

通所リハビリテーション 熊リハ病院

2024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

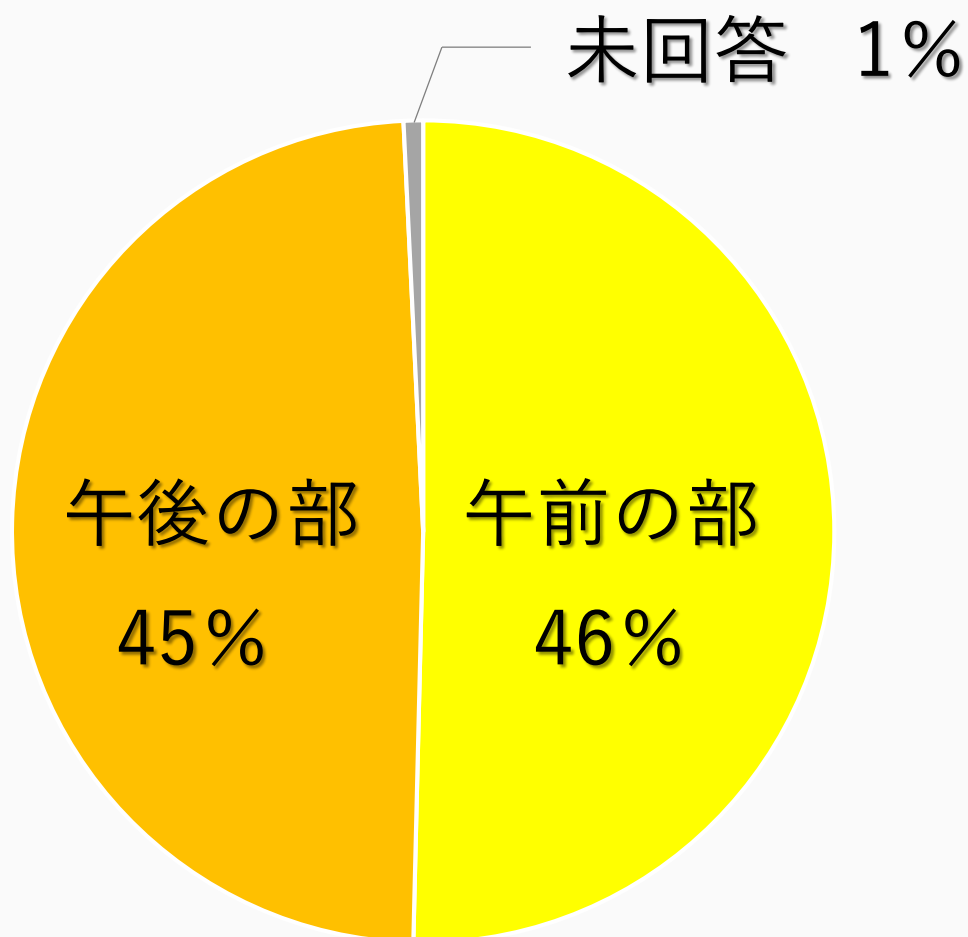
調査期間 2024年12月2日 ~ 2024年12月27日

回答数 131／142名 （回収率：92.2％）

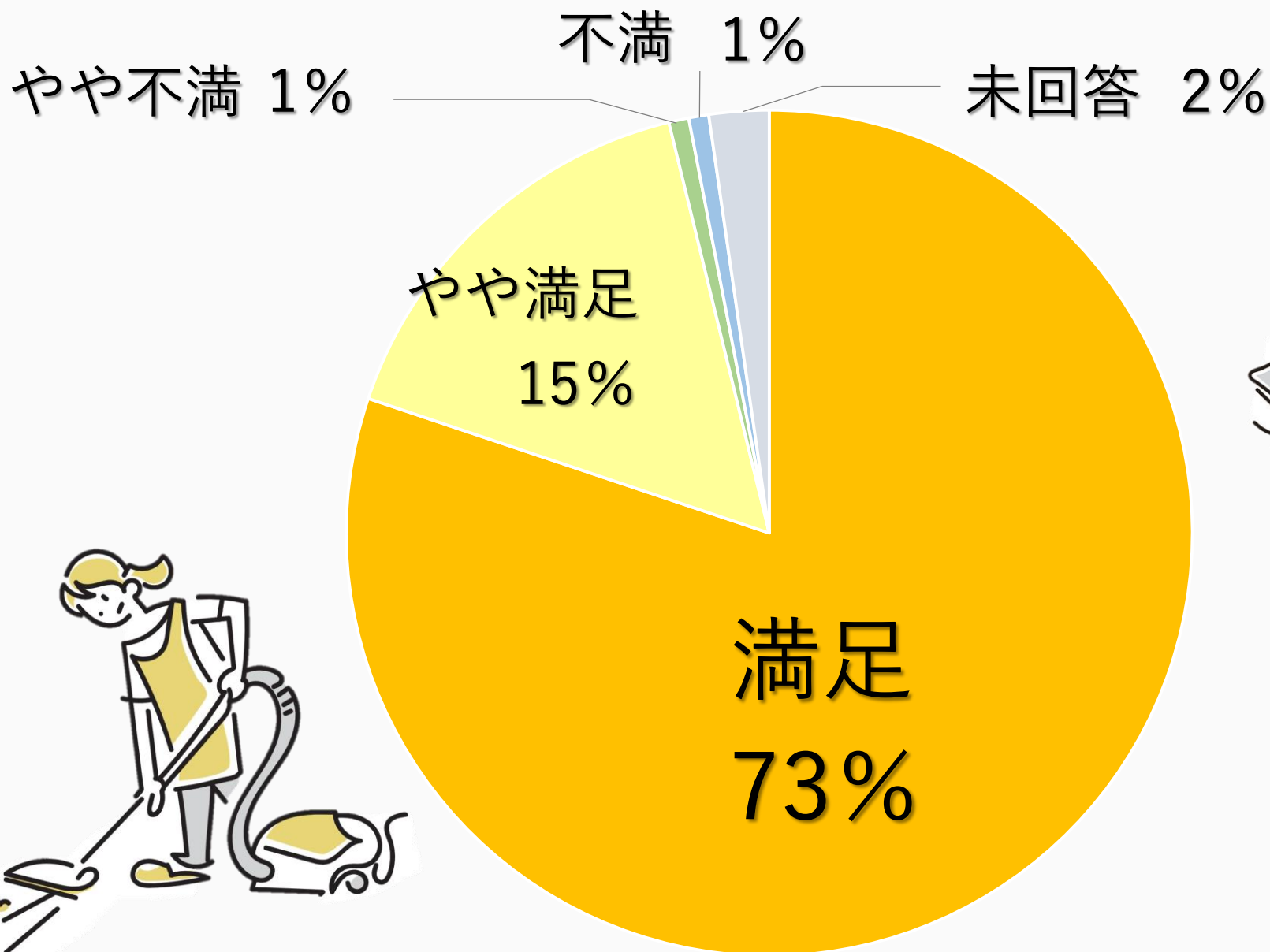


回答者 内訳

1) ご利用時間



1 通所リハの環境面について



ご意見

- ・ 家庭で出来ぬところまで徹底してできている。
（家庭でも学べる。例：挨拶、手洗い、やさしさなど）
- ・ コロナが落ち着いてからもマスク着用やアルコール消毒などは続いており、安心です。
- ・ 機材の消毒など使用の都度しっかりとなされており問題ありません。
- ・ 手の行き届いていると思います。
- ・ 衛生面及び感染対策も満足している。
- ・ ありがとうございます。（複数回答あり）
- ・ 充分だと思います。（複数回答あり）
- ・ 満足しています。（複数回答あり）

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。

今後ご利用者の皆様が、快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。

感染対策にもご理解・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。

2 職員の接遇・マナーについて

やや不満 1% 未回答 1%

やや満足
12%

満足
78%



ご意見

- ・利用者ひとりひとりについてよく気をつかっていただき、ことばかけなどもかしこまり過ぎず、笑わせたりしてありがたいです。
- ・必要な時にはすぐ用意してもらったり、どなたでも係りの方のように親切にしてもらえます。
- ・皆様小さい所まで手が届いて感謝しています。気持ち良く利用させてもらっています。
- ・皆様やさしい（複数回答あり）

通所リハより

たくさんのお褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。
今後もご利用者の皆様が気持ちよくご利用できるよう、接遇・マナーに努めてまいります。

ご意見

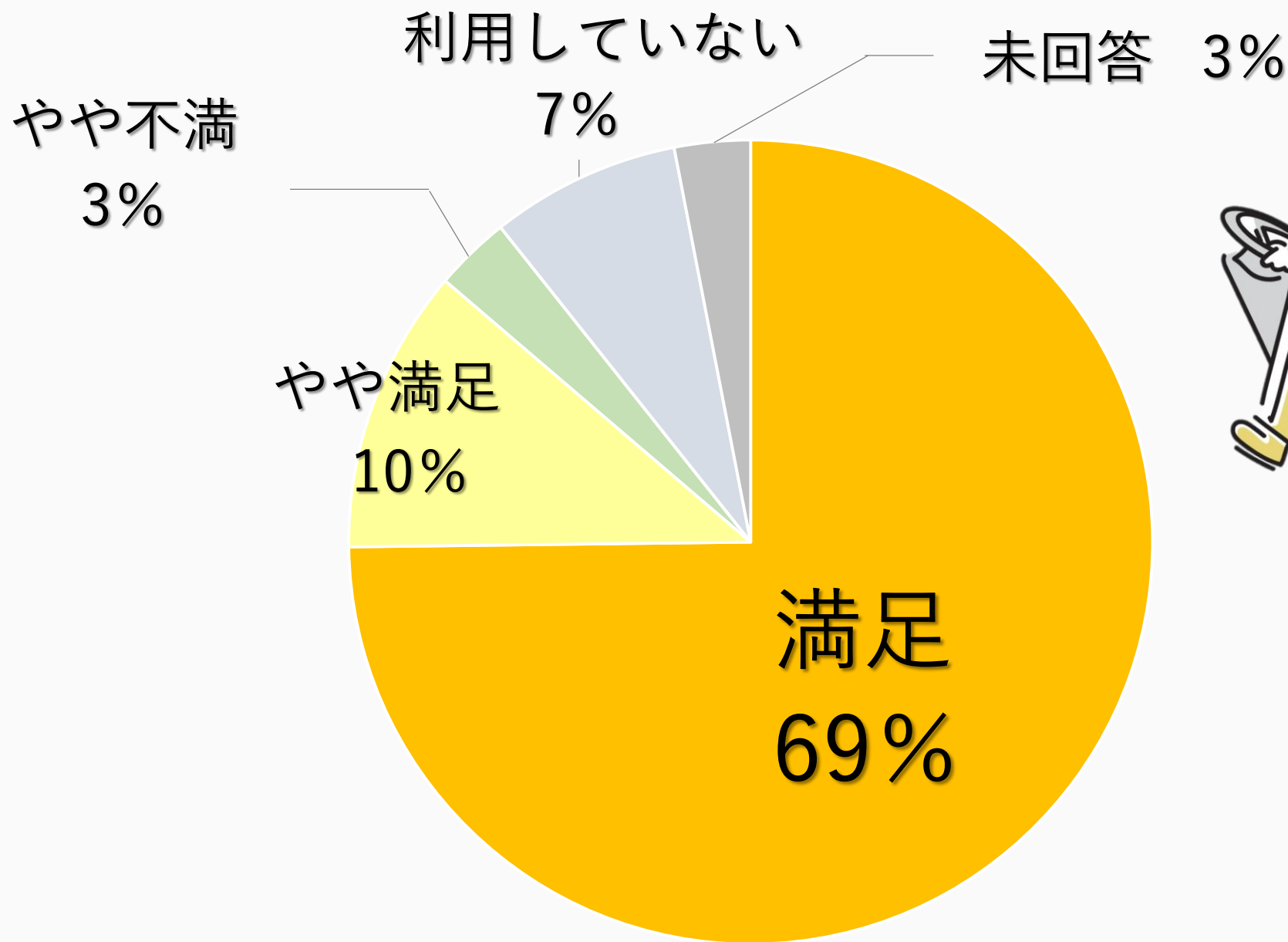
- ・一部方言違和感あり。

通所リハより

一部方言に違和感があるとのことのご意見につきましては、ご利用者の皆様が不快な思いをすることが無いよう、今一度社会人として適切なコミュニケーションに努めてまいります。

また、接遇・マナーに関して、ご利用者の皆様が安心感をもつことができる言葉づかいや身だしなみ、表情・態度などについて研修を行い、日頃の接遇・マナーを振り返る機会を設けていきます。

③ 送迎について



ご意見

- ・送迎が毎回運転者が替えられますが、皆様運転が上手です。安心して乗ってます。安全運転を守り、法を守り運転されています。立派な教育です。
- ・細部に行き届いて感心しています。
私は歩行器を持参しますので特にご迷惑をおかけしております。
- ・手取り足取り親切にしてくれます。特に車に乗る時など気を配ってくれます。
- ・道路工事が多いため、車内の安全確認などやって下さいます。
- ・一人ひとりに合った介助でうれしいです。
- ・安全運転で安心しています。 ・言うところなし。 ・運転がうまい！

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ください。

ご意見

法定速度の順守をお願いします。

法定速度はこれをオーバーして事故を起こした場合死亡率が各段に高くなることから定められています。加えて通所者は身体が不自由・車椅子などにより事故時の迅速な離脱が難しい状況下にあります。時間の制約などがあるかと思いますが、「ゆるゆる」とした速度で走行をお願い致します。）

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職員間で共有し、安全運転・交通ルールの遵守を徹底するよう心がけてまいります。

引き続きお気づきの点がございましたら、遠慮なくお申し付けください。

ご意見

- ・乗降の順番を考えて座席に座るようにしてほしい。
- ・座席椅子の位置（補助いす）。

通所リハより

ご意見ありがとうございます。送迎の基本ルールとして、迎えは事業所より遠方のご利用者から、送りは事業所近くにお住まいのご利用者から行うこととしております。座席位置については、ご利用者の体調やお身体の状態を考慮し、できる限りご要望にお応えできるよう対応させていただきます。しかし、送迎ルートや乗車人数によっては希望する座席に案内出来かねるケースも想定されます。痛みや気分不良、車酔いなどが生じた場合には、遠慮なくお申し付けください。

ご意見

- ・ てきはきして欲しい。
- ・ 朝の迎えの時間厳守。

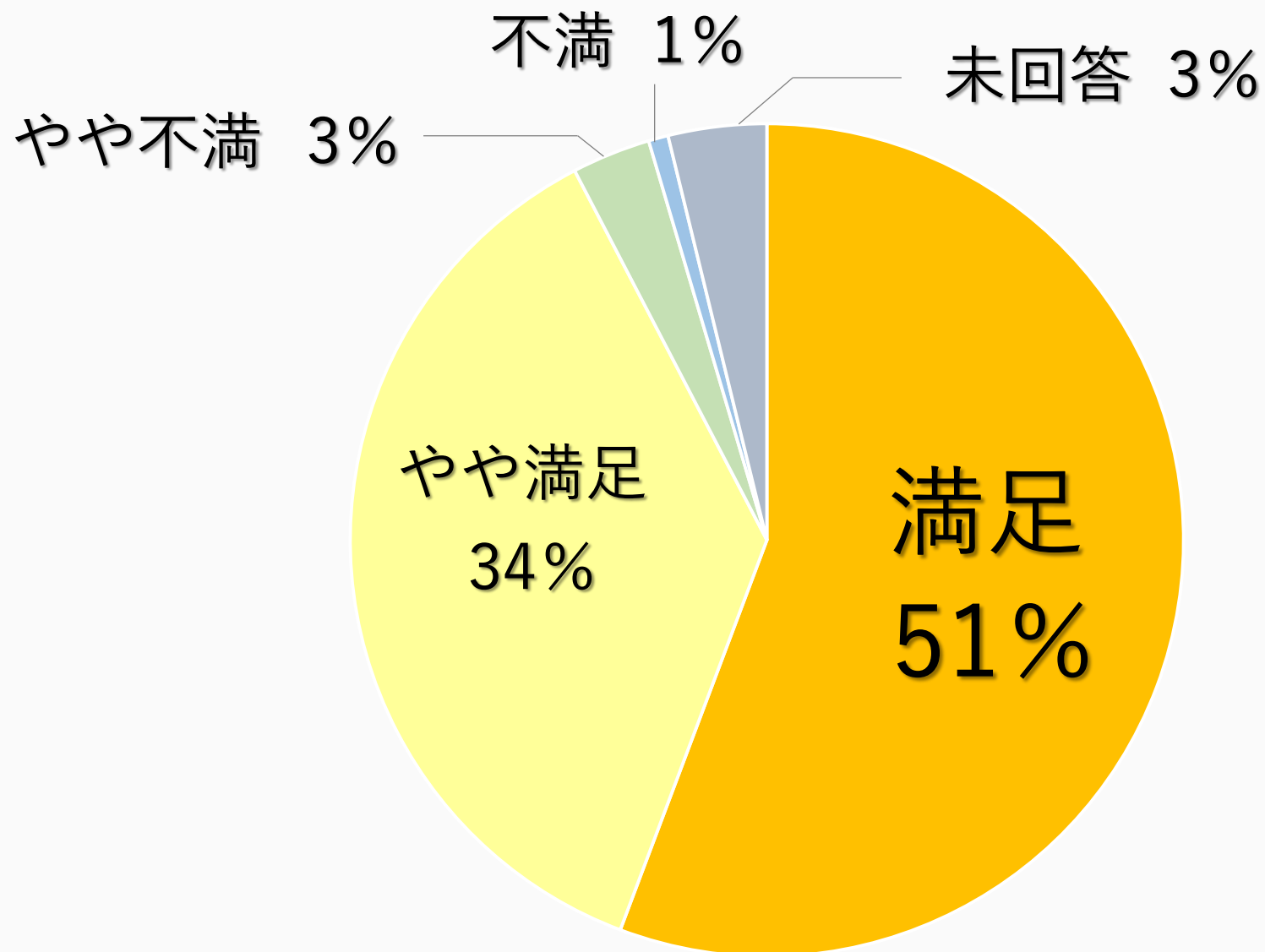
通所リハより

ご意見ありがとうございます。

お迎え時間に遅れが生じてしまったことについて、お詫び申し上げます。
送迎時間やルートの見直しを随時行い、効率的な送迎実施ができるよう努めてまいります。

送迎予定時間は、ご利用者様の急なお休みや交通事情・天候等の不測の事態によりやむを得ず遅れが生じる場合がございます。つきましてはご理解・ご協力いただきますようお願い申し上げます。

4 マシントレーニングについて



ご意見

- ・ 機材の手入れなどしっかりとнаされております。使用時のサポートもしっかりとнаされておき、職員ががんばりが理解できます。
- ・ 職員さん達の方から気使って色々して下さいます。有難い事です。そのまま続けてもらいたいです。
- ・ 自転車は必ずこぐようにしている。とてもいい。
- ・ 順番にスムーズに出来てます。 ・ 効果を感じている。 ・ たいぎゃやか。

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。

今後も快適にご利用いただくために、工夫を行い、順番にご案内できるよう努めてまいります。マシンの使用方法、実施回数等、ご不明な点は、スタッフまでお気軽にお声がけください。

ご意見

- ・満足だが、レパートリーが決まっている（もっと多いと良い）。
- ・マシントレーニングの種類を少し増やして欲しい。
- ・足トレをもっと増やして欲しい。

通所リハより

ご意見いただき、ありがとうございます。

新しいマシン機器導入につきましては、現在の所予定しておりません。椅子に座って行う自転車は追加で設置することができたため、ご活用いただければと思います。

肩もみのマシンについては、主にマッサージを目的とした機器であるかと思いますが、当事業所におきましては、リハビリを目的としておりますので、導入致しかねます。肩の痛み予防の運動等をご提案させていただきますので、お気軽にお申し付けください

ご意見

- ・ 皆さん明るく対応して下さるのでとても楽しくトレーニングできている。
たまに順番がまわってこずできなくなることもあるのがちょっと不満
- ・ タイマーをかけてしてくれてる人が①－②を守らない人もいる。
- ・ 待つ時間があるので、順番を考えてもらいたい。
- ・ 人が多くて使用できない場合がある。

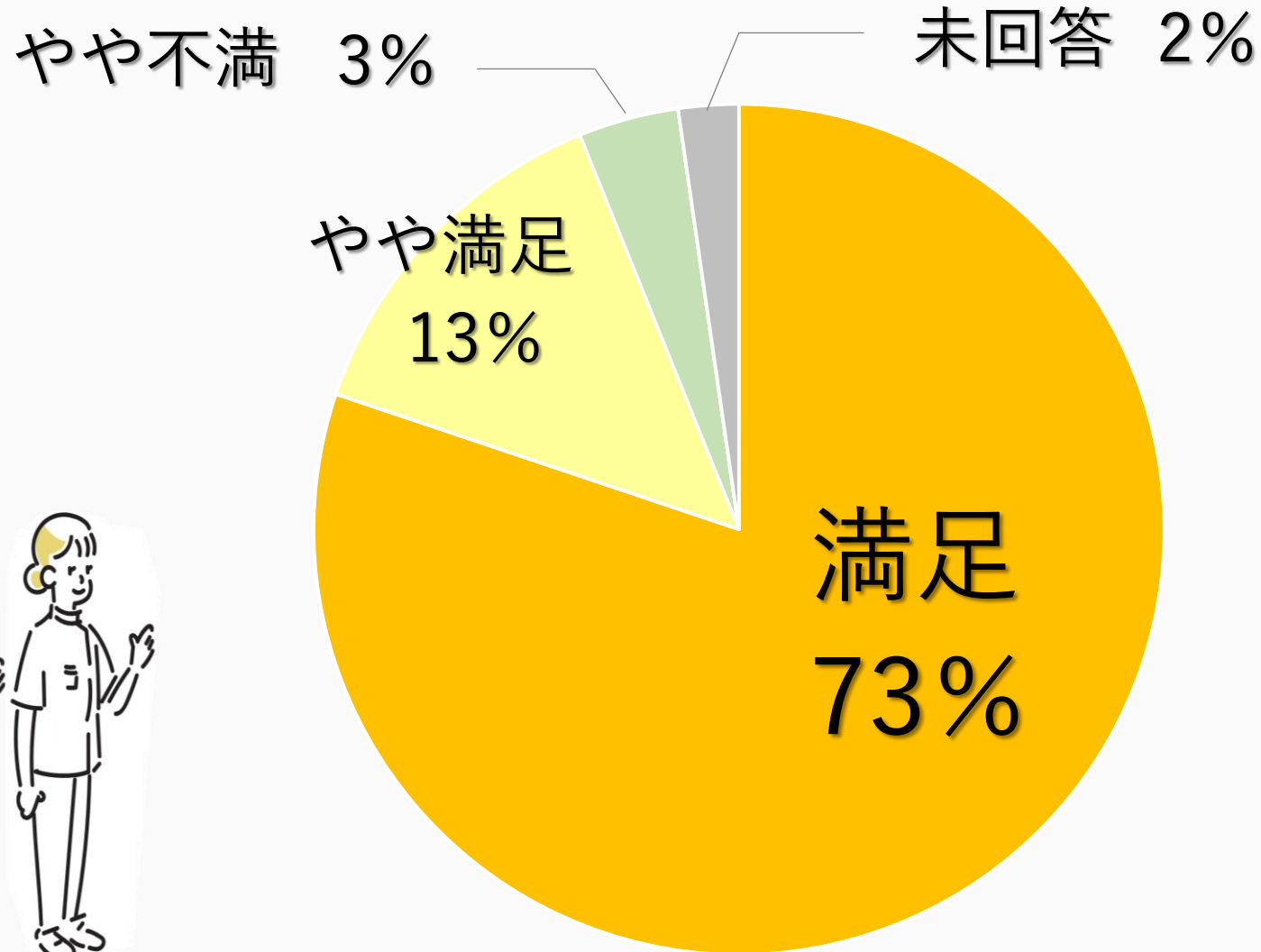
通所リハより

ご不便をおかけし、申し訳ありません。

ご利用者の皆様が平等に利用していただけるよう、今年度より利用頻度の高い2機種に対し、タイマーを設置いたしました。他の機種につきましても、混雑状況によってはタイマー設置を検討してまいります。限りある利用時間内においてご利用者の皆様に有効に利用していただきますよう、使用方法や実施回数についてお声がけさせていただくことがあるかと思えます。

利用順につきましても、トラブル防止のためにマシン機器待機場所の椅子でお待ちいただいている方を優先にご案内しています。ご理解の程よろしくをお願いいたします。

5 個別リハビリについて



ご意見

- ・ とても良い仕事をして下さいます。色々ためになるアドバイスもして下さいます。頼りになります。
- ・ 熊リハのような良い先生、スタッフの皆さんはいないです。最高です。
- ・ 時間的には短いけど、体調を考慮してくれる。話もよく聞いてもらえる。
- ・ 話をきいてくれて、歩行、色々教えてくれます。
- ・ リハへ来ると身体が軽くなり調子が良い
- ・ 素直で、ようしてくれる。 ・ 楽しい（最高）。 ・ 満足しています

通所リハより

ありがたいお言葉をいただき大変嬉しく思います。今後も、機能訓練のみならず、趣味活動や調理訓練、外出練習といった支援を積極的に行い、ご利用者様の満足度の高いサービスを提供していきます。

ご意見

- ・ 一日のリハビリ行程を朝知らせて欲しい。
- ・ 温熱パックできればもう少し時間がほしい。熱の具合があるのでしょうか。

通所リハより

「リハビリ行程」は個別リハビリの時間かと思います。その他の活動にも影響しますので、早い時間にお声掛けをするよう工夫してまいります。ご迷惑をおかけしました。

「温熱パック」等の物理療法は、低温火傷等の危険を考慮して時間を設定しております。現在の実施時間を継続させていただきます。ご理解のほどよろしくお願いいたします。

ご意見

- ・ 健康手帳に痛い所に印をつけても毎回同じところしかやってもらえない。

通所リハより

健康手帳にて確認させていただいている痛みの部位に関しましては、日によって痛みの部位・強さが変化していくことがあるかと思いますので、リハビリの都度確認させていただきます。その際は、遠慮なくお伝えいただきますようお願いいたします。

ご意見

・ 女がいい。

通所リハより

担当リハビリスタッフの希望につきましては、申し訳ありませんがお受けできる状況にありません。リハビリスタッフの配置数や各担当数を調整して対応させていただいております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。

希望にあたり何か具体的な理由などございましたら、遠慮なくご相談ください。

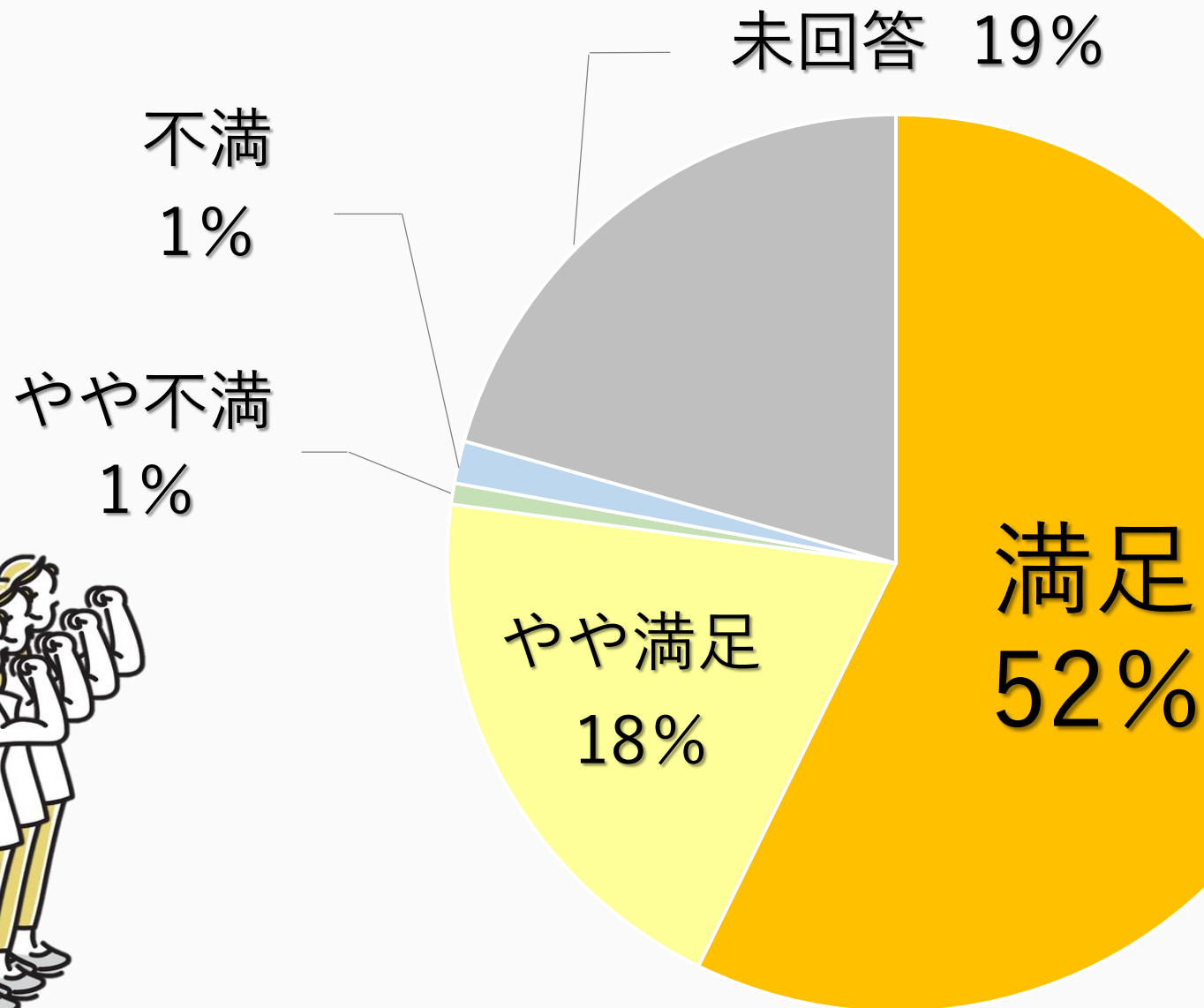
リハビリ担当に関する相談窓口（主任：楢農、山崎）

ご意見

- ・もう少し長くしてほしい。
- ・時間がみじかすぎる
- ・時間を少し長くしてほしい。
- ・もう少しリハビリ時間を長くできないか？

通所リハより

個別リハビリの実施時間は、すべてのご利用者様にリハビリを提供できるよう、おおむね10分～15分程度と設定させていただいております。短い時間ですので、効果的に行うことができるよう、リハビリ内容についてはお気軽に担当リハビリスタッフへご相談ください。



ご意見

- ・ 家庭では身体を動かすことに少なく、体操や活動が身体の花健康を保っている感じがする。
- ・ 無理しないように気を付けてアドバイスしてくれる
- ・ みんなと一緒にできるのがいい
- ・ わかりやすい
- ・ 面白い（複数回答あり） ・ 楽しい（複数回答あり）

通所リハビリ

楽しく参加されているというご意見を沢山いただき、大変うれしく思います。今後もご利用者の皆様が楽しみながら活動へ参加できるように、内容の充実化を図ってまいります。

自宅で行える体操もありますので、担当のリハスタッフや介護士にお気軽にご相談ください。

ご意見

- ・ 人により身体の不具合があるため、指導方法をわかりやすく対応してほしい

通所リハより

ご意見ありがとうございます。

集団活動（体操）に関してまして、お身体の状態によっては同じように動かすことが難しい場合もあるかと思えます。お身体の状態に合わせた方法のご提案やお手伝いをさせていただきますので、担当リハスタッフやお近くの介護士に遠慮なくお尋ねください。また、指導内容についてわかりにくい場合も、気軽にお尋ねいただけますと幸いです。

利用者の皆様にとって、内容が分かりやすく、自宅での運動につながるよう、指導方法について見直しを行ってまいります。

ご意見

- ・時間が短い（複数回答あり）

通所リハビリ

時間設定に関しては、物足りないと感じられる方もいらっしゃるかと思います。限られたご利用時間の中で、リハビリやマシントレーニング等の他の活動との時間配分や、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。今回いただいたご意見をもとに、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

- ・ 麻雀 ・ プーリー運動
- ・ 園芸（複数回答あり） ・ 手芸 ・ 習字 ・ グランドゴルフ



通所リハより

貴重なご意見ありがとうございます。

ご利用時間に取り組める活動は、2025年度の活動内容として検討させていただきます。皆様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。今後も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



- ・今のリハ内容でいっぱいなので、このままでいい。
- ・特段ありません。現状で十分であります。（複数回答あり）
- ・2箇所行ってきたけど当リハが一番良い。
- ・いつもありがとうございます。
- ・今のところ解りません。

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。ご希望の活動などございましたら、引き続きご意見お願いします。

ご意見

- ・ 自転車をこぐ時間が長くとれたら。

通所リハより

ご意見ありがとうございます。自転車（エルゴメーター）に関しては、2月4日より1台増設しており、実施時間を最大10分から15分に変更しております。使用される際、職員に10分から15分の間でお好きな時間を伝えていただけたらと思います。体の調子や動きなど、気になる点があればいつでもスタッフまでご相談ください。

ご意見

- ・ 自由時間で待っている時間が何かできないかなあと思う。
- ・ もう少し時間を延ばせばいいのだが。
- ・ 体が自由に動きません。
- ・ 時間がないので。

通所リハより

自由時間については、各時間で行われている集団体操やマシントレーニングへの参加をご検討ください。また、ご利用時間で行ってみたい活動（趣味活動・創作活動など）として時間を活用いただけると、有意義な時間を過ごしていただけるのではと思います。取り組んでみたい活動などございましたら、スタッフに遠慮なくお声がけください。

7 その他ご意見

- ・先日、外に洗濯物を干していて、雨が降り出したので、送迎の方（女性）が洗濯物を取り込んで下さいました。ありがとうございました。
- ・通所リハに行くのが楽しみに成りました。職員の皆様に只々感謝しております。
- ・熊リハ祭りは大変楽しく再開を要望します〈立山さんと岡本さんの歌〉
- ・名前で呼ばれて気持ちよい。
- ・たのしんです。

通所リハより

多数のありがたいお言葉をいただき、職員一同嬉しく思っております。
今後でもご利用者の皆様に気持ち良くご利用頂けるよう、精進して参ります。

ご意見

- ・（お弁当について）高くてもいいけど、もう少し味が良くなるように。700円ぐらいでもいい。
- ・お昼の食事の件です。どうにかならないのかなぁと思います。
- ・おかずが冷たい。

通所リハより

昼食に関し、様々なご意見をいただきました。

現在は介護サービスを提供する事業所として、減塩食のお弁当を提供させていただいております。いただいたご意見を委託業者と共有し、対応について検討させていただきます。

ご意見

- ・ 熊リハ入口の道路の補修ができたらいと思う。
- ・ 30回起立の時にどこに行ったらいいかいつも迷う。

通所リハより

道路の補修に関しましては、いただいたご意見を病院担当者に報告します。
道路状況が悪い場所を走行する際は、速度やハンドル操作などより注意して走行し、
安全な送迎に努めてまいります。

起立運動の実施場所は決まりはありませんので、実施場所に迷われた際には遠慮
なく近くの職員にお尋ねください。職員からもお声がけさせていただきます。

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

2025年度も宜しくお願い致します



2025年3月

通所リハビリテーション 熊リハ病院