

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 | 6 | 20.0% |
| | 支援相談員 | 10 | 33.3% |
| | その他 | 13 | 43.3% |
| | 未記入 | 1 | 3.3% |
| | 合計 | 30 | 100.0% |

| | | | |
|-----|--------|-------|-------|
| 参加率 | 利用者数 | 4,102 | 24.9% |
| | 参加利用者数 | 1,021 | |

| | | | |
|---|----|----|--------|
| 区 | 千種 | 3 | 10.0% |
| | 東 | | |
| | 北 | 1 | 3.3% |
| | 西 | 2 | 6.7% |
| | 中村 | 2 | 6.7% |
| | 中 | 2 | 6.7% |
| | 昭和 | 1 | 3.3% |
| | 瑞穂 | 2 | 6.7% |
| | 熱田 | 3 | 10.0% |
| | 中川 | 2 | 6.7% |
| | 港 | 2 | 6.7% |
| | 南 | 4 | 13.3% |
| | 守山 | 1 | 3.3% |
| | 緑 | 2 | 6.7% |
| | 名東 | 2 | 6.7% |
| | 天白 | 1 | 3.3% |
| | 合計 | 30 | 100.0% |

ユーザー(利用者)属性

| | | | |
|----|-----|-----|--------|
| 性別 | 男性 | 275 | 33.3% |
| | 女性 | 448 | 54.3% |
| | 未記入 | 102 | 12.4% |
| | 合計 | 825 | 100.0% |

| | | | |
|----|---------|-----|--------|
| 年齢 | 40歳～64歳 | 44 | 5.3% |
| | 65歳～74歳 | 172 | 20.8% |
| | 75歳～79歳 | 138 | 16.7% |
| | 80歳～84歳 | 186 | 22.5% |
| | 85歳～94歳 | 262 | 31.8% |
| | 95歳以上 | 14 | 1.7% |
| | 未記入 | 9 | 1.1% |
| | 合計 | 825 | 100.0% |

| | | | |
|----|-----|--------|-------|
| 区 | 千種 | 62 | 7.5% |
| | 東 | 12 | 1.5% |
| | 北 | 44 | 5.3% |
| | 西 | 52 | 6.3% |
| | 中村 | 76 | 9.2% |
| | 中 | 35 | 4.2% |
| | 昭和 | 46 | 5.6% |
| | 瑞穂 | 104 | 12.6% |
| | 熱田 | 55 | 6.7% |
| | 中川 | 78 | 9.5% |
| | 港 | 34 | 4.1% |
| | 南 | 81 | 9.8% |
| | 守山 | 12 | 1.5% |
| | 緑 | 51 | 6.2% |
| | 名東 | 25 | 3.0% |
| | 天白 | 26 | 3.2% |
| | その他 | 28 | 3.4% |
| | 未記入 | 4 | 0.5% |
| 合計 | 825 | 100.0% | |

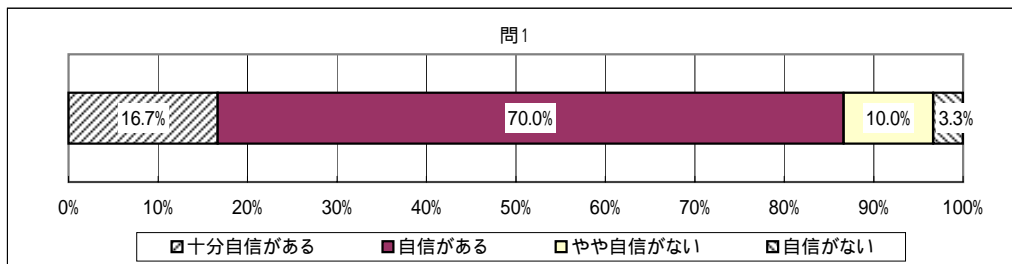
| | | | |
|------|------|-----|--------|
| 要介護度 | 要支援 | 42 | 5.1% |
| | 要介護1 | 208 | 25.2% |
| | 要介護2 | 266 | 32.2% |
| | 要介護3 | 143 | 17.3% |
| | 要介護4 | 102 | 12.4% |
| | 要介護5 | 50 | 6.1% |
| | 未記入 | 14 | 1.7% |
| | 合計 | 825 | 100.0% |

| | | | |
|-----|------|-----|--------|
| 記入者 | 本人 | 200 | 24.2% |
| | 同居家族 | 539 | 65.3% |
| | 別居家族 | 61 | 7.4% |
| | その他 | 13 | 1.6% |
| | 未記入 | 12 | 1.5% |
| | 合計 | 825 | 100.0% |

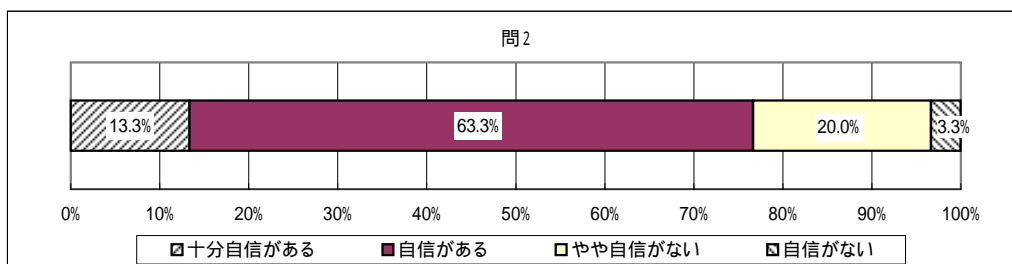
<通所リハビリテーション>

事業者自己評価

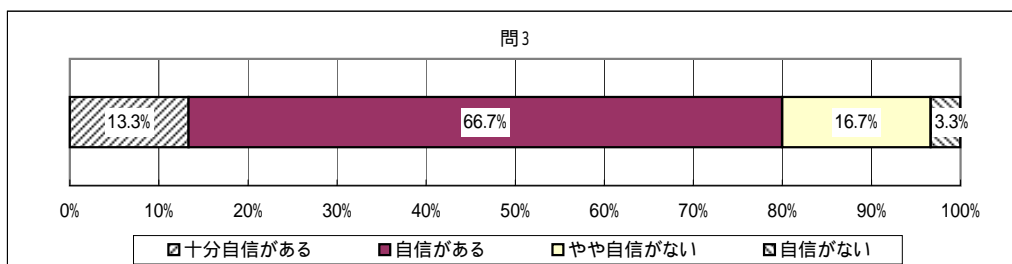
問1 利用開始前に契約書や重要事項説明書などの説明を行い、その内容に満足していただいていますか。(2.0点)



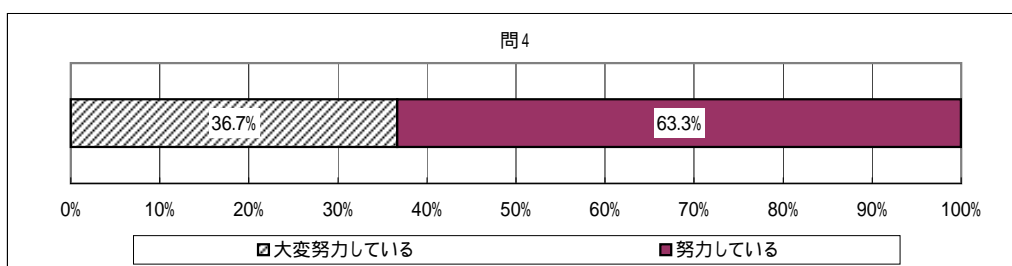
問2 通所リハビリテーションでの介護計画やサービスの内容について、利用者にわかりやすい説明をしていますか。(1.9点)



問3 サービスに関する苦情の申し出窓口について、十分に説明をしていますか。(1.9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など、サービスを改善するための努力をしていますか。(2.4点)

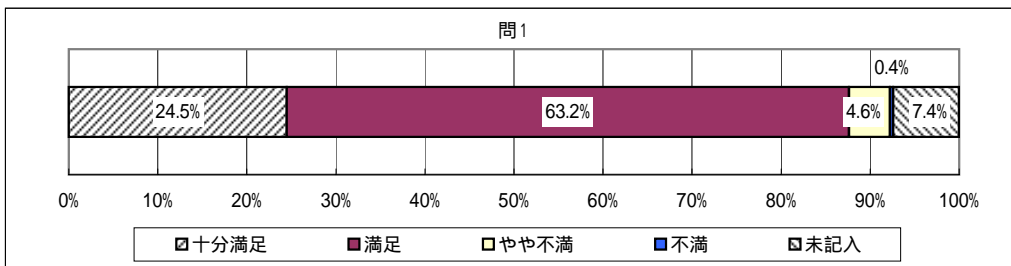


* (. . 点):参加事業所全体平均。十分自信がある(十分にしている等)3点、自信がある(している等)2点、やや自信がない(あまりしていない等)1点、自信がない(していない等)0点。

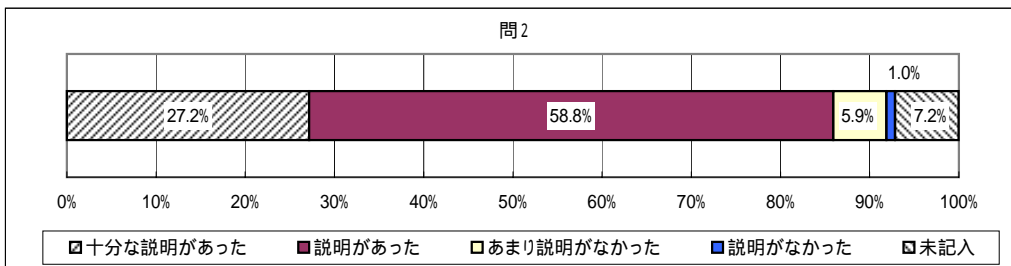
<通所リハビリテーション>

ユーザー(利用者)評価

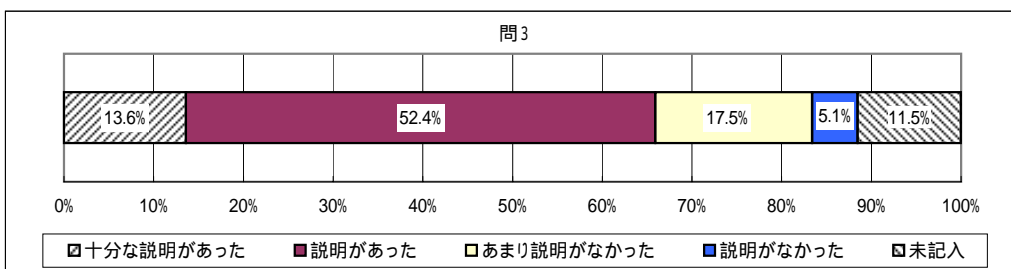
問1 通所リハビリテーション(デイケア)を利用する際、利用開始前に契約書や重要事項説明書などについて満足のいく説明がありましたか。(2.2点)



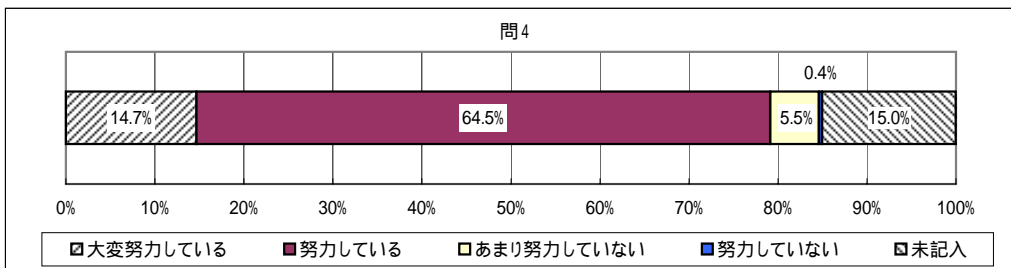
問2 通所リハビリテーション(デイケア)の介護計画やサービス内容について、担当者からわかりやすい説明がありましたか。(2.2点)



問3 通所リハビリテーション(デイケア)に関する苦情の申し出窓口について、きちんとした説明がありましたか。(1.8点)



問4 通所リハビリテーション(デイケア)事業者への不満や苦情を申し出た場合、それらをすぐにサービス改善にむすびつけるなど、事業者はサービスを改善するための努力をしていますか。(2.1点)

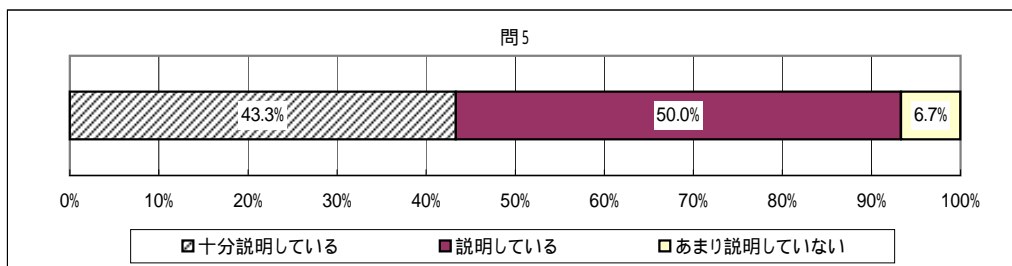


* (. 点):参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、満足(説明があった等)2点、やや不満(あまり説明がなかった等)1点、不満(説明がなかった)0点。

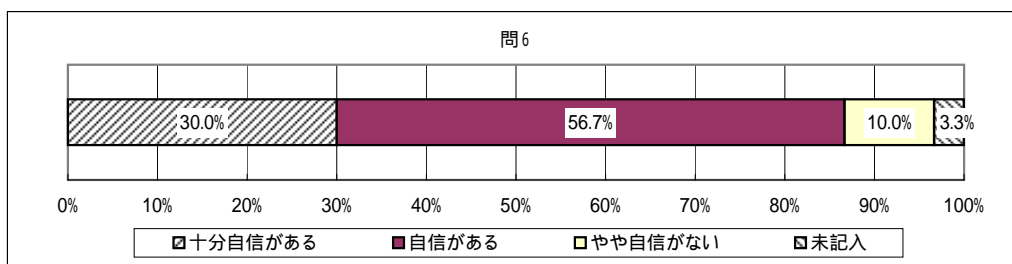
<通所リハビリテーション>

事業者自己評価

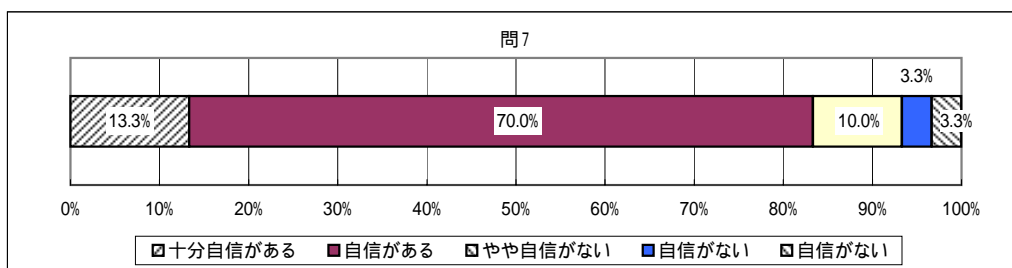
問5 利用者や家族に関する個人情報に同意なしに他人に話さないことを説明していますか。(2.4点)



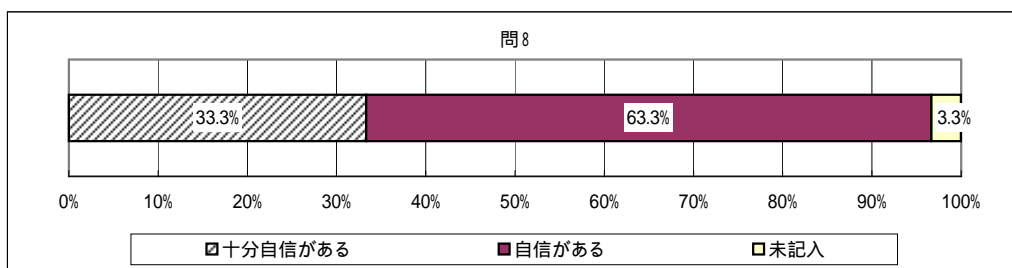
問6 入浴や排泄介助などの際に利用者のプライバシーについて十分な配慮をしていますか。(2.2点)



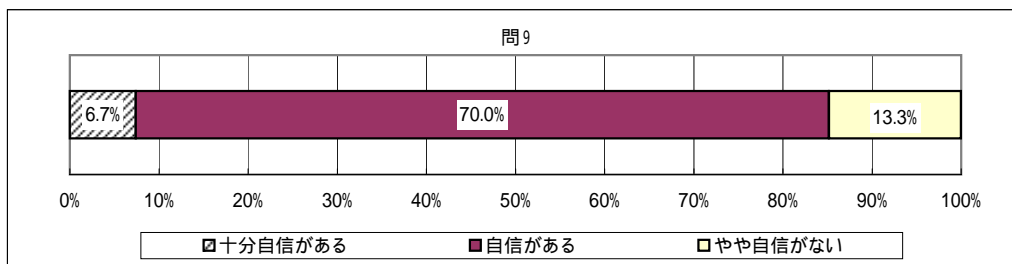
問7 送迎サービスは約束の時間をしっかりと守れていますか。(2.0点)



問8 車に乗っている時間が長くないようにするなど、送迎の際の配慮をしていますか。(2.3点)



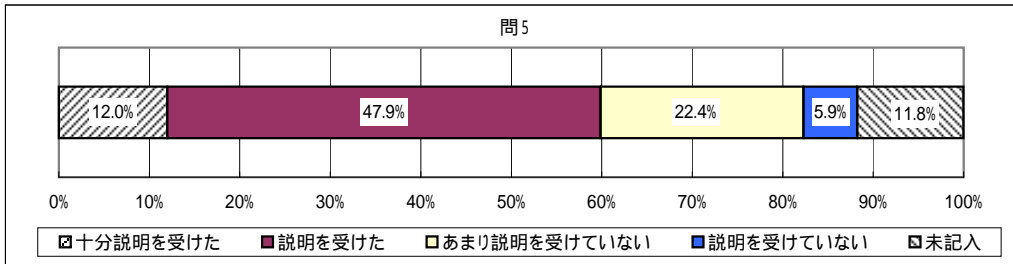
問9 入浴は、ご利用者に気持ち良く入っていただけますか。(1.9点)



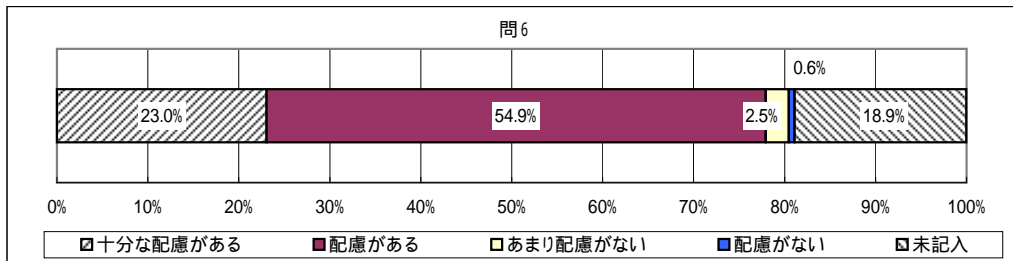
<通所リハビリテーション>

ユーザー(利用者)評価

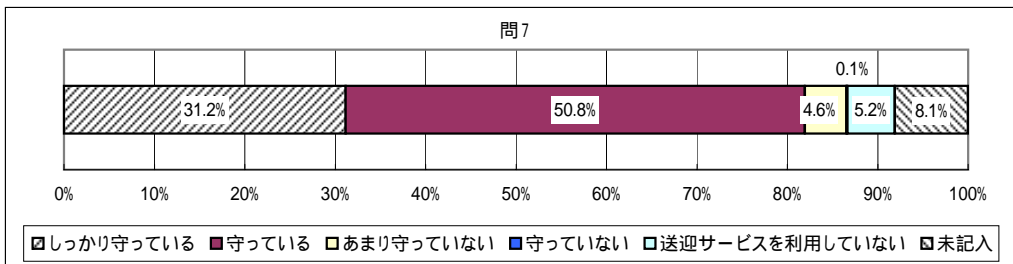
問5 利用者や家族に関する個人情報、利用者や家族の同意なしに他人に話さないことについて説明を受けましたか。(1.7点)



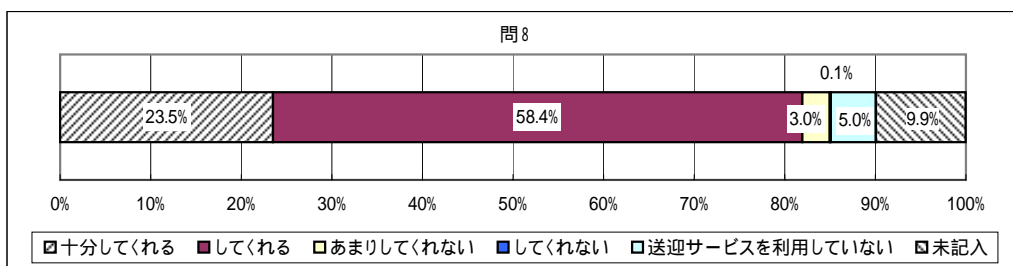
問6 入浴やトイレ(排泄介助)の際にプライバシーについての配慮がなされていますか。(必要以上に見られたり、触られたりされないよう十分な配慮があるかなど)(2.2点)



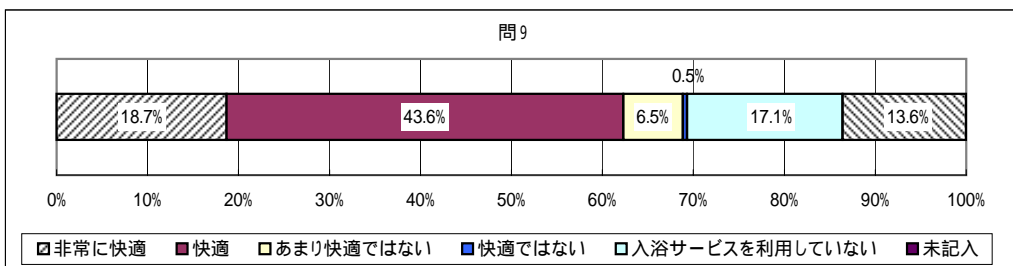
問7 通所リハビリテーション(デイケア)の送迎サービスについて、事業者は約束の時間をしっかり守っていますか。(2.3点)



問8 通所リハビリテーション(デイケア)の利用にあたり、車に乗っている時間が長くないようにしてくれるなど、送迎の際の配慮をしてくれますか。(2.2点)



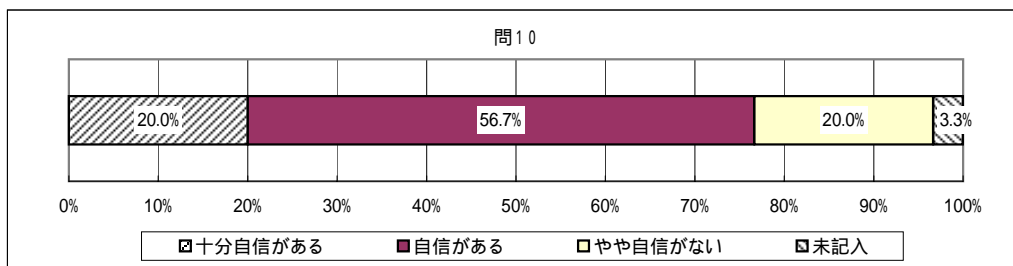
問9 通所リハビリテーション(デイケア)での入浴は、快適ですか。(気持ち良く入れていますか。)(2.2点)



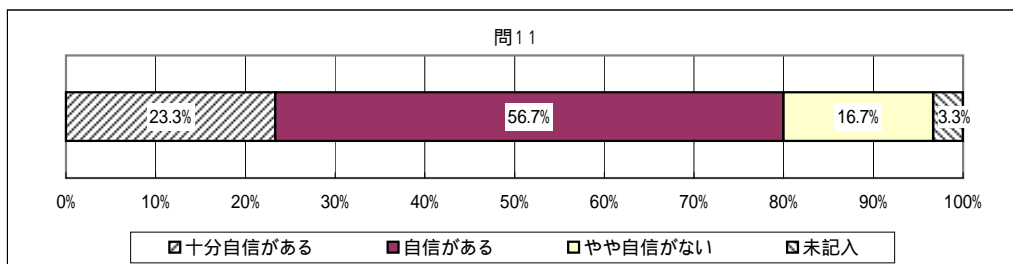
< 通所リハビリテーション >

事業者自己評価

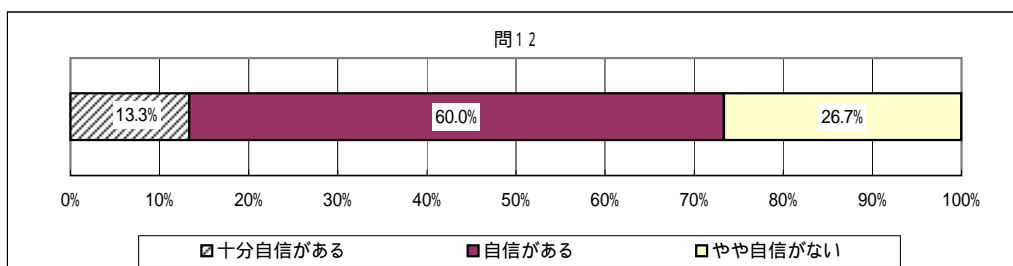
問10 食事のメニュー、味付け、食べやすさなどおいしい調理をするための工夫や、楽しく食べられる雰囲気づくりについて工夫を行っていますか。(2.0点)



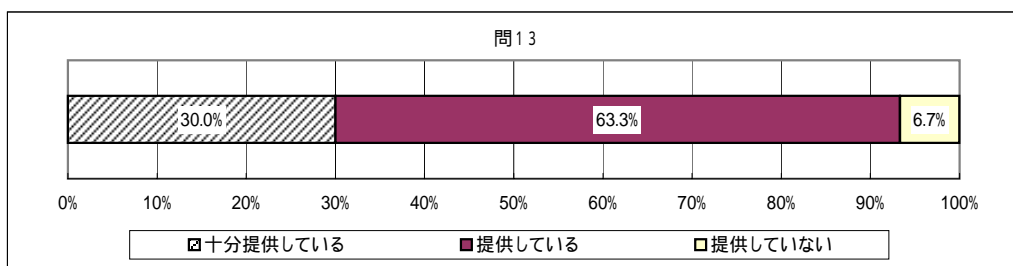
問11 レクリエーション(娯楽)等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画され、個々の利用者にあった内容で実施していますか。(2.1点)



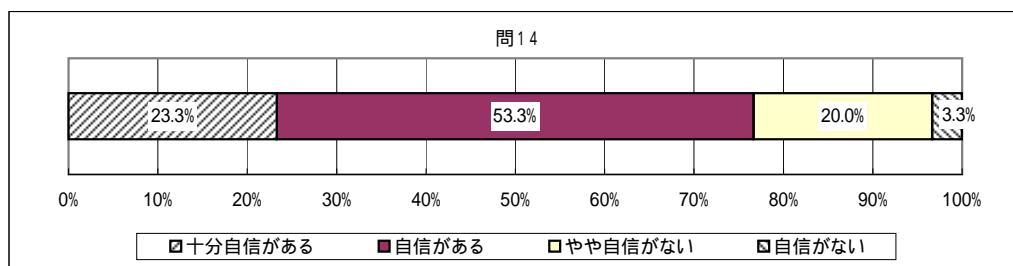
問12 リハビリテーションは在宅での生活に主眼をおいた「生活の中のリハビリテーション」として実際に役立つ内容を提供していますか。(1.9点)



問13 リハビリテーションは、通所リハビリテーション計画に基づき、理学療法士、作業療法士などのリハビリ専門職によって個別リハビリを提供していますか。(2.2点)



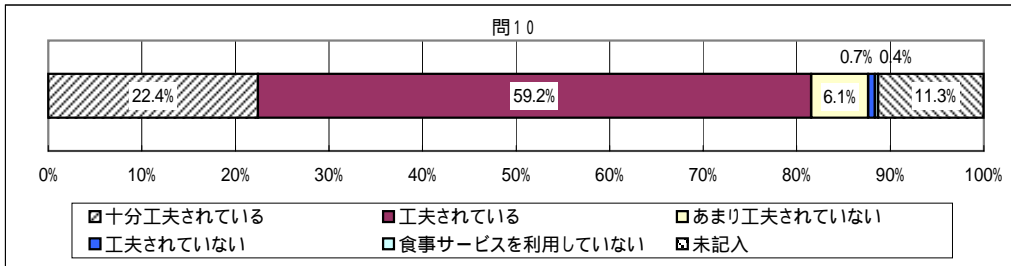
問14 介護者や家族の抱えている問題を支援し、利用時以外でも介護者や家族に継続的なフォローをする視点を持っていますか。(2.0点)



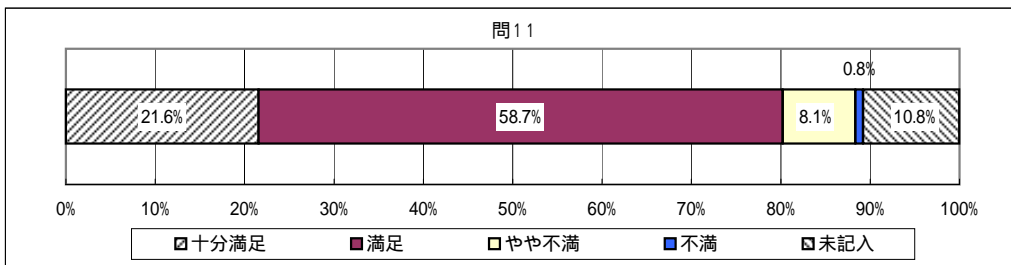
<通所リハビリテーション>

ユーザー(利用者)評価

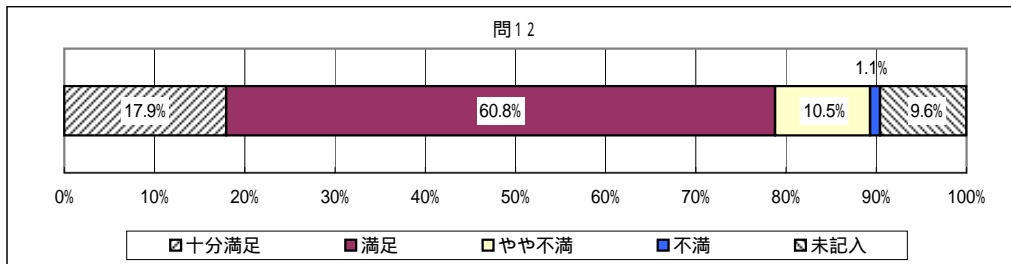
問10 通所リハビリテーション(デイケア)では、食事のメニュー、味付け、食べやすさなどおいしく調理するための工夫や楽しく食べられる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか。(2.2点)



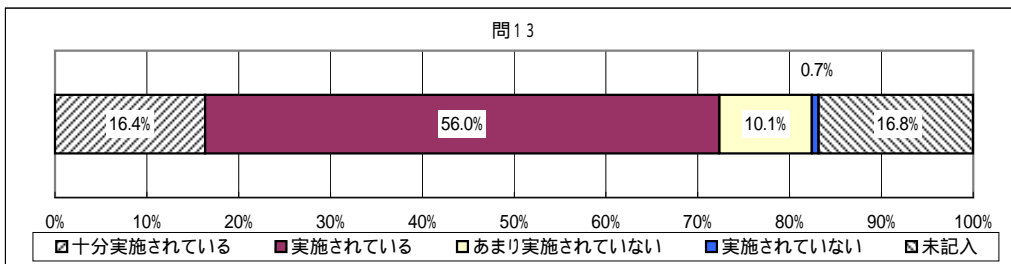
問11 通所リハビリテーション(デイケア)で行われているレクリエーション(娯楽)等は、利用者が参加しやすいように計画され、個々の利用者にあった内容で実施されていますか。(2.1点)



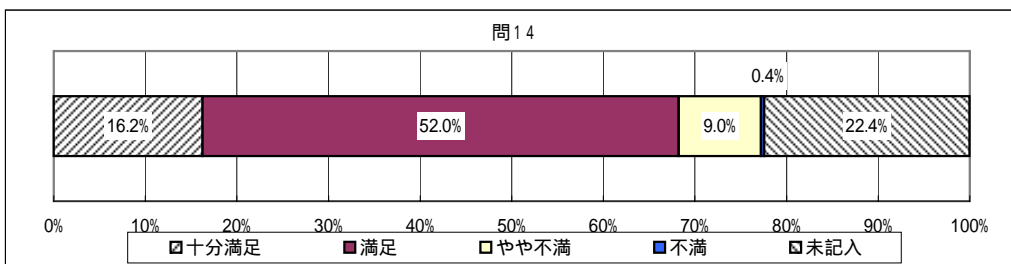
問12 通所リハビリテーション(デイケア)でのリハビリテーションは日常生活に活かされる内容で、積極的に楽しく取り組むことができますか。(2.1点)



問13 通所リハビリテーション(デイケア)では、リハビリ専門職員による歩行訓練・創作活動など個性を重視したリハビリテーションが実施されていますか。(2.1点)



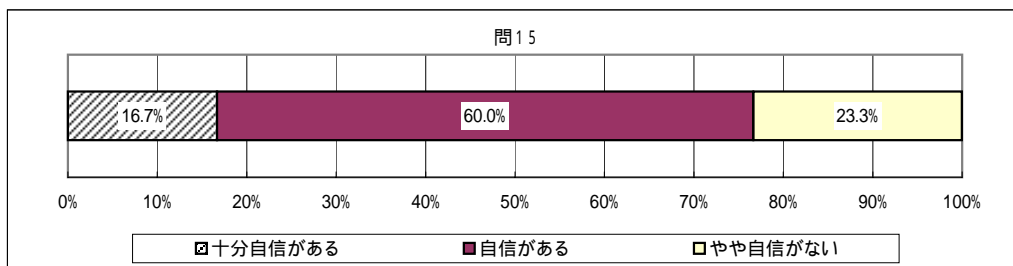
問14 通所リハビリテーション(デイケア)の職員は、介護者や家族の抱えている問題を支援するため、利用時以外にも気軽な相談相手になってくれますか。(2.1点)



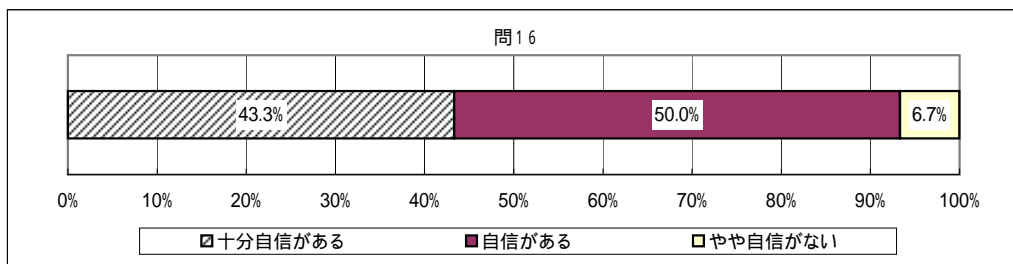
<通所リハビリテーション>

事業者自己評価

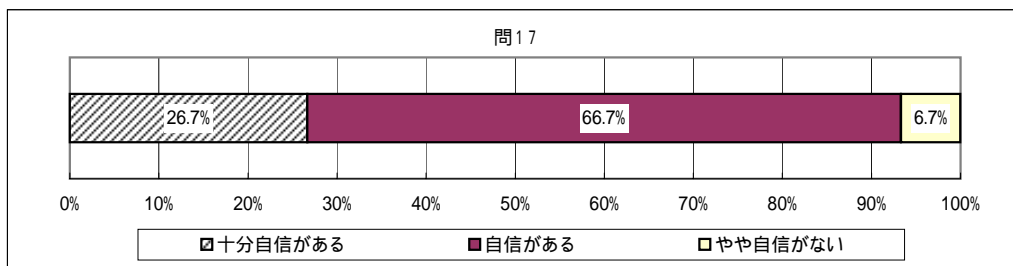
問15 スタッフの言葉づかい、服装、態度は十分に教育ができていますか。(1.9点)



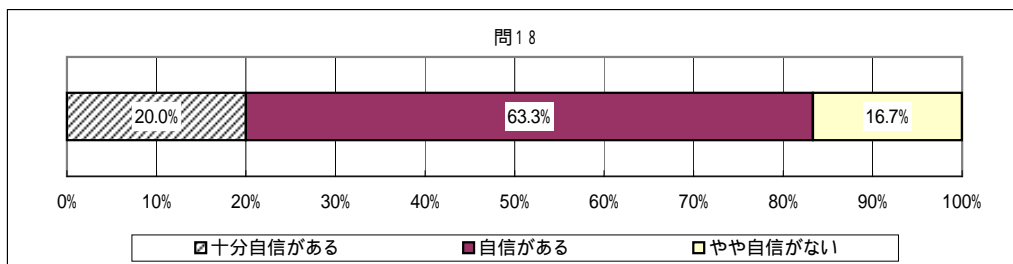
問16 利用者どうしの人間関係について十分な配慮や調整をしていますか。(2.4点)



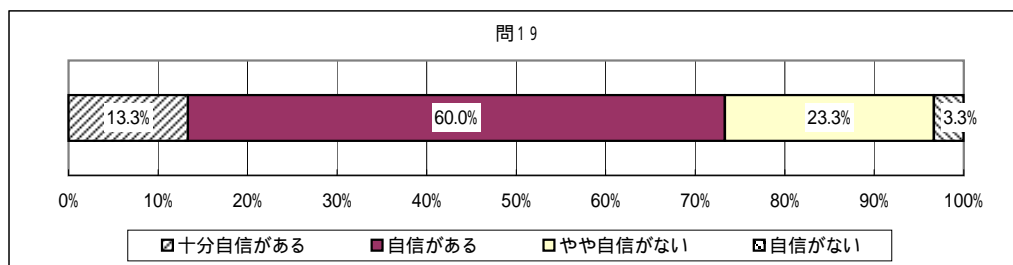
問17 気軽に相談に応じられるような体制づくり、雰囲気づくりを行っていますか。(2.2点)



問18 日中を過ごす場所としての雰囲気づくりに気を配っていますか。(2.0点)



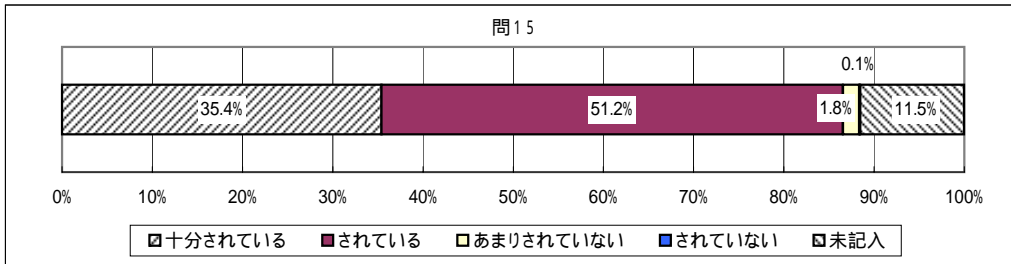
問19 設備、器機・備品は高齢者の特性や安全性・快適性に配慮して整備していますか。(1.8点)



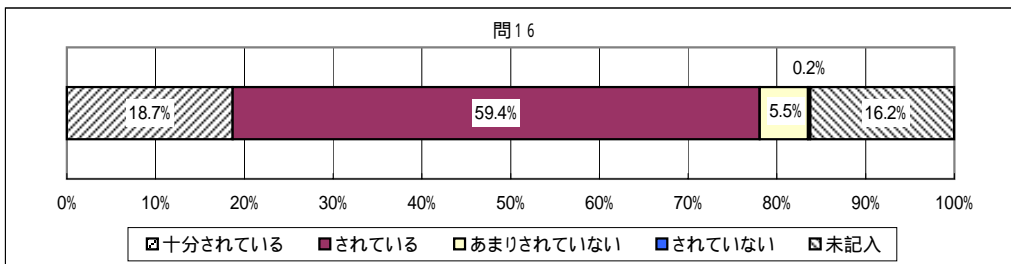
<通所リハビリテーション>

ユーザー(利用者)評価

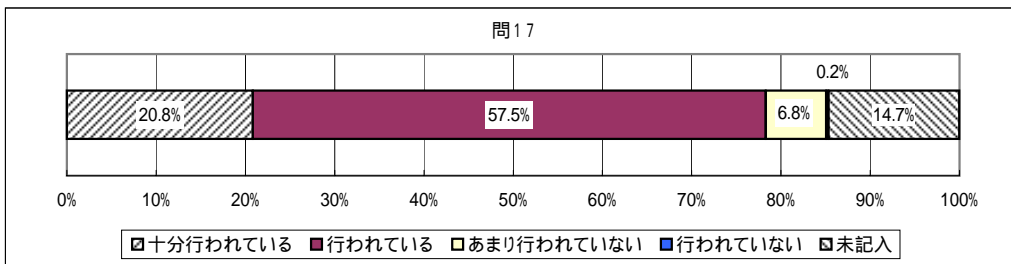
問15 通所リハビリテーション(デイケア)事業所の職員の言葉づかい、服装、態度について、十分に教育がされていると思いますか。(2.4点)



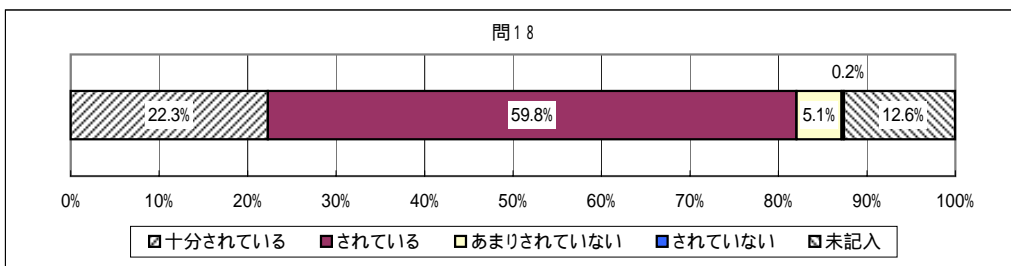
問16 通所リハビリテーション(デイケア)事業所では、利用者どうしの人間関係について十分な配慮や調整がなされていると思いますか。(2.2点)



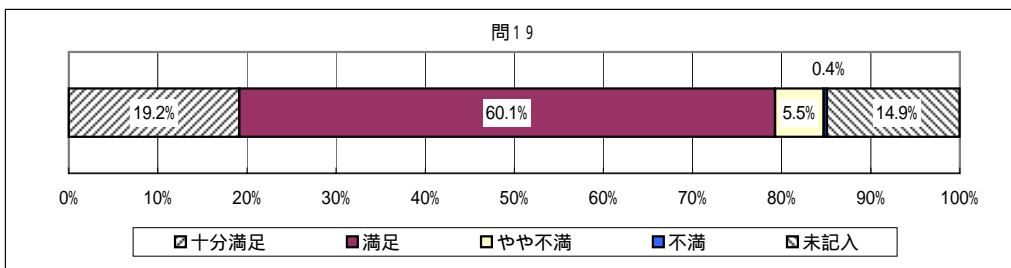
問17 通所リハビリテーション(デイケア)事業所では、ご利用者が気軽に相談できるような体制づくり、雰囲気づくりが行われていますか。(2.2点)



問18 通所リハビリテーション(デイケア)事業所では、日中を過ごす場所としての雰囲気づくりに十分な気配りがされていますか。(心が安らぐなど)(2.2点)



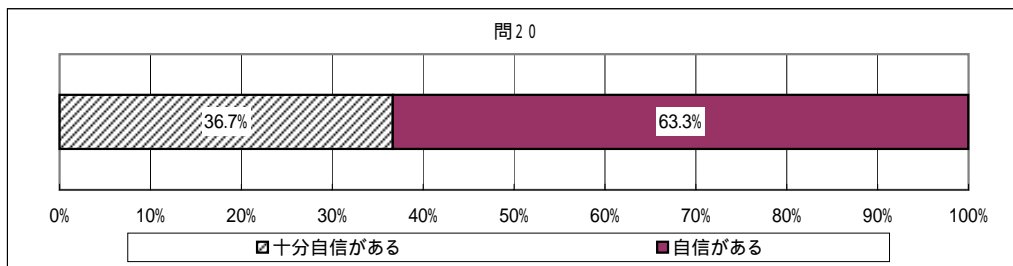
問19 通所リハビリテーション(デイケア)事業所の設備、器機・備品はあなたにとって十分ですか。(安全性や快適性など)(2.2点)



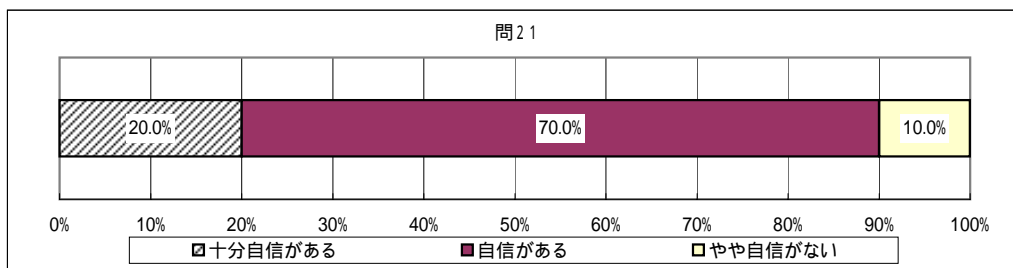
<通所リハビリテーション>

事業者自己評価

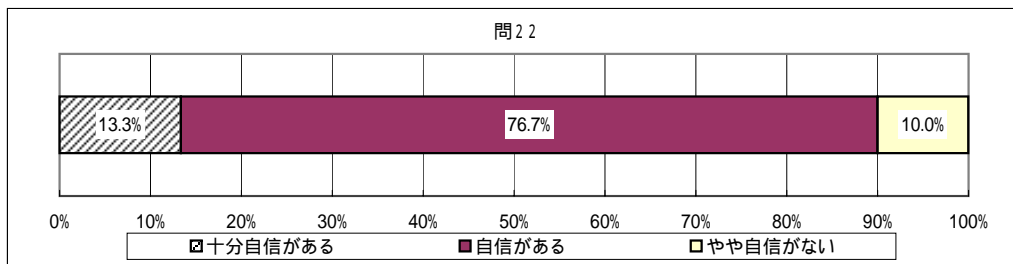
問20 感染症（肝炎、MRSA、インフルエンザなど）の予防など衛生面に配慮していますか。（2.4点）



問21 あなたの事業所では、利用者のニーズを考慮し、利用時間や介護内容等について、利用者のケアマネジャーと十分な調整を図っていますか。（2.1点）



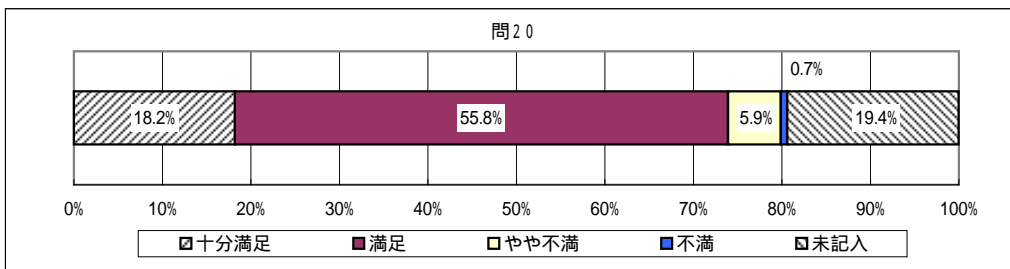
問22 あなたの事業所を利用者が友人や知人に紹介してくれると思いますか。（2.0点）



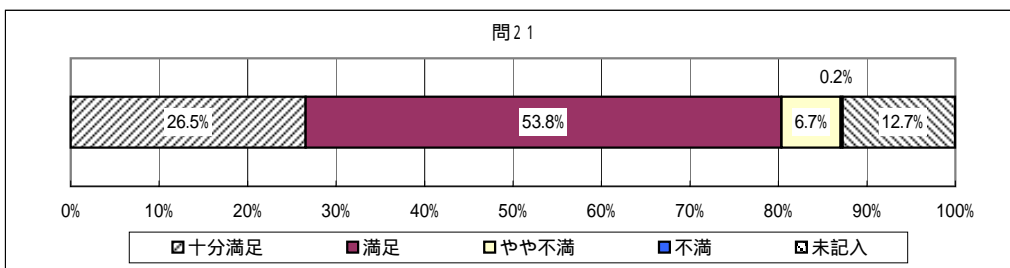
<通所リハビリテーション>

ユーザー(利用者)評価

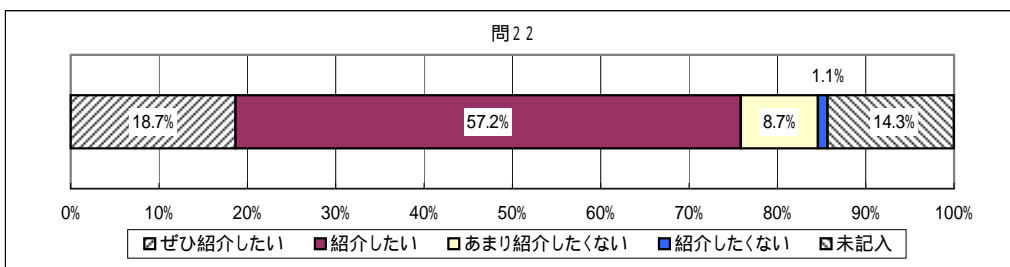
問20 肝炎、MRSA、インフルエンザなどの感染予防や衛生面への配慮は十分されていると思いますか。(2.1点)



問21 あなたが通所リハビリテーション(デイケア)を利用する際に、利用時間や介護内容等について、事業所の職員とあなたのケアマネジャー(介護支援専門員)は十分な調整をとっていると思いますか。(2.2点)



問22 あなたは現在利用している通所リハビリテーション(デイケア)事業所を友人や知人に紹介したいと思いますか。(2.1点)



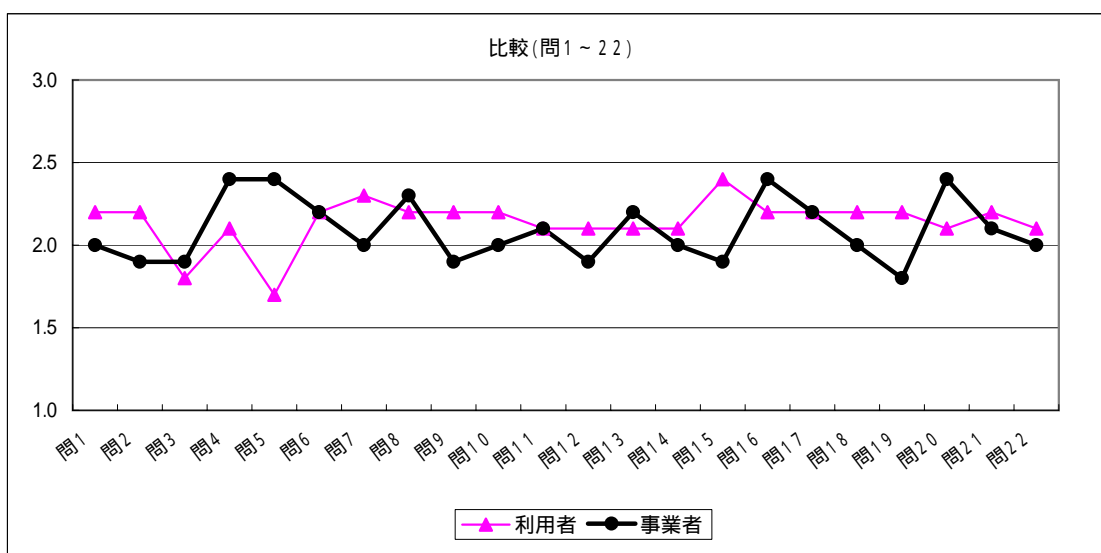
< 通所リハビリテーション >

問1～22 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 |
|-----------|----|
| 自信がある | 3点 |
| 概ね自信がある | 2点 |
| やや自信がない | 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:45.9点
(1設問あたり平均点数:2.1点)



< 点数が高い項目 >

- 問4 不満や苦情をすぐにサービス改善にむすびつけるなど、サービスを改善するための努力をしていますか。
- 問5 利用者や家族に関する個人情報や同意なしに他人に話さないことを説明していますか。
- 問16 利用者どうしの人間関係について十分な配慮や調整をしていますか。
- 問20 感染症(肝炎、MRSA、インフルエンザなど)の予防など衛生面に配慮していますか。

< 点数が低い項目 >

- 問19 設備、器機・備品は高齢者の特性や安全性・快適性に配慮して整備していますか。
- 問9 入浴は、ご利用者に気持ち良く入っていただけますか。

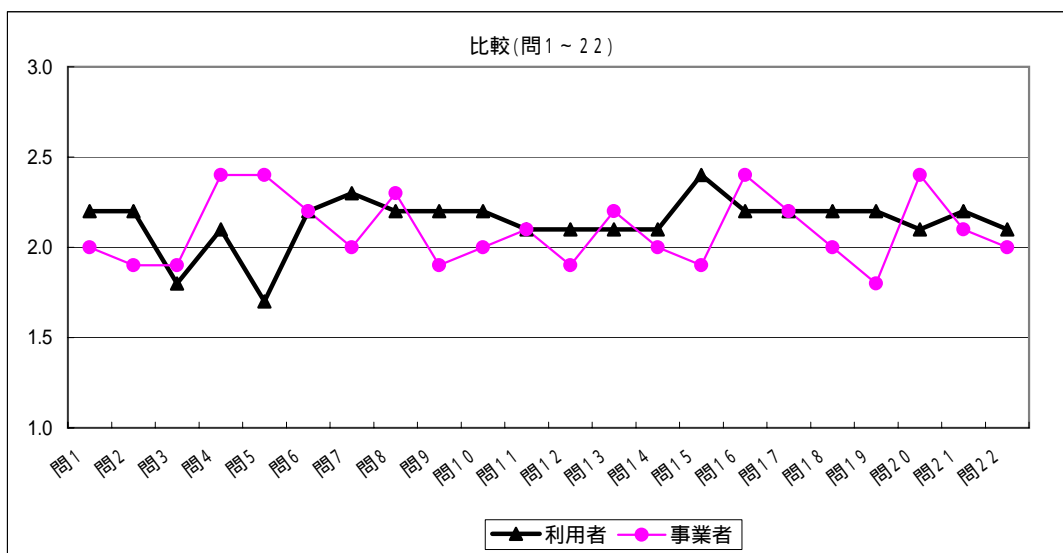
<通所リハビリテーション>

問1～22 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 |
|-------|----|
| 満足 | 3点 |
| ほぼ満足 | 2点 |
| やや不満 | 1点 |
| 不満 | 0点 |
| 未記入 | 0点 |

参加ユーザー全体平均合計点数:47.0点
(1設問あたり平均点数:2.1点)



* 左頁と同じ(再掲)

<点数が高い項目>

問15 通所リハビリテーション(デイケア)事業所の職員の言葉づかい、服装、態度について、十分に教育がされていると思いますか。

問7 通所リハビリテーション(デイケア)の送迎サービスについて、事業者は約束の時間をしっかり守っていますか。

<点数が低い項目>

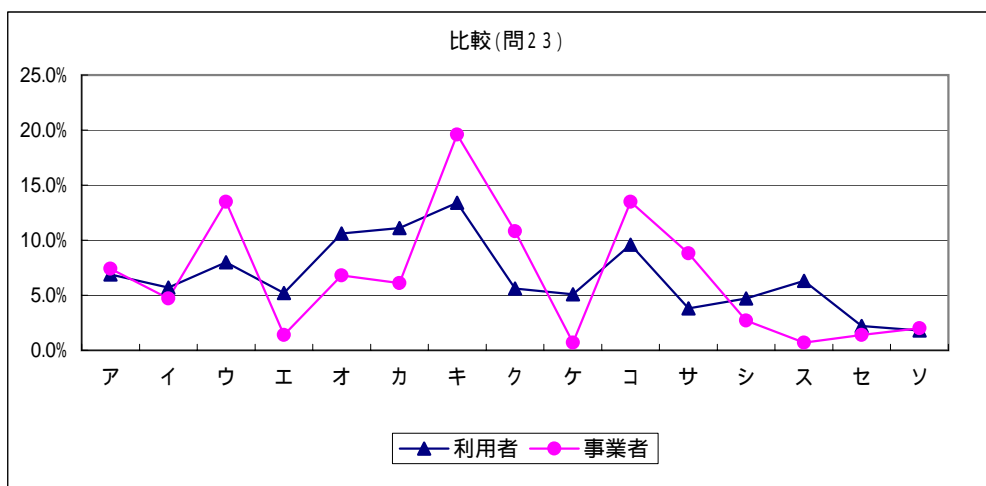
問5 利用者や家族に関する個人情報、利用者や家族の同意なしに他人に話さないことについて説明を受けましたか。

問3 通所リハビリテーション(デイケア)に関する苦情の申し出窓口について、きちんとした説明がありましたか。

<通所リハビリテーション>

問23 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。（複数回答）
 通所リハビリテーション（デイケア）を利用していく上で（又は事業所を選ぶ上で）重要なことは何ですか。5つお選びください。（複数回答）

| 事業者自己評価 | | | | ユーザー評価 | | |
|---------|-----|--------|---|--------|--------|----|
| 6 | 11 | 7.4% | ア 契約やサービス計画・内容などについて分かりやすく説明してくれること。 | 246 | 6.9% | 6 |
| 9 | 7 | 4.7% | イ 個人情報等を絶対に外に漏らさないこと。 | 203 | 5.7% | 8 |
| | 20 | 13.5% | 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。 | 287 | 8.0% | |
| 12 | 2 | 1.4% | エ 利用料金が適正なこと。 | 186 | 5.2% | 10 |
| 7 | 10 | 6.8% | オ スタッフ（職員）の介護知識・技術がよく教育されていること。 | 379 | 10.6% | |
| 8 | 9 | 6.1% | カ スタッフ（職員）の人柄がよいこと。 | 397 | 11.1% | |
| | 29 | 19.6% | キ スタッフ（職員）の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 480 | 13.4% | |
| | 16 | 10.8% | ク 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 | 202 | 5.6% | 9 |
| 14 | 1 | 0.7% | ケ いつも時間どおりに送迎が行われること。 | 181 | 5.1% | 11 |
| | 20 | 13.5% | 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。 | 343 | 9.6% | |
| | 13 | 8.8% | 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。 | 136 | 3.8% | 13 |
| 10 | 4 | 2.7% | シ 利用者どうしの人間関係が良いこと。 | 169 | 4.7% | 12 |
| 14 | 1 | 0.7% | ス 自宅から近いこと。 | 225 | 6.3% | 7 |
| 12 | 2 | 1.4% | セ 土日祝祭日や早朝・夜間も営業していること。 | 79 | 2.2% | 14 |
| 11 | 3 | 2.0% | ソ 地域での評判が良いこと。 | 66 | 1.8% | 15 |
| | 148 | 100.0% | 合計 | 3,579 | 100.0% | |



参加事業者のコメント
(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)

<通所リハビリテーション>

| | | |
|---|-----------------------------|---|
| 1 | 有松診療所デイケア | 苦情等の申し出窓口については、入所の際に説明させていただいていましたが、再度、説明することを徹底したいと思います。食事についても、アンケート、試食なども含めて改善をすすめていきたいと思っています。 |
| 2 | 医療法人偕行会老人保健施設ケア・サポート新茶屋 | 利用に際して、支援相談員より個人情報を利用者・家族の同意なしに他人に話さないことや苦情の申し出窓口について具体的にわかりやすく説明してゆくように致します。 |
| 3 | 医療法人杏園会伊藤病院 | さまざまな介護度の方にご利用いただいているので、どの方にとってのも一日を過ごす場所として快適であたたかい雰囲気づくりを目標としていますが、評価やご意見を参考にし利用者様のADLや精神状態を考慮した小グループに分けてのサービスを提供できるよう努めていきたいと考えている。また、職員の介護知識や技術をより一層修得し、どのような場面においてもあたたかく適切な対応ができるよう研修やカンファレンスの場を設け、現場で生かしていけるようにと考えている。 |
| 4 | 医療法人珪山会老人保健施設第1若宮 | 契約書の説明不足や苦情窓口については説明から一週間後にアンケート調査を行い不足内容については、再度説明を行う。 利用者個々のニーズを把握し、介護サービス計画の見直しと、改善を行う。 |
| 5 | 医療法人幸会老人保健施設みず里 | 利用者にとって食事は楽しみの1つである為、委託業者とも話し合を密にし、利用者に喜ばれる食事を提供出来る様、努力したいと思います。 |
| 6 | 医療法人昌峰会加藤病院 | 個人情報の利用について、重要事項説明の折に充分ご理解いただけるように説明します。送迎時の時間割は気を配り行います。ご家庭との連絡も徹底します。 |
| 7 | 医療法人東樹会あずま老人保健施設 | 当施設の通所リハビリテーションサービスでは、定期的にデイケアカンファレンスを開催し、ひとりひとりのご利用者様のニーズや心身の状況に合わせた、「通所リハビリテーション計画」の作成を行い、通所リハビリテーションサービスの質の向上を目指しております。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、施設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、ご利用者様やご家族様の個人情報を、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。 |
| 8 | 医療法人西口整形外科 | 苦情、不満サービス等に関する相談対応窓口をさらに明確に説明する。 スタッフ教育を改めて充実する。 基本サービスをリニューアルして、さらに充実するよう勤める。 |
| 9 | 医療法人宮内会介護老人保健施設第二ハートフルライフ西城 | 利用者様に、楽しんで頂ける雰囲気作りを大切に、よりきめ細やかな気配りのできるサービスの質の向上を目指します。又、利用者様のご希望にあわせて、個別対応のリハビリの活性化がはかれる様、研修等積極的に参加していきます。 |

注1) 掲載順位はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

< 通所リハビリテーション >

| | | |
|----|---|---|
| 10 | 医療法人宮内 会老人保健施 設ハートフル ライフ西城 | 守秘義務については、契約時におけるわかりやすい説明方法を検討し、改善に向けて努力していきます。要望・苦情の相談窓口は、支援相談員が担当しており、より相談しやすい状況を作っていく様努力します。 食事については、利用者様の希望を嗜好調査から分析し、できるかぎりメニューに反映させていきたいと思ひます。又、行事食に力をいれていきます。 |
| 11 | 医療法人有仁 会老人デイケ アゆうあい | 利用者評価と事業者評価との、違いが大きかったものを、とりあげてみると、その殆んどが、サービス開始前の面談における説明不足でした。今後は、重要事項説明書及び利用契約書などの説明に加え、当事業所において、安心して過ごしていただくために、ケアマネジャーとの連絡、調整を密にし、プライバシーの保護等についても、十分配慮してゆきたいと思ひます。また、利用中にも「何でも気がねなく話せる雰囲気作り」をしてゆきたいと考えています。 |
| 12 | 介護老人保健 施設サン・く すのき | 通所リハビリテーションに関する苦情の申し出窓口については、今まで利用開始前に支援相談員より家族へ主に行って来ました。しかし評価結果により今後は利用者御本人にも十分な説明を行うように徹底しました。また、利用者本位に立ったサービスを提供するとともに、利用者の方とのコミュニケーションを積極的にとりながら話しやすい環境作りに努めていきます。 |
| 13 | 介護老人保健 施設丸の内 | 以前からよく耳にするように、今回のユーザー評価も同じようにお風呂に関する不満があるようですので、これをきっかけにお風呂の利用日を増やすことにしました。それとともに職員の技術向上とサービスの充実をはかるという考えであります。そして今後もスムーズにより良く入浴して頂くために、デイケアの利用者はデイケアの利用者のみで入浴していただき、また職員もデイケアのスタッフのみで介助できるようになれば、利用者の皆様も少しは不安や不満が解消できるのではないかとと思ひます。 |
| 14 | 介護老人保健 施設みどり | サービスへの不満や苦情等の受け付け窓口については、周知方法を再検討し、ご利用者やご家族へのわかりやすい説明を心がけていきたいと思ひます。 また、不満や苦情の申し出があった場合には迅速に対応し、同じことを繰り返すことのないよう職員の意識を高めるとともに、みなさまに一日をより楽しんで頂けるよう、サービスの充実と明るく快適な施設作りに努めていきたいと思ひます。 |
| 15 | かわなデイケ アセンター | 1. 苦情・不満の申し出に対しては、現在、利用開始時に説明するのみです。今後は、半年に一度アンケートの調査を兼ねて意向を聞いていきます。 2. 個人情報の保持は、スタッフ間で充分注意するよう意識改革をしていきます。 3. レクリエーションに関しては、定期的なアンケート調査を実施していきます。 スタッフの研修・勉強会を行い技術の向上・知識の習得に努めていきます。 |
| 16 | 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 | (送迎)ご家族の都合に応じて送迎時刻は柔軟に対応している。移動時間は事前に十分説明し納得を得られた上で実施する。到着時刻のずれは携帯電話で連絡し安全に自宅内で待機頂いている。(秘密保持)通所規則内に秘密保持について明示すると共に、事前訪問時に説明の徹底を計る。(家族会)利用者家族間の交流、介護相談等を含む会を計画している。利用者、家族のニーズ把握に努め、質の向上を目指したい。 |
| 17 | 善常会リハビ リテーション 病院 | 問3の苦情の申し出窓口については、申込される時点で、重要事項説明書を用いて説明させていただいているが、利用開始後も、その都度苦情等の有無についてご家族様や利用者様に直接伺う機会を多く持っていくたい。問7の送迎サービスについては、現在行っている事前の電話連絡以外でも、できるだけ一定の送迎時間にできるように調整を細めに行っていくたい。問16の利用者どうしの間関係への配慮や調整については、痴呆の方と共に過ごすことができるよう、楽しい雰囲気づくりに努力していくたい。 |

< 通所リハビリテーション >

| | | |
|----|-------------------------|---|
| 18 | 大同老人保健施設 | 食事の味付け等が気に入らない、という意見に対しては、食卓に調味料（しょう油・ソース等）を置く、給食委員会で話し合い改善に向けての努力をしていく事にしました。接遇に関しては、朝礼で挨拶の練習と定期的な勉強会を開いていきユーザーが気持ち良く利用出来る施設を目指していきたいと考えています。 |
| 19 | 名古屋市総合リハビリテーションセンター附属病院 | 守秘義務と苦情申し立て窓口の説明については、説明員の再教育を徹底して行いました。苦情改善への努力については、冷暖房の充実などを検討しています。利用時間外の相談のしやすさについては、現場員の即時対応が難しいときでも、後日専門医やケースワーカーに取り次ぐなどの対応を徹底しました。また感染予防への配慮については、毎日行う清掃と消毒に加え、手指のアルコール除菌装置を増設しました。 |
| 20 | 星崎診療所デイケア | 苦情窓口の説明につきましては、初回相談時に説明する事になっておりましたが、利用者様にはわかりにくかった様で、この点につきまして職員会議等で職員に徹底いたします。また現利用者様には、上記の件についてあらためて説明します。 |
| 21 | ますこ通所リハビリテーションセンター | 第1回のユーザー評価の延長線の問題とする項です。介護保険一年目は家庭訪問をせず、施設に来られた時に軽く契約書の説明をしておりましたが、1回目のユーザー評価、その他の研究会で重要事項におけるユーザー説明の重要性を認識しました。具体的に ・利用者への説明は御自宅へ伺って説明をする。 ・契約書（重要事項）を説明したのちに説明確認書に署名をして頂く。 |
| 22 | みなと医療生活協同組合クリニックレインボー | 契約時の説明が不十分というユーザー評価結果が出たため、利用開始時に行なう聞きとりや契約時の説明をきちんと行ない納得していただけるように努力していきたいと思います。また結果から実際に行なわれているサービスの中身や利用者の様子等が家族にわかりにくいのではないかと考えられました。一日の出来事や利用者の様子をよりわかりやすくお伝えできる方策を検討していきたいと思います。またパンフレットや連絡帳の利用も今後は検討していきたいと思います。 |
| 23 | 名東老人保健施設 | 利用にあたっての重要事項説明書に苦情窓口の記載はなされているが、今後面談時での説明をワーカーと共に密に行きたい。リハビリに関しては、ケアプランの見直し、家族との情報交換、デイ利用時の様子から何が必要かを学び、リハスタッフに伝え実施して行きたい。感染予防は実施できていると思われるが、他言できない部分が多く、ユーザーに受け入れられていないのではないかと感じた。 |
| 24 | 老人保健施設サンタマリア | ユーザー評価の中で、3・4の評価が多かった問3・問5・問20の項目に関して、サービス開始時の説明不足であったと反省しております。現在は書面にて説明文をお渡ししているのですが、同時に口頭での説明も加えるなど改善をはかってまいります。 |
| 25 | 老人保健施設シルビス大磯 | ケアマネジャーとの連携を十分にはかり、利用者の方のご要望と生活状況を把握した上でその利用者の方に適したリハビリ内容を検討し、各サービス内容を充実させることにより身体及び精神機能の維持・向上をはかります。又、ご家族の介護負担を軽減し、在宅生活がより充実される様に、サービス提供者として継続的な支援が行なえる様努めます。 |

<通所リハビリテーション>

| | | |
|----|---------------------------|---|
| 26 | 老人保健施設 瑞穂 | 当施設は毎日50名程の方々にご利用いただき、規模が大きいのも特徴です。しかし、それゆえに個々に対する対応、細部に渡る気配りが充分でない点もあるかと思えます。私共は、リハビリ施設として利用者の皆様が少しでも「機能回復できた」「痛みが軽減できた」などの達成感、満足感を得ていただき、ご家族と協力して在宅での生活を支援させていただきたいと思っております。今後、サービス内容の更なる充実、ご家族との緊密な連携、利用時間の延長など積極的に取り組んでいきたいと思えます。 |
| 27 | 老人保健施設 メディカル ホーム大久手 | 気軽に相談できる体制、実施場所の雰囲気作り、備品不足に対する認識のズレ等、つき詰めればご利用者様ご家族様との意思疎通不足が最大の原因と考えられる。今までもケアプラン・連絡帳等を用いて努力を重ねてきたが、それらの見直しを計り、更なる充実を目指す。また、ご利用者様それぞれの状態を再確認し、個別ケアという基本に立ち帰ることに重点を置くとともに、施設全体での報告・連絡・相談を徹底させる。 |

利用者の意見・感想
(ユーザー評価等、自由記載欄より抜粋)

<通所リハビリテーション>

| | |
|----|---|
| 1 | デイケアに行くようになってから、清潔になった。行くのを楽しみにしているので、安心している。下着を家でよく汚すので(大便で)リハビリパンツ、パットを使用するのも恥ずかしい事では無い等と思わせる説明を、それとなく話すようにしてほしい。嫁の立場から、言い出しにくい。 |
| 2 | 事業所を選ぶのに大変迷いました。本人が少しリッチな気分になりつつ出掛ける事が出来る様な所と、見学を重ねて今の所を選びました。本当に良かったと思います。本人の満足する顔を見て、私達も嬉しくなります。 |
| 3 | 2年間通所して、介護事業の大変さを感じました。只、諸事に関しては結構ですが、次々とこなす時間的間隔が短く、ついて行けない不安もある。 |
| 4 | 本人のその日の状況について一人のスタッフに話した場合、全員のスタッフに伝わる事が望ましいと思う。 |
| 5 | 痴呆があり、暴言も出のですが、喜んで歌を歌ったりしている様です。昼夜逆転もあり、デイに行った日は夜ぐっすり眠ってくれます。助かっております。 |
| 6 | 内容が除々によくなってきていることが、よく分かる。急速にサービス内容が充実してきている。 |
| 7 | 利用時間がもう少し長いと、家族にとってありがたいです。 |
| 8 | とても楽しく利用させていただいています。もう少しリハビリをしていただきたい。歩く事。 |
| 9 | こんな年寄りをやさしく扱って下さり、大変感謝して居ります。今後もよろしくお願い申し上げます。 |
| 10 | 以前までは連絡ノートに、その日にあった事などを書いて頂いていたのですが、最近は血圧と体温だけで少しさみしい気がします。 |
| 11 | 給食が業者任せの物で、老人食になっていない。何とか改善する方法はないものか?と思っています。 |
| 12 | 今まで人との付き合いが無かった義母が、デイケアに通い始めてから「世の中にはいろいろな人が居る」と感心しはじめてきました。塗り絵をするために、自宅ですっかりテレビを見て研究するなど珍しい事です。 |
| 13 | この様なアンケートに参加できて、とても良い事と思っております。福祉介護にお世話になり、8ヶ月になります。スタッフの皆様には大変な仕事と思いますが、この仕事につかれた以上、一生懸命な仕事ぶりに感謝しております。若いスタッフの方は、まだまだ思う事ありますが、日々なれて老人によく介助役になっていただきたいと、毎日考えています。 |
| 14 | 基本的には、大変な事業をよくやって下さっているなという感想です。しかし、利用者は常に変化していますので、細かくみていただけると幸いです。それと、通所させている者としては、家で十分な介護ができないのでお願いしている事を理解して、助けなければの気持ちを持って接して下さいますようお願いいたします。 |

<通所リハビリテーション>

| | |
|----|---|
| 15 | リハビリをもう少し充実して欲しい。 |
| 16 | リハビリテーションの感想を思うまま、書き添えます。週1～2回のリハビリテーションに行くだけで、人と人との交流が出来、ストレスの解消につながる事で良い事だと思って居ります。職員の方々は、誠意を持って親切に指導して下さい、感謝致しております。是非続けて頂きたいと思って居ります。 |
| 17 | 介護保険スタートより三年が経過、対象施設も数を増やし充実されて来ているが、内容がともなわなところは自然淘汰される時代にさしかかっている。特に通所リハビリテーションにおいては、リハビリに十分気を配ってくれるところが利用者にとって嬉しい施設で、土日祝日はリハビリ休みでは、利用者にとって悲しい。OT・PT・STが数不足であっても、初期の目的に達する施設が望ましい。 |
| 18 | 食事内容、食事介護（肢体不自由者に対する）等、食欲のすむ様な面について、御配慮がお願いしたいと思います。家では食事を残す事はありませんが、連絡表等を見ますと1/2位とか・・・。全部いただいた日が少ないので、本人に尋ねてみますと、味付けが悪くあまりおいしくないから・・・と答えますので、そうした面も少し考えて頂けると幸いかと存じます。費用の面もあるかと存じますが、よろしくおねがい致します。毎日頂くお茶は、とてもおいしく頂いているようです。 |
| 19 | 私の処では、デイサービスにデイケアと、両方利用しています。が、本人のお話ですと、レクリエーションはデイサービスの方が楽しいと言って居ます。入浴はデイケアの方が良いと言って居ます。リハビリは本人があまり気がないので、職員の方も無理をなさらないようです。家の者には、もう少しリハビリをやって欲しいです。 |
| 20 | 用事があって呼んでも、「ちょっと待って」と言われ、そのまま忘れられる事が時々ある。苦情を伝えると、威圧的な言葉がかえってくる。 |
| 21 | お友達もたくさん来て、とても楽しく、お風呂も大きく、お庭や空を見ながら本当に嬉しいです。体操もゆっくり、不自由な体に合った動作を考えてくださいます。私は習字をここへ来てから始めましたが、心が落ち着くので楽しみにしています。三時のおやつもお好み焼きを作ったり、鬼饅頭等色々私達を楽しませて下さって、本当にスタッフの皆様には感謝しております。食事も今まで不満に思ったことは、一度もありません。デイの日が待ち遠しいです。 |
| 22 | 介護で困った事などお話すると、すぐスタッフ間で話し合いののち（これが凄いと思います）対応して下さい、大変感謝しております。 |
| 23 | 義母が利用していますので、事業所での生活についてはよく解りませんが、通所を楽しみにしていますので、よく対応なされていると思います。リハビリのケアは、専門の職員さんがついて下さって、歩行等しっかりやって下さっている様子で、骨折（左肩）によることで、要介護3の認定も2になりました。 |
| 24 | デイケアの方は、満足するよう皆様親切にお世話して下さいますが、通所リハビリテーション（デイケア）を主にやられている所ですが、病後のリハビリの方は人数も少ないので、やりたくてもなかなかやる事が出来ません。自分で色々考えて、一人でやっているそうです。自分の初めめの目的が、少し違ったようです。通所はお友達もあるし、楽しくやっています。家に帰ってもリハビリは時間があると、色々自分で頑張っています。 |
| 25 | 食事のメニューが、家族にもわかれば良いと思います。 |
| 26 | リハビリをもう少し時間をかけて、しっかりとして欲しいです。 |

<通所リハビリテーション>

| | |
|----|---|
| 27 | <p>集団リハビリ e t c、大勢でするのでその場にいただけという感じで終わっているように思う。もう少し少人数のグループ分けなどして、一人一人に目を向けて欲しい。歩行練習なども、見ている人がいないから、一人でしてはいけないなどのないように。体を動かす事、考える事をやめてしまうと老化が進むので、ただデイケアに行っただけで終わらないように。机の前に座っていただけで帰ってきているように思える。小クラス制の様に、グループいくつかに分けてもいいのではないかとと思う。</p> |
| 28 | <p>リハビリの時間が少ないと、本人が文句をいつもいってます。もう少しリハビリに取り組んでほしい気がします。</p> |
| 29 | <p>入所前に、健康診断書等多くの健康診断が必要ですが、それだけに皆さん通所されている方は、感染の恐れのある病気はもって居られないので安心して通所できます。スタッフの皆さんもとても親切でやさしくして下さいますので、本人も気に入って通所しています。安心してあずけることが出来、とても助かっております。</p> |
| 30 | <p>衛生面に一番気をつけてほしい。特に風呂は何人も入るところ、後々になるほど汚くなっていく。きれいな人ばかりでない。また、利用者の体調を見て、相談のしやすい雰囲気してほしい。</p> |
| 31 | <p>利用料金の請求の明細で、利用明細がわかりにくいと思う。間違いはないと思うが、クレームをつけにくい(言いにくい)ので払っているが、利用回数など明示してほしい。楽しくすごせるよう、いろいろ工夫してくださって、ありがたく思っている。</p> |