

# 令和5年度 ご利用者アンケート



サンライズヒル公式ホームページにも  
掲載しています アクセスはこちら👉  
<https://kumareha.net/sunrisehill/>



介護老人保健施設 サンライズヒル  
通所リハビリテーション

令和5年度

## ご利用者アンケート結果報告について

令和5年12月5日～12月27日に、「ご利用者アンケート」を実施させていただきました。

ご利用中の方103名にアンケート用紙を配布いたしましたところ、73名の方よりご提出をいただくことができました。

皆様からお寄せいただきました貴重なご意見・ご要望は、より一層満足・信頼していただける通所リハとして運営できるように活用させていただきたいと思えます。

この報告書におきまして、アンケートの結果の概要とご意見に対する回答について、ご報告させていただきます。

ご不明な点がありましたら、お気軽にお尋ね下さい。



【ご利用者が作成された壁飾り】

ご協力ありがとうございました。

介護老人保健施設サンライズヒル

通所リハビリテーション

(いただいたご意見は、全て原文のまま掲載しています)

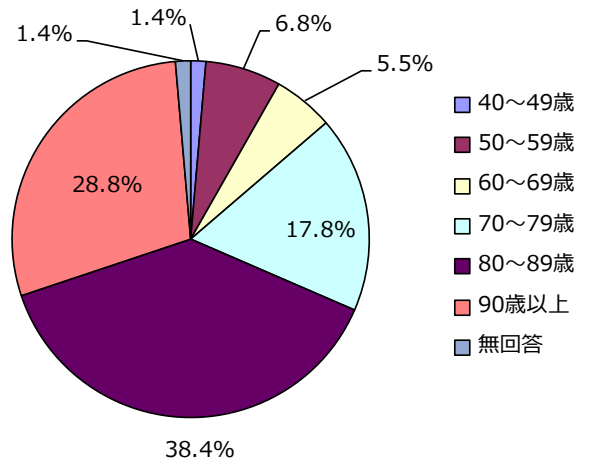
# ご利用者アンケート結果

調査期間：令和5年12月5日～12月27日

配布数：103名 回収数：73名 回収率：70.8%

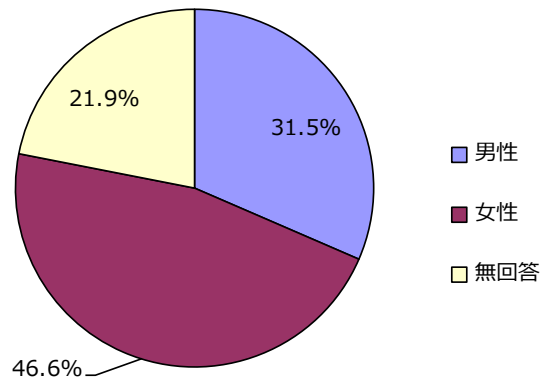
## 年齢

40～49歳	1	1.4%
50～59歳	5	6.8%
60～69歳	4	5.5%
70～79歳	13	17.8%
80～89歳	28	38.4%
90歳以上	21	28.8%
無回答	1	1.4%
合計	73	100.0%



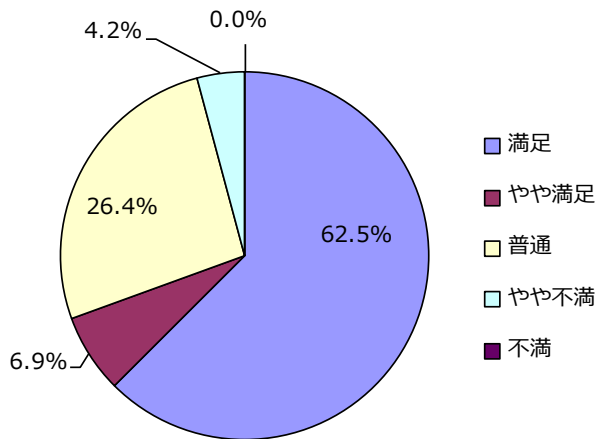
## 性別

男性	23	31.5%
女性	34	46.6%
無回答	16	21.9%
合計	73	100.0%



# 送迎について

満足	45	62.5%
やや満足	5	6.9%
普通	19	26.4%
やや不満	3	4.2%
不満	0	0.0%
合計	72	100.0%
利用していない	0	
無回答	1	
総計	73	



## ご意見への回答

### ご意見

80～89歳	女性	やや不満	自宅が3階（エレベーターなし）の為、部屋まで迎えに来てもらえない為、朝はヘルパーさんに来てもらっている。（ヘルパーさんに入ってもらう事でデイサービスを利用できる日数が限られる）
--------	----	------	--

### 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。他のご利用者も乗車されていますので、安全面から長時間送迎車両を離れることは難しい状況です。対応についてケアマネージャーさんも交えて検討させていただきますので、職員にご相談ください。

### ご意見

70～79歳	女性	やや不満	帰りに時間が遅くなる事が多く、みんなが帰って行く中待っていないといけないので、その時間がとっても長く感じられる。
--------	----	------	--

### 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。待ち時間が長くなり、大変申し訳ございませんでした。お送りの出発時間は、原則として通所リハに到着した順番となっておりますが、人員体制により前後する場合がございます。遅くなる事が重ならないよう、配慮してまいります。また、お迎え、お送りとも、時間の希望がある場合は、可能な範囲で調整いたしますので、職員にご相談ください。

## ご意見

50～59歳	女性	満足	遠距離まで送迎をしていただき、本当にありがたく思っております。
50～59歳		満足	送迎時間もほぼ予定どおりでやさしく接して頂いてありがたいと思っています。
60～69歳		やや満足	送迎が有る事が有り難いです。
70～79歳	男性	満足	自分自身大変なのに、車ののりおりご迷惑をおかけしています。
70～79歳		普通	ほぼ定時に迎えに来て頂いているので。
70～79歳		満足	皆さん優しく笑顔でホッとします。
80～89歳	女性	満足	こまやかな対応に感謝します。
80～89歳	女性	満足	安全性については、運転もうまいので安心してしています。送迎時間も事前に連絡いただけるので準備する目安になります。
80～89歳	女性	満足	宜しく御願います。
80～89歳	男性	満足	何の問題もありません。
80～89歳	男性	満足	送迎時間が良い。
80～89歳		普通	安全運転で良いと思います。
80～89歳		満足	とても優しく対応していただいております。
80～89歳		満足	送迎の皆さんとてもやさしい。
90歳以上	女性	満足	11月から利用の為、大変お世話になって居ります。
90歳以上	女性	満足	満足しています。
90歳以上	女性	満足	乗り降りなど良く気をつけて頂けます。せまい所をバックして大変だろうと、自分の運転を思い出したら、「よ～やるネ。」と感心しています。
90歳以上	女性	満足	私は目もよく見えないし足も弱くてバスの乗り降りにひまがいますが、座席につくまでよくして下さいますのでいつも感謝しています。
90歳以上	女性	満足	ていねいに対応していただいております。
90歳以上	男性	満足	特に安全性は申し分なし。
90歳以上	男性	満足	不満はありません。

## 通所リハからの回答

**ご意見ありがとうございます。これからも皆様に安心して快適な送迎サービスを提供できるよう、努めてまいります。**

## ご意見

70～79歳	男性	やや満足	車椅子で一番後の場所では、カーブの時スピードが出てると頭が揺れることがあります。スピードを落として欲しい。
--------	----	------	---

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。ご利用者の皆様に不快な思いをさせることの無いよう、安全運転に努めてまいります。

## ご意見

80～89歳		やや不満	送迎時間にもう少し早く来て欲しい。
--------	--	------	-------------------

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。送迎時間の目安については、あらかじめお伝えしていますが、天候や交通事情により前後する場合がございます。電話に出ることができる場所でゆっくりとお待ちください。

## 【送迎車両全車種へのドライブレコーダー設置について】

当通所リハでは、ご利用者の皆様に安全で安心な送迎サービスを提供する為、送迎車両全車種にドライブレコーダーを設置しております。

このドライブレコーダーは、自動車保険会社と常時通信がつながっており、万が一の事故の場合は、オペレータから初期対応等のアドバイスを受けることができるようになっております。映像や走行データを送信することもでき、迅速で確かな対応が可能となっております。

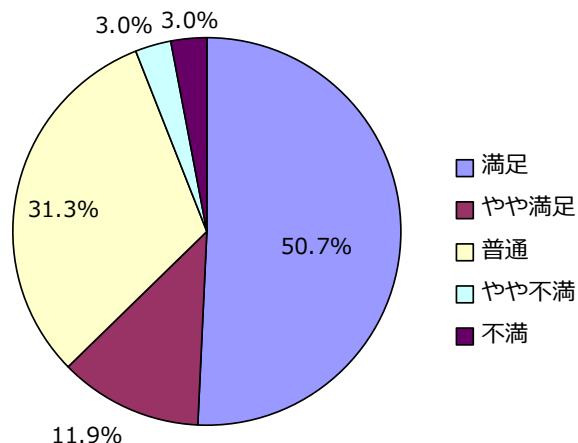
また、専用の車内カメラも合わせて設置しており、運転手の居眠りやわき見運転を防止するとともに、ふらつきや急ハンドルなどを検知した場合は、警告する機能が搭載されています。



ドライブレコーダーと  
専用車内カメラ

# 集団活動・レクリエーションについて

満足	34	50.7%
やや満足	8	11.9%
普通	21	31.3%
やや不満	2	3.0%
不満	2	3.0%
合計	67	100.0%
行っていない	3	
無回答	3	
総計	73	



## ご意見

40～49歳	女性	満足	いろいろなレクリエーションがあり、楽しみみたいです。
50～59歳	女性	満足	よく写真などを頂き、みなさんの努力がよく感じられます。
50～59歳		やや満足	季節ごとの行事などあってとても良いと思います。
60～69歳		やや満足	母が、サンライズヒルで集団の中で活動出来、サンライズヒルの通所リハビリに嫌がらず参加できてますので、母はサンライズヒルで安楽気分よく過ごせて居るのだと思います。
80～89歳	女性	満足	毎回、楽しんでます。
80～89歳	女性	満足	時間、内容については、よく考えてくださってるので、とても楽しめています。
80～89歳	女性	満足	毎日楽しいです。
80～89歳	男性	普通	現状でよろしい。
80～89歳	男性	満足	何の問題もありません。
80～89歳		やや満足	色々行事があっているようですね。写真をつけてあるのでそれがいいです。
80～89歳		やや満足	楽しい。
80～89歳		満足	今日はクリスマスツリーをかざりました。たのしかったです。
80～89歳		満足	スタッフさんのダンスが楽しい。
90歳以上	女性	満足	楽しいです。
90歳以上	男性	普通	集団活動はあまり参加してないようですが、不満ないようです。

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるようなレクリエーションや行事を企画し、行ってまいります。ぜひご参加いただきますようお願いします。

## ご意見

70～79歳	男性	不満	歌がない。
--------	----	----	-------

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。誠に申し訳ございませんが、新型コロナウイルス感染症対策の為、カラオケは中止しております。感染状況に応じて再開を検討させていただきますので、ご了承ください。なお、通所リハのテレビでは、演歌や歌謡曲等の動画を流しております。リクエストがありましたら、いつでも職員にお声がけください。

## ご意見

70～79歳	女性		以前新通所ルームで少人数で行っていた体操は、一体感があり大変楽しく行っていた。
--------	----	--	---

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。皆様楽しそうに行われていたので、少人数ではなく、全利用者で行うことといたしました。体操の内容は同じですので、ぜひご参加いただき、これまで同様お楽しみください。

## ご意見

60～69歳	女性	やや満足	わからない。
70～79歳	男性	普通	何をしているかわかりませんが、よろしく願い致します。
80～89歳	女性	やや不満	母が認知の為、何をしているかわからない。
80～89歳	男性		見ていないので分かりません。
90歳以上	女性	不満	何をしているのかよくわからない。みなさんと会話ができればいいと思います。
90歳以上	女性	普通	活動内容を一度見てみたいです。コロナだったので来れなかったとは思いますが。

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。説明が不足しており、大変申し訳ございませんでした。活動やレクリエーションの内容については、連絡ノートや写真等でお知らせしております。より詳しい説明をご希望の際は、お気軽にご連絡ください。また、活動やレクリエーションのご様子については、見学が可能となっています。見学ご希望の方は、通所リハにご連絡ください。（感染状況により、見学できない場合もございます。その際は、ご了承ください。）



## ご意見

90歳以上	男性	行っていない	頭痛とめまい
-------	----	--------	--------

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。頭痛やめまいなど、体調に異常が見られる場合は無理をせず、職員にお声がけください。どうぞご自愛ください。

## ご意見

90歳以上	女性	満足	レクリエーション何かもちっとないかなと思います。
-------	----	----	--------------------------

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。通所リハでは、塗り絵、習字、絵手紙、折り紙、数独、手芸、パズル、計算・漢字問題、クロスワードパズル、間違い探し、スクラッチアートなどを準備しております。また、季節の花の寄せ植えや壁飾りの作成なども行っています。行ってみたい活動がありましたら、ご準備しますので、お気軽に職員にお知らせください。

## 通所リハでの活動紹介《他にも色々行っています》



# 通所リハ開催行事のご紹介《季節のイベント》

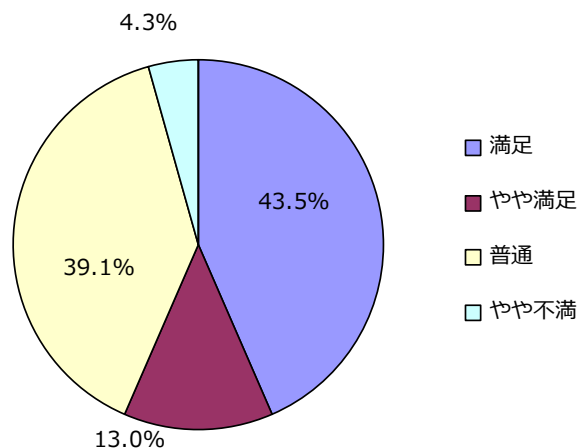


他にも楽しい行事をたくさん行っています♪

# 集団体操・テレビ体操・

## 起立体操について

満足	30	43.5%
やや満足	9	13.0%
普通	27	39.1%
やや不満	3	4.3%
不満	0	0.0%
合計	69	100.0%
参加していない	1	
空白	3	
総計	73	



## ご意見への回答

### ご意見

50～59歳	女性	満足	いろんな体操を取りいれられてありがたく思っております。
60～69歳			母は、自宅では殆ど体操出来て居らず、サンライズヒルで実行出来てますので嬉しいです。去年は自宅で車イスでしたが、今年は車椅子不使用に成りました。有り難うございます。
70～79歳		満足	本人が自分で出来ない分いろんな事を考えてしてくださるので、大変良いとのことでした。
80～89歳	男性	普通	体がやわらしくなって良好。
80～89歳	男性	満足	何の問題もありません。
90歳以上	女性	満足	別に不満なしです。
90歳以上	男性	普通	集団活動はあまり参加していないようですが、不満はないようです。
90歳以上	男性	満足	1日の終わりに起立体操は良好と思う。5～10分休憩の後、タオル体操で終了。

### 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。これからも皆様に意欲的に取り組んでいただけるよう、職員一同努めてまいります。行ってみたい体操や鍛えてみたい体の部位などございましたら、職員にお声がけください。

## ご意見

70～79歳	女性	やや不満	私は左マヒがあり、タオル体操は一緒にする事はむずかしくてほとんど出来なくている。
--------	----	------	--

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけし申し訳ございません。集団で行う体操だけでなく、お一人お一人のお体の状態に合わせた体操や自主訓練を検討し、提案してまいります。お気づきの点があれば、職員にお気軽にご相談ください。

## ご意見

80～89歳	女性	満足	家でもできることは頑張っています。
--------	----	----	-------------------

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。ご自宅でも頑張って取り組まれているとのこと、とても素晴らしいことと存じます。これからも毎日の運動をお続けになり、健康維持や機能維持に努められてください。ご自身の体の状態や体力に合わせた運動のアドバイスをしていますので、気になることや行ってみたいことがありましたら、職員にお気軽にご相談ください。

## ご意見

70～79歳	男性	満足	何をしているかわかりませんが、よろしくお願ひ致します。
80～89歳	女性	やや不満	母が認知の為、何をしているかわからない。
80～89歳		普通	あまりわかりません。（見てないので）見学に行けばいいのでしょうか。

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。説明が不足しており、大変申し訳ございませんでした。集団体操の内容については、連絡ノートにてお知らせしております。より詳しい説明をご希望の際は、お気軽にご連絡ください。また、集団体操の様子については、見学が可能となっております。見学ご希望の方は、通所リハにご連絡ください。（感染状況により、見学できない場合もございます。その際は、ご了承ください。）なお、当通所リハで行っている集団体操は、Youtubeに動画を掲載しております。ご自宅でも取り組んでいただけますので、ぜひご覧ください。

## ご意見

80～89歳	女性	やや満足	内容によりできる時は参加してます。
80～89歳		普通	半分しかしていない。
90歳以上	女性	満足	棒体操は年のせいか首にこたえるので少しだけしかしていません。 体操は毎日たのしみです。

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。高齢者・障がい者の運動は4つの「気」が大切とされています。すなわち、「気楽に」「気軽に」「気ままに」「気持ちよく」です。無理をなさらない範囲でご参加いただきますよう、お願い申し上げます。

## ご意見

80～89歳	女性	満足	ラジオ体操もたまにはよいと思います。タオルも良。
--------	----	----	--------------------------

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。ラジオ体操は音楽が流れると自然と体が動くので、とてもいい体操と思います。また、当施設オリジナルのタオル体操も、だいぶ皆様になじんでいただけたかと思えます。いただいたご意見を参考に、今後の集団体操の内容を検討してまいります。他にも取り入れたいことがありましたら、お気軽に職員にお知らせください。



# ユーチューブチャンネルのお知らせ

当施設の理学療法士、作業療法士、言語聴覚療法士が作成した体操を世界中の誰にでも取り組んでいただけるように、【サンライズヒル公式ユーチューブチャンネル】を開設しました。

ぜひスマートフォンやタブレットなどで、下記のアドレスかQRコードよりアクセスしていただき、体操に取り組んでください！



両足の筋力強化を行っています。  
<https://www.youtube.com/watch?v=qHOZ9O5IIqE>



体と両足のストレッチや筋力強化を行っています。  
<https://www.youtube.com/watch?v=5492PGf6pXE>



体と両肩のストレッチや筋力強化を行っています。  
[https://www.youtube.com/watch?v=QZvhgG7\\_pil](https://www.youtube.com/watch?v=QZvhgG7_pil)



棒を使い、両腕の筋力強化を行っています。  
<https://www.youtube.com/watch?v=Wlwr1rMT-jE>



食事前の顔、口、喉の体操を行っています。  
<https://www.youtube.com/watch?v=HViRvobovv8>

他にもさまざまな体操や介護方法の動画もありますので、ご活用ください♪

チャンネル登録をよろしくお願ひします！！



《施設紹介動画もあります》

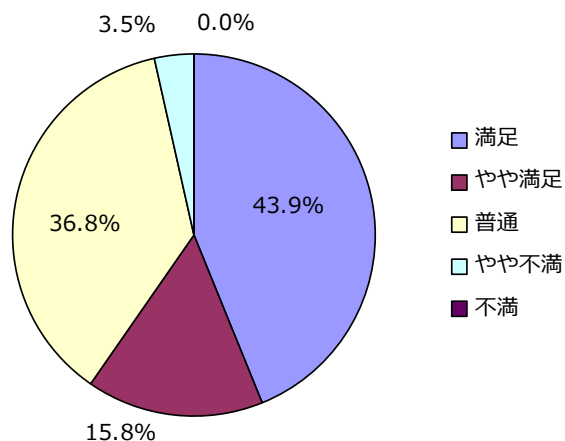


YouTube



# マシントレーニングについて

満足	25	43.9%
やや満足	9	15.8%
普通	21	36.8%
やや不満	2	3.5%
不満	0	0.0%
合計	57	100.0%
使用していない	12	
空白	4	
総計	73	



## ご意見への回答

### ご意見

40～49歳	女性	満足	自転車こぎが父のおきにいで、使用できない日は残念がってるくらいです（笑）
60～69歳	女性	満足	本人より（足に良さそうなので、そのうちに週3回くらい行くと良いかも）
60～69歳		やや満足	母の筋力、体力作りに成って居ります。
80～89歳	女性	満足	家ではできないので、ありがたいです。
80～89歳	女性	満足	足の運動は、体に負担がなくやれています。
80～89歳	男性	満足	何の問題もありません。
90歳以上	女性	満足	時間を長くしてほしいです。
90歳以上	女性	満足	あとにちっと筋肉をやわらげるのが出来たらいいな～と思います。
90歳以上	男性	満足	待ち時間をたのしみにしています。
90歳以上	男性	満足	マシンの時間は好きです。もう少し長くやりたい。

### 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。皆様が楽しく、満足のいくようなマシントレーニングをこれからも提供していきます。筋肉をやわらげる機器ですが、干渉波という機器があります。注意点として、関節に人工骨頭の手術をしている方は利用できませんが、ご使用されたい方は職員にご相談ください。



## ご意見

50～59歳	男性	やや不満	立って歩くのもくわえてほしい。
--------	----	------	-----------------

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。ご利用者の有する能力を最大限に活かすことができるよう、通所リハ内は職員付き添いで歩いたり、平行棒内で自主訓練を行ったりできるよう、職員一丸となって対応させていただきます。

## ご意見

70～79歳	男性	普通	何でも出来ているかわかりませんが、よろしくお願い致します。
80～89歳	女性	やや不満	母が認知の為、何をしているかわからない。
80～89歳		普通	すみません、わかりません。

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。リハビリテーション計画書に行っている内容は記載しています。ご確認いただき、ご不明な点があれば担当職員から説明をいたしますので、いつでもご連絡ください。また、運動中のご様子については、見学が可能となっています。見学ご希望の方は、通所リハにご連絡ください。（感染状況により、見学できない場合もございます。その際は、ご了承ください。）

## ご意見

80～89歳	女性	やや満足	通所リハビリに初めて入社した時にリハビリをしてもらったような事もいいと思います。（安田先生でした）
--------	----	------	---

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。ご利用者の皆様の身体状態に応じて、リハビリ等を進めております。ご希望やご不明な点がございましたら、いつでもご相談ください。



## ご意見

80～89歳	男性	やや満足	計画性がほしい。(順番)
--------	----	------	--------------

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。マシーントレーニングの順番は、当日のご利用者数や職員の配置に応じて計画しております。ただし、ご利用者の状態等により変更になる場合がございますので、ご了承ください。可能な限りご希望に添えるよう努めてまいります。マシーントレーニングの順番でお気づきの点がございましたら、いつでもご相談ください。

## ご意見

70～79歳		使用していない	歩くをしているから。
--------	--	---------	------------

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。歩行練習に熱心に取り組まれている様子で、とてもうれしく思います。マシーントレーニングでは、歩行練習では鍛えることができない筋肉を鍛えることもできますので、ご使用を希望される場合は、いつでもご相談ください。

## ご意見

80～89歳	男性	使用していない	体の状態がだんだん動かなくなっている。
--------	----	---------	---------------------

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。不安なお気持ちについてお察し申し上げます。お気持ちやお体の状態に寄り添ったリハビリやマシーントレーニングを進めてまいりたいと思いますので、いつでもご相談ください。

# 通所リハビリのマシン機器と効果について



## レッグ・プレス

立ちあがる、座る、しゃがむ、歩くなど、日常生活動作に必要な下肢全体の筋肉を強化します。



## レッグ・エクステンション

大腿四頭筋を強化し、歩幅が広がり膝が安定します。階段の上り下りもスムーズになります。



## ヒップ・アブダクション

骨盤の安定性を高め、歩行や片足立ち時のふらつきを解消します。



## ニューステップ

全身の運動、上下肢の個別運動が行え、心肺持久力の維持から、筋力強化が図れます。



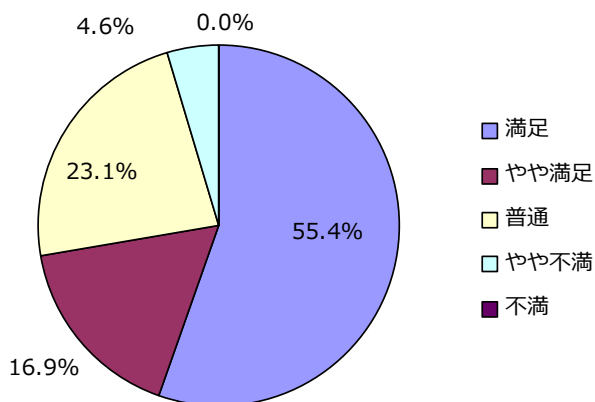
## エアロマグネティックバイク

運動不足解消や手軽に有酸素運動したい方に効果的です。脚だけでなく、手でペダルを回せば上半身の運動も可能です。

※効果はメーカー説明書のものに記載しております。  
※効果や使用の可否は個人により異なります。

# 個別リハビリについて

満足	36	55.4%
やや満足	11	16.9%
普通	15	23.1%
やや不満	3	4.6%
不満	0	0.0%
合計	65	100.0%
受けていない	4	
空白	4	
総計	73	



## ご意見への回答

### ご意見

70～79歳	女性	満足	毎回頑張っている。少しでも前進をしたいので、職員の方もしっかり話をしたり助言をしてもらって満足している。
70～79歳	男性	満足	よくしていただいています。
70～79歳		やや満足	ていねいな指導して頂いています。
70～79歳		満足	個々考えてしてもらっている様で安心しているそうです。
80～89歳	女性	満足	パズルを毎回、楽しんでいます。
80～89歳	女性	満足	よく分かりました。
80～89歳	男性	普通	現状で良い。
80～89歳	男性	満足	問題なし。
80～89歳		普通	まあ良いです。
90歳以上	女性	満足	まだ入ったばかりですので御世話になっております。
90歳以上	女性	満足	良くしてもらって、喜んでいきます。
90歳以上	女性	満足	先生の方が大変といつも思います。手足の運動もよくして下さるし、歩くのも背中が大分まがっていますが、先生のおかげで歩けるようになり、子供達もよろこんでいます。
90歳以上	男性	満足	不満なし。
	女性	満足	良くして下さいます。本当に感謝しています。

### 通所リハからの回答

心温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。これからも個別リハビリのみならず、ご利用者の皆様が、通所リハでの1日を楽しく元気に過ごしていただけるよう、様々なリハビリ活動に取り組んでまいります。

## ご意見

70～79歳	男性	やや不満	時間が短い。
80～89歳		満足	もう少し長くしたい。
90歳以上	男性	やや満足	時間が短い。

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。病院から退院されてすぐの方等には、3カ月間集中し、40分間の個別リハを提供させていただいております。しかし、リハビリ職員の人員体制には限界がある為、それ以外の方につきましては、やむを得ず回数や時間を制限しての個別リハビリの提供となりますので、ご了承ください。なお、個別リハビリ以外にも、自主訓練やマシーントレーニングの指導、集団体操の支援等を行っております。これまで以上に満足していただけるよう職員一同精進してまいりますので、よろしくをお願いします。

## ご意見

80～89歳	女性	やや不満	本人が認知の為、内容がわからないし説明もないのでわからない。
80～89歳		やや満足	これも、母が忘れていたので、わかりません。
80～89歳	女性		個別リハビリについては受けているとのことですが、本人は「受けていない」と記憶にないようで申し訳ありません。今度ともリハビリよろしくお願いします。
90歳以上	男性		本人に確認がとれません。

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。リハビリについての説明が不足しており、大変申し訳ございませんでした。リハビリテーション計画書と合わせて、担当リハビリ職員からしっかりと説明を行ってまいります。また、個別リハビリのご様子については、見学が可能となっております。見学ご希望の方は、通所リハにご連絡ください。（感染状況により、見学できない場合もございます。その際は、ご了承ください。）

## ご意見

80～89歳	女性	普通	腕を上げての運動が後々筋肉痛になるのであまりできません。
--------	----	----	------------------------------

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。痛みがある時は、無理をされませんようお願い申し上げます。腕のみならず、他の部位の痛みや疲労感などに合わせて、無理の無い範囲でできる運動を一緒に考えてまいりますので、お気軽に担当職員にお申し付けください。

## ご意見

90歳以上	男性	受けていない	したくない。
-------	----	--------	--------

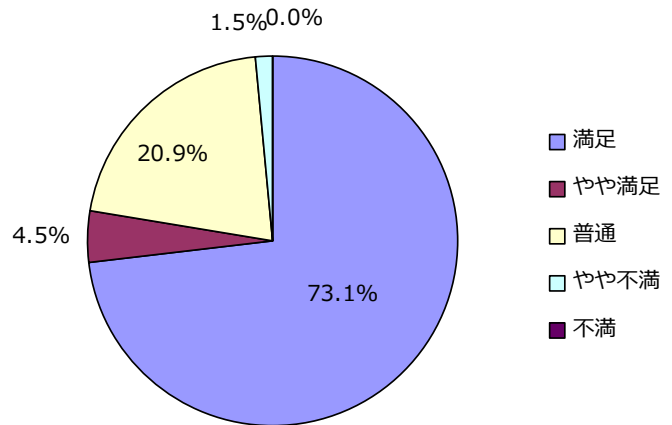
## 通所リハからの回答

率直なご意見をいただき、ありがとうございます。ご利用者の皆様がやってみたい、参加したいと思えるプログラムを提供できるよう、職員一同努めてまいります。ご利用者お一人お一人の思いを尊重してまいりますので、できるようになりたいことややってみたいことがありましたら、職員に何でもご相談ください。



# 入浴について

満足	49	73.1%
やや満足	3	4.5%
普通	14	20.9%
やや不満	1	1.5%
不満	0	0.0%
合計	67	100.0%
入っていない	5	
空白	1	
総計	73	



## ご意見への回答

### ご意見

60～69歳		入っていない	母は自宅で火・木・日、姉の入浴介助で嫌がらず入れて居ります。
--------	--	--------	--------------------------------

### 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。ご自宅で入浴介助されているとのことで、さぞお母様もお喜びのことと存じます。今後、通所リハでの入浴をご希望される際は、いつでも対応いたしますので、遠慮なく職員にご相談ください。

### ご意見

90歳以上	女性	満足	着脱の時ちょっと手伝ってほしい時があります。でも人手足りないみたいですね。
-------	----	----	---------------------------------------

### 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。配慮が行き届いておらず、大変申し訳ございませんでした。ご支援が必要な場合は、遠慮なく職員にお声がけください。なお、当通所リハでは自立支援の一環として、ご自分で衣類の着脱等が可能な方は、できる限りご自分で行っていただいております。当日の体調や体の痛み等で、ご支援が必要な場合は対応いたしますので、お気軽に職員にお知らせください。

## ご意見

50～59歳		満足	風呂に入れるのは大変なので助かっています。ありがとうございます。
70～79歳	女性	満足	現在リフト浴をしているが、とっても気持ち良く利用している。お風呂は一番の楽しみです。
70～79歳	男性	満足	入浴をしていただけるだけで、満足しています。
80～89歳	女性	満足	できにくい時など、すぐに手をさしのべていただいて、ありがたいです。
80～89歳	女性	満足	大きいお風呂に入れるので、うれしいし、とても気持ちがいい。
80～89歳	男性	普通	温度カゲン良好。
80～89歳	男性	普通	週1回だけのデイなので風呂に入れることはありがたい。
80～89歳	男性	満足	問題なし。
80～89歳		普通	今は人数が少しずつになってるのでいいです。
80～89歳		満足	いたれりつくせりで良い。
90歳以上	女性	満足	まだ入ったばかりで大変御世話になっております。
90歳以上	女性	満足	親切にしてもらって、楽しみにしています。
90歳以上	女性	満足	入浴はとっても有難くうれしいです。シャンプーまでもして下さるし、安全にいらして下さい。家庭ではとても出来ないことです。
90歳以上	女性	満足	ていねいです。
90歳以上	男性	満足	洗ってもらい満足です。
90歳以上	男性	満足	気持ち良く楽しみにしています。
	女性	満足	良くして下さいます。有難く感謝しています。

## 通所リハからの回答

あたたかいお言葉をいただき、ありがとうございます。入浴を楽しみにされているご利用者の皆様に、今後も満足していただけるよう、職員一同努めてまいります。ご要望等ありましたら、遠慮なく職員にお知らせください。

## ご意見

70～79歳	女性	やや満足	もうすこしゆっくり入浴したい。
--------	----	------	-----------------

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。ご満足いただける入浴サービスを提供できず、大変申し訳ございませんでした。入浴時間が限られている為、ご利用当日の利用者数や人員体制により、そのようにお感じになられたかと存じます。あまりにも入浴時間が短い、ゆっくりできないと感じられる場合は、支援の内容を検討いたしますので、職員にお気軽にお知らせください。

## ご意見

80～89歳	女性	やや不満	母が認知の為、何をしているかわからない。
--------	----	------	----------------------

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。入浴サービスについての説明が不足しており、大変申し訳ございませんでした。入浴サービスにおいては、ご利用者お一人お一人に合わせた介助、支援を行っております。詳しい内容をお知りになりたい場合は、すぐにご説明いたしますので、職員にお気軽にお知らせください。



一般浴



リフト浴

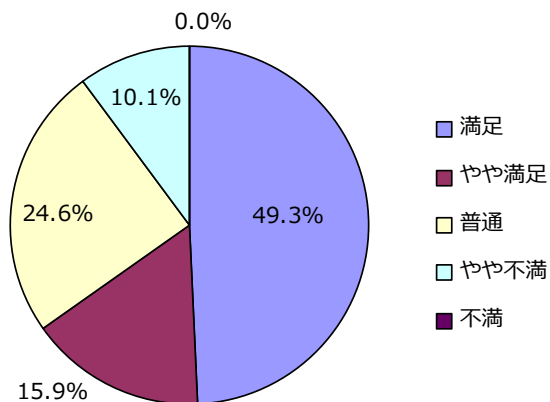


個別浴



# 食事・おやつについて

満足	34	49.3%
やや満足	11	15.9%
普通	17	24.6%
やや不満	7	10.1%
不満	0	0.0%
合計	69	100.0%
食べていない	0	
空白	4	
総計	73	



## ご意見への回答

### ご意見

80～89歳	男性	満足	問題なし。
60～69歳		やや満足	栄養士さんが考えられて居る御食事、自宅では食しない物も有り、母は満足して居るみたいです。朝食を食べ過ぎた日は、昼食の量が少ないので注意したいと思って居ます。
80～89歳		満足	母はおいしいと言ってます。
40～49歳	女性	満足	いつもおいしかったと言っています。
60～69歳	女性	やや満足	いろいろたくさん出される。
90歳以上	女性	満足	食事大変おいしくて、おやつもおいしく頂いて居ります。
90歳以上	男性	満足	美味です。
80～89歳	男性	やや満足	毎回品が変わり良好。
90歳以上	女性	満足	食事はたくさんの人と一緒にとてもおいしいです。おやつまで頂いてうれしいです。
80～89歳	女性	満足	食事、おやつはいつもおいしく完食している。
80～89歳	女性	満足	いつもおいしく食べています。(少しあまいけど)
70～79歳	男性	満足	よく食べているみたいで安心しています。

### 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただける食事・おやつの提供に努めてまいります。

## ご意見

70～79歳	女性	やや満足	お味噌汁は美味しいのですが、毎回具が一緒であり、もう少し変化が欲しい。
70～79歳		やや満足	自分がおかずだけはなるべく食べている。好きな物、嫌いな物などあるのでそこがややだそうです。
90歳以上	女性	満足	メニューはちょっとマンネリ化？

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。当施設栄養科や食事提供委託業者と協議し、できるだけ様々なメニューを提供できるよう、努めてまいります。また、行事の際は特別なお食事を提供いたしますので、楽しみになさってください。

## ご意見

90歳以上	男性	普通	みそ汁は右に置いて下さい。
-------	----	----	---------------

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。配膳マナーができておらず、申し訳ございませんでした。職員間で周知徹底を行ってまいります。

## ご意見

50～59歳	男性	やや不満	冷えたおかずはあまり好みでない。
--------	----	------	------------------

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。おかずは衛生面を考慮し、常温以下の状態で運搬しております。電子レンジによる加熱も可能ですので、ご希望の方は職員までお知らせください。

## ご意見

80～89歳	女性		母が認知の為、何をしているかわからない。
--------	----	--	----------------------

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。食事の内容については、メニューをお渡しいたしますので、職員にお申し出ください。また、食事摂取量については、連絡ノートに記載しておりますので、ご確認いただければ幸いです。食事のことでお聞きになりたいことがございましたら、お気軽に職員までお申し出ください。

## ご意見

	女性	普通	メン類は高くて食べにくい。ご飯が良いです。
--	----	----	-----------------------

### 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。食器類の配慮ができておらず、申し訳ございませんでした。めん類以外でも、食べにくいメニューがございましたら対応させていただきますので、職員に遠慮なくお知らせください。

## ご意見

70～79歳	女性	やや不満	時々はおせんべいとかにしてほしい。（いつも甘いものが多いので）
90歳以上	女性	やや不満	おやつはいつも同じようなものなのでバラエティに富んだものがあると嬉しいです。

### 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。おやつにつきましては、飲み込む力や噛む力が弱い方が多いため、甘くて柔らかいものを比較的多くご提供しております。おせんべいなどにつきましては、今後提供を検討させていただきます。他にもご希望のおやつがありましたら、職員にお知らせください。

## ご意見

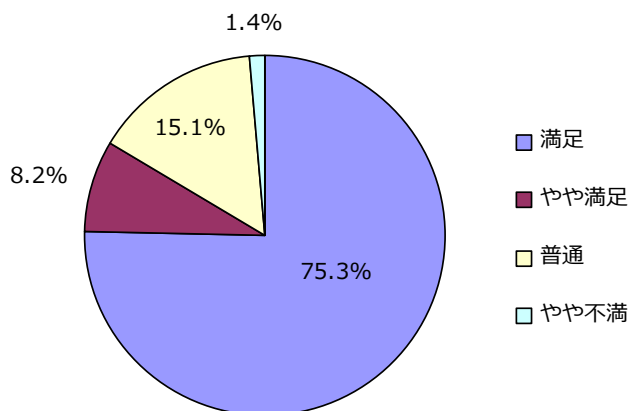
90歳以上	女性	やや満足	味付けを濃くしてほしいです。
90歳以上	男性	やや不満	味が薄い物が多い。
80～89歳	女性	満足	毎回、楽しみにしています。が、大きかったり、かたかったりは、残します。
80～89歳	男性		時々食べない事があります。
80～89歳		やや不満	味が薄い。
80～89歳			とつてもからい味のものがあります。
90歳以上	女性	やや不満	味つけをもう少し工夫してほしい。

### 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。満足いただける食事を提供できず、申し訳ございません。ただいま、濃い味付けと薄い味付けのメニューを日替わり・週替わりで提供させていただいております。検食にて味が薄すぎるものや辛すぎるもの、硬すぎるものについては、以降のメニューから外すようにしております。お気づきの点がございましたら、メニュー選択の参考にさせていただきますので、遠慮なくお申し出ください。

# 職員の接遇・マナーについて

満足	55	75.3%
やや満足	6	8.2%
普通	11	15.1%
やや不満	1	1.4%
不満	0	0.0%
合計	73	100.0%
空白	0	
総計	73	



## ご意見への回答

### ご意見

40～49歳	女性	満足	皆さん丁寧で親切だと思います。
50～59歳	女性	満足	皆さんの接し方や言葉に感心しております。
60～69歳		満足	皆様優しく良い方ばかりで、母もサンライズヒル通所リハビリ続けて居ります。有り難う御座います。
70～79歳	女性	満足	1人一人に目がとどいておられます。何もありません。
70～79歳	男性	満足	介護の意識が高い。
70～79歳	男性	満足	良く大きい声で接していただいています。うれしく思っています。
70～79歳		満足	自分のジョークをすぐに分かって笑ってくれる。楽しいとのこと。皆さんの気配りが良いとのことです。
70～79歳		満足	ていねいに接して頂いています。
80～89歳	女性	やや満足	職員さんは良くして下さいと思っています。
80～89歳	女性	満足	上等・・・と言ってます。
80～89歳	女性	満足	朝から元気に挨拶してくださり、優しく声掛けして下さるので、いつも元気をいただいております。いつもありがとうございます。
80～89歳	女性	満足	言葉遣い、身だしなみ、勤務態度、不快に思うことはなく、とてもいき届いている。
80～89歳	女性	満足	皆さんとてもやさしいです。

80～89歳	男性	満足	問題なし。
80～89歳	男性	満足	「親切にいつもしてくれる」と父が言っていました。
80～89歳	男性	満足	何でも良く理解されていて、気持ちよい。
80～89歳	男性	満足	よくやっていただいています。
80～89歳		やや満足	皆様しっかりやっておられます。
80～89歳		満足	送迎の方と電話対応の方しかわかりませんが、親切に対応されています。
90歳以上	女性	満足	皆様お優しいので感謝申し上げます。
90歳以上	女性	満足	入ったばかりで何もかも大変お世話になって居ります。
90歳以上	女性	満足	皆さん親切で何の不満もありません。今のままで満足です。
90歳以上	女性	満足	皆さんよくやっておられます。お友達になってもらって嬉しいです。ありがとうございます。
90歳以上	女性	満足	私達は手がかかることばかりですけど、職員の皆様によくして頂いて心から感謝しています。私は教えられることがいっぱいです。
90歳以上	女性	満足	優しくていねいです。
90歳以上	男性	満足	良く気を使って親切です。
90歳以上	男性	満足	全員の方に満足しています。
	女性	普通	皆さん良く気付いて手がとどいている。

## 通所リハからの回答

**あたたかいお言葉をいただき、ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよくご利用していただけるよう、接遇教育に努めてまいります。**

# その他のご意見

## ご意見への回答

### ご意見

80～89歳	男性	小生やや難聴のため、文書で知らせてほしい。
90歳以上	女性	大きい声でゆっくり、はっきりお願い出来たら有難いです。スタッフの皆様の対応に満足しています。

### 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。配慮が不足しており、申し訳ございませんでした。通所リハ利用時のアナウンスなど、ご利用者の皆様のお耳に届いているかを確認しながら、お伝えしてまいります。なお、サービス内容や感染対策の変更など、重要な内容については、書面や連絡ノートにてお知らせいたしますので、ご確認くださいませようお願いします。

### ご意見

90歳以上	男性	11月に入院し手術を受けました。現在も治療を続けています。昼食後、ベッドで昼寝するのが一番の楽しみです。
-------	----	--

### 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。手術後間もないので、ご無理をなさらないようお気を付けください。配慮が必要なことがございましたら、遠慮なく職員にお知らせください。

### ご意見

90歳以上	男性	施設の中がもう少し広ければゆっくりできそうに考えます。
50～59歳	男性	座る所がせまい時がある。

### 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけし、申し訳ございません。新型コロナウイルス感染症対策にて、施設内に区切りを設けさせていただいておりますので、ご了承ください。なお、通所リハ内スペースの使用方法は随時見直しを行っており、リハビリスペースを以前よりも広くさせていただきました。ぜひご活用ください。

## ご意見

80～89歳	女性	帰って来る時間がはっきりしていないので、毎日帰宅時間が同じ時間だと助かります。
--------	----	---

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。大変申し訳ございませんが、帰宅時間は当日のご利用者数や送迎ルートにより異なっており、同じ時間に合わせることは難しい状況です。時間の希望がある場合は、可能な範囲で調整いたしますので、職員にご相談ください。

## ご意見

80～89歳	女性	いつも大変お世話になります。昼食のメニューをメインだけで結構ですので、カレンダーもしくは連絡帳にご記載いただけると幸いです。
--------	----	--

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。昼食のメニューをご入用の方は、連絡ノートに挟むなどしてお渡しいたしますので、職員に遠慮なくお知らせください。

## ご意見

60～69歳		母には、ずーっとサンライズヒルでの通所リハビリに通って貰いたいと思って居ます。これからも母をどうぞ宜しく御願致します。
90歳以上	男性	パズルやぬり絵に取り組んでいる姿を写真にとっていただき、楽しい時間を過ごしているようで、安心しております。
80～89歳	女性	先日は、見学させていただいて、ありがとうございました。職員の皆様の対応や個人に対する意欲など考えていただいて感謝いたします。これからもよろしく願いたします。
80～89歳		コロナ、インフルエンザ。とても気を使われる事が多かったと思います。おかげさまで母も体調よく過ごしております。ありがとうございます。
80～89歳	女性	よく手が届いて満足しています。
90歳以上	男性	毎日楽しんで行っています。ありがとうございます。
70～79歳		いつもお世話になります。本人もデイが楽しい様でいつも喜んで行ってます。皆さんここの施設はご指導などが行き届いているなあと感じております。あいさつ、笑顔、言葉遣いなど皆さん良いです。主人をお願いして本当に助かっております。ありがとうございます。（主人はマイナス思考が多くなりました）

80～89歳	男性	いつもきめ細やかな対応で家族もありがたく思っています。今後もよろしくお願ひします。
60～69歳	女性	スタッフの方々が優しく接して頂くので、居心地が良いようです。
90歳以上	男性	今後とも宜しくお願ひ致します。
90歳以上	女性	一年間ばかり休みましたので再度宜しくお願ひします。
80～89歳	女性	アンケートにつきまして、本人に聞きながら記入しましたが、良くして頂いていると言っています。理由、ご意見につきましては覚えていないため記入しておりません。今後ともよろしくお願ひ致します。いつもありがとうございます。
90歳以上	女性	今のところ何もありません。今度とも宜しくお願ひ致します。
70～79歳		ありがとう！
60～69歳	男性	今後ともよろしくお願ひします。満足しています。
90歳以上	女性	職員の皆様おつかれ様です。いつもお世話になっております。送迎の件では、すぐに対応していただきありがとうございました。本人もホットしているところです。またよろしくお願ひします。
80～89歳		いつもお世話に成り、ありがとうございます。
70～79歳	男性	介護を受ける者の立場に立って介護していただきたい。言動にも注意を払って欲しいと思います。これからも明るい介護施設であって欲しいです。
90歳以上		いつもよくしてくれてありがとうございますと言われています。（ご利用者入所施設職員より）
90歳以上	女性	いつもありがとうございます。
90歳以上	男性	いつもていねいに対応して頂きますこと、感謝致しております。認知症が進行しており大変かと思いますが、何卒よろしくお願ひ致します。
90歳以上	女性	送迎も優しく接して頂いてありがとうございます。いつも感謝してます。
70～79歳	男性	雨の日の車ののりおりで本当にご迷惑をおかけしています。今までで何も言う事はありません。今後ともよろしくお願ひ致します。

## 通所リハからの回答

ご意見ありがとうございます。皆様からたくさんの温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。皆様のご期待に添えるよう、これからも職員一同努めてまいりますので、よろしくお願ひします。



## 【ご利用者から他のご利用者へのご意見】

80～89歳	女性	入浴を楽しみにしてきましたけれど、いちばん気にする事をいわれたのはいりたくない。この年までいわれなかった事をいわれたので、ショックでねむれない、たべれない、あたまにきました。本人が気にしている事をズバーっといわれた。わらっておりましたがとてもはらがたった。ショックでした。自分より上はないようなものの言い方をされた。
--------	----	--

### ご本人とお話した内容

こちらのご意見はお名前を記入いただいておりますので、ご本人とお話しをさせていただきます。内容としては、ご自身が気にしている体の部分について、他のご利用者からかわれたことにショックを受けたとのことです。通所リハでのお風呂もあまり入りたくないとのことでした。通所リハに来られている方は、皆様病気や障がいなどを抱えている方ばかりで、ともにリハビリを頑張る仲間です。職員はもとより、ご利用者同士においても、思いやりを持って接していただきますようお願いいたします。

当通所リハでは、利用者様から自由なご意見をいただくことを目的として、ご意見箱を設置しています。

ご意見箱は通所リハ玄関横のテーブルに設置し、専用の記入用紙をご意見箱横に置いています。

何かご意見・ご要望などある方は、ご活用いただけると幸いです。

◎ご意見に関するお問い合わせ

電話：096-232-3155（担当：猪野、上田）



令和6年2月  
介護老人保健施設 サンライズヒル  
通所リハビリテーション



サンライズヒル