

# 2024年度 利用者満足度調査集計 部署名「特養 豊中あいわ苑 ショートステイ」

送付  
63

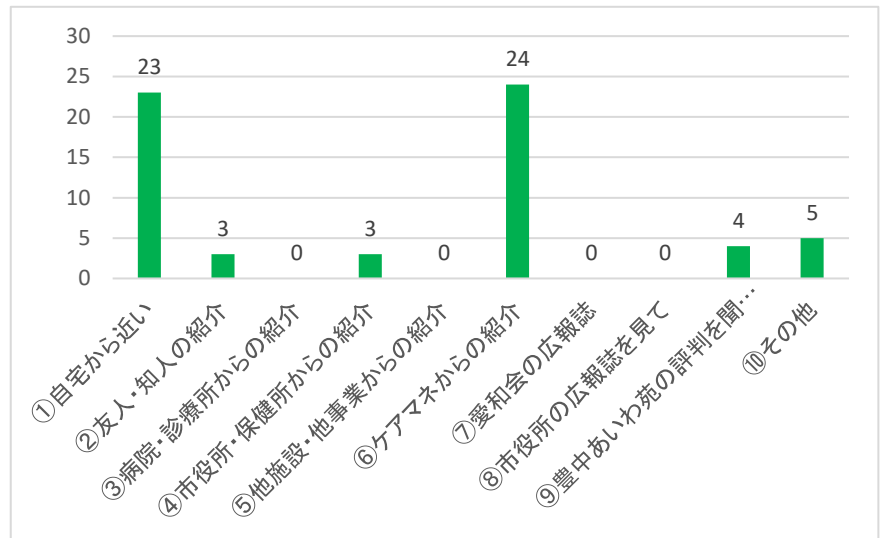
回収  
40

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      | 36   |

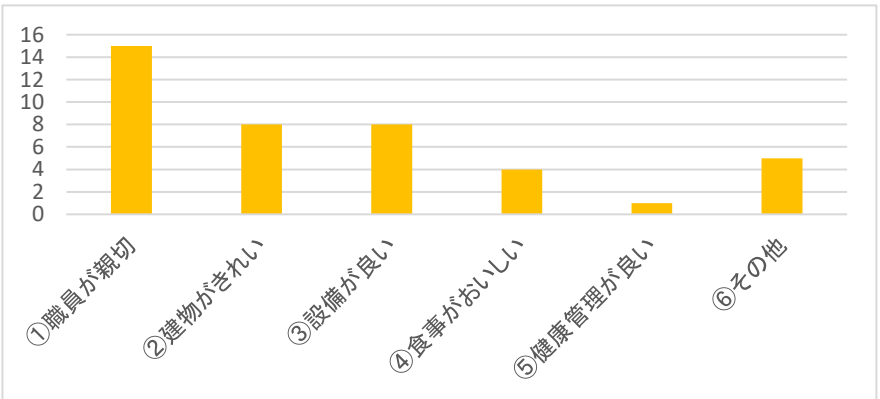
2当施設を選ばれた理由について(複数回答可)

|                |    |
|----------------|----|
| ①自宅から近い        | 23 |
| ②友人・知人の紹介      | 3  |
| ③病院・診療所からの紹介   | 0  |
| ④市役所・保健所からの紹介  | 3  |
| ⑤他施設・他事業からの紹介  | 0  |
| ⑥ケアマネからの紹介     | 24 |
| ⑦愛和会の広報誌       | 0  |
| ⑧市役所の広報誌を見て    | 0  |
| ⑨豊中あいわ苑の評判を聞いて | 4  |
| ⑩その他           | 5  |



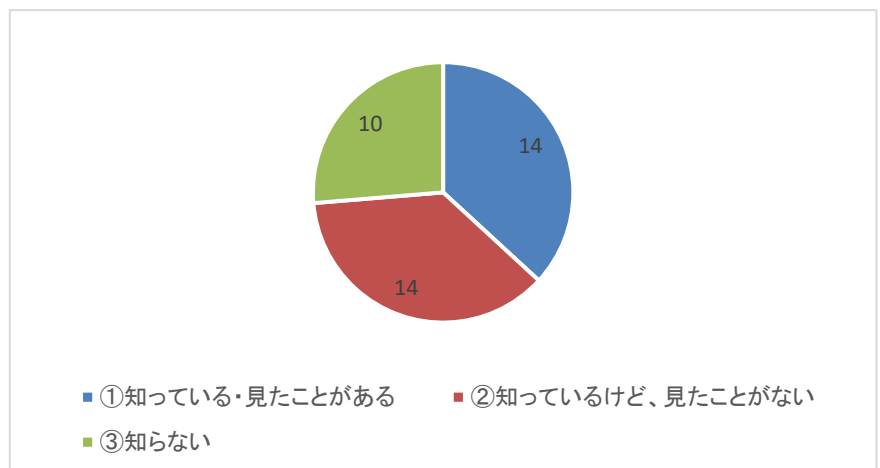
3「当施設の評判を聞いて」と答えた方は①～⑥の該当するものに○をお願いします(複数回答可)

|          |    |
|----------|----|
| ①職員が親切   | 15 |
| ②建物がきれい  | 8  |
| ③設備が良い   | 8  |
| ④食事がおいしい | 4  |
| ⑤健康管理が良い | 1  |
| ⑥その他     | 5  |



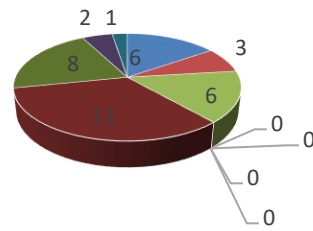
4「愛和会」のホームページ・インスタグラムを知っていますか

|                  |    |
|------------------|----|
| ①知っている・見たことがある   | 14 |
| ②知っているけど、見たことがない | 14 |
| ③知らない            | 10 |



**5「愛和会」のホームページ・インスタグラムで興味があるものをお答えください**

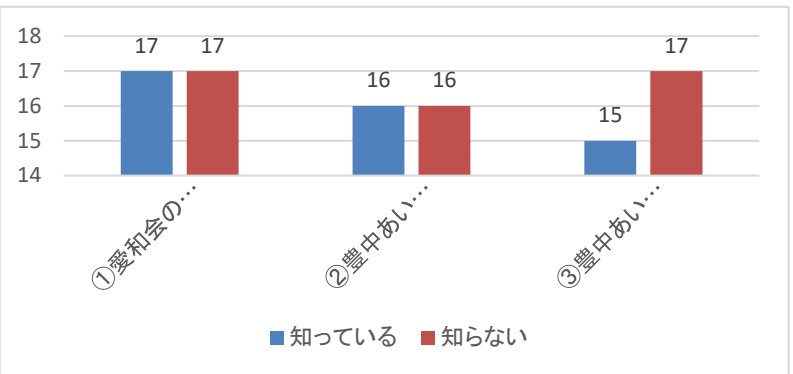
|                  |    |
|------------------|----|
| ①愛和会ホームページ       | 6  |
| ②愛和会豊中インスタグラム    | 3  |
| ③愛和会豊中YouTube    | 6  |
| ④あすなるホームページ      | 0  |
| ⑤あすなるインスタグラム     | 0  |
| ⑥愛仁会グループインスタグラム  | 0  |
| ⑦ケアハウス花みずきホームページ | 0  |
| ⑧豊中あいわ苑ホームページ    | 13 |
| ⑨きんもくせいホームページ    | 8  |
| ⑩在宅サービスホームページ    | 2  |
| ⑪その他             | 1  |



- ①愛和会ホームページ
- ②愛和会豊中インスタグラム
- ③愛和会豊中YouTube
- ④あすなるホームページ
- ⑤あすなるインスタグラム
- ⑥愛仁会グループインスタグラム
- ⑦ケアハウス花みずきホームページ
- ⑧豊中あいわ苑ホームページ
- ⑨きんもくせいホームページ
- ⑩在宅サービスホームページ

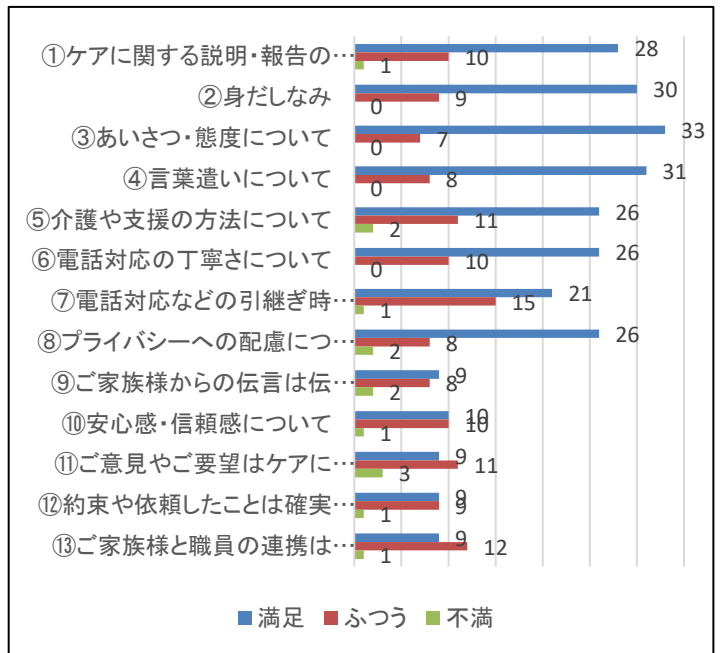
**6施設の理念・基本方針などについてあてはまる箇所に○をお願いいたします**

|              | 知っている | 知らない |
|--------------|-------|------|
| ①愛和会の基本理念    | 17    | 17   |
| ②豊中あいわ苑の基本方針 | 16    | 16   |
| ③豊中あいわ苑の施設目標 | 15    | 17   |

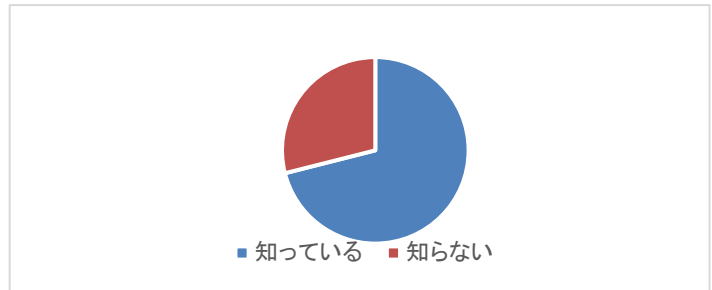


**7豊中あいわ苑の職員のマナーや態度について当てはまる箇所に○をお願いいたします**

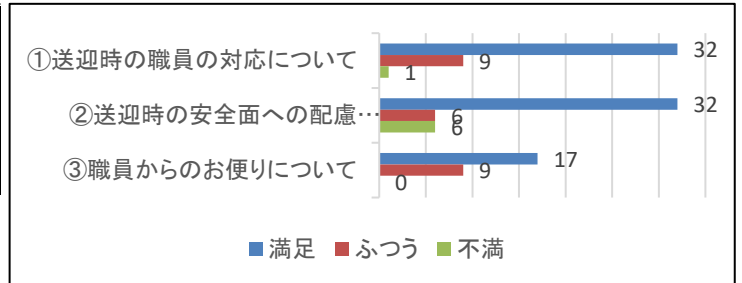
|                       | 満足 | ふつう | 不満    |
|-----------------------|----|-----|-------|
| ①ケアに関する説明・報告の仕方       | 28 | 10  | 1     |
| ②身だしなみ                | 30 | 9   | #REF! |
| ③あいさつ・態度について          | 33 | 7   | #REF! |
| ④言葉遣いについて             | 31 | 8   | 0     |
| ⑤介護や支援の方法について         | 26 | 11  | 2     |
| ⑥電話対応の丁寧さについて         | 26 | 10  | 0     |
| ⑦電話対応などの引継ぎ時間について     | 21 | 15  | 1     |
| ⑧プライバシーへの配慮について       | 26 | 8   | 2     |
| ⑨ご家族様からの伝言は伝わっていますか   | 9  | 8   | 2     |
| ⑩安心感・信頼感について          | 10 | 10  | 1     |
| ⑪ご意見やご要望はケアに活かされていますか | 9  | 11  | 3     |
| ⑫約束や依頼したことは確実にこなしているか | 9  | 9   | 1     |
| ⑬ご家族様と職員の連携はできているか    | 9  | 12  | 1     |



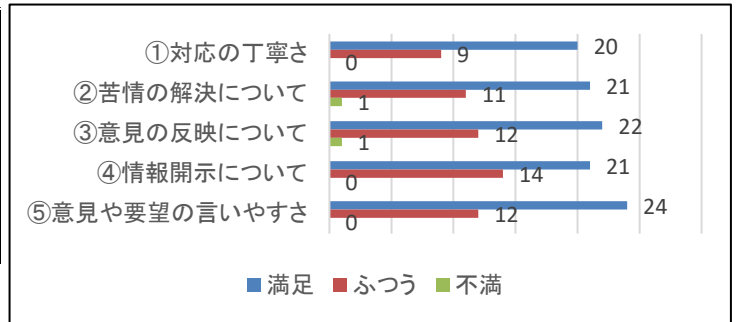
| 8直通電話番号スマートフォン<br>を知っていますか。 | 知っている | 知らない |
|-----------------------------|-------|------|
| ①スマートフォンについて                | 27    | 11   |



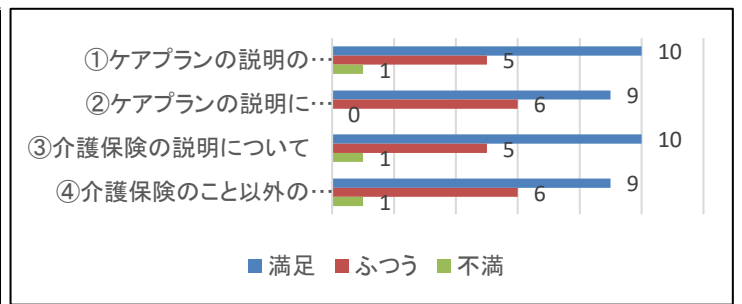
| 9豊中あいわ苑ショートステイを<br>ご利用の方のみお答えください | 満足 | ふつう | 不満    |
|-----------------------------------|----|-----|-------|
| ①送迎時の職員の対応について                    | 32 | 9   | 1     |
| ②送迎時の安全面への配慮について                  | 32 | 6   | 6     |
| ③職員からのお便りについて                     | 17 | 9   | #REF! |



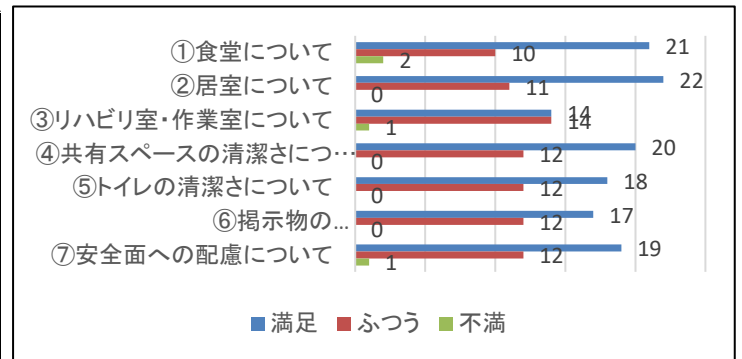
| 10豊中あいわ苑の要望(苦情)に<br>ついて当てはまる箇所に○を<br>願いたします。 | 満足 | ふつう | 不満 |
|--|----|-----|----|
| ①対応の丁寧さ                                      | 20 | 9   | 0  |
| ②苦情の解決について                                   | 21 | 11  | 1  |
| ③意見の反映について                                   | 22 | 12  | 1  |
| ④情報開示について                                    | 21 | 14  | 0  |
| ⑤意見や要望の言いやすさ                                 | 24 | 12  | 0  |



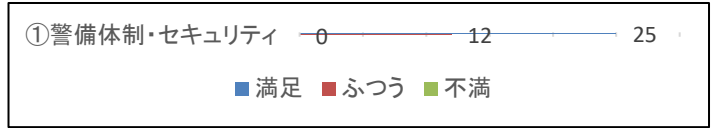
| 11豊中あいわ苑の施設プラン<br>介護保険について、あてはまる<br>箇所に○をお願いいたします | 満足 | ふつう | 不満 |
|---|----|-----|----|
| ①ケアプランの説明の<br>分かりやすさについて                          | 10 | 5   | 1  |
| ②ケアプランの説明に<br>かかる時間について                           | 9  | 6   | 0  |
| ③介護保険の説明について                                      | 10 | 5   | 1  |
| ④介護保険のこと以外の<br>説明について                             | 9  | 6   | 1  |



| 12豊中あいわ苑の施設内の<br>環境や清潔さについて<br>あてはまる箇所に○をお願い致<br>します。 | 満足 | ふつう | 不満    |
|---|----|-----|-------|
| ①食堂について   | 21 | 10  | 2     |
| ②居室について   | 22 | 11  | 0     |
| ③リハビリ室・作業室について  | 14 | 14  | 1     |
| ④共有スペースの清潔さについて                                       | 20 | 12  | #REF! |
| ⑤トイレの清潔さについて  | 18 | 12  | #REF! |
| ⑥掲示物の<br>分かりやすさについて                                   | 17 | 12  | #REF! |
| ⑦安全面への配慮について  | 19 | 12  | 1     |



| 13「愛和会」の警備体制<br>セキュリティについて<br>お答えください | 満足 | ふつう | 不満 |
|---------------------------------------|----|-----|----|
| ①警備体制・セキュリティ                          | 25 | 12  | 0  |



14その他ご意見・ご要望