

2023年度 利用者満足度調査【集計】 ケアプランセンターあいわ

理念・基本方針について

	満足	普通	不満足	回答なし
①法人理念・方針は伝えられていますか	83	58	5	3

当施設の職員のマナーについて

	満足	普通	不満足	回答なし
①ケアに関する説明・報告の仕方	121	33	1	3
②身だしなみ	126	30	0	2
③あいさつ	132	26	0	0
④言葉づかい	132	26	0	0
⑤介護や支援の方法	123	32	0	3
⑥電話対応の丁寧さ	123	34	0	1
⑦電話対応等の引継ぎの時間	117	39	1	1
⑧プライバシーへの配慮	127	30	0	1
⑨伝言はきちんと伝わっているか	124	34	0	0

苦情、要望について

	満足	普通	不満足	回答なし
①対応の丁寧さ	110	36	0	12
②苦情解決	91	41	0	26
③意見や要望の言いやすさ	109	33	0	16

愛和会のホームページ、Instagramについて

①知っている・見たことがある	26
②知っているが見たことはない	41
③知らない	76
④回答なし	14