利用者様

家族様

２０２６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のご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、改善を図り、質の高いサービス提供ができる為の参考とする。

対象者

当事業所の訪問リハビリをご利用の全利用者様(令和８年８月時点：１０１名)

調査期間

令和８年８月１日～令和８年８月３１日

調査方法

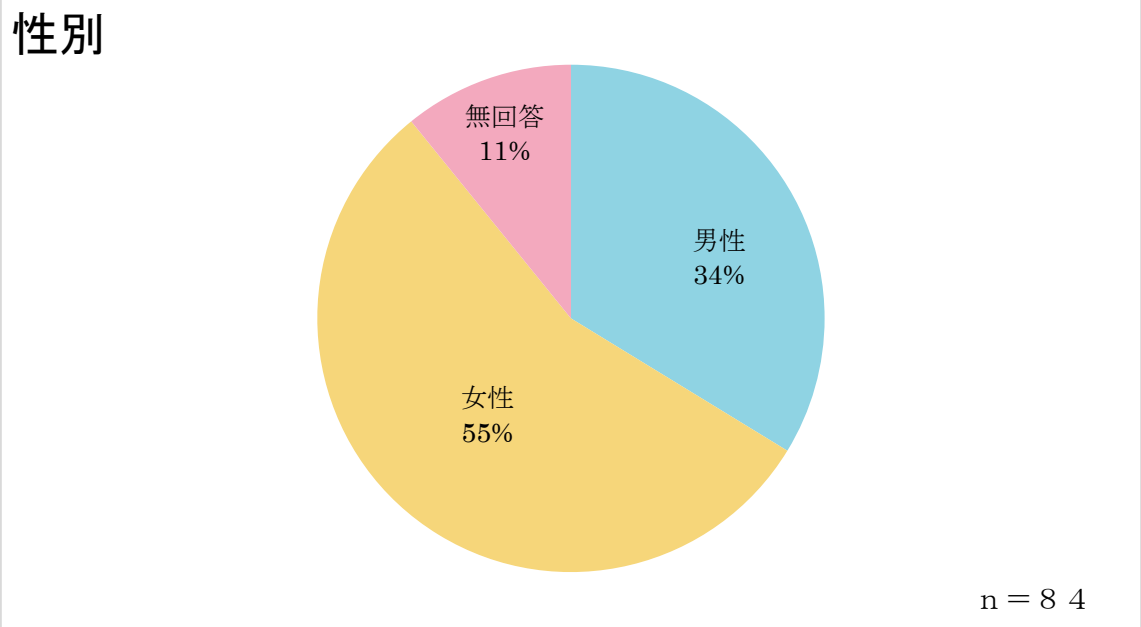
留置法（アンケート調査票を訪問時に配布し、後日訪問時に回収）

回収率

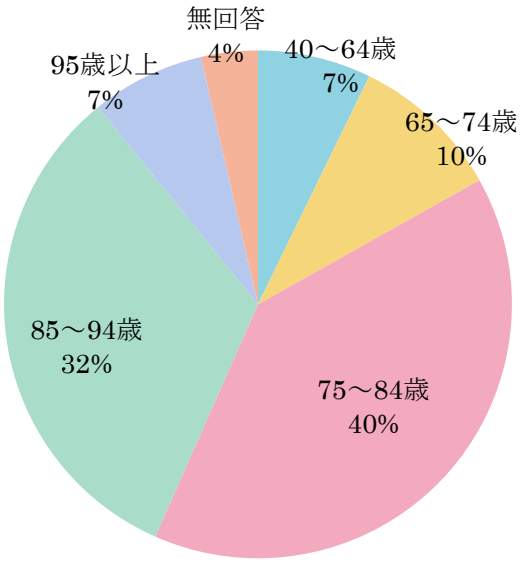
対象者数：１０１名　　回答者数：８４名　　回収率：８３．２％

調査結果

①基本情報

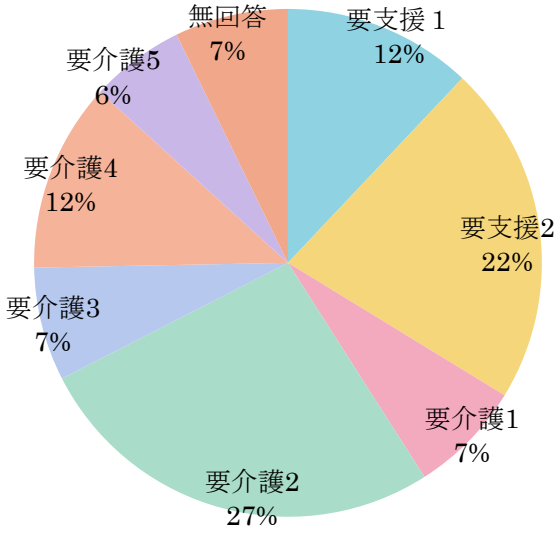


年齢



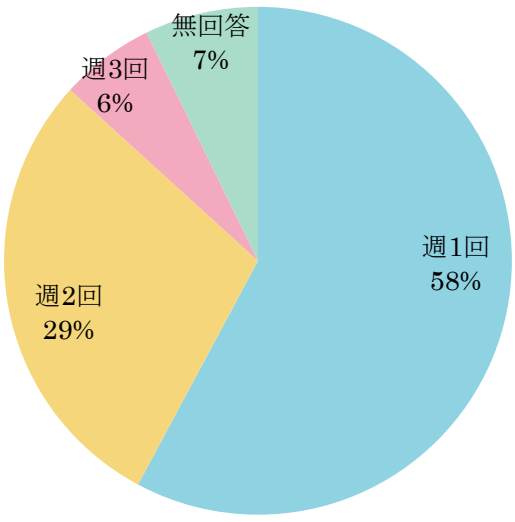
n＝８４

介護度

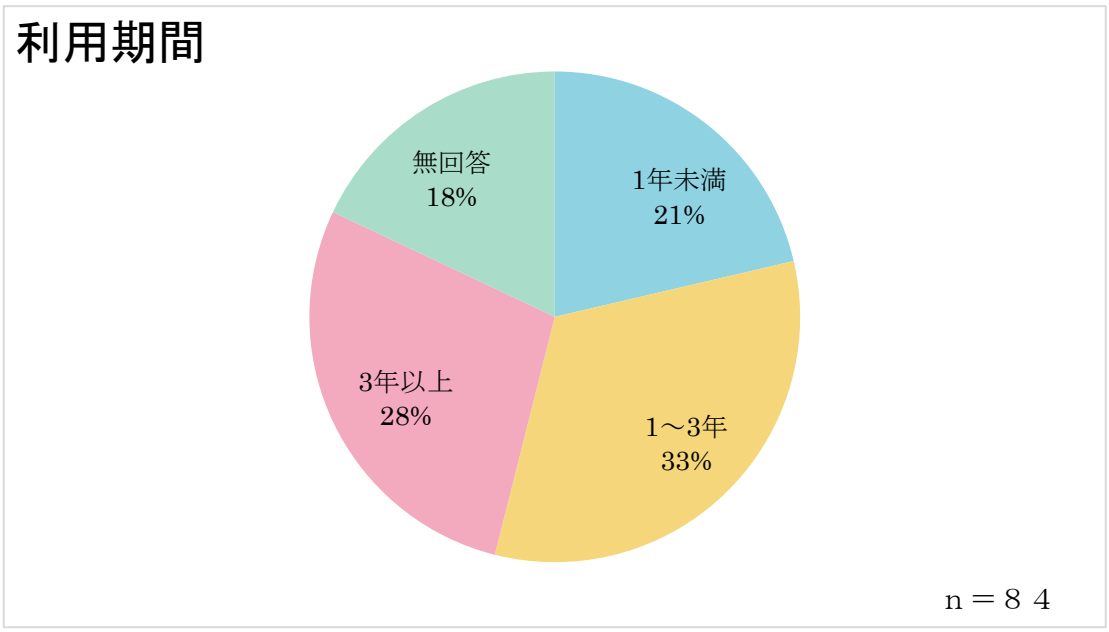


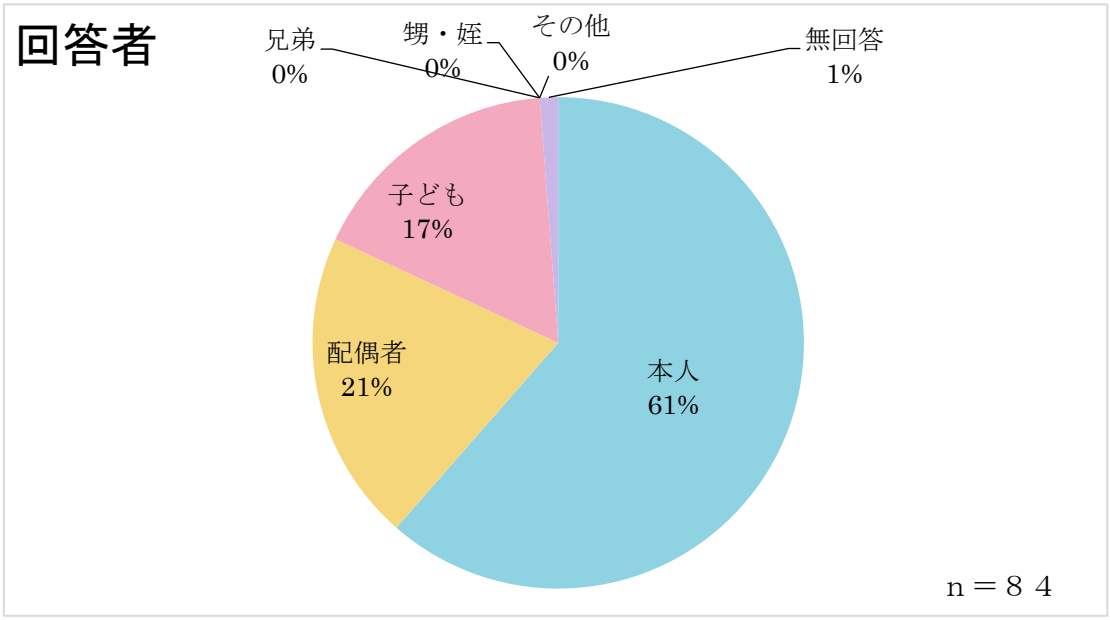
n＝８４

利用頻度

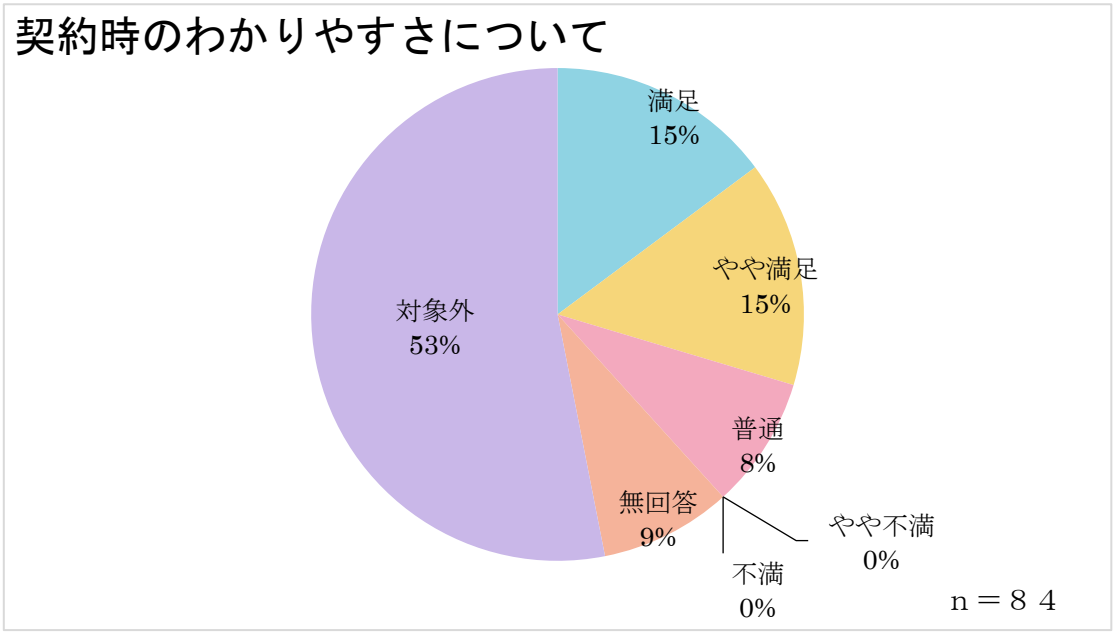


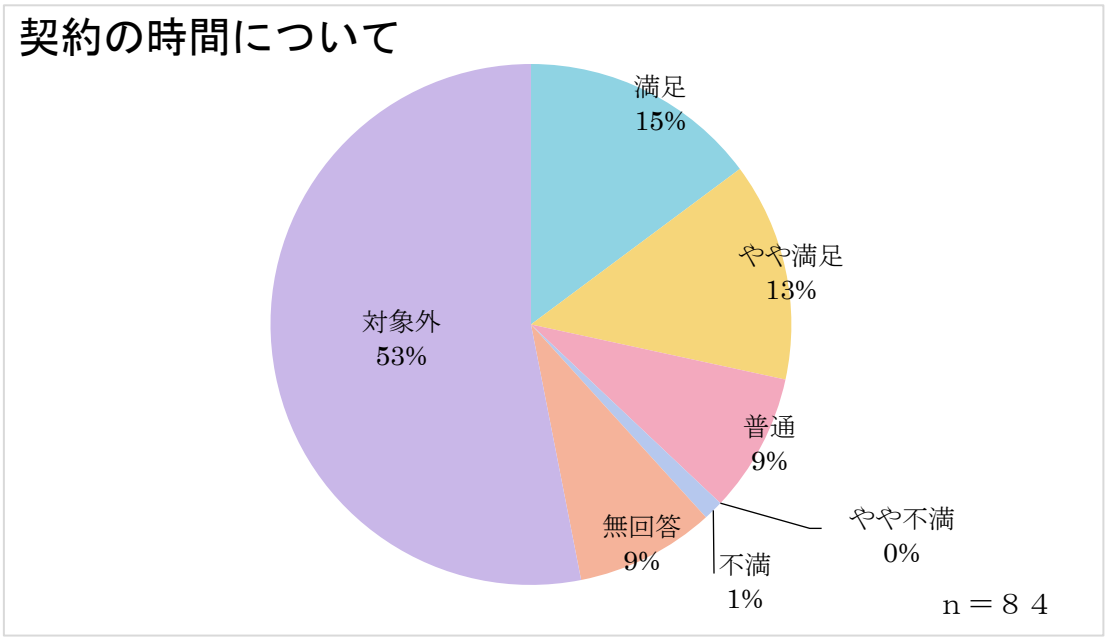
n＝８４



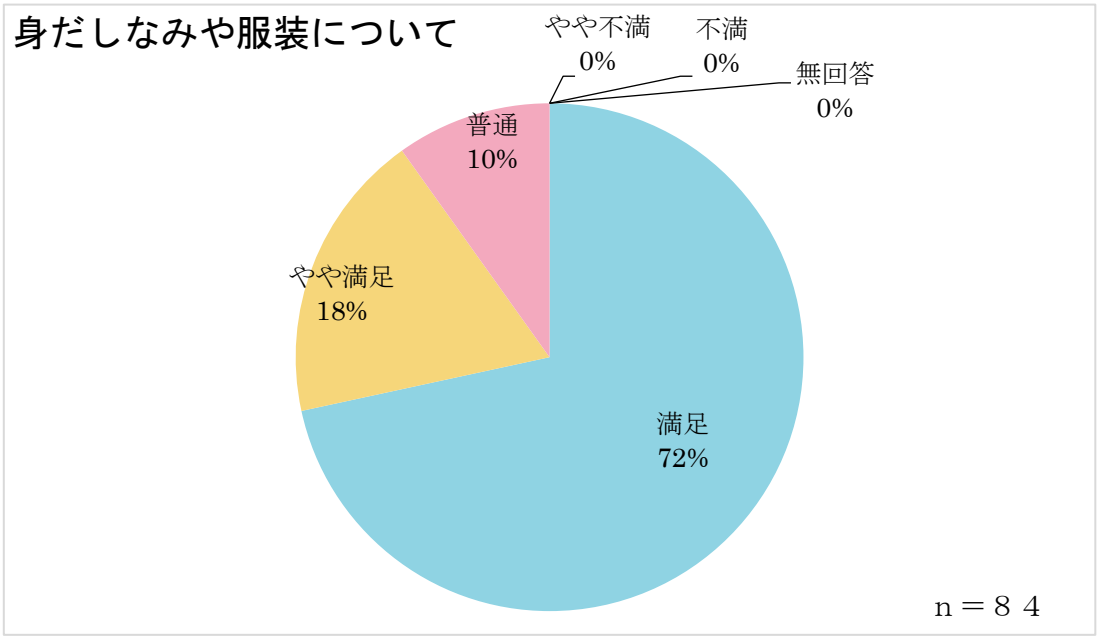


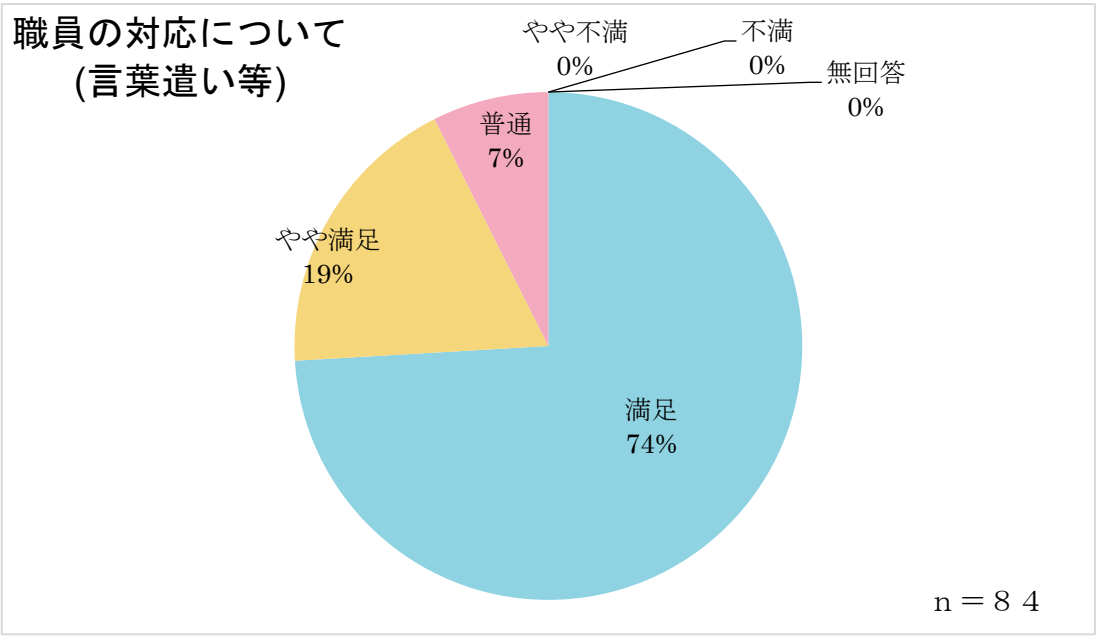
問１．令和６年８月～現在までの間に利用開始された方に伺います。

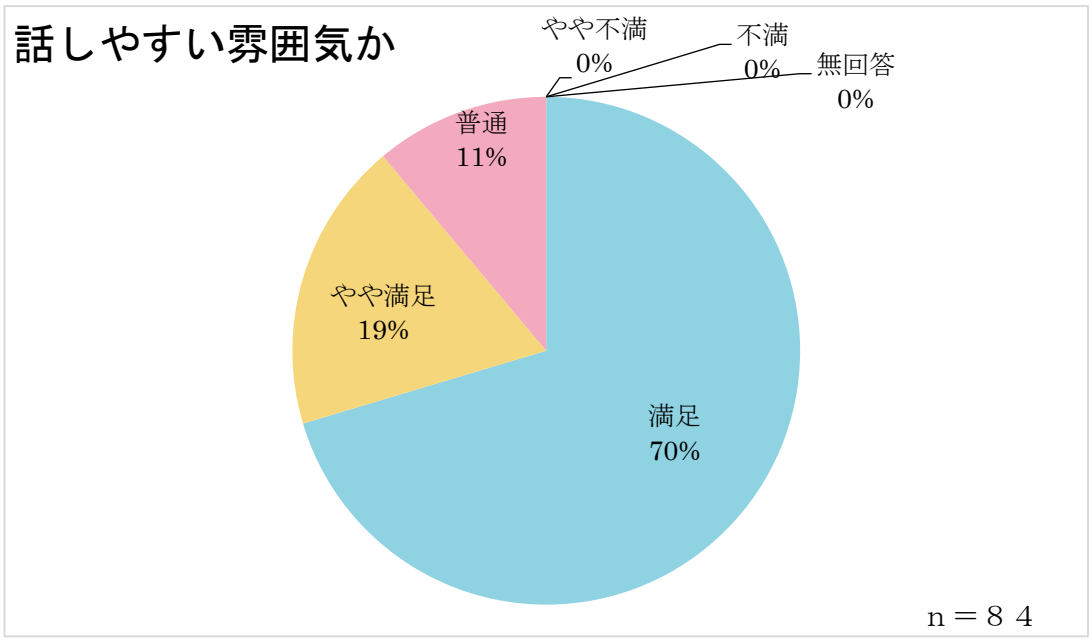


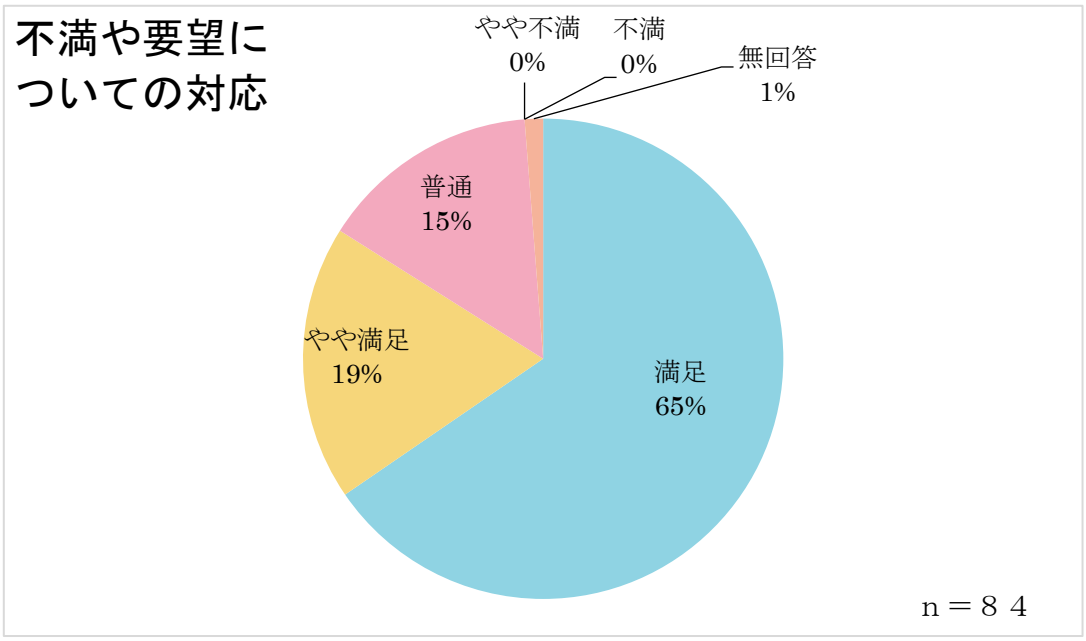


問２．職員の対応について

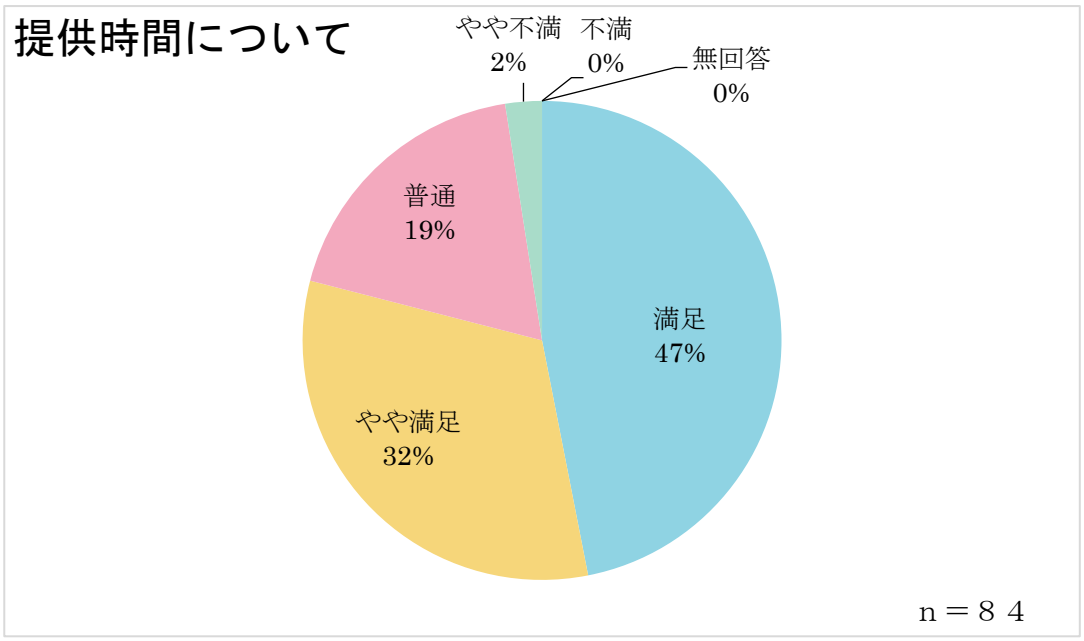




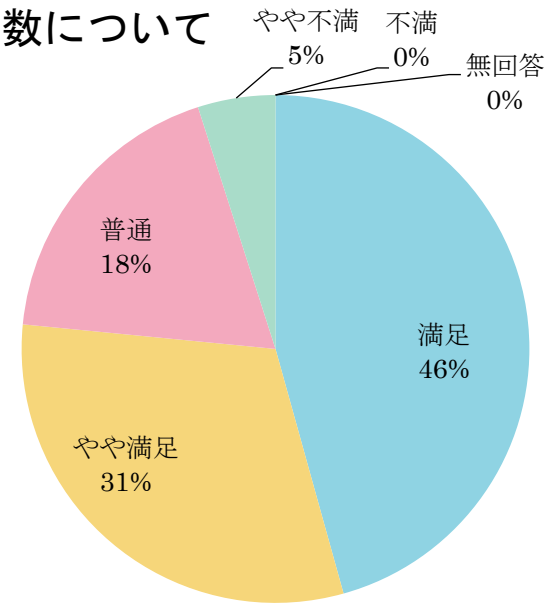




問３．リハビリの内容について

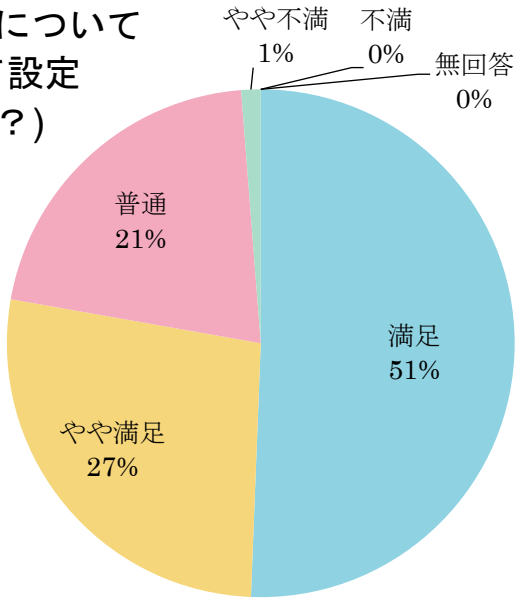


リハビリの回数について



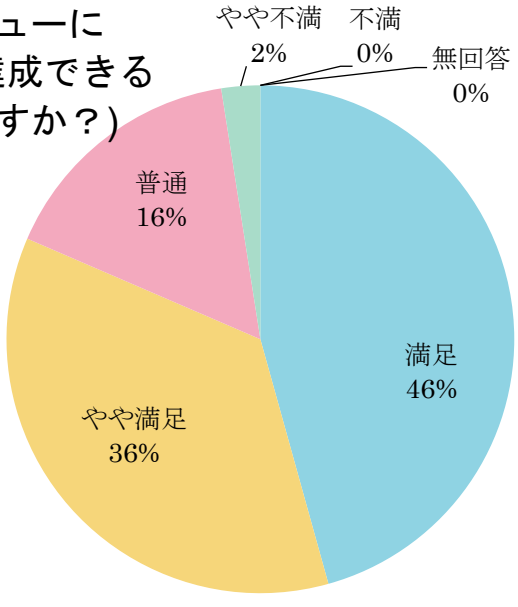
n＝８４

リハビリの目標について(ご希望に沿って設定できていますか？)



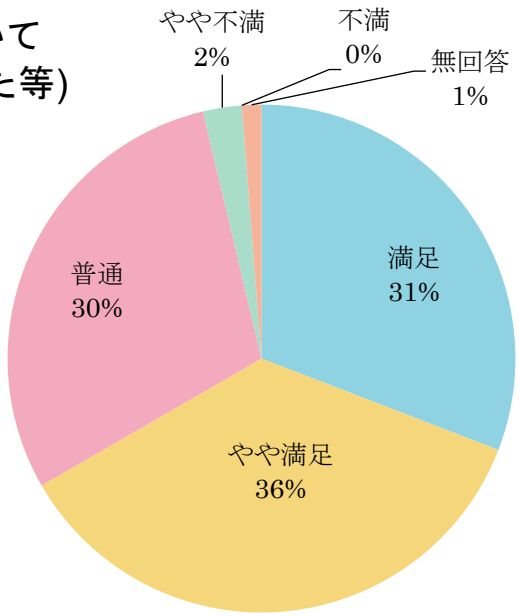
n＝８４

リハビリのメニューについて(目標が達成できる様なメニューですか？)



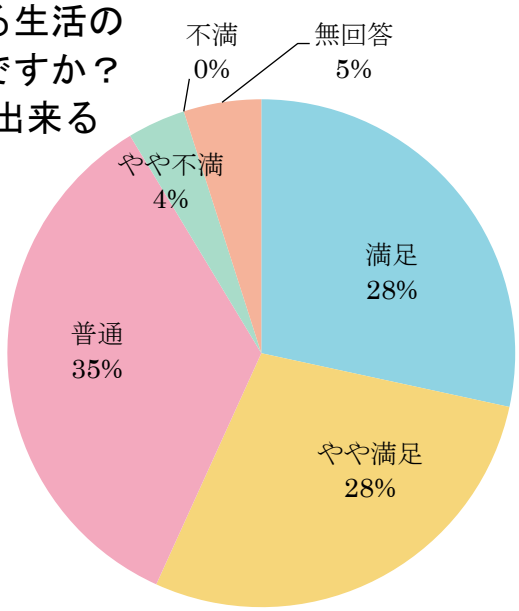
n＝８４

体の変化について
(痛みが軽減した等)



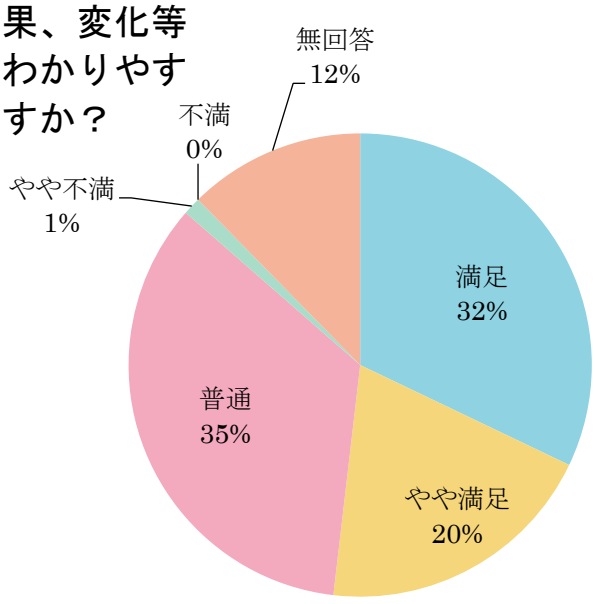
n＝８４

リハビリによる生活の
変化はいかがですか？
(トイレ動作が出来る
様になった等)

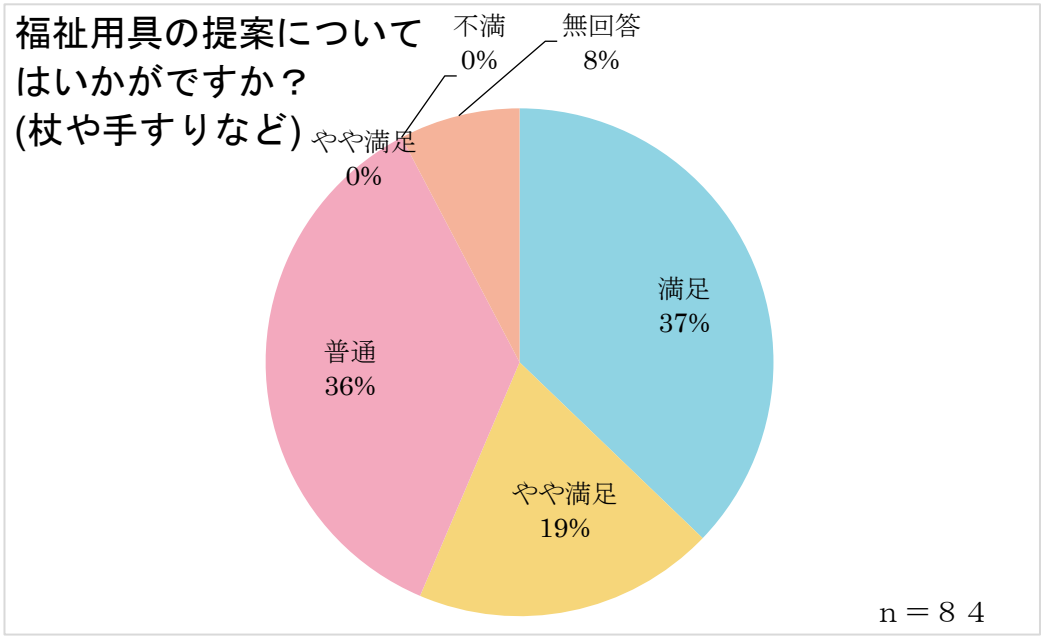


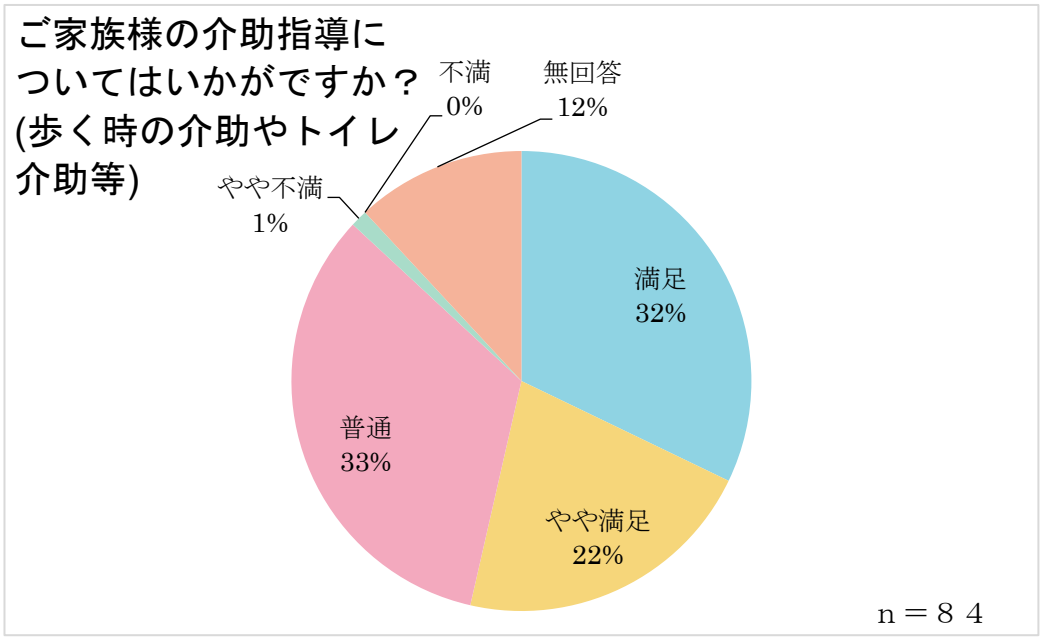
n＝８４

内容や効果、変化等
の説明はわかりやす
かったですか？

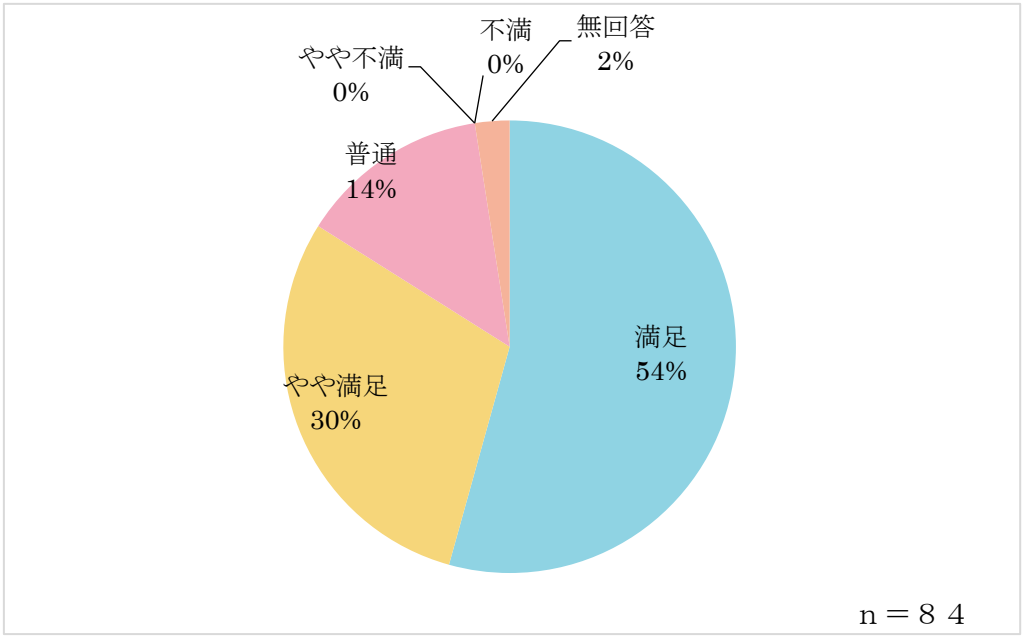


n＝８４





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。

- 丁寧な指導。
- 身体が不自由になりましてから自宅に籠りがちでしたが、わざわざ自宅にいらしてくださり固まって日々動かなくなっていく体をほぐしてくださり温かい言葉かけもしてくださるので母達の介護保険等なく痛い痛いと言いながら亡くなってしまった時代と比べて本当に有難い時代に良い施設から素晴らしいスタッフの方を派遣して下さり、感謝です。リハビリ頑張って少しでも動けるようになることが恩返しと思います。
- 訪問リハビリと話をすること。
- 担当して下さる職員の方をはじめ、皆様こちらに寄りそって頂き感謝しております。話題も豊富で主人の話を引き出して下さり主人も私も笑うこともでき、家族以外の方が入って下さることは空気を変え、前向きな気持ちになります。他の事業所のことはわかりませんが、こちらにお願いして良かったと思っていますし、とても信頼しております。会話とリハビリをして下さることが一番嬉しいところです。
- 一生懸命に取り組んで頂いている所です。元気よく明るい人達にて助かっている。
- 対応が良い
- 親切に対応してくれます。
- 外歩きで歩行の姿勢や注意点などを教えてもらえる所。
- 誠実で礼儀正しい。
- 会話をすることが精神的なリハビリになっているようです。
- 在宅リハビリを受けています。先生がほぐしてくださると動けるようになり買い物に出かける元気が出てとても感謝しております。
- 介護は人と思っています。それなので現状満足しています。
- 的確な助言、指導力があり好感が持てる。
- 利用開始時間の始まりは素晴らしかった。時間厳守。風呂場の入浴時のつかまりの手すり
- いつも明るく優しく接して頂いています。物事を理解しづらくなってきている夫にゆっくり丁寧に説明して下さります。心より感謝しております。これからもよろしくお願い致します。
- 年齢的に今の体力を維持するだけでも精一杯のところ、リハビリでフォローして頂き感謝しています。
- いつも明るく対応していただきありがとうございます。本人はあまりやる気がないところを上手く誘導していただいていると思います。
- 本人のやる気を引き出すリハビリで、大変満足しております。
- やさしく対応されます。よく話を聞いてくださっています。家族も忙しくて細かい事は相談していませんがこちらが協力しなければと思います。体がぼろぼろで外に行くことは極力さけています。よろしくお願いいたします。
- いつもいろいろお話しできること。的確にマッサージをして下さるので感謝しています。
- 担当の方が一生懸命に仕事されていて安心しています。家内の身体の状態や意思を聞かれて仕事されています。大塚先生にも感謝しています。
- 腹式呼吸が苦手でしたが分かりやすく説明と指導していただいたおかげで 6 割方は上手にできているような（自己満足）気がしています。次々と病気が増えていき指導いただくのが難しいなか上半身のリハビリと座ったままの下半身のリハビリを筋肉量が減らないような指導していただいています。有り難く思っています。
- 本人の体調に合わせてリハビリして頂いて良いです。
- 8 月 7 日朝起床時に足の伸ばした時、左足がつり激痛発生。担当の方に運動療法を教えていただき、なぜ左足だけなのか聞いた時理由も説明していただき安心いたしました。

- リハビリの内容が実際の結果につながっているかどうかはよくわかりませんが、やってくれている方の熱意には感謝の気持ちが強いです。ありがたく続けていってくれればと願っています。
- 最初に行う下半身のマッサージは筋肉がほぐれ足の動き等良くなるのでとてもありがたく思います。
- 職員さんのていねいな御対応ありがとうございます。
- 行きたい場所を話すと、２度、３度行動を共にしてくれる。予定の日が都合悪く変更を頼むとこちらの都合を聞いて組みなおしてくれる。
- 訪問リハビリの担当職員の対応には、こちらの無理をかなり聞いてもらえている。（いやな態度を見せず）
- 歩行練習で転びにくい歩き方を教えていただき転ぶことがなくなり近くのコンビニまでは買い物へ出れる様になりました。
- その日の体調を聞いて頂きリハビリをして下さいます。ありがとうございます。これからも宜しくお願いします。
- 質問に対してすぐ対応して下さる。
- いつもていねいで親切に対応してくれているのでこれからもよろしくお願いします。
- この１年間大変お世話になりました。担当して下さったお二人が本当に素晴らしい方でいつも明るく親切に接してくださいました。体調や生活の様子をよく見てその時々にあったアドバイスやリハビリをして頂いた事を感謝しております。おかげで安心してリハビリを続けることができました。訪問日が楽しみになるほど信頼できるお二人でした。一年間本当にありがとうございました。
- よく話しかけてくれます。主人も時々車椅子に座って足を上げたりして運動をしています。これからも宜しくお願い致します。
- いつも丁寧で工夫がされていること。
- リハビリ終了後、その日の体の状態を教えて下さるので安心しています。
- 電話での連絡で早急に対応してくれます。困っている時すぐ対応してくれます。１年間よろしくお願いします。
- お世話になっております。リハビリを始めたばかりなのでもう少し様子をみたいが、少しずつではあるが、以前に比べて動けるようになってきました。
- 本人リハビリ頑張るとよく口にしています。問うと先生が優しいとのこと。家族不在で対応いただく中でも変わらぬ対応ありがとうございます。
- 決められた時間 40 分、目一杯リハビリを実施してくれる事。
- 時間内にやさしくやっているようですが、手足の動きに効果が出ています。
- 歩き方がだいぶ良くなりました。
- たのしくリハビリをしてくれるので苦ではない。
- 首が動かなくなって上尾中央総合病院へ３ヶ月通ったが少しもよくならず、他の医者へ行くように言われた時に愛友の里の方が来宅しリハビリして下さったので、首を支えてトイレまでやっと行っていたのが治って今では好きな読書ができる様になりました。更にお医者まで来ていただいたのにはビックリしました。私の年代では３男だった夫の母が家に来て死ぬまで１０年間世話をし葬式まで家でしました。１０年経て弟が早死すると奥さんが私は看取ることはしませんと母親を今度は７年看ました。他人が世話をしてくれる時ではなかったので今自分が愛友の里でお世話になっているのが有難く幸せなのかと想っています。
- 気持ちよく身体を動かす事ができ、リハビリ後身体が動かしやすくなっております。本当に助かっております。ありがとうございます。
- 日常使わないところを動かして頂くこと。自分で出来ることを指導して頂ける等。
- リハビリが丁寧できちんとしてくれている。

問６．要望やご意見について。

※皆様から頂いたご要望につきまして、ご返事をさせていただいておりますのでご確認下さい。

【時間や回数について】

- 現在 40 分のリハビリが 60 分にしてもらえると嬉しい。
- 週１回になってしまったので冬場が心配です。
- 在宅リハビリの先生がもう少し多くなって下されば週 2 回在宅リハビリをお願いする事ができると思います。現在週に１回ですが冬は週に 2 回ないと体の痛みが辛くなるので在宅リハビリに来て下さる先生を増やして欲しい。
- 腰痛が良くなるといい。時々時間を延長して欲しい。

＜あげお愛友の里より＞

上記の時間や回数についてです。ご希望があれば時間や回数を増やすことが可能です。ただし週 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）。また、他サービスも併せてご利用頂いております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、回数や時間を増やすご希望がある場合は担当ケアマネジャーやリハビリスタッフにご相談下さいませ。

【外出リハビリについて】

- できれば職員様の付き添いの上で軽いバス旅行のまね事程度及び食事会等々利用者等の希望で実施できたら楽しいな。ベッドで寝ているだけの物の願望です。

＜あげお愛友の里より＞

貴重なご意見をありがとうございます。外出や食事会など、普段とは違った活動を楽しみたいというご希望を受け止めております。訪問リハビリでは、外出に必要な体力や歩行・移動能力の向上を目指した運動を行い、実際の外出につなげられるよう支援方法を検討してまいります。週２回の方については２枠まとめて８０分にすることで近くのレストランやショッピングセンターなどへ行く練習なども行える可能性があります。必要に応じて担当スタッフまでご相談ください。また、交流や外出行事などの機会につながるよう、必要に応じて通所サービス（デイサービス・デイケア等）の利用についてもご提案してまいります。

【診察・認知テスト・リハ会議等の必要性について】

- 厚労省からの指示があると思われるが、3 ヶ月に１度の①医師の診察（訪問の医師は内科医）、②認知テスト、③福祉協議会とのリハビリ会議　必要があるのか疑問？

＜あげお愛友の里より＞

貴重なご意見をありがとうございます。医師の診察やリハビリテーション会議等については、厚生労働省が定めた基準・ルールのもと、利用者様の健康状態や生活状況、リハビリテーションの目標を確認し、必要に応じて計画を見直すために実施しております。リハビリの疑問や相談等にも是非ご活用ください。認知機能の評価については、運動機能と併せて低下の兆候をとらえることや事業所全体での維持・改善できた要因の分析などに活用するためご協力いただきたい調査です。今後も、それぞれの取り組みが「なぜ必要なのか」を分かりやすくご説明し、利用者様にご理解・ご納得いただいた上でリハビリテーションを受けていただけるよう努めてまいります。

【職員の手洗い・洗面所の使用について】

・　リハビリ開始前の職員の手洗いは、洗面所の使用はいつまで続くのでしょうか？

＜あげお愛友の里より＞

貴重なご意見をありがとうございます。リハビリ開始前の手洗いについては、新型コロナウイルス感染症対策をきっかけに開始した取り組みですが、現在も感染予防や衛生管理の観点から継続しております。今後も安心してリハビリを受けていただけるよう、手指衛生を含めた感染対策に努めてまいります。

【服装や身だしなみについて】

・　要望としては特にありませんが、制服の濃いブルーは少し強い印象を受けました。もう少し柔らかい色合いや白を基調とした物だと利用者にとってさらに親しみやすく感じられるのではないかと思います。
・　柔軟剤の香りがつよい物はやめてほしい。香りがだめな方もいると思うので気をつけてほしい。

＜あげお愛友の里より＞

貴重なご意見をありがとうございます。制服については、グループ内で統一している為、すぐに変更することは難しい状況ですが、利用者様からいただいた貴重なご意見として受け止め、今後の制服見直しの際の参考とさせていただきます。利用者様に親しみやすく、安心感を持っていただけるよう努めてまいります。

柔軟剤の香りについては、香りの感じ方には個人差があることを踏まえ、頂きましたご意見を共有させていただき利用者様に配慮した対応について、今後検討してまいります。

【認知機能面について】

・　脳トレーニングがあったらうれしいですが…。

＜あげお愛友の里より＞

貴重なご意見をありがとうございます。希望された方には脳トレのプリントなどをお渡しする事も可能です。また、9月より、訪問リハビリにおける言語聴覚士（ST）によるサービスを再開いたしました。認知機能や言語・コミュニケーション面についても、状態に応じた支援をご提案してまいりますので、ご希望の際はお気軽にご相談ください。

・　大塚先生のような立派なお医者様に訪問して診察していただけるのはすごいです。先生の御声がけは勇気が出ます。ありがとうございます。
・　いままで通り、いろいろ話をして下さい。
・　少しでも体が動く事が出来ると楽しいです。
・　現状の体力を保てるようよろしくお願い致します。
・　これからもよろしくお願いいたします。
・　今の状態の継続を望みます。よろしくお願いします。
・　日常の会話がつねに大切だと思います。普通に話せる関係を大切にしていってほしいと思います。
・　毎度お世話様でございます。私の病気はいつ治るかわからないで私本人が一番辛いです。しかし貴社職員様のリハビリのおかげで少しずつ良くなっていく事を願っております。これからも宜しくお願い申し上げます。
・　９５歳で自分勝手な生き方を出来ているのも皆様方のおかげです。有難うございます。
・　担当の方が変更になる時に安心して信頼し、引き続きリハビリを受け続けることが出来ております。今後共宜しくお願い致します。有難うございます。

皆様たくさんのご意見ありがとうございました。利用者様から頂きました貴重なご意見は、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。

ご不明な点等があれば担当のスタッフや当事業所までお気軽にご連絡下さい。