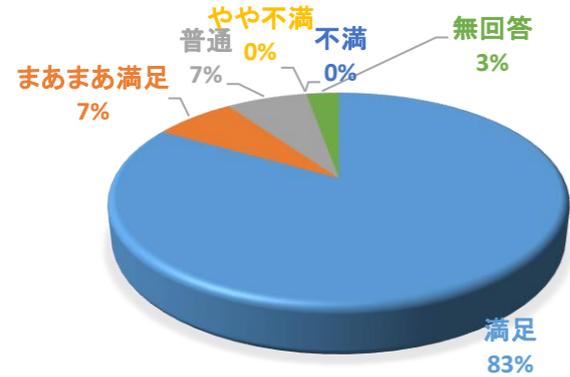


①職員の対応や言葉づかいについて、どのように感じていますか？



対象者(配布数)	93	家族93名
回答者数	72	
回収率	77%	

満足	60
まあまあ満足	5
普通	5
やや不満	0
不満	0
無回答	2

①についての理由

- (満足) ・ 行った時、いつも声をかけて下さり丁寧に接してくれてありがたいです。
- (満足) ・ いつもすぐに挨拶してくれます。
- (満足) ・ 若いのに短気を起こさない。
- (満足) ・ 広い施設にもかかわらず、待たされることなく対応してくれる。
- (満足) ・ 丁寧にやさしく話して下さいるので助かります。
- (満足) ・ 遠くからでも声をかけてくれ、時には近況などを話してくれます。
- (満足) ・ 挨拶が良い。
- (満足) ・ 玄関を入ると職員の方が即用件をてきぱきと聞いてくれます。ありがたいです。
- (満足) ・ いつも笑顔で対応して(声をかけて)くれるので安心。(他4)
- (満足) ・ どの職員さんもきちんと挨拶してくれて、とても気持ちがいいです。(他1)
- (満足) ・ どの方も明るく声をかけて(接して)下さいます。(他2)
- (満足) ・ 他の施設も見たことがありますが、対応は良いです。
- (満足) ・ 入所者第一主義でお願いします。対応、言葉遣いは良いです。
- (満足) ・ 対応が丁寧。(他1)
- (満足) ・ (とても)良いです。(他2)
- (満足) ・ 常に笑顔があります。会えば必ず会釈して下さいます。
- (満足) ・ 物事を聞くと丁寧に教えてくれます。
- (満足) ・ 皆さんとても感じが良いです。
- (満足) ・ 言葉遣い、言うことありません。
- (満足) ・ 常に声をかけてくれる。
- (満足) ・ 職員の方々の挨拶は、こちらからする前に声掛けしてもらい、とてもありがたいと思っています。
- (満足) ・ 面会時、丁寧に(親切に)対応してもらっていることに感謝しています。(他1)
- (満足) ・ 多忙な日々の中、いつも温かなお言葉をかけていただいています。
- (満足) ・ 笑顔を絶やさなかったり、気さくな職員が多く満足しています。
- (満足) ・ 具合が悪くなった時など、様子を細かく説明していただくのでありがたいと思います。
- (満足) ・ いつもニコニコして礼儀正しく感じが良い。
- (まあまあ満足) ・ 親しみをこめて方言で話しかけて下さる職員がいますが、時々(意味が)通じないことがあります。
- (まあまあ満足) ・ 人による。大変丁寧に挨拶して下さいる方がほとんどであるが、たまに「自分は仕事してるから偉いのよ」みたいな感じで傲慢な態度をとる職員も少しだけおられる。 □回答①
- (普通) ・ いつもホールにおりますので、部屋がどこか分からず帰ってきます。
- (普通) ・ ガーグルベース(?)みたいな容器にお茶を入れていた利用者に、職員が「あーあーあー」とか「はー」という対応をしていた。職員さん、疲れていたんでしょうか。 □回答①
- (普通) ・ 大事なことはきちんと申し送りをして、誰に聞いてもわかるようにしておいてほしい。 □回答②

ご意見への回答

- ① 言葉遣い、職員の態度や対応について、職員同士声を掛け合い皆様が安心して過ごせるよう努めていきます。気になることがあれば、いつでも介護主任や相談員に声をかけて下さい。
- ② 業務に入る前に申し送り事項の確認をしています。今後も継続して情報の共有に努めてまいります。