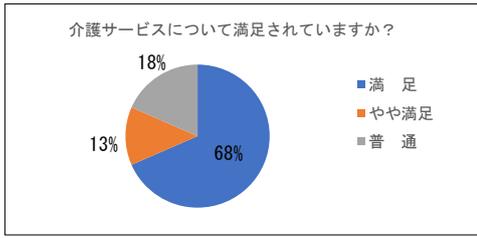


(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

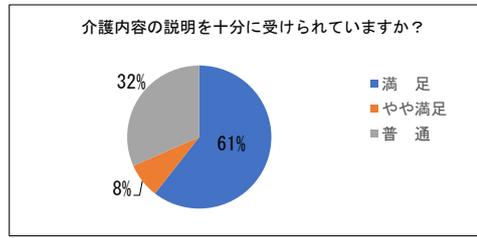
①介護サービスについて満足されていますか？

項目	集計値	割合
満足	26	68%
やや満足	5	13%
普通	7	18%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	38	100%



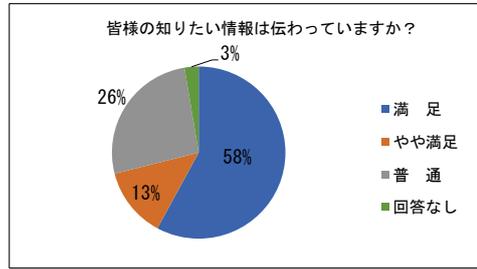
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

項目	集計値	割合
満足	23	61%
やや満足	3	8%
普通	12	32%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	38	100%



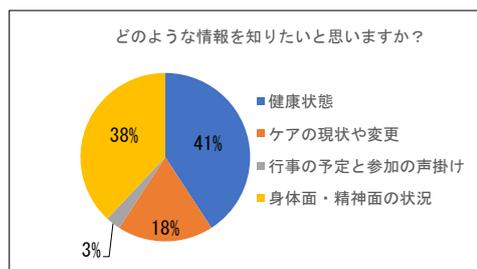
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

項目	集計値	割合
満足	22	58%
やや満足	5	13%
普通	10	26%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
回答なし	1	3%
合計	38	100%



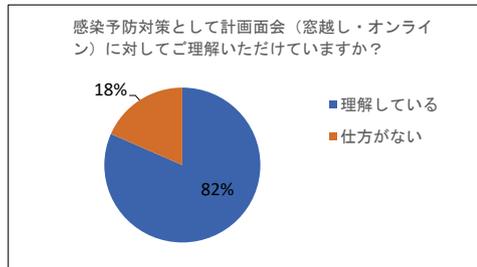
④どのような情報を知りたいと思いますか？（複数回答可）

項目	集計値	割合
健康状態	29	41%
ケアの現状や変更	13	18%
行事の予定と参加の声掛け	2	3%
身体面・精神面の状況	27	38%
その他	0	0%
合計	71	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？

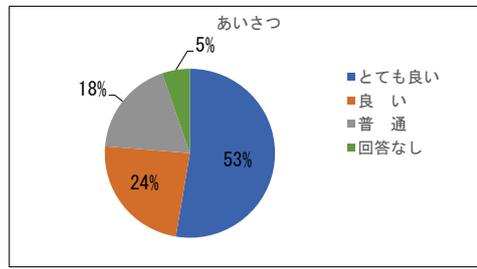
項目	集計値	割合
理解している	31	82%
仕方がない	7	18%
理解できない	0	0%
不満	0	0%
その他	0	0%
回答なし	0	0%
合計	38	100%



(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？

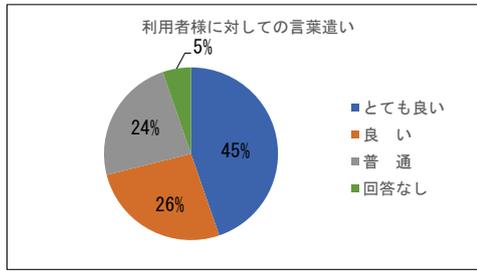
1. あいさつ

項目	集計値	割合
とても良い	20	53%
良い	9	24%
普通	7	18%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	2	5%
合計	38	100%



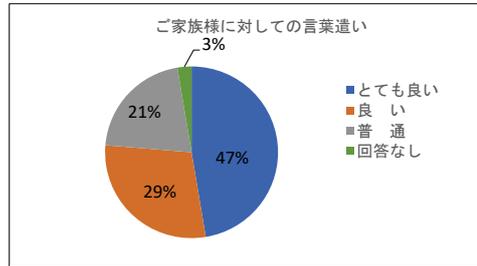
2. 利用者様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	17	45%
良い	10	26%
普通	9	24%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	2	5%
合計	38	100%



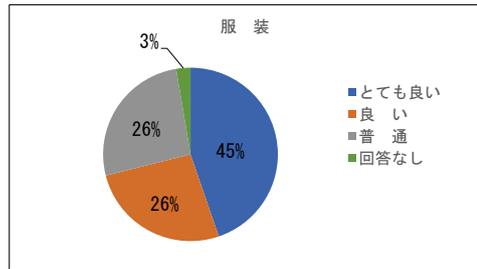
3. ご家族様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	18	47%
良い	11	29%
普通	8	21%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	3%
合計	38	100%



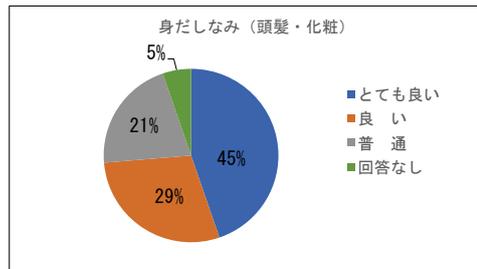
4. 服装

項目	集計値	割合
とても良い	17	45%
良い	10	26%
普通	10	26%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	3%
合計	38	100%



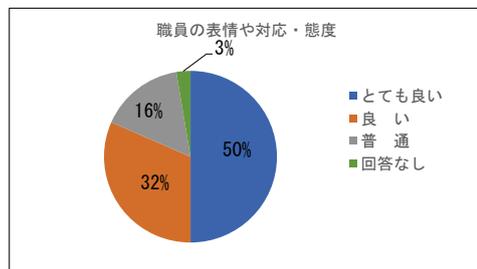
5. 身だしなみ (頭髪・化粧)

項目	集計値	割合
とても良い	17	45%
良い	11	29%
普通	8	21%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	2	5%
合計	38	100%



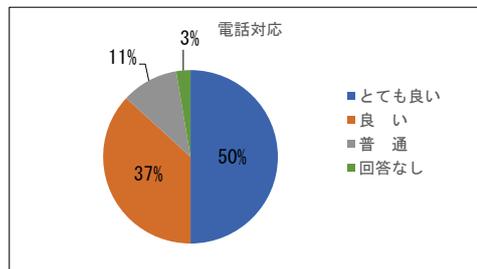
6. 職員の表情や対応・態度

項目	集計値	割合
とても良い	19	50%
良い	12	32%
普通	6	16%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	3%
合計	38	100%



7. 電話対応

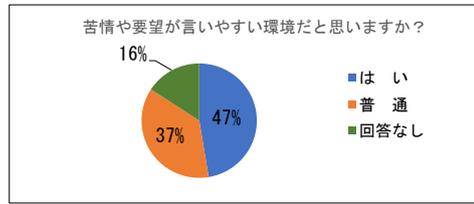
項目	集計値	割合
とても良い	19	50%
良い	14	37%
普通	4	11%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	3%
合計	38	100%



(4) 苦情、要望への対応について

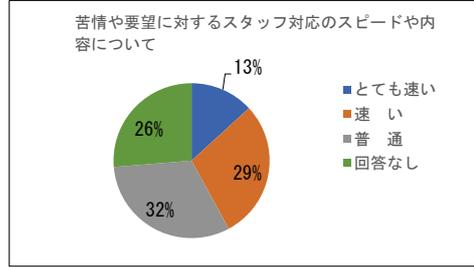
① 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

項目	集計値	割合
はい	18	47%
普通	14	37%
いいえ	0	0%
回答なし	6	16%
合計	38	100%



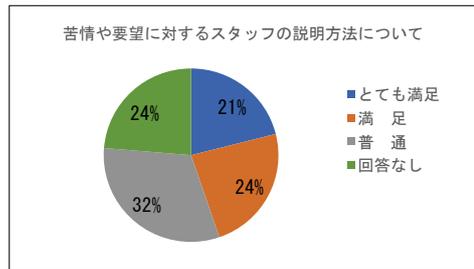
② 苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

項目	集計値	割合
とても速い	5	13%
速い	11	29%
普通	12	32%
遅い	0	0%
とても遅い	0	0%
回答なし	10	26%
合計	38	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	8	21%
満足	9	24%
普通	12	32%
不満	0	0%
とても満足	0	0%
回答なし	9	24%
合計	38	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

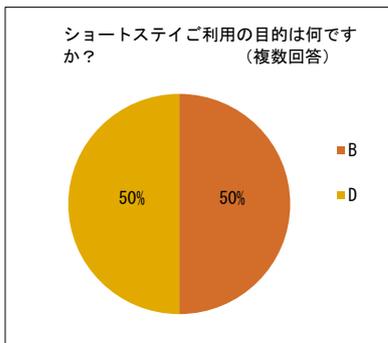
- ・ 色々な情報が見やすく、いつも楽しみにしている
- ・ 編集後記の大玉トマトとミニトマトの情報が役立つ情報だった
- ・ 入居者の表情が見れて、ほのぼのする、笑顔が良い
- ・ 生活状況や行事が分かり、とても良い
- ・ 毎月の発行は大変だが、情報が分かるので続けて欲しい
- ・ 大変な現状の中、入居者様のため創意工夫され、様々な行事を準備、体験され感謝している
- ・ 毎月の個人手紙（ホームで作成している）も楽しみにしている
- ・ ホームページは見ることはないが、わたぼうしは写真も多く、記事もわかりやすい

◇ 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

- ・ 心から感謝している
- ・ 大変よくして頂き、ありがたく思う
- ・ 個人の家ではできない行事をやって来て感謝している
- ・ 淋しくなくて喜んでいると思う

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	0	0%
B 一人暮らしが不安定だから	1	50%
C 利用者様の気分転換を図りたいから	0	0%
D 入浴が自宅ではできないから	1	50%
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	2	100%

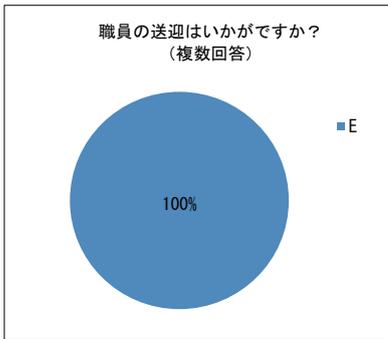


◆具体的理由

日中仕事をしているので、一人で居られるより安心

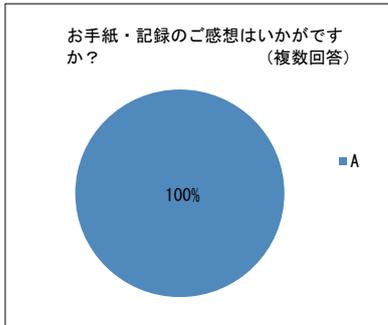
②職員の送迎はいかがですか？（複数回答）

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	1	100%
F その他	0	0%
合計	1	100%



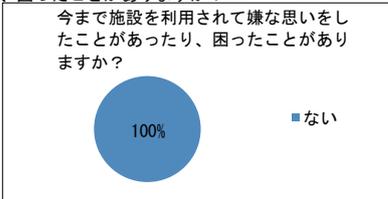
③お手紙・記録のご感想はいかがですか？（複数回答）

項目	集計値	割合
A 細かく書いており良く分かる	1	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	1	100%



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	0	0%
ない	1	100%
合計	1	100%

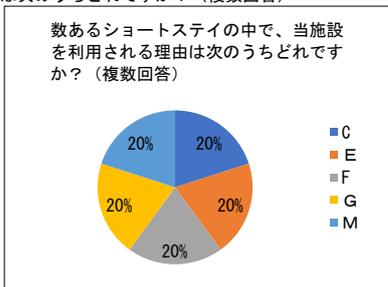


◆具体的理由

現在、「たんぼぼさん」にお世話になっている。本人が、とても気に入っているのので、帰ってくると次の利用日を心待ちにしている。ショートを使うようになってから、会話も増え日々明るくなった。いずれかは入所したい。本当にありがたく思っている。

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
C 特養に併設されているから	1	20%
E 職員の対応が良いから	1	20%
F 本人が行きたいというから（ただ行きたいから）	1	20%
G 食事が美味しいから	1	20%
M 日曜祝日、盆正月も送迎しているから	1	20%
合計	5	100%



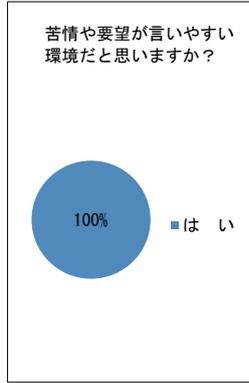
◆具体的理由

たんぼぼんのお風呂が広くて、すごくいいと本人が気に入っている

⑥ 苦情、要望への対応について

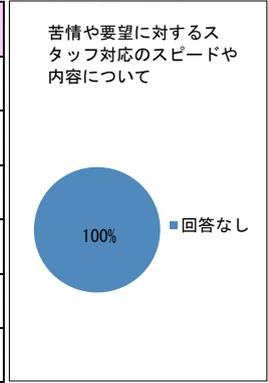
○ 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

項目	集計値	割合
はい	1	100%
普通	0	0%
いいえ	0	0%
合計	1	100%



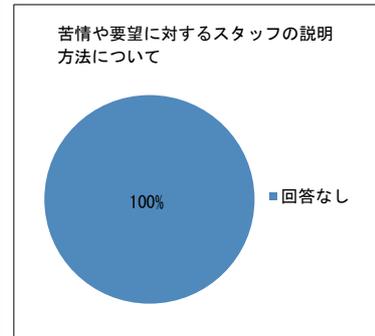
○ 苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

項目	集計値	割合
とても速い	0	0%
速い	0	0%
普通	0	0%
遅い	0	0%
とても遅い	0	0%
回答なし	1	100%
合計	0	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	0	0%
満足	0	0%
普通	0	0%
不満	0	0%
とても不満	0	0%
回答なし	1	100%
合計	1	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  
 ・どの施設も、色々な行事が行われていて楽しそうに見える。デイのおやつはとても美味しそうだ

◇ 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