

2023年度トータルリハセンター顧客満足度調査 ご意見概要

※意見要約のうえ抜粋し記載しています

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

- ・身体機能維持および向上
- ・口腔機能維持および向上
- ・生活リズムを整えるため
- ・家族やケアマネジャーからの勧め
- ・心の健康のため
- ・他施設と別の視点でリハビリをするため
- ・家族の負担を減らすため
- ・前向きな気持ちの持続のため
- ・他者との交流の機会を持ちたいため

◆ご利用後の効果・意見について

(身体機能面について)

- ・筋力、筋肉がついた
- ・歩ける距離が増えた
- ・体調が良くなった
- ・健康に過ごせている
- ・膝や身体の痛みが少なくなった
- ・身体のコリが解消した
- ・以前より転倒することが減った
- ・車椅子や杖が無くても歩けるようになった
- ・身体のこわばりやこむら返りが減った

(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
- ・口腔に気をつけるようになった
- ・口腔の指導やアドバイスが役に立つ
- ・歯磨きを丁寧にする習慣がついた
- ・家でも口腔体操をするようになった
- ・口腔のチェックやケアをしてくれるのが良い
- ・口腔や歯の大切さがわかった
- ・食事が美味しく食べられるようになった
- ・食事が一人で出来るようになった
- ・むせる事が減った

(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
- ・家事が出来るようになった
- ・運動することでよく眠れるようになった
- ・一人で外出出来るようになった
- ・バスや電車に乗ることが出来た
- ・つま先立ちが出来るようになった
- ・一人で入浴出来るようになった

(心理的効果・交流について)

- ・センターに来ることが楽しい
- ・職員や利用者同士の交流や会話が楽しい
- ・元気になった
- ・明るくなった
- ・自信が付いた
- ・意欲的になった
- ・友人が出来た
- ・具体的な数字を知れるので体力維持を心掛けるようになった
- ・ストレスが減った
- ・職員が褒めてくれて嬉しい
- ・専門家のアドバイスをもらえるので安心出来る
- ・身体を動かすのが楽しくなった

(ご要望・その他意見)

- ・特に変化がない
- ・身体や歯の心配事を職員に相談出来る
- ・紐を使った運動で身体のバランスの悪さがわかった
- ・体調の変化をすぐに相談出来る
- ・規則が変わったりした時には利用者全員がわかるようにして欲しい
- ・不満ではないが理学療法士がいると良いと思う事もある
- ・もう少し負荷をかけた運動がしたい
- ・通い始めより身体が衰えた

2. スタッフについて

◆送迎サービスについて

- ・安心して乗っていただける
- ・毎回の送迎に大変感謝している
- ・おしゃべりが多い人がいて乗った後にドアが開いてしまったことがあった
- ・介護タクシーの送迎の場合、清潔感を感じない
- ・送迎車内の清掃に配慮してもらいたい
- ・送迎で降りる時、自分でドアを開ける人がいる
- ・送迎の際に踏み台があると楽なように思う
- ・交通事情もあると思うが予定時刻よりも遅い時がある
- ・車の時間を厳守して欲しい
- ・送迎の時にはいつも明るく丁寧に接してくれる

◆接遇面について

- ・いつもスタッフが明るく気持ちが楽になる
- ・皆さんが丁寧に接してくれる
- ・誰に対しても笑顔で接してくれる
- ・スタッフとの雑談が楽しい
- ・気配りが行き届いている
- ・スタッフから利用者に対してもっと声をかけて欲しい
- ・スタッフがいつもはつらつとしている
- ・タメ口で幼児扱いの職員がいて悲しい

◆センターの設備について

- ・今後年齢を重ねた時に体力を維持する設備があるかどうか不安
- ・マシン利用中、直射日光が当たることがあり大変暑く、ロールカーテン等で日よけをして欲しい
- ・マシンが古すぎる
- ・窓際と部屋の中心部の温度差に注意して欲しい
- ・利用者にとってのDX化が遅れている（体温を測る時に脇で測る、マシンを使う際に杖置きが無いなど）
- ・もう少し広いスペースだと良い
- ・トイレについて床が汚れている時があるので座って用を足すように指導して欲しい
- ・トイレの床が汚れていた時にはスタッフへ連絡するようにして欲しい
- ・トイレに手すりをつけて欲しい
- ・靴べらを置いて欲しい
- ・フローリングが汚い
- ・エアコンのフィルター掃除を定期的実施して欲しい
- ・センター入口の道路が穴だらけで危ないので早急に改善を希望
- ・照明のLED化を希望
- ・部屋内も清潔で気分が良い

◆プログラム内容について

- ・家ではなかなか出来ない事をしているので体力、筋力低下しないでいられる
- ・記憶力低下予防のための脳トレを導入（復活）して欲しい
- ・プログラムの最後に皆で唄える童謡を取り入れて欲しい
- ・最初口腔ケアの内容に不安があったが現在は「なるほど」と納得出来るようになった
- ・普段気が付かない口腔ケアのやり方を教えてもらえてありがたい
- ・休憩時間をもっと長くして欲しい
- ・時々休憩時間内に皆で楽しむことがしたい
- ・マシン強度の設定変更についての話がしたい
- ・新しいアイデアを出来るだけ取り入れて欲しい
- ・自宅で出来る身体機能向上訓練を教えて欲しい
- ・紐の運動の時は紐の運動に集中したい、おしゃべりは紐の時間内でなくとも良いのではないか
- ・スリング、マシン内容が少し物足りない
- ・マシンの時間を一部長くして欲しい
- ・下半身は鍛えられているが上半身の訓練もお願いしたい
- ・各プログラムが毎回同じ内容なので3～4ヵ月毎に内容の入替検討して欲しい
- ・グッドヘルスも楽しみにしている