

# 2022年度トータルリハセンター顧客満足度調査 ご意見概要

※意見を要約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**

- ・体重を減らす
- ・血糖値を下げる
- ・社会的孤立感の解消
- ・半身マヒのためのリハビリ
- ・家族の工作中的介護支援
- ・医師、ケアマネジャーから勧められたため
- ・生活維持のため

### **◆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
- ・筋力や体力がついた
- ・ふらつきや転倒が減った
- ・体調が良くなった
- ・体の痛みが少なくなった
- ・手足の動きが良くなった
- ・柔軟性が出てきた
- ・関節の動きが良くなった
- ・以前より疲れることが少なくなった

(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
- ・口腔の清潔さを歯科医に褒められた
- ・むせることが減った
- ・滑舌が良くなった
- ・食事が美味しくいただけるようになった
- ・家でも口腔体操をするようになった
- ・歯磨きが上手になった
- ・口腔チェックで安心感が増した
- ・唾液が出やすくなった
- ・痰がからむことがなくなった

### (生活について)

- ・外出する機会や外出する場所が増えた
- ・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
- ・階段の上り下りが楽になった
- ・おしゃれ（化粧・身だしなみ）に気を付けるようになった
- ・歩くことへの不安が軽減した
- ・家事がしやすくなった
- ・姿勢に気を付けるようになった
- ・10年以上ぶりに一人で電車に乗ることが出来た

### (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
- ・友人ができた
- ・気持ちが明るくなった
- ・毎週通うのを楽しみにしている
- ・自信がついた
- ・日頃の悩みやちょっとした相談が出来てうれしい。
- ・センターに通う日を楽しみにしている
- ・帰宅後は気分が爽快になる

### (ご要望・その他意見)

- ・特に変化がない
- ・まだ効果を感じない
- ・専門家に適切なアドバイスをしてもらえる
- ・専門家のアドバイスがもっと欲しい
- ・本人の希望よりも少し劣る
- ・室内の換気等コロナ対策の徹底を希望。
- ・せっかく新しい OT、PT の職員が来ても 1～2 か月で配置転換では信頼関係が出来る前に居なくなってしまうのでは何の意味があるのかわからない

## **2. スタッフについて**

### **◆送迎サービスについて**

- ・全般において満足している
- ・送迎の車内がうるさい
- ・雨天の際の送迎待ちが寒くてつらい
- ・門から送迎車までに段差がある道路でも十分注意してくれている
- ・送迎ドライバーの方の明るい挨拶や優しい態度で安心している
- ・送迎で雪の際にノーマルタイヤは怖い

- ・送迎時間が正確
- ・車が定刻に迎えに来宅、運転者は信号、ルールを守り安心
- ・送迎時の順番など季節によって道順が変わったらうれしい
- ・介護タクシーの送迎で狭いのがきつい
- ・歩いて2、3分なので送迎は使わないのにそれでも同じ料金は不満
- ・送迎時間をもう少し短くしてほしい

#### ◆接遇面について

- ・皆様（職員）明るい接遇に感謝している
- ・雰囲気が良い
- ・スタッフの皆様の明るさ、元気さ、にいつも励まされる
- ・年長者の方々なので言葉使いには人格を尊重して対応してほしい
- ・耳障りな言葉使いをする職員の方がいる
- ・血圧計を待っているのに職員同士のおしゃべりで気づかない
- ・スタッフの方が新規の場合は挨拶するが、退職の場合いつの間にかいなくなる。こちらもお世話になった言葉を伝えたい。その日の始めまたは最後に一言あっても良いのでは
- ・スタッフの言葉づかいについて、「～ですよね！！」等言われる

#### ◆センターの設備について

- ・トイレの扉と席の距離がせまく入りづらい
- ・2座では不足、もう1座欲しい
- ・トイレに手すりを設置して欲しい
- ・マシン、ひもなどが古い物が多いので、交換のタイミングを考えて欲しい
- ・時々便器の下に小便がこぼれているのが気になる
- ・利用者数に対して部屋が狭い感じがして窮屈な思いをしている

#### ◆プログラム内容について

- ・年齢と共に健康状態も違うので医師による講話や相談の時間があると良い
- ・ラジオ体操をやりたい
- ・職員と利用者の懇談会を希望
- ・管理者からの朝礼、昼礼時のマシンの使い方やプログラム内容の話を希望
- ・マシン負荷設定について職員の間違いがあつたので怪我に気を付けてもらいたい
- ・栄養改善の情報が欲しい
- ・たまにはレクリエーションを行って欲しい
- ・少しでも歩きたいので毎日自宅でも出来るトレーニングを教えて欲しい
- ・歌を唄うなど、声を出す事の出来る時間が欲しい
- ・休憩時間をぼーっと過ごしがちなのでBGMに童謡や歌謡曲、クラシック等を流して欲しい
- ・プログラム内容について全体的に下半身の運動が多いため上半身の運動を増やしてもらいたい