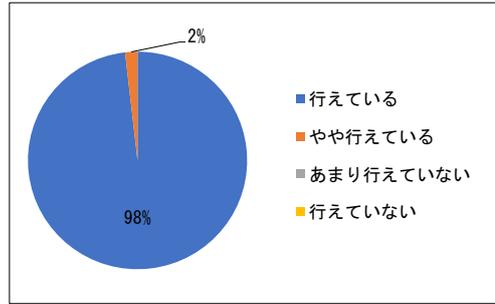


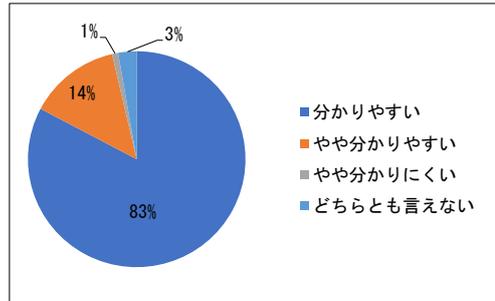
①担当しているケアマネージャーの言葉づかいは適切に行えていますか？

項目	集計値	割合
行えている	108	98%
やや行えている	2	2%
あまり行えていない	0	0%
行えていない	0	0%
合計	110	100%



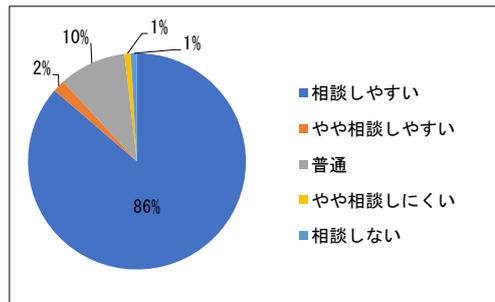
②ご利用者様・ご家族様の意向に沿ったサービス内容の説明がされていますか？

項目	集計値	割合
分かりやすい	91	83%
やや分かりやすい	15	14%
やや分かりにくい	1	1%
分かりにくい	0	0%
どちらとも言えない	3	3%
合計	110	100%



③介護保険サービスのことや生活状況の中で、要望または困りごと等があった場合、ケアマネージャーに相談しやすいですか？

項目	集計値	割合
A 相談しやすい	95	86%
B やや相談しやすい	2	2%
C 普通	11	10%
D やや相談しにくい	1	1%
E 相談しない	1	1%
合計	110	100%

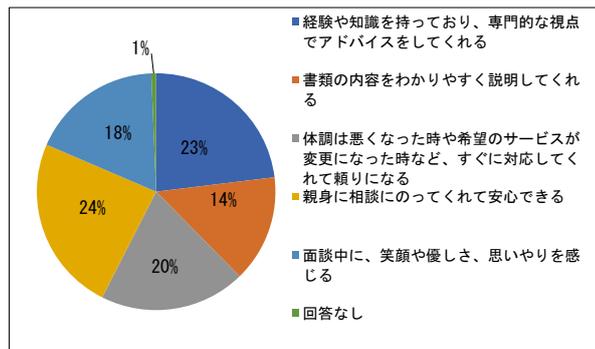


◆具体的理由

- ・今の所、相談することがない
- ・話しやすい

④あなたがケアマネージャーの求めることは何ですか？（複数回答可）

項目	集計値	割合
経験や知識を持っており、専門的な視点でアドバイスをしてくれる	71	23%
書類の内容をわかりやすく説明してくれる	45	15%
体調が悪くなった時や希望のサービスが変更になった時など、すぐに対応してくれて頼りになる	61	20%
親身に相談ののってくれて安心できる	74	24%
面談中に、笑顔や優しさ、思いやりを感じる	55	18%
回答なし	2	1%
合計	306	100%



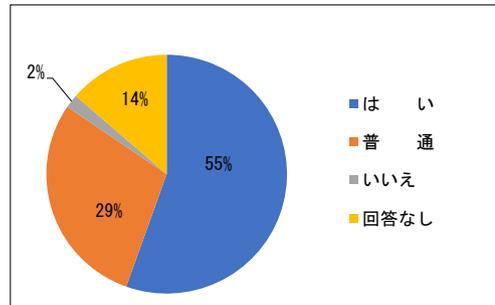
◆具体的理由

- ・とても対応が早く助かる
- ・デイサービス、ショートステイ、車椅子レンタルなど、お世話になっている
- ・優しくお話してくださり感謝している

## ⑤苦情、要望への対応について

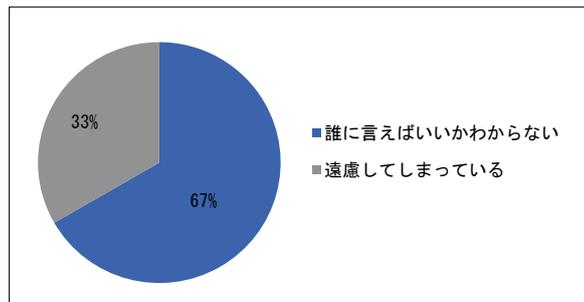
## ①苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

	項目	集計値	割合
A	はい	61	55%
B	普通	32	29%
C	いいえ	2	2%
D	回答なし	15	14%
	合計	110	100%



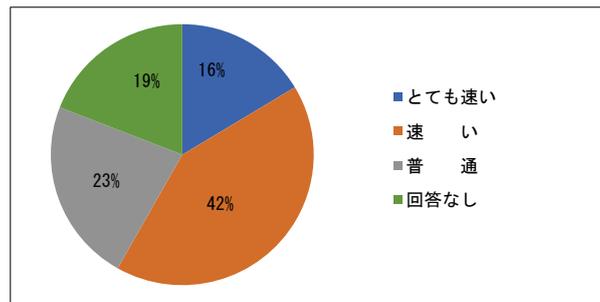
## 「いいえ」と回答された原因についてお聞かせください

	項目	集計値	割合
	誰に言えばいいかわからない	2	67%
	伝える手段がわからない	0	0%
	遠慮してしまっている	1	33%
	言っても改善されない	0	0%
	言っても回答がない	0	0%
	その他	0	0%
	合計	3	100%



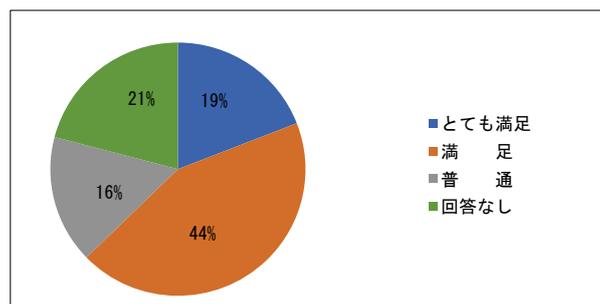
## ②苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

	項目	集計値	割合
	とても速い	18	16%
	速い	46	42%
	普通	25	23%
	遅い	0	0%
	とても遅い	0	0%
	回答なし	21	19%
	合計	110	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	21	19%
	満足	48	44%
	普通	18	16%
	不満	0	0%
	とても不満	0	0%
	回答なし	23	21%
	合計	110	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

- ・各事業所での活動内容や、スタッフの顔、コメントがありとても良い
- ・スタッフが利用者様の事を考えているのが分かる、皆いきいきしている様子が伺える
- ・家族が写真で載っていると、すごく嬉しい
- ・季節の行事で、色々な楽しい企画を準備しているのが分かる
- ・施設の情報が分かる、写真がたくさん載っていて見やすい、カラーで見ようという気持ちになる
- ・「わたぼうし」は楽しみの一つ、大変だと思うが続けて欲しい
- ・ホームページはとても分かり易い、料金表も分かり易い
- ・こんなものでしょう、他を見たことがないので何とも言えない
- ・本人からの様子が伺えないので、広報で知ることができ助かっている

◇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

- ・阿光坊のショートを利用した際、帰宅後洗濯を確認したら綺麗に洗濯をして、畳まれているのに感動した
- ・コロナ禍でスタッフの苦勞が分かる、頑張っで欲しい
- ・皆様の頑張りで、家族がとても助かっている
- ・ショートステイの空気がないと云われた
- ・ケアマネジャーへ相談後、速い対応に感謝している
- ・自分の親を世話しているが、わがままを言い大変な思いをしていたが、相談にのってくれて本当に助かった
- ・無理なお願いを聞いてくれて本当に助かる
- ・男性なのに、本人や家族の体調も気にかけてくれてありがとう
- ・個々のプランを作成して、これからもお願いしたい
- ・利用者と電話ができる環境にして欲しい