

ご利用者様・ご家族様アンケート回答 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 : 32 名・良い : 15 名・普通 : 6 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 : 27 名・良い : 19 名・普通 : 7 名・悪い : 0 名・とても悪い : 0 名・無回答 : 0 名)

## 3. ご家族に対しての言葉遣い

(とても良い : 25 名・良い : 17 名・普通 : 9 名・悪い : 0 名・とても悪い : 0 名・無回答 : 2 名)

## 4. 服装

(とても良い : 21 名・良い : 20 名・普通 : 10 名・悪い : 0 名・とても悪い : 0 名・無回答 : 2 名)

## 5. 身だしなみ(頭髪・化粧)

(とても良い : 22 名・良い : 18 名・普通 : 11 名・悪い : 0 名・とても悪い : 0 名・無回答 : 2 名)

## 6. 職員の表情や対応・態度

(とても良い : 28 名・良い : 17 名・普通 : 7 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 : 24 名・良い : 21 名・普通 : 6 名・悪い : 0 名・とても悪い : 0 名・無回答 : 2 名)

## (2)ご利用者様、ご家族様からのご相談対応は適切ですか？

(満足 : 35 名・やや満足 : 7 名・ふつう : 10 名・やや不満 : 0 名・不満 : 0 名・無回答 : 1 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)

#### (4) 苦情相談について

要望・意見（苦情）が言いやすいですか？

(満足：31名・やや満足：11名・ふつう：10名・やや不満：0名・不満：0名・無回答：1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（0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）

#### (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。

- ・難聴ですので思うように会話が出来ないのが残念です。

配慮が行き届かず申し訳ありません。

コミュニケーションが良好に図れるよう工夫したいと思います。今後ともよろしくお願  
いいたします。

- ・外出するときに押し車で疲れます。

ご本人様に合った歩行器を一緒に考えることは可能ですので、いつでもご相談ください。また、  
これからもお元気に外出できるよう、足腰の筋力を維持できるリハビリや体操についても一緒  
に検討できればと思います。

- ・おたっしや本舗より町内の公民館にお話をしに来ておられる時は参加させて頂いておりましたが、いろいろなことは知らずにいましたら、主人が亡くなりました後、お世話さまになっております。本当に嬉しく思っています。これからもお世話様になります。
- ・必要な時は家族の相談にも耳を傾けて頂き、感謝しています。
- ・何でも思うように話せるのがとってもいいです。楽しみです。ありがとうございます。
- ・話し相手になって下さってとても楽しみにしています。
- ・いつお会いしても、とっても親しみ感が深く〇〇さまのお顔を見ただけでホッとして何だか幸せに包まれます。時々顔を見せて下さいね。待ってます。〇〇さま！！
- ・無理も聞いていただいてありがとうございます。これからもよろしくお願いたします。

今後も可能な限り、ご要望にお応えできるよう努めていきたいと思います。

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