

評価結果

- 通所リハビリテーション -

<通所リハビリテーション>

[事業者属性]

【記入者】	管理者	8	19.0%
	支援相談員	10	23.8%
	その他	24	57.1%
	未記入	0	0.0%
	合計	42	100.0%

【参加率】	実利用者数	4,580	29.3%
	参加利用者数	1,344	

【区】	千種	3	7.1%
	東	0	0.0%
	北	2	4.8%
	西	2	4.8%
	中村	2	4.8%
	中	2	4.8%
	昭和	1	2.4%
	瑞穂	3	7.1%
	熱田	3	7.1%
	中川	2	4.8%
	港	3	7.1%
	南	8	19.0%
	守山	2	4.8%
	緑	5	11.9%
	名東	1	2.4%
	天白	3	7.1%
	合計	42	100.0%

[ユーザー(利用者)属性]

【性別】	男性	372	33.0%
	女性	643	57.1%
	未記入	111	9.9%
	合計	1,126	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	61	5.4%
	65歳～74歳	227	20.2%
	75歳～79歳	213	18.9%
	80歳～84歳	232	20.6%
	85歳～94歳	348	30.9%
	95歳以上	29	2.6%
	未記入	16	1.4%
	合計	1,126	100.0%

【区】	千種	50	4.4%
	東	14	1.2%
	北	64	5.7%
	西	58	5.2%
	中村	66	5.9%
	中	26	2.3%
	昭和	46	4.1%
	瑞穂	87	7.7%
	熱田	48	4.3%
	中川	76	6.7%
	港	42	3.7%
	南	147	13.1%
	守山	52	4.6%
	緑	184	16.3%
	名東	16	1.4%
	天白	79	7.0%
	その他	56	5.0%
	未記入	15	1.3%
合計	1,126	100.0%	

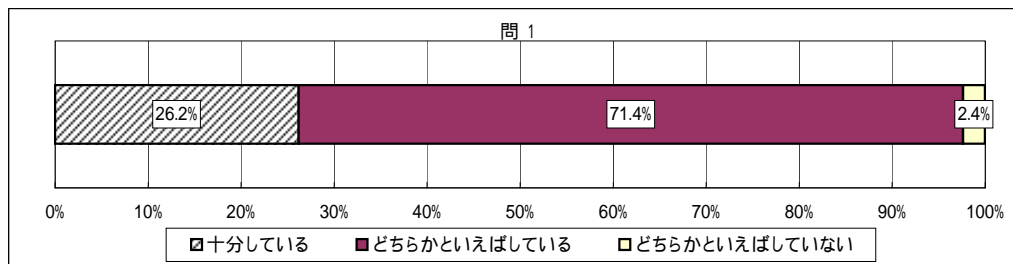
【要介護度】	要支援	43	3.8%
	要介護1	331	29.4%
	要介護2	300	26.6%
	要介護3	219	19.4%
	要介護4	143	12.7%
	要介護5	58	5.2%
	未記入	32	2.8%
	合計	1,126	100.0%

【記入者】	本人	271	24.1%
	同居家族	744	66.1%
	別居家族	84	7.5%
	その他	8	0.7%
	未記入	19	1.7%
	合計	1,126	100.0%

< 通所リハビリテーション >

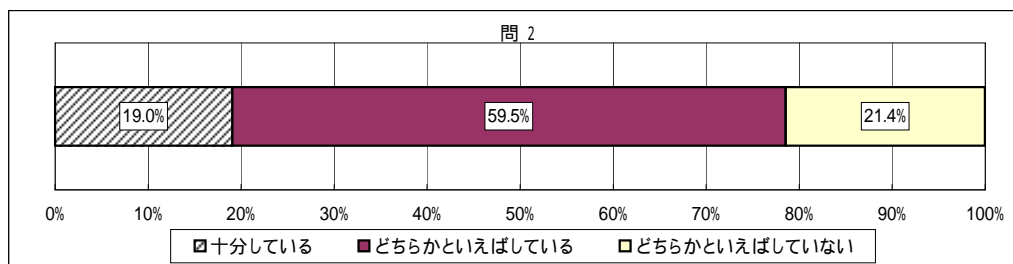
[事業者自己評価]

問1 契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか。
(2 . 2 点)



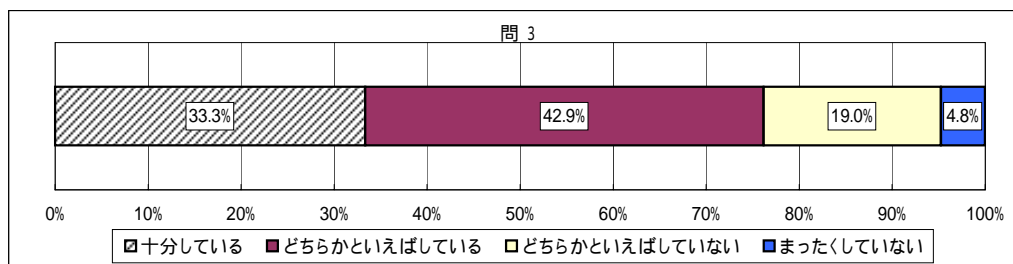
回答数:42

問2 介護サービス計画やサービスの内容について、利用者にわかりやすく説明をしていますか。
(2 . 0 点)



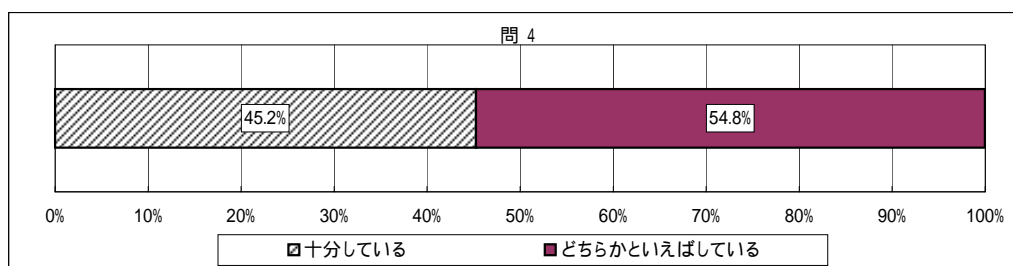
回答数:42

問3 サービスに関する苦情の申し出窓口（事業所、市町村、国保連合会など）について、説明をしていますか。(2 . 0 点)



回答数:42

問4 不満や苦情をすぐにサービス改善にむすびつける努力をしていますか。
(2 . 5 点)



回答数:42

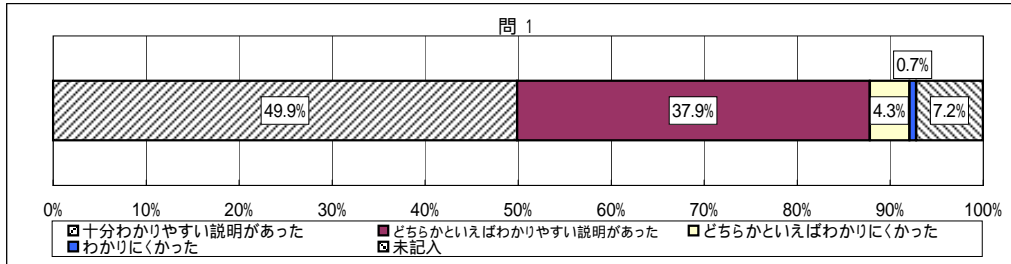
* (. 点): 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

* 平均点は、小数点第2位にて四捨五入。未記入と非該当項目については平均点から除く。

< 通所リハビリテーション >

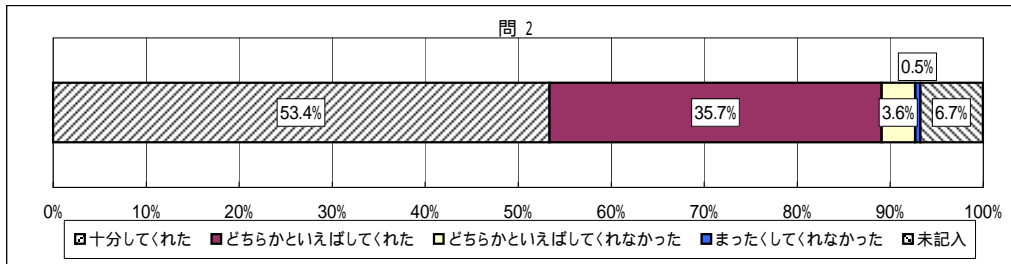
[ユーザー(利用者)評価]

問1 デイケアを利用する際に契約書や重要事項説明書等(1)についてわかりやすい説明がありましたか。(2.5点)



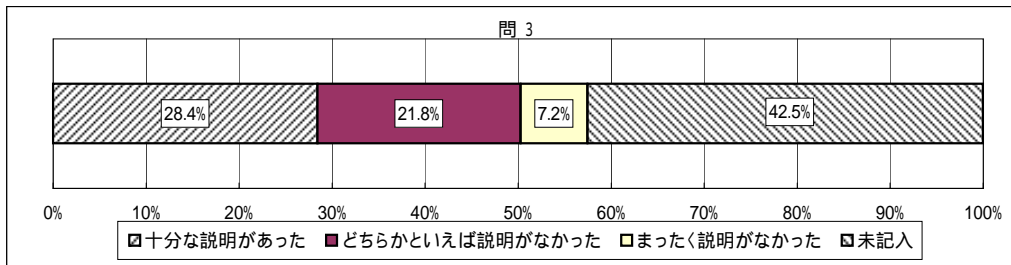
回答数:1,045

問2 介護計画やサービスの内容について、担当者がわかりやすく説明をしてくれましたか。(2.5点)



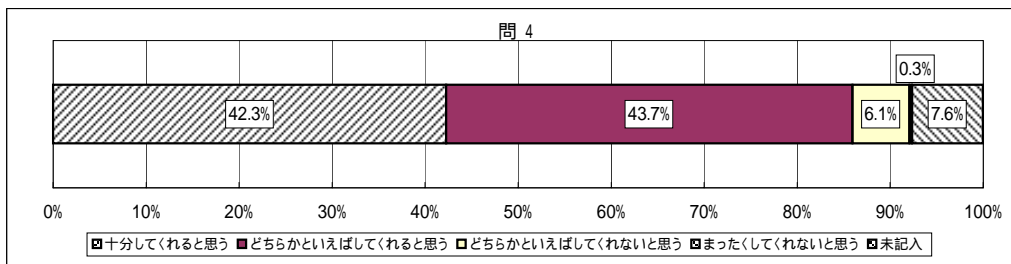
回答数:1,050

問3 苦情を受け付ける窓口(事業所、区役所、国民健康保険連合会など)について説明がありましたか。(1.9点)



回答数:647

問4 不満や苦情を申し出たとき、事業者はすぐにサービスを改善してくれると思いますか。(2.4点)



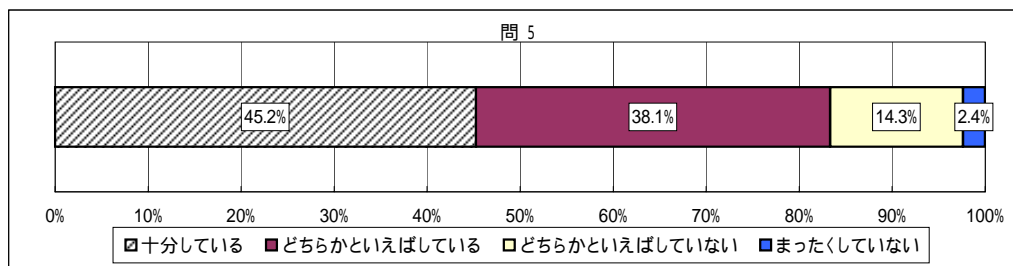
回答数:1,040

* (. . . 点):参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等)2点、どちらかといえば不満(どちらかといえば説明がなかった等)1点、まったく不満(まったく説明がなかった)0点。
* 平均点は、小数点第2位にて四捨五入。未記入と非該当項目については平均点から除く。

< 通所リハビリテーション >

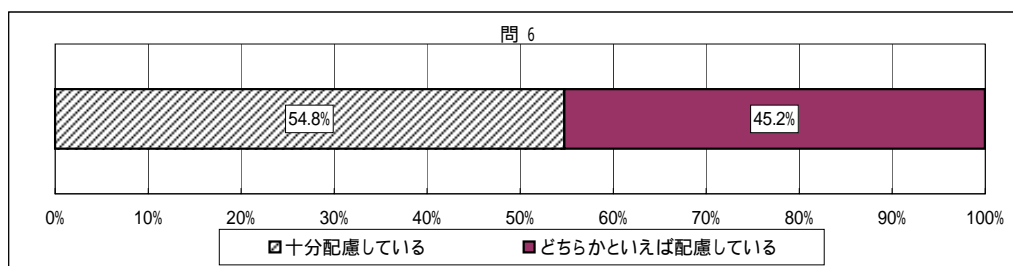
[事業者自己評価]

問5 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか。
（2.3点）



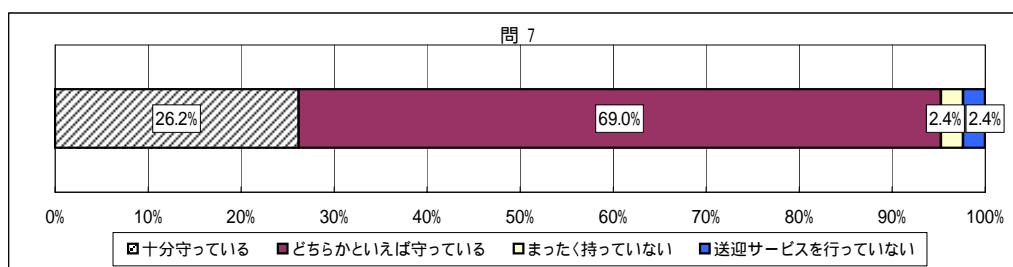
回答数:42

問6 入浴や排泄介助などの際に利用者のプライバシーに配慮していますか。
（2.5点）



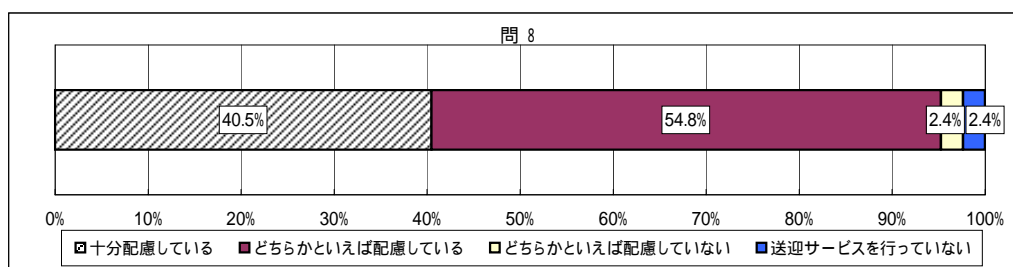
回答数:42

問7 送迎サービスは、約束の時間をしっかりと守っていますか。
（2.2点）



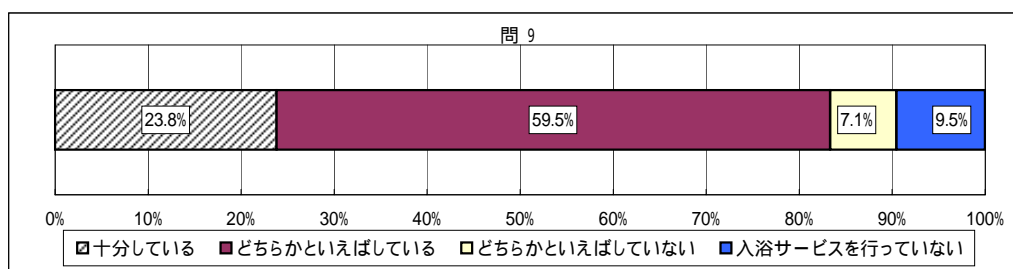
回答数:42

問8 送迎サービスにおいて必要な乗車時間や乗り心地、体調などへの配慮をしていますか。
（2.4点）



回答数:42

問9 入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか。（2.2点）

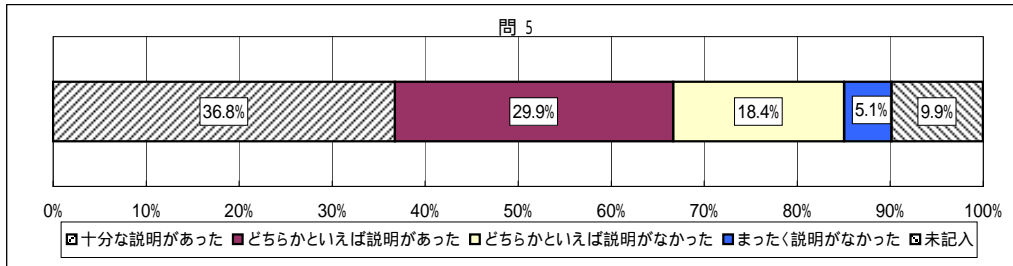


回答数:42

< 通所リハビリテーション >

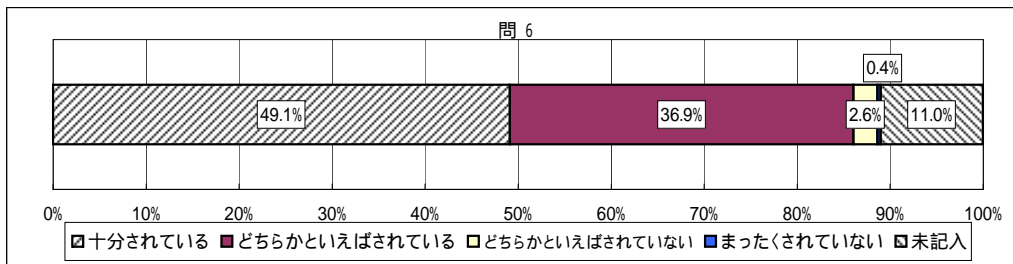
[ユーザー(利用者)評価]

問5 ご本人やご家族のこと(個人情報)は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。(2.1点)



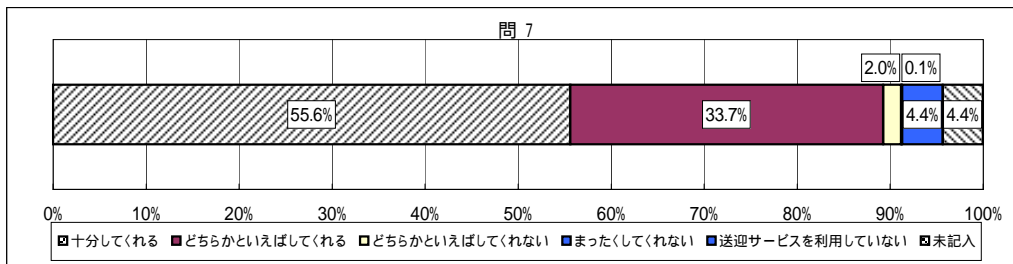
回答数:1,015

問6 入浴やトイレ(排泄)の介助をされるとき、ご本人の気持ちを傷つけないような(プライバシーに対する)気くばりがされていると思いますか。(2.5点)



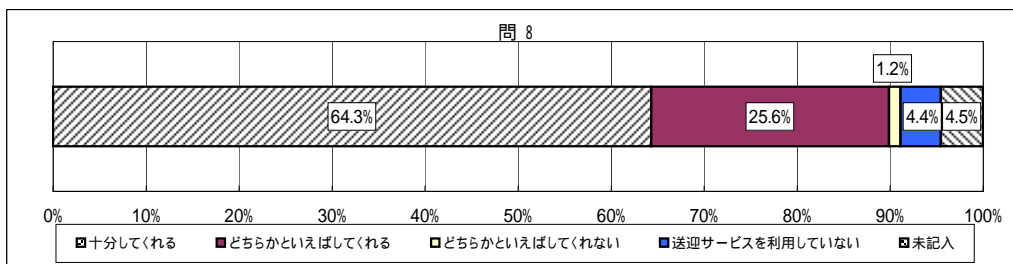
回答数:1,002

問7 送迎サービスについて、事業者は約束の時間を守ってくれますか。(2.6点)



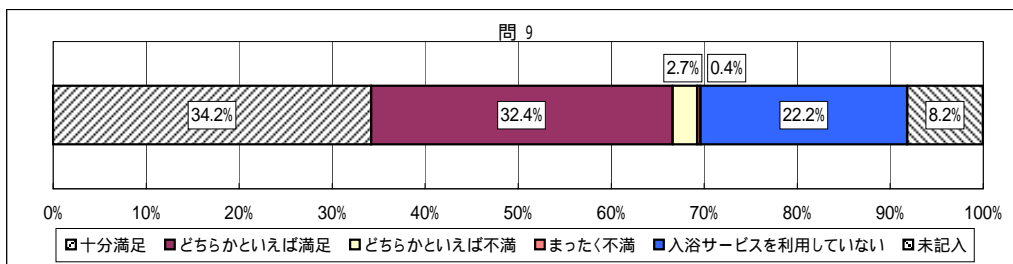
回答数:1,077

問8 送迎サービス時、乗車時間や乗り心地など、気持ちよく利用できるような気くばりをしてくれますか。(2.7点)



回答数:1,075

問9 入浴は、順番や時間帯などの希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか。(2.4点)

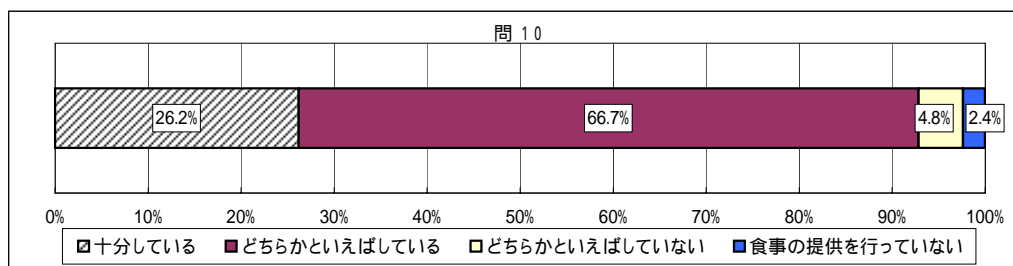


回答数:1,034

< 通所リハビリテーション >

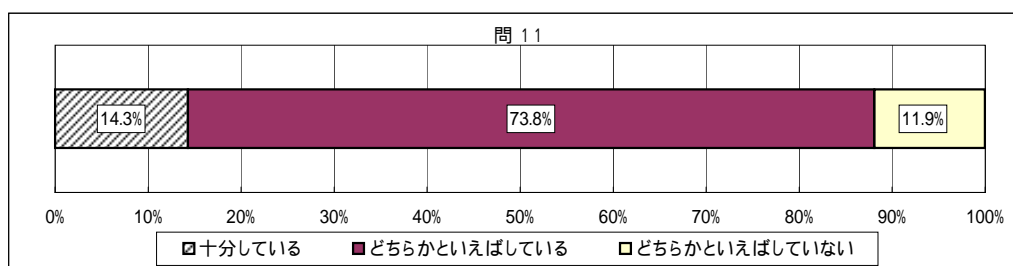
[事業者自己評価]

問10 食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられる工夫をしていますか。(2.2点)



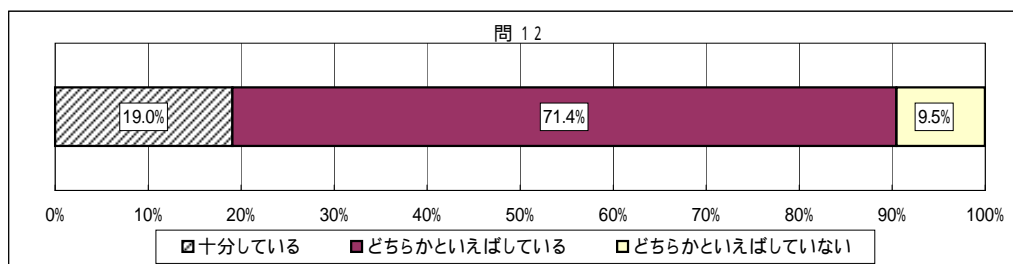
回答数:42

問11 レクリエーション(娯楽)等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画され、個々の利用者にあった内容で実施していますか。(2.0点)



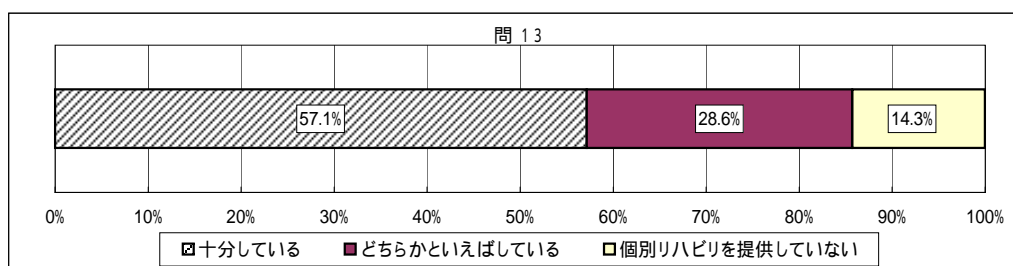
回答数:42

問12 リハビリテーションは在宅での生活に主眼をおき、実際に役立つ内容で楽しめる工夫をしていますか。(2.1点)



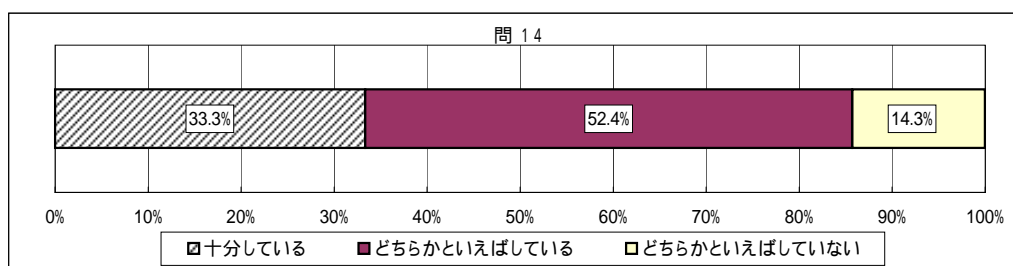
回答数:42

問13 個別リハビリテーションは、利用者からの希望により個別リハビリテーション計画に基づき、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士などのリハビリ専門職によって提供していますか。(2.7点)



回答数:42

問14 スタッフは、介護者や家族の抱えている問題を把握し、利用時以外でも継続的なフォローをする視点を持ってサービスを提供していますか。(2.2点)

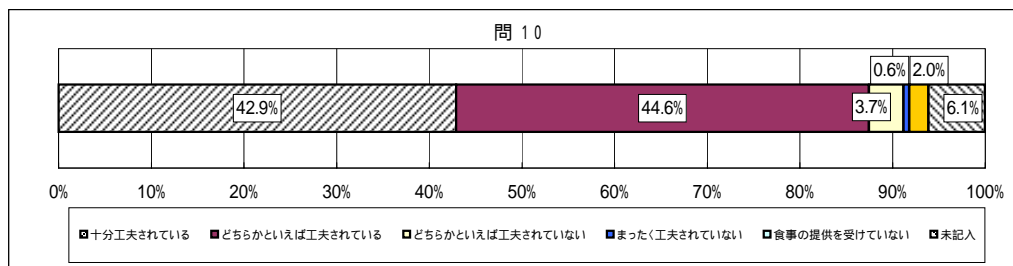


回答数:42

< 通所リハビリテーション >

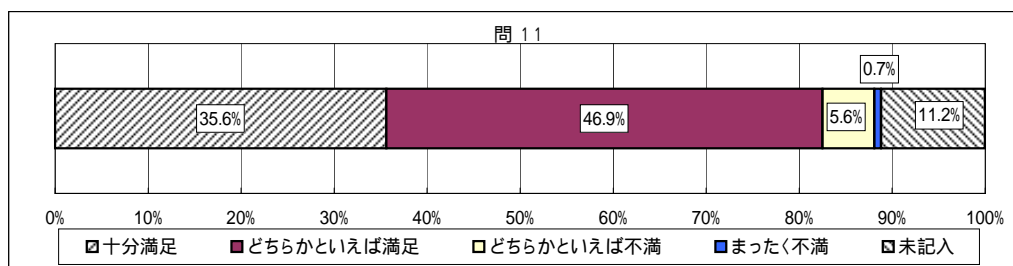
[ユーザー(利用者)評価]

問10 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていると思いますか。(2.4点)



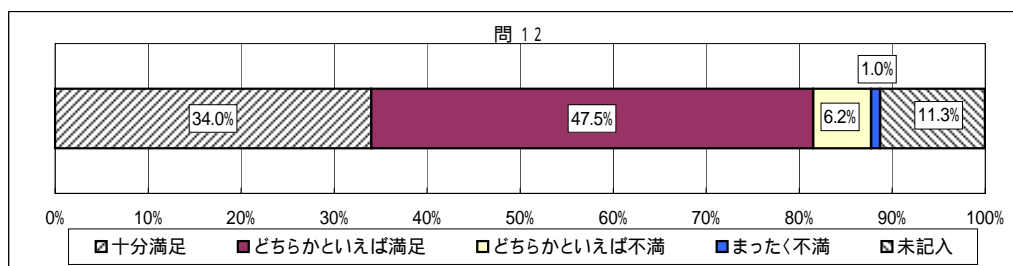
回答数:1,057

問11 レクリエーション(娯楽)等は、参加しやすいように計画され、一人ひとりにあった内容になっていますか。(2.3点)



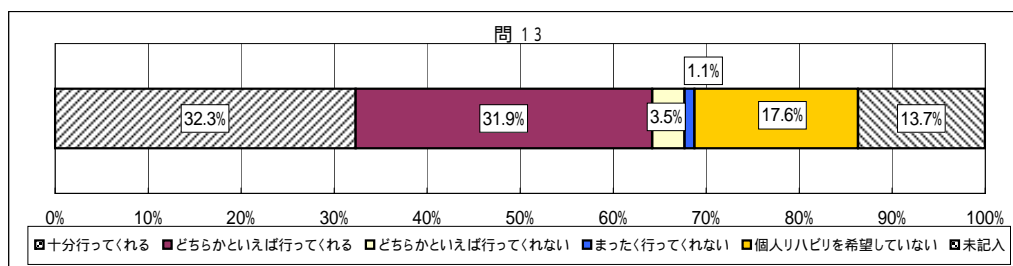
回答数:1,000

問12 リハビリテーション(機能訓練)は日常生活にいかされる内容で、楽しく取り組むことができますか。(2.3点)



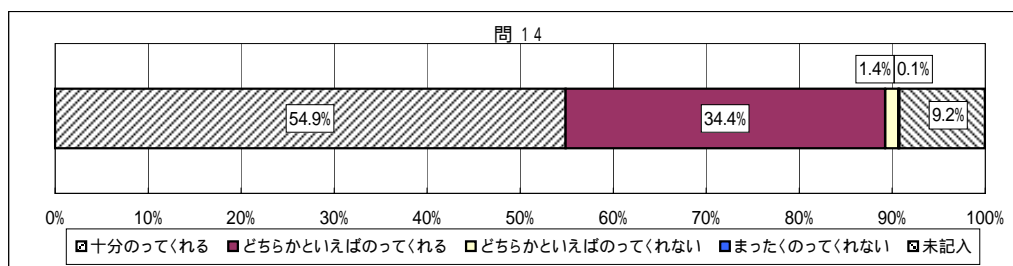
回答数:999

問13 ご本人が希望した場合、専門の職員(2)により、歩行訓練など個別のリハビリテーションを行っていただけますか。(2.4点)



回答数:972

問14 職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、いつでも気軽に相談にのっていただけますか。(2.6点)

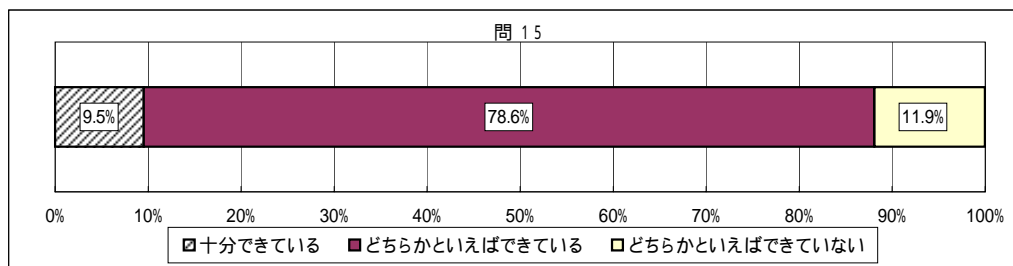


回答数:1,022

< 通所リハビリテーション >

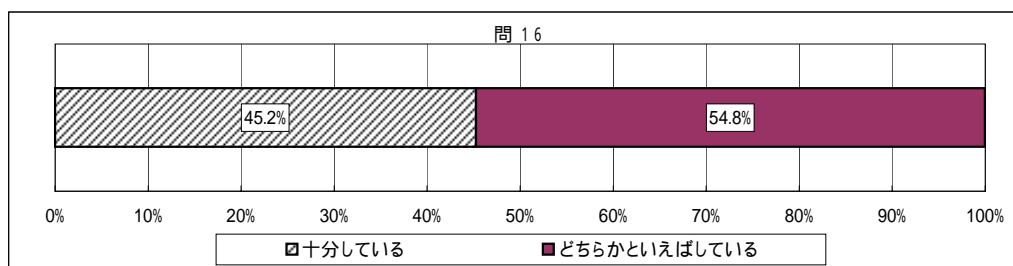
[事業者自己評価]

問15 言葉づかい、服装、態度について、スタッフの教育はできていますか。
(2 . 0 点)



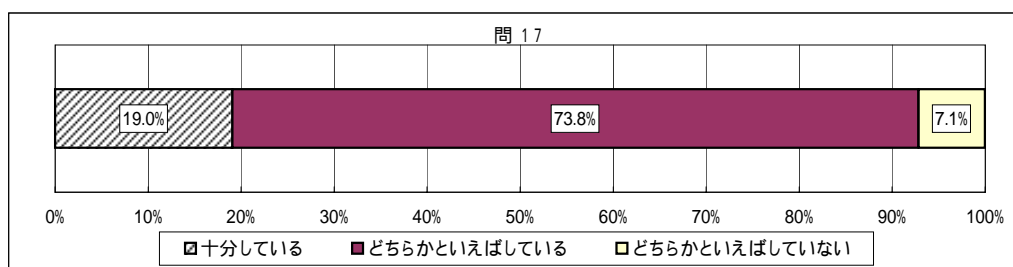
回答数:42

問16 気持ちよくサービスを利用できるように、利用者の趣味や利用者どうしの人間関係について配慮や調整をしていますか。(2 . 5 点)



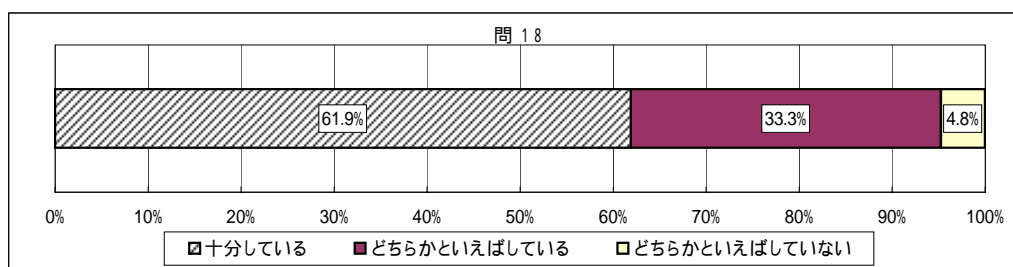
回答数:42

問17 設備や備品などについて、日中を過ごす場所にふさわしい雰囲気づくりや気配りをしていますか。
(2 . 1 点)



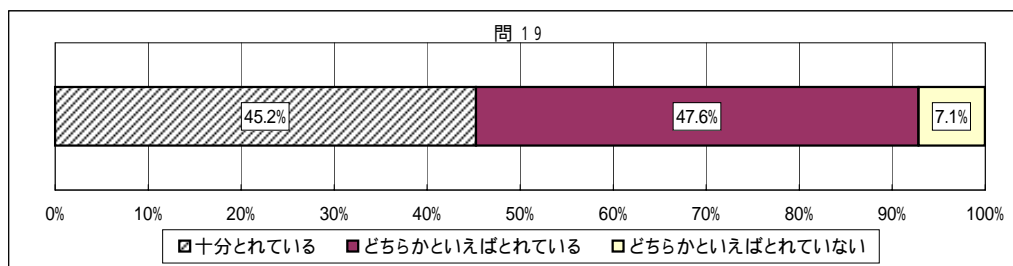
回答数:42

問18 感染症（肝炎、MRSA、インフルエンザなど）の予防や衛生面の配慮をしていますか。
(2 . 6 点)



回答数:42

問19 ケアマネジャーと連携がとれていますか。
(2 . 4 点)

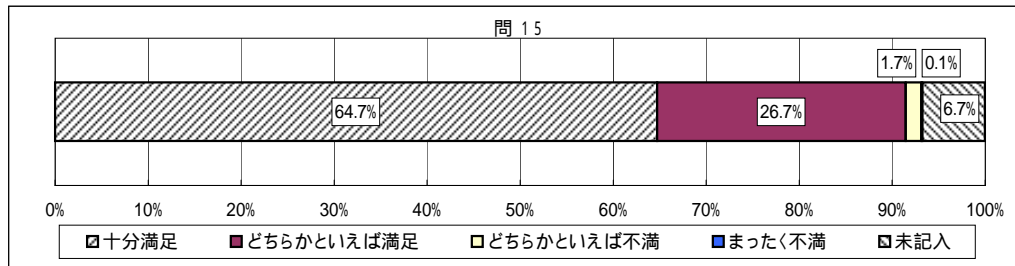


回答数:42

< 通所リハビリテーション >

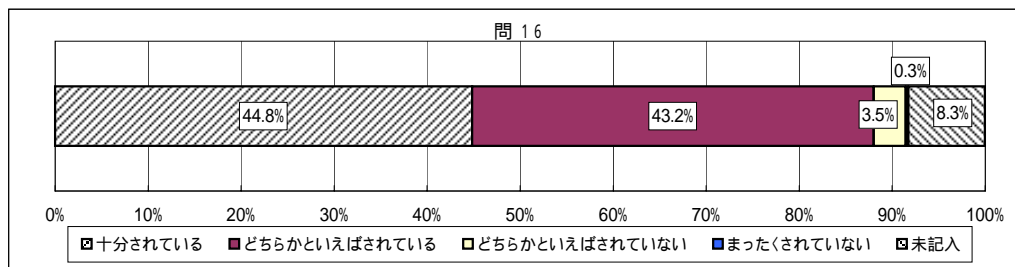
[ユーザー(利用者)評価]

問15 職員の言葉づかい、服装、態度について満足していますか。
(2 . 7 点)



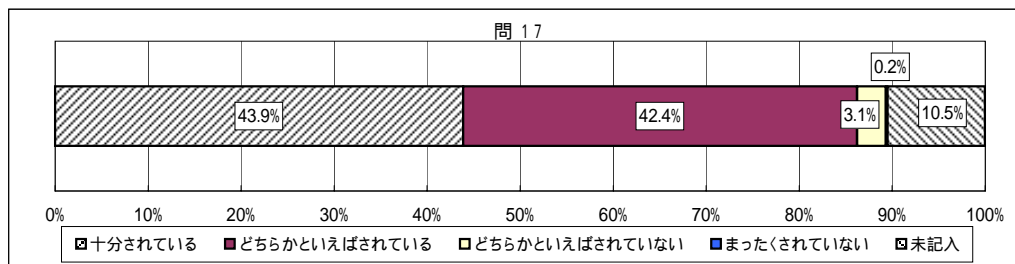
回答数:1,050

問16 気持ちよくサービスを利用できるように、ご本人の趣味やご利用者どうしの人間関係について気くばりや調整がされていると思いますか。(2 . 4 点)



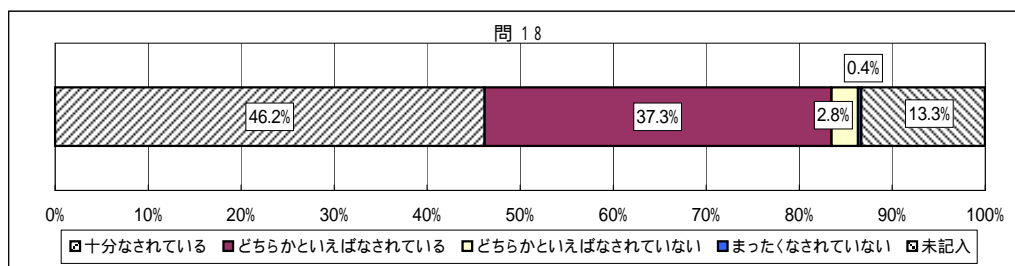
回答数:1,033

問17 設備や備品などについて、日中を過ごす場所にふさわしい雰囲気づくりや気くばりがされていると思いますか。(2 . 5 点)



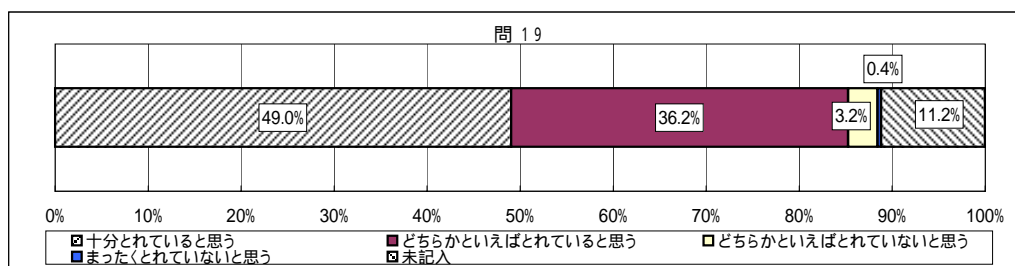
回答数:1,008

問18 感染症(肝炎、MRSA、インフルエンザなど)の予防や衛生面の気くばりがなされていると思いますか。(2 . 5 点)



回答数:976

問19 事業所の担当者は、サービス時間やサービス内容等についてケアマネジャーと調整がとれていると思いますか。(2 . 5 点)

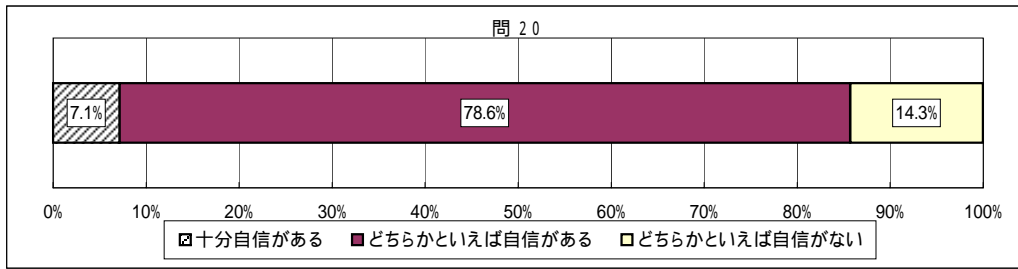


回答数:1,000

< 通所リハビリテーション >

[事業者自己評価]

問20 利用者はデイケアのサービス全般について満足されていると思いますか。
(1 . 9 点)

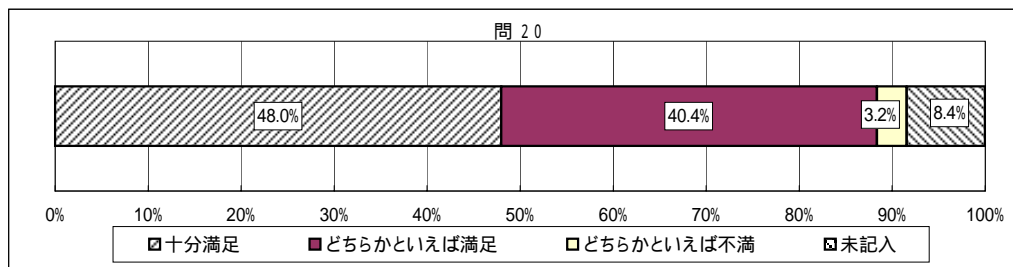


回答数:42

<通所リハビリテーション>

[ユーザー(利用者)評価]

問20 現在利用している事業所のデイケアのサービス全般に満足していますか。
(2.5点)



回答数:1,031

- 1 事務所の概要、サービス内容、営業時間、利用料金、職員体制などが書かれた書類
- 2 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士

< 通所リハビリテーション >

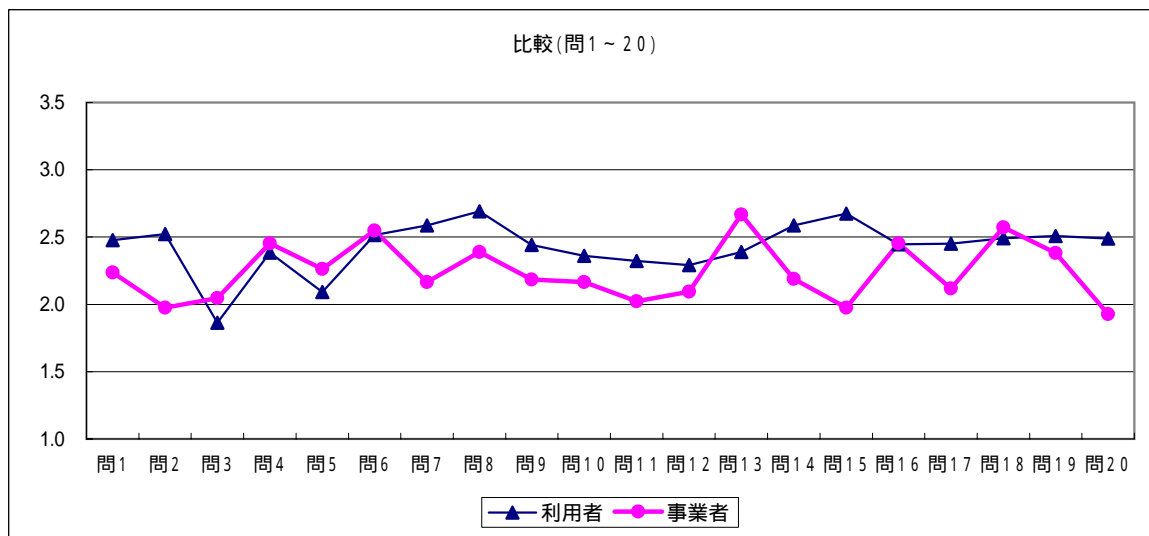
問1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

[事業者自己評価]

事業者評価	点数
十分自信がある	3点
どちらかといえば自信がある	2点
どちらかといえば自信がない	1点
まったく自信がない	0点
未記入	0点

参加事業者全体平均合計点数:44.9点
(1設問あたり平均点数:2.2点)

(*平均点は、小数点第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

【問18】 感染症（肝炎、MRSA、インフルエンザなど）の予防や衛生面の配慮をしていますか。（2.6点）

【問4】 不満や苦情をすぐにサービス改善にむすびつける努力をしていますか。（2.5点）

【問6】 入浴や排泄介助などの際に利用者のプライバシーに配慮していますか。（2.5点）

【問16】 気持ちよくサービスを利用できるように、利用者の趣味や利用者どうしの人間関係について配慮や調整をしていますか。（2.5点）

点数が低い項目

【問20】 利用者はデイケアのサービス全般について満足されていると思いますか。（1.9点）

【問2】 介護サービス計画やサービスの内容について、利用者にわかりやすく説明をしていますか。（2.0点）

【問3】 サービスに関する苦情の申し出窓口（事業所、市町村、国保連合会など）について、説明をしていますか。（2.0点）

【問15】 言葉づかい、服装、態度について、スタッフの教育はできていますか。（2.0点）

<通所リハビリテーション>

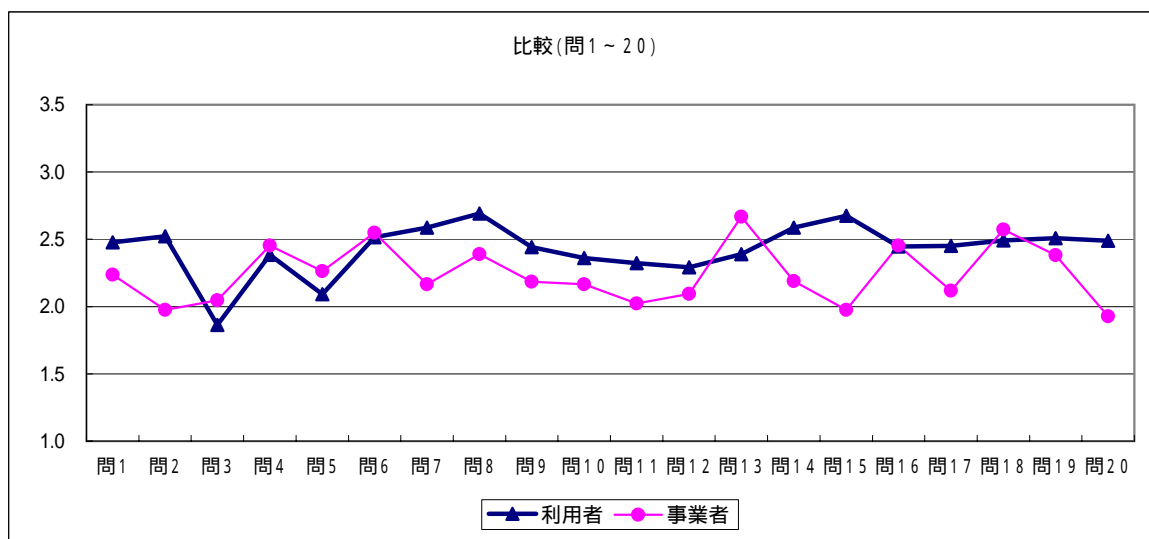
問1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

[ユーザー(利用者)評価]

利用者評価	点数
十分満足	3点
どちらかといえば満足	2点
どちらかといえば不満	1点
まったく不満	0点
未記入	0点

参加ユーザー全体平均合計点数:48.7点
(1設問あたり平均点数:2.4点)

(*平均点は、小数点第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

【問 8】 送迎サービス時、乗車時間や乗り心地など、気持ちよく利用できるような気くばりをしてくれますか。(2.7点)

【問15】 職員の言葉づかい、服装、態度について満足していますか。(2.7点)

点数が低い項目

【問 3】 苦情を受け付ける窓口(事業所、区役所、国民健康保険連合会など)について説明がありましたか。(1.9点)

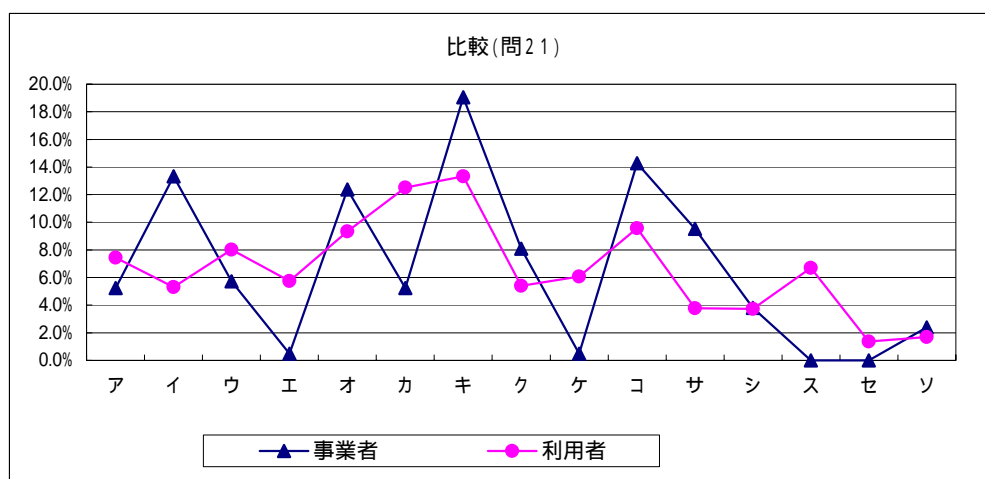
【問 5】 ご本人やご家族のこと(個人情報)は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。(2.1点)

<通所リハビリテーション>

問21 [事業者] 次の項目のうち、通所リハビリテーション(デイケア)を提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。

[利用者] 次の項目のうち、あなたが通所リハビリテーション(デイケア)を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。5つ をつけてください。

事業者自己評価			項目	ユーザー評価		
回数	件数	割合		回数	割合	件数
8	11	5.2%	ア 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	384	7.4%	6
7	12	13.3%	イ 個人情報を絶対に外に漏らさないこと。	274	5.3%	11
	28	5.7%	ウ 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	414	8.0%	
12	1	0.5%	エ 利用料金が適正なこと。	297	5.8%	9
	26	12.4%	オ 職員の看護知識・技術がよく教育されていること。	482	9.3%	
8	11	5.2%	カ 職員の人柄の良いこと。	646	12.5%	
	40	19.0%	キ 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	688	13.3%	
6	17	8.1%	ク 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連携が取れていること。	279	5.4%	10
12	1	0.5%	ケ いつも時間どおりに送迎が行われること。	314	6.1%	8
	30	14.3%	コ 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	494	9.6%	
	20	9.5%	サ 痴呆症の方への対応やリハビリテーションの実施など専門的ケアが充実していること	195	3.8%	12
10	8	3.8%	シ 利用者どうしの人間関係が良いこと。	193	3.7%	13
14	0	0.0%	ス 自宅から近いこと。	346	6.7%	7
14	0	0.0%	セ 土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること。	71	1.4%	15
11	5	2.4%	ソ 地域での評判が良いこと。	87	1.7%	14
	210	100.0%	合計	5,164	100.0%	



事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
1	あじま診療所 デイケア「あ じまルーム」	我事業所では、皆様の評価を厳粛に受け止め、主に以下の点について改善に努めたいと思います。苦情窓口の説明におきましては、説明書の見直し、説明時間の延長により、十分な理解を頂けるよう努めます。又、リハビリテーションの取り組みでは、利用者様、ご家族様と充分な話し合いの場をより多く持ち、目的に沿った計画書の立案、実施、評価につなげて行きたいと思います。今後も、地域に望まれる事業所になれるよう、自己啓発に努め、サービスの質、及び介護の質の向上を目指し努力致します。有難うございました。
2	有松診療所 デイケア	評価の低かった、苦情の受付窓口の説明や設備、備品についても、わかりやすい説明と利用者の意見をふまえて改善に取り組んでいきたいと思ひます。
3	医療法人偕行 会老人保健施 設ケア・サ ポート新茶屋	苦情の申し出方法、窓口について理解されるように説明致します。個人情報に関しても同意書をとるとともに、理解されるように説明致します。
4	医療法人杏園 会伊藤病院	契約書や重要事項説明書の内容や苦情の申し出窓口についての説明が不十分であったとのユーザー評価であった。今後は、書類の内容を利用者様や御家族様が必ず理解して頂けるように分かり易い言葉に直した別紙を用意し、口頭での説明と併せ活用し、お渡しするようにしていく。また、利用者様一人ひとりのリハビリテーション内容の充実を図り、日中を楽しく、穏やかに過ごせる場の提供を設備、備品等も含め、今以上に創造していく様に努める。
5	医療法人清水 会ひかり老人 保健施設	1. 苦情を受け付ける窓口についての説明は今後徹底致します。2. 施設外への徘徊防止策については、よりいっそう職員一同注意をすると共に玄関にタッチパネルを設置致しました。3. 利用中のご様子については送迎時の連絡と連絡帳の記載の充実を図る様努力致します。4. リハビリを積極的に希望される方には個別対応させて頂いておりますのでお気軽にご相談下さい。5. 食事についてはアンケートや給食検討会等を行い利用者によるこんで頂ける食事の提供に努力致します。
6	医療法人清水 会まこと老人 保健施設	プライバシーへの気配りが足らなかったと痛感致しました。今後は、利用者様に対する言動に、より一層留意し、さりげない対応で的確なケアを行えるように努力致します。又、職員の言葉づかい、服装、態度につきましては、清潔感のある服装と、さわやかで誠意ある言葉づかい、態度をモットーに、日々精進致します。そのほか、施設内での会議の議題として今回の評価結果をもとにして、各部署ごとにサービス向上のための手掛かりとするように致します。
7	医療法人珪山 会老人保健施 設第1若宮	事業者と利用者の意識の差の部分に、利用者の求める事と私共が重要だと思ふ事に違いがある。利用者の求める部分を重要視し、サービス向上につなげたい。また、利用者の満足度を上げる為に評価の低い部分をどう満足していただけるか考える。入浴時の個々の要望を聞き入れる。個別性を重視したレクリエーションの提供と、感染対策について、どの点を不満に思っているのかを聞く等、利用者の意見をどんどん取り入れ、サービス改善に向けたい。

<通所リハビリテーション>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
8	医療法人幸会 老人保健施設 みず里	今回の結果より、今以上にご利用者、ご家族への配慮が必要だと感じさせられました。今後更に気配りが必要であると考えられる点は、事業者側の視点と、ご利用者側の視点を出来る限り同方向より向け、基本のサービスをおろそかにしないという点であると思われます。この点を再度スタッフ間で確認いたしました。今後もこの結果を踏まえ、より一層満足して頂けるよう努めて行きたいと思えます。
9	医療法人慈照 会介護老人保 健施設第二 ハートフルラ イフ西城	評価項目の中で、提供しているサービス内容の説明や働きかけの評価が低いため、ケアプラン項目の説明、情報提供を積極的に行なうようしている。連絡ノートを活用や、定期的に電話連絡などを取り、利用者はもちろんのことながら、家族に対しての働きかけも行い信頼される様にしている。
10	医療法人慈照 会老人保健施 設ハートフル ライフ西城	積極的にレクリエーションに参加できる環境と、楽しめるリハビリテーションを提供し、今後更に、個々の利用者様にあった内容で対応できるよう努める。
11	医療法人昌峰 会加藤病院	・送迎時間についてスタッフ同気を配って行なっています。少しでも予定時間とおりになるように今後も頑張っていきます。・スタッフ一人一人が、介護技術向上に努めております。
12	医療法人東樹 会あずま老人 保健施設	あずま老人保健施設の通所リハビリテーションでは、ひとりひとりの利用者様のニーズや心身の状況に合わせた、看護・介護・リハビリテーション・レクリエーションの提供を行い、利用者様から信頼され、安心して利用できる介護保険サービスの提供に努めて参ります。サービス利用に関するご意見・ご要望・苦情等の相談窓口は、支援相談員が担当しておりますのでお気軽にご相談ください。また、利用者様やご家族様の個人情報同意を得ずに他人に漏らすようなことはございませんのでご安心下さい。
13	医療法人並木 会介護老人保 健施設メデイ コ平針	自己評価とユーザー評価を比較しユーザー評価の低い項目の改善に努める。具体的には、苦情を受け付ける窓口について利用者の皆様に分かりやすく説明を行うとともに、利用者の声を反映させサービスの向上に努めたい。
14	医療法人並木 会介護老人保 健施設メデイ コ守山	苦情を受け付ける窓口について再度文章で御利用者とその御家族へ説明を実施するとともに、新規の御利用者には必ず重要事項説明で案内するように徹底していきます。入浴やトイレでのプライバシーに対する気くばりなどは、設備の改善に努め職員の研修教育、指導の徹底を図ります。送迎の時間は職員勤務シフトの見直しならびに車両の効率的利用を図り、約束の時間はもちろん、希望の時間に応じれるように努めます。
15	医療法人西口 整形外科	利用者評価で低い評価であった問3、問5 苦情相談窓口についての説明と個人情報をサービス事業者などに同意なしで話さないようについて親切丁寧に周知徹底して参ります。

<通所リハビリテーション>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
16	介護老人保健施設サン・くすのき	個人情報の守秘義務については、重要事項説明書を用いて説明させていただいていますが、評価結果から説明不足だったことが分かりました。今後は、利用者の方や御家族とのコミュニケーションを十分に図り、守秘義務についての理解に努めていきます。
17	介護老人保健施設丸の内	初回ご相談時の内容と当施設が日頃より行っております感染症対策についてご理解いただけるよう説明の改善を行います。またご本人様・ご家族様・ケアマネジャーの皆様方のご意見を積極的に取り入れよいサービスの提供に努力します。
18	介護老人保健施設みどり	サービス内容や守秘義務、苦情窓口等について説明を徹底すると共に、気軽に相談できる体制、雰囲気作りを心がけたいと思います。また、みなさまに安心して利用して頂けるよう、設備や職員の対応等ご指摘頂いた点を含めて改めて見直し、サービスの向上に努めていきたいと思っています。
19	介護老人保健施設メディカルホーム大久手	通所リハビリ計画書は今迄通りご家族様に送付させていただきますが、それに加えてご家族様と担当相談員の定期的な面談を実施したいと考えております。ご家族様とゆっくりお話をする時間をなかなかお取りすることができませんでしたので、面接時、ご意見、ご質問をお聴きしたいと思います。現行の連絡帳にご本人様のご様子やご家族の悩み等をよく書いて下さる方につきましても、面談時さらに深くお話をおうかがいいたく存じます。
20	介護老人保健施設メディケア栄	1．レクリエーションの提供として、個人の趣味を活かした手芸クラブや書道クラブを発足し、活動する。2．入浴時のシャンプー対策として、シャンプーハットの購入・活用。3．食事の献立・味付けは利用者様の満足感がアップする様、栄養士が現場から聞き取り要望をもりこんだ献立て内容を検討していく。
21	かなめ病院デイケア	個別リハビリテーションを大切にしたりハビリテーション計画書をひとりひとりに対して作成しています。その内容について、利用者様に理解していただけるようわかりやすい説明に努力していきます。また、ひとりひとりの人権を尊重したサービス提供ができるように、日々、学び、深めていきたいと思っています。技術だけでなく接遇や人としての優しさ、気づきのできる集団作りを目指します。プログラム内容については、利用者様の意見をとり入れる工夫をします。
22	かわなデイケアセンター	1．苦情相談窓口・個人情報の取り扱いについては、再度プリントを配布して理解を深めていく予定です。2．リハビリテーションについては、理学療法士・ケアスタッフの話し合いを密にして、日常生活に取り入れることができるように努めていきます。また、家族との連絡を取り合い、要望等を聞き、リハビリに取り入れれたり、アドバイスをして行きたいと考えています。

<通所リハビリテーション>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
23	国家公務員共済組合連合会 東海病院介護老人保健施設 ちよだ	(職員同士の連携)ケアカンファレンスの実施、申し送りノートの活用により情報の共有に努めている。利用者ニーズに対応出来る様、職員一人ひとりが自覚と責任を持ち今後の援助につながる努力をします。(利用時間)要望により送迎順序を調整し、送り時間を最終にする等の対応をしています。(施設面)カラオケ音量調整、テーブル位置の配慮、自助用具の設置等と共に、利用者へのニーズ把握をし、不都合を感じさせないサービスの質の向上を目指します。
24	サクラクリ ニッケイケア うらら	利用者の方に対して、重要事項を改めて説明。特に初回訪問・初回利用時に苦情・相談の窓口をわかりやすく説明致します。食事に関しては今回の食事アンケートの内容をもとに改善への取り組みをすでに開始しており、今後更に美味しい食事が提供出来るよう現在準備中です。又、日々の皆様からのご意見を「利用者の方からの声」という形にまとめ、サービス内容の改善に努めています。
25	新生会第一病院	入浴と個別リハビリテーションは設備と体制が不十分であったため、非該当としていましたが、言語聴覚士による個別リハビリテーションを4月から実施できる体制に改めます。また、レクリエーション等に参加しやすい雰囲気を作る等の工夫をし、一人一人にあった生活、リハビリ計画をしたいと思えます。
26	善常会リハビリ テーション 病院	デイケアに望まれているリハビリテーションやレクリエーションについて、スタッフと検討し、満足していただける内容へ変更していく。特に個別性のある内容とし、参加しやすいものへ改善していく。苦情については、できるだけ迅速に対応していただけるように、また、苦情がある場合はスタッフと十分にミーティングをもち、再度同じ苦情が発生しないよう対応策を検討していく。利用者様・ご家族様が望まれているサービス計画・内容についてわかりやすく説明し、いつでも相談しやすいデイケアを目指していきたい。
27	大同老人保健 施設	今回、デイケア利用者数増員により業務体制が大幅にかわったことで利用者様にはご迷惑をかけることも多々あったように思います。そのためデイケア委員会を立ち上げ、アンケートを実施し、利用者様のニーズを拾い上げ、改善に取り組みました。今後も利用者様のニーズに応えていけるよう、定期的にアンケートを行い、サービスの質の向上に努めたい。
28	デイケア志水	利用者様から頂いた評価で点数が低かった問3(苦情窓口についての説明の有無)と問5(個人情報の保護)について、デイケア利用前訪問で、分かり易い説明をするよう心掛けていますが、十分な御理解が得られるよう更に努力していきます。自己評価で点数の低かったものに関しては、改めて職員教育に力を入れ、また厨房スタッフ(外部職員)の協力を得ながら工夫をしていきます。
29	デイケアセン ター内田橋な みき	ご利用者の尊厳と人権を尊重し、ご家族が安心していただける体制を作っていく様、連絡帳の作成を致します。ご家庭で気付かれた事、こちらへの疑問・要望など記入していただき、デイサービスからは返答・当日のお体の様子・気付いた事などを毎回記入してお返し致します。スタッフ一同は心のこもったサービス提供を何よりも重要な事と考え、これからもご利用者やご家族に喜ばれるデイケアとして行きたいと思っております。

<通所リハビリテーション>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
30	名古屋市総合リハビリテーションセンター附属病院	守秘義務・苦情申し立て窓口の説明については、説明文書を再度配付するとともに掲示します。感染予防については、現在設置している消毒器の利用を進めていきます。また、トイレ介助については、できるだけ対応できるように体制の整備を含め検討します。
31	星崎診療所デイケア	リハビリの充実に向けて、作業療法士の体制を検討中です。ボランティアにプライバシーを守っていただく課題では、ボランティア学習会を開き徹底したいと思います。
32	ますこ通所リハビリテーションセンター	問6、スタッフには御利用者の対応には気くばりするように、同時に事務的にならないように心掛けておりますが、事業者との差が出ました。私の自信過剰の点が差につながったでしょう。問10、問6と同じ自信過剰でしょう。とは云うものの利用者の方々に安心して御利用していただくように「楽しく」「明るく」「元気」になっていただくように「気くばり」「目くばり」「心くばり」に心掛けて介護に当たりたいと考えます。
33	みなと医療生活協同組合クリニックレイナー	当施設では、個別リハビリテーション体制はとれていませんが、できる限り一人一人の利用者の状況を把握し、集団の機能訓練やレクリエーションの充実に努めていきたいと思えます。高齢の方でもあり体調等を崩しやすいので早く変化に気づき、適切な対応ができるようにし、スタッフへの安心感、信頼感を更に高めていけるようにしたいと思います。食事提供についても量的な面や常食以外の対応ができるように食事提供スタッフとも連携をとり、個々に合わせた対応ができるように工夫していきたいと思えます。
34	南医療生活協同組合たから診療所デイケア	1. 契約時の説明不足に関かわる事が多いので今後はわかりやすく丁寧な説明をして重要書類の説明書の見直し及び再作成をする。2. 送迎時間の統一の為、コースの再考及び時間の再調節をする。3. 経験の浅いスタッフが多いので引き続き学習、研修をし業務の改善見直しをする。
35	名東老人保健施設	利用者様がより過しやすい雰囲気、環境を提供できるよう日々利用者様、ご家族様の声に常に耳を傾け、サービス改善に繋げていけるよう努力致します。又、利用者様より頂いたご意見より、浴室に関してのご指摘ありましたが、その件については検討中です。インフルエンザ感染者についての対応は、風邪をひかれている利用者様のご家族にお話をし、デイケアを休んで頂くようにしております。
36	老人保健施設シルピス大磯	評価結果を踏まえ、通所リハビリテーションの基本サービス内容を更に充実させて参ります。又、居宅介護支援事業所とも十分に連携をはかり、利用者様、ご家族様のご要望等も把握し利用者の方から信頼され安心してサービス提供を受けて頂くことができる様努力して参ります。
37	老人保健施設かいこう	苦情の申し出方法、窓口について理解されるように説明致します。個人情報に関しても同意書をとるとともに、理解されるように説明致します。

<通所リハビリテーション>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
38	老人保健施設 サンタマリア	利用者様からの情報が現場の職員にきちんと伝わらずご迷惑をおかけするようなことがあってはならない最も基本的な事柄です。職員同士の連絡不徹底によることでご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。今後は同じミスが再発しないよう、一つの連絡(利用者様の情報)は職員全員が目を通すシステムにいたします。(連絡票に関係全スタッフがサインをし保管する)。また、家族送迎の利用者様であっても、家族に話しができない利用者様のため連絡ノートを運用していくことにしました。今後共よろしくお願い致します。
39	老人保健施設 瑞穂	職員の言葉使い、服装、態度についてや食事の工夫等について平均より低い評価を頂きました。接遇面についてはCS・接遇委員会を通して職員研修を開催し、職員一人一人の意識を高め、改善に努めていきます。また、食事提供の工夫についても、お客様の嗜好を調査・把握し、よりご満足頂ける内容となるよう取り組んでいきたいと思えます。
40	わかさとクリ ニック	ご利用者の皆様、日頃は大変お世話になっております。全利用者様のご協力並びに貴重なご意見をありがとうございました。今後更なるサービス向上の為の貴重な資料とさせていただきます。さて、今回挙げた問題点の今後の改善策について列挙します。理学療法士増員の件は、ただいま募集致しております。食事の件は、委託業者に対して資料を提示し、ご飯につきましては当院にて炊くこととします。送迎車の件は、3月初旬に更に一台入ることが決定しています。今後も、今以上利用者様に喜ばれるサービスをめざして参ります。

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
1	今年の1月より利用させてもらっています。インフルエンザの予防注射を打ちに行き、声をかけてもらったのがきっかけで、このデイケアを知りました。母一人残して仕事に出っていたので、母のことがずーと気がかりでした。外へ出るのが好きでよく買物を楽しんでいたのですが、段々と足腰が弱くなり、ずーと家の中で過ごすことが多くなり、そんな母を見て私もいつまでこの仕事が続けられるのかなと思うようになっていたのです。(保育士をしていますが、私はこの仕事が好きでできる限りやっていきたいと思っています。)初めは尻ごみしていた母も「楽しい」と喜んで行っています。私も安心して仕事に行くことができ、本当に感謝しております。スタッフの方の誠実な対応、温かな笑顔にとっても安心感をもち、信頼してまかせることができます。誰もが皆年を取り高齢となっていきます。年を取っても人間としての尊厳を失うことなく、人生を楽しんでいけるような社会となってほしいものです。
2	実母はもうすぐ79才になります。昨年まで要介護5でしたが、皆様のリハビリのおかげで現在は要介護4になり、自力で食事も食べられるようになりました。今では、デイケアは楽しいと言うまでになりました。
3	利用している本人は週1回の利用ですが、その日は行く仕度を前日からしたり、普段通院している病院に行くのところが楽しみになっているようです。デイケアを始める前は、痴呆の始まりと言うか物忘れが多い状態の時、毎日同じ服を着ていたり、あまり身のまわりもかまわなかったのですが、行く日の服を気配ったり、お化粧品を試みるなど、人のおつきあいをしようとする気持ちの変化がみられます。デイケアに出かけている日は、家族も安心して外出できるのでうれしいです。
4	昨年2月から病院での治療は整形外科からリウマチ内科に変わると同時に、デイケアを利用するようになりました。第1日目に病気の苦痛とリハビリの希望を細かく聞いてくれたので、安心して私の悩みを全部打ち明けました。作業療法士さんが私の悩みに対応する療法をいくつか実施してくれましたが、看護師さんも病気治療の立場から療法を実施してくれました。最初苦痛に感じた上下肢の体操も毎日実施しているうちに上下肢が良く動かせるようになり、車椅子も不要となりました。今年からはレクリエーションの内容が充実したことを特に感じています。
5	私は年令が他の利用者よりも若いのです。でも体は不自由ですので、現在の状態はしかたがないと思いますが、もう少し年令が若い方がいけるような場所があればいいと思います。これは私の希望です。
6	診療所の中のデイケアということで、本人も家族も安心して通わせることができます。遠いので送迎サービスは利用していませんが、作業療法などしっかりしていただけるので、本人はとても喜んで通っています。利用して半年になりますが、もっと早くから利用すればよかったと思っています。
7	最近介護サービス事業者がたくさんでき、サービスを受ける側にとって選べるのはいいことだと思いますが、痴呆症がある人とそうでない人が一緒にケアを受けるので、意思の疎通がうまくいかない場合があるのではと思っています。高齢になり誰でもそうなりうることはあると思いますが、人間としての尊厳だけは最後まで守っていただきたいと願っています。

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
8	機能訓練がすばらしいので強く希望してここに通所しました。訓練中は個人個人の体調や障害をよく把握した訓練士(3名)の指導、介護及び助言がなされる。発声言語訓練が行きとどいた指導が行われ、訓練中も大声で笑い和気あいあい。午後のレクレーションも多彩ですばらしい。(補助の方が他に2人~4人くらいおられることが多い。)食事はよくバランスが取れ味もよい。お茶が給茶機を使わないのがよい。清潔である。2Lボトルに沢山用意され注いで回って水分補給に留意されている。席は各自指定の場所で助け合い、親睦を重ね仲がよい。食器の下膳もできる人が指定の場所まで持って行くこともしらべりになりよいと思う。(私は気に入っている。)利用者同士の食べもの(アメや菓子)のやり取りが一切見られないのがうれしい。気楽に一日を楽しく過ごせる。これがこの事業所は特に良いと思う。
9	感じの良いデイケアです。本人も気持ちよく喜んで行きます。職員の人と話しやすく安心してお願いできます。ケアマネジャーさんによい所を教えてくださいたいと思います。
10	勧めても勧めてもデイサービスを受けてくれなかった父が、2年がかりでやっと同意してくれ、スタートしたサービスですが、家族の話を聞き取り父が満足するような対応をしてくださり、すっかり安心して機嫌よく通所できるようになりました。慣れてくると本人のわがままやら、マンネリ化してくるのかスタート時のようにはいかないようですが、それでも週に1度出かけることが父の生活リズムになり、すっかり定着してきました。できれば週2回ぐらいはと願っておりますが、あせらず本人がその気になってくれるのを待っております。
11	7月末から以前行っていたところをやめた。以前の所と比べて少人数ずつのケアをしくれるし、歩行訓練もきちんとしてくれているようでおじいちゃんもデイ(ケア)へ行くのをいやがらなくなってきた。やはり、大勢一度に見ているところは問題行動等のない人はほったらかしなので、行ってもただイスにすわり1人でボケっとしていることが多かったのが、少人数になったことで、1人1人に目が行き届いているように思う。
12	送迎スタッフの方々は、いつもニコニコと笑顔で気持ちよく接して下さい、とてもありがたく感謝しております。常にマニュアル通りでなく、利用者それぞれの個性、健康状態その時々のお気持ちに合わせて、利用者の身になって専門的ケアをしていただきたいと、心から願っております。よろしく願いいたします。
13	献立ですが、自宅では和食を主としているので、中華風の物とかフランス料理のような物は食べることができないようです。工夫のしすぎ。デイサービス利用するようになって明るく楽しくゲーム等して、帰ってきます。色々帰って来てから話を聞かせてくれます。話題が多くなりました。
14	通所するようになって二年弱になりますが、そろそろなれてきたせいか本人のわがままがでるようになって、多少困っています。デイケアの人々にいろいろ迷惑をかけているのではないのでしょうか。本人も家族も年をとることの大変さを今さらながら実感しているこの頃です。一週間に何度か出かせせてもらうことによって本人の生活にリズムもでき、家族にとっても毎日の介護の空白日の大切さを心待ちにする気持ちがあります。自分達だけでは不可能なことも、介護サービスを受けることにより、他の人々の力もお借りできるということはとても嬉しいことだと思います。
15	足腰が不自由になり家にいる時はただただ寝ることが好きな主人ですが、入浴ができ食事がおいしいのかいつも全部食べてくるようです。「今日はデイの日よ」と声をかけると、よるこんで起き、服を着せられ車イスで出かけます。私(妻)としてはいつまでもこんな日々でありますようお願い、大変な仕事の職員の方々に感謝をしています。

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
16	デイケアのない日は退屈でつまらないらしく、デイケアの日を楽しみにしています。近所の方々と一緒に通えることも嬉しいことです。家族も本当に助かっております。
17	本人がこの病気になりましてからはお話しができなくなりました。人とお話しすることができないから、レクリエーションや入浴するのがいやでしょうと、私随分考えました。でも家では入浴することができないため、また歩くことさえできなくなっていました。そこで本人のこと考えましてお願いしました。ですから職員さん達によくしていただいていますので、とってもうれしく喜んでいきます。本人も自分なりに一生懸命頑張っていますので喜んでいきます。これからもよろしく願います。
18	「デイケアを利用した方が」と介護疲れを見かねて行って下さった民生委員の方のお世話で利用を開始しましたが、本人にとっても本当によかったと感謝しています。最初は主人をそういう施設に通わせることすらかわいそうに思えてためらいましたが、いまは家族をも救って下さったと思います。スタッフの皆さんの明るく、裏表のない仕事ぶりにとても感謝しています。
19	何も申し分ないくらい良くしていただいているようで、本人もかなり気に入ってお世話していただいています。お風呂もすごく安心して入れていただいで、今までにデイケアをいやがって自分から休むといったことがないことだけは本当に助かります。また、特に送迎の運転手さんが優しく本当に感謝しています。今後共よろしく願います。
20	利用料金の支払方法が窓口持参となっており、人員や時間等の無駄を感じています。振込料は支払人負担でも、銀行及び郵便局口座振込が望ましいと日頃考えています。デイケアは毎日通所するとは限らないにも拘らず、曜日により実行される活動が固定されていて、利用できない者がいる。週替り等してみんなが利用できるように設定されるとよいと考えています。
21	痴呆症の人への専門的ケアの充実と、土・日・祝日や早朝・夜間の営業が望まれます。ショートステイは年寄りにとって必ずしも良いとは思えず、ただ介護者にとって心を休める時間だと思えます。デイサービス並みのショートステイができれば願っています。デイサービスの時間の延長とかがあれば、日帰り旅行ができるのといつも考えています。ショートステイの充実がなければ介護者は旅行に行くことができず、とても閉塞感におそわれます。デイケアのスタッフの方達にとっても感謝しています。おかげで自分の時間も持てます。
22	高齢者の多い中で比較的若い(65才)ので、うまくとけ込むことができるか案じていましたが、職員の方がとても良い対応をして下さるので、喜んで通所しています。デイケアのフロアは中年の職員の方が多いようなので、その点もベテランとして落ち着いた接し方をして下さる様子で、家族としても安心しておまかせしています。要望としては、時々介護者同士の話し合う場を設けていただければありがたいです。
23	最近物忘れがひどくなってきたことを連絡したところ、本人にはわからぬように色々ケアの方法を考えて下さっていることが心強いです。
24	母がデイケアに通い出して1年10か月になります。最初はイヤだと言っていたのですが、今では1週間のうち6日~7日通う程です。職員さんの対応がとても良く、利用者の質も高いように思われます。保険外の自費も相当かかりますが、本人のためにも家族のためにもありがたいと思われるケア方法です。おかげさまで、体調も良く、リハビリもしていただけるので、マヒも少なくなってきました。現状維持していただけるよう祈ることであります。

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
25	本人は痴呆で徘徊がありますので24時間一緒ですと本当にこちらがもちませんが、昼間サービスをうけている間は本当に解放されて、自分をとりもどすことができます。ただ幼稚園と同じで、自由に使える時間がAM10:00~PM3:30位ですので、外出等の時はとても慌しい思いをします。現状では難しいとは思いますが、もう少しAM9:00~PM5:00頃まで安心して預けることができたらと思います。
26	長いことデイケアを利用させてもらっていますが、お迎えくださるといつも喜んで出かけます。ありがたく思っています、せめてもう一日多く利用したいと希望していますが、定員いっぱいということです。また、昼間の急用の際など利用できるデイケア等の施設が区内にできることを希望しています。
27	終了時間が14:00と大変早いので、せめて16:00にしてほしい。祝日も平常通り開催してほしい。レクリエーションをもっと面白味のあるものにしてほしい。(音楽や芸術鑑賞等を取り入れてほしい。)遠出する日をもう少し増やしてほしい。ボランティアの人が個人の秘密を他人に軽々しく話すことがあるので謹んでほしい。またそういうボランティアの人はやめていただきたい。
28	痴呆症があるので、デイケアで行ったことはなかなか伝えてくれません。連絡帳はとっても役立っています。できれば、昼食のメニューを記載していただく欄も作っていただけたらと思います。月一回の料理の時はわかるのですが、他の週の場合、どんな食事内容だったのかわかると良いと思いますので。年を重ねると症状が悪化することもあると思いますが、一日中家の中にいるのは寂しいものです。介護する家族としてケアマネジャーさんが小さなことでも聴いて下さることは救いです。今回のアンケートとは別のこととなるかもしれませんが、介護する家族がエンドレス(いつかは終るでしょうが)の介護をしていく心のケアも必要と思います。
29	主に理学療法(PT)と作業療法(OT)のため週1回通ってます。親切にそしてやさしく言葉かけをしながらして下さるので、3時間でとても疲れるとは思いますが、喜んで出かけております。少しずつ良くなっているようで本人は希望を持って励んでおります。感謝しております。
30	同病の方がたくさんみえていられる方とお会いでき、いろいろ自由にお話しができるのが何より楽しく、従業員の方も親切な方ばかりで、ここへお邪魔すると心が休まり、非常に楽しい一日を過ごすことができます。
31	デイケアを利用させていただいてから何事にも意欲が出て来たのと、性格が明るくなったことに感謝しています。職員の皆様にはよくしていただいていると帰宅してから楽しそうに話します。これからもよろしく願いいたします。
32	個別のリハビリを行っていますが、最初は内容について計画書があり説明も受けましたが、その後まったくなく、いつ評価しているのわからない。老人になると体調不良なので、今までできていたこともできなくなることはよくあると思うのですが、その対処ができているとは思えない。
33	同居の家族として申し上げます。痴呆症の親を面倒見てますと、早朝から親の言動に悩まされることが多々あります。怒りを押え切れなくなる時さえあります。本人も家族もストレスを感じ生活しているものですから、デイケアに行かせていただきますと、やさしく声をかけていただき、その時間を目いっぱい楽しんで満足して帰宅してきます。私共も安心して、お願いしております。仕事とはいえ職員の方は大変なことだと日々感謝申し上げます。ありがとうございます。