

令和7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8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。

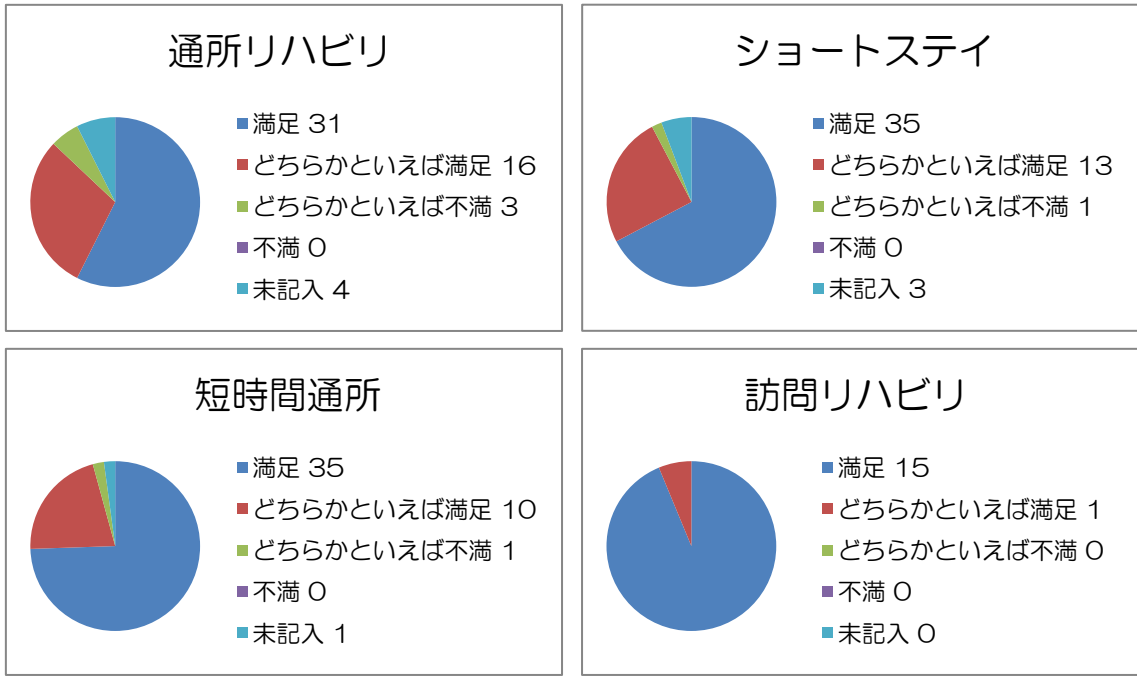


7 集計数

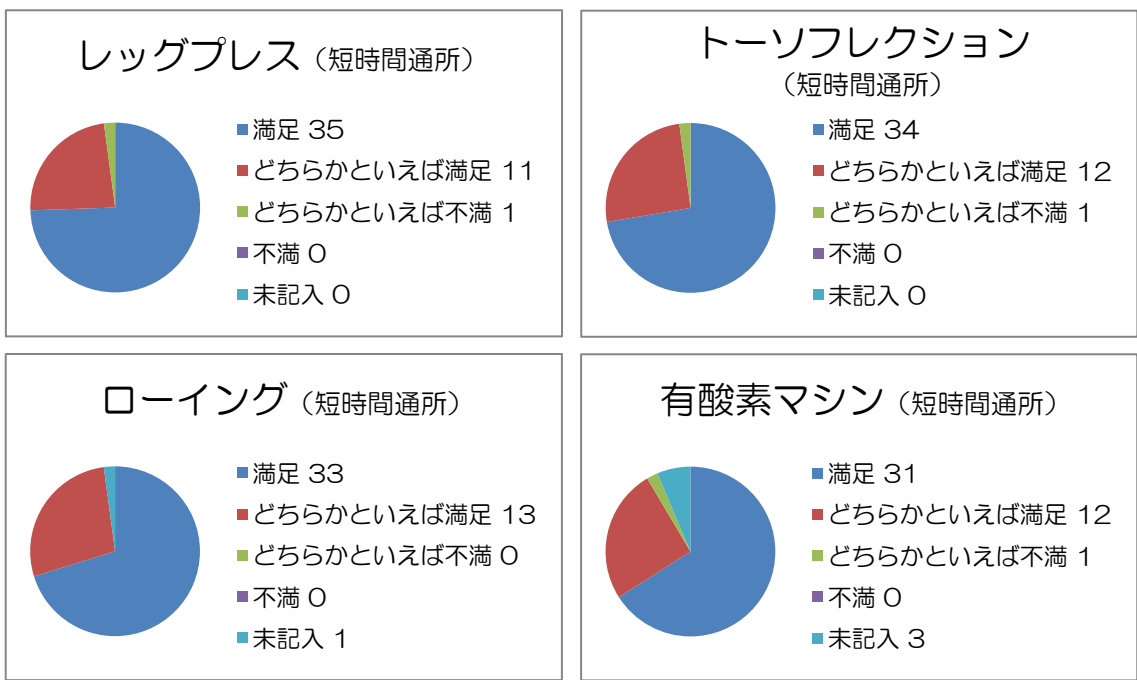
	配布人数	回収率
通所リハビリ	65名	83% (54名)
ショートステイ	51名	98% (50名)
短時間通所	52名	90% (47名)
訪問リハビリ	16名	100% (16名)
合計	184名	90% (167名)

(集計期間 令和7年11月5日～11月29日)

7 調査 1 リハビリについて満足されていますか？

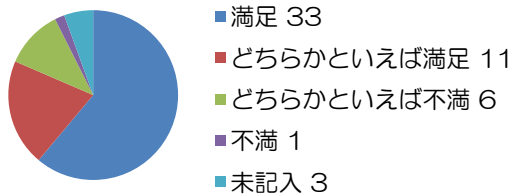


7 調査 2 マシントレーニングについては満足されていますか？

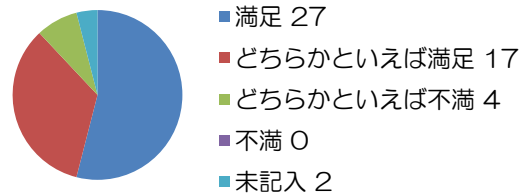


7 調査3 レクリエーションについては満足されていますか？

通所リハビリ

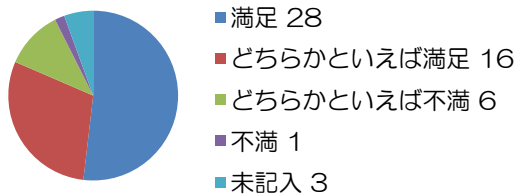


ショートステイ

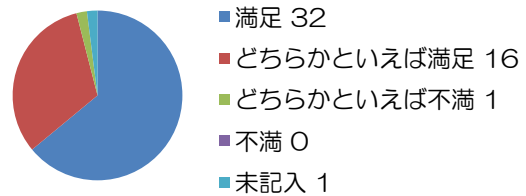


7 調査4 自由時間について満足されていますか？

通所リハビリ

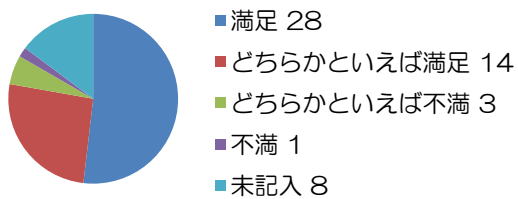


ショートステイ

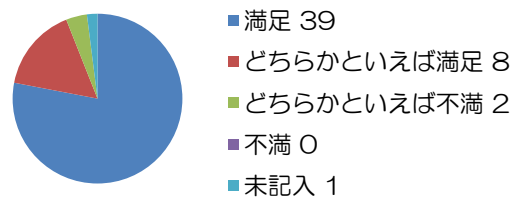


7 調査5 入浴について満足されていますか？

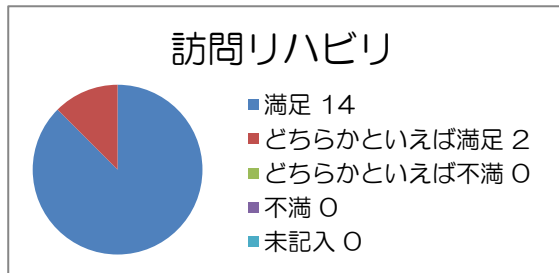
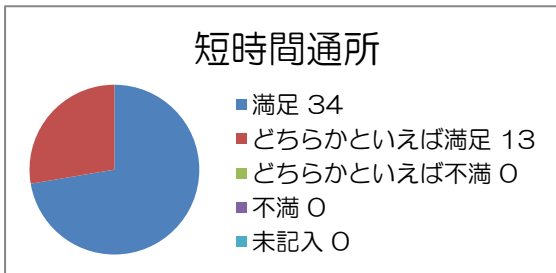
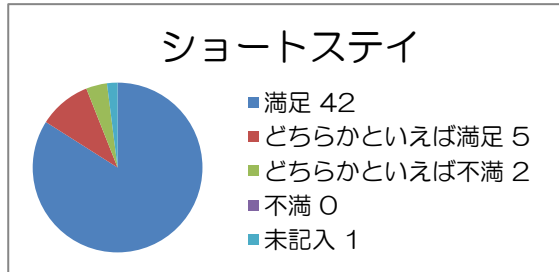
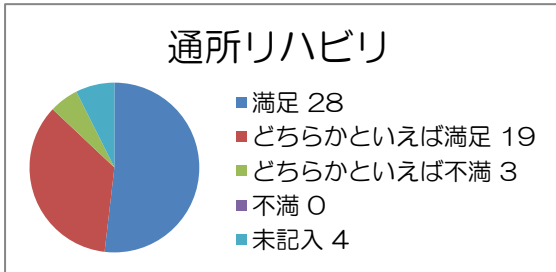
通所リハビリ



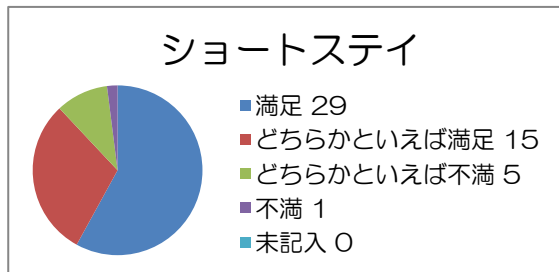
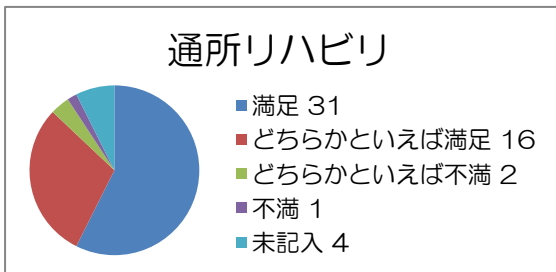
ショートステイ



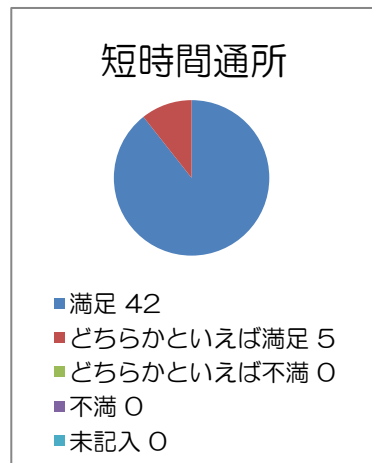
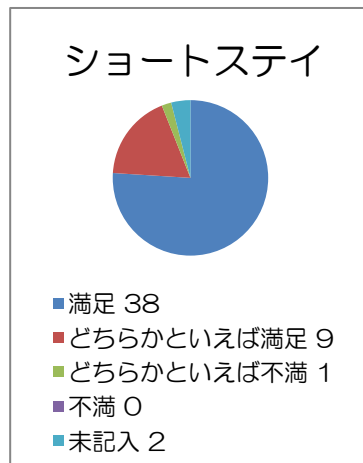
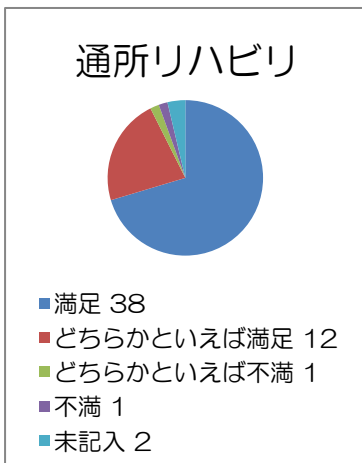
7 調査 6 健康チェックの内容は満足されていますか？



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？

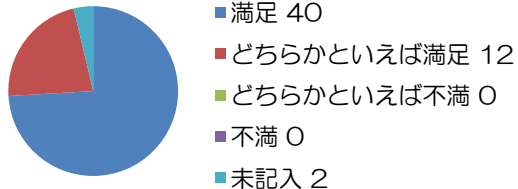


7

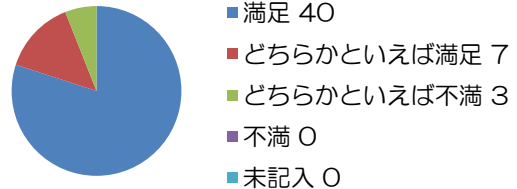
調査 9

職員の言葉遣いや態度に対しての感想はいかがですか？

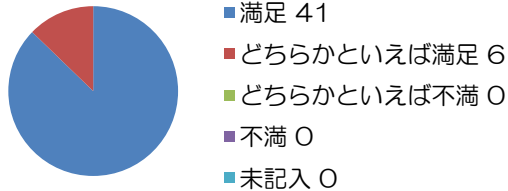
通所リハビリ



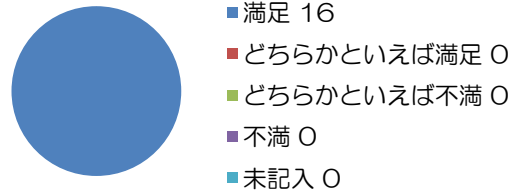
ショートステイ



短時間通所



訪問リハビリ

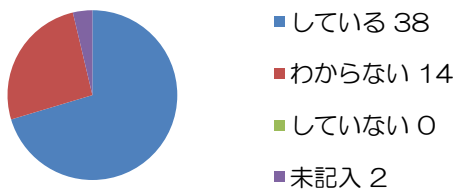


7

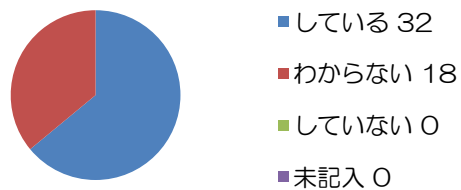
調査 10

職員はご利用者様のプライバシーに配慮はしていますか？

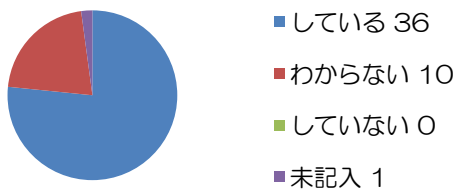
通所リハビリ



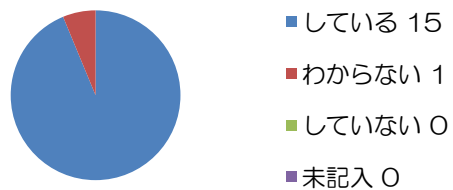
ショートステイ



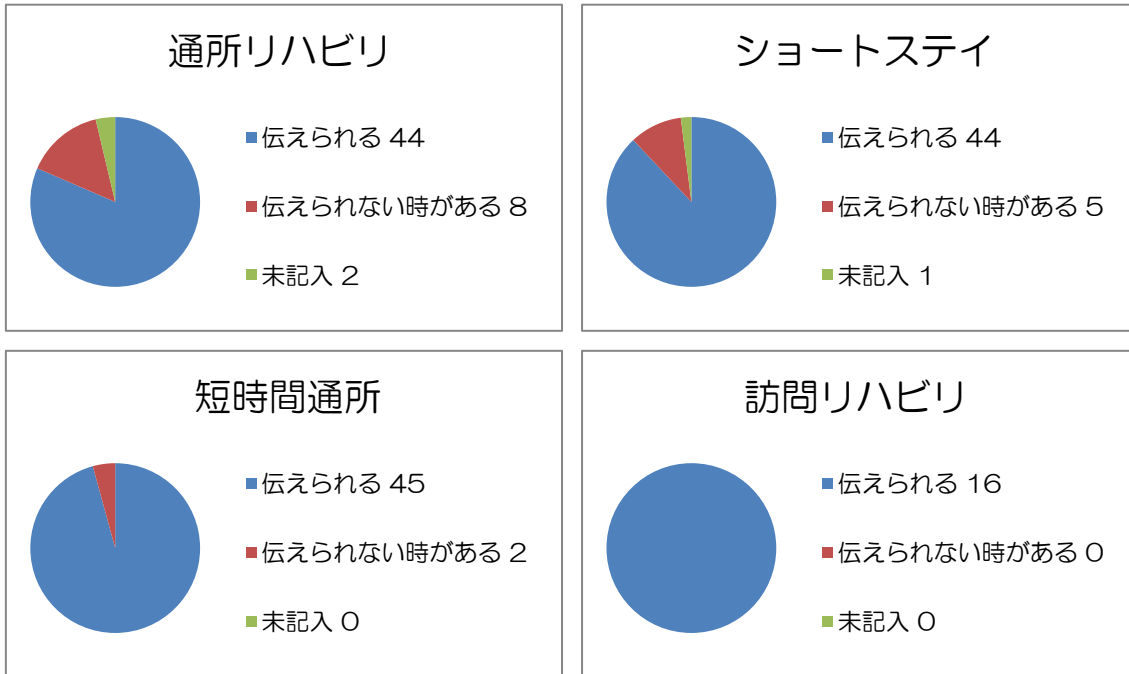
短時間通所



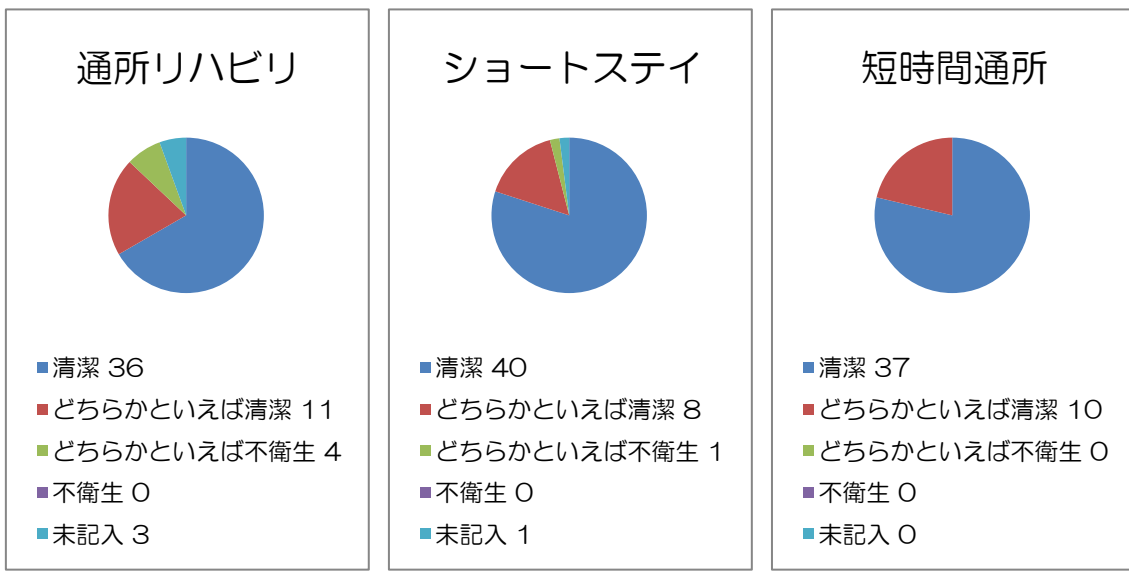
訪問リハビリ



7 調査 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？



(通所リハ)「リハビリしてもらった人が変わると多少違うように思う。」

リハビリスタッフによって手技等が異なるため、リハビリ効果に違いがあるように感じるところがあるかと存じます。しかしながら、当所ではリハビリスタッフ全員で情報共有を行っており、各利用者様においての目標は共通して定めております。もし今後も、ご不明な点や、疑問に感じる事がございましたら、都度お気軽にリハビリスタッフへお申しつけください。

(通所リハ)「リハビリについてですが、今の自分のからだに合っているのか判断しかねています。」

リハビリ効果に疑問がある事と存じます。上記の通り、リハビリを実施する際には、各利用者様において目標を定めておりますが、ご自身の想像する身体状態に近づいていないと感じるようであれば、リハビリスタッフと綿密なご相談をいただければと存じます。また、リハビリ内容につきましては日々の身体状況に合わせて実施しております。日によってはリハビリ内容が変わる事もありますので、予めご了承ください。

(通所リハ)「みんなで一緒にレクをしたい」

皆様一同に参加できるレクリエーションを希望されているとの事ですね。今後も引き続き、様々なレクリエーションを企画してまいります。その中にご要望に沿えるものも企画しようと思っております。もし何か妙案がございましたら、スタッフまでご教示いただけますと幸いです。

(通所リハ)「レクリエーションは楽しいけど、勝負をつけることは余り…？どうかと思います。身体に不自由な方には…？楽しくゲーム等が出来れば良いと思いますので。」

ご意見ありがとうございます。ゲームの内容によっては勝負をつける形で実施しておりますが、決して勝ち負けが目的でなく、少しでも身体を動かしていただくことを目的としております。この度のご意見を参考にさせていただき、勝敗が決する内容のものに対しては消極的になられる方もいらっしゃる事を踏まえた上で、今後はどなたにも楽しんでいただけるレクリエーションに取り組んでまいりたいと思っております。

(通所リハ)「 (レクについて) どちらかといえば不満にしましたが、本当は、参加したくないだけです。 」

ご期待に沿えず申し訳ございません。もしよろしければ、参加したくない理由を伝えていただくと、今後のサービス充実の一助になると思いますので、差し支えなければお願いします。また、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います。おこな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ひます。

(通所リハ)「 あたたかい日には庭に出たい 」

屋外にて日光を浴びる事は様々なメリットがあるので、我々もご要望に応えたいと思ひます。しかし近年は夏季の外気温上昇が著しい事等もあり、屋外の状況により外気浴や園芸作業を中止する場面も多くみられます。今後も屋外に出て問題がない日は、ご案内させていただきます。

(通所リハ)「 (入浴について) 時間が短い 」

満足のいく入浴の提供ができない事を申し訳なく思ひます。おかげ様で多くのご利用者様が利用されており、そのため浴槽にはおよそ5分を目途と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ひますが、ご理解いただけますと幸いです。

(通所リハ)「 風呂はもっと大きな所に入りたい 」

ご意見ありがとうございます。可能な限り快適な環境での入浴を提供しておりますが、当日の体調や身体の状態によっては、入浴形態がご希望に添えないものになる事もございます。不本意な結果となる事もありますが、予めご了承いただきたいと思ひます。

(通所リハ)「 おふろとしゃくじの状況を知りたいので、見学してみたいです。 」

ご利用時の状況を知りたいとの事ですね。入浴時の見学等はプライバシーの観点もありますので、可能な限りとはなりますが、ご希望される場合は事前にご連絡ください。

(通所リハ)「 職員の言葉づかい etc は、人によって違う 」

ご意見ありがとうございます。言葉づかいを含め、接遇については職員一同、一律の対応がどの利用者様に対してもおこなえるよう、指導してまいります。

（通所リハ）「（食事について）もう一品ほしい」

食事提供に関してご不満がある事と存じます。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、主食についてのみ提供量を調整させていただくことは可能です。しかしながら副食については、現在の提供量以上に増やす事は栄養バランスやコスト面において、困難となっております。あしからずご了承いただきたいと思ひます。

（通所リハ）「料理はすべて不味い 特に魚が不味い」

（通所リハ）「肉がかたくて??もう少しやわらかい肉をお願いします。」

（通所リハ）「食事の味付けは、魚はいつも辛く感じます。」

（通所リハ）「昼食味を少しくすくしてほしい」

上記の他、食事の味付け等に対しても様々なご意見をいただいております。なるべく皆様のお口に合うように、味付けや調理方法の工夫を続ける所存ですので、食事の際に味付け等で、ご不満やお気づきの点がございましたら、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ともに改善に努めてまいります。

（通所リハ）「テレビを見やすくしてカーテンなどくふうをして下さい。」

ご意見ありがとうございます。配慮が足りず申し訳ございません。座っている位置や時間帯によって見えづらくなっているかと思ひます。テレビが見えやすいように座っている位置やカーテン等で工夫させていただきます。今後も見えづらい事があれば、スタッフへお伝えいただければと思ひます。

（通所リハ）「30分ぐらい休けいさせて下さい。」

休憩時間が短く感じられているようで、申し訳ありません。他のご利用者様からも休憩の申し出が多く、ベッド等の基数の問題もある事から、食後横になつていただくお時間は25分を目途とさせていただきます。可能な限りとはなりますが、なるべく皆様が満足できる時間を確保するよう努めます。

（通所リハ）「座布団にしみが付いているのが有るので、洗濯するかしてほしいです。不潔に感じるけど、座わざらなければいけないので、気をつけてほしいです。」

（通所リハ）「（清潔さについて）床が気になる」

衛生面で不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。現在、座布団に関しては、洗濯可能なものに変えていく段取りを試験的にではあります但し勧めております。いただいご意見を踏まえ、快適な環境づくりに努めてまいります。

(通所リハ)「施設内に常備されている車椅子は、足の不自由な人や障害のある人たちが便所及び入浴時に利用するものと認識していますが、ある利用者は、施設内を自由に徘徊している利用者がおられます。車椅子を利用する時は、スタッフが付き添って下さい。廊下は室内ではないです。廊下に机とテレビを置いて使用するのをおかしいと思います。」

ご指摘、ごもっともであると存じます。基本的に当所での車椅子使用は、一時的に使用する場面が多く、常時使用されている方は少ない傾向にあります。ただ、個人の状態によっては車椅子使用が常態化されている場合もあります。これは個人の活動性を確保する上で必要と判断された場合、自身で車椅子操作をおこない、活動範囲を広げる事でリハビリの一環となる場合です。危険が伴う状況であれば、スタッフが付き添いますが、至らない状況もある事で、ご利用者様方に不安や不満を感じさせてしまっている点に関しましては、謹んでお詫び申し上げます。

廊下に配置したテレビを使用し、お過ごしいただいている方へのご意見についてですが、様々な個別事案を検討した上で、現在の対応に至っている事が現状です。しかしながら現在の対応が最善であるかは別の問題であり、今回のようなご指摘と繋がっている事は、改善の必要性があるものと考えますので、スタッフ間で話し合いを続け、変更可能な事からおこなってまいりたいと思います。今しばらくのご容赦をお願い申し上げます。

(通所リハ)「(サービス全体について)本人にききましたがどちらとも言えないとことです。満足している時もあれば不満の時もあるようです」

ご意見ありがとうございます。どのような点が満足されているか、また不満に感じているのかをお伝えいただければ、今後のサービスに反映する事ができますので、よろしければ忌憚ないご意見をお寄せいただけると幸いです。

(通所リハ)「満足度調査について不満と答えた点について、何が不満であるか聞いた方がよいと思います。」

いただいたご意見に対して大変恐縮ではありますが、今回配布させていただいたアンケート用紙に、不満の内容を記載する欄を設けてあったものと存じ上げます。アンケート用紙の体裁が分かりづらいものであったならば、次回より修正いたしますので、是非とも具体的なご意見をいただけたらと存じます。

(通所リハ)「前から伝えているのですが、送迎は必ず二人体制でお願いします。他の方にご迷惑をかけることになる時があるからです。」

ご心配のお気持ちを伝えていただきありがとうございます。送迎につきましては、可能な限り安全に配慮した体制を心掛けておりますが、当日の状況により対応が難しい場合もございます。あしからずご了承ください。

(ショート)「 (レクについて) 内容がよく分かりません 」

(ショート)「 レクリエーションに参加していない。 」

レクリエーション内容をうまくお伝えできていない事に関し、大変申し訳ございません。レクリエーション時、分かりやすい説明をおこなうように努めさせていただきます。また、参加したいと思っていただけるレクリエーションを提供してまいりますので、よろしければどのようなレクリエーションが好みなのか等をご教示いただくと幸いです。

(ショート)「 入浴したくないのに入らないといけない。 」

入浴に対して何らかの否定的な感情がある事と存じ上げます。まず入浴には清潔保持の目的以外にも疲労回復、筋肉のコリ緩和、ストレス解消、リラックス効果、むくみや冷え性改善、新陳代謝の向上、精神的な幸福感等、多岐にわたる効果があるといわれております。これを踏まえた上で、入浴を勧めさせていただいている次第ですが、上記のように何らかの否定的な感情がある様子ですので、よろしければその理由をお聞かせ願えればと思います。相談の上で代替案の提示が可能かもしれません。

(ショート)「 (食事について) カロリーが低いように思います 」

カロリー計算に疑問があると見受けられました。当所では 1 日あたりの総摂取カロリーが約 1600 キロカロリーとなるように、食事の提供をさせていただいております。一日三食の総量での計算になりますので、単純に各食三等分したカロリーになるものではありません。また、見た目のボリューム等で、そのように感じられる事もあるかと思いますが、カロリーが不足する事はありませんのでご安心ください。

(ショート)「 朝のおかゆが食べにくい。パンがいい 」

おかゆよりパン食が良いとお声をいただく事も少なくはありませんが、朝のおかゆを希望される方もいらっしゃるため、隔日でパンとおかゆを提供させていただいております。ご期待に沿う事ができず、申し訳ございません。おかゆが食べにくい原因に関しましては、利用者様によって様々な理由があると思いますので、おかゆを食べやすくする方法について、今一度ご相談させていただければと存じます。

(ショート)「 フルーツを足してほしい。 」

ご意見ありがとうございます。少しではございますが、フルーツを増量させていただく事となりましたので、今後ともよろしく願いいたします。

(ショート)「 食事の味付け、もう少し濃い方が良い。 」

味付けがお口に合わないようで、申し訳ありません。他方からも味付けをもう少し濃くしてほしいとのご意見をいただくことがございます。ただし、栄養成分上（特に塩分）の関係から、あまり濃い味付けができない事。また、個人の好みの問題から、現在の味付けでも薄いと感じられる方もおられます。全ての方が満足される味付けはなかなか困難である事をご承知いただければ幸いです。食事に関するご意見につきましては、当事業所で開催している栄養給食委員会で報告させていただいております。不満が多い献立や味付けに関しては、都度検討および改善をおこなっておりますので、今後も忌憚ないご意見をいただければと存じます。

(ショート)「 床をキレイにしてほしい。 」

(ショート)「 トイレと個室の排水口、鏡をきれいにしていただけるとありがたいです。 」

衛生面で不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。清掃回数を追加する事で対応させていただきたいと思っております。

(ショート)「 失語症のため、本人（母）が伝えることができません。きょろきょろしていたり体を前かがみに（座っている時）している時は便意がある時です。3時間以内にトイレに（便座）座らせて排泄させていただけると助かります。 」

ご意見ありがとうございます。ご教示いただいた内容をもとに、早速援助に活用したいと思っております。今後も個別の対応が必要な事がございましたら、スタッフまでお伝えいただければと思っております。

(ショート)「 体調不良の時、正しい判定をしていなくて私どもは困ってしまいました。今後、体調不良になった時は正しい対応をしてほしい（判定も） 」

ご家族様に不信感を与えてしまった事、深くお詫び申し上げます。利用者様の体調不良時の対応につきましては、当施設のマニュアルに準じた対応をさせていただいておりますが、このたびは連絡、対応に不十分な点があった事と存じます。今後は体調不良時に関して、一層の綿密なご説明とご連絡をさせていただきますので、その際にご不明な点等がございましたら、ご質問いただければと存じます。

(ショート)「 日によって満足する時、不満の時があると本人が言っていました。ショートの中のことはわからないが、TEL 対応職員に不満になっていました。今回、通所リハではアンケートを入れていると記入していましたが、ショートではメモも入れなくて封筒のみだけです。 」

ご利用中、満足のいかない日もあるとの事で申し訳ございません。ご不満な点についてはどのような事に対してなのかをご教示いただけますと、今後のサービスに反映できるものと思いますので、忌憚ないご意見をお寄せください。電話対応や連絡事項につきましては、待遇における問題と捉えておりますので、職員一同で改善に努めます。

(ショート)「 (待遇について) 男子職員の中に心地よく対応してくれない感じの方がいるように思います (介護部分) 」

職員の対応で不快な思いをさせた事を深くお詫び申し上げます。上記同様の回答とはなり恐縮ではございますが、待遇における問題改善に努めます。

(ショート)「 (気軽に意見を伝えられるかについて) わずらわしく思われそうであまり言えません 」

当方スタッフに対してご配慮いただき感謝申し上げます。ご意見を伝えるにくい環境となってしまう、誠に申し訳ございません。利用者様によっては、お気軽にご意見をください、と言われても難しいと感じられる方もおられると思います。まずはお気軽にご意見が伝えられる信頼関係を築く事が重要と思いますので、今後のお付き合いの中で、徐々に当方スタッフに対してご意見を伝えやすい関係づくりをさせていただければと存じます。

(ショート)「 事業所様 (職員様) と家族 (本人も) の交流会があってもよろしいかと思えます。 」

ご要望ありがとうございます。嬉しいご提案ではございますが、感染症の流行等もあり、安全な環境下での交流会の実施が難しい状況にありますので、現在のところ予定はございません。開催が可能な環境となりましたら、改めて検討したいと思えます。

（短時間通所）「（有酸素マシンについて）乗りにくい。不安。」

現在使用している有酸素運動用のマシンについて、乗りにくい、動かしにくい、といった意見をいくつか頂戴しています。別のマシンを購入する事も検討しますが、今しばらくはお待ちいただく事となりますのでご容赦ください。また乗り込む際には必ず介助の者がつきまますので、不安がございましたらお伝えいただきたく存じます。

（短時間通所）「（気軽に意見を伝えられるかについて）トイレは伝えにくい。」

トイレのご意思が伝えにくいとの事ですが、これに関してはその理由にもよりますので、理由も含めて改めてご意見をいただければと思います。

（短時間通所）「内容が続いているため若干不満が出る事があります。」

訓練のマナー化は、当方も課題のひとつとして憂慮しております。リハビリ等での訓練は基礎的な訓練となるため、その特性により同訓練の反復が主体となります。身体機能の変化がありましたら、訓練内容も変わってくるので、それまで前向きにリハビリに取り組んでいただければ幸いです。

（短時間通所）「自宅で気を付ける点や介助のちょっとしたアドバイス「こうすればスムーズになるよ」といった助言のようなプリントがあったらいいなと思いました。講習会等があれば参加したい。」

アドバイスやプリント等の資料提供は、生活上でのお困り事をお伝えいただければ、都度提供をさせていただきますので、遠慮なくお申し付けください。講習会については、今のところ開催の予定はありません。あしからずご了承ください。

（短時間通所）「始めてから4カ月目ですが、成果は？ですが、このまま続けたいです。」

成果の実感が湧かないとの事で、ご期待に沿えない結果となってしまっている事を、まずはお詫び申し上げます。しかしながら成果については個人差も大きく、年単位になる事もありますので、焦らずに取り組んでいただきたい所存です。

（短時間通所）「個人毎に内容を汲み取り、新しい意見を入れて下さい。」

今回のように、ご利用者様のご意見を最低年一回で収集しておりますが、それ以外でもご意見があれば、都度お伝えいただければと思います。

（短時間通所）「 準備運動をして、機具の運動にかかりたい。 」

短時間リハビリにおいては、準備運動を取り入れる時間がないのが現状です。可能であれば、リハビリ送迎前に自宅で簡単なストレッチ等をしていただければ幸いです。またストレッチ等については、当所スタッフにお尋ねいただければ、ご本人に合った内容を説明いたします。

（短時間通所）「 もう少し運動の種類があればいいと思います。 」

上記と同様の返答になりますが、種類を増やした際にそれをおこなう時間がない事と、基礎的な訓練になるため、内容が同訓練の反復になります。あしからずご了承ください。

（短時間通所）「 まだ、始まったばかりなのでわからない。 」

また何かしらのご意見がありましたら、遠慮なくお伝えください。真摯にお受けいたします。

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、回答させていただいております。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。

荻下介護事業所 職員一同