舗の主たる仕事は、介護保険を含む総合相談業務です。ご自宅に訪問をしている職員も対応ができますので、ご不明なことについては何でも相談してください。また、ご提案した内容がわからない場合も遠慮なくお尋ねください。

- 前より良くなって良かったです。
- はい、いつも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

- 言いやすいです。
- なんでも話ししています。
- 言いやすく、助かっています。
- 特にありません。
- 何でも言いやすいです。

•夜、ドアが閉まる部屋があったら良いなーと思いました。夜中、少し寒かったです。

⇒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、定期訪問や電話での生活状況確認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ご連絡ください。

- 苦情なんぞありません。
- 思いに対してよく話を聞いてもらえます。
- 今のままで十分です。

## ○その他

- 特にありません。
- スタッフの皆さん、大変、良い人たちで、良く気づいてもらい感謝しています。
- わからないことを教えてもらったり、提案をいただいたりして、快適に利用することが出来ています。いつも優しい雰囲気です。ありがとうございます。

- 土日にも対応してほしい。  
⇒ご意見ありがとうございます。土日はお休みとさせていただいておりますが、転送電話での相談対応は行っております。祝日は営業を行っておりますので、祝日を活用していただければ幸いです。

- 今後ともよろしくお願いします。
- 入浴の件ですが、一人で入れる人のみ集まって入れる時間帯があったら良いなーと感じました。
- 特にありませんが、あえて申し上げれば、サービス当日身体チェックをしていただいている事です（体温測定です）
- 今まで通りの対応処理で十分です。
- なし（今のところ）
- これからも、今の担当でお願いしたいと思います。

- ヘルパーさんを利用していますが、買い物で45分の1時間にしてもらえたらと思っています。  
⇒ご意見ありがとうございました。公的介護予防サービスの決まり事によって目安の時間が決まっております。1回のヘルパー派遣時間が45分となっております。公的介護予防サービス外での追加支援が検討できる場合もありますので、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相談していただければ、ご提案は可能です。

みなさま、ご協力ありがとうございました。