

トータルリハセンター顧客満足度調査 ご意見概要

※意見を抜粋して記載しています

1. トータルリハセンターのご利用について

◆トータルリハセンター利用目的について

- ・身体機能維持、向上のため
- ・口腔機能維持、向上のため
- ・外出の機会確保のため
- ・生活に変化を持たせたいため
- ・自分で行っているリハビリが正しいか確かめたい

◆ご利用後の効果・意見について

(身体機能面について)

- ・歩く時間や距離が増えた
- ・歩くのが楽になった
- ・体力、筋力がついた
- ・体の調子が良くなった
- ・体の動きや関節の動きが良くなった
- ・体（足や腰）の痛みが軽減した
- ・体のふらつきが軽減した
- ・階段の昇降が楽になった

(口腔機能面について)

- ・口腔機能が改善した
- ・口腔の知識が増えた
- ・口腔に気を付けるようになった
- ・むせることが減った
- ・歯磨きが上手になった
- ・飲み込みがしやすくなった
- ・歯医者さんで褒められるようになった

(生活について)

- ・外出する機会や外出する場所が増えた
- ・外出に自信がついた
- ・散歩の時間や距離が増えた
- ・生活リズムが整った
- ・買い物に行くことが増えた
- ・バスに乗れるようになった
- ・出かける楽しみが増えた
- ・杖を持たずに散歩に行けるようになった

(心理的効果・交流について)

- ・職員や利用者同士の交流が楽しい
- ・友達ができた
- ・気持ちが明るくなった
- ・毎週通うのを楽しみにしている
- ・気分転換ができる

(ご要望・その他意見)

- ・専門スタッフのアドバイスがありがたい
- ・職員が良くしてくれて感謝している
- ・個別指導で自分の弱点に応じたメニューを考えてくれる
- ・人の移り変わりが早く、相談スタッフがわかりづらい
- ・せっかく体力がついてきたのにコロナのため外出ができず元に戻ってしまった

2. スタッフについて

◆送迎サービスについて

- ・優しい運転で安心して乗っていただける
- ・女性スタッフの送迎および乗降時の安全への配慮が素晴らしい
- ・送迎のドライバーによって車内の会話が全くない時がある
- ・送迎の際、歩道からでなく車道から乗降していることがたまにあるので改善希望
- ・利用者が増えたことにより送迎乗車時間が長くなり車酔いするのでつらい
- ・送迎時間が遅れた時の対応が良くないと思うのでその際の挨拶や理由の説明があるとよい

◆接遇面について

- ・満足。何も言う事なし
- ・言われて悪い気はしないが職員からの「ありがとう」が多すぎると思う。感謝はこちらがしたいので。
- ・細かいところまで気が付いてくれてとてもよい
- ・職員の態度に感謝
- ・気配りがとてもよい
- ・センターの雰囲気も明るく、和気あいあいとしている
- ・職員同士の仲の良い雰囲気がとてもよい

◆センターの設備について

- ・トイレが広すぎてもったいない
- ・トイレの場所、位置を変えてもらいたい
- ・トイレの照明を自動にしてほしい
- ・トイレは囲いをするなどして気持ちよく利用できるとよい

- ・トイレはウォシュレットにして欲しい
- ・トイレに鏡をつけて欲しい
- ・トイレが男女別々だと申し分ない
- ・洗面台の増設を希望
- ・上半身を鍛えるマシン希望
- ・手足を同時に動かせるマシンがあると良い
- ・マシンの定期メンテナンスを希望

◆プログラム内容について

- ・プログラム内容に不満はないので自分をもっと成長したい
- ・内容的に自分に合っているのでこれからも続けていきたい
- ・新しい運動等があればプログラムに盛り込んでもらいたい
- ・レッドコードに出会えてよかった
- ・プログラム内容で時間が足りない時がある
- ・内容的にきついメニューもあるので体がついていかない時がある
- ・皆で唄うプログラムがあっても良いのではないか。
- ・理学療法士等の専門家からアドバイスをもらいたい
- ・マシンの設定にもう少し配慮がほしい
- ・マシンの負荷を上げていくタイミングで指導がほしい
- ・もう少しマシンの種類を増やしてほしい
- ・レッドコードエクササイズの際、職員により違いがあるのが残念