

《令和5年度 老健きさか 通所リハ利用者アンケート 分析・評価及び対策について(まとめ)》

【回収率：77発行⇒34回収 回収率44.2%(昨年:41.5%)】

○「ややちがう」「全くちがう」と評価された意見数の合計を、昨年合計と比較し、右に比率を記載した。
尚、率の算出に「無回答」意見数は全意見数からは除外している。

●施設職員の接客(接客)態度について(ご家族様にお伺います。)

① 送迎時や会議など職員と接する際、職員は挨拶を行なうなど気持ちのよい接客が来ている。										否定意見数	R5年	昨年度		
全くそうだ	29	ややそうだ	4	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	1	無回答	0	0/34	0.0%	0.0%

自由筆記：無し

分析：接遇の重要性を十分認識しているスタッフが多いため、良い印象に繋がったと考えられる。

対策：どなたに対しても笑顔で挨拶することを基本とした接遇を行う。

今後も、自らの接遇について客観的に考え、振り返りながら対応していく。

② 利用者への言葉遣いや態度が適切である。ご家族への報告や連絡など電話対応が適切である。

全くそうだ	30	ややそうだ	4	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	0	無回答	0	0/34	0.0%
-------	----	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-----	---	------	------

自由筆記：無し

分析：接遇の重要性を認識していること、分かりやすい言葉を遣うことを意識していることが良い印象に繋がったと考えられる。

対策：丁寧な対応、優しい言葉かけに気を付ける。また、傾聴する姿勢を継続していく。

③ 身なり(髪、化粧、制服の着方等)に清潔感がある。

全くそうだ	31	ややそうだ	2	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	1	無回答	0	0/34	0.0%
-------	----	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-----	---	------	------

自由筆記：無し

分析：身なりを大切にすることも大事な接遇であると、スタッフが認識出来ているためだと考えられる。

対策：就業前、昼休憩後など身なりチェックを行う。スタッフ間でも気になる状況であれば注意する。

●職員への対応、説明について

① ご家族様にお伺いします。ケアプランや契約書などのサービスに関する説明が丁寧に行なえている。

全くそうだ	28	ややそうだ	4	ややちがう	1	全くちがう	0	わからない	0	無回答	1	否定意見数	R5年	昨年度
												1/33	3.0%	0.0%

自由筆記：お聞きしてよくわからない点の質問にわかり易く説明されたと思う。「全くそうだ」回答の方

分析：「ややちがう」というご意見に関しては、説明に対してご理解いただけたか確認が不十分だった可能性が考えられる。

対策：説明に関して、適当な区切りで、ご理解いただけたかを確認していく。分かり難い点があれば丁寧に説明を行う。

② ご家族様にお伺いします。情報提供時など専門的な言葉を使わず、分かりやすい説明が行なえている。情報提供は十分行なえている。

全くそうだ	25	ややそうだ	5	ややちがう	2	全くちがう	0	わからない	0	無回答	2	否定意見数	R5年	昨年度
												2/32	6.3%	0.0%

自由筆記：説明が早すぎないように感じます。

分析：「ややちがう」を選ばれ自由筆記に理由を書いていたいただいているご意見に関しては、説明に意識が行き過ぎ適切な早さで説明ができていなかったと考える。

対策：ご家族の立場に立った分かりやすい表現で且つ、適切なスピードにて説明を心掛ける。

③ 利用者様およびご家族様にお伺います。プライバシーの配慮をしてくれる。

全くそうだ	25	ややそうだ	5	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	2	無回答	2	否定意見数	R5年	昨年度
												0/32	0.0%	0.0%

自由筆記：無し

分析：大半の方が「全くそうだ」を選択していただいております。プライバシーに配慮した対応ができていると考える。

対策：結果に甘んずる事無く、介護場面でのプライバシー保護、書類説明時の配慮等について定期的な研修を行い、意識の低下を防ぐ。

④ 利用者様およびご家族様にお伺います。親身になって訴えを聞いてくれる。

全くそうだ	24	ややそうだ	8	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	1	無回答	1	否定意見数	R5年	昨年度
												0/33	0.0%	0.0%

自由筆記：無し

分析：利用者様、ご家族様からの発信に対して、真剣に受け止め回答に努めている。

対策：引き続き、利用者様、ご家族様からの発信に対して、真剣に受け止め親身になって傾聴していく。

●事業所の介護サービスについて

① 利用者様およびご家族様にお伺います。排泄における対応に満足している。

全くそうだ	22	ややそうだ	7	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	3	無回答	2	否定意見数	R5年	昨年度
												0/32	0.0%	0.0%

自由筆記：ズボンまでの汚染の原因は何だろうか？と思います。パットが上手く付けられていないのか？トイレ誘導が少ないのか？（「わからない」回答の方）

：一人一人の安全と気遣いが行き届いていると思う。（「全くそうだ」回答の方）

分析：適切な排泄ケアを意識して行っているが、利用者様の体調により尿量が増えたり便が緩い事もあり、それにより汚染につながる可能性がある。

対策：個々の利用者様に適した排泄ケアを考え、ご家族との話し合いで決まったことは、確実に実践できるようにケアプラン明記等の対応を行う。

来所時ごとに行う利用者様の体調確認の結果を職員間で情報共有し、利用者様のその日の状態に合わせた排泄ケアをどの職員でも出来る様に努める。

② 通所リハで入浴サービスを受けられている利用者様及びご家族様にお伺います。

適切な介助や声掛けなどが行えるなど、入浴時の対応に満足している。

全くそうだ	23	ややそうだ	2	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	7	無回答	2	否定意見数	R5年	昨年度
												0/32	0.0%	0.0%

自由筆記：冬だけでも入浴サービスを利用したいと本人が言っています。（「わからない」回答の方）

分析：入浴サービスについて一定の評価はいただいている。「わからない」についてはケアの状況の伝達が不十分であったことが考えられる。

対策：適切な介護技術、利用者に合った入浴方法の選択など、今後も継続していく。また、カンファレンスや連絡ノートで入浴の状況についても説明に努める。

③ 利用者様およびご家族様にお伺います。食事の摂取方法、介助方法など食事時の対応に満足している。

全くそうだ	22	ややそうだ	6	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	5	無回答	1	否定意見数	R5年	昨年度
												0/33	0.0%	0.0%

自由筆記：個人の健康状態に対応して。格差があるので仕方ない。ストレスの基になっている（「ややそうだ」回答の方）

分析：ご本人・ご家族様との情報交換を密に行い、出来るだけ希望に沿う対応が一定レベルで対応出来ていると考える。

対策：引き続き、本人や家族との情報交換を行い、ご家庭での食事状況等も踏まえて、食事サービスの研鑽に努める。

④ 利用者様にお伺います。行事、レクリエーション、趣味活動に満足している。

全くそうだ	15	ややそうだ	11	ややちがう	2	全くちがう	0	わからない	4	無回答	2	否定意見数	R5年	昨年度
												2/32	6.3%	0.0%

自由筆記：あまり参加できない（身体的理由含む）（「ややちがう」回答の方）

：夏祭りや魚釣りゲームでいただいた商品が嬉しかった。（「無回答」の方）

分析：行事やレクリエーション内容において飽きて参加の意欲が減少しないよう、工夫していることで概ね満足されていると考える。

：一部の利用者において、身体機能的に行事・レクリエーションへの参加が難しい方の間接的な参加検討も必要かと考える。

対策：今後も、「楽しみ」ながら「自立支援」につがががる行事・レクリエーション内容となるようアイデアを出し合い提供していく。

身体機能的に参加が難しい利用者についても、一部でも参加できるよう対応していく。

⑤ 利用者様にお伺います。集団で行なっている体操(ラジオ体操・ペットボトル体操・棒体操・口腔嚥下体操)に満足している。

全くそうだ	15	ややそうだ	11	ややちがう	2	全くちがう	0	わからない	4	無回答	2	否定意見数	R5年	昨年度
												2/32	6.3%	0.0%

自由筆記：無し

分析：療法士による集団体操を充実させたことで満足度が向上したと考えられる。「ややちがう」は、身体的に体操が難しい方の回答ではないかと推察する。

対策：今後も、集団体操への意欲を引き出しながら、合わせて効果について、しっかりと説明していく。家族への情報提供にも努める。

また、体操内容について現在も行っているが、身体的に同じ動きが出来ない方への「できる」範囲の運動を継続して提案していく。

⑥ デイケアでしてみたいこと、させたいことがあれば、ご自由にご記入ください。

自由筆記：早くコロナ禍が去ってビニールの遮断が除去されると会話が通じやすくなり、もっと意思疎通ができるようになると思う。

⇒ 我々も心から切望していることです。しかしながら、一方で利用者様への感染防止の役割を果たさねばならず、本意ではありますが今のところ

対応を継続せねばなりません。ご寛容のほど、よろしくお願いいたします。

●事業所のリハビリテーションについて【回答:リハビリ科】

① 実施内容に満足している。

【ご利用者様回答枠】

全くそうだ	14	ややそうだ	12	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	5	無回答	3	否定意見数	R5年	昨年度
												0/31	0.0%	0.0%

自由筆記：無し

【ご家族様回答枠】

全くそうだ	15	ややそうだ	10	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	4	無回答	5	0/29	0.0%	0.0%
-------	----	-------	----	-------	---	-------	---	-------	---	-----	---	------	------	------

自由筆記：無し

分析：ご利用者様、ご家族様共に、概ね満足されているが「分からない」「無回答」が共にあるのは、リハビリ状況の伝達不足があると考ええる。

対策：ご家族様がリハビリ状況を見ることが出来ないため、写真等の方法でご家族様にリハビリ状況をお伝えできるようにする。

引き続き、自主トレーニングの提案やご家族様への動作指導、福祉用具の提案等、リハビリ全般において満足して頂けるようにしていく。

② 訓練以外の対応(福祉用具の調整、自主訓練の提案など)に満足している。

【ご利用者様回答枠】

全くそうだ	12	ややそうだ	11	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	7	無回答	4	0/30	0.0%	0.0%
-------	----	-------	----	-------	---	-------	---	-------	---	-----	---	------	------	------

自由筆記：無し

【ご家族様回答枠】

全くそうだ	12	ややそうだ	7	ややちがう	1	全くちがう	0	わからない	7	無回答	7	1/27	3.7%	0.0%
-------	----	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-----	---	------	------	------

自由筆記：毎月のリハビリ計画書のコピーを家族にも頂けるとありがたい。(「無回答」の方)

分析：概ね満足されている結果と思われるが、対応の物足りなさを感じていらっしゃるご家族様もあり、前の質問と同様、伝達不足も考えられる。

対策：何を必要とされているのか、どうすれば満足して頂けるかをご本人様、ご家族様と、より密にコミュニケーション、情報収集を図っていく。

その上で、各個人に適した提案を行い、その後のフォローアップ、見直し、検証を行っていく。

同居されていないご家族様にも、情報が行き渡るように配慮していく。

③ リハビリ専門職(理学療法士、作業療法士、言語聴覚士)がご自宅を訪問して、生活動作や環境等についてアドバイス(助言)を受けた

ことがこれまでにある。

ア) 訪問によるアドバイスを受けたことがある

ある	17	ない	15	無回答	2
----	----	----	----	-----	---

イ) ア)で「ある」と答えた方にお伺いします。アドバイス(助言)が役に立ちましたか

役に立った	12	そうでもなかった	0	何とも言えない	3	無回答	2
-------	----	----------	---	---------	---	-----	---

ウ) ア)で「ない」と答えた方にお伺いします。アドバイスの希望がある

ある	3	ない	9	検討したい(詳しく話を聞いてみたい)	1
----	---	----	---	--------------------	---

否定意見数	R5年	昨年度
15/32	46.9%	48.0%

3/15	20.0%	8.3%
------	-------	------

④ リハビリに関することについて、ご自由にご記入ください。

自由筆記：最初の契約時にPTが来られ、家での生活状況を観察して下さった。その結果、後日、本人が膝が痛いと言った時、家でのトレーニングの方法を図入りの

プリントを添えて助言頂いた。プリントを見て家族も理解できたので有り難かった。プリント資料は今後、膝が痛くなったときも復習できるので貴重だと思った。

：専門病院に比較してやや軽い感じがする。止むを得ない。もう少し厳しくても、よい方向に向かえば我慢できると思う。

分析：問題発生の解決対応について、わかりやすさや適格さを評価いただいた。

：「病院」のリハビリと「デイケア」でのリハビリとの違いについて、説明が十分でなかった可能性が考えられる。

対策：引き続き、自宅での様子や生活状況等の情報収集を十分行い、ご家族様やスタッフとの連携強化を図り、満足度の高いリハビリの提供を行っていく。

：医療保険、介護保険でのリハビリの違いや当デイケアの特色を、丁寧に説明していく。また、評価結果やリハビリ内容、経過等の説明を行っていく。

●施設の食事提供について(利用者様およびご家族様にお伺います。)[回答:栄養科]

①食事、おやつ、行食事の内容(料理、調理方法、材料など)に満足している。

全くそうだ	13	ややそうだ	11	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	4	無回答	6	否定意見数	R5年	昨年度
												0/28	0.0%	0.0%

自由筆記：無し

分析：飽きが来ないように色々な料理の提供や味付けをしているため、全般的に満足していただけている。

「わからない」「無回答」の理由としては、定期的に季節感の出るメニューを取り入れているが、提供する日にご利用されていないことが考えられる。

対策：食事摂取状況の確認を行い、食事内容を検討し、満足していただける食事提供を継続していく。

今後も行食事など季節感の出るメニューを可能な範囲で提供していく。

②食事についてご要望やご意見等ありましたら、ご自由にご記入ください。

自由筆記：美味しい食事がいつも出ると喜んでいます。器が少し汚い、とせかくの料理の味が落ちると言っています。

：野菜が少なめのメニューだと思う。もう少し野菜が欲しい。

：個人の健康状態があるのでやむを得ないが、やや汁、塩分不足のため食欲に異変あり。

対策：食器の確認も行うようにし、引き続き食事確認、盛り付け時に確認を行い、利用者様に気持ちよく食事摂取していただけるよう努める。

利用者様の喫食状況の確認や食事に対する思いを都度傾聴し、個々に適した食事提供を心がけていく。

●通所リハのケアプランについて(利用者様およびご家族様にお伺います。)

①介護計画の内容(目標、援助内容等)が納得できる。

全くそうだ	21	ややそうだ	9	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	2	無回答	2	否定意見数	R5年	昨年度
												0/32	0.0%	0.0%

自由筆記：無し

分析：適切に情報収集を行い、本人家族の希望に沿ったプランの作成が行えており一定の評価をいただいている。

対策：在宅生活を考えたプランニングや、ご家族が困っていることの優先度をプランに反映させていくことで、満足に繋がると考える。

②状態合わせた介護計画を作成してくれる。

全くそうだ	21	ややそうだ	8	ややちがう	1	全くちがう	0	わからない	2	無回答	2	否定意見数	R5年	昨年度
												0/32	2.9%	0.0%

自由筆記：無し

分析：比較的状态に合わせたプラン作成は出来ていると考える。「ややちがう」については、状態変化の捉え方に違いがある可能性がある。

対策：スタッフが捉えている体調変化やADLの変化と、ご家族や本人が思う変化を双方比較確認を十分行い、プランに適宜反映させていく。

●施設の受付や会計について(利用者様およびご家族様にお伺います。)[回答:事務]

① 受付での態度や言葉使いが良くできており、快い対応である。

全くそうだ	28	ややそうだ	2	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	3	無回答	1	否定意見数	R5年	昨年度
												0/33	0.0%	0.0%

自由筆記 : 無し

分析 : 日頃の接遇が評価された数字だと考える。

対策 : 今後も、より評価され快く施設を利用いただけたら、接遇・接客対応に注力していく。

② 電話の対応がよい。

全くそうだ	28	ややそうだ	4	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	1	無回答	1	否定意見数	R5年	昨年度
												0/33	0.0%	0.0%

自由筆記 : 無し

分析 : 「全くそうだ」に集中しており、皆様にご理解いただけたような対応ができていると考える。

対策 : さらに、相手に伝わりやすい説明ができるよう、よりよい対応を意識していく。

③ 博愛会の病院・クリニック・訪問看護など一括で請求になっている方にお伺いします。

博愛会各所利用(病院、クリニック、介護施設、在宅サービス)の請求が一括対応になっており便利である。

全くそうだ	18	ややそうだ	1	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	3	無回答	12	否定意見数	R5年	昨年度
												0/22	0.0%	0.0%

自由筆記 : 無し

分析 : 老健事務で一括して請求書を郵送し、金融機関での引落しサービス対応をする事で、「便利」であると評価していただいている。

「わからない」「無回答」が多いのは、デイケアのみ利用の回答者と思われる。

対策 : 引き続き、博愛会を利用される方で、希望のある方には、一括での請求対応をしていく。

●施設環境・実費・その他について

① 利用者様にお伺います。デイケアフロア、トイレなど清掃が行き届いている。物の整理整頓がされている。

全くそうだ	14	ややそうだ	3	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	15	無回答	2	否定意見数	R5年	昨年度
												0/32	0.0%	0.0%

自由筆記：無し

分析：業者だけでなく都度スタッフが清掃していること、心地よい空間となるよう整理整頓に努めていることが、良い印象につながっていると考えられる。

「わからない」が多い理由は、幾つか考えられるが真意からは遠いと思われ明記するほどではない。不明である。

対策：業者任せにせず、利用者の生活の場であることを職員1人1人が意識し、こまめな掃除と整理整頓を心がける。

② ご家族様にお伺います。苦情の受付方法や場所、相手がわかりやすく説明されている。

全くそうだ	17	ややそうだ	7	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	8	無回答	2	0/32	0.0%	0.0%
-------	----	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-----	---	------	------	------

自由筆記：無し

分析：契約時の説明に重要事項として盛り込んでおり、情報伝達ができていると考えられる。意見等がある利用者様に対しては適宜受付方法を伝えている。

対策：契約時にご理解いただいただけの説明を継続する。合わせて、約款の説明時などにおいても十分説明を行っていく。

③ ご家族様にお伺います。日常生活費・おむつ代など実費金額の代金が適当である。

全くそうだ	16	ややそうだ	4	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	10	無回答	4	0/30	0.0%	0.0%
-------	----	-------	---	-------	---	-------	---	-------	----	-----	---	------	------	------

自由筆記：無し

分析：肯定意見が多く、適当な料金設定だと認識されていると思われる。「わからない」「無回答」も比較的多い。

対策：「わからない」「無回答」も一定数おられ、日常品費、紙パンプスやパットの代金について契約時や必要に応じた場面に於いて分かりやすく説明するよう努めていく。

④ 利用者様およびご家族様にお伺います。送迎について満足している。

全くそうだ	25	ややそうだ	6	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	1	無回答	2	0/32	0.0%	0.0%
-------	----	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-----	---	------	------	------

自由筆記：親切にして下さいます。(「全くそうだ」回答の方)

分析：利用者様の状態に合わせた送迎、効率的な送迎を意識し、送迎方法やルート等を決めて実施していることが満足につながっていると考える。

対策：今後も、効率的で且つ利用者様、ご家族様に負担の少ない送迎を意識して対応していく。

⑤ ご家族様にお伺います。ご利用者様が自宅でデイケアの話をされることがありますか。										否定意見数	R5年	昨年度		
よくする	13	たまにする	12	あまりしない	3	全くしない	2	わからない	2	無回答	2	5/32	15.6%	20.0%

自由筆記：発声が難しかったため、本人が喋りにくいことがあるように思う。「あまりしない」回答の方)

分析：前回のアンケート結果との比較で、ご家庭でデイケアの話しをされる利用者様が増えている。

ご家庭での話題になるような取り組み(話題作り、活性化、表出感情の強化等)を実施しており、一定の効果があつたと考える。

対策：今後も生活に良質な刺激を与えるサービス提供を行い、楽しい・嬉しい・頑張ったなど記憶に残る体験をしてもらうように努める。

●私はこの事業所に満足している(利用者様およびご家族様にお伺います。)

① この通所リハビリテーションに満足している。

全くそうだ	21	ややそうだ	11	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	1	無回答	1	0/33	0.0%	0.0%
-------	----	-------	----	-------	---	-------	---	-------	---	-----	---	------	------	------

自由筆記：無し

分析：介護・看護およびリハビリテーションだけでなく、事務・栄養・管理課を含む全体で満足度の高いサービス提供が評価されたと考える。

対策：地域社会における通所リハビリテーションの役割の認識を深め、更に研鑽していくことでより良いサービス提供に繋がっていきたい。

② 通所リハビリテーションのサービスに満足している。

全くそうだ	21	ややそうだ	11	ややちがう	0	全くちがう	0	わからない	1	無回答	1	0/33	0.0%	0.0%
-------	----	-------	----	-------	---	-------	---	-------	---	-----	---	------	------	------

自由筆記：無し

分析：デイケアで実施される様々なサービスの提供において、一定以上の評価をいただいていると考える。

対策：プログラムの見直し、ご利用者からの意見の反映など、常に振り返りや改善を心がけていく。

新しいプログラムにも取り組み、「行きたい所」になるよう鋭意努力していく。

③ 「介護老人保健施設ささか 通所リハビリテーション」を親戚や知人に紹介したい。

全くそうだ	16	ややそうだ	7	ややちがう	1	全くちがう	0	わからない	7	無回答	3	1/31	3.2%	0.0%
-------	----	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-----	---	------	------	------

自由筆記：対象となる相手がいない(「わからない」回答の方)

分析：約70%が紹介したい気持ちを持たれており、事業所全体で質の高いサービス提供が図れていると考えられる。

対策：適宜サービス内容を見直しつつ、より質の高いサービス提供が図れるよう努めていく。

《施設で改善が必要な点、良い点などについて、ご自由に記入ください》

〔改善する点〕

- 連絡ノートの返答ですが、専門用語は使ってもらっても調べれば済む事ですすが、続け字で書かれた専門用語混じりの文章が家族に聞いても読解できず、ケアマネさんに相談したら何と書いてあるか分かりました。続け字や略字はなるべく使わないでほしいです。忙しいのにすみません。
⇒ お手数をかけてしまい申し訳ありませんでした。一般的な表現・文言で記載するよう、職員一同努めてまいります。
- 食事の時の器が少し汚いのが残念だと言っています。
- ⇒ 大変申し訳ありませんでした。配膳時の確認や厨房での盛り付け時等、更に注意を払いそのようなことがないよう努めてまいります。
- アンケートの全くそうだ、ややそうだ…？ 良い。普通。悪い。分らない。にしてください。
- ⇒ 利用者様、ご家族様の思いをなるべく汲み取るために、このような表現にさせていただきます。ご寛容のほどお願い申し上げます。

〔良い点〕

- スタッフさん達がみんな気持ちの良い人ばかりで家族が安心して預けることができる。とてもとても助かっています。
本人も帰った時、楽しかったと言ってるのを聞くと私も嬉しく思います。
- 家で困ったことなど利用時に手紙でお伝えすると帰って来た時にお返事をいただけるため、すぐその日から改善できて助かっています。
- 木阪病院への受診が午後からでき、送迎は受けられなくなるが、クリニックへの移動が出来るので便利で助かっています。
- いつも親切丁寧に対応頂き、とても感謝しています。
- いつも皆様気持ちよく挨拶して下さるし、とても感じがよくて嬉しいです。掃除が行き届いているので気持ちがいいです。皆様の上手なケアに感謝しています。
- スタッフの皆さんの気持ちがいい、最高です。良く目が行き届いています。
- その都度、相談や話を聞いていただいていること。

〔その他〕

- 介護保険を納入の都度、今後お世話になるかどうかかと思っていたが、とうとうお世話になる日が訪れ、心から実感している毎日です。
感謝しています。

アンケート結果 全体像の分析・評価

通所リハビリテーション

主任 岡田 和義

【まとめ】

全体的には、良い評価をいただいておりますが、説明時や情報提供時に「ややちがう」と改善が必要であるとのこと意見をいただきました。相手の立場に立った丁寧な対応を心掛けていきたいと思えます。食事やリハビリ等のサービス提供状況について「わからない」、自宅でデイケアの話をされないとのご意見もあり、ご家族様が実際に見ることが出来ない状況を知っていただく工夫が必要であると感じております。

総合的な評価ともいえる通所リハ自体への満足度、親戚や知人への紹介という項目においては、多くの方から良い評価をいただきました。今後、これらの評価が少しでも向上するよう、良質なサービスの提供に努めていきたいと考えます。

以上