

令和5年度

顧客満足度調査 集計結果レポート



藪下脳神経外科・内科 介護事業所

令和6年3月18日 発行

7 ごあいさつ

この度は藪下介護事業所の顧客満足度調査にご協力いただき誠にありがとうございました。皆様のご意見の集計が完了いたしましたので報告させていただきます。

今回も主に当事業所に足りていない部分や、改善すべき所を調査する内容のアンケートとなっております。そのため、お褒めいただいたお言葉に関しましては、回答を省略させていただいております。予めご了承ください。

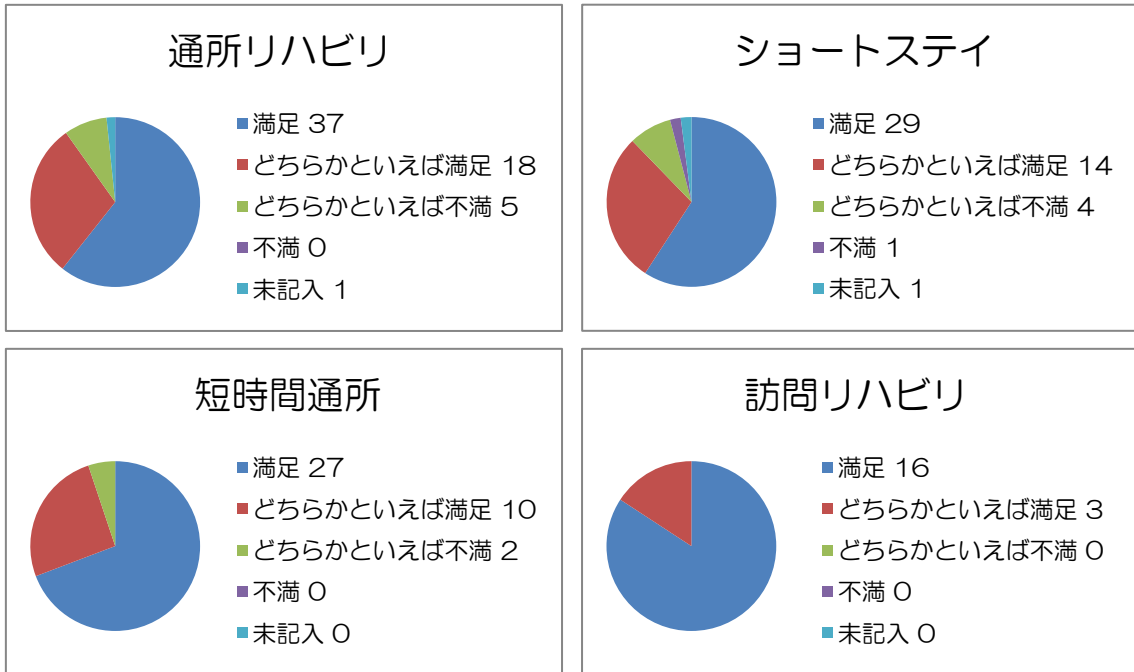


7 集計数

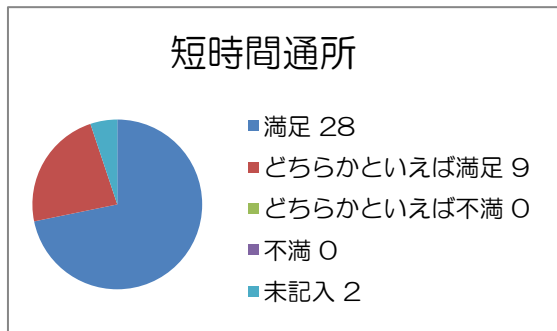
	配布人数	回収率
通所リハビリ	69名	88% (61名)
ショートステイ	55名	89% (49名)
短時間通所	41名	95% (39名)
訪問リハビリ	19名	100% (19名)
合計	184名	91% (168名)

(集計期間 令和5年11月1日～12月10日)

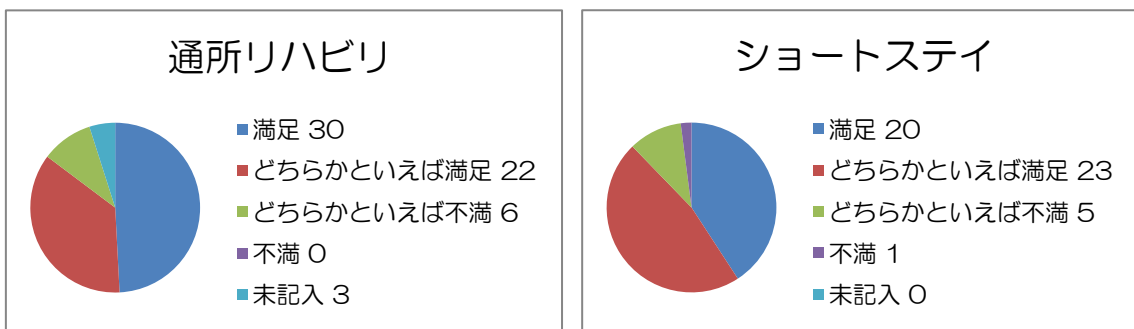
7 調査 1 リハビリについて満足されていますか？



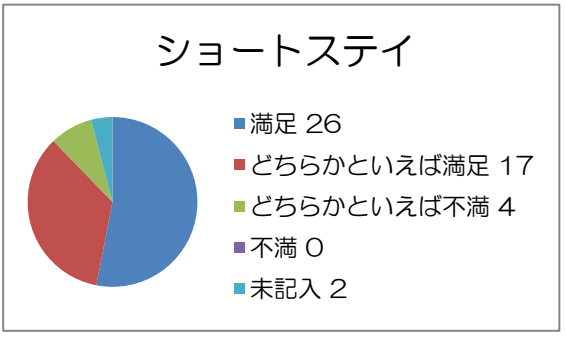
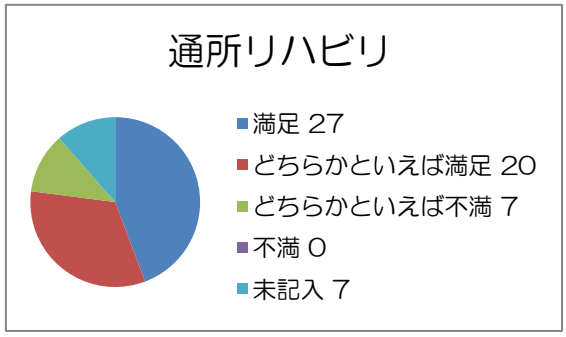
7 調査 2 マシントレーニングについては満足されていますか？



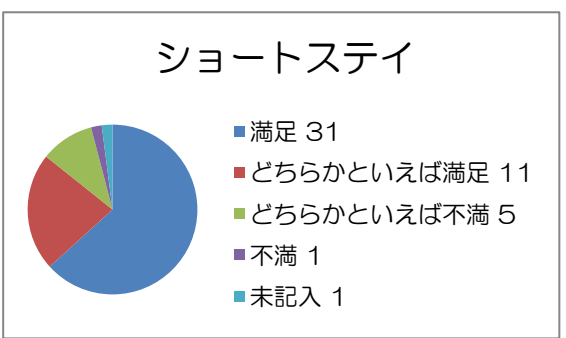
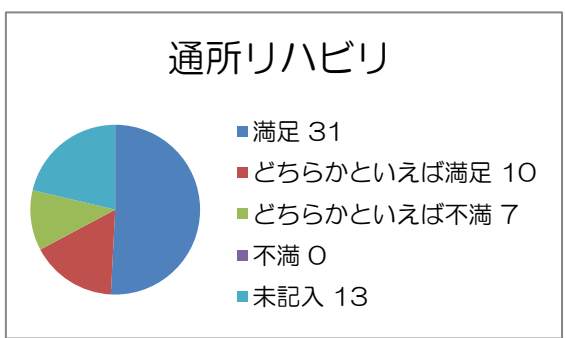
7 調査 3 レクリエーションについては満足されていますか？



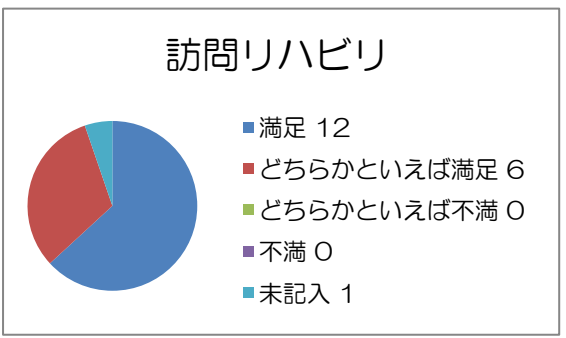
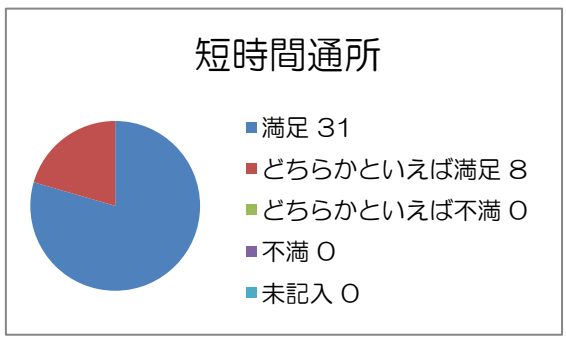
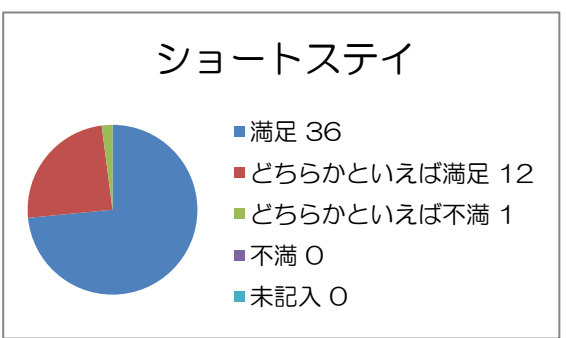
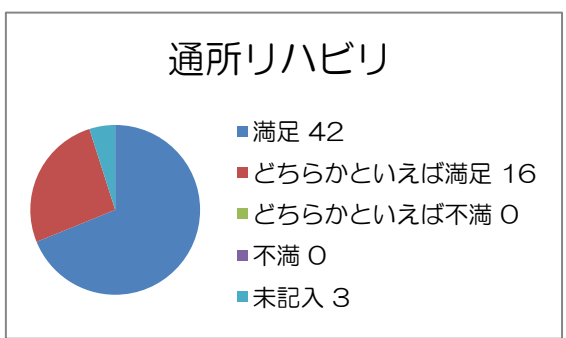
7 調査 4 自由時間について満足されていますか？



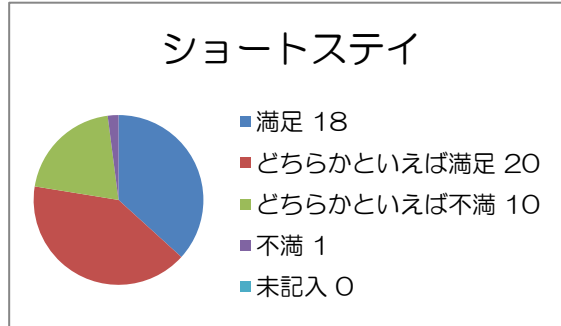
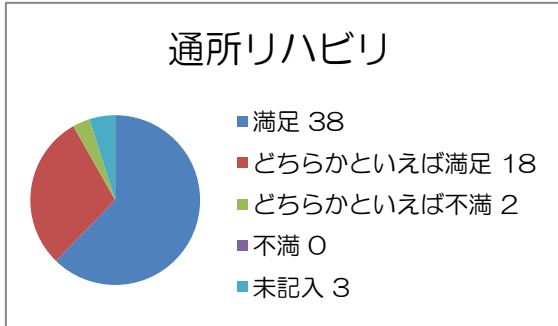
7 調査 5 入浴について満足されていますか？



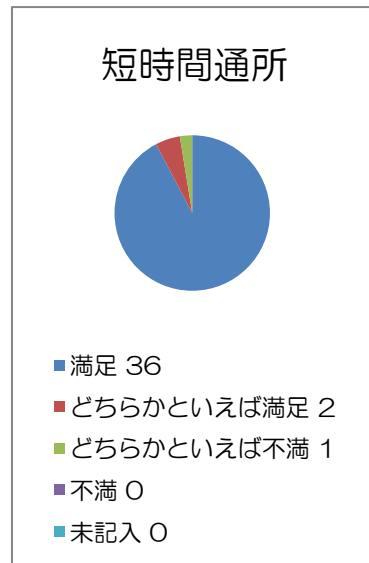
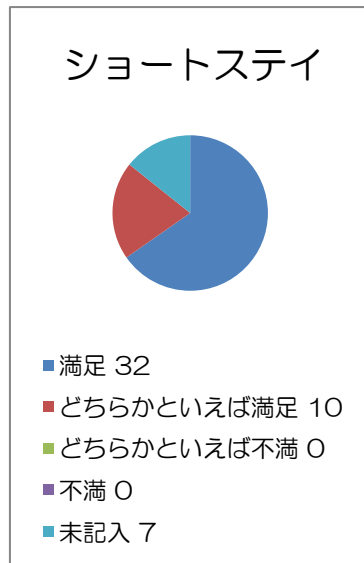
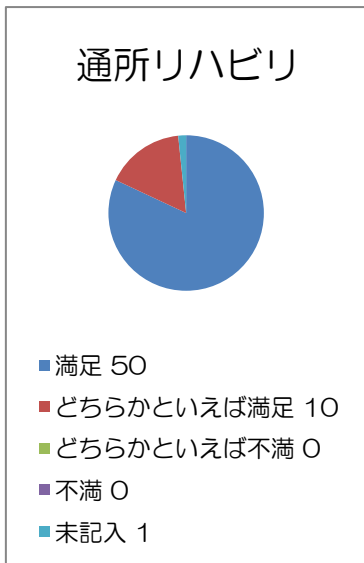
7 調査 6 健康チェックの内容は満足されていますか？



7 調査7 食事の味付けや量に満足していますか？



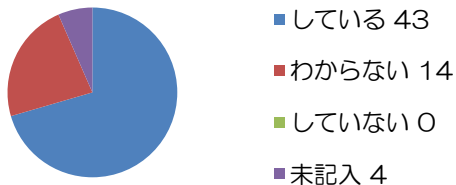
7 調査8 送迎の対応については満足していますか？



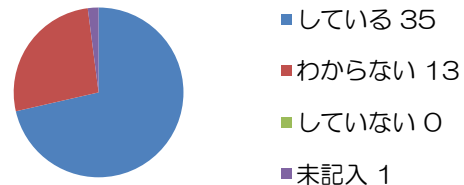
7 調査 9

職員はご利用者のプライバシーに
配慮はしていますか？

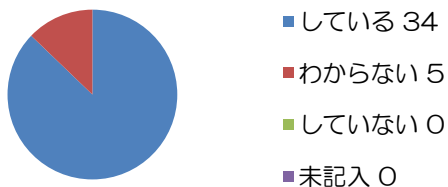
通所リハビリ



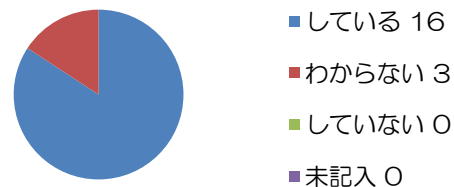
ショートステイ



短時間通所



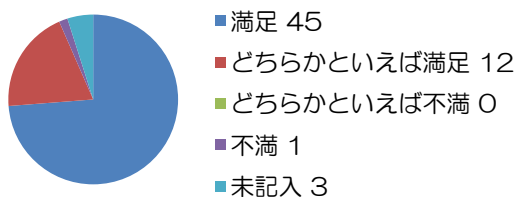
訪問リハビリ



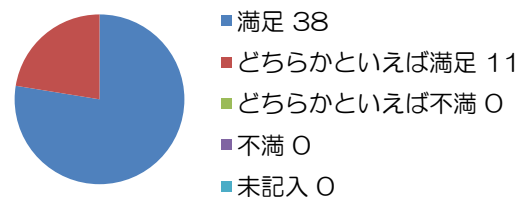
7 調査 10

職員の言葉遣いや態度は適切ですか？

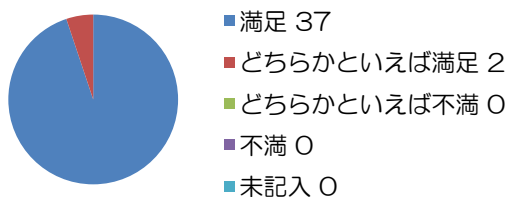
通所リハビリ



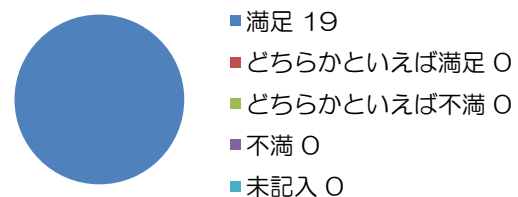
ショートステイ



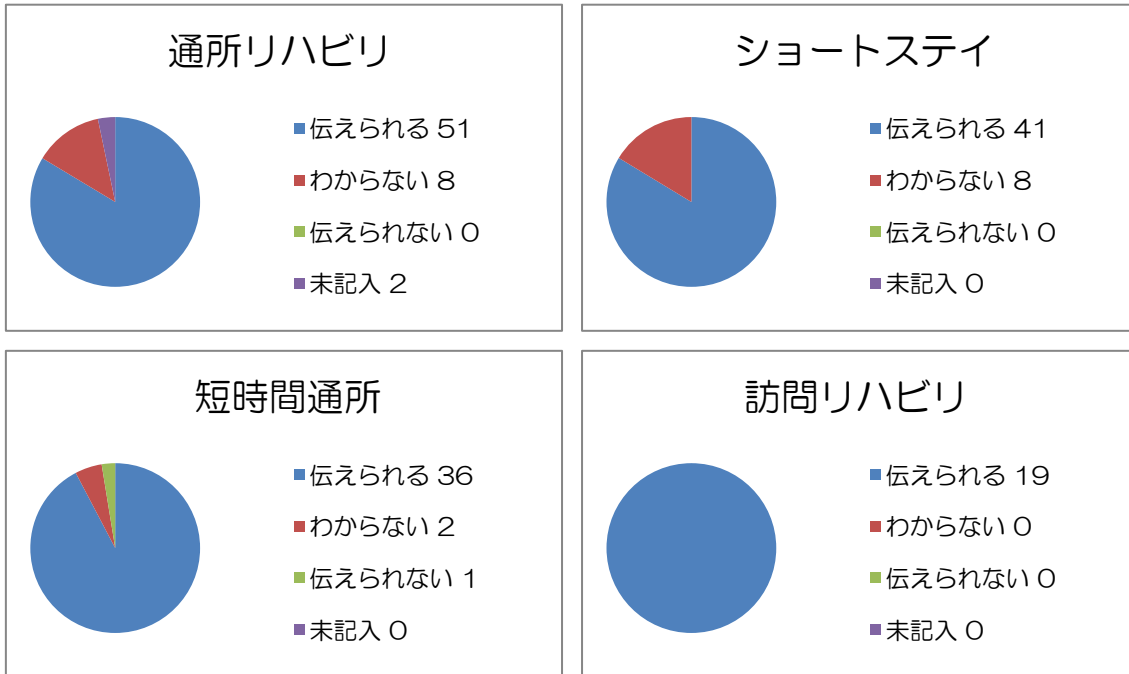
短時間通所



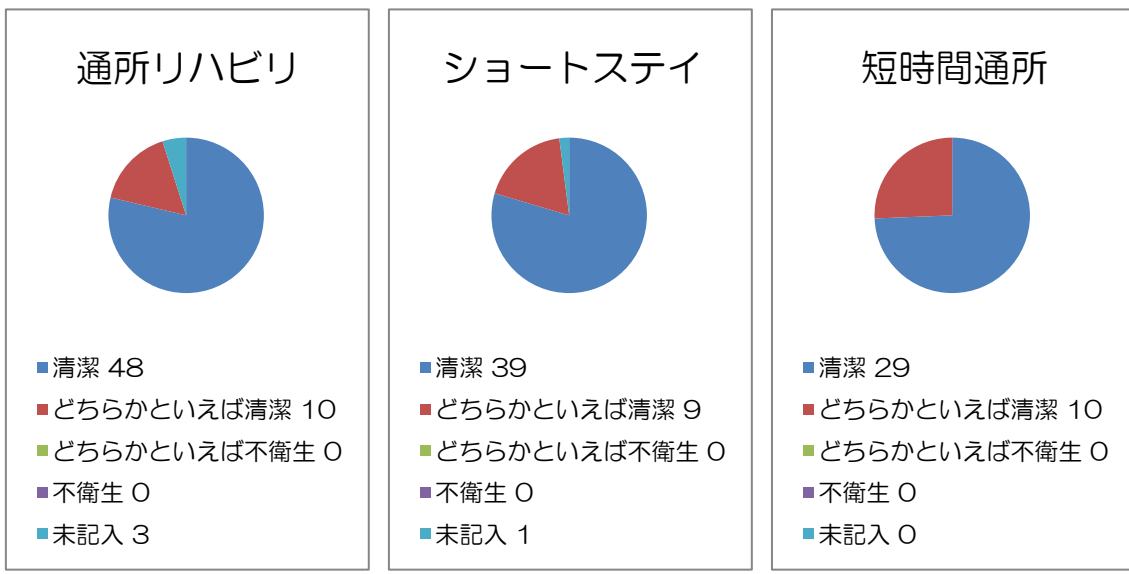
訪問リハビリ



7 調査 11 職員に気軽に要望を伝えられますか？



7 調査 12 施設内の清潔さは保たれていますか？



7

ご意見・ご要望に対する回答

（通所リハ）「 リハビリ痛む場所に直接触れて欲しい。遠慮があるのか遠まわしになる 」

お身体の痛みでつらい思いをされている事とお察しします。基本的にはご利用者様の症状に合わせ、リハビリを実施させていただいております。気になるところや重点的に除痛を希望される場所がございましたら、お気軽に理学療法士にお伝えください。

（通所リハ）「 リハビリの時は、こちらからお願いしますので、声かけは止めて欲しいです。体調の事もあるので 」

リハビリに対してのご要望と受け取りました。リハビリ参加に関しては体調を考慮した上で行っていく所存です。ただし業務の遂行上の都合でリハビリの参加確認だけはさせていただく事になると思います。このたびのご意見に全面的に沿えるわけではありませんが、ご協力いただけると幸いです。

（通所リハ）「 休み時間に、廊下を 2 回位歩みたいですが。時間は自分で作り、進みたいです 」

歩行状態の向上に意欲がおりと存じます。集団体操・レクリエーション終了後の14時15分から15時過ぎまでを自由時間として設けております。ただ、転倒等の危険もございますので、歩行練習の際はスタッフにお声掛けいただくとありがたいです。

（通所リハ）「 看護師に高圧的な言葉を浴びせられたことが有り、大変傷ついたことが有りました。もう少し言葉使いに配慮してほしいと思います 」

ご利用者様への配慮に欠けた発言があった事を、まずはお詫び申し上げます。看護師のみならずスタッフ全員にも、言葉遣いを始め、礼儀・礼節を弁えるよう改めて注意・指導を行い、今後はこのような事がないようにいたします。

（通所リハ）「 レクリエーションの曜日と自分の通所日があわないことが多く残念 」

ご期待に沿えず申し訳ございません。可能な範囲になります。一年間を通してレクリエーションがまんべんなく、どの曜日にも実施できるよう、検討してまいります。

(通所リハ)「レクリエーションを増やして欲しい」

(通所リハ)「勉強になる様な事をして欲しい」

(通所リハ)「時間、人数等で無理なのはわかっていますが、麻雀が出来ればいいですね」

(通所リハ)「みんなで童謡でも合唱してはどうでしょうか？」

貴重なご意見ありがとうございます。皆様の声を参考にし、楽しんでいただけるレクリエーションを図れるよう努めてまいります。

(通所リハ)「そとへ行きたい」

(通所リハ)「コロナの為、屋外行事がほとんどありませんでした。屋外での行事（お花見など）行って下さい」

外出機会が制限されたままになっている事で、ご不満があるかと存じます。現在新型コロナウイルス感染症対策として、外出のイベントを中止させていただいておりますが、今後は感染症のまん延状況を考慮し、再開の目途が立ち次第、ご報告させていただきますので、今しばらくお待ちください。

(通所リハ)「入浴はゆっくりと入りたい」

ゆったりと快適な入浴を提供できず申し訳ございません。多くのご利用者様が利用されるため、湯舟ではおよそ5分を目途にお声掛けさせていただいております。また、長湯による湯あたりや体調不良も考慮しての時間設定であることもご了承くださいませようお願いいたします。

(通所リハ)「我が家の主人は入浴を拒否するようなので、入浴が出来るように、もっと言ってほしいです」

入浴予定のご利用者様には必ずお声掛けさせていただいておりますが、ご期待に沿えない結果があることに申し訳なく思っています。

今後も入浴していただけるよう、引き続き頻回のお声掛けをさせていただく所存ですが、体調不良等による入浴中止の場合も考えられますことを予めご了承ください。

(通所リハ)「食事の量を増やしてほしい（白いご飯の量）」

食事量に対してのご意見ありがとうございます。ご利用者様の健康維持に適した栄養摂取ができる範囲内であれば、主食の提供量を調整させていただくことは可能ですので、遠慮なく職員にご相談ください。

(通所リハ)「いつも出して頂いているお茶ですが、できれば熱い方が良いです」

ご意見ありがとうございます。熱いお茶をご希望の場合は、お茶を入れなおしますのでお気軽にお申し付けください。

(通所リハ)「食後にマスクを付け忘れて、話す人が少し気になります」

見守り不足が原因の一端である事と存じます。ご迷惑をおかけして申し訳ございません。見守りの強化を図る所存ではありますが、ご指摘のような事が今後も見受けられるようであれば、お手数ですが職員にお伝えください。

(通所リハ)「人の噂をいつまでも仰っています。自分におきかえてみる事は！」

不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後同じようなことがないように注意します。今後ご指摘のようなことがあれば、お手数ですが職員にお伝えください。

(ショート)「リハビリの時間が短い」

(ショート)「リハビリは、もっと長くしてほしい」

満足なりハビリの提供ができない事に大変心苦しく思っております。現在、1日20分のリハビリとなっておりますが、これは制度上、保険適用内でのリハビリ時間であり、延長はできないものとなっております。ただし、ショートステイでは、「強化リハビリ」として1日60分のリハビリを行うことも可能ですが、このリハビリに関しては保険適用外となるため、別途料金が必要となっております。詳しくは職員までお問合せください。

(ショート)「職員さんが忙しいのはわかっているが、コールした時になかなか来られない時『お待たせしました』の一言があるとほっとする」

配慮不足があり大変申し訳ございませんでした。また当職員の業務へのご理解にありがとうございます。このような少しの気配りが疎かにならないよう、各職員にも注意・指導をおこなってまいります。

(ショート)「もっと歌をかけてほしい」

スタッフまでお気軽にお声掛けください。

体操に偏らず、歌も楽しんでいただけるよう、対応させていただきます。

(ショート)「他利用者のマスクをきっちり着用させてほしい」

施設来訪者様にはマスク着用をお願いしておりますが、認知症状によりマスク着用のご理解が困難な方や、呼吸器疾患等によるマスク着用により状態の悪化を招く可能性がある方もおられます事を、予めご理解いただきたいと思います。なお、マスクの着用をされていない方を見かけられた際は、お手数ですが職員に申しつけてください。

(ショート)「食事が不満」

(ショート)「食事の味付けが合わない」

(ショート)「食事量が多い」

食事について様々なご意見・ご感想をいただいております。お気づきの点がございましたら、都度職員にお伝えいただきたいと思います。内容によっては即時に解決が図れるものもございます。また当所では食事の見守りや介助に携わる介護職員と職員とを交えた給食会議を定期的に行って、いただいたご指摘等の解決ができるよう努めておりますので、今後とも忌憚なき意見をいただきたいと思います。と存じます。

(ショート)「入浴時間が短い」

ゆったりと快適な入浴を提供できず申し訳ございません。多くのご利用者様が利用されるため、湯舟ではおよそ5分を目途にお声掛けさせていただいております。

また、長湯による湯あたりや体調不良も考慮しての時間設定であることもご了承くださいますようお願いいたします。

(ショート)「通路、室内の床面清掃」

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。

毎日、清掃を行ってはおりますが、不十分な部分がございましたら、ご指摘くださいませ、都度、対応させていただきます。

(ショート)「時間通りに帰らせて欲しい」

アクシデントの発生等、ご自宅への到着時間が大幅に遅れる際は、ご本人様への説明、ご自宅への電話連絡をさせていただきます。

なお、お伝えしている到着時間の約10分前後の誤差につきましては交通事情等の理由もございますので、ご容赦いただけますと幸いです。

(ショート)「預けている鍵を早くもらいたい」

貴重品につきましては紛失防止の観点より、帰宅日の午後まで事務所金庫内での保管とさせていただきます。ご不安もおありかと存じますが、ご協力のほどよろしく申し上げます。

(ショート)「歯をなんとかしてほしい」

歯に関しての不自由を感じておられると存じます。当事業所では提携しております歯科診療所の往診を受けていただくことも可能となっております。具体的な症状を伝えていただければ診療の迅速化にもつながりますので、遠慮なくご相談ください。

(ショート)「外出がしたい」

昨年5月にコロナウイルス感染症が5類に分類されてから、少しずつコロナ以前に行っていた行事等の取り組みも再開しております。外出行事につきましても回数を増やしていく予定となっておりますので、ご期待ください。

(ショート)「外に行くのではなく出来るだけここでお世話になりたいと願っております。よろしくお願い致します」

ありがとうございます！こういったお言葉をいただくと、大変励みになります。

今後も当事業所を利用したいと思っていただけるよう職員一同精進してまいります。

(ショート)「他者ともっと交流をもちたい」

利用者様同士のコミュニケーションの場を十分に提供できずに心苦しい思いです。今後は交流の機会取りやすい環境の整備に努めたいと思います。他の利用者様とコミュニケーションが図れる場を設ける事や、職員が仲介に入る事も可能ですので、お気軽にお声掛け職員まで申しつけてください。

(ショート)「調理実習したいなあ〜」

利用者様参加型のクッキングをコロナウイルス感染症の5類移行後より再開しております。今年中に、コロナ以前同様、月一回の実施ができるよう努めてまいりますので、ご期待ください。

(短時間通所)「消毒をペーパーで行ってるが、効果が出るか？点検してみる必要あり。週1回でも点検結果を公表してみたらどうか」

消毒効果に対してご不安をかけております。

現状おこなっている消毒方法に関しましては、厚生労働省の指針に基づいた方法である事。また、コロナウイルスの蔓延が始まってから数年経った現在において、クラスター化することなく経過している事を踏まえると、点検・検査をせずとも十分な結果が発揮できていると考えております。

ご意見に関しましては、今後の対策案の一つとして受け取らせていただきます。

(短時間通所)「リハビリについて。腰のヘルニアが少し悪くなって、足が上がりにくくなってきたので、時間を少し長くしてほしいです。」

(短時間通所)「リハビリの時間を多くして欲しいです」

(短時間通所)「今の時点では1日ですので日数を増やしていただけたら嬉しいです」

ヘルニア進行による日常生活へのご不便をお察しします。

リハビリ時間においてはご期待に添いたい所ではございますが、制度上での設定時間となりますので限られた時間内での施行となります。あしからずご了承ください。

また、リハビリ時間ではなく日数に関しましては、要介護状態区分により変わりますので、日数の追加については都度スタッフにご質問いただきたいと思います。

(短時間通所)「介護所内での庭散歩」

(短時間通所)「腰、太もも、足、ふくらはぎ、もんでくれるのか、お聞きしたいと思います(ベットの上です)」

ご要望に応じてのリハビリを基本的にさせていただいておりますが、リハビリの時間制限上で優先的におこなわれるものもございます。その中でマッサージや屋外歩行等の時間が割愛されてしまうといった状況も考えられますので、ご了承ください。

(短時間通所)「カラオケ大会を催す」

(短時間通所)「短時間通所リハビリテーションにも「カラオケ」の道を開いてほしい」

(短時間通所)「楽しい事業所となるべく、川柳をあつめる(お茶の〇〇にならって)」

カラオケのご希望をいくつかいただいております。

当サービスの欠点の一つとして、エンターテインメント性やレクリエーション要素が低い事を感じております。ただ、その理由としては一時間のサービスという制約があり、その中で現状以上のサービス追加は実質不可能な状況です。ご期待に応えられない点は真に心苦しいところではありますが、どうかご理解いただけますと幸いです。

川柳については他利用者様の意見もいただいた上で、ご要望が多いようであれば善処していきたい所存です。

7 おわりに

頂戴したご意見については、記入していただいた部署毎に対策を検討し、回答させていただきます。頂戴したご意見に対して満足のいただけない回答もあるかと思いますが、ご理解いただければ幸いです。

皆様からの貴重なご意見・ご要望をしっかりと受け止め、今以上に満足のできるサービスが提供できますよう、職員一丸となって取り組んでまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。

菟下介護事業所 職員一同