

2022 年度 サービス満足度調査 報告書

2023 年 4 月 1 日作成

要約:

2022 年度サービス満足度調査の結果は、「不満」のチェックは無かった。

「やや不満」のチェックが 2 項目 1 票ずつあったが、いずれも時間と回数を増やしてほしいという内容であった。

例年と変わりなく高水準の結果が得られ維持できた。

事業所の開業以来、高水準の値を推移していることは、全職員の努力の結果であると考えている。

COOP 訪問リハビリテーションピース 所長 稲田修敏

E-mail : ymc.peace9090@snow.ocn.ne.jp

1. 調査目的

サービス満足度調査は、当事業所の訪問リハビリテーションサービスをご利用いただいている在宅利用者、またはご家族のニーズや満足度を把握しサービスの質を向上するため基礎資料を収集すること目的して実施したものである。

2. 調査概要

① 調査対象者

COOP 訪問リハビリテーションピースの利用者またはそのご家族、施設職員

② 調査対象者数:

23 名(施設職員 2 件分含む)

③ 調査対象期間:

2022 年度の当事業所訪問リハビリテーションサービスの利用者を対象とし、その対象期間を 2022 年 4 月 1 日～2023 年 1 月 31 日の間とした。

なお、今回は施設在住者でアンケートの実施が困難、かつ、重度認知症や重度高次脳機能障害レベルの利用者は対象外とした。

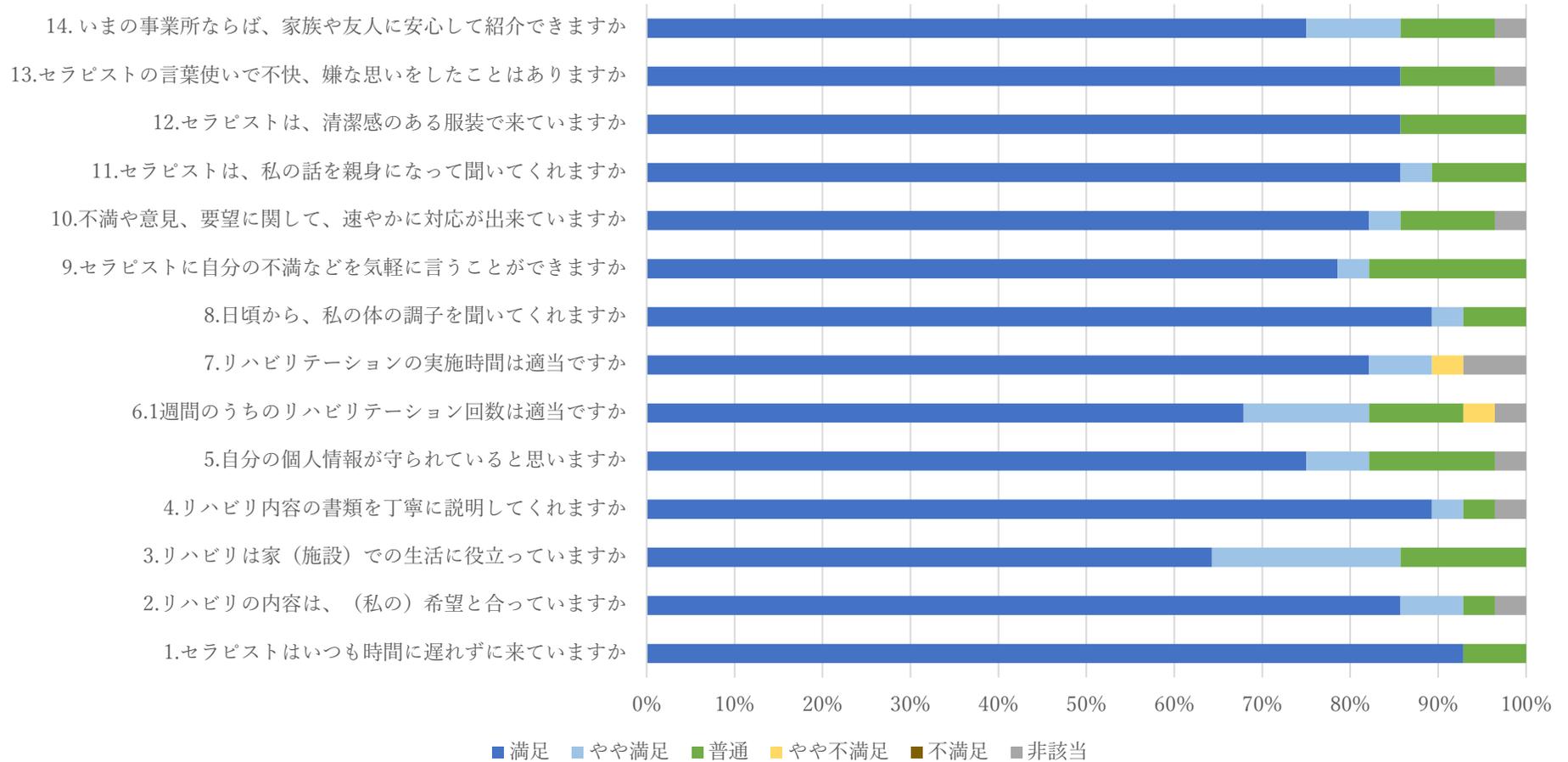
④ 調査方法:

記名、「自由記述式調査」と「多肢選択式調査」

⑤ 回収率:

69.6%(回収数 23 名分/総送付数 33 名分)

2022年度 サービス満足度調査



1. の項目以外で、「満足」「やや不満足」を合わせた値が 80%を超え、満足度に対して高い水準を得ることができた。

項目6. と7. の項目で、「やや不満足」が 1 票ずつあったが、自由記述の欄に「一時間してほしい(40 分利用の方)。」「もっと利用時間を増やしてほしい。」という意見であったため、満足度は得られていると解釈できた。

2017年度～2022年度サービス満足度調査の各項目 比較表

	1. セラピ ストは いつも 時間に 遅れず に来て います か	2. リハビ リの内 容は、 (私の) 希望と 合って います か	3. リハビ リは家 (施設) での生 活に役 立って います か	4. リハビ リ内容 の書類 を丁寧 に説明 してく れます か	5. 自分 の個人 情報が 守られ ていま すか	6. 1週間 のうちの リハビ リテー ション 回数は 適当で すか	7. リハビ リテー ション の実施 時間は 適当で すか	8. 日頃か ら、私の 体の調 子を聞 いてく れます か	9. セラピ ストに 自分の 不満な どを気 軽に言 うこと ができ ますか	10. 不満や 意見、要 望に関 して、速 やかに 対応が 出来て います か	11. セラピ ストは、 私の話 を親身 になっ て聞いて くれます か	12. セラピ ストは、 清潔感 のある 服装で 来てい ますか	13. セラピ ストの 言葉使 いで不 快、嫌な 思いを したこ とはあ ります か	14. いまの 事業所 ならば、 家族や 友人に 安心し て紹介 できま すか
2017年度	4.9	4.9	4.6	4.8	4.4	4.6	4.5	4.6	4.4	4.3	4.4	4.4	4.4	4.4
2018年度	4.4	4.4	4.1	4.3	4.1	3.8	4.0	4.4	4.3	4.3	4.3	4.5	4.4	4.4
2019年度	4.6	4.4	4.7	4.5	4.6	4.6	4.5	4.6	4.4	4.7	4.5	4.6	4.6	4.5
2020年度	4.9	4.6	4.6	4.7	4.8	4.4	4.6	4.8	4.6	4.9	4.9	4.9	4.9	4.9
2021年度	4.5	4.7	4.6	4.6	4.9	4.6	4.8	5.0	4.6	4.6	4.9	4.9	4.9	4.8
2022年度	4.5	4.7	4.5	4.3	4.5	4.9	4.7	4.6	4.8	4.8	4.7	4.5	4.5	4.7

【2017年度～2022年度サービス満足度調査の各項目 比較表】

サービス満足度調査の多肢選択項目の各項目を数値化 [満足 = 5.0、やや満足 = 4.0、普通 = 3.0、やや不満足 = 2.0、不満足 = 1.0] して、それらを合計した後、平均値化したものが記載されている

2022年度の結果をみると、いずれの項目も平均値が4点以上となっていた。

「やや満足～満足」の数値間を位置しており、各利用者様、ご家族様、関係者様から高い満足度が得られた結果であった。

2022 年度そのほかのご意見(自由記述式調査)

某施設職員より

- ✚ 各利用者様への状態に合わせたリハビリ内容が、しっかりと実施できており、丁寧な接遇が行えていると感じています。接遇に関しては、ご利用者様だけではなく、小規模多機能のスタッフにも丁寧であり、今後も利用者様の状態によりリハビリの必要性がある場合は依頼したいのでよろしく願いいたします。

各利用者様・ご家族様

- ✚ 体調も良いのでこれと言って希望は無いです。
- ✚ いつもご本人様のことを考えて、丁寧にリハビリしてくださりありがとうございます。また、本人様に合った提案をしてくださり私たちが勉強になります。なかなか本人様が怒ってしまわれ難しい時もありますが、これからもどうぞよろしく願いいたします。
- ✚ 毎回親切に父に接していただき感謝しています。
- ✚ 週4回を希望します。
- ✚ 各担当者、一生懸命努力してくれていますので注文を付ける気持ちはありません。今後ともよろしく願い申し上げます。
- ✚ 安心して訪問リハビリを受けられます。続けてよろしく願いします。
- ✚ 満足です。お世話になります。
- ✚ 一時間してほしい。もっと利用時間を増やしてほしい。
- ✚ いつも丁寧にいただき、大変喜んでおります。これからもよろしく願いいたします。

2022 年度サービス満足度調査の所見

2022 年度の結果をみると、いずれの項目も平均値が 4 点以上となっていた。

4 点以上というのは「やや満足～満足」の数値間に位置しており、各利用者様、ご家族様、関係者様から非常に高い満足度が得られた結果であった。

【自由記載欄】についても、ポジティブな意見を多くいただき、ネガティブな意見は無かった。

本年度の結果からは、当事業所のサービスについて大きく見直していかなければならない点は見当たらなかった。

開業以来、高水準の値を推移していることは、全職員の努力の結果であると考えている。

今後も、サービス満足度調査の結果を維持・向上できるよう事業所職員同士で報告・相談・連絡をとりあい切磋琢磨していく必要がある。

利用者、ご家族様への感謝

今回の調査を通じて、利用者様やそのご家族様からいただきました「評価やお叱り、励まし」を全職員で共有し改善の対策を取り、今後ともより良い訪問リハビリテーション事業所づくりに取り組んでまいります。

利用者さまには、今後もお手数をおかけしますが調査等へのご協力をいただけますよう、どうぞよろしくお願いいたします。

また、日常でもお気づきの点がありましたら、訪問リハビリテーションサービスの質向上へのアドバイスをいただきたいと思っております。

2023 年 4 月 1 日

COOP 訪問リハビリテーション ピース

所長 稲田修敏