

# ご利用者様向け、2017年度アンケート調査結果とりまとめ



# 2017年度利用者さま向けアンケート調査の内容

1. 職員のあいさつ・服装・身だしなみはできていますか？
2. 訪問時間は厳守できていますか？
3. 看護・リハビリの内容や意味を説明できていますか？
4. また、説明はわかりやすいですか？
5. 担当者のサービスにムラはありませんか？
6. 担当者は、お身体の状態を把握していますか？
7. 看護・リハビリの内容がご希望やご意見を反映できていますか？
8. 看護・リハビリにより状態が維持または改善できている部分はありますか？

# 2017年度利用者さま向けアンケート調査の回答

## Q1.挨拶・服装・身だしなみ

“できている”以上が97%

よくできている	68%
できている	29%
普通	3%
時にできていない	0%
できていない	0%

\*無回答は0%

## Q2.訪問時間の厳守

“できている”以上が90%

よくできている	64%
できている	26%
普通	6%
時にできていない	3%
できていない	1%

\*無回答は0%

## Q3.サービスの内容や意味の説明

“できている”以上が90%

よくできている	57%
できている	33%
普通	9%
時にできていない	0%
できていない	1%

\*無回答は0%

## Q4.説明のわかりやすさ

“わかりやすい”以上が87%

大変わかりやすい	47%
わかりやすい	40%
普通	13%
わかりにくい	0%
大変わかりにくい	0%

\*無回答は0%

# 2017年度利用者さま向けアンケート調査の回答

## Q5.担当者のサービスのムラ

“ない”以上が91%

全くない	56%
ない	35%
わからない	7%
ある	2%
よくある	0%

\*無回答は0%

## Q6.担当者のお身体の状態把握

“把握している”以上が94%

よく把握している	56%
把握している	38%
普通	4%
あまり把握していない	1%
把握していない	1%

\*無回答は0%

## Q7.サービスのご意見・要望の反映

“できている”以上が88%

よくできている	49%
できている	38%
普通	8%
時にできていない	1%
できていない	1%

\*無回答は3%

## Q8.サービスの効果の実感

“ある”以上が78%

よくある	32%
ある	46%
普通	12%
ない	7%
全然ない	1%

\*無回答は2%

## 2017年度利用者さま向けアンケート調査からのコメント(抜粋)

- **パーフェクト！**
- **毎回、親切にやさしく接していただき本当に助かって居ます。**
- **担当の方がやさしい方なので本人との相性も良かったと思います。**
- **身体の状態について、よく把握されていて下さり、大変うれしく存じます。**
- **いつも明るく楽しい情報も頂きコミュニケーションして頂き感謝しております。**
- **この暑さの中、年寄りの家内のリハビリに嫌な顔一つ見せず、一生懸命、力を与えてくれます。**
- **病人の状態によりリハビリや看護の内容を変更して対応して頂き大変感謝しております。有難うございます。**
- **初めての介護で不安な毎日で身体がぼろぼろになりかけていましたが、訪問して頂くたびに色々相談に乗ってもらい、少しずつ頑張っていこうと思う様になっています。**
- **お世話になって、ちょうど一年経ちますが、最初から母の状態を充分把握され、家族の要望も受け入れて下さって、とても満足しております。先生のリハビリのお陰で歩行に関しても向上したと思います。感謝の気持ちで一杯です。**
- **始めの頃は少し遅れたりする時は電話で何分遅れますと連絡があったが、しばらくしたら何も連絡なく遅れることが多少ある。慣れてきたからでしょうか？あと早く着いた時は外で待たずに少しでも早くリハビリして帰ればいいのに、、と思いますが、、？**