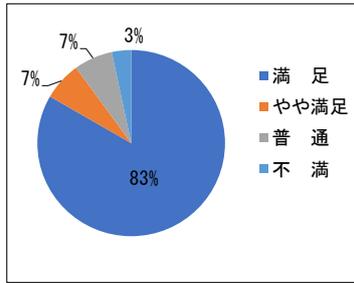


(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

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	25	83%
やや満足	2	7%
普通	2	7%
やや不満	0	0%
不満	1	3%
合計	30	100%

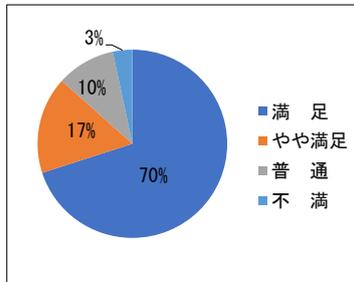


◆不満の理由

・施設での生活が見えないので書けない

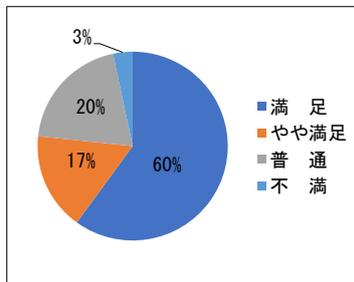
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

項目	集計値	割合
満足	21	70%
やや満足	5	17%
普通	3	10%
やや不満	0	0%
不満	1	3%
合計	30	100%



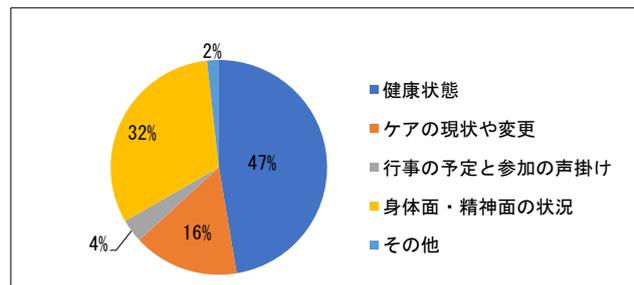
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

項目	集計値	割合
満足	18	60%
やや満足	5	17%
普通	6	20%
やや不満	0	0%
不満	1	3%
合計	30	100%



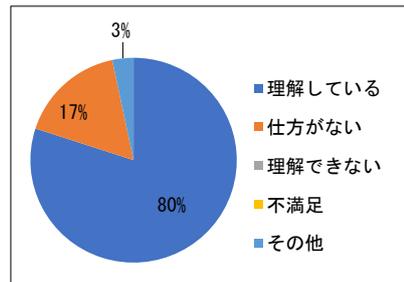
④どのような情報を知りたいと思いますか？（複数回答可）

項目	集計値	割合
健康状態	27	47%
ケアの現状や変更	9	16%
行事の予定と参加の声掛け	2	4%
身体面・精神面の状況	18	32%
その他	1	2%
合計	57	100%



(2) 感染予防対策として計画画会（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	24	80%
仕方がない	5	17%
理解できない	0	0%
不満足	0	0%
その他	1	3%
合計	30	100%

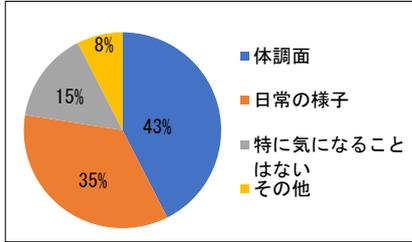


◆具体的理由

・会えない為、私の事を忘れてしまうのではないかと、心配

(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	17	43%
日常の様子	14	35%
特に気になることはない	6	15%
その他	3	8%
合計	40	100%



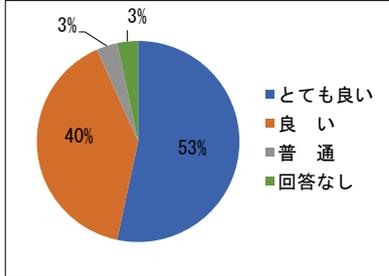
◆具体的理由 (複数回答可)

- ・ 体重、日常の様子、お小遣いの使用状況等分かり易く大変助かっている
- ・ 日常生活が分かり易い。コロナ感染が心配だが、スタッフ皆様には毎日のお話など大変感謝している
- ・ とても丁寧な文章内容を感じ、状況が目に見えやすい
- ・ 面会に行けない事で、本人が家族の事を忘れていないか心配
- ・ 家族が面会に来ない理由を、本人が理解し

(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？

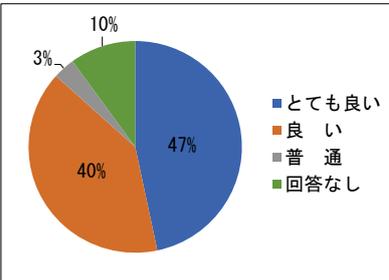
1. あいさつ

項目	集計値	割合
とても良い	16	53%
良い	12	40%
普通	1	3%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	3%
合計	30	100%



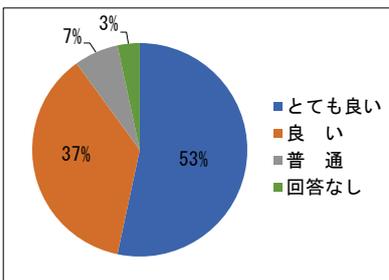
2. 利用者様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	14	47%
良い	12	40%
普通	1	3%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	3	10%
合計	30	100%



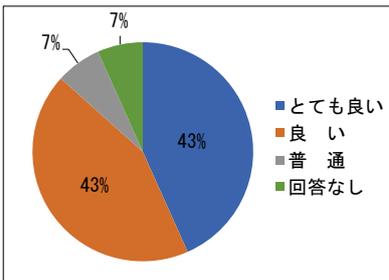
3. ご家族様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	16	53%
良い	11	37%
普通	2	7%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	3%
合計	30	100%



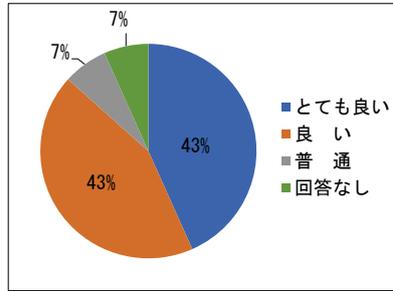
4. 服装

項目	集計値	割合
とても良い	13	43%
良い	13	43%
普通	2	7%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	2	7%
合計	30	100%



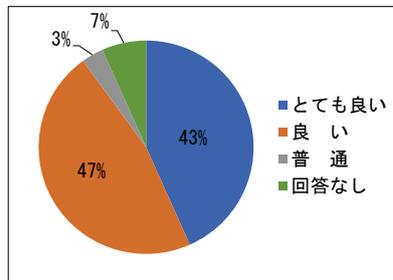
5.身だしなみ（頭髪・化粧）

項目	集計値	割合
とても良い	13	43%
良い	13	43%
普通	2	7%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	2	7%
合計	30	100%



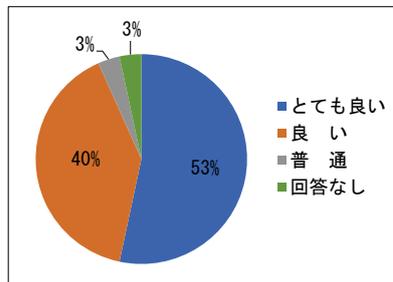
6. 職員の表情や対応・態度

項目	集計値	割合
とても良い	13	43%
良い	14	47%
普通	1	3%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	2	7%
合計	30	100%



7. 電話対応

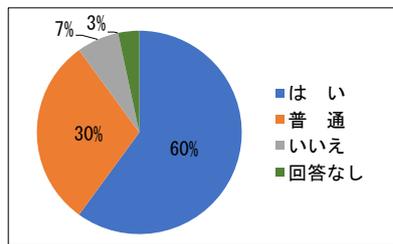
項目	集計値	割合
とても良い	16	53%
良い	12	40%
普通	1	3%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	1	3%
合計	30	100%



(5) 苦情、要望への対応について

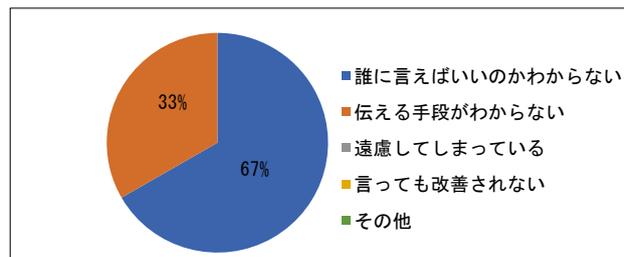
①苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

項目	集計値	割合
はい	18	60%
普通	9	30%
いいえ	2	7%
回答なし	1	3%
合計	30	100%



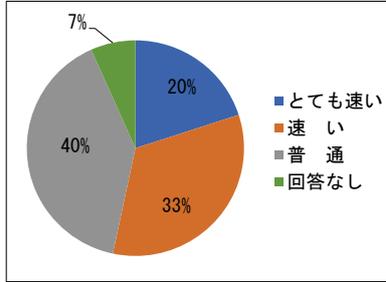
「いいえ」と回答された原因についてお聞かせください

項目	集計値	割合
誰に言えばいいのかわからない	2	67%
伝える手段がわからない	1	33%
遠慮してしまっている	0	0%
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	0	0%



## 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	20%
速い	10	33%
普通	12	40%
遅い	0	0%
とても遅い	0	0%
回答なし	2	7%
合計	30	100%

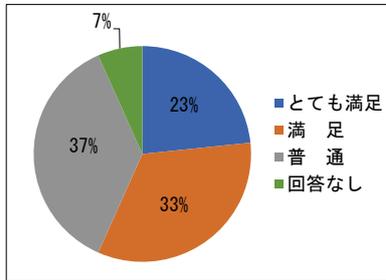


## ◆具体的理由

・苦情を言ったことがないので、分からない

## 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	7	23%
満足	10	33%
普通	11	37%
不満	0	0%
とても不満	0	0%
回答なし	2	7%
合計	30	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

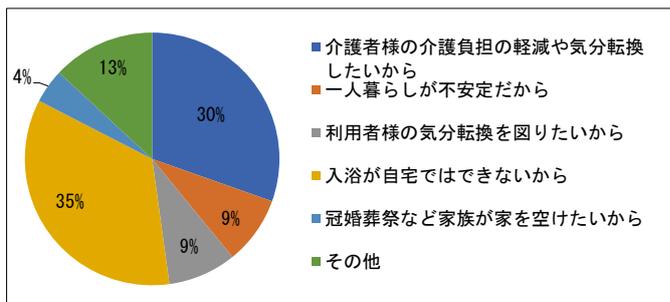
- ・入居者様の自然の中での振る舞いを見ていると、解放感が伝わってくる
- ・施設の様子が分かる内容や、写真を映してくださりありがたく思う
- ・分かり易く、楽しく拝見している、毎回楽しみ
- ・感染予防の為、マスクを着用しているのは分かっているが、一人の時はマスク無しの顔が見たい
- ・広報誌わたぼうしのつばめの巣を見て、20年前に深浦町のスーパーで初めて見たつばめの巣を思い出した
- ・知っている人がが広報誌に載っていると、ほっこりする

## ◇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

- ・体調や様子を教えて頂き、ありがたく思う
- ・早くコロナが収束し、早く面会がしたい
- ・毎日昼夜問わず見守りしてくださり、感謝している
- ・日頃食べている食事内容や、メニューを知りたい（写真などで見てみたい）
- ・MGチューブ交換時、外で顔を拝見できればいいと思う（受診時、お知らせしてくれると顔を見れるか？）
- ・コロナ禍は大変だが、入居者も家族も助けられている
- ・思いやりが伝わる、大変な仕事なのに感謝
- ・笑顔の自己紹介が嬉しい

## 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	7	30%
一人暮らしが不安定だから	2	9%
利用者様の気分転換を図りたいから	2	9%
入浴が自宅ではできないから	8	35%
冠婚葬祭など家族が家を空けたいから	1	4%
その他	3	13%
合計	23	100%

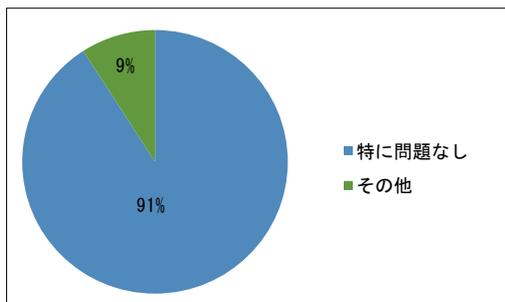


◆具体的理由

・特養に入居するまでの、待機待ちで入居中

## 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	10	91%
その他	1	9%
合計	11	100%

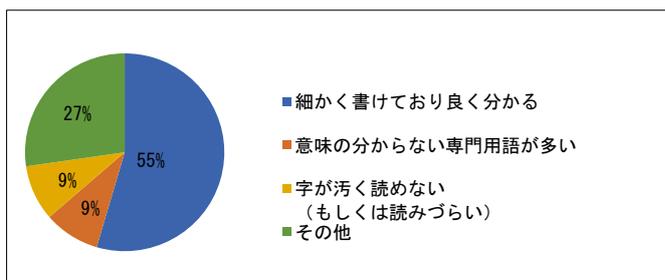


◆具体的理由

・迎え約束時間になってから、到着時間の変更があった

## 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	6	55%
意味の分からない専門用語が多い	1	9%
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）	1	9%
不適切な記述がある	0	0%
その他	3	27%
合計	11	100%

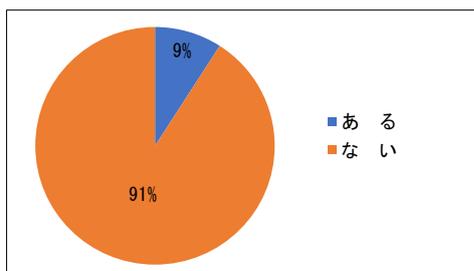


◆具体的理由

・おやつ、飲み物の在庫が分からない為持参する時困る  
 ・通院した時（コロナ予防接種）、送迎者の方と依頼した方のコミュニケーションがとれていなかった（書類関係）

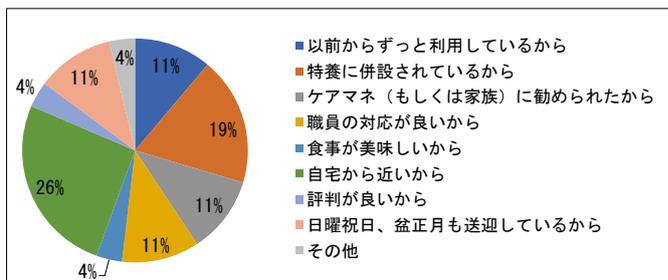
## ④今まで施設を利用して嫌な思いをしたことがあったり、困ったことがありますか？

項目	集計値	割合
ある	1	9%
ない	10	91%
合計	11	100%



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）

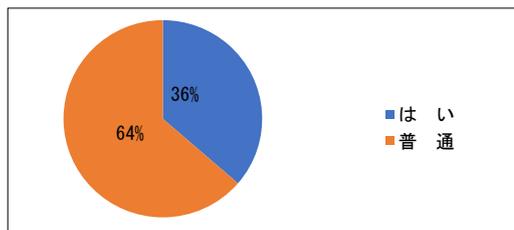
項目	集計値	割合
以前からずっと利用しているから	3	11%
特養に併設されているから	5	19%
ケアマネ（もしくは家族）に勧められたから	3	11%
職員の対応が良いから	3	11%
食事が美味しいから	1	4%
自宅から近いから	7	26%
評判が良いから	1	4%
日曜日、盆正月も送迎しているから	3	11%
その他	1	4%
合計	27	100%



⑥苦情、要望への対応について

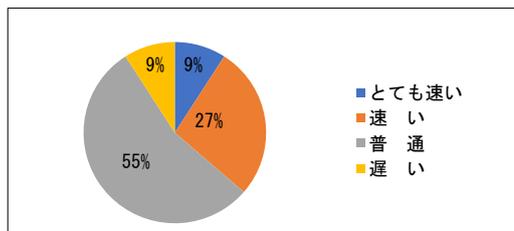
○苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

項目	集計値	割合
はい	4	36%
普通	7	64%
いいえ	0	0%
合計	11	100%



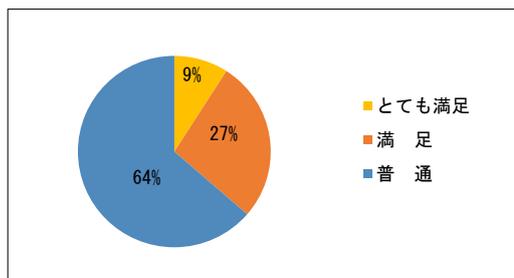
○苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

項目	集計値	割合
とても速い	1	9%
速い	3	27%
普通	6	55%
遅い	1	9%
とても遅い	0	0%
合計	11	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	1	9%
満足	3	27%
普通	7	64%
不満	0	0%
とても不満	0	0%
合計	11	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

- ・毎月の施設での様子が分かるので、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

- ・着替え洗濯時、紛失がありました、補償して頂いたが、対応が少し遅かった
- ・職員の方には感謝しかない
- ・入所して日が浅いですが、母の様子が面会時穏やかなので、職員が良くしてくれていると安心している、早く直接話ができるようにしてほしい