

満足度調査の結果報告

通所リハビリテーション

支援相談員 荒木千明

皆様、こんにちは。風が冷たくなり始めた今日の頃、いかがお過ごしでしょうか。

さて、今年度通所リハビリでは令和元年以来、約5年ぶりに満足度調査を実施致しました。

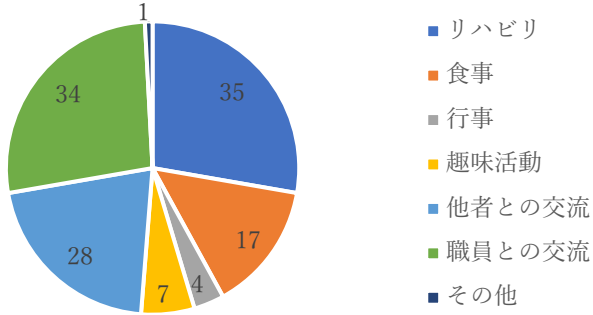
ご利用者、ご家族、事業所の皆様には、ご協力いただき感謝申し上げます。今回は回答結果をご報告いたします。左の円グラフをご覧ください。

まずは、ご利用者の方からの回答内容です。

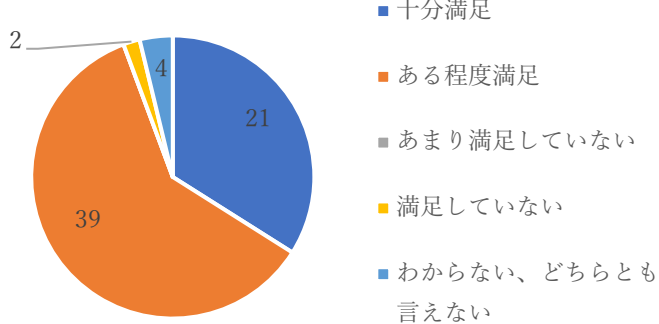
① 通所リハビリでの楽しみをお尋ねしました。リハビリと交流が多く、特に職員との交流を楽しみにしてくださっているという結果に、職員一同大変喜んでおります。また、入浴サービスを終了し、充実したリハビリの提供を目指す当通所としましては、行事や趣味活動よりも、リハビリや日々の交流を楽しみに利用して頂いているという結果を嬉しく思います。今後も楽しくご利用いただける通所リハビリを目指します。

② ③ ④リハビリについてお尋ねしました。ほとんどの方が満足、ある程度満足との回答でしたが、足りないとの回答も頂きました。生活に配慮したリハビリが実施できるよう、今後も自宅の環境確認や動作の確認を行い、ご利用者、ご家族、職員で相談しながら随時リハビリメニューを検討していきます。

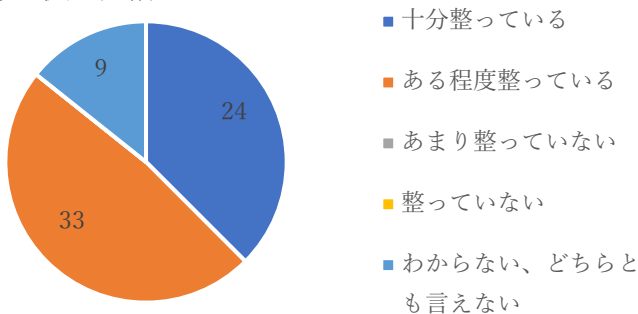
①ろうけん通所リハでの楽しみ(複数回答)



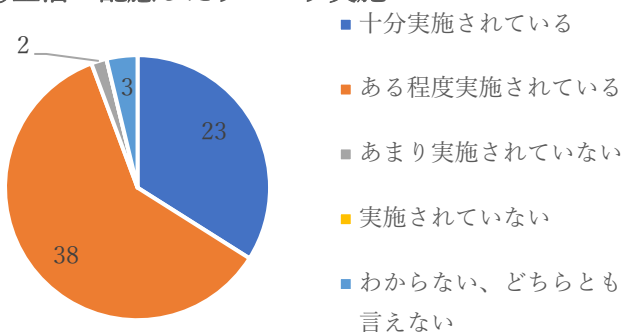
②リハビリ内容に満足



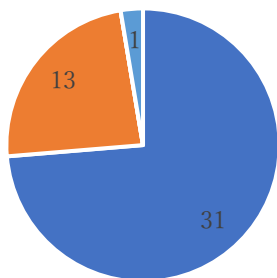
③危機の設備は整っているか



④生活に配慮したリハビリ実施



⑤ 食事の味付けは



- 十分満足
- ある程度満足
- あまり満足できない
- 満足できない
- わからない、どちらとも言えない

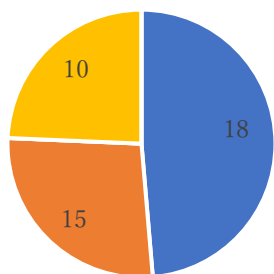
⑤⑥⑦食事についてお尋ねしました。

味付けや献立にはほとんどの方に満足との回答を頂きました。ありがとうございます。

食事の量については、食事量が多いとの回答がありました。

今後の対応として、栄養アセスメントの聞き取り時に当通所リハビリでの食事量についても確認をしていくこととしました。

⑥ 食事の量は



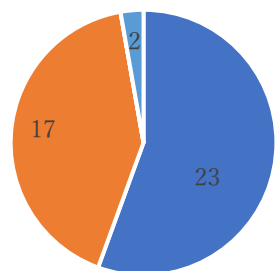
- とてもちょうど良い
- ある程度良い
- 少ない
- 多い
- わからない

⑧⑨職員の対応についてお尋ねしました。

こちらも多くの方に満足いただいているとの結果でした。

日々の対応の中でご意見を頂くこともあり、その都度振り返りを行いながら、より良い対応、より良いケアを目指しております。

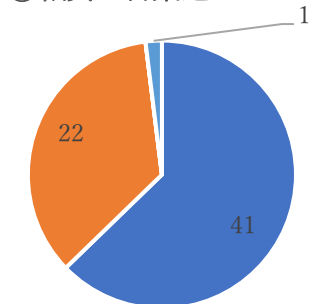
⑦ 献立に満足



- 十分満足
- ある程度満足
- あまり満足できない
- 満足できない
- わからない、どちらとも言えない

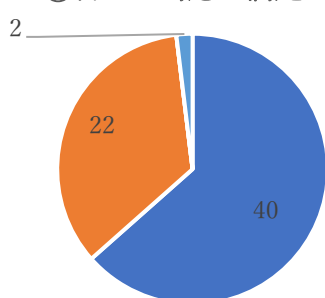
今回、ご利用者からは高い評価を頂いておりますが、この結果に満足することなく、更なる向上を目指して精進していきたいと思っております。

⑧ 職員の言葉遣いは



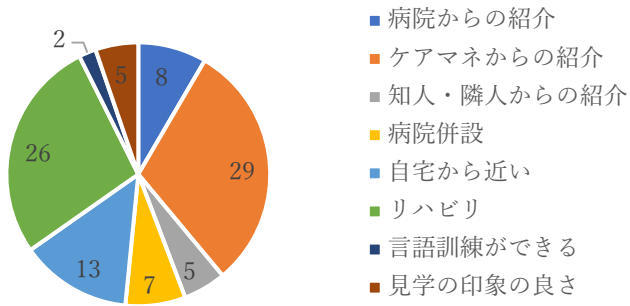
- 十分満足
- ある程度満足
- あまり満足できない
- 満足できない
- わからない、どちらとも言えない

⑨ 日々の対応に満足

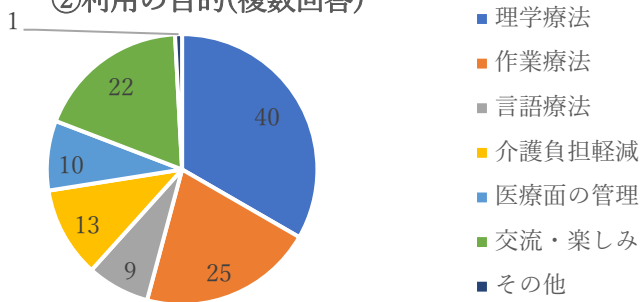


- 十分満足
- ある程度満足
- あまり満足できない
- 満足できない
- わからない、どちらとも言えない

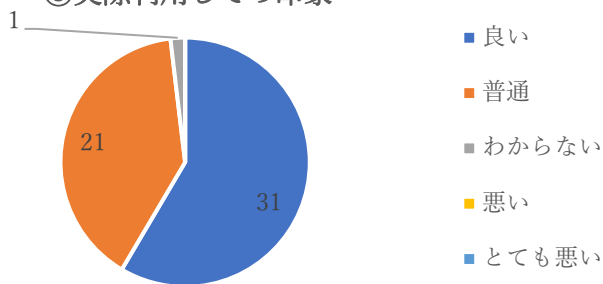
①利用のきっかけ(複数回答)



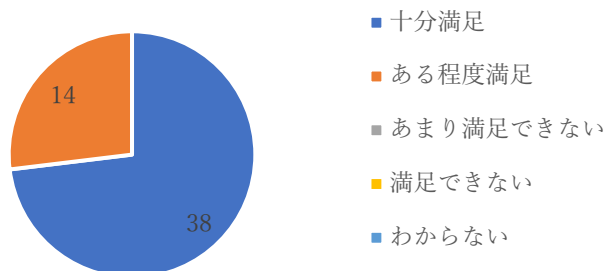
②利用の目的(複数回答)



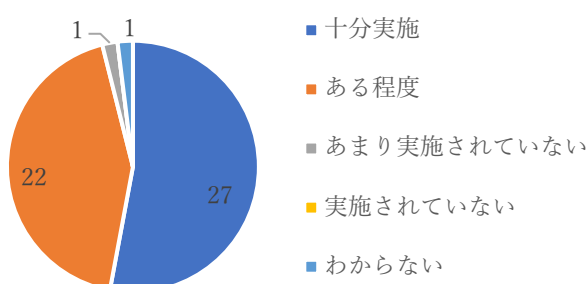
③実際に利用しての印象



④職員の言葉遣いや対応



⑤計画書内容の説明



次に、ご家族の方からの回答内容です。

① 利用のきっかけはさまざまでした。

主に、ケアマネジャーからの紹介やリハビリができるからとの回答が多いようです。

その他に、知人や隣人からの紹介があり、実際、元々のご友人が利用しているのを聞いて興味を持ち、利用開始された方もいらっしゃいます。

また、見学の印象で決めて下さった方も5名の回答をいただき、実際に見て決めて頂けたことに感謝いたします。

② 利用目的については、リハビリと交流で半数以上を占めました。その他、家族の介護負担軽減との回答もあり、職員間でも通所リハビリとしての役割を再度確認しました。

③ 実際に利用してみたの印象としては、半数以上の方から良いと回答いただき、ありがたく思います。今後もサービス向上を目指し、皆様からは率直なご意見を頂ければと思います。

④ 職員の言葉遣いや対応については、大半の方から満足頂いている結果でした。自由記載の欄には、職員が親切、感じが良い、明るい、良く気付いて教えてくれる、心配りに感謝している等、たくさんの記載があり、職員も励みになりました。

⑤ 計画書内容の説明については、ほとんどの方から実施されているとの回答を頂きました。計画書の見直し時期だけでなく、日々の関わりの中で課題となっていることや達成できたことの共有ができればと思います。普段の生活の中で、気になった事やお困りごとがあれば、電話連絡時だけでなく送迎時や連絡帳記載を通じてでも構いませんのでいつでもご相談ください。

次に、ケアマネジャーの方からの回答内容です。

① 施設の印象については、建物の築年数経過による劣化はあるものの、清掃がしっかりされているとの意見を頂きました。その他、入ったことがないとの意見もありました。コロナも5類になり、現在見学対応も可能となっております。ぜひ一度、当通所の雰囲気を見に来て頂ければと思います。

② 職員の印象については、話しやすいとの回答を多くいただきました。ご利用者やご家族だけでなく、関連事業所の皆様とも、相談しやすい関係性が築けるよう今後も努めていきたいと思っております。

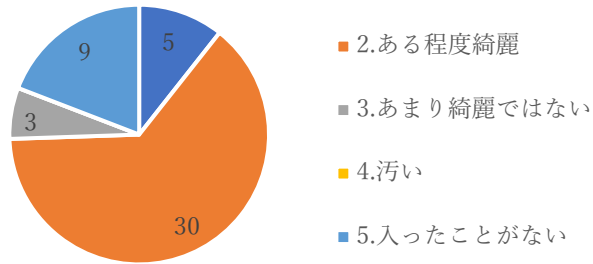
③ 連携については、適宜連絡を行い、コメント等を通して通所での様子をお伝えしています。

④ 当通所リハビリを紹介する時の目的は、大半がリハビリとの回答でした。入浴サービスを終了し、リハビリの時間をしっかり確保できること、リハビリ内容が充実していることは当通所の強みであると考えています。今後も、リハビリといえらうけん西諫早！と思って頂けるよう、精進していきます。

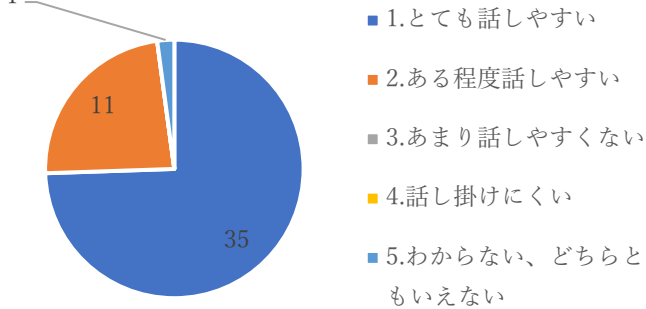
⑤ 当通所リハビリの特色については、リハビリの他に、利用パターンが選べることに多くの回答をいただきました。当通所リハビリは、
【午前利用食事なし、午前利用食事あり、午後利用、1日利用】の4パターンから、ご本人やご家族の希望に応じて対応しています。
(お住いの地区によっては半日利用の対応ができない場合があります)
お気軽にご相談ください。

最後になりましたが、今回満足度調査を実施し、たくさんの回答やご意見を頂くことで多くの気づきがありました。この結果をもとに、職員対象の勉強会も実施し、改善点について話し合ったり、通所リハビリとしての役割の再確認を行いました。今後も更なる向上を目指してまいります。ご協力ありがとうございました。

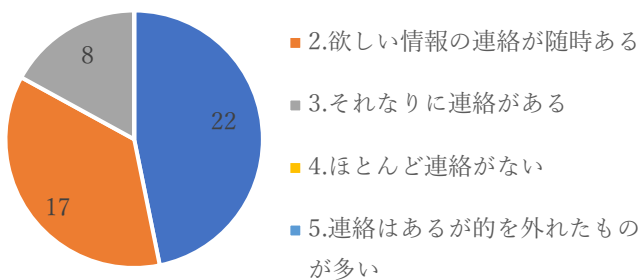
①施設の印象は



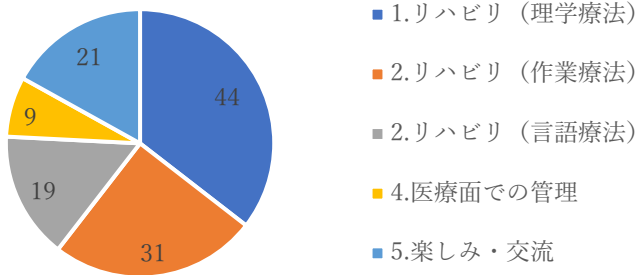
②職員の印象は (電話対応含む)



③連携は



④当通所リハ紹介時の目的(複数回答)



⑤当通所リハビリの特色は(複数回答)

