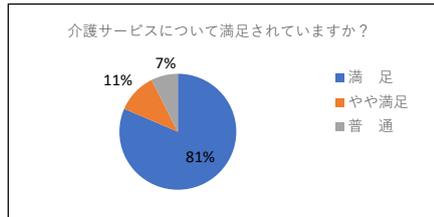


(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

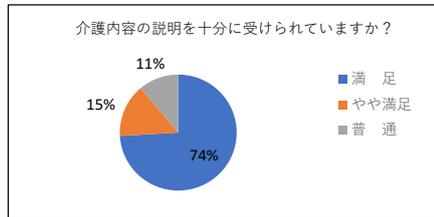
①介護サービスについて満足されていますか？

項目	集計値	割合
満足	22	81%
やや満足	3	11%
普通	2	7%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	27	100%



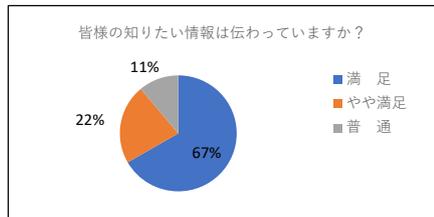
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

項目	集計値	割合
満足	20	74%
やや満足	4	15%
普通	3	11%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	27	100%



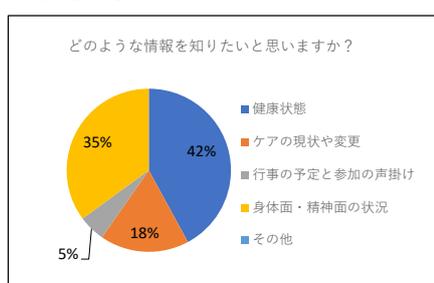
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

項目	集計値	割合
満足	18	67%
やや満足	6	22%
普通	3	11%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	27	100%



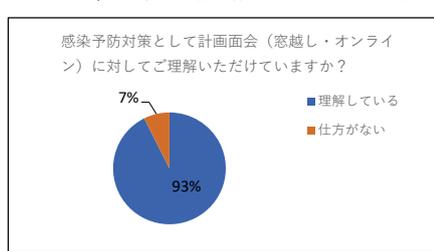
④どのような情報を知りたいと思いますか？（複数回答可）

項目	集計値	割合
健康状態	24	42%
ケアの現状や変更	10	18%
行事の予定と参加の声掛け	3	5%
身体面・精神面の状況	20	35%
その他	0	0%
合計	57	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？

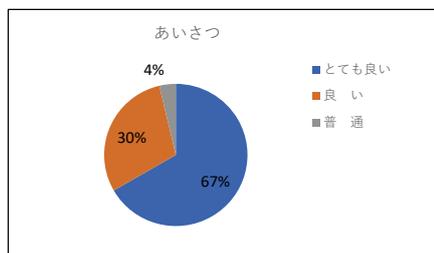
項目	集計値	割合
理解している	25	93%
仕方がない	2	7%
理解できない	0	0%
不満足	0	0%
その他	0	0%
回答なし	0	0%
合計	27	100%



(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？

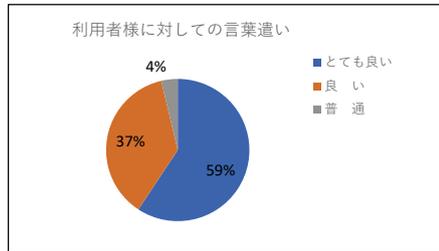
1.あいさつ

項目	集計値	割合
とても良い	18	67%
良い	8	30%
普通	1	4%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	27	100%



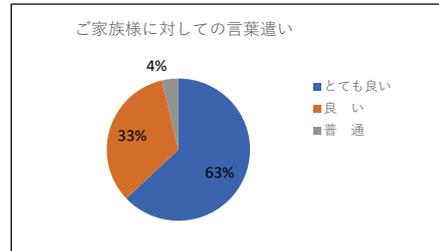
2.利用者様に対する言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	16	59%
良い	10	37%
普通	1	4%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	27	100%



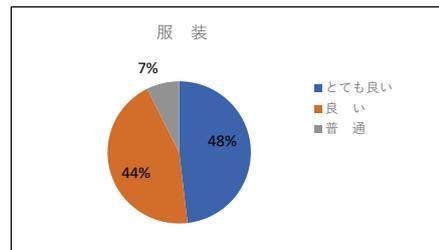
3.ご家族様に対する言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	17	63%
良い	9	33%
普通	1	4%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	27	100%



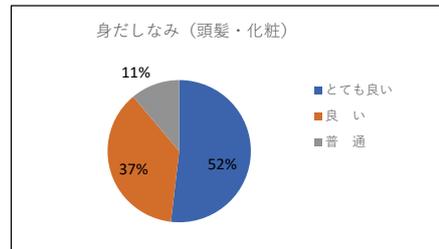
4.服装

項目	集計値	割合
とても良い	13	48%
良い	12	44%
普通	2	7%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	27	100%



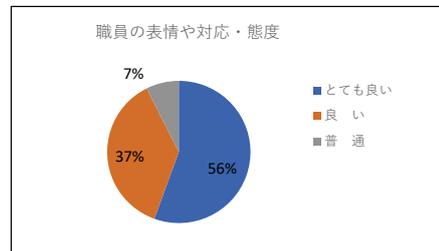
5.身だしなみ(頭髪・化粧)

項目	集計値	割合
とても良い	14	52%
良い	10	37%
普通	3	11%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	27	100%



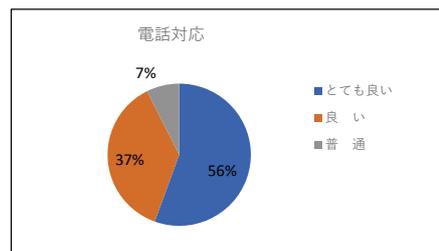
6.職員の表情や対応・態度

項目	集計値	割合
とても良い	15	56%
良い	10	37%
普通	2	7%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	27	100%



7.電話対応

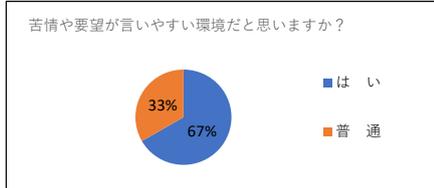
項目	集計値	割合
とても良い	15	56%
良い	10	37%
普通	2	7%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	27	100%



(4) 苦情、要望への対応について

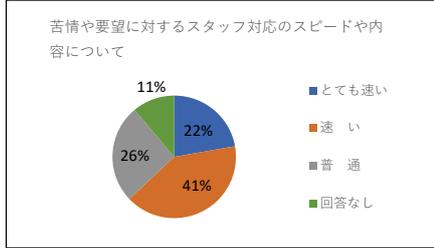
① 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

項目	集計値	割合
はい	18	67%
普通	9	33%
いいえ	0	0%
回答なし	0	0%
合計	27	100%



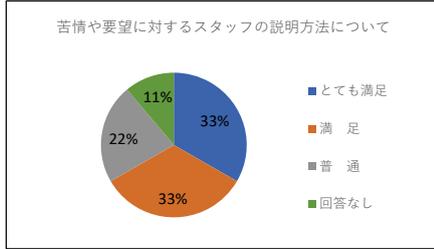
② 苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

項目	集計値	割合
とても速い	6	22%
速い	11	41%
普通	7	26%
遅い	0	0%
とても遅い	0	0%
回答なし	3	11%
合計	27	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	9	33%
満足	9	33%
普通	6	22%
不満	0	0%
とても満足	0	0%
回答なし	3	11%
合計	27	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」をご覧になった感想やご意見をお聞かせください

- ・カラーでとても見やすい
- ・毎月の発行に関心。継続は力なり
- ・見やすく分かりやすい、楽しめる内容が良い
- ・スタッフの紹介があり、親しみがもてる、もっとスタッフの事が知りたい
- ・各施設での行事などが掲載されていて、とても良い
- ・写真が多く、行事が表現されており、とても良い
- ・毎月の工夫が良く伝わります

◇ 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

- ・百石荘から、施設に向かう農道が狭く、分かりにくい。看板が欲しい
- ・職員同士のコミュニケーションは大事
- ・いつも感謝しています、今後ともよろしくお願いします
- ・家でできない事をして頂いたり、食べさせてもらったり、感謝です
- ・いつも通りが良い
- ・施設に入居してから、今年3月で一年になります。月に何回か面会に行きたいのですが、コロナ禍で行けません。今後ともよろしくお願いします。
- ・コロナ禍なので、ケアマネの家庭訪問は何か話し合いが必要な時のみにして欲しい
- ・どんな食事をしているのか、1ヶ月のメニューを知りたい。連絡封筒に入れて欲しい
- ・もっと上の人が、下の人に配慮すれば、入居者もありがたい

