

## <通所リハ>

○選択質問 次の項目のうち、あなたが「通所リハビリテーション」を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切だと思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、下記□枠の中にご記入願います。

・1、運転手から職員の対応がよいので、気持ち良いです。2、リハビリに本当によい運動なのか、考えさせられる時もあります。

・14、利用者各人の必要なリハビリメニューを個別に与えてほしい。60才代も90才代も同じメニューでなく、各人にあった個別メニューを付加してほしい。各人別、月別の目標設定と結果の評価指導を明確にしてほしい。

・利用している家族や本人の利用方法（どうゆうふう）になってほしいとか、色々な希望を聞いて頂くので助かります。12、職員の対応に安心感、信頼感を持てる事が、利用者にとってありがたいと思っています。

・職員の皆さんは親切で朗らかで気持ち良く行くことができます。いつもありがとう。

・理学療法・作業療法に、それぞれの活用の目的、注意点を説明して頂きましたが、入院中は丁寧に説明が有りましたが、通所リハビリでは、こちらが質問しないと駄目。各々の痛めている所が異なるから、リハビリの本等があると良いと思った。

・1、リハビリテーションの始めと終りの時間がはっきりしていない（日により違いすぎる）2、送迎の時間が最大30分ズレている。3、器具が少し足りなくて、思った運動が出来にくい。4、利用者の症状に応じた運動と器具をアドバイスしてほしい。5、リハビリテーション場が狭くてやりにくい。6、療法士による直接手もみマッサージが、療法士により個人差があり過ぎる（男女療法士によらず）7、送迎時の車両への人員が、利用者最大4名ですが、1列に3人乗車は狭くてそれだけで疲れます。8、送迎時に運転手は、各利用者が接した時に、気軽に挨拶できるように気を配ってほしい。

・リハビリの先生がちゃんと話を聞いてくれること。話しやすい職員さんがいる事。説明が分かりやすい。

・1位、1年間通所するも、揉め事、ケンカ等、一度も見聞きした事がない。2位、一度も途中で帰りたと思った事がない。送迎先に乗車時間が10～13分位で、近すぎず、遠すぎず、丁度良い。又、3、4分前に交通状況に合わせて電話連絡を取ってくれる。3位、マシンを利用した運動状況で負荷を設定してくれる。又、軽い注意で、叱責をされた事もなく、又、一度も見聞きした事がない。帰宅すると程よい疲労感がよくある。

・「デイケアに通う気にさせる」このことがとても大切だと思います。職員の方々のあたたかい声かけや配慮によって、本人が「行ってもいいよ」と言ってくれることが

重要です。〇〇事業所は運動機能の回復ということで、本人のリハビリ意欲を少しづつ引き出していただけるように思います。他の所では、はじめは「そんな幼稚園の子供のやるようなことはイヤだ」と言ってましたが〇〇事業所では、自分の自尊心を傷つけることなく参加でき、続けることが出来ました。そして他のデイケアにも行けるようになり、ありがたく思っています。

- ・体を動かすリハビリはしっかりされていると思いますが、頭を一緒につかうリハビリを考えて、加えられると良いと思います。待ち時間を何か有効にリハビリにつなげられないかな？と思います。

- ・職員の利用者虐待のニュースを目にするたびに、利用している母は、言葉を発する事ができない為、どういう思いをしているのか？と。職員の対応が一番大切だと思う。

- ・母がデイケアから帰ったら、いつも話す事が、スタッフの方や同席の他の利用者様と楽しく過ごしていると聞くと安心できるから。

- ・事業体の基本は、コンプライアンスである。官民共に、個人情報流出が問題になっているが、それは事業体のシステムに問題があるが、マンパワーに問題があるかのどちらかである。基本がしっかりしていれば、個別に何か問題があっても、改善されるのに余り時間がかからないと思う。

- ・自分にとって提供体制が整っている所を希望していた事で、目標に向けて職員さんが一緒になってケアしてくれる気持ちを理解してくれる事が嬉しい。ヤル気にさせてくれる言葉が嬉しい。人を励ましてくれるのが嬉しい。大切だと思う！！

- ・目の届かない所（デイサービス中）にいるので、テレビ等で知るひどい扱いがあっても分からないからです。酷い目に合っているとは全く思っていないが不安（ニュース等を見て知ると）になります。ただ自分が毎日世話を出来るとして、父を世話していたら自分が加害者になりそうだとも思っていて、サービスを受けられて良かったと思っています。

- ・事業所到着次第、本日のプログラム（予定）を直ちに示されて行動しやすい。利用日が祝日だとお休みになってしまう。振替日をぜひ作ってもらいたい。ケガをして1ヶ月停止した後、情報提供書を持参して開始した際、病院の医師、理学療法士さんも同席され、新たなサービスを作成し、スムーズにデイケアが受けられました。伝達がしっかりなされていて納得。

- ・独り暮らしなので、人と話す時間を持つのに役立っているが、いつも同じ歌を歌ったり、ぬり絵など幼稚な内容のサービスに時間が割かれ、話をする時間が短い。体力、筋力トレーニングができるのはとても良いサービスだが、時間が短すぎる（5分程度）

- ・マンションの場合、自宅玄関までの送迎だととても有難い。職員の対応で本人・家族も安心できるので。

・あまりに大事にされすぎて、時々甘やかさないで、と思うこともある。ある程度、自分達でやることもリハビリと思うけど。

## ○通所リハビリテーションのユーザーからの主なご意見・ご感想

・1、普段の生活に体を動かす動作に本当に有効なのか少し気になります。2、おやつは有難いですが、お菓子が様々なのが、各自が選ぶ時に気を使いますので、同じお菓子を出してほしいです。3、運動後コーヒーが出ますが、飲めない人もありますので、コーヒー飲める人は羨ましいので、紅茶を出していただきたいです。

・デイ利用者が事業所のトイレに尿パッドを捨てる入れ物がないと言って、使用済みのパッドを持ち帰って来るので、もし入れ物があれば誰にでも分かる様にしてほしいと思います（本人が分かっているだけかも知れません）

・1、風呂の椅子が汚い。黒かびが生えている。2、バスタオルやフェイスタオルが薄くてスケスケの物を使っている。新しいのと交換する様をお願いします。3、トイレの数が少ない（これは私だけではない。他の利用者も言っている）

・職員の方々がとても親切に接して下さって、ありがたく思っております。娯楽も充実していて、楽しく過ごせています。職員の方の名札があると、名前がわかるのですが、付けていらっしゃる方と無い方があるので、職員の方の顔はわかっても、名前がわからないので、名前で呼ぶ事ができにくいと思います。

・送迎サービスは、運転や乗降介助に安全面の配慮があり、安心して利用できるかについて、集合住宅に居住していますが、玄関まで迎えが来ないのが不満です。寝たきりにならない様にとデイサービスに通所しておりますが、利用者のケガが心配というのは理解してますが、リハビリしている以外は、ほとんど利用者はイスに座ったままです。この点が少し不安です。本人が動きたくないと言っているかもしれませんが！

・事務所へ始めて行った時、契約書を出されてサインをして下さいと言われ、文面を良く読まず気軽な気持ちでサインした。普通良く読んで下さいと注意があるはずですが、それも無かった。中身は全く覚えてない。

・デイケアノートに1日どのように過ごしているのか書いていないことがほとんどです。せっかくノートがあるのに血圧、体温、食事量、入浴の有無しか書かれていないことが多いです。一言でもいいので今日は〇〇しましたとか、〇〇して過ごしましたとか、記入があるとデイケアでどのように過ごしているのか分かるので、書いてもらえるとありがたいと思います。

・看護師さんの言葉遣いが気になる時があります。例えば、私達利用者の方が年上なのに、自分の事を「もう歳だから」と言う事には疑問を感じます。看護師であるならば、否定するような言葉でなく前向きな言葉をもっと使うべきでないかと思います。「私なんて歳だから」と言われる歳がもっと上の私達は、その言葉をどう受け止めて良いのか分かりません。親しき仲にも礼儀ありという様に、良くしていただける事には感謝していますが、もう少し言葉選びに気をつけて欲しいと思います。いつも一生

懸命やって頂き感謝しています。ありがとうございます。

・いつも心地良い対応有難う御座います。良く励まして下さるので、頑張ろうという気になります。明るく優しい対応でまた来たいと思わせてもらえます。これからも宜しく願います。

・入院するまでこちらの評判は全く知らなかったが、たまたまお勧めされて4ヶ月入院させてもらった。家族や本人以上にスタッフの「良くしたい」という熱意があり、最初は半信半疑で完全に傍観していたが、途中からびっくりする回復がみられ、スタッフの熱意、システムに完全に信頼を寄せる事が出来た。例えば、着替えの頻度は家庭とは違い、2日間同じ洋服でいる事もあり、びっくりしたし、洋服が食べこぼして汚れていても、そのままだったりしたのには正直「う～ん」と思った事も最初があった。しかし、細かい事を患者本人が気にせず、リハビリに集中する為に溢してもいいんだと受容する事が、結果として自立に繋がっていったと思うので、ごちゃごちゃ言わず、お任せして良かったと考えている。通所リハビリでは、入院中ほどの時間数のリハビリを受けられないのが残念ではあるが、家庭に戻ってから見えてきた課題を細かく聞いてくれて、短時間でも対応するよう努力してくれている。入院中に築いた信頼感がそのままキープ出来ていて、通所リハビリに通う価値を見出している。駐車場については文句あり。もっと「歩行困難者」が車の乗り降りがしやすいスペースを作って欲しい。駐車場もそういう人の為、専用のスペースが欲しい。患者がリハビリに意欲的でないように見えても、それはそう見えるだけで、家族からのヒアリングにより、家庭で肯定的にリハビリを捉えている事を伝えられたのは良かったが、スタッフとの会話がなければ「誤解されてたかも…」と思う。又、事務スタッフも、ただ事務をするだけでなく、家族への寄り添いがあって花丸です。

・たった1人、女性のスタッフで心ない冷たい方がいる。他の男性、女性のスタッフは、とても親切で優しいので、その方の心ない冷たい態度が、浮き彫りにされてる。他の男性、女性の親切な方々もその女性の為誤解されてる時があり残念だ。

・週1回のリハビリではありますが、動く事が好きではない母は前日より億劫になって居りますが、当日リハビリをして帰って来た時の満足な様子で人との会話も楽しんでいる様です。そしてお洒落する様になりました。

・週2回利用しています。1回目は早く1時間30分で帰宅へ。すべて出来ません。順番まちの為残念で心残りの後ろ髪引かれる思いで帰り、待つ間イライラします。時間通りに始まらないとイライラして時間がもったいない。早く始めて下さい。2回目は、個人指導があります。それも順番待ち。20人以上になると、ガヤガヤ私語が多くなるさい。私は一生懸命リハビリがしたい。おしゃべりは二の次と思っている時間を大切に。

・ルーティンも大切ですが、マンネリ防止にリハビリ内容に変化を持たせてほしい。厳しい予算であっても必要な備品の購入・修理は速やかに願いたい。現場の理学療法士、作業療法士、マシントレーニング係には誠意を感じている。

・感染予防対策をしっかりやってほしい。エルゴメーター（自転車）を使う時、心拍

数を測る為のイヤークリップ（耳たぶを挟むもの）が汚れていて挟みたくない。その都度清掃するのは大変かもしれないけど、直接耳につけるので綺麗にしてほしい。作業療法士や理学療法士の人達が、丁寧に相談に乗ってくれるので大変助かっている。ありがとうございます。

- ・送迎をしてもらっているが、家人が留守の時（特に帰宅時、これから冬季になり）電燈をつけたり、暖房を入れたりなどしておいてほしい。連絡票にも記入しておきたいと思います。

- ・利用を始めた頃は、本人も家族も何を相談したら良いかもよくわかっていなかったのですが、色々とお声かけ頂いて本人も元気になりました。家族の声かけだけでは（別居ということもあり）「いいわ、いいわ」で済んでしまうことも、ヘルパーさんのお声かけで自分でできることは自分で頑張っているようです。食事も食べ方など声をかけて頂くことで、むせることも少なくなったような気がします。本当にありがとうございます。

- ・女性スタッフの気分で強く当たられたり、対応でムラがある。他の利用者にイヤミを言っているのを聞き、嫌だなあと思うことがある。もっと機器を使ったりハビリをしたいと思うが、少し話し辛くまだ相談していない。送迎で回るので遠くまで一緒に行くのが辛い（足が痺れてくる）自分をひろって他の方を回るので「ゆっくり乗れば良い」と言ってくれるが焦る。若い方と会えることは嬉しい様子です。

- ・私は二回目の骨折をして今の事業所を知りました。一回目の時に介護4の認定を受けて落ち込みました。老人ホームを探すことばかり考えていましたが、その頃に今の事業所を知っていたら又、サービスを受けていたら二回目の入院はなかったかと思いました。送迎の際はスタッフの人達が個々について下さって、帰りには手を握って送って下さいます。トイレ、洗面所もきれいなことも気分が良いことのひとつです。スタッフの皆さんも私たち利用者にサービスを十分提供して下さるので、通所して何にも不満はありません。環境はとても良いと思います。体を動かすこと、利用者同士でおしゃべりをするのも楽しみのひとつです。自立した生活が少しでも長く出来るようにリハビリに励んでいます。責任者の気配りが居心地よい環境を作っていると思います。

- ・開院当時は、院長先生が職員に、患者の名前と顔が一致するように指導されていましたが、患者数が多くなるにつれて、新入職員にはその指示がされていません。また院長自身も、患者に気使いがなくなりつつあります。職員には挨拶されますが、患者にはあまり声かけがされなくなり、患者への気遣いがなくなっています。地域に根差したクリニックを目標にされていましたが、その目標が失われつつあり、患者の1人として、残念に思っています。評判が良く、来院患者が多くなり、止むを得ない事かと考えています。