

リハビリ南東北川俣 通所リハビリ利用者様ご意見に対する回答

ご意見等	回答・具体的な取り組み
1. 施設について ・まだ慣れていないので、周りに気を遣う	ご利用ありがとうございます。 各種プログラムがありますので、ぜひご参加いただきたいと思います。私たちの方からも、お声させていただきます。
1. 施設について ・暗い	天気により、フロアが暗くなることがあり、皆様には大変ご迷惑をおかけしております。照明の調整など配慮出来るよう、進めてまいります。
1. 施設について ・家族が見に行けたことがないので分からない ・ほかの施設を知らない為分からない ・一度施設見学をしたい (リハビリ状況等) (利用者にはわからないように)	ご回答ありがとうございます。 現在、感染症予防の観点から、直接の施設見学はご遠慮いただいております。申し訳ございません。感染症流行が収まりましたら、ぜひご家族様にも見学にお越しいただけるようになればと思います。また、ホームページ更新もしておりますので、活動の様子をぜひご覧ください。
2.職員の対応について ・全員金メダル？中には銅メダルいるかなあ～	ご意見ありがとうございます。 職員全員が金メダルになれるよう、職員教育やお互い注意をし合うなど、接遇力を高めてまいります。不快な思いをされた場合は、遠慮なくお申し出ください。
2.職員の対応について ・職員の方が優しく丁寧で、何よりホッとします。 ・家に送り迎えの人たちしか分からないけれど、良くして頂いています	あたたかいお言葉、ありがとうございます。 皆様に喜んでいただけるよう、職員一同、より一層の努力をしております。今後ともよろしくお願いいたします。
3送迎について ・親切に対応して頂いて感謝している ・特に車いすの人に対しては、良く手当てしている ・送迎バス時間はずれるのはコロナとかいろいろ事情がある為仕方ないと思います。いつも丁寧に感謝しております。 ・送迎の運転者も親切にしてもらってうれしいです。	あたたかいお言葉、ありがとうございます。 皆様に喜んでいただけるよう、職員一同、より一層の努力をしております。今後ともよろしくお願いいたします。
4.入浴について ・職員の対応が悪い。 ・入浴時間に不満 ・お湯の出が悪い	申し訳ございませんでした。 お一人お一人の状態把握や申し送りを徹底し、職員一同、対応の統一が図れるよう努めてまいります。また、安心して入浴していただけるよう指導、教育に努めてまいります。 設備につきましても、ご不便をおかけして申し訳ありません。事務課や専門業者との連絡を取り、早急に対応させていただきたいと思います。 お気づきの点がありましたら、遠慮なくお声かけください。

4.入浴について ・さわやかな気分で帰ってきます ・いつも入浴させていただいているので、とても助かっています ・身体の不自由な人に対応が良い ・実際、見ていないので分からないが、母は入浴に満足している。	あたたかいお言葉、ありがとうございます。 皆様に喜んでいただけるよう、職員一同、より一層の努力をしてみたいと思います。今後ともよろしくお願いいたします。
5.食事について ・同じ週に、同じメニューがある	折笠さん 石井さん
5.食事について ・美味しくない ・冷たい ・主菜がまずい ・盛り付けが悪い	貴重なご意見ありがとうございます。皆様に美味しいと喜ばれるメニューや味付けを心掛けておりますが、今後さらにご利用者様のご意見をメニューに反映させていきたいと思っております。また食事が冷たい件に関しては申し訳ございませんでした。現在使用している配膳車は温かい状態で提供することが難しいため、温冷機能のある配膳車の導入を進めているところです。
5.食事について ・量が少ない	食事量の調整は可能です。遠慮なく申し出頂ければと思います。また気付くことができず申し訳ございませんでした。
5.食事について 同じ週に、同じメニューがある。	貴重なご意見ありがとうございます。複数人で献立確認を行っておりますが、今後メニューの重なり等がないよう注意して献立作成を行ってまいります。また食事メニューのバリエーションも増やせるよう心掛け、変化のある献立作りを行い喜んで頂ける食事提供ができるよう努めてまいります。
5.食事について ・普通にしましたが、個人の摂取状況をよく見てくださって、食事もご飯～うどん～パンと考えてくださってとても助かります	嬉しいお言葉ありがとうございます。対応が可能な範囲ではございますが、今後も一人一人にあった対応をしていきたいと思っております。
5.食事について ・予算内でのメニューとしては良いと思います	お褒めの言葉ありがとうございます。今後も喜ばれる食事提供に努めていきたいと思っております。
6.リハビリについて ・リハビリ時間に不満	ご意見ありがとうございます。通所リハビリのサービス提供時間は9:55～16:00となっております。この中に入浴や食事、昼休憩などが含まれますので、リハビリ時間が足りないというご意見はもっともです。私たちリハビリ職員としては、通所リハビリでの運動のみがリハビリであるとは考えておりません。限られた時間ではございますが、ぜひ通所リハビリで受けた指導からご自身に必要な運動の方法や頻度を知っていただき、ご自宅での自主トレーニングに生かしていただければと考えております。

6.リハビリについて ・長時間同じ機械を使用している時は注意してほしい	ご意見ありがとうございます。明らかに長く使用されている利用者様に対してはお声がけさせていただいておりますが、多くの方が同時に運動されているため、対応が遅れてしまう場合があると思います。お気づきの際は、近くの職員にお声がけいただければ幸いです。
6.リハビリについて ・設備が故障する。未然防止策を！ ・設備の正しい使い方を教えてください	ご意見ありがとうございます。日々の点検を徹底するとともに、事務や関係業者と連携し、設備管理の徹底に努めていきたいと思ひます。 また、マシンの使用方法に関する資料を作成し、訓練室の各所に設置しておりますので、ご覧いただければ幸いです。ご不明な点がございましたら、リハビリ職員にお声がけ下さい。
6.リハビリについて ・手のマッサージもできればやってほしい！	ご意見ありがとうございます。残念ながら、通所リハビリではマッサージを提供することができません。通所リハビリは自立支援を促進することを目的としたサービスとなっていますので、セルフケアの指導や訪問マッサージのサービス調整等、利用者様の生活をより良いものとするため今後も支援を行ってまいります。
6.リハビリについて ・不自由な個所に詳しく対応、指導を望みます	ご意見ありがとうございます。当施設の通所リハビリでは3カ月ごとに定期評価を実施し、その結果をもとに利用者様に合わせたリハビリのプログラムを検討し実施しています。また、日常的な会話はご家族様からの情報提供をもとにプログラムの再検討する場合もございます。頂いたご意見やご要望をしっかりとリハビリに反映できるよう、努力していきたく思います。
6.リハビリについて ・母から聞き・・・リハビリの中でマシンリハビリが多いとの事です。できれば、計画、個々の計画、今必要と思えるリハビリをしてほしいそうです。家族から・・・「今日は何もしない」との言葉です。1対1の対応がしてほしい。話をしながら・・・を希望しているように感じました。 年齢も高く、大変かと思いますが、笑顔で会話してくれる様子も家族は願っています。	ご意見ありがとうございます。介護報酬の改定とともに通所サービスにおける個別的なリハビリの形が変化しています。現在は病院から来院して間もない方、病気や認知症が重度のため自身で身体を動かすことができない方を中心に、個別での対応をさせていただいております。
6.リハビリについて ・自分で歩ける今の状態がいい ・個人に合わせてご指導いただいているので助かってます ・コロナ禍なので、施設を見ていないので、お任せしているので対応してくださっていると思う	ご意見ありがとうございます。通所リハビリでは自立支援を促進することを目的としたサービスとなっております。引き続き、利用者様ひとりひとりに合わせた動作指導や自主トレーニング指導、生活指導を中心に実施していきます。
6.リハビリについて ・自宅では刺激が少ないので、現状の支援継続、日課等の声掛け、実施をお願いいたします。やりたがらないことが多いと思いますが、よろしく願いいたします。	ご意見ありがとうございます。外部からの刺激は認知症予防において重要な要素であるといわれています。引き続き、利用者様の余暇活動や日課などが継続できるよう、お声がけさせていただきたいと思っております。

7.行事・レクについて ・希望に沿った活動がされている。 ・季節に合った行事が開催されている。 ・野外運動　・ぬりえ　・オセロ　・読書 ・足湯など ・昔のドラマのビデオとか映画とか見られたらいいかもですね ・好きな音楽、ラジオを聴いて、基本一人で過ごしたい（本人談）	貴重なご意見ありがとうございます。 月曜日から金曜日までのレクリエーションのプログラムの中で、体操、脳トレの実施。運動ゲーム、作業活動を週替わりで提供させていただいておりますので、是非、ご参加いただきたいと思います。また、出来る限り、皆様のご要望に応えたいと思っておりますので、参考にさせていただきます。
7.行事・レクについて ・昔話は心が休まる ・持ち帰ったものを見ると楽しかったようです。	ありがとうございます。 皆様のリクエストにもお答えしていきたいと思っておりますので、ご意見をお待ちしております。
8.余暇の過ごし方について ・本人に積極性はないので、みんなで一緒に行動することが大変だと思いますのでよろしくお願いします。	お一人お一人に合わせてご対応させていただきたいと思っておりますので、無理のない範囲で活動に参加していただいております。ご心配などありましたら、施設までご連絡ください。
8.余暇の過ごし方について ・会員同士の読み聞かせ、高齢者が多いので昔話する	ご意見ありがとうございます。 昔話やクイズ、体操等、ご希望ありましたら、お近くの職員お声かけください。
10.施設への希望・要望 ・皆さんと旅行に行きたい	ありがとうございます。 コロナ禍で外出の機会も減っていると思います。いつか、旅行に行けることを職員も願っております。
10.施設への希望・要望 ・パンツが少し汚れていても取り替えないでください	個別での対応をさせていただきますので、遠慮なくお声掛けください。
10.施設への希望・要望 ・参考意見ですが、机の隣の人に対してアプローチをしても反応できない組み合わせになった場合、一日中話題もなく過ごしてしまう場合、あまりにも寂しい感じがして、好きな本を持参して読んで一日を過ごすようになります。女性の場合は、コミュニケーションをよくとるように思います。	ご意見ありがとうございます。 寂しいお気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。座席の検討も致しますので、何かございましたら、遠慮なく近くの職員へお声掛けください。
10.施設への希望・要望 ・人数が多いので多少無理とも思いますが、帰宅の待ち時間約60分近い待ち時間を何か利用する方法はないでしょうか	ご意見ありがとうございます。 おやつ後のお時間のことかと思われます。現在、皆様からのリクエスト曲を掛けさせていただいております。音楽以外に、何かリクエストがあれば、出来る限りご要望にお応えしたいと思います。

10.施設への希望・要望 ・施設の職員さんたちは、皆親切で優しいといつも言っております。食事も美味しく、通所に行くのを楽しみにしています。耳が遠いので適当にあいづちを打っていることがありますので確認のほどよろしくお願いいたします。迎えの職員さんにもいろいろ迷惑をおかけしていると思います。申し訳ない気持ちですが、何かありましたら遠慮なく知らせていただけるとありがたいです。いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。	あたたかいお言葉に、感謝申し上げます。ご利用者様はもちろん、ご家族様にも安心していただけるよう、お一人お一人に寄り添った対応に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。
---	--

管理者より
ご意見、ご要望ありがとうございます。皆様からのご意見を真摯に受け止め、より一層満足いただけるように努力してまいります。