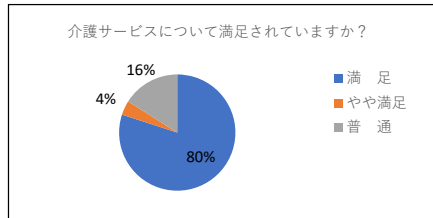


(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

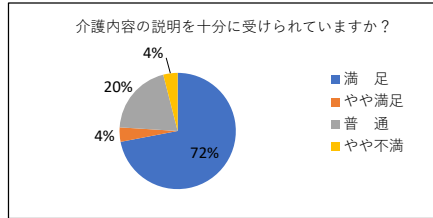
①介護サービスについて満足されていますか？

項目	集計値	割合
満足	20	80%
やや満足	1	4%
普通	4	16%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	25	100%



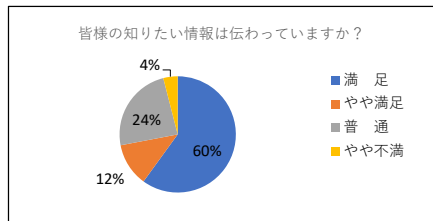
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

項目	集計値	割合
満足	18	72%
やや満足	1	4%
普通	5	20%
やや不満	1	4%
不満	0	0%
合計	25	100%



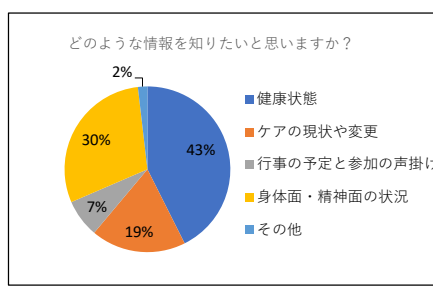
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

項目	集計値	割合
満足	15	60%
やや満足	3	12%
普通	6	24%
やや不満	1	4%
不満	0	0%
合計	25	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	23	43%
ケアの現状や変更	10	19%
行事の予定と参加の声掛け	4	7%
身体面・精神面の状況	16	30%
その他	1	2%
合計	54	100%

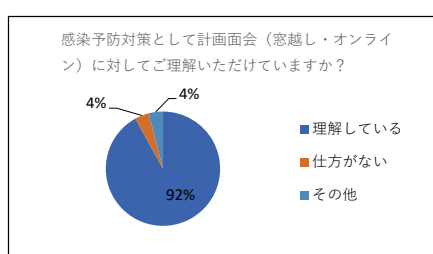


◆具体的理由

・他の入居者とのように関わっているか知りたい。部屋の中の過ごし方等。

(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	23	92%
仕方がない	1	4%
理解できない	0	0%
不満足	0	0%
その他	1	4%
回答なし	0	0%
合計	25	100%



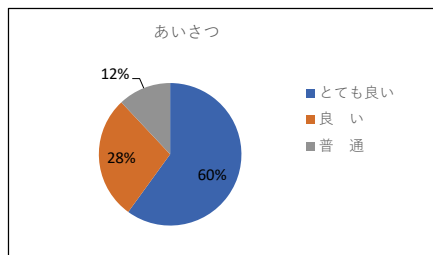
◆具体的理由

・認知が進むので、対策を充分に考え、面会室などで面会できるようにしてほしい

(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？

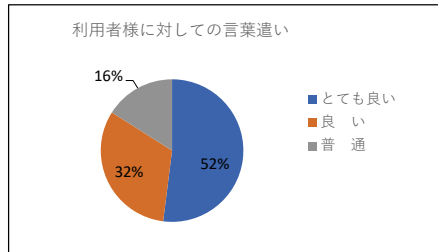
1.あいさつ

項目	集計値	割合
とても良い	15	60%
良い	7	28%
普通	3	12%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	25	100%



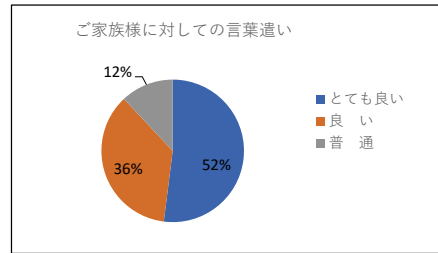
2.利用者様に対する言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	13	52%
良い	8	32%
普通	4	16%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	25	100%



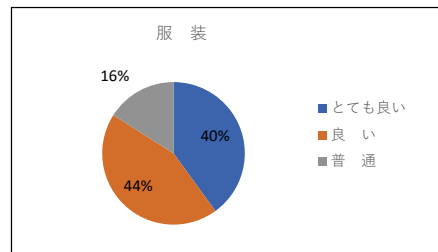
3.ご家族様に対する言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	13	52%
良い	9	36%
普通	3	12%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	25	100%



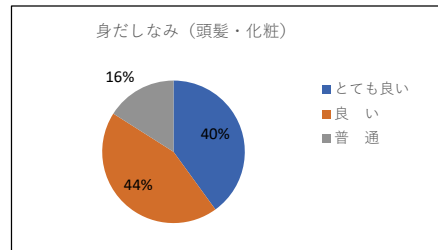
4.服装

項目	集計値	割合
とても良い	10	40%
良い	11	44%
普通	4	16%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	25	100%



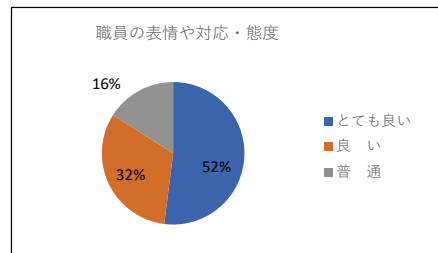
5.身だしなみ(頭髪・化粧)

項目	集計値	割合
とても良い	10	40%
良い	11	44%
普通	4	16%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	25	100%



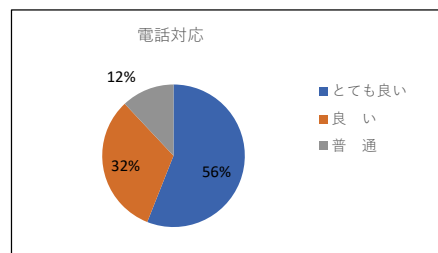
6.職員の表情や対応・態度

項目	集計値	割合
とても良い	13	52%
良い	8	32%
普通	4	16%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	25	100%



7.電話対応

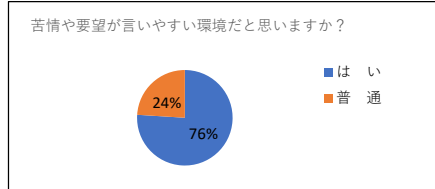
項目	集計値	割合
とても良い	14	56%
良い	8	32%
普通	3	12%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	25	100%



(4) 苦情、要望への対応について

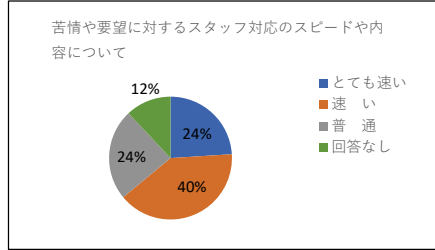
① 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

項目	集計値	割合
はい	19	76%
普通	6	24%
いいえ	0	0%
回答なし	0	0%
合計	25	100%



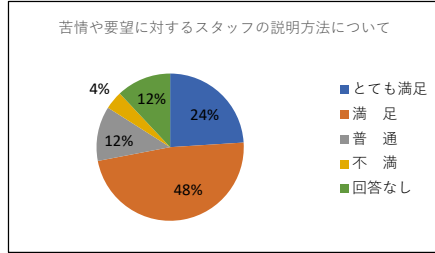
② 苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

項目	集計値	割合
とても速い	6	24%
速い	10	40%
普通	6	24%
遅い	0	0%
とても遅い	0	0%
回答なし	3	12%
合計	25	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	24%
満足	12	48%
普通	3	12%
不満	1	4%
とても満足	0	0%
回答なし	3	12%
合計	25	100%



◆ 具体的理由

・ゆっくりでいいから、自分の足で歩いて欲しいが、転ぶと危ないからと、車椅子でと言われる

◇ 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

- ・行事や生活の様子が伺えて、楽しく過ごしているのが分かる
- ・写真が豊富に使われていて、見るのが楽しみ
- ・次号のわたぼうしが楽しみ
- ・ガーデンの様子が少し少なく感じる
- ・家族が載っていると嬉しく、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

- ・出来るだけ、自立支援的な介護サービスを提供してほしい
- ・コロナ禍で面会できないが、事務三人の方々が親切に対応してくれたり、母の話をしてくれたり、アドバイスをしてくれとても助かる
- ・歩くのもおぼつかない人が、食事やリハビリで元気になったと言われるような施設になって欲しい
- ・施設の中は、いつも掃除がゆきとどいて綺麗だ
- ・職員の皆様に支えられ日々過ごしている、感謝している
- ・とても対応が良い。特に、太田さん、川村さん、小向さんは温かくとても親切
- ・いつも、急な事でも対応して頂き感謝している