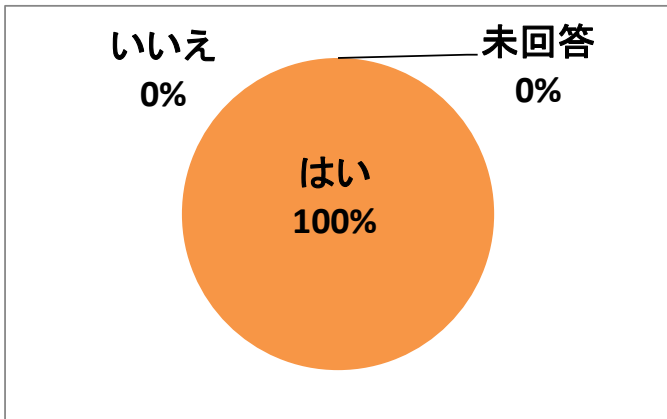


対象部署
介護老人福祉施設

配布数	50
回答数	32

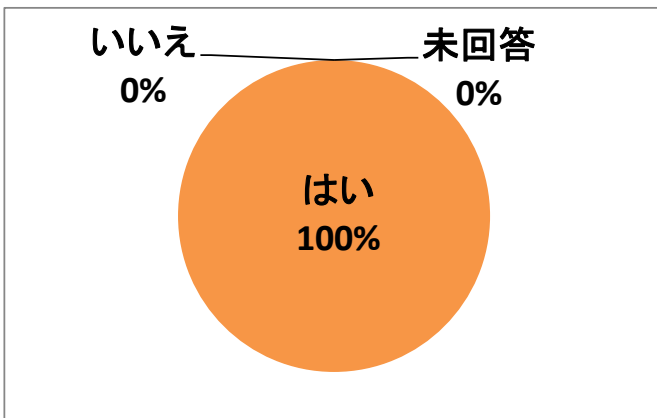
回答率	64%
-----	-----

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？



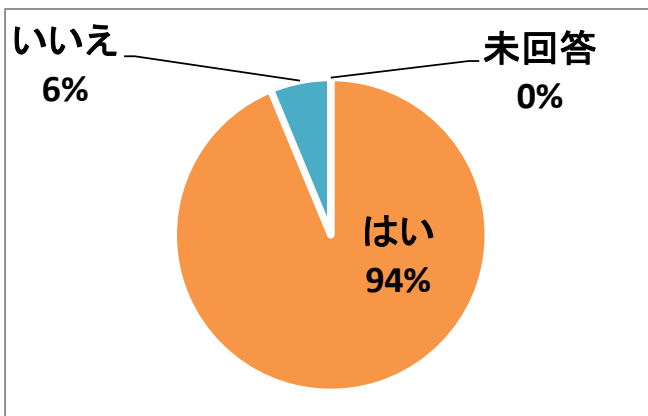
はい	32
いいえ	0
未回答	0

2. スタッフは気持ちの良い挨拶ができていますか？



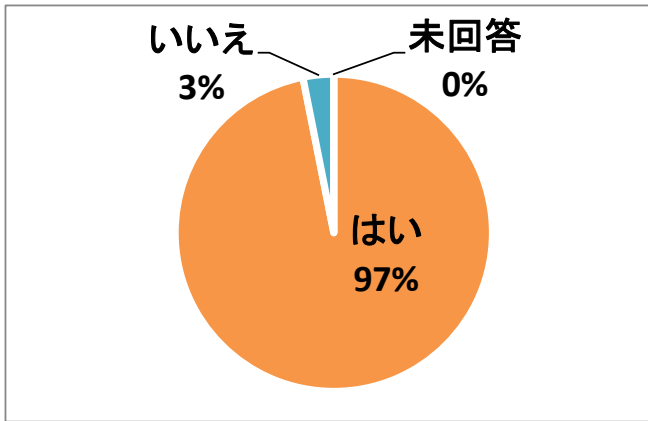
はい	32
いいえ	0
未回答	0

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？



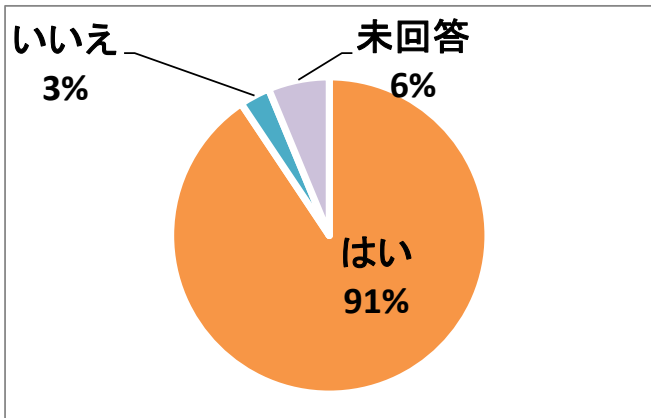
はい	30
いいえ	2
未回答	0

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



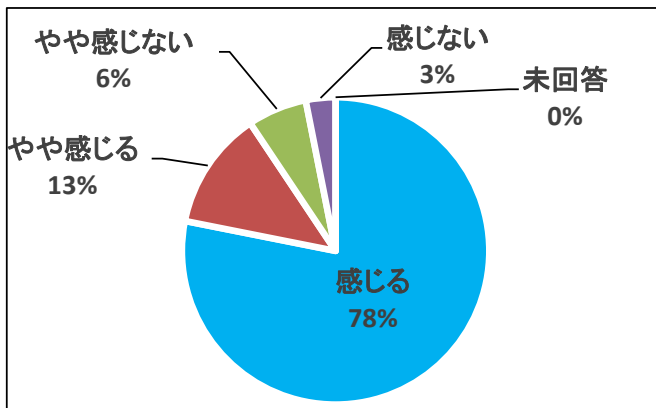
はい	31
いいえ	1
未回答	0

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	29
いいえ	1
未回答	2

6. 健康状態や身体状況等、ご利用者のご様子の報告は適切に行われていますか？

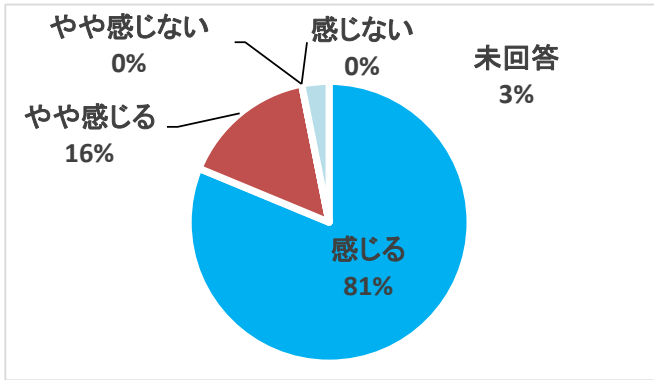


感じる	25
やや感じる	4
やや感じない	2
感じない	1
未回答	0

6. 健康状態や身体状況等、ご利用者のご様子の報告は適切に行われていますか？

- 大変お世話になっています。ありがとうございます。
- 検査報告書、氏名誤記
- 総て十分にやって頂いて感謝しています。
- 訪ねてくるたびに様子を知らせてもらっています。
- いつも忙しくしておりますが、伺ったときはやさしく説明をして頂いています。ありがとうございます。
- 少しの事でもすぐに連絡を頂けるので、ありがたいです。

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？

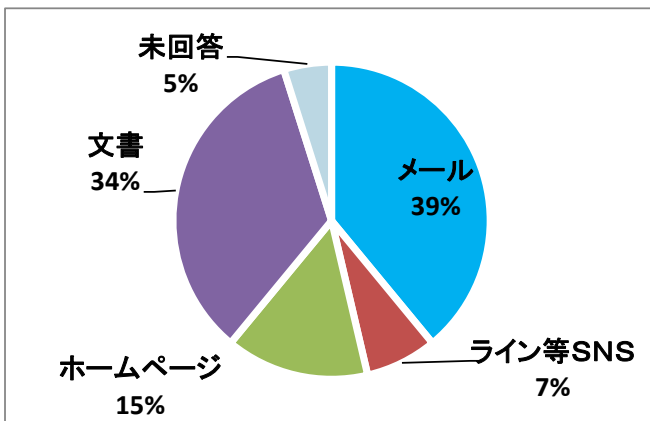


感じる	26
やや感じる	5
やや感じない	0
感じない	0
未回答	1

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？

- 感じない方もいらっしゃいます。人手が足りていないのが分かりますので、仕方ないです。
- いつも丁寧な言葉を掛けて頂いています。
- 対応も十二分にやっています。
- 細部まで心遣いされていて、安心してお任せできています。
- いつもお声かけ頂いているようで、母も安心して毎日過ごしています。このスタッフの皆さんはやさしいと喜んでおります。

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	16
ライン等SNS	3
ホームページ	6
文書	14
未回答	2

8. 情報発信の媒体として望ましいものは?(自由記述)

- 私は家が近所で、すぐに身に行けるので、今のままでも災害時は大丈夫ですが、家族が遠い方はは、HPなどで見えるといいと思います。
- お電話でも頂いていまして、今までと一緒で十分です。
- いつも来ていますので、今のままでも十分です。
- 情報内容によって媒体は変わって来るので、その都度の対応が良いと思います。

9. その他、気になること・聞いておきたいこと等(自由記述)

- 今後とも諸事、大変とは存じますが宜しく願い申し上げます。
- 水の街ですが、毎日のスケジュールを教えて欲しいです。
- いつも本当にありがとうございます。スタッフの皆さんの笑顔に、こちらも元気をもらっています。

施設からの回答

- ◇アンケートにご協力頂きありがとうございます。本年は回答率64%という結果でした。今後も施設サービス向上のためアンケート結果を踏まえた取り組みを実施してまいりますので、お気づきの点があれば、お声かけ頂ければ幸いです。
- ◇スタッフの言葉遣いや対応において、まだまだ未熟な部分があることを改め今回のアンケートで確認することが出来ました。引き続き、施設内外研修や日ごろのコミュニケーション、指導を通じ教育を行うことで、ご利用者・ご家族・スタッフが安心して過ごすことができる環境づくりを行ってまいります。
- ◇ご利用者の体調面、身体面の状況報告について、発信力が足りていない部分が確認されました。電話やご家族面会時に必要な情報をお伝えできるよう施設内でどのような取り組みが出来るのか、今後検討させていただきます。
- ◇情報発信の媒体について、現状の確認を致し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提供になるかと思いますが、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います。