

令和5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
I. 職員について（接遇マナー）							
①	職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足していますか	58%	33%	7%	0%	0%	2%
②	職員は笑顔で対応していますか	60%	31%	7%	0%	0%	2%
③	職員は清潔感のある身だしなみですか	60%	31%	7%	0%	0%	2%
④	ご利用者への配慮や誠意を感じられますか	67%	22%	9%	0%	0%	2%
II. サービスについて							
①	訪問の予定時間がきちんと守られていますか	58%	24%	16%	0%	0%	2%
②	ご利用者とご家族の希望や考えをよく聞いてくれていますか	51%	34%	13%	0%	0%	2%
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	53%	27%	9%	2%	0%	2%
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	60%	27%	9%	2%	0%	2%
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	58%	24%	16%	0%	0%	2%
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	51%	31%	16%	0%	0%	2%
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	58%	29%	11%	0%	0%	2%
2							
⑧	不安や困ったことが軽減しましたか	47%	34%	13%	2%	2%	2%
⑨	リハビリテーションの効果を感じていますか	47%	36%	15%	0%	0%	2%
⑩	当事業所に対する満足度は、どのくらいですか	51%	34%	13%	0%	0%	2%

III. その他ご意見があれば、ご記入ください。

たくさんの貴重なご意見をありがとうございました。
頂いたご意見は裏面に記載しております。

- 本当に感謝でいっぱいです。お礼の言葉しかありません。いつもありがとうございます。
- 2人の先生を全面的に信用・信頼をしてついてきていますので、主人の体調も良くなりありがたく思っております。
- 大満足で楽しくリハビリの日を待っています。
- いっぱい話をしてもらい（相撲とか野球とか近頃の事件、事故等）、本人の好きな歌をしてもらえるので家族も満足しています。次からもよろしくお願いします。
- 目標が今回のリハビリでどの程度達成できたとか、達成できなかったら次までにこれだけは練習してほしいとか疲れが出る時もありますが、楽しい気持ちと頑張ろうという気が出てきました。有難う。
- おかげさまで少しずつ良くなってきました。前のようにまではなれなくても、それに近い状態になりたいです。今は不安があって痛みもあるので、あまり遠くまで行けないので、もっと自信を持って遠くまで行きたいです。
- できたら始める時間を少し遅らせて欲しい。
- 寒い中家に来て、リハビリをしてもらえるのでありがたいです。感謝しています。私も頑張ろうと思います。