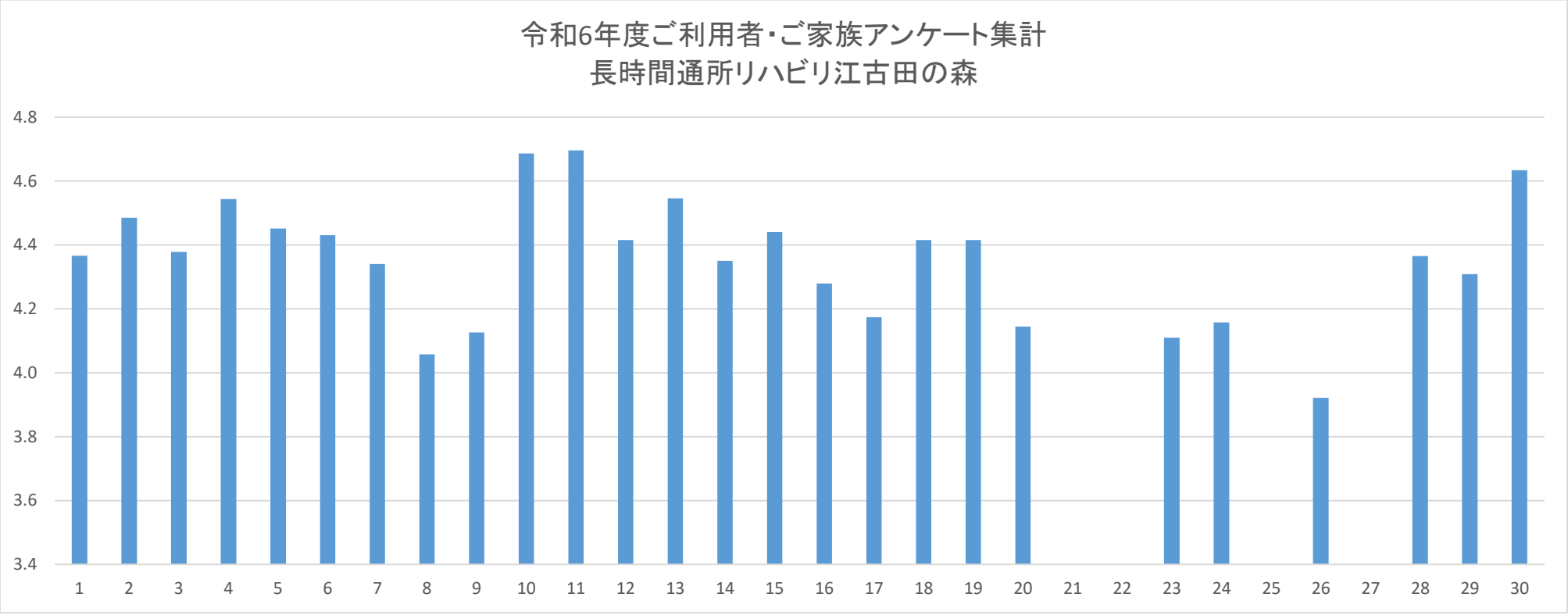


事業所名 通所リハビリテーションセンター江古田の森(長時間)

令和6年度 ご利用者・ご家族 アンケート集計

集計年月日 令和6年12月23日

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	平均
平均点	4.4	4.5	4.4	4.5	4.5	4.4	4.3	4.1	4.1	4.7	4.7	4.4	4.5	4.4	4.4	4.3	4.2	4.4	4.4	4.1			4.1	4.2		3.9		4.4	4.3	4.6	4.4
無回答数	2	0	0	0	1	10	12	33	8	1	1	2	4	3	28	10	11	38	14	13			12	14		14		10	9	10	



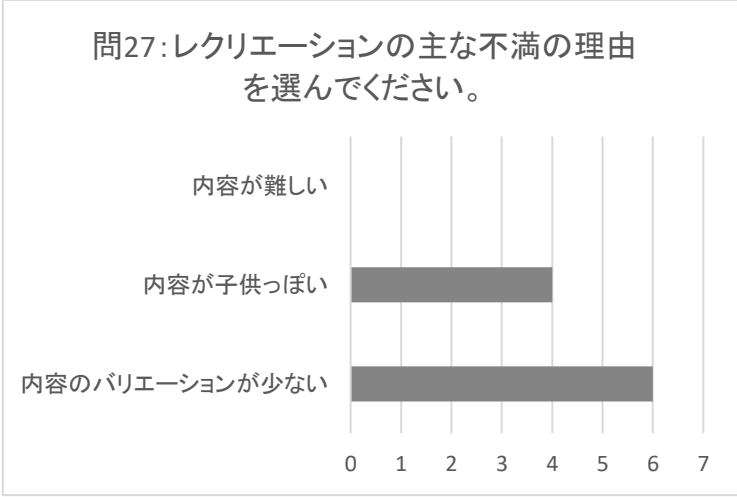
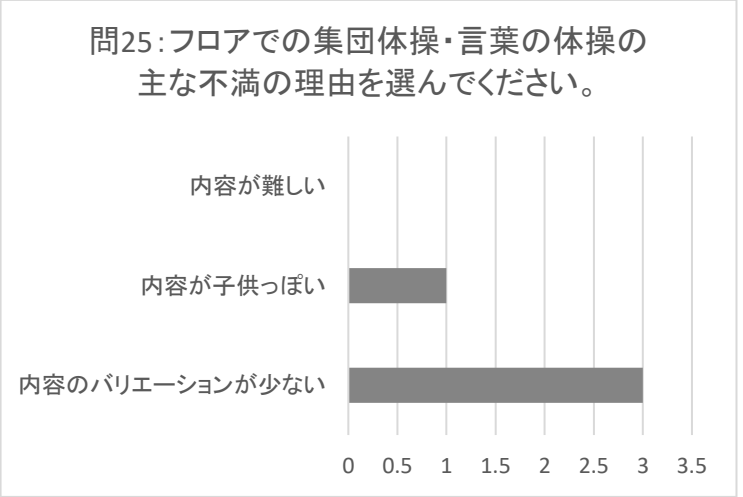
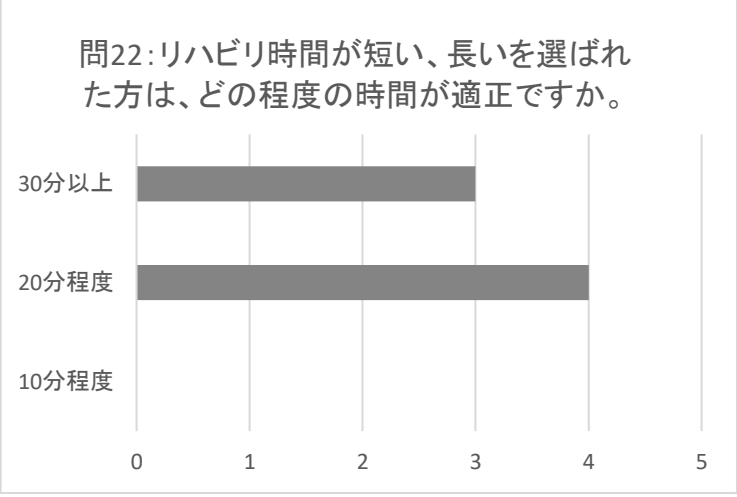
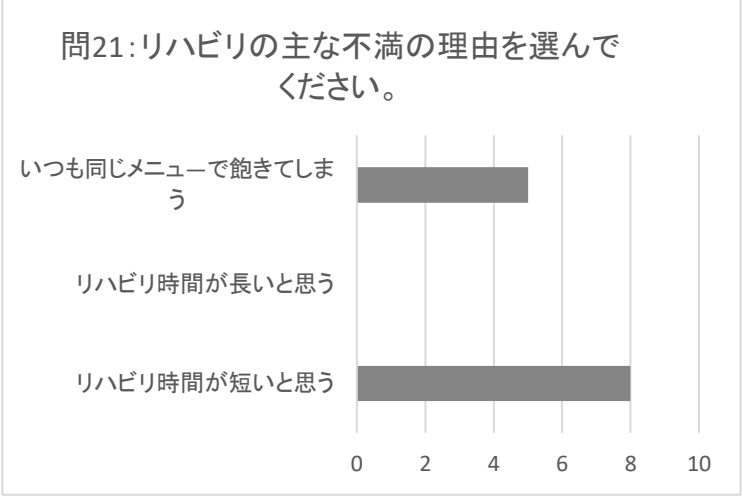
1	当施設のサービスに満足されていますか。
2	職員の接遇(態度、言葉使い、身だしなみ等)は適切ですか。
3	職員へ意見・苦情・要望は言いやすいですか。
4	相談や要望に対して、素早く対応していますか。
5	日常の支援の中で、プライバシーへの配慮はされていますか。
6	ダイヤルイン(事業所直通電話)の対応は適切ですか。
7	総合受付の電話の対応は適切ですか。
8	ホームページは見やすいですか。
9	広報誌の内容に満足されていますか。
10	送迎車は安全な運転をしていますか。
11	ドライバーの接遇(態度、言葉使い、身だしなみ等)は適切ですか。
12	施設内の照明や温度は、快適ですか。
13	フロアで過ごす際に嫌な臭いはありませんか。
14	トイレ内の設備・清潔・使いやすさは保たれていますか。
15	浴室内の設備・清潔・使いやすさは保たれていますか。
16	食事時の環境・配膳・食器に満足されていますか。
17	食事の味付け・量・盛り付けやメニューに対して満足されていますか。
18	入浴に関する職員の対応に満足されていますか。(入浴されている方対象)
19	トイレを利用される際、職員の対応に満足されていますか。
20	リハビリの内容に満足されていますか。
21	問20で1、2を選ばれた方にお聞きします。不満の主な理由を選んでください。
22	問21でリハビリ時間が短い、長いを選ばれた方にお聞きします。どの程度の時間が適正ですか。
23	リハビリ計画書の内容・説明に満足されていますか。
24	フロア内で行う集団体操や言葉の体操等に満足されていますか。
25	問24で1、2を選ばれた方にお聞きします。不満の主な理由を選んでください。
26	リハビリ・体操以外のレクリエーション・活動に満足されていますか
27	問26で1、2を選ばれた方にお聞きします。不満の主な理由を選んでください。
28	連絡ノートの内容は分かりやすいですか。
29	通リハからの情報は適切に報告・連絡・相談されていますか。
30	送迎時の添乗職員の対応は適切ですか。

※問21、問22、問25、問27は裏面の集計をご参照ください。

事業所名 通所リハビリテーションセンター江古田の森(長時間)

令和6年度 ご利用者・ご家族 アンケート集計

集計年月日 令和6年12月23日



21	問20で1、2を選ばれた方にお聞きます。不満の主な理由を選んでください。	
	リハビリ時間が短いと思う	8
	リハビリ時間が長いと思う	0
	いつも同じメニューで飽きてしまう	5
22	問21でリハビリ時間が短い、長いを選ばれた方にお聞きます。どの程度の時間が適正ですか。	
	10分程度	0
	20分程度	4
	30分以上	3
25	問24で1、2を選ばれた方にお聞きます。不満の主な理由を選んでください。	
	内容のバリエーションが少ない	3
	内容が子供っぽい	1
	内容が難しい	0
27	問26で1、2を選ばれた方にお聞きます。不満の主な理由を選んでください。	
	内容のバリエーションが少ない	6
	内容が子供っぽい	4
	内容が難しい	0

通所中にやってみたい活動の集計

編物	6
カラオケ	14
折紙	14
お茶	7
園芸	11
演奏会鑑賞	23
調理活動	6

※それぞれの設問での自由回答分は、別紙にまとめてありますのでご参照ください。

令和6年度 顧客満足度アンケートご意見に対する回答

	質問	要望内容	回答
1	当施設のサービスに満足されていますか。	「こうゆうものかな」と思っている	今後もより満足して頂けるサービスを提供できるよう努めて参ります。
2	職員の接遇(態度、言葉使い、身だしなみ等)は適切ですか。	職員さんにより言いにくいこともあります	職員により対応・ケアに偏りが無いサービスが提供できるよう教育指導に努めて参ります。また、より迅速に対応していけるようご意見がある際には相談員・所属長までお声かけ頂けますと幸いです。
3	職員へ意見・苦情・要望は言いやすいですか。	職員さんが利用者に比べて少ないので後回しにされることがある	なるべくお待たせせず対応が出来るよう努めて参ります。
6	ダイヤルイン(事業所直通電話)の対応は適切ですか。	人がいませんと言われたことがあります	ご不便をおかけして申し訳ありません。勤務時間外・勤務内におきましても利用者対応等で電話対応ができない場合もございます。その場合には、電話対応した職員へのご伝言又は、折り返しにて対応させていただきます。電話対応に関しても、指導を行って参ります。
7	総合受付の電話の対応は適切ですか。	声が小さくて歯切れが悪い 当直の方の対応は良いです	ご意見ありがとうございます。事務方とも共有させていただき改善に努めて参ります。
9	広報誌の内容に満足されていますか。	季節の栄養素の話は良いですね	ありがとうございます。担当と共有し、今後の参考にさせていただきます。
12	施設内の照明や温度は、快適ですか。	暑すぎる気もしますが、季節によってはよいかなとも思います。 最近では、室内温度が少し低いと感じます。 夏場はエアコンが冷えすぎて寒いことがあったようです。ジャンパーを持参して対応しました	多くの方がフロア内で過ごされているため、個別の対応が難しいところもございます。なるべく、ご希望に添えるよう対応致しますが、衣服や掛物等で対応できる場合もございますので、ご協力頂けますと幸いです。また、ひざ掛けなどのご用意もあります。数に限りはございますが、職員までお声をかけて頂けたらと思います。
14	トイレ内の設備・清潔・使いやすさは保たれていますか。	汚れているときが数回あり、不快でした。ゴキブリがいる ウォッシュレットが時々出ません	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。衛生管理に努めて参ります。 ご不便な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。定期的に設備点検を実施し必要に王子修繕致します。
16	食事時の環境・配膳・食器に満足されていますか。	薄味なのでもう少し変えてほしい 冷めている 量が少ない	センター全体での検査を行い、各事業所の意見やご利用者様からの声を参考に味付けの確認や変更調整をしておこなっております。引き続き、皆様のご意見を元に改善できるよう対応して参ります。 温冷配膳車を活用し、季節に合わせての温度設定やその日のメニューに合わせた適温提供を実施しておりますが、調理手順の工夫など今後もできるだけ適温でおいしく召し上がってもらえるよう更なる改善に取り組んで参ります。 当施設では1日1600Kcalでの献立作成となっています。食事量についてはその方の病態管理上の制限や体格・年齢等加味して調整されているかと思っております。食事量については調整のご希望がある方は変更対応可能な場合もございますので、職員にご相談ください。
17	食事の味付け・量・盛り付けやメニューに対して満足されていますか。	10月の豚汁だったか、具が細かすぎです。栗も小さくて残念でした(一例) 大体美味しい、酢の物が時々あると嬉しい 野菜が少し柔らかすぎる 甘酢ではなく、酢を使って欲しい とてもおいしいです	調理工程上や食形態によって、具が細かくなってしまうことがあります。調理では給食業者と協議して参ります。また食形態では、嚥下状態に応じた大きさの基準が決まっているため、食材の大きさについてご希望がある際は、職員へお気軽にご相談ください。 その日の献立により酢の物を提供しておりますが、利用者様からのご意見を参考に今後も塩分やカロリー、栄養バランスを考えながら酢の物の提供を増やしていけるよう検討して参ります。 どなたでも食べやすいよう、軟らかめに調理を行っております。可能な限り食感に引き出せるよう、給食業者とも協議してまいります。 ご利用者様からの声を参考に味付けの確認や変更調整をしておこなっております。ご意見を参考に改善できるよう、給食業者とも協議してまいります。 ありがとうございます。今後もおいしい食事を提供できるよう、努めてまいります。
18	入浴に関する職員の対応に満足されていますか。(入浴されている方対象)	女性なのに時々男が対応するのが嫌だ。困る よくやられている かゆい所に手が届く気づかいがうれしい	同性介助に関しては、事業所としても実施していきたいと思っておりますが、職員のシフト上・職員体制により難しいのが現状となっております。大変申し訳ありませんがご理解を頂けますと幸いです。 ありがとうございます。今後も良い支援が出来るよう努めて参ります。
19	トイレを利用される際、職員の対応に満足されていますか。	よくやられていると思う。ただ、トイレ介助した後で手洗い励行しているか疑問が残る	感染対策で1ケア毎の手洗い・手指消毒を基本とし、支援状況により手指消毒のみの場合でも可と位置づけられており、マニュアルに沿ったケアを実施しております。ご不安を与えないよう再度、職員間で確認の徹底を行って参ります。

	質問	要望内容	回答
20	リハビリの内容に満足されていますか。	普通で良い	様々なご意見を頂きありがとうございます。頂いたご意見をもとに今後の支援内容に反映させて参ります。また、リハビリに関するご意見やご要望に関してのご相談は、随時お受けしております。直接口頭でも・連絡ノート・お電話でも構いませんのでお気軽にご相談下さい。
		入所が浅いので今は満足です	
		一人一人に向き合うリハビリに戻って欲しい	
		リハビリ内容に問題があると思う	
		無理がなく進めてくれる	
23	リハビリ計画書の内容・説明に満足されていますか。	サインするだけで特に説明はされていない	計画書の説明に関して、ご説明が足りず申し訳ありません。サインを頂く際に、リハビリの内容やご質問などないかお声をさせて頂きます。また、サイン時だけでなく、ご質問やご要望がある際には、いつでも職員までお声かけ下さい。
		嚥下機能訓練は満足、もっと身体を動かすリハビリをしたい	
24	フロア内で行う集団体操や言葉の体操等に満足されていますか。	たまにはみんなで声を出して歌う時間が欲しい	頂いたご意見をもとに、今後の参考にさせて頂きます。集団体操等の内容についても今後、検討しより良いものにしていきたいと思います。また、フロアで使用している椅子のひじ掛けですが、転倒防止も兼ねて使用させて頂いております。今回頂いたご意見を基に改善・工夫ができないか考慮してまいります。
		楽しんでる	
25	問24で1、2を選ばれた方にお聞きます。不満の主な理由を選んでください。	NHKやYouTubeなどの体操を参考して欲しい。椅子の袖があるので、手や上体ひねりなどが十分にできない	
26	リハビリ・ 体操以外 のレクリエーション・活動に満足されていますか	参加していません(2)	カラオケに関しては、機材や場所の確保・職員の勤務体制により、開催が不定期になってしまっているのが現状です。楽しみにして下さっているのに申し訳ありません。できるだけ、ご希望に添えるよう調整をしてまいります。また、ワークショップ等もバリエーションが増えるよう努めて参ります。
		以前一度あったカラオケをその後再開していないので不満	
		フラワーアレンジも楽しいが、他の事もやりたい	
27	問26で1、2を選ばれた方にお聞きます。不満の主な理由を選んでください。	外出は、以前のようにできないのでしょうか	ご配慮が不足しており申し訳ありません。頂いた意見をもとに改善してまいります。
		利用者にあてる時決まった人になりがちに感じる	
		耳が遠いので説明されても聞こえない	
28	連絡ノートの内容は分かりやすいですか。	詳細に書いてほしい	
		いつも丁寧にお知らせ頂いています	
29	通りハからの情報は適切に報告・連絡・相談されていますか。	内容が理解できない	記載の不備があり申し訳ありません。正しい記録を伝達するよう指導してまいります。また、今後できるだけご利用の際にどのように過ごされていたかをお伝えできるよう心がけて参ります。
		麻雀等していないのにそう報告されていることがある	
		こちらの希望にも早い対応、お応えを頂けています。歯が痛かったと記入したところ、お昼後ははお粥等柔らかく対応をしていただきました	
30	送迎時の添乗職員の対応は適切ですか。	よくやってくださっています	ありがとうございます。今後もより安全な運行に努めてまいります。
		以前のように食事ツアーに出たい	感染症の状況によっては、中止させて頂く場合もございますが、令和7年度に実施できるよう準備を進めております。詳細や日程が決まりましたらお知らせさせて頂きます。
		本人は今のところ体操したり散歩したりして景色を眺めて歩くことに満足しています。	多くのご意見を頂きありがとうございます。令和7年度の行事企画・支援内容の参考にさせて頂きます。
		皆さんとのコミュニケーションを図りたい。おしゃべり、ジェスチャーゲーム等	
		コーラス	
		麻雀をしたいと思うが指導して頂けたら。世の中の動き、社会情勢も、トランプもしたい。	
		お絵描き	
		クラシック鑑賞会	
		父は動物が大好きです。そんな触れ合いがあったらなーと思います	
		散歩中に草花の鑑賞、鳥の名前で紫色の花でホトトギスという名前があるとスタッフに教えてもらった	
		落語鑑賞	
		散歩、塗り絵、雑談会	
		外出での食事とか見学	
		黙って一日過ごすのが一番嫌です。が、いろんな方が居られるので工夫は必要と思う	
		書など	
		紙粘土工作	
		お手玉つくるところから。ドライブ	

	質問	要望内容	回答
		人数が多いので、待ち時間が多いということがあります	ご不便をお掛け致して申し訳ありません。多くの利用者様がいる中でのサービス提供になるため、どうしてもお待ち頂く時間が生じてしまっているのが現状です。できるだけ、ご不便のないよう改善に努めて参ります。
	その他 (自由記載)	お手数をかけますが、本人が楽しく過ごせますことが何よりうれしく思っております。	嬉しいご意見ありがとうございます。職員へ伝えさせていただきます。今後も皆様へ満足して頂けるよう努めて参ります。
		職員の方の対応は易しく思いやりがあって感謝しています	
		装具の部品交換など相談をしたときすぐに動いて下さって本当に助かりました。スタッフの方々には感謝しかないです。全てにおいて細かい配慮有難いです。	
		いつもありがとうございます。カラオケ楽しみにしています。	
		本人も嫌がることなく通わせていただいています。お手数をお掛けしますが、職員の皆様宜しくお願いします。	
		いつもありがとうございます。宜しくお願いします。	
		皆さん親切でアットホームな感じが良いとの事です。広々とした空間も気持ち良いとの事です	
		何をどのくらいしたか等、本人は忘れてしまうので家のものは連絡帳を見てどういう生活をしていたのかわかります。基本的によりハビリは好きなようなので、身体の状態に合わせて指導して頂ければ幸いです。	
		外の散歩が通所の周りのみに限られているのが残念です。	
		いつも大変よくしていただき感謝しております	
		いつも一生懸命対応して下さい感謝しております。	
		席の前後の方は初めての方などおしゃべりできるのはうれしいです。一人暮らしには最善です	
		いつもお世話になり助かっています	
		いつもお世話いただき大変ありがたく思っています。今後ともよろしくお願い申し上げます	