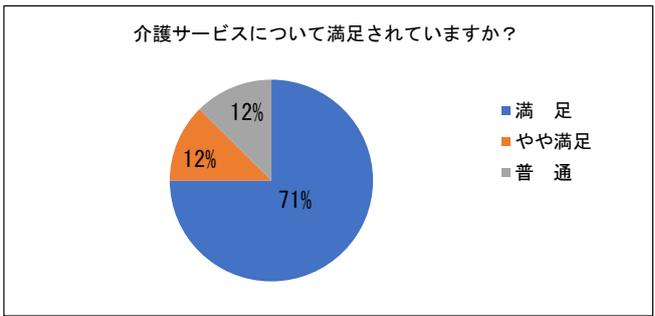


(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

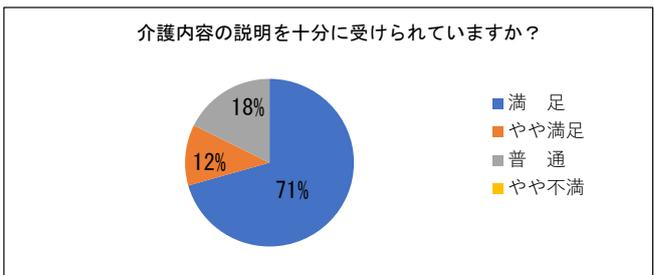
①介護サービスについて満足されていますか？

項目	集計値	割合
満足	12	71%
やや満足	2	12%
普通	2	12%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
回答なし	1	6%
合計	17	100%



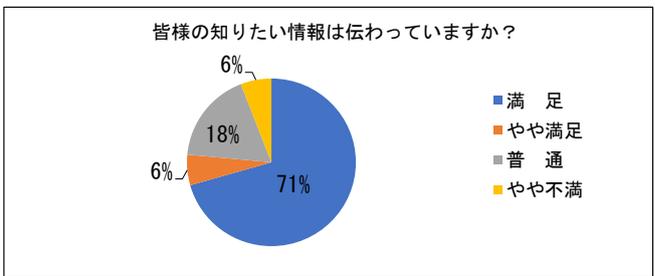
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

項目	集計値	割合
満足	12	71%
やや満足	2	12%
普通	3	18%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	17	100%



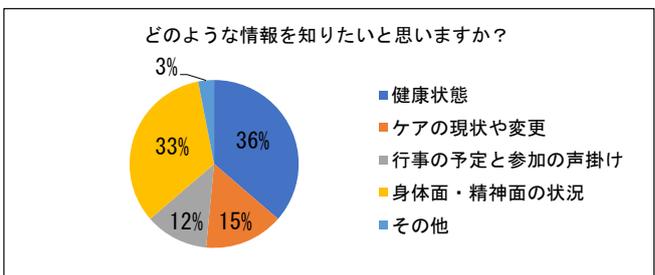
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

項目	集計値	割合
満足	12	71%
やや満足	1	6%
普通	3	18%
やや不満	1	6%
不満	0	0%
合計	17	100%



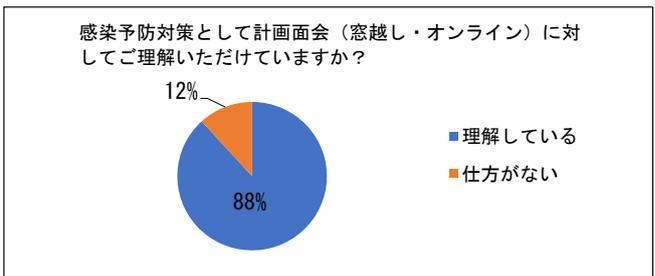
④どのような情報を知りたいと思いますか？（複数回答可）

項目	集計値	割合
健康状態	12	36%
ケアの現状や変更	5	15%
行事の予定と参加の声掛け	4	12%
身体面・精神面の状況	11	33%
その他	1	3%
合計	33	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？

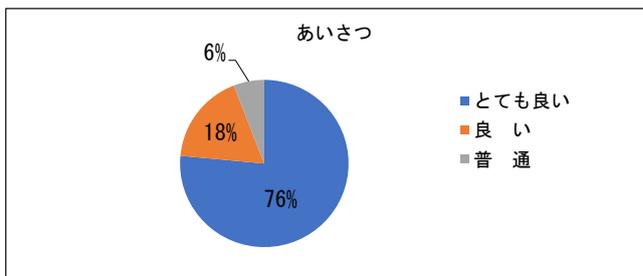
項目	集計値	割合
理解している	15	88%
仕方がない	2	12%
理解できない	0	0%
不満足	0	0%
その他	0	0%
合計	17	100%



(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？

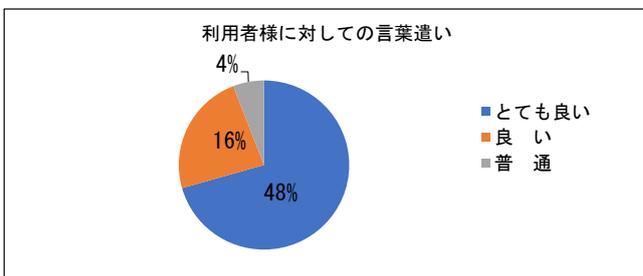
1. あいさつ

項目	集計値	割合
とても良い	13	76%
良い	3	18%
普通	1	6%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	17	100%



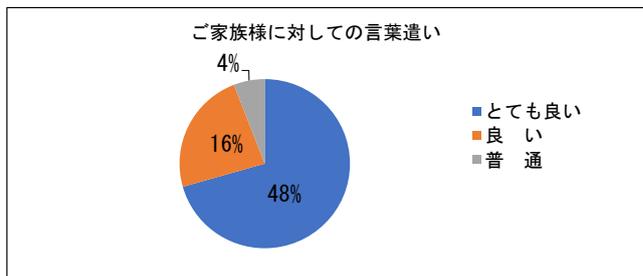
2. 利用者様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	12	48%
良い	4	16%
普通	1	4%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	17	68%



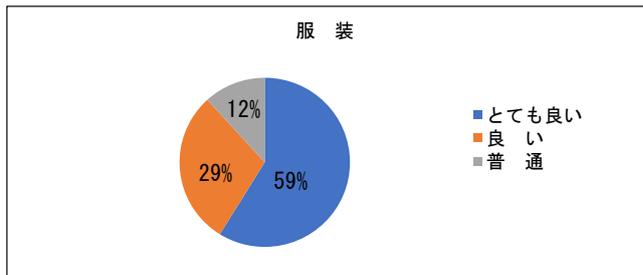
3. ご家族様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	12	48%
良い	4	16%
普通	1	4%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	17	68%



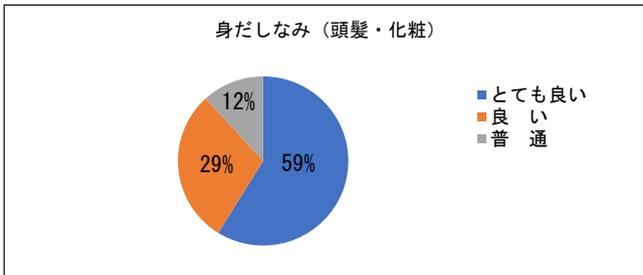
4. 服装

項目	集計値	割合
とても良い	10	59%
良い	5	29%
普通	2	12%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	17	100%



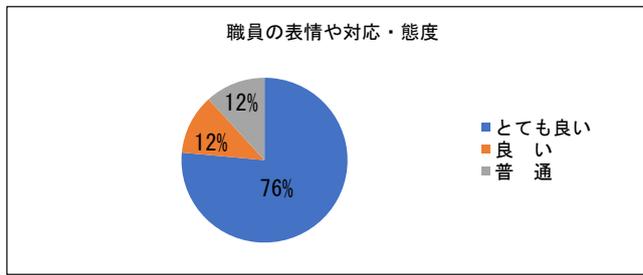
5. 身だしなみ（頭髪・化粧）

項目	集計値	割合
とても良い	10	59%
良い	5	29%
普通	2	12%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	17	100%



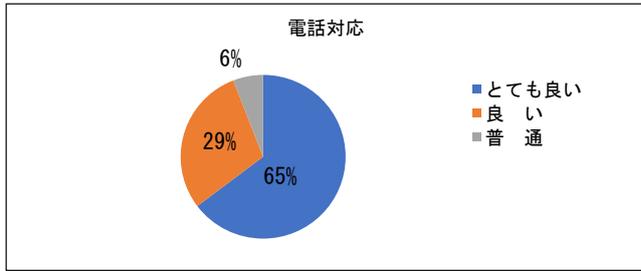
6. 職員の表情や対応・態度

項目	集計値	割合
とても良い	13	76%
良い	2	12%
普通	2	12%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	17	100%



7. 電話対応

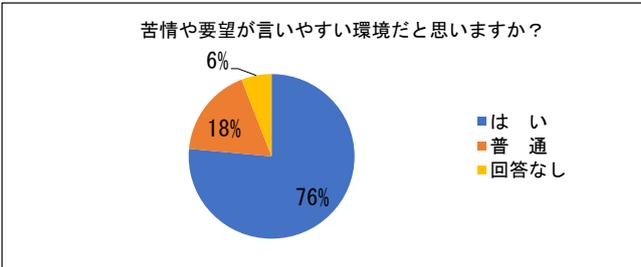
項目	集計値	割合
とても良い	11	65%
良い	5	29%
普通	1	6%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	17	100%



(4) 苦情、要望への対応について

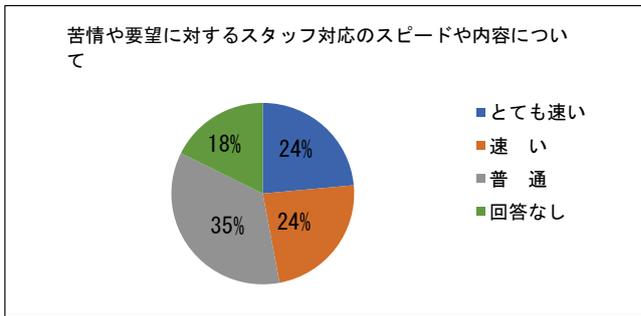
① 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

項目	集計値	割合
はい	13	76%
普通	3	18%
いいえ	0	0%
回答なし	1	6%
合計	17	100%



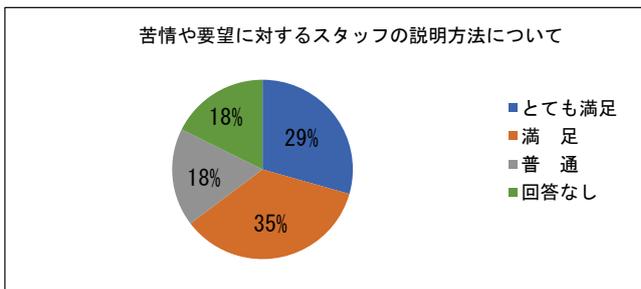
② 苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

項目	集計値	割合
とても速い	4	24%
速い	4	24%
普通	6	35%
遅い	0	0%
とても遅い	0	0%
回答なし	3	18%
合計	17	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	29%
満足	6	35%
普通	3	18%
不満	0	0%
とても満足	0	0%
回答なし	3	18%
合計	17	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

- ・ 写真が見れるのと、活字が大きくて読みやすい、入居者の笑顔が素敵
- ・ 幼稚園児のお絵かきが、とても楽しそうだった
- ・ コロナ禍にビクビクしながら生活している、ガーデンが理想郷に思う、穏やかな母の笑顔の写真を見ると神様がようやくくれた、苦労した母へのご褒美なのだと思っている。面倒な母ですがこれからもよろしくお願ひします
- ・ 毎月1~2人で良いので、働いているスタッフの紹介を載せて欲しい

◇ 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

- ・ 色々な行事を行ってくれて、感謝している
- ・ 歩行など、施設に相談することがあった時は、お世話になります
- ・ 毎月、送られてくる写真がとても有難い、様子がわかり安心する