

# クローバーヴィラ 通所リハビリテーション

平素はクローバーヴィラ通所リハビリをご利用いただきまして、有難うございます。  
10月にご協力いただきましたアンケートの結果を集計いたしましたので、ご報告させていただきます。  
皆様から頂戴しましたご意見に関しましては、返答させていただいております。  
今後ともご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。

老健リハビリセンタークローバーヴィラ CS委員会

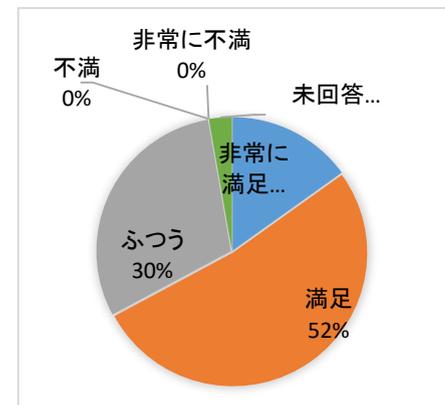
## 令和6年度 アンケート集計結果

### 1. ご利用のサービス

記入者	年齢	性別	配布枚数	220
ご本人 42%	40歳未満 1%	男性 36%	回収枚数	146
ご家族 45%	40～59歳 8%	女性 53%	回収率	66.4%
無記入 12%	60～79歳 40%	無記入 10%		
	80歳以上 47%			
	無記入 4%			

### 2. 職員の服装、身だしなみ、言葉遣いについてお伺いします。

- ・とても親切。丁寧。（同様 2件）
- ・常にきびきびとしていて気持ちよく対応して下さいます。
- ・皆さん良い対応してもらってます。
- ・スタッフ皆さま、きちんとなさっていてうれしいです。
- ・親身で心が安らぎます。
- ・スタッフの一部の方が、良く声をかけてくれるので嬉しいです。
- ・丁寧だけでなく、ユーモアを交えた会話が楽しいです。
- ・全員がきちんと教育されていると思います。
- ・それぞれ個性があり、親しく応対していただいております。
- 皆様の親切に感謝しております。
- ・統一されていて良いと思います。
- ・日々、軽装で動いていられます。普通の姿として、安心させて頂いております。
- ・デイケア送迎時のスタッフやドライバーさんはいつも丁寧で爽やかな笑顔での対応で好感がもてます。
- ・へりくだり過ぎず、普通の言葉で会話できて、親しみを感じる。
- ・仕事によって違う服を着ているので、分かりやすい。
- ・どなたも明るくはつらつとされています。清潔感もあり非常に満足しております。
- ・清潔感があり、明るく気持ちのいい挨拶を下さっています。
- ・お互いに慣れてくれば多少のざっばらんさは親しみにもつながる。過度に格式ばらなくても良いと思う。
- ・老人のわがままを柔らかく受け止めている。
- ・仕事内容により服装を変えていて、分かりやすい。皆さん身ぎれいにしている。言葉遣いは丁度いい。



#### 【ご意見】

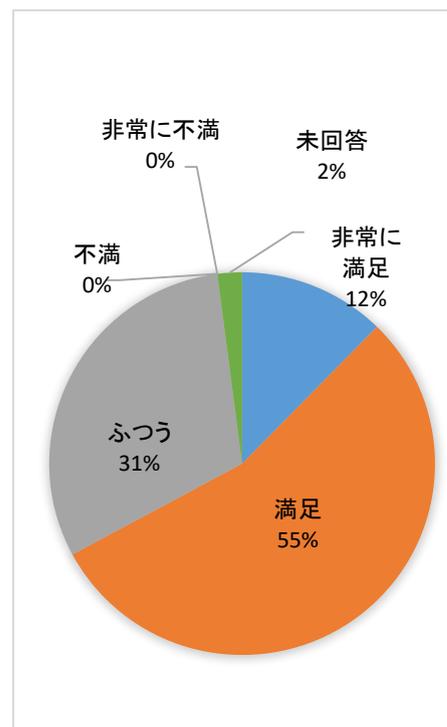
- ・言葉遣いが良い人が多いが、悪い人もおられる。2～3人。
- ・言葉遣いについては職員さんによって色々です。丁寧な人もいるしそうでない人もいます。
- ・態度について問われると、皆さん個人差があつて答えにくいです。心があれば何でも良いです。名前のカードが見にくいです。

#### 《回答》

- ・接遇、言葉遣いに関しては、施設でも取り組ん全体であります。引き続き職員へ指導して参ります。
- ・名前のカードは全職員付けて業務しております。掲示板にも職員写真付きで掲示しておりますので確認してみてください。
- ・気持ちのこもった対応を心がけていきます。

### 3. 電話・受付の対応についてお伺いします。

- ・丁寧な応答で、わかりやすい言葉を使用して頂いています。
- ・とても気持ちよく接してくれます。
- ・気軽に対応していただき有難うございます。
- ・特に問題なし（同様 2件）
- ・どの方もきちんと朝のあいさつをして感じが良いです。
- ・イベントの振り替え利用を申し込んだが、送迎バスの空きが最初は無かったところ、当日の欠員が出るかもしれないと、直前まで調整して下さって利用することができた。ありがたかったし、共に支えて下さっている気持ちがうれしかった。
- ・たまに、お願い事や、タクシー等ありますがこころよく受けていただき有難うございます。
- ・電話、受付について、とても丁寧で満足している。
- ・施設に行くのが楽しみになる気持ちです。
- ・とても丁寧で良い。（同様 2件）
- ・到着前の電話、とても助かります。
- ・電話は良く聞いてくれていると思います。
- ・担当者への取り次ぎもスムーズで気持ちが良かったです。
- ・きちんと対応して頂いています。
- ・はきはきとされた口調でとても良いと思う。
- ・お休みの連絡をした時も、とても感じが良かったです。
- ・とてもしっかりと事務的で良いです。
- ・情報共有がされていて助かる。
- ・何事も面倒がらず、対応してくれている。
- ・電話をしたことが無い。（同様 2件）



#### 【ご意見】

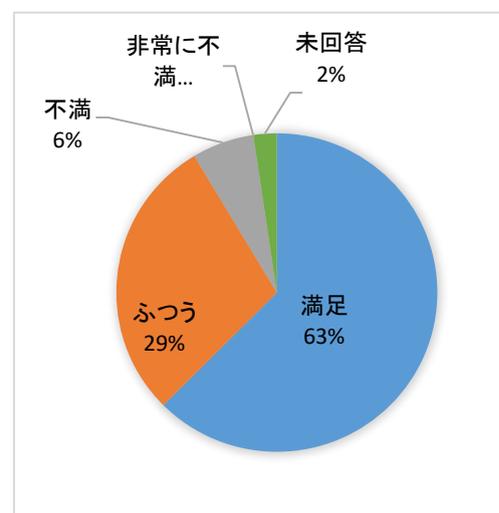
- ・時々丁寧すぎます。もっと簡素化してもいいと思います。
- ・送迎時にどれくらいで来れるかの事前連絡を頂くのですが、連絡自体の時間の差異がかなりあるので決まった時間に連絡が欲しいかな？と感じました。
- ・送迎の10分前TELを出来るだけ守って欲しい。5分前だとお待たせしてしまう時が
- ・時間がない為か出れない時が多い。

#### 《回答》

- ・道路状況・利用者の状況などもあるため、決まった時間での連絡が難しい時もございます。できる限り差異がすくなくなるように努力いたしますが、ご理解もいただけますと幸いです。
- ・10分前余裕をもって連絡をするように心がけていきます。

### 4. 介護サービス内容に満足されていますか？

- ・当方の要望によく対応してくれています。
- ・私ごとき高齢者にもやさしく丁寧に応じて頂きうれしいです。
- ・介護士さんにより対応が違う。
- ・指導員が良く教育されていると思います。
- ・利用者の送迎・入浴・リハビリ・食事・レク行事など良い。
- ・いつも感じ良く対応して頂いている。
- ・希望をお伝えして選択している為。
- ・いつも感じ良く対応して頂いている。
- ・細かいケアに安心しております。
- ・何気なく私達を見ていて下さる。
- ・特に不満はありません。
- ・色々な気遣いを感じる。
- ・個人別に対応してくれている。
- ・皆さんよくやってくれて有難いです。
- ・自宅にいたらとてもでききれないことを色々やって頂いておりありがたいです。本人も楽しく通所しており助かっております。
- ・人手が足りてないように思うが、その中でも患者に寄り添う努力をしているように思う。
- ・大きな湯舟につかれるお風呂がありがたいです。自宅では浅くしかつかれないので。
- ・本人があまりお話しませんので満足しているのかなと思います。
- ・生活の中で、不便に思ったこと、出来ずに困った事に対して、適切なアドバイスとリハビリを行ってくれることがよいです。
- ・少し人員不足感がありますが、その中で心配りや声掛け、挨拶もよくされています。
- ・看護師さんと共に数々の塗り薬を丁寧に頂き、感謝です。



## 【ご意見】

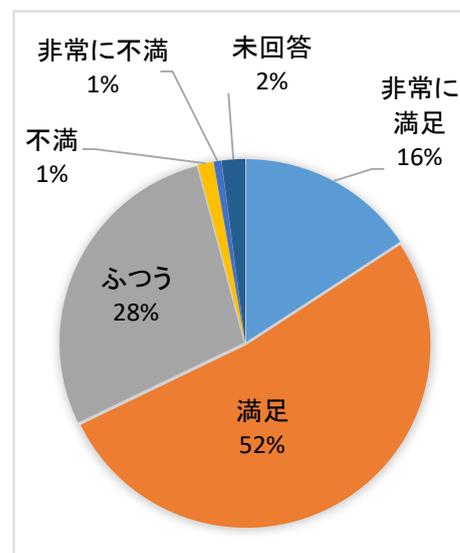
- ・横になりたい時になれないことがある。ベッドを増やして欲しい。
- ・利用者に対して職員の数少なく、ベルも無くなってしまったので、呼ぶときに声をかけるのに不便を感じるそうです。(なかなかつかまらなくて)
- ・スタッフの方々の頑張りは良く伝わってきますが、すぐの対応が出来なくて待たされるのが目につきます。社会的な人員不足が影響してくるのでしょうか。
- ・手を挙げて声を掛けなければならないのが負担。
- ・ホールや風呂で職員が誰もいない事がある。
- ・サーキット終了～昼食まで、午後サーキット終了～おやつまでの時間が中途半端。
- ・介護士さんにより対応が違う。
- ・私としては要望がかなえてもらえない所がある。
- ・車椅子の人達には良くしていますが、あと赤いひもの人達には良くしていますが、白いひもの人達には親切ではない。
- ・白紐では状態が悪くても介助されない。
- ・洗髪も良く洗って下さる方と、たまに、良く洗って頂けない方がいらっしゃいます。
- ・バイクを利用したい。いつもあいているがどうしてダメなのか。
- ・洗濯物が裏返しになっている時がある。家で洗う時に直していますが、統一されていないのでしょうか？入浴をしているはずなのに、垢が残っている事がある。
- ・入浴は本人がとても楽しみにしています。家族は排泄部分をきれいに洗って欲しいと望んでいます。
- ・入浴時間がもう2～3分欲しい。
- ・体を動かす内容を望んでいます
- ・本人には安易なので、ハードルを上げてもらえれば良いと思います。
- ・満足していません。前は満足にチェックしていましたが今は悪い気がして何か頼みたくても言えません。申し訳なくて。

## 《回答》

- ・フロアには3台のベッドしか設置できません。現状休養30分で皆さんがご利用できるように調整しております。ご理解のほどよろしくお願いします。
- ・空いた時間にできるものをご自宅からお持ちになっている方もいらっしゃいます。何かありましたらお持ちください。
- ・要望にお受け出来る事、出来ない事があります。1度ご相談下さい。
- ・紐の色にはそれぞれ意味合いがあります。赤紐の方は介助が必要な方になってきます。白紐の方は自立の方ですが何か要望があればご相談下さい。
- ・バイクのご利用は、担当セラピストが個別リハビリの際に評価をさせていただき、負荷量や環境等調整させていただいた後実施しています。ご希望がございましたら、担当セラピストまでご相談下さい。
- ・身体の洗い方、特に垢が溜まりやすい洗浄について再度職員に周知していきます。
- ・湯あたり等もあり安全に考慮してございますのでご要望にそえないこともございます。
- ・職員の配置に関しましてご不便をおかけしてしまい申し訳ありません。人員の補充と同時に業務内容の見直しも行っております。
- ・サービス内容に関しては、リハビリ会議や担当者会議等で個別に意見を伺えればと思います。すべての対応が可能ではありませんが、まずはご希望を聞かせていただきたく思います。

## 5. リハビリテーションについて満足されていますか？

- ・個別リハは満足だが、サーキットは普通だそうです。
- ・本人が十分満足しておりデイケアの日を楽しみにしています。
- ・何時も丁寧に接して頂いています。
- ・時間が30分と良い。
- ・改善の感触がある。大変有難い。
- ・あまりリハビリの効果が感じられないので、普通です。
- ・以前にリハビリを受けた時、大変満足でした。
- ・体力の限界の中で楽しく過ごせます。
- ・施術して頂いた後の質問にも即答を頂けます。
- ・非常によくして頂いております。
- ・指導員が分かりやすく一つ一つ指導してくれます。
- ・連絡帳で体操、役割リハビリ等お知らせ頂いておりますが、色々なメニューがあり本人の活性化に役立っております。
- ・担当の方がよくやってくれてると思います。
- ・痛む足をマッサージしてもらっているようです。ありがとうございます。



- ・利用者の体調に合わせて内容であり良いです。
- ・なにかと一日お世話になっていると思います。よろしくお願いします。
- ・個別リハにおいて、先生より大変個人的には寄り添って頂いたりリハビリをして頂いている。
- ・月曜日にDAYサービスを頂いています。みなさん楽しく一日を過ごされています。私も大変楽しいです。ゲームでパーフェクトがなくくやしいです。
- ・赤いひもの人達中心に思います。リハビリの内容は良いと思います。
- ・担当の人がやる気があって、本人の要望をきちんと聞いて下さり助かっています。
- ・こちらはとてもいいと思います。家で大きな声で歌ったり、パタカラの練習など出来ないのも、こちらでのサーキットなどどれもうれしく思っています。
- ・サーキットも良い。毎月工夫をしている。個別は、その時の状況を良く聞いて体調に合う整体術を施してくれる。
- ・出来る事が少なくなってきましたが、あわせたメニューで対応して頂けて有難いです。
- ・私は歩行器なので何回も坂の練習をして下さる。
- ・個別のリハは、その運動の必要性や効果をはっきり指摘されるのがうれしい。
- ・最初は軽めかなと思いましたが、サーキット以外にも体を動かすので結構疲れます。日常の一連の動作は良い。プライベートSTさんの時は、私の希望に沿ってくれて嬉しいです。
- ・高齢でもはやあまり積極的なリハビリは難しくなりましたが、その日の体調が許す範囲で無理なく体を動かす機会があるのは貴重である。

### 【ご意見】

- ・コロナ前はサービス利用の際、必ず個別リハビリがあったが、コロナ終了後は、週4日利用で1日しかリハビリが受けられない。療法士さん不足なら人材確保に全力をあげて欲しい。人材確保には給料上げることが一番かと思う。利益を少し削り、人件費に回して欲しいと思います。
- ・サーキット中に風呂に呼ばれ、サーキットが2～3回しかまわれない時がある。
- ・サーキットを増やして欲しい(種類)・健口は時間が短い。
- ・毎月内容を変えての工夫と感ずますが各々の時間の統一が必要かも、もう少しスムーズに回していけると思っています。
- ・サーキットの各コーナーの担当者が毎回終了後に終わった人、待ち合いの人の誘導(トイレやホールの座席まで)をしている。微笑ましくはあるが順番待ちの人が多数いる現状では改善策が望ましい。
- ・いきいきコーナーでは障害(身体的)がある方にアドバイスなどがあればと思う事があります。
- ・スクワットはもう少しゆっくり数えて欲しい。

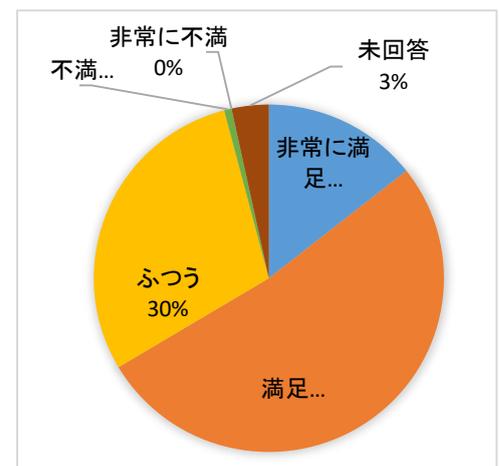
### 《回答》

#### \*サーキットリハについて

- ・待ち合いにて長い時間お待たせしてしまい申し訳ございません。サーキットの誘導は、ご利用人数が多い曜日には誘導のスタッフを配置していますが、多数のご利用者様を対応させて頂いているためお待たせしてしまうことも多いかと。少しでも円滑に進められるようサーキットプログラム作成時に各コーナーの時間が統一できるよう時間を測定しながら作成しています。また内容に関しましては、月に1度見直しを行い皆様にとってより良いものが提供できるよう努めて参ります。
- ・健口コーナーは、他のコーナーよりも終了時間は早いですが、1回に行う定員数を増やして行わせていただいています。サーキットを回る際、健口コーナーから積極的に回っていただければ幸いです。
- ・ご利用者様のご状態や過ごし方に合わせて入浴のお声掛けをする順番を工夫しております。他利用者様との兼ね合いもあり、サーキット中にお声掛けさせていただいていることもあります。ご希望に沿うことが難しい場合もございますので、ご理解頂ければ幸いです。
- ・歩行、いきいきコーナーのご意見・ご指摘に関しては、リハビリスタッフ間で共有させていただきました。またお気づきの点がございましたらお知らせください。

### 6. 職員は質問・相談に対しきちんと対応・説明ができていると感じますか？

- ・デイケア先で質問、相談をすることは無いそうですが、自宅訪問時は質問・相談にしっかりとっていただけています。
- ・スタッフのみなさん、やさしく対応して頂き、何の不備もありません。
- ・自分も清潔にせねばと思う雰囲気です。
- ・説明が上手です。わかりやすく話してくれます。(同様 1件)
- ・指導員が分かりやすく指導してくれます。(同様 1件)
- ・いつも気持ちよく対応していただき感謝しています。(同様 1件)
- ・質問、相談に対しきちんと答えて頂いている。(同様 4件)
- ・事情に合わせて相談、対応して頂き助かります。
- ・お聞きすれば丁寧にお答え下さる。



## 【ご意見】

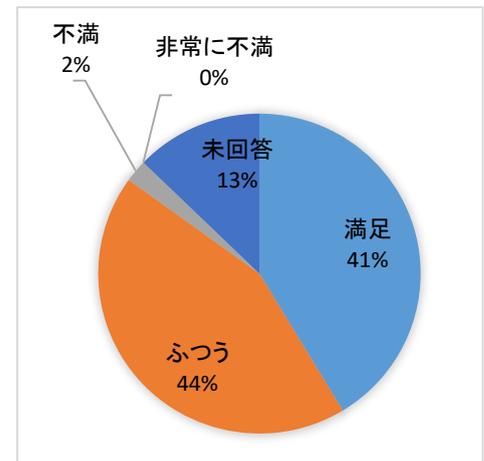
- ・今は無理であっても歩み寄れるよう努力をする姿勢を感じられない。できないものは、当然できないと最初からやる気がない。
- ・私の所にはほとんど近寄らない。理由、別に用件もないそうです。
- ・人によって異なる。ほとんどの人が丁寧にきちんと対応してくれるが2～3人対応してくれないか。「ちょっと待って」と言われることがある。
- ・場所が車道です。問題がございましたら連絡ノートかTELでお願いします。
- ・2回ほど(別の人)にコピーをお願いしましたが、2回とも空振りでした。お忙しいのはわかりますが・・・。
- ・送迎の件でひとつ、迎えに行く利用者の立っていられる状態は常に一つではないことを気づかって欲しい。家族が高齢になっている今、いつものように支えられるとか、立っていられるとは限らない事を皆で共有して欲しい。
- ・パンツ型のオムツをはいていたり、普通のパンツでもズボンの真後ろを強く引っ張り上げて支えると股にズボンがくい込み、かなり痛いこともお願いします。
- ・とても誠意を感じて感謝をしています。が連絡不足だとも思いました。他の仲間も連絡不足である。だがアンケートは訳あって出さないそうです。

### 《回答》

職員の対応に関してのご指摘ありがとうございます。全職員が誠意のある対応ができるよう指導に努めてまいります。また、利用者様の立場にたった対応ができるように職員一同さらに意識していきます。

## 7.通所リハビリ1階フロアの自立支援への取り組み(荷物の管理・ドライヤー等)についてどう感じますか？

- ・良いと思う。
- ・本人の出来る事は本人にというのが中々好ましいと思います。
- ・何かご不満がありましたら本人にご指導お願いします。何かと本人が注意心で取り組み出来たらと思います。
- ・体力の限界の中で上を向いて歩めます。
- ・とてもきれいです。
- ・多数の人が使用している中で、良く分かりやすく整理されていると思います。
- ・出来る事は少しでも長く。出来ない事は手伝うことの難しさを思います。
- ・手が空いていたらすぐに対応して頂けること。
- ・清潔に保たれているので、有難いです。
- ・帰る時、忙しいのに荷物を持って下さる時がある。(本当に大変ですよ)
- ・きめ細かく対応頂いていると思います。
- ・良く工夫されている。(但し、高齢の為自立は困難)
- ・衣類等、荷物、明記してないものもありますが、間違いなくリハビリに、有難うございます。
- ・自立している方は自分でやっていらっしゃるのでもいいと思います。



## 【ご意見】

- ・特に問題は感じません。ただ、行事などを行っている時にドライヤーの音がうるさく感じる事がある。
- ・ドライヤーはあと一つないし二つあったらいいなと思っています。
- ・荷物カゴが上段・下段と色々なので、自立している人は中段所にして欲しい。
- ・入浴後に荷物がどこにあるのか分かりづらい時がある。
- ・出来れば荷物のカゴが毎回同じ場所に願いたい。
- ・荷物が上段に置かれると取るのに苦労する。落とす可能性もあり、最下段はしゃがめない人間に出し入れが難しい。目が悪い人間にはざっと見渡して自分の名を確認するのが難しい。
- ・本人の機能向上に向けた指針が共有出来ると更に助かります。専門家では無いので目標設定が難しい為、面談等で家族が家庭でどれくらいサポート内容を変化(対応)させていいのかアドバイスがもらえると有難い。我が家の場合、シャワー浴がスムーズに出来るようになったので、今後の家族の見守りやサポートを減らしたいがその点のアドバイスをヴィラのスタッフさんに頂けるのかとその点のアドバイスをヴィラのスタッフさんに頂けるのかどうかを知りたい。

### 《回答》

・担当リハビリスタッフ宛に連絡ノートなどでご相談いただけますと幸いです。ご利用者様のご状態に合わせたアドバイスやリハビリを実施させていただきます。他のご意見に関しましては、改善できることから改善の検討をしていきたいと考えております。

## 8. その他、ご意見・ご要望がございましたら下記欄に自由にご記入ください。

- ・元気でいられる間はお世話になりたいです。皆様1日一生懸命を願っております。
- ・いつも親切に対応して下さいありがとうございます。感謝しております。（同様 1件）
- ・コンサートをいつも楽しみにしています。
- ・小さい不満はありますが、良いスタッフの方が多いこと、対応の良い人が多く、サービスに概ね満足し、ヴィラに行くのが楽しみです。（追記）サンバイオという会社の「脳神経再生医療」の一部が承認され来年から治療開始見込み、その後、順次脳梗塞の慢性期のマヒについても治療可能になるとの情報あり。その時の為にも、個別リハビリをしっかりと受けておきたいと切に願っております。
- ・性別も年齢も能力も違う利用者さん達を相手に送り迎え等時間内に収める御苦労はさぞかし大変だとお察し申し上げますが、職員の方々の気配り目配りのお陰で実現出来ていると感謝申し上げます。
- ・現状で当方としては満足しております。（同様 3件）
- ・時には朝、おっくうな時もありますが出掛けることで生活にメリハリがついて有難く思っています。
- ・どこのデイに行っても長続きしなかったけどクローバーさんは辞めたいと言いません。本人に合っていると思います。家族も嬉しいです。どうぞこれからもよろしく願います。
- ・何かと大変な事が多いお仕事ですね。日頃無事にお導き頂き感謝しております。これからもよろしく願い致します。
- ・おおむね楽しくやらせてもらってます。今後ともよろしく願います。
- ・気候不順時、スタッフさん方大変だと思いますが、これからも頑張ってください。
- ・食事におやつetc本人が大変おいしいと喜んでます。
- ・お誕生日の企画はとても素晴らしいと思います。
- ・ポーチ処置において、いつも密にご対応して下さい感謝しております。また、リハビリ、入浴、送迎においても職員の皆様には大変お世話になり、有難うございます。本人曰く、楽しくデイサービスに通えているとの事です。
- ・職員の方の献身的な対応に感謝致します。引き続きよろしく願い致します。
- ・今回の様なアンケート提出が良い。
- ・〇〇選手権はうれしい。
- ・個人リハビリの中先生は、素晴らしい。（自力では開かなかった足指が、少し開くようになったので感謝です）常に利用者目線が有難い。
- ・大変なお仕事で、暑い中、寒い中、お世話になり感謝しかございません。今後とも、よろしく願い致します。
- ・此方の意見・要望等を介護スタッフ達は素直に聞いて頂いております。理学療法士・作業療法士・言語療法士看護師の方たちも、質問等に耳を傾けて聞いてもらえて助かってます。
- ・職員の方々のお心遣いにはとても満足し感謝しております。お食事も美味しく、不満等全くございません。今後も楽しく通わせて頂きますのでどうか宜しく願い致します。
- ・お世話下さる方々が人数が少ないのに良く気遣いしてくれていて有難く思ってます。いつも有難うございます。
- ・きめ細かい皆様のお陰で、気持ちの良い一日を過ごさせて頂き、満足しております。有難うございます。
- ・スタッフの皆様の頑張りに感謝致します。くれぐれも御身大切に、今後ともよろしく願い致します。
- ・皆さん親切・丁寧な方であり、不快なく利用できるのが良い。貴社グループを利用できることが心強く思います。
- ・通い始めてから体の動きが良くなっている気がします。
- ・体の状態を詳細に連絡頂き、家でもそれに基づき、ケアや見守りをしています。これからもよろしく願います。
- ・前に、アンケート結果の報告書を見て、とても誠意、思いやりを感じたので、このアンケートは書く気になります。
- ・こちらに長くお世話になっている者なのですが、先日スーツを着た方がお昼の食事の時に来て、配膳をして下さったり、食事の終わった人の下げをなさって下さいました。初めての事なので、私は看護師さんにあの方どなたですかと聞きました。答えは事務長さんとの事でした。私は初めて知りました。廊下ですれ違ったりしていました。きちんとお礼も言わず、ご挨拶もしていなかったと思います。
- ・毎月の薬湯の工夫、誕生日の写真、大変だと思います。いつもご苦労様です。
- ・いつも大変お世話になっております。本人も楽しく通っております。有難うございます。
- ・いつもお世話になっております。明るい挨拶と共に迎えに来て頂き、リハビリ、入浴とお世話して頂き元気に帰って来ることに大変感謝しております。これからもよろしく願います。
- ・いつも信頼のおける明るいスタッフの皆様のお陰で、前向きにヴィラに通ってもらえて、私もとても助かっています。
- ・連絡帳のシステムは、細かなところまで配慮されていて使いやすい。
- ・朝も夕方も、遅い「第2便」があるので、本当に助かっている。

## 【ご意見】

- ①座席が見つけにくい。
- ②ホスピタル、クリニック、デイケア、老健リハビリとチームを組んでやって行ってもらいたい。それぞれがそれぞれバラバラの事を言ったり、連携したいとどちらかが言っても歩み寄って一緒に利用者の為に努力をしようとしていない。せつかくのグループの強みを発揮できていないと思ひ残念だ。
- ③介護事業に対する政府の取り組みが悪いのだと思いますが、人手が足りないのでトイレに行きたくて手を上げて中々来てくれない等あるようです。
- ④やはり人員不足が全ての原因でもあるよう。望むには、介護職の労働条件にも、家庭介護者は協力しなければと介護仲間の人達も分かっています。夢のような話ですが、朝送る時の寒さはつらいものです。風邪気味かなと思う時は尚更です。我がマンションは、その送迎場所から5~10m後方に玄関があり、椅子もあり、冷暖房があります。送迎時、2~3分前に電話連絡が(でも、これも介護従事者が増えてからの話だと皆分かっています。)
- ⑤トイレにも困っております。
- ⑥行事予定をもう少し早く渡して下さい。月末では遅すぎます。
- ⑦元気はつらつコーナーが新設され職員が関わっていますが適材適所で割り当てて頂きたいと思ひます。終わった後に元気はつらつとはならず、欲求不満になることがあります。
- ⑧お風呂の時も女性の場合は女性にして欲しい。脱衣場で裸になったまま待たされる時がある。
- ⑨マスクから鼻が出ている方が多い。正しい装着の指導をお願いしたいです。
- ⑩インターネットが出来ないので、アンケート結果希望の人には用紙で回答して欲しい。
- ⑪ボランティアの人は、いつも同じ曜日なので巡り合えないので、つまらない。(イベント例、手品等)
- ⑫内容が楽しくない。コンサートを増やして欲しい。今のままではつまらない。歯磨きの所で職員さんにしっかり見てもらいたい。車いすの人やそうでない人がいるので面倒をみてもらいたい。
- ⑬連絡ノートの記入スペースが広がりましたが、以前の手書きの時のの方が多く様子を書き込んで頂けたように感じます。印字になってから、同じ文が続くような気がして、寂しい気持ちです。
- ⑭ご無理なことでしょうけど、帰宅時間がもう少し早くなれば良いと感じています。
- ⑮お風呂に傷があつて入ると化膿する。
- ⑯貴所で読んだ記事に関してコピーできるシステムがあれば役に立つ。(特に健康に関する記事など)
- ⑰理髪・爪切りに日頃苦労してます。対応出来ませんか?(事故が心配)
- ⑱朝血圧測定の時、皆さん元気にあいさつしてくれるので清々しくなる。トイレの時、便座を拭いてくれると、とても有難く思ひます。レクリエーションで卓球・輪投げ・ボーリング(おもちゃ)等をしてみたい。
- ⑲アルコール消毒が廃止されて後、フロアーにアルコール液が設置されていますが、利用している人は見かけません。7/13付のがまだ残量があります。設置時、利用者に説明されましたでしょうか?
- ⑳先日、事務長様にお目にかかりました。利用者の食事光景やサーキットの様子など、時々見て頂きたいです。経営陣の顔を大切に。
- ㉑アンケートの設問の中に「来所した時は楽しく過ごせましたか?」を入れてみるのはどうでしょう?私は楽しく過ごさせて頂いてます。
- ㉒玄関のセンサー付ドアに関して、朝、送迎車が到着する時間帯だけセンサーをオフにしてはどうでしょうか?介護に付き添う方が急いで開けてます。
- ㉓先日送迎の際、自宅前の道路が工事の為、通れない事を前日に施設窓口に連絡したにも関わらずドライバーに伝わらず、ちょっと困った事がありました。情報の共有化をお願いしたい。他はほぼ満足しています。
- ㉔マッサージをもっと強くもんで下さい。
- ㉕無理と分かっているけれど、リハビリが一日40分になって色々やれるといいのにといつも思ひます。20分だと準備に相当かかりすぐ終わってしまう。
- ㉖こちらの意見に対応して下さい、有難うございます。個別のリハビリの強化をお願いしたいですが、人数のこともあるので、仕方ないのかと思ひています。
- ㉗リハビリが終わったら「手洗いをしましょう」と声掛けするのも良いと思ひます。(感染対策上)
- ㉘麺類は味が濃い。
- ㉙ハンバーグは固くてまずい。以前手ごねの時は美味しかった。
- ㉚昼食の配膳が遅い。
- ㉛食事が値段の割に良くないと思ひます。もう少し、量を増やし、美味しい食事にして頂きたいです。
- ㉜おやつがゼリーの時、おなかの調子が悪くなることが多い。ゼリーは止めて欲しい。
- ㉝イベント食は決まった曜日ばかり(例、1月→月曜日、2月→火曜日のようにして欲しい)

## 《回答》

- ⑧可能な限り同姓介助で対応していきます。ただし、職員の勤務状況により対応できない場合もあります。配慮はいたしますが、職員状況にもご理解を頂きますと幸いです。
- ⑩ご要望のある方には、通所来所時に回答用紙をお配りいたします。
- ⑪ボランティアの予定を調整しながらのイベントになりますので、ご承知おき下さい。
- ⑬こちらからのコメントは特記事項があった場合となっております。
- ⑰現在、半日利用や個別での送迎の対応をおこなっておりません。
- ⑮個浴ではなく、大衆浴の為、申し訳ありませんが感染リスクはあります。傷がある場合、情報提供して頂き、又利用時に傷を確認した場合、必要時はシャワー浴対応しております。傷がある場合、緊急時は当施設の処置材で対応致しますが、基本、ご利用者様の持ち込みの薬材・処置材で対応とさせて頂いております。ご理解、ご協力お願い致します。
- ⑰ご利用者様が多数な為、基本、独居・身体がご不自由な方・老々介護の方を対象に対応しております。爪の変形や肥厚など爪切りが難しい状態の方は専門の皮膚科等での対応をお願いしています。
- ⑱レクリエーションは飽きがこないように職員で考えて参ります。体操や脳トレの内容がメインとなります。(トイレの件未回答)
- ⑲コロナが5類になってからは食事前の手指消毒はおこなっております。その他の部分は利用者様それぞれの対応にお任せしております。古いアルコールが残っているのは、衛生的にも良くないので新しい物へ取り替えて参ります。
- ⑳貴重なご意見ありがとうございます。リハビリを楽しく笑顔で1日をすごしていただけるよう取り組んで参ります。(次年度に入れるか等の内容は組み込まなくてよい)
- ㉑出ていかれる方もいらっしゃいますので安全に運用できるか検証してみます。
- ㉒㉓㉔個別リハビリとサーキットを組み合わせるとータルの活動量が確保できるように考えております。個別リハビリの内容につきましては、ケアプランを元に目標をたて利用者様のご状態に合わせてリハビリの担当が一人一人に合わせたメニューを考え、提供させて頂いております。また運動量を増やしていきたい方には個別リハビリに加えてご自宅やデイ内のできる自主トレーニングの提供させて頂きたく思いますので是非ご相談ください。
- ㉕リハビリスタッフ間で共有しました。注意喚起ポスターも掲示し、手洗いを促していきます。
- ㉖麺類の味に関しては、頂いたご意見を栄養士、調理師とで共有し、味の均一化を図るよう注意して参ります。
- ㉗ハンバーグは価格と作業性とを考慮し、市販品と手作りとを使い分けて提供しています。市販品でもご満足いただけるよう調理方法やメニューを工夫し対応して参ります。
- ㉘昼食は12:30提供となっております。食事以外の各種サービスと調整して決定しています。すぐの修正は難しいですが、ご意見を踏まえて今後のサービス改善に努めて参ります。
- ㉙食材や量も物価高の影響を受けているのが現状ですが、ご意見を踏まえ、頂いている料金の中で出来る限り美味しい物をお出しできるよう今後も栄養士、調理師とで協力して対応して参ります。
- ㉚ゼリーを楽しみにされている方も多く、メニューとして止めることは難しい状況です。個別の対応が必要な場合は看護師やケアマネージャーにご相談いただければと思います。
- ㉛イベント食は年間の中で各曜日に振り分けて日にちを決定しています。しかし、暦の都合や他メニューとの兼ね合いで重なりやズレが生じる事もあり、全員の方に同じように提供する事は難しい状況です。今後も出来る限り皆様に不公平の無いように配慮して参ります。

※その他のご意見・ご指摘に関しましては、職員間で共有し改善に向けての取り組みを検討していきます。

※同じような内容についてはまとめさせて頂いております。すべてに対して解答改善がすぐにできない内容もございます事をご理解いただけますと幸いです。

