

リハビリの里たきざわ 顧客満足度アンケート集計

今回のアンケートは返信率が6割となります。

想定した返信率が50%と考えていたことから、想定よりも多くの声を頂くことができました。

アンケートの内容を踏まえ、改善できるところは社内にて改善していきたいと考えております。

【1. サービス全体への満足度】

項目	とても満足	満足	普通	やや不満	不満
サービス全体の印象	13	20	7	0	2
職員の対応・態度	15	22	7	2	1
施設の清潔さ・安全性	11	18	3	2	0
利用時間・送迎の利便性	14	22	9	1	0
プログラムの内容	8	26	5	1	0
食事の質・量	6	7	6	4	3
入浴サービス	12	13	14	1	0
個別対応(相談・要望など)	9	16	2	0	1
	25%	41%	15%	3%	2%

【2. 職員について】

職員の言葉使い・態度はいかがでしょうか？

とても良い	良い	普通	やや不満	不満
16	15	11	2	0
36%	34%	25%	5%	0%

苦手な職員などはいますか？

はい	いいえ
5	39
11%	89%

職員の対応で嬉しかったことがあれば教えてください

- ・毎回声がけして頂いてうれしいです。
- ・振替え利用に対応してくれること。スマートフォンの使用方法などにも相談に乗って頂けること。
- ・消毒スプレーする時片手しか使えないで、関さんのようにやってもらえると助かります。
- ・すべてに満足しています
- ・疲れた際に特別なところで休ませてくれるので、助かります。
- ・水分補給時、あらかじめ冷熱調整されること(服薬はぬるめなど)
- ・お昼寝時の寝起きサポート
- ・具合の悪いとき優しく声をかけて嬉しかったです。
- ・利用者の心境をよく理解して声をかけているように感じる。
- ・家族では気がつかない変化を見つけてくれるたくさんの目があるので有難い。
- ・個別の話でも聞いてくれる。
- ・わからないことを丁寧に教えて頂いている
- ・転倒しそうになったところを助けて頂きました。

職員の対応で不快な点などがあれば教えてください

- ・会社の問題の愚痴を利用者に話す。
- ・優秀なスタッフは皆辞めたので、だいぶ会社に問題がありそう。
- ・言葉使いが少し乱暴に聞こえる人が居る。聞いていて不快に感じるときがある。
- ・不可解な行動をとる職員がいるように感じる。(匂いを嗅いでいるような行為)
- ・礼儀がなっていない
- ・対応が冷たく感じる人が居る
- ・命令口調で言われること
- ・車椅子を持ち帰られたこと(名前があったのに確認をしなかったのでしょうか？いくら働いている日数が少ないとは言え確認はするべき)

【3.個別機能訓練について】

運動プログラムには満足していますか？

とても良い	良い	普通	やや不満	不満
5	16	10	2	0
11%	36%	23%	5%	0%

ご自身の目標や、行いたい運動などがあれば教えてください

- ・自由時間に自分で行きたいところを選べて自由に出来ることが大変良いと思います。
- ・ラジオ体操を丁寧に指導してほしい
- ・現在のままで満足です。
- ・下肢のリハビリはもちろんですが、指や上肢のリハビリを3回に1回位、集中的にやってもらいたいです。
- ・ウォーターベットとても良いと思って利用しています。職員の誘導で楽しく利用できています。
- ・テレビ体操も5分間で気持ちよく参加しています。
- ・もっと歩けるようになりたい。もっと話せるようになりたい。
- ・身体が楽に動けることが出来ればと思います。
- ・下肢の筋力低下予防。

【4.食事・入浴について】

食事の味や量はいかがですか？

とても良い	良い	普通	やや不満	不満
4	6	16	2	2
9%	14%	36%	5%	5%

ご要望・ご意見等あれば教えてください

- ・メニューによって内容量に違いがありすぎる気がします。
- ・加工物→たまに揚げ物・焼き物がほしい。+お漬物もたまに
- ・やや多いと感じるそうですが、残すのはもったいないので頑張って食べています。
- ・おいしいです。
- ・味噌汁の内容がいつも同じですね。
- ・量的には少なくていいです。手の込んだ物を食べたいわけではないのですが、もっと違うおかずも食べてみたい。
- ・美味しい。
- ・日に3度家族のために食事を作っていますが、週2回の昼食は何もせず配膳されます。
- ・今日は何かなど心待ちに頂いています。お弁当の日の食事を楽しみにしています。
- ・今のままでいいです。
- ・カレー(レトルトでも可)などの家庭的なメニューもあったらなお良い
- ・全体的に美味しい。メニューがワンパターン

入浴サービスについてのご意見

とても良い	良い	普通	やや不満	不満
9	13	1	1	0
20%	30%	2%	2%	0%

ご要望・ご意見等あれば教えてください

- ・お風呂の介助スタッフは大変なのでいろいろな面で優遇した方がいいと思う。
- ・自分の入浴の順番は早いほうのできれいですが、自分の後に入る人はきれいなのか少し気になります。
- ・今のままでいいです。
- ・もう少しあつかなびっくりのないお風呂にしてほしい
- ・新味に対応してもらっています。

【5. ご意見・ご要望】

- その他の内容で改善してほしいことや、気になる点があれば自由にご記入ください
- ・ゲームの回数を増やしてほしいそうです。
 - ・急な振替え等や送迎時の順番などに対応して頂き感謝します。
 - ・プログラムを熟させるだけで補助につかない。
 - ・塗り絵などを取り入れてほしい。
 - ・利用者にとってただ1日を過ごすだけの利用ではないはず。職員には潤滑油になって頂き利用者間の交流につなげてほしい
 - ・フロア・利用環境の改善。(施設が老朽化でしてきているので抜本的な移転整備を期待)
 - ・通所を進めて下さった介護支援専門員に感謝しています。
 - ・運動プログラムの順番をわかりやすくしてほしい。
 - ・朝の送迎時に遅れてくる分は、あまり気にならないが予定時間より早く来ると対応できないこともある。

今後も利用したいと思いますか？

はい	いいえ	わからない
29	0	1
66%	0%	2%

【6. ご家族の声(任意)】

ご家族からのご意見やご要望があればご記入ください

- ・車椅子の件はその後気をつけてもらっているのでいいのですが、電話の対応が気になりました。出来れば中と外をわけていたので届けてほしかったです。(翌日利用日ではなかったので特に)
- ・いつも丁寧に対応して頂き安心してお願いできます。
- ・行事などのお楽しみの回数が増えると嬉しいそうです。
- ・腰痛はずっとあると思っていますがリハビリの里たきざわは私にとって心の安らぐ場所です。
- ・いつも気の利いた品物をいただきありがとうございます。
- ・いつもお世話になっております。食事以外は満足しているようです。今後もよろしくお願いいいたします。
- ・やさしく接していただきありがとうございます。
- ・どういうお昼を食べているのか不明なので出来れば献立表があると助かるかも。
- ・リハビリだけでなく体調面も気にかけて下さりありがとうございます。
- ・ゲームの時間が楽しみのようです
- ・利用日を楽しみにしているようです。
- ・自宅ではできないようなゲームを楽しみたいようです。
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。これからも宜しくお願いいいたします。
- ・昨年度は土曜日の利用は、介護度の低い方とのことで、土日の活動量が減り、月曜にはぐったりしていましたが、今年度から土曜日も受け入れてください、本人もとても喜んでいます。経営面寺院配置等大変だと思いますが、このまま土曜の受け入れを継続していただきたいです。いつも本当にお世話になり感謝しております。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。職員さんの顔と名前が一致しないので、顔写真と氏名、一言を書いたものを作成していただき、壁に貼るまたは利用者に配布していただくなどのご検討お願いできればと思います。駐車場の利用でご迷惑をおかけしますが、ご相談させていただきながら利用したいと思います。(雨の日や冬場等)