

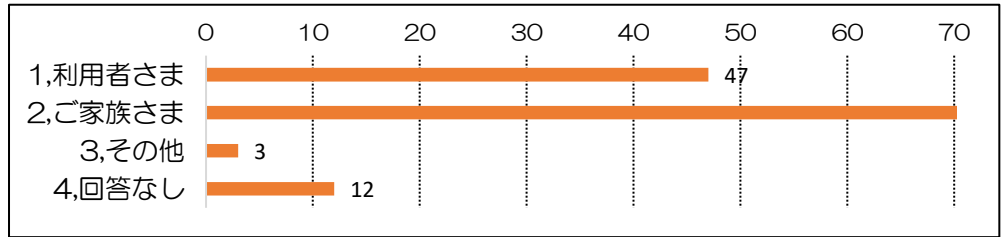
# 2024年度利用者満足度調査【集計】ケアプランセンターあいわ

発送290通  
回収 146通  
回収率 50%

## 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	47
2,ご家族さま	84
3,その他	3
4,回答なし	12

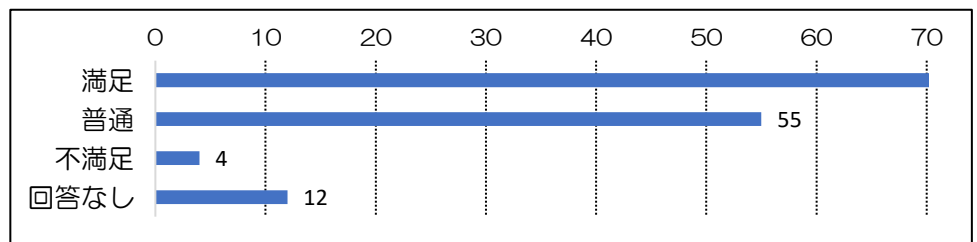
146



## 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	75	55	4	12

146



## 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・報報告の仕方	109	35	1	1
②身だしなみ	114	30	2	2
③あいさつ	119	23	1	1
④言葉づかい	118	27	1	1
⑤介護や支援の方法	109	35	1	1
⑥電話対応の丁寧さ	115	29	2	2
⑦電話対応等の引継ぎの時間	105	35	1	5
⑧プライバシーへの配慮	110	33	2	1
⑨伝言はきちんと伝わっているか	115	24	3	4

146

148

144

147

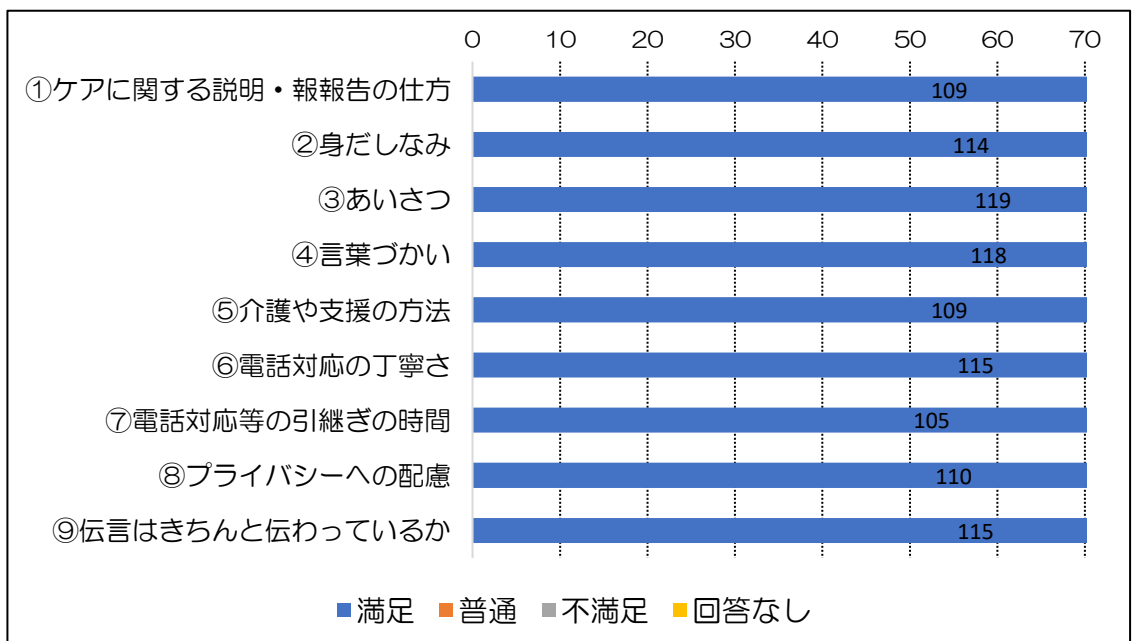
146

148

146

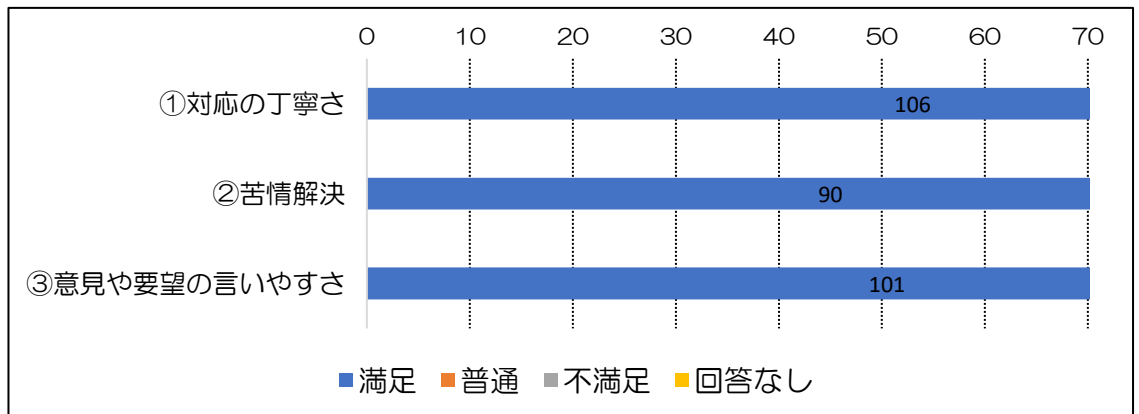
146

146



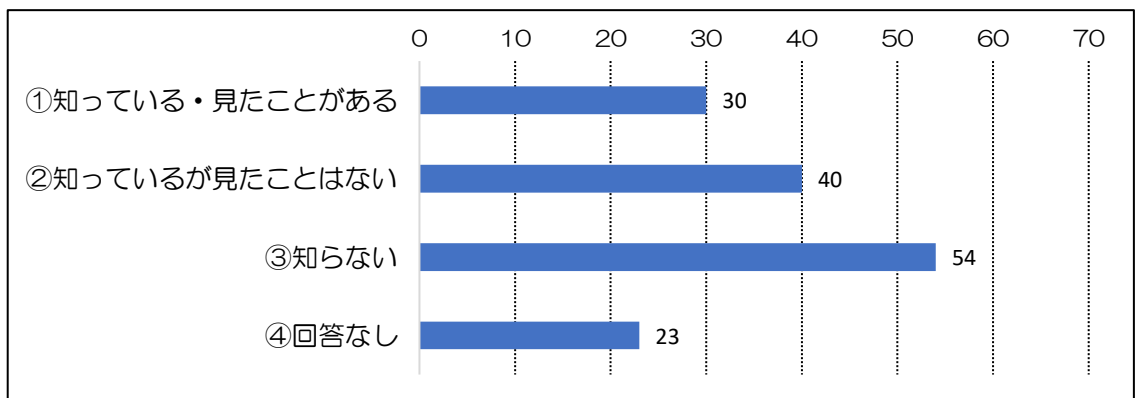
#### 4, 苦情、要望について

	満足	普通	不満足	回答なし	
①対応の丁寧さ	106	32	2	6	146
②苦情解決	90	37	2	17	146
③意見や要望の言いやすさ	101	34	3	7	145



#### 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	30
②知っているが見たことはない	40
③知らない	54
④回答なし	23



#### 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

- いつも思うのが1時～3時までの時間が1番いやです。毎日考えて下さるが、あきて聞きます。おなじようなことです。
- ショートステイをお願いし、早朝等送って行った際、その入り口でお願いしたら良いかよくわからない。また、急いでいる時があり、なかなか係の方に来て頂けなかった時はあせりました。
- 電話の引継ぎ・部署が多い為分からない時がある。紙面での連絡が多い。ファイルがすぐにいっぱいになる。
- いつも親切にどんな相談にのっていただき心強く感じています。これからも色々とお世話になる事と存じますのでどうぞよろしくお願い申し上げます。
- 以前利用していましたセンターの都合で、こちらにお世話になることとなり、有難く思っております。介護ベッドの突然の故障があったのですが担当のケアマネジャーさんがお休みでしたが他のケアマネジャーさんがすぐに手配して下さい当日の内にベッドを交換してもらうことができました。たいへん助かりました。ありがとうございました。以前のセンターでは担当ケアマネジャーさんがお休みの時は担当者に伝えておきますと言われるだけでしたが（もちろん交換はしていただけますが）あいわさんは「何かお困りですか？」と担当ケアマネジャーさんが

- おられなくても話を聞いて下さり、それだけでも心丈夫に思います。ありがとうございます。
- 今のところ何もありません。おかげさまで時折来ていただくことがとてもうれしいです。気にかけて頂いていると感謝しています。
  - 約束の日にちを忘れていた時にやさしく対応して下さい感謝しています。それからはカレンダーに印をつけています。
  - 金曜日に来ていただくのがうれしいです。こらからのよろしくです。
  - 次女が亡くなり早や5年在所中にはご配慮には感謝しかありません。年末の3回忌には長女と訪問し、お礼を申し上げたく思っています。 森口 義美
  - 主人が脳梗塞で倒れて5年、6年目に入りますが介護の方も精神、肉体的にも疲れてきました。本音ゆっくりしたいですね。しかたないですがね。
  - プライバシーの配慮・・・預けているカギ中に人いるときはインターホンしてからあけてほしい。プライバシーのカギの件ですが、朝いないとき、帰り間に合わないときは事前に伝えてもいますが間に合う場合もありますのでインターフォン鳴らしてから鍵あけてほしい。念のためインターフォン鳴らして下さいる人もいますので助かります。
  - 訪問日は介護タクシーの契約でその会社の責任者の方が自宅に来られる事をその前日に初めて電話で知らされて大変驚きました。  
上気させて頂きましたが介タクの責任者おひさまの光・孫の手の沢井様とは母が腰骨を3本折った5~6年以上前から大変お世話になった方で今まで自宅訪問は1回も無かったのですが初めて（今までとても良いお付き合いをさせて頂いて）その方が初めて自宅にいらっしゃる事は私と私にとって重大なことでしたので訪問が決定した日のうちに連絡は絶対にして欲しかったです。電話でも私が不在だから無言で切るのではなく今後は絶対に留守電メッセージを入れてください。
  - 明るい声でいい言葉で話して下さいます。主人にも優しく声かけして下さいます。レモンのような人です。来て下さるのがありがたいです。
  - 中々緊急な対応の折、電話対応がスピーディさに欠けますが
  - いつもありがとうございます。もうずいぶん長い間お世話になっております。安心してお任せしています。
  - いつもありがとうございます。感謝致しております。
  - いつもありがとうございます。感謝致しております。
  - ②③④よりも大切なものがあるのでは？意向に沿う。
  - 訪問の際は早めに事前の連絡を下さい。予定がなくても急な連絡は気持ちがいしんどいです。週2回のデイサービスは楽しいです。ありがとうございます。
  - 希望の日にショートステイが取れない。
  - 時々、施設での父の様子を連絡してもらおうとありがたいです。
  - 西川CMには良くして頂いています。Mail等、電話以外のコミュニケーション手段が欲しい。
  - 大変よくご支援いただいています。
  - いつも親切丁寧に指導をしてもらっています。
  - 担当の勝永さんにはご迷惑をおかけしたと思います。申し訳ありません。お忙しい中、こちらの要望にも応えていただき本当によくしていただきました。ありがとうございました。
  - 満足しております。有難うございます。
  - 私共の状況をいつもよくお聞き取り下さって水野様やさしく対応してもらっていますので感謝しております。 大橋
  - いつも良くして頂いて有難うございます。特に時間についてはよく守って下さっています。
  - ケアマネジャーの飯田さんデイサービス(ゼンプレイス)のスタッフの皆様とても親切で母親も安心して喜んで通わせていただいています。
  - 若い職員さんの言葉遣いや思いやりを宜しくご指導ください。
  - 連絡シフトでお願いしたことが伝わっていません。
  - いつもありがとうございます。満足しています。
  - いつも本当に助かっています。ありがとうございます。
  - いつもお世話になっております。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
  - いつも大変親切にして頂いております。
  - いつもありがとうございます。
  - いつも親切に対応して下さい感謝しています。ありがとうございます。
  - ケアマネジャーには大変お世話になっています。ありがとうございます。
  - いつもお世話になっております。ありがとうございます。
  - お世話になってます。体調がどんどん変わってます。今後もよろしくお願い致します。
  - 現行で満足しています。
  - いつも丁寧にお願いしているのと、とても感謝しております。
- いつも相談にのっていただき、こまやかに迅速に対応していただき、本当にありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

- グループホームと自宅と両方にバスを利用させてもらってます。又、よろしく変更の時は  
お願い致します。（必ず早めに連絡します。）
- 面談の打ち合わせ時間など決める時に仕事中に電話に出れないこともあるのでメール等  
できたらありがたいです。
- あいさつ・・・その人は送迎時、言葉を発しない。毎回。  
意見や要望の言いやすさ・・・言っても実現しないので言いません。（理由が知りたいのですが）