

5 良い 3 普通 1 悪い

	5	3	1	
質問・1 挨拶;あなたは、ご利用者様に笑顔で挨拶していますか	29	18		47
質問・2 身だしなみ;服装、髪、爪、エプロン等は清潔を保っていますか	23	24		47
質問・3 コミュニケーション;正しい言葉遣いで明るく会話できていますか	22	24	1	47
質問・4 時間;遅刻などなく、依頼どおりに訪問(送迎、出勤)しています	31	13	3	47
質問・5 対応(電話等);利用者の対応は行き届いていますか	21	25	1	47

質問・6 サービス利用をしていて良かったと思うこと
食事提供で利用者様が『おいしかったよ』と言われたとき。
喜びや感謝のお言葉をいただく度。
ご利用者様の元氣な姿と笑顔が見れたとき。
ご利用者様と会話しているとき。
サービスの提供のなかで自らの成長を感じ、経験を積ませせて頂いた時。
ご利用者様の最期に関わり、ご本人やご家族の納得いく終末期を過ごして頂いたこと。
多くのご利用者様と出見え、お一人お一人の食の好みを感じられたこと。
ご利用者様(人生の先輩)から説得力のある人生訓をいただくことが、参考になる時。
それぞれを歩んでこられた方々の人生の甘辛を教えていただく時。
微力と感じながらもご利用者様のお役に立ちたいと思うとき。
子ども達の笑顔。
子ども、自傷行為が減った時
子どもが食事を摂れるようになった時
ご利用者様やご家族に感謝されたとき嬉しい気持ちになれる。
ご利用者様の意志や希望、心の声が伝わり、共感できた時に喜びを感じる。
楽しい職場で仕事ができ満足です。
子ども達と楽しい時間が過ごすことができる。
頑張った分だけ子供達の成長する姿や喜ぶ姿で返ってくるのでやりがい、働きがいがある。
子ども達が何かを達成、新しくできることが増える、喜びを分かち合える、元氣をもらえる。
児童の成長を間近で見ることができるとは嬉しい。
子ども達の成長が見られる。また、支援により、良くないクセや行動がなくなり、過ごしやすくなっている姿をみるとうれしくなる。
利用者がデイに通い、成長を見ることができた。
子ども達が笑顔で来所し、笑顔で家に帰る時。

質問・7 サービスをしていて嫌だったと思うこと
限られた時間で小さな仕事が増えたり、要求が増え、時間に追われたり、嫌味をいわれること。
物やお金を紛失、または、取ったと疑われたり、時には真つ先にヘルパーを疑う発言があった。
男性のご利用者様に冗談とはいえ身体を触られそうになったり、手を上げられそうになる時。
1つの訪問先へ複数のヘルパーが入っている所が、ケアを比較される事。
訪問先で、サービス提供内容にない介護保険外の仕事を頼まれる。
ご利用者様や家族の方が介護保険の適用範囲を理解されていない。
コミュニケーション不足を感じた時。
適切なアセスメントを行おうと思うと時間が必要であるが、業務に追われてしまい時間が作れない。
仕事量が多くて時間内に終わらない。
返答に困る質問があった時。
ご家族様との対応が難しい。
作業内容が細かく覚えるまで時間が係る時。
自身の対応により、不測の事態が発生し自信を無くした。
オムツ交換時の清拭について悪口をいわれたこと。
買物支援は、悩みがあります。
デイ記録に、ご利用者様の人生の終盤を過ごされた大切な記録をきっちり残せていないこと。
介護福祉士は国家資格者という認識と向上意欲、及びサービス業務に対する精神意識が低い、足りない。
ご利用者様に自分のケアが満足していただいているのだろうか、不足していると思うとき。
デイの朝の送迎で9:45過ぎなのに9:40に到着することが多くお迎え準備が満足にできず。
ご利用者様の变化に気づけず対応に遅れてしまい、不快な気持ちにさせてしまったときに残念。
決められたことをやっけていても上司に個人的に呼ばれ注意を受けたがつらかった。
気遣いの言葉と分かった時、自分自身の本当の心の気持ちを言われていないなあと思ったとき。
子ども達に引かれた時
早出のサービス残業や、暴力をうけたり、暴言を吐かれたとき
子どもの数に対して人員が少ない日が多かった時、安全面、特に危険を感じた。
自閉症の子のパニックやイヤなことある時に爪を立てて手をつかむ。傷が治らず、皮膚が変色した。
利用者(子ども)がパニックになり、物が壊れたり、けが人がでないか心配。
子どもの言葉に恐怖を感じる時。

質問・8 その他ご意見、ご希望をお書きください
長く働き続ける場所にして、まごころを選んでもらえるよう、安心した環境、給与をお願いします。
仕事内容を教える先輩職員の給与が、新人職員の給与より、低いのは不満である。
常勤の給与体系は、年齢給を廃止し、職務資格と習熟度別、及び在籍年数を加味した職能給にしてほしい。
キャリアパスの中身を精査し、評価(目標達成度)で一時金に明確な格差をつけてほしい。
相談したり意見を言える環境があるのはありがたい。
デイサービスのトイレの改修をお願いしたい。
サービスの質や加算を見た時、介護保険のデイサービスに見切りをつけ、廃業をも視野に入れた方がよい。
早く辞めたいです。
デイ会議時、コロナワクチン接種、未接種について聞かれたが、理由とその結果の個人情報はどうな関係者まで、知らされているのか、教えてもらいたい。
体力が続くまでこの仕事に接してたいです。
訪問の仕事は1オペで関わるので、信頼関係を築くことが大切と感じる。
通常ケアが自分流になっていなか、機会があれば、他のヘルパーさんともっとお話し会いたい。