

## <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、下記口枠の中にご記入願います。

・少しの事でも安心して相談が出来る。リハビリ中、利用者の身になって注意してもらえる（機械の使用法）（9→14→3→12→10）

・入院2カ月、通所で1年余り利用させていただいております。病院がきれいで清潔なこと（とくにトイレなど）リハビリで一番最初に必要な場所でした。施設が充実していて、スタッフの方々共にコミュニケーションなどとても良く、体調に応じ臨機応変に対応していただきました。とても感謝しております。（14）

・医者（主治医）と近くに有り、便利なこと。私は耳の聞こえ悪く、友人とのコミュニケーションが難しいけれど、お友達少ないけれど、担当の方は大きなお声で接して下さいますので心強いです。（回答②）

・自分がまず選ぶ事業所とは、専門職によるリハビリを受け、忠実にできる様に努力できる環境がある所を一番とします。また療法士と意思疎通ができる事が大事だと思っています。（14→4→12→7→8）

・急な告別式や用事が入った時に、日曜利用や早朝・夜間も利用出来る様になるといいます。本人が嫌がらずに利用している事は、職員の対応に信頼感があるからです。（1→4→12→7→10）

・週2回のリハビリは先生達が毎回飽きない様に考えて（メニューを）頂くので、楽しく通う事が出来ています。感謝しております。（12→10→9→6→7）

・病気を理解した上という意味で、理学療法士さんが居ると安心する。運動だけでは本人が苦痛になる為、レクも大切。楽しみながら運動も出来る事は重要。（11）

・人間だからある程度は仕方ないが、えこひいきはない様に。職員は笑顔が良い。エンマの顔は嫌だ。忙しすぎるとエンマになる。皆の職員に対する思いやりも必要（2→5→6→9→14）

・長い間に職員がずいぶん変わり、当時の方はいないと思います。最近、リハビリを行うデイサービスも増えてきて、デイケアとの違いがあいまいになってきています。あえてデイケアを利用することの良さ、目的がもう少し可視化されると良いと思います。本人が語らないので、家族はよく分からないので。（12）

・老人が多いので、職員の励ましがリハビリの原動力になる。又、ケアされているという安心感を生み出す。施設の雰囲気明るく楽しいと、又通いたいと思える。（12）

・送迎中に「この家〇〇さんの家だよ」と、利用してる人にわざわざ家を教えない

で欲しい！！知ったからといって何かあった訳でもないですが。いちいち言わないで欲しい。(3→5→11→12→14)

・デイサービスノートでわたくしども利用者のおもいを書かせて頂いて、職員の方からの返事が割と速くいただけることは、大変感謝しています。これは、お互いの信頼関係につながることをと思いますので、今後共、続けばと願っています。(6→7→9→10→14)

・利用者に愛情をもって接していただけることが、最大の希望です。その上で専門的知識を駆使して対応していただけると、安心ができます。日々のデイケアの様子は、家族には見ることはできませんので、信じてお任せするしかありません。(12)

・事業所を選ぶ際にポイントとする点は、自分にとってメリットがあり、「有意義」である事です。それを判断する材料を得る為には、2カ所以上の体験入所が相応しいと思われます。実際に2カ所の体験をして決めましたが、非常に役に立ちました。机上だけでなく、実体験により中身がよく見れました。「百聞は一見に如かず」の行動が着地点を導いてくれました。事業所の雰囲気は大きな決定要因であります。人間関係は大きな和を作っていくが、逆目になると負の面が前面に出てしまい、プラスの構築が失われてしまう。(14→12→11→2→4)

・集団生活の中で色々な人がいますが、物静かな人、にぎやかな人(口うるさい人)等がいる中で、職員の方が気配り目配り等をしっかりと気が付き、テーブル等の配置(座席、送迎の車中)等を考えて、対応してもらえるのがとても嬉しいです。職員の方達全員が、1人1人の性格に合わせて、物事を対応している姿が微笑ましく思います。デイに通所して一日が楽しく過ごせて良かったです。(6→12→3→10→14)

・失語症なのでコミュニケーションがとれない為、スタッフの対応が一番で、安心してお任せできる。本当にいつもいろいろと心配していただき感謝している。施設の設備より人だと思えます。(12→11→2→5→14)

・認知症である母は、理解力及び融通できない事が多いが、丁寧に対応して頂ける事でおだやかな面が養われていると思えます。又、家族が働いている為、近くにある事で無理なく伺う事ができます。(12→9→14→1→6)

・地域の方が一緒に行っていますので、家族の者としても安心して送り出せますし、自分自身もいいのではないかと考えております。気がついたことは、すぐ手紙に書いて出しておりますが、すぐ対応して下さり安心しております。今後共よろしくお願い致します。(回答⑤)

・お世話になっている本人は、そこで合う人々が一番大切と思い、家へ帰ると自分なりの話し方で、先生方、看護師さん等の対応を説明します。悪い事は言いません。事業所の方も、何かあればすぐ連絡下さいます。家からは少々遠いのですが、良かったと思って居ります(回答②)

・リハビリ・運動不足解消を目的に通所しているから理学療法士は重要である。レク

リエーションの内容が子供じみたものが多いのが残念である。保育園であるのが適当なゲームや遊びは、良い大人がやらされていると可哀想。自分はやらない。(14→12→10→11→6)

・順調に通っている時は、特に職員さんに相談する事はありませんでした。体調が悪くなった時に一人で悩んでいましたが、思い切ってデイケアの看護師さんに相談したら、本当に親身になって対応してくれました。心の支えになりましたので、有難かったです。(11)

・本人の希望として、入浴は期間を決めて男女交代で早番にして欲しい(現実には人数、その他で難しく、ずっと女性が先)(11)

・家族では対応出来ない専門の方々に介護される人がふれ合う事で、症状の進行がゆっくりになったり、改善できるからとても良いと思っている。実際に母は、とても穏やかに過ごせる様になった。(13)

・毎日の食事が美味しいと、うれしいです。献立が3種類あり、選択できるのが良いです。入浴も安心して入れます。リハビリは日常生活を送るのに体力、機能を維持していくのにとっても大切で、良いと思う。自宅に近いことは車に乗っている(送迎)時間が短くて本人は楽です。(11)

・大切な家族を預けるにあたり、職員やスタッフの方に信頼がないと安心できません。またスタッフ間も関係が悪いと利用者にも影響があるので(スタッフの悪口を聞かされたり、顔色を伺いながら、利用者がスタッフと関するケースもありましたので)まずは、施設長の人柄やスタッフの関係性が明るいと安心できます。施設長が変わると、サービス提供内容が一変してしまうところがあり、施設側の内情を利用者に押し付けないで欲しい。送迎バスで運転者しかおらず、送迎の際、利用者が車内に放置されていたり、運行の便の場所より近所で降ろされ、自宅まで歩いて帰って来ていた事業所もありました。こちらの事業所は責任者の方がしっかりしており、細かい配慮があるので今のところ、本人も家族も安心して通所しております。(12)

・時間通りの送迎、すばらしいです。やさしく元気でにこにこです。本人も大好きです(介護者)ケアマネジャーさんと連絡もすぐつき、返事ももらう事もでき安心です。理学療法士さんもケアマネジャーさんよりの連絡で返事をくれ、家の方にも来てくれ安心です。(回答⑦)

・朝の挨拶がはっきりしていて、ニコニコと気持ちよく迎えてくれます。水分が充分取れるように絶えずスタッフの皆が気をつけてくれます。帰りの挨拶もきちんとされて、自宅の前まできちんと送ってもらい、また明日も行きたいなと思う気持ちがわきまです。(2→5→8→11→12)

・一般的に職員が利用者よりも若く、人間関係においても大変かと思いますが、職員個々の常識的なレベルアップが常に要求される。その点では職員の方の社会人としての勉強をお願いします。(11)

## ○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

・利用する本人が喜んで出掛けて行く様な楽しい場所であって欲しいと望んでいるので、現在の○○事業所にはとても満足してます。ほんの小さい事でも詳しく説明をして頂いてますし、本人の体調もこのまま良い方向にいつて欲しいと思ってます。

・曜日が決まっているところの通所なので、受けられるサービスやレクが決まっています。毎月1日ずつでもレクがずれていたりしていた方が、利用者は、いろんな楽しい時間が過ごせるとも思います。我が家のことだと、右半身が使えずなので、音楽などあるといいなと思いましたが、いつもの曜日では「絵画」でなんとかか左でやっているようです。

・体の機能も悪化せず、随時リハビリ内容を合わせてもらえ安心しています。スタッフの方々に、楽しくコミュニケーションを取って接して頂いているので、本人も通所を楽しみに規則正しいリハビリを継続させて頂いています。

・レッドコードを使用してトレーニングして頂いていますが、片麻痺という事もあり片手しか使えません。私にとっては非常に扱いにくく、トレーニング効果が実感しにくい様に思います。レッドコードは目新しさ感があり人を惹きつけ、多人数を一度に運動する事が出来る為、施設側にとっては便利なツールのように思えますが、レッドコードに利用者を含ませて施設のやり易さに、主を置くやり方には疑問もあります。作業効率上難しい点もあるかと思いますが、もっと利用者主体のリハビリをして頂ければ嬉しく思います。

・十分に満足しています。長く継続できることを願っています。「○○加算」とかの項目が増えて、費用がどんどん高くなるのが悩みです。

・これから先、5年通えるかどうかは分かりませんが、長年通っていて本当に自分に合っているのかと思う事もあります。OT、PTの先生は揃っていますが、利用者には先生方からはあまりアドバイスがありません。送迎とかもあると助かる人があると思います。

・朝、リハビリテーションへ到着してから始動するまでの待ち時間が長いので、もう少し短縮して欲しい。作業に入ってから申し分ない。ケアマネジャーも適切に対応して頂き、細部に渡って行き届いた対応をして頂き感謝しています。自分自身の気持ちも前向きで頑張っていけると喜んでます。

・病院との併設施設なので、他の病気（風邪等）の感染に対する配慮が望ましい。ケアマネジャーさんは忙しくお仕事され大変そう。もっと事務的な事とユーザーのニーズに答えることを分けて、ユーザーファーストにして欲しい。事務的手続きの簡略化。

・リハビリ時間内に専門職（PT）の配置が少ない。リハビリの空き枠（他のコース）の状況（又は待ち状況）を教えてもらえないし、いつリクエスト、アンケート（ヒアリング）を行っても居る時に伝えても「確認しておきます」のみで確認した結

果は連絡がない。目標に対してリハビリメニューの変更が見られない。送迎をリクエストしたにも関わらず送迎されていない。

・職員の方々が気持ち良く対応して下さるので、毎回楽しく通えています。体調管理も細かく気を配って下さり、安心してお任せできるため大変ありがたいです。事務的な面においても法令など変更があればきちんとした資料と共に分かりやすく伝えて下さるので助かります。本当に良い所へ通う事が出来て、家族共々感謝致しております。これからもどうぞ宜しくお願い致します。

・週2回デイケア利用しています。リハビリ行い、同世代の人との交流も楽しんでおります。個人的に書道もレクリエーション参加させていただき、満足してます。CMと連携とれているので、家族としては安心しております。スタッフ皆様もよく対応して下さってます。

・職員の方で非常に熱心に働きかけ、良くして頂いている方がいる一方、少数ですが、時に高圧的と感じる態度の方もいらっしゃいます。家族だけでなく本人にも、丁寧に尊重する姿勢で対応して頂きたく思います。

・認知症の人とも対応しているせいか、職員の言葉づかいが小さい子供に声を掛ける時の様な感じになる時がある。こちらとしては不愉快に思う時がある。施設の雰囲気良くする為、お互いに協力しなければならないが余り子供扱いは良くない。

・最初は戸惑いで途中から帰った事もありましたが、約8カ月の間、少しは慣れてきたと思います。職員の方々も、良く声を掛けてくれる様になってから、気持ちほぐれたと思います。今は、頑張ろうという気持ちで行っています。

・利用者が認知症の場合、本人は何をしてきたのか、何があったのか覚えていませんから、連絡帳の職員さんの記録が頼りになります。親切に、多岐にわたり知らせて頂けることは感謝に値します。大変だとは思いますが、小さなことでも良いので、お知らせ下さい。現在もそのように勤めて下さっていることに感謝をしています。

・デイケアに通うようになってから、母が明るく前向きになり、家族も安心しております（それまでは、自分の思うようにいかないと暴言を吐いたりして大変でした）また、職員の方々がとても明るく優しいので、母も私達家族もとても元気になれます。

・朝の送迎時間に問題あり。現在30～35分、時間がかかっています。希望としては20～25分ぐらいで送迎が終るようにして下さい。長いことバスに乗っていると疲れる。

・85才、過度の運動は禁物と考えている。運動の種目毎に改善の目的、目標を説明して欲しい。運動の限度を示して欲しい。整形外科医師との連携を期待したが全くない。改善状況を確認め次のステップに進むなど、考えて欲しい。

・朝、夕に職員の方が送迎して頂けますが、新しい方が見えた時に名札がついていないので、わかりにくいので、付けていただける様お願い致します。