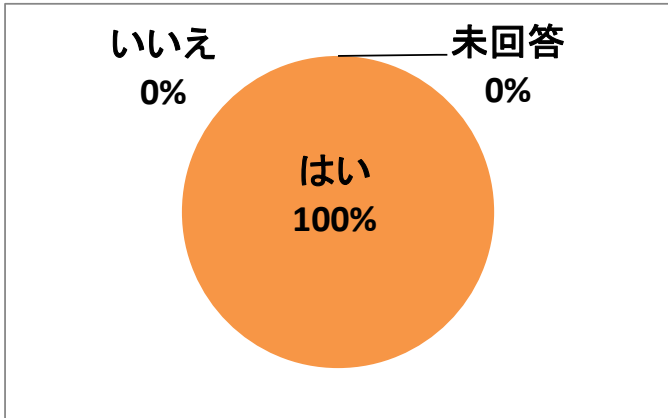


対象部署
ヘルパーステーション

配布数	37
回答数	32

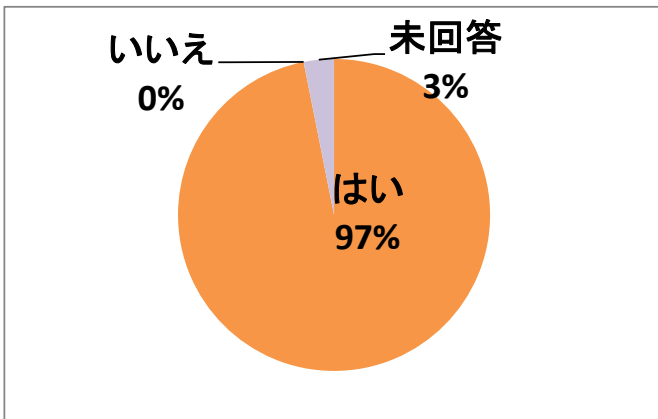
回答率	86%
-----	-----

1. スタッフの対応(電話・窓口・サービス提供時)は適切ですか？



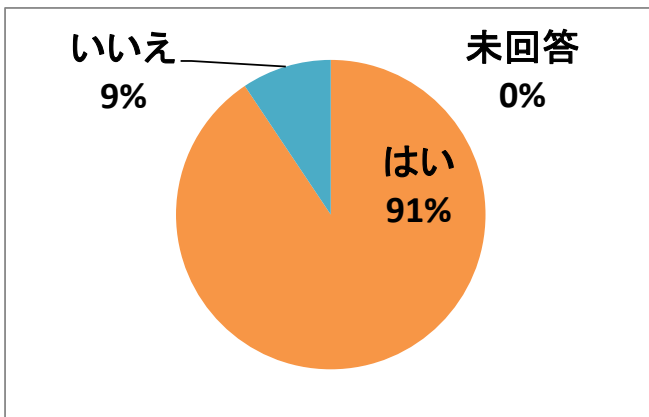
はい	32
いいえ	0
未回答	0

2. スタッフは気持ちの良い挨拶が出来ますか？



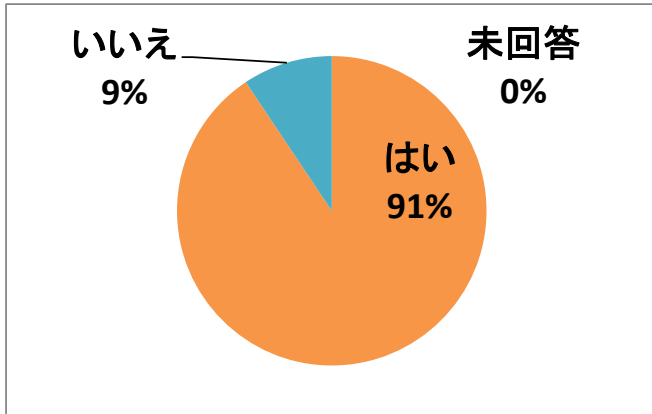
はい	31
いいえ	0
未回答	1

3. 困ったことや苦情・要望の相談ができるスタッフはいますか？



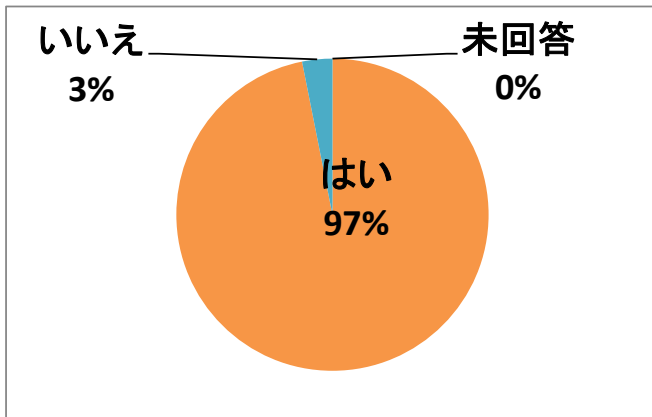
はい	29
いいえ	3
未回答	0

4. スタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任を持って対応ができていますか？



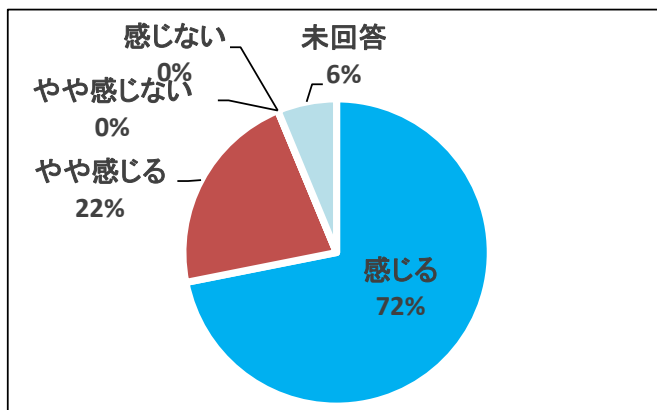
はい	31
いいえ	1
未回答	0

5. 安心してご利用いただけるサービスとなっていますか？



はい	31
いいえ	1
未回答	0

6. スタッフによるサービスの提供は計画どおり行えていますか？

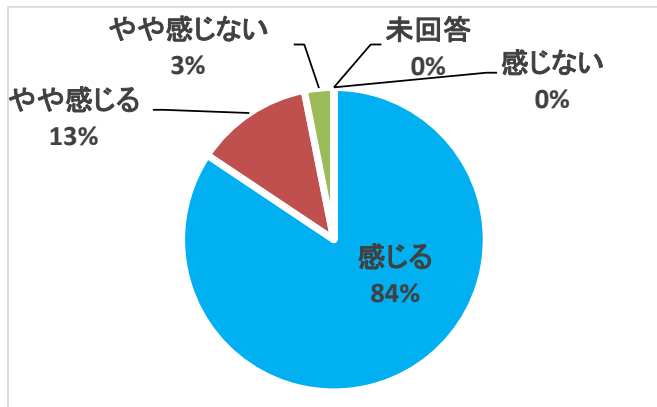


感じる	23
やや感じる	7
やや感じない	0
感じない	0
未回答	2

6. スタッフによるサービスの提供は計画通り行えていますか？(自由記述)

- ・優しくて親切です。
- ・スタッフの方によって少し物足りなさを感じます。
- ・スタッフによる
- ・話し相手で楽しい事がいっぱいありますが、時間が足りません。もう30分あればと思います。
- ・親切な対応に感謝しております。
- ・いつも丁寧に掃除して下さるのでありがたいです。
- ・料理をしてもらうとき、少しづれが起きますが、私からお願いして次からはよくなります。

7. スタッフの言葉遣いや対応にはやさしさや思いやりが感じられますか？(自由記述)

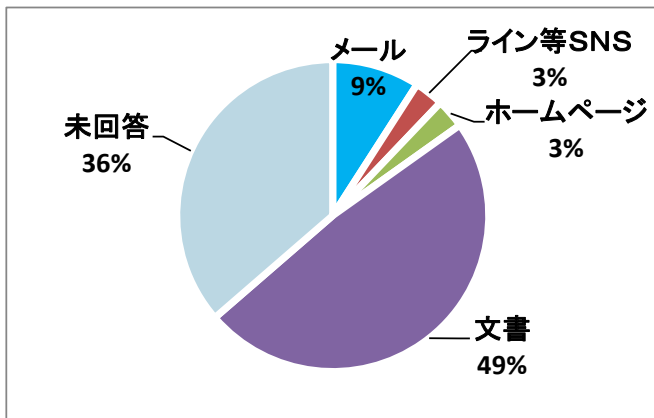


感じる	27
やや感じる	4
やや感じない	1
感じない	0
未回答	0

7. スタッフの言葉遣いや対応にはやさしさや思いやりが感じられますか？

- ・大変親切で優しい方です。
- ・よくしていただいています。
- ・いつもみんな親切で優しいです。
- ・スタッフによる
- ・趣味の多い方なので楽しく過ごすことができます。
- ・思いやりのある対応にただただ感謝のみです。
- ・優しい言葉使いに安らぎを覚えます。
- ・今でも充分満足していますが、より家族のような目線、視座があるとより一層本当に有難いです。
- ・誠心誠意対応して頂いていると感じています。

8. 施設からの情報発信の媒体として、望ましいと思われるものは？



メール	3
ライン等SNS	1
ホームページ	1
文書	16
未回答	12

8. 情報発信の媒体として望ましいものは？(自由記述)

- ・スタッフより聞く。
- ・口頭で直接。
- ・文章で送って頂ければより良く貴社のご用向きがわかると思われまので宜しくお願い致します。
- ・老人ですので文章で願います。
- ・上記すべてにおいていつも親切に対応して頂き、いつもありがとうございます。Yスタッフ様、異動されたとのこと、当初より大変お世話になりました。本当にありがとうございました。
- ・文章(何回でも読める)
- ・汎用的な物はメール、個別のものはSNSが良いと思います。

9. その他、気になること・聞いておきたいこと等(自由記述)

施設からの回答

- ◆アンケートへのご回答ありがとうございました。
- ◆「3. 困ったことや苦情・要望の相談ができるスタッフはいますか?」という質問で、「いいえ」が3件ありました。ご心配・ご不安をおかけしてしまい申し訳ありません。「5.安心してご利用いただけるサービスとなっておりますか?」「7. スタッフの言葉遣いや対応にはやさしさや思いやりが感じられますか?」という質問のご回答の結果とも繋がるものだと思っております。サービスご利用についてのご意見や要望はもちろんですが、お身体の不安や日常のご心配など気軽に声をかけて頂ける関係作りに取り組んで参ります。また、サービス提供責任者にお声掛けを頂くと必要な連携を取る際、スムーズかと思えます。ただ、日々訪問させて頂いているスタッフであつても一先ず気軽にお声掛け頂けます。すぐにお答えが難しい時には一旦お時間を頂くこともあるかもしれませんが、対応させて頂きます。今後も相談しやすく安心してご利用頂けるサービスとなるよう、挨拶や接遇などスタッフ間でも意識を共有すると共に、研修等行なって参ります。
- ◆「6. スタッフによるサービスの提供は計画通り行えていますか?」の回答で「スタッフの違い」のお声を頂いております。スタッフ感の情報の連携を今以上に意識を高くすると共に、会議中でのケースカンファレンスにて同じサービスが提供出来る様対応していきます。また「時間が足りない」とのご意見ありがとうございます。「お話のお付き合い」としてお時間を頂戴出来ない中で、なかなか難しい状況ではありますが、スタッフがスムーズに必要なサービスをこなすことでゆとりを持ち声をかけて頂けやすい雰囲気づくりを目指して参ります。
- ◆「7. 情報発信の媒体」については、現状の確認を致したくご質問させて頂きました。サービスの変更など大切な知らせは基本的に文書でのご提供になるかと思えますが、災害時のホームページ活用など、用途に合わせた対応が必要だと感じています。情報の正確性・安全性・利便性等について、メリットデメリットを十分に検討し、様々な情報発信方法を駆使して参りたいと思えます。アンケートでも「ライン等で情報交換ができるのでは?」といったご意見を頂いております。迅速かつ正確な連絡が家族様と取れる手段についても、併せて検討していきたいと思えます。