

利用者様満足度調査

1.利用者様アンケート調査概況

1)実施期間

令和5年7月1日～7月31日まで

2)実施結果

利用者数 88名

アンケート配布数

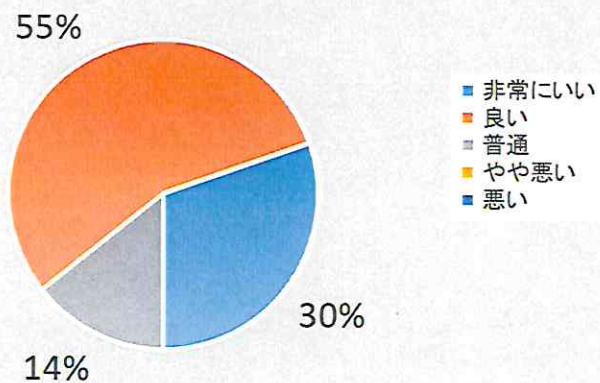
アンケート回収枚数 51部

1.スタッフの接遇に関して

(1)スタッフの言葉使いはいいかですか。

非常にいい	良い	普通	やや悪い	悪い
17	31	8		

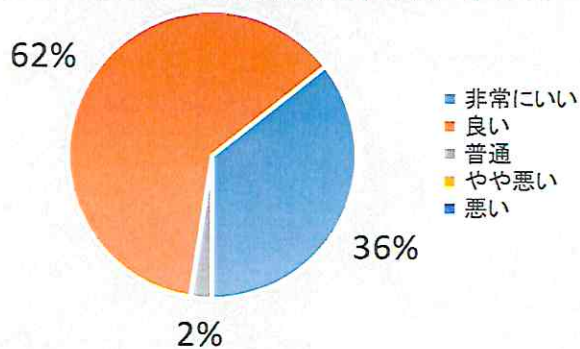
スタッフの言葉使いはいいかですか。



(2)スタッフの介護は適切ですか

非常にいい	良い	普通	やや悪い	悪い
15	26	1		

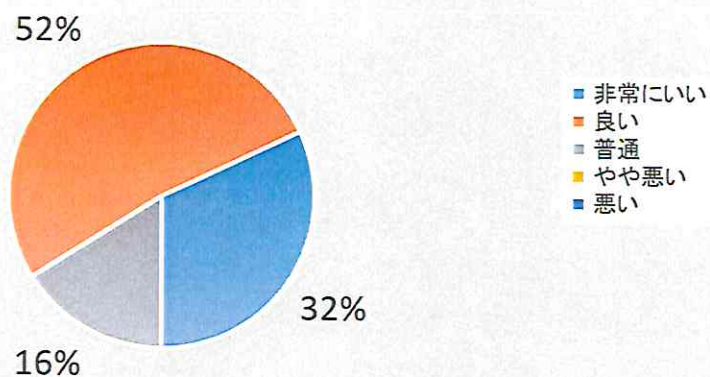
スタッフの介護は適切ですか



(3) スタッフの勤務態度や身だしなみはいかがですか。

非常にいい	良い	普通	やや悪い	悪い
16	26	8		

スタッフの勤務態度や身だしなみはいかがですか

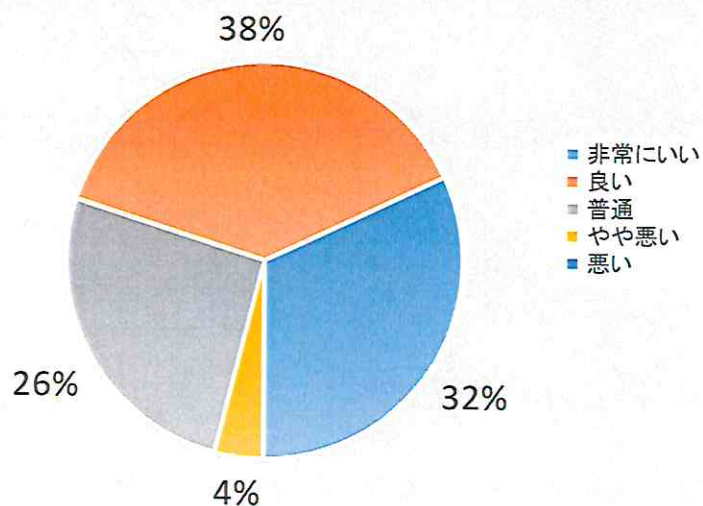


2.施設の雰囲気はいかがですか。

(1) 施設の雰囲気はいかがですか。

非常にいい	良い	普通	やや悪い	悪い
16	19	13	2	

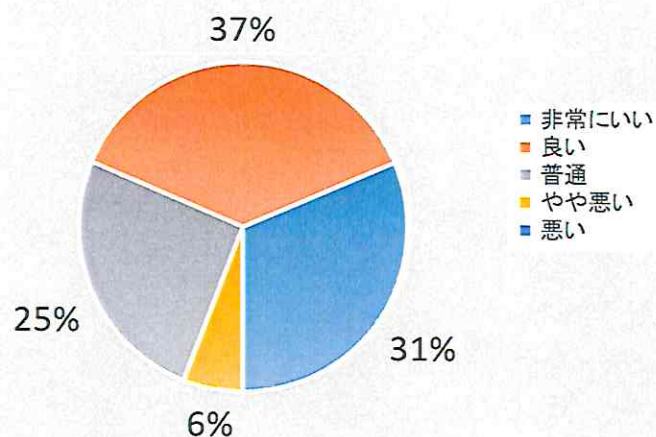
施設の雰囲気はいかがですか



(2)施設の設備に関していかがですか。

非常にいい	良い	普通	やや悪い	悪い
16	19	13	3	

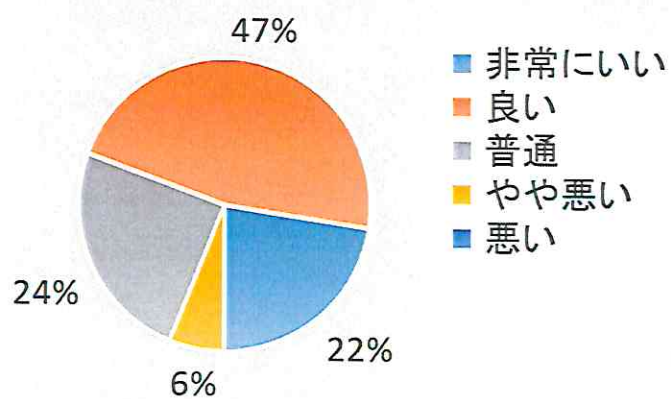
施設の設備に関していかがですか



(3)施設内は清潔ですか。

非常にいい	良い	普通	やや悪い	悪い
11	23	12	3	

施設内は清潔ですか

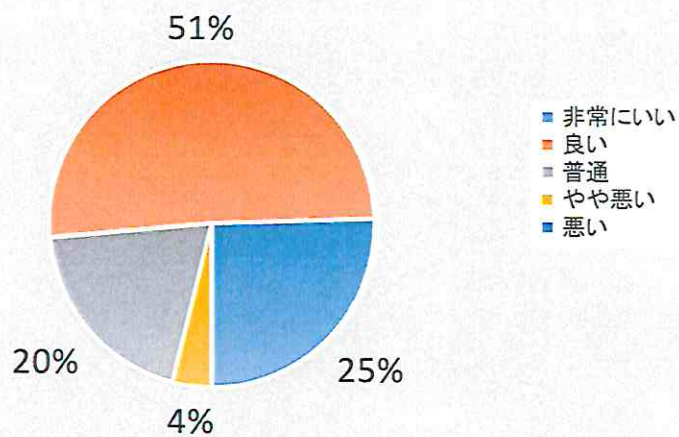


3.リハビリ内容に関して。

(1)リハビリ全般について内容はいかがですか。

非常にいい	良い	普通	やや悪い	悪い
13	26	10	2	

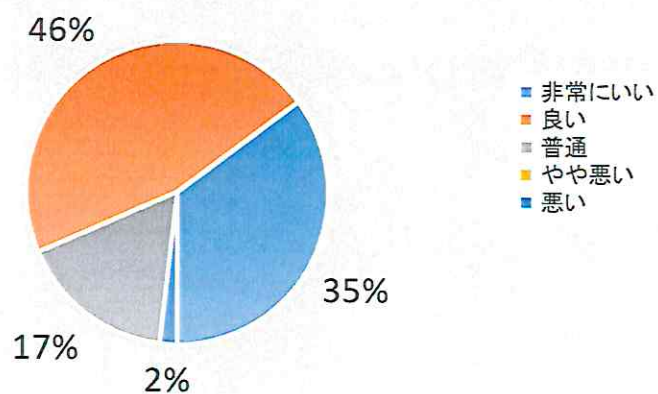
リハビリ全般について内容はいかがですか



(2)個別のリハビリ内容はいかがですか。

非常にいい	良い	普通	やや悪い	悪い
19	25	9		1

個別リハビリの内容はいかがですか

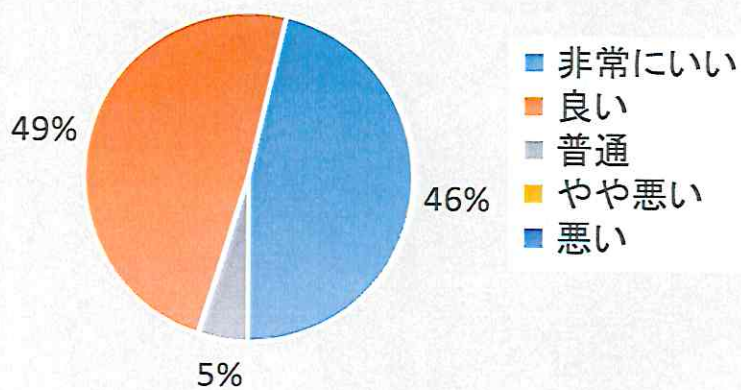


4.入浴に関して

(1)入浴方法や入浴介助などはいかがですか。

非常にいい	良い	普通	やや悪い	悪い
19	20	2		

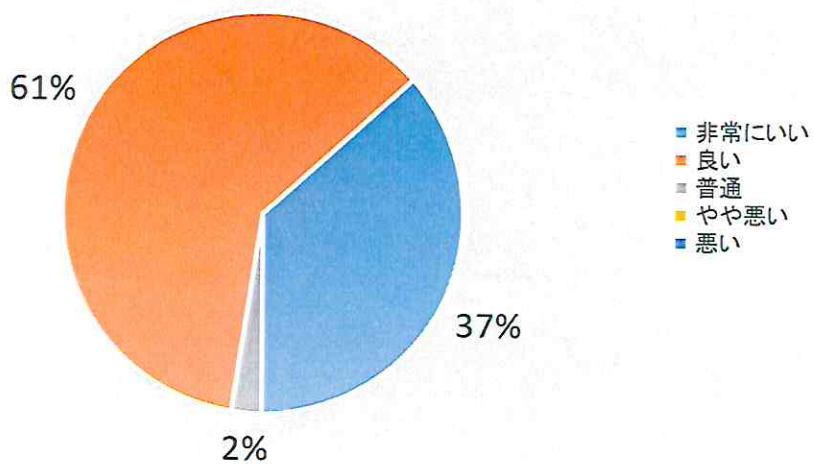
入浴方法や介助などはいかがですか



(2)着替えの介助なども含めて職員の対応はいかがですか。

非常にいい	良い	普通	やや悪い	悪い
15	25	1		

着替えの介助も含めて職員の対応はいかがですか

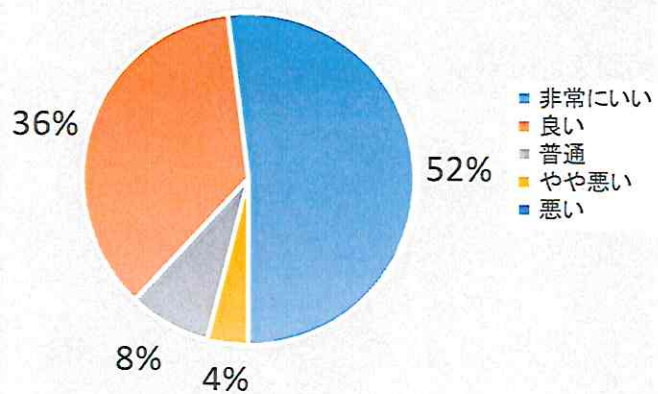


5.送迎に関して

(1)送迎時の介助はいかがですか。

非常にいい	良い	普通	やや悪い	悪い
26	18	4	2	

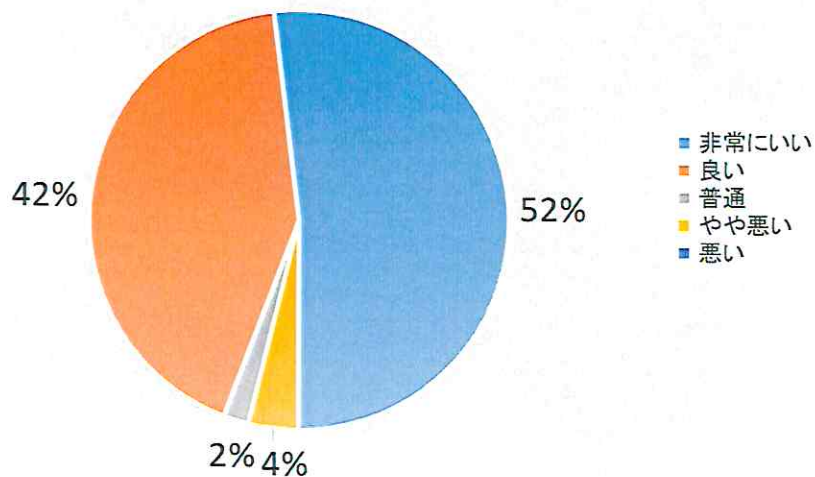
送迎時の介助はいかがですか



(2)送迎時の職員の挨拶など接遇はいかがですか。

非常にいい	良い	普通	やや悪い	悪い
27	22	1	2	

送迎時の職員の挨拶など接遇はいかがですか

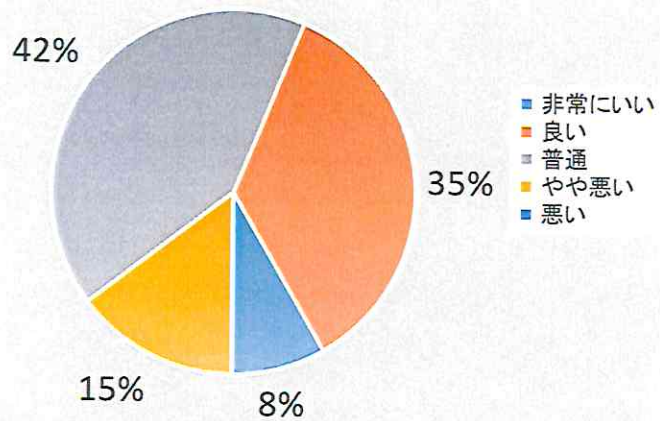


6.食事について

(1)おかずの量や味付けはいかがですか。

非常にいい	良い	普通	やや悪い	悪い
4	17	20	7	

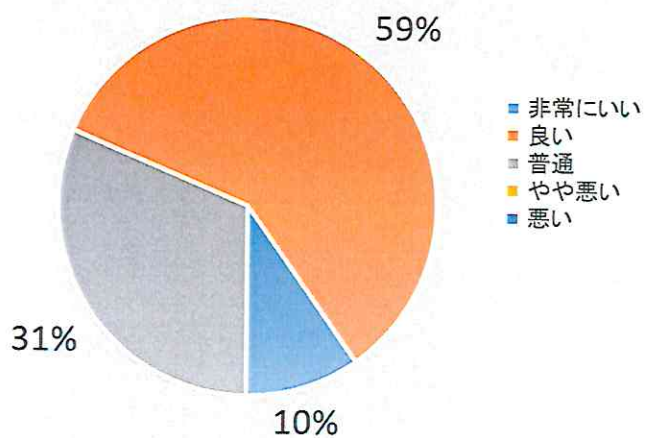
おかずの量や味付けはいかがですか



(2)ご飯の硬さや量はいかがですか。

非常にいい	良い	普通	やや悪い	悪い
5	30	16		

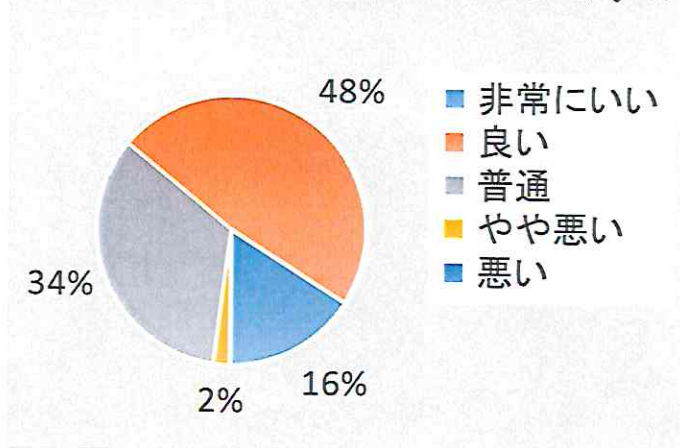
ご飯の硬さや量はいかがですか



(3) 汁物の味付けや量はいかがですか。

非常にいい	良い	普通	やや悪い	悪い
8	24	17	1	

汁物の味付けや量はいかがですか



何かお気づきの点がございましたらご記入ください

(接遇)

- ・皆さんに声かけて良いと思います。
- ・いつも明るく挨拶してもらって家族も安心しています。
- ・利用者の数とレベルのせいかスタッフ全体に余裕がないように見える。
- ・動きにくい人や声の出にくい人が取り残されているように感じる。
- ・利用者によって対応が違うように感じるスタッフがいる

(施設)

- ・午後からのトイレが汚い・清掃除菌をしてほしい
- ・椅子や歩行器で歩きづらく、狭く感じる時がある
- ・物療の順番などに関して言ったもの勝ちなのか?と思う時がある

(食事)

- ・みそ汁の具を増やしてほしい
- ・味噌汁の具が野菜が入り味もよく大変おいしくいただいております。
- ・値段の割におかずがイマイチな時がある

(リハビリ)

- ・人によってリハビリ時間が違う
- ・リハビリ時間は決まっているのか
- ・運動の機械やマイクロを一人で連続して行う利用者があるのでスタッフから声をかけてほしい

(送迎)

- ・雨風の日も丁寧に対応してもらって感謝している
- ・いつも笑顔でいて気持ちが良い

回答数:51

7月に実施したアンケートのご協力ありがとうございました。

今回皆様から頂いた回答をまとめましたのでご覧ください。

(接遇)

・利用者の数とレベルのせいかスタッフ全体に余裕がないように見える。動きにくい人や声の出にくい人が取り残されているように感じる。

→職員に指導を行い、その日の利用者様の状態など職員間での連絡を徹底し、長時間座っている利用者様がいらっしゃらないように配慮させていただきたいと思います。

・利用者によって対応が違うように感じるスタッフがいる。

→声掛けなどの接遇に関してはスタッフ全員に指導や配慮を行っていくように注意していきたいと思います。

(施設)

・午後からのトイレが汚い。清掃除菌をしてほしい。

→昼食前にスタッフがリハビリ機械やベッド、トイレなどを消毒・清掃していますが、それ以外のタイミングでもスタッフがチェックする時間を設定し清潔維持を行います。万が一汚染に気づかれた場合はスタッフまでお伝えいただければと思います。

・椅子や歩行器で歩きづらく、狭く感じる時がある

→対策としてテーブルやリハビリ機械の配置換えを行いました。通りづらいなどの意見がありましたらスタッフまでお伝えいただければと思います。

・物療の順番などに関して言ったもの勝ちなのか？と思う時がある

→スタッフ間で順番の把握が伝達出来ておらず順番が前後することがありご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。ホワイトボードに名前を記載し順番の整理を行っていますが、今後は皆様に不平等がないように今後も一層注意していきます。

(リハビリ)

・人によってリハビリ時間が違う

・リハビリ時間は決まっているのか

→基本的には皆様15分程度を目安に行っておりますが、当日の利用者様の状態によって変化することもありますのでその際はご了承ください。人によって差が出ないようにスタッフ間で注意していきたいと思っています。

・運動の機械やマイクロを一人で連続して行う利用者がいるのでスタッフから声をかけてほしい。

→ニューステップ、マイクロにも予約用のボードを用意しました。また、連続で行っていた際は職員の方から声掛けを行っていききたいと思います。