

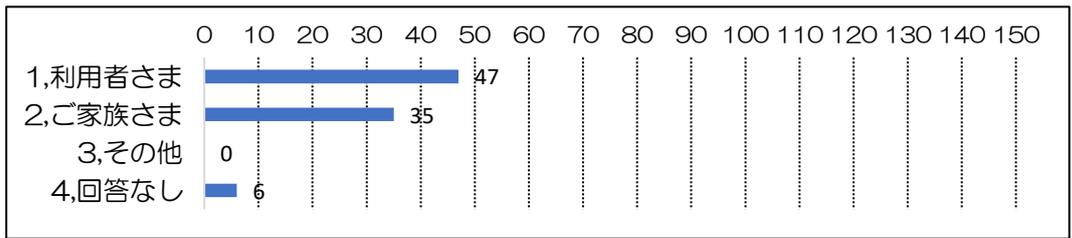
2024年度 利用者満足度調査【集計】 あいわ訪問看護ステーション

発送 132通
回収 87通
回収率 65.9%

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	35
3,その他	0
4,回答なし	6

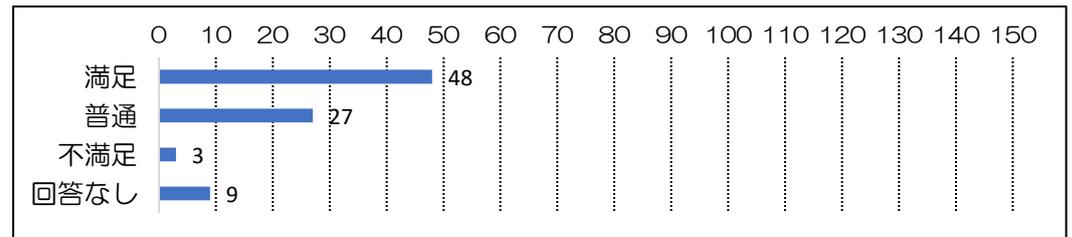
88



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	48	27	3	9

87



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	69	16	2	0
②身だしなみ	74	13	0	1
③あいさつ	75	10	1	0
④言葉づかい	77	9	1	0
⑤介護や支援の方法	70	13	2	2
⑥電話対応の丁寧さ	72	11	1	3
⑦電話対応等の引継ぎの時間	63	19	2	3
⑧プライバシーへの配慮	66	18	1	2
⑨伝言はきちんと伝わっているか	63	20	4	0

87

88

86

87

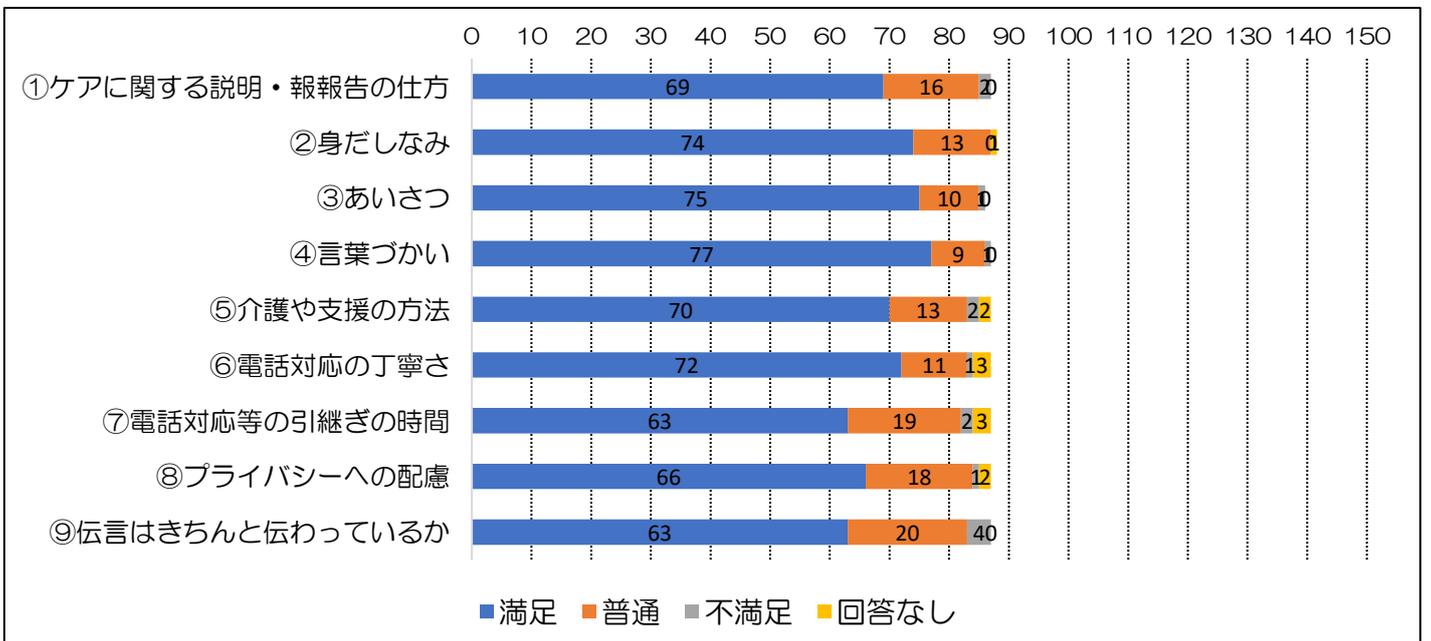
87

87

87

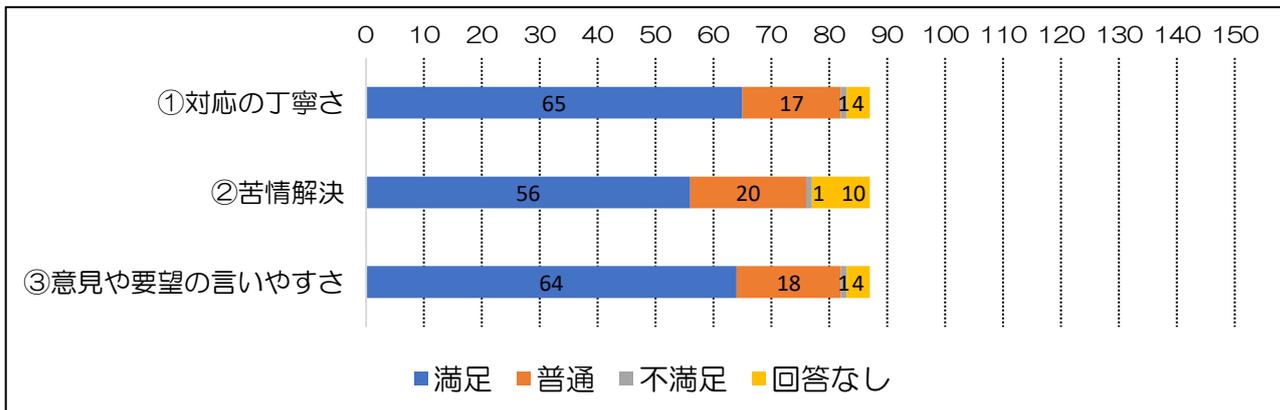
87

87



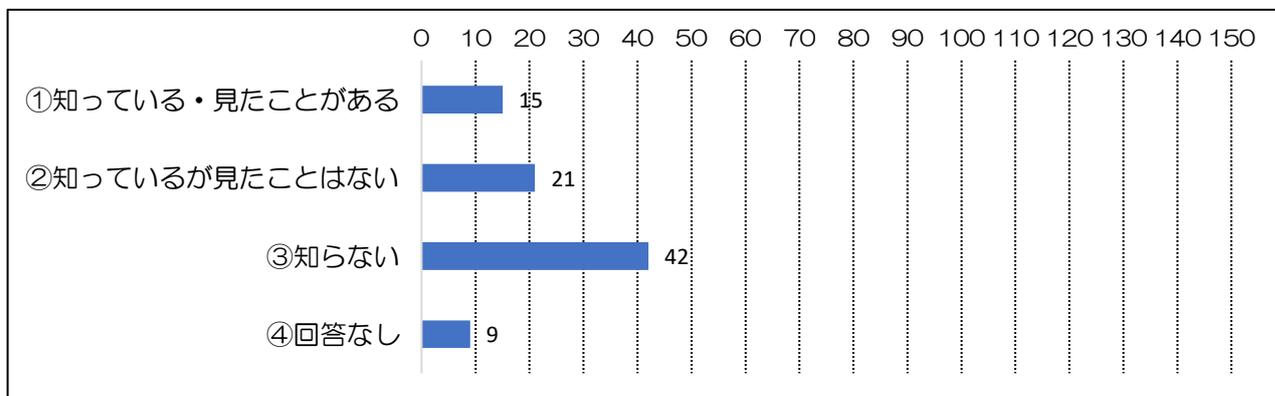
4, 苦情、要望について

	満足	普通	不満足	回答なし
①対応の丁寧さ	65	17	1	4
②苦情解決	56	20	1	10
③意見や要望の言いやすさ	64	18	1	4



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	21
③知らない	42
④回答なし	9



6, ご利用中での困りごと、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。これからもよろしくお願いします。
- ・いつも丁寧に優しくやってもらい感謝している。
- ・苦情解決：苦情は一度もない。いつも来てくれる皆さんは話しやすくていい方々で喜んでいる。
- ・いつも明るく優しく接してくれている。話していていつもほっとしている。
- ・丁寧にケアしてもらっている。
- ・十分に世話・看護してもらっていてとても感謝している。
- ・訪問で来る人がよく変わるので、なるべく同じ人に来てもらいたい。