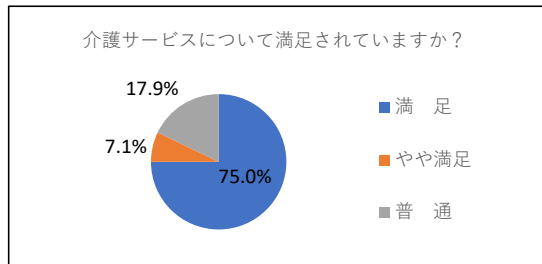


(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

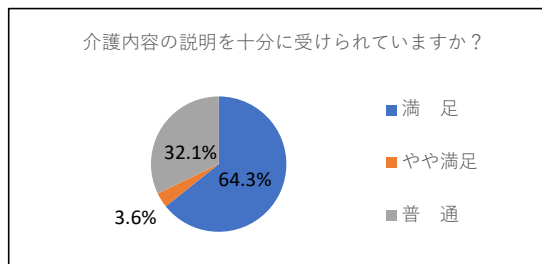
①介護サービスについて満足されていますか？

項目	集計値	割合
満足	21	75.0%
やや満足	2	7.1%
普通	5	17.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
合計	28	100.0%



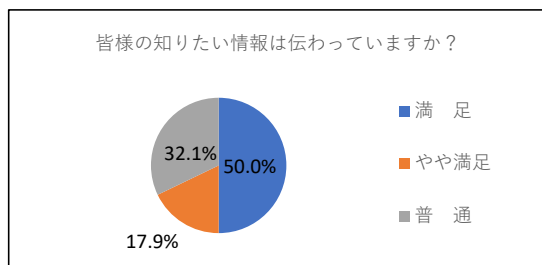
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

項目	集計値	割合
満足	18	64.3%
やや満足	1	3.6%
普通	9	32.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
合計	28	100.0%



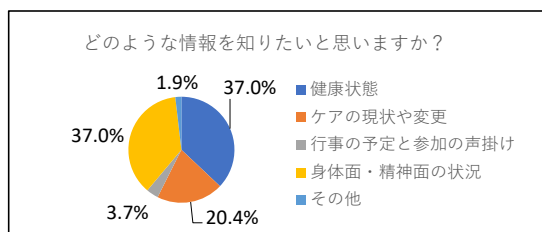
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

項目	集計値	割合
満足	14	50.0%
やや満足	5	17.9%
普通	9	32.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
合計	28	100.0%



④どのような情報を知りたいと思いますか？ ※複数回答可

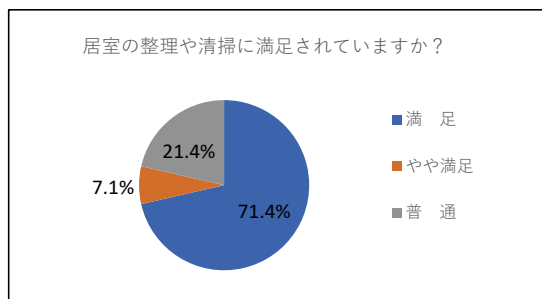
項目	集計値	割合
健康状態	20	37.0%
ケアの現状や変更	11	20.4%
行事の予定と参加の声掛け	2	3.7%
身体面・精神面の状況	20	37.0%
その他	1	1.9%
合計	54	100.0%



(2) 施設内環境について

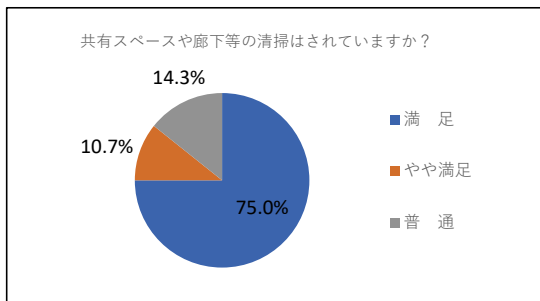
①居室の整理や清掃に満足されていますか？

項目	集計値	割合
満足	20	71.4%
やや満足	2	7.1%
普通	6	21.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
回答なし	0	0.0%
合計	28	100.0%



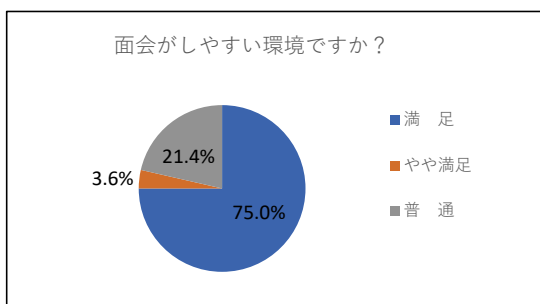
②共有スペースや廊下等の清掃はされていますか？

項目	集計値	割合
満足	21	75.0%
やや満足	3	10.7%
普通	4	14.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
回答なし	0	0.0%
合計	28	100.0%



③面会がしやすい環境ですか？

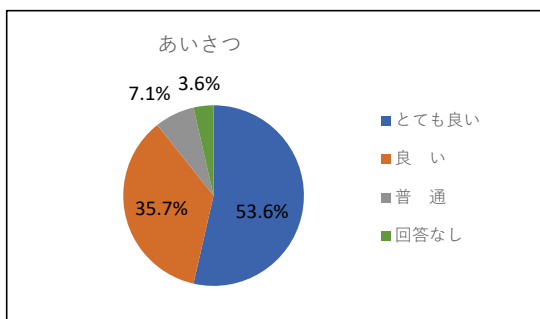
項目	集計値	割合
満足	21	75.0%
やや満足	1	3.6%
普通	6	21.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
回答なし	0	0.0%
合計	28	100.0%



(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？

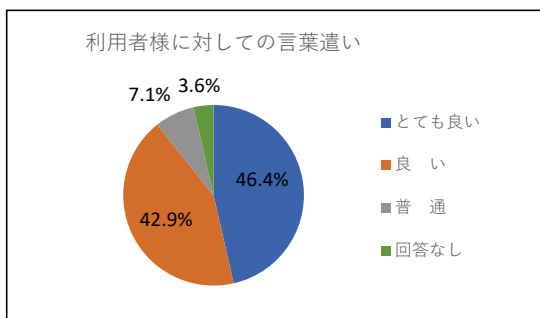
1.あいさつ

項目	集計値	割合
とても良い	15	53.6%
良い	10	35.7%
普通	2	7.1%
悪い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
回答なし	1	3.6%
合計	28	100.0%



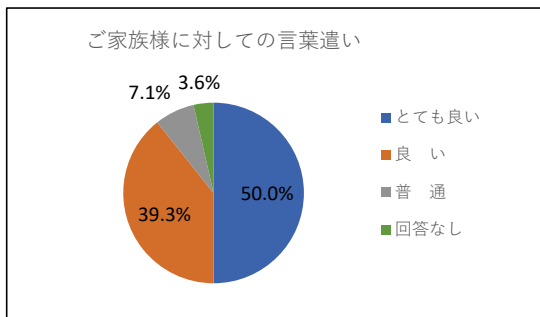
2.利用者様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	13	46.4%
良い	12	42.9%
普通	2	7.1%
悪い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
回答なし	1	3.6%
合計	28	100.0%



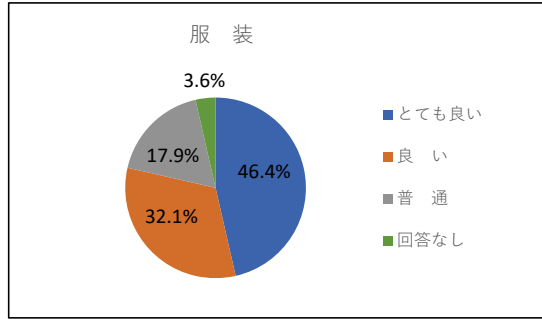
3.ご家族様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	14	50.0%
良い	11	39.3%
普通	2	7.1%
悪い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
回答なし	1	3.6%
合計	28	100.0%



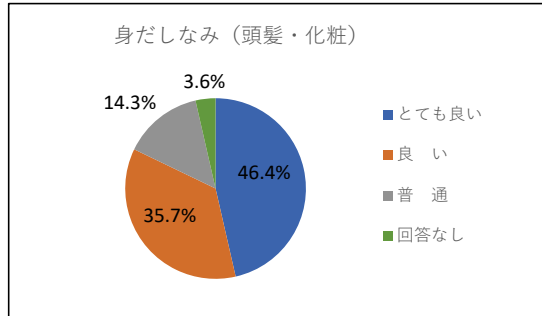
#### 4.服装

項目	集計値	割合
とても良い	13	46.4%
良い	9	32.1%
普通	5	17.9%
悪い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
回答なし	1	3.6%
合計	28	100.0%



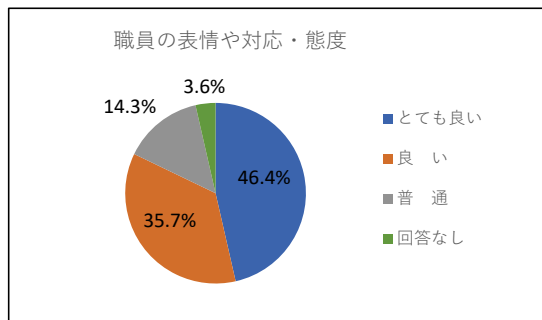
#### 5.身だしなみ (頭髪・化粧)

項目	集計値	割合
とても良い	13	46.4%
良い	10	35.7%
普通	4	14.3%
悪い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
回答なし	1	3.6%
合計	28	100.0%



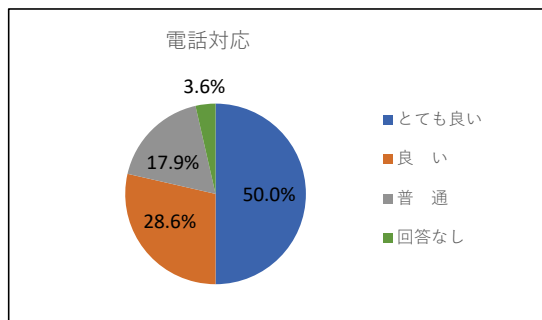
#### 6.職員の表情や対応・態度

項目	集計値	割合
とても良い	13	46.4%
良い	10	35.7%
普通	4	14.3%
悪い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
回答なし	1	3.6%
合計	28	100.0%



#### 7.電話対応

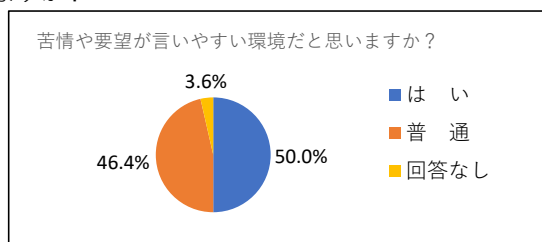
項目	集計値	割合
とても良い	14	50.0%
良い	8	28.6%
普通	5	17.9%
悪い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
回答なし	1	3.6%
合計	28	100.0%



#### (4) 苦情、要望への対応について

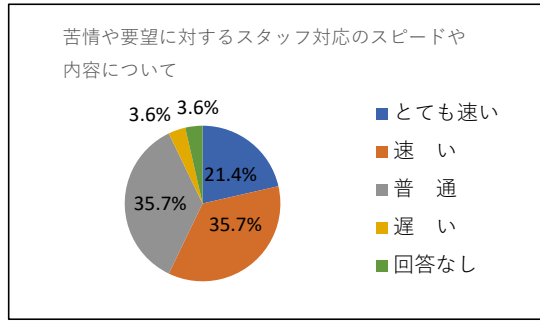
##### ①苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

項目	集計値	割合
はい	14	50.0%
普通	13	46.4%
いいえ	0	0.0%
回答なし	1	3.6%
合計	28	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	6	21.4%
速い	10	35.7%
普通	10	35.7%
遅い	1	3.6%
とても遅い	0	0.0%
回答なし	1	3.6%
合計	28	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	25.0%
満足	8	28.6%
普通	12	42.9%
不満	0	0.0%
とても満足	0	0.0%
回答なし	1	3.6%
合計	28	100.0%

