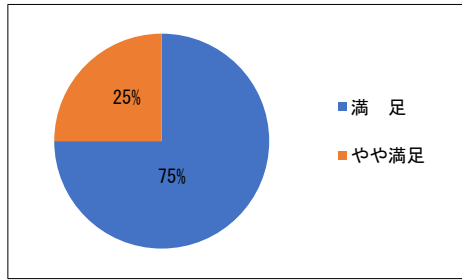


(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

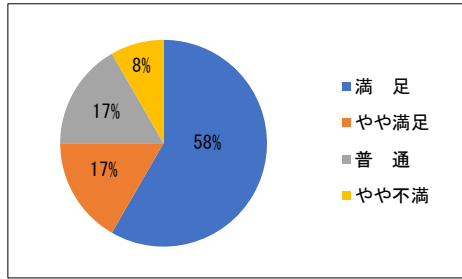
①介護サービスについて満足されていますか？

項目	集計値	割合
満足	9	75%
やや満足	3	25%
普通	0	0%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	12	100%



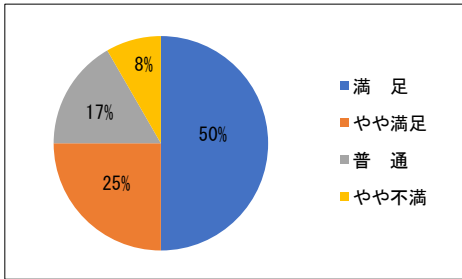
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

項目	集計値	割合
満足	7	58%
やや満足	2	17%
普通	2	17%
やや不満	1	8%
不満	0	0%
合計	12	100%



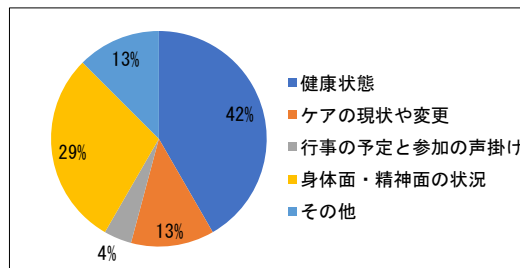
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

項目	集計値	割合
満足	6	50%
やや満足	3	25%
普通	2	17%
やや不満	1	8%
不満	0	0%
合計	12	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）

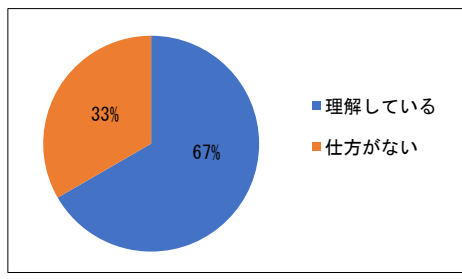
項目	集計値	割合
健康状態	10	42%
ケアの現状や変更	3	13%
行事の予定と参加の声掛け	1	4%
身体面・精神面の状況	7	29%
その他	3	13%
合計	24	100%



◆具体的理由 ・施設での生活の様子が伝わらない

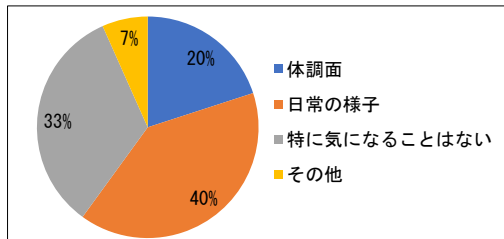
(2) 感染予防対策として計画面会（窓越し・オンライン）に対してご理解いただけていますか？

項目	集計値	割合
理解している	8	67%
仕方がない	4	33%
理解できない	0	0%
不満足	0	0%
その他	0	0%
合計	12	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	3	20%
日常の様子	6	40%
特に気になることはない	5	33%
その他	1	7%
合計	15	100%



(複数回答可)

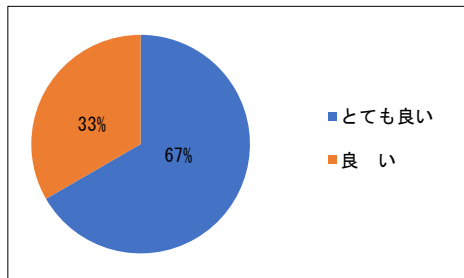
◆具体的理由

- ・気分転換などする機会がなく、コミュニケーションも狭くなっていないか、ストレスが溜まっていないか心配
- ・写真を見ると、元気な様子が何え安心する

(4) 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？

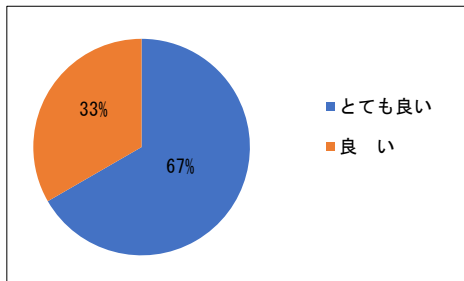
1. あいさつ

項目	集計値	割合
とても良い	8	67%
良い	4	33%
普通	0	0%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	12	100%



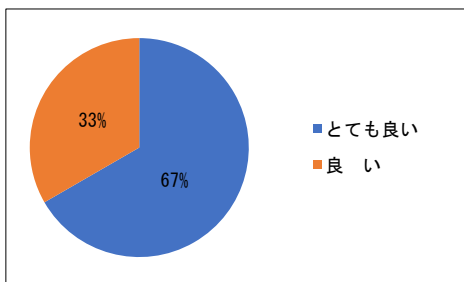
2. 利用者様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	8	67%
良い	4	33%
普通	0	0%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	12	100%



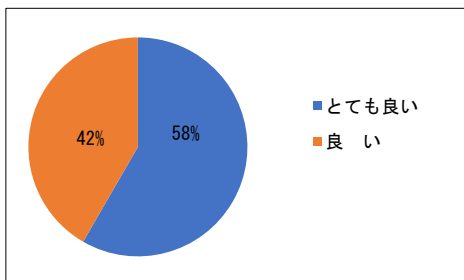
3. ご家族様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	8	67%
良い	4	33%
普通	0	0%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	12	100%



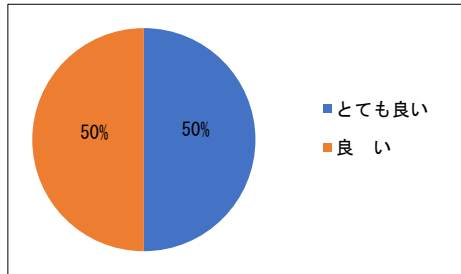
4. 服装

項目	集計値	割合
とても良い	7	58%
良い	5	42%
普通	0	0%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	12	100%



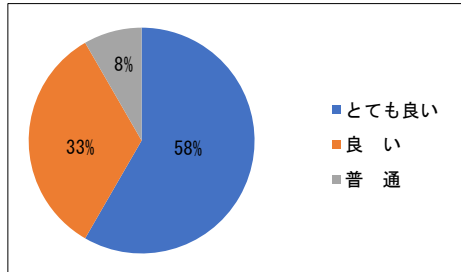
## 5. 身だしなみ（頭髪・化粧）

項目	集計値	割合
とても良い	6	50%
良い	6	50%
普通	0	0%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	12	100%



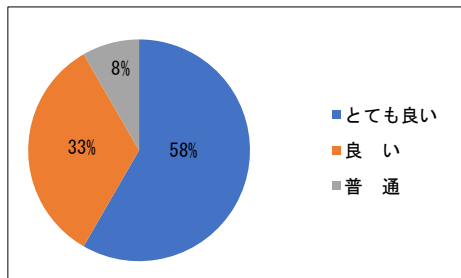
## 6. 職員の表情や対応・態度

項目	集計値	割合
とても良い	7	58%
良い	4	33%
普通	1	8%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	12	100%



## 7. 電話対応

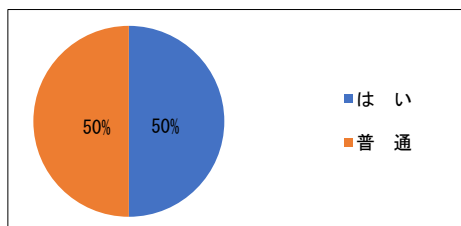
項目	集計値	割合
とても良い	7	58%
良い	4	33%
普通	1	8%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
合計	12	100%



## (5) 苦情、要望への対応について

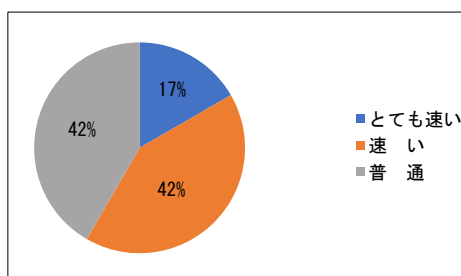
## ① 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

項目	集計値	割合
はい	6	50%
普通	6	50%
いいえ	0	0%
合計	12	100%



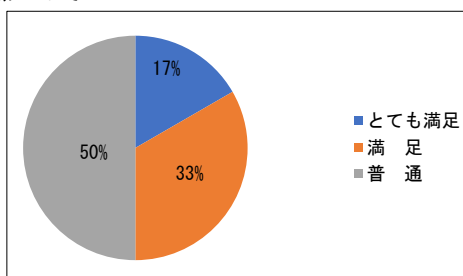
## ② 苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

項目	集計値	割合
とても速い	2	17%
速い	5	42%
普通	5	42%
遅い	0	0%
とても遅い	0	0%
合計	12	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	2	17%
満足	4	33%
普通	6	50%
不満	0	0%
とても満足	0	0%
合計	12	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

- ・毎月のわたぼうしが楽しみ、季節の行事があってありがたく思う
- ・自分の家族の写真が載っていると嬉しい

## ◇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

- ・早くコロナが落ち着き、居室に面会出来るようになってほしい
- ・外出できるようになって欲しい
- ・電話が出来る環境になって欲しい