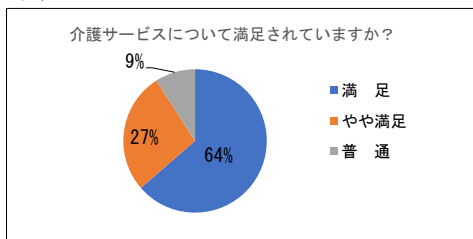


(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

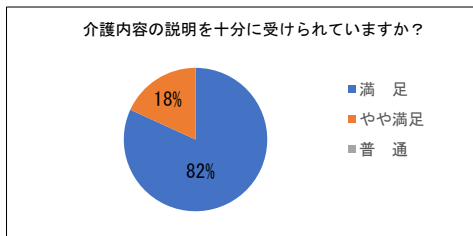
①介護サービスについて満足されていますか？

項目	集計値	割合
満足	7	64%
やや満足	3	27%
普通	1	9%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	11	100%



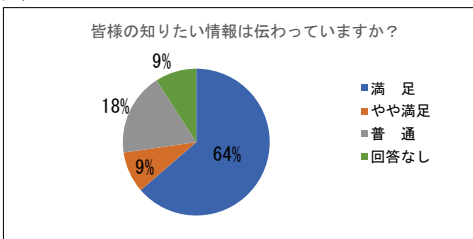
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

項目	集計値	割合
満足	9	82%
やや満足	2	18%
普通	0	0%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	11	100%



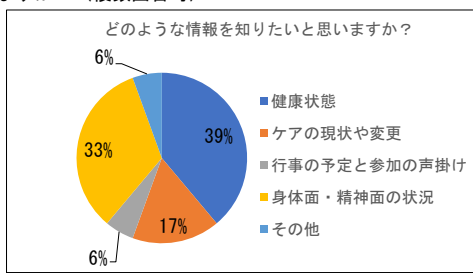
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

項目	集計値	割合
満足	7	64%
やや満足	1	9%
普通	2	18%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
回答なし	1	9%
合計	11	100%



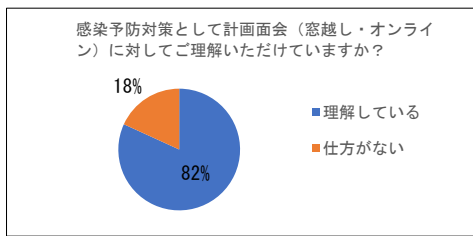
④どのような情報を知りたいと思いますか？（複数回答可）

項目	集計値	割合
健康状態	7	39%
ケアの現状や変更	3	17%
行事の予定と参加の声掛け	1	6%
身体面・精神面の状況	6	33%
その他	1	6%
合計	18	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？

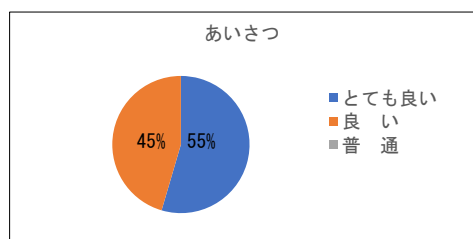
項目	集計値	割合
理解している	9	82%
仕方がない	2	18%
理解できない	0	0%
不満	0	0%
その他	0	0%
合計	11	100%



(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？

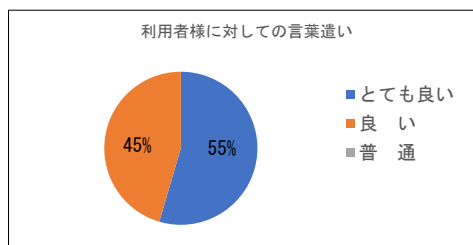
1. あいさつ

項目	集計値	割合
とても良い	6	55%
良い	5	45%
普通	0	0%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	11	100%



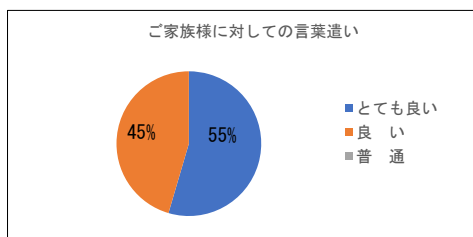
2. 利用者様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	6	55%
良い	5	45%
普通	0	0%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	11	100%



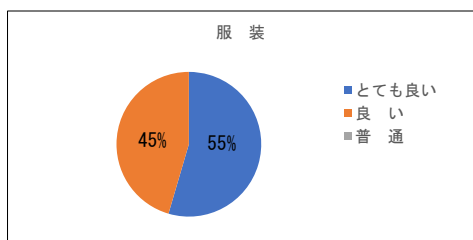
3. ご家族様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	6	55%
良い	5	45%
普通	0	0%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	11	100%



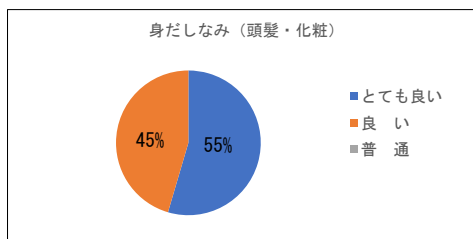
4. 服装

項目	集計値	割合
とても良い	6	55%
良い	5	45%
普通	0	0%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	11	100%



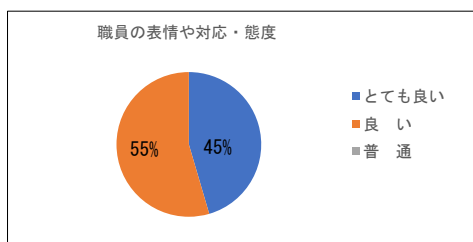
5. 身だしなみ (頭髪・化粧)

項目	集計値	割合
とても良い	6	55%
良い	5	45%
普通	0	0%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	11	100%



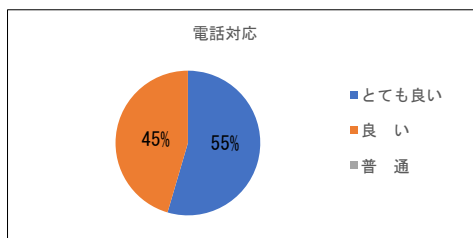
6. 職員の表情や対応・態度

項目	集計値	割合
とても良い	5	45%
良い	6	55%
普通	0	0%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	11	100%



7. 電話対応

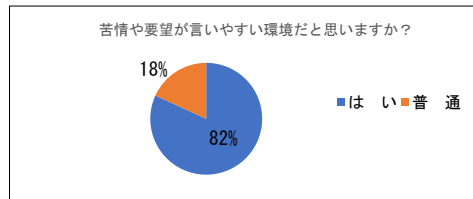
項目	集計値	割合
とても良い	6	55%
良い	5	45%
普通	0	0%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	11	100%



(4) 苦情、要望への対応について

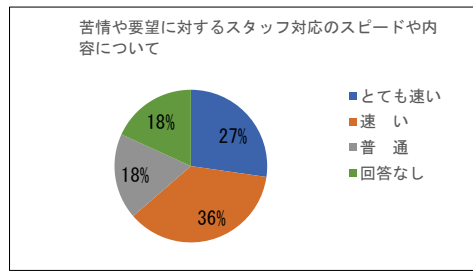
① 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

項目	集計値	割合
はい	9	82%
普通	2	18%
いいえ	0	0%
合計	11	100%



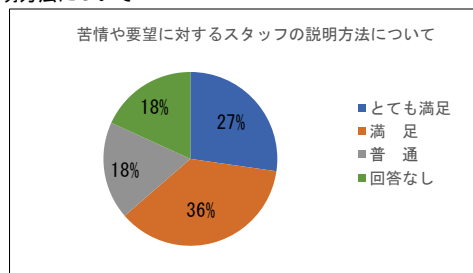
② 苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

項目	集計値	割合
とても速い	3	27%
速い	4	36%
普通	2	18%
遅い	0	0%
とても遅い	0	0%
回答なし	2	18%
合計	11	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	27%
満足	4	36%
普通	2	18%
不満	0	0%
とても満足	0	0%
回答なし	2	18%
合計	11	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

- ・ 行事の様子が見られて楽しみ
- ・ 他の施設の様子が分かり、良い
- ・ 普段会えないのと、外出制限もされている中、施設内での行事を行い楽しませていることに安心している
- ・ 近況等分かり、助かります
- ・ 写真を送って頂き、家族一同とても喜んでいる

◇ 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

- ・ ケアハウスのスタッフには感謝している
- ・ コロナ禍、感染者も出さず大変だと思う、職員も体調に気を付け頑張ってください
- ・ 夫婦部屋の広い部屋に一人入居しており、一人部屋に早く行かせてあげたい