

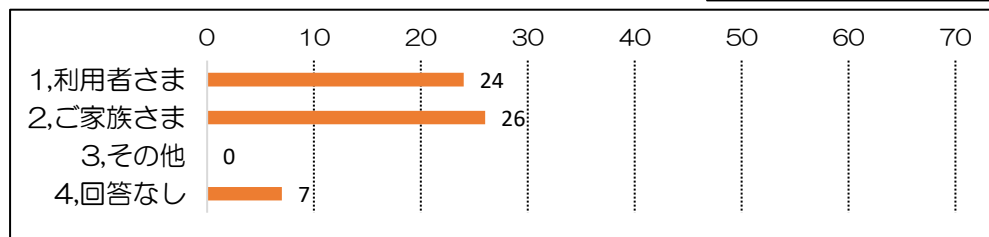
2025年度利用者満足度調査【集計】ケアプランセンターあいわ

発送150通
回収 56通
回収率 38%

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	24
2,ご家族さま	26
3,その他	0
4,回答なし	7

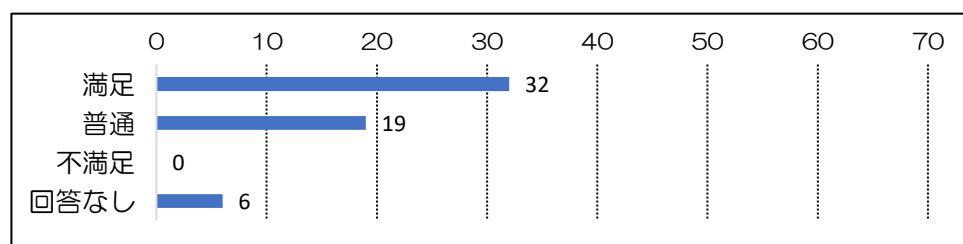
57



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	32	19	0	6

57



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	45	10	0	2
②身だしなみ	44	11	0	2
③あいさつ	47	8	0	2
④言葉づかい	48	7	0	2
⑤介護や支援の方法	43	11	0	3
⑥電話対応の丁寧さ	40	12	0	5
⑦電話対応等の引継ぎの時間	38	12	0	7
⑧プライバシーへの配慮	43	11	0	3
⑨伝言はきちんと伝わっているか	44	8	1	4

57

57

57

57

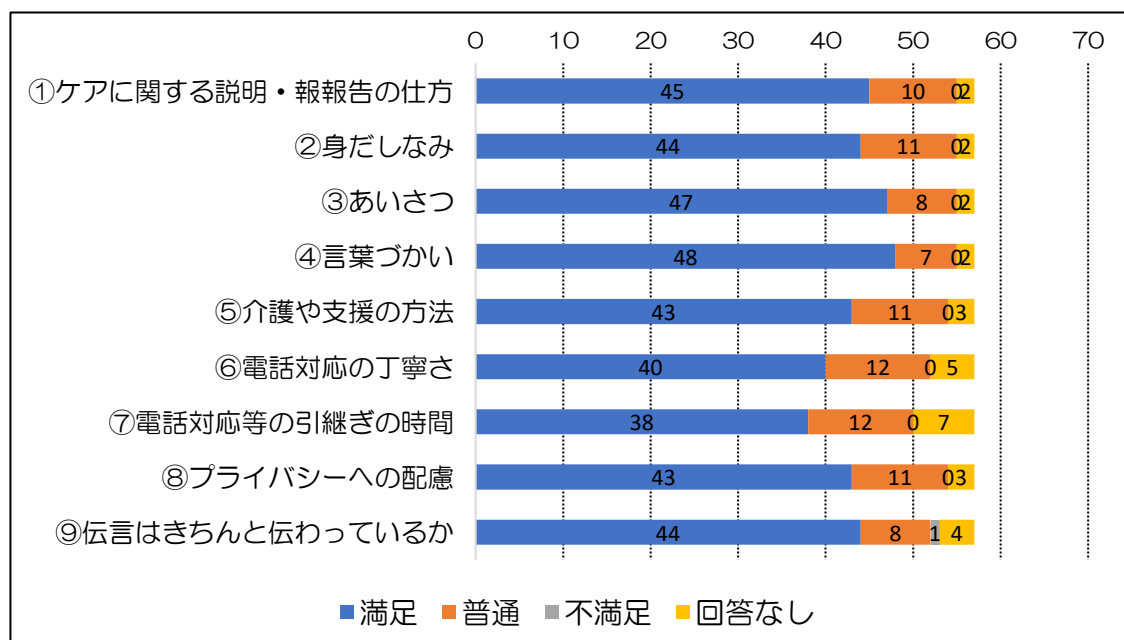
57

57

57

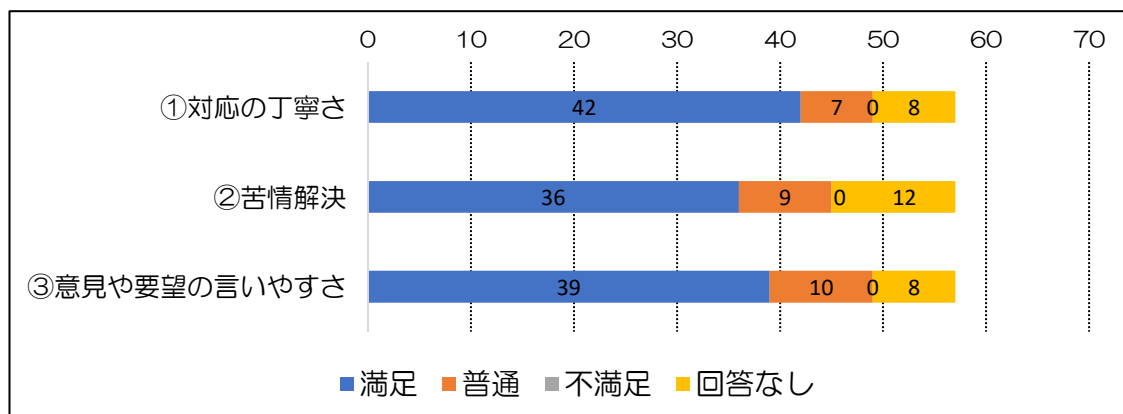
57

57



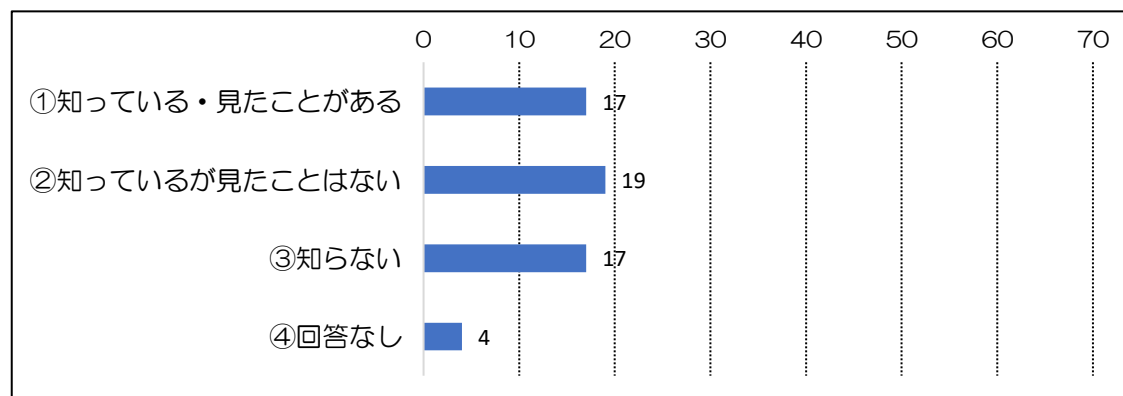
4, 苦情、要望について

	満足	普通	不満足	回答なし
①対応の丁寧さ	42	7	0	8
②苦情解決	36	9	0	12
③意見や要望の言いやすさ	39	10	0	8



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	17
②知っているが見たことはない	19
③知らない	17
④回答なし	4



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

・私は今年に入って、従来からやっている散歩を1日7千歩に減らそうと考えていたら、工藤さんから医者など専門家も普通は1日7千歩で十分だと考えているようだとのこと。この意見に従い年齢なども考え、散歩歩数を（従来1日1万歩→今年1月から1日7,000歩へ）変更し、目標達成可能になり、より楽しい散歩を行えるようになりました。

・毎回色んなお話、時には愚痴などを聞いて頂き和やかな気持ちになります。来て頂く日が、たのしみです。

・いつもありがとうございます。

・臨時利用のお願いの受入の快諾ありがとうございました。

・いつも親身になって、お話を聞いて下さってありがとうございます。

・いつもこちらが思っている以上の早さ、丁寧に対応していただき、感謝しております。愚痴も聞いて頂き、心とさせていただく時もあります。お忙しいだろうに甘えてしまっていると思う時があります。これからもよろしくお願いしたいと思います。

・いつもお世話になり感謝の気持ちしかありません、ありがとうございます。

- ・いつも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。
- ・特にありません。いつもお世話いただいて感謝しています。
- ・ホームページ、Instagramなどあるのであれば見てみようと思います。
- ・要望、対応などに関しては迅速にして頂き安心して療養させて頂いております。
- ・自分勝手なところが多いのでご迷惑をおかけして居ると思います。今後共よろしくお願いします。
- ・本人、家族共に充分満足しております。
- ・特になし
- ・麺類のメニューが多くなった。米価高騰でやむを得ないと思いますが、やはり米飯がよいですね。家での献立に悩みます。
- ・いつもやさしく私の話を聞いて下さいます。感謝しています。

6.の項目の記入ではないが、以下のものあり

- ・すぐ報告の電話をくれるのに、私がすぐに電話にでられず申し訳ない。（3-①の欄に記入あり）