

問1 食事はおいしいですか。	施設からのコメント
①ご飯がかたい時がある。	①ご意見ありがとうございます。季節や気温に合わせて水の量をこまめに調節していきます。
②韓国料理(ビビンバ、ユッケなど)が食べたいです。	②ユッケは衛生面に配慮すると提供することが難しいですが、ビビンバはメニューに入れます。楽しみにしてください。
③みそ汁の具はやわらかくて良いが、おかずの野菜(レンコン)がかたくてかみきれない。他のおかずも味が薄すぎておいしくなかった。	③ご意見ありがとうございます。レンコンは切り方など、調理工程で工夫をしてみます。一日の塩分量が決まっているため、味が薄くなることもありますが、出汁や野菜のうま味を引き出していくよう工夫していきます。
④少しご飯の量が多い。	④ごはんの量は管理栄養士と相談ができます。お気軽にお声をお掛けください。
⑤おかずの味付が非常においしく感じられます。 白米がおいしい。 体調に応じ配慮されている。	⑤ありがとうございます。これからもおいしいものが提供できるように努力します。
問2 【入浴の介助を受けている方】入浴の介助は安心できますか。	
①寒い時はもう少しゆっくり入りたい。すぐ出ないといけない。	①皆様のご希望やその日の体調を伺いながら、無理のないよう対応しております。寒い時期は浴室全体の温度なども十分配慮してまいります。
②シャワーよりお風呂の方が気持ちが良い。	②当施設には、一般浴・機械浴・ミスト浴の用意がございます。その日の体調や皮膚の状態を考慮して、適切な入浴方法を検討させていただいております。
③入浴後、着衣に手間取っていると「手伝いましょう」と言って、その部分だけ手を貸してくれます。非常に助かります。	③皆様にお声掛けしながら、必要に応じて介助させていただいております。
④血圧が多少高くても、病院の先生は入浴は大丈夫だと言っていました。	④血圧については、主治医の先生のご意見やその日の体調に合わせて当施設の医師・看護師を中心に入浴ができるか判断しています。状況により短時間浴・シャワー浴・清拭となることや、中止させていただく場合がございます。
⑤メガネを入浴介助の際を忘れられたことがある。 保湿剤を塗ってもらうため持参しているが、いつも塗っているか確認できない。管理者の点検があるとよい。 杖の忘れ物のあったが連絡帳に当日の仕事担当の記名と確認チェックもよい。 (忘れ、誤りのない人間は、いない。その対策を立てて頂きたい)	⑤ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。こちらでメガネケースを用意するなど対策を立てています。また、施設でおこなった処置は連絡ノートに記載していきたいと考えています。今後は忘れ物がないよう、送迎開始時に職員間で確認ができる体制づくりをしてまいります。
⑥最近は女性の方で優しくしてくださり嬉しいですが、1年前は男性で荒っぽいやり方でした。	⑥今後も職員教育を徹底し、安心してご入浴いただけるよう、努めてまいります。
問3 職員は清潔や安心・安全に配慮してくれますか。	
風呂の中をもう少しきれいにしてほしいです。 安心安全については配慮してくれているが、清潔についてはわからない。	②今後も清潔・安全に心掛けてまいります。お気づきの点がございましたら、お気軽に職員にお声掛けください。
問4 日頃から、あなたのからだの調子を聞いてくれますか。	
①日頃から食べ物が喉につかえるため、身体の調子を確認して食前にゼリーなどを用意してくれる。	①むせ込みなどに注意し、今後も安全にお食事をしていただけるよう配慮していきます。

②職員によって良く聞く人とそうでない人がいるらしい。	②今後も職員教育を徹底し、利用者様の体調管理に努めてまいります。
③自分で連絡帳に報告を書きますが、その都度申請をして対策に応じてもらいます。	③いつも連絡ノートをご活用いただき、ありがとうございます。職員間で情報を共有し、対応させていただいております。
問5 病気やケガなどの時、良く対応してくれていますか。	
<p>大腿部をやけどした折は消毒や軟膏をつけたり、まめに手当していただきました。よく気付いてくれる。看護師が特に親切にやってくれる。</p>	<p>当通所リハビリテーションには看護師が配置されていますので、必要な処置がございましたらお申し出ください。また、ご利用者様の体調については、多職種で情報共有しながら対応しております。</p>
問6 職員は丁寧に接してくれていますか。（嫌なことを言ったり、したりする職員はいない）	
<p>質問に対し、すぐ答えが出ます。これには連絡が来ているのだと思います。服装や動作については絶対とっていいほど批判はしません。みなさんととても明るく、親切でありがたいです。職員のみなさんが丁寧に配慮いただき、本人が喜んでます。</p>	<p>ありがとうございます。今後も職員の接遇教育に努めてまいります。</p>
問7 他の人に聞かれたくないことや見られたくない事に気遣いしてくれますか。	
<p>今まで聞かれたくないことを、聞かれたことはない。批評批判はしない、プライベート・プライバシーは問い詰めません。</p>	<p>今後も利用者様のプライバシーを守り、対応してまいります。</p>
問8 職員は、生活や介護に関する情報提供・相談・助言などをしてくれますか。	
<p>身体に対していろいろ教えてくれて、助かっています。少しでも具合が悪くなれば、全職員に通し連絡を取り合ってくれてありがたいです。親身になってくれます。その時によって色々相談に応じ、助言して下さいます。</p>	<p>今後も利用者様に関わるすべての職種間で情報を共有し、適切な対応をしていきたいと考えています。なにかございましたら、お気軽にお声掛けください。</p>
問9 サービス計画をつくる時、あなたの状況や、あなたのや家族の要望を良く理解してくれますか。	
<p>要望など必ず取り上げてくれます。自分の生活情報は伝えており、配慮してもらっています。</p>	<p>今後も利用者様・家族様のご要望を考慮し、計画書を作成してまいります。また、わかりやすい説明ができるよう努めてまいります。</p>
問10 話し合いで、サービス内容があなたに適した内容に見直されるようになっていきますか。	
<p>計画が出ると楽しみにしています。</p>	<p>ありがとうございます。カンファレンス・リハビリテーション会議・サービス担当者会議などでは、個々の利用者様の状態やサービス内容について検討</p>
問11 サービスを受ける前にサービス内容や利用方法についての説明は十分ありましたか。	
①リハパン、パットを借りたので新品をお返ししたが、あとで施設のものを購入することになると連絡があった。職員から家族に分かりやすく説明してほしい。	①説明が不十分で申し訳ありませんでした。今後はご料金について事前の説明及び、利用時の説明を徹底してまいります。
②特にリハビリのNさんが一生懸命やってくれます。	②ありがとうございます。今後も頑張りますので、よろしく願いいたします。(リハビリテーション科)
問12 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか。	
①団体生活なので、個人の希望を申しにくい。	①率直なご意見ありがとうございます。ご要望に応えることが難しい場合もございますが、可能な限り検討いたします。お気軽にお声掛けください。
②不満はないが、自分の考えは伝えて意見は聞いているつもりです。気付いた点などをお話すると対応してくださり、感謝しています。	②ありがとうございます。ご利用者様・ご家族様の声は、より良いサービスにつながる貴重な機会です。お気づきのことがございましたら、お気軽にお

問13 職員は不満や要望を良く聞いて対応してくれますか。	
<p>スタッフ一人一人の顔が浮かんできて、やはり皆さん一生懸命に我々を面倒みているなど感謝の念が湧いてきます。</p>	<p>ありがとうございます。これからも職員一人ひとりがご利用者様・ご家族様の声に耳を傾けてまいります。</p>
問14 サービスを受けるようになってから、やりたいと思うことや行動の範囲が広がるなど変化がありましたか。	
<p>①教えていただいた体操を少し家で行うようになりました。 彼らに指導されたことを自分なりに理解して、自宅でも反復しております。 お陰様で歩く距離が延び、文字を知り、健康になり、記憶が確かになったと感謝しております。アリガトウ!!</p>	<p>①ありがとうございます。ご自宅でも努力されているとのこと、大変すばらしいです。ぜひ継続していただきたいと思います。</p>
<p>②Nさんはリハビリの内容が次々出てくるのでやりがいがあります。</p>	<p>②ありがとうございます。今後もお体の状態に合わせて、リハビリを提供させていただきます。(リハビリテーション科)</p>
<p>③体調の変化で思うようになりません。</p>	<p>③その日の体調に合わせてリハビリの内容を調整させていただきます。ご遠慮なくお申し出ください。</p>
<p>④家の中では殆ど体を動かしません、ここへ来ると仲間がトレーニングしているので、自分も一緒になって体を動かしたくなります。 少しでも自分で立てるように、トイレなどの時ががんばっています。 人前で歌うことはありませんでしたが、今では自宅でも口ずさむので驚いています。笑顔があり、楽しい様子が見られます。 入所後まだ日が浅いので今後を楽しみにしています。前向きになったと思います。まだやりたいことや一人で外出は出来ません。 友達が出来て、行くのが楽しみです。</p>	<p>④ありがとうございます。ご利用者様・ご家族様が少しでも前向きに過ごしてくださることが、職員のなによりの励みになります。</p>
問15 サービスを受けることによって、さらに安心・安定・明るさが増すなどあなたの気持ちに変化がありましたか。	
<p>自分を少しずつ出していいんだという安心感があります。 心配事がなくなったこともあり、気持ちが安定しています。忘れっぽくなったのも悪くはないようです。 家では夫婦2人なので会話も少なく、ここへ来て仲間やスタッフの皆さんと会話するのも楽しみのひとつです。 少しですが、がんばってみようという気持ちになっています。みなさんの励ましのおかげです。 安定感や明るさについて変化が大いにありました。 今は一生懸命で、気持ちが明るくなり希望が湧いています。</p>	<p>皆様からのお声に、職員一同元気をいただきました。今後もより良いサービスを提供し、ご利用者様のお気持ちを引き出せるよう、精進してまいります。</p>
《サービスに対するご意見・ご要望をご自由にお書きください。》	
<p>①サービスの日を増やして欲しい。</p>	<p>①ご利用回数については、リハビリなどのサービス提供の必要性も含めて、担当のケアマネージャー様と検討させていただいております。</p>
<p>②同じ飲み物だけでなく味を変える事は出来ないのか？せめて冬場と夏場だけでも。</p>	<p>②給茶機に暖かいもの・冷たいものが4種類ずつ、それ以外に麦茶や水素水のご用意がありますのでお試しください。また、今後の参考とさせていただきますので、どのようなお飲み物があると良いかご意見がありましたら、ぜひ</p>
<p>③暑い時には部屋を涼しく、寒い時には部屋を暖かくしてほしい。脱衣所に扇風機をつけてくれないと倒れてしまいそう。</p>	<p>③不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。フロア内・脱衣室共に、皆様に快適に過ごしていただけるよう温度の調節に努めてまいります。暑さ・寒さの感じ方は個人差がありますので、その都度職員にお声掛け</p>
<p>④施設の外側に不要なものが放ったらかしている。いつまで経ってもそのまま。これでは安全安心への心掛を欠くことにつながる。</p>	<p>④ご意見ありがとうございます。今後は施設の中だけでなく外にも目を配り、ご利用者様に安全に過ごしていただけるよう配慮いたします。</p>
<p>⑤新型のお風呂は高齢者にはなじめないと思います。</p>	<p>⑤ご意見ありがとうございます。現在使用している2種類の機械浴には、それぞれ特性がございます。体調や皮膚の状態に合わせて安全に入浴いただくために、使用前に必ずご説明させていただいております。ご不安な点がございましたら、お気軽にお申し出ください。</p>

<p>⑥入浴の回数を2回から3回に増やして欲しいのですが、無理なのでしょうか、細かな説明がなにもないまま、病院退院後に利用となりました。</p>	<p>⑥入浴について、ご不便をおかけしております。また、説明が不十分で大変申し訳ありませんでした。当施設の浴室は入所フロアと共有であるため、通所リハビリで使用可能な時間が限られております。皆様に利用していただけるよう、入浴の回数を週に2回までとさせていただいているのが現状です。ご理解いただけますよう、よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>⑦男子トイレの足元がいつもビショビショです。なんとかならないでしょうか。</p>	<p>⑦ご不便をおかけして申し訳ございません。男性トイレの床は、出来る限りこまめに目を配っておりますが、お気付きのことがありましたら職員へお声</p>
<p>⑧男性トイレを早く直してください。</p>	<p>⑧修理が完了いたしました。ご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。今後は速やかに対応いたします。</p>
<p>⑨トイレのドアがカーテンで驚いた。時々席が変更するのはなぜでしょうか。</p>	<p>⑨一部のトイレは、車椅子や歩行器をお使いの方が使用できるようにカーテンを設置しています。他にも鍵がかけられる引き戸や押戸のトイレもございます。ご不明な点をご遠慮なくお声をお掛けください。 席についてはその日によってご利用者様や人数が異なるため、変更することがございます。なるべくお近くの方とお話ができること、移動に不便がないようになどということをご考慮しております</p>
<p>⑩施設利用料が高すぎる。ティッシュなど使ったことがない。やる気のない職員さんも目につきます。</p>	<p>⑩設置されているティッシュなどはいつでもご使用ください。他にも給茶機の飲み物も自由にご利用いただけます。 職員についてのご指摘、感謝いたします。職員教育を徹底し、ご利用者様に安心して過ごしていただけるよう努めてまいります。</p>
<p>⑪手すりなど掴むところは全て毎回殺菌してもらいたい。</p>	<p>⑪フロア内や車内で使用する除菌スプレーや、トイレで使用する除菌シートのご用意がございます。皆様が気持ち良くご利用いただけるよう、設置場所を検討してまいります。お気付きの点がございましたら、職員にお声掛けく</p>
<p>⑫リハビリマシンは毎回消毒して欲しい。4番の枕カバーも洗ってないようで、気持ちが悪い。</p>	<p>⑫不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。パワーリハビリの機器は毎朝消毒していますが、使用にあたって気になることがございましたら、お気軽にお声をお掛けください。枕カバーは週に一度交換しておりましたが、今後は毎日交換いたします。</p>
<p>⑬軽度の運動をしながら、他のことにも考えを巡らすといった、同時に2つ以上行うなど認知機能向上方策をされるとありがたい。健康維持は、今より少しだけ体力も向上をめざせればよい。体力の増進を目指して通所始めましたが、ほとんど座ったきりのようです。</p>	<p>⑬ありがとうございます。参考にさせていただきます。ご利用者様の疾患や体力に応じたプログラムを提供していますが、余力があれば自己トレーニングメニューを提案させていただきます。お気軽にお声掛けください。</p>
<p>⑭リハビリしていただき、足腰が少し良くなりました。</p>	<p>⑭リハビリの成果が出たとのこと、うれしく思います。</p>
<p>⑮車での送り迎えについては非常に丁寧でいつも感謝しています。送迎の皆様も親切で、雨天の時バスタオルを用意してきてくださり、本人も喜んでます。</p>	<p>⑮ありがとうございます。ご利用者様・ご家族様に安心してご利用いただけるよう、安全な送迎を心掛けてまいります。</p>
<p>⑯行き届いた職員の皆さんに本人も喜んで楽しみに通所しております。いつも大変良くしていただき感謝しております。ありがとうございます。もっと早くハートケアさんにお世話になりたかった。職員の皆様、親切です。</p>	<p>⑯ありがとうございます。今後も職員一同、利用者様に安全に気持ち良くご利用いただけるよう努めてまいります。</p>

《今回のアンケートについてお気づきになった点など、ご自由にお書きください》	
①質問の内容が抽象的で答えづらさを少々感じました。	①アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。質問の内容については次回の参考とさせていただきます。
②いくら介護度や認知症と言われても集団生活をずっと送ってきて、嫌なことや気分良く思わないことは同じ。それを分けてはいけないと思います。結構良く見えます。考えてます。分かっています。	②不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後のサービスの質向上に役立てたいと思いますので、遠慮なくお声をお掛けください。
③ケアマネージャーを通して色々なことを決めてもらっています。施設を利用している姿について見学会みたいなものを希望します。	③ありがとうございます。利用中のご様子をご家族様にもぜひ見ていただきたいです。そのような機会が持てるよう、検討いたします。
④待ち時間が長いことがあり、目が見えないので退屈することもある。	④ご意見ありがとうございます。リハビリや入浴、食事・レクリエーション以外の時間は、他利用者様や職員とコミュニケーションを図って過ごされています。休息も大切にしていますが、さらに皆様にご満足いただける環境を
⑤時々他施設の良い点を参考にし、職員の技能や資質の向上に努めていただきたい。	⑤ありがとうございます。今以上に職員の教育、サービスの質向上に努めてまいります。
⑥出来れば自動の踏み台にして欲しいです。	⑥現在、送迎車を入れ替える手続きを行っております。大変ご不便をおかけして申し訳ありません。今後も、十分に安全に配慮した送迎を実施してまい