

生活リハビリクラブ葉山【通所】

	利用者・家族からのご意見	リハビリからの回答
1	座っている時間が長いと足がむくむことがありますので、定期的に本人に確認してもらいたいです。	席に座って行える下肢の体操を、午前午後と行っています。席では足台をご使用いただきながら、楽な体制で過ごして頂いています。時折声掛けして様子を伺い、お疲れな時はベッドにお誘いしています。
2	最近めんどくさいのでなんでもわかりません…という一言で終わらせてしまう傾向があります。本人の意思を尊重しつつ、強制しないで前向きな思いを引き出していく。こういった、プロならではの対応のあんばいを期待しています。	こちらの声掛けに応じてください、体操や塗り絵、歌などに参加くださる時もあります。どうしても日によってご様子が異なり何もしたくない様子もありますが、タイミングを見ながらお誘いして楽しい時間を過ごして頂くよう工夫致します。
3	家族の希望としては、体を動かすことを少しでもおこなってほしいです。本人はやりたがらないと思いますが、体を動かさないと余計に体がかたくなり不自由になると思います。	午前中は椅子に座って手足を動かす体操を行っています。ベッドで横になれる方には、体操が終わってからベッドのお誘いをしています。午後は音楽に合わせての体操を行っています。こちらも必ず皆さんに参加いただいています。座られている時間が長くないように、工夫しながら過ごして頂いています。
4	自己紹介の時、恥ずかしいのかはっきり言いにくいのか、声の小さい方がいます。発言をすることは自分の意見、気持ちを他人に伝えることなので、もう少し大きい声で言ってほしい。	コロナ禍でマスクを着用し、ご利用者には聞きづらい事もあると思います。今後も聞き取りやすいように大きな声でお話させていただくようにスタッフ全員で心掛けていきます。

5	お風呂で全身くまなく洗いたいです	入浴時間はどうしても長くは取れませんが、一定の時間内に全体が十分に洗えるようお手伝いいたします。
6	今までのものと、何か皆で協力して創作するものがあってよいと思います。	デイの壁に飾る季節の飾りものや、敬老の日などの行事等で使用するものを皆さんに作成頂くようにして完成させています。皆さんで大作に取り組んで楽しめるようにしたいと思います
7	遠足を希望します。	コロナ禍でもあり、参加できる方も少なくなってきていたので現状は難しい課題です。
8	上履きを毎回持参するのは肉体的に面倒になってきましたので、下駄箱を設置していただきたいと思います。暴言を吐いたりテーブルをたたいたりされる方がいらっしゃいますが、職員の方が上手に対応してなだめていらっしゃるのに感心しています。ただワンルームなので恐怖心にかかるのは残念です。また、近くの寺、神社、公園等への散歩の機会があったらよいと思います。	上履きに関しては現在 50 名の下駄箱の設置が難しい状態です。送迎時、バッグ等はスタッフがお持ちしますのでご協力お願いします。怖い思いをされないようにスタッフ一同工夫して対応していきます。また、散歩については、歩行のみで出かけられる良い場所が無いのですが、少し外に出て気分転換できるようなことを検討していきます。
9	どなたにも同じように接し、少し離れたところで困っている方にもすぐ気づかれて適切な処置をしてくださっています。	これからも皆様のご様子を常に伺いながら一日を安心して過ごして頂けるよう心がけていきます。
10	スタッフの笑顔とさりげない心遣いに感謝しています。	皆さまに気持ちよく過ごして頂けるようなデイサービスを今後とも目指していきたいと思っています。

生活リハビリクラブ葉山【訪問】

	利用者・家族からのご意見	リハビリからの回答
1	来てくださっている方々も穏やかで気難しいこともなく気持ちよくお世話になっています。	ありがとうございます。今後も、変わらず、ケアに当たりたいと思います。
2	みなさんのおかげで安心して仕事に行けます。意見も不満もありません。日を追うごとにもっと不自由になっていくのかと思うと不安ばかりですが、また相談しながらよろしく願いいたします。	ご家族の介護軽減に少しでも、お役に立てる様に、また、お困りごとが有りましたら、何時でも、ご相談ください。
3	料理もおいしく母の様子も教えてくださりとても満足しております。	安心して、在宅生活が続けられるよう、これからも、お手伝いさせていただきます。
4	介護の経験があまりないので話を聞いていただき、助言などいただき、いつもありがたく思っております。これからのことを思うと不安は多々ありますが、皆様の協力をいただき何とかやっていけると思っています。今の心配は食事の事です。	どのようなことも、ご遠慮なく、ご相談下さい。
5	高齢者といえど自分でできる範囲は、ゆっくりあせらないで体調を見ながらやるようにしていますが、仕事の加減がむずかしいです。図解(印刷したプリント)した体操はためになりました。	これからも、お役に立てる情報を提供させていただきますので、是非、活用して、お元気に、お過ごし下さい。
6	気持ちを察して必要に合わせてお仕事を進めてくれる。	ありがとうございます。これからも、体調も併せて、確認させていただきます。

7	いつも親切に明るく良い雰囲気です。	ありがとうございます。今後も、気持ちよく、元気に、過ごされま すよう、ご支援させていただきます。
8	きちんとお約束の時間に来てください。どんなときにも利用者 優先で対応してくれます。体調などで勝手なお願いをするとき も、利用者の望みを優先でできる限りを尽くしていただきます。	これからも、お役に立てる様に、頑張ります。
9	概ね守られていますし、開始時間が多少遅れても仕事内容はし っかりやってくれています。それに従って終了時間もずれ込む こともありますが無事です。	買い物支援のある時は、訪問時間がずれますが、今後も変わらぬ支 援を、提供させていただきます。
10	時間通り真面目に仕事され、言葉遣いも態度も良心的です。	ありがとうございます。
11	ヘルパーさんは良かれと思ってのことかもしれませんが、予定時刻よ り早く来られて困ることがあります。人によって掃除が雑でご みが落ちていたりしますが、だいたいやっています。	開始時間5分前には、到着するようにしています。頂いた、ご意見 は、担当者と共有いたします。
12	希望としてあと30分位時間を増やしていただけると窓ガラス 等を拭いていただけるのですが駄目でしょうか。	介護保険では、ガラスの外側まで、磨き上げることは出来ません。 自費サービス扱いになります。ご相談下さい。
13	開始時間前から来て、終了時間もオーバーするようで申し訳な く思っています。	なるべく時間内に出来る様に、努力いたします。

生活リハビリクラブ葉山【居宅】

	利用者・家族からのご意見	リハビリからの回答
1	<p>日常のちょっとした出来事から不安に思うことまで、いつもいろいろとお話を聞いていただき担当ケアマネさんには本当にお世話になっています。家のいろいろな事情やらもお話できて、おかげさまでストレスをあまり貯めることなく介護できています。連絡も取りやすくありがたいです。</p>	<p>ありがとうございます。これからも話しやすい環境をもってご支援したいと思います。</p>
2	<p>ケアマネジャーが不在の場合、電話対応で応答して下さる方は面識がない方が多く、伝言でどこまで伝わったのか、不安に思うことがあります。</p>	<p>お受けした内容は必ず確認し、折り返しのご連絡を差し上げることを徹底します。やむを得ず連絡出来ない場合は、その旨を受けた時にお伝えできるよう内部で共有し、ご説明できるようにします。</p>
3	<p>生活状況の変化にともないそれに合わせたアドバイスをお願いしたいと思います。初心者でわからないことが多く戸惑うばかりですが、よろしくお力をお貸しくださいませ。</p>	<p>毎月訪問させて頂いている中で、変化を見過ごさないよう丁寧に聞き取ります。随時、対応させて頂きますので、ご相談ください。</p>
4	<p>今年はコロナの流行で外出すること(家族も)に気を付けていましたが、町内で感染者の出ているときなど、情報が少ないと感じています。わかる範囲で接触者情報などあれば早めに知りたいと高齢者を抱えている家族としては考えています。</p>	<p>把握している範囲でお知らせします。役所等へも情報発信を働きかけます。</p>

5	<p>ケアマネさんにいつでも何でも相談させていただいています。素早い対応でとても相談しやすく感謝しています。利用者に対して、家族に対してどちらの立場にも立ってくださって、最善の方法を導いていただいております。とても安心しています。</p>	<p>ありがとうございます。引き続き皆様の立場になって考えられるよう、ご支援します。</p>
6	<p>訪問介護を受けています。何しろ初めてのことでわからないことが多くありますので、最初の受けられるサービスの内容などをわかりやすくしてほしいと思いました。だんだんわかってきたら、説明をもう少し詳しくしてもらえればと思います。病気に対する指導も最近はよく説明がありますが、病気の症状の例をもう少し聞けると有難いと思います。</p>	<p>利用される方及びご家族が、今、何を不安に感じていらっしゃるか、丁寧な聞き取りを心掛けます。</p>
7	<p>その時々に応じてフレキシブルに対応してもらっています。</p>	<p>随時、対応させていただきますので、いつでもご相談ください。</p>
8	<p>約束より 10 分ほど早く来てくださいます。とてもやさしい言葉です。心がほっとします。お帰りのときは少し寂しいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。介護に対するストレスなど、少しでも軽減できていれば幸いです。</p>
9	<p>入浴を 1 週間に 2 回にしてほしい。</p>	<p>コロナ禍での入浴制限に関するご意見と察します。状況を見極めながらサービス事業所と随時連携し、共有します。</p>

10	訪問される前に連絡をもらえるとありがたいです。	突然の訪問でご迷惑をお掛けし、申し訳ありませんでした。今後は事前にお約束の上、訪問するよう徹底します。
11	主人が初めて訪問介護を受けることになり、私自身高齢のためケアマネさんの話が時々わからないことがあります。	不安なまま過ごされていたことお詫びします。どなたにでもわかりやすい言葉で説明をすることを意識しながら、丁寧な聞き取りを心掛けます。

生活リハビリクラブ葉山【小多機】

	利用者・家族からのご意見	リハビリからの回答
1	歩行練習をよろしくお願ひします	かしこまりました。歩行練習や下肢筋力向上運動を特に気にかけて対応してまいります
2	利用朝みかーさのお迎えが来るのを待っている間に頻繁にトイレに行きます。事前にトイレに行っておくという強迫観念にとらわれているようで、水分も取らないようにしているようです。暑くなりましたので熱中症が心配です。家庭でも気に留めていきたいと思っておりますが、貴所でも強迫観念を和らげられるような気付きがありましたら教えてください。家庭でもうまく説得してみます。	かしこまりました。水分補給には気を配りたいと思います。強迫観念を和らげられるような気付きがありましたらご連絡いたします。これからもご家庭とみかーさが連絡を取り合い、良い支援が出来ればと思います。宜しくお願ひします。
3	家ではほとんど寝ているので、みかーさんに行ってくると疲れそうです。夜の着替えや歯ブラシを嫌がるので昼寝の時間を長めにとってほしいです。また、入浴のときには体重を図り連絡ノートに記入して下さると嬉しいです。	かしこまりました。昼寝のお誘いをしてみます。体重を連絡ノートに記入するようにいたします。

4	<p>宿泊時には、できましたら就寝前の入れ歯除菌と朝の髭剃りを お願いしたいです。</p>	<p>かしこまりました。ご自宅と同じように過ごして頂けるよう対応し ていきたいと思っています。ご希望やご意見に対して感謝いたしま す。</p>
5	<p>お手伝いいただける場所に恵まれ感謝いたしております。今後 不安もなく毎日がおくれるだろうかということが私にとり一番 不安に思う事でしたので、わが身の幸運を喜んでいます。どうぞ 最後まで「みまもり」お願いいたします</p>	<p>いつもお手伝いいただき、ありがとうございます。これからもご意 見をいただきながら、楽しい居場所にしていきたいと思っていま す。どうぞよろしくお願いいたします。</p>
6	<p>日曜日にショート利用の方がいないことや連泊が難しいことに 当初戸惑いましたが、落ち着いてきた母の様子を見て、このまま 続けて介護のバランスをとっていこうと思います。午後になる と帰りがる、玄関に向かうといった母の行動については認知 症の一つの症状ととらえて受け入れて頂けたらと思います。</p>	<p>ショートのご利用ではご心労おかけしました。少しでもご希望に添 えるよう体制作りを目指しております。認知症の方の症状は様々 で、お一人お一人に合わせた対応をさせて頂くよう心がけていま す。これからもお母様の気持ちを大切に添いながらご支援させて頂 きます。</p>
7	<p>スタッフがいつも笑顔で言葉使いも丁寧です。</p>	<p>ありがとうございます。これからも笑顔を絶やさず、頑張ります。</p>
8	<p>食事は味も良いし、季節に合った食材を常に心がけていただい ています。</p>	<p>ありがとうございます。これからも楽しんでいただける食事づくり を心掛けます。</p>
9	<p>入浴の際とても親切です</p>	<p>ありがとうございます。これからも気持ちよく入浴していただける よう心がけます。</p>