

平成19年度介護サービス第三者評価事業アンケート集計結果(受診事業所)

評価事業所数	178
回収事業所数	130
回答数	135
回答割合(事業所数)	73.0%

質問1 第三者評価についてはどこでお知りになりましたか？	回答数計	
	回答割合	回答数
①支援機構からの募集通知	19.3%	29
②京都府の集団指導	62.0%	93
③支援機構ホームページ	4.0%	6
④その他	12.7%	19
無回答	2.0%	3

(その他の内容)

・第三者評価事業がスタートした時から受診を考えていた。
・試行実施事業で受診している。(2件)
・以前に受診している。
・法人内他事業所で受診していたため。
・京都府からの書類による
・3年前に受診していたので。
・以前から知っていた。(2件)
・定期的に受診をしている。
・モデル事業の時に受診しています。
・京都市老人福祉施設協議会
・試行期間のときにも受けた。
・介護サービス情報の公表の時のチラシ
・できるだけ受診するという法人の方針あり。

質問2 介護サービス第三者評価を受診された感想は？	回答数計	
	回答割合	回答数
①意義があった	94.8%	128
②わからない	2.2%	3
③意義がなかった	0.7%	1
無回答	2.2%	3

質問3 第三者評価を受診されてよかったことは？(複数回答可)	回答数計	
	回答割合	回答数
①サービスの質の向上のための具体的手法についてヒントを得た	47.1%	113
②事業所内での意見交換等、コミュニケーションが増えた	35.0%	84
③情報公開が期待できる	11.7%	28
④その他	5.8%	14

無回答	0.4%	1
-----	------	---

(その他の内容)

・事業の改革を模索していたので、どこから手をつけていいのかという足がかりになった。現在それを基に進行中です。
・必要な事柄を確認できた。
・第三者評価がどういうものか理解できた。
・見直しができる良い機会となり委員会を発足させることが出来た。
・事業運営の点検が行えた。
・職員の介護サービスや職場環境についての意識が向上した。
・自分達が日常行っている業務の見直しや介護保険への理解がより深まった。
・社会的ニーズに応えられるサービス水準かどうか客観的に評価が受けられる。
・なし。
・小さい事業所なので目を向けていない所がわかりました。
・事業所の質について考えさせられた。
・自分たちの業務をふり返り、評価できるところ、改善すべき点が明らかになり、それを職員の共通認識をすることができた。
・毎回何らかの形で改善ができています。
・サービス提供に対して自信となった部分もあった。

	回答割合	回答数計
質問4 評価機関の対応はどうでしたか？		136
①充分満足している	43.4%	59
②概ね満足している	50.0%	68
③やや満足していない	4.4%	6
④満足していない	1.5%	2
無回答	0.7%	1

	回答割合	回答数計
質問5 上記の理由はなぜですか(複数回答可)		194
①評価結果の内容	40.2%	78
②評価調査者の資質	43.3%	84
③評価機関の事務局体制(連絡体制)	8.8%	17
④その他	5.7%	11
無回答	2.1%	4

(その他の内容)

(充分満足・概ね満足を選択)

・的確なアドバイスが受けられたため。
・コミュニケーションをとりながら丁寧に対応して下さった。
・第三者の立場で評価に日頃気づいていない点をご指導頂き再認識させられました。
・法人、病院併設の事業所としての評価。
・調査者の個人的感覚で評価している。
・書面だけでなく実態を正確に評価頂いた。

- ・事業所の粗探しをされるかのような印象があったが調査者の誠実な姿勢と説明でその意義が理解できた。(調査者の資質)
- ・はじめからあたたかい励ましの気持ちと視線を感じました。お互いによりよい福祉を目指していることを実感しながら充実した時間を持つことができました。

(やや満足していない・満足していないを選択)

- ・サービス内容に関する具体的助言・アドバイスが受けられない。
- ・評価委員(調査者)の選出。
- ・やや基準の押しつけがあり、評価・アドバイスという姿勢ではなかった。
- ・第三者評価を受けてその直後、強制的にまた第三者評価を受けさせられる理由が不明。

質問6 評価機関に望むことは?(複数回答可)	回答数計	
	回答割合	回答数
①受診事業所についての情報収集と理解	41.3%	66
②事務局体制(連絡体制)の整備	7.5%	12
③評価能力のレベル・アップ(アドバイス・レポートの表現力の向上・迅速な審議体制等)	30.0%	48
④その他	8.8%	14
無回答(特になし含む)	12.5%	20

(その他の内容)

- ・もう少し早い回答が欲しい(他の評価機関の方が迅速だった)。
- ・評価機関の選択肢を増やして欲しい(ex. 現場経験者や現任の方が多機関)。
- ・代表事業所(メイン事業所)以外も評価して欲しい。
- ・現場では、人・物・金に制約があり事業運営が困難です。しかし、法的基準として望まれる事務作業は年々増加傾向にあり、そのあたりの矛盾を担当公的機関に正しく報告して欲しい。上層部より言われるだけでなく、その上層部の金の使い方、考え方の管理・評価・提言をお願いします。
- ・安くしてほしい。
- ・第三者評価をより良いものにするために今後もレベルアップしていただきたい。(評価能力)
- ・評価の理解と柔軟な対応。
- ・評価調査員によって評価内容が異なる様、公平な評価体制。
- ・評価調査者。
- ・受診料(評価料金)がもう少し安くなってもらえると助かります。
- ・2,3ヶ月おきに第三者評価を強制しないでほしい。
- ・書面審査にかなりの時間を要します(チェック項目が50項目なので)1日の受診では短いと感じました。
- ・「評価をされること」への恐れを無くす事が受診向上につながると思う。
- ・時間の短縮。
- ・アドバイスレポートがもう少し早くいただけるとうれしいです。

質問7 評価調査者に望むことは?(複数回答可)	回答数計	
	回答割合	回答数
①評価調査者としての適切な態度	22.3%	39
②訪問調査の実施スキル(コミュニケーション能力・効率的な実施等)の向上	33.1%	58
③介護保険サービスに関する専門的知識の向上	20.6%	36

④その他	7.4%	13
無回答(特になし含む)	16.6%	29

(その他の内容)

・迅速な評価。
・今回の調査者で満足でした。
・誠意ある対応をしていただきました。
・訪問看護についての知識。
・専門用語がむずかしく、平易な言葉で説明してほしいというところもあった。
・評価の理解と柔軟な対応。
・所属機関毎に評価に対する考え方が若干異なる様に思いますので、どこから来られても同じ考え方で評価となることを望みます。
・有料老人ホーム(特定施設) に対する理解。
・幅広く、いろいろな所に行かれるので大変とは思いますが各事業の役割や特徴を知っておくことは大切だと思います。
・受診事業所の実情にあわせたアドバイスや多方面からの評価・アドバイスを頂きたい。
・調査団体および調査者が統一した判断が出来るように、支援機構は共通評価項目の回答方法を明確に調査団体に伝えてください。
・丁寧に対応されていました。
・継続して見守って下さい。

〔自由記載欄〕

(評価内容について)

・評価を受けた項目において不十分との回答があった箇所について、具体的にどのように改善した方がよいとの具体例を示して頂けたらなおありがたいので今後は検討していただきたい。
・実地指導と異なり意外であった。例えば身体拘束については何もなかった。各職種が集まって利用者のカンファレンスを行い、また、各職種が出席して担当者会議を開き、個別ケアに望んでいる議事録等システム表もあるのに、説明不足かもしれません理解して頂けなかった。ストレスについての対応を面談等で行っているが、プリセプター等のシステムがないことを繰り返し指導された。出来ていないことに対して具体的な指導をいただきたいと質問をしても応えて頂けなかった。
・非常に高く評価していただき励みになりました。調査時又は、アドバイスレポートにおいて、もう少し細部にわたってアドバイスをいただきたいと思いました。
・大変高い評価をいただきありがとうございます。第三者の客観的な視点により当施設の長所・短所を改めて認識することが出来ました。ご指摘をいただいた点は早急に各フロア職員、リーダーと検討し改善に向けて取り組みを行いました。今後も「自分の施設がどういう現状なのか」という事を職員全員が認識するために、年単位のスパンで受診させて頂こうと考えています。
・指摘を受けた事項が京都府の見解と違っている点があり困惑しました。
・今後の改善目標の要介護者の食堂等のスペースが狭い点については土地・建物の構造上、増改築がむずかしい(毎日の健康体操やクラブ活動のコーラス、お花あそび等、すべて希望者全員参加で行っている。)・地域交流について健康な人は積極的に外部の行事やサークル活動に参加されている。事業所内の行事については保安上の問題があるので、ご家族と紹介者、予約申込みの方にご案内している。
・理念に対する考え方に意見の相違があった。(法人の理念でも良いと思っていた為)
・介護保険としてのアドバイスだけでなく、実質的な質の向上に関するヒントを預けたことに今後の方向性が見えました。
・今回の調査員の方は親しみやすい態度でアドバイスしてくださり理解しやすかったです。いただいた調査結果に対しては、しっかり受け止めて今後活かしていきたいです。その反面、調査内容に偏りがみられたように思います。広い視野でのアドバイスをいただければ幸いです。
・第三者による目線は非常に有効であった。施設の状況に沿ったアドバイスを頂くことが出来ればと思います。

<ul style="list-style-type: none"> ・施設の特性・地域性を尊重した評価をして頂きたい。
<ul style="list-style-type: none"> ・介護療養型医療施設としてのサービス向上への取組み評価が適切に行なわれ、前回の施設と同等の審査結果に比し評価事業への好感が持てた
<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧に適切・適確なアドバイス、評価をして頂き自分たちの業務内容や質の見直しと今後の課題、到達を明確にすることができました。特に事前利用者アンケートで率直な意見をいただけて大変参考になりました。みんなで検討して役立てていきたいと思ひます。
<ul style="list-style-type: none"> ・概ね予想できたことであり、改善が必要な事項である
<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し厳しく評価してほしかった（実際より高い評価だったと思ひます。これでは次に質の向上につながりません） 職員の対応が事前の自己評価だけでなく現場に入っての職員の対応方法やカンファレンスのあり方、内容など実際にみでの評価をもって重視すべきではないかと思ひます。

(評価手法について)

<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートを利用者に送る時に第三者評価のアンケートが入っているということがわかるような封筒にして欲しい。開封する前に捨てようとしたり、気分を害されたご家族がおられました。
<ul style="list-style-type: none"> ・1日で全てを評価することはかなり無理があると思ひますので、その点検討してもらえればと思ひます。
<ul style="list-style-type: none"> ・今回受診希望事業所のメインが介護老人福祉施設だったため仕方ないのですが、併せて希望する事業所に訪問介護、通所介護、居宅介護支援事業所を挙げておりましたので併せて評価して頂きたかった。
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートについてどのように評価に反映されているのでしょうか。又調査方法についても事業所の判断にゆだねられているところなど改善の余地があるのではないのでしょうか。評価機関の評価はどのようにしておられるのですか。

(評価項目について)

<ul style="list-style-type: none"> ・評価項目が施設向けになっている。在宅サービス向けも必要ではないかと思ひます。
<ul style="list-style-type: none"> ・評価内容について実際の現場ではどうかと思われる項目あり。もう少し現実的評価のしやすい内容への検討をお願いします。
<ul style="list-style-type: none"> ・取組みとして評価できる部分はもちろんありますが、質の向上のために求められる部分と制度的な課題等とのバランスが取れなくなっている印象があります。利用者様に対する質の向上に関することはもちろん、従事する上での課題や実態の評価等も反映されるような事業であってほしいと思ひます。
<ul style="list-style-type: none"> ・法令等を遵守することは、当然と考えているが設問等の解釈のちがいがから厳しい判断をされた。今後調査者の事前研修などを通じて出来る限り判断基準を設けて欲しい。
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の声が最も大切です。質問の意味がわかりやすい事と正直に記入できる質問などの配慮があればわかりやすいのではないかと思ひました。利用者の満足不満足の声も聞きたいです。
<ul style="list-style-type: none"> ・以前より共通評価項目の回答の仕方に迷う点がいくつかあり、回答方法の注釈などを受診者にも頂きたい。
<ul style="list-style-type: none"> ・評価項目におけるそれぞれのハードルに高低差がありすぎるように思ひます。入居者の方にとってどうか、もっと入居者の目線で考えるべき内容があると思ひます。

(評価機関、評価調査者について)

<ul style="list-style-type: none"> ・評価事業そのものについては大変有意義であったと思ひているが、①アンケート用紙の入れ間違い②評価結果の入れ間違い（他事業所と）があった。（特に大変憤慨に思った）
<ul style="list-style-type: none"> ・同法人で評価を受けたが、12月受診、2月受診であったが公開された時期は後者の方が早かった。3ヶ月後の受診事業所の方の公開のほうが早いというのはどうかと思ひます。
<ul style="list-style-type: none"> ・評価者の方々がとても良く現場の実情をご存知だったのでとても有意義なものとなりました。
<ul style="list-style-type: none"> ・3名チームの構成が良かったと感じます。ベテランの方から新人の方で様々な視点で見いただきました。
<ul style="list-style-type: none"> ・当事業所への評価員については適切な対応でとても満足していますが、他事業所から聞くところでは同地域で仕事上の関係機関から(ケアマネ等) 評価員として来られた方があり、とても不信に思ったとの事でした。このような配属にならないような配慮をよろしくお願いします。
<ul style="list-style-type: none"> ・評価者とのカンファレンスの中で、なにか上の立場から欠点を指摘されているような感じに受け取れ、共にサービス向上に対して前向きになれたら良かったと思ひます。
<ul style="list-style-type: none"> ・評価調査者間でも一定の基準があいまいに思えました。例えばAさんは「これはAです」と言われてもBさんは「これが出来ていないからBです」と言ってみたり受診者の前で話し合うのはどうかかと思ひました。

<ul style="list-style-type: none"> ・調査評価者の方が、評価日の後、充分に見ることができなかつたとの理由をと正しく評価する為にとの理由で、再訪までして頂きました。有料老人ホームに対しての認識を新たにしたとのお言葉も頂き、恐縮しております。
<ul style="list-style-type: none"> ・三人ともしっかりと現場のことも把握されていて、かつ押さえるところはしっかりみられたように思いました。そして事業所のサービスの質の向上を共に考えていくという姿勢が好印象でした。
<ul style="list-style-type: none"> ・当事業所については大変よい調査員の方に来ていただき適切な指摘を詳細にいただき感謝しています。評価機関によって内容に差が大きいようなことを聞きますので、その点についてご確認いただければと思います。
<ul style="list-style-type: none"> ・現場の状況をよくご存知の調査員の方だったと思われます。ですので「このようにしてみたら評価できますよ」というような実践可能なアドバイスをたくさんいただき今後に生かすことができるのではと思いました。
<ul style="list-style-type: none"> ・当事業所の取組を評価して下さる好意的な対応と丁寧な助言が頂き安心して調査を受けることができました。評価結果については当日説明を頂いたとおりの内容でしたので満足しています。
<ul style="list-style-type: none"> ・何よりも調査員を評価したい。当方も変に気を遣うことなく「ここが自分たちの職場の弱点」と素直に捉えることができました。
<ul style="list-style-type: none"> ・当事業所のサービス種別の業務内容にとっても詳しい方がおられ、きちんと評価して下さっていると感じられとても満足です。アドバイスを活かして、よりよい事業運営ができるよう努力して行きたいと考えています。また定期的に受診したいです。

(支援機構に対して)

<ul style="list-style-type: none"> ・希望としては、どこかもう少し受診までの手続きを簡素化することはできないだろうかと考える。
<ul style="list-style-type: none"> ・調査員の継続的な研修をしていただいて、より実りある評価ができるように望みます。
<ul style="list-style-type: none"> ・京都府の第三者評価が今後も続いていくことを望みます。
<ul style="list-style-type: none"> ・評価機関によっては随分厳しい所もあると聞いており、落ち込むこともあるというように聞いているので、質の均一化などは課題ではないかと思えます。
<ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価（する側）になるには研修や所属が決められていますでしょうか？誰でもなれますか。あるなら教えてください。
<ul style="list-style-type: none"> ・1回目の第三者評価の結果がこないうちに再度第三者評価を受けさせられるのはやめて欲しい。
<ul style="list-style-type: none"> ・他の施設受診結果をネットで見ているが、調査内容はある一定のものがありますが、調査員によっては評価視点に少しバラツキがあるように感じています。第三者評価というシステム上、改善すべき点ではないかご一考を。

(評価の感想)

<ul style="list-style-type: none"> ・施設で委員会を設けることで職員の意識も向上することが出来、アドバイスレポートでは気づけなかつた点をご指摘いただき、改善に向け今後も問題意識を持ち続け、サービス向上できるよう努力してまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ・準備も大変で当日も大変な緊張の中で実施してもらいました。結果として、準備する段階で色々気づきをさせて頂き、また当日も当事者と違う目線で気付いて頂ける事に感動しました。これからもより利用者の在宅生活支援をしていきたいと思います。
<ul style="list-style-type: none"> ・受診については本当に受けて良かったと思っています。調査員からいただいたアドバイス等について納得いくものでした。十分に検討し、サービスの向上に繋げていきたい。
<ul style="list-style-type: none"> ・大変有意義でした。たくさんの質の向上へのヒントを得られたことは、当事業所にとってメリットとなった。評価調査員の皆様へ感謝します。
<ul style="list-style-type: none"> ・全職員のサービスの質の向上に対する意識を高める良い機会となりました。
<ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価を受診するにあたり、日常の業務を見直す機会になったと思われる。アドバイスレポートに書かれた事は日ごろ気になっていた事でもあり、今後これらを改善し、よりよいサービスが提供できるよう取り組んでいきたいと思っています。
<ul style="list-style-type: none"> ・市内施設と比べ、あまりの評価の低さに驚くとともに当施設の資質の低さを痛感させられた。受診の意向は監査前の対応策が主であったがアドバイスも含め前述以上に有意義なものであった。
<ul style="list-style-type: none"> ・適切な評価をして頂いたと思っています。評価機関の方の対応も礼儀正しくアドバイスも適切で好印象でした。30人規模の小事業所が第三者評価受診を決意し臨んだのですが準備、日程調整等、正直大変でした。管理者、サービス提供責任者もサービス現場に出向かなければならない場面も多くあり、運営管理のみに専念できる状況ではないからです。いろいろと不安・悩みを抱えながら、いかに良いサービスを提供し、事業所を健全に運営していけるか常に考えています。今回の評価の低かつた項目について、今後努力してレベルアップしていきたいと思います

<p>・細やかなアドバイス有難うございました。評価結果を広報誌に掲載すると共に各会議での勉強会の資料にさせていただきます。</p>
<p>・事業所としては過去にも受診しておりましたが担当させて頂いたのは初めてでしたのでわからない事が多く、はじめは大変困りました。しかし項目を確認する段階でできていない事に取り組めたり、整備すべき事を確認する良い機会となりました。又評価調査者の方も出来ていない事に着眼するのではなく良い部分を見つけようとして下さる姿勢や、具体的なアドバイスを頂いた事で職員のモチベーションがあがりました。ありがとうございました。</p>
<p>・当事業所は初めての受診でしたが、全員で自己評価をしたり勉強会を開いてきたので、全職員の共通の認識を持つことができました。それとみんなが前向きになれる結果及び、アドバイスをいただけたので大変良かったと思う。</p>
<p>・今回の評価結果を全職員と共有して施設全体のレベルアップにつなげたいと思います。</p>
<p>・評価をしていただき職員全員で改善する点、自信になったこと等が再確認できて良かったと思う。3年後も受診しようと思う。</p>
<p>・第三者評価を受けることでサービスの見直しや新たな視点を持てる良い機会になりました。</p>
<p>・施設方針、状況を十分に理解して頂きました。今後の参考にし、より良い介護サービスの充実に努めたいと思います。</p>
<p>・第三者評価は「気づき」を促す点で大変有効であったと思っています。</p>
<p>・今回の第三者評価は本当にありがたく感謝しています。当事業所が力を入れているところは評価していただき、できていない所は具体的なヒントをいただきました。</p>
<p>・各事業所2〜3年ごとに受診したいが、法人として毎年1事業所が受診して、課題・方向性等共有化を図りたい。</p>
<p>・普段の事業内容の見直しをできましたし、今年4月の事業拡大に対する府の対応もこの第三者評価受診を評価していただきました。</p>
<p>・不十分などころの気づきになり今後の業務の改善、研修にも力を入れたいと思います。</p>
<p>・業務の取り組み等の理解を示していただき感謝しています。不十分な点については、ご指摘をいただき改善につなげたいです。</p>
<p>・今回はじめて第三者評価を受診したことで、事業所の中で気づけなかった点を気づかせてもらい、あらゆる面で向上心が生まれました。利用者の喜びの声と同様に声にならないささいな思いも大切に受け止め、真摯に対応することにより、利用者から信頼されるサービスの提供に努めていきたいと思っています。</p>
<p>・客観的評価が受けられ、改善につながる良い機会になった。事前に書類点検もあり、積極的にかかわってもらえた。</p>
<p>・とても好意的に見ていただいたように思えて感謝しています。出来ている所と今後の課題等を整理していただけて我々の中にもスムーズに理解ができた。</p>
<p>・初めての第三者評価で試行錯誤の中で取り組みましたが、自分達のサービスを振り返るのに大変有意義でありました。今後も定期的に受診させていただきたいです。</p>
<p>・今回の受診により色々と勉強になりました。</p>
<p>・評価を受けることに大変緊張をしましたが、介護事業への理解が集団として深まったことがとても良かったです。まだまだ不十分な点を改善しながら今後に生かしたいと思います。</p>
<p>・調査前に職員で評価委員会を設け何度も検討を重ね不備の見直しなど行った事が職員間のチームワークがまとまり良い方向につながった。今後にむけて意識が高まり常にこれでよいのかと話し合う方法も獲得していきたいと思う。受診料が少しでも安くなれば有難いです。</p>
<p>・実際にケアマネや主治医や家族、PTと連絡をとっていても日常業務に追われ後まわしになり記録に残していないこともあります。ここ何年かで色々な様式を試しましたが、今回アドバイスを受け忙しい中でも工夫次第で記録とる方法のヒントを得ました。</p>
<p>・当事業所の問題点がわかった。一度にすべてを改善することはむずかしいが、一つ一つ改善しようと職員が考えてくれるよい機会になりました。</p>
<p>・評価当日までの準備段階を経験するだけでも勉強になりました。受診後は充実感と団結力が生まれたように思います。今後も3年に1回ぐらいのペースで受けていきたいと思っています。</p>
<p>・いろいろアドバイス頂いて大変参考になりました。</p>
<p>・受診中に具体的な改善方法等をアドバイスくださった。受診して良かったと思っています。</p>
<p>・今回の受診で、不足している部分と備わっている部分がはっきり分りよかったです。</p>
<p>・個別の具体的なアドバイスは今後の改善に活かしたいと思いました。評価者の皆様も言葉を選んでおられるお気遣いがとても印象的でその点でも参考になりました。</p>

<p>・良い評価を頂き今後が大変です。1つ1つ再度見直しよいサービスの提供に努めます。</p>
<p>・今回受けたことで自らを見つめなおすきっかけとなり良い部分、改善しなければならない部分がわかりました。よく「数時間来ただけで何が分かる？」と言うことを耳にしますが、数時間だからこそ客観的に見れるのだと思います。その中でいかに自分達の日々の業務や理念を分かってもらえるか？それはこちらが日々思っていないとだめだということだと思います。</p>
<p>・自分たちが日々行っているサービスについて、これでいいのか、今後どのようにしていったらいいのか等再認識するとともに、スタッフ間でも話し合える機会を持つことが出来良かったと思います。</p>
<p>・評価を受けることは、事業所にとって、自分達自身についても見直すことができる良い機会だと思います。サービスの質の向上、しいては、御利用者に喜んでいただくためには、必要なことだと思います。</p>
<p>・ものすごく細かい所まで見ていただき、我々が見てない所がわかりました。その部分を見直し、よりよい事業所を目指していくためにやはり評価を受けて良かったと思いました。</p>
<p>・小さい事業所には値が高い。特に毎年受けたいがその点が・・・</p>
<p>・今回受診を行い、一番の利点と言えば職員間の理解度が各項目ごとに違いがあり意志の統一には非常に良かったです。</p>
<p>・はじめて第三者評価を受診しました。開設から2年半、夢中でやってきましたが業務全体について、また福祉施設のあり方など、心をこめて見て下さる機会を得たことは本当によかったと感謝しております。結果として大変よい評価をいただいたことを全員で喜びあうことができました。次へのステップを目指しさらに努力を重ねてまいります。</p>
<p>・ご指導ありがとうございました。今後もサービスの向上に努めて参りたいと思いますのでよろしくお願いたします。</p>