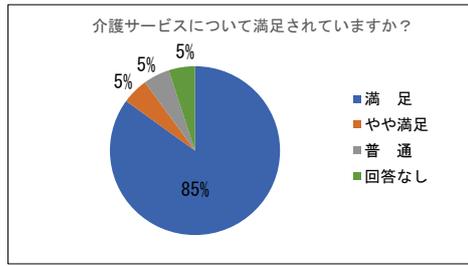


(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

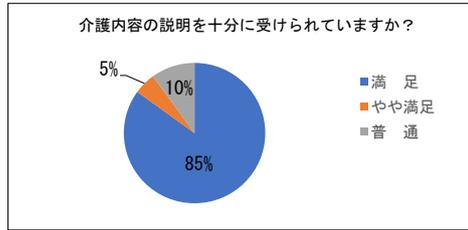
①介護サービスについて満足されていますか？

項目	集計値	割合
満足	17	85%
やや満足	1	5%
普通	1	5%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
回答なし	1	5%
合計	20	100%



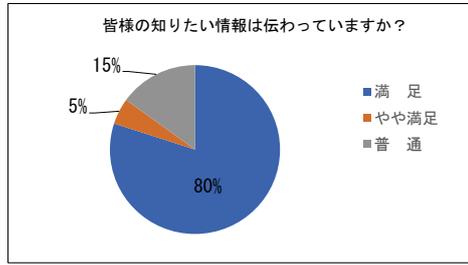
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

項目	集計値	割合
満足	17	85%
やや満足	1	5%
普通	2	10%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	20	100%



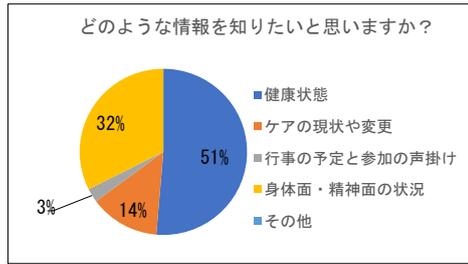
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

項目	集計値	割合
満足	16	80%
やや満足	1	5%
普通	3	15%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
回答なし	0	0%
合計	20	100%



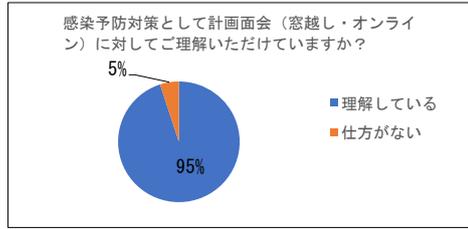
④どのような情報を知りたいと思いますか？（複数回答可）

項目	集計値	割合
健康状態	19	51%
ケアの現状や変更	5	14%
行事の予定と参加の声掛け	1	3%
身体面・精神面の状況	12	32%
その他	0	0%
合計	37	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？

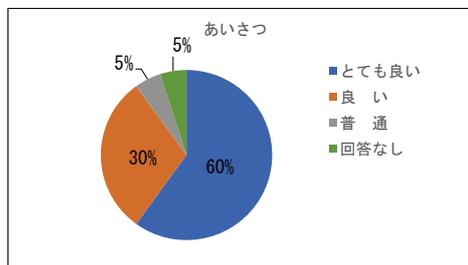
項目	集計値	割合
理解している	19	95%
仕方がない	1	5%
理解できない	0	0%
不満	0	0%
その他	0	0%
合計	20	100%



(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？

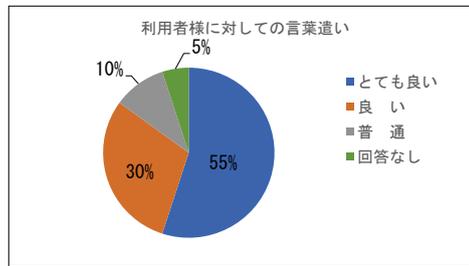
1. あいさつ

項目	集計値	割合
とても良い	12	60%
良い	6	30%
普通	1	5%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	5%
合計	20	100%



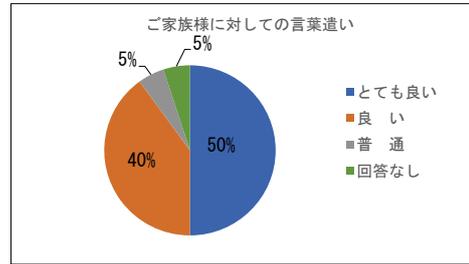
2. 利用者様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	11	55%
良い	6	30%
普通	2	10%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	5%
合計	20	100%



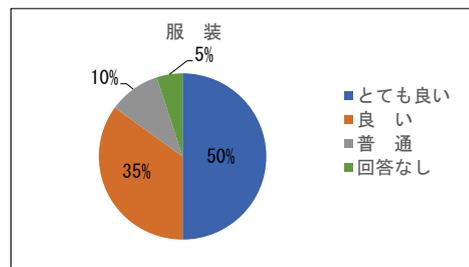
3. ご家族様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	10	50%
良い	8	40%
普通	1	5%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	5%
合計	20	100%



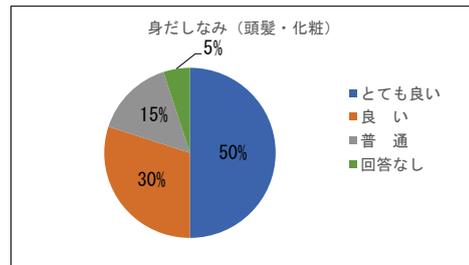
4. 服装

項目	集計値	割合
とても良い	10	50%
良い	7	35%
普通	2	10%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	5%
合計	20	100%



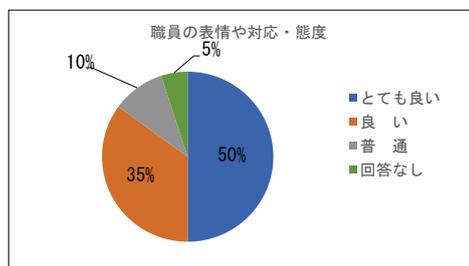
5. 身だしなみ (頭髪・化粧)

項目	集計値	割合
とても良い	10	50%
良い	6	30%
普通	3	15%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	5%
合計	20	100%



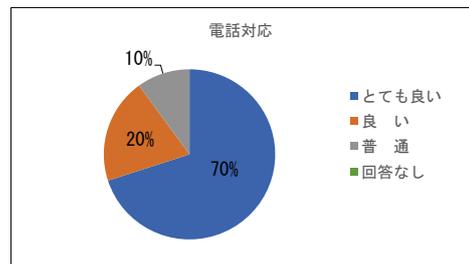
6. 職員の表情や対応・態度

項目	集計値	割合
とても良い	10	50%
良い	7	35%
普通	2	10%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	5%
合計	20	100%



7. 電話対応

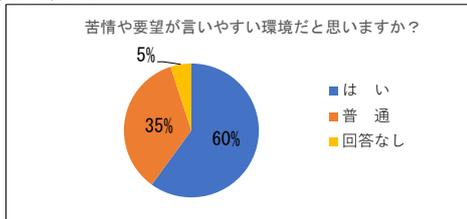
項目	集計値	割合
とても良い	14	70%
良い	4	20%
普通	2	10%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	0	0%
合計	20	100%



(4) 苦情、要望への対応について

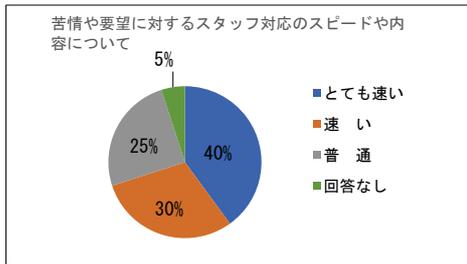
① 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

項目	集計値	割合
はい	12	60%
普通	7	35%
いいえ	0	0%
回答なし	1	5%
合計	20	100%



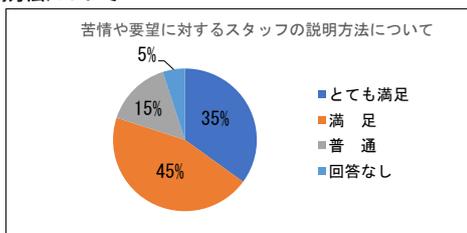
② 苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

項目	集計値	割合
とても速い	8	40%
速い	6	30%
普通	5	25%
遅い	0	0%
とても遅い	0	0%
回答なし	1	5%
合計	20	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	7	35%
満足	9	45%
普通	3	15%
不満	0	0%
回答なし	1	5%
合計	20	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

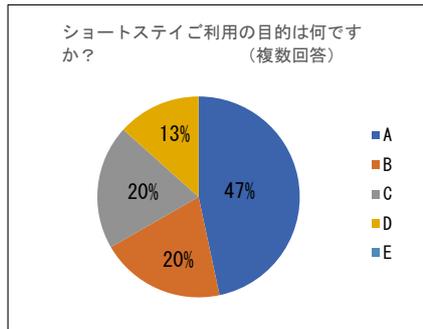
- ・一人一人の入居者に目を配って頂き、ありがたく思う
- ・施設内の様子が良く分かる
- ・コメントが有難い、写真を探すのも楽しみ、雰囲気が良く伝わる
- ・入居者やスタッフも笑顔で、とても良い環境が伝わる
- ・老後自分が施設を利用することになった時、やってもらいたい事がたくさんあった行事だと思う
- ・道の駅へお出かけ最高
- ・綺麗にレイアウトされていて、見て読んで楽しい、笑顔に癒される

◇ 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

- ・事務の不在が困る、呼び鈴など付けてはどうか
- ・テレビ電話をしたい、離れている家族と話をさせたい
- ・着替えなど用意する際、細かい事まで教えて欲しい（長袖がよい、伸縮のある布地が良いなど）
できるだけスタッフの負担にならないようにしたい
- ・職員が明るく親切に対応してくれて、良い施設だと思う
- ・家では寝ていることが多いが、施設に入居しているとやってあげられない事をしてきて感謝している
- ・面会出来ないので、不足の物があれば遠慮なく連絡頂きたい（古くなった下着、寝具は処分して良い）
- ・コロナ禍の中、よく頑張ってくれている

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	7	47%
B 一人暮らしが不安定だから	3	20%
C 利用者様の気分転換を図りたいから	3	20%
D 入浴が自宅ではできないから	2	13%
E 冠婚葬祭など家族が家を空けたいから	0	0%
F その他	0	0%
合計	15	100%

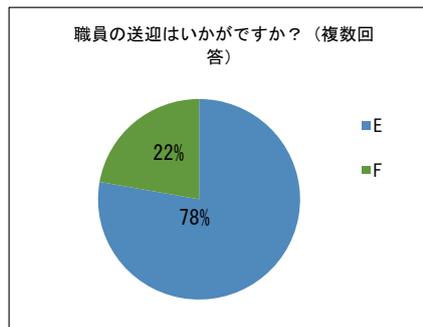


◆具体的理由

介護者の体調不良の為

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	7	78%
F その他	2	22%
合計	9	100%

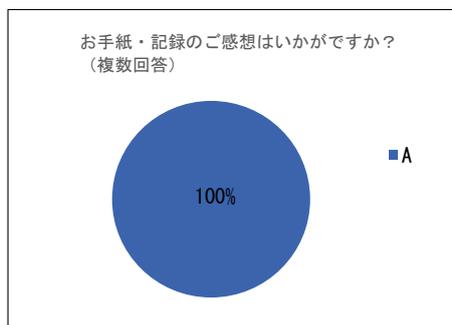


◆具体的理由

・送迎を利用していない
・とても丁寧

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	9	100%
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	0	0%
合計	9	100%

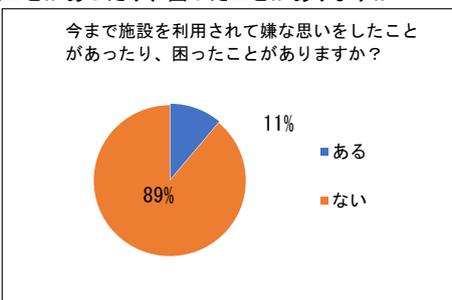


◆具体的理由

・家族に気を遣わず、そのままお知らせして欲しい
・レクリエーションの内容を詳しく知りたい

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	1	11%
ない	8	89%
合計	9	100%

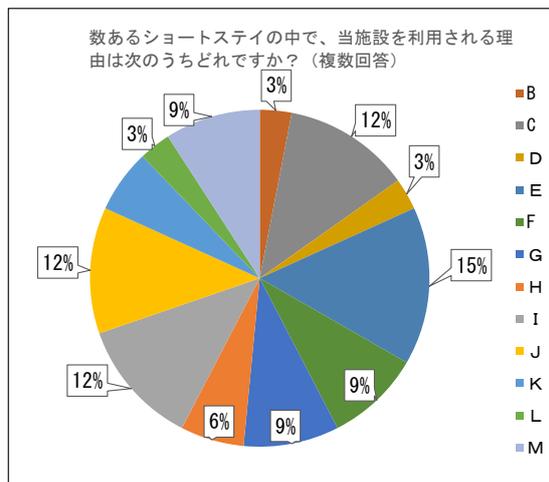


◆具体的理由

・本人のわがままで迷惑かけていると思うが、よろしく願います
・一人一人笑顔で、優しく、ゆっくり、聞きやすく話して話して欲しい

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）

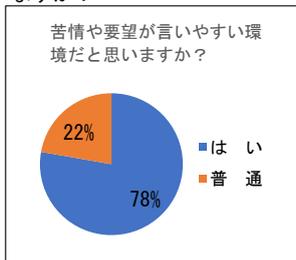
項目	集計値	割合	
A	どこでもいけど空いているから	0	0%
B	以前からずっと利用しているから	1	3%
C	特養に併設されているから	4	12%
D	ケアマネ（もしくは家族）に勧められたから	1	3%
E	職員の対応が良いから	5	15%
F	本人が行きたいというから（ただ行きたいから）	3	9%
G	食事が美味しいから	3	9%
H	余暇活動を盛んにやっているから	2	6%
I	（本人の）顔なじみや友達がいるから	4	12%
J	自宅から近いから	4	12%
K	評判が良いから	2	6%
L	系列のサービスを他にも利用しているから	1	3%
M	日曜祝日、盆正月も送迎しているから	3	9%
N	その他	0	0%
合計	33	100%	



⑥苦情、要望への対応について

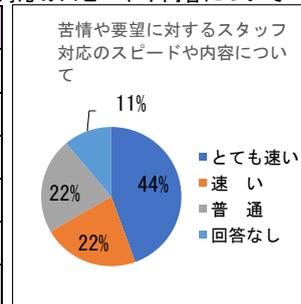
○苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

項目	集計値	割合
はい	7	78%
普通	2	22%
いいえ	0	0%
合計	9	100%



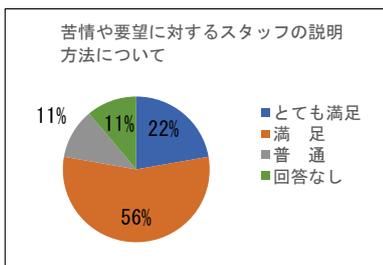
○苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

項目	集計値	割合
とても速い	4	44%
速い	2	22%
普通	2	22%
遅い	0	0%
回答なし	1	11%
合計	9	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	2	22%
満足	5	56%
普通	1	11%
不満	0	0%
とても不満	0	0%
回答なし	1	11%
合計	9	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

- ・毎回見るのが楽しみ、本人も面白いと言っている
- ・とてもほのほのしている

◇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

- ・声をどんどん掛けて、笑わせて欲しい
- ・持込の薬など、毎日チェックしてくれてとても助かる、帰りの際は、着替えを洗濯して返してくれるので大変感謝している
- ・不都合などあれば、連絡頂きたい