

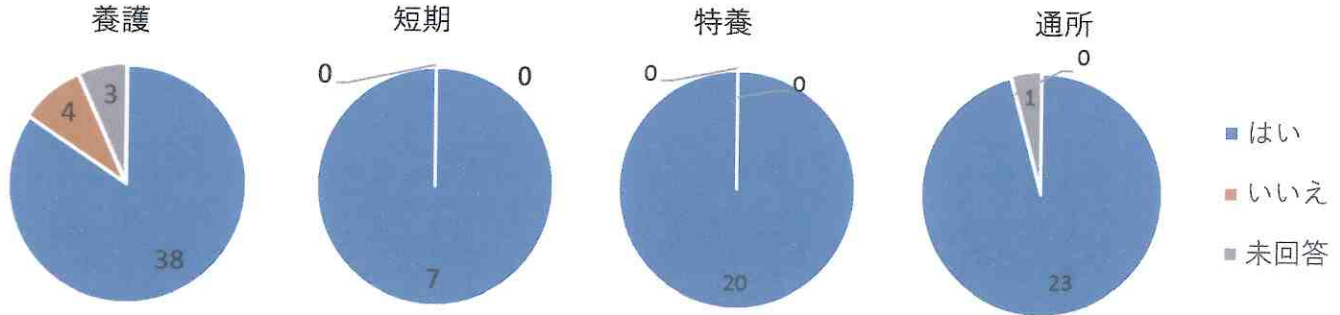
2019年度 えびな南高齢者施設 アンケート調査結果

(生活相談員より)

回答者：養護老人ホーム入所者／特別養護老人ホーム入所者の家族
通所介護利用者の家族／短期入所利用者

アンケート回答数：養護45名／特養20名／短期7名／通所24名

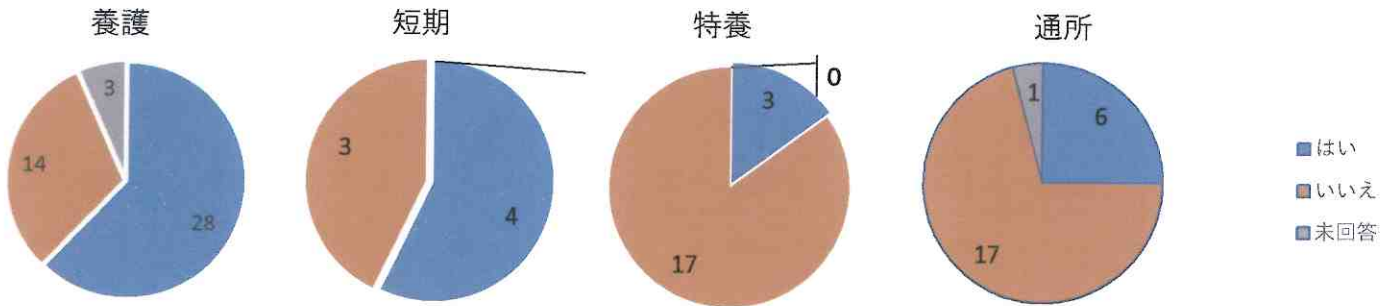
1. 相談員は感じの良い敬意を表す言葉遣いをしていますか。



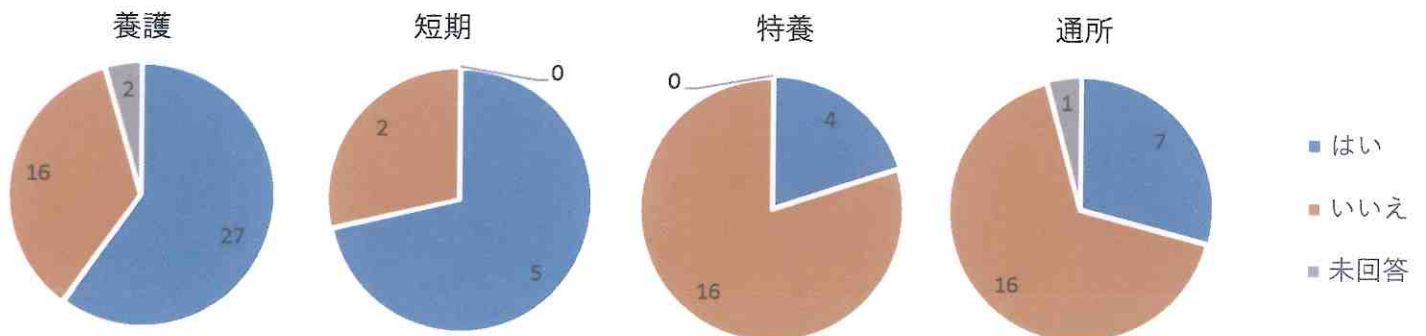
言葉遣いに関しては、全体的に感じの良い敬意を表す言葉遣いができていると判断できる。

※以下、質問2、3、4につきまして、回答期間中から「質問に対しての答え方がわかりにくい」という意見が出ておりました。「～ませんか？」という表現が、はい・いいえのどちらにもとれる質問となってしまっていました。そのため、お考えと回答とに食い違いが発生している可能性があり適切な結果が得られていないことが考えられます。設問のわかりにくさについてお詫び申し上げます。

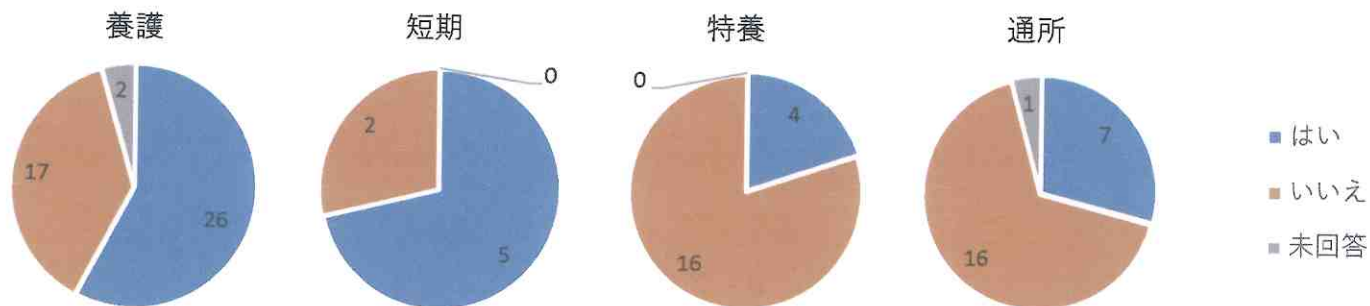
2. 専門用語やわかりにくい言葉を使っていませんか。



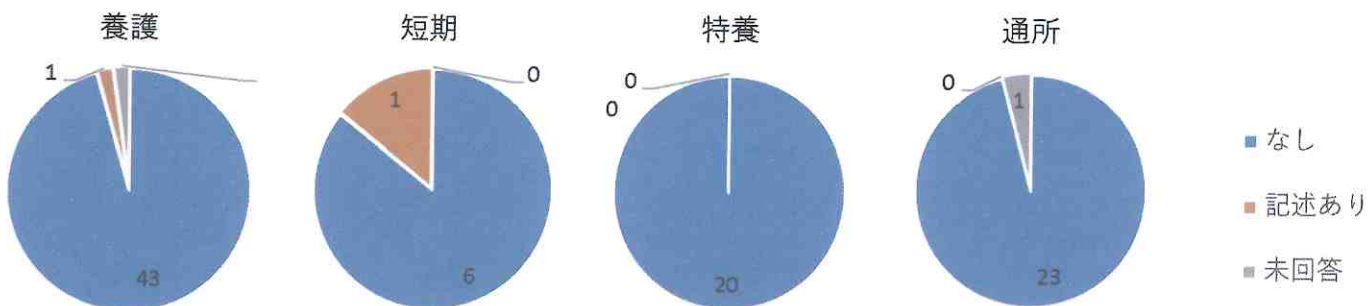
3. 馴れ馴れしい言葉遣いをされ、不快な思いをされたことはありませんか。



4.指示的な口調で話しをしていませんか。

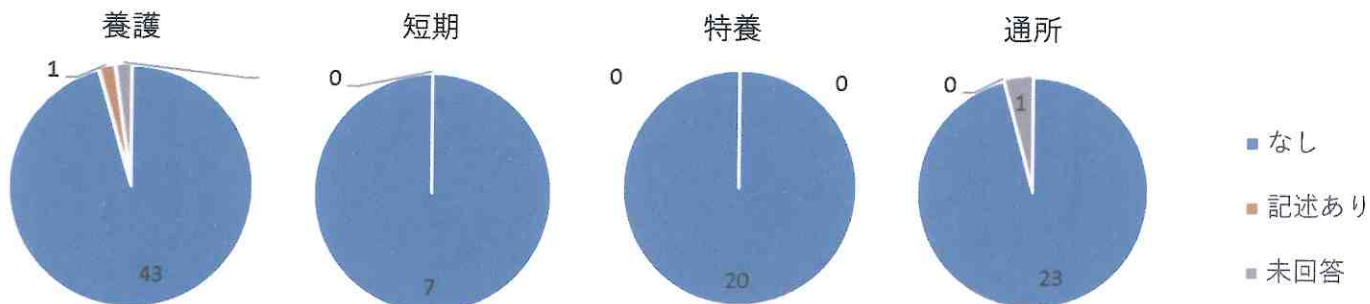


5.その他気になる言葉遣いがあればご記入ください。

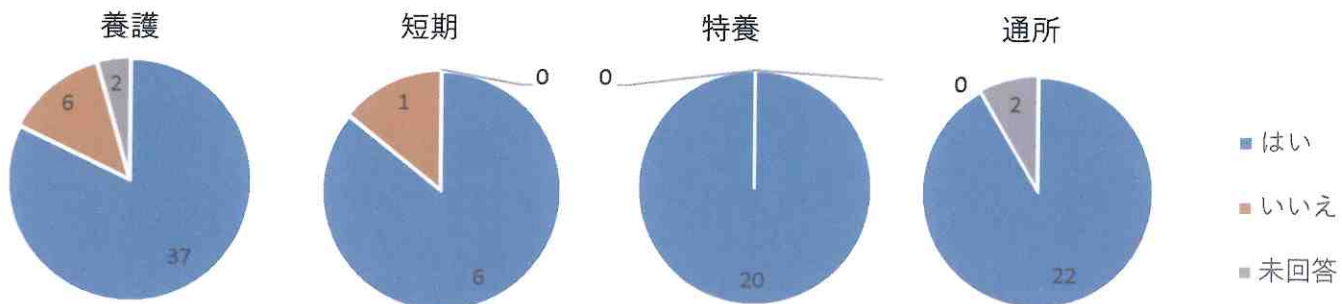


設問1～4以外の言葉遣いについては概ね問題ないと判断できます。

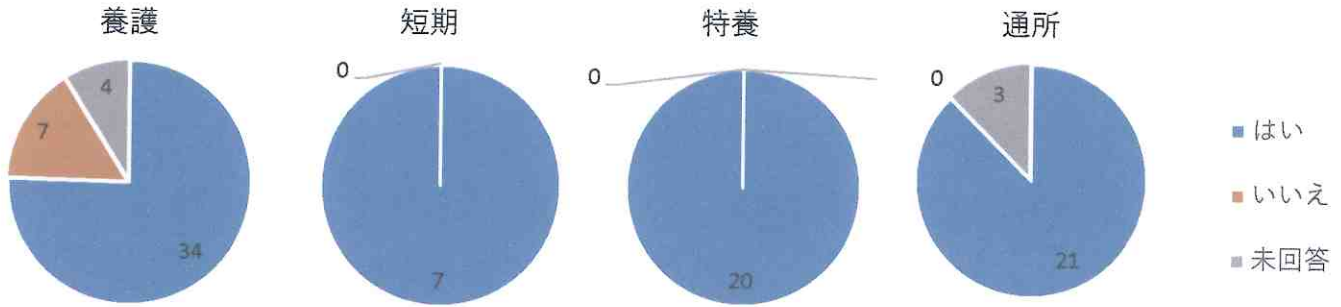
6.高飛車でなく、礼儀正しい態度で対応ができていますか。



7.誰に対しても、どんなときも笑顔で対応できていますか。



8.窓口に来た際に、顔を上げて挨拶ができますか。



設問7、8より) 全体の2割弱の方からの回答で、笑顔での対応、挨拶ができていないということがわかりました。

9.その他気になる態度があればご記入ください。

養護 (利用者)	短期 (利用者)	特養 (家族)	通所 (家族)
<ul style="list-style-type: none"> ・相談員が誰なのかわかっていない ・態度わるい ・忙しそうにして話を聞こうとしない ・ちょっと笑顔がない ・笑顔足りないことがある ・時々気にいらないことがある ・(挨拶) 言えてない時もある ・あいさつできるのは1人2人、新しい人が入所しても紹介してくれない ・こづかいに色をつけてほしい ・両替できないと困る ・スタッフ全員できています ・いつも感謝 ・やさしい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ありがたいです、 ・いつも同じ人。おむつしているんだから、そこでもいいのよと言われる 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後ともよろしく ・いつも丁寧に対応して下さっています 	<ul style="list-style-type: none"> ・いつもやさしく対応して頂いています。感謝しています。 ・窓口、電話等そんなに回数なく、たった数回のことで決めかねません。 ・お迎え、送りの方々も良い感じです。 ・丁寧な対応、言葉遣いは信頼の基本です。

養護の2割ほどの方から、態度マナーに関してできていない部分のご指摘を頂きました。その場その場で相手が心地よいと感じる適切な対応ができるよう努めて参ります。