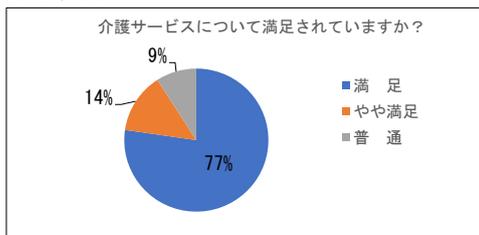


(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

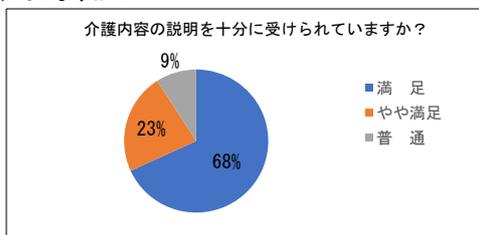
①介護サービスについて満足されていますか？

項目	集計値	割合
満足	17	77%
やや満足	3	14%
普通	2	9%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	22	100%



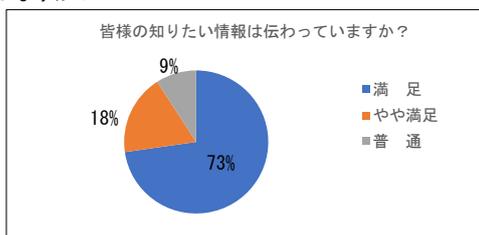
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

項目	集計値	割合
満足	15	68%
やや満足	5	23%
普通	2	9%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	22	100%



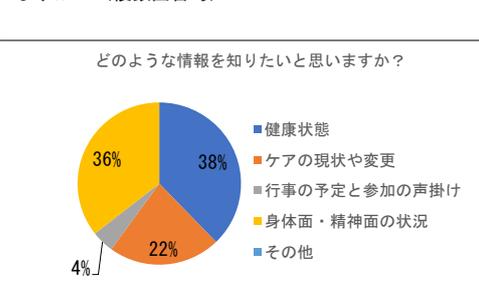
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

項目	集計値	割合
満足	16	73%
やや満足	4	18%
普通	2	9%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	22	100%



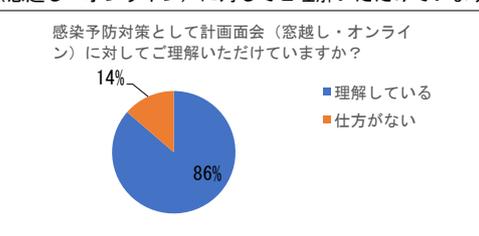
④どのような情報を知りたいと思いますか？（複数回答可）

項目	集計値	割合
健康状態	17	38%
ケアの現状や変更	10	22%
行事の予定と参加の声掛け	2	4%
身体面・精神面の状況	16	36%
その他	0	0%
合計	45	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？

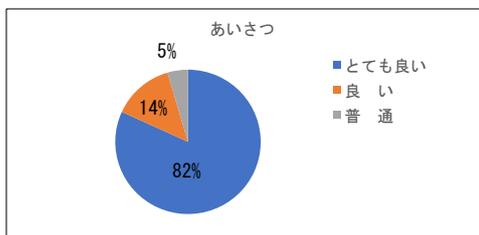
項目	集計値	割合
理解している	19	86%
仕方がない	3	14%
理解できない	0	0%
不満足	0	0%
その他	0	0%
合計	22	100%



(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？

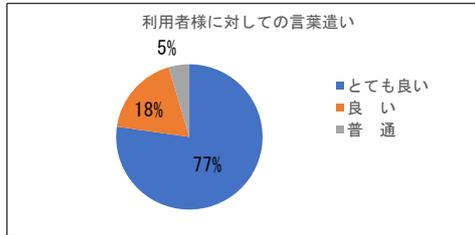
1. あいさつ

項目	集計値	割合
とても良い	18	82%
良い	3	14%
普通	1	5%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	22	100%



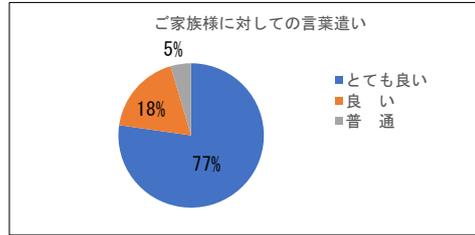
2. 利用者様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	17	77%
良い	4	18%
普通	1	5%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	22	100%



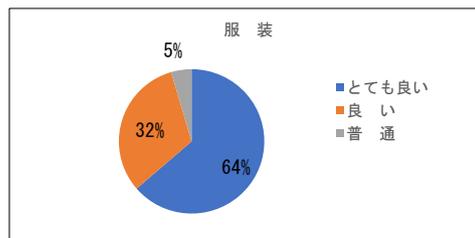
3. ご家族様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	17	77%
良い	4	18%
普通	1	5%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	22	100%



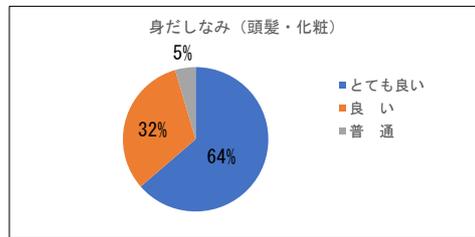
4. 服装

項目	集計値	割合
とても良い	14	64%
良い	7	32%
普通	1	5%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	22	100%



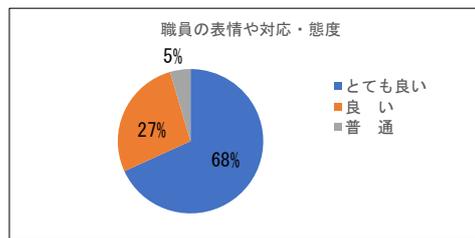
5. 身だしなみ（頭髪・化粧）

項目	集計値	割合
とても良い	14	64%
良い	7	32%
普通	1	5%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	22	100%



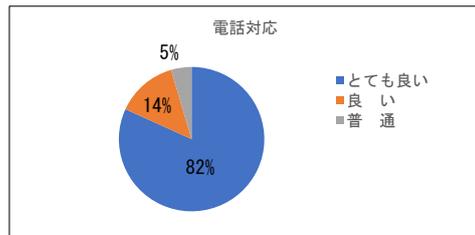
6. 職員の表情や対応・態度

項目	集計値	割合
とても良い	15	68%
良い	6	27%
普通	1	5%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	22	100%



7. 電話対応

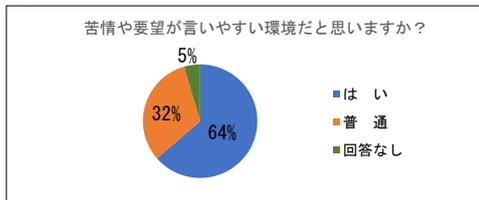
項目	集計値	割合
とても良い	18	82%
良い	3	14%
普通	1	5%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	22	100%



(4) 苦情、要望への対応について

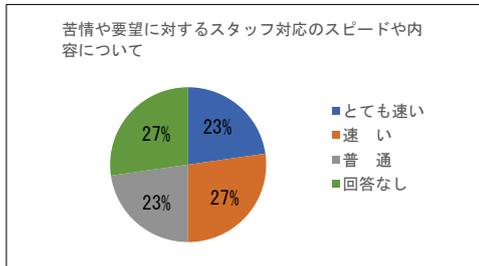
① 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

項目	集計値	割合
はい	14	64%
普通	7	32%
いいえ	0	0%
回答なし	1	5%
合計	22	100%



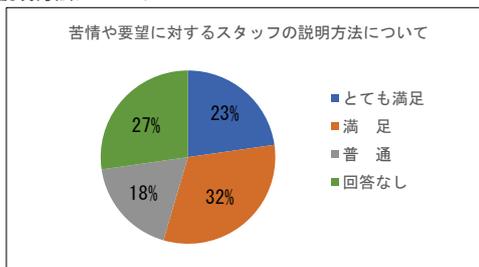
② 苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

項目	集計値	割合
とても速い	5	23%
速い	6	27%
普通	5	23%
遅い	0	0%
とても遅い	0	0%
回答なし	6	27%
合計	22	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	5	23%
満足	7	32%
普通	4	18%
不満	0	0%
とても満足	0	0%
回答なし	6	27%
合計	22	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

- ・各施設の情報が得られて大変良い、継続して欲しい
- ・写真が沢山あり、見やすい
- ・コロナ禍で面会できないが、情報が見れて嬉しい
- ・スタッフ紹介が親しみが湧く
- ・世話になっている施設を見るのが楽しみ
- ・入居者の表情が明るく、楽しさが伝わる

◇ 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

- ・病気や体調不良の連絡はあるが、その後の状況の連絡がなく、心配。問い合わせしても、担当者の不在など忙しそうで問合せしづらく、遠慮している
- ・小さなことでも連絡をくれると、安心する
- ・職員の頑張りに期待している
- ・家ではできない事をして頂き、感謝している、家族は安心して仕事頑張れる
- ・安心して任せられる
- ・日々の細かいケアを感謝している
- ・内、外用の履物を定期的に綺麗にして欲しい