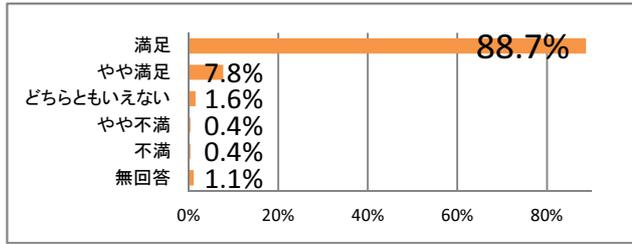
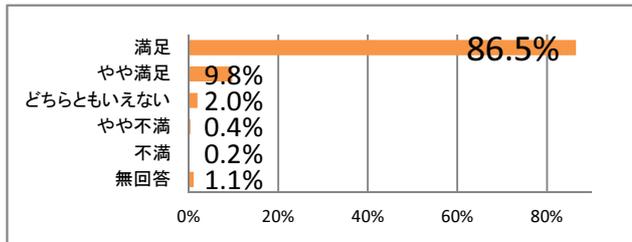


全アンケート集計結果

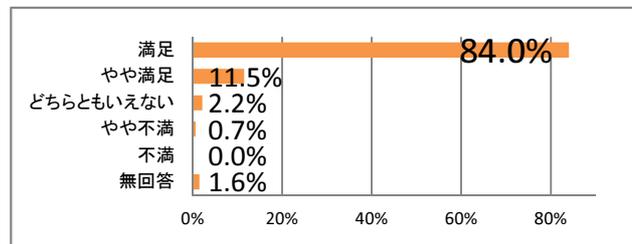
問1. 職員の挨拶



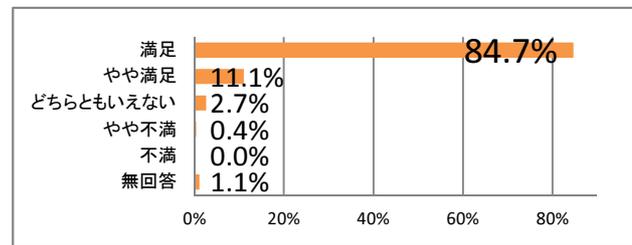
問2. 職員の言葉遣い



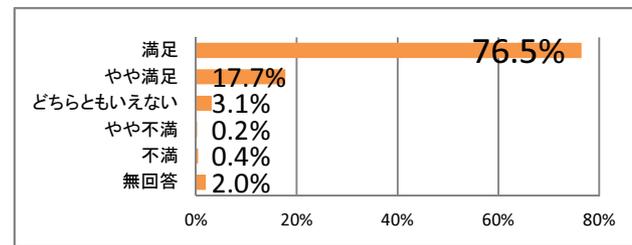
問3. 職員の態度



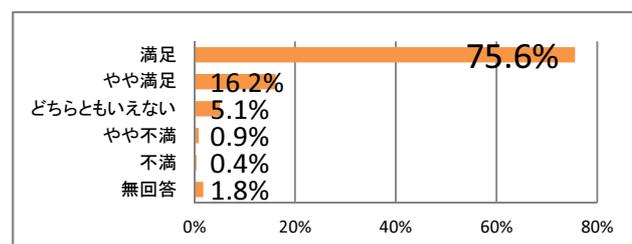
問4. 職員の身だしなみ



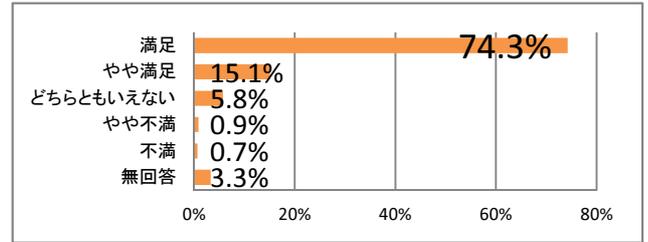
問5. 職員の説明のわかりやすさ



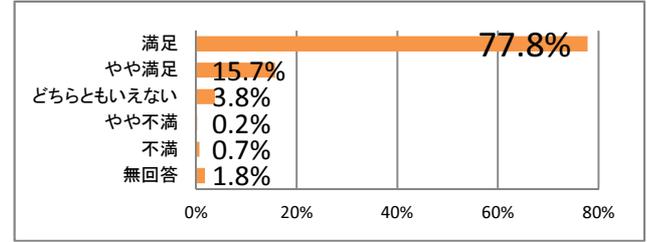
問6. 相談しやすさ



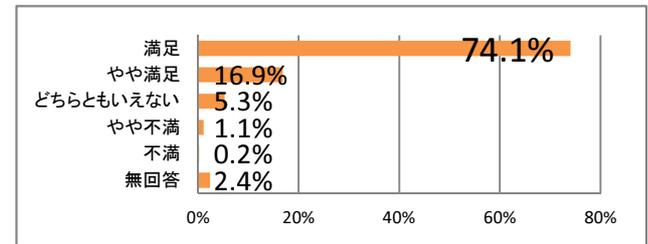
問7. ご意見や要望への対応



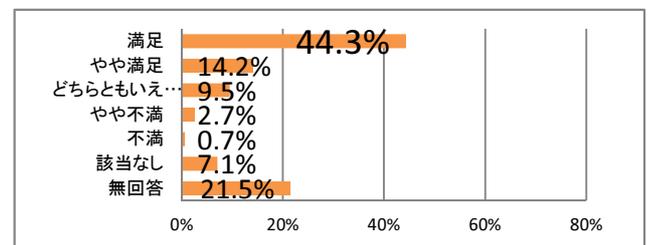
問8. サービスへの安心感



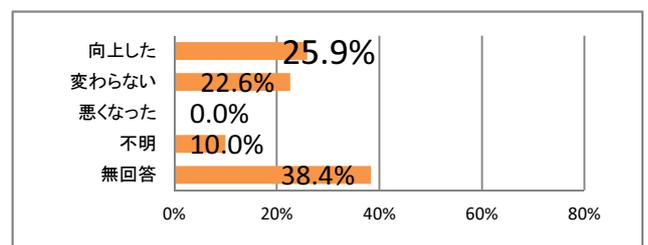
問9. サービスの質



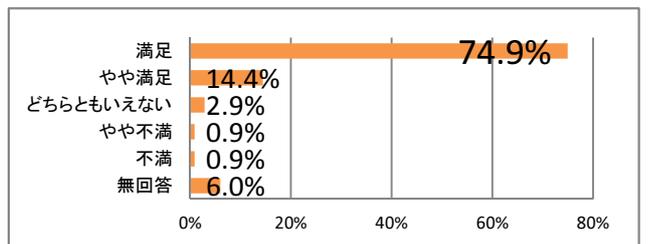
問10. 提供される食事



問11. 前回のアンケート後、サービスは向上したか？



問12. ふじケアの総合評価



ご協力、ありがとうございました

皆様の貴重なご意見やご感想を、今後の事業運営に反映させるために、各事業所で検討いたしました。

悪い所というより、わからない点ですが、部屋に記入してある担当スタッフさんの役割はどんなものでしょうか？(有料老人ホーム)

検討

説明が足りておらず、申し訳ございません。担当スタッフは、担当入居者様の状況や心情を図りながら対応する、一番身近な職員の事です。お気付きの事があれば、居室担当者、または生活相談員へお話しいただけると話がスムーズかと思えます。よろしくお願い致します。

”まめでがんす”で生活の様子、ケア・フォローの様子がよくわかります。(有料老人ホーム)

検討

ありがとうございます。入居者様、お一人お一人の1ヶ月の様子を「まめでがんす(月報告書)」で毎月の請求書と一緒に送らせて頂いております。お体の様子や食事量、写真を掲載しています。これからも、継続して作成しますので、ご意見など頂ければ光栄です。ありがとうございます。

〇〇さんが亡くなったんですねと質問すると、悪い事は言わないように言われましたが、もっと適切な言葉があると思っています。ご一考ください。(デイサービス)

検討

申し訳ございません。お知り合いのご利用者が亡くなられた事で、聞かれた方が精神的なダメージを受けられないように伝えたいのですが、言葉が足らなかったように思います。心に触れる言葉でキチンとお伝えする事を職員に指導いたします。不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。

いつもご連絡いただき、また月に1度の写真入りの便りを下さるなど家族としては、離れていても身近に感じられる工夫があり嬉しいです。フェイスブックもイベントがあるたびに見させていただいています。(グループホーム)

検討

言葉で伝わらないものが写真で伝わる場合もあると思います。日常生活の中で、必要なことはもちろんですが、伝えておきたい事も、今まで通りお知らせしていきます。フェイスブックは、肖像権や個人情報の観点から、ご入居者の写真を載せる事は避けていますが、イベントの雰囲気が伝われば、嬉しく思います。ありがとうございます。

大変長い間、信頼できる方がおられて安心してお任せできていました。担当者が変わり、以前のように必ずお顔が見える所におられないので少し残念です。(サービス付き高齢者向け住宅)

検討

担当者の定年退職で、寂しい思いをさせてしまったようで、申し訳ございません。その他、顔馴染みの職員が異動したりと、寂しい思いをさせてしまっている事、重々承知しておりますが、新しく入った職員も頑張っております。応援してやってください。よろしくお願い致します。

朝夕のご挨拶ありがとうございます。毎回すごく楽しみに通っています。同じ話ばかりするのに相手をしていただけるのは本当に助かります。(デイサービス)

検討

お話を聞かせていただいて、いつも嬉しく思っています。同じ話の中にも新発見があるものです。職員は、同じ目線で同じ思いを共有して、ご利用者の気持ちを見い出しています。応援ありがとうございます。

ヘルパーさんの欠勤が無い事が良い所。ヘルパーが思うようにスケジュールで動いてくれるのが有り難い。(訪問介護)

検討

ヘルパーは、皆様の生活のために無くてはならないサービスを行うため、日々体調管理に気をつけるよう指導しております。感染に対しても、媒介元にならないように、特に手洗いを徹底してもらっています。体調が良好でないと、笑顔が良いサービスは行えないと考えています。

ヘルパーに直接電話出来ない事が不自由です。(訪問介護)

検討

直接お電話されたい気持は、本当に理解できるのですが、ヘルパーも事業所の一人としてお仕事をしていますので、直接のお電話はご遠慮させて頂いております。申し訳ございません。

今回のアンケートで、ご意見や励みになる言葉をたくさん頂きましたことを、感謝いたします。

利用者様、家族様に喜んでいただけるサービスを目指して頑張りますので、今後ともふじケアサービスをよろしくお願い致します。

