

# 令和7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	57%	41%	2%	0%	0%	0%
②	職員は笑顔で対応していますか	57%	30%	13%	0%	0%	0%
③	職員は清潔感のある身だしなみですか	61%	35%	4%	0%	0%	0%
④	ご利用者への配慮や誠意を感じられますか	65%	24%	11%	0%	0%	0%
<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	57%	39%	2%	2%	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	50%	46%	4%	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	50%	41%	9%	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	52%	39%	9%	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	50%	41%	9%	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	43%	48%	7%	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	46%	37%	13%	2%	0%	2%
<b>2</b>							
⑧	不安や困ったことが軽減しましたか	43%	43%	11%	0%	0%	2%
⑨	リハビリテーションの効果を感じていますか	48%	39%	13%	0%	0%	0%
⑩	当事業所に対する満足度は、どのくらいですか	43%	39%	17%	0%	0%	0%

### III. その他ご意見があれば、ご記入ください。

○利用者の目を見て指導されるので安心してサービスが受けられます。  
 ○本人の体調次第でリビングを何周も歩きびっくりする事があります。喜んでいるので毎日が楽しみです。  
 ○いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。  
 ○訪問リハビリを受けてから1年が過ぎました。リハビリのこいがかあって痛みや痺れの症状が軽減回復し、衣服の着脱や体の洗いが少しずつできるようになりました。私のケアについて対象療法がしっかりと研究・話し合いされ連携がとれていて安心です。私自身もっともっと健康な時の体に戻りたいのでこれからもよろしくお願いいたします。  
 ○別にありません。本人次第です。  
 ○週1回の訪問日が待ち遠しい。