

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	10	21.3%
	支援相談員	13	27.7%
	その他	24	51.1%
	未記入	0	0.0%
	合計	47	100.0%

【参加率】	実利用者数	3,657	40.3%
	参加利用者数	1,472	

【区】	千種	3	6.4%
	東	0	0.0%
	北	3	6.4%
	西	2	4.3%
	中村	4	8.5%
	中	2	4.3%
	昭和	1	2.1%
	瑞穂	2	4.3%
	熱田	1	2.1%
	中川	6	12.8%
	港	4	8.5%
	南	7	14.9%
	守山	3	6.4%
	緑	6	12.8%
	名東	1	2.1%
	天白	2	4.3%
	合計	47	100.0%

[ユーザー (利用者) 属性]

【性別】	男性	421	34.2%
	女性	737	59.9%
	未記入	73	5.9%
	無効	0	0.0%
	合計	1,231	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	78	6.3%
	65歳～74歳	234	19.0%
	75歳～79歳	235	19.1%
	80歳～84歳	279	22.7%
	85歳～94歳	353	28.7%
	95歳以上	32	2.6%
	未記入	17	1.4%
	無効	3	0.2%
	合計	1,231	100.0%

【区】	千種	73	5.9%
	東	18	1.5%
	北	75	6.1%
	西	49	4.0%
	中村	113	9.2%
	中	29	2.4%
	昭和	36	2.9%
	瑞穂	55	4.5%
	熱田	27	2.2%
	中川	152	12.3%
	港	64	5.2%
	南	131	10.6%
	守山	69	5.6%
	緑	170	13.8%
	名東	22	1.8%
	天白	51	4.1%
	その他	81	6.6%
	未記入	15	1.2%
無効	1	0.1%	
合計	1,231	100.0%	

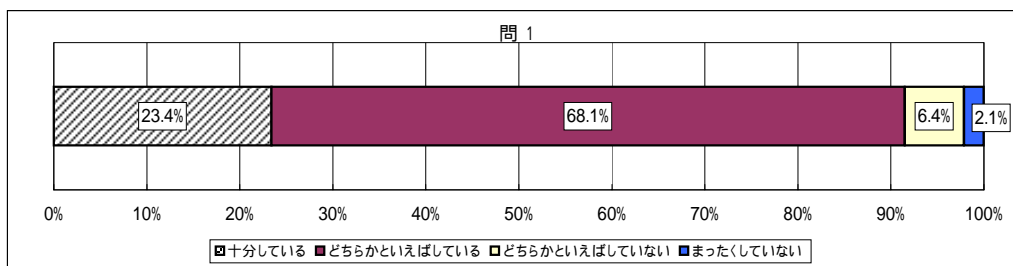
【要介護度】	要支援	50	4.1%
	要介護1	417	33.9%
	要介護2	304	24.7%
	要介護3	195	15.8%
	要介護4	163	13.2%
	要介護5	69	5.6%
	未記入	32	2.6%
	無効	1	0.1%
合計	1,231	100.0%	

【記入者】	本人	342	27.8%
	同居家族	744	60.4%
	別居家族	99	8.0%
	その他	14	1.1%
	未記入	17	1.4%
	無効	15	1.2%
	合計	1,231	100.0%

<通所リハビリテーション>

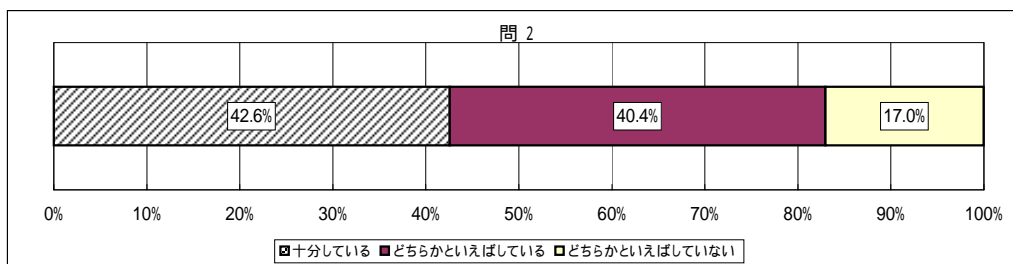
[事業者自己評価]

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。
(2.1点)



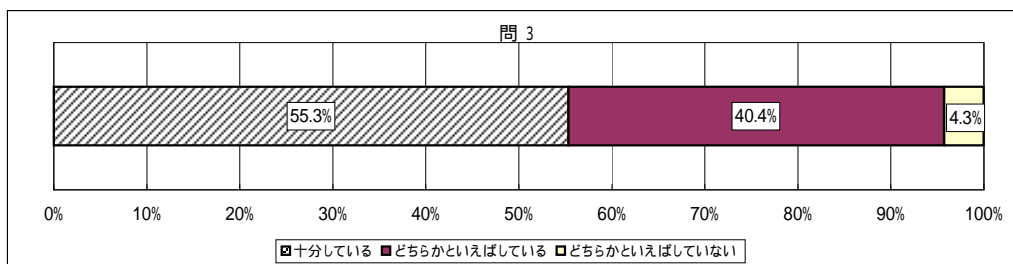
有効回答数
47

問2 サービスに関する苦情の申し出窓口（通所リハビリテーションサービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明をしていますか。(2.3点)



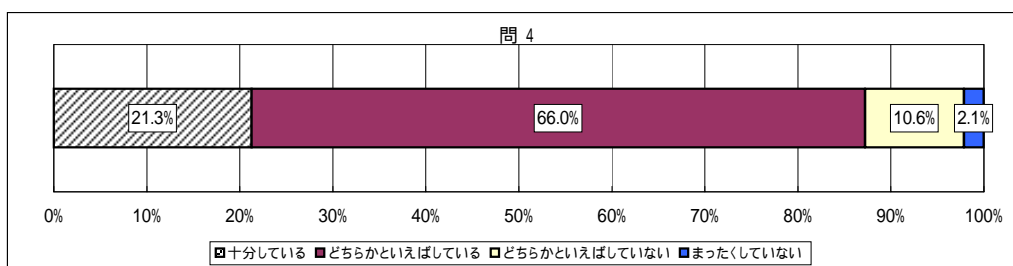
有効回答数
47

問3 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。
(2.5点)



有効回答数
47

問4 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。
(2.1点)



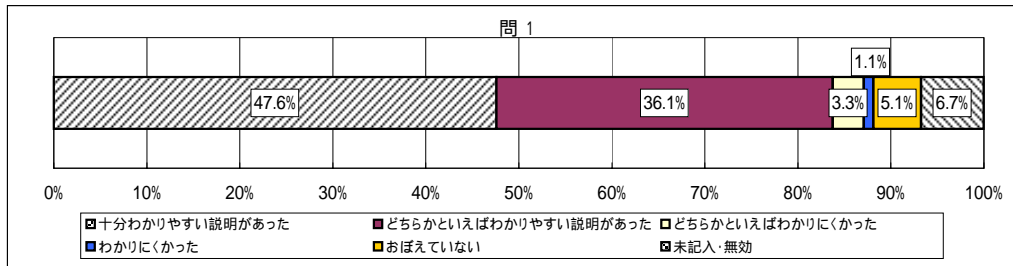
有効回答数
47

* (. . . 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、小数第2位にて四捨五入。

<通所リハビリテーション>

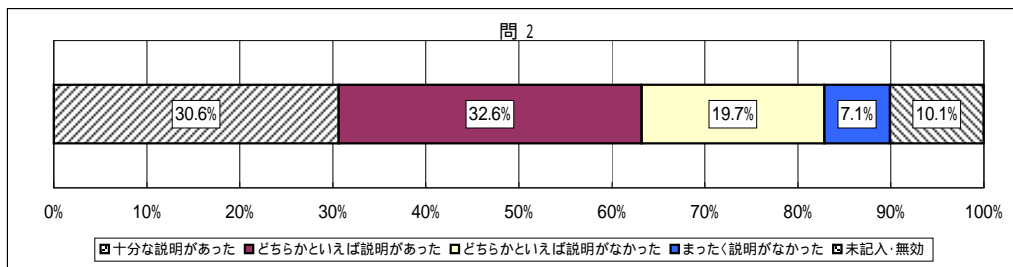
[ユーザー(利用者)評価]

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)



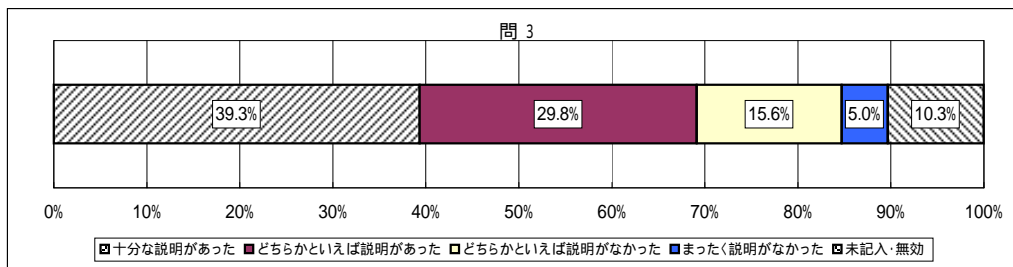
有効回答数
1,148

問2 苦情を受け付ける窓口(通所リハビリテーションサービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)があることについて説明がありましたか。(2.0点)



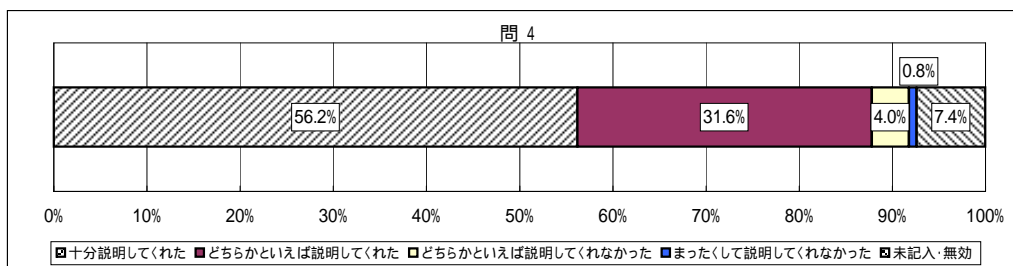
有効回答数
1,107

問3 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。(2.2点)



有効回答数
1,104

問4 介護計画やサービスの内容について、担当者が説明してくれましたか。(2.5点)



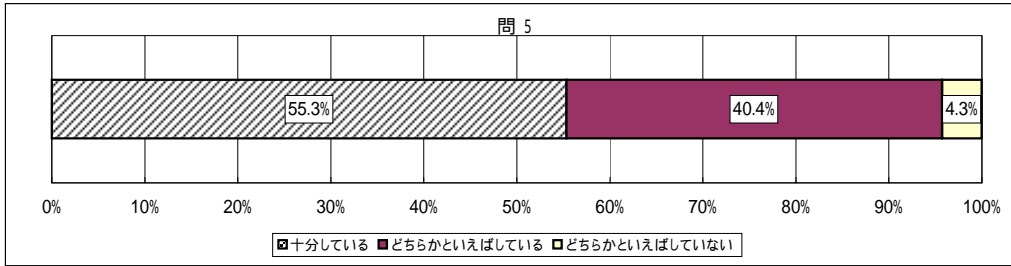
有効回答数
1,140

* (. . . 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、小数第2位にて四捨五入。

<通所リハビリテーション>

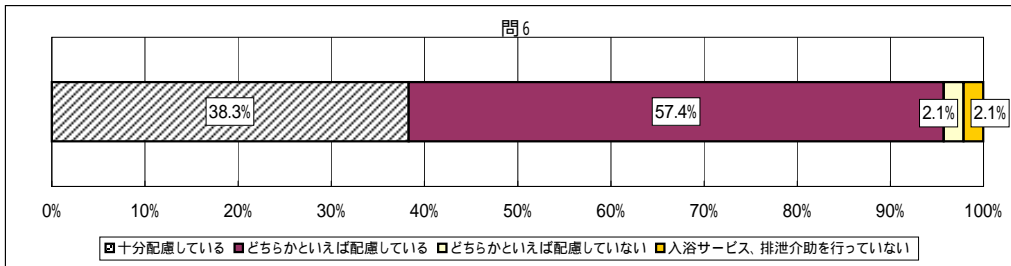
[事業者自己評価]

問5 不満や苦情の申し出があったとき、すばやくいねいに対応していますか。
(2.5点)



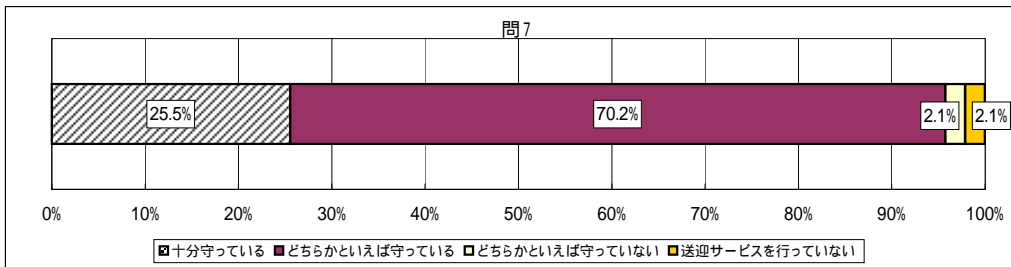
有効回答数
47

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。
(2.4点)



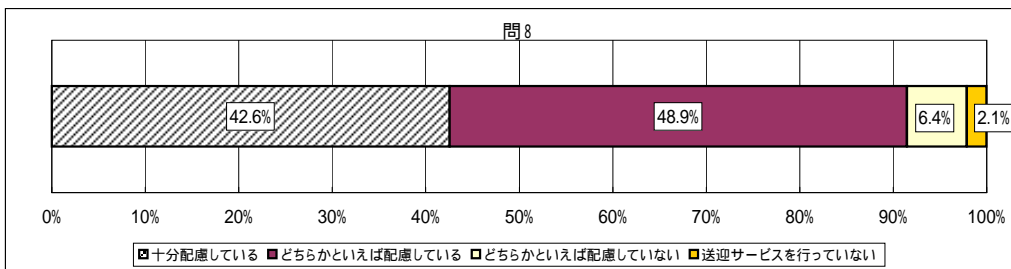
有効回答数
47

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)



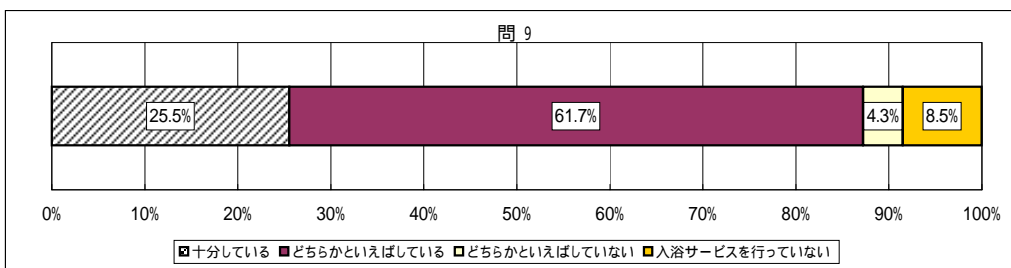
有効回答数
47

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)



有効回答数
47

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)

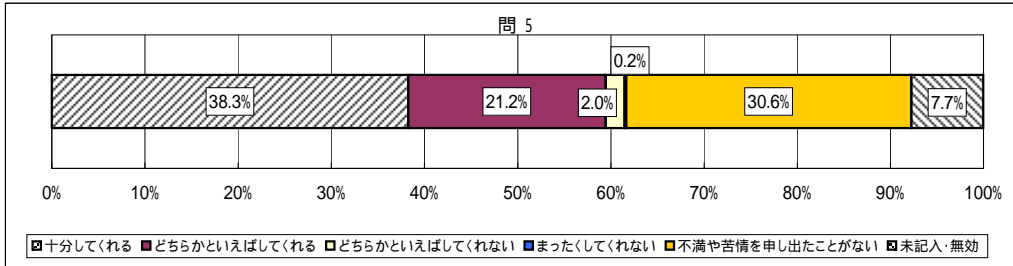


有効回答数
47

<通所リハビリテーション>

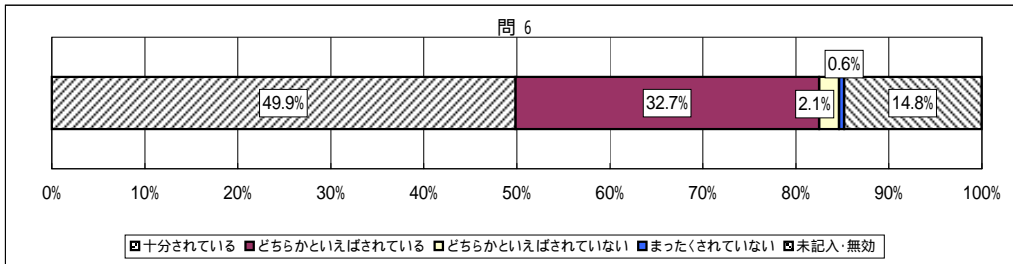
[ユーザー(利用者)評価]

問5 不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。
(2.6点)



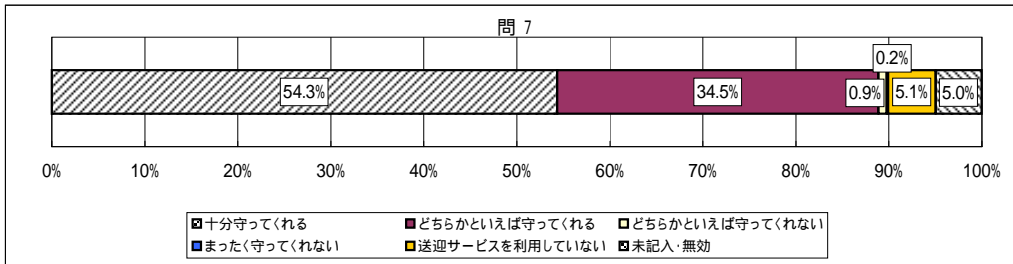
有効回答数
1,136

問6 入浴やトイレ(排泄)の介助をされる時、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)気配りがされていると思いますか。(2.5点)



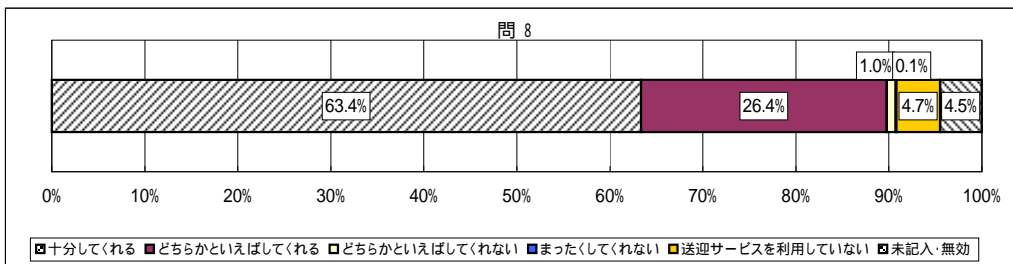
有効回答数
1,049

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)



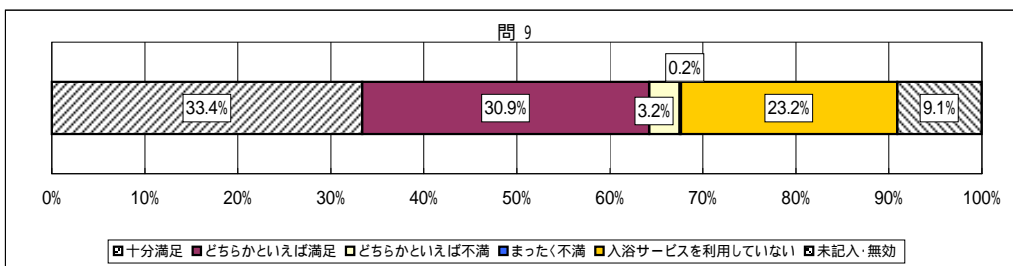
有効回答数
1,170

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配りをしてくれますか。



有効回答数
1,176

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

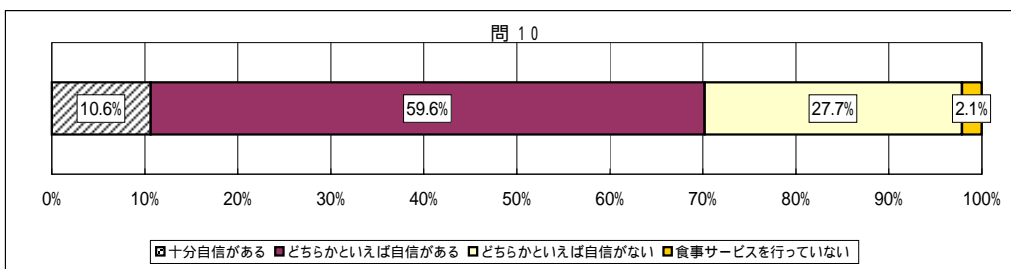


有効回答数
1,119

<通所リハビリテーション>

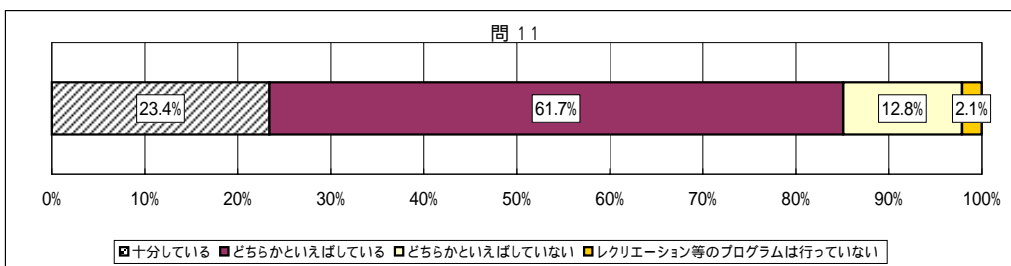
[事業者自己評価]

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、利用者に満足していただいていますか。



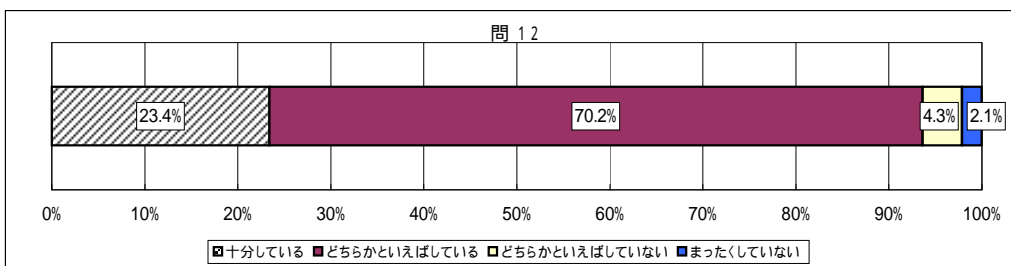
有効回答数
47

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）



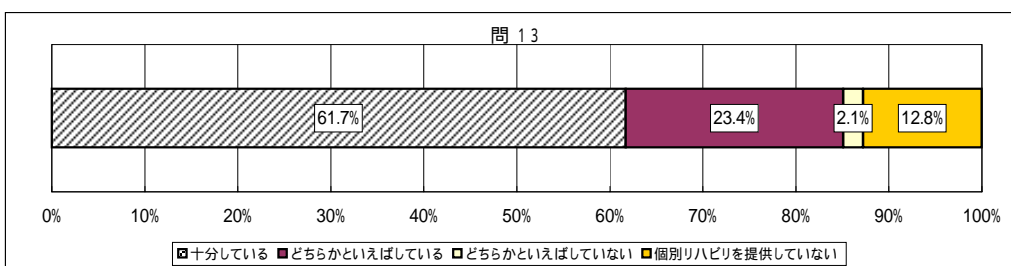
有効回答数
47

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）



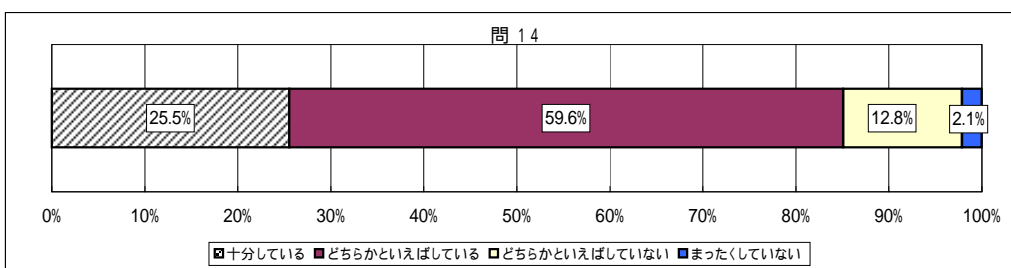
有効回答数
47

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）



有効回答数
47

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。（2.1点）

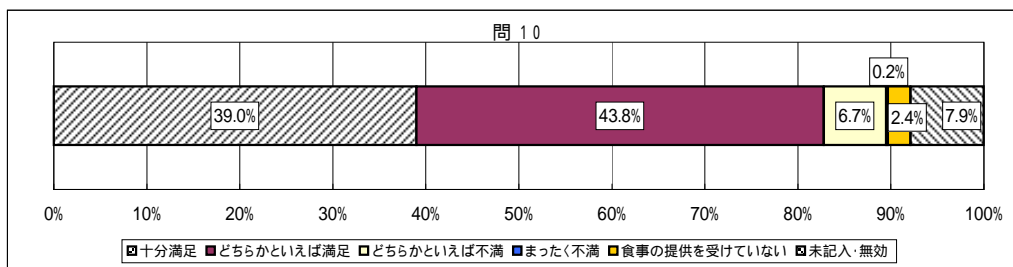


有効回答数
47

<通所リハビリテーション>

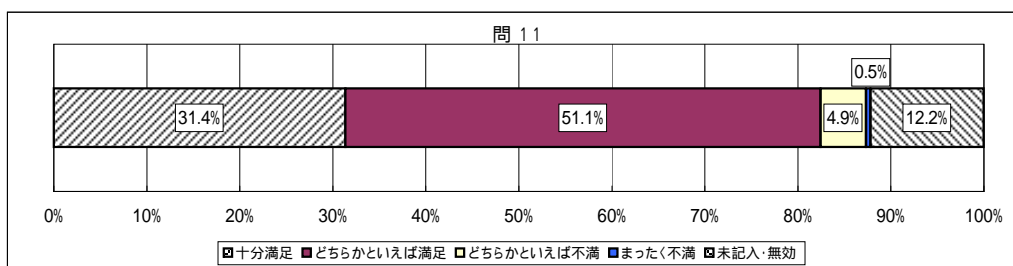
[ユーザー(利用者)評価]

問10 食事は、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食べられていますか。
(2.4点)



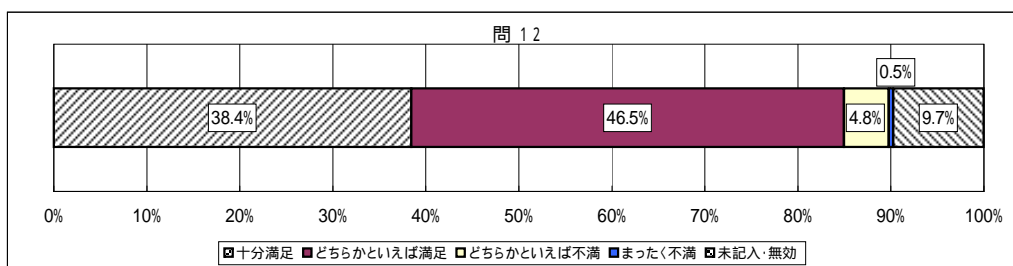
有効回答数
1,134

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)



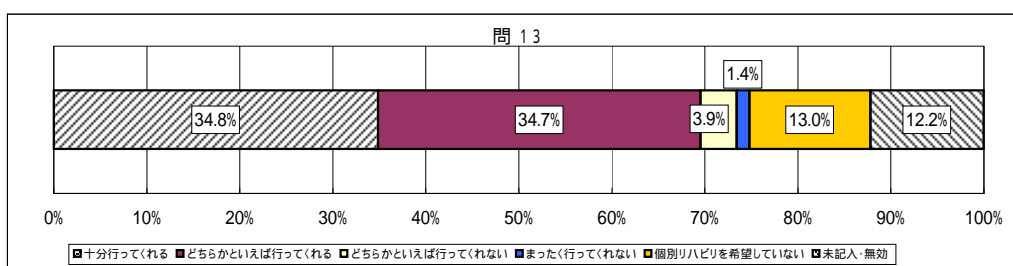
有効回答数
1,081

問12 リハビリテーション(2)は日常生活に生かされる内容で、楽しく取り組むことができますか。



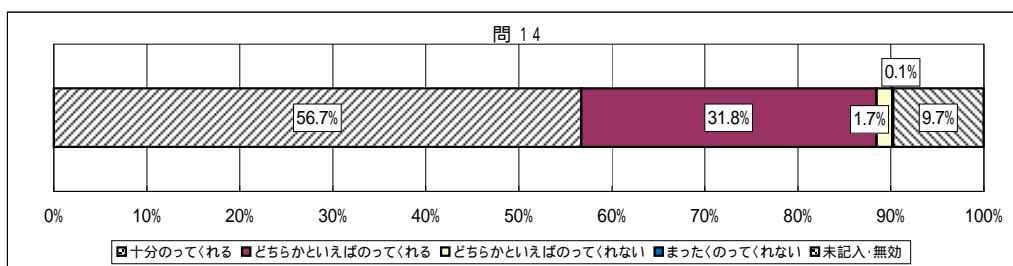
有効回答数
1,111

問13 個別リハビリテーション(3)は個別リハビリテーション計画書の説明、交付を受け、その目標に向けた訓練、指導を行って頂けますか。(2.4点)



有効回答数
1,081

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くれますか。
(2.6点)

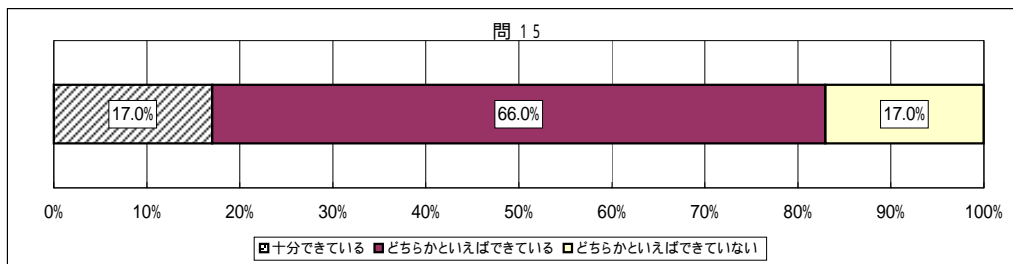


有効回答数
1,111

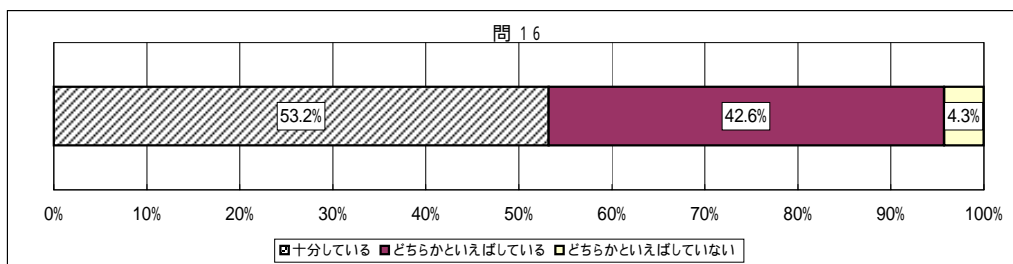
<通所リハビリテーション>

[事業者自己評価]

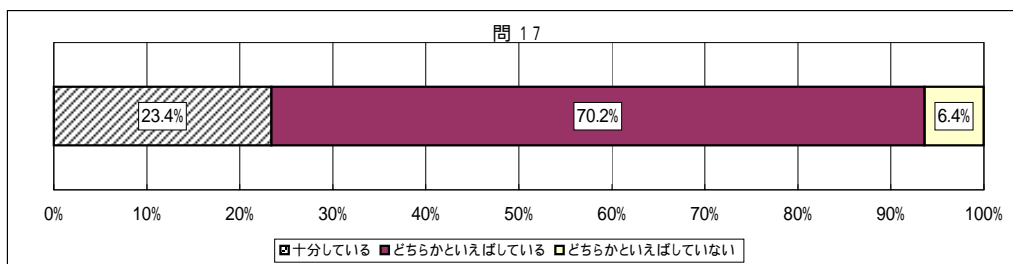
問15 言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか。
(2.0点)



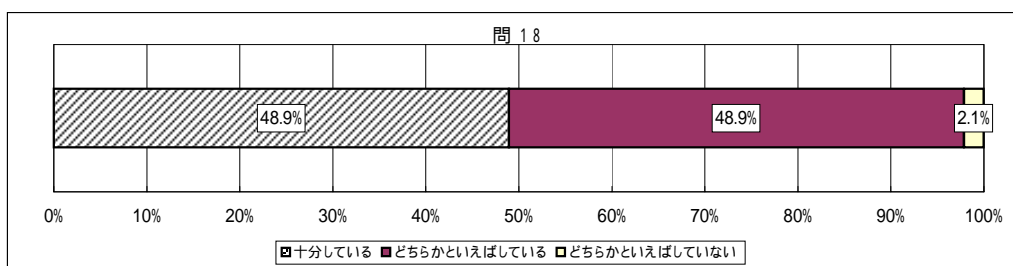
問16 気持ちよくサービスを利用できるように、利用者の趣味や利用者どうしの人間関係について配慮や調整をしていますか。(2.5点)



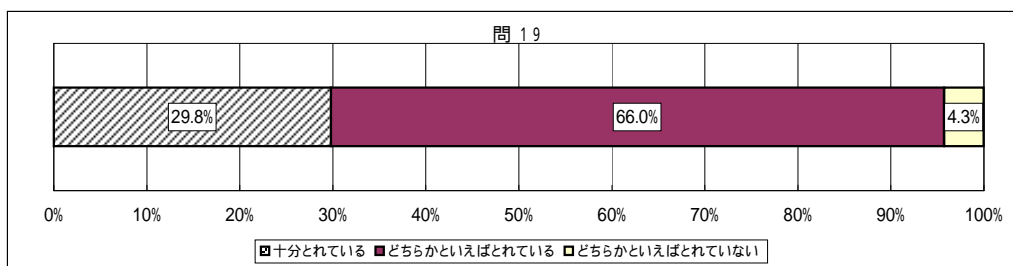
問17 設備や備品などについて、日中を過ごす場所にふさわしい雰囲気づくりや気配りをしていますか。
(2.2点)



問18 衛生面や感染症(肝炎、MRSA、インフルエンザなど)の予防について配慮をしていますか。
(2.5点)



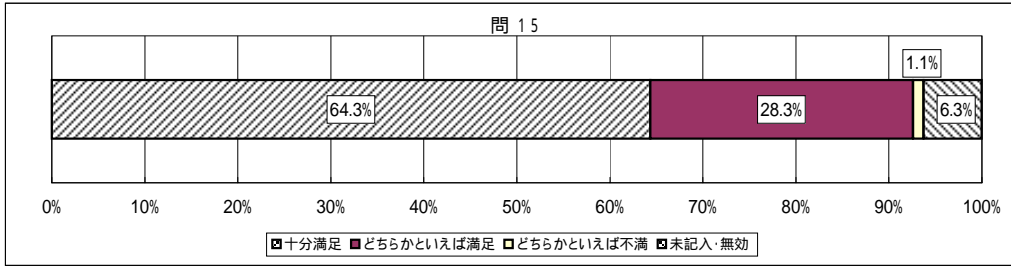
問19 ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか。
(2.3点)



<通所リハビリテーション>

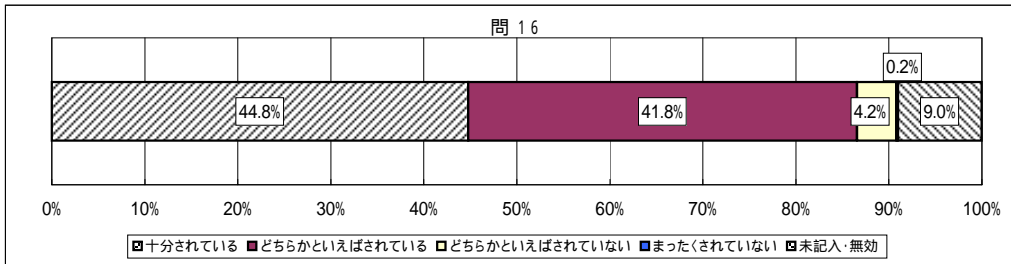
[ユーザー(利用者)評価]

問 15 職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか。
(2 . 7 点)



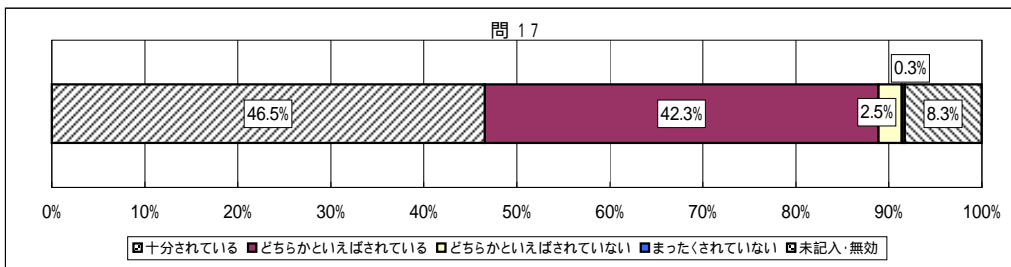
有効回答数
1,154

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配りや調整がされていると思いますか。(2 . 4 点)



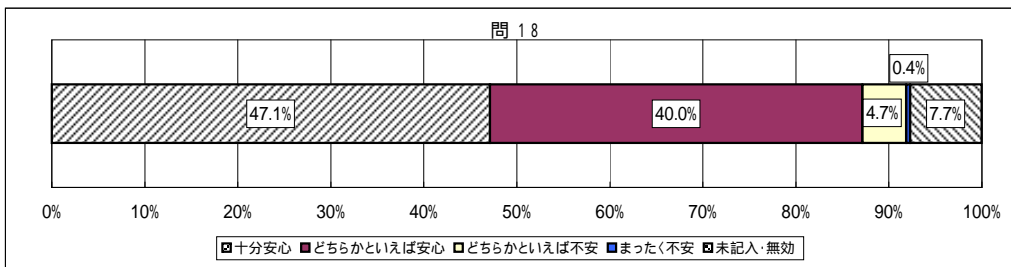
有効回答数
1,120

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がされていると思いますか。(2 . 5 点)



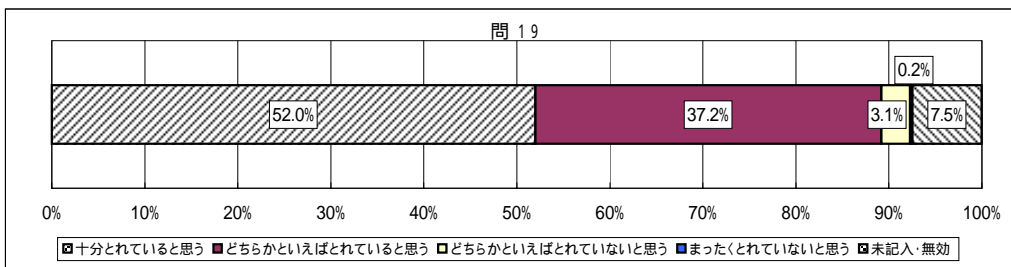
有効回答数
1,129

問 18 衛生面や感染症(肝炎、MRSA、インフルエンザなど)について安心感がもてますか。
(2 . 5 点)



有効回答数
1,136

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連絡・調整がとれていると思いますか。(2 . 5 点)

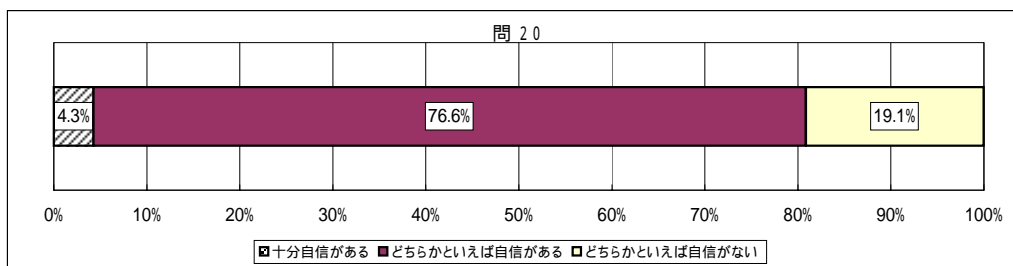


有効回答数
1,139

<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)

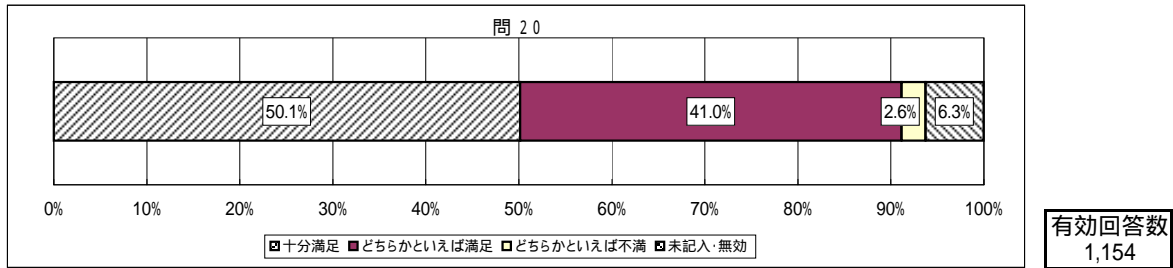


有効回答数
47

<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)



- 1 事業所の概要、サービス内容、営業時間、利用時間、職員体制などが書かれた書類
- 2 リハビリテーションとは、理学療法士・作業療法士が体操、歩行や手指の運動の練習、家事動作、遊び等の生活全般に関わる様々な活動を用いて、充実した生活が送れるように指導・援助することです。
- 3 個別リハビリテーションとは、利用者ごとに作成した個別リハビリテーション計画書に基づき、医師又は理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が、個別に歩行の練習や、手指の運動を行うことです。

<通所リハビリテーション>

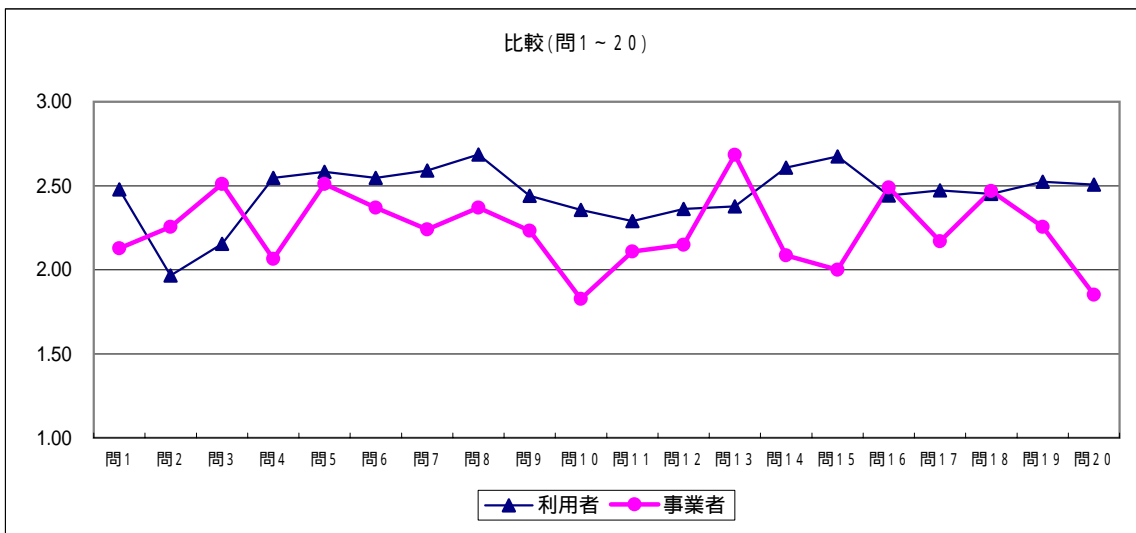
問1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:44.8点
(1設問あたり平均点数:2.2点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【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。(2.51点)
- 【問3】 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。(2.51点)
- 【問5】 不満や苦情の申し出があったとき、すばやくていねいに対応していますか。(2.51点)

点数が低い項目

- 【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、利用者に満足していただいていますか。(1.83点)
- 【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。(1.85点)
- 【問15】 言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか。(2.00点)

<通所リハビリテーション>

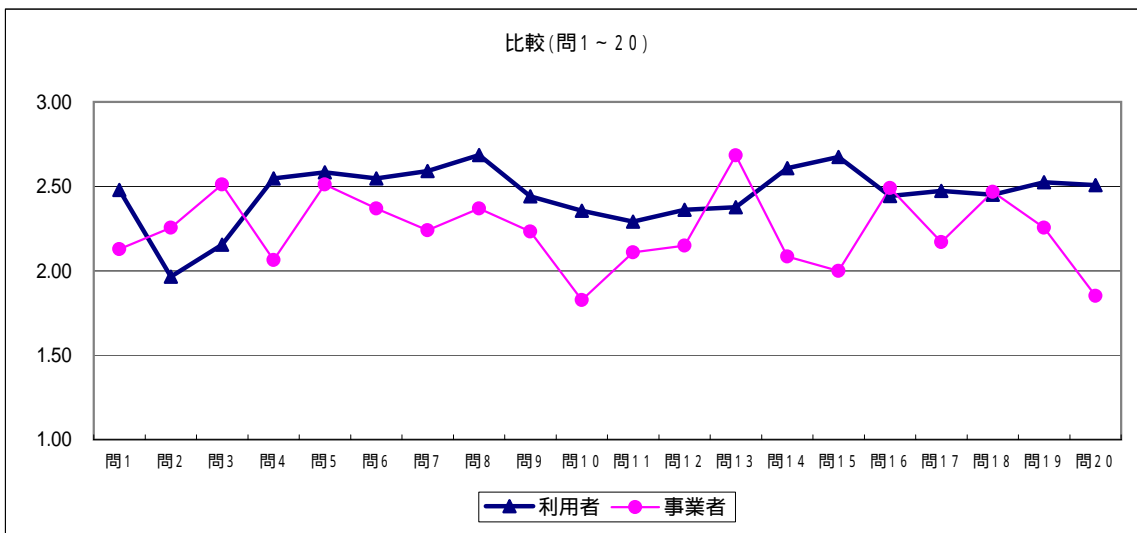
問1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:49.1点
(1設問あたり平均点数:2.5点)

(*平均点は、小数第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配りをしてくれますか。(2.69点)
- 【問15】職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか。(2.67点)
- 【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くれますか。(2.61点)

点数が低い項目

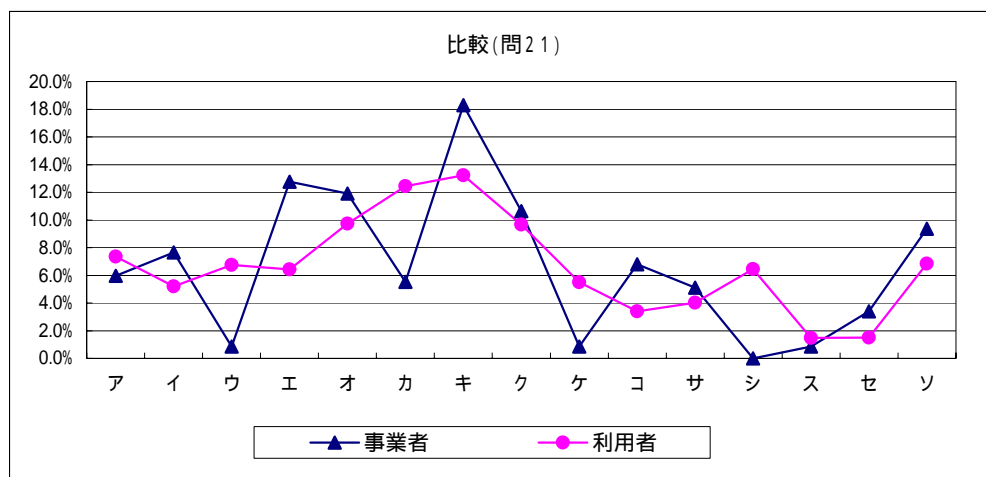
- 【問 2】苦情を受け付ける窓口(通所リハビリテーションサービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)があることについて説明がありましたか。(1.96点)
- 【問 3】ご本人やご家族のここと(個人情報)は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。(2.15点)
- 【問11】レクリエーション(娯楽)等は、参加しやすいように計画され、一人ひとりにあった内容になっていますか。(2.29点)

<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（又は事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つをつけてくだ

事業者自己評価			項目	ユーザー評価		
回数	人数	割合		回数	割合	人数
8	14	6.0%	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。	421	7.4%	
6	18	7.7%	イ 個人情報絶対に外にもらさないこと。	297	5.2%	11
12	2	0.9%	ウ 利用料金が適正なこと。	386	6.7%	7
	30	12.8%	エ 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。	368	6.4%	9
	28	11.9%	オ 職員の介護知識・技術がよく教育されていること。	557	9.7%	
9	13	5.5%	カ 職員の人柄が良いこと。	712	12.4%	
	43	18.3%	キ 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	757	13.2%	
	25	10.6%	ク 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。	553	9.7%	
12	2	0.9%	ケ いつも時間どおりに送迎が行われること。	315	5.5%	10
7	16	6.8%	コ 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。	194	3.4%	13
10	12	5.1%	サ 利用者どうし人間関係が良いこと。	230	4.0%	12
15	0	0.0%	シ 自宅から近いこと。	369	6.4%	8
12	2	0.9%	ス 土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること。	85	1.5%	15
11	8	3.4%	セ 地域での評判が良いこと。	86	1.5%	14
	22	9.4%	ソ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	391	6.8%	6
	235	100.0%	合計	5,721	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」	当事業所では、皆様の御意見、評価を厳粛に受け止め、主に以下の点についての改善に努めたいと思います。送迎サービスにつきましては、常に運行日誌の送迎時間の誤差を確認し、約束の時間が守られるように努めます。食事につきましては、皆様の感想を委託業者に伝え、改善に努めたいと思います。個別リハビリでは、利用者様がより意欲的に訓練ができるよう計画書を見直していきます。今後も地域に望まれる施設になれるよう、自己啓発に努め、サービスや介護の質の向上を目指して努力致します。
2	有松診療所デ イケア	個別リハビリの体制はとれておりませんが、同一法人内での交流と学習を強め、リハビリテーションの質の向上をめざしていきたくと思います。又、日中過ごす場所にふさわしい雰囲気づくりにむけて、利用者・家族とともに協同で具体的な改善をしていきます。レクリエーションにおいても、利用者の嗜好などに配慮し、可能なかぎりの気配り・調整を行なっていきます。
3	医療法人開生 会老人保健施 設ラベンダー	利用手続きに関すること、サービスの内容等利用者の皆様御家族の皆様の意見を取り入れながら改善に努めてまいります。利用者の皆様の視点に立って、信頼され満足していただけるようなサービスを提供できるようサービスの質の向上を図りたいと思います。
4	医療法人杏園 会伊藤病院	入浴のプライバシーが守られていないという意見があったので、更衣場のカーテン・仕切りを今まで以上にしっかりと使用し、利用者様のプライバシーを守るよう心がけていきたくと思います。個別リハビリについて、個別リハビリの計画書の説明をしっかりとしていく。訓練、指導を各リハビリの先生方と今まで以上に密にコミュニケーションをしながら行っていきたくと思います。
5	医療法人古山 医院	契約書や苦情窓口の充実を図るために案内を解りやすく作成し直し、利用される方や御家族にご理解いただけるよう説明に努めます。現在の介護環境がマンネリになっていないか反省し、利用される方の意見を取り入れながら工夫します。今までの対応を振り返り反省すると共に、研修や会議等を通して職員一同日々研鑽していきます。
6	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では、リハビリ専門スタッフ（理学療法士・作業療法士・言語聴覚士）が皆様のニーズに合わせた個別リハビリテーションの提供を行っております。又グループごとに個別性を重視したレクリエーションの充実や居宅介護支援事業所との連携を高め、皆様から信頼を受け、安心して利用できる通所リハビリテーションサービスの提供を目指し、日々努力をしていきたいと考えております。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。
7	介護老人保健 施設サン・く すのき	短期入所療養介護と同様、苦情の受け付け窓口と個人情報の守秘義務についての説明が不十分だったようです。今後は、分かりやすく工夫し、説明を行なっていきたくと思います。

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	介護老人保健施設第二ハートフルライフ西城	個別リハビリテーションご希望者様に、リハビリの状況が伝わりやすくなるよう、計画書の重要部分を強調したり、写真を添付していきたいと考えています。リハビリテーションのご要望がおうかがいできる様、計画書に記載したり、電話にての連絡をすすめます。デイケアにて生活感のある環境作りができるよう、一輪挿しやテーブルクロスの作品作りをすすめていきます。職員の対応が改善できるよう、再度職員教育を行い、ご利用者様に安心してお過ごしいただくことのできる環境作りをすすめます。
9	介護老人保健施設白社苑	積極的に会話のできる環境、楽しんでいただける食事、趣味を生かした参加しやすいレクリエーションなど皆様一人一人に合った内容でサービスが行えるように、ご利用者様のご意見をとりいれ改善につとめます。又、契約書・重要事項説明書・苦情を受け付ける窓口・個人情報の守秘義務、等、ご利用に際して、ご説明させていただいていた内容をよりわかりやすく、ご説明するように、努力いたします。
10	介護老人保健施設丸の内	初回相談の際に苦情窓口の説明をさせていただいておりますが、利用者様またご家族にわかりにくい説明であった為、内容をご理解いただきやすくします。また、利用者様との情報交換等を活発に行い、サービス向上に努めます。
11	介護老人保健施設みどり	苦情を受け付ける窓口があるということを知らない方が、多数おられることに気がきました。今後、利用者様に窓口の存在を知って頂くためにも事業所全体への意識づけを徹底していきます。又、アンケート項目において満足して頂けるように努力します。
12	介護老人保健施設メディカルホーム大久手	全体を通して、ご利用者様・ご家族様と当施設職員のコミュニケーション不足を痛感致しました。常日頃のコミュニケーションが十分に取れていれば、今回ご指摘いただいたような事項も評価事業を経るまでもなく、私たちに伝わっていたものではないかと認識致しました。具体的なサービスについては随時カンファレンス等を開き、上層部に提案していくものとし、最も大切にしたいコミュニケーションについては、「声はかけられるよりかける」を基本とし、再度担当相談員とご家族様の面談も重要視していく所存であります。
13	介護老人保健施設メディケア栄	1、通所リハビリテーションご利用者の個々のニーズを一つ一つ満たしてゆくために、日常生活に対応してゆけるケアプランとその実行に、スタッフ全員で創意工夫する。2、ご利用者からの各種のご質問に適確に指導、援助し期待に応えたい。
14	介護老人保健施設メディコ守山	苦情を受け付ける窓口の説明不足については、新規利用者を初め現在利用中の利用者ならびに家族に、文章及び口頭で案内をしていきます。個人情報の扱いについても、上記同様文章と口頭で案内をしていきます。又、個人情報のとり扱いマニュアルを早急に作成し、次年度には運用できるよう全職員に教育、指導を徹底していきます。

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
15	かななデイケアセンター	職員の名札については、布製の物を胸につけるようにします。レクリエーションについては、趣味を生かしたものを取り入れるよう努力いたします。リハビリについては、デイケアの他の時間の中やレクリエーションの時間帯にも、日常生活動作の向上を目的に、理学療法士の指導のもとケアをしていきたいと考えています。
16	北病院デイケア	御利用者様及び御家族の皆様への初回説明については、事前訪問時わかりやすい資料を準備し、納得のいく御説明をさせていただきます。送迎については、スタッフに時間厳守を意識付け、やむを得ず時間が前後する場合には、御連絡させていただきます。食事については、担当者と積極的に意見交換し、食べやすくおいしい食事が提供できるように心がけます。気軽に声かけられる職員集団を目指し、知識、技術を磨くとともに、御利用者様及び御家族の皆様の思いが伝わるデイケアを作っていきたいと考えております。
17	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	利用して下さっている方よりの、率直な声がきけ良い機会でした。小さな声も聞き漏らさないように一人一人に合った介護が出来、安心して利用していただけるように努力していきます。1、「目配り」「気配り」を利かせた安全で安心な環境を提供する。2、一人一人ケアプランに沿ったきめ細やかな介護の充実。3、リハビリを中心とした在宅ケアの支援。
18	サクラクニックデイケアうらら	前回は食事の質に関して貴重なご意見を頂き、これを参考に、より美味しい食事を提供できる体制に変更いたしました。また、より良いサービスを提供できるよう業務を見直し、ISO9001認証を愛知県の個人病院では初めて取得し、パワーリハビリ(高齢者用筋力トレーニング)機器の導入により、リハビリのさらなる充実を図りました。本年度は個人情報保護を目的に、業務の改善・スタッフの質の向上を図り、プライバシーマークの取得を目指しています。今後も皆様の声を大切に、常に改善をしていきたいと思っております。
19	生協もりやま診療所デイケアあいあい	生活行動の維持だけでなく、体操等の四肢機能訓練の強化。1日のプログラムが家庭内で会話となるような連絡体制の強化。個別リハビリについては、施設機器の整備を行いながら、利用者・家族の方に分かりやすい内容としていきたい。又、苦情窓口については再度説明を行うとともに、気軽に声を出してもらおうようにしていきたい。
20	善常会リハビリテーション病院	個別リハビリテーションの説明(リハ計画)については定期的にご家族様に書面をお渡ししていますが、十分な時間がとれないのが現状です。できるだけ本人様・ご家族様に納得していただけるように努力していきます。個別リハビリの体制につきましては、PT(理学療法士)1名OT(作業療法士)1名で担当しております。何分希望者が多く、1人1人の要望に対しては十分な対応ができておりませんが今後もできるだけ満足していただけるよう努力していきます。
21	大同老人保健施設	1、契約書や重要事項説明書は、わかりやすい言葉でゆっくり説明をします。特に重要と思われる項目については、了解頂けたか確認することを心掛けます。2、リハビリテーションはできるだけ日常生活に生かされる内容にします。また、時期をみて楽しく取り組んで頂けているか調査し、必要であれば改善します。

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
22	たから診療所 デイケア	月2回のスタッフミーティングをし、利用様の個別ケアや運営、内容の検討をしています。今後も、研修を重ねて、利用者様、ご家族様に、満足していただけるサービスを提供します。
23	デイケア志水	送迎サービスの時間、入浴の順番、時間帯は利用者人数の増加にともない利用者様の意向に沿えないことも多く御迷惑をかけていることがわかりました。今後少しでも改善するよう努力していくつもりです。衛生面、感染症については対策に力を入れているにもかかわらず評価が低かったのは、部屋の整理整頓等の徹底が足りなかったことも理由の1つかと考え、現在清潔感ある部屋作りを心掛けています。
24	デイケアセンター内田橋なみき	ご利用者の皆様に、楽しく安全にご利用して頂くために、職員一丸となり優しさと思いやりの精神でおもてなしを致します。又、サービスのおしつけにならぬ様、説明不足に気を付けご本人様・ご家族の皆様に十分な理解をして頂く様に致します。気配り・目配り・思いやりでご利用者の立ち場に成り声がけを心がけ介護に努めてまいります。
25	デイケアセンター千音寺	過去2回の評価と比較し今回は特に利用者の方と私どもの意識のずれを重視いたし施設内での研修やミーティングを密に実施し今回評価の低かった項目についての改善につとめたいと考えます。
26	中川診療所	利用申し込み時の説明をわかりやすく正確に伝えていきます。同時に説明用紙もお渡ししていきます。食事に関しては、皆様の声を聞き、より美味しく、バランスのよいものを提供していきます。私達デイケアスタッフは利用者様や家族の方から、よりいっそう信頼・安心していただくために新なる気持ちで援助・活動していきます。
27	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、説明文書を再度配布し、掲示しました。折に触れわかりやすい説明を継続的にを行います。また、トイレ介助については、できるだけ対応できるよう体制の整備を含め検討します。
28	ひかり老人保健施設	重要事項説明書等の内容については、今後も分かりやすい説明を心がけます。特に個人情報には皆様の同意無しに他の介護サービス事業者などに伝えない事や苦情を受け付ける窓口がある事を理解して頂けるよう、努力します。個別リハビリテーションにつきましては、希望される方へ個別にリハビリの計画書を作成し、計画書の説明・交付を行い、その目標にむけた訓練・指導を行うことを徹底致します。
29	ひらおクリニックデイケアセンターとも	当ケアでは苦情受付の説明やプライバシーに関する評価が低かったということで、今後の改善策として1、契約時の説明を見直しわかりやすい説明を心がける。2、契約後にもあらためてご家族の方と接する機会を設け再度説明を行う。3、利用者皆様にはわかりやすい位置に掲示板でお知らせする。こととしました。今回の結果で様々な事を学ばせて頂きありがとうございました。今後もより一層皆様に気持ちよくサービスをご利用して頂けるよう考えております。

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	星崎診療所デイケア	事業所としては契約や重要事項説明の内容についてじっくり説明してまいりましたが、利用者様には充分ご理解できていないことがわかりました。部内で検討し、説明のしかたを工夫していきたいと思えます。
31	まこと老人保健施設	今回の結果を踏まえ、特に以下の二項目について改善に努めます。1、施設内の「御意見箱」が通所リハビリご利用者の方には少し分かりにくいものであるため、苦情受付方法や窓口についてのご案内の徹底と、ご意見を伺いやすいような環境の整備をすること。2、送迎サービスについては交通事情や他のご利用者様のご事情等があり、定時の到着が困難ではあるが、なるべく定時に伺えるように配車から見直し、定時を前後する場合には、そのご連絡を今まで以上に行なうこと。以上です。今後とも、よろしくお願い致します。
32	ますこ通所リハビリテーションセンター	苦情相談窓口の説明、個人情報に関する同意書をとるよう再度説明致します。個別リハビリテーション体制はとっていませんが、個々の機能訓練や、専門家の運動指導士等により個々の機能回復に努めております。常に利用者の方々より満足のいくようにスタッフ一同努力してまいります。
33	名東老人保健施設	より良い食材を選択しつつ、さらなる献立の工夫により、美味しい食事の提供に努めます。また、ご利用者様の身体状況を考慮しながら、ゆったりと入浴を楽しんでいただけるよう配慮致します。契約時においては、より一層懇切丁寧な重要事項の説明に努め、安心してサービスを利用いただけるよう努めて参ります。
34	名南介護老人保健施設かたらいの里	利用者の皆様から頂いた素直な御意見を、スタッフ間で検討を重ねております。利用者拡大に伴ってデイケアに望まれているリハビリのあり方やプログラムの内容、食事内容など個別性のある対応ができるよう改善を計って行きたいと考えます。今後も「利用者様の笑顔」を大切に努力してまいります。
35	老人保健施設あんず	今回の結果をふまえ、個人情報についての説明を再度確認致しました。ご利用者側の意見を真摯に受け止め、より一層のサービスの向上を行っていく様に努めます。ご利用者様に満足して頂けるサービスを提供していきたいと思っております。
36	老人保健施設かいこう	苦情受付窓口・個人情報の守秘義務についての説明はわかりやすいものとし、相談員だけでなく施設の全職員がいつでも説明できるような体制をつくっていきます。
37	老人保健施設ケア・サポート新茶屋	レクリエーション等は、ご利用者の希望に沿ってより個別的に楽しんで頂けるように計画していきます。苦情受付窓口、個人情報の守秘義務については、相談員のみでなく施設の職員に周知徹底し、誰でもがわかりやすく説明できるようにしていきます。
38	老人保健施設サンタマリア	今後スタッフ全員が連絡ノートを確実に目を通す様にいたします。入浴に関しては、少しでも満足していただける様努力していきます。今後、連絡ノートの改善を行い、御家族に少しでもわかりやすくしていきたいと思えます。

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
39	老人保健施設 松和苑	送迎時間の遅れにより、利用者様及びご家族の方に迷惑とならぬよう、出発時間とルートの見直しをいたします。今後も日常生活に生かされる訓練、サービス内容で、楽しんでいただけるように努力いたします。
40	老人保健施設 シルピス大磯	評価結果を踏まえ、重要事項説明時に苦情相談窓口、個人情報保護等につきましてより分かり易く説明をさせていただきます。また、利用者様の要望に応じた食事・レクリエーション・リハビリテーションの提供を行って参ります。更によりきめ細やかなサービスを提供できる様、スタッフ一同啓蒙に努めソフト・ハード両面において充実させるべく努力致します。
41	老人保健施設 第1若宮	苦情受付窓口のご案内について再度お知らせするとともに、施設内のご意見箱を気軽に利用できるよう工夫し、利用者様のニーズを早期に把握できるよう努めます。またご利用者様本位のレクリエーションや行事が提供できる様にプログラムの再考、修正を行ってまいります。ご本人様、ご家族様、担当ケアマネジャー様との連携を密にしてサービスの改善に努めます。
42	老人保健施設 ハートフルライフ西城	レクリエーション等は、3ヶ月毎利用者様へアンケートを行い、参加しやすいものを計画してまいります。提供するサービスの内容をご本人様、ご家族様に具体的に伝え、それに対する意見を頂き、更に個別性を重視したケアの提供に努めてまいります。
43	老人保健施設 みず里	今回のユーザー評価より、苦情を受け付ける窓口、守秘義務に関する事項の説明を受けてみえないご利用者様及びご家族様がおられる事を真摯に受け止めたいと思います。今後そのような事をご存知ない方がないよう、周知していただく方法を工夫して行きたいと考えております。後リハビリ機器をすべて点検し、壊れているものは早急に修理する等対処したいと思っております。何卒よろしく願いいたします。
44	老人保健施設 瑞穂	低い評価をいただいた項目は利用開始時の説明不足から生じる事柄が多いと感じました。これに対しては、支援相談員を増員し、社内教育を徹底することで早急に改善してまいります。またレクリエーションについては、より選択性や個別性を重視できるよう、デイケアのみならず、アクティビティ委員会を含めて充実に取り組んでおります。今後もお客様のお声に素早く対応できる仕組みづくりに努めてまいります。
45	わかさとクリニク	日頃は利用者様、ご家族様にはお世話になっております。今回の結果は前回と比べますと改善できた内容もありました。しかし、今回のアンケートでご指摘された項目に注目するとサービス内容の説明不足、サービス内容(特に娯楽)についてのご不満な点があります。今回のアンケートに対するご指摘を謙虚に受け止め、利用者様に満足していただくデイケアを目指してさらなるサービス向上に努力をしていく所存でございます。今後ともよろしく願い致します。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

1	世話をしている者が書いておりますが、常にもっと老人に日常生活の1つでも多く出来るように仕事をうばってしまうのではなく、やってもらう方向で支援を心掛けてもらいたい。老人には、たくさんの能力がまだ残っております。デイケアで茶わん洗いや洗濯・掃除の仕方をやれば家でも、やっていけるようになると思います。事故を恐れず能力をのばすよう指導してもらいたい。
2	地域にデイケアをしている所が少ないので、選べるほど数がないのが不満。なかなか、なにをどういうふうに一日を過ごしているのか、見に行く時間も取れないので、なかなか内容を知る事が出来にくい。嫌がらずに本日も行ってくればまあいいやというところです。デイにいかないと、一日介護に手がかかり何も出来ない。
3	利用者の評価を2ヶ月に1回程度実施してほしいと思います。
4	送迎時に不穏になることが多く、心配していた際もこちらから相談する前にスタッフを2人に増やし、対応してくれるなど信頼感が持て本人も積極的に利用しようとしています。
5	同居家族の悩みを十分聞いて下さるので、気持ち的に十分楽になります。
6	在宅介護に不安があったのですが、いざ介護をしてみてそしてデイケアを利用して(一昔前なら寝たきりなのに)メリハリもありよかったですと感じています。家族もデイの日は用事を済ませたり、ストレスを解消できます。色々な人の力を貸していただき、生活できる今の福祉社会に感謝すると共に、このようなサービスがずっと続いて欲しいと願っています。
7	運転手の方も朝の迎えの時おはよう大きな声で笑顔で声をかけて下さり、私たちでもいこうかなあという気になります。母は食事もおいしいおやつも出て器にきれいに入っているのを見せてあげたいといいます。年老いて尚透折をしていますが、筋力トレーニングをしていただくので足が丈夫でいるんな所へ散歩に連れて行ったりしています。病院の事でも、連絡が取れやすく大変便利で仕事をしている私にとっては、本当に助かり感謝しています。週2回通わせてもらっていますが、いやがることなく楽しそうに出かける母を見て家族で安心しております。
8	「自分でできることはやらせて」と申し出ているのに親切すぎ甘えさせている。本人は、甘えて、色々話しをすると真剣に聞いて下さり、「クリニック」へ連れて行って、診察してもらってと、二回も要請される。家で見ていれば、通院せねばならないかどうかは、わかるので…。デイサービスに行くようになり、とても甘えるようになり、何でも家の者にやらせたがるには困ったものである。
9	・人間、生と死の狭間を必死になって戦っている病人に何が一番大切なのか、それは痛いほどわかっていても、さてとなると正しい返答が返ってくるにはとても勇気が必要なのではないでしょうか。難しい言葉など、病人には通じません。職員さん利用者さんの気持ちの通じあいがあれば、そして、お互いにありがとうの気持ちを大切にすることが一番このアンケートの答えになると私は思っております。何もかも百点というわけにはいきません。それは無理な事です。お互いに手をあわせましょう。ありがとうございます。これからもよろしくお願ひ申し上げます。
10	本人がかなり認知症が進行していますので、デイサービスの内容を家族が理解できません。今日は楽しかった?何をやったの?カラオケ・ゲームお料理?と聞いても、「今日はどこへも行っていない」と言うので、アンケートに正しく答えられませんが、本人の様子をみてたぶんこうじゃないかなーと思って書きました。よろしくお願ひします。
11	問11ですが要介護5ですので、まだ利用者の方達と共にレクリエーションが出来る様子ではないのですが、利用者の方達のしている事は本人は見ている様で、家に帰ってからは話しをしてくれます。
12	病院のリハに比べると、デイケアのリハは不十分だと思う。ずっと前(2年近く前)の計画から、リハ計画の説明はきちんと受けていない。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

13	職員の皆様には本当によくしていただき感謝しています。本当に御苦労様です。これからもよろしく願い申し上げます。1.大変だと思いますが、入浴の時間(いつも男性が先です)時々交代にさせていただきませんか。(本人は時々いやだなあーと思う事があるそうです。)勝手なお願いでしょうか?2.お風呂・トイレ等衛生面を特に気をつけて下さいますようお願いいたします。
14	お風呂の水が汚れているのは何とかならないか。オーバーフローしていない。リハビリテーションは(特に個別リハは)よくしてくれているが、レクリエーションに選択性がなく(参加・不参加のみ)つまらない。
15	本人は手先がとても器用なので、何かを作ったりなどの得意とすることをやらせてくれているので、毎日生きがいをもって参加しています。毎日充実した生活を送っていると思います。
16	親と同居はしていますが、仕事を持っている為リハビリなどのことがわかりません。連絡帳はありますが、もっと何をしているのか知らせて頂けたらいいのにと感じております。デイケアを利用する事で家庭の中がうまくいくという家族もあることを知りたいです。
17	連絡事項を書いても何も返事を書いて下さりません。わかっているのかどうか不安です。
18	主人は元気を取り戻し、散歩も出来るようになりこんなに快復するとは思わなかったです。少し認知症が出て忘れる事があります。食事もおいしく5キロ太ったようです。半年になります。有難うございました。手すり工事、風呂の腰掛けを、市で負担してもらい大変喜んでおります。年金も最低です。
19	お風呂での介助が異性の方になることがあるようです。いくつになっても、異性に素肌を見せるのは気になると思います。また、人によって丁寧に体や髪を洗ってくれなかったり、ばらつきがあるようです。人数が多く皆さん忙しいとは思いますが、デイの日にはしかお風呂に入れなかったりする方もみえます。楽しい1日が送れるよう、介助する方々の暖かい心配りをお願いしたく存じます。
20	デイサービスは毎日のように利用してとても助かっています。室内にいる事がほとんどなので、出来れば少し外へ出られるようなサービス内容があれば良いなあと思います。
21	御手洗がシャワートイレでない事が一番不満です。デイケアの事務長さんに直接話しをしました。設備上の問題があり出来ないとのことでした。今は家庭でもシャワートイレがあります。他のことは充分満足しております。
22	デイケアはリハビリをやってくださる所と思ったが、殆どデイサービスと変わらぬ内容だ。特にリハビリ計画はなく、自主的のリハビリは安全第一といって、機械にさわらせてもらえない。デイケアのみに参加している者は、放任されていると思った。
23	今年の7月頃から通所しています。自宅から近いことと、職員(スタッフ)が手厚く介護して下さるそうです。本人(母)は、週2回の通所を楽しみにしています。同居の家族からは、父も現在施設に入所しており、昼食時には母と一緒に食事が出来るよう配慮してもらったり、デイケアに加えていただきお互いの存在がわかって家族としてもうれしく思っています。ただ時々ショートステイを利用したいのですが、希望した日が中々とれなく難しい現状です。
24	デイサービスを利用して1年ですが、始めは(行く前)不安で一杯でしたが、すぐ皆さんと仲良くなれたようで、今では大変喜んで楽しみにしています。こんなに変わるものかとびっくりしています。介護制度が出来、本当に本人はもちろん家族も感謝でいっぱいです。よい時代にめぐりあえたと思います。
25	リハビリテーション(デイケア)がスタートしてすぐお世話になりました。早いもので5年目。その間色々な事があったけれど。ストレス解消の場・楽しみ場の場となり今では細胞一つ一つが元気になってくるように思います。これからもよろしく願い申し上げます。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

26	<p>高齢でアルツハイマーの症状があって、引越して来たばかりで心配だった。昨年紹介していただいた施設は、今もですがとても安心して、通わせていただいています。ずっと仕事一筋で生活してきた者が、認知症という事で家族はとてもショックでした。でも施設の方達は、良く対応して下さり感謝しています。他の通所にいる方に又、スタッフの方にも迷惑かけているであろうに。ケアマネジャーさんも、いろいろ話をきいて下さり、家族として又介護者ではありますが1人の1市民としても話しに応じて下さる事嬉しく思います。スタッフの方の笑顔に元気付けられます。診療所付きなので、安心です。若いスタッフの方にはまだ対応にぎこちない方もありますが、きっと素晴らしいスタッフに成長される事と思います。運動力も活発になりました。あちこちへ散歩に出かける事もグッドです。本人の通ってきた人生に対し、尊敬を持って対応せねばと思いますが、家庭の中ではなかなか難しくデイケアの力の存在は大きいです。これからもよろしくお願い致します。</p>
27	<p>福祉国家にふさわしいサービス内容に心から敬意の念で感謝して居ります。とても助かっております。生を受けてきた喜びを、弱者へもいただける幸せ社会の恩に頭がさがる毎日です。受けた人しか実感できない福祉の恩恵を1人でも多くの人に知らせ、心の安心を伝える機会を多くして欲しいと願います。</p>
28	<p>職員の方とお話しする機会がないのであまりわかりません。本人も何も話さないで連絡帳で納得するだけです。</p>
29	<p>いつも主人がお世話様になり有難うございます。楽しみにしていきます。歩けない人でしたが、リハビリテーションに行くようになりまして自分で家まで入ってこれる様になりました。これも皆さんのおかげです。バスの送り迎えしてくれる運転手さんにもよろしく伝えて下さい。</p>
30	<p>母をお世話になっています。学校へ送り出す母親のような気持ちで送り出していますが、本当によくお世話下さり感謝しています。介護職員の大変さに頭が下がる思いです。お若い方が多いけど、60歳近い自分には、職員の方の努力がもつのかなと心配です。労働条件のアップがよい介護を保障すると思います。また、サービス内容も色々工夫して下さいますし、その努力をありがたく思っています。しかし欲を言うと、もう二、三步内容の工夫があるといいな。いろんな分野で力量のある職員の方がいらっしゃってほしい(育てて)と願っています。</p>
31	<p>1年近くお世話になっておりますが、職員の方の異動がほとんどないし、対応も全然変わらず親切で明るい事。本人が通うことを毎回大変楽しみにしている事が、私達家族にとってとても有難く感謝して居ります。</p>
32	<p>デイサービスを受けるようになってから、元気になられた様に思います。リハビリをするようになってから、身体がしっかりしてきました。今は週に一度利用していますが、当日は楽しみにして積極的に参加されているようです。一度やめたいと思われたようですが、職員の方の親切な対応で続けさせていただいています。お風呂などもご本人の希望にそって入れて下さるので、とても気持ちよく入られているそうです。長い間サービスを受ける事をためらっていましたが、今は本当に良かったと喜んでます。</p>
33	<p>利用者同士の間関係について、もっと目を向けていただきたいと思います。利用者の一部の人ですが、行動・言葉が多くとても気疲れがします。</p>
34	<p>送迎用の車両についての意見です。1 外観の塗色にアピール性があってもよいと思う。(楽しさ・個性・美しさの表現) 2 ボデーの損傷は早めに修理して下さいね。(イメージが悪くなります。)</p>
35	<p>リハなど家族との連絡もしっかりできて良いと思います。本人も嫌がらず行けるのは、雰囲気も良く職員の対応も良いと思います。送迎も10分前には電話で連絡があり、外で長い間待つこともないので良いと思います。送迎の車にも職員が2~3人乗っているため雨の日でもぬれる事がないし、何かあった時も安心です。</p>

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

36	評価を事業所がやる事自体改善に努めていると評価できるものなのか。利用者にとって結果を見て、情報としてよい施設をさがせるものなのかよくわからない。
37	今年2月からお世話になっています。職員の温かい気配りが伝わってくるようで、本人もその日は楽しみに出かけるようになりました。(一ヵ月後くらいから)健康上のことも気付いたことは、日報の中で口頭にも伝えて下さり、その配慮に感謝しています。素晴らしいところとご縁があり、今は安心しておまかせしております。アンケートの項目を見てそう言うところもあるのかなとこれからは関心をもって、周囲もみつめてまいります。感謝しつつ、拝。
38	1人だけの生活では、ついだだらの生活になって少し気分がわるければ、食事も入浴もめんどろになりこれでは認知症になってしまうと考えた時、折りしもデイサービスのあることを気付いて申し込み、第一日は、デイサービスの一日の流れについて人から話を聞いたこともなく不安でしたが、二回・三回と行くうちに同年齢に近い人との出会いもあって、自宅にいるより明るい生活が出来る様になりました。ケアマネジャーが施設と連絡をとってくださって少し生きがいを感じるようになりました。
39	食事はもう少し何とかならないでしょうか。形もわからない程煮込まないで、見た目美しく味にめりはりがあると、楽しくいただけます。重症の人と軽い人とメニューもろもろ、二通りにして少し勉強して頂くと良いと思いますが、無理なお願いでしょうか。職員の人達は皆親切で日々感謝しております。
40	通所リハですが、理学・作業の先生は個人差がありすぎると思います。心から指導して下さいます先生も居て下さって、リハへ行くのが楽しいです。
41	年若い夫婦2人だけの家族の者にとっては、要介護本人でなく、相手の体調が悪くなる場合も出てくると預かってほしいと思う時も、これから先もあるかもしれません。(預かる場合前もって1ヶ月位前から予約して下さいとの話しですが)その様な時、デイケアへ行く日ではない日であっても預かっていただけると助かると思うのですが…。また、マンション等に住んでいる家族などの場合、送迎の時間に合わせて下迄連れて行かないと行けないのですが、家の者の体調がすぐれない場合だけでいいですので、本人を部屋の前迄つれてきて頂けると有難いなあと思う時がありまして。事業所の方も人手の足りない場合などもあってそこ迄は、やはりご無理なのかとはわかって居ますが…。
42	日々のお世話に感謝していますが、スタッフの方がよくかわられるのが少し心配です。本人も「さんがいなくなった」と不安そうに言っています。利用者としては、スタッフがよくかわるのは、働きづらい何かがあるのかしらと心配です。スタッフの方が安心して楽しく働く事ができれば、辞めていく方もないと思うのですが。
43	限界があると思うが、リハビリをもっと増やしてほしい。レクリエーションは削っても構わない。老人臭があるので、消す努力をしてほしい。車の中からある。
44	デイケアの利用が出来て有難く思っています。将来も負担があまりかからないよう願っています。一説では、来年は費用が増えるような事をききました。少し気にかかります。アンケートはよいことです。今後も、このような方法又は、これ以上のよい方法があれば続けていただきたい。通所するようになって日が浅いので、もっと通っているうちに気付く事も多くなると思います。
45	デイケアに参加し始めた頃の母は「幼稚園に毛のはえたもの」だとか自分の認知症は棚に上げ、他の利用者さんや職員さんを批判していたが、今では楽しくて楽しくて毎日バック片手に送迎のバスを待ち、利用日でない時はガッカリ「今日はないのか」と。皆様に本当に良くしていただいているのだと感謝しています。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

46	スタッフの皆さんは、しなければいけない事が多いようで良くやっておられる事を聞いています。しかし、お年寄りには、行動の不自由の解決とともに「聞いてもらえる」喜びはもっとほしいのではないかと察しています。女性なら、聞いてほしいばかりの「性」がありますので、スタッフの方には是非「大きな耳」になって預けますと、元気になって帰宅されるのではないのでしょうか？ きざみ食の時「うどん」の時にきざまれると食べられないと訴えます。日本人は「すする」事を覚えていますので、観察しながら対応してはいただけませんか？
47	母がデイサービスの日には、気持ちよく出掛けてくれるようになり、職員さんの暖かい介護のお蔭で顔つきもすっかりおだやかになり、笑顔も見せるようになり本当に感謝しています。何年間も一室に閉じこもり、錯乱の日々から介護保険のおかげで、本人も家族も救っていただいたと思っています。
48	老人の故、家で毎昼食後昼寝を20分程して居ります。老人の昼寝は良い事といわれておりますので、希望者は昼寝が出来る様になればいいなあと思うが、狭い畳の部屋がありますが、具合の悪い方等でいっぱいなので、テーブルの上で手を重ねてうとうととしている方が多いように見受けられます。私も毎日うちで20分位寝ておりますので、午後の体操やレクリエーションの時に、眠くて仕方のない時があります。
49	入浴のプライバシーが守られていないので、もう少し考えてほしい。
50	迎えに来てくれる前に、あらかじめ電話してほしい。雨が(突然の)ふる場合にそなえて、迎えの車に傘を用意してほしい。僕はどちらかというとなが若い方なので、食事の量が少ないと思うので、食事の量をふやしてほしい。ひげが濃いほうなので、良い電気カミソリを備えてほしい。遠足などの場合、前もって知らせてほしい。僕には障害者手帳があるので、少しでも役に立つと思います。その他色々ありますが、一応この位にしておきます。
51	食事が病人食のようで味がうすく、料理の数も少ないようです。リハビリは個人にあわせてしてもらい、時間ももう少しかけてしていただきたい。
52	迎えの時、挨拶の後名前をちゃんと読んでくれるので、本人がちゃんと返事をする事から始まるので、ささいな事ですが家族からしてみれば嬉しい事です。
53	主人は言葉が不十分で、聞きとりにくいです。でも頭は正常でしっかりしています。どの人も、ほとんどが聞き手が勝手に解釈して主人の言いたい事が伝わりません。今では、主人があきらめて自分の意見はいいません。何回も聞きなおして言っている事を理解するまでには、時間がかかるので、一人一人にそんなに時間がかけられないでしょう。色んな人と沢山会話をする事で、少しでもじょうずにしゃべれるようにと、デイに行ってもらっているのですが、今は主人の入浴確保の為だけに行っている様で、我慢して出かける主人を見送るのは少し悪い気がします。私の時間を作る為に送り出しているようで・・・。
54	人数(一日の利用者)が多いため、個々の要望までは目が行き届かない時があるが、仕方がないと思っています。
55	入浴に関する解答は、本人でないとわかりませんし、本人は何に関しても不満は申しませんので、どのように入浴されているか不明です。デイサービスのノートに大切な連絡事項を記入しても、当日目を通した方だけに伝わり、スタッフ全員へは伝わってないようで困る時がある。(当日だけの事項でなく、以後続けて御願いたい事もあったので・・・)
56	リハビリ施設が揃っており、その面で評価される。
57	食事が冷えていておいしくない。レクリエーションが体力的につらいと言っております。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

58	<p>1.最近の交通事情や利用者の病状などによって送迎に時間的な遅れなどを生じる事があるが、やむを得ないと思います。(曜日によって周辺道路の渋滞がある。)2.今年からリハビリテーション器具が充実され、筋力アップのトレーニングが増強されました。3.個別リハビリが強化され、病状にあったマッサージをしてもらえたので、筋力が回復しました。4.レクリエーションについては、スタッフの方のご苦心がひしひしと感じられます。利用者一人一人の病状が多種多様である事を考慮されて、内容に工夫されていると思います。</p>
59	<p>利用させてもらうようになり2年程になります。いつもあたたかな笑顔で接していただき、母も毎日楽しんで行っています。一度も“今日はやめておく”という事はありません。“みんないい人でよくしてくれる”といつも有難いといっています。とても安心して、利用させてもらっています。母が通院している病院の担当医とも、母のデイケアでの様子を報告書に書いて持たせてくれたりと、連携をとって親身になってやってくれているので、本当に有難いです。私が仕事を続けられるのも、スタッフの皆のおかげといつも感謝しています。細かい事までよく気がつき、配慮してもらっています。</p>
60	<p>現在利用している事業所にリハビリ設備が無いので、設置していただけると良い。本人がサービス内容をあまり話さないのので、当日の状況等帰宅時に家族に少しでも話してほしい。</p>