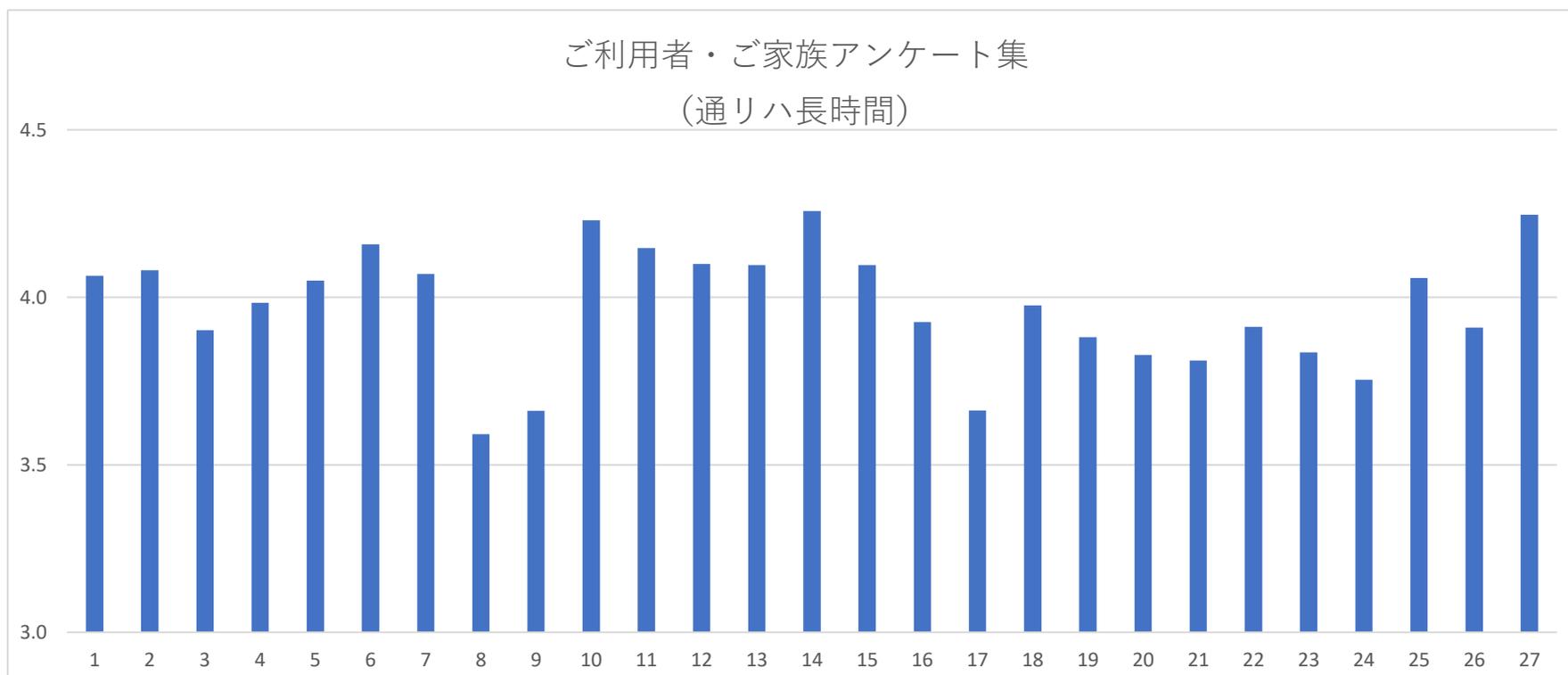


事業所名 通所リハビリテーションセンター江古田の森(長時間)

令和 5年度 ご利用者・ご家族 アンケート集計

集計年月日 令和5年12月30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
平均点	4.1	4.1	3.9	4.0	4.1	4.2	4.1	3.6	3.7	4.2	4.1	4.1	4.1	4.3	4.1	3.9	3.7	4.0	3.9	3.8	3.8	3.9	3.8	3.8	4.1	3.9	4.2
無回答数	1	9	10	10	11	14	14	22	12	10	10	11	9	9	9	3	3	29	4	13	2	3	4	6	2	5	2



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(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	施設で実施している感染防止対策について安心できますか。
12	感染症対策のご連絡は分かりやすかったですか。
13	施設内の照明と、温度は、快適ですか。
14	フロアで過ごす際に嫌な臭いはありませんか。
15	トイレや浴室は気持ちよく使えていますか。
16	食事に関するケアに満足されていますか。
17	食事のメニューに対して満足されていますか。
18	入浴に関するケアに満足されていますか。(入浴をされている方対象)
19	トイレ内の清潔・使いやすさは保たれていますか。
20	排泄に関するケアに満足されていますか。
21	リハビリの内容に満足されていますか。
22	リハビリ計画書の説明に満足されていますか。
23	フロア内で集団で行う体操や言葉の体操に満足されていますか。
24	リハビリ以外のレクリエーション・活動に満足されていますか。
25	連絡ノートでのやり取りは適切に行われていますか。
26	施設での情報はご家族・他事業所へ適切に報告・連絡・相談されていますか。
27	送迎時の添乗職員の対応は適切ですか。

令和5年度 通所リハビリテーションセンター江古田の森 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
2 3 4 職員の接遇(態度、言葉使い、身だしなみ等)は適切ですか。 職員へ意見・苦情・要望は言いやすいですか。 相談や要望に対して、素早く対応していますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・親切な方が多いので安心して参加している ・態度が辛かった時が何回かあります。 ・人によって差がある ・対応が後になった時、そのまま忘れられることがよくある。 	<p>ありがとうございます。今後も適切なサービス提供が継続できるよう努めて参ります。</p> <p>お辛い思いをさせてしまい大変申し訳ありません。職員間で偏りのないサービス提供が出来るように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お手数ではございますがご意見を相談員・所属長まで頂けますと幸いです。</p>
5 日常の支援の中で、プライバシーの配慮はされていますか。	かばんの中を見られるのが嫌である。	不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。必ずお声かけをするように指導してまいります。また、業務上必要に応じて鞆の中身を確認させて頂くことがあります。ご了承いただければと思います。
7 総合受付の電話の対応は適切ですか。	一般的な企業と比較すると事務的でまたされることがある。	ご意見ありがとうございます。ご意見を踏まえ改善に努めてまいります。また、通リハ直通電話(03-5318-3726)もございますので合わせてご利用下さい。
8 ホームページは見やすいですか。	見たことがない	<p>ホームページアドレスは、http://www.kaigo-egota.com になります。RQコードも一緒に載せておりますので合わせてご利用下さい。ぜひご覧いただければと思います。</p> 
9 広報誌の内容に満足されていますか。	あまり見ていない	連絡ノートにて毎月お渡ししていますので、お時間があるときにご覧いただければと思います。広報誌名は「江古田の森だより」となります。
11 施設で実施している感染症対策について安心できますか	リハビリ以外は外出せずでしたが、コロナに感染し残念だった。	毎月感染症対策会議を行い、対策を行っております。今後も感染症対策に努めてまいります。
13 施設内の照明と、温度は、快適ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・暖かく、本をしっかり読めます。 ・暑すぎます。もう少し室温を下げしてほしい。 	<p>ありがとうございます。今後もよりよい環境で過ごして頂けるよう努めてまいります。</p> <p>多くの方が過ごされているため、なかなか個別に対応が難しい所もありますが、席や掛物等で対応できる場合も有りますので、お手数ですが職員にお声掛けいただければと思います。</p>
15 トイレや浴室は気持ちよく使えていますか。	前のようにトイレの中に消臭剤があると使いやすい。匂うときに使いたい。	申し訳ありません。切らさないように設置できるように致します。

令和5年度 通所リハビリテーションセンター江古田の森 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
16 食事のメニューに対して満足されていますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・デザートが缶詰が多いので生のフルーツが良い。 ・出来ればフルーツが欲しい。 	旬のフルーツも楽しんでもらうため、昨年度から月に一度にはなりますが、時期に合った生のフルーツの提供を試みております。まだまだ回数は少ないですが、今後も調理作業工程の工夫や食材料費などを考慮しながら提供回数を増やしていけるよう努力して参ります。
	<ul style="list-style-type: none"> ・食後の果物が楽しみ。無いときはがっかりする。 	その日の献立により果物ではなく、ゼリーやフルーツヨーグルト、小鉢などの提供をしておりますが、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果物提供を増やしていけるよう検討して参ります。
16 食事のメニューに対して満足されていますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・冷めていることが多い。 	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。
	<ul style="list-style-type: none"> ・塩分が制限されているのが、もう少しバリエーションを増やしてほしい。 	季節に合わせたメニューの提供を基本とし、行事食やイベント食を設けておりますが、ご指摘の通り通常メニューも含め飽きのこない、更なるメニューの開発を試みて参ります。
	<ul style="list-style-type: none"> ・味を考えてもらいたい。波がある 	センター全体での検食を行い、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対応しております。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。
18 入浴に関するケアに満足されていますか。 (入浴をされている方対象)	<ul style="list-style-type: none"> 入浴時間が短い。 	入浴時間に関しては、ご病状や身体的状況等を加味しながらお声かけさせて頂いております。しかしながら、より満足して頂ける入浴サービスが提供できるよう努めて参ります。
	<ul style="list-style-type: none"> 裸になるので、浴室までの歩行に注意して頂いているが、心配。 	浴室内では、靴や装具を履いていないことから普段より手厚く職員が移動時には、見守りや付き添いを行っております。心配な事項がありましたらいつでもお気軽に職員へお問い合わせください。
	<ul style="list-style-type: none"> 個人差がある。 	職員間で偏りのないサービス提供が出来るように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お手数ではございますがご意見を相談員・所属長まで頂けますと幸いです。
21 リハビリの内容に満足されていますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し長くりハビリしたい ・もう少し個別に見てもらいたい ・最近少し動悸がきつくなっている。 ・時間が前より短くなった。 	ご意見を頂きありがとうございます。頂いたご意見を職員間で共有しよりよい支援に繋げていけるよう検討・改善して参ります。
22 リハビリ計画書の説明に満足されていますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも前と同じなので早いです。 	計画書の内容について、ご理解・納得いただけるよう説明の仕方など改善してまいります。

令和5年度 通所リハビリテーションセンター江古田の森 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	
23	フロア内で集団で行う体操や言葉の体操に満足されていますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・聞き取りにくい ・言葉の体操にバリエーションが欲しい。 	ご意見を頂きありがとうございます。集団体操だけでなく、フロアでの過ごし方や行事等より楽しんで頂ける時間を提供できるよう職員間で共有をし見直しを行ってまいります。
24	リハビリ以外のレクリエーション・余暇活動に満足されていますか。	歌詞カードがよくなくなり、探すのが大変です。元の場所に戻してほしい。	歌詞カードやプリント類は、整理し提供しやすいように新たに棚を設けさせて頂きました。ご意見頂きありがとうございます。
25	連絡ノートの記載内容に満足されていますか。	メールを送っても返信がない事がある。	迅速に対応できるように確認作業を行ってまいります。
26	施設での情報はご家族・他事業所へ適切に報告・連絡・相談されていますか	家族は分かるようになっている。	今後も他事業所とも連携し、安心したサービスが提供できるよう努めて参ります。
27	送迎時の対応は適切ですか。	運転手さんに伝えてくれたらうれしいと思いましたがありません。	ご意見ありがとうございます。お伝えさせて頂きます。
他	自由記載	車椅子に乗っている時間が長いので困る	職員の配慮が行き届かず申し訳ありません。体がつらくならないよう今後は椅子への移乗や除圧、臥床等のお声かけを行えるように努めて参ります。
		リハビリスタッフの若手の中には言葉使いが悪く不愉快である。	職員の指導が行き届かず申し訳ありません。ご意見をもとに、指導して参ります。
		①フラワーアレンジメントが好きなので、継続して頂けるとありがたいです。 ②生け花が良かった	ご意見ありがとうございます。今後も継続していく予定です。また、来年度にむけて新しい活動も計画していければと思っております。
		リハビリの指導員の人数が少ない	ご意見ありがとうございます。職員配置につきましては、介護保険法にのっとり配置しております。しかしながら、サービスの内容に満足頂けていないところも多くあり申し訳ありません。より満足頂けるサービスが提供できるよう改善に努めて参ります。
要望	散歩、ドライブ	書道、歯医者いけたらよい(口中のそうじとか)	様々なご要望・ご意見を頂きありがとうございます。来年度の新たな取り組みやサービス向上の参考にさせて頂きます。今回は、アンケートでのご意見でしたが、常時皆様からのご要望・ご意見は受け付けておりますのでお気軽に職員へお申し付け下さい。

令和5年度 通所リハビリテーションセンター江古田の森 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
<p>謝辞</p>	<p>広い空間でのリハビリとても良いと言っています。職員の対応も親切とのことです。</p> <p>お世話になっています。ありがとうございます。いつも笑顔で接して頂き嬉しいです。</p> <p>朝早くからご苦労様です。皆様は、利用者の太陽です。</p> <p>機械マッサージがあるので、楽しみに通っています。散歩もさせて頂き喜んでおります。宜しくお願いします。</p> <p>良くして頂いてます。ありがとうございます。</p>	<p>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</p>