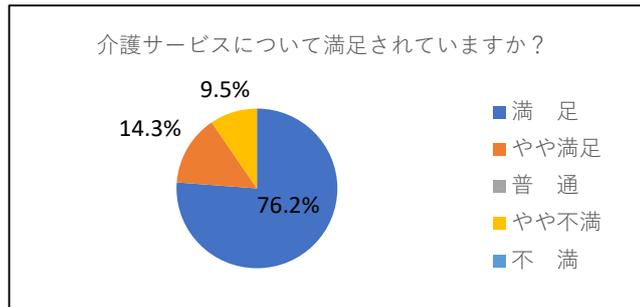


(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

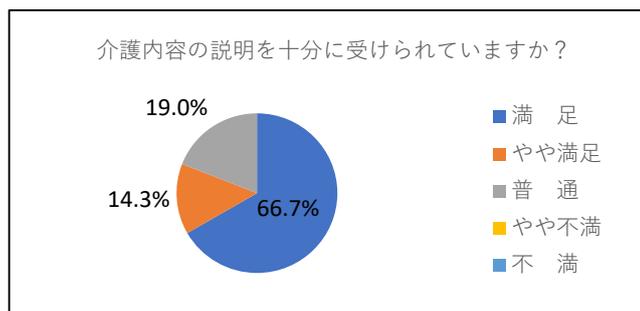
①介護サービスについて満足されていますか？

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%



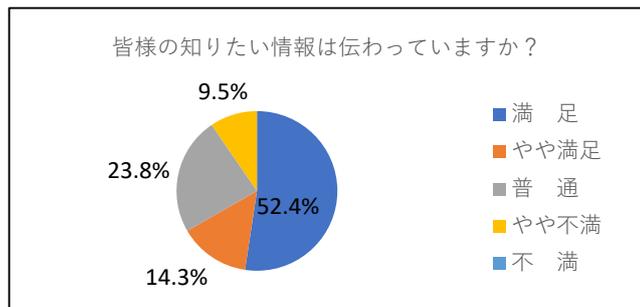
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

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%



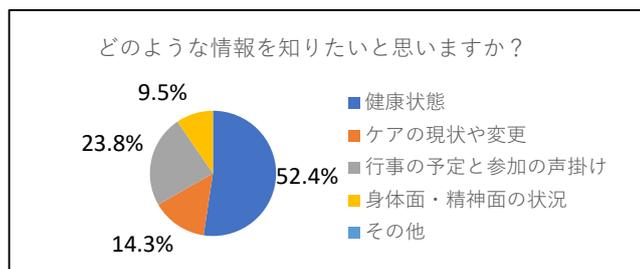
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

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？

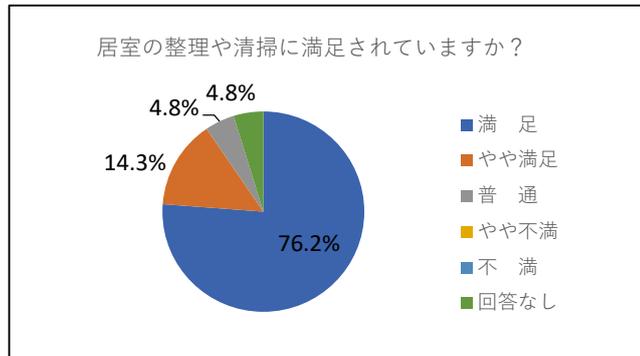
項目	集計値	割合
健康状態	11	52.4%
ケアの現状や変更	3	14.3%
行事の予定と参加の声掛け	5	23.8%
身体面・精神面の状況	2	9.5%
その他	0	0.0%
合計	21	100.0%



(2) 施設内環境について

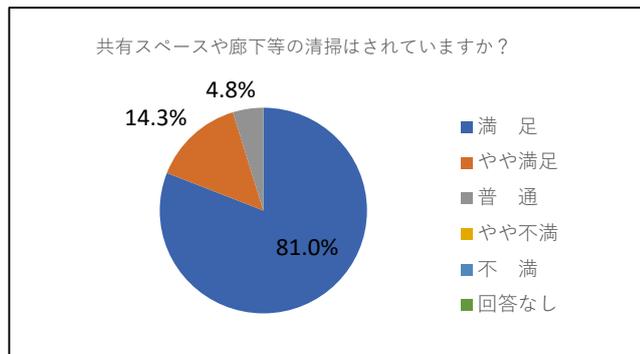
①居室の整理や清掃に満足されていますか？

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%



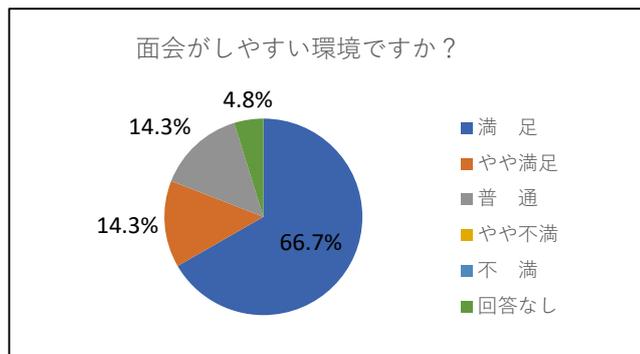
②共有スペースや廊下等の清掃はされていますか？

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？

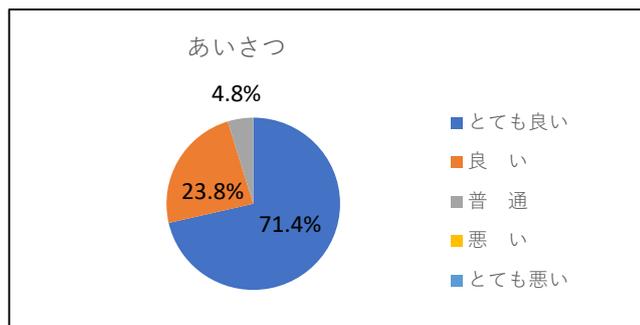
項目	集計値	割合
満足	14	66.7%
やや満足	3	14.3%
普通	3	14.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
回答なし	1	4.8%
合計	21	100.0%



(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？

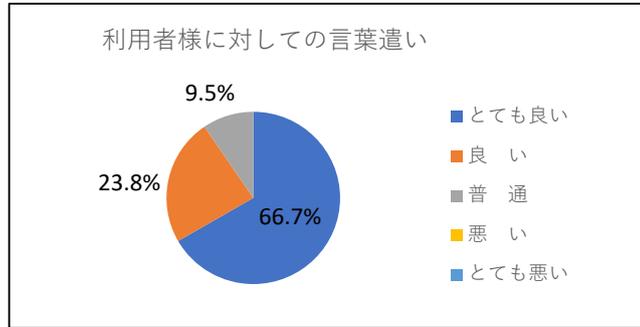
1.あいさつ

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%



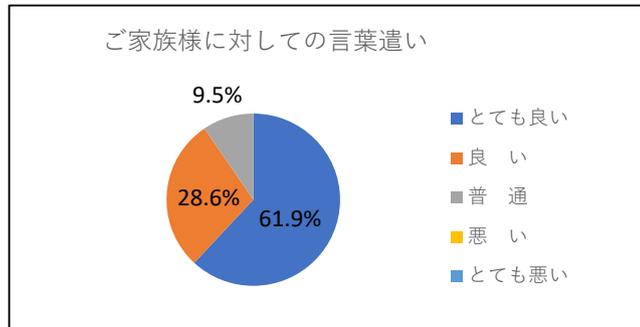
2.利用者様に対しての言葉遣い

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%



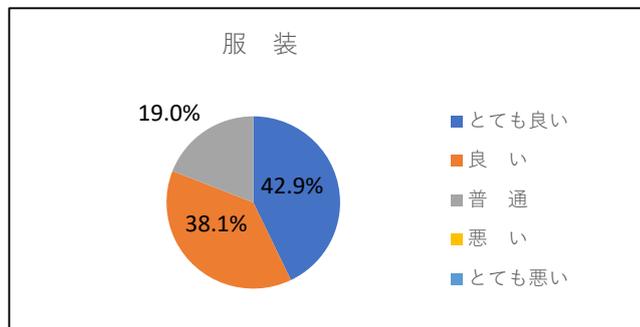
3.ご家族様に対しての言葉遣い

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%



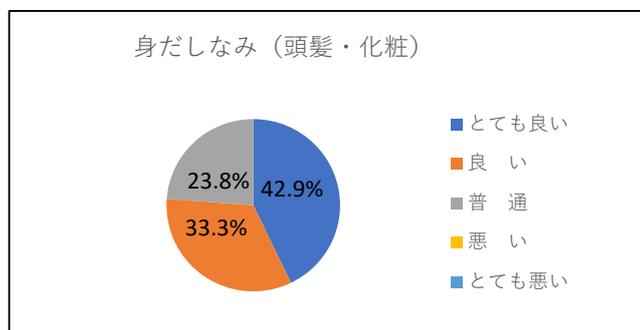
4.服装

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%



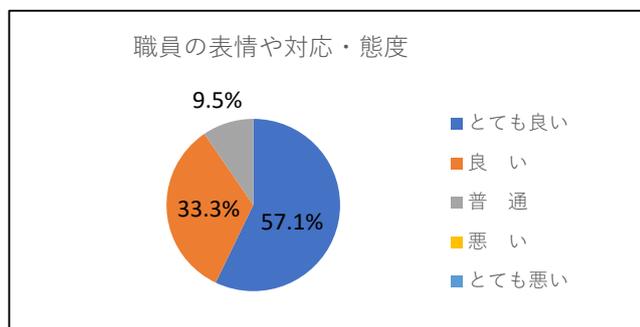
5.身だしなみ（頭髪・化粧）

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%



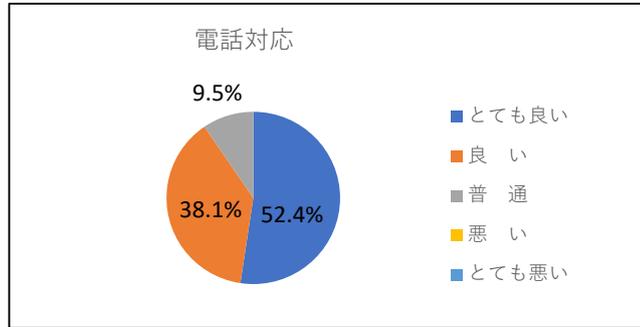
6.職員の表情や対応・態度

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

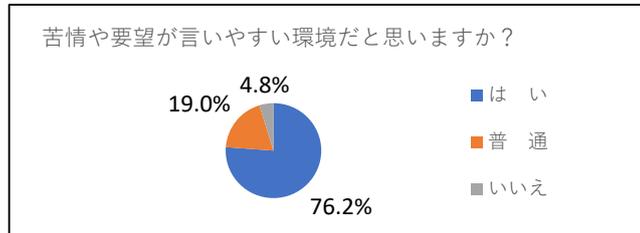
項目	集計値	割合
とても良い	11	52.4%
良い	8	38.1%
普通	2	9.5%
悪い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
合計	21	100.0%



(4) 苦情、要望への対応について

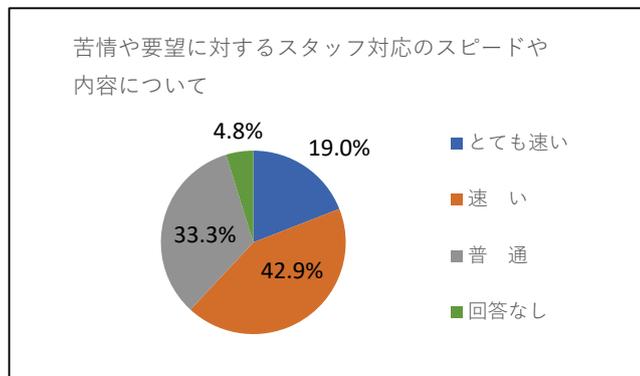
① 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

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%

