

利用者様  
家族様

## 2024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スタッフのモチベーションの向上や強みを活かしたリハビリを提供する事が出来るようにする。

### 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

### 調査期間

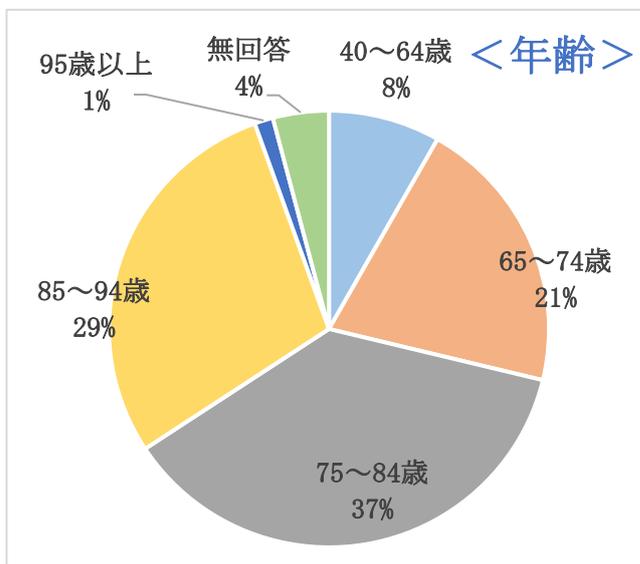
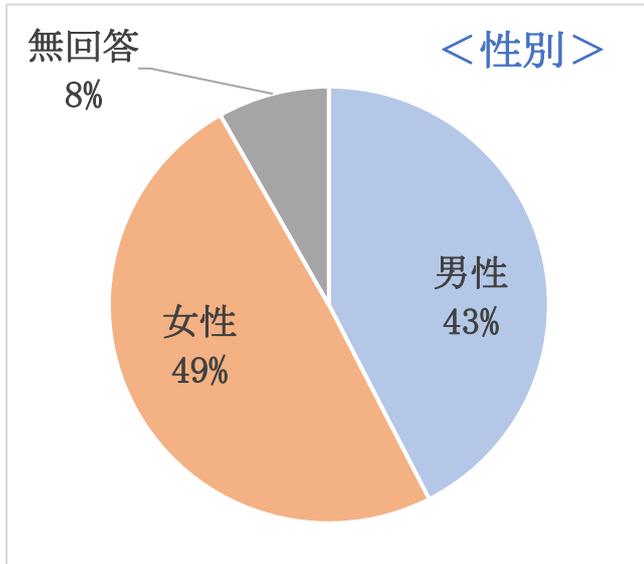
令和6年7月1日～令和6年7月30日

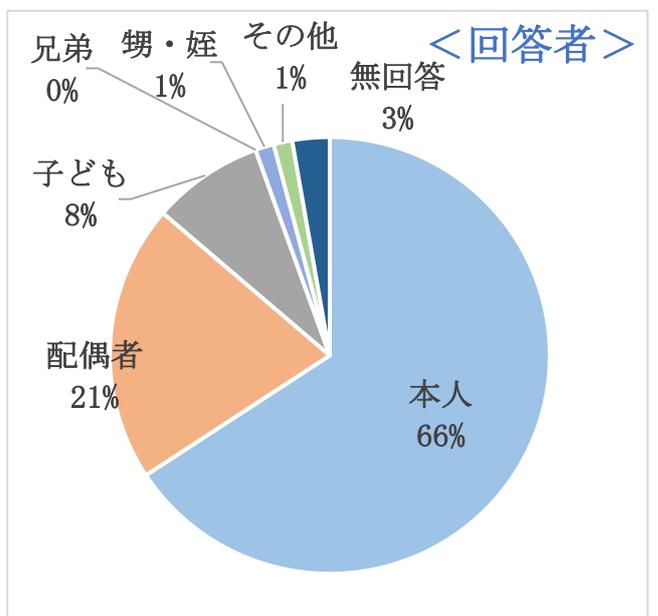
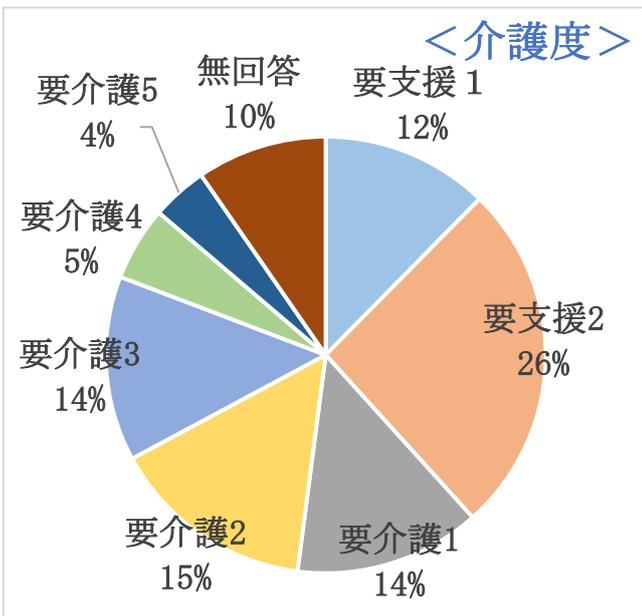
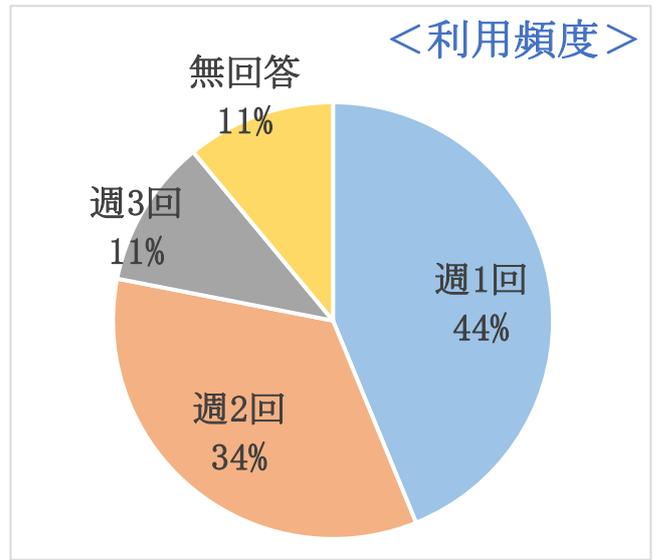
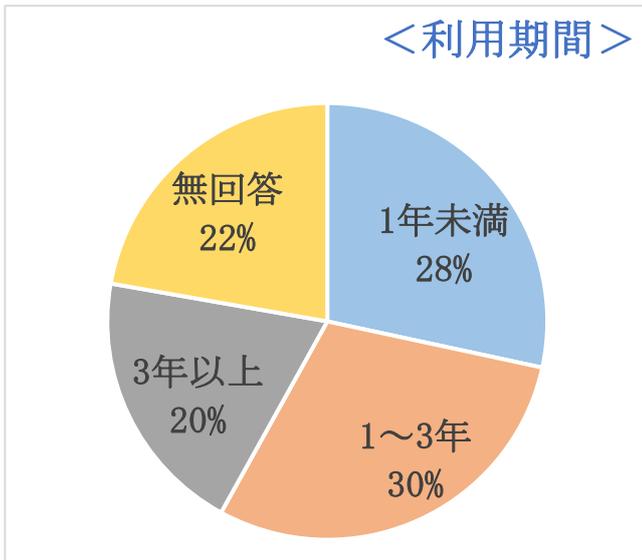
### 調査方法

満足度調査アンケートを配布させて頂き回答をして頂く。

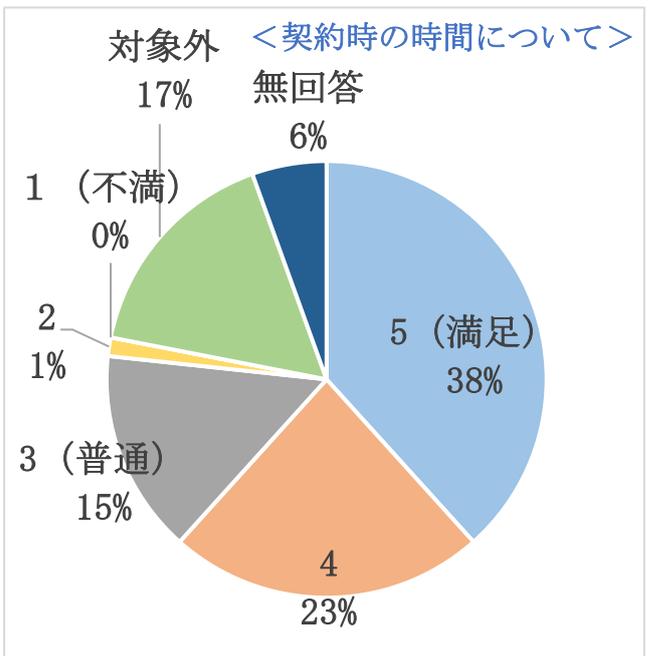
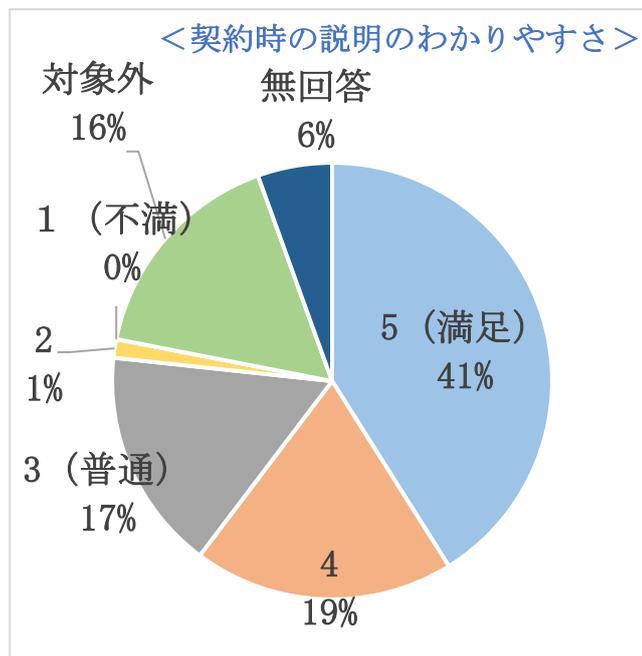
### 調査結果

#### ①基本情報





問1. 令和5年8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>

※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。

・身体が加齢とともに硬直、反射、鈍痛が強くなりましたのでこの一年程はマッサージなどで調整をして頂いております。お陰様で鈍痛を経験せず夜中の不随反射が減り眠る事が出来ております。訪問リハビリに感謝です。通院となると家族も高齢な為、断念せざるをえない状況でした。

- ・ ab の項目についてですが、どちらも適切でした。
- ・ 説明は判り易かった。
- ・ 良いです。
- ・ 笑顔で丁寧にお話くださり好感が持てました。
- ・ 自宅にお医者さんが来て下さり本当に有難いです。
- ・ 契約時の説明はきちんと受けたいので、オペレーションの時間は十分に確保頂きたい。

⇒利用者様、ご家族様に少しでもわかりやすい説明ができ、ご質問の時間を設ける事が出来る様に契約時間の見直しを検討していきたいと思えます。

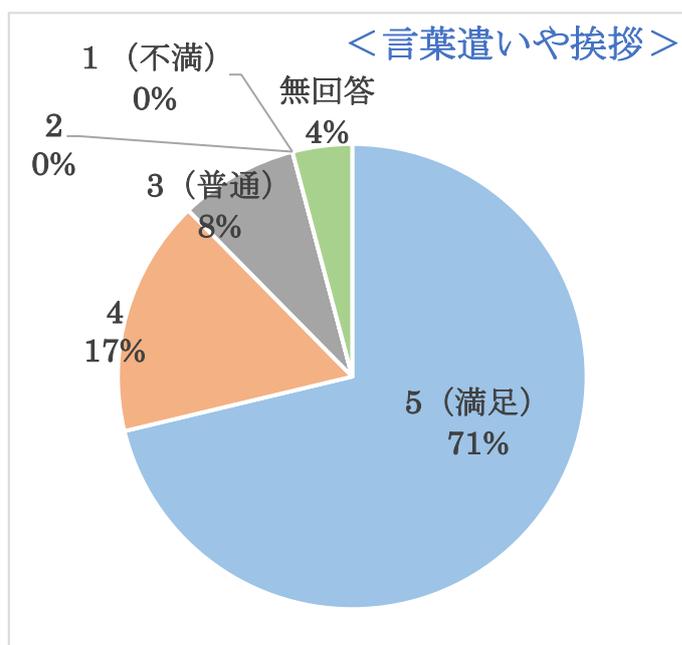
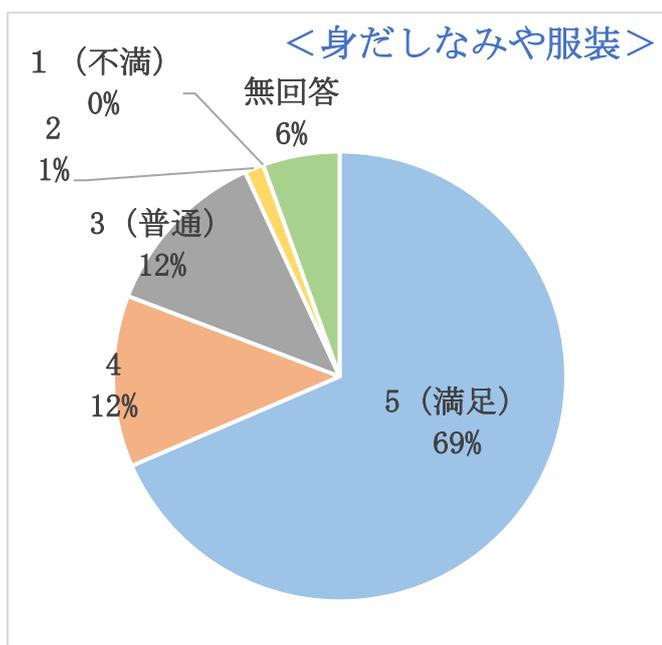
- ・ 本人は説明内容を 50%も理解していないと思う。

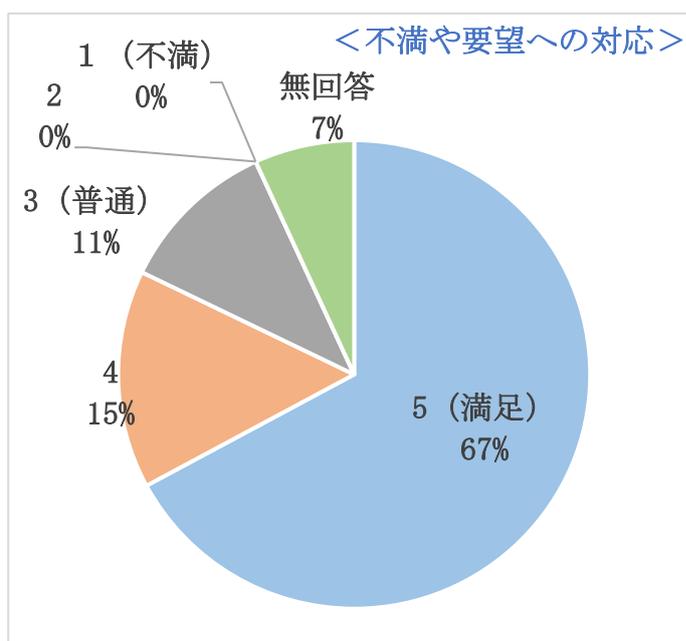
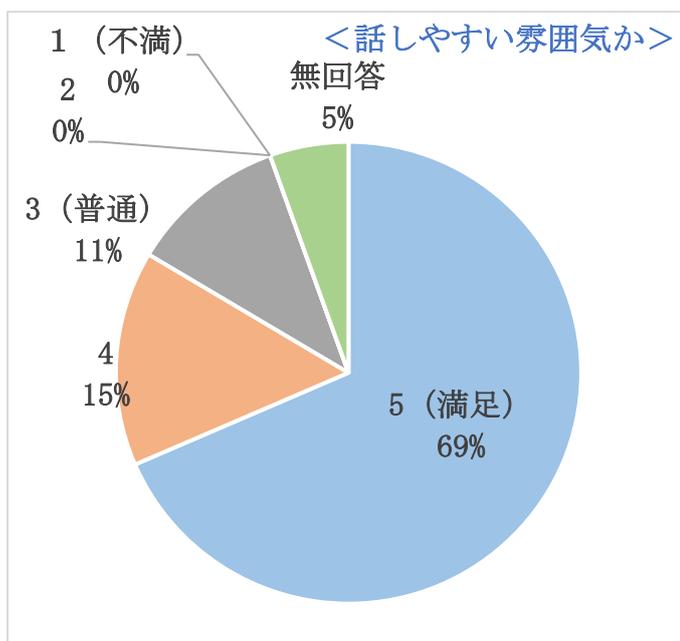
⇒契約ということでお伝えすることが多くなってしまいますが、少しでも内容を簡潔に伝えられるように努めさせていただきます。もしご不明点等があればお気軽にご相談して頂けたらと存じます。

- ・ 診察医師の3ヶ月に1度の必要性はあるのか？

⇒3ヶ月に一度の施設医師の往診ですが、厚生労働省より定められている規定により、介護保険下の訪問リハビリをご利用いただく為には必須となります。往診の内容は今後も検討してまいります。

## 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。

・できれば診療は午前中をお願いします。

⇒現状は午後のみ往診となっており、施設の都合上しばらくはこの体制となります。ただ頂きましたご意見は今後、参考にさせていただきます。

・リハビリに来られた時に病状や体調など相談させて頂いておりますが親切に対応して頂きありがたく思っております。

・体調面での不安等（体温高い 咳多い）についてすぐに担当の看護師（部署）に連絡を取って頂き不安を解消したことがあり感謝している。

・楽しくリハビリに励んでいます。少しでも覚えて病気の改善に向かいたいと思います。よろしくお願い致します。

・いつもお世話になっております。優しいご対応で本人がとても信頼しています。

・指導員の方は若々しく、快活な方なので母も元気を頂いていると思う。

指導員の合言葉「素晴らしい」はとても心に響く。介助する小生も励まされる。

・当方には、母以外に女性は居ないので、母は指導員さんを娘と対峙するかのよう好感を持っている様子。

・とても親切でていねい、言葉遣いが常にポジティブで褒め上手、やる気を出させる。

・担当者の対応には満足している。当方の我がままの言動にもよく耳を傾けてくれている。

・車椅子生活となりなかなか足を使って立つ、掴まって歩く、補助を受ければ歩ける様になりたいと思います。ダメかもしれませんがダブル等に手をついて何とか歩けるので今も満足しておりますが唯一の夢（希望）です。

⇒目標に少しでも近づく事が出来るように取り組ませて頂きます。3ヶ月に一度ご希望等をリハビリ計画書作成に伴いお聞きしますが、それ以外の時間でもお気軽に担当のスタッフまでご相談くださいませ。

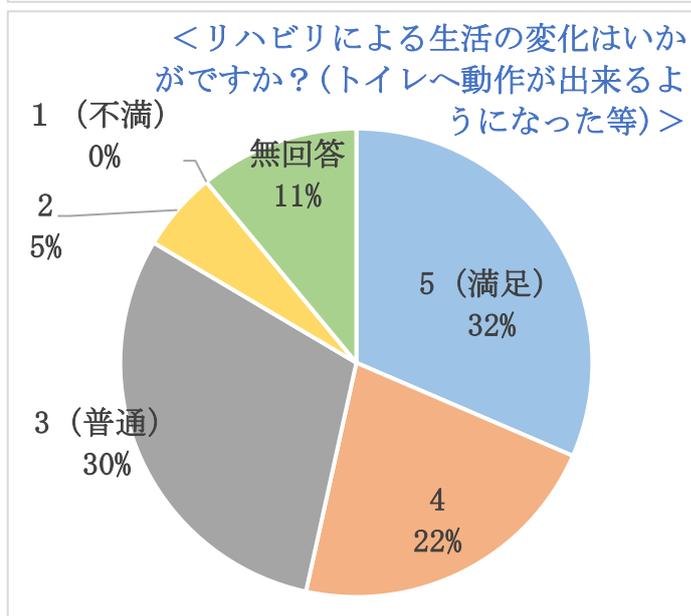
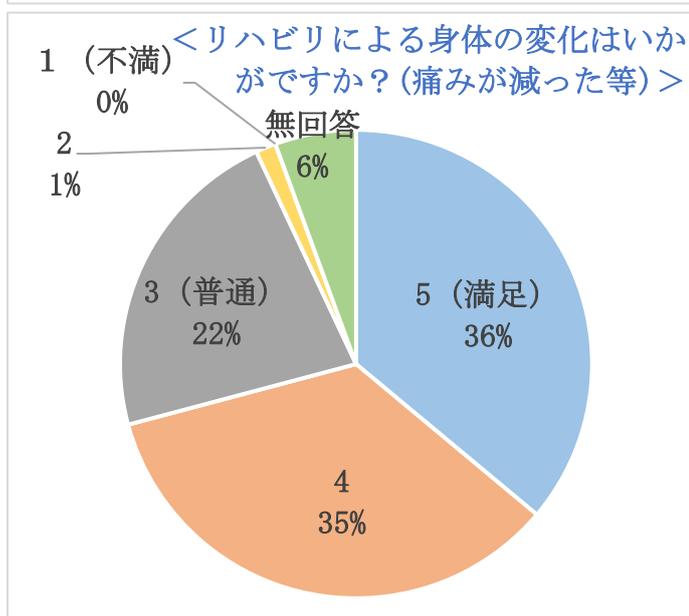
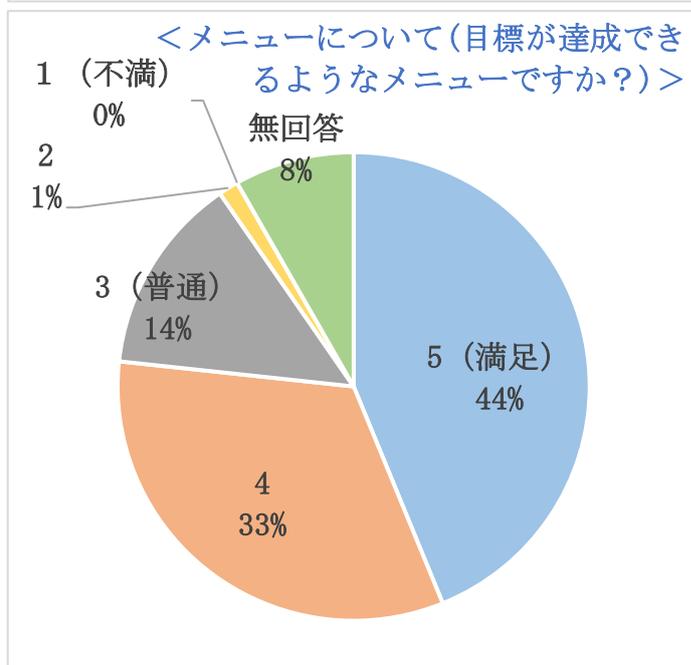
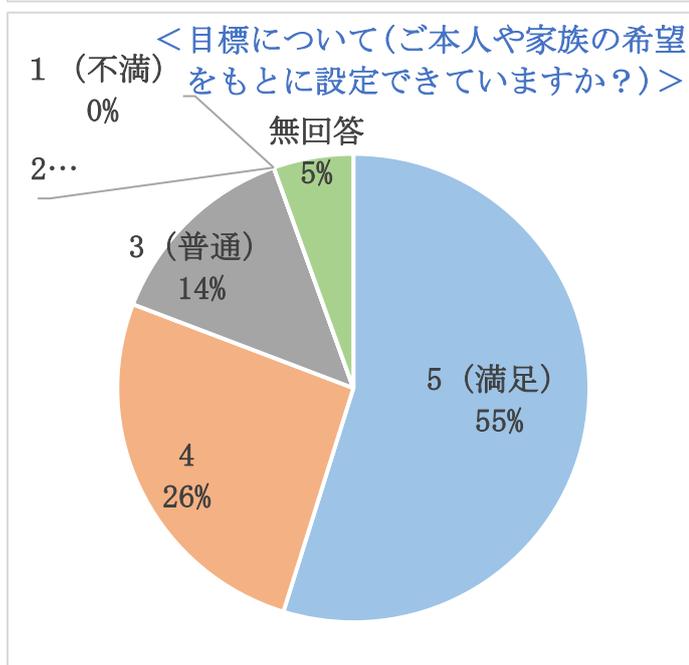
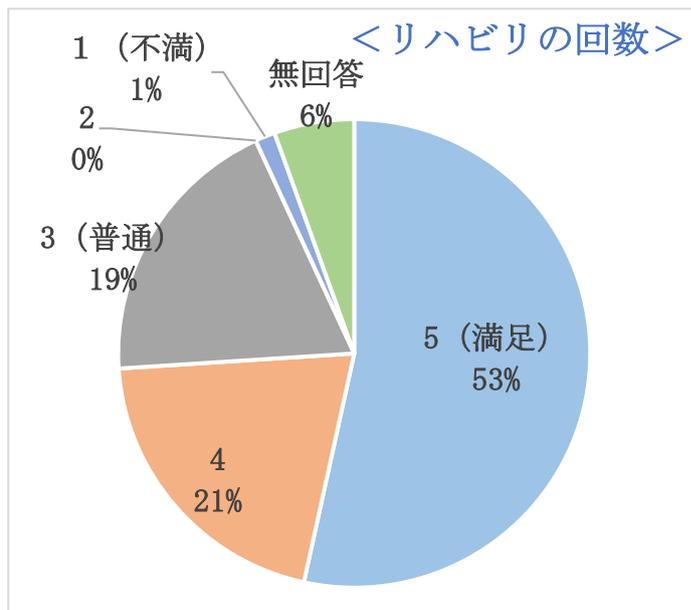
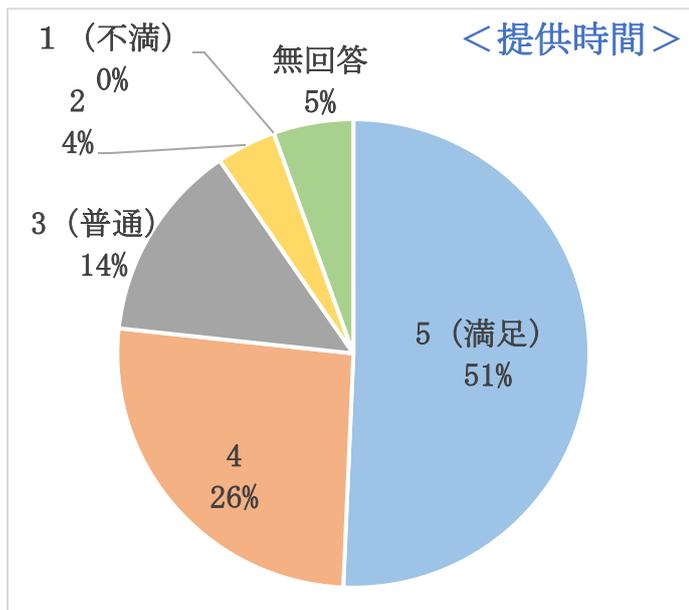
・当方からの相談事項に対しては、事実に基づいたケース・スタディーを提供頂きたい。

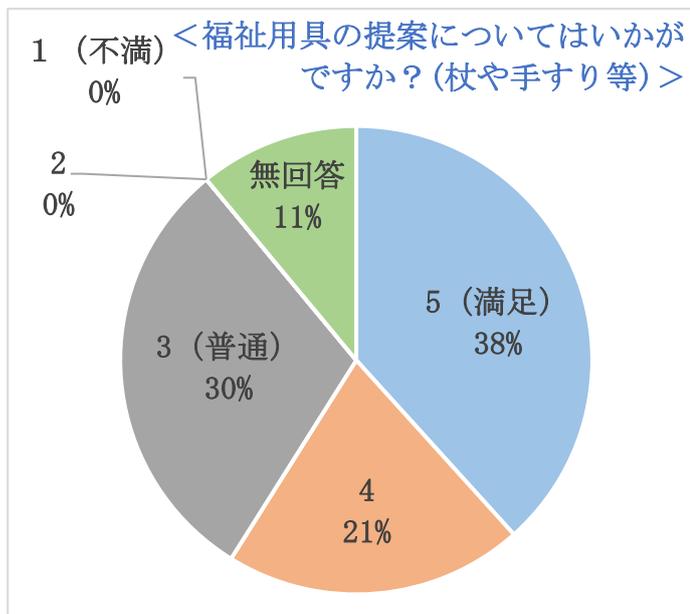
⇒ご利用者様、ご家族様より頂きましたご相談事項は当事業所内で共有し議論したうえで、出来るだけ具体的な内容でお伝えできたらと考えております。何かございましたらお気軽に担当のスタッフや当事業所までご連絡くださいませ。

・雨の日のプログラムが不十分で物足りない印象である。

⇒頂いた意見を共有し、雨の日でも満足いただけるようなリハビリを提供できるように、リハビリ内容の見直しを検討してまいります。

問3. リハビリの内容について





#### <自由記載欄のコメント>

※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。

・できれば2回にしたいです。

⇒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。

・先生の熱心なご指導により努力しておりますが病状により改善が遅いようですが満足しております。

・私自身の身体の状態が原因でリラクゼーションを1番にやって頂いておりますがやはりリハビリも半分くらい入れてもらえるといいですが現状ではなかなか無理の様です。

⇒リハビリ内容の見直しも可能です。スタッフやケアマネジャー様、もしくは当事業所までご連絡下さいませ。

・病名が進行性なので多くを期待してはいけないが、それでも少しでも良い状態が保てるよう努力して頂いていることに感謝しています。

・訪問リハビリの実施日後、体調はすこぶる良好でたすかっております。

・本人の現在の体力に合致して丁度良い。

・適切だと思う。

・本人が現在の自分の体力を認知することが出来、少しずつ手応えを感じている。変化の少ない生活の中で気分転換にもなっている。

・希望した器具は用意して頂いている。(手すり① 掴まり棒①)

・身体の変化を感じています。経験してみたい認識が変わっています。積極的に取り組みたいと思います。

・提案して頂いた歩行器を活用したリハビリが有効だと思います。

・リハビリの目的は、体力の向上である。この目的に対する成果は客観的に可視化出来る。

・目的に対する目標設定は具体的である。ア歩行距離を延ばす事 イ屋外へ出ることを習慣化すること。2つの目標はきちんと体现されている。

・腰痛がひどいので特に変わりはありませんが、色々お話し(食事の件他)に対応して下さっているので感謝しております。

・利用させて頂いた時期に入退院を繰り返したためADLも下がってしまい利用も数回しかしていない。利用時の

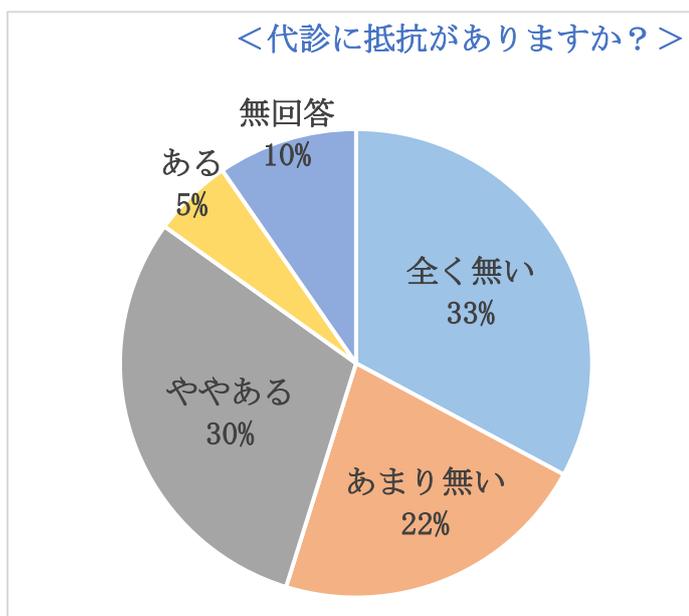
声掛けで本人はとても喜び、やる気を出している。

・買物には行けないが、生協で毎週届けて下さるのでおいしいものは食べられなくても不便はない。

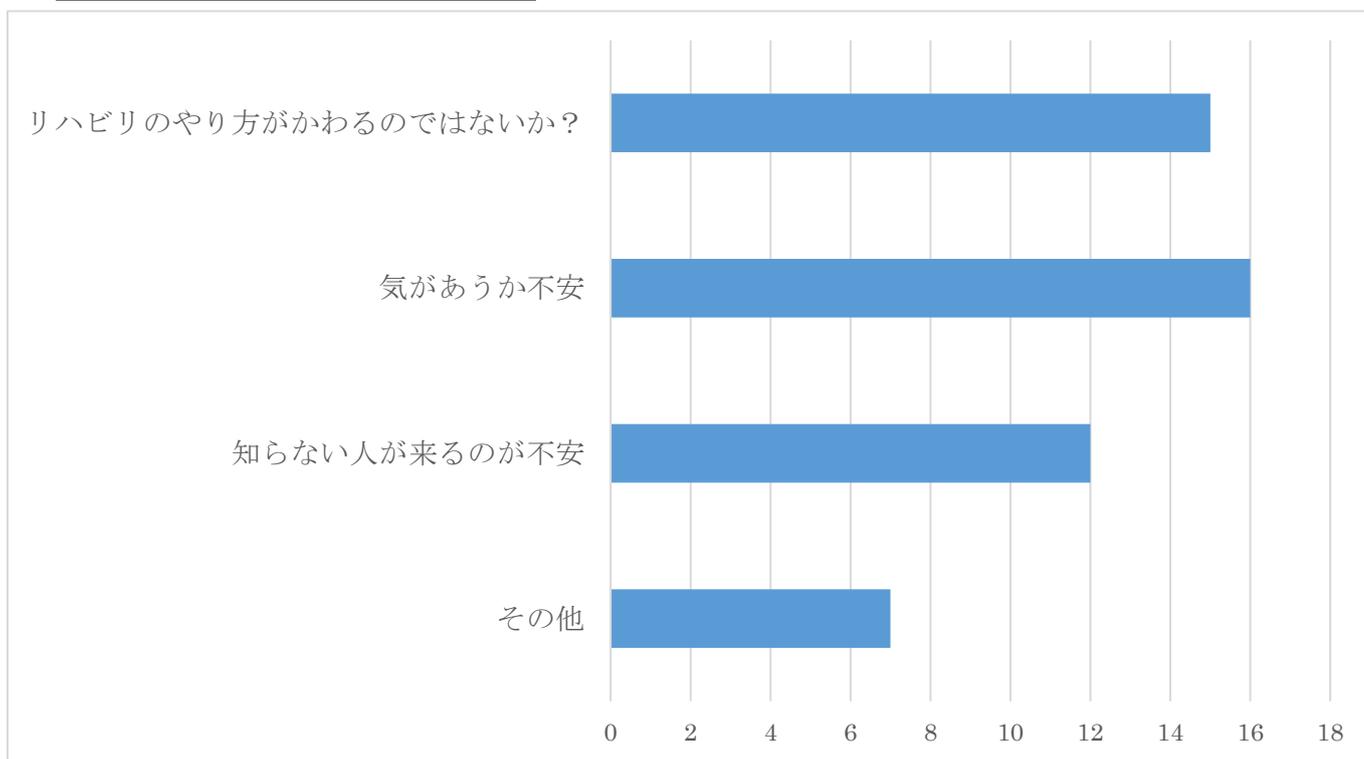
・体力だけでなく、精神的エネルギーも充満出来ればよいのだが……。

⇒怪我や病気により不安な事やお困りの事がございましたらお気軽に担当スタッフやケアマネジャー様にご相談下さいませ。話すだけでも不安の解消に繋がる事がありますし、解消に向けたアドバイスや提案があるかもしれません。利用者様に限らず、ご家族様も介護等で困っている事がございましたらお気軽にご相談下さいませ。

#### 問4. 代診について



(1) 上記のグラフで「ある」「ややある」を選びの方にお聞きします。どのような点で抵抗感がありますか？  
当てはまるもの全てお選びください。

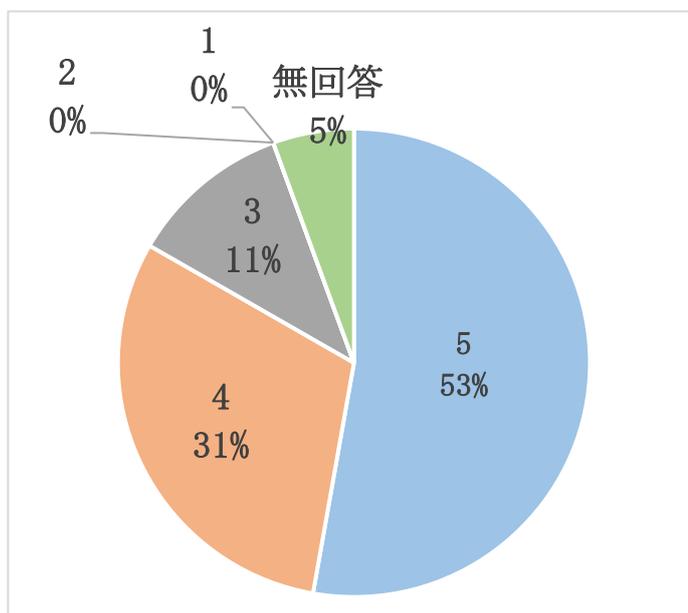


(2) 上記(1)で「その他」を選びの方にお聞きします。どのような点で抵抗感があるかご意見をお聞かせ下さい。

- ・私の身体の状態がよくわかっているのがいつもいらして下さる先生なので安心していられます。他の先生だとメモして渡しているのは知っていますが常にいらして下さる先生の方が良いです。
- ・上尾中央でリハビリ毎日 1日 2回見ていたけど 人が変わると何かがちがう。
- ・今お世話になっているスタッフに安心して頼っており、出来るだけ変わらないようお願いしたいのか？単発で変更されるのはやむをえない。(予定回数は実施したい)
- ・急に変わった人が来るといつものように対応しにくいと思う。
- ・どんな人が来るのか不安。
- ・女性が良い。
- ・今まで他のスタッフの交代はない。

⇒ご回答ありがとうございました。今後の代診の体制を見直していく貴重な意見として参考にさせていただきます。

### 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。

- ・私の身体の状態に合わせてリハビリして下さっている所が満足です。良い時と痛みが強い時と元気な時に合わせてリハビリをして下さっています。
  - ・先生の指導がわかりやすく楽しく前向きな気持ちになります。
  - ・毎回決まった時間に訪問してもらえるのは本人だけでなく家族にとっても助かります。痛みの緩和、メンタル的回復(家族だけだと日頃の感謝のすれ違いなどが生じるので)、未来への希望を与えてくれます。心身両面で満足しております。長期間、慣れてきますと当たり前のようなりハビリを忘れがちですのでそれを毎回少しずつでも取り入れてもらえるといいです。
  - ・日常生活の中で介護に困ったことが生じた点を適切な対応をして下さった時が一番満足を感じます。
  - ・今来てくれる人は一生懸命やってくれる。リハビリの知識 すばらしい
- いつもありがとう

・アドバイスの的確で、ねこ背の歩き方が即改善され、しっかりと歩ける様になりました。日常実施できる、リハビリの体操も教えて頂き毎日行う事で体調が良好になりました。家庭風呂の入浴の入出についてのアドバイスにより、楽に入浴することができています。

御事業所のスタッフの力量が一番満足です。乱筆乱文すみません。

- ・相談に対応してくれる。
- ・自分の歩き方に安全に歩いていない所があるので自分のまよいを教えてもらおうとすぐに答えが返って来て具体的に指導してもらえる所。
- ・その時々体調、不安、疑問等に適切に対応して頂けている。
- ・話をいやがらずに聞きながらリハビリをしてくれるところ。
- ・質問に適格に答えて下さる。時間に正確。
- ・丁寧に接してくれる。
- ・話をよく聞いてくれる。
- ・リハビリのメニューを要望通りに行ってもらえるので一番満足です。
- ・時や状況に合わせて対応して下さり安心してお任せできる。
- ・熱心にやっけて頂いている。
- ・優しいお人柄です。
- ・強制力を持ったマン・ツウ・マン指導が受けられる点が、デイサービスなどでは体現出来ない満足感。
- ・運動器具がないので、雨や高温の日はリハビリ内容が低下する印象。

⇒頂いた意見を共有し、雨の日でも少しでも満足いただけるようなリハビリを提供できるように、リハビリ内容の見直しを行っていただけたいと思います。ボールやゴムなどの運動器具はありますが、大きな器具は持っていく事が難しいです。当事業所の通所リハビリでは足やお腹周りを鍛えるマシン等もごございます。運動の負荷を上げて行いたいなどが是非検討もしてみてください。

- ・リハビリは規則正しい日程で敢行されるので、運動することが習慣化されていく。
- ・家族以外のヒトと触れ合える機会が提供されるので、良い刺激となっている。
- ・(結論) 定期的にマン・ツウ・マン指導が受けられて、生活リズムが改善され体力が向上することが可視化できることが満足感となっている。
- ・家族の話(好みとか、食事の事、子供さんのことなど)日常のことや、気軽に話したり、聞いたりして下さるのでお話しするのが楽しく思います。
- ・足については目標である走れるようになる事ができるようになってきているので、ここが一番満足です。
- ・担当者が良くやってくれる。
- ・Th が訪問リハビリの時、気持ちが落ちこんでいる時など毎回明るく接して下さり気持ちが安らかになりますので感謝しています。ありがとうございます。
- ・利用者本人と意思疎通が来ています。他スタッフの方もよくやって下さっています。
- ・いつも笑顔で接して下さりありがとうございます。お陰様で一人で暮らしている今があります。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・リハビリを受けている当人だけでなく、その家族にもしっかりと目を向けて頂ける事、気遣って頂ける事に感謝しております。また、施術内容や途中気付いたことなどを、その都度、説明、報告して頂ける事に安心と信頼を覚えます。
- ・時間通り来てくれる。
- ・自分なりにストレッチをした結果、バランスがくずれた様に思っけてもリハビリを受ける事で安心して身体を動かす事が出来ます。体力をつけるのに必要なアドバイスを頂けるので助かっています。
- ・前にも記入しましたが、声掛けがすばらしくやる気や自信を持たせてくれる。二人(夫婦)だけで居ると煮詰まってしまうが、来て下さることにより空気が変わりお互いの息抜きになる。
- ・担当者の対応には満足しています。

- ・利用者の体調を見ながら合わせて下さる。
- ・とても明るく大きな声で本人を励ましながら（褒めながら）リハビリをやってくださるので、毎週とても楽しそうにリハビリ出来ています。

・スケジュールの変更が多い！！

⇒大変申し訳ございません。現在、当事業所のスタッフが子育てをしている世代が多く、本人・家族の急な体調不良等でお休みをさせて頂いたり急なスケジュール変更がありご迷惑をおかけしました。現在の体制上、今後も別のスタッフによる代診や別日への変更など今後も相談をさせていただく事があるかもしれませんが今後少しでも改善が図れるよう努めてまいりたいと考えております。

- ・その日の体調をききリハビリを始めて下さいます。
- ・利用者に対して優しく丁寧な対応して下さること、とても信頼が出来る担当の方で良かったと思っております。

## 問7. 要望やご意見について。

・年に数回、訪問リハビリの先生を変えて訪問するのもいいのではないのでしょうか。それぞれの先生の工夫、提案なども利用者にとって刺激になり、励みになる気もします。マンネリ化を防ぐためにも勿論、利用者、訪問リハビリの先生の考えもありますから検討してみてください（ますます、訪問リハビリが効果と充実していただきたいので）。本当にお世話になっており感謝しております。

⇒当事業所では通所、入所、訪問リハビリとチームが分れており個人・チームのスキルアップを目的にメンバーの入れ替えを定期的に行っております。今後、担当の変更等もあるかと存じますがご協力をお願い致します。また、近年の代診の強化等も行なっております。担当スタッフがお休みの際などに代わりのスタッフがお伺いする事もできますので担当スタッフと適宜ご相談くださいませ。担当スタッフとは違った視点でのアドバイス等もご提供させていただけるかと存じます。

- ・職員の負担軽減のため、朝自宅～現場直行はどうでしょうか

例 月曜日 ミーティングのため会社による

火曜日～自宅～現場直行 夕方 会社

人材確保にもなると思う。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。今後、検討させていただきます。

- ・現在のところありません。
- ・まだ始まったばかりなのでこれから考えて行きたい。自分の自立心のなさがく然とします。もっと具体的な目標を持ち、それに近づける様にしたい。

⇒担当のCM様やリハビリスタッフとゆっくりと考えていただけたらと思います。気付いた点や悩んでいる事などあればお気軽にご相談くださいませ。

- ・なるべく長く現状を維持したいと思います。今後とも宜しくお願い致します。
- ・日数や日にちなど良く考えて選択したいと思っています。
- ・今後共よろしく申し上げます。
- ・もしお世話になっていなければ今頃は動けないで「寝たきり」になっていたかもしれなかったのかもと思ったらおかげさまでまた歩ける様になるという希望を持って先を楽しみにしています。

- ・往診の回数を減らして頂きたいです。

⇒3ヶ月に一度の施設医師の往診ですが、厚生労働省より定められている規定により、介護保険下での訪問リハビリをご利用いただく為には必須となります。ご理解、ご協力よろしくお願い致します。

- ・今後も現在の担当者のままで変わらずに利用したい。変更があるようならば、利用継続も考える。なるべく指

導員の方は継続を願います。

⇒担当スタッフをご信頼いただきまして誠にありがとうございます。当事業所のリハビリ科ですが通所、入所、訪問リハビリのチームで分かれております。個人・チームのスキルアップを目的とし、メンバーの入れ替えを定期的に行っております。皆様に満足して頂けるリハビリを提供できるように日々精進して行って参ります。

・外出できない時のプログラムの再考を願います。

⇒頂いた意見を共有し、猛暑や雨などの悪天候でも少しでも満足いただけるようリハビリを提供できるように、リハビリ内容の見直しを検討してまいります。

・認知度チェックの時は家族も立ち合うように声をかけて下さい。

⇒チェック時の同席は可能です。同席の希望がある際は担当スタッフまで直接お声掛け頂ければと存じます。ご家族様がヒントを出してしまったりすると正確な数値となくなってしまう可能性もございますので見守り頂けるとありがたいです。

・“良き模範”となるケース・スタディーの提供をお願いします。

⇒定期的に関リハビリ科全体や訪問リハビリチーム内でケーススタディを行い、リハビリ内容の見直し等を行わせて頂いております。今後も利用者様に満足いただけるリハビリが提供できるように継続して取り組ませて頂きます。

・もっと長時間居て下さると嬉しいです。

・普段の会話で今日のリハビリは〇〇〇〇だったんだよーと言う言葉が出てこない。楽しくないのか不安になります。

⇒頂きましたご意見を参考に利用者様とのコミュニケーション等を見直していきたいと考えております。ただリハビリは苦手なことを練習したり、普段よりも疲れたりなど、単に楽しかったなどの意見が得られないこともあるかもしれません。ご家族様からもリハビリについての感想をお尋ねになられてもよいかと存じます。また、機会がございましたら是非見学等もしてみてください。

・支援計画書の目標に対する成果、結果が十分指示されていない。成果を上げるにはどうしたら良いか提案が少ないと思う。

⇒成果、結果につきましては、出来る限りわかりやすくご説明させていただきます。目標達成に向けたプランや到達度、目標達成に向けてリハビリ以外の時間で協力頂きたい事などお伝えしていけるように取り組ませて頂きたいと存じます。

・首のマッサージをしていただき、好きな読書も1時間位出来るようになり本当に有難く思っています。

・全てにおいて満足です。

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。