

利用者様
家族様

あげお愛友の里 訪問リハビリテーション 2022年度 満足度調査 結果報告

この度はお忙しい中、満足度調査にご協力いただきまして誠に有難うございました。ご利用者様から頂いた貴重なご意見は、今後の運営について参考とさせて頂くとともに、ご利用者様1人ひとりに少しでも満足の頂けるリハビリを提供する事が出来るように取り組んでいきますので、今後ともよろしくお願い致します。

調査の趣旨

当事業所の訪問リハビリをご利用頂いている利用者様に満足度調査アンケートを行わせて頂く事で、当事業所の課題を把握し、改善を図っていく事で質の高いサービスを提供させて頂く事が出来るようにする。また、当事業所での良い点や強みを把握する事で良い点や強みを活かしたリハビリを提供する事ができるようにする。

対象者

当事業所の訪問リハビリをご利用頂いている全利用者様（108名）

調査期間

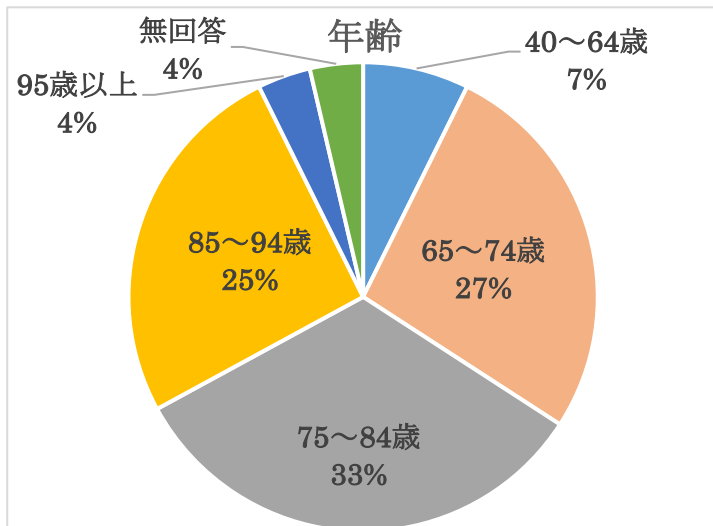
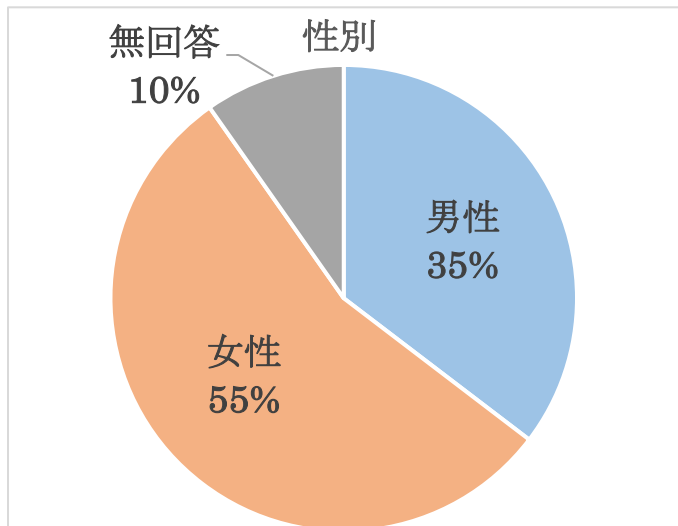
令和4年7月1日～令和4年7月30日

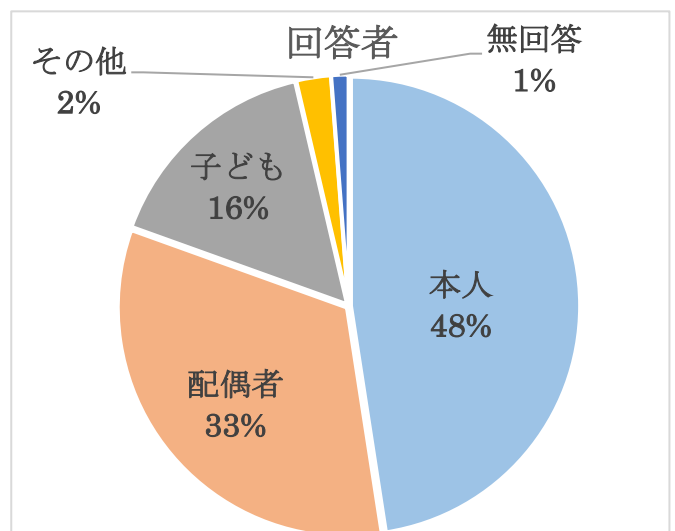
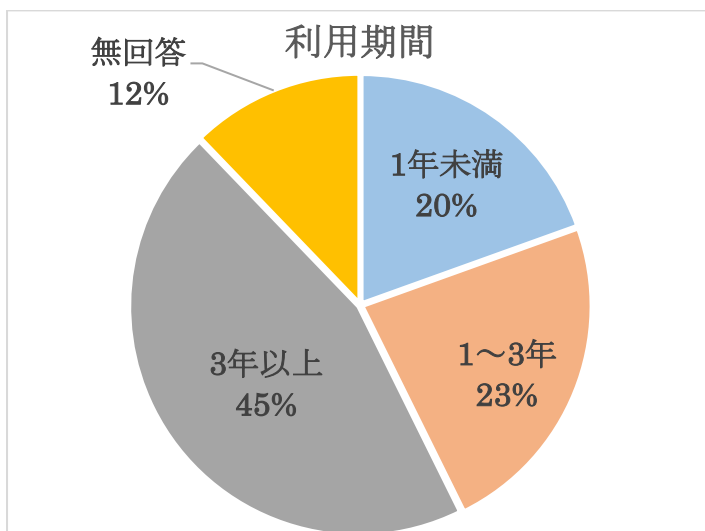
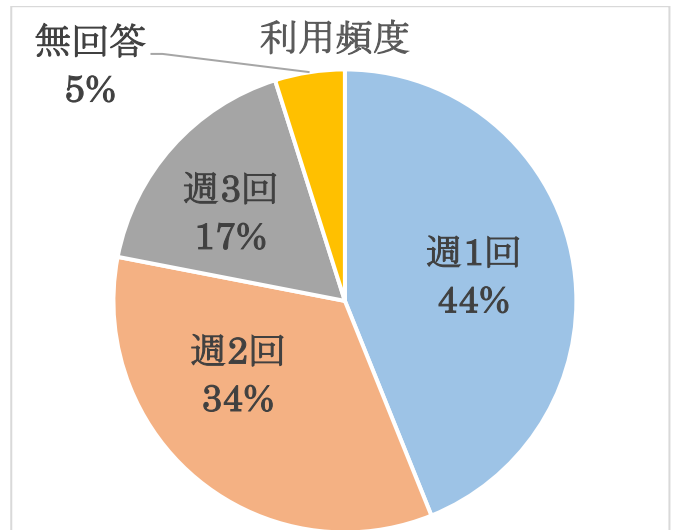
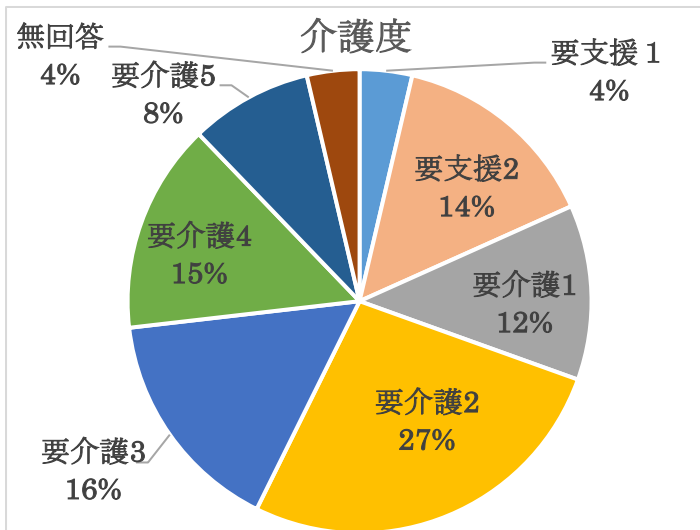
調査方法

満足度調査アンケート用紙を配布させていただき、後日回収。

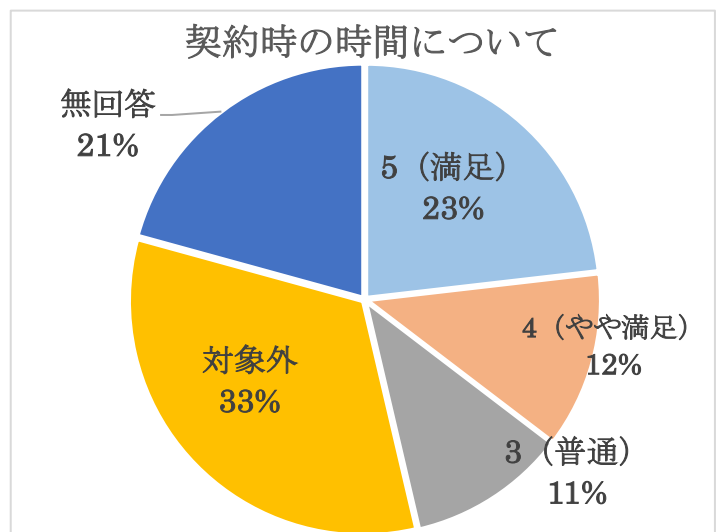
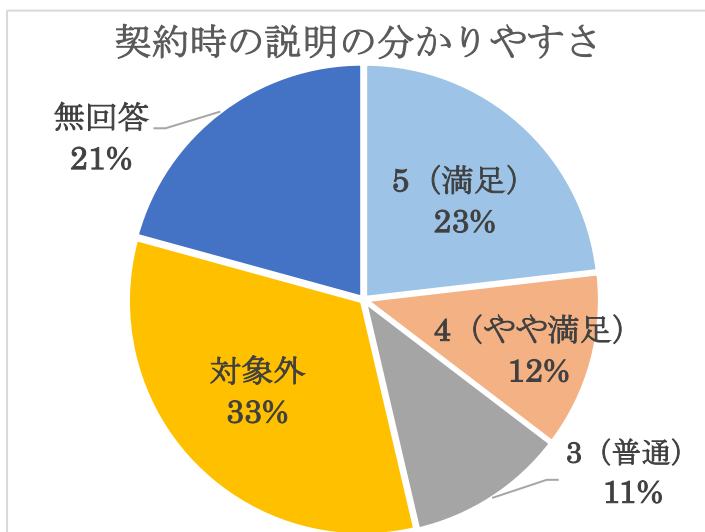
調査結果

①基本情報





問1. 令和3年9月～現在までの間に利用開始された方に伺います。



<自由記載欄のコメント>

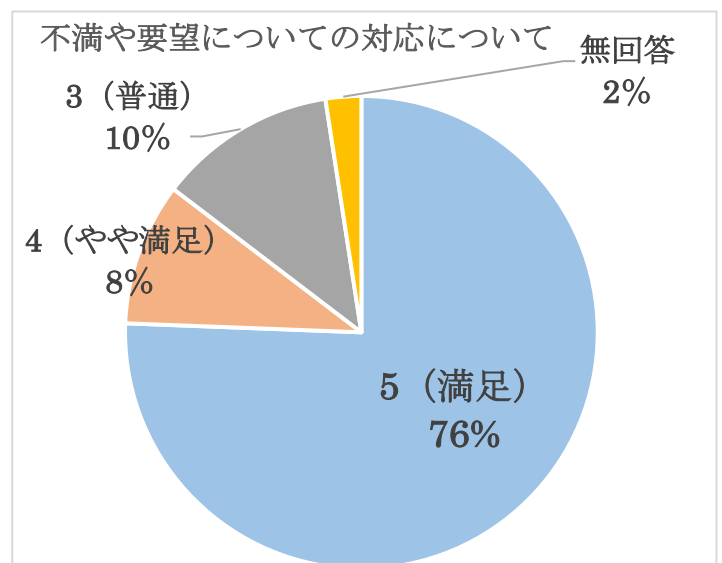
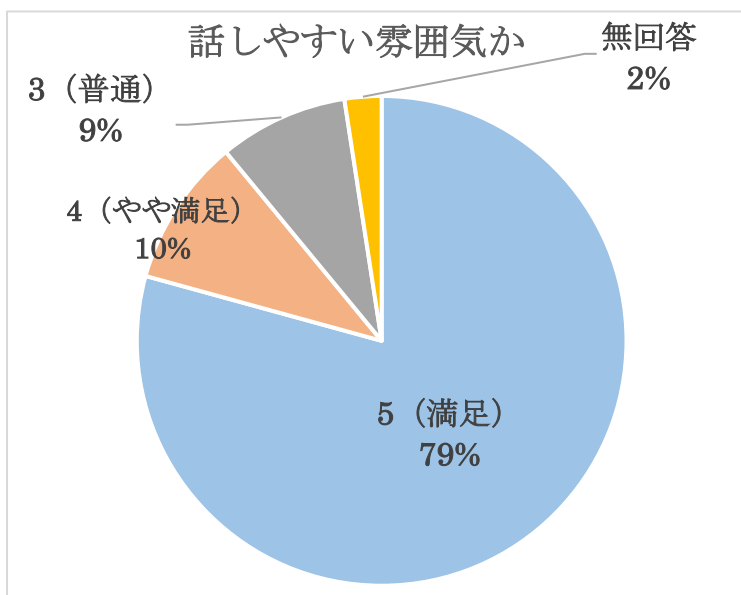
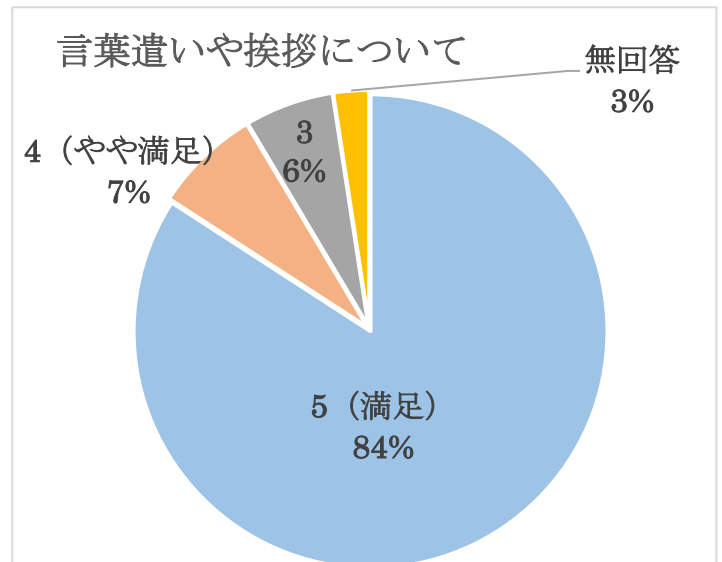
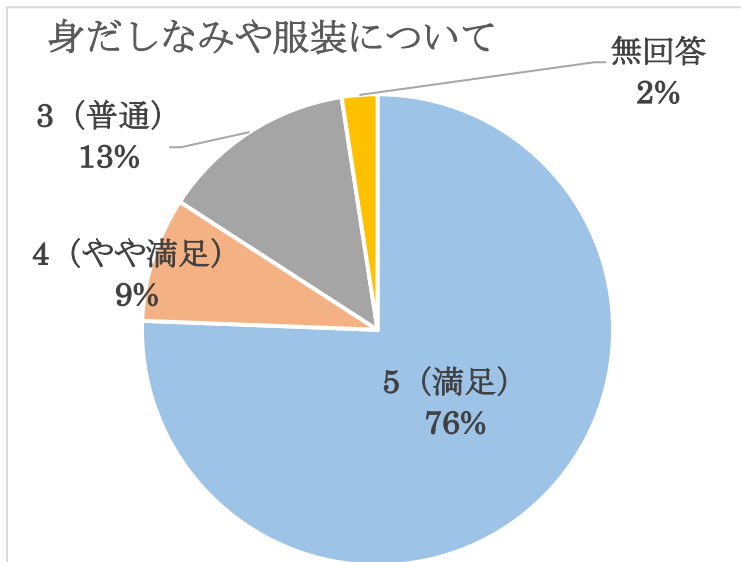
- ・単にリハビリのみならず、いろんな話を聞いてくれ、適切なアドバイスが役立ち助かる。

・体操を教えて頂いても忘れますので、先生が絵を描いて先生がお手本を見せて下さいますので感謝しております。

・時間が足りない。

⇒申し訳ございませんでした。今後は契約時の時間の設定を訪問リハビリスタッフ内で検討させていただきます。

問2. 職員の対応について



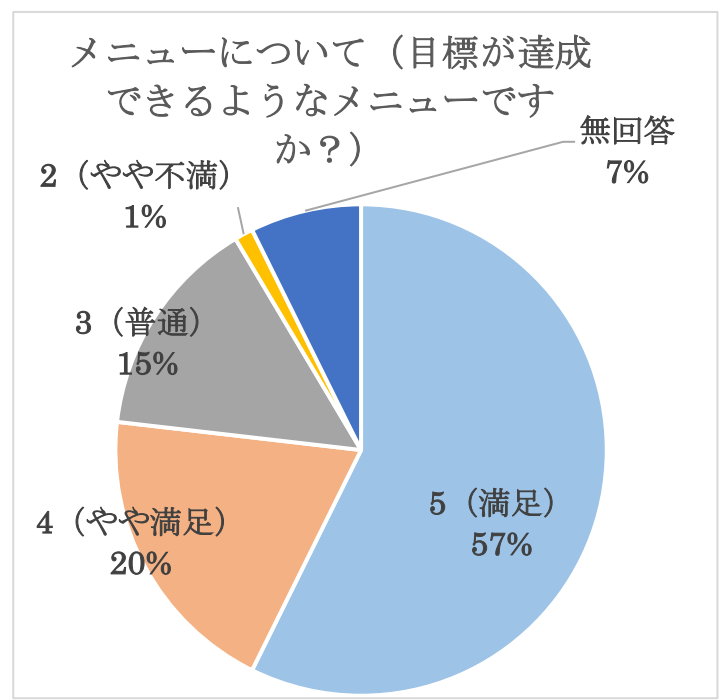
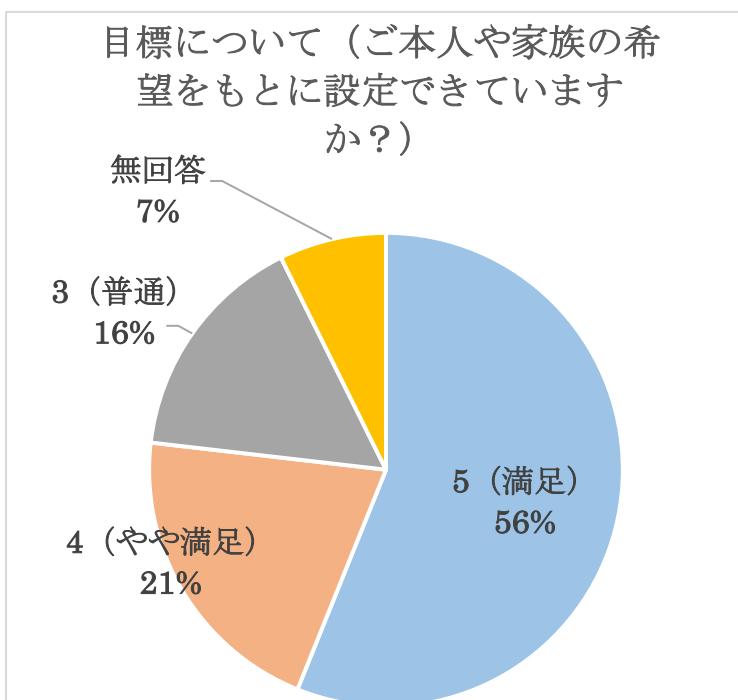
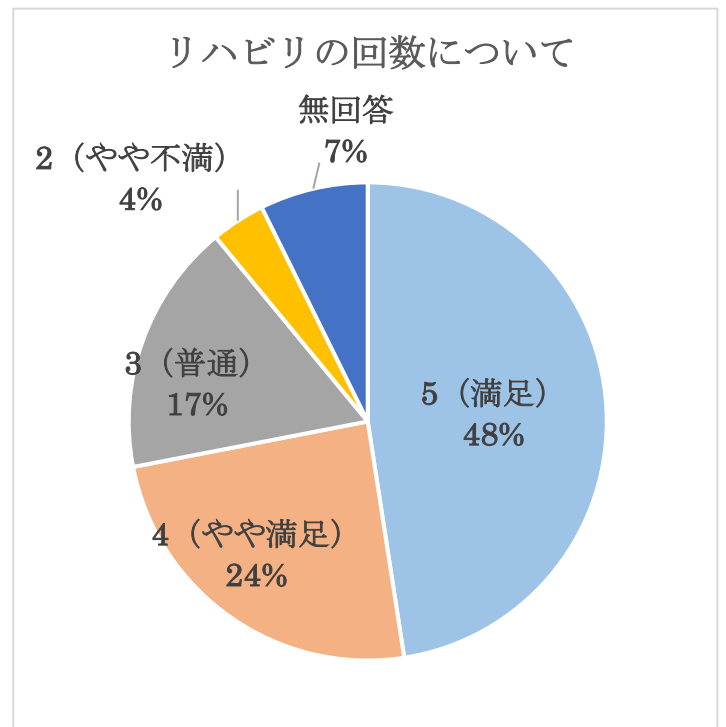
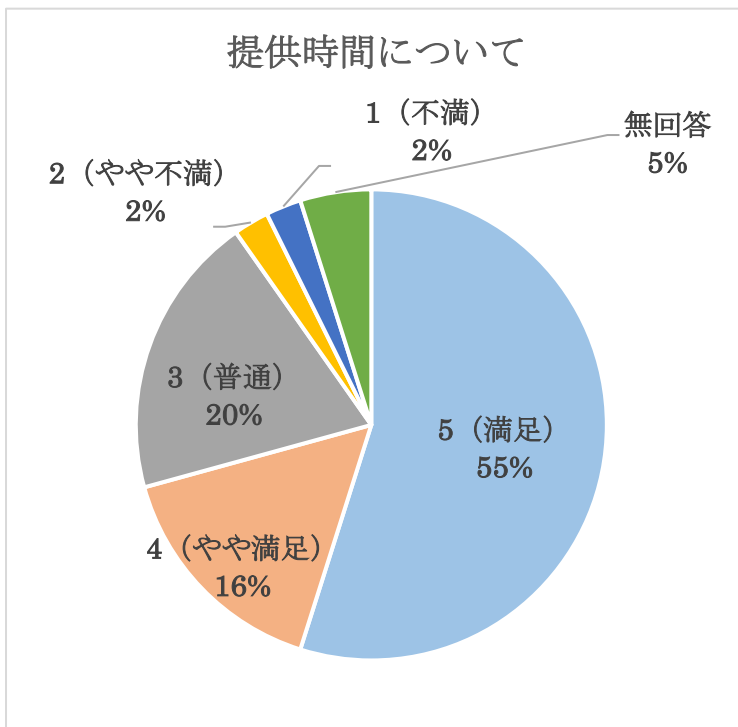
<自由記載欄のコメント>

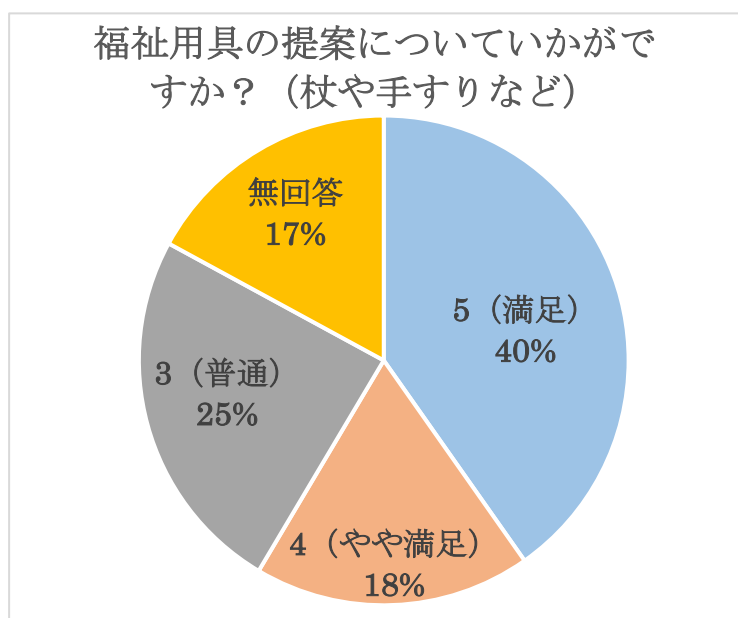
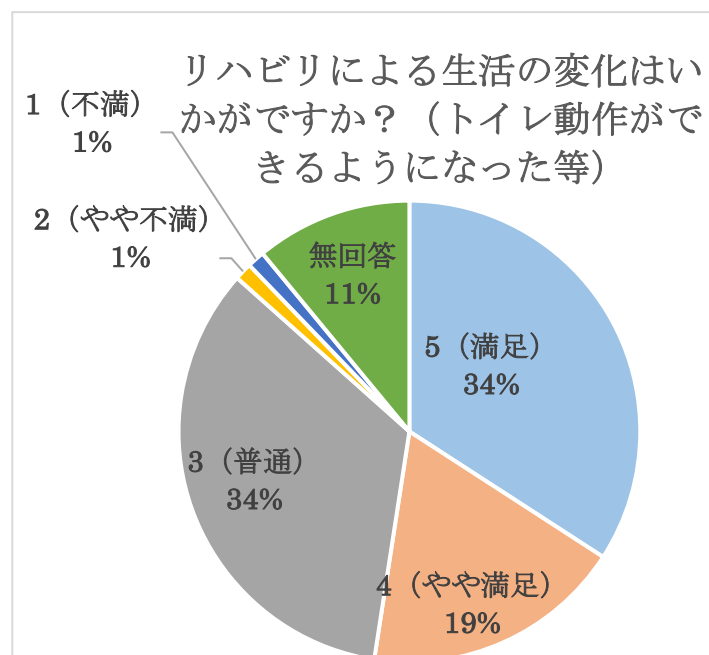
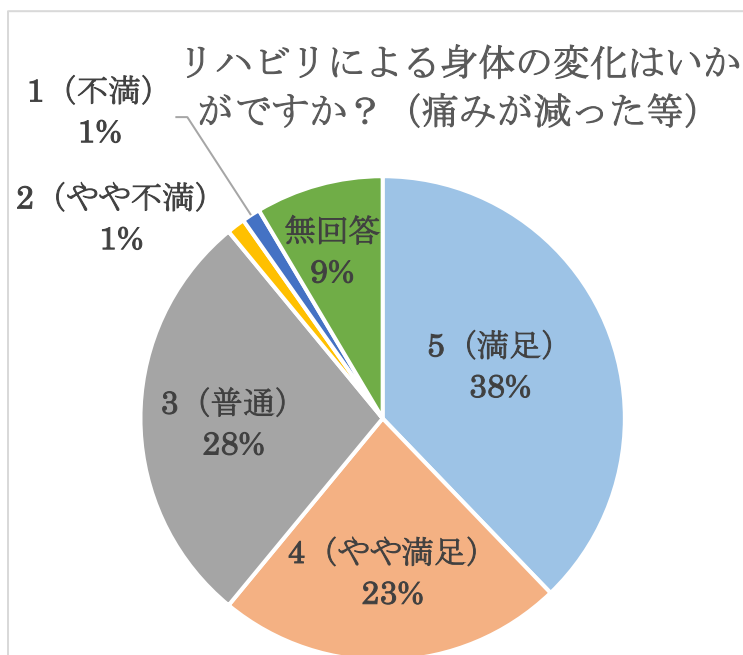
※皆様から頂いたご要望やご意見は赤字にし返答をさせていただいておりますのでご確認下さい。

- ・質問に対して適切に答えて下さり、感謝しています。
- ・すべてに気づかいの出来る先生です。
- ・特に問題はない。
- ・認知機能低下はどうしても今後も徐々に進んで行くとは思いますが、もし今までにない行動や反応が表れたときもあまり驚かず安定して対応して頂けると助かります。本人が一番不安だと思うので。
⇒一人一人のご利用者様のお身体の状況に合わせてリハビリを取り組んでいきたいと考えております。もしご不安な事があれば担当スタッフや当事業所までご連絡ください。

- ・とてもいい方を紹介して頂き、よかったですと思っています。話しをよく聞いて下さり、よきアドバイスを下さいます。話しやすく、とても気の利く方で満足しています。
- ・皆さん大変気を使っています。そこまで力を入れることはないと思います。むしろ楽しいひと時にしてほしいことと、分からないことは教えて下さい。
- ・とても満足している。
- ・説明がわかりやすく学校生徒になった様でとても楽しいです。
- ・いつもありがとうございます。常に私の体調や話を聞いてくれて、リハビリを行ってもらっております。

問3. リハビリの内容について





<自由記載欄のコメント>

- ・まだ始めたばかりなのでこれから、一生懸命やりたいと思っています
- ・まだ、リハビリサービスをうけて1ヶ月足らずなので、変化はこれからだと思います
- ・痛みが止まる頃にマッサージが終わってしまうので、もう少し時間を長くして欲しい。
- ・リハビリ時間を増やして欲しい。
- ・家族としては、本当は毎日来てほしい
- ・リハビリは回数が多い程助かりますが、専門的な事は分からず今の段階は答えにくい。
- ・もう少し長くしたい。

⇒上記の時間や回数についての返答です。

ご希望があれば時間を増やすことが可能です。ただし週に120分までのリハビリという条件が厚生労働省より定められております（40分であれば週3回、60分であれば週2回）。他サービスも併せてご利用頂いたりすると介護保険の給付の範囲を超えてしまう可能性があり、超えた分のサービス利用料はご利用者様の負担となります。その為、時間を増やすご希望がある場合はご担当のCMやリハビリスタッフに相談して頂けたらと思います。

・加齢による体力低下は仕方ありませんが、出来る限り現状維持もしくはゆるやかな低下を目標にしたいです。頼りにしております。

・アドバイスにより、前より大きな薬の飲み込みが改善しました。

・散歩、自宅内での体操、机上課題をしています。今後もこのメニューでお願いしたいです。立ち上がりが悪い為、座る為の（玄関で）台を持ってきて下さったり、足が腫れていた時はそれに合わせたメニューにして頂いたりといろいろ考えて下さり有り難いです。

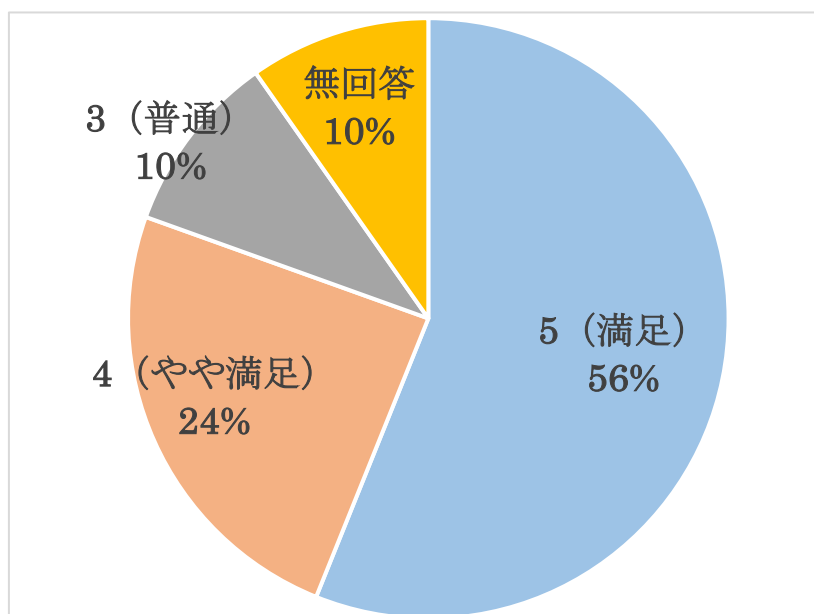
・左足の麻痺がもう20年近く続き、歩行が弱まっているが、筋力トレーニングを行ってもらい、かつ自主トレメニューまで教えてもらい、役立っている。

・本人の根気や向上心を考えるとしばらくは現状維持と思います。身体や生活の変化については、始めて2ヶ月目であり、普段の生活の中に充分取り込んで活かしきれていない面があり、効果はまだ先と考えます。

・目標が自分の中で変わっていくので何とも言えません。リハビリの先生が元気を運んでくるので一緒に居ると楽しいです。（精神面が大事なので…）

・お陰様で関節等の可動域が少し増えたような気がしております。年齢をすぐに考えてあきらめがちですが、最近は小さな希望でもやりたいことは、やってみよう、参加したい所には参加してみようと思うようになりました。（コロナが治まればいいのにとおもいます。）

問4. 訪問リハビリを総合的に評価するとどの程度満足していますか？



問5. 一番満足している事についてご意見をお聞かせください。

- ・都度、相談に応じてくれる
- ・こちらの事情、気持ちを汲み取り誠実にかつ精力的にやっていただけることです
- ・リハビリにしんけんに取り組んでくれている
- ・時間厳守がいいです。満足
- ・利用者の都合に合わせてリハビリの日程を変更していただける
- ・本人の気持ちを聞いてリハビリをしてくれます。すべてに気づかいが行き届いています
- ・本人や家族の希望に誠意を持って対応してくれるところです

- ・明るく、本人を励ましほめながら指導して頂いているので、本人が、とても楽しそうで、お願いして良かったと思っています
- ・他の部署との連携が密であるところ
- ・職員の対応がていねいなところ
- ・本人の事を良く知っている。安心してまかせられる。
- ・丁寧な対応をして頂いているところ
- ・話しかけながら動かしてくれるので本人はたのしそうです。
- ・障害の程度、目標に応じたリハビリを行ってくれることが一番。
- ・性格が良い。一生懸命やってくれる。デイサービスの施術と合わせ、とにかくリハビリを怠けがちな者にとって、方向が同じリハビリは頻度の訓練になり、効果が多い。先生の持てる技術、才能を遠慮せずに提供して欲しい。現在もしてもらっていますが。
- ・スタッフの方の対応がていねいで優しい。何かあれば聞いてもらえる姿勢がある。本人のペースに合わせて進めてくれる。
- ・認知症のため、同じ話を繰り返す事が多いですが、いつもよく話を聞いて下さいます。前のリハビリ担当者も、現在の担当者も母からしたら気が合うようで、大変満足しております。
- ・利用者にとってはよく見ていらしてアドバイスをしてくれている点がステキです。そのステキな点をチームにも伝わるともっといいですね。
- ・どなたにやっていただいても熱心に一生懸命に頑張っていて取り組んでいただき有り難いです。分からない事にもよく答えて頂き、色々な事を知ることができて大変感謝しています。
- ・困っていること全般に対してアドバイスがもらえ、まひ足がこれ以上弱くならないアドバイスが役立つ。
- ・介護している者の話を聞いてくれる。
- ・はじめに書きましたように楽しくていつも感謝・感謝です。
- ・職員の元気と明るいところです。
- ・理学療法士さんの優しい対応に感心しています。話を良く聞いて下さり、笑顔で受け答えされている様子を拝見するとお願いして良かったと思います。
- ・とても礼儀正しく明るい方で、丁寧にリハビリして頂いています。
- ・話を良く聞いてくれる。
- ・よく話を聞いてくれる。
- ・スタッフの笑顔、明るさ
- ・ボケを流すテクニック
- ・実際に来てもらって自分では動かせない所を動かしてもらうのが一番良い。満足。
- ・真面目
- ・訪問リハビリが休みになった場合、身体が硬くなる場合があるそうですが担当の方に少しずつ体を動かして頂き、本人も満足しています。
- ・患者の身になって対処して下さる事。
- ・良き話相手になってもらっている事。本人も楽しみながらリハビリを受けている様です。
- ・担当の先生のお声がけが本人は励みになっている様です。
- ・本人が楽しんでいることです。
- ・話を聞いてくれるのが、嬉しいです。外に出られず、身体をマッサージしてもらう時幸せを感じます。
- ・長年来ているので、辛い所を言うとやってくれるので良いと思います。
- ・体の痛い所を和らげてくれる。

- ・外出を嫌がる母にとっては、訪問リハビリは適している。

問6. 要望やご意見について。

- ・今まで通りこれからもよろしくお願い致します。
- ・数日前に介入日を休ませて頂く電話をしました。担当者が不在で連絡をお願いしましたが届かなく困ったことがありましたので、気をつけて下さい。
⇒事業所内での伝達が出来ておらず大変申し訳ございませんでした。今後は同じ事が起きないように、ご連絡いただきました内容を担当スタッフへとお伝えする方法を改めて検討させていただきます。
- ・3ヶ月に一度のリハビリ会議、もっと別のかたちでできないものか、検討してほしい。
- ・リモートにおいて先生ともっと楽しくお話できると嬉しいです。先生との時間があまりにも少なすぎます。
⇒リハビリ会議や往診については、改めて時間や内容について見直しをし再度検討をさせていただきます。
- ・事業所に見学について1回見学して本人が行ってみたいと言ったらそちらでリハビリをするのもやってみたい。
⇒私たちの訪問リハビリは介護老人保健施設が事業所となりますが、当施設ではご意見で挙がりました通所リハビリをはじめ、その他にもショートステイ、施設入所など様々な受け入れが可能です。ご希望があれば担当のリハビリスタッフやCMにご相談頂ければ見学等も可能です。
- ・どのスタッフの方もみな礼儀正しくていねいで優しく、わかりやすく接して下さっているの、家族としてもとても安心していられます。いつもありがとうございます。
- ・コロナ禍の中神経を使われ大変でしょうがお察しします。こちら側も気を付けていきます。どうぞこれからもよろしくお願いいたします。
- ・引き続き現在の担当者をお願いしたい。
- ・ないです。
- ・時々、40分以上かかる時がありますが、本人が少し疲れてないか心配しております。
⇒リハビリの時間を超えてしまい大変申し訳ございませんでした。当事業所の契約書にも血圧測定など体調確認も含めて40分と記載させて頂いている為、改めて決められている時間内でリハビリが行える様にスタッフ間でご意見を共有し取り組ませて頂きます。
- ・無理とは思いますが、足湯が再開されると良いな。
⇒コロナの感染拡大を予防する為、まだ再開の目途が経っていない状況です。楽しみにしてくださっている所、大変申し訳ございません。
- ・気持ちが前向きになれる様に気持ちよくまた楽しくリハビリをして頂いていること。
- ・職員の都合で休んだ場合、代わりの職員をお願いします。
⇒ご希望があれば代わりのスタッフが行く事が可能です。ただし、他のスタッフの枠が空いていない場合や前後のご利用者様の動線によっては難しい場合もございますのでご了承下さい。
- ・特になし。但し対応時間（マッサージ）を一時間にしてほしい。
- ・時間が短い。
⇒上記についての返答です。
ご希望があれば時間を増やすことが可能です。ただし週に120分までのリハビリという条件が厚生労働省より定められております（40分であれば週3回、60分であれば週2回）。他サービスも併せてご利用頂いたりすると介護保険の給付の範囲を超えてしまう可能性があり、超えた分のサービス利用料はご利用者様の負担となります。その為、時間を増やすご希望がある場合はご担当のCMやリハビリスタッフに相談して頂けたらと思います。

・体の具合の悪い人、年齢を重ねた人、大変なお仕事だと思います。そしてありがたい事と感謝しております。
何よりお体に気を付けられて。これからも宜しく申し上げます。

皆様たくさんのご意見ありがとうございました。

ご不明な点等があれば担当のスタッフや当事業までお気軽にご連絡下さい。