

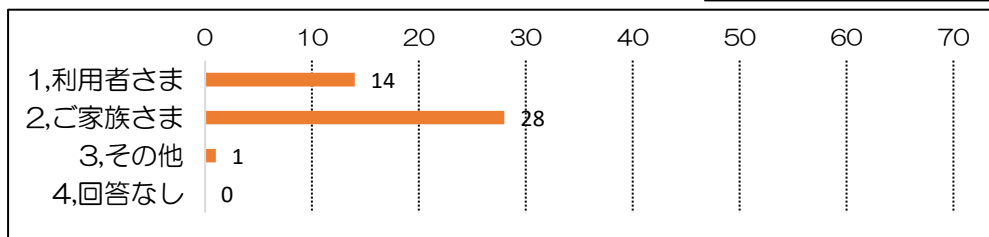
# 2025年度利用者満足度調査【集計】ケアプランセンターあいわ豊中南

発送 84通  
回収 43通  
回収率 50%

## 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 | 14 |
| 2,ご家族さま | 28 |
| 3,その他   | 1  |
| 4,回答なし  | 0  |

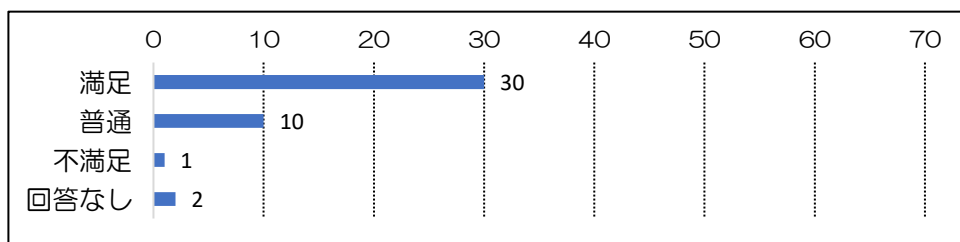
43



## 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 | 30 | 10 | 1   | 2    |

43



## 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 | 37 | 6  | 0   | 0     |
| ②身だしなみ           | 38 | 5  | 0   | #REF! |
| ③あいさつ            | 40 | 3  | 0   | #REF! |
| ④言葉づかい           | 38 | 5  | 0   | #REF! |
| ⑤介護や支援の方法        | 37 | 6  | 0   | 0     |
| ⑥電話対応の丁寧さ        | 39 | 4  | 0   | 0     |
| ⑦電話対応等の引継ぎの時間    | 35 | 6  | 0   | 2     |
| ⑧プライバシーへの配慮      | 39 | 4  | 0   | 0     |
| ⑨伝言はきちんと伝わっているか  | 37 | 5  | 0   | 0     |

43

#REF!

#REF!

#REF!

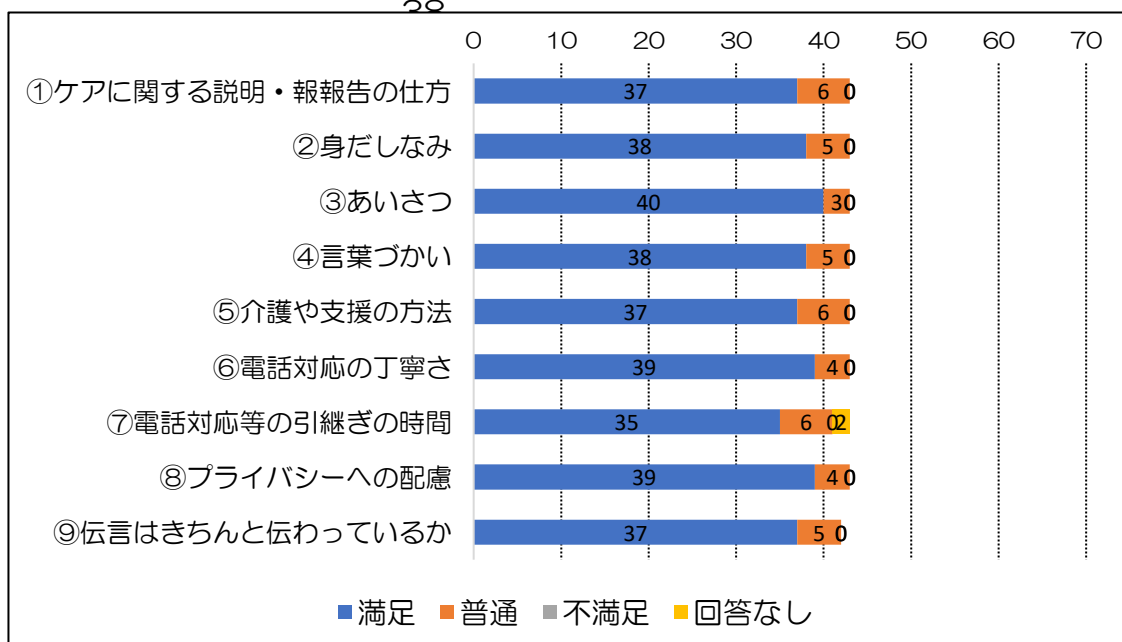
43

43

43

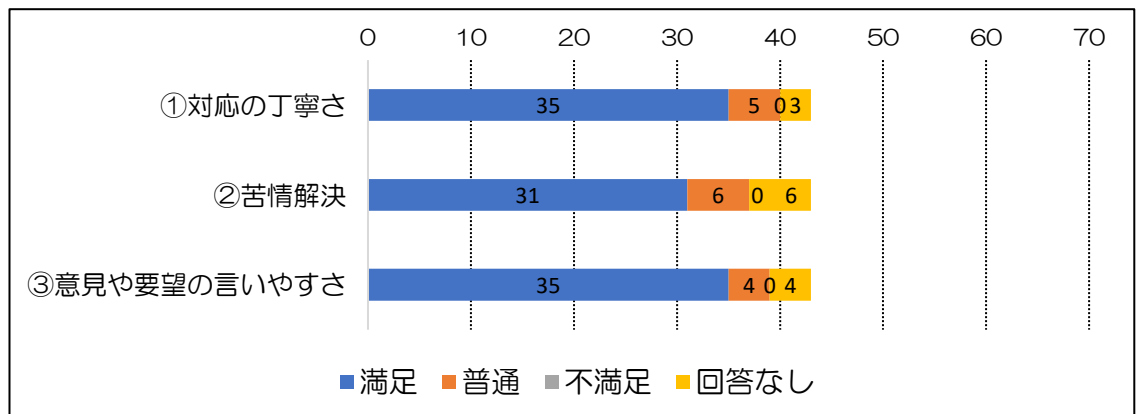
43

42



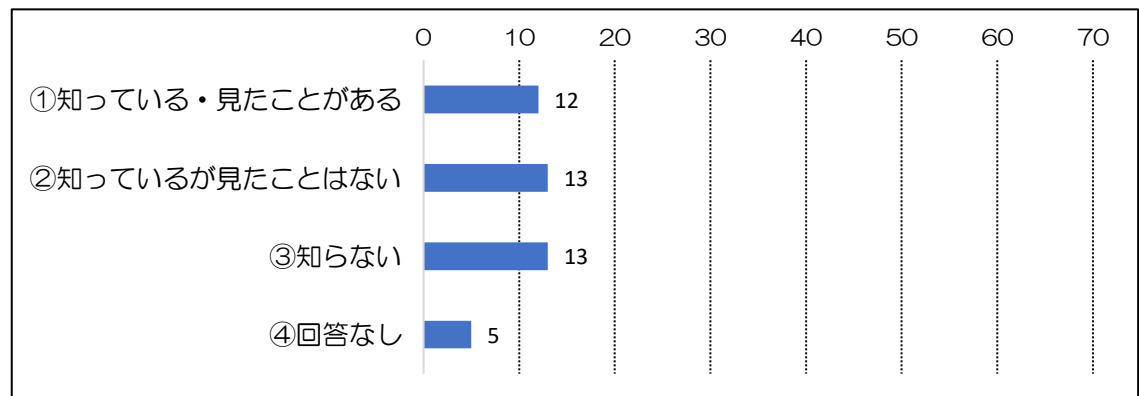
#### 4, 苦情、要望について

|              | 満足 | 普通 | 不満足   | 回答なし |       |
|--------------|----|----|-------|------|-------|
| ①対応の丁寧さ      | 35 | 5  | #REF! | 3    | #REF! |
| ②苦情解決        | 31 | 6  | 0     | 6    | 43    |
| ③意見や要望の言いやすさ | 35 | 4  | 0     | 4    | 43    |



#### 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 | 12 |
| ②知っているが見たことはない | 13 |
| ③知らない          | 13 |
| ④回答なし          | 5  |



#### 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

- ・いつも親切に有難うございます。心強く思っています。
- ・日頃から様々な相談に乗っていただき感謝しかないです。愚痴にも嫌な顔せず、聴いていただけるのでケアマネージャーさんの支援がなければ、とくに根を上げていたと思います。本当にありがとうございます。
- ・いつもいろいろとお世話になりありがとうございます。今後も続いてよろしくお願いします。
- ・話もよく聞いていただけますし、提案もしていただいて感謝しています。たくさんの不安を抱える中でとても頼りにしていますし心強いです。
- ・何時もお世話になり有難うございます。
- ・少しばかりの体調不良をお話ししただけなのに、スタッフの皆様には御心配をかけ申し訳ございませんでした。100%以上の気を使って頂き、本当にありがとうございます。
- ・これから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。
- ・すぐに対応してくださり、こまめに訪問してくださっています。
- ・何時も大変お世話になり有難うございます。
- ・今の対応で十分満足しております。いつもありがとうございます。