

2024年度 利用者満足度調査集計 部署名生活介護

配布

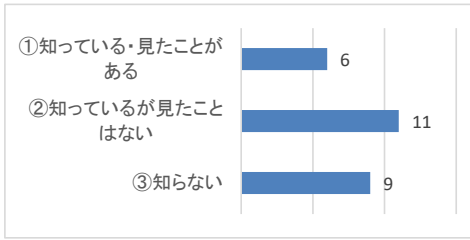
回収

88

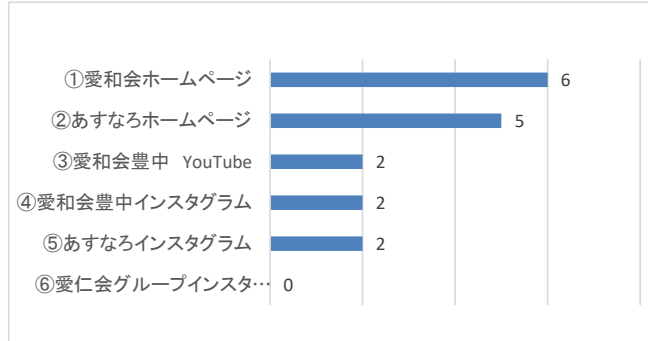
35(内QRコード返答9件)

1アンケートに答えていただく方はどなたでしょうか？	利用者様本人	ご家族様
	4	21

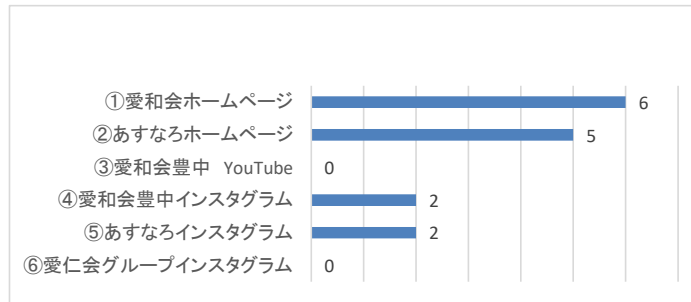
2愛和会のホームページやInstagramについて	
①知っている・見たことがある	6
②知っているが見たことはない	11
③知らない	9



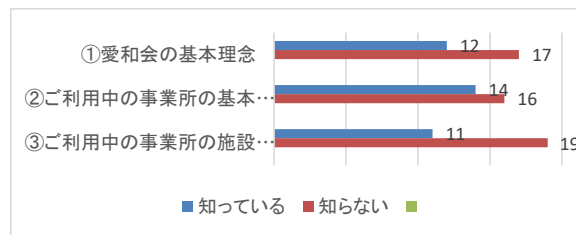
3愛和会のホームページやInstagramについて見たことがある番号(複数回答可)	
①愛和会ホームページ	6
②あすなるホームページ	5
③愛和会豊中 YouTube	2
④愛和会豊中Instagram	2
⑤あすなるInstagram	2
⑥愛仁会グループInstagram	#REF!



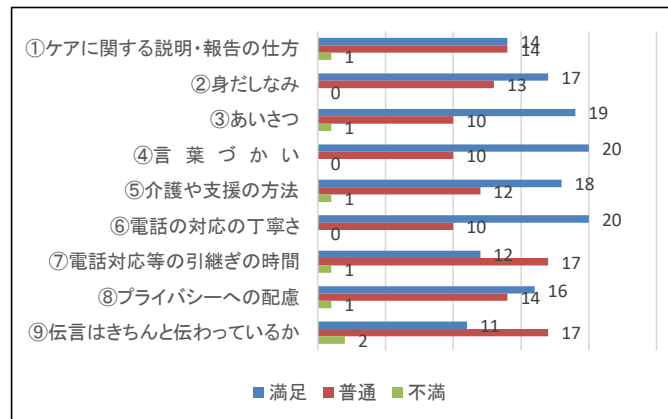
4愛和会のホームページやInstagramについて興味がある番号のものに○をお願いします(複数回答可)	
①愛和会ホームページ	6
②あすなるホームページ	5
③愛和会豊中 YouTube	0
④愛和会豊中Instagram	2
⑤あすなるInstagram	2
⑥愛仁会グループInstagram	0



5あすなる(生活介護)の理念・基本方針などについて	知っている	知らない
①愛和会の基本理念	12	17
②ご利用中の事業所の基本方針	14	16
③ご利用中の事業所の施設目標	11	19

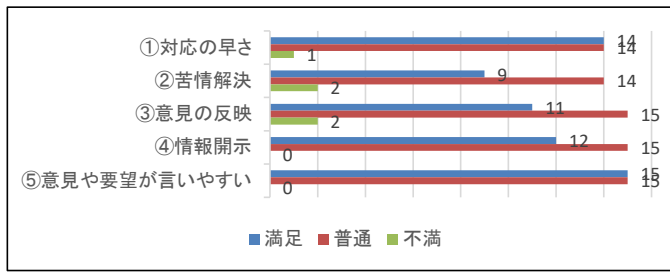


6当施設の職員のマナー等について	まんぞく満足	ふつう普通	まんまん不満
①ケアに関する説明・報告の仕方	14	14	1
②身だしなみ	17	13	#REF!
③あいさつ	19	10	1
④言葉づかい	20	10	0
⑤介護や支援の方法	18	12	1
⑥電話の対応の丁寧さ	20	10	0
⑦電話対応等の引継ぎの時間	12	17	1
⑧プライバシーへの配慮	16	14	1
⑨伝言はきちんと伝わっているか	11	17	2



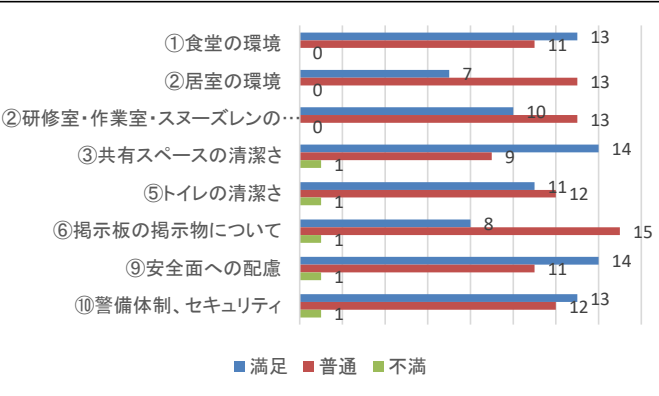
①服装はしっかりとされているがズボンの裾を引きずっている職員が気になる。②挨拶をしないドライバーがいる。

くじょう ようぼう 7苦情、要望について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
①対応の早さ	14	14	1
②苦情解決	9	14	2
③意見の反映	11	15	2
④情報開示	12	15	0
⑤意見や要望が言いやすい	15	15	#REF!



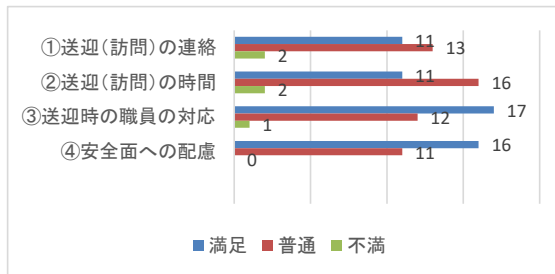
①毎回真摯に聞いてくださっている。

8しせつ 8施設(フロア)内の環境について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
①食堂の環境	13	11	0
②居室の環境	7	13	#REF!
②研修室・作業室・スヌーズレンの環境	10	13	0
③共有スペースの清潔さ	14	9	1
⑤トイレの清潔さ	11	12	1
⑥掲示板の掲示物について	8	15	1
⑨安全面への配慮	14	11	1
⑩警備体制、セキュリティ	13	12	1



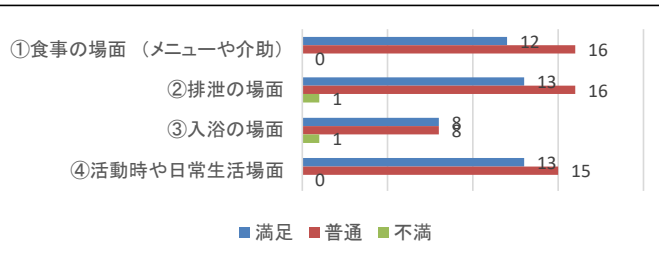
①清潔にされている。②警備員の土曜日の電話対応が遅い時がある。③トイレの下が濡れていることがありズボンが濡らしています。④虫にかまれたりする。

9しよくいん 9. 職員の送迎(訪問)時の対応について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
①送迎(訪問)の連絡	11	13	2
②送迎(訪問)の時間	11	16	2
③送迎時の職員の対応	17	12	1
④安全面への配慮	16	11	0



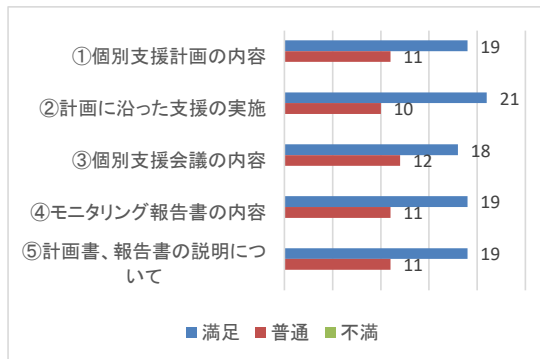
①降りる時に車椅子を動かす時に介助をしてほしい。②家の前に止めると送迎車が発車するまで家に入れたい。③送迎時間遅れのもう少し早めに連絡してほしい。④時間を統一してほしい。⑤早く着きすぎないように感じる。車椅子の操作の引継ぎはどこがいいのでしょうか。⑥遅れることがある。ヘルパーより、時間が遅れる事があったとの事

10しえん 10. 支援について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
①食事の場面(メニューや介)	12	16	0
②排泄の場面	13	16	1
③入浴の場面	8	8	1
④活動時や日常生活場面	13	15	0



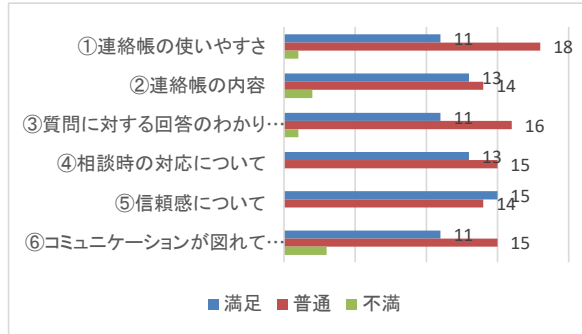
①その方に合った支援をしてくださっておられると思っています。②排泄について、オムツの当て方がしっかり当てている時とオムツの端が折れ曲がっていたり、ずれたまま当てている時がある。オムツの当て方は職員間で共有されているのか？

11こべつしえんけいかく 11. 個別支援計画、サービス等利用計画について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
①個別支援計画の内容	19	11	0
②計画に沿った支援の実施	21	10	0
③個別支援会議の内容	18	12	0
④モニタリング報告書の内容	19	11	0
⑤計画書、報告書の説明について	19	11	0



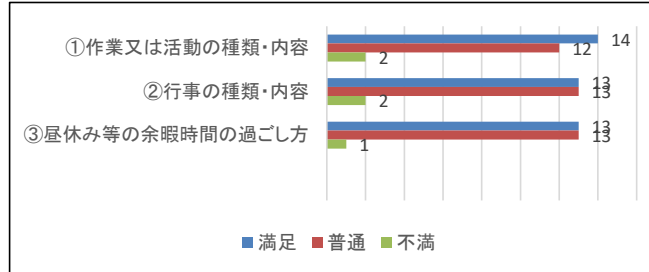
変更等について分かりやすく書いていただけるとお思います。

12. 職員とのコミュニケーション、連絡(連絡帳)について	まんぞく満足	ふつう普通	ふまん不満
①連絡帳の使いやすさ	11	18	1
②連絡帳の内容	13	14	2
③質問に対する回答のわかりやす	11	16	1
④相談時の対応について	13	15	#REF!
⑤信頼感について	15	14	#REF!
⑥コミュニケーションが図れている	11	15	3



①連絡ノートでの共有、その日のコミュニケーションを取れるので助かります。②連絡帳に記入された排泄の回数とオムツの枚数があっていないことが何度もありました。体の変化や、持ち物の不備についてなども、丁寧に報告提案していただき、有難く思っております。③やった行事に対する本人の様子を書いていただくと嬉しい。④本音としては様子がもっと分かればと思います。⑤返事をしてほしい時がある。

13. サービス内容について	まんぞく満足	ふつう普通	ふまん不満
①作業又は活動の種類・内容	14	12	2
②行事の種類・内容	13	13	2
③昼休み等の余暇時間の過ごし	13	13	1



①行事に参加できてよい②季節行事や外出等、よく考えて工夫して頂いていると思います。③相談支援の在り方を共有して欲しい。④カラオケだけではなく、音楽(楽器等)をしてほしい。

14. 連絡方法についてご意見・ご要望などについて

①土曜日に連絡は取れますか②出かけた後、旅に出かける時ほどの位やお休みを取れますか。③グループホーム職員の連絡先が更新されていないように思います。豊中エリアを担当されていない職員に連絡が入ることがあるので、更新していただくと有難いです。④病欠の際、メールで連絡が出来るようにして下さい。⑤連絡方法が電話だけなのが、仕事をしていることがあり、困ります。連絡事項は全体、個別の連絡も出来るLINEの機能もあるので代表のLINEグループを作ったり、考えてみていただきたいです。⑥電子化で以前の形式と変わり、数日前の連絡ノートの返答が、以前より見づらくなると感じるとヘルパーの意見がありました。

15. その他ご意見・ご要望

①車椅子での利用の為、降車後、玄関まで送ってほしい。②乗車の際も車椅子への移乗が困難な為、家から車椅子に乗るところも手伝っていただけると有難いです。③入浴料金がシャワー浴でも高い、もう少し下げて欲しい。④職員の呼び名が先生と呼ぶのでしょうか？職員を先生と呼ぶのか分からないです。⑤以前、爪の事でお伺いしたと思いますがそちらでは爪切りは難しいでしょうか？⑥2階に防犯カメラを設置して欲しいです。