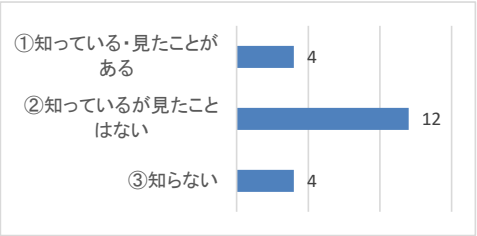


2025年度 利用者満足度調査集計 部署を生活介護

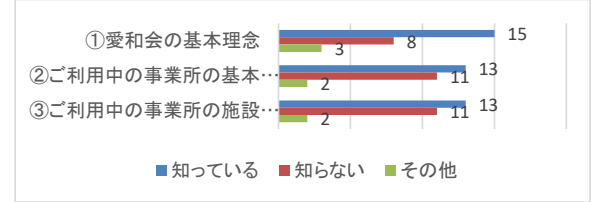
配布 回収
90 26 (内QRコード返答23件,紙用紙3件)

1アンケートに答えていただく方は どなたでしょうか？	利用者様 本人	ご家族様
	2	24

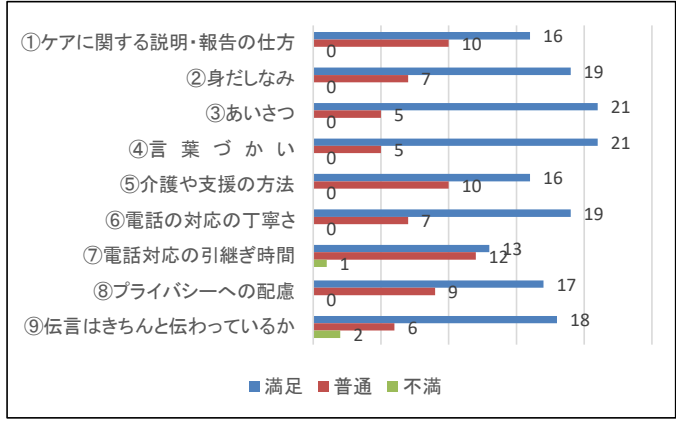
2愛和会のホームページやInstagram について	
①知っている・見たことがある	4
②知っているが見たことはない	12
③知らない	4



3あすなろ(生活介護)の理念・基本方針などについて	知っている	知らない	ほか その他
①愛和会の基本理念	15	8	3
②ご利用中の事業所の基本方針	13	11	2
③ご利用中の事業所の施設目標	13	11	2

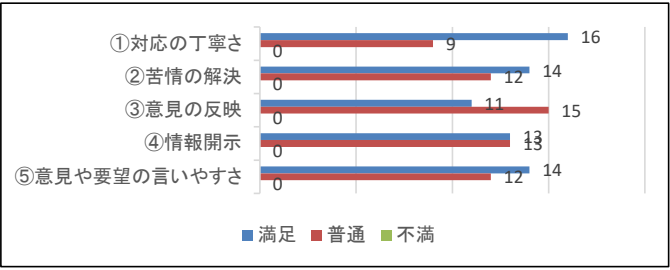


4当施設の職員のマナー等について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
①ケアに関する説明・報告の仕方	16	10	0
②身だしなみ	19	7	0
③あいさつ	21	5	0
④言葉づかい	21	5	0
⑤介護や支援の方法	16	10	0
⑥電話の対応の丁寧さ	19	7	0
⑦電話対応の引継ぎ時間	13	12	1
⑧プライバシーへの配慮	17	9	0
⑨伝言はきちんと伝わっているか	18	6	2



それぞれに合った心からの態度を感じたいです。
職員さんにより挨拶、マナー良い方もおられますがそうではない方もおられます。相手の眼を見て挨拶するべきではないでしょうか？

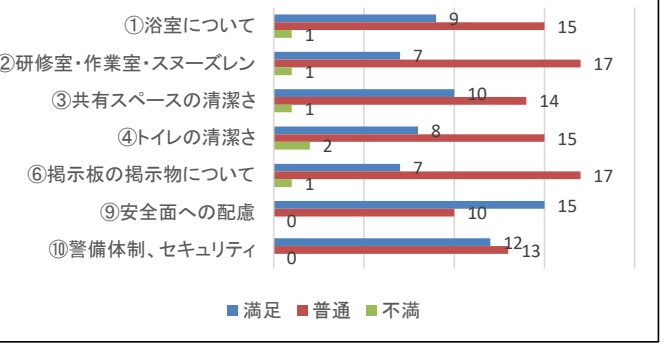
くじょう 5苦情について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
たいおう ていねい ①対応の丁寧さ	16	9	0
くじょう かいけつ ②苦情の解決	14	12	0
いけん はんえい ③意見の反映	11	15	0
じょうほう かいじ ④情報開示	13	13	0
いけん ようぼう い ⑤意見や要望の言いやすさ	14	12	0



早い対応をされます時と、時間がかかることもあります。内容によると思いますが、なるべく早い対応を望みます。

6月25日から30日の空調設備工事の間利用者が安全、快適に過ごせるのか不安です。

しせつ ない かんきょう 6施設(フロア)内の環境について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
よくしつ ①浴室について	9	15	1
けんしゅうしつさぎょうしつ ②研修室・作業室・スヌーズレン	7	17	1
きょうゆう せいけつ ③共有スペースの清潔さ	10	14	1
せいかつ ④トイレの清潔さ	8	15	2
けいじばん けいじぶつ ⑥掲示板の掲示物について	7	17	1
あんぜんめん はいりょ ⑨安全面への配慮	15	10	0
けいびたいせい ⑩警備体制、セキュリティ	12	13	0

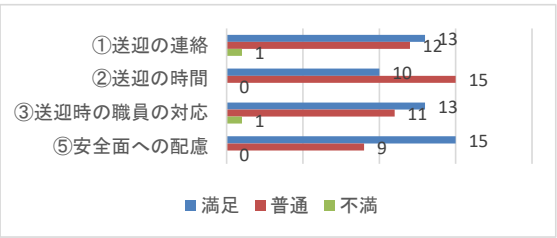


本人は何もいってなかったです。

ソファに寝転んだり、ベッドで寝たりすると、虫に噛まれて帰ってくる場合があります。普段の防虫対策を望みます。

多数：施設内の事はよく分かりません

しよくいん そうげい ほうもん じ たいおう 7. 職員の送迎(訪問)時の対応について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
そうげい れんらく ①送迎の連絡	13	12	1
そうげい じかん ②送迎の時間	10	15	0
そうげい じ しよくいん たいおう ③送迎時の職員の対応	13	11	1
あんぜんめん はいりょ ⑤安全面への配慮	15	9	0



よくやって、くれますが、ドライバーが、職員さんなのが気の毒です。

添乗員に伝えても、グループの担当者まで伝わらない。

元気に対応して下さる職員さんが殆どですが朝だからなのかテンションが低く挨拶も返して来れない職員さんも居られます。

順序、安全面の配慮を望みます。

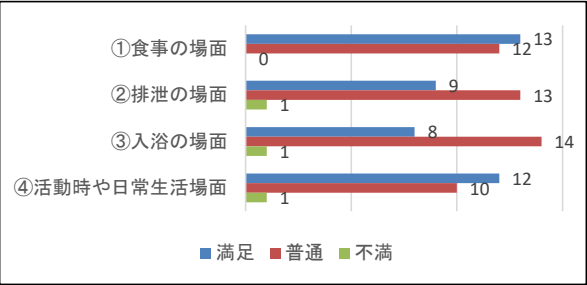
家から車椅子に乗る時に手伝って欲しい

良くやってもらってます

笑顔であいさつ、バス遅れた時は、遅れてごめんねと一言

特にありません、いつも親切にいただいています

しえん 8.支援について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
①食事の場面	13	12	0
②排泄の場面	9	13	1
③入浴の場面	8	14	1
④活動時や日常生活場面	12	10	1



あざが気になります

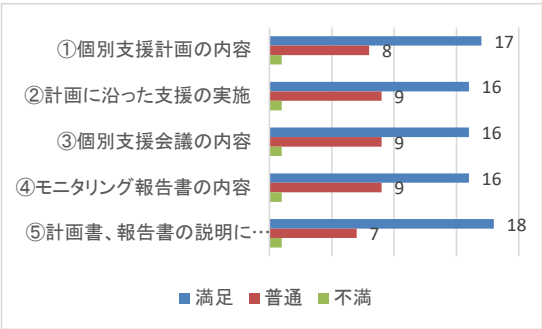
季節にもよりますが運動面をもう少し充実させていただきたいです。

此方がお願いしている支援をほぼ行って頂いているので有り難く思います。

よくして頂いています。家庭との意思疎通の向上を望みます。

入浴は利用した事が無く、排泄は自分でできます。利用してないの答えが欲しい満足しています

こべつしえんけいかく 9.個別支援計画、サービス等利 用計画について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
①個別支援計画の内容	17	8	1
②計画に沿った支援の実施	16	9	1
③個別支援会議の内容	16	9	1
④モニタリング報告書の内容	16	9	1
⑤計画書、報告書の説明について	18	7	1



いつも相談させていただいた内容を反映していただいていると思います満足します

内容がほとんど変わらなくてつまらない。

いろいろ配慮して下さりありがとうございます。

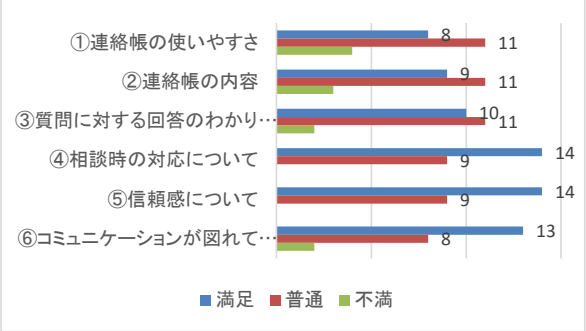
特にありません。よく、やって頂いています。

よく考えて頂いています。家庭との意見交換の機会を有意義なものにしたいです。

個別面談をして下さったり本人に必要な支援を試行錯誤しながら真剣に考えて頂いて有り難く思います。

足に装具つけてます 理学療法士の方とのやりとりが よくわからないです。

10. しよくいん 職員とのコミュニケーション、 れんけい れんらくちよう 連絡（連絡帳）について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
①連絡帳の使いやすさ	8	11	4
②連絡帳の内容	9	11	3
③質問に対する回答のわかりやす	10	11	2
④相談時の対応について	14	9	0
⑤信頼感について	14	9	0
⑥コミュニケーションが図れている	13	8	2



担当される方により差がある

送迎車の添乗員に伝えても、グループの担当者には伝わらない。

先生と色々と話せて楽しい

コミュニケーションを取れるよう声かけをしっかりと頂いたり連絡帳でもその日の様子を分かり易く書いて下さり有り難く思っています。

仕事をしているので、電話にすぐでられないことがあり、申し訳ありません

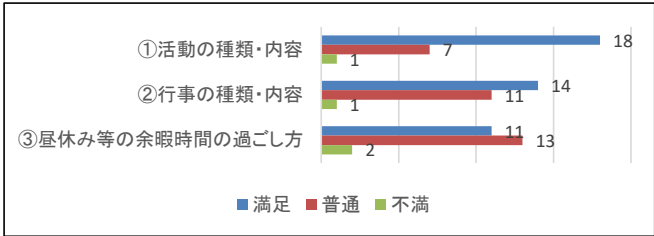
連絡帳の字が小さいので見づらいです

知りたい点をもっと言いあえる環境作りを望みます。

その日にした事だけでなく本人がどんな様子だったのか知りたいです食事量が抜けていたり 排便時の性状、量等しっかりと記入して欲しい

2つの活動を書いている時、子供はどちらを選んだが○でも付けてもらえれば、家での会話が増えます

11. ないよう サービス内容について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
①活動の種類・内容	18	7	1
②行事の種類・内容	14	11	1
③昼休み等の余暇時間の過ごし	11	13	2



より多くのイベントや取り組みを増やしてほしい

余暇はどう過ごして居るのかも知らない

自分のしたい事が多いと嬉しい

親も子供も、楽しく利用させてもらってます

それぞれの満足度を観察して、常にもっとを心がけて頂きますと嬉しいです。

昼休みなどの余暇時間の過ごし方は内容がわからないので返事しにくいです

毎日、色々な取り組みをしていただいております。フレンドドッグがまた来てくれたらと、思います

もう少し外出できるレクリエーションがあれば嬉しいです。

12.連絡方法についてご意見・ご要望などについて

時々、お休みの連絡をしているのに伝わっていないことがある

繰り返しになりますが電話連絡にすぐでられないことがあり、申し訳ありません

連絡帳に、こちらが知りたい内容の記載がない。5分や10分のレクで何をしたらかしか記入がない。体調についてこちらが記入しても、あすなろでの様子とかは知らされない。

今のままで良いです

連絡帳がおそまつ

連絡帳を利用させて頂いてるので余り困ることは有りません。

その都度確認します

個別の内容を伝えやすい環境作りを望みます。

13.その他ご意見・ご要望

書類を取り込まないで欲しい

昼休みや余暇の充実を考えてほしい

リラックスするよう好きな事したい

今は、ありません お風呂、利用してないのに ☒ なしでは送信出来ず、困りました

このアンケートで浴室の様子とか分からないのに必須の回答が困ります。項目に分からないも入れて欲しいです。

空調設備工事が暑い期間なのでエアコンを使用出来ないのが心配です

調整が大変かと思いますが送迎時間がもっと早くして欲しいです。

季節の良い時はなるべく外へでかけるプログラムを用意していただけたらと思います

ほぼ良くして頂いているので特に要望等ありません。

防犯カメラの設置はありがたかったです。活用方法の充実を望みます。ご利用者さん同士の関わりがもう少しわかれば助かります。本人の気持ちも見て分かった範囲でもっと理解をして頂きますと、嬉しいです。

毎年送迎時間の変更があり、他の介護事業所との調整が大変。朝の迎えが今以上に遅くなると今利用している介護事業所から断られる可能性もある。本当に困っている。もし断られるような事があれば、あすなろが新しい介護事業所を紹介してくれるんですか？

いつも出来事に対応頂いており、今のところ問題はありません。