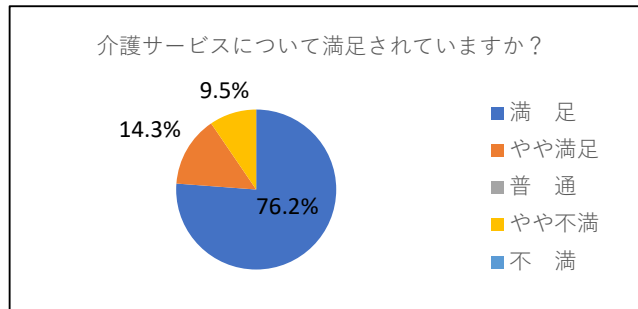


(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

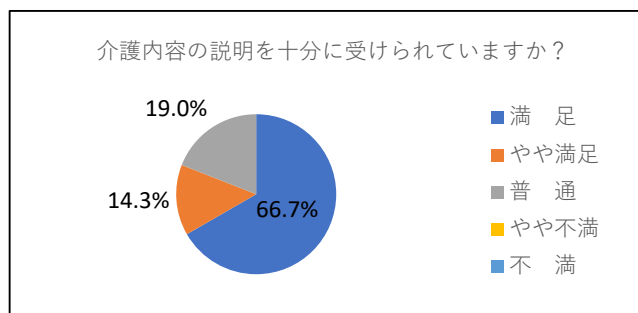
①介護サービスについて満足されていますか？

| 項目 | 集計値 | 割合 |
|------|-----|--------|
| 満足 | 16 | 76.2% |
| やや満足 | 3 | 14.3% |
| 普通 | 0 | 0.0% |
| やや不満 | 2 | 9.5% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 21 | 100.0% |



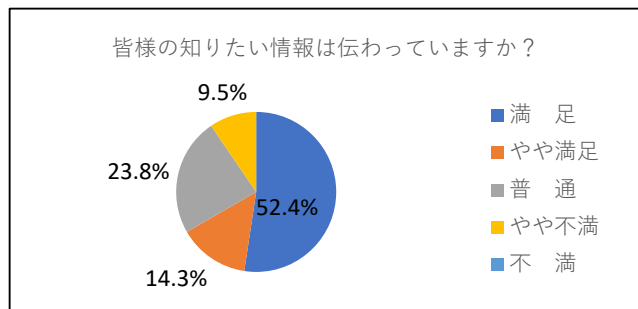
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

| 項目 | 集計値 | 割合 |
|------|-----|--------|
| 満足 | 14 | 66.7% |
| やや満足 | 3 | 14.3% |
| 普通 | 4 | 19.0% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 21 | 100.0% |



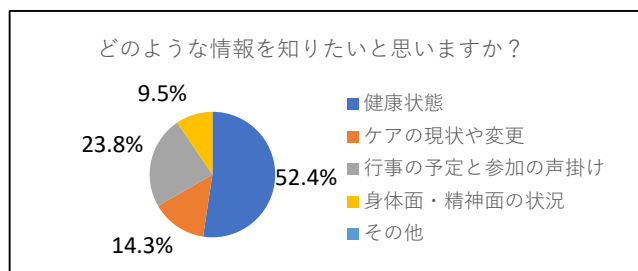
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

| 項目 | 集計値 | 割合 |
|------|-----|--------|
| 満足 | 11 | 52.4% |
| やや満足 | 3 | 14.3% |
| 普通 | 5 | 23.8% |
| やや不満 | 2 | 9.5% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 21 | 100.0% |



④どのような情報を知りたいと思いますか？

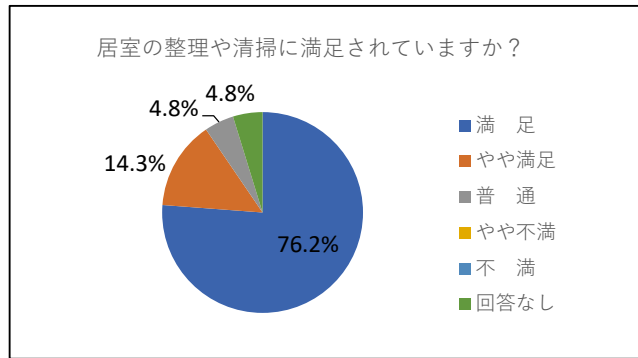
| 項目 | 集計値 | 割合 |
|--------------|-----|--------|
| 健康状態 | 11 | 52.4% |
| ケアの現状や変更 | 3 | 14.3% |
| 行事の予定と参加の声掛け | 5 | 23.8% |
| 身体面・精神面の状況 | 2 | 9.5% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 21 | 100.0% |



(2) 施設内環境について

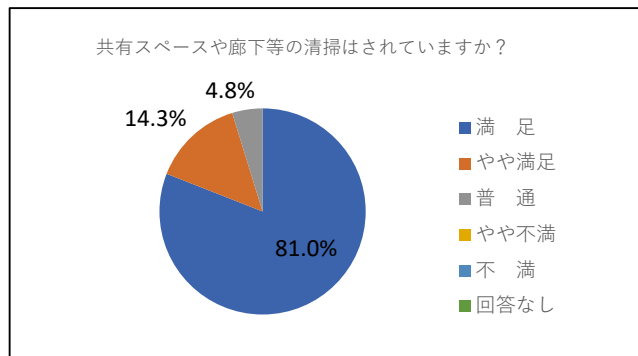
①居室の整理や清掃に満足されていますか？

| 項目 | 集計値 | 割合 |
|------|-----|--------|
| 満足 | 16 | 76.2% |
| やや満足 | 3 | 14.3% |
| 普通 | 1 | 4.8% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 回答なし | 1 | 4.8% |
| 合計 | 21 | 100.0% |



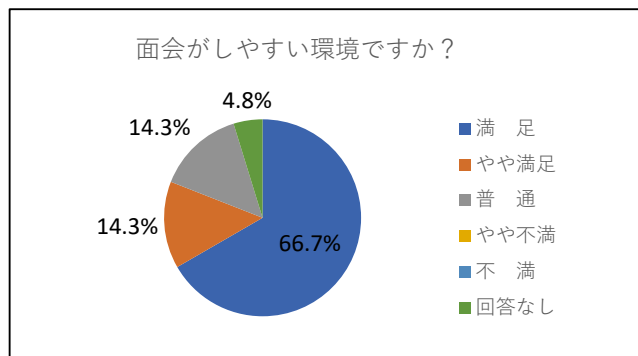
②共有スペースや廊下等の清掃はされていますか？

| 項目 | 集計値 | 割合 |
|------|-----|--------|
| 満足 | 17 | 81.0% |
| やや満足 | 3 | 14.3% |
| 普通 | 1 | 4.8% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 回答なし | 0 | 0.0% |
| 合計 | 21 | 100.0% |



③面会がしやすい環境ですか？

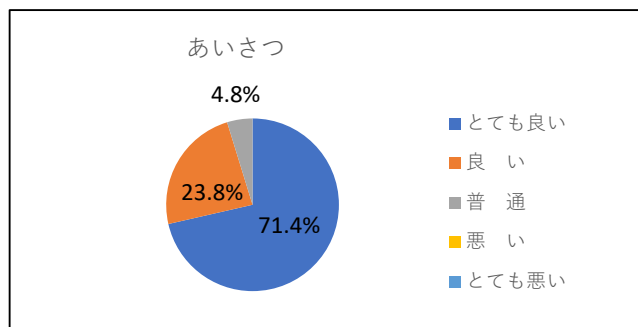
| 項目 | 集計値 | 割合 |
|------|-----|--------|
| 満足 | 14 | 66.7% |
| やや満足 | 3 | 14.3% |
| 普通 | 3 | 14.3% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 回答なし | 1 | 4.8% |
| 合計 | 21 | 100.0% |



(3) 職員の接遇について気になる事や（いやな思いをすること等）がありませんか？

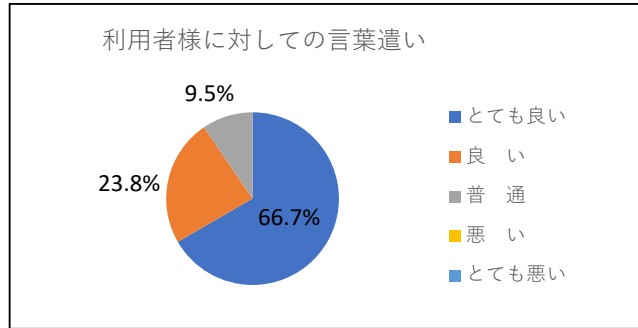
1.あいさつ

| 項目 | 集計値 | 割合 |
|-------|-----|--------|
| とても良い | 15 | 71.4% |
| 良い | 5 | 23.8% |
| 普通 | 1 | 4.8% |
| 悪い | 0 | 0.0% |
| とても悪い | 0 | 0.0% |
| 合計 | 21 | 100.0% |



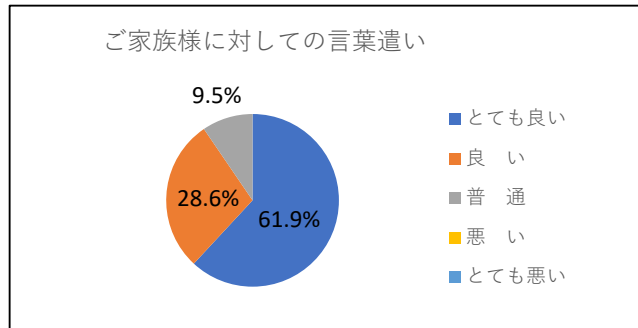
2.利用者様に対しての言葉遣い

| 項目 | 集計値 | 割合 |
|-------|-----|--------|
| とても良い | 14 | 66.7% |
| 良い | 5 | 23.8% |
| 普通 | 2 | 9.5% |
| 悪い | 0 | 0.0% |
| とても悪い | 0 | 0.0% |
| 合計 | 21 | 100.0% |



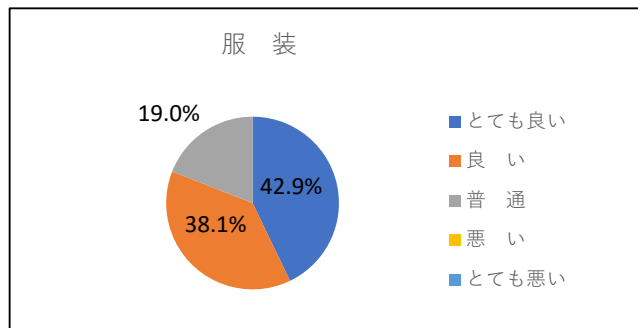
3.ご家族様に対しての言葉遣い

| 項目 | 集計値 | 割合 |
|-------|-----|--------|
| とても良い | 13 | 61.9% |
| 良い | 6 | 28.6% |
| 普通 | 2 | 9.5% |
| 悪い | 0 | 0.0% |
| とても悪い | 0 | 0.0% |
| 合計 | 21 | 100.0% |



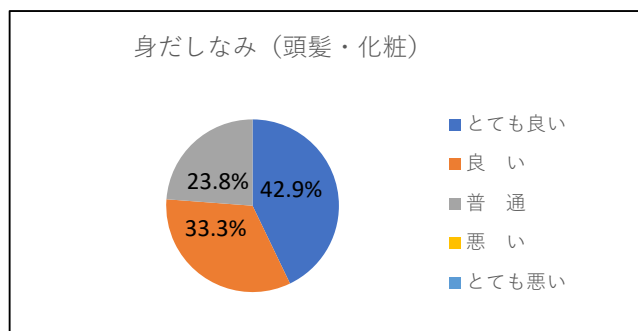
4.服装

| 項目 | 集計値 | 割合 |
|-------|-----|--------|
| とても良い | 9 | 42.9% |
| 良い | 8 | 38.1% |
| 普通 | 4 | 19.0% |
| 悪い | 0 | 0.0% |
| とても悪い | 0 | 0.0% |
| 合計 | 21 | 100.0% |



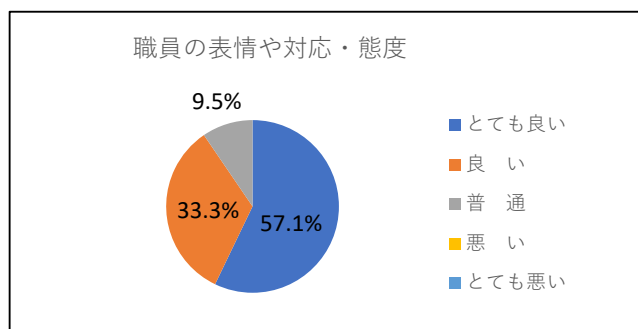
5.身だしなみ（頭髪・化粧）

| 項目 | 集計値 | 割合 |
|-------|-----|--------|
| とても良い | 9 | 42.9% |
| 良い | 7 | 33.3% |
| 普通 | 5 | 23.8% |
| 悪い | 0 | 0.0% |
| とても悪い | 0 | 0.0% |
| 合計 | 21 | 100.0% |



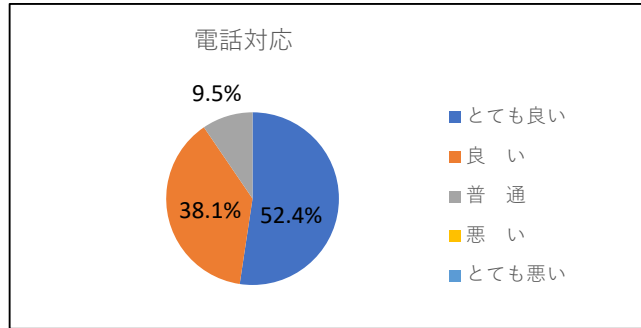
6.職員の表情や対応・態度

| 項目 | 集計値 | 割合 |
|-------|-----|--------|
| とても良い | 12 | 57.1% |
| 良い | 7 | 33.3% |
| 普通 | 2 | 9.5% |
| 悪い | 0 | 0.0% |
| とても悪い | 0 | 0.0% |
| 合計 | 21 | 100.0% |



7.電話対応

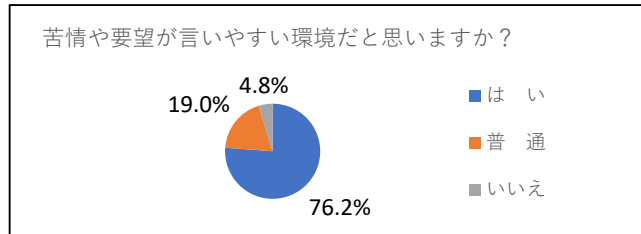
| 項目 | 集計値 | 割合 |
|-------|-----|--------|
| とても良い | 11 | 52.4% |
| 良い | 8 | 38.1% |
| 普通 | 2 | 9.5% |
| 悪い | 0 | 0.0% |
| とても悪い | 0 | 0.0% |
| 合計 | 21 | 100.0% |



(4) 苦情、要望への対応について

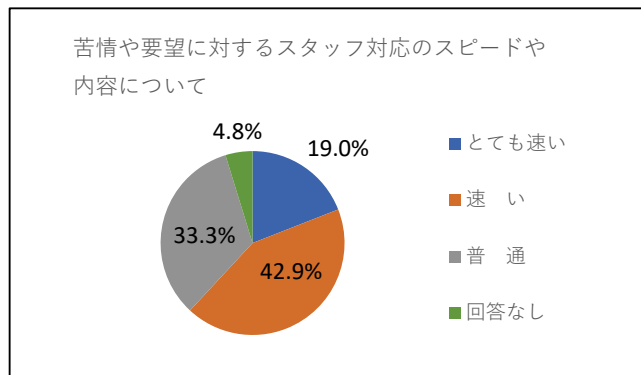
①苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

| 項目 | 集計値 | 割合 |
|-----|-----|--------|
| はい | 16 | 76.2% |
| 普通 | 4 | 19.0% |
| いいえ | 1 | 4.8% |
| 合計 | 21 | 100.0% |



②苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

| 項目 | 集計値 | 割合 |
|-------|-----|--------|
| とても速い | 4 | 19.0% |
| 速い | 9 | 42.9% |
| 普通 | 7 | 33.3% |
| 遅い | 0 | 0.0% |
| とても遅い | 0 | 0.0% |
| 回答なし | 1 | 4.8% |
| 合計 | 21 | 100.0% |



③苦情や要望に対するスタッフの説明方法について

| 項目 | 集計値 | 割合 |
|-------|-----|--------|
| とても満足 | 7 | 33.3% |
| 満足 | 7 | 33.3% |
| 普通 | 6 | 28.6% |
| 不満 | | 0.0% |
| とても満足 | | 0.0% |
| 回答なし | 1 | 4.8% |
| 合計 | 21 | 100.0% |

