

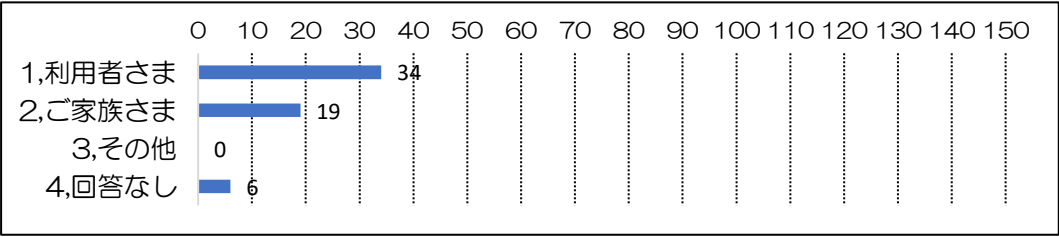
2025年度 利用者満足度調査【集計】訪問介護ステーションあいわ

1, アンケートにお答えいただく方はどなたでしょうか

発送 通
回収 通
回収率 %

1,利用者さま	34
2,ご家族さま	19
3,その他	0
4,回答なし	6

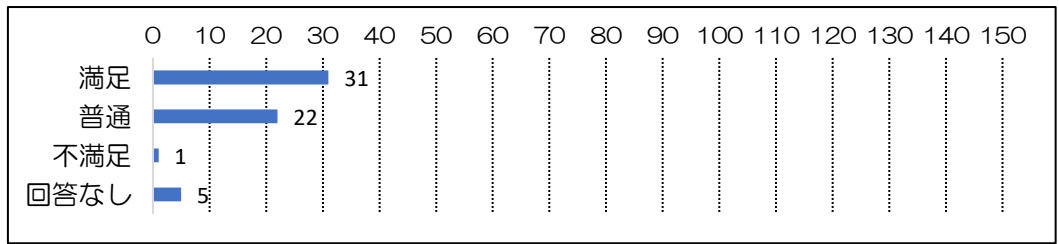
59



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	31	22	1	5

59



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	12	1	1
②身だしなみ	50	9	0	0
③あいさつ	50	9	0	0
④言葉づかい	48	11	0	0
⑤介護や支援の方法	48	11	0	0
⑥電話対応の丁寧さ	40	17	0	2
⑦電話対応等の引継ぎの時間	36	18	0	5
⑧プライバシーへの配慮	46	10	0	3
⑨伝言はきちんと伝わっているか	49	9	0	1

59

59

59

59

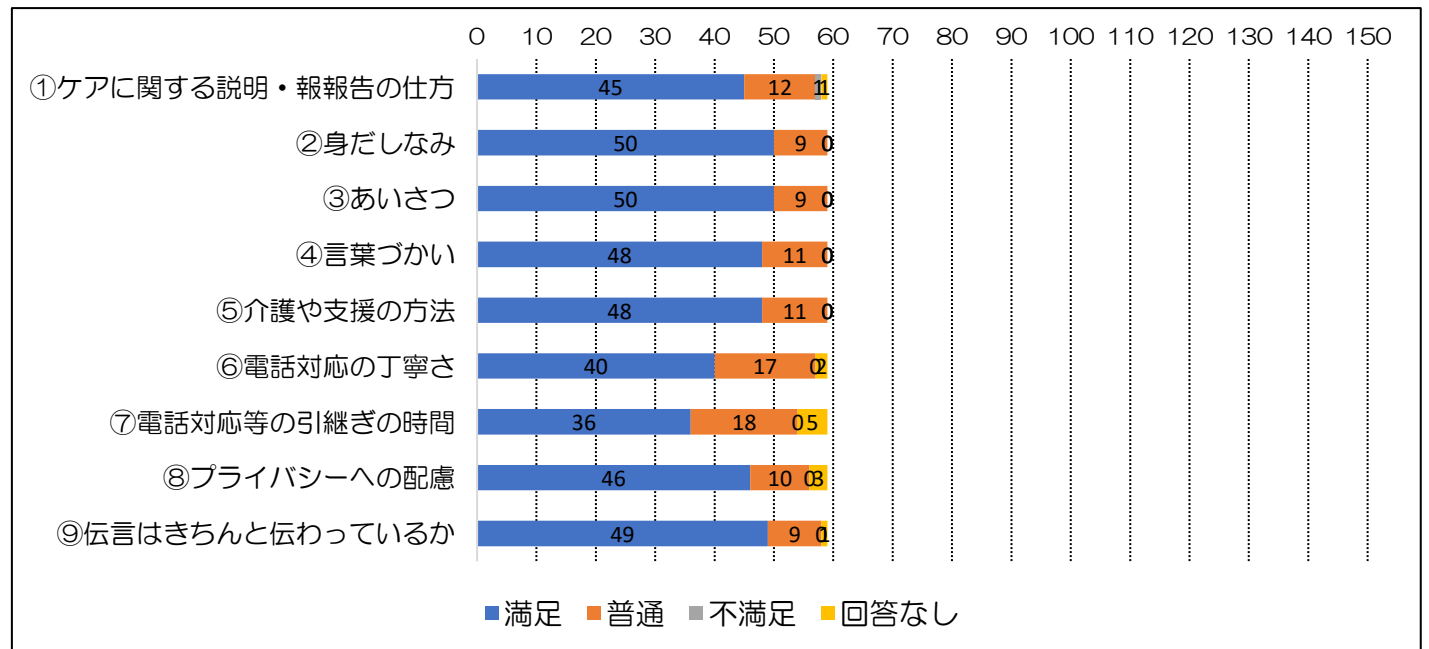
59

59

59

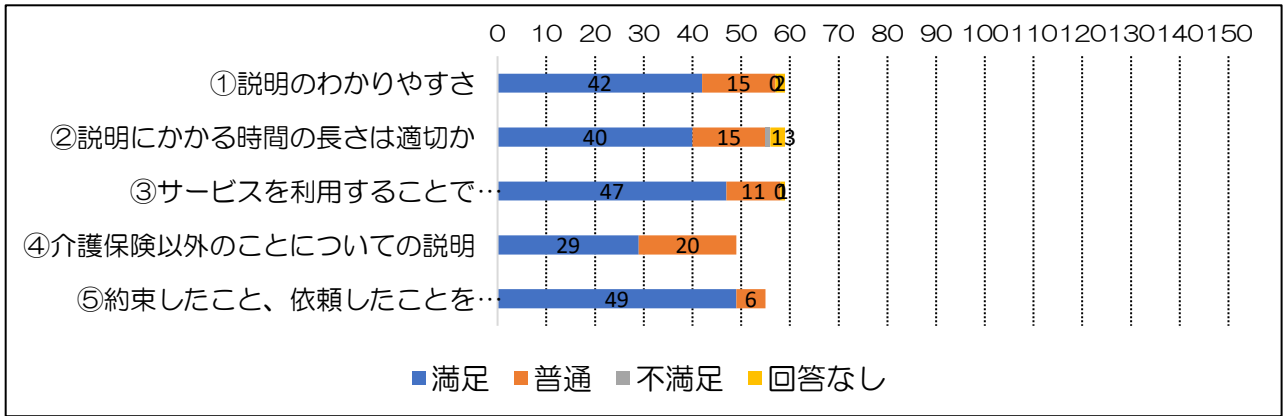
59

59



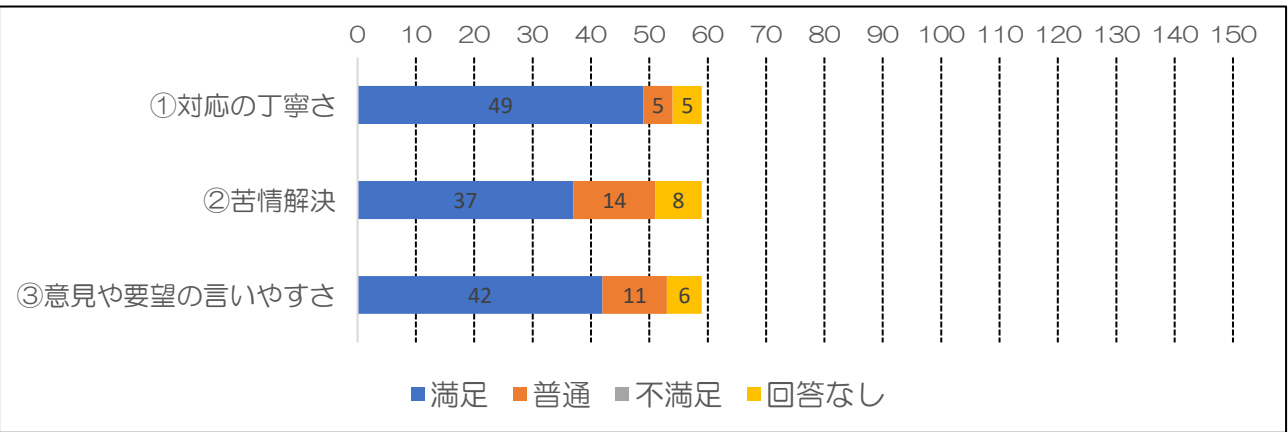
4, プラン内容

	満足	普通	不満足	回答なし
①説明のわかりやすさ	42	15	0	2
②説明にかかる時間の長さは適切か	40	15	1	3
③サービスを利用することで生活しやすくなったか	47	11	0	1
④介護保険以外のことについての説明	29	20	1	9
⑤約束したこと、依頼したことを確実に行えている	49	6	0	6



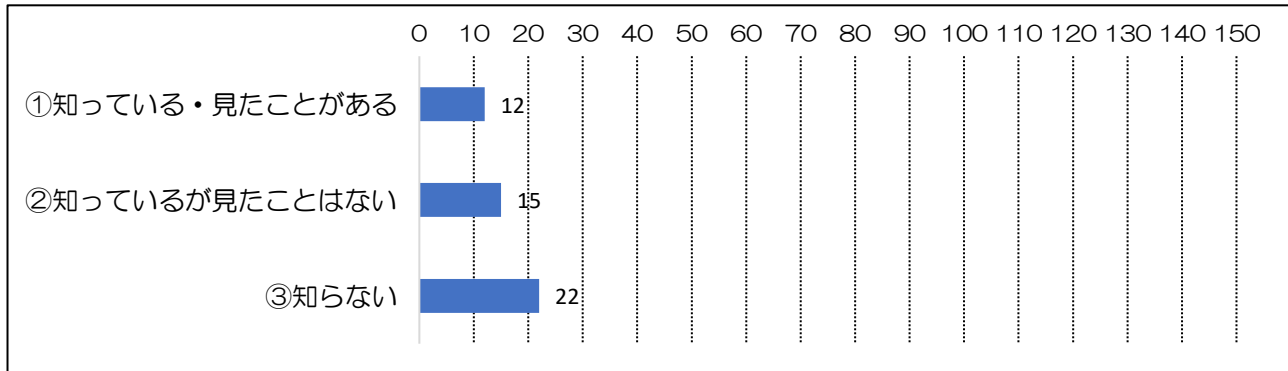
5, 苦情・要望

	満足	普通	不満足	回答なし
①対応の丁寧さ	49	5	0	5
②苦情解決	37	14	0	8
③意見や要望の言いやすさ	42	11	0	6



6, 愛和会のHPなど

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	15
③知らない	22



6, ご利用中でのお困りごと、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

- ・いつも親切に話していただき、ありがたくおもっています。ありがとうございます。
- ・奥様が亡くなり、生活に不安を感じる。もう一日ヘルパーを利用したい、ケアマネに連絡がつきにくいのが
- ・みなさん、いろいろと熱心にやっている
- ・お世話になりありがたい
- ・大変満足しています。いつもありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・今後とも宜しくお願い致します。
- ・体調が日増しに悪化し、老化が急速に進んでおり動作伝達が遅くなってきているので手間かけると思います
- ・引き続きよろしくお願いします。
- ・家族が行き届かないところまできちんとみて頂いてると思います。
- ・皆様よくしていただき感謝しています。今後ともよろしくお願いします。
- ・妻が週3回入浴でお世話になっていますがそれ以外でお世話になれることがあれば願っています。
- ・大変よくしていただきました。ありがとうございました。
- ・全部満足しています。
- ・すぐ報告の電話をくれるのに、私がすぐ電話に出られず申し訳ない
- ・いつもきれいにやっていただいてうれしいです。
- ・今のところ特に何もありません。
- ・身体がしんどいとのこと
- ・利用者の性格を良く理解して下さり、とても良く介護していただいています。家族にもよりそって下さり本