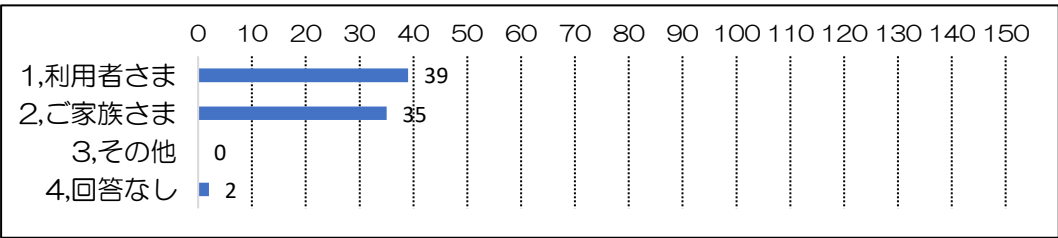


2025年度 利用者満足度調査【集計】あいわ訪問看護ステーション

1, アンケートにお答えいただく方はどなたでしょうか

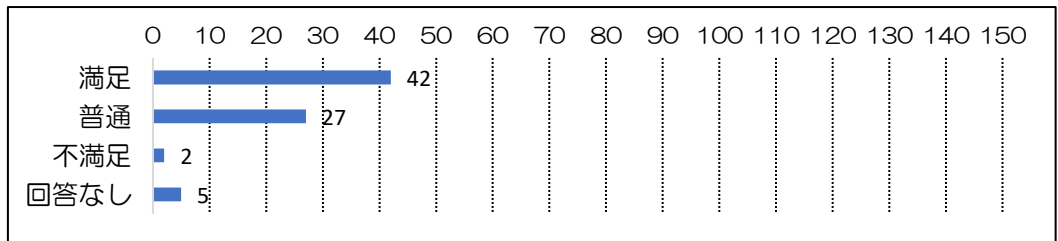
発送 114通
回収 76通
回収率 66.6%

1,利用者さま	39
2,ご家族さま	35
3,その他	0
4,回答なし	2



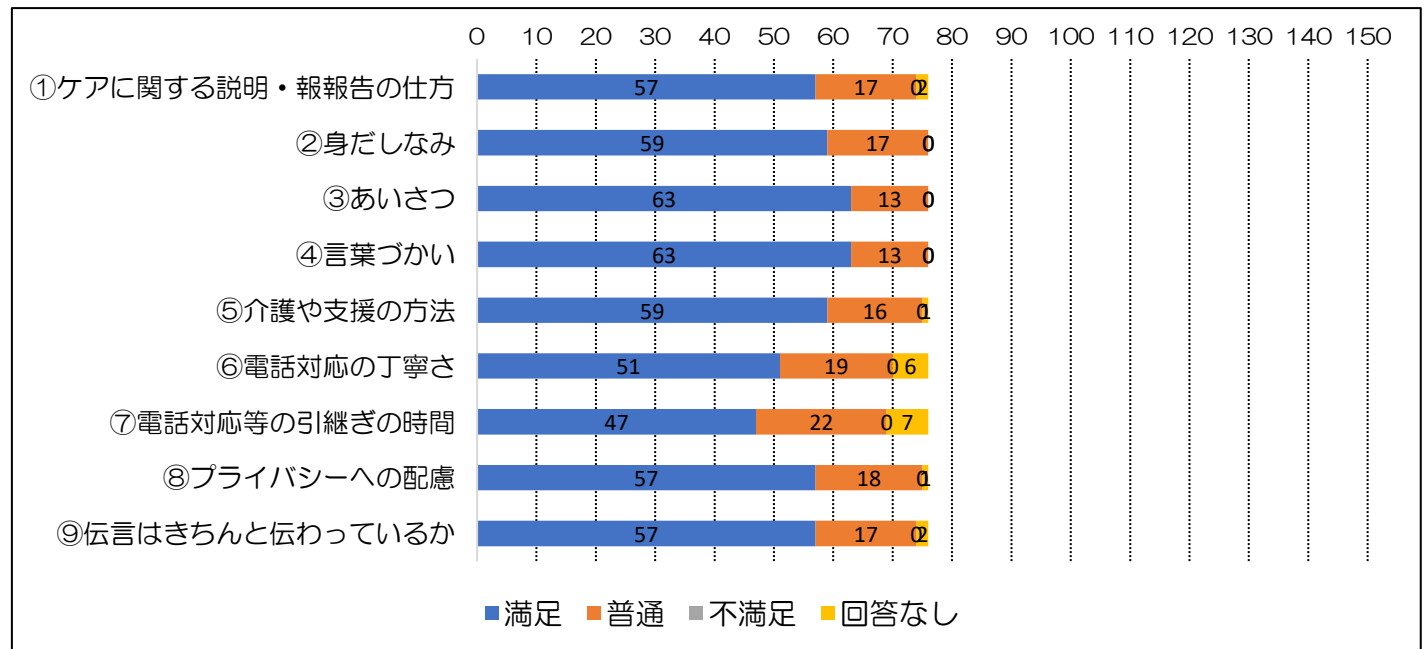
2, 理念・基本方針について

	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	42	27	2	5



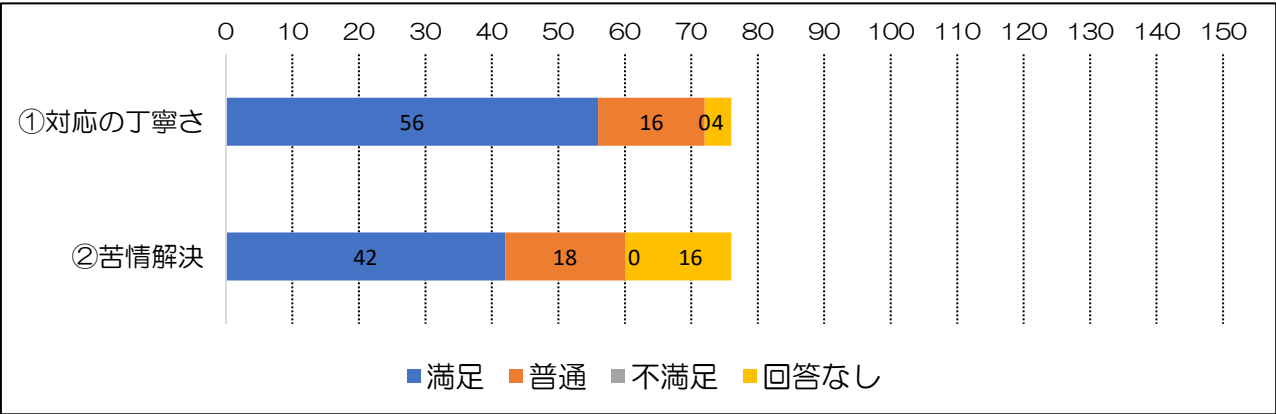
3, 当施設の職員のマナーについて

	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	57	17	0	2
②身だしなみ	59	17	0	0
③あいさつ	63	13	0	0
④言葉づかい	63	13	0	0
⑤介護や支援の方法	59	16	0	1
⑥電話対応の丁寧さ	51	19	0	6
⑦電話対応等の引継ぎの時間	47	22	0	7
⑧プライバシーへの配慮	57	18	0	1
⑨伝言はきちんと伝わっているか	57	17	0	2



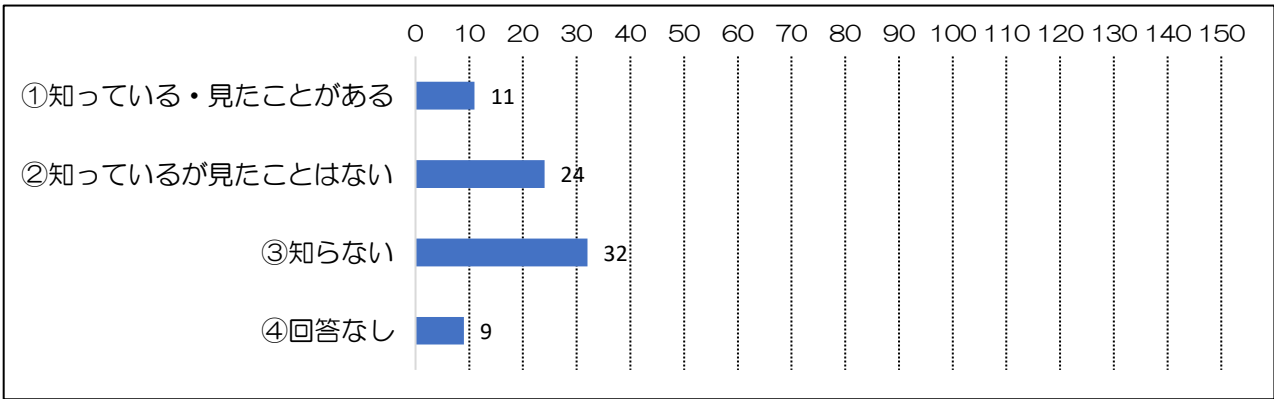
4. 苦情、要望について

	満足	普通	不満足	回答なし
①対応の丁寧さ	56	16	0	4
②苦情解決	42	18	0	16



5. 愛和会のホームページ、Instagramについて

①知っている・見たことがある	11
②知っているが見たことはない	24
③知らない	32
④回答なし	9



6. プラン内容、サービスの適切な説明や実施について

	満足	普通	不満足	回答なし
①ケアプランの説明のわかりやすさ	51	20	0	5
②介護保険又は介護保険以外の説明	42	22	0	12

76
76

7.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

- ・4－②の苦情解決とはどのような苦情なのかわかりにくい。
- ・訪問時に爪切りをお願いします。
- ・身体の現状に対し可能かつすぐに介護さんが実践できるアドバイスをたくさんいただいております。
訪問日の確認等もアプリの活用と、対面での2重チェックにより、私自身も焦ることがなくなりました。
- ・前任者と交代したばかりですが、スタートから違和感なく前向きにリハビリしてくれています。
- ・パソコンがないためホームページを知らない。
- ・スタッフからのアドバイスや情報など何かと気にかけていただきとても助かります。
話し相手になっていただけるのもとても楽しいです。
- ・いつも丁寧な対応で、よく見ていただき助かっています。
- ・よくコミュニケーションを取ってくださっているので大満足です。
- ・適切なアドバイスをしていただけるので安心出来ています。
- ・本人とは関係のない悩みも聞いていただいたり、私にとっても訪問看護とリハビリは欠かすことができない大切な時間だと思っています。