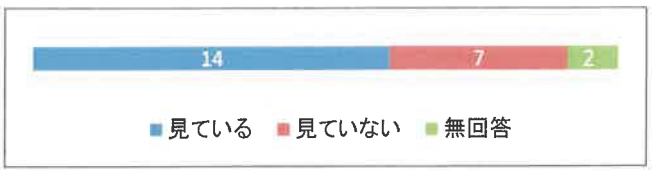
2026年度 利用者満足度調査集計 部署名「特養 豊中あいわ苑 3階」

送付	回収	回収率
46	23	50%

	入所	ショートステイ	無回答
1.ご利用中の事業所(サービス)について	23	0	0



	見ている	見ていない	無回答
2.「愛和会」「豊中あいわ苑」のホームページ・SNSについて	14	7	2



	ご記入あり	無回答
豊中あいわ苑のHP、SNSについてご要望やお気づきの点がございましたらご記入ください	2	21

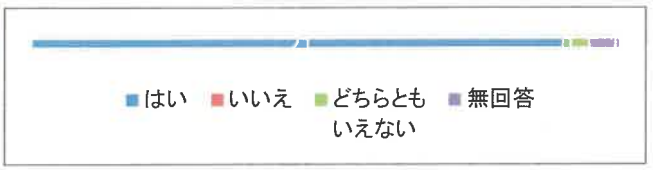


ご回答・・・

・明るい雰囲気が伝わってきて嬉しく、安心します
・連絡事項はメール等で早くしらせていただきたい

3.豊中あいわ苑の基本方針…「個別性を大切にした寄り添うケアの提供」
豊中あいわ苑の施設目標…「ご利用者、ご家族に思いを寄せてケアを実践する」

	はい	いいえ	どちらともいえない	無回答
①基本方針、目標に向けたケアが行えていますか？	21	0	1	1



	ご記入あり	無回答
②豊中あいわ苑の基本方針・施設目標について、ご意見があればご記入ください	5	18

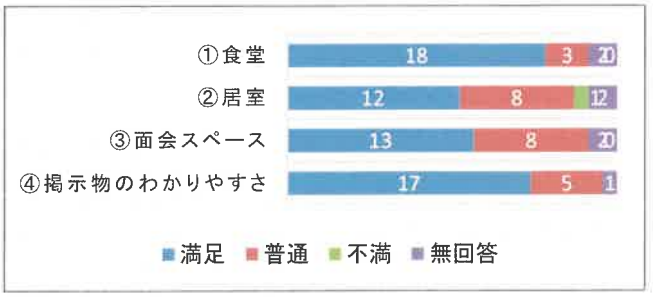


ご回答・・・

・いつも母をしっかり見ていただき、何かあれば都度報告を下さり、寄り添ったケアを心より感謝しております。
・認知症の進行により今は意思疎通が出来ませんがひとりでいるよりかは良い機会に恵まれたと思っています。介護の方のおかげです。
・家族とゆっくりお茶を飲みながら話ができるローズカフェのスペースがあるのが嬉しいです。
・職員の人数が多いのはありがたい。反面、室内に入っている間は目が届くか心配。
・スタッフがとても親切で説明も分かりやすい。本人も安心して過ごしていると思います。

4.豊中あいわ苑にご来苑いただいたことのある方は、施設内の環境や清潔さについて、お答えください。

	満足	普通	不満	無回答
①食堂	18	3	0	2
②居室	12	8	1	2
③面会スペース	13	8	0	2
④掲示物のわかりやすさ	17	5	0	1

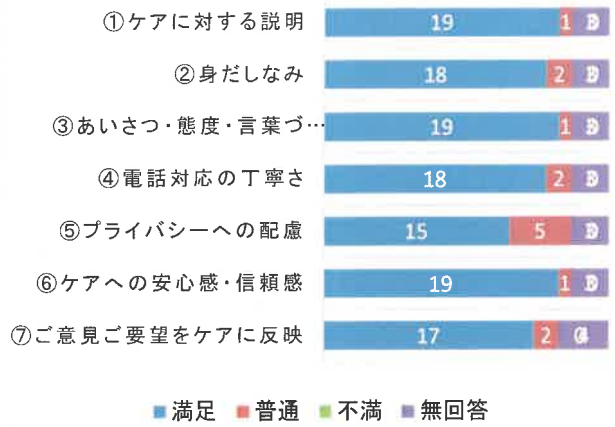


不満とご意見頂いた方は内容を具体的にお聞かせ下さい

②居室 ・カーテンを閉めると冷房が少し効きづらい

5.職員のマナーや態度について、あてはまる箇所に○をお願い致します。

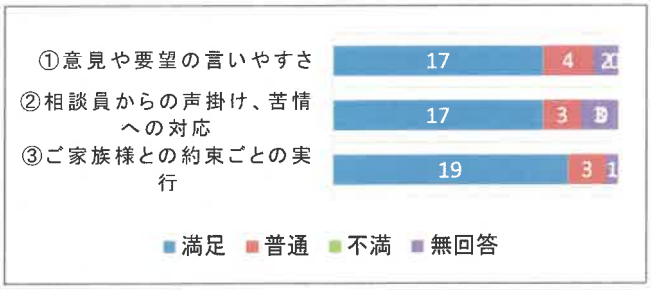
	満足	普通	不満	無回答
①ケアに対する説明	19	1	0	3
②身だしなみ	18	2	0	3
③あいさつ・態度・言葉づかい	19	1	0	3
④電話対応の丁寧さ	18	2	0	3
⑤プライバシーへの配慮	15	5	0	3
⑥ケアへの安心感・信頼感	19	1	0	3
⑦ご意見ご要望をケアに反映	17	2	0	4



不満とご意見頂いた方は内容を具体的にお聞かせ下さい

6.苦情、要望について、あてはまる箇所に○をお願い致します。

	満足	普通	不満	無回答
①意見や要望の言いやすさ	17	4	0	2
②相談員からの声掛け、苦情への対応	17	3	0	3
③ご家族様との約束ごとの実行	19	3	0	1



不満とご意見頂いた方は内容を具体的にお聞かせ下さい

7.豊中あいわ苑のケアで良いと思われるところや改善が必要と思われるところがあれば教えてください。

・丁寧にケアして下さって感謝しています。・入所してから本当に細やかなケアをして頂いて感謝しかありません。有難うございます。
・スタッフの方が皆さん気さくで温かいところがグッドです。
・スタッフに引継ぎに「あれっ？」と思ったことがあります。　・スタッフの人数が少ない気がする。　・配慮して頂いてると思います。
・何かあるとすぐに連絡をしてくれます。　・職員の声掛けが明るく気にかけてくれるのが分かるので嬉しく安心感がある。
・入所者個別の相談事項について、きちんと対応できてると思います。　・全体に良いと思う。　・どこも綺麗なので気持ちが良い
・職員の皆様に母のわがままを聞いていただいたり、時に融通をきかせていただくことで母も満足な生活を送れている様子に心より感謝しております。

8.その他ご意見があれば、ご自由にご記入下さい。

・ここに来たらいろいろと話しかけてくれて良く分かるし安心しています。何かあったら私も言いますし、毎年この調査があるので大丈夫です。
・日頃から感謝をお伝えしたく、スタッフの方々に定期的に差し入れをお渡ししたいのですが、受け取っていただけますか？
・面会に来たときに服装が乱れていると、ちょっと気になります。基本的にはすごく丁寧に見て下さっていて感謝しています。ありがとうございます。
・入所している母の写真、動画を家族に送る時にWi-Fiがないので送れない時があります。Wi-Fi設置が増えているのでご検討していただければ幸いです。　・職員の区分がよく分からない。(正社員、パート、バイト等)
・年間スケジュールがあるとありがたい。
・車椅子のタイヤの空気が時々抜けていることがあります。定期的に点検していただけるとありがたいです。

2026年度 利用者満足度調査集計 部署名「特養 豊中あいわ苑 4階」

送付	回収	回収率
35	21	60%

	入所	ショートステイ	無回答
1.ご利用中の事業所(サービス)について	21	0	0



	見ている	見ていない	無回答
2.「愛和会」「豊中あいわ苑」のホームページ・SNSについて	5	15	1



	ご記入あり	無回答
豊中あいわ苑のHP、SNSについてご要望やお気づきの点がございましたらご記入ください	2	19



ご回答・・・

・また見ます
・お知らせ欄に利用者の様子をもう少し詳しく載せてほしい

3.豊中あいわ苑の基本方針…「個別性を大切にした寄り添うケアの提供」
豊中あいわ苑の施設目標…「ご利用者、ご家族に思いを寄せてケアを実践する」

	はい	いいえ	どちらともいえない	無回答
①基本方針、目標に向けたケアが行えていますか？	20	0	1	0



	ご記入あり	無回答
②豊中あいわ苑の基本方針・施設目標について、ご意見があればご記入ください	1	20

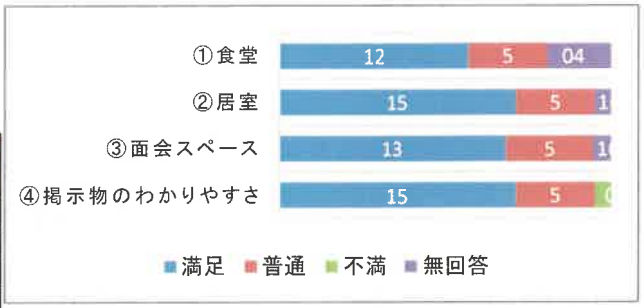


ご回答・・・

・いつもお世話になり感謝しております。ありがとうございます

4.豊中あいわ苑にご来苑いただいたことのある方は、施設内の環境や清潔さについて、お答えください。

	満足	普通	不満	無回答
①食堂	12	5	0	4
②居室	15	5	0	1
③面会スペース	13	5	0	1
④掲示物のわかりやすさ	15	5	1	0

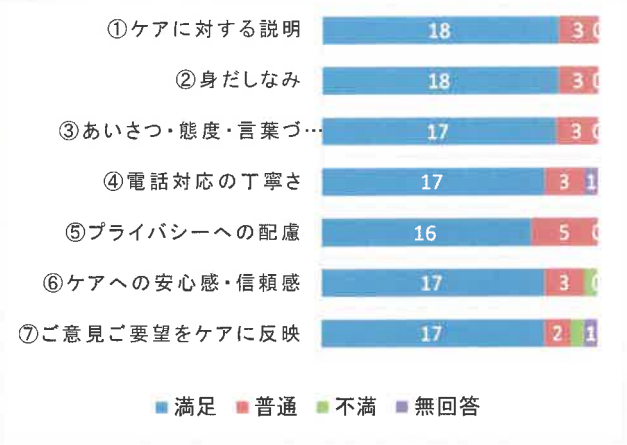


不満とご意見頂いた方は内容を具体的にお聞かせ下さい

・居室　少し埃が気になる時がある・行事の写真をたくさん貼って欲しい
・面会スペース　①週末は面会が多いので面会スペースを増やして欲しい②面会スペースがどこにあるか分からない(個室利用者の回答)

5.職員のマナーや態度について、あてはまる箇所に○をお願い致します。

	満足	普通	不満	無回答
①ケアに対する説明	18	3	0	0
②身だしなみ	18	3	0	0
③あいさつ・態度・言葉づかい	17	3	0	0
④電話対応の丁寧さ	17	3	0	1
⑤プライバシーへの配慮	16	5	0	0
⑥ケアへの安心感・信頼感	17	3	1	0
⑦ご意見ご要望をケアに反映	17	2	1	1

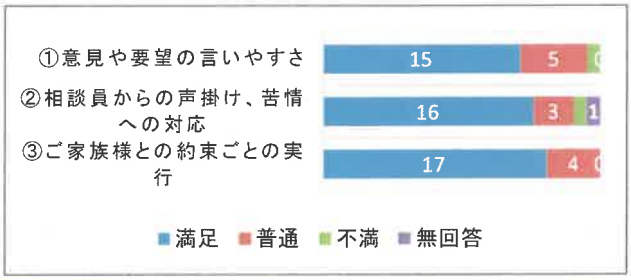


不満とご意見頂いた方は内容を具体的にお聞かせ下さい

・衣類がいつも汚れているので気になる

6.苦情、要望について、あてはまる箇所に○をお願い致します。

	満足	普通	不満	無回答
①意見や要望の言いやすさ	15	5	1	0
②相談員からの声掛け、苦情への対応	16	3	1	1
③ご家族様との約束ごとの実行	17	4	0	0



不満とご意見頂いた方は内容を具体的にお聞かせ下さい

7.豊中あいわ苑のケアで良いと思われるところや改善が必要と思われるところがあれば教えてください。

・個々には自分の仕事の範囲でやっているが他の人の仕事には無関心な感じで自己の範囲を超えた事柄には黙っている。関心がない。全体として捉えることが必要なのでは？・職員の方がいつも挨拶して下さって全体の雰囲気も良い。ここでお世話になれて本当に良かった。いつもお世話になりありがとうございます。・衣類やタオルが汚れたままの場合があるので気を付けて替えるようにしてほしい・スピーディーに丁寧に対応して貰っている。・マニュアルにこだわらず臨機応変に。・職員の方、全員がとても親切にお世話してくださり感謝しています。

8.その他ご意見があれば、ご自由にご記入下さい。

・桜の季節に服部緑地公園を散歩させてもらって利用者も大変喜んでいました。可能であれば又、スタッフの方付き添いで秋に家族と散歩させていただきたいです　・職員の方々には本当に頭の下がる思いでおります。感謝しかありません。これからもどうぞよろしくお願いいたします。夏祭り楽しみにしています。　・感謝です。　・衣類がいつも汚れていることが多いのでお忙しいとは思いますが汚れのひどい時は着替えをして頂ければうれしく思います。

2026年度 利用者満足度調査集計 部署名「特養 豊中あいわ苑 ショート」

	送付	回収	回収率
	51	22	43%

	入所	ショートステイ	無回答
1.ご利用中の事業所(サービス)について	22	0	0



	見ている	見ていない	無回答
2.「愛和会」「豊中あいわ苑」のホームページ・SNSについて	5	16	1



	ご記入あり	無回答
豊中あいわ苑のHP、SNSについてご要望やお気づきの点がございましたらご記入ください	1	21

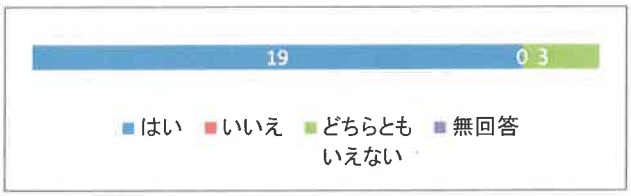


ご回答・・・

・写真や説明など、とても見やすく、日々の様子が分かりやすく伝わります。

3.豊中あいわ苑の基本方針…「個別性を大切にした寄り添うケアの提供」
豊中あいわ苑の施設目標…「ご利用者、ご家族に思いを寄せてケアを実践する」

	はい	いいえ	どちらともいえない	無回答
①基本方針、目標に向けたケアが行えていますか？	19	0	3	0



	ご記入あり	無回答
②豊中あいわ苑の基本方針・施設目標について、ご意見があればご記入ください	1	21

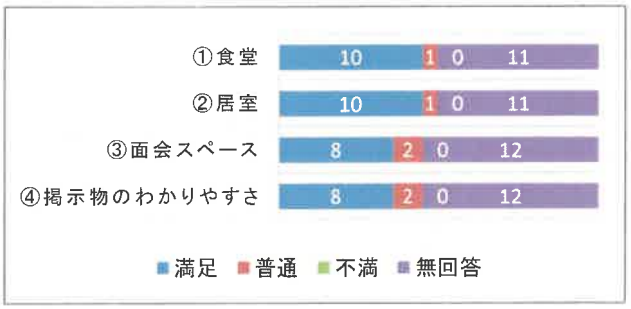


ご回答・・・

・少し厳しい。安全のためとは分かっていますが。

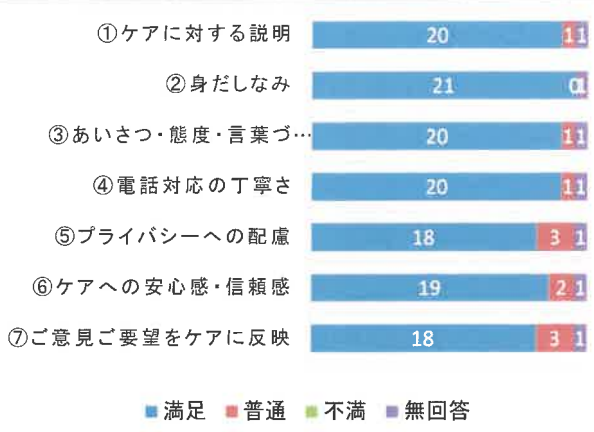
4.豊中あいわ苑にご来苑いただいたことのある方は、施設内の環境や清潔さについて、お答えください。

	満足	普通	不満	無回答
①食堂	10	1	0	11
②居室	10	1	0	11
③面会スペース	8	2	0	12
④掲示物のわかりやすさ	8	2	0	12



5.職員のマナーや態度について、あてはまる箇所に○をお願い致します。

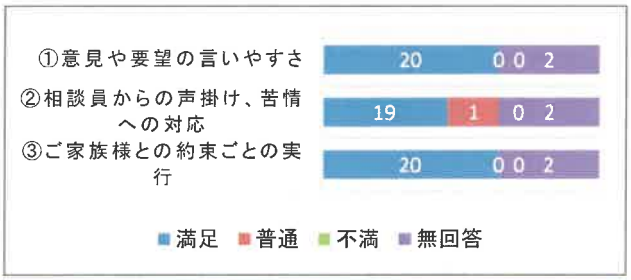
	満足	普通	不満	無回答
①ケアに対する説明	20	1	0	1
②身だしなみ	21	0	0	1
③あいさつ・態度・言葉づかい	20	1	0	1
④電話対応の丁寧さ	20	1	0	1
⑤プライバシーへの配慮	18	3	0	1
⑥ケアへの安心感・信頼感	19	2	0	1
⑦ご意見ご要望をケアに反映	18	3	0	1



不満とご意見頂いた方は内容を具体的にお聞かせ下さい

6.苦情、要望について、あてはまる箇所に○をお願い致します。

	満足	普通	不満	無回答
①意見や要望の言いやすさ	20	0	0	2
②相談員からの声掛け、苦情への対応	19	1	0	2
③ご家族様との約束ごとの実行	20	0	0	2



不満とご意見頂いた方は内容を具体的にお聞かせ下さい

7.豊中あいわ苑のケアで良いと思われるところや改善が必要と思われるところがあれば教えてください。

・細かい所まで気を遣っていただいてると感じています。デイサービスも利用しているので情報の共有がされていて連携の良さを実感しています。面倒なこちらの要望にも対応していただいて感謝しています。
・こちらの要望に沿って対応いただいているので安心しています。
・いつも大変お世話になりありがとうございます。温かいケアのもと毎日安心して過ごす事ができております。
・いつも笑顔で接して下さいます。
・看護師さんが体の変化をよく見て下さっている。送迎の時にもスタッフさんから教えてもらえる。

8.その他ご意見があれば、ご自由にご記入下さい。

・いつもありがとうございます。
・ケアマネを通して希望日でショートステイを受け入れしていただけることが多く、本当にありがたいです。安心して毎月お願い出来ています。
・ベッドか棚など、どこかに入所者の名前があった方が面会に行ったときに分かりやすいかなと思いました。
・今後ともよろしくお願いします。