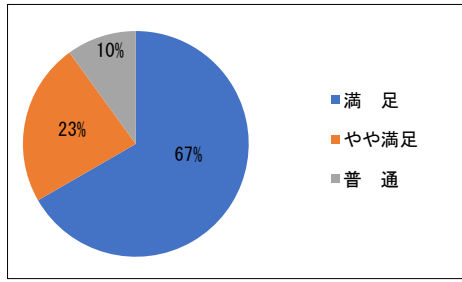


(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

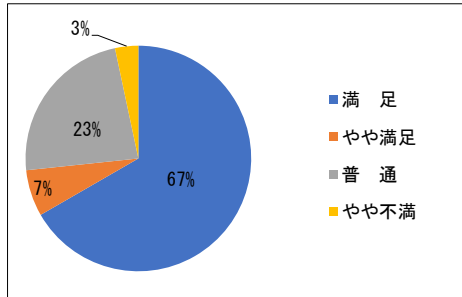
①介護サービスについて満足されていますか？

項目	集計値	割合
満足	20	67%
やや満足	7	23%
普通	3	10%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	30	100%



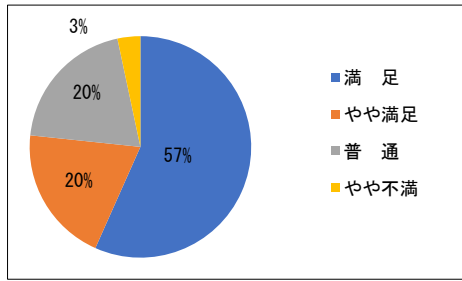
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

項目	集計値	割合
満足	20	67%
やや満足	2	7%
普通	7	23%
やや不満	1	3%
不満	0	0%
合計	30	100%



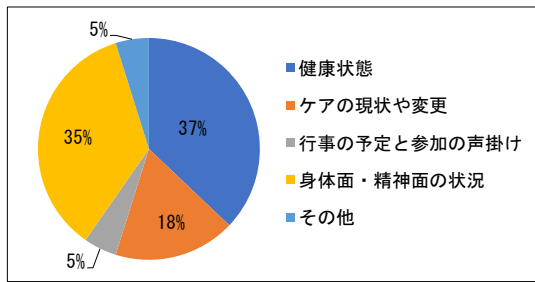
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

項目	集計値	割合
満足	17	57%
やや満足	6	20%
普通	6	20%
やや不満	1	3%
不満	0	0%
合計	30	100%



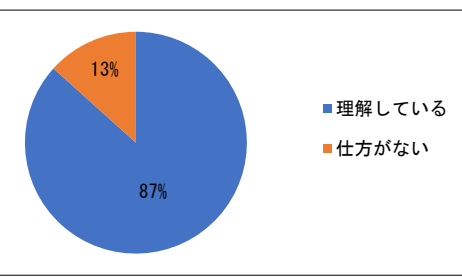
④どのような情報を知りたいと思いますか？（複数回答可）

項目	集計値	割合
健康状態	23	37%
ケアの現状や変更	11	18%
行事の予定と参加の声掛け	3	5%
身体面・精神面の状況	22	35%
その他	3	5%
合計	62	100%



(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	26	87%
仕方がない	4	13%
理解できない	0	0%
不満足	0	0%
その他	0	0%
合計	30	100%

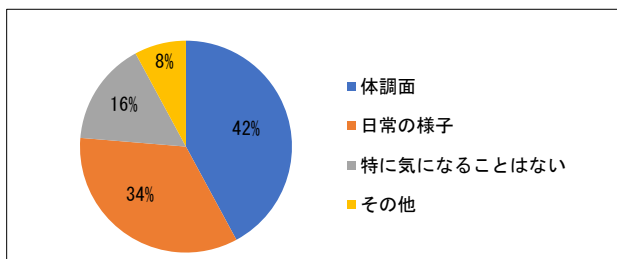


(3) 直接面会できない状況で気になることはありますか？また、お手紙についてご感想・ご意見をお聞かせください。

## 1. あいさつ

(複数回答可)

項目	集計値	割合
体調面	16	42%
日常の様子	13	34%
特に気になることはない	6	16%
その他	3	8%
合計	38	100%



## ◆具体的理由

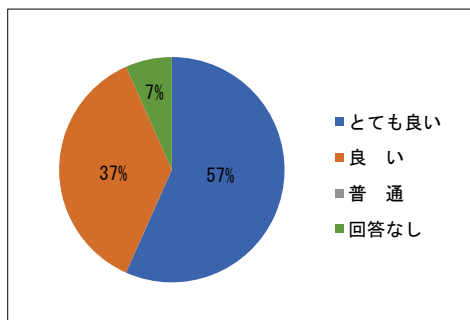
- ・衣類や身の回りの不足がないか気になっている
- ・日々の様子が分かり、お手紙に感謝している
- ・手紙の文章が上手
- ・困っていることもあると思うが、思いやりが伝わる
- ・毎月の写真が有難い、担当者からのエピソードで日常の様子が分かる

(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？

(複数回答可)

## 1. あいさつ

項目	集計値	割合
とても良い	17	57%
良い	11	37%
普通	0	0%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	2	7%
合計	30	100%

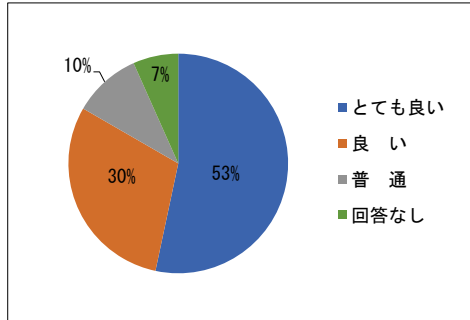


## ◆具体的理由

- ・遠方に住んでいる為、分からない

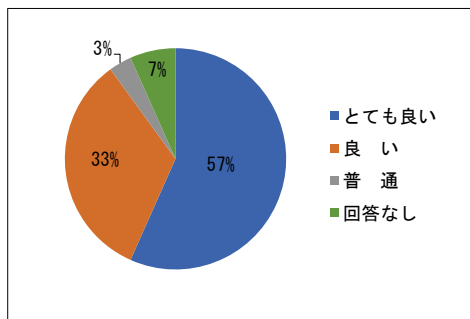
## 2. 利用者様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	16	53%
良い	9	30%
普通	3	10%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	2	7%
合計	30	100%



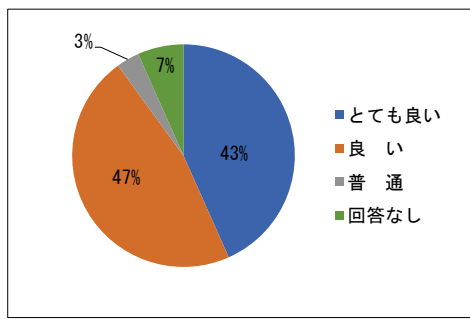
## 3. ご家族様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	17	57%
良い	10	33%
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%



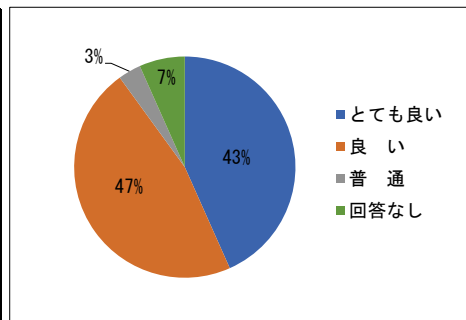
## 4. 服装

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%



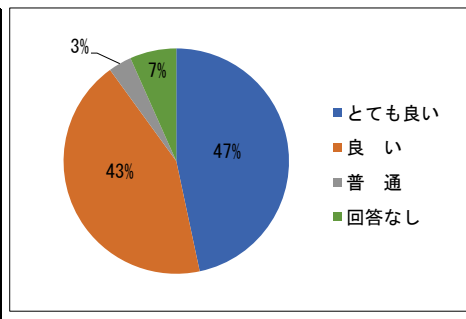
## 5. 身だしなみ（頭髪・化粧）

項目	集計値	割合
とても良い	13	43%
良い	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%



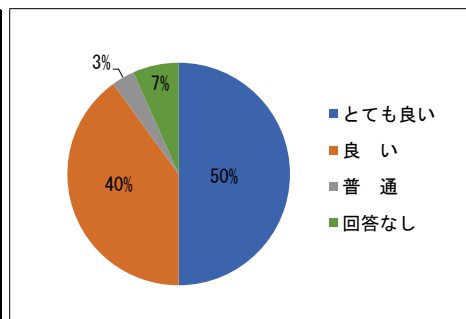
## 6. 職員の表情や対応・態度

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



## 7. 電話対応

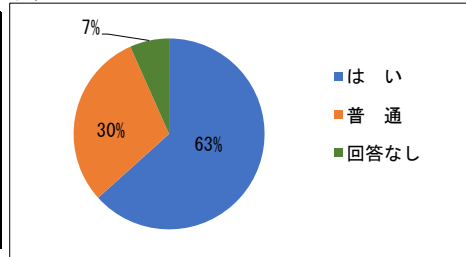
項目	集計値	割合
とても良い	15	50%
良い	12	40%
普通	1	3%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	2	7%
合計	30	100%



## (5) 苦情、要望への対応について

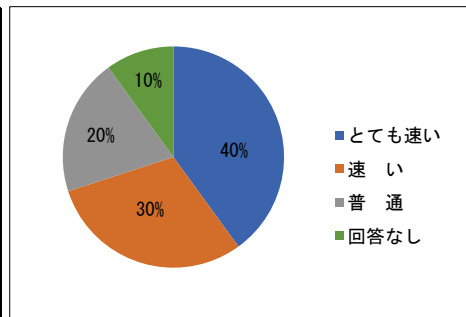
## ① 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

項目	集計値	割合
はい	19	63%
普通	9	30%
いいえ	0	0%
回答なし	2	7%
合計	30	100%



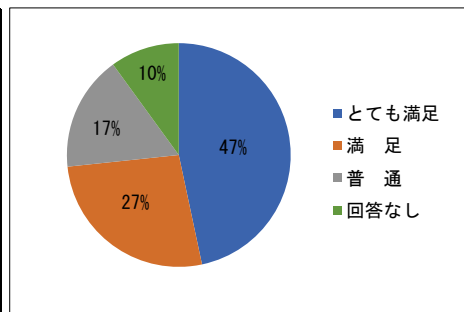
## ② 苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

項目	集計値	割合
とても速い	12	40%
速い	9	30%
普通	6	20%
遅い	0	0%
とても遅い	0	0%
回答なし	3	10%
合計	30	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	14	47%
満足	8	27%
普通	5	17%
不満	0	0%
とても満足	0	0%
回答なし	3	10%
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

- ・日常や行事の様子が何え、楽しく拝見している
- ・写真が多い為、施設の様子が分かりやすい
- ・内容が充実している、編集の方に敬意を表したい
- ・活動内容が分かりやすい
- ・おばあさんの嬉しそうな表情が浮かぶ
- ・意見・要望を記載しているが、改善できた事案を記載してもらいたい

## ◇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

- ・いつもお世話になっています、今後ともよろしく願います
- ・利用料金が格安で有難い
- ・コロナ禍での面会制限ですが、最大限の中で少しでも顔を見れることに感謝
- ・日頃から健康管理に気を使って頂き、感謝
- ・突然の面会時等でも、職員の笑顔や快い対応に感謝している
- ・窓越しの面会時、耳が遠い為上手くコミュニケーションがとれず、もどかしく感じている  
何か一歩進んだ面会方法を考えて欲しい