

## 令和6年度利用者満足度調査結果

### 《通所リハビリテーション》

配布数：185

回収数：109

回収率 58%（昨年 69% 11%↓）

令和5年度とまったく同じ質問で行ったためか回収率は低かった。変化したものは送迎に対しての満足度が6%ダウン。お迎え時間が統一されていない。運転技術に対する不満が大きいと思われる。

施設として求められているリハビリについては、満足の度合いは5%アップしているが、「もう少しやりたい」「もっと力を入れて欲しい」「時間が短い」等他の項目内容より多数の意見が上がっていた。

数年力を入れていた選択サービスについては7%アップ。認知されてきていると思われる。

家族への対応は今年チームを立ち上げ対応したが11%ダウン。お迎え時の一言から認知をあげていきたい。

自由記載では感謝のお言葉が多かったが「ため口の職員がおり残念」など施設の課題計画にあがっていた接遇の向上について、より一層の努力が必要であると感じた。また、午後の時間の過ごし方については通所課年度計画のなかで課題化し取り組みをしていた項目である。そこにも評価がでないため内容の吟味と体制の構築が必要と感じた。

#### 自由記載

- ・いつも良くしていただいております。
- ・朝の送迎時間を一定の時間に統一して欲しいです。
- ・不具合の物があります。点検して下さい。
- ・引き続き物のやり取り無きよう見守って下さい。
- ・午後の時間なにかやればよい。おしゃべりも大事だが、それで終わる事が多い

## 令和6年度 利用者満足度調査結果

■満足 ■どちらとも言えない ■不満 ■非該当 ■無回答

