

ご利用者様 満足度アンケート調査結果【リハプライド桃園】

令和8年3月に実施

■対象者数…70人 回答いただいた方…68人 回答率…97%(ご本人60人・家族4人・無回答4人)

1. ご回答いただいたご利用者様の男女比

男性 23人(34%)	女性 45人(66%)	無回答 0人
-------------	-------------	--------

2. フロアやトイレの清掃には満足していますか？

とても満足 48人(71%)	やや満足 17人(25%)	わからない 0人	無回答 1人(1%)
----------------	---------------	----------	------------

★その他、清掃についてご意見があれば

- ・すみずみまでやってほしい
- ・いつもきれいです
- ・いつもきれいで大変良い
- ・綺麗です
- ・いつも整えられていて綺麗です
- ・今まで気にしたことなかった

3. 職員はあなたの苦情を聞いてくれますか？対応には満足していますか？

とても満足 47人(69%)	やや満足 8人(12%)	普通 15人(22%)	わからない 3人(4%)
----------------	--------------	-------------	--------------

★その他、苦情についてご意見があれば

- ・特にありません
- ・明るく楽しいです
- ・ありません
- ・ケアマネージャーとの対応は会議室でお願いしたい
- ・大声での会話はやめてほしい
- ・和気あいあいな雰囲気は大変良いのですがトレーニング中と休憩中の節度をつけてほしい
- ・皆様どなたからも嫌な顔を見たことがないので感心します
- ・マシンの音量をもう少し上げられないか
- ・テレビを早く買い替えてください

4. 運動やレクレーションの内容や種類には満足していますか？

とても満足 32人(47%)	やや満足 17人(25%)	普通 10人(15%)	わからない 3人(4%)
----------------	---------------	-------------	--------------

★楽しみにしている活動または今後希望する活動(複数回答可)

- ・TV体操 26人
- ・口腔体操 16人
- ・歌 21人
- ・集団体操 25人
- ・マシントレーニング 34人(1位)
- ・低周波治療器 32人(2位)
- ・月1のレク 23人
- ・工作 6人
- ・脳トレプリント 31人(3位)
- ・脳トレ(TV) 10人
- ・その他(おしゃべり・自転車・ぬりえ・低周波はとても良い)

5. 送迎時間や座席への配慮には満足していますか？

無回答 2人

とても満足 36人(53%)	やや満足 8人(11%)	普通 19人(28%)	わからない 3人(4%)
----------------	--------------	-------------	--------------

送迎車両は安全に運行されていますか？

無回答 2人

とても満足 35人(51%)	やや満足 9人(13%)	普通 18人(26%)	わからない 4人(5%)
----------------	--------------	-------------	--------------

送迎時、職員は気持ちの良い挨拶が来ていますか？

無回答 1人

とても満足 35人(51%)	やや満足 10人(15%)	普通 19人(28%)	わからない 3人(4%)
----------------	---------------	-------------	--------------

6. 職員の電話での対応は丁寧ですか？

無回答 8人

とても満足 35人(51%)	やや満足 9人(13%)	普通 9人(13%)	わからない 7人(10%)
----------------	--------------	------------	---------------

職員の言葉遣いや態度などは丁寧ですか？

無回答 2人

とても満足 49人(72%)	やや満足 8人(12%)	普通 8人(12%)	わからない 1人(1%)
----------------	--------------	------------	--------------

★その他、接客についてのご意見があれば記入してください。

- ・満足しています
- ・ありません
- ・会話したい
- ・なし
- ・皆いつもにこやかでとても親切です
- ・今のままでいいです
- ・いつも体調を気遣ってくれます

7. ご利用者様の状況報告(連絡帳や送迎時等)は満足していますか？

無回答 3人

とても満足 40人(59%)	やや満足 8人(12%)	普通 17人(25%)	わからない 0人
----------------	--------------	-------------	----------

★その他、ご意見があれば記入してください。

- ・冬は早く終わってほしいです
- ・クレヨンをたっぷり使いたい
- ・なし
- ・運転を丁寧にお願いします
- ・いつも楽しく元気でやっています
- ・ありません
- ・テレビを早く修理してください
- ・今のままで充分です
- ・ゲームにおいてはスタッフの努力に感謝しますがスリル・ユーモアのあるゲームが欲しい
スタッフの努力、ひと工夫を願いたい (例：チーム戦にするとか・トランプもババ抜きにするなど)
- ・目が良く見えないので参加できるものが少ないと思いますが、デイのある日を楽しみにしているようです
- ・車庫に入らなくてよい バックするため危険です
- ・いつもありがとうございます。リハプライドさんに通うようになって身体の動きに安定感が
出てきました
- ・毎回楽しいです
- ・いろいろ考えてくれています
- ・満足している

ご協力ありがとうございました。

★トイレ掃除について

- ・隅々までやってほしい →A.はい、丁寧にお掃除をするよう心がけます。
- ・綺麗です、満足しています→A.ありがとうございます、引き続き丁寧にお掃除をするよう心がけます。

★苦情について

- ・ケアマネジャーの対応は会議室でお願いしたい
→A.担当者会議等は以前から会議室で行うようにしています。
ケアマネジャー様が担当のご利用者様のご様子や、施設の様子を見に来られる場合もありますのでそこは他のご利用者様の迷惑にならないよう臨機応変に対応いたします。
- ・大声での会話は辞めてほしい
→A.はい。スタッフ全員へ周知し、以後気を付けます。
- ・和気あいあいな雰囲気は大変良いのですが、トレーニング中と休憩中の節度をつけてほしい。
→A.はい。スタッフ全員へ周知し、以後気を付けます。
- ・以前勤めていたスタッフ(個人名)のような方を雇ってほしい
→A.現在、スタッフの募集はしておりません。
- ・マシンの音量をもう少し上げられないか。
→A.申し訳ございません、現在の音量が最大になっております。
できる限りスタッフが近くでカウントいたします。
- ・テレビを早く買い替えてください
→A.はい、検討中です。
- ・明るく楽しいです
→A.ありがとうございます。皆様が楽しく健康に過ごせますようサポートさせていただきます。

★その他、ご意見があれば

- ・冬は早く終わってほしいです。
→A.申し訳ございません、介護保険上でのサービス提供時間が決まっており、時間の変更ができません。
しかし冬は暗くなると危険ですので、提供時間よりも遅くならないように心がけます。
- ・クレヨンをたっぷり使いたい。
→A.はい、使いたい色があればスタッフへお声がけください。
- ・運転を丁寧をお願いします。
→A.はい、定期的に研修を行い、スタッフ全員が、丁寧な運転をするよう心がけます。
- ・ゲームにおいてはスタッフの努力に感謝しますがスリル・ユーモアのあるゲームが欲しい
スタッフの努力・工夫を願いたい。(例:チーム戦にするとか、トランプもババ抜きにする等)
→A.はい、検討いたします。ただ、ご病気や平等性、人数、時間などを考慮したうえで考えておりますのでご期待に添えない場合もございます。申し訳ございません。
- ・車庫に入らなくてよい、バックするので危険です。
→A.はい、スタッフ全員へ周知いたします。
- ・デイのある日を楽しみにしています。
→A.ありがとうございます、スタッフも皆様に会えるのを楽しみにしています。
- ・リハビリさんに通うようになってから体の動きに安定感が出てきました。
→A.ありがとうございます、ご自身の頑張りや訓練の成果がでてますね。
ご利用者様の良い変化はスタッフもとてもうれしく、やりがいにも繋がります。
これからも皆様が健康に過ごせますよう全力でサポートさせていただきます。

※今回のアンケートについて、匿名性に欠け、書きにくいという声もありましたので、

今後アンケートの方法についても検討していきます。

★アンケートへご協力、貴重なご意見をいただきありがとうございました。ご意見等あればいつでもスタッフへご相談ください。