

# 令和6年度顧客満足度調査 【訪問リハビリ】

先日、満足度アンケートを実施させていただきました。多くの方のご協力とお声をいただき、ありがとうございました。皆さまのお声に真摯に向き合い、今後も皆さまに寄り添えるサービスができるよう、努めてまいります。

今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

*「5:とても満足」～「1:とても不満」の5段階の評価のうち、 あてはまる番号を1つ選び○印をつけてください。		とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無記入
<b>I. 職員について（接客マナー）</b>							
①	職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足していますか	64%	22%	14%	0%	0%	0%
②	職員は笑顔で対応していますか	68%	24%	8%	0%	0%	0%
③	職員は清潔感のある身だしなみですか	62%	19%	19%	0%	0%	0%
④	ご利用者への配慮や誠意を感じられますか	62%	27%	8%	0%	0%	3%
<b>II. サービスについて</b>							
①	訪問の予定時間がきちんと守られていますか	59%	27%	14%	0%	0%	0%
②	ご利用者のご家族の希望や考えをよく聞いてくれていますか	59%	27%	14%	0%	0%	0%
③	ご利用者の健康状態の変化によく気づいてくれていますか	56%	30%	14%	0%	0%	0%
④	身体の状態や症状に応じた対処方法を助言してくれていますか	57%	27%	16%	0%	0%	0%
⑤	ケアプランやリハビリ計画書に沿ったサービスが実施されていますか	56%	30%	14%	0%	0%	0%
⑥	サービス内容とその意味や理由についての説明はされていますか	54%	30%	16%	0%	0%	0%
⑦	他のサービス担当者(医師、ケアマネジャー、ヘルパーなど)との 申し送りが実施されていると感じていますか	51%	32%	14%	0%	0%	3%
<b>2</b>							
⑧	不安や困ったことが軽減しましたか	43%	35%	22%	0%	0%	0%
⑨	リハビリテーションの効果を感じていますか	41%	35%	24%	0%	0%	0%
⑩	当事業所に対する満足度は、どのくらいですか	46%	32%	19%	0%	0%	3%

### III. その他ご意見があれば、ご記入ください。

○小さな困りごとにも親身に相談に乗って下さる。リハビリも本人の気持ちに寄り添って丁寧に対応して頂けるので感謝の気持ちで一杯です。  
 ○アドバイス等も的確にいただいて満足しています。  
 ○気分や体調にムラがありご迷惑をおかけしますがよろしくお願いします。  
 ○週に一度の訪問リハビリを楽しみにしています。  
 ○他サービス（ショートステイ）への連携などありがたく思います。本人も口には出せないと思いますが、感謝しています。  
 ○無理なく当事者に寄り添った助言や指導が行われるため、訓練が嫌にならない。  
 ○母の伝わりにくい言動等、細かい状態把握をして頂いており、感謝しています。