

令和6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7年3月1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。

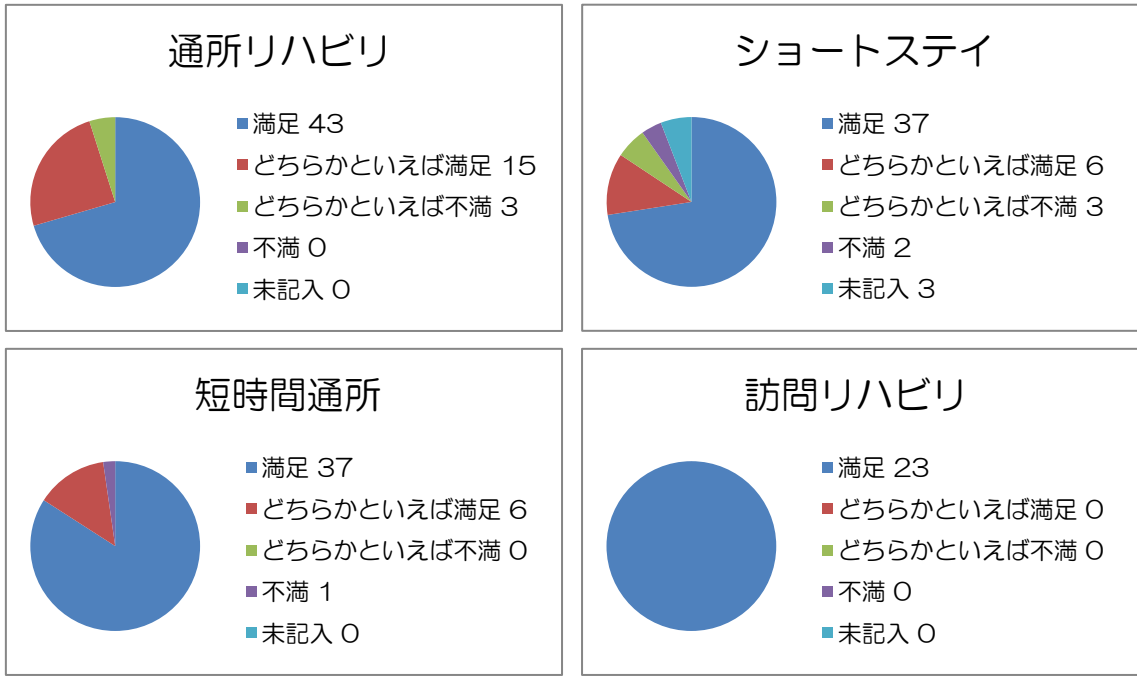


## 7 集計数

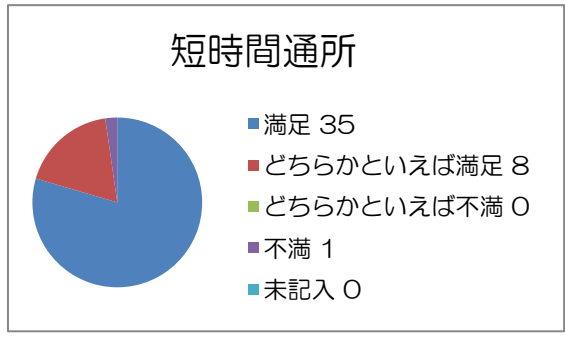
	配布人数	回収率
通所リハビリ	67名	91% (61名)
ショートステイ	55名	92% (51名)
短時間通所	45名	97% (44名)
訪問リハビリ	23名	100% (23名)
合計	190名	94% (179名)

(集計期間 令和6年11月1日～12月21日)

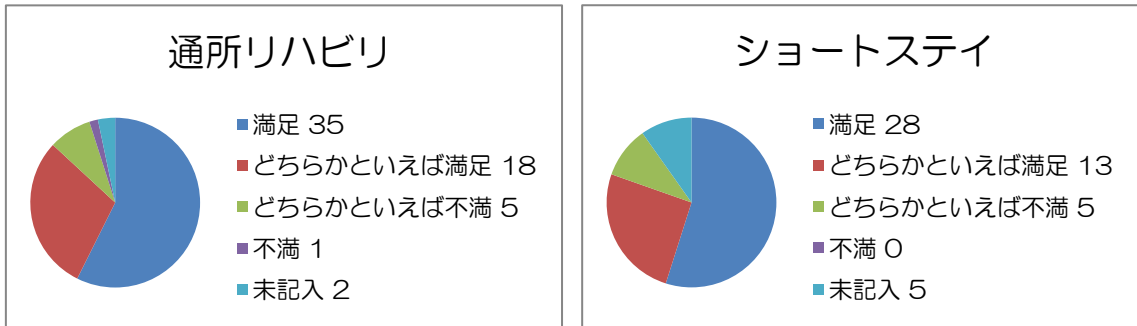
## 7 調査 1 リハビリについて満足されていますか？



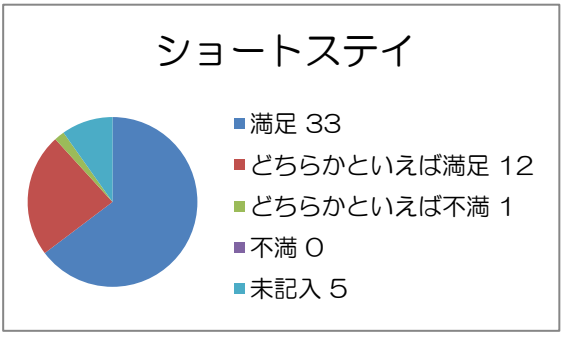
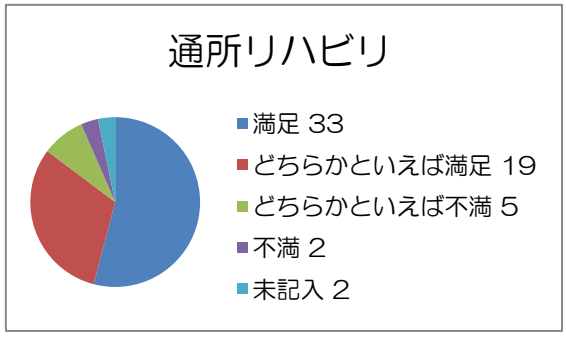
## 7 調査 2 マシントレーニングについては満足されていますか？



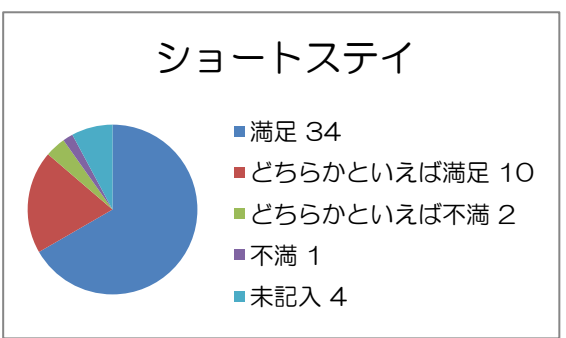
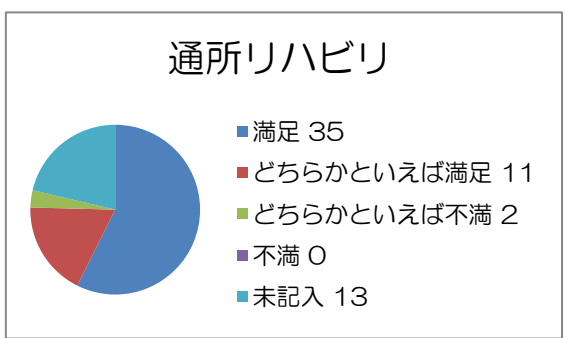
## 7 調査 3 レクリエーションについては満足されていますか？



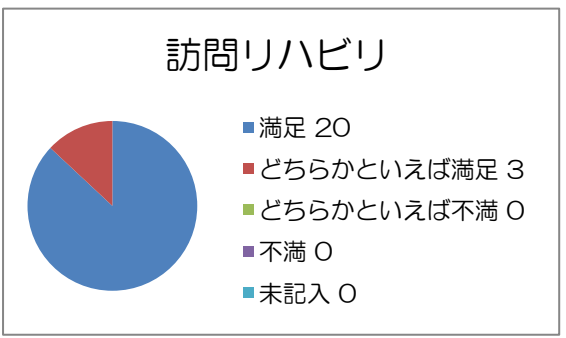
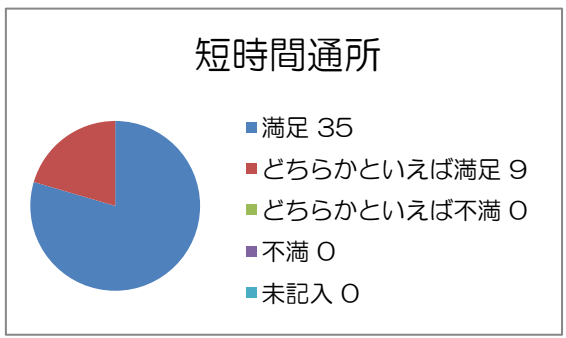
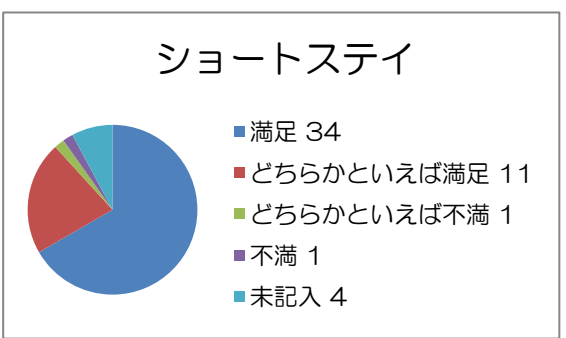
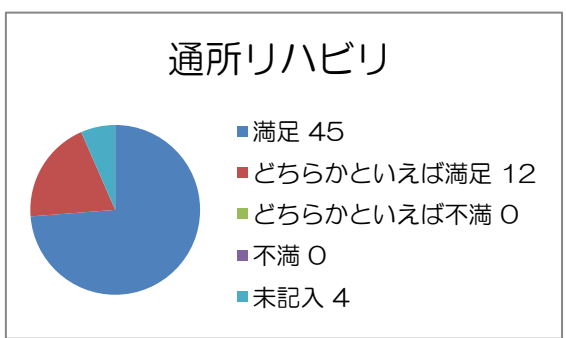
## 7 調査 4 自由時間について満足されていますか？



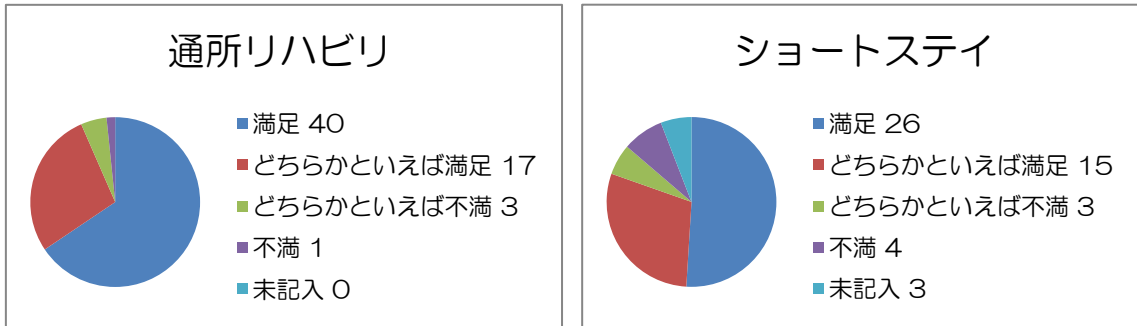
## 7 調査 5 入浴について満足されていますか？



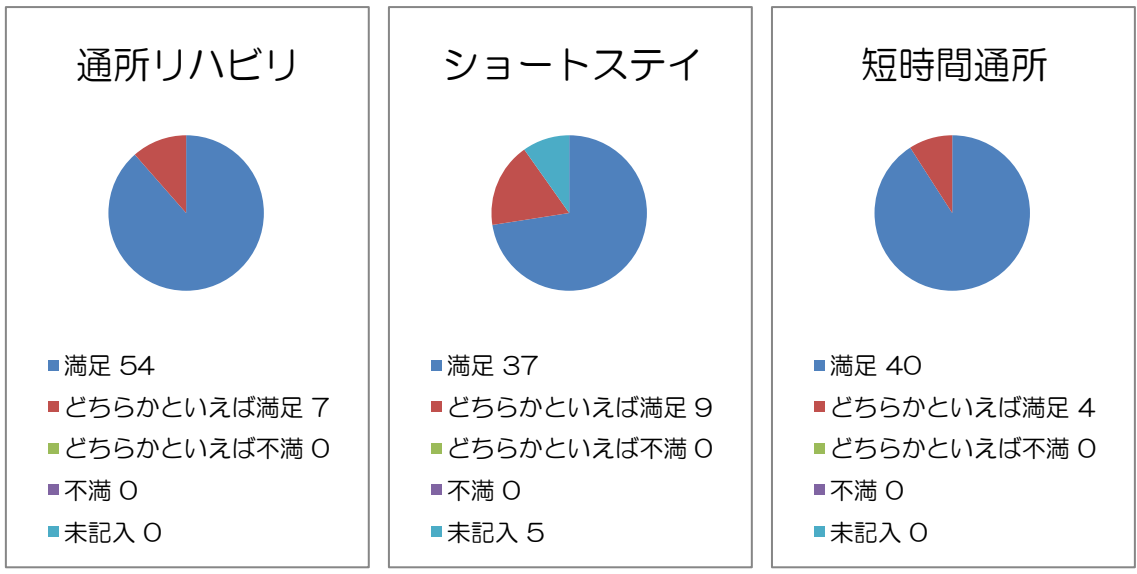
## 7 調査 6 健康チェックの内容は満足されていますか？



## 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？

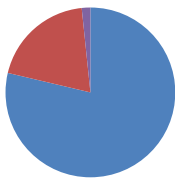


# 7

## 調査 9

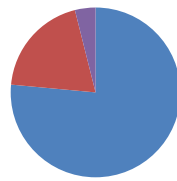
職員はご利用者のプライバシーに配慮はしていますか？

### 通所リハビリ



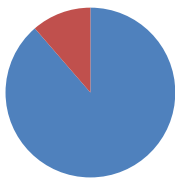
- している 48
- わからない 12
- していない 0
- 未記入 1

### ショートステイ



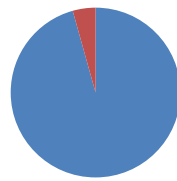
- している 39
- わからない 10
- していない 0
- 未記入 2

### 短時間通所



- している 39
- わからない 5
- していない 0
- 未記入 0

### 訪問リハビリ

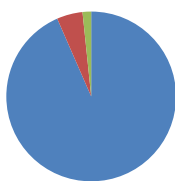


- している 22
- わからない 1
- していない 0
- 未記入 0

# 7

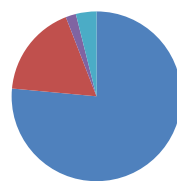
## 調査 10 職員の言葉遣いや態度は適切ですか？

### 通所リハビリ



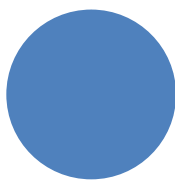
- 満足 57
- どちらかといえば満足 3
- どちらかといえば不満 1
- 不満 0
- 未記入 0

### ショートステイ



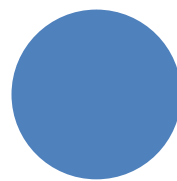
- 満足 39
- どちらかといえば満足 9
- どちらかといえば不満 0
- 不満 1
- 未記入 2

### 短時間通所



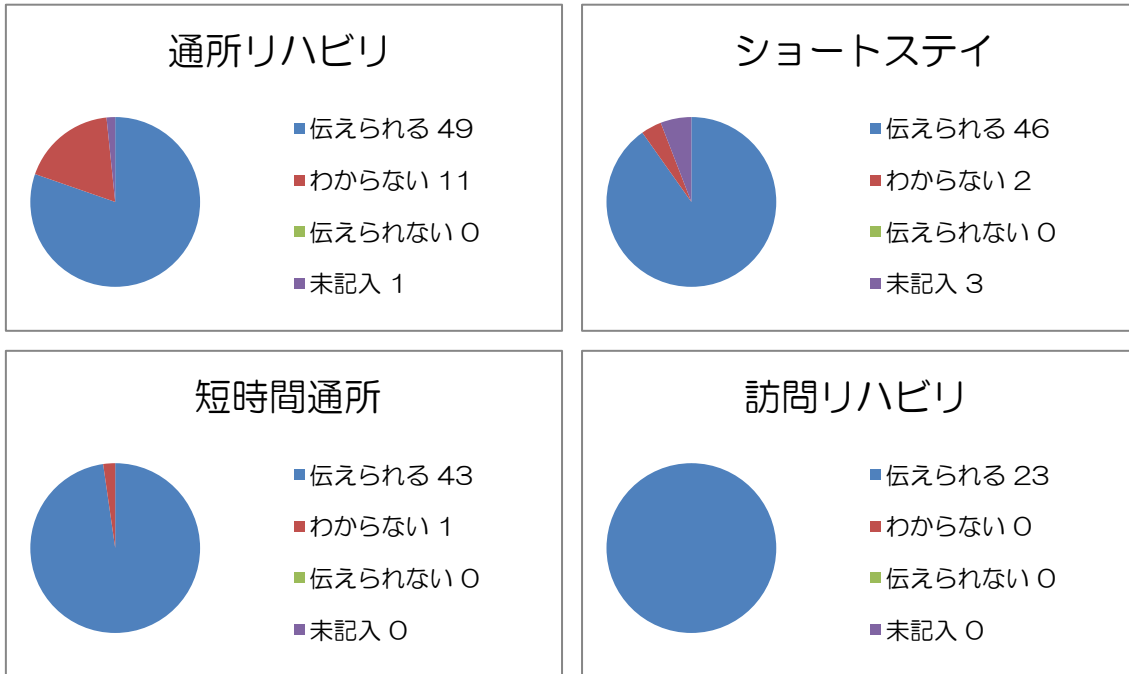
- 満足 44
- どちらかといえば満足 0
- どちらかといえば不満 0
- 不満 0
- 未記入 0

### 訪問リハビリ

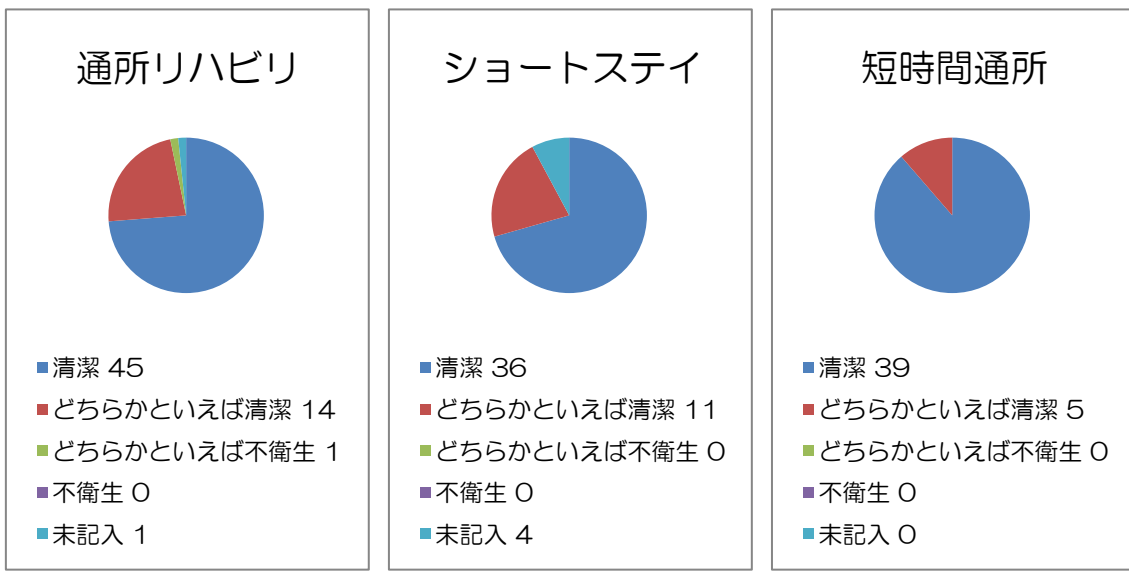


- 満足 23
- どちらかといえば満足 0
- どちらかといえば不満 0
- 不満 0
- 未記入 0

## 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)「リハビリ他運動等色々利用させてもらってるけど午前中がなくて午後には片寄っていると疲れるので分散して出来るとありがたいです。午後は体操もあるので…」

運動関連のサービスが一時に集中する事で、疲労の蓄積に繋がってしまっているようですね。当方の配慮不足をまずはお詫び申し上げます。できる限りのご配慮をさせていただくつもりではありますが、他のご利用者様との兼ね合いによりご希望のタイミングでお声掛けできないこともあります。その際にご理解、ご協力をいただくと幸いです。

(通所リハ)「リハビリの時間 20 分より少ない時もありますがリハビリ前後も時間に含まれますか？」

(通所リハ)「リハビリの内容については、今以上望むのは制度の中で無理があることは承知しているつもりですが、その時間は 6 時間半のうち 20 分… 効果の上がるリハビリを目ざす為には少々短いと思います。」

(通所リハ)「リハビリについて、もう少し長時間あれば良いと思います。」

リハビリの実施時間についてご満足のいかないものとなってしまう、大変心苦しく思っております。リハビリの実施時間についてはベッド上以外の廊下や平行棒内の歩行練習、屋外歩行訓練も含めて、現在一人当たり 20 分前後とさせてもらっております。なお、20 分前後という時間設定は原則として、サービス利用時間内に理学療法士が全利用者様のリハビリを完遂可能な時間として設定させてもらっています。当方の都合ではございますが、ご理解賜りたいと存じます。

(通所リハ)「上半身を使う運動、指の運動、頭の運動等が主ですので足の運動もやってほしい。」

ご意見ありがとうございます。なるべく体操では上肢、下肢、手指等まんべんなく行うように努めてまいります。もしも体操に関する具体的なご要望がございましたら、スタッフまでご相談いただければと思います。

(通所リハ)「リハビリやレクはもう少し増やして下さい。」

(通所リハ)「体操やお話等をもう少し多くして下さい。」

ご意見ありがとうございます。各サービスの時間が満足いただけるものとなっていないようで、心苦しい限りです。現状の時間以上の確保ができるように、一度スタッフ間でも話を持ってみたいと思います。

**(通所リハ)「レクリエーション、参加したいものがない。」**

ご期待に沿えず申し訳ございません。皆さまの声を参考にレクリエーションの内容を再検討したいと思っておりますので、行いたいレクリエーションがございましたら、スタッフまでお申し付けいただきたいと思います。

**(通所リハ)「自由時間について、退屈しているようです。」**

余暇時間の解消がうまくいかないようで申し訳ございません。自由時間には皆さまが興味を持っていただける事を提供できるよう、スタッフ間で話し合いを行っておりますが、ご期待に沿えない結果となってしまっております。皆さまの声を参考に検討してまいりますので、ご意見いただければと思います。

**(通所リハ)「今回のドライブのような、戸外での活動を、増やしてほしいです。」**

承知いたしました。今後も皆様の声を参考に、戸外で楽しんでいただける企画を増やしたいと思っております。

**(通所リハ)「入浴の時間が少し短い。」**

多くのご利用者様が利用されるため、浴槽ではおよそ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もあります。各々方で満足のいく入浴時間は多様であると思っておりますが、ご理解いただけますと幸いです。

**(通所リハ)「食事の量が少ない、食べるのが楽しみなので…。」**

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。遠慮なくスタッフにご相談ください。

**(通所リハ)「理髪日をもう少し増やしてほしいです。」**

理髪師、美容師は他施設にも訪問しております。その都合にあわせて理髪日程を調整しておりますので、ご容赦のほどよろしくお願いいたします。

(通所リハ)「送迎に関して最初は不満、職員からの申し出のこと、送迎後の対応に關すること信頼できなかった。その前後から知っていた藪下先生本人になるべく送迎してほしいと頼んだ所、了解してもらった。先生は信頼している。今の所、どちらかといえば満足に近いです。」

送迎に関して至らない点があり、まことに申し訳ございませんでした。

原則として、送迎も含めた当事業所におけるサービス全般について、職員の直接のご指名はご遠慮いただいております。ただし当方が安全性等を考慮して、専属のような場合になる事はあります。今回のケースは特別な事情として対応させていただいた結果である事を、ご理解いただきたいと思います。

(通所リハ)「たとえば毎冬季のインフルエンザの予防接種ですが、当事業所のスタッフ、利用者より希望者を募りまとめて接種できれば家族の負担も減り喜ばれるのでは…。」

ご意見ありがとうございます。診療所との連携を含めて、現状の体制では実施は難しい所となっております。体制が整い次第、ご意見を参考に善処していきたいと思ひます。

(通所リハ)「利用者本人と家族向けに、健康・生きがい・食事メニュー・趣味などをテーマにしたセミナーの開催。」

ご意見ありがとうございます。セミナーの開催については、講師をどうするか等の課題が多々あるものと思ひます。今回いただいたご意見を踏まえ、どのような事が実現可能か検討してみたいと思ひます。

(ショート)「リハビリもっとしてほしい。」

(ショート)「リハビリもっとしたい。」

リハビリへの意欲が高まっているようで、嬉しく思ひます。ショートステイにおいては、強化リハビリとして 60 分間の拡大リハビリを用意しております。ただし追加料金が必要である事や、利用者数によっては 20 分前後の通常リハビリになってしまう事もございます。詳しくはスタッフに直接ご確認いただきたいと思います。

### (ショート)「リハ 痛みの部位が治らない」

納得した治療効果が得られていない事を、まずはお詫び申し上げます。専門的な話にはなりますが、一般的に筋肉や筋膜の痛みはリハビリでの緩和が期待できますが、神経による痛み等はリハビリで治らない事が多いです。その場合はリハビリと併用で、内服薬や外用薬を使って痛みの緩和を図るものとなります。納得した治療効果を得ていただくために、痛みの評価や治療を適時行いますので、痛みの状態をスタッフへお伝えいただき、適切な治療方法を提案したいと思います。

### (ショート)「(リハビリについて)何をしているのか分からない。」

十分な説明ができていなかったことに関して申し訳ありませんでした。しっかりと説明を行い、理解が得られた状態でリハビリを実施できるように努めてまいります。

### (ショート)「リハビリ必要ないと思うからしたくない。」

リハビリの必要性についてですが、人間は一般的に40歳代を過ぎると筋肉量が減っていくと言われており、80歳頃にはピーク時から30~40%の筋肉量が減少すると言われています。筋肉量の低下は日常生活面での様々な悪影響が懸念され、そういった状態を未然に防ぐためにも普段からの運動やリハビリが高齢者には特に必要となります。運動やリハビリは確かに大変で面倒な面もありますが、身体機能を維持するために必要なものだと認識していただくと幸いです。

### (ショート)「レクリエーション時、場所が狭くてやりづらい。」

窮屈な思いをさせてしまい、申し訳ございません。できる限り、皆様が体操しやすいスペースを確保できるよう誘導させていただきます。万が一、スペースが狭いと感じられた時は、お近くのスタッフにお申し付けいただきますようお願いいたします。

### (ショート)「レク 体操以外もやって欲しい。体操ばかり。おもしろくない。」

### (ショート)「レクリエーションもっとゲームみたいなことを増やしてほしい。」

### (ショート)「レクリエーションの時間が足りない。」

レクリエーションの時間や内容に対して満足いただけない事となっているようです。現在、月2回程度行っているクッキングの回数を増やしていくよう考えております。また、クッキング以外のレクリエーションも実施していく予定としております。

(ショート)「レクリエーションは体がしんどいからしたくない。」

(ショート)「レク 体が思うように動かず体操しづらい。」

体調が優れない場合は、居室での休憩とする事も十分に可能です。その際はスタッフにお申し付けください。また、身体の状態に合わせ可能な範囲でのレクリエーション参加や、見学もしくは先述の通り、居室での休憩でも可能ですので、スタッフに相談いただきたいと思います。

(ショート)「入浴 こせからしい。」

(ショート)「入浴もっと長く浸かりたい。」

利用者様の体調管理の観点より、浴槽に浸かっていただく時間は既定の時間とさせていただきます。

浴室内があわただしい状態であると、以前よりご指摘いただいております。事業所内の会議にて常々改善方法の検討、実施をしておりますが、ご利用者様にご納得いただけるような改善には至っていない実情です。今後も継続し改善に努めてまいりますので、いましばらくご容赦ください。

(ショート)「バイタルサイン測定後、数値を教えてほしい」

当方の配慮不足で申し訳ございませんでした。数値の説明や、体温計や血圧計の画面を見てもらえるよう行っていきます。

(ショート)「健康やのに毎日測る(バイタルサイン)のいらん。」

現在の医療は予防医学を重要視しております。日々の血圧や体温の測定は、異常の早期発見の手段として重要と考えられています。体調に現れておらずとも、数値的に異常が見られる場合も多々あり、症状が出現する前に対策をするためにも、血圧や体温の測定にご協力をお願いします。

(ショート)「もう少し手をさしのべて欲しい時もあります。」

配慮が行き届かず申し訳ございません。利用者様の様々な要望に気付けるよう、スタッフ一同努めてまいります。

(ショート)「 食事：味付けがいまいち 」

(ショート)「 味が合わない 」

(ショート)「 味付けバラつきがある。 」

(ショート)「 酢のもの、●●和え。酢もう少し強くしていただけたらおいしいと思います。(老人食とはわかっているのですが…) 」

(ショート)「 食事 理由は何と言えば良いか分からない。 」

(ショート)「 食事 どちらかと云えばちょっと多すぎます。 」

(ショート)「 保温器による野菜の色が変わってしまい、食欲がなくなる。 」

(ショート)「 食事 牛肉増やしてほしい 」

(ショート)「 食事料金が上がっても内容の向上を図ってほしい。(他施設より料金が安いと思う。) 」

食事に対して様々なご意見、ご感想をいただいております。お食事の際に味付け等、お気づきの点がございましたら、お近くのスタッフまでお申しつけください。事業所内の会議にて厨房スタッフと改善に努めてまいります。

(ショート)「 食事の献立表を作成していただければと思います。 」

献立表をご入用の際は、すぐに準備できますので、職員までお伝えください。

(ショート)「 カラオケをもっとしたい。 」

毎週日曜日に実施させていただいておりますが、今のところ、実施の追加予定は時間の都合等にて困難である現状です。今後、追加での実施が可能となりましたら、あらためてご周知させていただきますので、いましばらくお待ちいただければ幸いです。

(ショート)「 外出行事に参加したい。 」

(ショート)「 施設外へ外出したい。 」

(ショート)「 気候の良い時期の穏やかな日和の日には戸外で日光浴ができればと思います。 」

来年度より、行事の見直しを行う予定となっております。利用者様に満足いただける行事の提供が行なえるよう努めてまいります。いましばらくお待ちください。

**（ショート）「 男性スタッフ愛想がない。」**

毎月、接遇目標をたて、少しでも快適に過ごしていただけるよう努力しておりますが、至らぬ点があり申し訳ございませんでした。男性スタッフに対しては態度面を改めさせ、今一度気を引き締めて職務に当たるよう指導してまいります。

**（ショート）「 左目がつぶれているので右目（0.7）で不自由です。テーブルの位置を、いつも前にしてほしいです。」**

可能な限り対応させていただきます。ただし、複数の方から同様の要望が重なった場合は、当方の判断にて優先順位を決めさせてもらう事もありますので、その際にご容赦願います。

**（ショート）「 セキがひどい人などカゼ症状がひどい人への対応を考えてほしい。」**

感冒症状がある人、発熱がみられる場合は迅速に検査や医療機関に受診できるように努めています。どうしても基礎疾患により咳の多い方やムセやすい方がおられますが、そういった方々についてはテイルームで過ごされる際に、席の配置を考慮する等での対策をとっていきます。また、マスクが正しく装着されているか確認、定期的な換気、テーブル等の消毒を行い、今後も感染予防に努めます。

**（ショート）「 感染対策の為、仕方ないのですが、貴施設の様子がわからないので（本人もしゃべれないため）わかる範囲で回答いたしました。本人が過ごしている部屋や様子を一度観させていただけたらなーと思う事があります。」**

申し訳ございません。現在、面会は 1 階面談室にて行っていただいております。ショートステイ内の見学はご遠慮いただいております。ご家族様におかれましては、利用者様がどのように過ごされているのか気になるのではないかと存じます。少しでも利用中のご様子をお伝えできればと、写真の提供を開始いたしました。居室や様子に関して、視覚的に情報提供ができる方法を、今後も検討していきますので、いましばらくご容赦ください。

**（ショート）「 母が反応がなかったり「何いうてるかわからへん」という時は、言葉をききとれてない（速度、声の大きさ）時です。正面から大きな声で話しかけるより補聴器側からふつうの声の大きさを（大きすぎると音が割れてわかりません）ゆっくりはっきり話しかけるとわかります。（たいがい）よろしくお願いします。」**

対応方法をご教示いただきましてありがとうございます。早速実践に移したいと思えます。今後も個人的な対応方法がございましたら、ご教示いただくと幸いです。

**(短時間通所)「 トレーニングを自由にやらせてほしい。 」**

相談内容にもよりますが、可能な限り対応させていただきたいと思います。ただし、マシントレーニングに関しましては、安全性や効率性が重要となりますので、相談に応じられない可能性もありますことを、予めご了承くださいと存じます。

**(短時間通所)「 ベルトを回して速さを調節できる機械を入れてほしい。 」**

トレッドミルのことを仰っていると思います。当事業所としても取り入れたい機械ではあるのですが、設置場所や予算の都合上、見合わせているのが現状となっております。上記の事情が解消でき次第、導入の方向で考えていきます。

**(短時間通所)「 現在満足しているがリハビリの種類をマシンでなくてもいいので増やしてほしい。 」**

**(短時間通所)「 リハビリについてはワンパターンで行われているように思うが、もっと他の方法も研究されたらよいと思う。 」**

長くりハビリを続けられると、マンネリ化してしまって退屈に感じている事と存じます。ご希望のトレーニング方法や、重点的に訓練したい部位がございましたら、スタッフまでご相談ください。内容に応じたりハビリを一緒に考えたいと思います。

**(短時間通所)「 いいかげんマスクをはずしても良いのでは。 」**

リハビリ中のマスク着用は、息苦しかったりと大変わずらわしいものと存じます。当事業所では厚生労働省が推奨しています医療機関や介護施設等での感染症の感染拡大を防ぐための対策をとっています。利用者様におかれましては、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

**(短時間通所)「 もう少し軽音楽を流してほしい。テレビから流れてくるなつかしい歌謡曲ばかりなので。 」**

曲目リスト上にあるものでしたら変更可能なので、ご希望の曲がありましたら気兼ねなくご相談ください。

(訪問リハ)「僕は今回のようにリハビリによって回復するケースがある事を知りました。ST は今回のようなケースはまれですとおっしゃっていました。ですがまた色々なリハビリによって色々な症状が改善するケースはあるとおっしゃっていました。このような事をもっと泉州をはじめ大阪・日本へと広く啓蒙していただければもっとたくさんの患者さんが喜びをかみしめるのではないかと思います。是非よろしく願いいたします。」

お褒めのお言葉とご意見ありがとうございます。

今回は、経口摂取不可の状態でも早期に胃瘻作成のご決断をいただき、しっかりと栄養補給と並行して適切なリハビリを継続的に実施させていただいたこと、ご家族さんの熱心かつ献身的なサポートがあったことにより、回復に至ったと思われま。

STはまだまだ少なく、認知度も低く、実施内容を理解されていないこともあるため、これからもST分野で悩んだり、苦しんでおられる方や家族さん、ケアマネージャーさんや医療従事者にも活動内容などもっと知っていただけるように啓蒙活動を続けてまいりたいと思います。この度はありがとうございました。

## 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