

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 2023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、当事業所の良い点や強みを把握し、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、もしくはご家族様（令和5年7月時点：121名）

調査期間

令和5年7月1日～令和5年7月31日

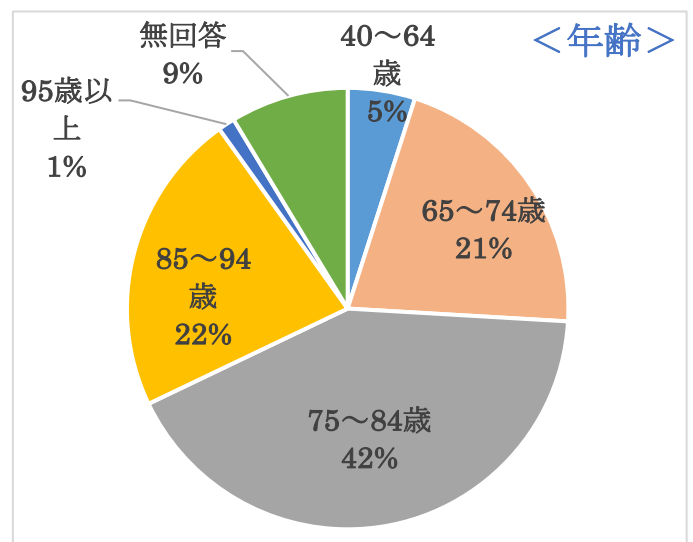
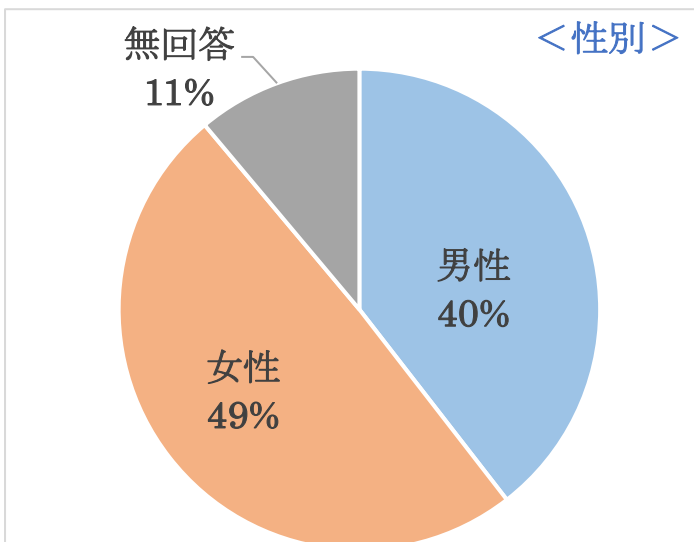
調査方法

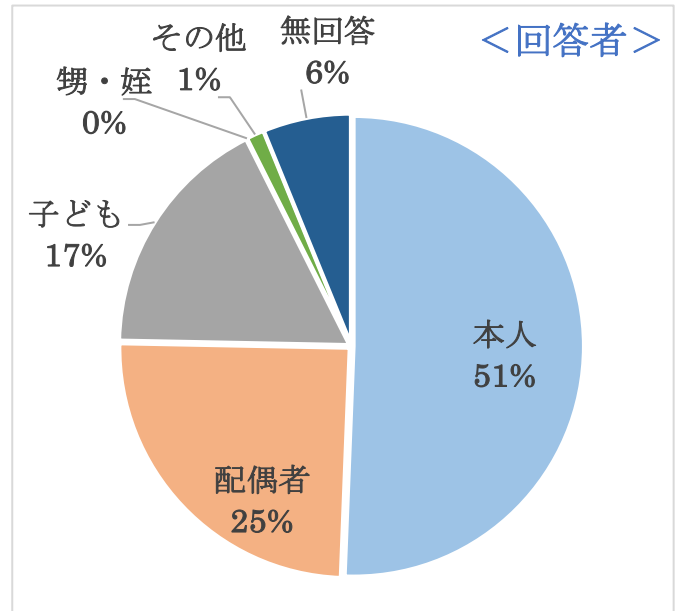
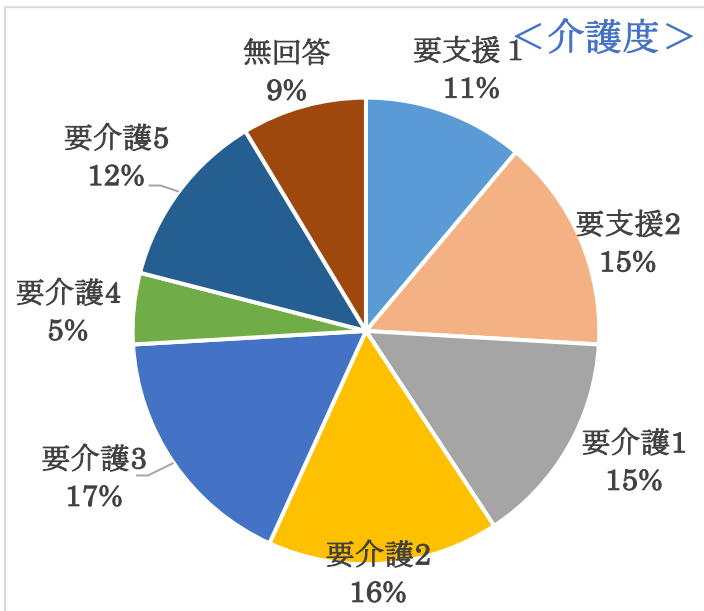
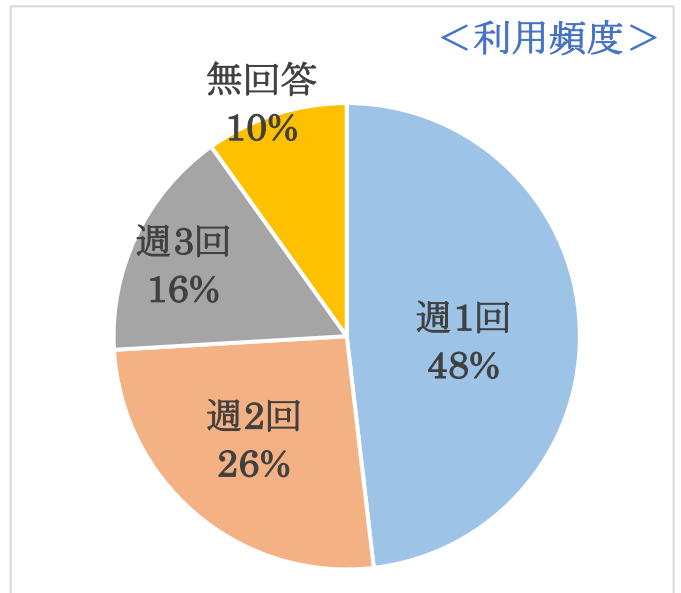
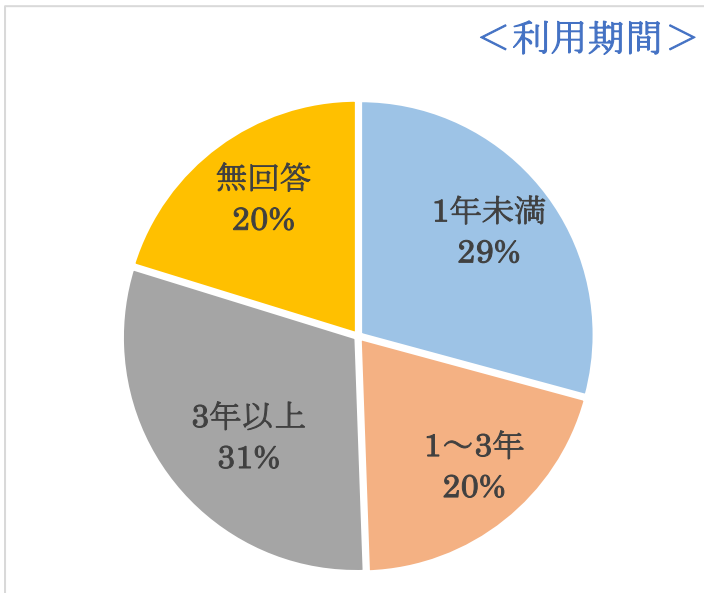
満足度調査アンケート用紙を配布させていただき、後日回収。

調査結果

配布数：117名 回答数：90名 回答率：77%

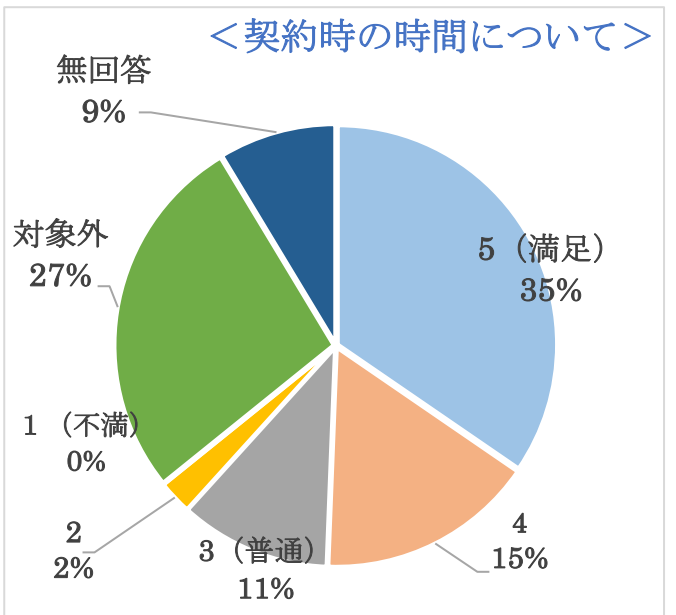
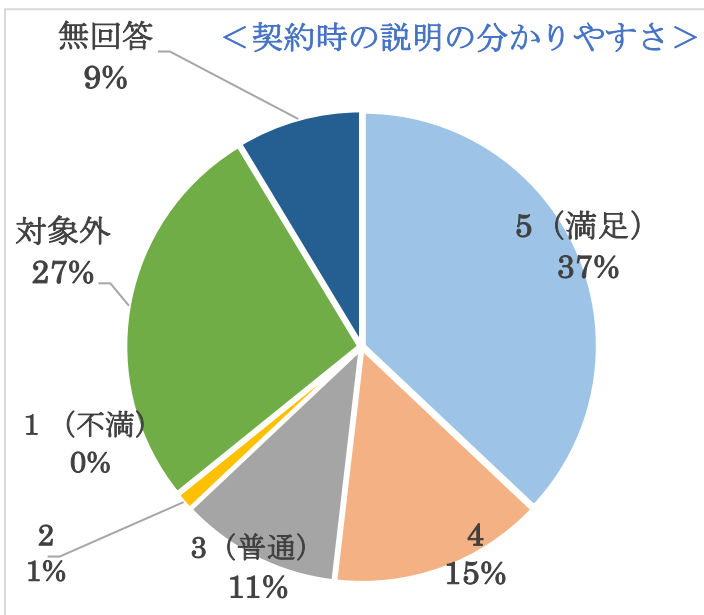
①基本情報





問1. 令和4年8月～現在までの間に利用開始された方に伺います。契約についていかがでしたか？

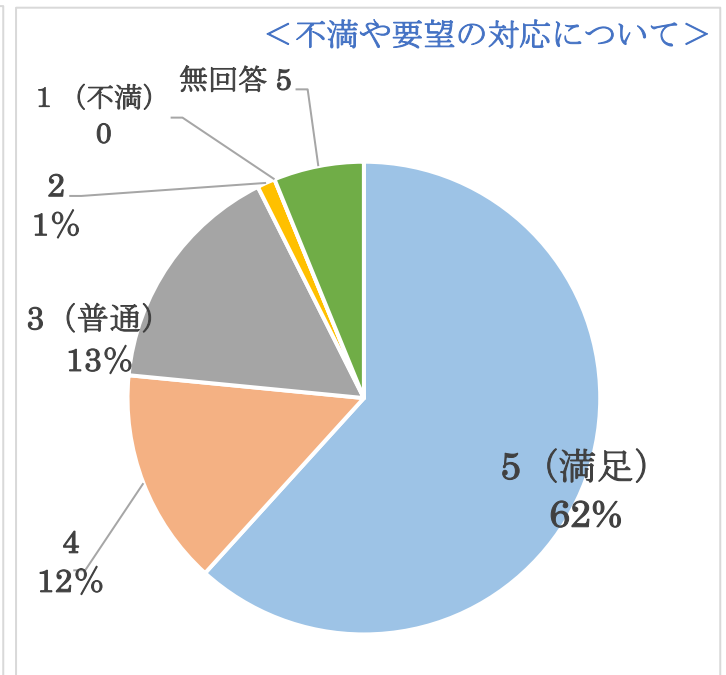
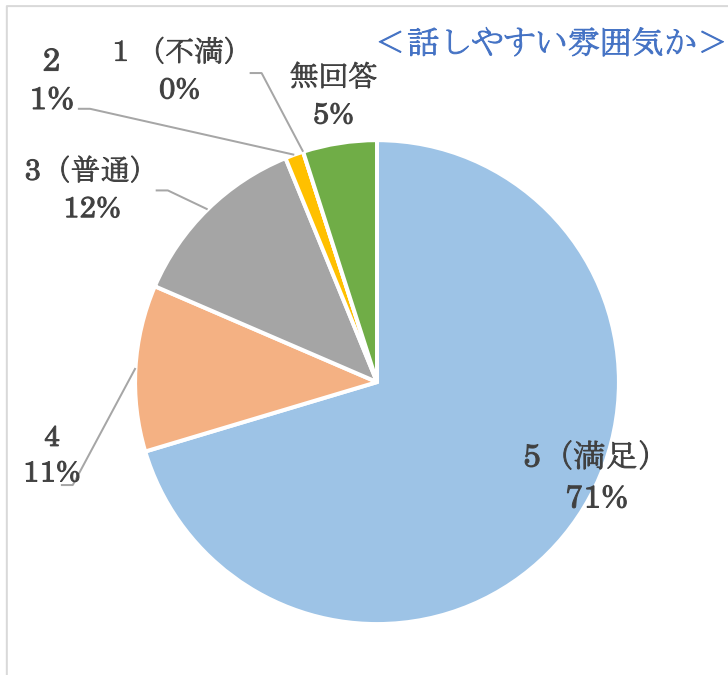
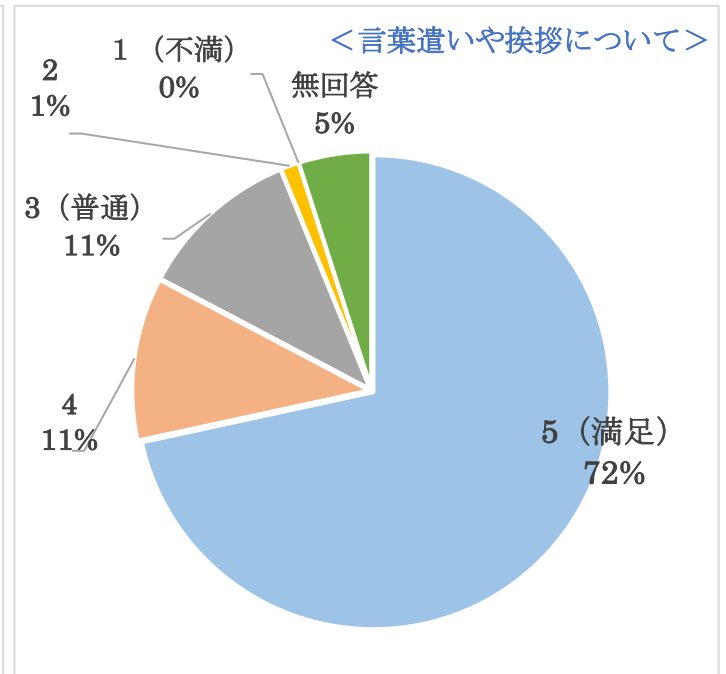
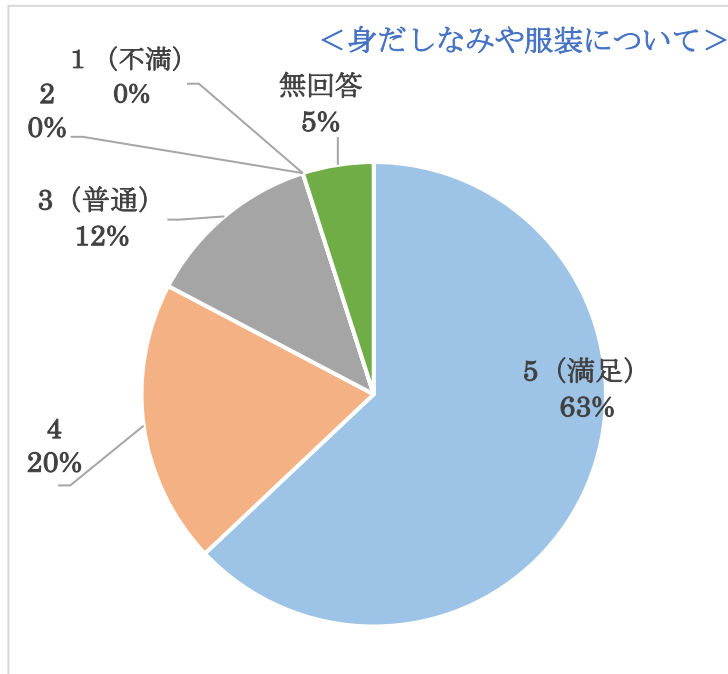
対象数：51名



<自由記載欄のコメント>

- ・内容など適切な時間で説明をしてもらった。

問2. 職員の対応について



<自由記載欄のコメント>

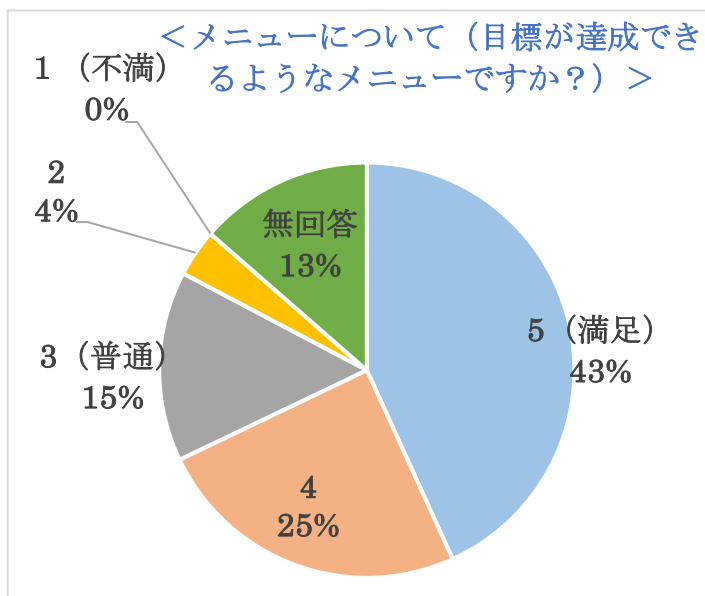
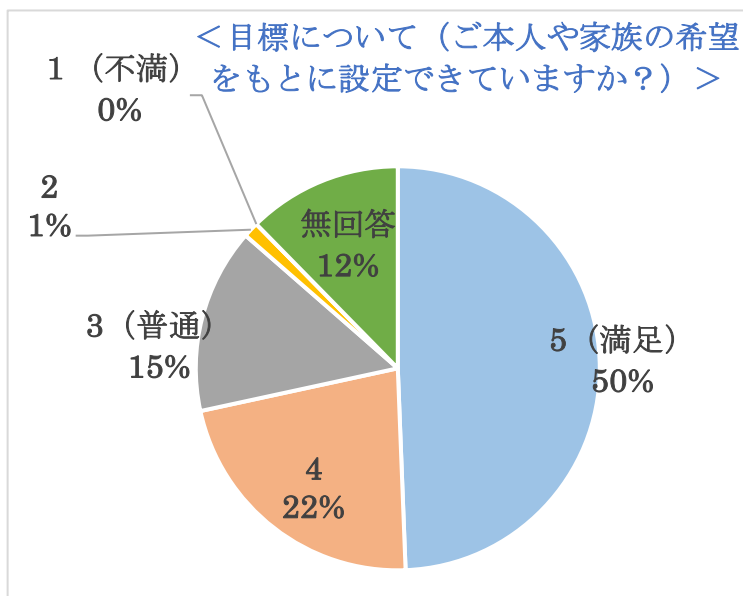
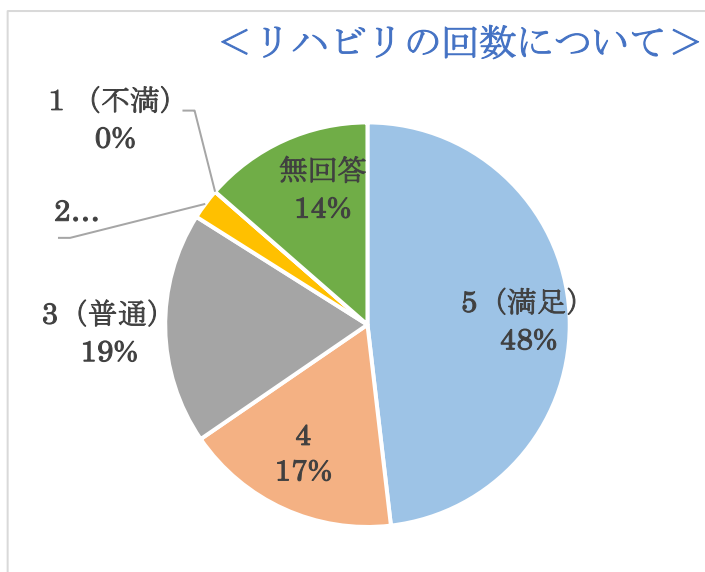
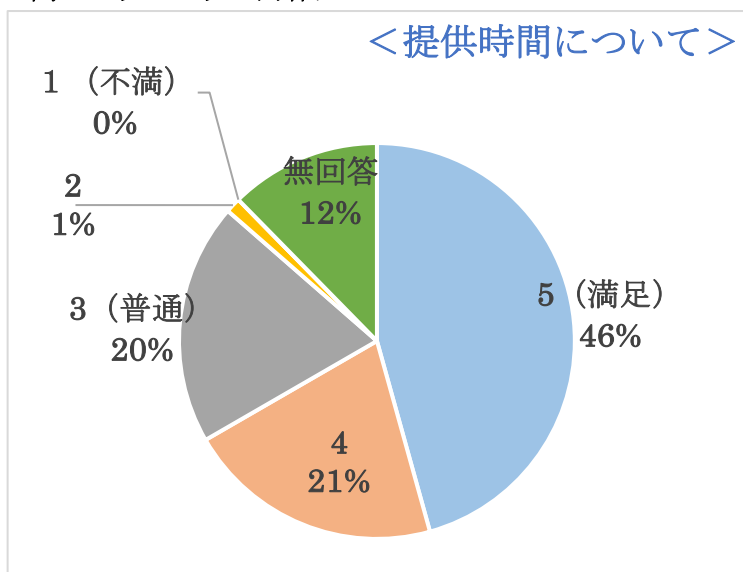
※皆様から頂いたご要望やご意見は赤字にして返答をさせていただいておりますのでご確認下さい。

- ・リハビリへ来ていただくのに最初は恥ずかしい気持ちがありましたが今は前向きに進んで努力をしています。
- ・不満や要望はそもそも無いです。
- ・以前は身だしなみが気になっている方が対応して頂いておりましたが今は大変満足しております。

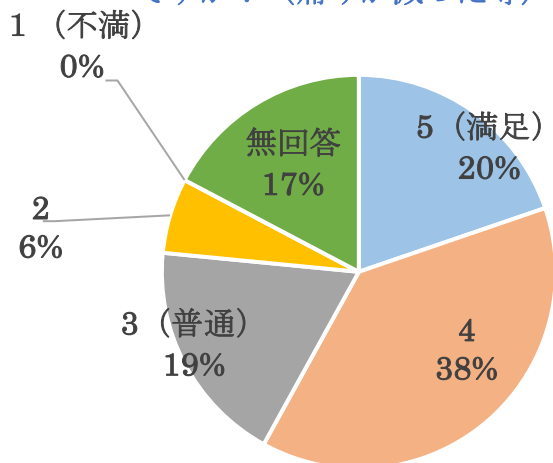
⇒今後もサービス向上に向けて身だしなみ面にも注意をしながら取り組ませていただきます。もしお気づきの事がございましたらお手数ですが、事業所までご連絡いただけますと助かります。

- ・現在困っている事に対してその理由や処置方法などわかりやすい言葉で説明してくれる。
- ・全てに関して満足しています。
- ・担当スタッフ2名の方の連携が非常にうまくいっているので安心してお任せしています。
- ・いつもお世話様になりありがとうございます。リハビリをして下さる先生方がその日の私の身体の調子に配慮して下さってありがたいです。お陰様で昨年より外出の機会が増え私なりに希望を持ち過ごせる様になりました。本当に感謝です。これからもよろしくをお願いします。
- ・長期間来て頂いていますが、変わらずに一生懸命こちらの要望も取り入れて施術して頂き助かります。またメンタル面でも家族の事、自分の身体の調子に合わせて傾聴してもらったりして大変助かっています。訪問リハビリの大切な役割を果たしてもらっています。老人性鬱や老々介護など現在の大きな日本の課題だと思います。利用者・家族だけでは抱え込ませない為にも訪問リハビリやケアマネさんの存在は大きいです。ただ往診や会議などの回数が多すぎます(先生やケアマネ、介護職員さんの無駄な働きを政府に無くすようにしてもらいたい)。
⇒往診・会議ではご負担お掛け致します。普段のリハビリでは時間が無くて聞けない事など往診や会議で遠慮なくご相談ください。

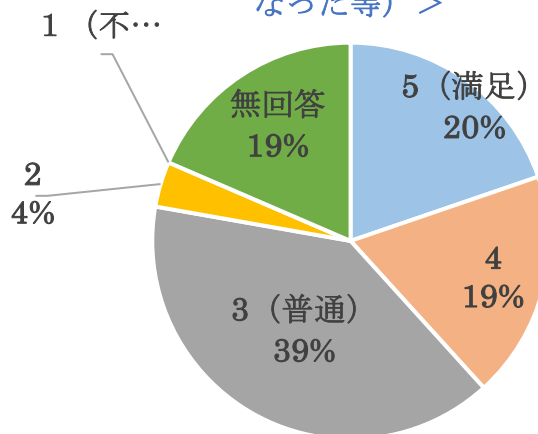
問3. リハビリの内容について



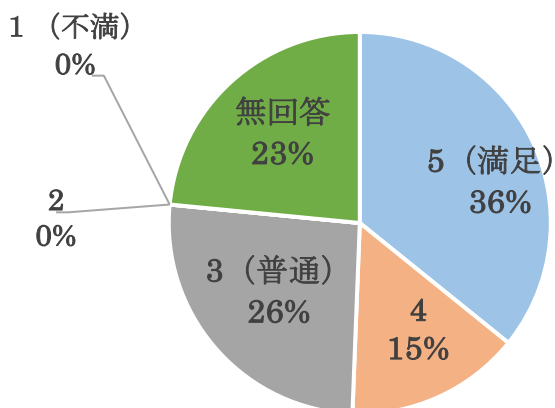
＜リハビリによる身体の変化はいかがですか？（痛みが減った等）＞



＜リハビリによる生活の変化はいかがですか？（トイレ動作ができるようになった等）＞



＜福祉用具の提案についていかがですか？（杖や手すりなど）＞



＜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。
- ・足の痛みや背中痛みがあり困っています。
- ⇒担当のリハビリスタッフに相談して頂き、リハビリにより改善できる症状なのか、もしくは痛みと付き合いながら痛みの出にくい(痛みが悪化しないような)動作方法の獲得、環境調整が必要なのか等を相談して頂けたらと思います。
- ・一年近く左足の麻痺の影響による痺れや硬さが出て困っている。一緒に支えてくれて適切な対応をしてくれる。効果は一步一步だが良くなることを願ってくれる。
- ⇒担当のリハビリスタッフやCM様に相談して頂きながら困っていることに対してお気軽にご相談ください。リハビリ内容の見直しや環境調整等いつでも行わせて頂きます。
- ・生活の改善点など質問すると適切に回答をいただけます。
- ・将来的に電動カートを使用しての外出を望んでいます。左半身麻痺は回復することはないと言われているのである程度杖での歩行が可能になった時点でカートの使用を考えています。その時はご指導をお願いいたします。
- ⇒担当のリハビリスタッフやCM様とお身体の状況を共有し、安全に杖歩行やカートが行えるのかを評価していく必要があると思いますので、ご本人様やご家族様のご希望を担当スタッフまでお気軽にご相談ください。
- ・お陰様であまり転ぶこともなくなり現状維持を保っております。
- ・定期的に訪問して頂いているので現状ではほぼ満足です。ただ一つ言えることは体は正直で加齢、気候、リハ

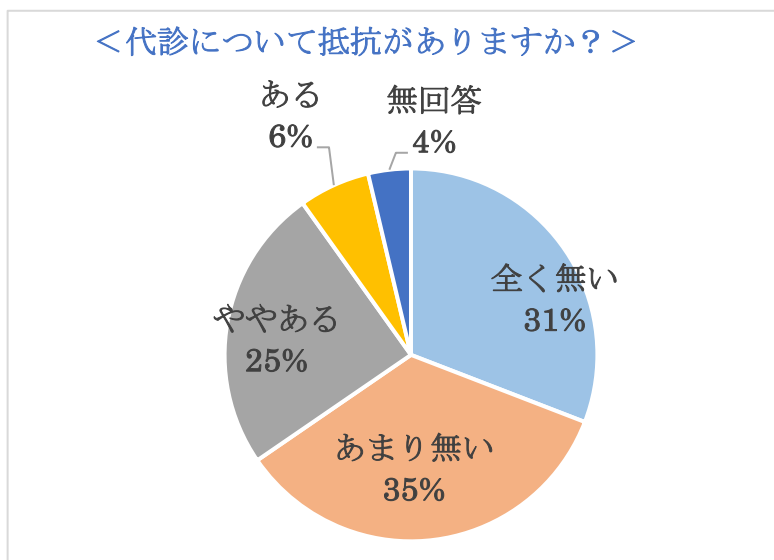
ビリの加減で様々な結果を気付かせてくれます。ガククリ来ない為にも訪問は大切な支えとなっています。

・一度だけ 10 分遅刻してきましたが帰りはいつもの時間に帰りました。3 段くらいの階段ですが暑いからと中止してしまいましたか？

⇒こちらの都合で遅くなってしまったのにも関わらずリハビリ時間が短くなってしまい誠に申し訳ございませんでした。当事業所の都合で遅くなってしまった場合、リハビリ時間は削らずに行う旨を改めて周知し再発防止に向けて取り組ませて頂きます。サービス内容に関するご意見等があれば契約時にお渡しさせて頂いた「重要事項説明書」記載の相談窓口であるリハビリテーション科の村上、石川 もしくはお住いの市町村及び埼玉県国民健康保険団体連合の相談・苦情窓口等にもお伝えいただく事も可能です。

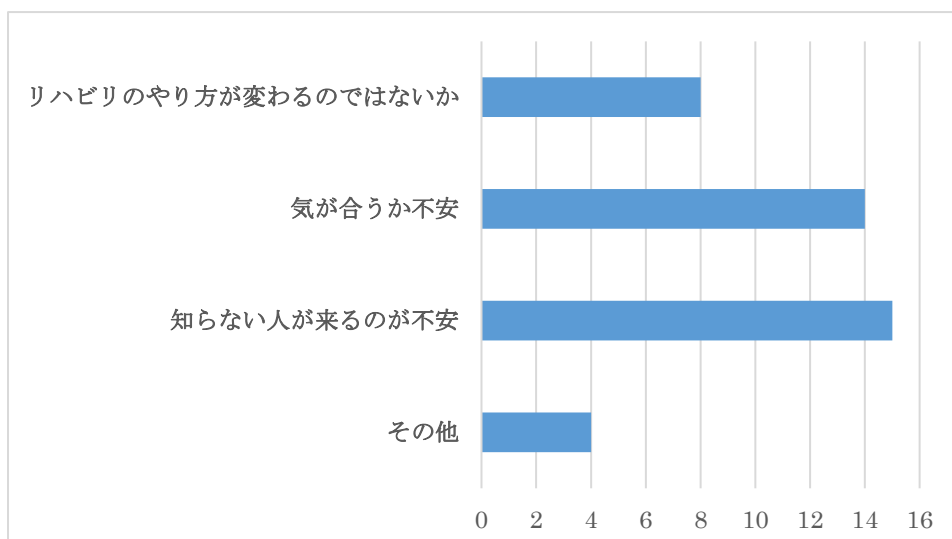
熱中症による事故防止の為、気温が 35℃以上の場合は屋外リハビリを中止させて頂いております。また、ご利用者様の体調や体力に応じてリハビリ内容を調整させて頂く場合もございます。疑問に感じられた場合は遠慮なくスタッフにご相談くださいませ。

問4. 代診(他スタッフによるリハビリ)について



●代診への抵抗が「ある」「ややある」にお答えの方の、その理由について(複数回答可能)

回答数：25 名



●その他にチェックをつけ、ご記入頂いたご意見

・家庭の事情を理解して下さっているうえでいつもとても丁寧にリハビリをして頂いておりますので今後も同様にお世話になれば幸いです。

・状態の経過などの説明が面倒。

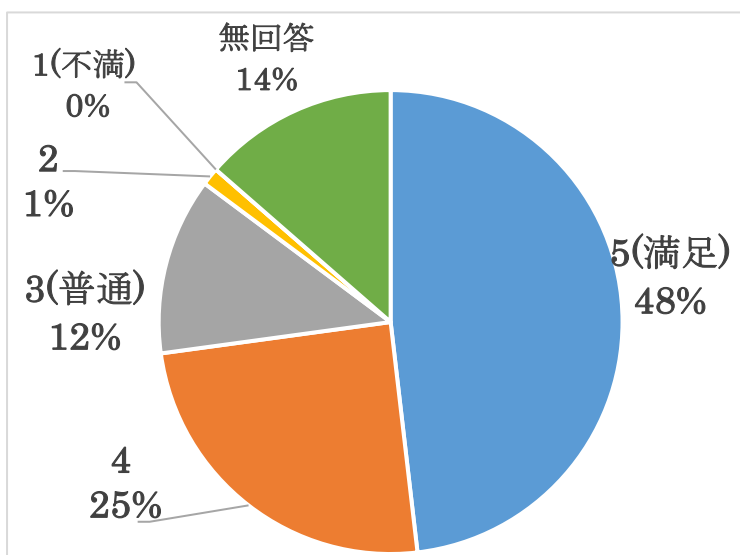
・普段は女性の方ですが、男性が来た時に少し不安でした。

・認知症がある為、来ていただいた時の対応が不安。

・今まで同じ方がリハビリに来て頂いていたので新しい方へ変わった場合、馴染めるか不安。先日一度代わりに来ていただきましたがその方については感じがいいねと本人が言っていました。

⇒貴重なご意見ありがとうございました。リハビリの効果を上げるためにはリハビリが途切れることなく実施されることが必要です。その為に代診について事業所内で検討しております。

問5. 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6. 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。

・話しやすいところが良いです。

・都度、相談に応じてくれる。

・明るい人たちで私もいろいろ聞けるので安心していきます。

・担当の方が明るいです。

・本年1月では居間から3m程のトイレに行くのに首を支えながら歩いていましたがマッサージを受けてから首を支えなくても行けるようになりました。食事出来ず、筋肉が減り腕も足も細くなってきましたが7月からは食事出来る様になってきました。往診もして下さるとは考えもしませんでした。親切に診ていただきありがとうございました。

・よく勉強をしていらして知識が豊富な方だと思います。

・その時々本人の状態をよく見て下さり、一番適したメニューを提案してくれて、家族の希望や意見もよく聞いて対応してくれるところがとてもありがたいです。

・会話の中にお互いを尊重し理解できるご指導と行動が難しい状態の利用者の日常生活を可能にいただき感謝しております。

- ・質問に対しての回答などしっかり対応して下さる。
- ・丁寧、親切に対応して頂けている。
- ・外を歩く時、傍でみていてくれるので安心です。最近は散歩が楽しくなりました。
- ・リハビリで外を歩く時も気くばりが良く助かっています。家の中でのリハビリの時も体調に合わせて無理なことはしないので私には合っていると思います。
- ・対応が丁寧で親切です。いつもありがとうございます。
- ・不安に対して適切なアドバイスがもらえる。
- ・ケアマネージャー、リハビリスタッフの対応が良いと思います。安心して利用でき満足しています。
- ・全てに満足しています。
- ・世間話をしやすい。できればボケとツッコミがあると良い。
- ・走りたいと無理な要求に応えてくれている点です。本当に感謝しています。
- ・代診の対応、当然だと思います。
- ・意見、提案等、相談にのってくれる。
- ・家に来てリハビリをしてくれること。
- ・担当者の人柄、母への対応の優しさ、すべてに感謝しています。
- ・どんな質問をしてもきちんと答えてくれる。
- ・ケアマネージャー、リハビリの方々、医師の皆様のご意見すごくわかりやすいです。
- ・明るく大きな声で上手に褒めながらリハビリをしてくださっているのも本人がとても楽しそうにリハビリを出来ているようです。リハビリ+会話をして頂ける事で本人も明るく前向きになっていると思います。
- ・初めての介護で戸惑う事が多いのですが、丁寧に教えて頂けるのでありがたいです。今後も何かあるかわかりませんがその都度ご指導お願いします。
- ・一生懸命いろいろな方法を考えてくれています。
- ・訪問していただいているスタッフの方にとっても満足しております。誠実で丁寧でとても熱心です。信頼と安心を感じ長く続けて頂きたいです。
- ・楽しくリハビリが出来ている事。
- ・その都度、状況に合わせたリハビリを提案して頂ける点。
- ・昼間一人でいることが多いので話相手になって頂いている事。
- ・相手を思いやってくれるところです。
- ・親切に何もできずにいた私を歩いてトイレとか自分で出来る様にご指導いただきました。明るく丁寧にご指導いただいております。楽しく動きが出来る様に会話も楽しくでき、こんな私でも懲りずに焦らず教えて頂いております。
- ・人柄とこちらの要望に応じて、施術してくれる。時々、家族のことで傾聴をしてくれます。
- ・日頃、訪問リハビリをして頂いて感謝いたしております。我儘な患者に寄り添ってリハビリをありがたく思っています。お陰様で家族と旅行や軽井沢の別荘へも行けるようになりました。本人は少々自信過剰になっている部分があるのが気になっています。
- ・何よりも担当者様が一生懸命に励ましてくださりリハビリをやっていただいている事です。
- ・リハビリの担当者がコロコロ変わらない事。慣れた方をお願いしたいので。
- ・質問に答えてくれる。

問7. 要望やご意見について。

・往診が毎回同じ診察でこの為の時間が取られてしまいやめてほしい。週2回理学療法士の先生に対応して貰っているのですが、この先生から患者の状態を聞かれた方が正確な情報が得られるのではないですか？

⇒往診についてですが、当事業所の訪問リハビリは介護保険内のサービスとなり、厚生労働省の決定した内容の下、往診を行わせて頂いておりますのでリハビリを継続していく為には今後も行なっていく必要性があります。ご意見を頂いたように内容の見直しは行っていく必要性があると思いますので貴重なご意見として今後の往診の内容について検討させて頂けたらと思います。

・患者さんの話をよく聞いてリハビリをしてくださいます。

・担当の方が都合悪い時は他の人に代わるのは大変だとは思いますが男性の方に代わるのは自分としては抵抗があります。出来れば女性の方でお願いしたいです。

⇒担当スタッフから代診の提案があった場合、上記の内容をお気軽にご相談ください。他の同性スタッフが空いていればご案内させて頂きます。

・今の担当で引き続きお願いします。

⇒現在、当事業所のリハビリテーション科は通所、入所、訪問リハビリがございます。今後も当事業所リハビリ科としてリハビリスキル向上を目的での異動や、退職者や育児休暇取得者等でチーム体制に変更が出る可能性があります。その際にご利用者様・ご家族様の不安を少しでも解消できるようにリハビリ同行による挨拶や申し送りを徹底し取り組ませて頂きます。

・足湯が再開出来たら良いな・・・。

⇒令和5年5月よりコロナの規制が緩和されている状況ですが、医療・介護現場としてコロナの感染予防対策を継続して行わせて頂いております。再開した際には再度ご利用して頂けたらと思います。

・満足しています。今後ともよろしくお願いします。

・変更が多い。

⇒当事業所での取り組みに変更があった際にご協力いただきありがとうございます。今後もコロナ関連、新たな取り組み等でご協力を頂く場合もございます。もし何かありましたら担当のリハビリスタッフ、もしくは当事業所までご連絡を頂けたらと思います。

・目標であるベッドから起き上がり車椅子に乗れて一日でも早く外出したいと切望致しております。認知症がありますが今後とも宜しくお頼み致します。

⇒担当のリハビリスタッフやCM様と相談しながら今後の方向性について検討して頂けたらと思います。お身体状況に合わせてリハビリを行わせていただきますので、不安な点や困っていることがあればお気軽にご相談ください。

・理学療法士さんに寄って微妙に考え方が異なると思います。お互いに共有出来て学びあう機会を愛友の里さんでも設けて欲しい。マンネリ化しない為にも私の場合は私の場合はデイサービスと訪問リハとそれぞれいい点を実感できて助かっています。

⇒当事業所では定期的な症例検討や、リハビリ同行による見学・代診を行っております。今後も皆様から頂きました貴重なご意見を参考にさせて頂き内容の見直しや頻度の検討等をさせて頂けたらと思います。

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・ご家族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。

介護老人保健施設 あげお愛友の里
施設長 大塚 一寛
リハビリテーション科
科長 村上 幹