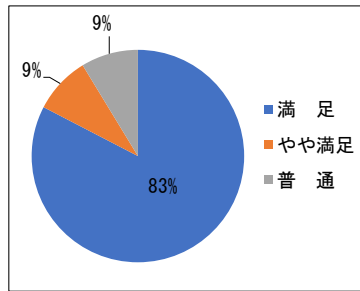


## (1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

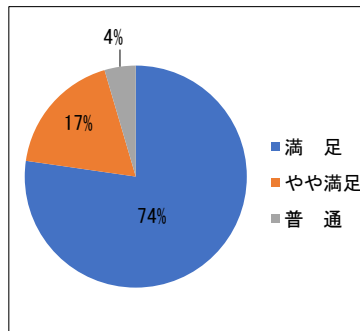
## ①介護サービスについて満足されていますか？

| 項目   | 集計値 | 割合   |
|------|-----|------|
| 満足   | 19  | 83%  |
| やや満足 | 2   | 9%   |
| 普通   | 2   | 9%   |
| やや不満 | 0   | 0%   |
| 不満   | 0   | 0%   |
| 合計   | 23  | 100% |



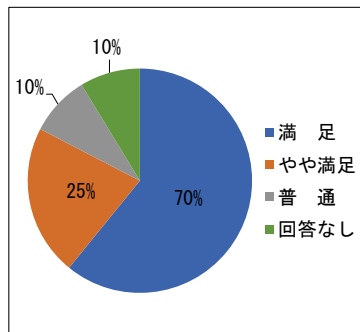
## ②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

| 項目   | 集計値 | 割合   |
|------|-----|------|
| 満足   | 17  | 74%  |
| やや満足 | 4   | 17%  |
| 普通   | 1   | 4%   |
| やや不満 | 0   | 0%   |
| 不満   | 0   | 0%   |
| 回答なし | 1   | 4%   |
| 合計   | 23  | 100% |



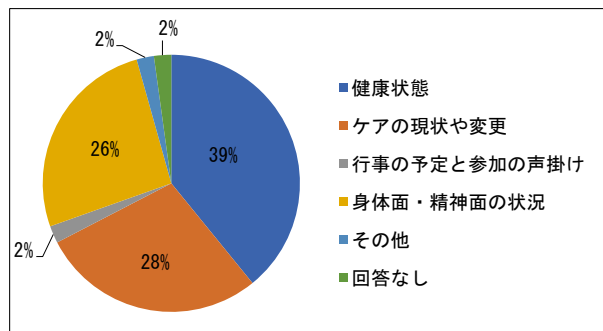
## ③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

| 項目   | 集計値 | 割合   |
|------|-----|------|
| 満足   | 14  | 70%  |
| やや満足 | 5   | 25%  |
| 普通   | 2   | 10%  |
| やや不満 | 0   | 0%   |
| 不満   | 0   | 0%   |
| 回答なし | 2   | 10%  |
| 合計   | 23  | 115% |



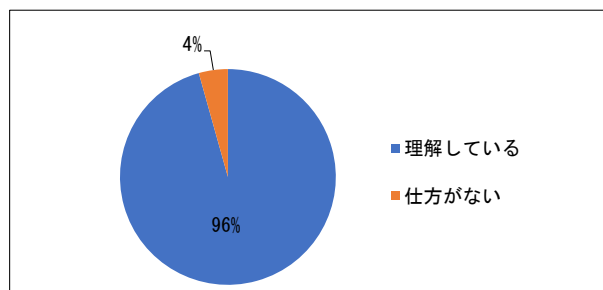
## ④どのような情報を知りたいと思いますか？（複数回答可）

| 項目           | 集計値 | 割合   |
|--------------|-----|------|
| 健康状態         | 18  | 39%  |
| ケアの現状や変更     | 13  | 28%  |
| 行事の予定と参加の声掛け | 1   | 2%   |
| 身体面・精神面の状況   | 12  | 26%  |
| その他          | 1   | 2%   |
| 回答なし         | 1   | 2%   |
| 合計           | 46  | 100% |



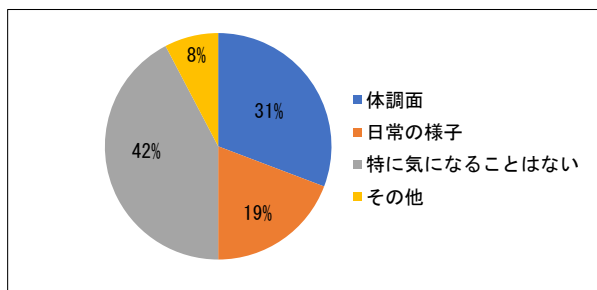
## (2) 感染予防対策として計画会（窓越し・オンライン）に対してご理解いただけていますか？

| 項目     | 集計値 | 割合   |
|--------|-----|------|
| 理解している | 22  | 96%  |
| 仕方がない  | 1   | 4%   |
| 理解できない | 0   | 0%   |
| 不満足    | 0   | 0%   |
| その他    | 0   | 0%   |
| 合計     | 23  | 100% |



(3) 直接面会ができない状況で気になることはありますか？また、お手紙についてご感想・ご意見をお聞かせ下さい。

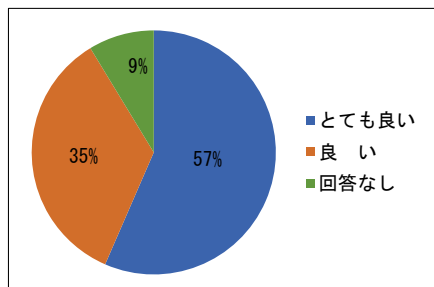
| 項目          | 集計値 | 割合   |
|-------------|-----|------|
| 体調面         | 8   | 31%  |
| 日常の様子       | 5   | 19%  |
| 特に気になることはない | 11  | 42%  |
| その他         | 2   | 8%   |
| 合計          | 26  | 100% |



(4) 職員の接遇について気になる事（いやな思いをすること等）がありませんか？

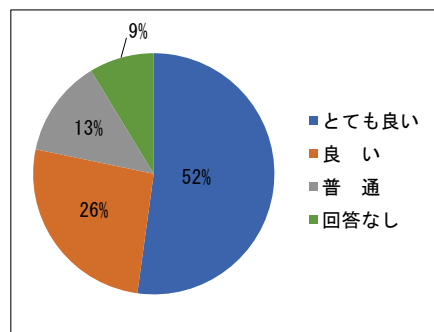
#### 1. あいさつ

| 項目    | 集計値 | 割合   |
|-------|-----|------|
| とても良い | 13  | 57%  |
| 良い    | 8   | 35%  |
| 普通    | 0   | 0%   |
| 悪い    | 0   | 0%   |
| とても悪い | 0   | 0%   |
| 回答なし  | 2   | 9%   |
| 合計    | 23  | 100% |



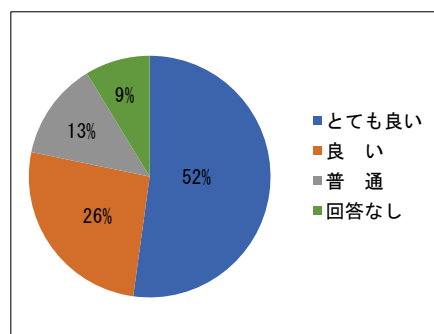
#### 2. 利用者様に対しての言葉遣い

| 項目    | 集計値 | 割合   |
|-------|-----|------|
| とても良い | 12  | 52%  |
| 良い    | 6   | 26%  |
| 普通    | 3   | 13%  |
| 悪い    | 0   | 0%   |
| とても悪い | 0   | 0%   |
| 回答なし  | 2   | 9%   |
| 合計    | 23  | 100% |



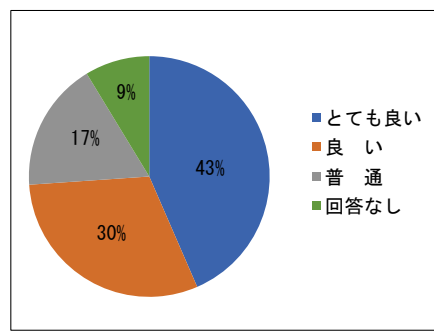
#### 3. ご家族様に対しての言葉遣い

| 項目    | 集計値 | 割合   |
|-------|-----|------|
| とても良い | 12  | 52%  |
| 良い    | 6   | 26%  |
| 普通    | 3   | 13%  |
| 悪い    | 0   | 0%   |
| とても悪い | 0   | 0%   |
| 回答なし  | 2   | 9%   |
| 合計    | 23  | 100% |



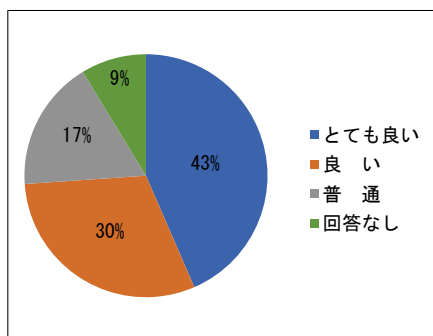
#### 4. 服装

| 項目    | 集計値 | 割合   |
|-------|-----|------|
| とても良い | 10  | 43%  |
| 良い    | 7   | 30%  |
| 普通    | 4   | 17%  |
| 悪い    | 0   | 0%   |
| とても悪い | 0   | 0%   |
| 回答なし  | 2   | 9%   |
| 合計    | 23  | 100% |



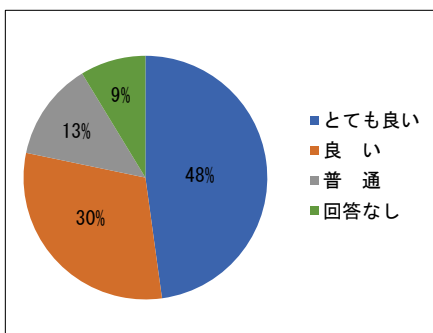
## 5. 身だしなみ (頭髪・化粧)

| 項目    | 集計値 | 割合   |
|-------|-----|------|
| とても良い | 10  | 43%  |
| 良い    | 7   | 30%  |
| 普通    | 4   | 17%  |
| 悪い    | 0   | 0%   |
| とても悪い | 0   | 0%   |
| 回答なし  | 2   | 9%   |
| 合計    | 23  | 100% |



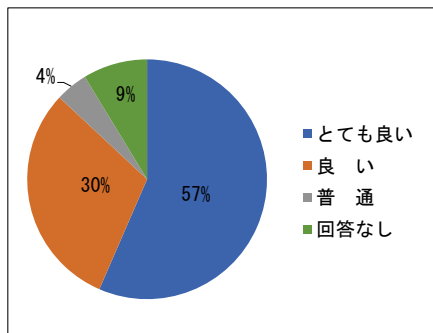
## 6. 職員の表情や対応・態度

| 項目    | 集計値 | 割合   |
|-------|-----|------|
| とても良い | 11  | 48%  |
| 良い    | 7   | 30%  |
| 普通    | 3   | 13%  |
| 悪い    | 0   | 0%   |
| とても悪い | 0   | 0%   |
| 回答なし  | 2   | 9%   |
| 合計    | 23  | 100% |



## 7. 電話対応

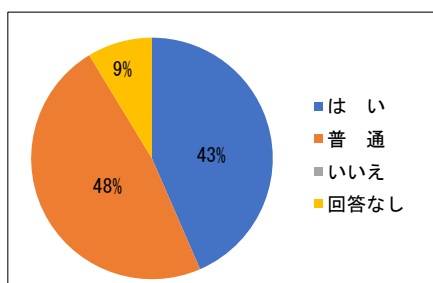
| 項目    | 集計値 | 割合   |
|-------|-----|------|
| とても良い | 13  | 57%  |
| 良い    | 7   | 30%  |
| 普通    | 1   | 4%   |
| 悪い    | 0   | 0%   |
| とても悪い | 0   | 0%   |
| 回答なし  | 2   | 9%   |
| 合計    | 23  | 100% |



## (5) 苦情、要望への対応について

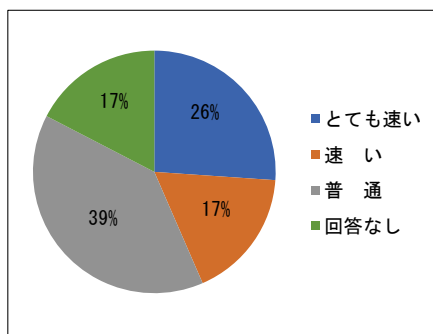
## ① 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

| 項目   | 集計値 | 割合   |
|------|-----|------|
| はい   | 10  | 43%  |
| 普通   | 11  | 48%  |
| いいえ  | 0   | 0%   |
| 回答なし | 2   | 9%   |
| 合計   | 23  | 100% |



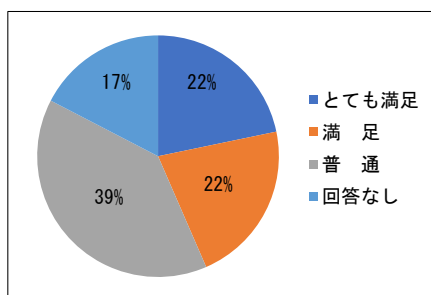
## ② 苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

| 項目    | 集計値 | 割合   |
|-------|-----|------|
| とても速い | 6   | 26%  |
| 速い    | 4   | 17%  |
| 普通    | 9   | 39%  |
| 遅い    | 0   | 0%   |
| とても遅い | 0   | 0%   |
| 回答なし  | 4   | 17%  |
| 合計    | 23  | 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   | 22%  |
| 満足    | 5   | 22%  |
| 普通    | 9   | 39%  |
| 不満    | 0   | 0%   |
| 回答なし  | 4   | 17%  |
| 合計    | 23  | 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

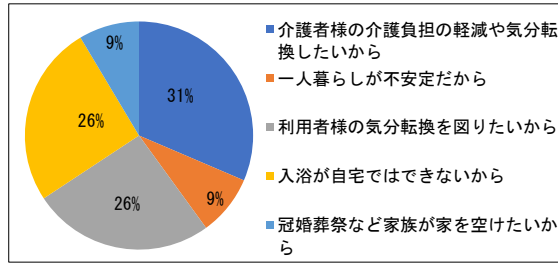
- ・日常の過ごしている様子が伺えていい
- ・写真が載っているので、すごく良い、楽しみ
- ・コロナ禍ので外出できない中、工夫して行事を行っている様子がわかる
- ・コメントを書いてくれるので安心している、本人の写真が載っていないと淋しい
- ・まとまっていて、見やすい
- ・文章や写真で、入所者様との交流の様子が伺えとても良い

## ◇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

- ・通院、送迎時等ありがたく思う
- ・施設長始め、スタッフの方々、事務の方の対応が良く感謝の気持ちでいっぱい
- ・細やかな対応に感謝している

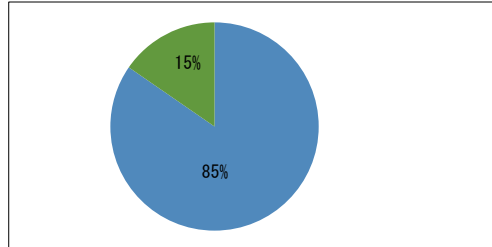
①ショートステイご利用の目的は何ですか？（複数回答）

| 項目                     | 集計値 | 割合   |
|------------------------|-----|------|
| 介護者様の介護負担の軽減や気分転換したいから | 11  | 31%  |
| 一人暮らしが不安定だから           | 3   | 9%   |
| 利用者様の気分転換を図りたいから       | 9   | 26%  |
| 入浴が自宅ではできないから          | 9   | 26%  |
| 冠婚葬祭など家族が家を空けたいから      | 3   | 9%   |
| 合計                     | 35  | 100% |



②職員の送迎はいかがですか？（複数回答）

| 項目                         | 集計値 | 割合   |
|----------------------------|-----|------|
| 時間が遅れることが多い                | 0   | 0%   |
| 職員の言葉遣いや態度が悪い時がある          | 0   | 0%   |
| 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%   |
| 職員の介助方法が悪い時ある              | 0   | 0%   |
| 特に問題なし                     | 11  | 85%  |
| その他                        | 2   | 15%  |
| 合計                         | 13  | 100% |

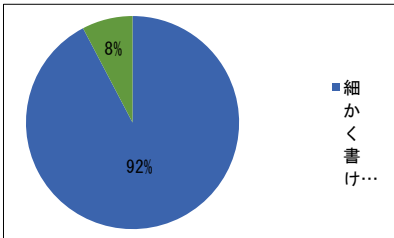


◆具体的理由

・帰りの時間が早い時は、不在の時もあり、迷惑を掛けてしまうことがあったと思う

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   |
|---------------------|-----|------|
| 細かく書いており良く分かる       | 12  | 92%  |
| 意味の分からない専門用語が多い     | 0   | 0%   |
| 内容が大雑把で分かりにくい       | 0   | 0%   |
| 字が汚く読めない（もしくは読みづらい） | 0   | 0%   |
| 不適切な記述がある           | 0   | 0%   |
| その他                 | 1   | 8%   |
| 合計                  | 13  | 100% |



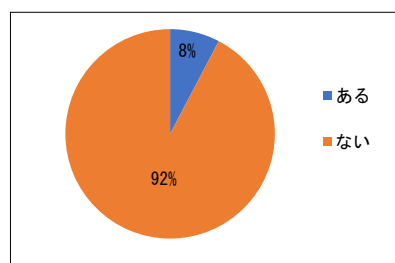
◆具体的理由

◆具体的理由

・日常状況の記述欄が小さい為、記入する方も大変だと思う。文字が小さくなり読みづらいので、記述欄を大きくして欲しい  
 ・AM、PM、Faの意味は分かるが、CMの意味が分からなかった。（+）の意味も分からない、よく使う専門用語は、欄外にでも説明書きして欲しい

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   | 8%   |
| ない | 12  | 92%  |
| 合計 | 13  | 100% |

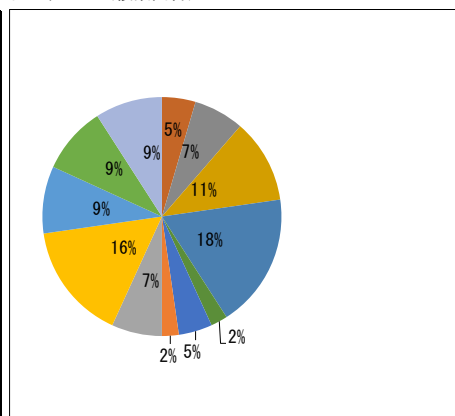


◆具体的理由

・老人ホームでは笑顔が大事だと思う

## 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        | 2   | 5%   |
| C 特養に併設されているから           | 3   | 7%   |
| D ケアマネ（もしくは家族）に勧められたから   | 5   | 11%  |
| E 職員の対応が良いから             | 8   | 18%  |
| F 本人が行きたいというから（ただ行きたいから） | 1   | 2%   |
| G 食事が美味しいから              | 2   | 5%   |
| H 余暇活動を盛んにやっているから        | 1   | 2%   |
| I（本人の）顔なじみや友達がいるから       | 3   | 7%   |
| J 自宅から近いから               | 7   | 16%  |
| K 評判が良いから                | 4   | 9%   |
| L 系列のサービスを他にも利用しているから    | 4   | 9%   |
| M 日曜祝日、盆正月も送迎しているから      | 4   | 9%   |
| N その他                    | 0   | 0%   |
| 合計                       | 44  | 100% |



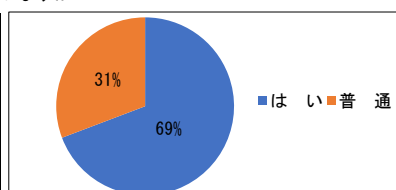
## ◆具体的理由

・デイサービスも利用しているから、勧められた

## ⑥苦情、要望への対応について

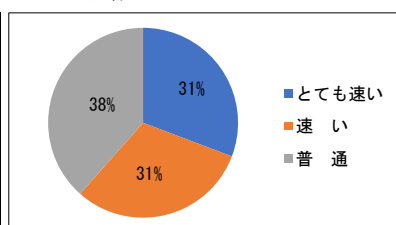
○苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

| 項目  | 集計値 | 割合   |
|-----|-----|------|
| はい  | 9   | 69%  |
| 普通  | 4   | 31%  |
| いいえ | 0   | 0%   |
| 合計  | 13  | 100% |



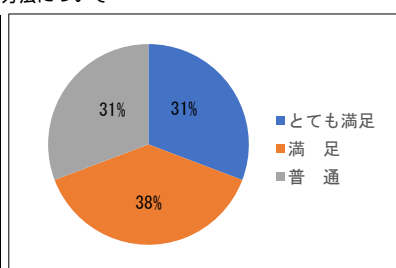
○苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

| 項目    | 集計値 | 割合   |
|-------|-----|------|
| とても速い | 4   | 31%  |
| 速い    | 4   | 31%  |
| 普通    | 5   | 38%  |
| 遅い    | 0   | 0%   |
| 合計    | 13  | 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 | 4   | 31%  |
| 満足    | 5   | 38%  |
| 普通    | 4   | 31%  |
| 不満    | 0   | 0%   |
| とても不満 | 0   | 0%   |
| 合計    | 13  | 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

- ・カラーなので、とても見やすく、入居者の表情もみやすい
- ・季節のイベント等、きめ細かい情報で素晴らしいと思う
- ・毎回見るのが楽しみ
- ・職員が大変だと思う

## ◇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

- ・こちらの都合で時間や入所日の変更ですが、対応してくれて助かる
- ・家族の病気なども素早く対応して頂き、感謝している、利用後は元気になって帰宅してくれ助かった
- ・コロナ禍でなかったら、秋の外出もできたのに残念、職員が大いに楽しませて欲しい
- ・本人が楽しんで利用してくれている、このサービスがなかったら、日常生活が大変だと思う、感謝