

# 2023 年度 サービス満足度調査 報告書

2024 年 4 月 22 日作成

要約:

2023 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 1~2 票ずつあったが、いずれもサービスの時間と利用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サービスの質が維持できたと考えられる。

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

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を目的と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、主介護者(施設職員含む)

### ② 調査対象者数:

23名

### ③ 調査対象期間:

調査期間を2024年3月11日～2024年4月19日間とし、その期間の全利用者(家族、主介護者など含む)を調査対象とした。

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。

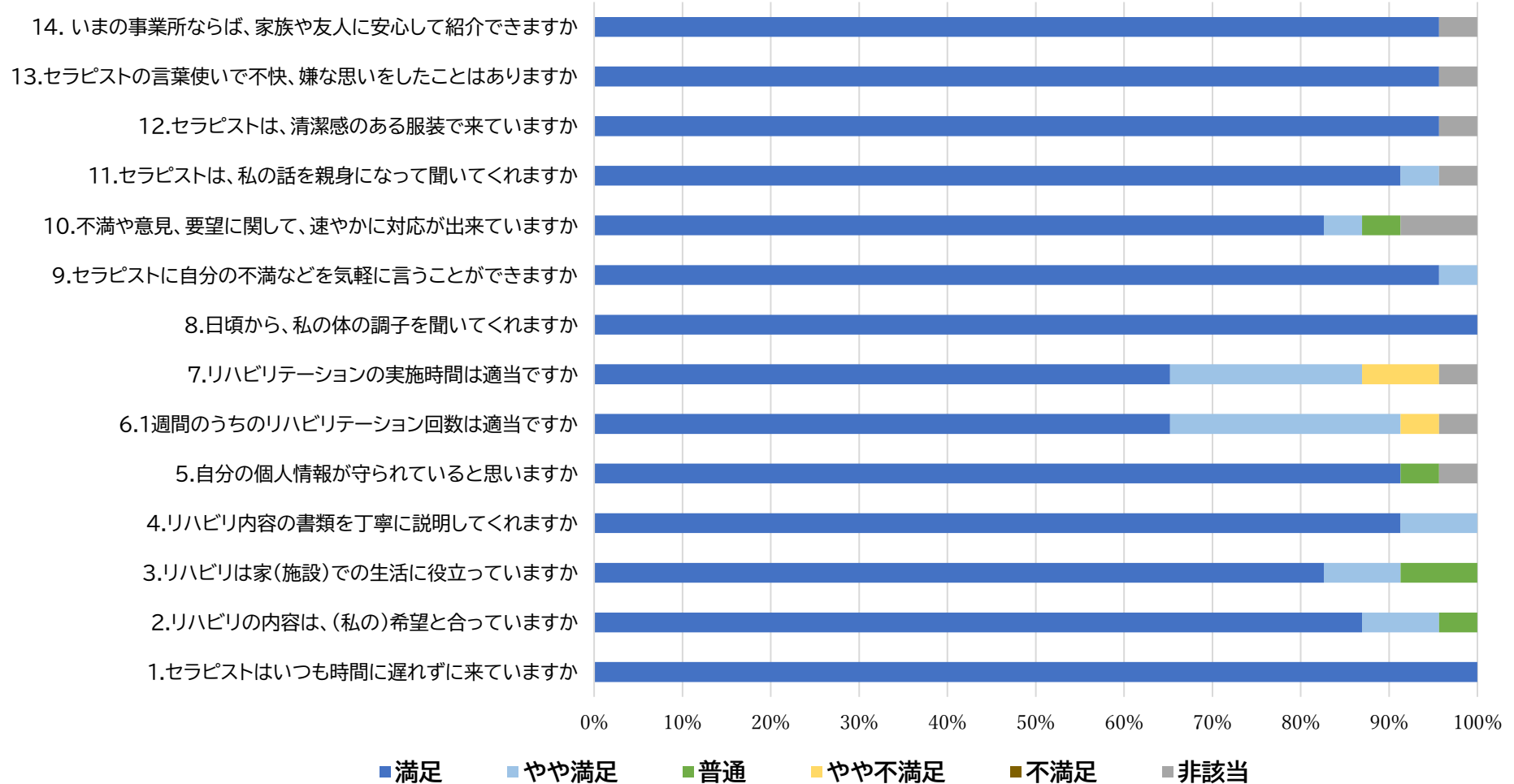
### ④ 調査方法:

無記名にて「多肢選択式調査」と「自由記述式調査」

### ⑤ 回収率:

65.7%(回収数23名分/総送付数35名分)

## 2023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 1～2 票ずつあったが、自由記述の欄に「利用回数を増やしたい」「利用時間を延ばしてほしい」という意見であったため、満足度は得られていると解釈される。

## 2017年度～2023年度サービス満足度調査の各項目平均値 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. 自分の個人情報を守られていると思いますか	6. 1週間のうちのリハビリテーション回数は適切ですか	7. リハビリテーションの実施時間は適切ですか	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、速やかに対応ができていますか	11. セラピストは、私のお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せんか	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
<b>2023年度</b>	<b>5.0</b>	<b>4.8</b>	<b>4.7</b>	<b>4.9</b>	<b>4.7</b>	<b>4.4</b>	<b>4.3</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>4.4</b>	<b>4.7</b>	<b>4.8</b>	<b>4.8</b>	<b>4.8</b>

### 【2017年度～2023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、平均値化したものを記載

1.～14.の総合平均値: 4.7点

2023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。

総合平均値の数値では、「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となった。

## 2023 年度そのほかのご意見(自由記述式調査)

- ✚ あらゆる面で満足しています。ずーっと続けていけたらと願っています。
- ✚ 私の話を親身になって聞いてくださいます。体調の変化、異変、速やかな対応に感謝しています。
- ✚ 私の父は今年 8 月で年が 90 台になり思ったり願ったりしたようにはできなくなることが増えていくと思いますが、毎回、親切にやさしくリハビリしていただき心より感謝しています。
- ✚ 一時間では少ないです。あと 30 分加えてほしいです。いつも買い物訓練をしてくださってありがとうございます。
- ✚ いつもお世話になっております。不安なことを相談できて元気をもらっています。今後ともよろしく願います。
- ✚ 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。
- ✚ 今週 1 回ですが、週 2 回してほしいです。時間は 50 分に増やしてほしいです。
- ✚ 遠方なのに来ていただいてありがとうございます。
- ✚ いつもありがとうございます。

## 2023 年度サービス満足度調査の所見

本調査の結果をみると、各項目の総合平均値が 4.7 点であった。

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。項目「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」と「7. リハビリテーションの実施時間は適当ですか」の項目で、「やや不満足」が 1～2 票ずつあったが、自由記述の欄に「利用回数を増やしたい」「利用時間を延ばしてほしい」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。

【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。

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。

2024 年 4 月 22 日

COOP 訪問リハビリテーション ピース

所長 稲田 修敏