

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	11	6	0	17
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	11	6	0	17
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	7	10	0	17
質問・4	時間:遅刻などなく、依頼どおりに訪問(送迎、出勤)していますか	8	9	0	17
質問・5	対応(電話等):利用者の対応は行き届いていますか	5	11	0	16

- 質問・6 サービス利用をしていて良かったと思うこと  
 利用者様のできる事が増えていく事  
 利用さんが、いつもありがとう、と良く言っていただくこと  
 人間関係、福祉関係へのつながりができて毎回楽しみができたこと  
 喜んでいただける時  
 利用者様の生活の補助をさせて頂けること  
 好意的に接して下さったり調理や掃除の仕方などそれぞれ違うので教えてください  
 勉強になる事  
 ご利用者様に感謝されやりがいを感じられたこと  
 訪問時救急車を手配する事態に対応する事があったが、後日感謝された事に仕事の  
 やりがいを感じた  
 ケア時に有難うや助かるわと言われる事  
 利用者様やご家族から涙を流してまでもありがとうと言われた時  
 利用者様の生活の質が向上して喜んで頂けること  
 助かっています有難うと言われる時  
 利用者や家族の方が有難うと言われたり、笑顔になられた時に良かったと思う
- 質問・7 サービスをしていて嫌だったと思うこと  
 対応できるワーカーが限られてピンチヒッターがいないので、負担が大きい  
 天候が悪い日(雨、雪、寒い日)気持ちが重い  
 便の時のオムツ交換  
 嫌と言うわけでないですが、ご利用者様の気持ちに寄り添えているか分からない時  
 威圧的に接しられ、わからない事で尋ねようと思ってもできない  
 間違わないように聞こうとするが「分からないの？」と怒られること  
 利用者と思ひ込みの違いで忠告されたりしたこと  
 金銭面で泥棒の嫌疑をかけられたのが、これまでの人生においてはじめて屈辱を感じた  
 家の片付けなどで、声掛けしても断られ片付けられないこと  
 嫌なことでもあまり気にせずプロとして徹している  
 利用者様がスマートフォン操作が上手くできず大声を出された時
- 質問・8 その他ご意見、ご希望をお書きください  
 この仕事に関わって充実した毎日を送っている  
 記録簿の書き方がよくわからないです  
 緊急連絡票は利用者さんの誕生月に作り直した方がいいのではないかと  
 心身の悩み相談に関する職員面談を年に数回開催して欲しい  
 貸出エプロンについて何枚まで設定したらよいか  
 仕事量がほどほどで有難いです