

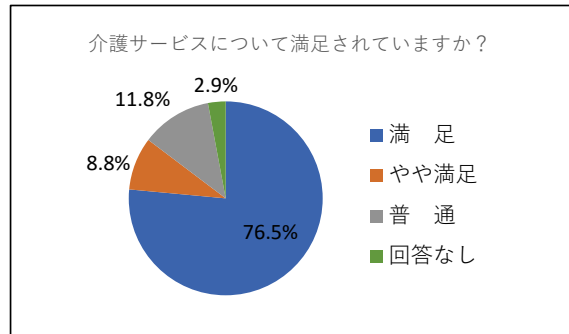
施設名：特養百石荘、ショートステイ

回答数：34

(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

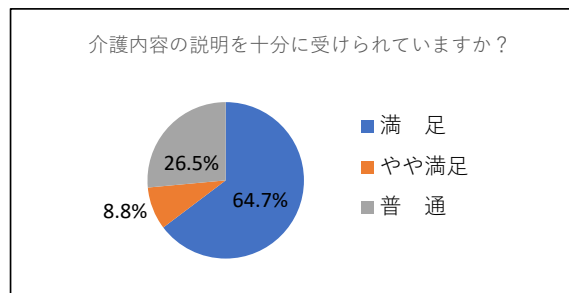
①介護サービスについて満足されていますか？

項 目	集計値	割 合
満 足	26	76.5%
やや満足	3	8.8%
普 通	4	11.8%
やや不満	0	0.0%
不 満	0	0.0%
回答なし	1	2.9%
合 計	34	100.0%



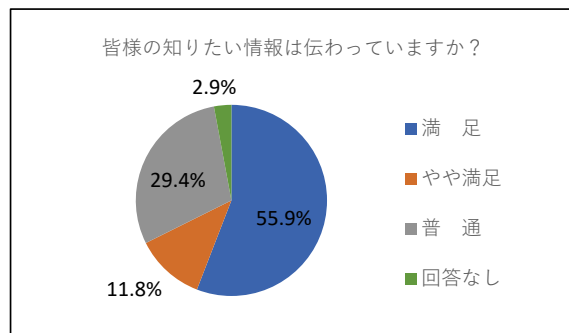
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

項 目	集計値	割 合
満 足	22	64.7%
やや満足	3	8.8%
普 通	9	26.5%
やや不満	0	0.0%
不 満	0	0.0%
合 計	34	100.0%



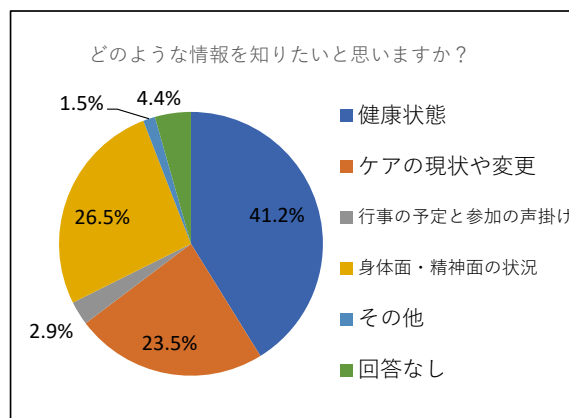
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

項 目	集計値	割 合
満 足	19	55.9%
やや満足	4	11.8%
普 通	10	29.4%
やや不満	0	0.0%
不 満	0	0.0%
回答なし	1	2.9%
合 計	34	100.0%



④どのような情報を知りたいと思いますか？

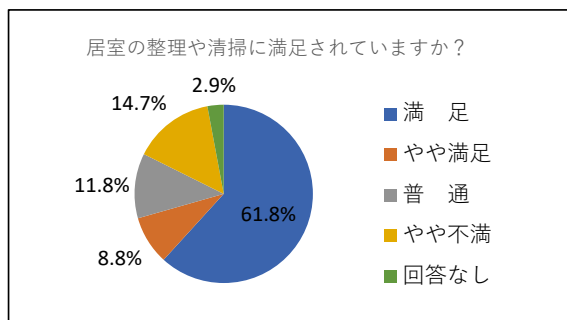
項 目	集計値	割 合
健康状態	28	41.2%
ケアの現状や変更	16	23.5%
行事の予定と参加の声掛け	2	2.9%
身体面・精神面の状況	18	26.5%
その他	1	1.5%
回答なし	3	4.4%
合 計	68	100.0%



(2) 施設内環境について

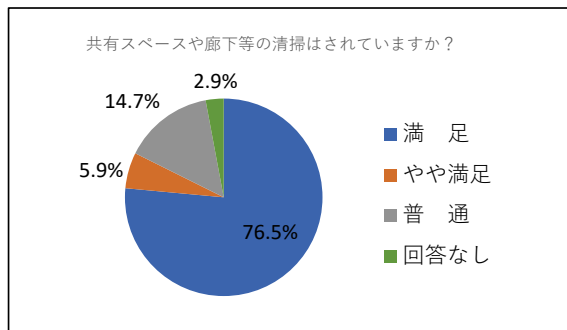
①居室の整理や清掃に満足されていますか？

項 目	集計値	割 合
満 足	21	61.8%
やや満足	3	8.8%
普 通	4	11.8%
やや不満	5	14.7%
不 満	0	0.0%
回答なし	1	2.9%
合 計	34	100.0%



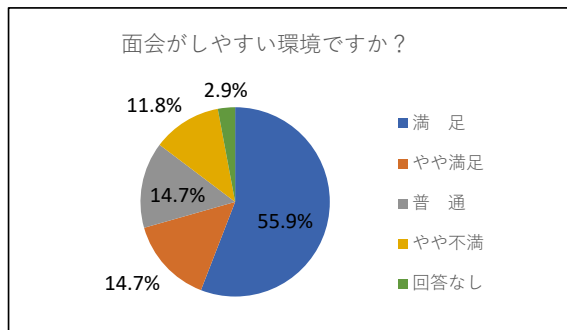
②共有スペースや廊下等の清掃はされていますか？

項 目	集計値	割 合
満 足	26	76.5%
やや満足	2	5.9%
普 通	5	14.7%
やや不満	0	0.0%
不 満	0	0.0%
回答なし	1	2.9%
合 計	34	100.0%



③面会がしやすい環境ですか？

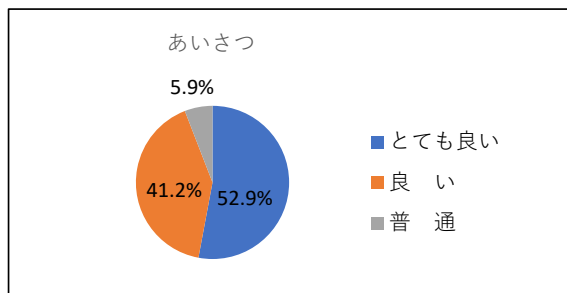
項 目	集計値	割 合
満 足	19	55.9%
やや満足	5	14.7%
普 通	5	14.7%
やや不満	4	11.8%
不 満	0	0.0%
回答なし	1	2.9%
合 計	34	100.0%



(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？

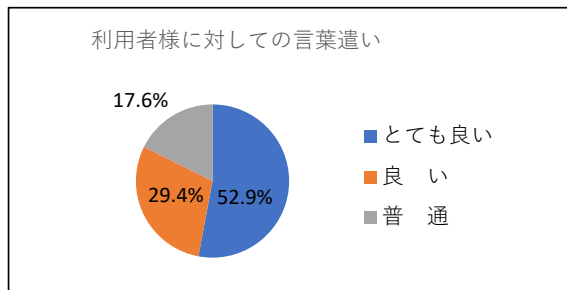
1.あいさつ

項 目	集計値	割 合
とても良い	18	52.9%
良 い	14	41.2%
普 通	2	5.9%
悪 い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
合 計	34	100.0%



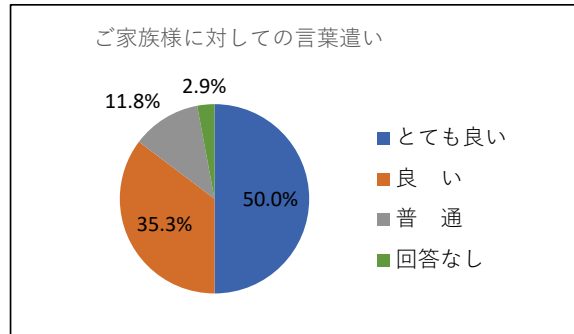
2.利用者様に対しての言葉遣い

項 目	集計値	割 合
とても良い	18	52.9%
良 い	10	29.4%
普 通	6	17.6%
悪 い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
合 計	34	100.0%



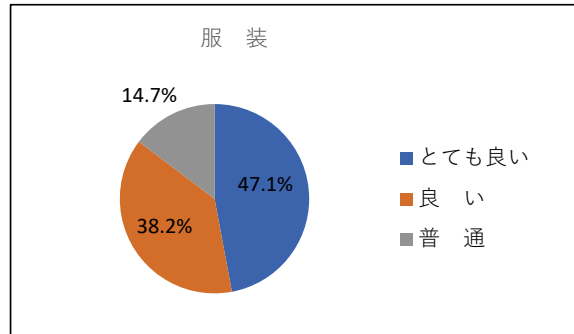
3.ご家族様に対しての言葉遣い

項 目	集計値	割 合
とても良い	17	50.0%
良 い	12	35.3%
普 通	4	11.8%
悪 い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
回答なし	1	2.9%
合 計	34	100.0%



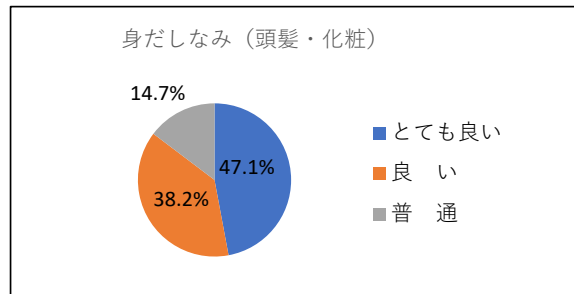
4.服装

項 目	集計値	割 合
とても良い	16	47.1%
良 い	13	38.2%
普 通	5	14.7%
悪 い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
回答なし	0	0.0%
合 計	34	100.0%



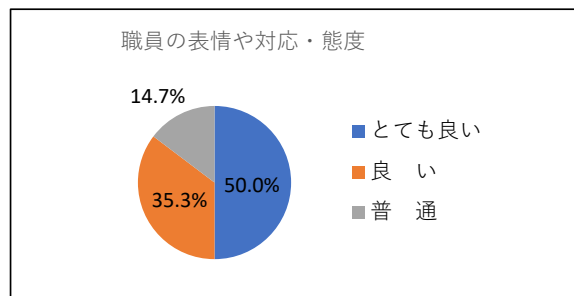
5.身だしなみ（頭髪・化粧）

項 目	集計値	割 合
とても良い	16	47.1%
良 い	13	38.2%
普 通	5	14.7%
悪 い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
合 計	34	100.0%



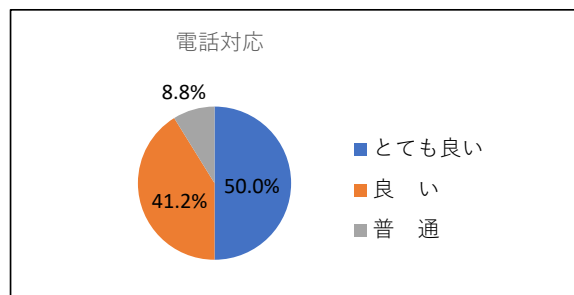
6.職員の表情や対応・態度

項 目	集計値	割 合
とても良い	17	50.0%
良 い	12	35.3%
普 通	5	14.7%
悪 い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
合 計	34	100.0%



7.電話対応

項 目	集計値	割 合
とても良い	17	50.0%
良 い	14	41.2%
普 通	3	8.8%
悪 い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
合 計	34	100.0%

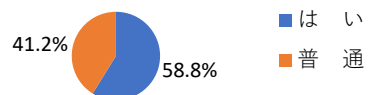


(4) 苦情、要望への対応について

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	20	58.8%
普 通	14	41.2%
いいえ	0	0.0%
合 計	34	100.0%

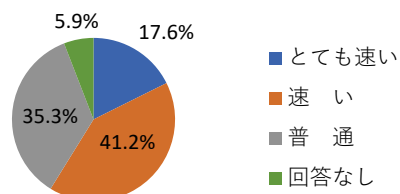
苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？



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	6	17.6%
速 い	14	41.2%
普 通	12	35.3%
遅 い	0	0.0%
とても遅い	0	0.0%
回答なし	2	5.9%
合 計	34	100.0%

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



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	20.6%
満 足	17	50.0%
普 通	9	26.5%
不 満	0	0.0%
とても満足	0	0.0%
回答なし	1	2.9%
合 計	34	100.0%

苦情や要望に対するスタッフの説明方法について

