

# 通所リハビリテーション 熊リハ病院

2023年度

ご利用者満足度調査結果報告



# 調査内容

- 1 通所リハの環境面について
- 2 職員の接遇・マナーについて
- 3 送迎について
- 4 マシントレーニングについて
- 5 個別リハビリについて
- 6 集団活動について
- 7 通所リハで行ってみたい活動について
- 8 その他のご意見・ご要望

調査期間

2023年12月1日 ~ 2023年12月29日

回答数

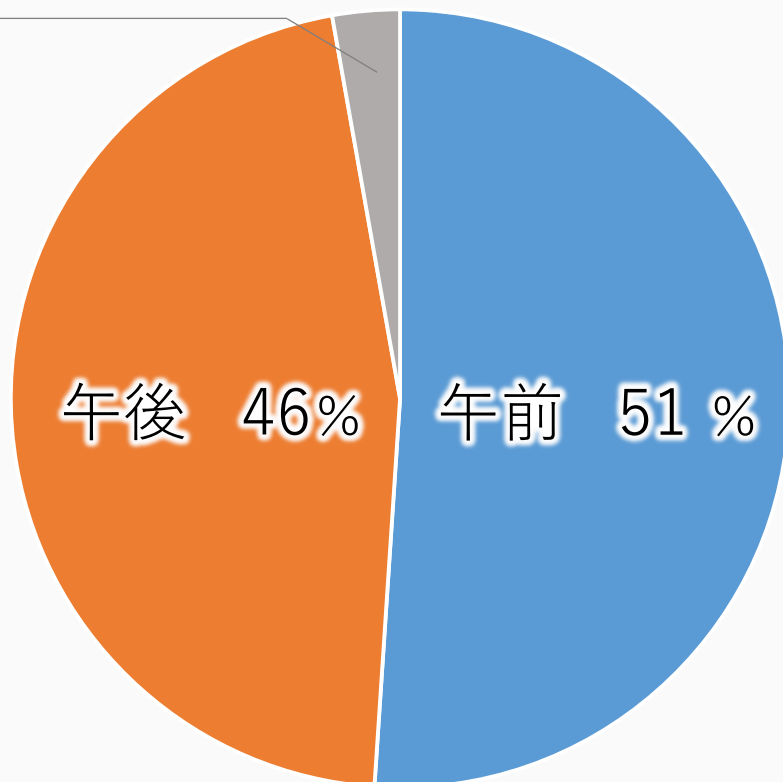
143/158名 (回収率: 90.5%)



回答者 内訳

1) ご利用時間

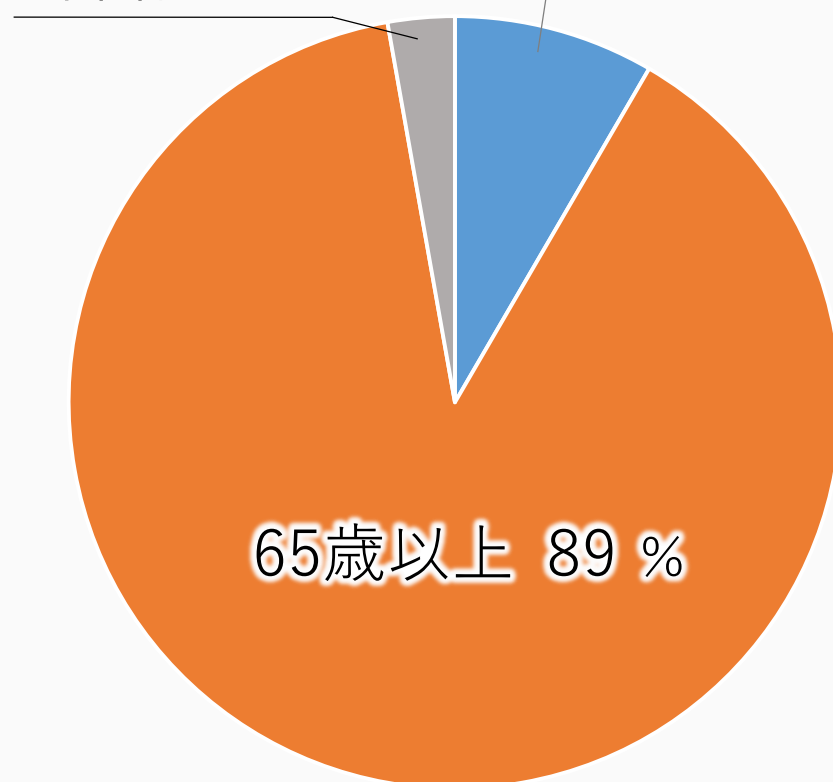
未回答 3%



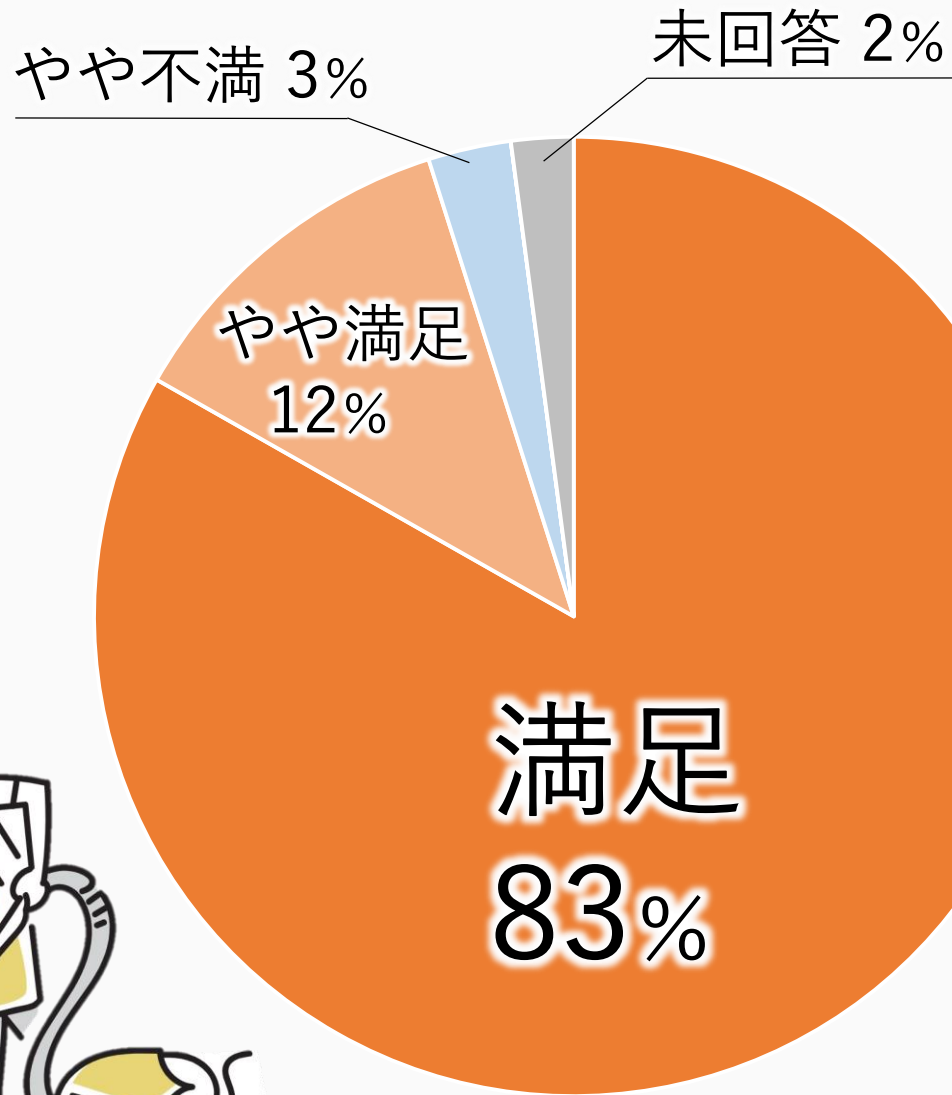
2) 年齢

未回答 3%

40~64歳 8%



# 1 通所リハの環境面について



# ご意見

- ・通所リハその場全般の消毒はもちろんのこと、マシン等についても使用の都度、消毒等をきめ細かくなされ、衛生面全般について満足しております。（複数回答あり）
- ・環境面、衛生面対策が行き届いている。（複数回答あり）
- ・職員、環境面十分です。
- ・別に不満はありません。満足しています。
- ・トイレもきれいで気持ちがいいです。
- ・常に感染対策とても良いと思います。
- ・午後になりとくにいいです。
- ・ゆっくりしていただけること。
- ・楽しいです。

## 通所リハより

お褒めのお言葉をいただき、ありがとうございます。

ご利用者の皆様が快適にご利用できる環境づくりに努めて参ります。

長らく続く感染対策にご協力いただき感謝申し上げます。

お気づきの点がございましたら、お気軽に職員にお声がけください。

## ご意見

- ・マスクについて コロナで使用義務付に

現在インフルエンザ流行のキザシでマスク年中付けることになる。一度区切りを付ける時期もなく延ばしにダラダラと一度区切りを付けて インフルエンザの対応を考えて対応した方が気持ちの切換ができるのでは？

## 通所リハより

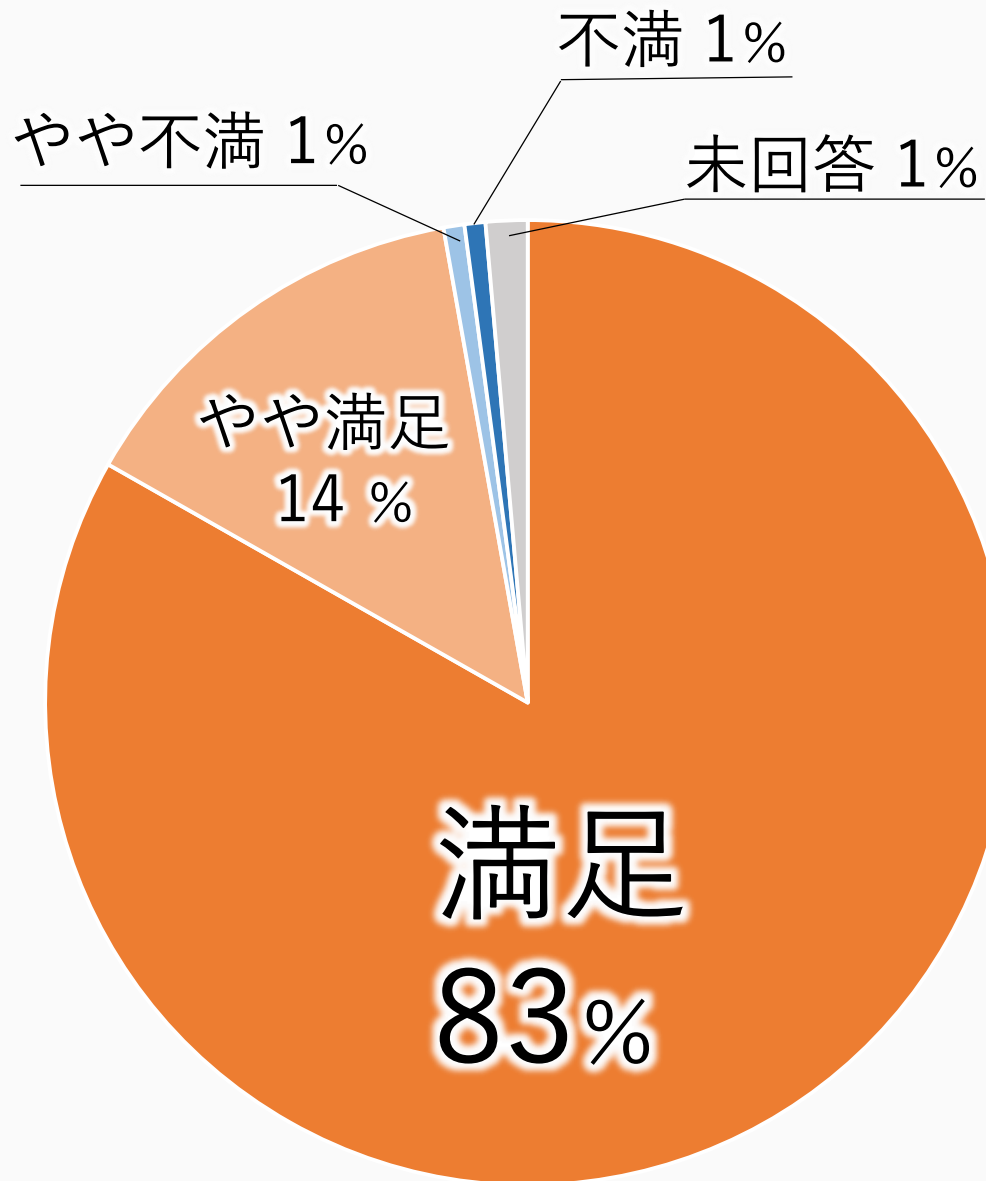


通所リハ利用時のマスク着用のご協力ありがとうございます。

マスク着用は『個人の主体的な選択を尊重し、着用は個人の判断が基本となる』とされていますが、医療機関や高齢者が利用する施設等においては引き続きマスク着用が推奨されています。

当通所リハにおいても引き続きマスク装着のご協力をお願いします。

## 2 職員の接遇・マナーについて



## ご意見

- ・ 職員の方の親身の対応に頭がさがります。  
本当に感謝感謝です。
- ・ 言葉遣い、接遇が良い。
- ・ 皆さん優しいと思っています。

## 通所リハより

お褒めの言葉をいただきありがとうございます。  
今後も利用者の皆様に「また利用したい」と思っていただける事業所を  
目指し、接遇サービスの向上に努めてまいります。



## ご意見

- ・言葉遣いが気になる人もいる。
- ・言葉遣いに注意して欲しいスタッフもいます。なおっていない。

## 通所リハより

職員の接遇について、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。  
「なおっていない」とのご指摘については、以前より不適切な接遇であり、  
その後も改善がみられていないということであると認識しております。

ご指摘いただいたことを真摯に受け止め、職員間で共有します。

また、ご利用者の安心安全を守り優れたサービスを提供できるよう、普段の表情や態度、身だしなみ等の接遇サービスの改善に努めてまいります。

## ご意見

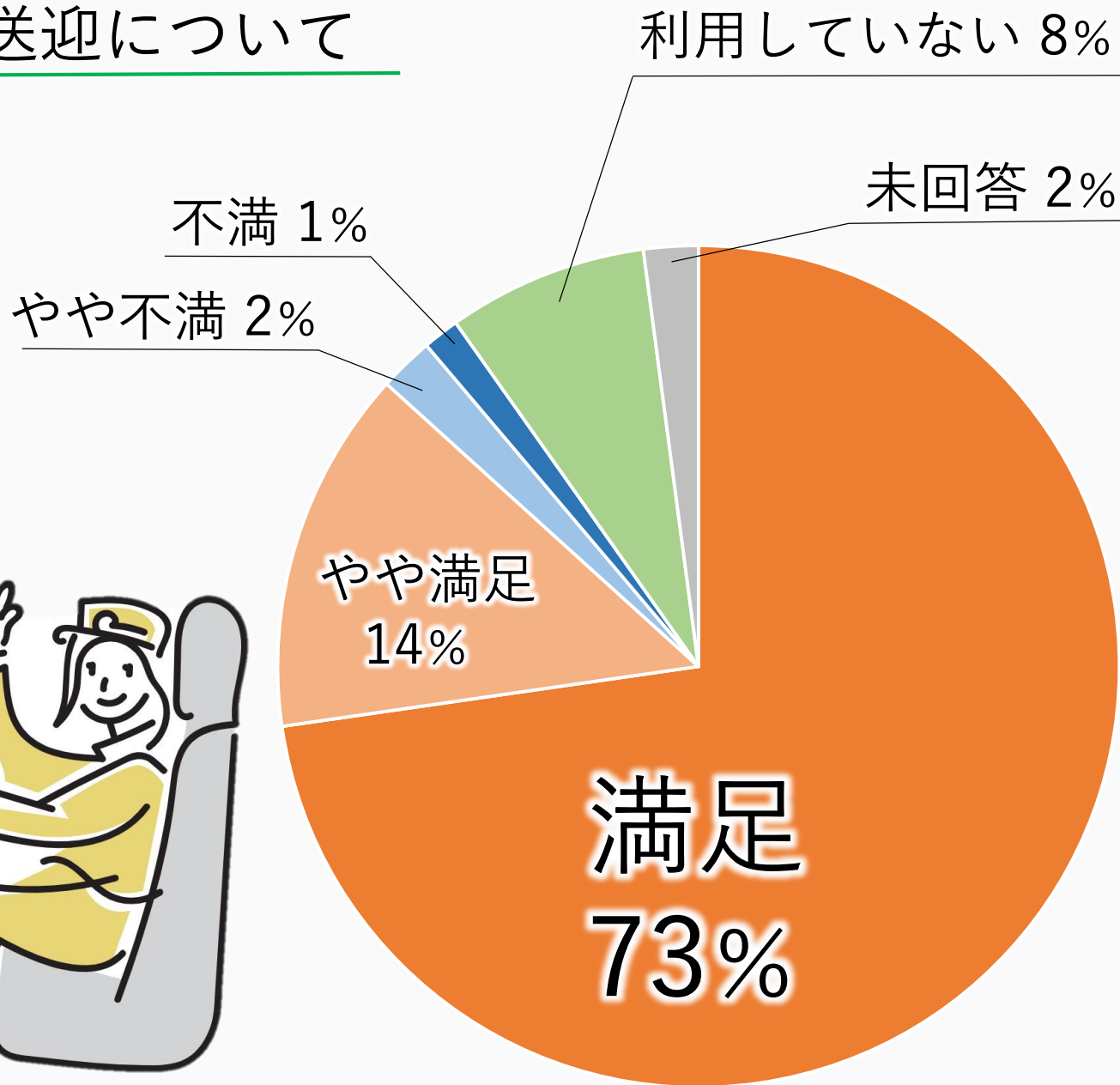
- ・利用者とのコミュニケーションをするのは良い事だと思いますが、あまりにも会話に夢中になりすぎているスタッフが居て、その他の仕事も沢山あると思う所があります。もっと室内に目配りをして欲しいかと思います。

## 通所リハより

職員の対応についてご不便をおかけし、大変申し訳ございません。  
ご利用者の皆様の安全を損なう行動にあたり、早急に対応させていただきます。  
全職員が共通認識として捉え、一人ひとりが勤務態度・その場に応じた対応について改善意識を持ち、業務にあたらせていただきます。

ご指摘いただきありがとうございます。

### 3 送迎について



## ご意見

- ・男の方はもちろん、女の方もとても運転が上手です。朝早くから大変と思いますが、今後もよろしくお願い致します。
- ・ドライバーの皆さまが「安全」や「快適性」に心掛けて運転されており、良好な状態にあります。安全運転の気風が醸成されています。雨天時や寒冷時の送迎に感謝しております。
- ・いつまでも手を取ってほしくてうれしいです。
- ・時間通り送迎してくれる。
- ・家に入るまでキチンと見守ってくれます。
- ・ごくろうさまです。
- ・相手に合わせて良く言葉使いもされています。
- ・これ以上ナシ。
- ・十分に注意されています。

## 通所リハより

貴重なご意見ありがとうございます。  
今後とも職員一同、安全運転を心がけ、安心してご利用いただけますよう努めてまいります。  
お気づきの点がございましたら、遠慮なくお申し付け下さい。

## ご意見

- ・ 運転手によって運転が荒いと感じることがある。
- ・ スピードが気になる人もいる。
- ・ 送迎に来る時間に変更されることが多い。

## 通所リハより

不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。

いただいたご意見について送迎担当職員で共有し、利用者の皆様が安心して送迎サービスをご利用できるよう、安全運転を心がけてまいります。

お気づきの点がございましたら、遠慮なくお申し付け下さい。

送迎時間の変更に関しては、送迎ご利用者の増加や急なお休み、交通事情や天候などの不測の事態など様々な理由により、時間にずれが生じてしまうことがあります。

送迎予定時間は統一した時間となるよう配慮致しますが、上記理由による時間変更につきましてはご理解・ご協力いただきますようお願いいたします。

## ご意見

- ・ 帰りの送迎の降りる順番がいつも最後である。

## 通所リハより

送迎の順番に関しては、送迎時の基本ルールとしてお迎えは事業所より遠方のご利用者から、お送りは事業所より近くにお住まいのご利用者から送迎を行うように統一しています。

痛みや気分不良などのおからだの状態や車酔いなどで長時間の乗車が難しい場合は、遠慮なく職員にご相談ください。

## ご意見

- ・車が古すぎる。

## 通所リハより

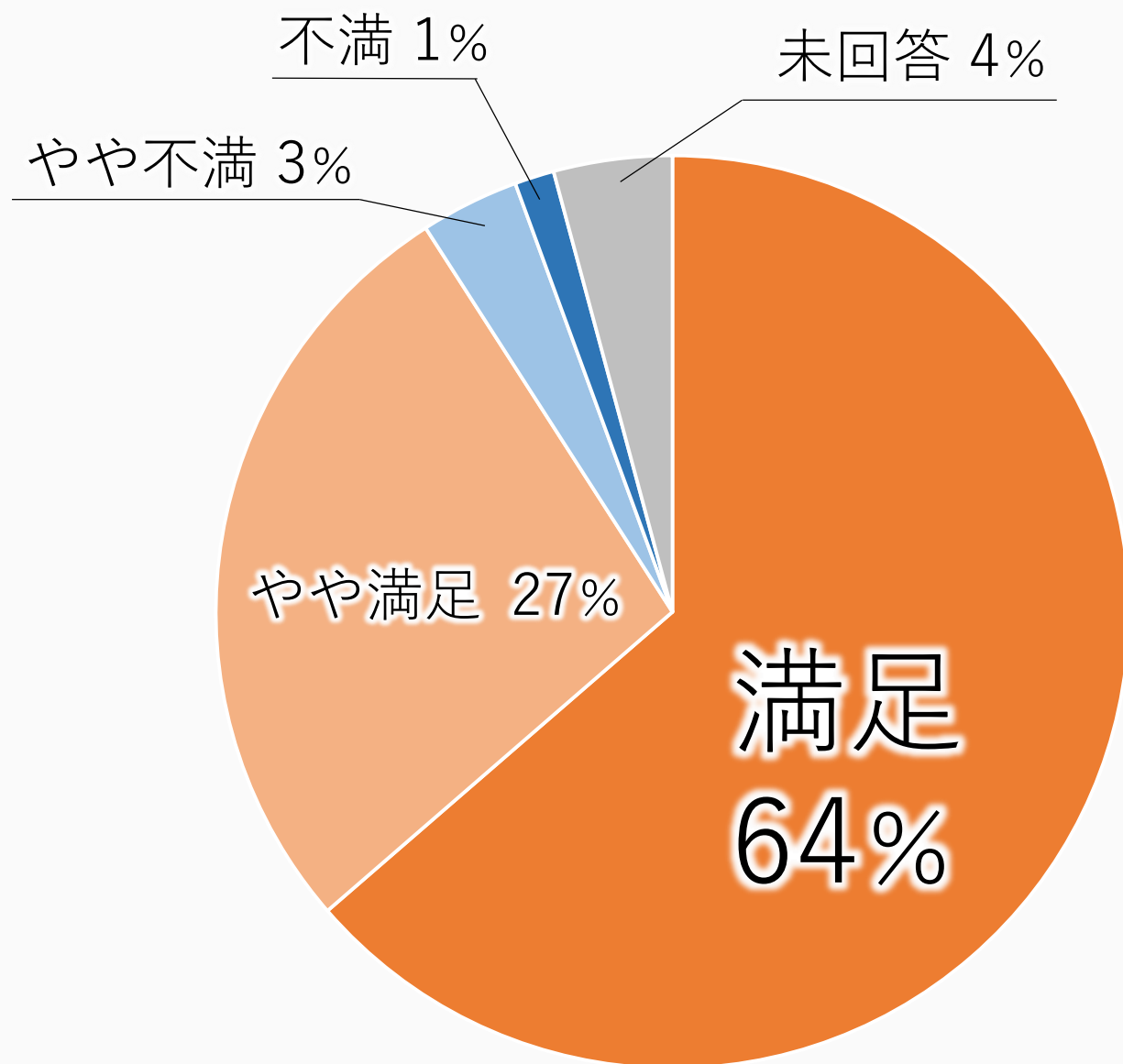
ご意見ありがとうございます。

送迎車が古いことに関しましては、契約会社との契約期間が残っているため、現時点での変更予定はございません。

快適に乗車していただくよう、委託業者による定期的な点検と車内清掃・洗車を行っています。劣化や破損がみられる場合は速やかに対応させていただきます。

お気づきの点がございましたら、遠慮なくお申し付け下さい。

## 4 マシントレーニングについて





## ご意見

- ・皆様大変優しい人ばかりでリハビリに来る日が待ち長い様です。有難いです。
- ・少ない人数で多数の利用者にきめ細かく接していただき感謝しております。
- ・私達、少ない人数ですので、自分の思う様に出来ます。
- ・写真付きで良かったです。 ・ 充分利用されています。 ・ だいぶ良くなりました。

## 通所リハより

お褒めの言葉をいただきありがとうございます。

今後も快適にご利用いただけるよう、マシン機器を使用した運動方法のお手伝いをさせていただきます。

マシンの使用方法の資料に関して、ご希望の際はお渡しすることが可能ですのでお気軽にスタッフまでお声掛けください。

## ご意見

- ・ トレーニングマシンを入れて欲しい。（①背を伸ばす、②腹筋を鍛える）
- ・ スムーズに使用出来ない、器具を入れてほしい。
- ・ ①②のマシンを増やしてほしい。                      ・ エビ反りできるマシンが欲しい
- ・ 新機種を導入。                      ・ 機械の数が足りない。                      ・ 距離が出ればよい。

## 通所リハより

ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。

背を伸ばす、腹筋を鍛えるマシン機器は設置済みです。ご活用ください。

マシン機器増設や新機種の導入については、設置スペースの問題から現状では難しい状況です。故障時に備え買い替えの検討を行っています。

エビ反りできるマシンは危険動作につながる可能性があるため、導入は致しかねます。他の運動方法のご提案をさせていただきますので、お気軽にお申し付けください。

『距離が出ればよい』は自転車タイプの機器のことでしょうか。設定上、距離は表示されない仕様になっていますので、ご了承ください。

## ご意見

- ・待ち時間はあるけど仕方ないと思っています。
- ・人が多く順番がなかなか回ってこない。
- ・時間に関係なくおしゃべりが多い。
- ・待ち時間が長い。

## 通所リハより

ご不便をおかけし、大変申し訳ありません。

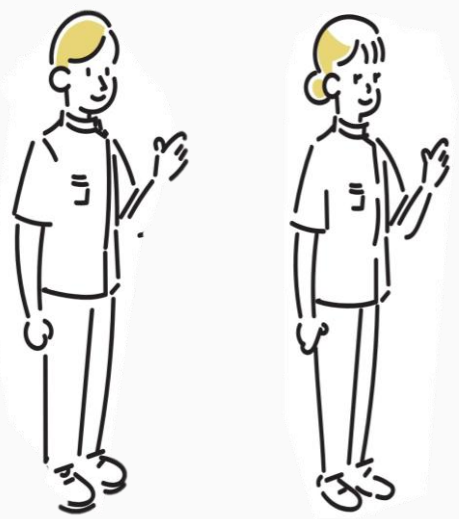
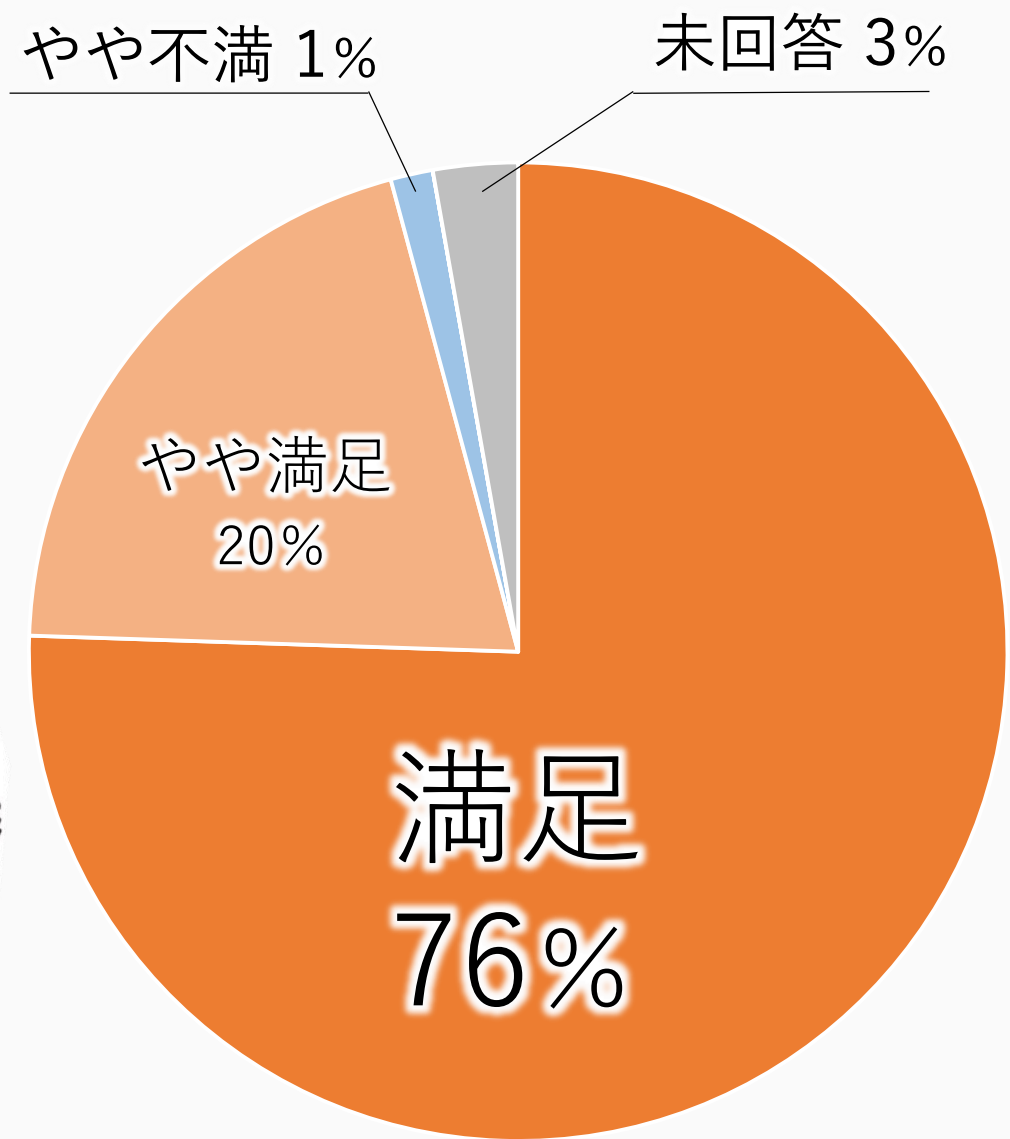
限られた時間の中で多くのご利用者の皆様に使用していただくために、実施回数や使用時間につきまして、職員からお声がけさせていただきます。

職員の私語について、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。

ご利用者の皆様が安全に使用できるよう、マシン機器使用方法の指導や介助・見守りなど安全管理に努めます。

待ち時間解消や使用順番については、ご利用者の皆様が円滑に使用できるよう、誘導方法や順番の管理方法について検討させていただきます。

## 5 個別リハビリについて



## ご意見

- ・担当の職員の先生方も笑顔で気持ちよく接してくださいます。頼りにして楽しく元気で世話になっています。今後よろしく願いいたします。
- ・私の病状にあった、それを教えてくれます。私の家にきて私の動線について、いろいろならいました。
- ・特に言うことないくらいがんばっておられます。（P T、O T、S T、介護の皆様）
- ・よく話を聞いてくれてO K。その都度、状態に対して、対応してくれる✿
- ・何をする時でも優しく向へて機械の場所やリハビリをしてくれています。
- ・関心しております。                      ・いつも感謝です。                      ・最高の喜びです。                      ・満足

## 通所リハより

お褒めの言葉をたくさんいただき感謝致します。

リハビリテーション専門職としてご利用者の皆様のお力になれることは、とても嬉しく思います。今後ご利用の皆様と共に様々なことにチャレンジし、これからの安全・安心でより良い生活のサポートができればと思います。

## ご意見

- ・少し力を入れてもらっていいです。
- ・スタッフの交代、同じ人ではマンネリ化する。

## 通所リハビリ

貴重なご意見ありがとうございます。

リハビリの内容は、各担当がご利用者それぞれの生活状況やおからだの状態に合わせて、計画を立て提供させていただきます。

担当スタッフの交代につきましては、人事異動（年2回程度）の際に行うことがあります。その時期のリハビリ担当数や要介護度などを考慮し決定しています。

リハビリがマンネリ化とならないよう、その都度担当スタッフとご相談ください。

## ご意見

- ・ 担当の先生とのリハビリ時間がもう少し長くしてほしい。

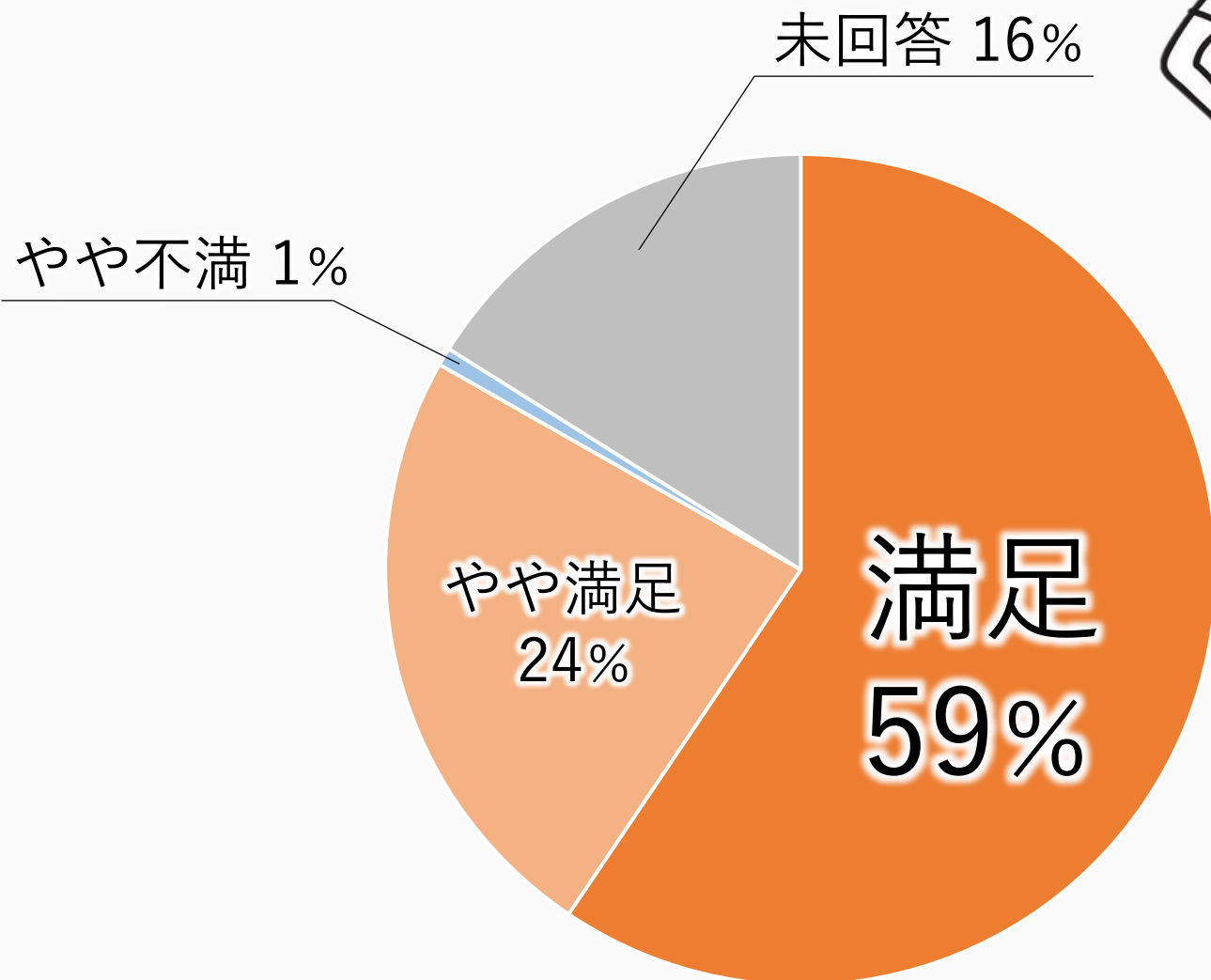
## 通所リハより

ご意見ありがとうございます。

当事業所ではリハビリ時間をお一人約10～15分程度と設定させていただいています。

ご利用者の皆様全てに個別リハビリを提供するために、利用時間の中で行える時間設定となりますため、ご理解いただきますようお願いいたします。

## 6 集団活動について







## ご意見

- ・体操（身体）の時に麻痺側での力の入れ方とか弱いので手伝って欲しい。始めから終わりまで椅子に座っている人もいる。
- ・集団体操は参加していない。体操していたけど左上肢しか動かせない。難しい。
- ・もう少し長くしてほしい
- ・したくない。

## 通所リハビリ

ご意見ありがとうございます。

体操に関しまして、お体の状態によっては動かすことが難しい場合もあるかと思えます。別の方法をご提案させていただきますので、担当のリハスタッフまたは体操担当の介護士にご相談下さい。また、必要に応じて体操担当の介護士がお手伝いさせていただきますので、遠慮なくお声がけ下さい。

集団活動の時間設定に関して、物足りないと感じられる方もいらっしゃるかと思えます。ご利用者の皆様の状態に合わせ、実施時間や内容を調整しています。

皆様よりいただいたご意見を基に、より効果的で参加しやすい活動となるよう内容の充実化を図ってまいります。

## 7 通所リハで行ってみたい活動について

・ 季節、日を決めてもみじを見に行きたいです。

・ 正月に宮参り

・ 一日日帰り旅行

・ ブドウ狩り



### 通所リハより

素敵なお意見ありがとうございます。

日帰り旅行やお宮参り、ブドウ狩り、紅葉を見に行く等の行事に関しましては、普段のご利用時間内での実施が難しい状況です。

しかし、『この場所に行ってみたい』という声も多く聞かれている状況です。今後、行事が開催できる体制づくりを検討していきます。

また、『家族や友人と行ってみたい場所があるけど自信が無い。』等のご意見がありましたら、担当リハスタッフへご相談ください。外出同行し訓練を行うこともできます。

## 7 通所リハで行ってみたい活動について

- ・ クリスマスツリー、しめ縄飾り等
- ・ グランドゴルフ
- ・ 腕のプーリー運動
- ・ 少しハードな運動
- ・ リバイバル体操
- ・ 書道



### 通所リハより

貴重なご意見いただきありがとうございます。

ご利用時間に取り組める活動は、2024年度の活動内容として検討させていただきます。皆さまが安全に楽しむことができ、日々の生活に活かせるような活動を取り入れていきたいと思えます。

様々なことに皆様と共にチャレンジできるよう、引き続きご意見お願いします。



## 7 通所リハで行ってみたい活動について

- ・老人の運動ですので今ぐらいのリハで普通に良いと思います。
- ・現在の活動で満足しています
- ・今のままで安心できる
- ・今のままで十分疲れます。

### 通所リハより

ご意見ありがとうございます。

今後ご利用者の皆様の生活上の課題やリハビリの目標に沿った活動の提案をさせていただきます。

まずは職員と一緒に様々なことにチャレンジしていきましょう！！

## 8 その他のご意見・ご要望

### ご意見

- ・皆様なにごとも気を使って優しくして下さいまして、大変有難く思っております。良いリハビリの場所も来られた事に感謝します。
- ・前は食事が不安だったが今はごはんをおにぎりにしてくれてとてもありがたい。利用するのが楽しみです。
- ・熊本リハビリは最高です。先生もリハビリの方も心配りがすごくいいです。
- ・いつもありがとうございます。（複数回答あり）
- ・今のままでいい。

### 通所リハビリ

お褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。

ご利用者様の皆様が快適にリハビリに取り組んでいただけるよう、職員一同精進してまいります。

お困りのことがございましたら、お気軽にお声がけください。

## ご意見

- ・ 500円→600円（お弁当）

## 通所リハより

昼食（お弁当）につきましては、様々なご意見をいただいています。  
委託業者と今後の提供方法やメニューについて検討を重ねて参ります。

お弁当メニューと料金設定につきましては、以前ご利用者様に聞き取り調査を行ったところ、『現行のままで良い』というご意見が多数でした。

また改めてご意見をいただく機会を設けさせていただきたいと思えます。

通所リハビリご利用者満足度調査

ご協力ありがとうございました

2024年度も宜しくお願い致します

2024年3月

通所リハビリテーション 熊リハ病院