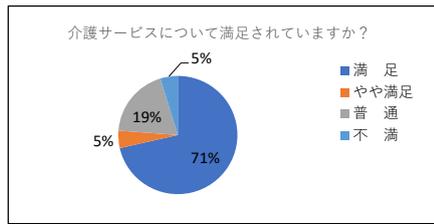


(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

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	15	71%
やや満足	1	5%
普通	4	19%
やや不満	0	0%
不満	1	5%
合計	21	100%

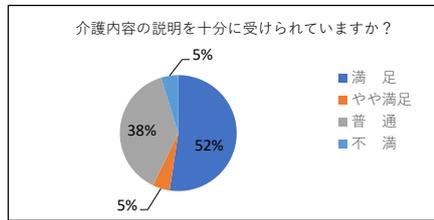


◆具体的理由

・介護サービスの情報、説明が特に最近分らないので、もっと状況が分かるようにして欲しい

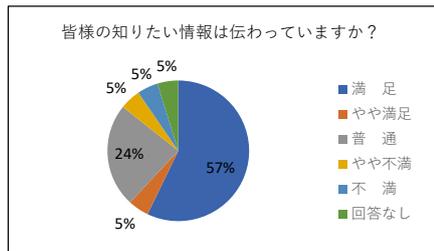
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

項目	集計値	割合
満足	11	52%
やや満足	1	5%
普通	8	38%
やや不満	0	0%
不満	1	5%
合計	21	100%



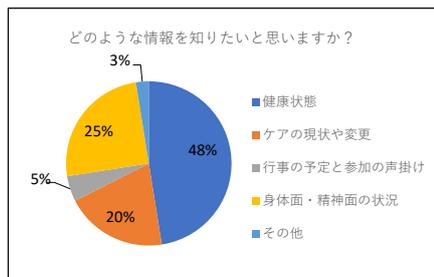
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

項目	集計値	割合
満足	12	57%
やや満足	1	5%
普通	5	24%
やや不満	1	5%
不満	1	5%
回答なし	1	5%
合計	21	100%



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	19	48%
ケアの現状や変更	8	20%
行事の予定と参加の声掛け	2	5%
身体面・精神面の状況	10	25%
その他	1	3%
合計	40	100%

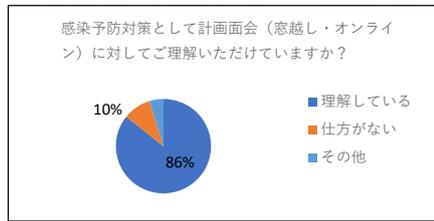


◆具体的理由

・家が近い為、職員から日常の事を聞いているので安心している。ありがたく思う。

(2) 感染予防対策として計画面会（窓越し・オンライン）に対してご理解いただけていますか？

項目	集計値	割合
理解している	18	86%
仕方がない	2	10%
理解できない	0	0%
不満足	0	0%
その他	1	5%
合計	21	100%



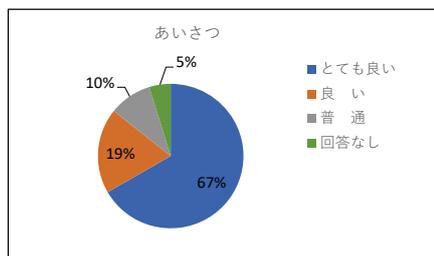
◆具体的理由

・窓越しオンライン対応方法をもっと、分かりやすく教えて欲しい

(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	14	67%
良い	4	19%
普通	2	10%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	5%
合計	21	100%

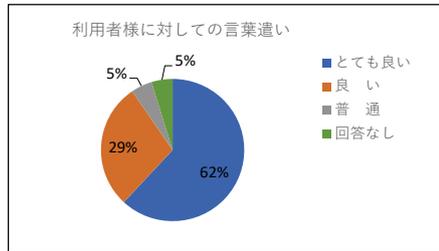


◆具体的理由

・アンケートに回答するだけでは、職員と接する機会が設けられていない。回答のしようがない。

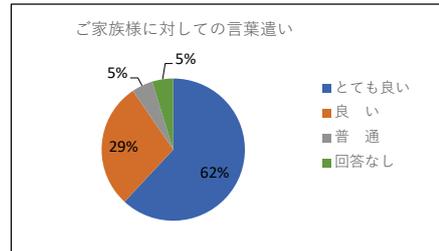
2.利用者様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	13	62%
良い	6	29%
普通	1	5%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	5%
合計	21	100%



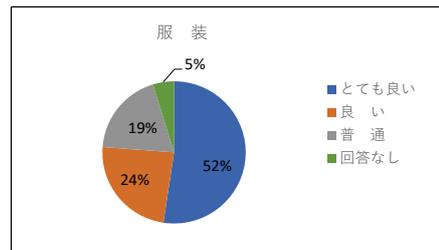
3.ご家族様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	13	62%
良い	6	29%
普通	1	5%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	5%
合計	21	100%



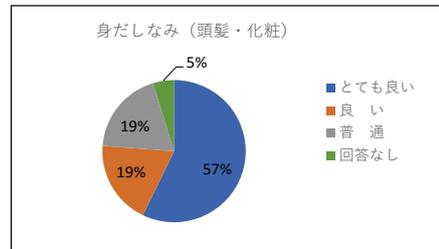
4.服装

項目	集計値	割合
とても良い	11	52%
良い	5	24%
普通	4	19%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	5%
合計	21	100%



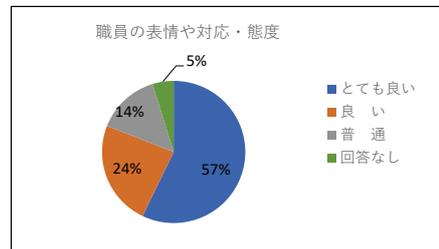
5.身だしなみ(頭髪・化粧)

項目	集計値	割合
とても良い	12	57%
良い	4	19%
普通	4	19%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	5%
合計	21	100%



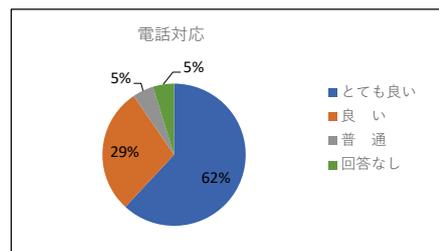
6.職員の表情や対応・態度

項目	集計値	割合
とても良い	12	57%
良い	5	24%
普通	3	14%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	5%
合計	21	100%



7.電話対応

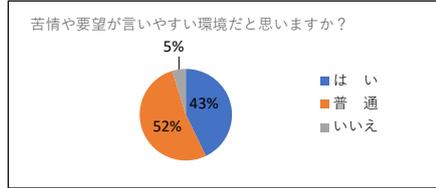
項目	集計値	割合
とても良い	13	62%
良い	6	29%
普通	1	5%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	5%
合計	21	100%



(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	9	43%
普通	11	52%
いいえ	1	5%
合計	21	100%

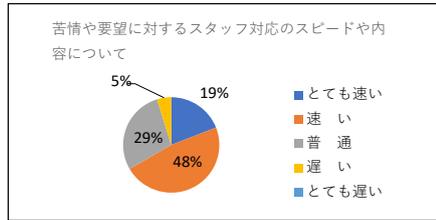


◆ 具体的理由

- ・ 誰に苦情を言えばよいか分からない
- ・ 伝える手段が分からない
- ・ 遠慮している

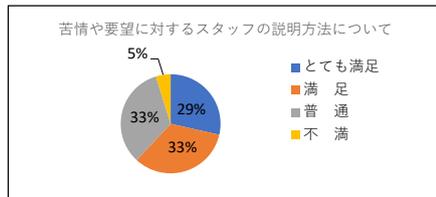
② 苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

項目	集計値	割合
とても速い	4	19%
速い	10	48%
普通	6	29%
遅い	1	5%
とても遅い	0	0%
合計	21	100%



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	6	29%
満足	7	33%
普通	7	33%
不満	1	5%
合計	21	100%



◇ 広報活動について

奥入瀬会のホームページや広報誌「阿光坊の郷だより」をご覧になったご感想やご意見をお聞かせください

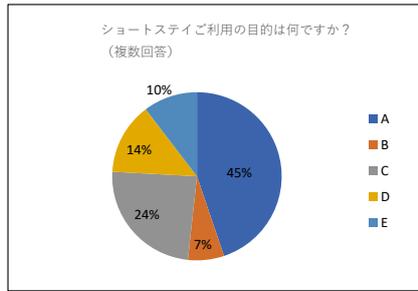
- ・ ホームページを拝見したことは無いが、阿光坊だよりは楽しい様子がよく伝わってくる
- ・ ユニット担当の一言は数少ない情報であるので、継続して欲しい
- ・ 母の様子が伺えてとても感謝している
- ・ 祖母が写っていると喜んで見ている。気を配って頂きありがたい。LINE電話もとても心強い
- ・ 季節の行事、製作、料理など利用者の笑顔あふれる写真と、一言のコメントに安心するお手紙です
- ・ 知っている人の顔も見れて楽しい、写真が多く様子が分かる、写真を見て状況が目に見えかぶ
- ・ コロナ対策で忙しい中、情報を頂きありがたく思う

◇ 他、当施設についてどんなことでも、ご意見やご要望をお聞かせください

- ・ コロナ禍はまだ継続していくと思うので、入居者の健康状態、ケアや生活状況を紙ベースや電話で月1回でも連絡が欲しい
- ・ 電話をかけても良い時間帯、担当者を教えて欲しい
- ・ 入居者の利用料だが、本人の年金だけでは支払いが厳しく、家族の収入で補填している。家族も仕事が無くなり、経済的に厳しい。
- ・ 感謝感謝です
- ・ 入居者に対しての介護が行き届いていて、家族として心強い

①ショートステイご利用の目的は何ですか？（複数回答）

項目	集計値	割合
A 介護者様の介護負担の軽減や気分転換したいから	13	45%
B 一人暮らしが不安定だから	2	7%
C 利用者様の気分転換を図りたいから	7	24%
D 入浴が自宅ではできないから	4	14%
E 冠婚葬祭など家族が家を空けたいから	3	10%
F その他	0	0%
合計	29	100%

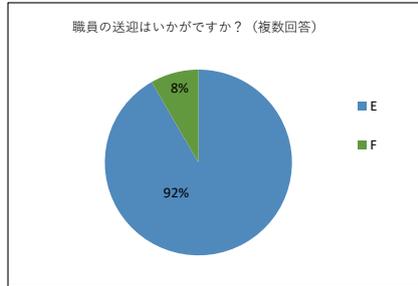


◆具体的理由

・本人もとても気に入っている様子です。ずっとお世話になりたいと話しているから。
・家では、日中一人で居る事が多いので、スタッフや利用者さんと交流、本人の運動機能等の改善など、良い事がたくさんあり、とても助かっています。

②職員の送迎はいかがですか？（複数回答）

項目	集計値	割合
A 時間が遅れることが多い	0	0%
B 職員の言葉遣いや態度が悪い時がある	0	0%
C 退居時、利用状況の説明が分かりにくい（もしくは無い）	0	0%
D 職員の介助方法が悪い時ある	0	0%
E 特に問題なし	11	92%
F その他	1	8%
合計	12	100%

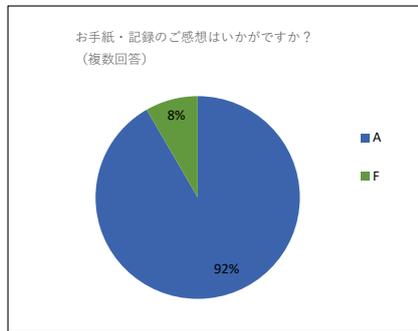


◆具体的理由

・送迎を利用していない

③お手紙・記録のご感想はいかがですか？（複数回答）

項目	集計値	割合
A 細かく書いており良く分かる	11	92%
B 意味の分からない専門用語が多い	0	0%
C 内容が大雑把で分かりにくい	0	0%
D 字が汚く読めない（もしくは読みづらい）	0	0%
E 不適切な記述がある	0	0%
F その他	1	8%
合計	12	100%

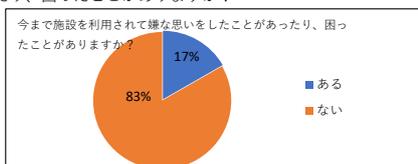


◆具体的理由

・写真を大きくして欲しい

④今まで施設を利用して嫌な思いをしたことがあったり、困ったことがありますか？

項目	集計値	割合
ある	2	17%
ない	10	83%
合計	12	100%

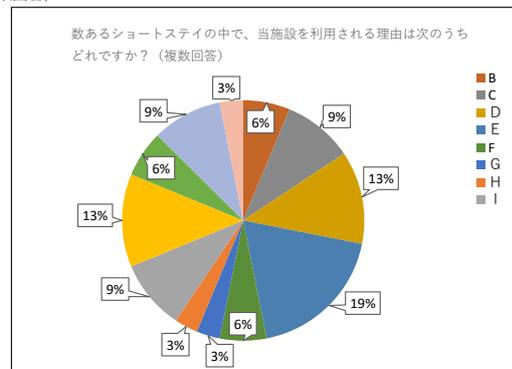


◆具体的理由

・布団がずれると、自分で治せないで治してもらいたい
・食事の時、風通しが良く、寒かったと本人が話していた

⑤数あるショートステイの中で、当施設を利用される理由は次のうちどれですか？（複数回答）

項目	集計値	割合
A どこでもいけど空いているから	0	0%
B 以前からずっと利用しているから	2	6%
C 特養に併設されているから	3	9%
D ケアマネ（もしくは家族）に勧められたから	4	13%
E 職員の対応が良いから	6	19%
F 本人が行きたいというから（ただ行きたいから）	2	6%
G 食事が美味しいから	1	3%
H 余暇活動を盛んにやっているから	1	3%
I （本人の）顔なじみや友達がいるから	3	9%
J 自宅から近いから	4	13%
K 評判が良いから	0	0%
L 系列のサービスを他にも利用しているから	2	6%
M 日曜祝日、盆正月も送迎しているから	3	9%
N その他	1	3%
合計	32	100%



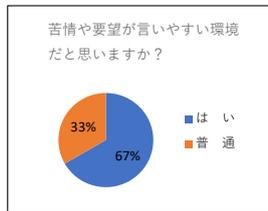
◆具体的理由

・個室で、トイレもあるから。
・地域の老人クラブで見学に行ったとき、お寺も近く、なじみのある場所だった。

⑥ 苦情、要望への対応について

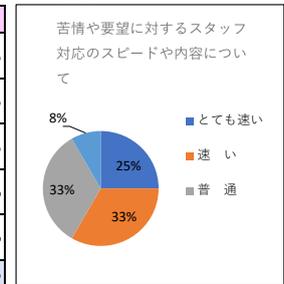
○ 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

項目	集計値	割合
はい	8	67%
普通	4	33%
いいえ	0	0%
合計	12	100%



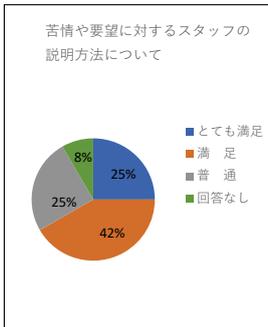
○ 苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

項目	集計値	割合
とても速い	3	25%
速い	4	33%
普通	4	33%
遅い	0	0%
回答なし	1	8%
合計	12	100%



○ 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	3	25%
満足	5	42%
普通	3	25%
不満	0	0%
とても不満	0	0%
回答なし	1	8%
合計	12	100%



◆ 具体的理由

・利用者様がとても楽しそうに参加されている様子。好感が持てる

◇ 広報活動について

奥入瀬会のホームページや広報誌「阿光坊の郷だより」をご覧になったご感想やご意見をお聞かせください

- ・楽しく読ませていただいている
- ・施設での行事、様子など分かり易く楽しく読ませてもらっている
- ・様子が分かり、ホッとする。楽しみにしている。
- ・写真や字をもっと大きくして欲しい。

◇ 他、当施設についてどんなことでも、ご意見やご要望をお聞かせください

- ・楽しいことを沢山行って欲しい
- ・月1回でもよいので、美味しい食事（普段の食事と異なる定食）を提供して欲しい。
利用者負担でも構わないから、外部弁当でも良い。（食事だけが楽しみだから）
- ・送迎時、いつも明るく声を掛けて下さり、家族との会話より母の笑顔が見られる。これからも宜しくお願いします。