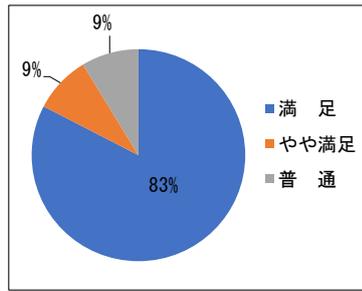


(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

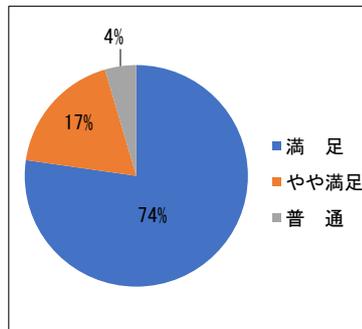
①介護サービスについて満足されていますか？

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%



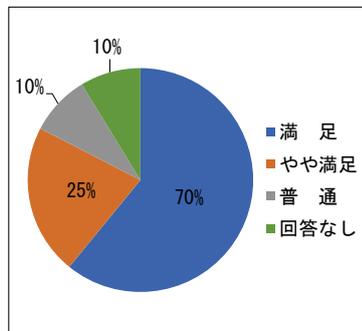
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

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%



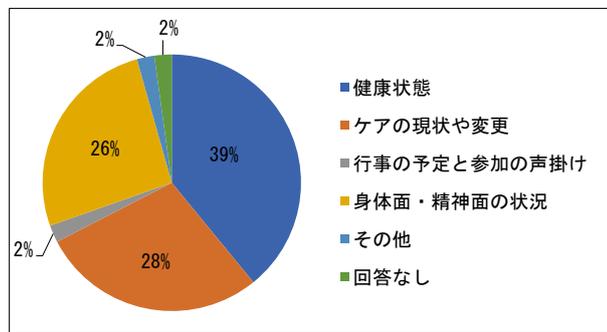
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

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%



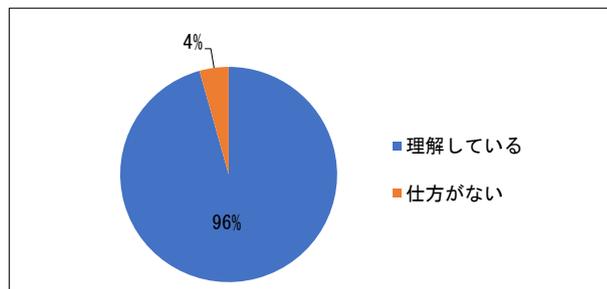
④どのような情報を知りたいと思いますか？（複数回答可）

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%



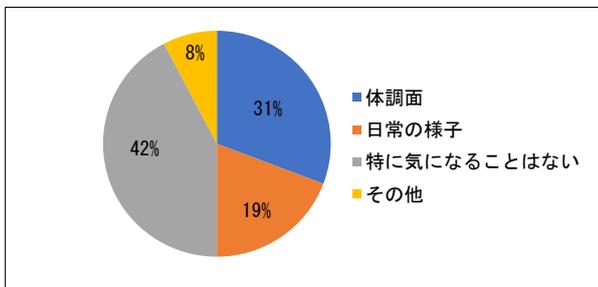
(2) 感染予防対策として計画会（窓越し・オンライン）に対してご理解いただけていますか？

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。

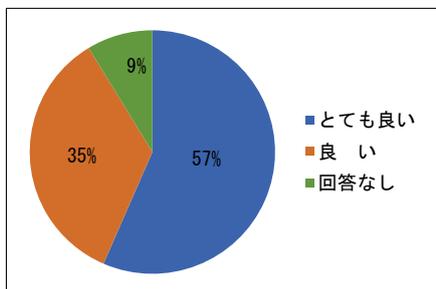
項目	集計値	割合
体調面	8	31%
日常の様子	5	19%
特に気になることはない	11	42%
その他	2	8%
合計	26	100%



(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？

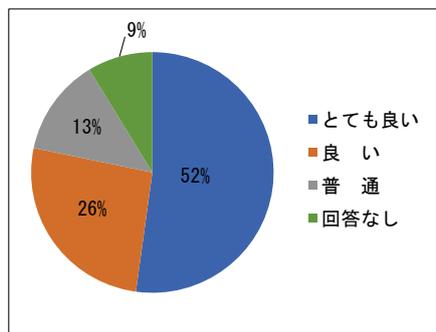
1. あいさつ

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%



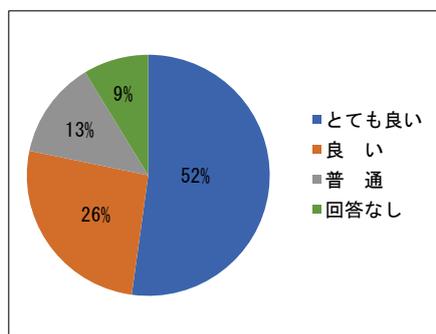
2. 利用者様に対しての言葉遣い

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%



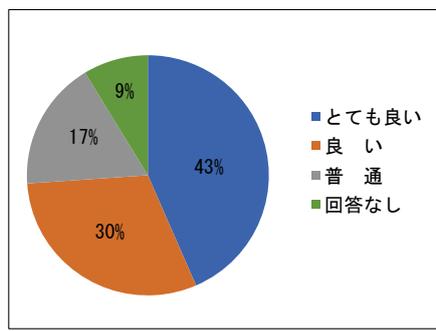
3. ご家族様に対しての言葉遣い

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%



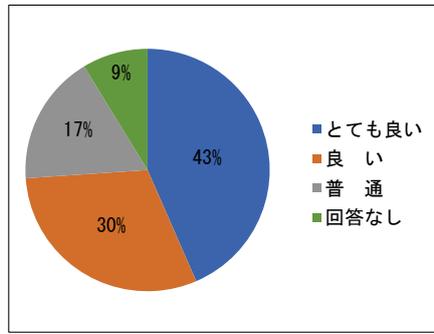
4. 服装

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%



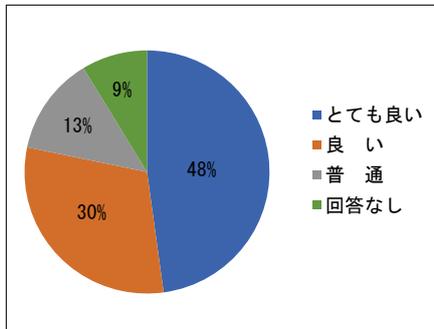
5. 身だしなみ（頭髪・化粧）

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%



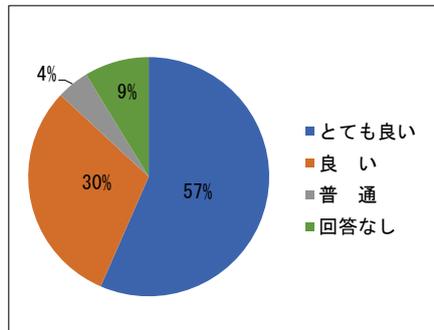
6. 職員の表情や対応・態度

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

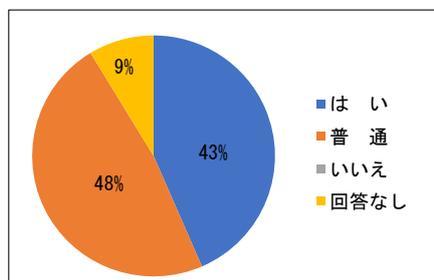
項目	集計値	割合
とても良い	13	57%
良い	7	30%
普通	1	4%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	2	9%
合計	23	100%



(5) 苦情、要望への対応について

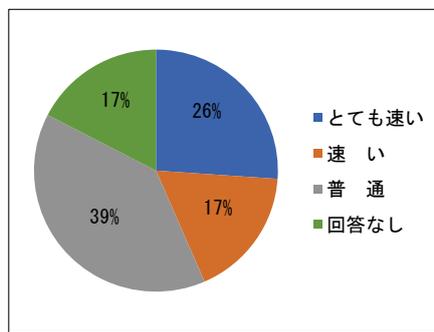
① 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

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%



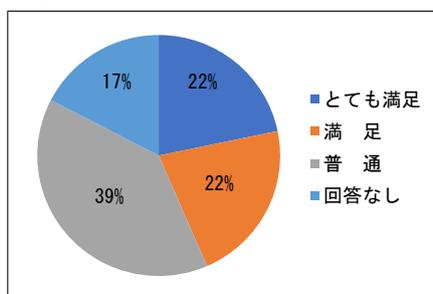
② 苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

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

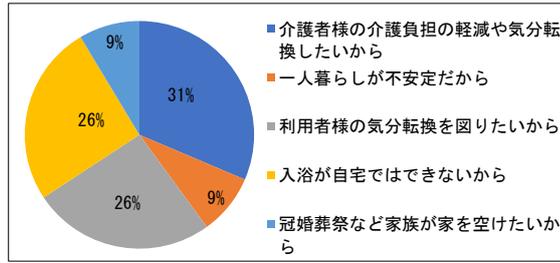
- ・日常の過ごしている様子が伺えていい
- ・写真が載っているので、すごく良い、楽しみ
- ・コロナ禍ので外出できない中、工夫して行事を行っている様子がわかる
- ・コメントを書いてくれるので安心している、本人の写真が載っていないと淋しい
- ・まとまっていて、見やすい
- ・文章や写真で、入所者様との交流の様子が伺えとても良い

◇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

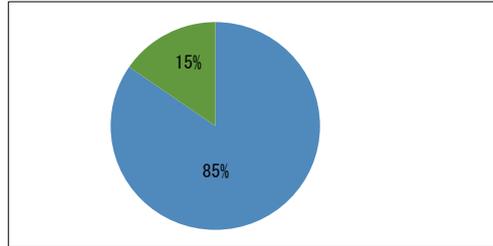
①ショートステイご利用の目的は何ですか？（複数回答）

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%

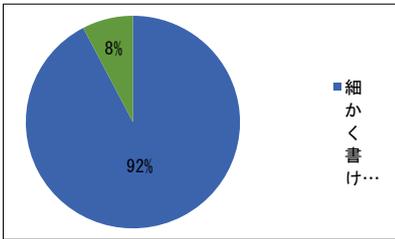


◆具体的理由

・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%



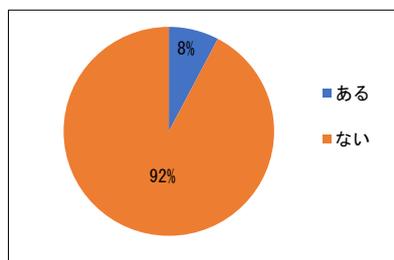
◆具体的理由

◆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%

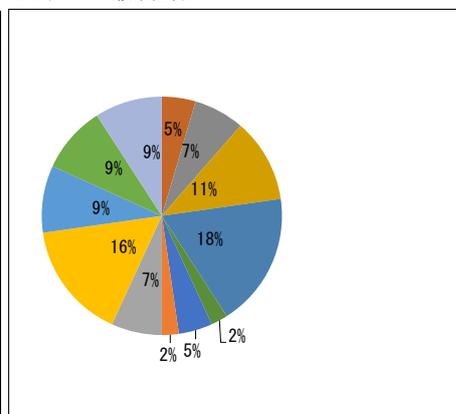


◆具体的理由

・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%



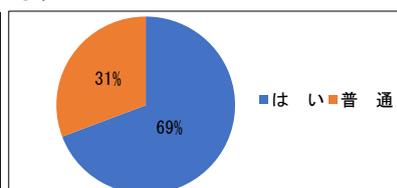
◆具体的理由

・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

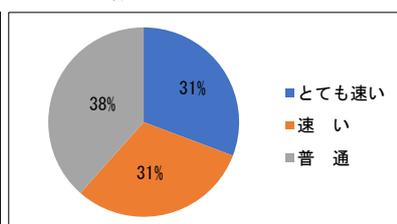
○苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

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



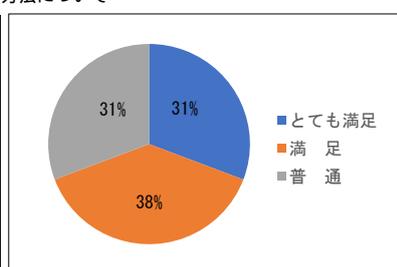
○苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

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