

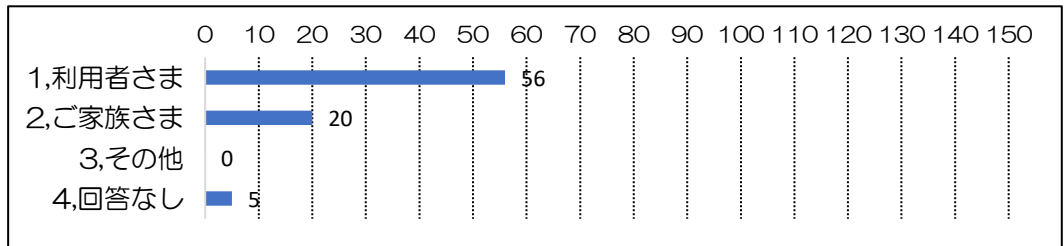
2023年度 利用者満足度調査【集計】訪問介護ステーションあいわ

発送 通
回収 通
回収率 %

1, アンケートにお答えいただく方はどなたでしょうか

1,利用者さま	56
2,ご家族さま	20
3,その他	0
4,回答なし	5

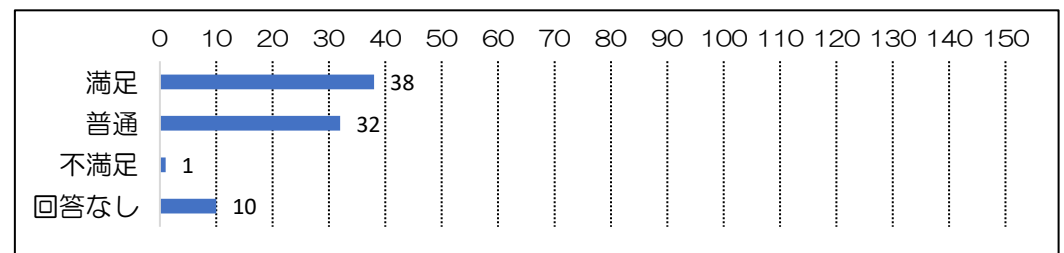
81



2, 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	38	32	1	10

81



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	57	21	1	2
②身だしなみ	62	17	2	0
③あいさつ	64	15	1	1
④言葉づかい	63	16	2	0
⑤介護や支援の方法	60	19	1	1
⑥電話対応の丁寧さ	56	20	2	3
⑦電話対応等の引継ぎの時間	49	26	0	7
⑧プライバシーへの配慮	56	21	1	3
⑨伝言はきちんと伝わっているか	60	20	0	1

81

81

81

81

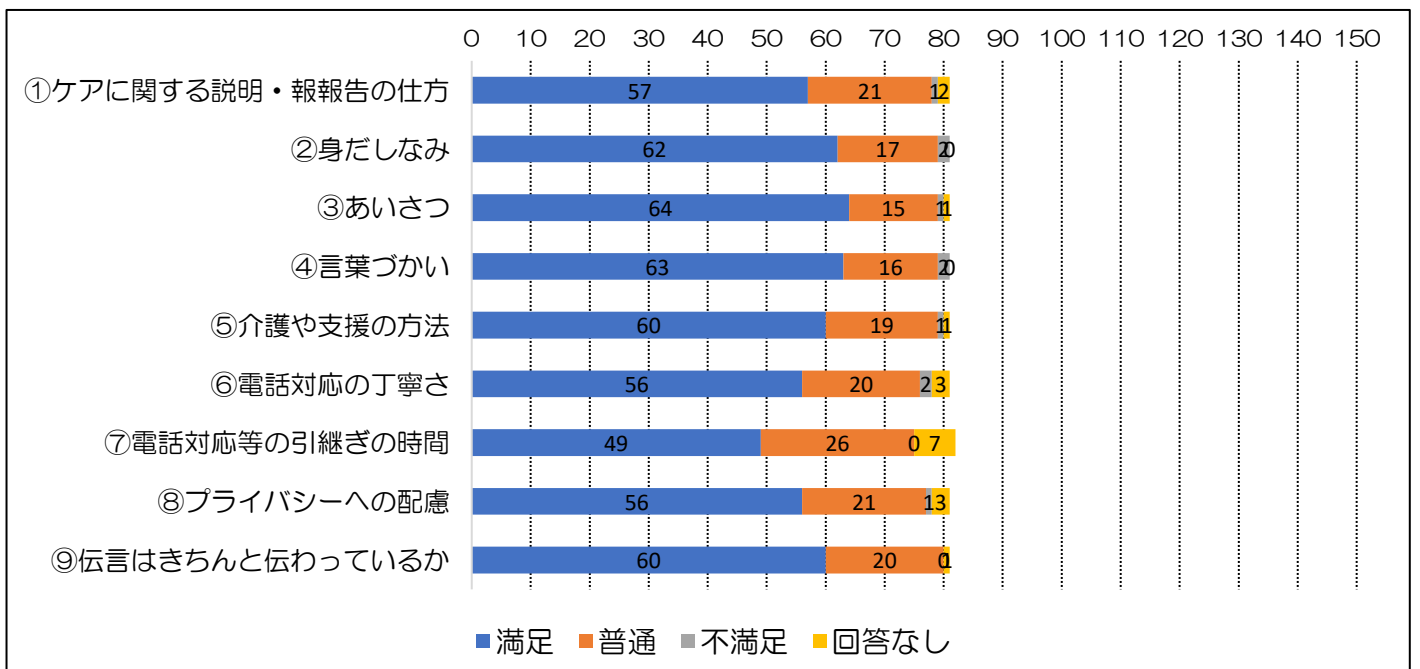
81

81

82

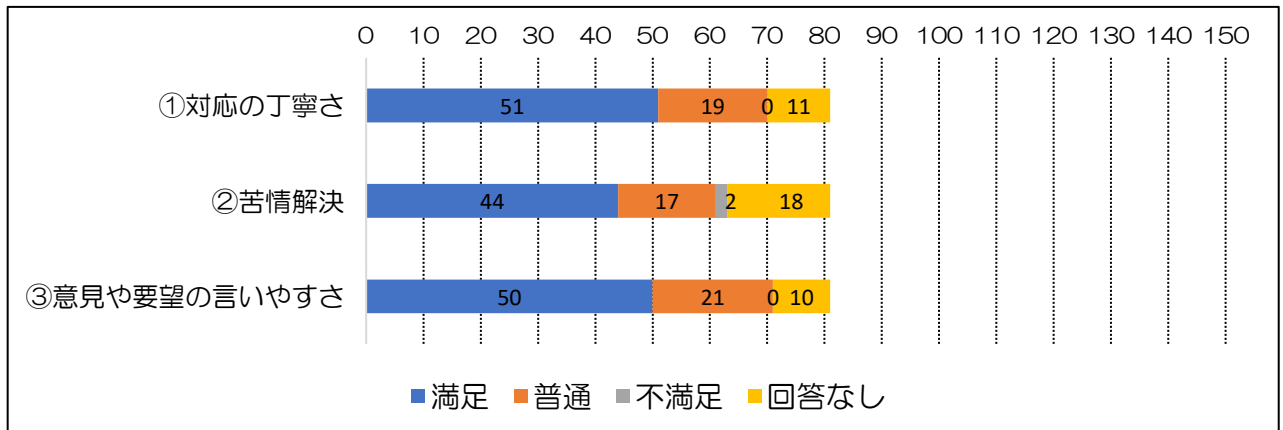
81

81



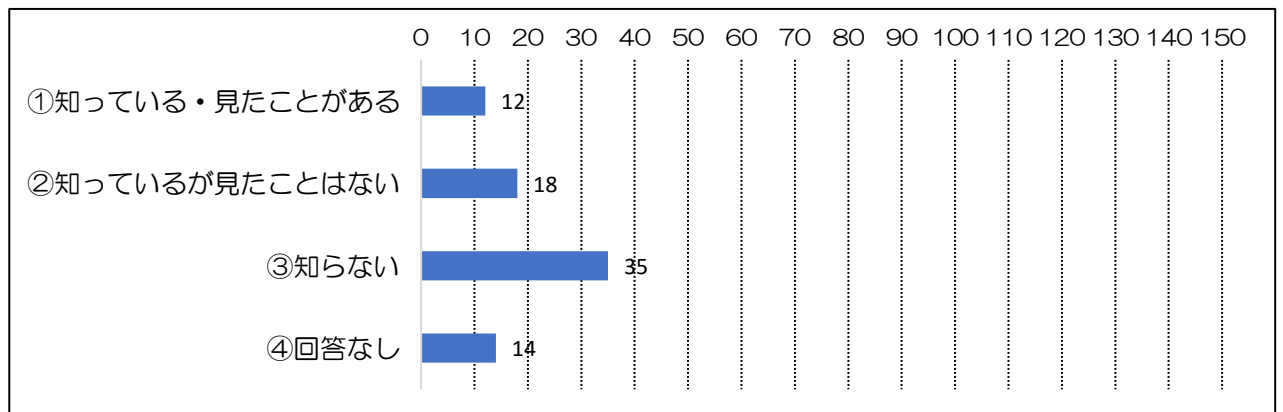
4, 苦情、要望について

	満足	普通	不満足	回答なし
①対応の丁寧さ	51	19	0	11
②苦情解決	44	17	2	18
③意見や要望の言いやすさ	50	21	0	10



5, 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	12
②知っているが見たことはない	18
③知らない	35
④回答なし	14



6, ご利用中でのお困りごと、その他ご意見、ご要望がありましたらご記入をお願いします

- ・持病（良性発作性頭位めまい症）がありめまいがひどい時に助けてほしい。
- ・大変長くお世話になっていて、話が通じやすく安心です。今後どうぞよろしく。
- ・別になし
- ・お二方ともに見習いたいお方で幸せに思っています。
- ・大変よくやっておられますが私のお借りしているベッドは最初から言ってますが、ベッド屋の調査もなくこのまま使ってくれとのことでした。不満足。
- ・今のところ利用者（母）、家族ともに満足。
- ・愛和会で訪問看護のお世話になって12年、リハビリの訪問、ヘルパーさん色々お世話になってありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・今のところ利用者（母）、家族ともに満足。
- ・お世話いただきありがたく。
- ・いつも丁寧な対応で感謝しております。

- 仕事はきちりとしておられますから何も言うことはなしです。
- 別にありません。
- 3社のヘルパーさんを利用しておりますが、愛和さんは利用者をよく見てくださり、とても満足しております。日誌も分かりやすく家族も大変助かっております。今後ともよろしく
お願いします。
- 大満足です。
- 毎週金曜日9時～10時来ていただいてありがとうございます。挨拶、笑顔ありまして、今日もきれいく
していただき本当にうれしいです。これからは暑くなります。どうかお体を大切に
お掃除よろしくお願いします。主人と私いつも喜んでます。
- 今後もよろしくお願いします。
- 合格です。