

# 利用者満足度アンケート結果 【通所】

当院では3月に利用者満足度調査を実施いたしました。  
ご協力いただきました皆さまにお礼を申し上げますとともに、  
ここに、調査結果の概要についてご報告させていただきます。

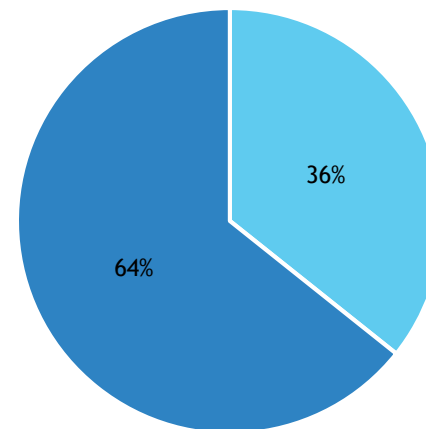
調査期間：H31.3.1～3.14

調査対象：期間内にご利用になられた利用者様またはご家族様

調査方法：配布したアンケート用紙を記入後回収ボックスに投函していただいた

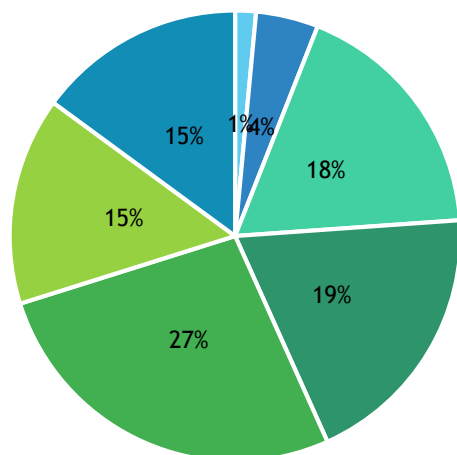
▶ ご回答頂いた方の情報

あなた（利用者）の性別



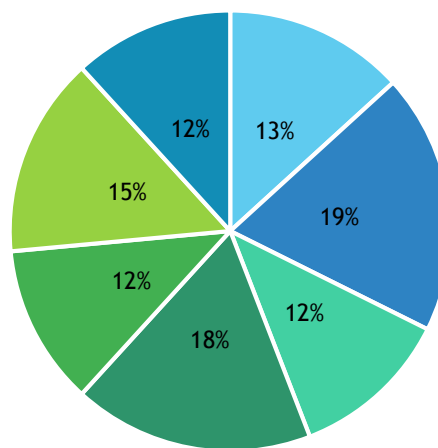
■ 男 ■ 女

あなた（利用者）の年齢



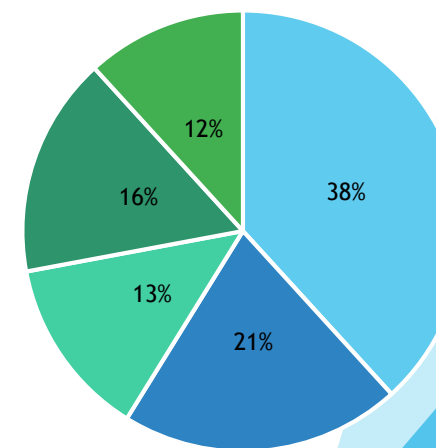
■ 65歳未満 ■ 65～70歳未満 ■ 70～75歳未満  
 ■ 75～80歳未満 ■ 80～85歳未満 ■ 85～90歳未満  
 ■ 90歳以上

要介護度



■ 要支援1 ■ 要支援2 ■ 要介護1 ■ 要介護2  
 ■ 要介護3 ■ 要介護4 ■ 要介護5

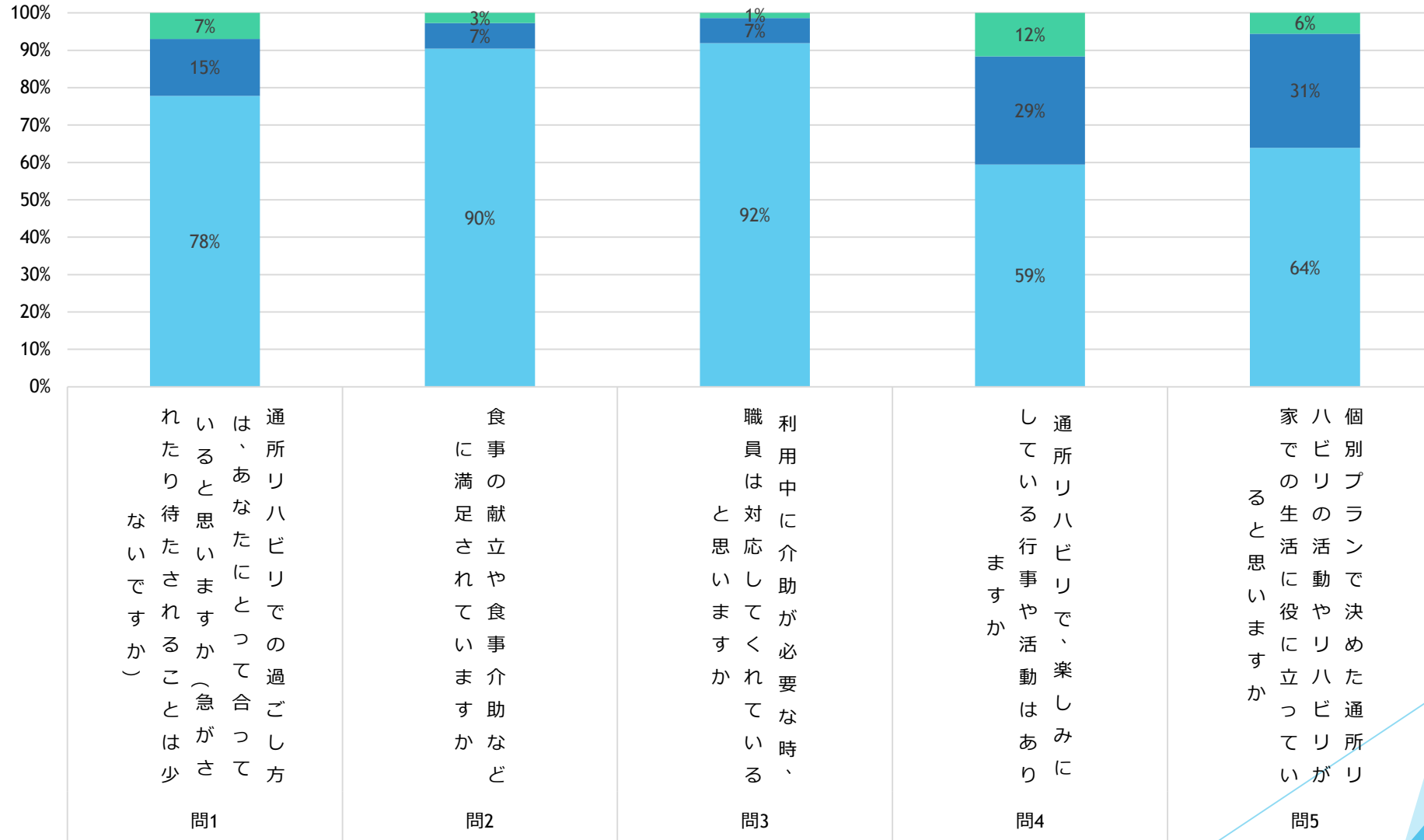
サービスの利用年数



■ 1年未満 ■ 1年以上3年未満 ■ 3年以上5年未満  
 ■ 5年以上10年未満 ■ 10年以上

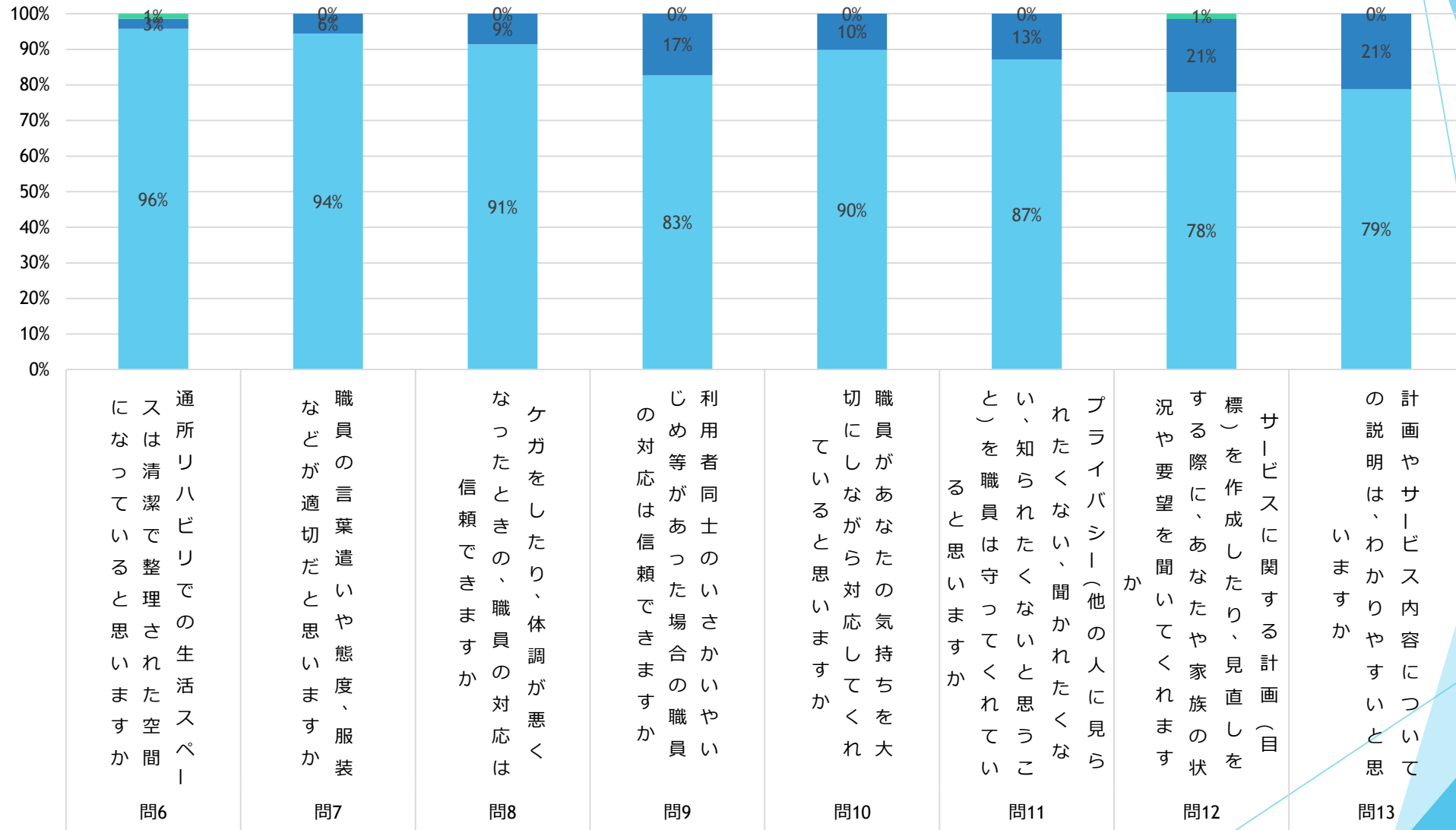
## サービスの提供

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ



## 利用者個人の尊重

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ



通所リハビリでの生活スペースは清潔で整理された空間になっていますか

問6

職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか

問7

ケガをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか

問8

利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか

問9

職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか

問10

プライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか

問11

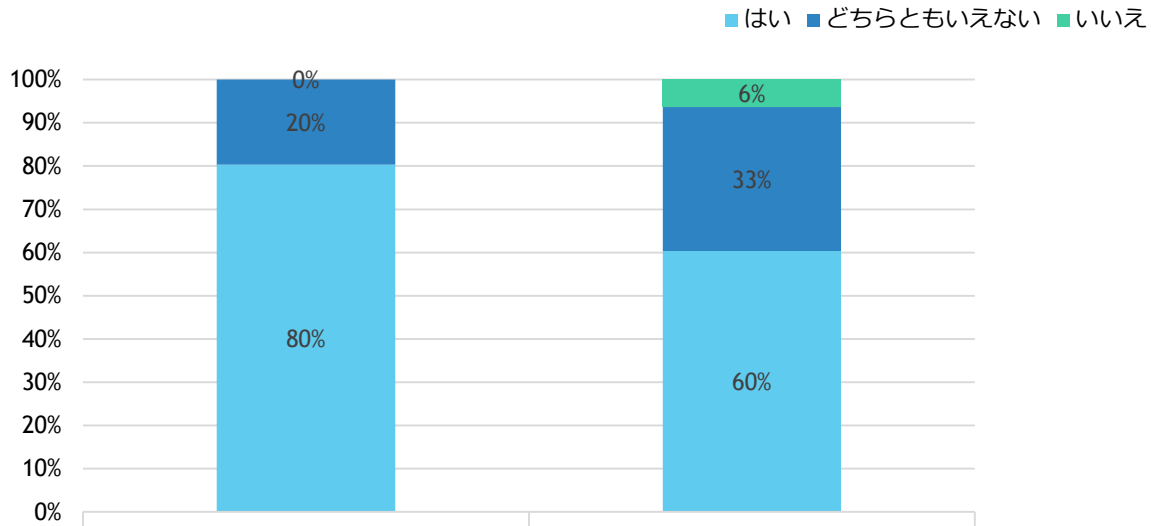
サービスに関する計画（目標）を作成したり、見直しをする際に、あなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか

問12

計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか

問13

## 不満・要望への対応



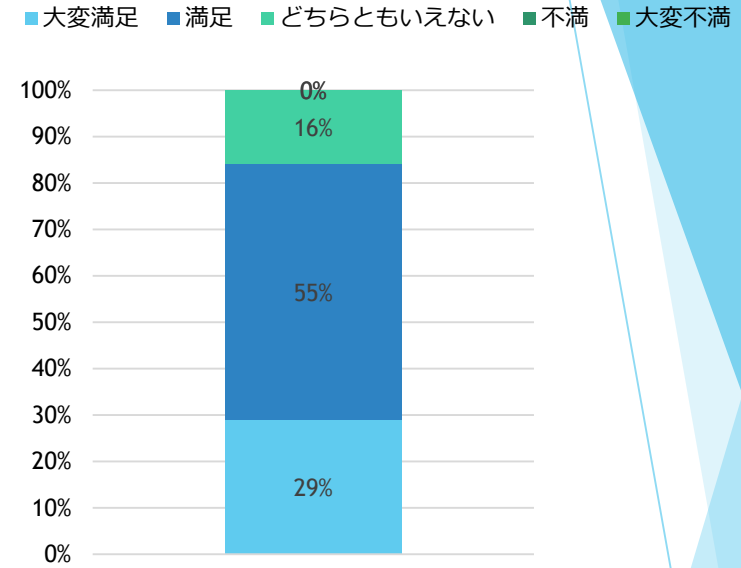
不満に思ったことや要望を伝えるとき、職員は、きちんと対応してくれていますか

問14

困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか

問15

## 総合的な感想について



総合的にみてどの程度満足か

# ご意見

- 食事やその他の活動のとき定期的な席替えをお願いしたい。  
いろいろな方とお話ししたいので。

→ 利用者様の身体機能、認知機能、安全性を考慮した上で可能な限りご希望に沿えるよう席の場所を決めさせて頂いています。  
席のご希望に関しては随時ご相談下さい。

## ご意見

- 可能な限りリハビリの時間の多くしてもらえたらありがたいです。

→ 理学療法士・作業療法士が1対1で対応する個別リハビリでは全ての利用者様に可能な限りの時間を平等に確保させて頂いております。  
当施設ではご利用時間を通じてリハビリという観点を持ってサービス提供させて頂くことと、利用者様とそのご家族が日常生活においてリハビリを意識して過ごして頂けるよう関わらせて頂きます。

## ご意見

- いつも温かくご対応いただき感謝しております。日頃の母の様子を連絡帳でみるのが家族の楽しみになっております。お忙しい中、本当にありがとうございます。
- 体調が悪くなったときに、すぐに医師に連絡して対応して下さるので安心です。

～アンケートの結果を受けて～

アンケートにより、今後の課題や改善点など貴重なご意見をいただくことができました。今後とも皆様が安心して診察を受けられるよに、より一層の努力をしてまいります。アンケートにご協力頂きました皆様に心より感謝申し上げます。ありがとうございました。