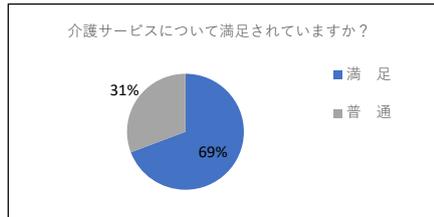


(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

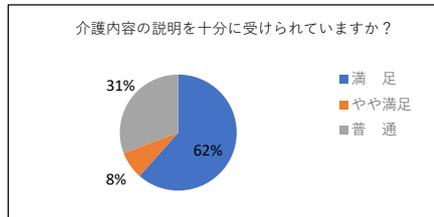
①介護サービスについて満足されていますか？

項目	集計値	割合
満足	9	69%
やや満足	0	0%
普通	4	31%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	13	100%



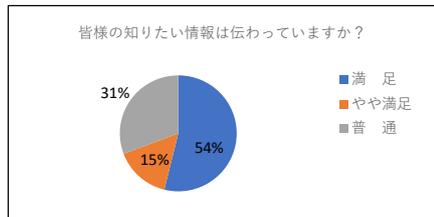
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

項目	集計値	割合
満足	8	62%
やや満足	1	8%
普通	4	31%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	13	100%



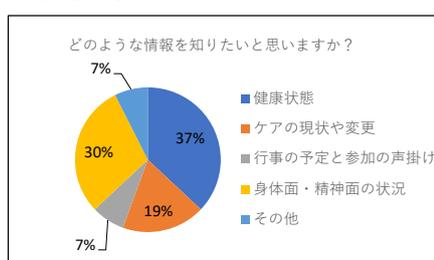
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

項目	集計値	割合
満足	7	54%
やや満足	2	15%
普通	4	31%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	13	100%



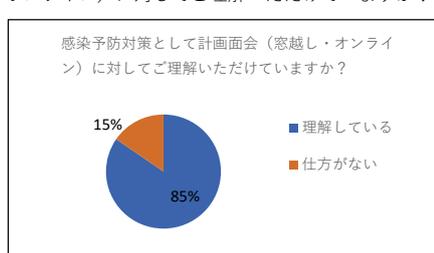
④どのような情報を知りたいと思いますか？（複数回答可）

項目	集計値	割合
健康状態	10	37%
ケアの現状や変更	5	19%
行事の予定と参加の声掛け	2	7%
身体面・精神面の状況	8	30%
その他	2	7%
合計	27	100%



(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	11	85%
仕方がない	2	15%
理解できない	0	0%
不満足	0	0%
その他	0	0%
回答なし	0	0%
合計	13	100%



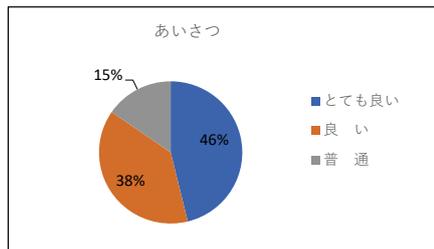
◆具体的理由

- ・理解しているが、仕方がない
- ・県外在住でも、窓越し面会が出来れば良いと思う

(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？

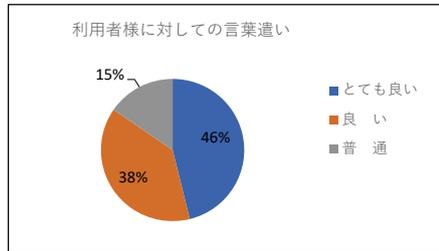
1.あいさつ

項目	集計値	割合
とても良い	6	46%
良い	5	38%
普通	2	15%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	13	100%



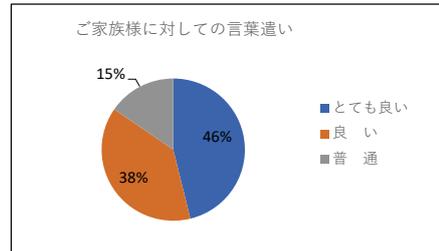
2.利用者様に対する言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	6	46%
良い	5	38%
普通	2	15%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	13	100%



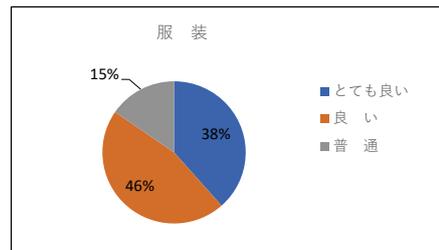
3.ご家族様に対する言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	6	46%
良い	5	38%
普通	2	15%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	13	100%



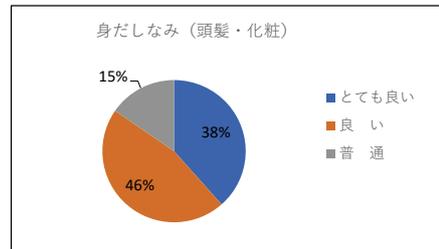
4.服装

項目	集計値	割合
とても良い	5	38%
良い	6	46%
普通	2	15%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	13	100%



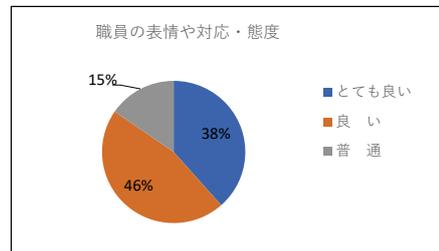
5.身だしなみ(頭髪・化粧)

項目	集計値	割合
とても良い	5	38%
良い	6	46%
普通	2	15%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	13	100%



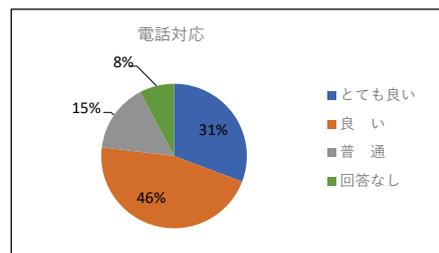
6.職員の表情や対応・態度

項目	集計値	割合
とても良い	5	38%
良い	6	46%
普通	2	15%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	13	100%



7.電話対応

項目	集計値	割合
とても良い	4	31%
良い	6	46%
普通	2	15%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	8%
合計	13	100%



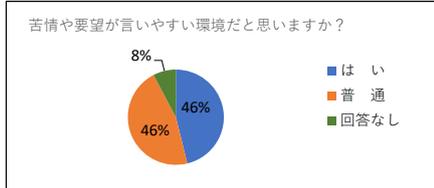
◆具体的理由

・入居している本人なので、電話対応は分からない

(4) 苦情、要望への対応について

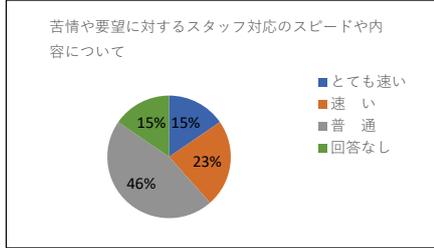
① 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

項目	集計値	割合
はい	6	46%
普通	6	46%
いいえ	0	0%
回答なし	1	8%
合計	13	100%



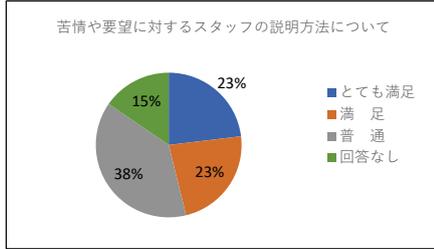
② 苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

項目	集計値	割合
とても速い	2	15%
速い	3	23%
普通	6	46%
遅い	0	0%
とても遅い	0	0%
回答なし	2	15%
合計	13	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	3	23%
満足	3	23%
普通	5	38%
不満	0	0%
とても満足	0	0%
回答なし	2	15%
合計	13	100%



◇ 広報活動について

奥入瀬会のホームページや広報誌「わたぼうし」をご覧になったご感想やご意見をお聞かせください

- ・わたぼうしは、行事の様子が分かるので、楽しみに拝見している
- ・近況が分かって良い。いつも楽しみにしている
- ・各施設の様子が見れるので、良い
- ・入居者皆さんの笑顔が見れて、とても嬉しくなります。スタッフの皆様へ感謝
- ・普段の生活状況について、記載して欲しい
- ・担当者からの声を書いてあるので、とても良い

◇ 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

- ・厨房の皆様へ。毎日は三食作って頂きありがとうございます。感謝申し上げます。一つお願いがあります。それは、お汁の事です。味にお出しが感じられることを希望します。薄すぎる様に思うのですが、私一人の感想であれば「我慢」しますが…私共は、毎日食べる事に生きがいと楽しみを感じます。ご苦勞をお掛けしますが、宜しくお願いします。これからも皆様方の御両親に食べさせる気持ちをもって、私共に提供して頂ければ幸いです。
- ・本人は、年齢的、身体的、精神的に弱りつつあり、また、コロナ禍の影響で家族との面会も制限されていることから、精神的に不安定になっていると思います。デイサービスの扱いにも不満を感じているようです。介護度に応じた介護ではなく、本人の意向に合った声掛けなどで、本人も気が楽になるのではないのでしょうか。くれぐれも宜しくお願い申し上げます。