

ご利用者様・ご家族様アンケート おたっしや本舗 金泉

アンケートへのご協力・ご意見ありがとうございました。

ご意見の中で、改善が必要な内容については検討をさせて頂いております。

また、多数のお褒めの言葉をいただきましたこと、ありがたく思っております。皆様方より頂きましたご意見を念頭に置き、より一層質の高いサービスの提供に努めてまいりたいと思います。今後ともよろしくお願い致します。

(1)職員について

1. あいさつ

(とても良い：21名・良い：27名・普通：1名・悪い：0名・とても悪い：0名・無回答：0名)

2. ご利用者に対しての言葉遣い

(とても良い：21名・良い：25名・普通：1名・悪い：0名・とても悪い：0名・無回答：2名)

3. ご家族に対しての言葉遣い

(とても良い：20名・良い：25名・普通：0名・悪い：0名・とても悪い：0名・無回答：4名)

4. 服装

(とても良い：18名・良い：26名・普通：4名・悪い：0名・とても悪い：0名・無回答：1名)

5. 身だしなみ(頭髪・化粧)

(とても良い：17名・良い：27名・普通：4名・悪い：0名・とても悪い：0名・無回答：1名)

6. 職員の表情や対応・態度

(とても良い：22名・良い：24名・普通：2名・悪い：0名・とても悪い：0名・無回答：1名)

7. 電話の対応

(とても良い：18名・良い：26名・普通：1名・悪い：0名・とても悪い：0名・無回答：4名)

(2)ご利用者様、ご家族様からご相談を受け迅速な対応をしていますか？

(満足：7名・やや満足：4名・ふつう：4名・やや不満：0名・不満：0名・無回答：7名)

「やや不満・不満」の理由をお聞かせ下さい (複数回答可)

1. 連絡がくるまで時間がかかる (0名)

2. 対応されるまでに時間がかかる (0名)

3. 途中経過の連絡が入らない (0名)

4. その他 () (0名)

(3)相談をお受けする時は親身に相談を受けていますか？

(満足：34名・やや満足：6名・ふつう：3名・やや不満：0名・不満：0名・無回答：6名)

「やや不満・不満」の理由をお聞かせ下さい (複数回答可)

1. 忙しそうでゆっくり話せない (0名)
2. 自分の思いをゆっくり聞いて欲しい (0名)
3. 何となく相談しにくい (0名)
4. その他 () (0名)

(4) 苦情について

①苦情・要望が言いやすい環境だと思われますか？

(満足：27名・やや満足：6名・ふつう：11名・やや不満：0名・不満：0名・無回答：5名)

「やや不満・不満」の理由をお聞かせ下さい (複数回答可)

1. 誰に言えば良いのか分からない (0名)
2. 伝える手段が分からない又は少ない (0名)
3. 遠慮をしてしまっている (2名)
4. 言っても改善されない、回答がない (0名)
5. その他 () (0名)

②苦情や要望に対する職員の対応スピードや内容について

(とても速い：10名・速い：23名・普通：6名・遅い：0名・とても遅い：0名・無回答：10名)

③苦情や要望に対する職員の説明方法について

(とても満足：13名・満足：19名・普通：7名・不満：0名・とても不満：0名・無回答：10名)

(5)その他

改善を希望されること等ご意見がありましたらご記入ください。

●アンケートの質問の中身が基本的なことばかりで、ポストへ投函するのも大変です。

基本的な部分は確実にを行うことができるよう、今後も努めていきたいと思ひます。
ポストへの投函はご負担になり申し訳ありません。よりよい回収方法を検討していきたいと思ひます。

●玄関、ガラス戸、外廊下はなぜ掃除をしてもらえないのか、その他ヘルパーさんへではなく、施設の方針(?)そのものに変な感じがあります。

（ 申し訳ありません。ヘルパーの業務範囲は国で方針を定められており、ご希望に沿えない内容もありますが、ご了承ください。制度へのご要望は、より良い内容になりますよう中部広域連合へ遠慮なくお伝えください。
ヘルパー事業所へのご要望等はこちらからもお伝えしますのでいつでもご相談ください。

●有難き事感謝致して居ります。不自由な老の身親身になりご指導頂き有難うございました。今後共相変りもせずご指導お願い申し上げます。お寒い折御身体に気をつけて健康をもっとうによろしくお願い致します。

●お会いした時は何時も笑顔で話して下さいます。こちらの話もよく聞いて下さいますので特に意見はありません。

●やさしくて丁寧な対応に感謝しています。自分の身のまわりのことでも出来ず、今後ともよろしくお願い申し上げます。

●いつも笑顔でとっても感が良く御会い出来るのを心待ちしております。家でもツクイでも近くを御通りの折は是非御顔を見せて下さいネ。
御会い出来るのを心待ちして居ります。

●親身に相談にのって頂きありがとうございます。これからもよろしく申し上げます。

●よく話を聞いてもらえます。

●改善を希望すること等ありません。今までどおりのサービスを継続していただくようよろしくお願いいたします。

●手すりをつけて良かったと母が喜んでいました。

今後可能な限り、ご要望にお応えできるよう努めていきたいと思ひます。
アンケートご協力ありがとうございました。



佐賀市金泉地域包括支援センター

管理者 山本 美余子

電話：0952-71-8100