

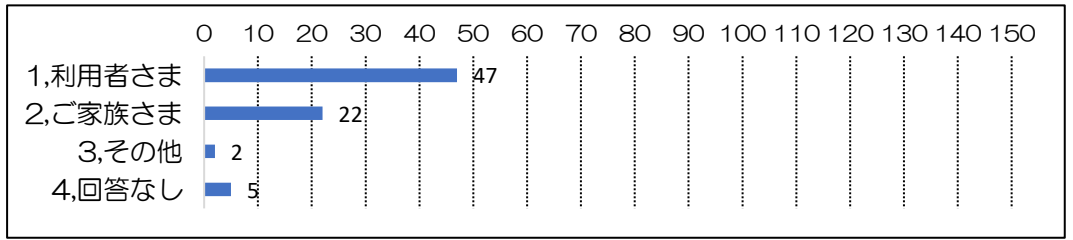
2024年度 利用者満足度調査【集計】 訪問介護ステーションあいわ

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

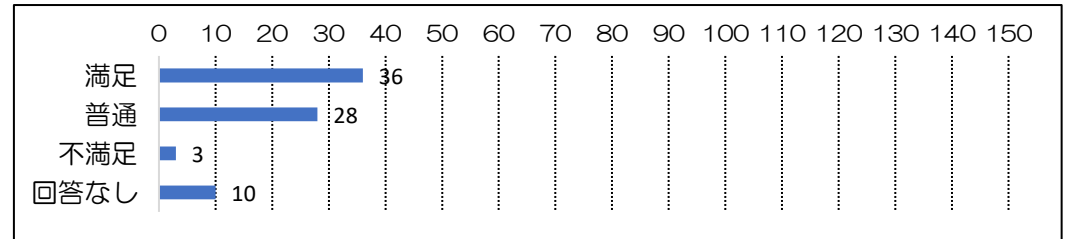
1,利用者さま	47
2,ご家族さま	22
3,その他	2
4,回答なし	5

76



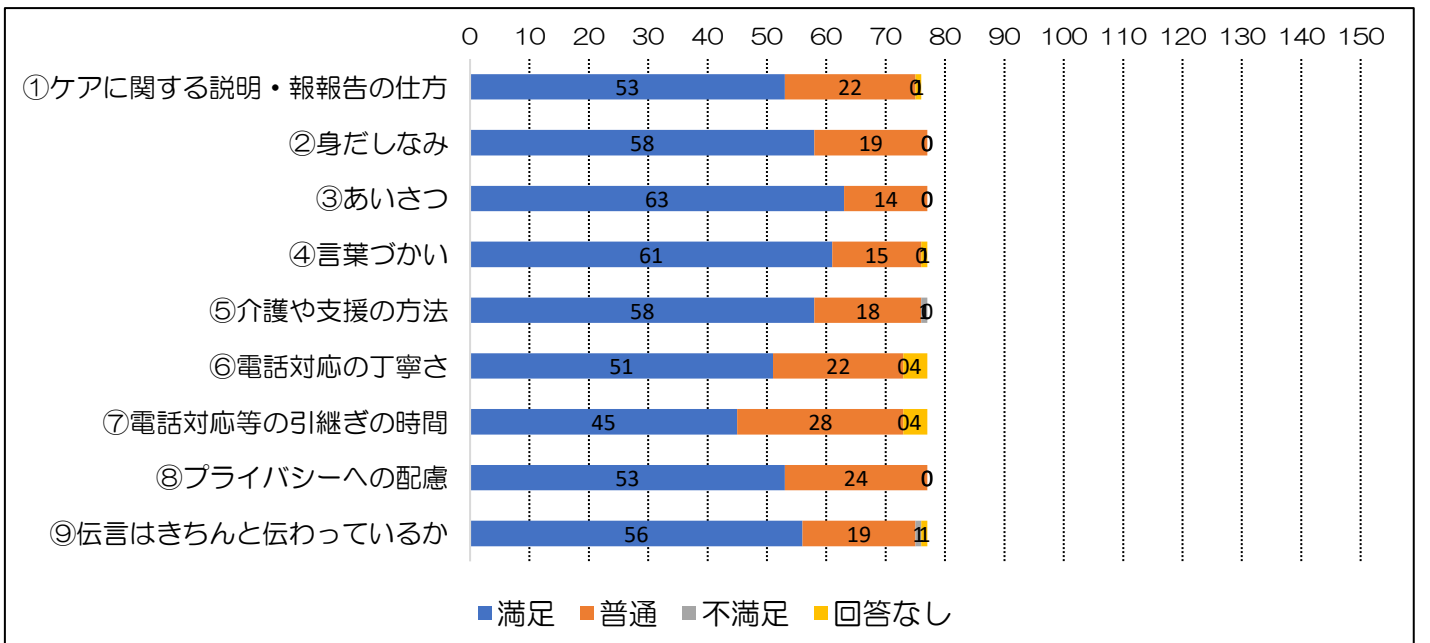
2, 理念・基本方針について

	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	36	28	3	10



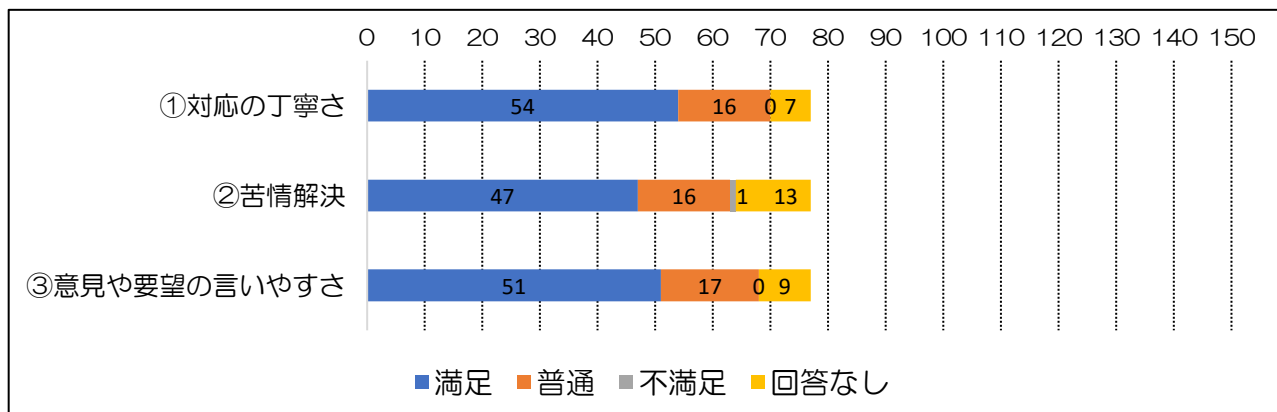
3, 当施設の職員のマナーについて

	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	53	22	0	1
②身だしなみ	58	19	0	0
③あいさつ	63	14	0	0
④言葉づかい	61	15	0	1
⑤介護や支援の方法	58	18	1	0
⑥電話対応の丁寧さ	51	22	0	4
⑦電話対応等の引継ぎの時間	45	28	0	4
⑧プライバシーへの配慮	53	24	0	0
⑨伝言はきちんと伝わっているか	56	19	1	1



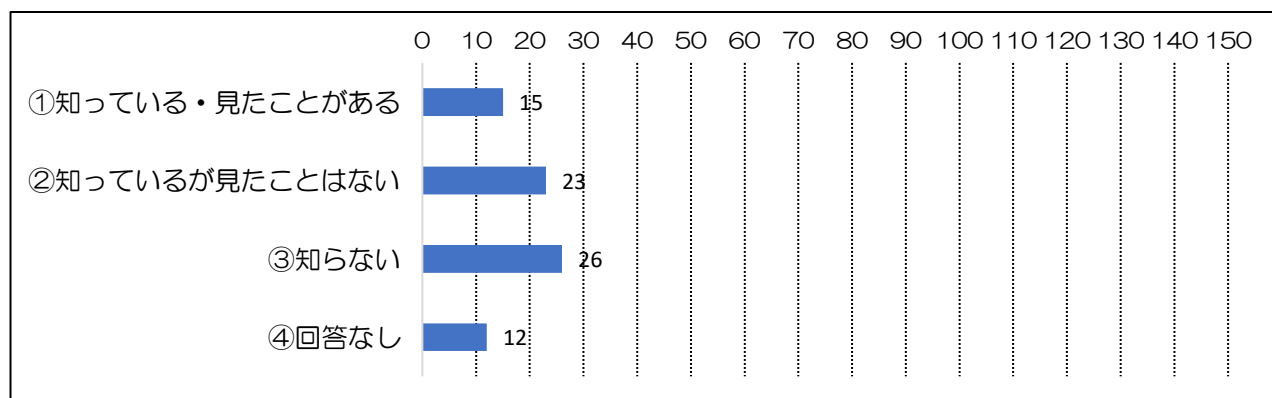
4, 苦情、要望について

	満足	普通	不満足	回答なし
①対応の丁寧さ	54	16	0	7
②苦情解決	47	16	1	13
③意見や要望の言いやすさ	51	17	0	9



5, 愛和会のホームページ、インスタグラムについて

①知っている・見たことがある	15
②知っているが見たことはない	23
③知らない	26
④回答なし	12



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

- ・してもらえない支援はあきらめている。
- ・ドキドキこちらの勝手でお休みいただいておりますがご迷惑でしょうか。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・今後ともよろしくお願いします。
- ・明るく丁寧にケアしてくださっています。これからもよろしくお願いします。
- ・よくしていただき感謝しています。
- ・主人が亡くなった時、友達や息子にチャンスがある時に早くお世話になった方がよいよと言われたのでお世話になったので難しいことは考えてなかった。
- ・昼食にはいろいろ工夫して用意されて、味付けもあまり甘さも辛さもきつなくて美味しく作っておられるのには感心しています。
- ・法人理念、方針を知りたいです。
- ・たまに言いにくいことがあります。
- ・よくしてくれている
- ・同じアンケートをするのはもったいない。対象者を区別した方がよいのではないか。
- ・週2階なので休むことが多くて申し訳なく思っている。

- ・今痰としていただいているヘルパーさんが本人の意向に耳を傾け対応してくださるので本人も親も安心して利用させてもらっています。感謝！！
- ・雨の季節なのにいろいろしてくださりありがたく思っています。利用日の変更でも快く応じてくださり申し訳なく思っております。
- ・足のかかとの褥瘡治りそうでしたが、深く腫れてくたくたです。治るまで頑張って治療したいと思います。ありがとうございます。
- ・いつもご迷惑をおかけしております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。
- ・妻をローズに入れたいが、息子と意見が合わず切ない。ローズが好きです。
- ・料理中心でQOL向上に満足しております。
- ・ちゃんとやってくれるOK。冷凍食品の調理方法をわかりやすく書いてくれてありがたい。介護度が軽くなり、看護の方が1時間から30分になりそこが不満と感じている。
- ・理念があまり良く理解できていないこともあり。
- ・今のところすべてうまくいっているのでこのまま続けていきたいです。
- ・いつも丁寧に接していただき私の悩み事体調具合も尋ねていただき感謝の気持ちいっぱいです。うれしく存じております。感謝！！感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・いつもよくしてもらって助かっています。老人ホームに入れなくてずっと家にいてもらおうと思っております。これからもよろしく願います。