

令和7年度 利用者様満足度調査報告

令和7年12月、満足度調査にご協力頂きありがとうございました。
調査結果を、ご報告させていただきます。

以下、「利用者様」を省略させて頂き、「入所」「ショート」「デイケア」「訪問リハビリ」と表記させていただきます事を御了承願います。

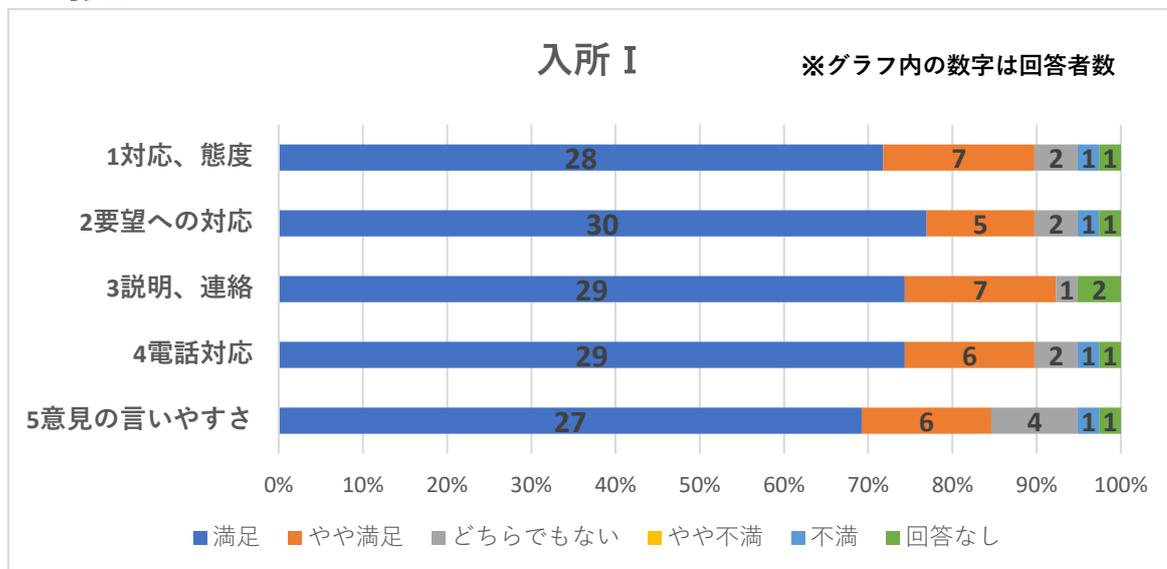
実施期間：令和6年12月

配布数:	回収数:	回収率:
入所 95 部	入所 39 部	入所 41%
ショート 9 部	ショート 4 部	ショート 44%
デイケア 98 部	デイケア 69 部	デイケア 70%
訪問リハビリ 46 部	訪問リハビリ 42 部	訪問リハビリ 91%
合計 248 部	合計 154 部	合計 62%

回答者について

- ・入所・ショートステイ利用者については全員家族の方が回答された。
- ・デイケアについては本人が35名(36%)、家族が19名(20%)。未記入が15名(15.8%)だった。
- ・訪問リハビリについては、本人が22名(56%)、家族が12名(31%)回答された。
未記入が5名(13%)だった。

I. 接遇について



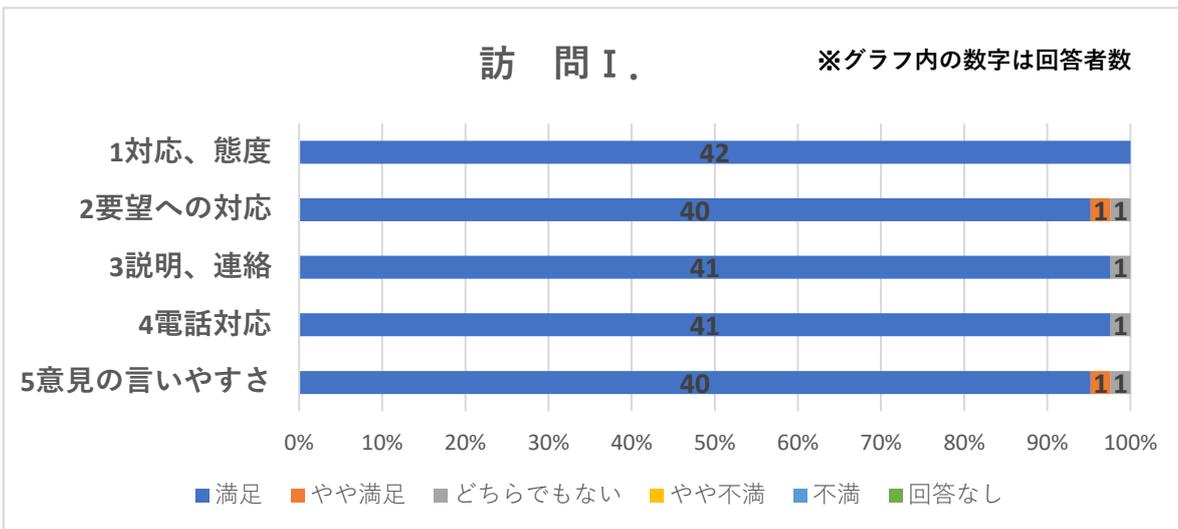
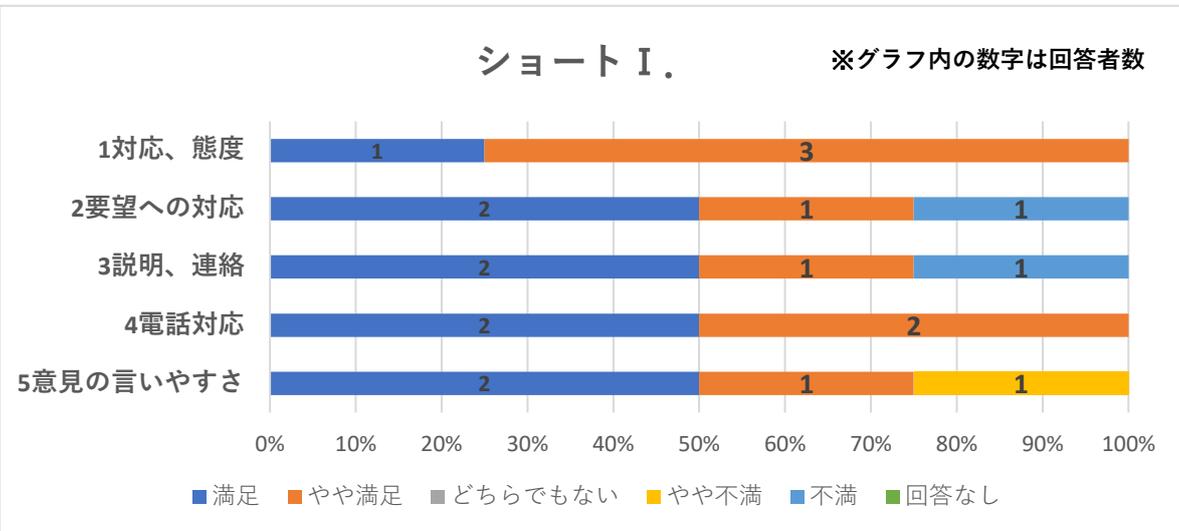
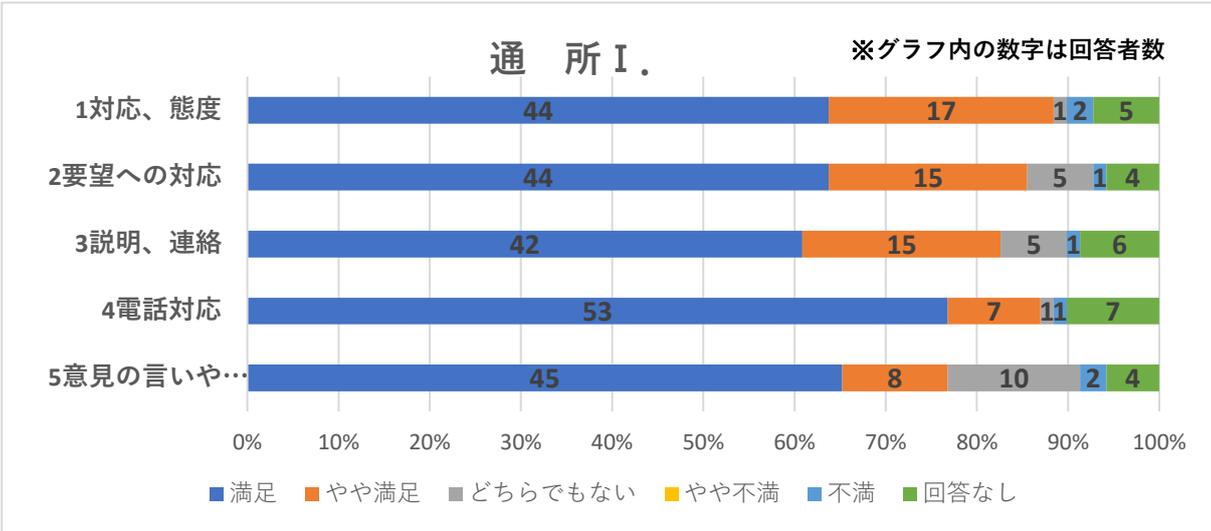
・電話で長く待たされることがあるため改善してほしい

お電話の待ち時間に関しまして、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。
少しでも待ち時間を短縮できるよう、引き続き、職員教育、仕組み作りをして改善に努めます。
お時間を要する場合はこちらから折り返す等の対応をいたします。

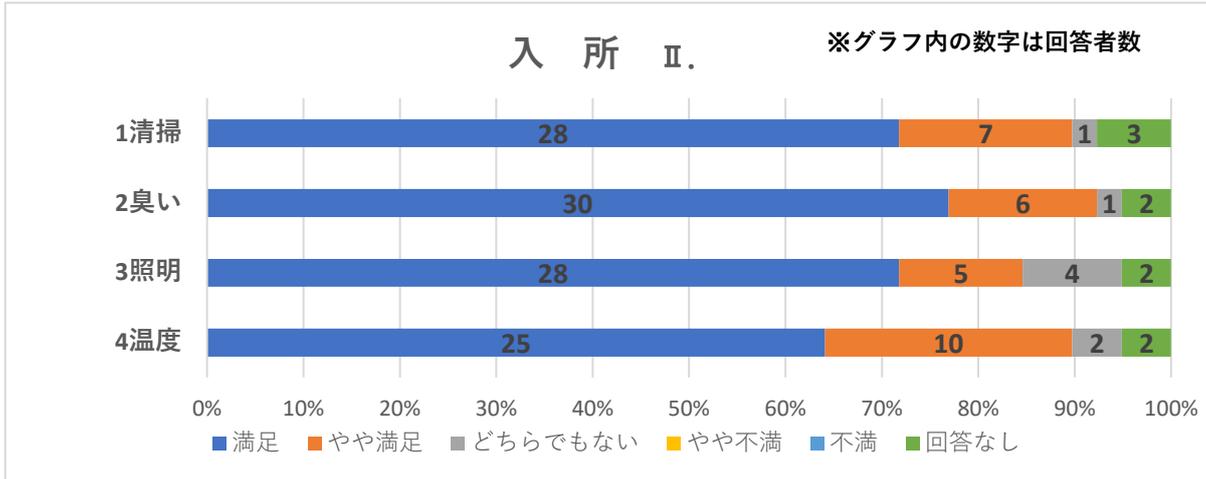
・職員が素気なく感じる。笑顔がないように思えます

職員の接遇に関しまして、貴重なご意見をいただきありがとうございます。

今後は、表情や話し方ひとつで印象が変わること、職員の笑顔で利用者様が気持ちよく生活出来ることを改めて教育するように努めます。



II. 環境について

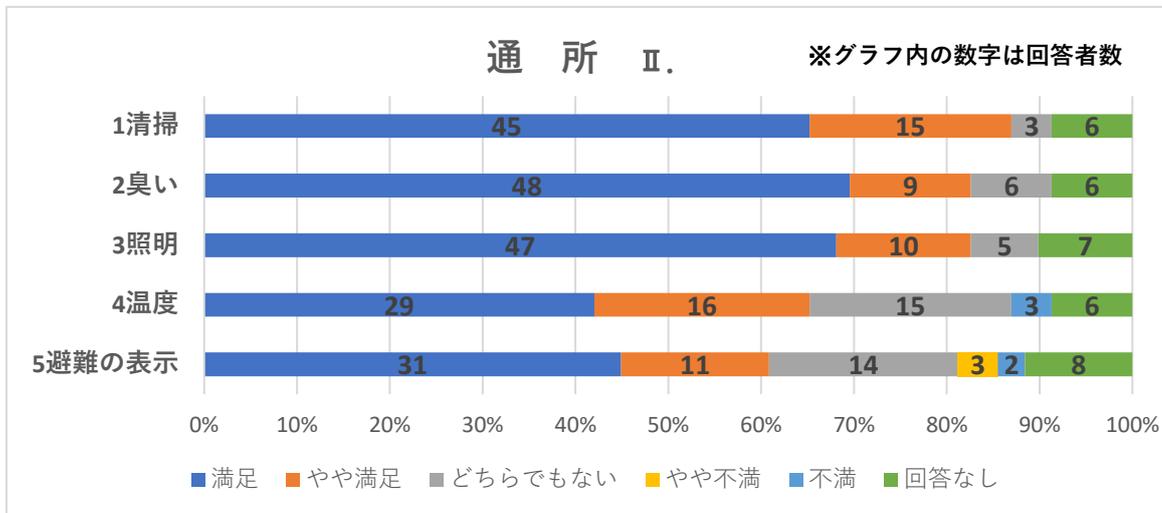


・優しい感じの音楽を流したらどうですか

ご提案をいただき、ありがとうございます。

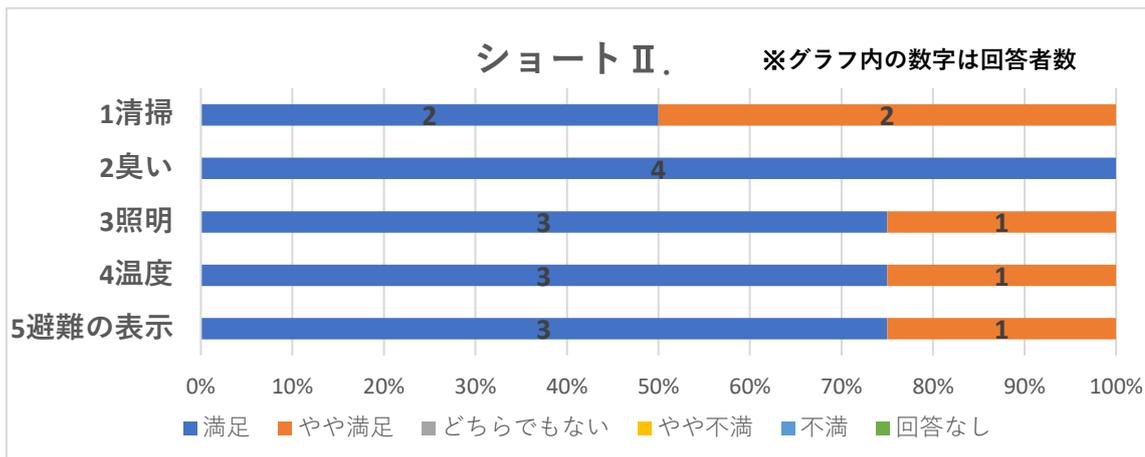
現在YouTubeを活用して、各チームごとに時間に合わせた音楽を流すようにしております。

今後も優しい感じや落ち着ける気持ちになれる音楽を流すようにいたします。

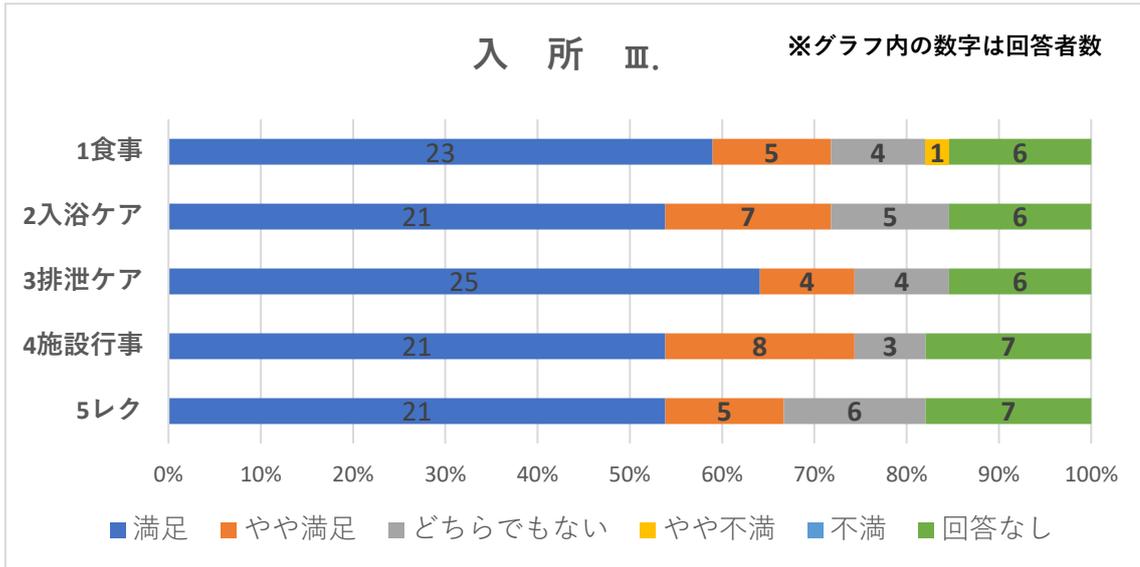


・席の設定方法を教えてほしい

席に関して補助具の有無・車椅子使用、職員の介助が必要などで設定しています。特に席の固定はしていませんので、ご希望がありましたら職員へお伝えください。



Ⅲ. サービスについて

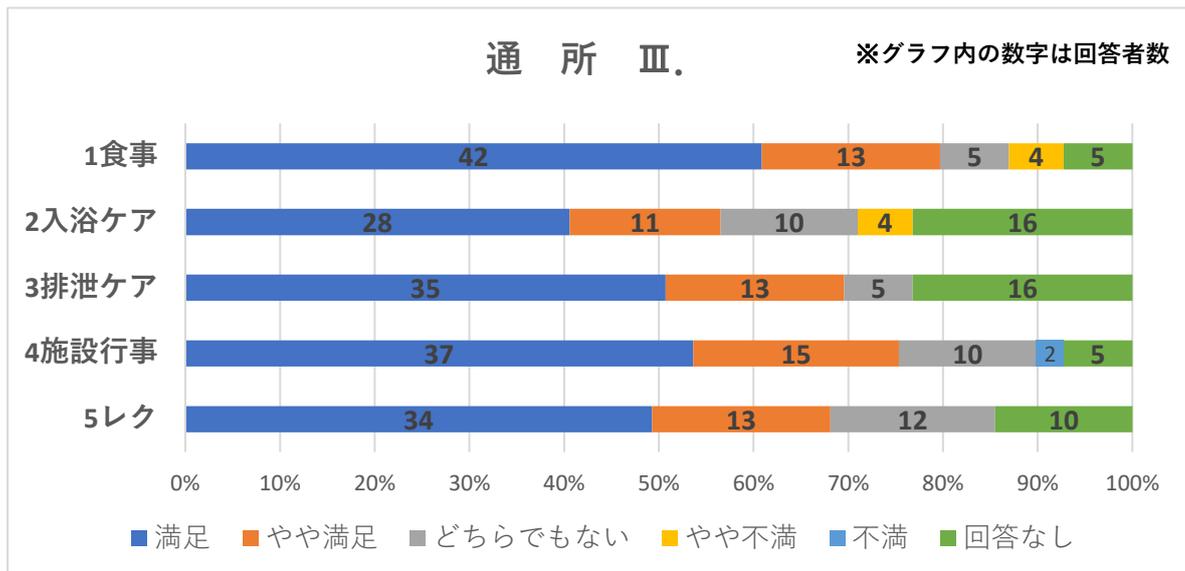


・入浴は3回にできないでしょうか

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。家族様にさっぱりと過ごしていただきたいというご意向、理解しております。誠に心苦しいのですが、現在、安全な入浴介助を行うための人員体制上、一律に回数を増やすことが叶わない状況です。代わりに、足浴(そくよく)や蒸しタオルでの清拭を行っています。清潔保持とリラックスのための工夫を今後も考えていきます。

・レクリエーションしているところを見たいです

今後は日々のレクリエーション風景をより分かりやすくお伝えできるよう、ホームページを活用するだけでなく、情報発信のあり方を見直します。



・夏のシャワー浴に不満があります

熱中症対策期間を設けさせていただいています。期間中はシャワー浴での対応ですが浴槽での入浴を希望される方につきましてはそのようにさせていただいています。

・排泄後にトイレトペーパーを手渡ししてほしい、今より早くしてほしい

トイレトペーパーが必要な方はお声掛けください。

・昼食をもっと早く配ってほしい

昼食提供時間は12時とさせていただいています。お食事が冷めるといけないので時間や利用者様の能力、提供時間の調整に応じて順番に配らせていただいています。

・お風呂後すぐご飯のため食べるのが大変

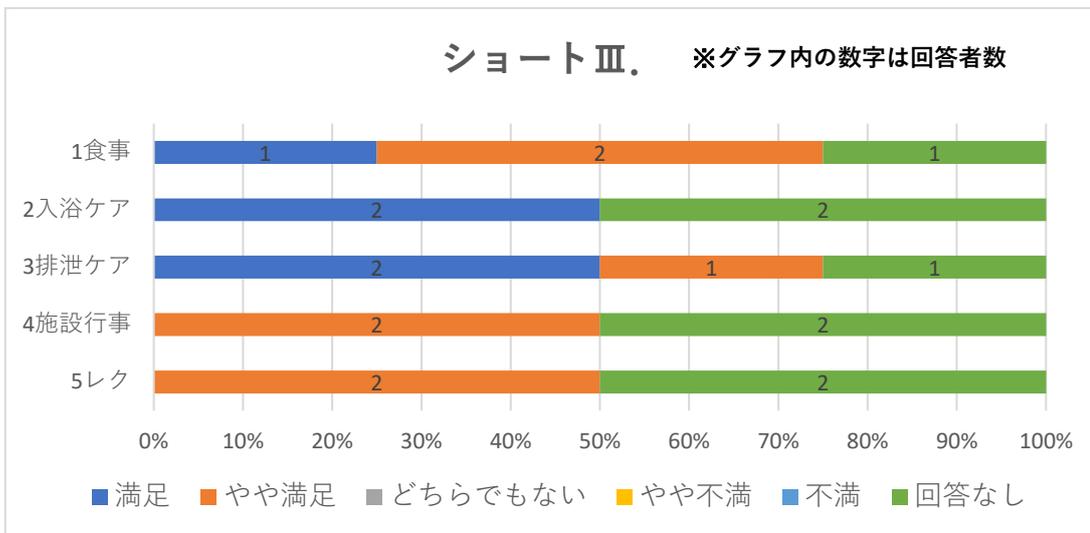
入浴提供でお食事時間との間隔が短くなってすみません。お食事につきましては利用者様のタイミングで可能ですのでお申し出ください。

・湯船にもっとつかりたい

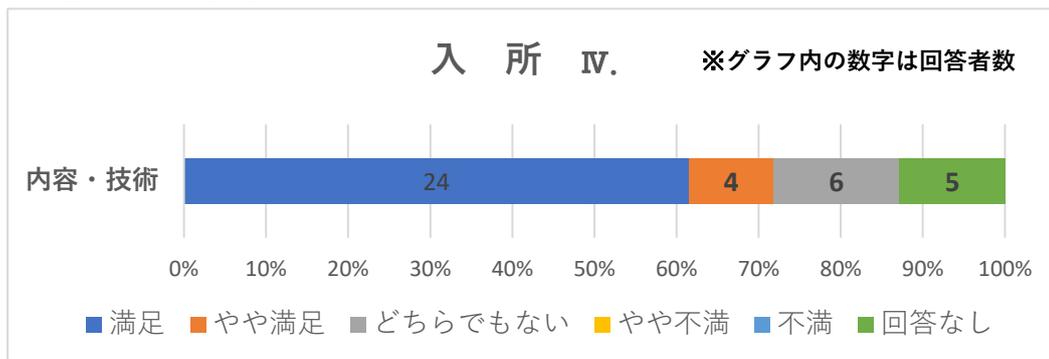
湯船につかる時間につきまして、利用者様の疾患によるリスクもあり個々の希望になかなか浴うことが出来かねます。利用者様が安全に入浴できるように体調をみながら調整させていただいています。

・排泄ケア、食事内容・ケアなど見たことがありません

食事内容につきましても、日々の献立や実際に提供しているお食事の写真をホームページや広報誌などで積極的に公開し、目に見える形でお伝えするよう改善します。排泄ケア等のプライバシーに関わる部分につきましても、ご家族様に安心していただける報告のあり方を検討します。

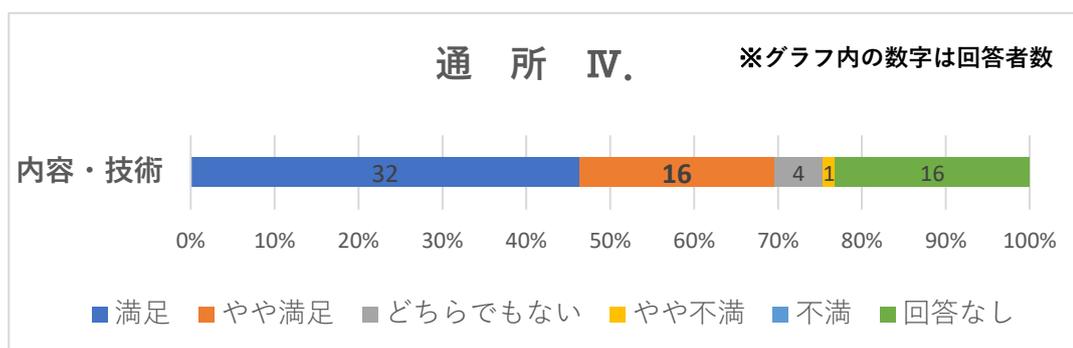


IV. リハビリテーションについて



・毎日どのようなリハビリをしているかお話を聞けたらいいと思います

計画書の説明や担当者会議の際に担当療法士から日常生活動作の様子やリハビリの内容を詳しくお伝えさせていただきます。もし直近にそのような機会が無ければお電話でも詳細をお伝えいたしますので、お気軽に当施設に問い合わせして頂ければと思います。



・リハビリ内容を知りたい

利用者様個々の能力に応じたリハビリプログラムを組んでおります。目的、方法については担当療法士から本人様に説明させていただいております。また、定期的に連絡帳でリハビリの様子を報告させていただいております。リハビリ風景写真のお渡しもしております。リハビリ内容についてご不明な点がございましたら、遠慮なく担当療法士にご相談ください。

・自転車こぎと、60m歩行を測定の時やらなかった

定期的に身体機能評価をさせていただきます。身体評価によって、お体の問題点を抽出し、状態に応じたリハビリプログラムを提供しております。評価に時間を使わせていただくため、通常のリハビリ内容とは異なる場合がありますので、ご理解いただけたら幸いです。

・弱っているところをどのようにすればいいか意見がほしい

担当療法士から、具体的なリハビリ方法をお伝えさせていただきます。遠慮なくお尋ねください。

・ケアマネから体操に参加していないと言われた、本当ですか

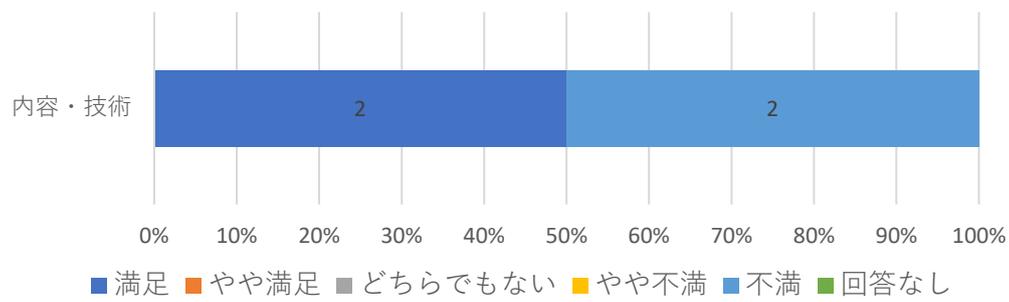
毎月、全利用者様のご様子を、担当ケアマネージャーさんに情報共有させていただいております。今後も正確にお伝えしてまいります。

・リハビリ時間を長くしてほしい

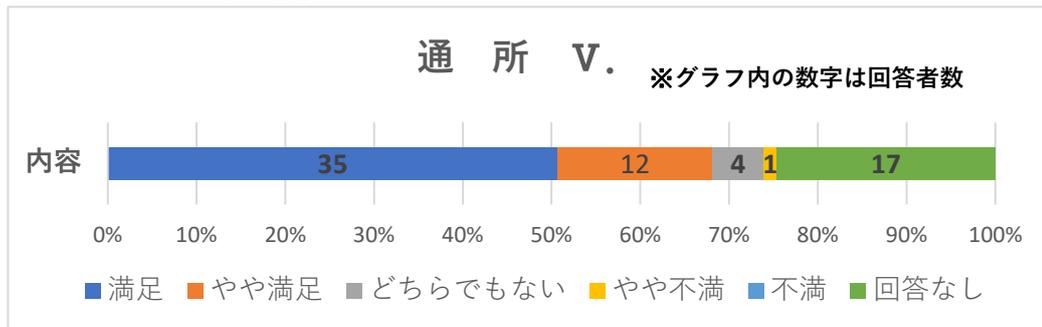
個別リハビリだけがリハビリ時間ではなく、デイケアで過ごされる1日が、生活リハビリの時間としております。運動量確保のため、マシンリハビリ、集団体操、小集団体操、サーキット自主トレ、謎解き廊下歩行等、様々なリハビリを御用意しておりますので、是非ご参加ください。

ショートIV.

※グラフ内の数字は回答者数



V. リハビリ体操・マシントレーニングについて



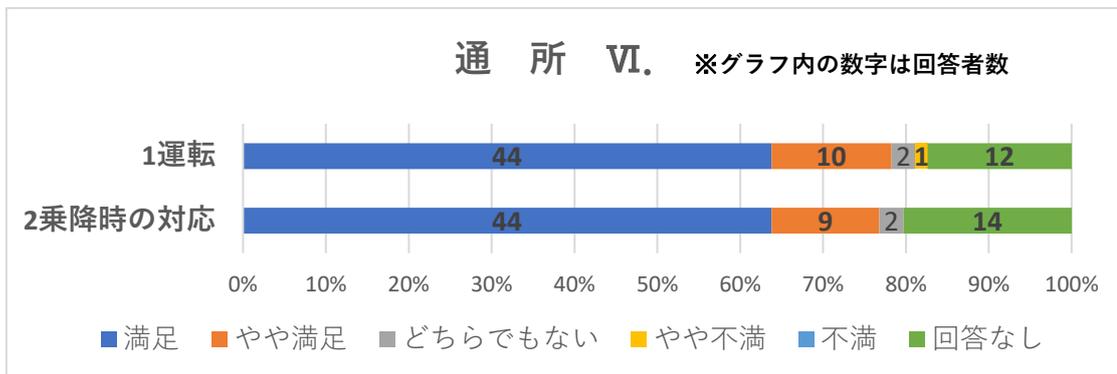
・首を引っ張るようなマシーンがあるとよい

頸部牽引は、リスクが高い機械であり、扱いが難しいものです。整形外科医師や、リハビリ専門医から正確な指示が必要となるため、当施設では取り扱いがありません。ご理解ください。

・ウォーキングマシーンがほしい

今後、前向きに検討させていただきます。

VI. 送迎についてお伺いします



・スピードを出す人がいる

送迎時の運転についてご不安を感じさせてしまい、申し訳ありません。

今回のご指摘を真摯に受け止め、運転手に対して安全運転の徹底を改めて周知し、再発防止に努めてま

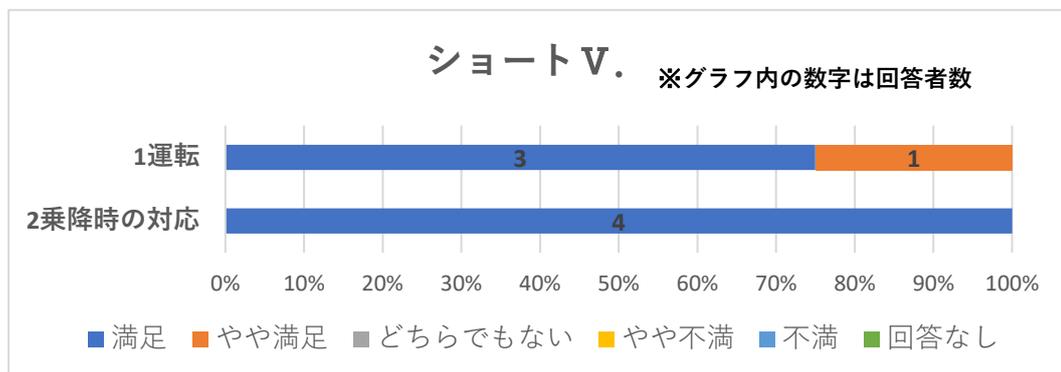
・金曜日の2便の枠に余裕が欲しい

金曜日の2便につきましては、多くのご利用があり調整が難しい状況でご希望に沿えずご不便をおかけしており申し訳ございません。ご要望を受け止め、今後の送迎体制や運行方法の見直しの参考とさせていただきます。

・送迎時間より早いことがある

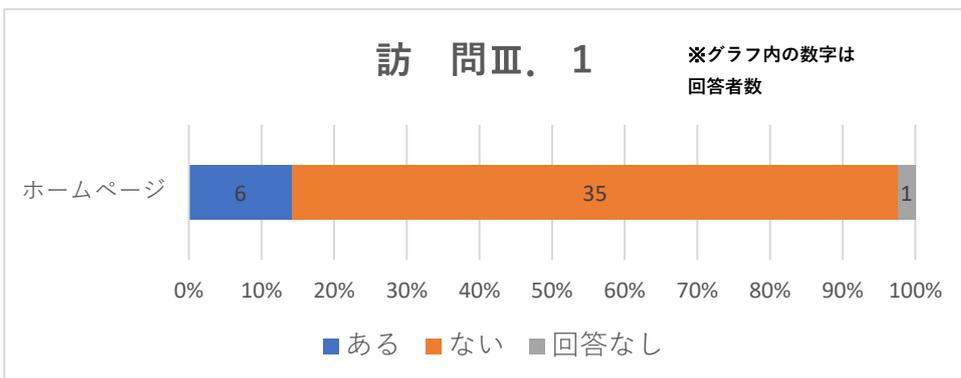
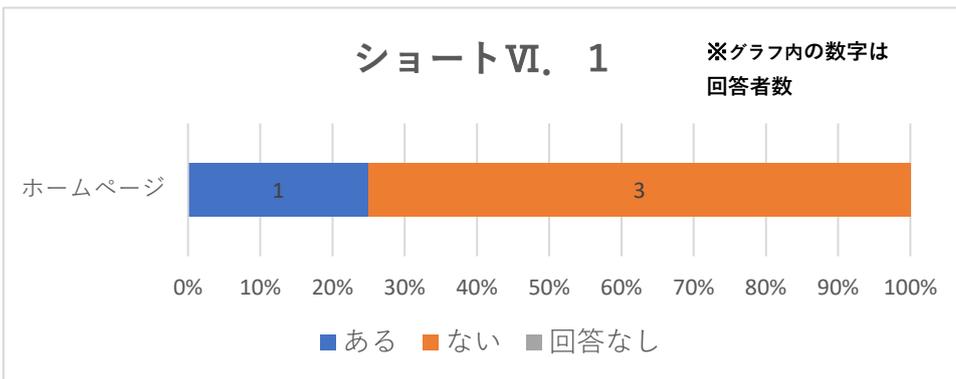
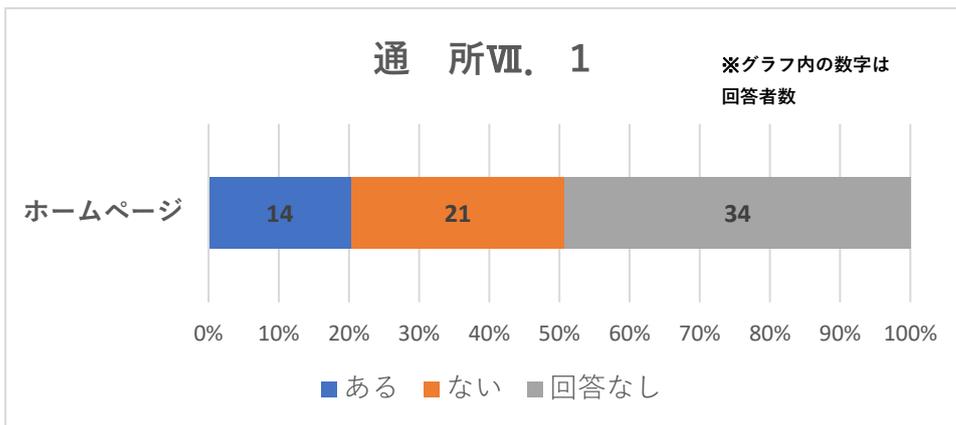
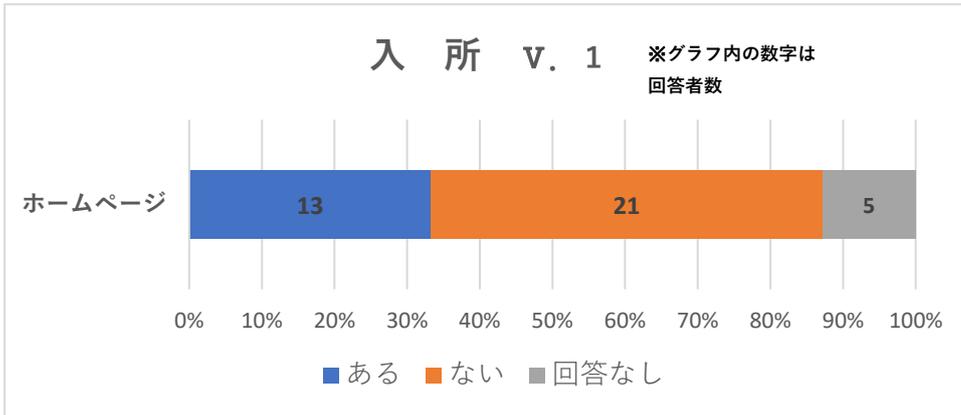
送迎時間より早く到着する場合があります、ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ありません。

急な利用者様のお休み等により、やむを得ず早めに到着する場合がありますが、今後は予定時刻をより意識し必要に応じて事前のご連絡を行うなど配慮を徹底してまいります。

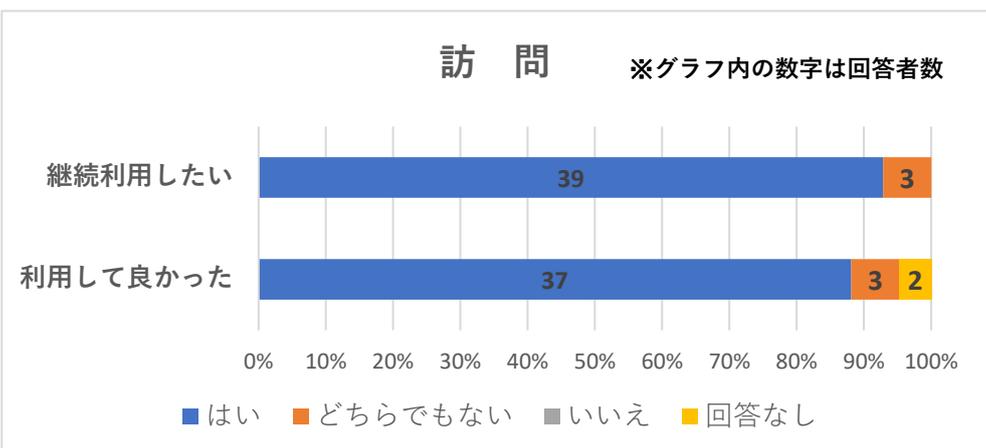
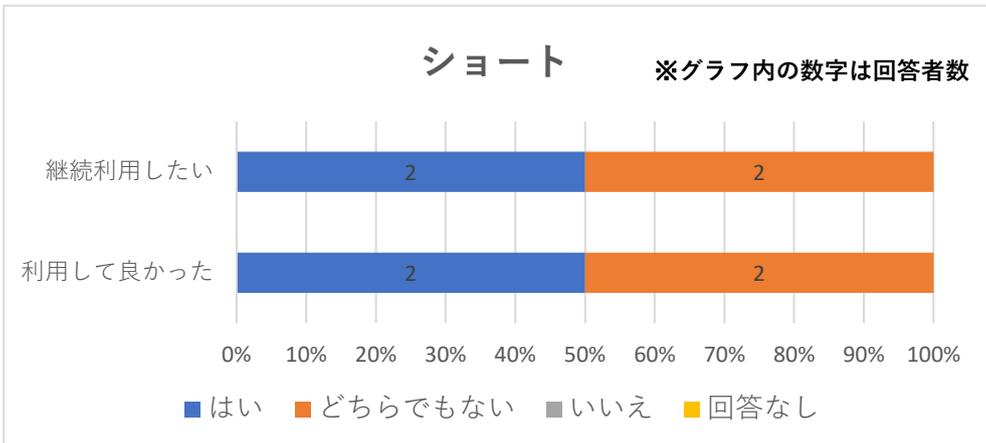
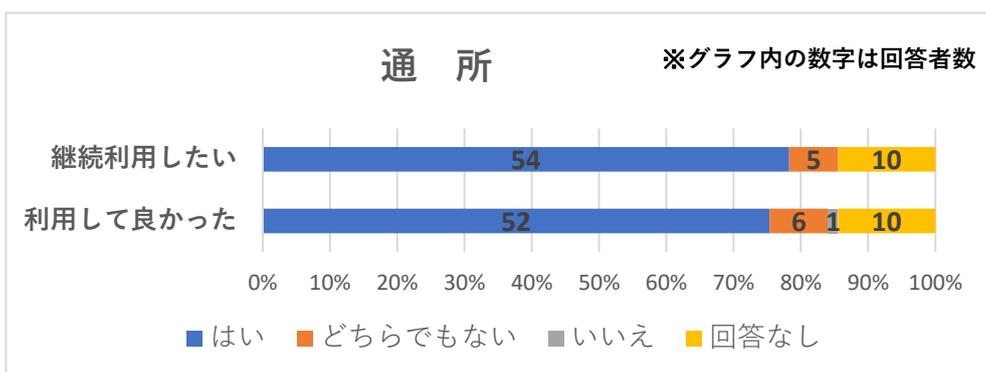
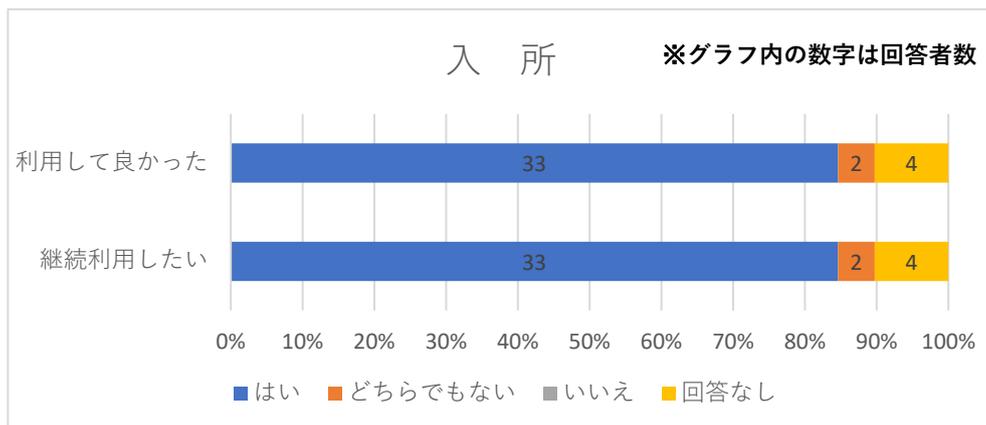


Ⅶ. 当施設について

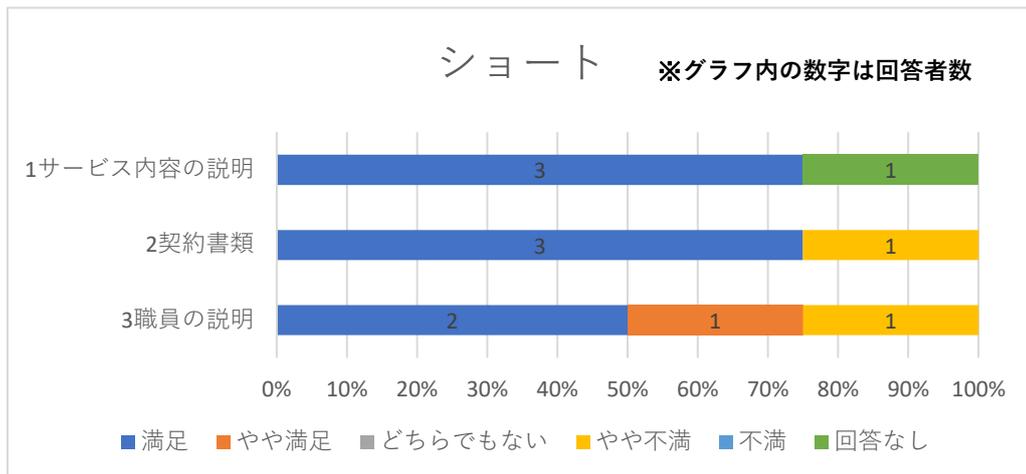
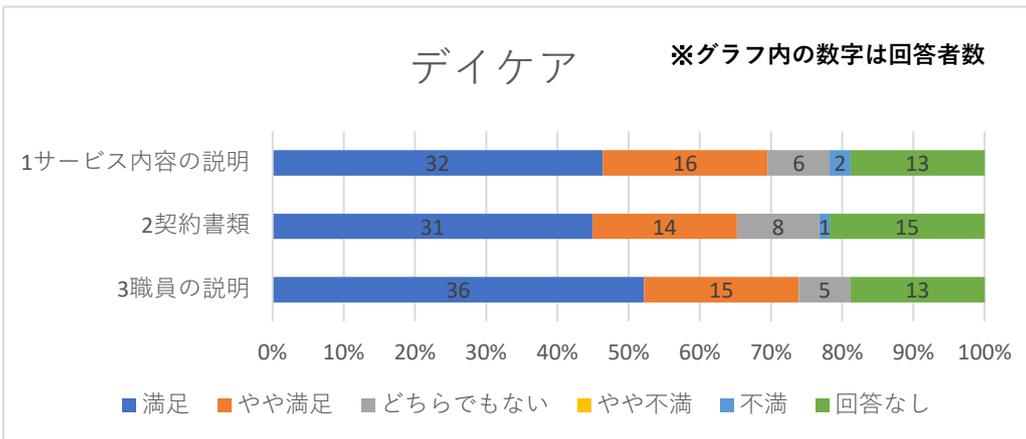
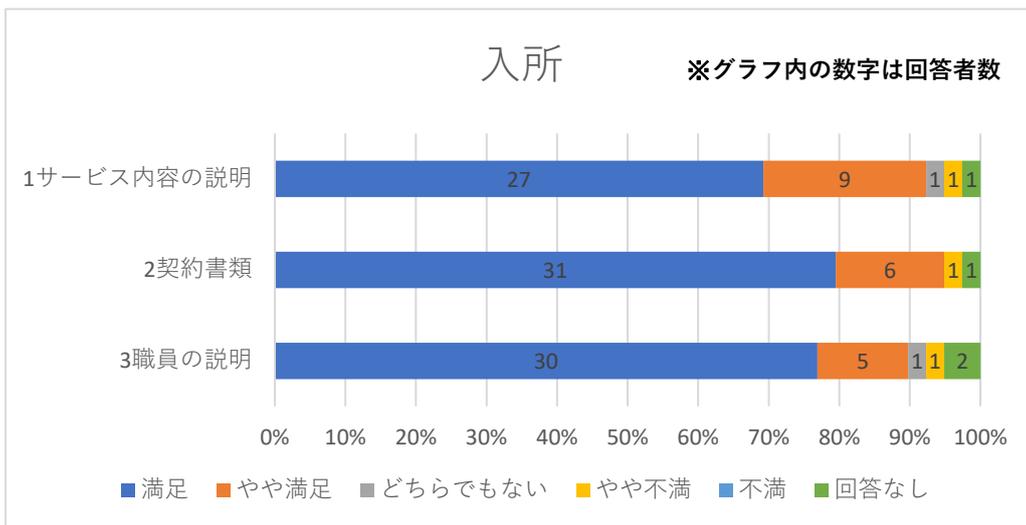
1. ホームページ見たことがあるかないか



1.利用して良かった、継続利用したい



2.契約について



・話しが早いのでついていけない

今後話す早さに注意し、確認しながら話すように職員を指導してまいります。
貴重なご意見ありがとうございました。

・書類が多すぎる。

施設として十分な説明をしたい思いがあるため現在の書類量となっておりますのでご理解いただくと幸いです。ですが書類の見直しは今後随時おこなっていきたく思います。貴重なご意見ありがとうございました。

Ⅷ. その他ご意見、ご要望、改善点等について

【入所】

・洗濯物の受け渡しを1階になりませんか

ご不便をおかけしている点、お詫び申し上げます。利用者様の担当チームの職員がお渡しして利用者様の近況などお知らせしたいと思っています。

・面会が予約無しにしてほしいです

ご予約の手間をおかけしていること、心苦しく感じております。現在、施設内での感染防止のため予約制を継続しております。当日の直前予約への対応など、柔軟な運用を検討します。何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

・部屋の様子を実際に見せてほしいです

ご提案をいただき、ありがとうございます。お部屋での過ごし方や環境を直接ご覧になりたいというお気持ち、真摯に受け止めております。現在は、入所相談の際に行っているためご理解ください。

・まめに連絡をくれるのはありがたいが命に係わること以外はメールやラインにしてほしいです

ご連絡方法に関するご要望をいただき、ありがとうございます。アプリや専用のメールフォーム等の運用も検討課題と感じております。随時の連絡については、ご負担にならないように考えておりますので一度、相談していただくと幸いです。

・洗濯物を専門業者にだしているのに状態が悪い気がします

この度は、大切なお洗濯物の状態につきまして、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。もし差し支えなければ、該当する衣類を一度拝見させていただけますでしょうか。具体的にどのような状態(汚れ残り、生地傷み、シワなど)であったかを確認させていただいた上で、委託業者へ相談させていただきます。

・受付で用事を済ませる場合、名前、体温の記載はなしにしてほしい

お忙しい中、来訪のたびに記帳のお手間をおかけしていること、心苦しく感じております。受付での氏名・体温の記載は、万が一施設内で感染症が発生した際の経路特定や、防犯上の入退館管理のために継続させていただいております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。

・事務との連絡が取れていない気がする。問い合わせでも電話対応者が変わったり何度も同じことを話さないといけないことがあります

この度は、ご不快な思いをさせてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。お手間をとらせませんが、ご用件とお名前の確認をし、担当者への引継ぎをするように徹底しますので、よろしくお願い致します。また他部署との情報共有を密にして参ります。

・人によって言う事が違うことがあるので困惑します

ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。個人の主観による回答を防ぎ、不確かな場合は必ず確認してお答えするよう徹底します。

・紙パンツの上に中パンツを履かせてほしいです

ご要望をいただき、ありがとうございます。中パンツがどのようなものか分かりかねますが、ご本人様の安心感や、ズボンの汚れ防止といった観点でのご提案と察します。重ね履きによるお肌の締め付けやムレがないか、日々のスキンケアと併せて注視してまいります。ご不安な点がございましたら、いつでもお知らせください。

・料金が違うと感ずることがあります(リンス、シャンプー、コーヒー)

提出担当者としつかりと確認し、この様な間違いを無くしていきます。疑問に思った時は、受付の業務課職員にお問い合わせ下さい。

【デイケア】

- ・祝日に営業してほしい

祝日の担当医の補充が現状ではできておりませんので、当面は今の体制で行いたいと思っています。
今後の課題とさせていただきます。

- ・通所リハビリにも半日のコースが欲しいです

適切な職員の補充が現状では困難なため対応できていませんが今後の課題とさせていただきます。

その他

【入所】

- ・長期間利用させてもらっていますが、いつもよくしていただきありがとうございます。
今後もよろしく願います。
- ・入所して間もないですが、自宅ではケアできないので願います。
- ・施設内が綺麗で明るく過ごしやすい環境だと思う。
親切な方が多い印象。
- ・近くにまんさくの里があってよかったです。

【デイケア】

- ・送迎があるのがうれしい。
- ・きれいで広々していて清々しいです。
- ・楽しみが増えた、みんなすごく優しい。
- ・親切にしてくれてありがとう。
- ・スタッフが元気で見ているだけで元気になれる。
- ・職員さんには頭が下がります、感謝しております、今後ともよろしく願います。