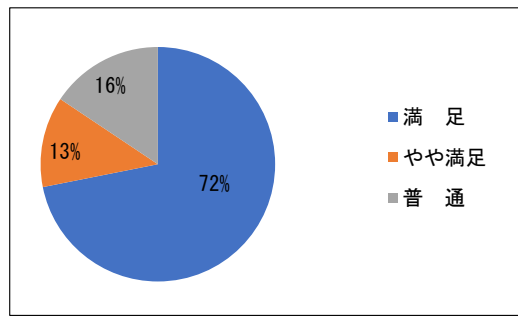


(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

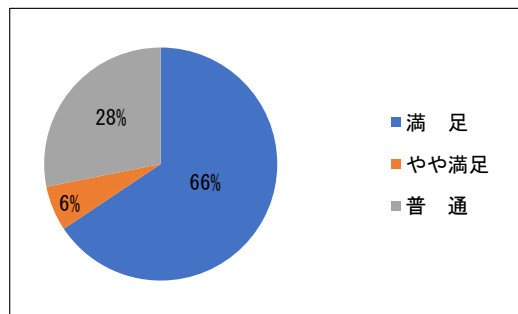
①介護サービスについて満足されていますか？

項目	集計値	割合
満足	23	72%
やや満足	4	13%
普通	5	16%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	32	100%



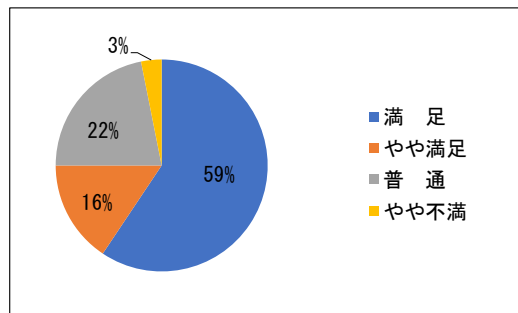
②介護内容の説明を十分に受けられていますか？

項目	集計値	割合
満足	21	66%
やや満足	2	6%
普通	9	28%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
合計	32	100%



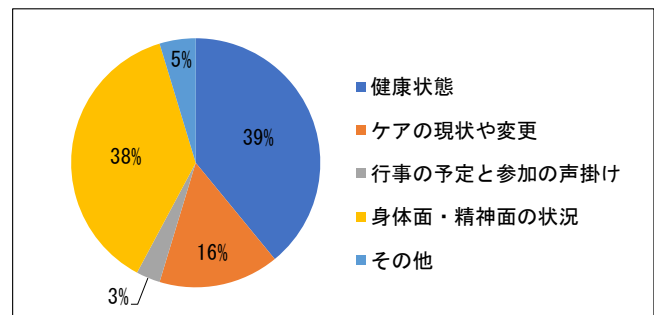
③皆様の知りたい情報は伝わっていますか？

項目	集計値	割合
満足	19	59%
やや満足	5	16%
普通	7	22%
やや不満	1	3%
不満	0	0%
合計	32	100%



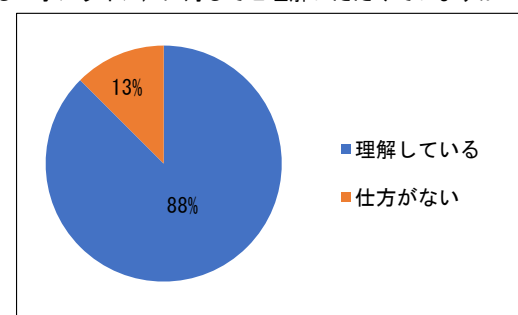
④どのような情報を知りたいと思いますか？（複数回答可）

項目	集計値	割合
健康状態	25	39%
ケアの現状や変更	10	16%
行事の予定と参加の声掛け	2	3%
身体面・精神面の状況	24	38%
その他	3	5%
合計	64	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いていますか？

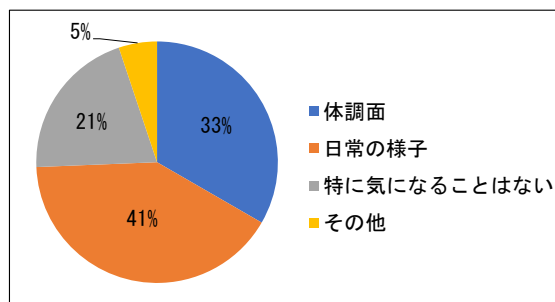
項目	集計値	割合
理解している	28	88%
仕方がない	4	13%
理解できない	0	0%
不満足	0	0%
その他	0	0%
合計	32	100%



(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。

(複数回答可)

項目	集計値	割合
体調面	13	33%
日常の様子	16	41%
特に気になることはない	8	21%
その他	2	5%
合計	39	100%



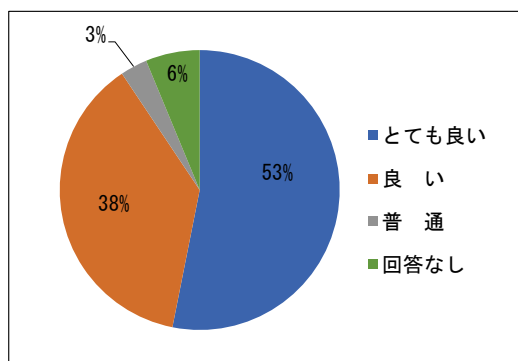
◆具体的理由

- ・面会が出来なくても、いつも体調面や、ホームでの日常生活をどのように過ごしているか、手紙で教えて頂き安心している
- ・電話対応が丁寧、記録で作成、提出義務必要なのは理解しているが、毎月の分厚い記録書は受け取る側も負担を感じる、ペーパーレスなど双方の負担軽減できる方法を検討して欲しい

(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？

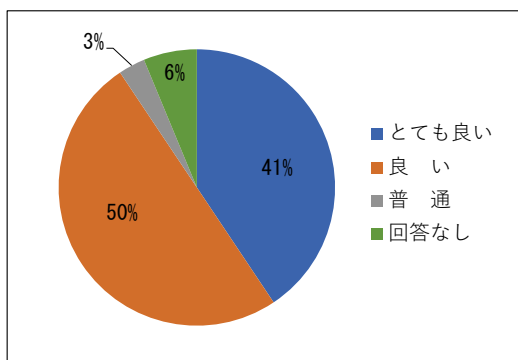
1. あいさつ

項目	集計値	割合
とても良い	17	53%
良い	12	38%
普通	1	3%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	2	6%
合計	32	100%



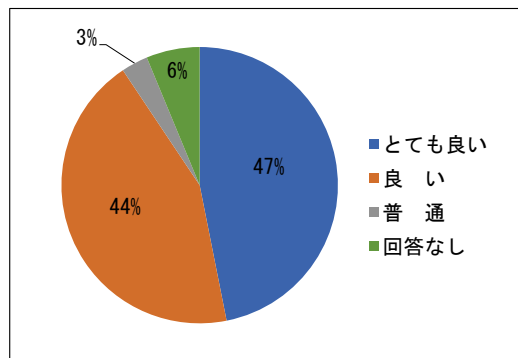
2. 利用者様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	13	41%
良い	16	50%
普通	1	3%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	2	6%
合計	32	100%



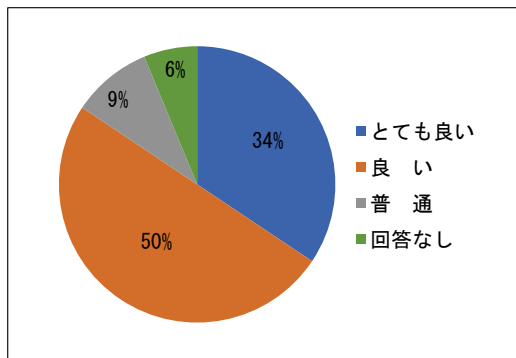
3. ご家族様に対しての言葉遣い

項目	集計値	割合
とても良い	15	47%
良い	14	44%
普通	1	3%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	2	6%
合計	32	100%



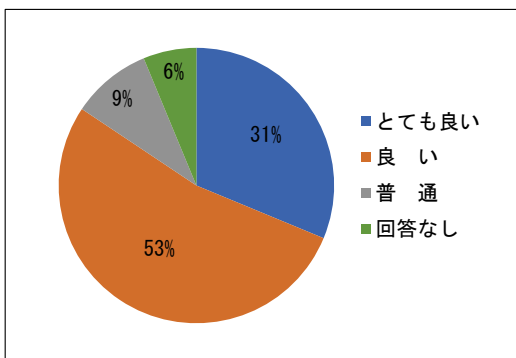
4. 服装

項目	集計値	割合
とても良い	11	34%
良い	16	50%
普通	3	9%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	2	6%
合計	32	100%



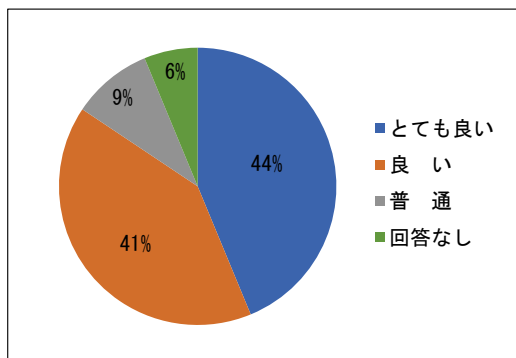
5. 身だしなみ (頭髪・化粧)

項目	集計値	割合
とても良い	10	31%
良い	17	53%
普通	3	9%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	2	6%
合計	32	100%



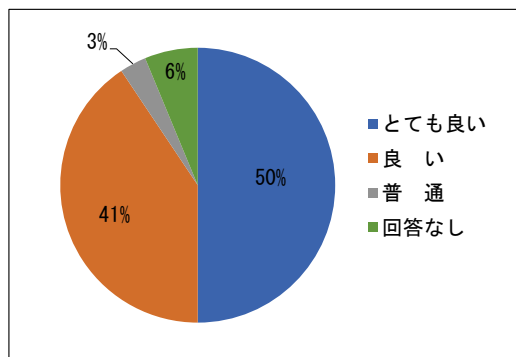
6. 職員の表情や対応・態度

項目	集計値	割合
とても良い	14	44%
良い	13	41%
普通	3	9%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	2	6%
合計	32	100%



7. 電話対応

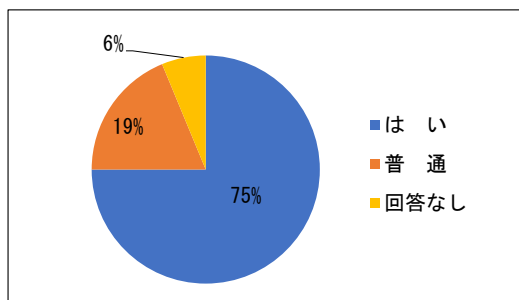
項目	集計値	割合
とても良い	16	50%
良い	13	41%
普通	1	3%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
回答なし	2	6%
合計	32	100%



(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	24	75%
普通	6	19%
いいえ	0	0%
回答なし	2	6%
合計	32	100%

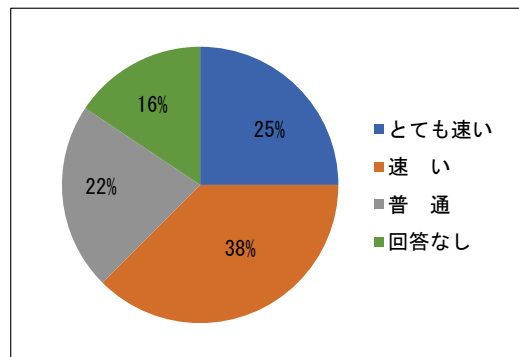


◆ 具体的な理由

・誰に言えばいいかわからない

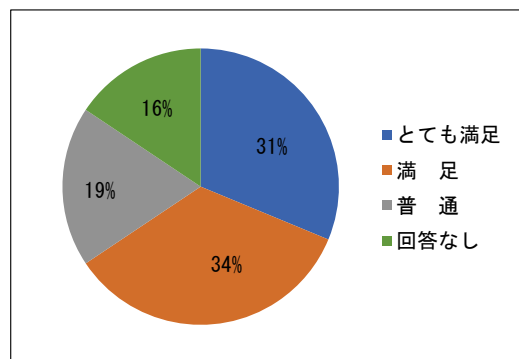
② 苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

項目	集計値	割合
とても速い	8	25%
速い	12	38%
普通	7	22%
遅い	0	0%
とても遅い	0	0%
回答なし	5	16%
合計	32	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	10	31%
満足	11	34%
普通	6	19%
不満	0	0%
とても満足	0	0%
回答なし	5	16%
合計	32	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」をご覧になった感想やご意見をお聞かせください

- ・皆様の顔がいきいきしている
- ・写真を同封して頂き、ありがたく思う
- ・入居者の喜ぶ企画を考えて頂き、ありがたいと思いながら拝読しています
- ・ホームページをじっくりと見てみたいと思います
- ・広報誌は行事等の状況が確認でき、ありがたく思います
- ・ガーデン以外の施設も拝見できて、大変いつも楽しみにしています、スタッフの顔写真が良いです

◇ 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

- ・良心的で、一つ一つ報告下さり、感謝している、丁寧な対応で助かる
- ・入所後大きな体調不良も無く安心しています
- ・入所前は、ヘルパーさんに助けってもらっていましたが、一人暮らしだったので食事や身の回りの事で心配でした。今はお陰様で安心してます。電話での対応も皆さん優しく対応して下さい、状況が分かり安心できます。
- ・移動販売など、身の回りの品や服を販売して欲しい
- ・スタッフの皆様、ご自身のお身体もご自愛下さい
- ・コロナ対応で大変な状況ですが、チームワークで頑張ってください
- ・入退院に際しては、大変お世話になりありがとうございました。体調も回復に向かっており、今は主治医の退院許可待ちです。退院後はまた、お世話になりたいと思いますので、よろしくお願い致します。