

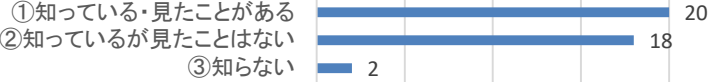
2025年度 利用者満足度調査集計 部署名「 相談支援事業所あすなろ 」

送付 回収
40

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	その他
	2	38	0

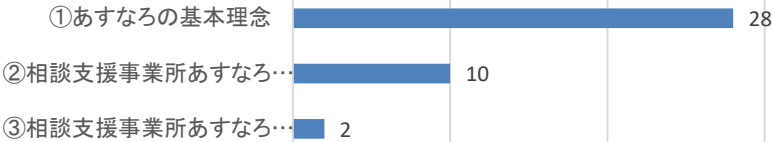
2愛和会のホームページやInstagramについて

①知っている・見たことがある	20
②知っているが見たことはない	18
③知らない	2

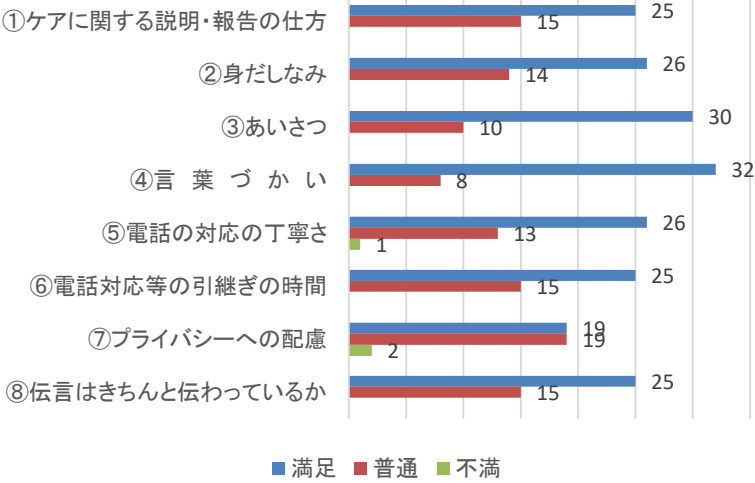


3相談支援事業所あすなろの理念・基本方針などについて

①あすなろの基本理念	28
②相談支援事業所あすなろ基本方針	10
③相談支援事業所あすなろの施設目	2



4当施設の職員のマナー等について	満足	普通	不満
①ケアに関する説明・報告の仕方	25	15	
②身だしなみ	26	14	
③あいさつ	30	10	
④言葉づかい	32	8	
⑤電話の対応の丁寧さ	26	13	1
⑥電話対応等の引継ぎの時間	25	15	
⑦プライバシーへの配慮	19	19	2
⑧伝言はきちんと伝わっているか	25	15	

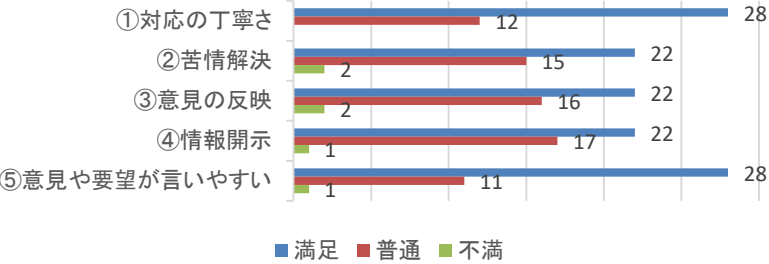


(お気づきの点)

- ・いつも温かいお心遣いありがとうございます。
- ・いつもお世話になり大変満足しております。至れり尽くせり有難いです。
- ・大変丁寧にやって下さっています。

5苦情、要望について

	満足	普通	不満
①対応の丁寧さ	28	12	
②苦情解決	22	15	2
③意見の反映	22	16	2
④情報開示	22	17	1
⑤意見や要望が言いやすい	28	11	1

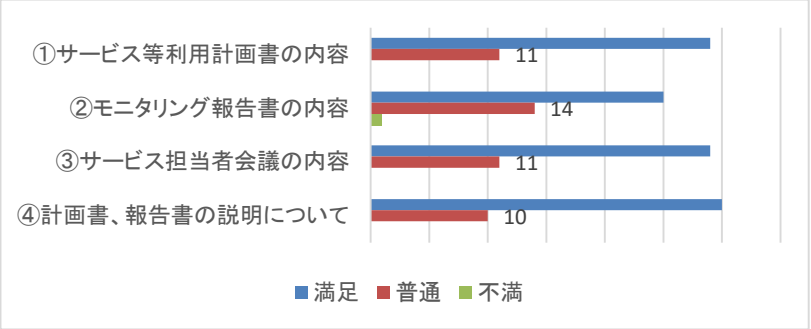


(お気づきの点)

- ・苦情、要望したことがないので本当は分からない。
- ・いつも、お話ししやすく接していただき、ありがたいです
- ・こちらの要望を理解してもらっています。

大変丁寧にやって下さっていることには心より感謝しておりますが、正直、悩み事を相談してもこちらが望んでいる方法や解決策を提案して下さったり、具体的なやり方を提示して下さることはほとんど無いと感じております。ネットや本で調べたり、知人や専門医を探して苦しみながら手探りでやっているというのが現実です。サービス提供は本当にありがたく思っておりますが、障害の特性を知って頂き、知識、ご経験を学び本人、家族の悩みに一緒にやっていただきたいと思います。

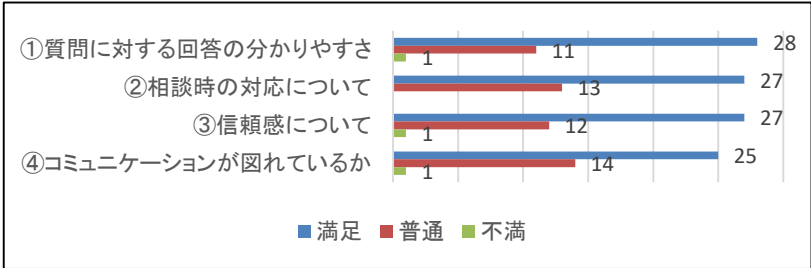
6サービス等利用計画や モニタリング報告書について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
①サービス等利用計画書の内容	29	11	
②モニタリング報告書の内容	25	14	1
③サービス担当者会議の内容	29	11	
④計画書、報告書の説明について	30	10	



(お気づきの点)

- ・変化が、あまりありません！
- ・わかりやすいです。
- ・子供の状態をよくわかってくださって、感謝しています。
- ・きちんと、報告頂いています。
- ・コミュニケーション図れる能力をアップイベント時などへの積極的な参加など。
- ・家族とは電話での聞き取り(お話)になってますので伝わり難い事もありますが直ぐに見直し(訂正)して下さるので問題ないと思います
- ・留守にして何度もお電話して下さる時は申し訳ないと思っております。

7とのコミュニケーション、連携について	まんぞく 満足	ふつう 普通	ふまん 不満
①質問に対する回答の分かりやす	28	11	1
②相談時の対応について	27	13	
③信頼感について	27	12	1
④コミュニケーションが図れている	25	14	1



(お気づきの点)

- ・親身になって対処して下さいます。
- ・いつも話を聞いて頂いてます
- ・とても良好です。

- ・話しかける時ゆっくりと伝えて下さい。お願いします。
- ・直接の関わりがないのでわかりません。すみません。
- ・お話しをする事が、ほとんどありませんので申し訳ありませんが、よく分かりません
- ・気軽に声をかけていただきありがとうございます。
- ・担当の職員さんは、親身に研修から、入所までサポートしてもらいました。継続して、いろんな作業頑張って、みんなとコミュニケーションを図れる様生活指導面からもサポート出来れば良いです。
- ・お返事はきちんと返していただけています
- ・余りコミュニケーションを取る機会は無いように思いますが聞き取りの時に普通に応えられていると思います。

（ご利用中でのお困りごと、その他ご意見・ご要望など）

- ・本人がイライラしてる場合、どうしたのと聞いて声かけして下さい。お願いします。
- ・特にありませんので、何か、あったら 聞いて下さい 宜しくお願い致します
- ・あすなろに半日でも通所することが大切なことと思っています。朝から機嫌が悪い時は、早く帰らせてもらったり…彼が気持ちよく通えるように、早退をお願いしたりしています。ご迷惑をおかけしているかと思いますが…よろしくお願い致します。
- ・連絡帳がうまく届かず連絡事項が伝わらないことがありました。

・グループホームでは家に居た時よりも運動をしないにもかかわらず、食事量が多すぎて太ってしまいました。ヘルパーさんと週に何回か歩いたり、出掛けたりして気分転換にもなって元の体重に戻ってきました。ヘルパーさんを探して下さい本当に感謝してます。

・困ったときは、その都度聞いてもらっています。

・今のところありません何かあれば、お電話で相談をします

・満足しています。

・作業中は、しっかり周知して作業が出来るようになってほしい。作業中の携帯管理が出来るかなど。

・思いがなかなか伝わらず焦りや不満を感じることもある。親の思いを代弁して頂ける存在であって頂ければと願う。