

# 令和5年度 バプテスト老人保健施設 利用者調査

集計期間 令和5年10月1日（日）～令和5年10月31日（火）

配布数 150部

回収数 85部

回収率 56.7%

■記入に当たり

- この調査は、バプテスト老人保健施設の通所リハビリを利用している本人または家族が回答
- 1世帯に2人以上利用者がいる場合は、それぞれに記入

《お問い合わせ先》  
バプテスト老人保健施設 支援相談室  
〒606-8273  
京都市左京区北白川山ノ元町47  
電話：075-702-5980

通所リハビリテーションサービス

I. サービス（契約）についての説明（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからない	無回答
1	サービスの詳しい内容や利用方法について、職員からの説明はわかりやすかったですでしょうか。	66	2	11	6
2	サービスの利用料金と支払いの方法について、職員からの説明はわかりやすかったですでしょうか。	62	2	14	7
3	苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者（担当係）の名前を教えてくださいましたか。	52	9	17	7
4	サービスをキャンセルしたいとき、又は契約を止めるときはどうすればよいか、わかりやすく説明がされましたか。。	56	8	14	7
5	サービスの内容や料金について質問されたとき、職員は、あなたが納得されるまで、ていねいに答えてくれましたか。	56	3	20	6

II. サービスの内容（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからない	無回答
1	サービスの内容や時間帯について、約束したとおりにサービスが行われていますか。	69	0	11	5
2	サービスの内容を変えて欲しいときや、急な出来事が起こったとき、職員は気持ちよく対応してくれますか。	72	0	7	6
3	職員は、通所リハビリテーション計画を立てるにあたって、また計画を変更するときに、身体の具合や気持ち等、色々なことに配慮していますか。	66	2	13	4
4	職員は、その日の体調や気持ちを聞いてサービスの内容を工夫していますか。	69	1	9	6
5	職員は、プライバシーを守ったサービスを提供していますか。	63	0	17	5

### Ⅲ. サービスについての満足度（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからない	無回答
1	職員の言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか。	77	0	5	3
2	職員が提供するサービスの質や技術に満足していますか。	71	1	10	3
3	職員は、サービスを提供する際、あなたの気持ちを大事にしてくれますか。	73	1	6	5
4	職員は、生活をさらに良くするために、色々な提案やアドバイスをしていますか。	51	5	25	4
5	当施設を利用してから、自分でできることが増えた。気持ちが明るくなったと感じますか。	56	4	21	4

通所リハビリテーションサービス

I. サービス（契約）についての説明（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからない	無回答
1	サービスの詳しい内容や利用方法について、職員からの説明はわかりやすかったですでしょうか。	77.6%	2.4%	12.9%	7.1%
2	サービスの利用料金と支払いの方法について、職員からの説明はわかりやすかったですでしょうか。	72.9%	2.4%	16.5%	8.2%
3	苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者（担当係）の名前を教えてくださいましたか。	61.2%	10.6%	20.0%	8.2%
4	サービスをキャンセルしたいとき、又は契約を止めるときはどうすればよいか、わかりやすく説明がされましたか。。	65.9%	9.4%	16.5%	8.2%
5	サービスの内容や料金について質問されたとき、職員は、あなたが納得されるまで、ていねいに答えてくれましたか。	65.9%	3.5%	23.5%	7.1%

II. サービスの内容（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからない	無回答
1	サービスの内容や時間帯について、約束したとおりにサービスが行われていますか。	81.2%	0.0%	12.9%	5.9%
2	サービスの内容を変えて欲しいときや、急な出来事が起こったとき、職員は気持ちよく対応してくれますか。	84.7%	0.0%	8.2%	7.1%
3	職員は、通所リハビリテーション計画を立てるにあたって、また計画を変更するときに、身体の具合や気持ち等、色々なことに配慮していますか。	77.6%	2.4%	15.3%	4.7%
4	職員は、その日の体調や気持ちを聞いてサービスの内容を工夫していますか。	81.2%	1.2%	10.6%	7.1%
5	職員は、プライバシーを守ったサービスを提供していますか。	74.1%	0.0%	20.0%	5.9%

### Ⅲ. サービスについての満足度（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからない	無回答
1	職員の言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか。	90.6%	0.0%	5.9%	3.5%
2	職員が提供するサービスの質や技術に満足していますか。	83.5%	1.2%	11.8%	3.5%
3	職員は、サービスを提供する際、あなたの気持ちを大事にしてくれますか。	85.9%	1.2%	7.1%	5.9%
4	職員は、生活をさらに良くするために、色々な提案やアドバイスをしていますか。	60.0%	5.9%	29.4%	4.7%
5	当施設を利用してから、自分でできることが増えた。気持ちが明るくなったと感じますか。	65.9%	4.7%	24.7%	4.7%