

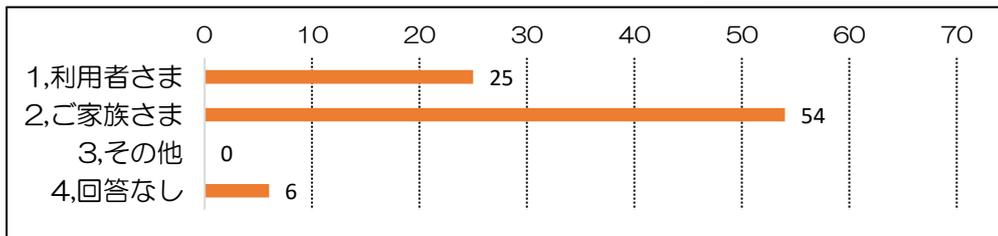
# 2024年度利用者満足度調査【集計】ケアプランセンターあいわ豊中南

発送142通  
回収 85通  
回収率 60%

## 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	25
2,ご家族さま	54
3,その他	0
4,回答なし	6

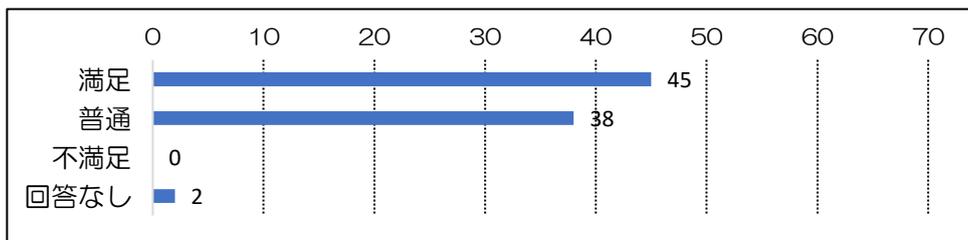
85



## 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	45	38	0	2

85



## 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	63	19	0	2
②身だしなみ	72	13	0	0
③あいさつ	74	10	0	0
④言葉づかい	69	15	0	0
⑤介護や支援の方法	64	17	0	2
⑥電話対応の丁寧さ	69	16	0	0
⑦電話対応等の引継ぎの時間	57	23	0	4
⑧プライバシーへの配慮	63	19	0	2
⑨伝言はきちんと伝わっているか	63	20	0	1

84

85

84

84

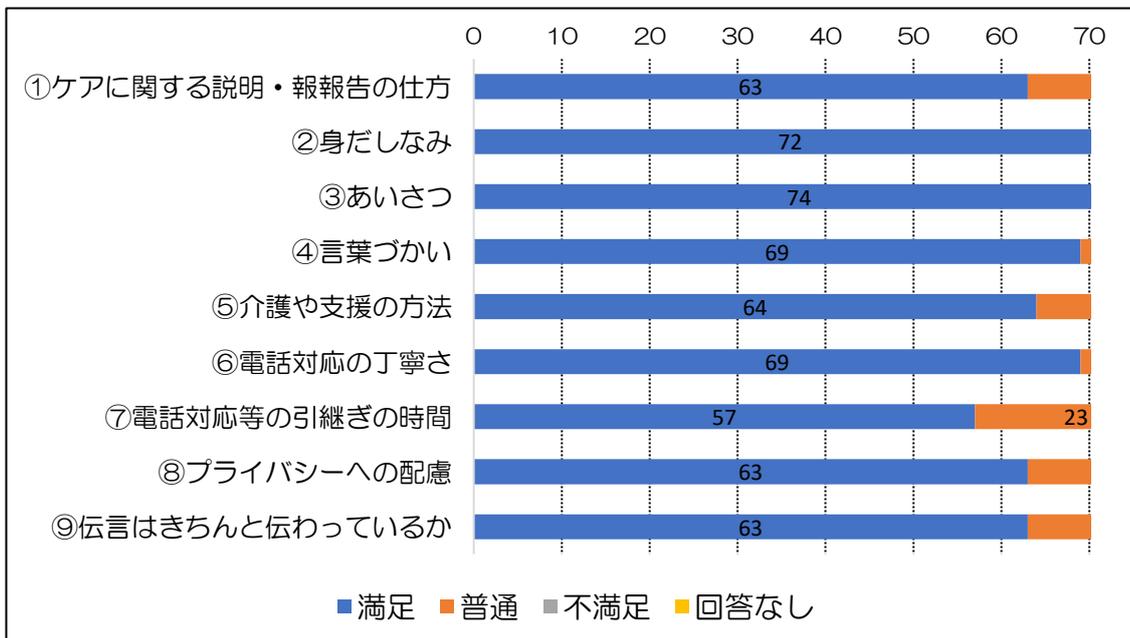
83

85

84

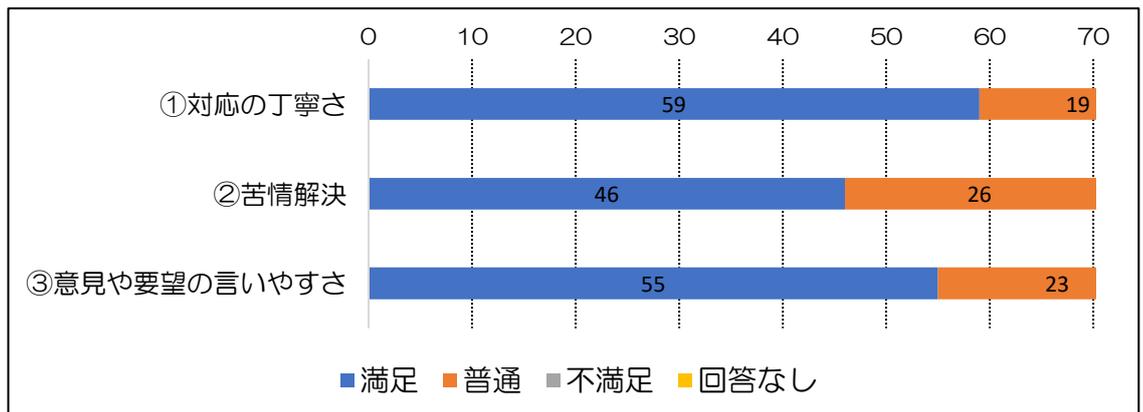
84

84



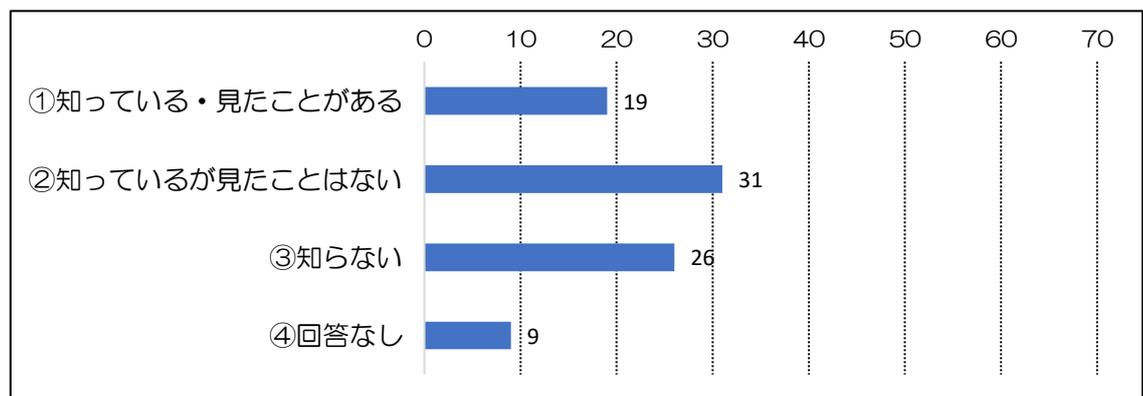
#### 4, 苦情、要望について

	満足	普通	不満足	回答なし
①対応の丁寧さ	59	19	0	7
②苦情解決	46	26	0	12
③意見や要望の言いやすさ	55	23	0	6



#### 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	19
②知っているが見たことはない	31
③知らない	26
④回答なし	9



#### 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

- いつもありがとうございます。安心してお任せできます。これからもよろしくお願いします。
- 妹ですが時々休むと言い私くしも年で困る事もあります。みな様の優しさに感謝しております。
- お世話になっております。週2回のリハビリでお世話になっております。私の母は本当にリハビリの日を楽しみにしています。あまり人づきあいが良くなかった母が、いつも楽しそうに話してくれます。ありがとうございます。
- ケアマネージャーさんがいらっしゃると、ほっとします。いつも丁寧に話を聞き対応してくださり、ありがたく思います。
- 90才を超えてからあきらかに身体の動きが悪くなりました。大変ですがよろしくお願いします。
- 姉がお世話になっています。みなさまの優しさに心から感謝しております。私くしも年なのでありがたいです。
- いつも丁寧に対応して頂いてありがとうございます。これからもお世話かけるとは思いますがい宜しくお願い致します。
- 食事も美味しい、運動も出来る、入浴も出来ると楽しそうに聞かせてくれます。
- 耳の聞こえにくい人も多いので気を付けて下さい。
- 困ったことについてはいつも優しい対応に感謝しております。

- こまめに訪問して下さっていて、デイサービスのことや訪問リハビリの話し合いもして下さいます。ありがとうございます。
- ちょっとした相談事でも素早く対応していただき本当に助かっています。不安に思っている事や悩みなども聞いていただきありがとうございます。
- 短い間でしたが本当にお世話になりました。ありがとうございました。
- 左足のかかとの褥瘡で大変お世話に成りリハビリの先生、訪問様にもケアマネジャーにも相談にのっていただきありがとうございます。これからもよろしくお願いします。