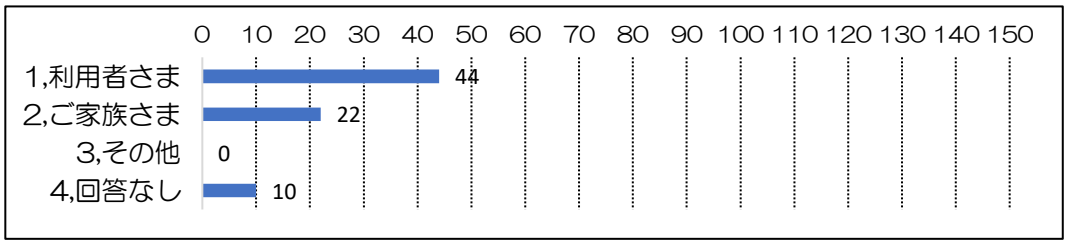
2026年度　利用者満足度調査【集計】訪問介護ステーションあいわ

発送	120　通
回収	76　通
回収率	63　%

1, アンケートにお答えいただく方はどなたでしょうか

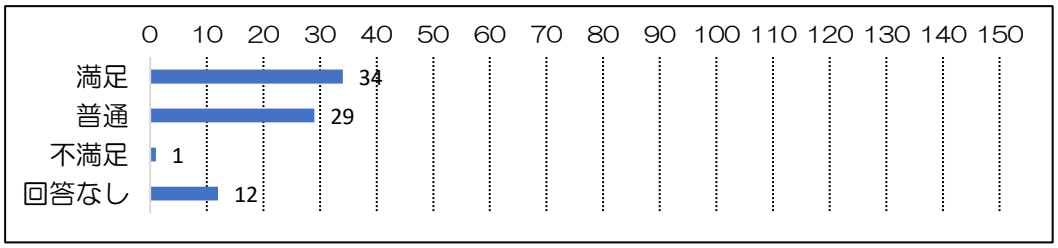
1,利用者さま	44
2,ご家族さま	22
3,その他	0
4,回答なし	10

76



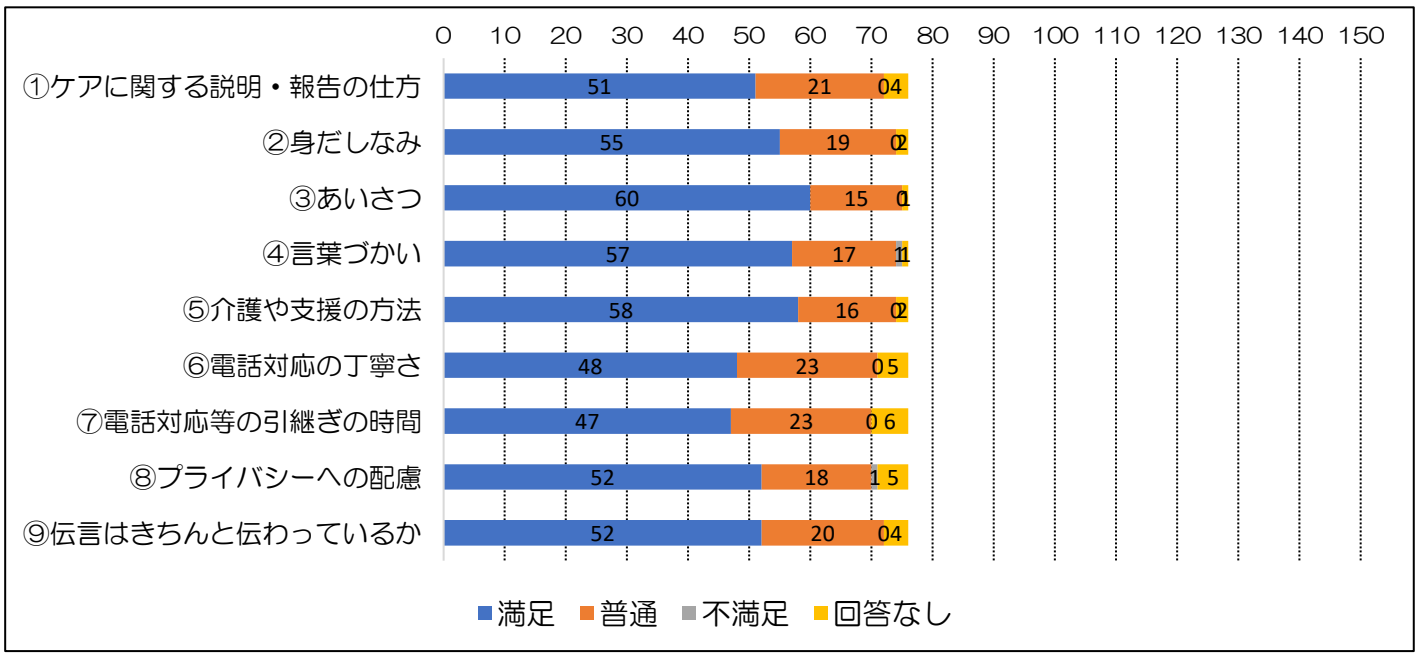
2, 理念・基本方針について

	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	34	29	1	12	76



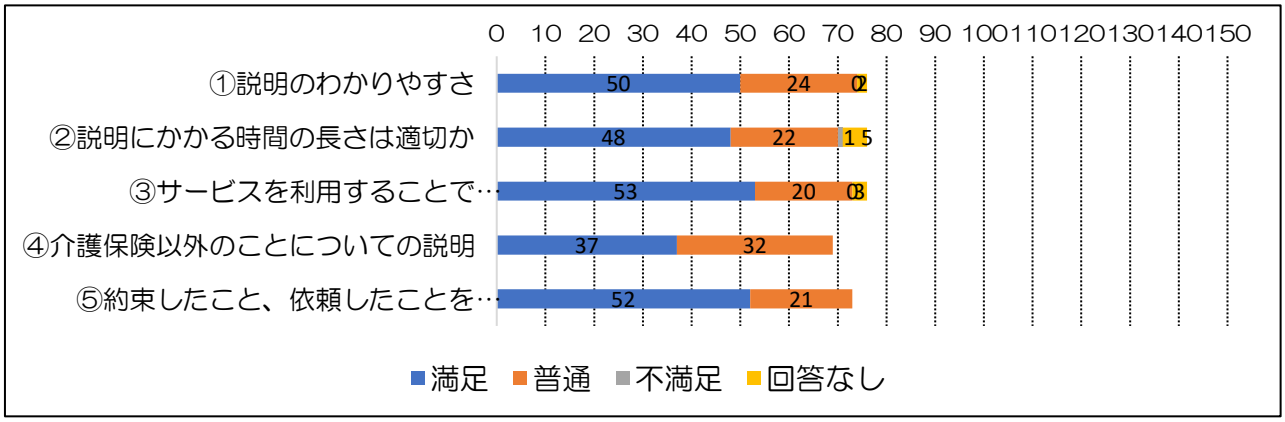
3, 当施設の職員のマナーについて

	満足	普通	不満足	回答なし	
①ケアに関する説明・報告の仕方	51	21	0	4	76
②身だしなみ	55	19	0	2	76
③あいさつ	60	15	0	1	76
④言葉づかい	57	17	1	1	76
⑤介護や支援の方法	58	16	0	2	76
⑥電話対応の丁寧さ	48	23	0	5	76
⑦電話対応等の引継ぎの時間	47	23	0	6	76
⑧プライバシーへの配慮	52	18	1	5	76
⑨伝言はきちんと伝わっているか	52	20	0	4	76



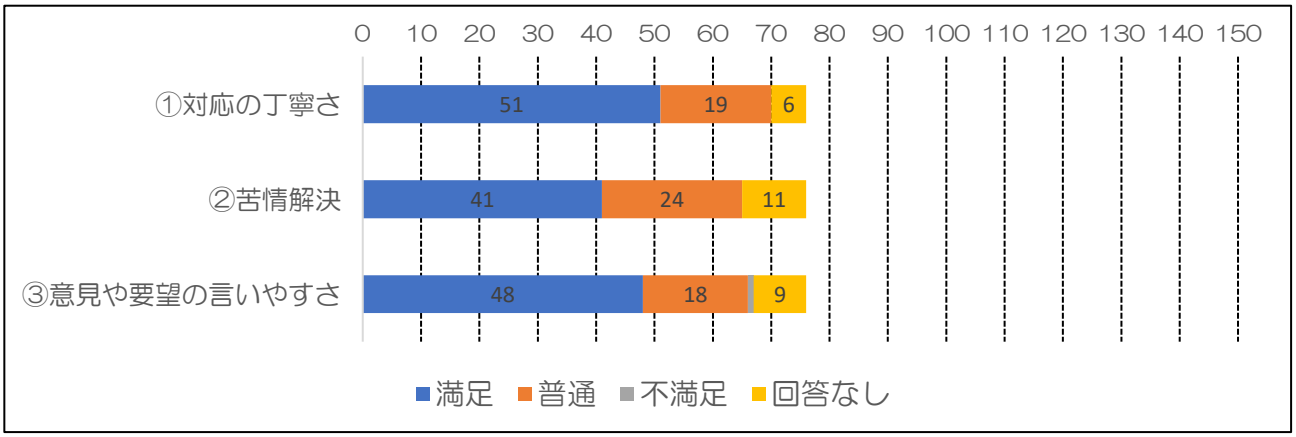
4, プラン内容

	満足	普通	不満足	回答なし	
①説明のわかりやすさ	50	24	0	2	76
②説明にかかる時間の長さは適切か	48	22	1	5	76
③サービスを利用することで 生活しやすくなったか	53	20	0	3	76
④介護保険以外のことについての説明	37	32	1	6	76
⑤約束したこと、依頼したことを 確実に行えている	52	21	0	3	76



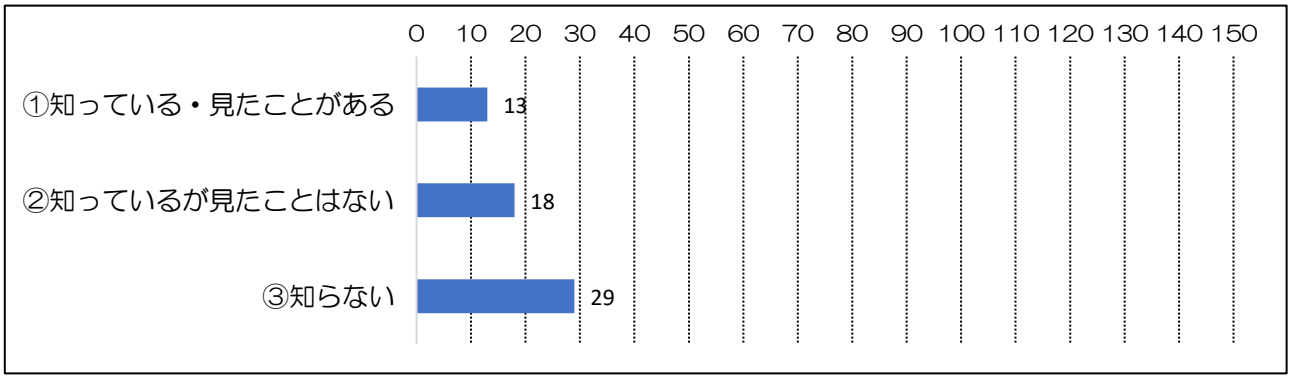
5, 苦情・要望

	満足	普通	不満足	回答なし	
①対応の丁寧さ	51	19	0	6	76
②苦情解決	41	24	0	11	76
③意見や要望の言いやすさ	48	18	1	9	76



6, 愛和会のHPなど

①知っている・見たことがある	13
②知っているが見たことはない	18
③知らない	29



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

- いつもよくしてもらい、お任せしっぱなしで申し訳ないです。
- いつまでも今の状態が続くことを願っています。
- 調理頂き助かります。
- 特に意見要望は現時点ではありません。
- お薬のチェックや体調をたずねてくださってありがとうございます。
- 今後とも末永く宜しくお願い致します。
- 良くやってくれている。
- ほぼ満足しているが、利用時間が1時間30分位有ると助かる。
- これからもよろしくお願い致します。
- 困りごとありましたらよろしくお願い致します。
- ヘルパーさんはかわってほしくない。今のヘルパーさんが私にとって最高です。
- 明るくしてもらっているので満足です。
- 特にありません。いつもみなさん親切な対応に感謝してます。
- もう何年のお付き合いになりますでしょうか。皆様のおかげで何とか本人の希望通り自宅での生活を送ることができています。感謝の言葉では言いあらわせないほど助けていただきありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- いつもありがとうございます。
- この6月からの利用ですが、良くして下さってます。有難く感謝しております。