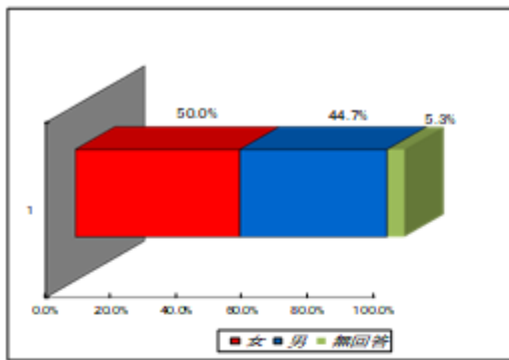


II アンケート結果

利用者の性別、年齢について

1) 性別

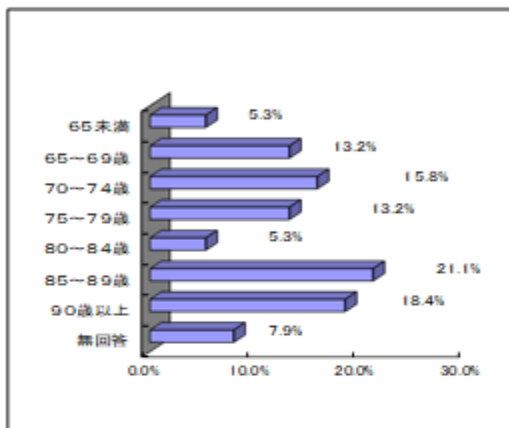


2021年度 <訪問リハビリ> サービス内容アンケート結果の報告

アンケート実施におきましては、皆様のご協力をいただきまして誠にありがとうございます。集計結果をご報告いたしますので、ご覧ください。また結果につきましては、今後の運営に生かしてまいりますので、今後ともよろしくお願い致します。

アンケート実施期間
R3.10.4~R3.10.30
対象・回答者 (回答率)
25名/28名 (89.3%)

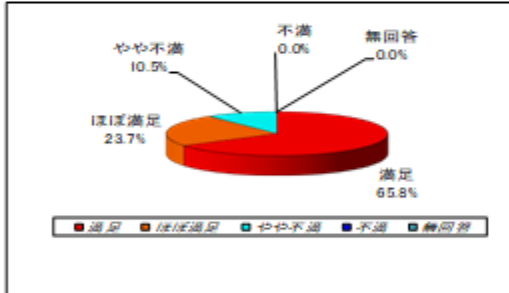
2) 年齢



区分	回答者数(人)	割合
女	19	50.0%
男	17	44.7%
無回答	2	5.3%
計	38	100.0%

区分	回答者数(人)	割合
65未満	2	5.3%
65~69歳	5	13.2%
70~74歳	6	15.8%
75~79歳	5	13.2%
80~84歳	2	5.3%
85~89歳	8	21.1%
90歳以上	7	18.4%
無回答	3	7.9%
計	38	100.0%

1. 当事業所の全体のサービス満足度について

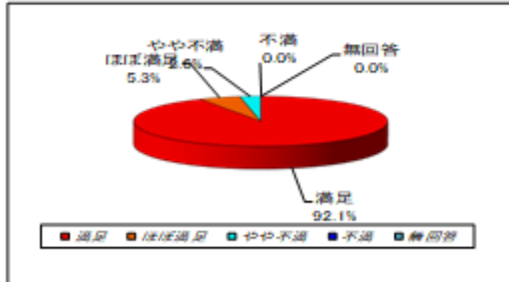


区分	回答者数(人)	割合
満足	25	65.8%
ほぼ満足	9	23.7%
やや不満	4	10.5%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	38	100.0%

「満足、ほぼ満足」が全体の89.2%を占めることにより、顧客満足度の基準を満たしている。

2. 職員の対応について

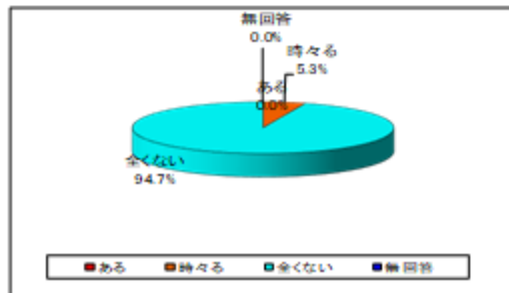
Q1. 職員はいつも時間に遅れず来ていますか？



区分	回答者数(人)	割合
満足	35	92.1%
ほぼ満足	2	5.3%
やや不満	1	2.6%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	38	100.0%

「満足、ほぼ満足」が全体の97.3%を占めることにより、顧客満足度の基準を満たしている。

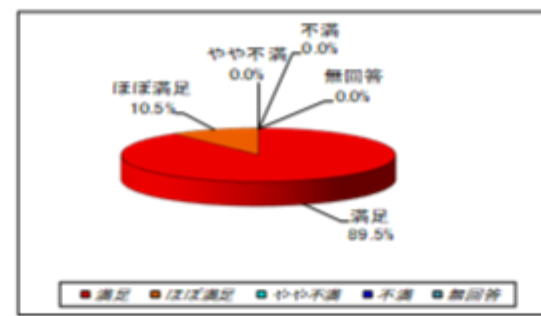
Q2. 職員の言葉使いで、嫌な思いをしたことがありますか？



区分	回答者数(人)	割合
ある	0	0.0%
時々	2	5.3%
全くない	36	94.7%
無回答	0	0.0%
計	38	100.0%

「全くない」が全体の94.6%を占めることにより、顧客満足度の基準を満たしている。

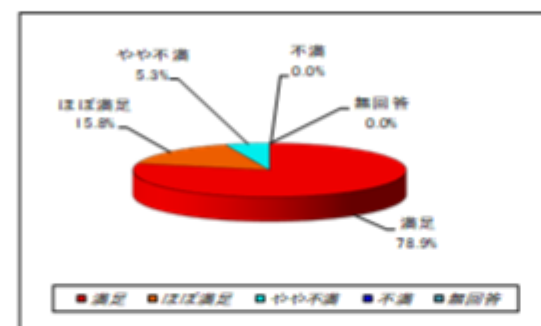
Q3. 職員は、私や家族の話を親身になって聞いてくれますか？



区分	回答者数(人)	割合
満足	34	89.5%
ほぼ満足	4	10.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	38	100.0%

「満足、ほぼ満足」が全体の100%を占めることにより、顧客満足度の基準を満たしている。

Q4. 職員は、清潔感のある服装で来ていますか？

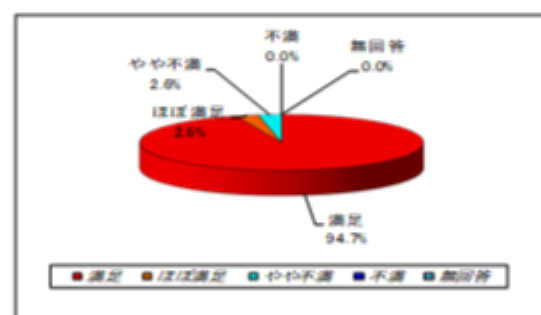


区分	回答者数(人)	割合
満足	30	78.9%
ほぼ満足	6	15.8%
やや不満	2	5.3%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	38	100.0%

「満足、ほぼ満足」が全体の97.3%を占めることにより、顧客満足度の基準を満たしている。

3. リハビリについて

Q1. リハビリは家での生活に役立っていますか？



区分	回答者数(人)	割合
満足	30	78.9%
ほぼ満足	6	15.8%
やや不満	2	5.3%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	38	100.0%

「満足、ほぼ満足」が全体の94.6%を占めることにより、顧客満足度の基準を満たしている。

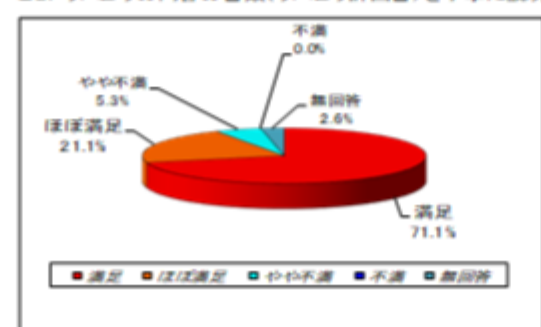
Q2. リハビリの内容は、(私の)希望とあっていますか？



区分	回答者数(人)	割合
満足	24	63.2%
ほぼ満足	12	31.6%
やや不満	2	5.3%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	38	100.0%

「満足、ほぼ満足」が全体の94.6%を占めることにより、顧客満足度の基準を満たしている。

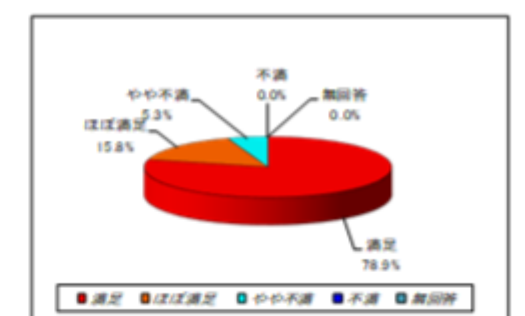
Q3. リハビリの内容の書類(リハビリ計画書)を丁寧に説明してくれましたか？



区分	回答者数(人)	割合
満足	27	71.1%
ほぼ満足	8	21.1%
やや不満	2	5.3%
不満	0	0.0%
無回答	1	2.6%
計	38	100.0%

「満足、ほぼ満足」が全体の91.9%を占めることにより、顧客満足度の基準を満たしている。

Q4. 職員に自分の意見や要望を気軽に言うことができますか？



区分	回答者数(人)	割合
満足	30	78.9%
ほぼ満足	6	15.8%
やや不満	2	5.3%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	38	100.0%

「満足、ほぼ満足」が全体の94.6%を占めることにより、顧客満足度の基準を満たしている。

Q5. 今の事業所なら、家族や友人に安心して紹介できますか？



区分	回答者数(人)	割合
できる	37	97.4%
あまりできない	0	0.0%
できない	1	2.6%
無回答	0	0.0%
計	38	100.0%

「満足、ほぼ満足」が全体の97.3%を占めることにより、顧客満足度の基準を満たしている。

Ⅳ. アンケートにおける意見、要望等 (訪問リハビリ)

皆さまのご意見ありがとうございました。よりよい施設づくりに役立てます。

以下、Qが皆さまのご意見、Aがそのご回答となっております。

I. 全体のサービス満足度の質問に関して

- Q. 利用者の立場でさめ通やかなリハビリをしてくれる
本人の「やや不満」は無理な要望なので仕方がない。家族としてはさらに良くしたいので「ほぼ満足」とした
誠意をもってリハビリをしてもらっている。
請求明細書の内容がわかりにくい
当方の意見や話を聞いてもらえない。
事業所の職員教育が徹底している。
要望に合ったサービスを受けている
1対1なので何でも相談しやすい
回復が目に見えてわかり、調子が悪い場合もすぐに対応してくれる。
しっかり指導してもらい、夜添って次に生かしている
とても誠実で優しい方だと感じている
納得で、病状変化に合わせてくれる
- A. 請求明細書の様式変更は電帳のため、わかりにくい点は事務にてご説明させていただきますのでご連絡ください。
利用者様の意向を確認しながら、最適なリハビリを提供できるように努めて参ります。

II. 職員の対応についての質問に関して

- Q. さめ通やかな対応をしてくれる
きちんとしていて気持ちがいい
本人の話し相手にもなってもらっている
本人に合わせてもらっている
いろいろなアドバイスを受けることができる
思いやりをもって明るく対応してくれる
- A. ご利用者様・ご家族様ともに安心して生活が送れるように、真摯に対応させていただきます。

III. リハビリについての質問に関して

- Q. 個別で丁寧な対応をしてくれる
いつもお話を聞かせてくれる
本人は効果がないと思っているようですが、家族としては大いにある。
体をさすってほしい。話だけならなくてもいい。
リハビリをすることで現状維持ができています。
本人の不自由なところを計画的に集まりリハビリをしている。
リハビリをすることで元気ももらっている。
わかりやすいリハビリ
南東北のリハビリは素晴らしいので、他の病院にも指導してほしい。
参行も以前より安定してきています。
自主練習も実施前より効果が出ている
- A. 頂き誠に、自主練習も始め、わかりやすく効果的なリハビリを提供できるように頑張ります。