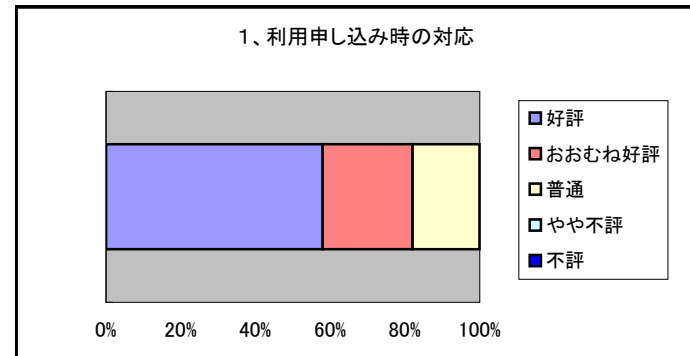


平成28年度ご利用者・ご家族アンケートの評価結果 通所リハビリテーション

1. 利用申し込み時の対応（一年未満の方）

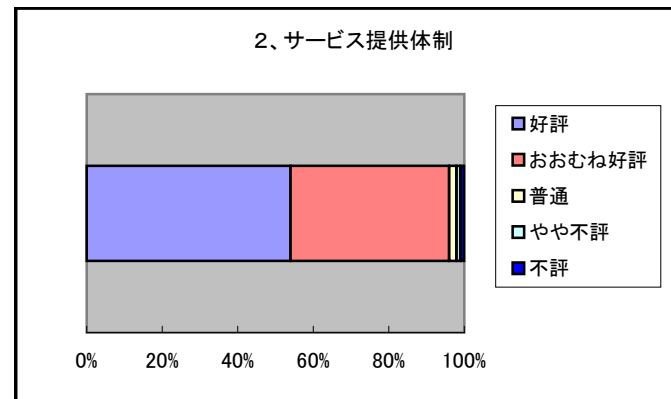
| | | |
|--------|-----|-----|
| 好評 | 23人 | 58% |
| おおむね好評 | 10人 | 24% |
| 普通 | 7人 | 18% |
| やや不評 | 0人 | 0% |
| 不評 | 0人 | 0% |



8割の方から「好評」「おおむね好評」の評価を頂きました。相談や苦情の窓口は担当の相談員が迅速・丁寧に対応し、ご利用時に不安のないよう対応させていただきます。

2. サービス提供体制

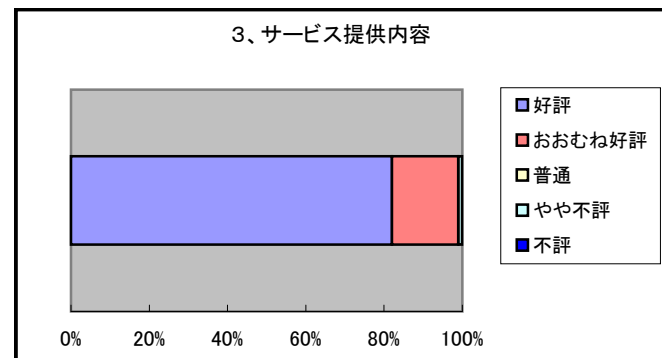
| | | |
|--------|-----|-----|
| 好評 | 90人 | 54% |
| おおむね好評 | 70人 | 42% |
| 普通 | 4人 | 2% |
| やや不評 | 2人 | 1% |
| 不評 | 1人 | 1% |



9割以上の方から「好評」「おおむね好評」の評価を頂きました。もっと話を聞いてもらいたいというご意見もあり、個別に対応していきたいと思えます。

3. サービス提供内容

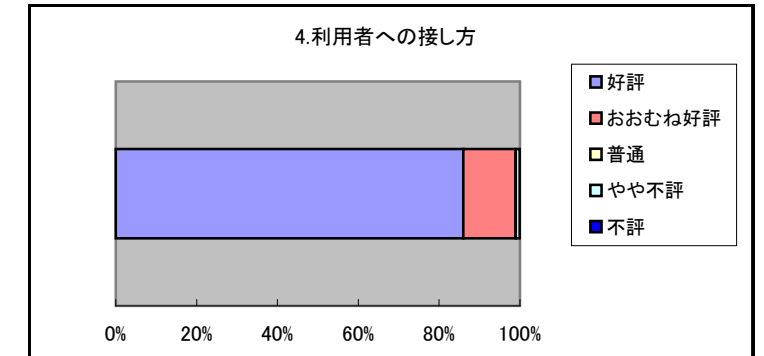
| | | |
|--------|------|-----|
| 好評 | 137人 | 82% |
| おおむね好評 | 29人 | 17% |
| 普通 | 0人 | 0% |
| やや不評 | 1人 | 1% |
| 不評 | 0人 | 0% |



ほぼ全ての方から「好評」「おおむね好評」の評価を頂きました。今後も利用者様が気持ちよく過ごしていただけるよう、環境面の整備・快適な入浴サービスの実施・各種活動に参加できるよう支援させていただきます。

4. 利用者への接し方

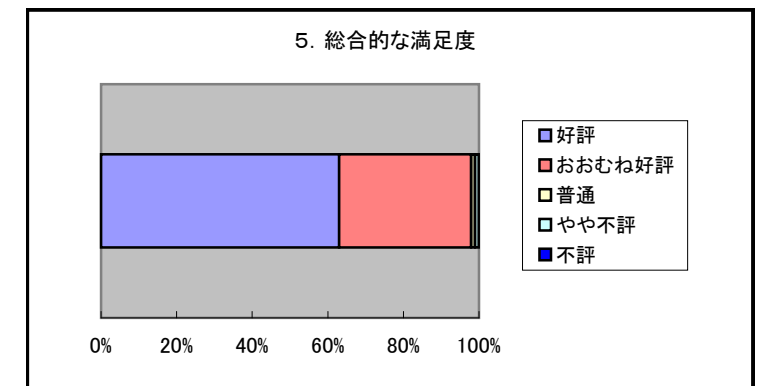
| | | |
|--------|------|-----|
| 好評 | 143人 | 86% |
| おおむね好評 | 23人 | 13% |
| 普通 | 0人 | 0% |
| やや不評 | 1人 | 1% |
| 不評 | 0人 | 0% |



ほぼ全ての方から「好評」「おおむね好評」の評価を頂きました。職員が笑顔で丁寧に対応していると評価いただいておりますので、来年度も引き続き気持ちの良い接遇やコミュニケーションを意識し、細やかな対応を行っていききたいと思います。

5. 総合的な満足度

| | | |
|--------|------|-----|
| 好評 | 106人 | 63% |
| おおむね好評 | 59人 | 35% |
| 普通 | 1人 | 1% |
| やや不評 | 1人 | 1% |
| 不評 | 0人 | 0% |



ほぼ全ての方から「好評」「おおむね好評」の評価を頂きました。多くの方によりご満足いただけるサービスを提供し、在宅生活が継続できるよう支援させていただきます。

* アンケート調査内容 *

調査対象 利用者 107名(回収率90.6%)、ご家族 60名(回収率71.4%)
調査手法 ご利用者様：個別聞き取り調査、ご家族様：アンケート郵送し回収
調査期間 平成28年8月 10日～ 8月31日

* 総 評 *

たくさんの方にアンケートのご協力をいただき、ありがとうございました。今年度は、機能訓練室をより使い易い環境に整えたり、新しい歩行器や車椅子をご用意させていただいております。ご意見の中に、「デイケアに通所することが励みになっています。」「認知症に対して専門性を持って対応してくれています。」「その日の出来事を話す時の笑顔で、皆様から受けている心遣いを感じる事が多く、感謝しております。」「等の励ましのお言葉をたくさんいただきました。来年度も利用者様やご家族様とのコミュニケーションの機会を多く持ち、より良いサービス環境が提供できるよう努力していきます。いただいたご意見は真摯に受け止め、改善を図っていききたいと思いますので、今後ご指導宜しく願い申し上げます。