

A 良い B 普通 C 悪い

	A	B	C	
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	5	8	0	13
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	5	8	0	13
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	4	9	0	13
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	5	8	0	13
質問・5 対応(電話等):利用者の対応は行き届いていますか	2	10	0	12 無1

質問・6 サービス利用をしていて良かったと思うこと

- ・料理美味しかったと頂いた言葉
- ・利用者様が、いつもありがとう、と良く言っていたこと
- ・訪問先での感謝の言葉に一つでも多く、頑張ることができる限りのことは、行おうと思います。
- ・利用者様が我々に気遣ってくださること。
- ・利用者様に助かると言って頂けること。
- ・訪問先で、喜んでいただけること。
- ・人生の先輩ともいえる利用者様と沢山めぐり逢い、勉強させてもらえること。
- ・笑顔で接して頂いたときに元気になる。
- ・利用者様のお役に立っていると思う時。
- ・有難うなど、御礼を言われると、利用者様の力になれたのかなとうれしく思います。
- ・自分の母と同年齢のご利用者様なので、生活状況が良く理解でき、ケアに行かせること。
- ・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
- ・いつも有難うとケア後に言葉をかけて下さるとケアをしていて励みになること。
- ・利用者様が明るくお話されて元気になられたらといつもかんじていること。
- ・利用者様の出来ない所をお助けできること。

質問・7 サービスをしていて嫌だった、不満足だったと思うこと

- ・訪問時の提供時間に限りがあり、あともう少し続けたいと心残りの面もあること。
- ・時間を気にして頂ける利用者様とそうでない利用者様といろいろである。
- ・ズバリ、嫌と言われれば、オムツ交換。
- ・ご利用者様の気持ちに寄り添えているか分からないとき。
- ・時間が過ぎてももう少し話相手してほしいと言われたとき。
- ・時間が過ぎていて、追加のサービス提供を求められたとき。
- ・ご利用者様にご理解頂けないまたは、明快に通じないことがあったとき。
- ・家事援助のミスをした時や、ご迷惑をおかけした時。
- ・放課後デイサービスの業務で、児童のいたづらを止められなかったこと。
- ・放課後デイサービスの業務で、トイレ誘導のタイミングがうまくできない時。
- ・金銭をお預りする業務。
- ・提供時間が不足と思う時。
- ・利用者様の思いに添うためにも言いにくいことでも言って欲しいこと。

質問・8 その他ご意見、ご希望をお書きください

- ・担当の利用者様の体調を崩されることが続き心配している。
- ・人と人との接し方は、大変難しい。
- ・私に意見をもとめるのはやめてほしい。
- ・初回訪問で、仕事の内容ができないところは、利用者様に予め言って欲しかった。
- ・利用者様の病歴を緊急連絡票や作業内容書にも記載できないか