

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	16	29.6%
	支援相談員	14	25.9%
	その他	24	44.4%
	未記入	0	0.0%
	合計	54	100.0%

参加率】	実利用者数	4,263	40.3%
	参加利用者数	1,719	

【区】	千種	4	7.4%
	東	0	0.0%
	北	4	7.4%
	西	2	3.7%
	中村	2	3.7%
	中	3	5.6%
	昭和	1	1.9%
	瑞穂	2	3.7%
	熱田	2	3.7%
	中川	5	9.3%
	港	4	7.4%
	南	6	11.1%
	守山	3	5.6%
	緑	9	16.7%
	名東	4	7.4%
	天白	3	5.6%
	合計	54	100.0%

【ユーザー (利用者) 属性】

【性別】	男性	495	35.3%
	女性	877	62.6%
	未記入	28	2.0%
	無効	1	0.1%
	合計	1,401	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	100	7.1%
	65歳～74歳	276	19.7%
	75歳～79歳	257	18.3%
	80歳～84歳	274	19.6%
	85歳～94歳	451	32.2%
	95歳以上	29	2.1%
	未記入	14	1.0%
	無効	0	0.0%
	合計	1,401	100.0%

【区】	千種	106	7.6%
	東	27	1.9%
	北	107	7.6%
	西	54	3.9%
	中村	54	3.9%
	中	45	3.2%
	昭和	54	3.9%
	瑞穂	56	4.0%
	熱田	26	1.9%
	中川	154	11.0%
	港	65	4.6%
	南	116	8.3%
	守山	64	4.6%
	緑	222	15.8%
	名東	70	5.0%
	天白	74	5.3%
	その他	93	6.6%
未記入	14	1.0%	
無効	0	0.0%	
合計	1,401	100.0%	

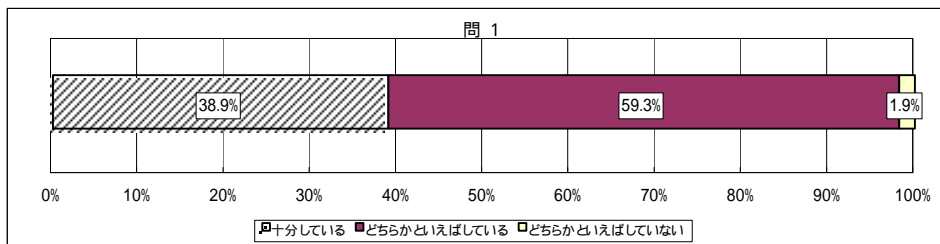
【要介護度】	要支援	69	4.9%
	要介護1	538	38.4%
	要介護2	336	24.0%
	要介護3	221	15.8%
	要介護4	142	10.1%
	要介護5	64	4.6%
	未記入	30	2.1%
	無効	1	0.1%
	合計	1,401	100.0%

【記入者】	本人	429	30.6%
	同居家族	829	59.2%
	別居家族	75	5.4%
	その他	18	1.3%
	未記入	29	2.1%
	無効	21	1.5%
	合計	1,401	100.0%

< 通所リハビリテーション >

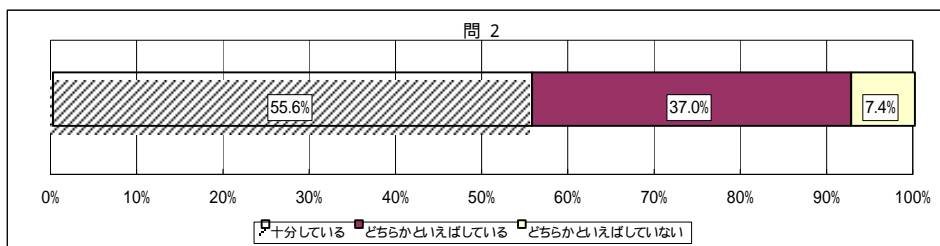
【事業者自己評価】

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 . 4 点)



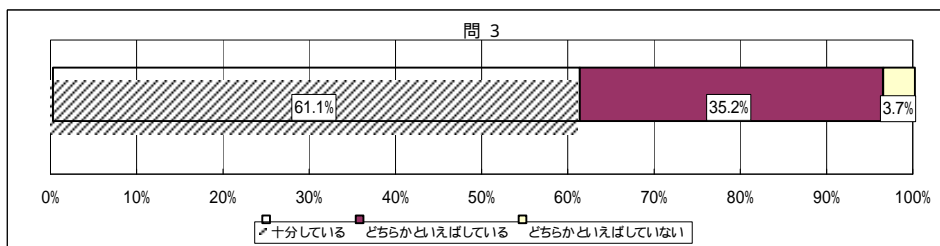
有効回答数
54

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 . 5 点)



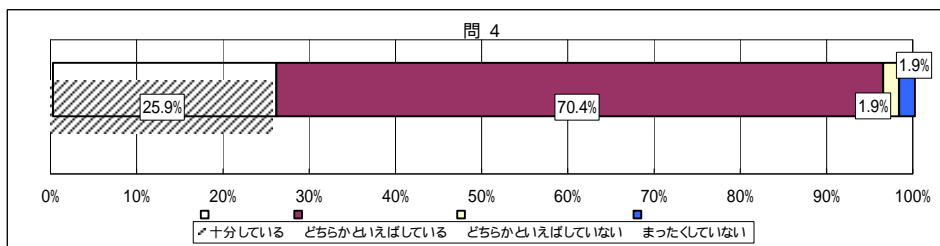
有効回答数
54

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 . 6 点)



有効回答数
54

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 . 2 点)



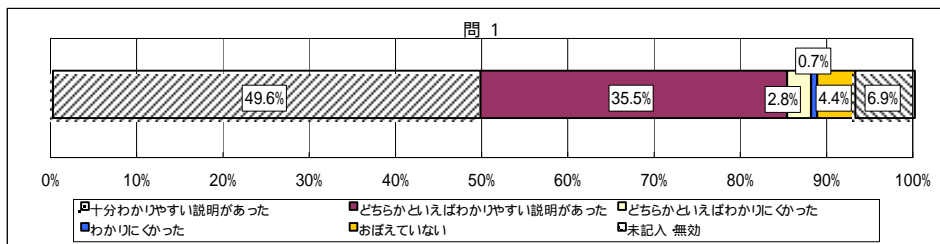
有効回答数
54

* (. 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>

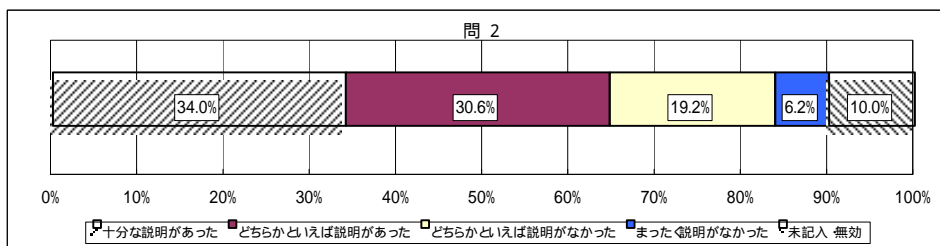
【ユーザー(利用者)評価】

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)



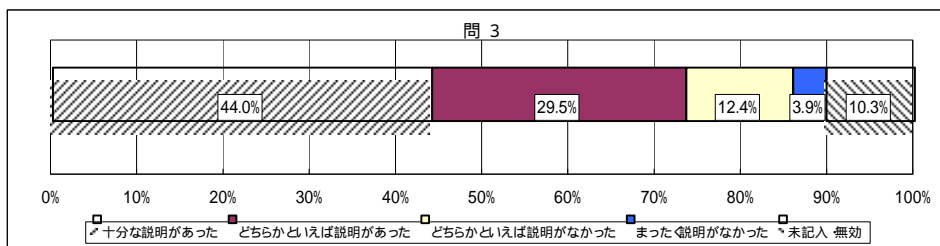
有効回答数
1,304

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)



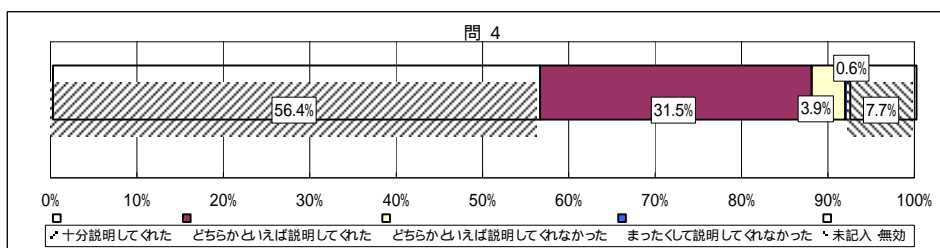
有効回答数
1,261

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。(2.3点)



有効回答数
1,257

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。(2.6点)



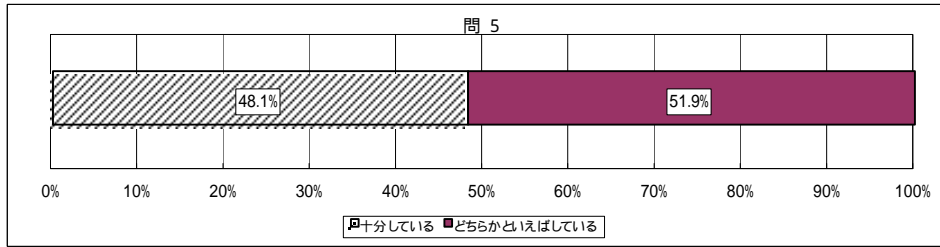
有効回答数
1,293

* (. 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>

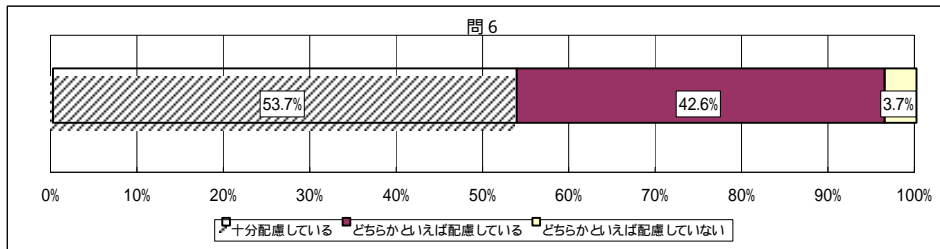
【事業者自己評価】

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)



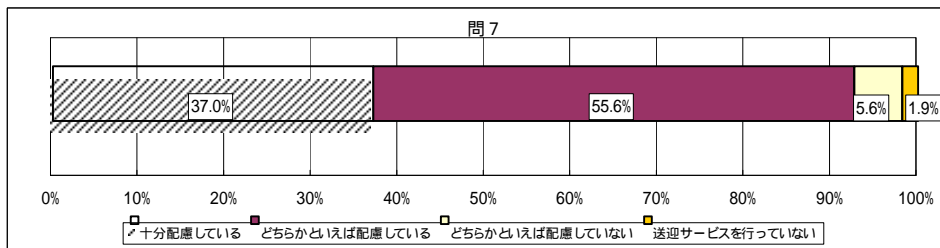
有効回答数
54

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)



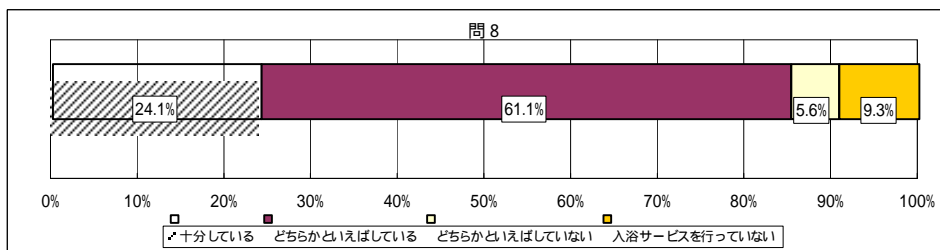
有効回答数
54

問7 送迎サービスにおいて訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調などへの配慮をしていますか。
(2.3点)



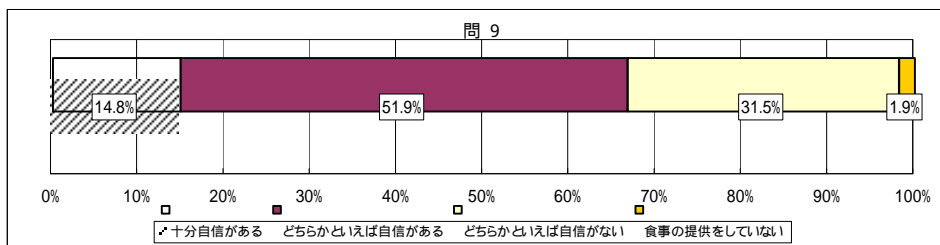
有効回答数
54

問8 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
54

問9 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。

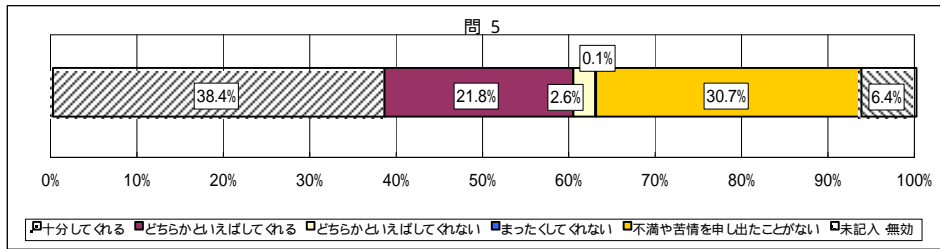


有効回答数
54

<通所リハビリテーション>

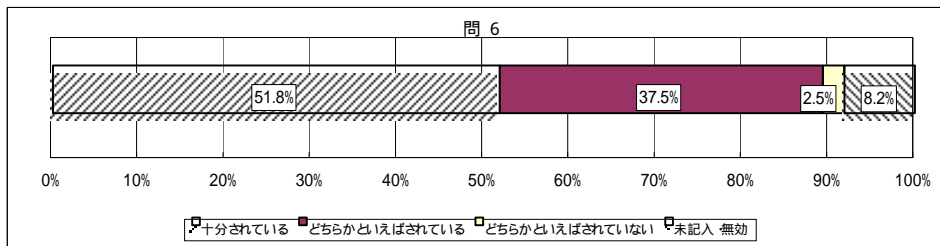
【ユーザー（利用者）評価】

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)



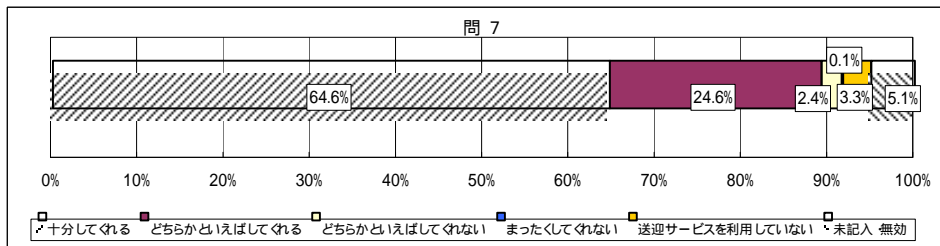
有効回答数
1,311

問6 入浴やトイレ（排泄）の際、設備面や職員の対応はプライバシーに配慮されていると思いますか。
(2.5点)



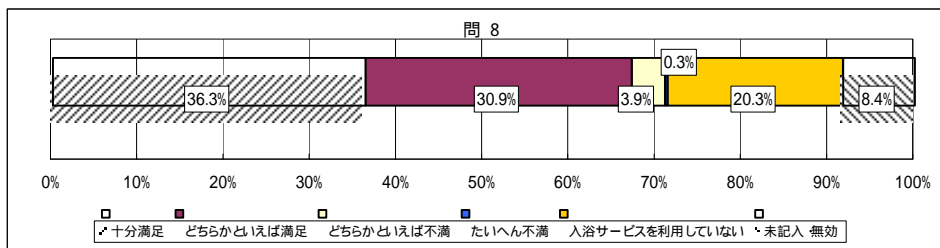
有効回答数
1,286

問7 送迎サービスについて、事業者は訪問時間や乗り心地などの気配りをしてくれますか。
(2.7点)



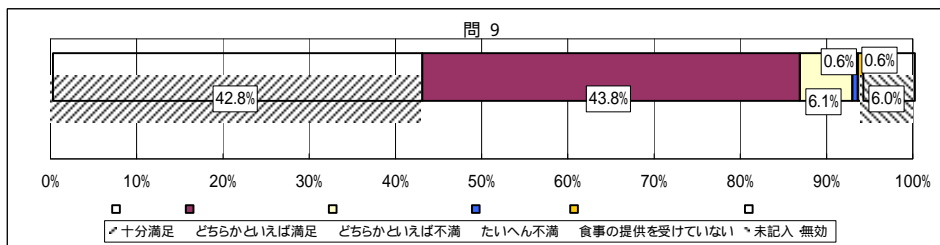
有効回答数
1,330

問8 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
1,284

問9 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)

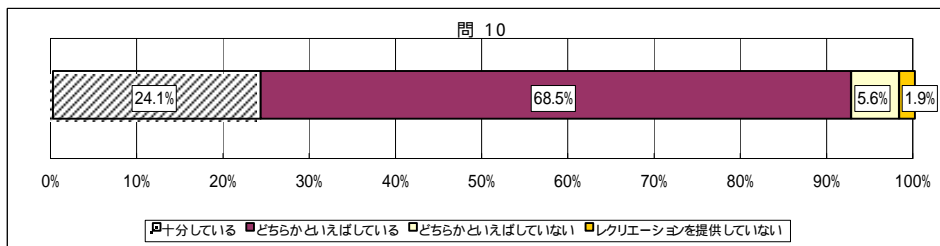


有効回答数
1,317

< 通所リハビリテーション >

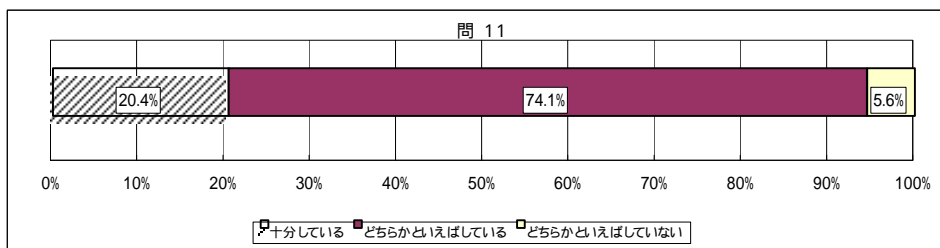
【事業者自己評価】

問 10 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。（2.2点）



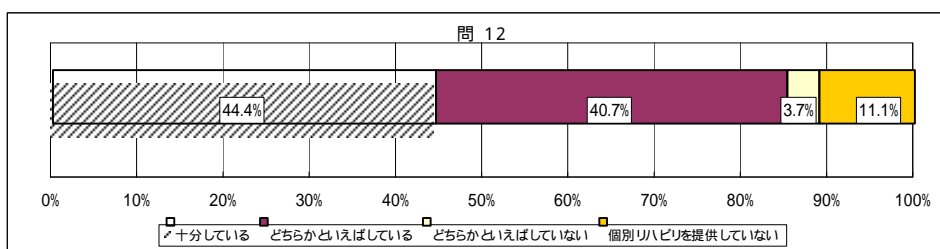
有効回答数
54

問 11 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）



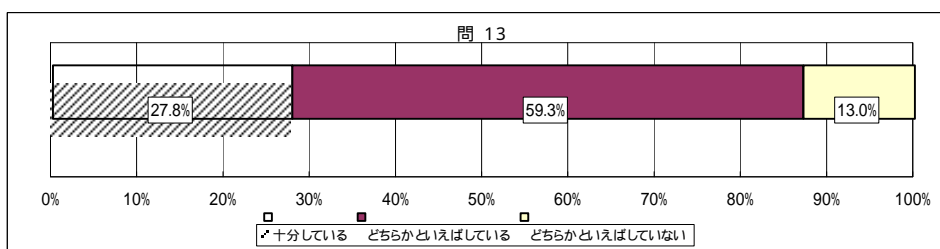
有効回答数
54

問 12 個別リハビリテーションは、利用者からの希望などを鑑みて作成した個別リハビリテーション計画書（3ヶ月に1度交付）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。（2.5点）



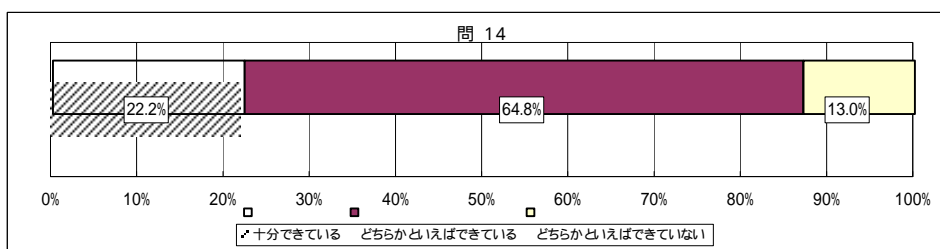
有効回答数
54

問 13 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
54

問 14 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。（2.1点）

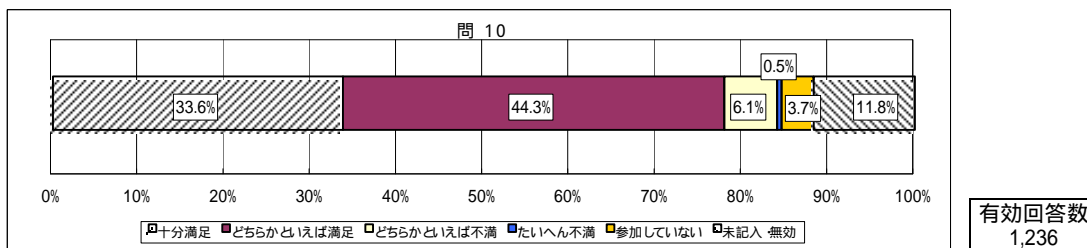


有効回答数
54

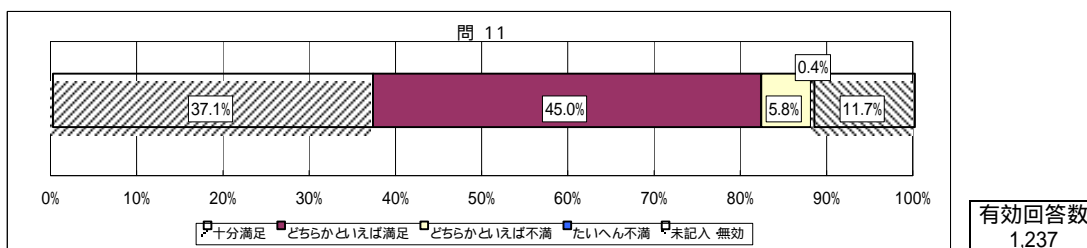
<通所リハビリテーション>

【ユーザー（利用者）評価】

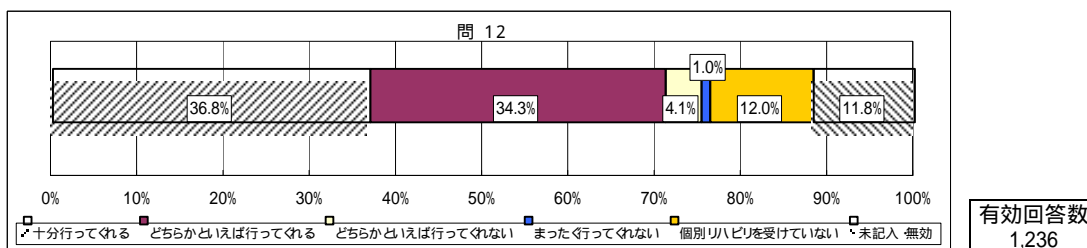
問 10 レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか。
（ 2 . 3 点）



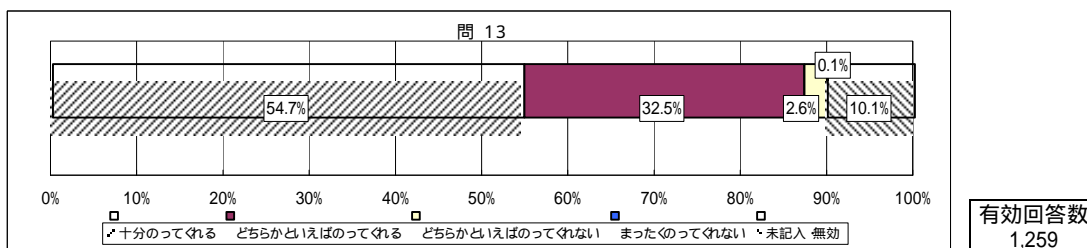
問 11 リハビリテーション（ 2 ）は日常生活に生かされる内容で、楽しく取り組むことができますか。



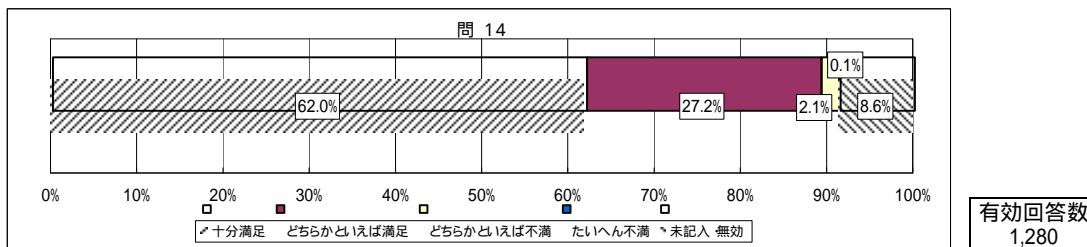
問 12 個別リハビリテーション計画書（ 3 ）の説明、交付を受け、その目標に向けた訓練、指導を行って頂けますか。（ 2 . 4 点）



問 13 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頂けますか。
（ 2 . 6 点）

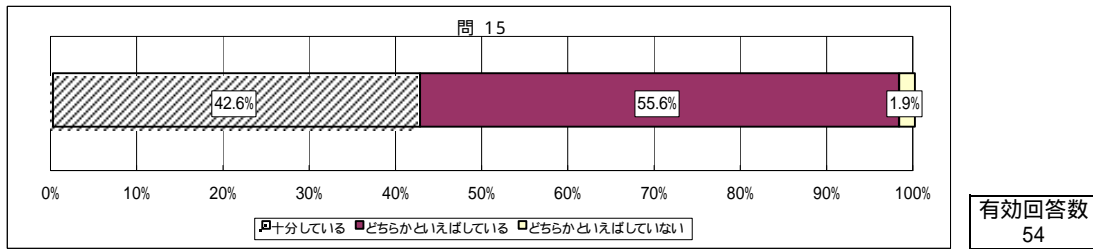


問 14 職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか。
（ 2 . 7 点）

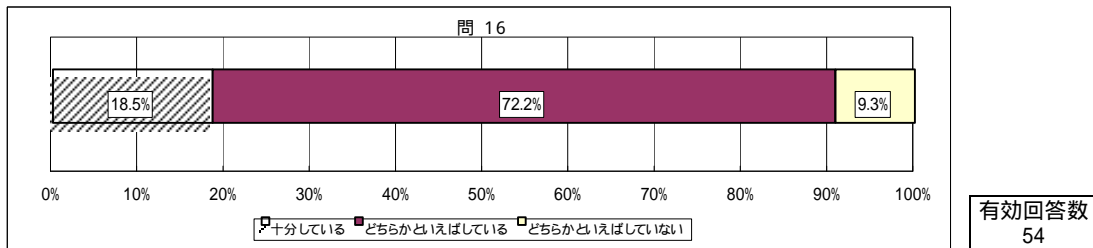


【事業者自己評価】

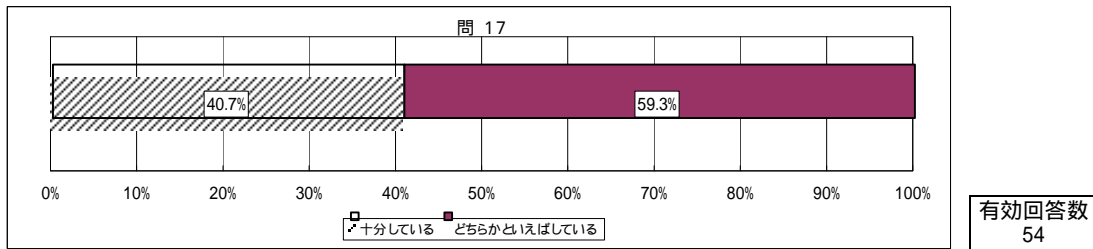
問 15 気持ちよくサービスを利用できるように、利用者の趣味や利用者どうしの人間関係について配慮や調整をしていますか。(2 . 4 点)



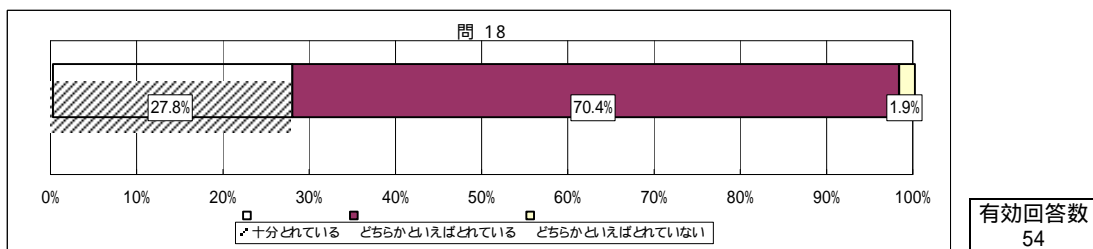
問 16 設備や備品などについて、日中を過ごす場所にふさわしい雰囲気づくりや気配りをしていますか。(2 . 1 点)



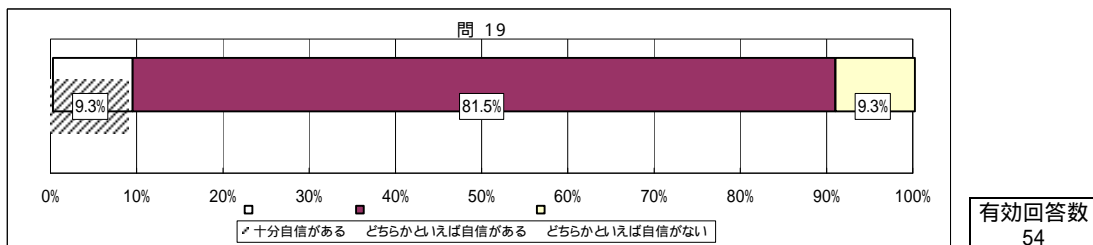
問 17 衛生面や感染症（肝炎、M R S A、インフルエンザなど）の予防について配慮をしていますか。(2 . 4 点)



問 18 ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか。(2 . 3 点)



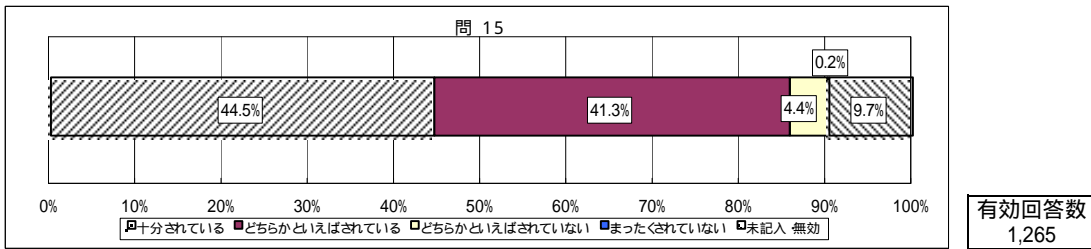
問 19 利用者はデイケアのサービス全般について満足されていると思いますか。(2 . 0 点)



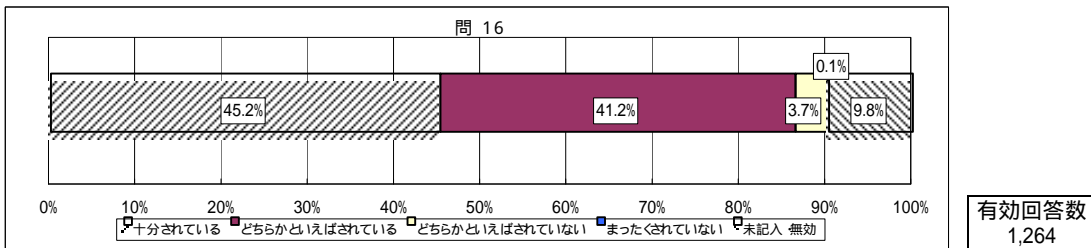
<通所リハビリテーション>

【ユーザー（利用者）評価】

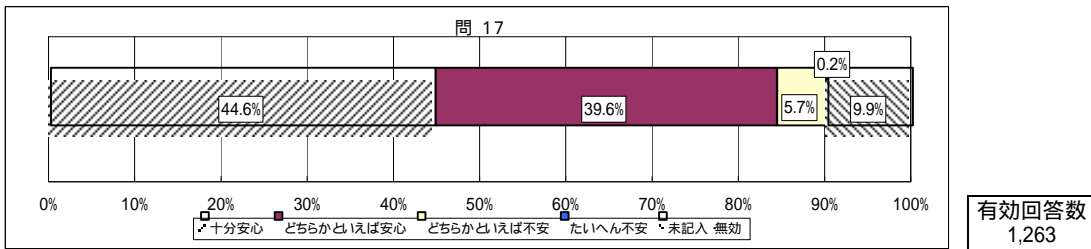
問 15 気持ちよくサービスを利用できるように、ご本人の趣味やご利用者どうしの人間関係について気配りや調整がされていると思いますか。（2.4点）



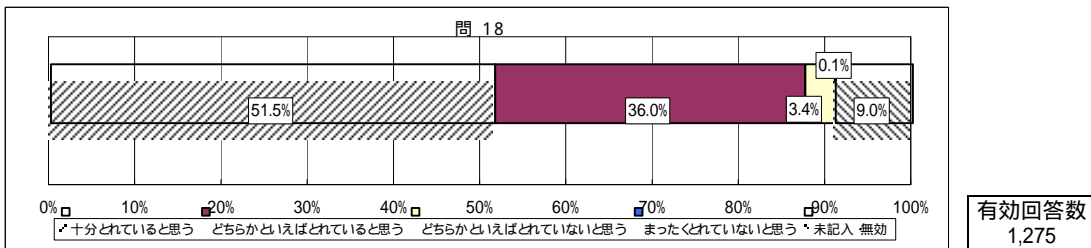
問 16 設備や備品などについて、日中を過ごす場所にふさわしい雰囲気づくりや気配りがされていると思いますか。（2.5点）



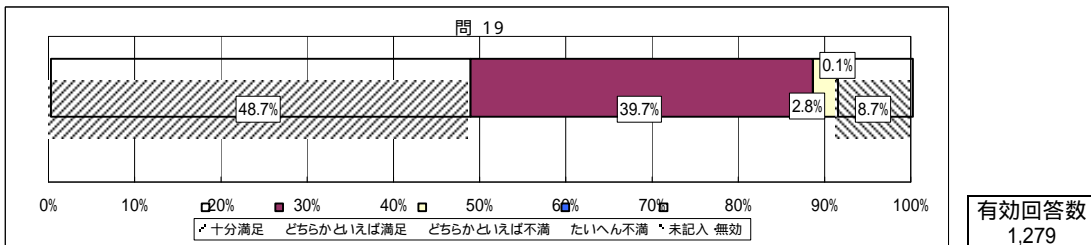
問 17 衛生面や感染症（肝炎、MRSA、インフルエンザなど）の予防について安心感がもてますか。（2.4点）



問 18 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）



問 19 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）



- 事業所の概要、サービス内容、営業時間、利用時間、利用料金、職員体制などが書かれた書類
- 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。
- 個別リハビリテーション計画書とは、現在の生活活動状況や心身機能、生活環境などを評価しその方のリハビリテーションにおける目標や方針、具体的な内容について書き記した用紙です。個別リハビリテーションの実施に際しては、この計画書に基づき、医師又は理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が実施し、計画書を3ヶ月ごとに作成、見直し、ご本人様に説明、交付することが義務付けられています。

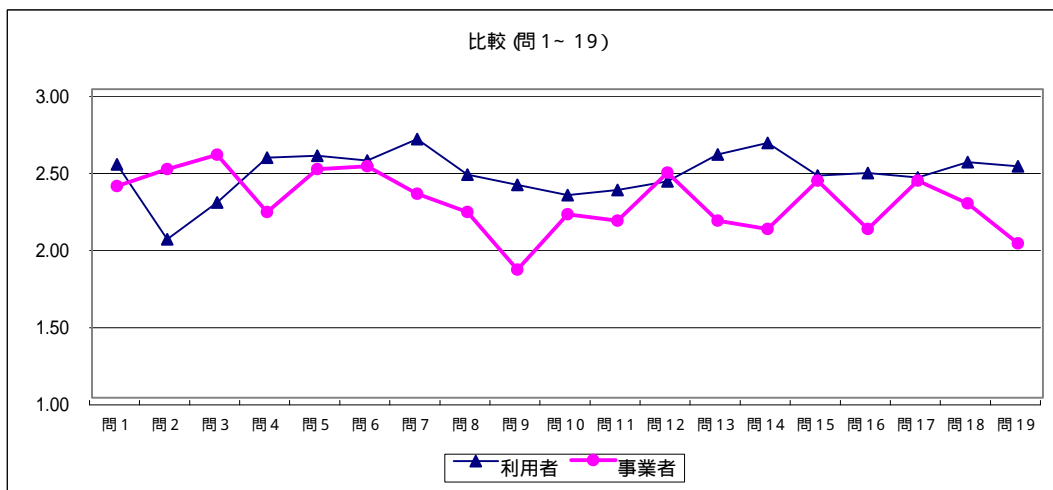
問 1～ 19 総括 (事業者と利用者の意識の差)

【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 :43.2点
(1設問あたり平均点数 2.3点)

(*平均点は、小数第 2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【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。（2.57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。（2.50点）
- 【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。（2.48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。（2.48点）

点数が低い項目

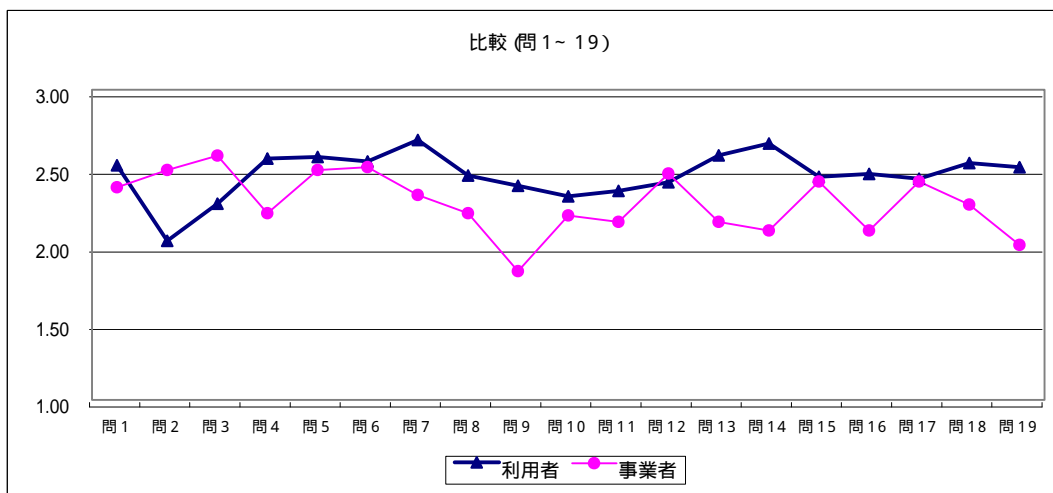
- 【問 9】 食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか。（1.83点）
- 【問 19】 利用者はデイケアのサービス全般について満足されていると思いますか。（2.00点）
- 【問 14】 言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか。（2.09点）
- 【問 16】 設備や備品などについて、日中を過ごす場所にふさわしい雰囲気づくりや気配りをしていますか。（2.09点）

【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 46.6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 7】 送迎サービスについて、事業者は訪問時間や乗り心地などの気配りをしてくれますか。
(2.68点)

【問14】 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。(2.65点)

【問13】 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。
(2.58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。(2.03点)

【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。(2.27点)

【問10】 レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか。(2.31点)

<通所リハビリテーション>

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
1	あいち診療所野並	結果を通所スタッフ全員に報告・全体平均より劣っていた項目について改善アンケートを実施した。集計し話し合った結果以下の対応に決まった。苦情窓口説明や個人情報説明の項目点数が低い事について利用者様の立場に立った説明が十分行われていないことを実感した。この点についてはすべての利用者様へ改めてご説明を行いたい。送迎や職員の接遇の点は結果を全員で認識することで接遇に対し意識する様になった。今後は月に一度、接遇向上会議を開く。この様な改善方法を考えたが足りなければ再度考えたい。
2	あじま診療所デイケア「あじまルーム」	契約書及び重要事項説明書等の説明につきましては、御利用者様及び御家族様が御一緒に目を通し、確認できる説明をさせていただきます。また、苦情を受け付ける窓口についてもわかりやすく説明させていただきます。御利用者様が気持ちよくサービスを利用できるように、不満や苦情への迅速な対応、安心・安全に過ごすことができる環境作りに努めていきます。職員一人一人が自己啓発に努め、皆様の気持ちに寄り添えるような職員集団を目指すとともに、満足して利用できるデイケア作りを心掛けたいと思っております。
3	有松診療所デイケア	問9 食事に関しては、業者の弁当を利用しできる限り自己負担の少ない金額で提供している。食べやすくきざみ、お粥など個別で手を入れ対応しているが高齢者向けのおかずなど再度業者への申入れを試みる。問11 集団的作業療法を中心に行っている為個別リハビリテーションとしては今後OTに定期的な個別目標、評価の支援をしていただく体制を法人全体として検討しているところです。
4	医療法人偕行会老人保健施設ケア・サポート新茶屋	苦情窓口の説明をご家族へよりわかりやすく行って参ります。利用中の様子やご本人からの希望を把握しながら、楽しみの持てるメニューを増やしていけるよう努めて参ります。
5	医療法人開生会老人保健施設ラベンダー	ご利用者・ご家族の皆様の意見を真摯に受け止め、ご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サービスを提供できるよう職員一同努めていきたいと思っております。
6	医療法人杏園会伊藤病院	職員の対応が不親切で厳しく突き放す態度に我慢ができないという意見に関してですが、当事業所では、利用者様のADLの向上を目指しており、利用者様の状態に合わせ、スタッフの利用者様への介助をなるべく最少限にしています。その利用者様にとっては、スタッフのそのような態度が厳しく突き放す様に思えたのではないかと考えられます。今後は、そのような誤解が生じないように、利用者様に当事業所の考えを十分に説明し、納得していただけるように心がけていきたいと思っております。
7	医療法人杏園会老人保健施設あんず	今回のユーザー評価の結果を真摯に受けとめ、より良いサービスを目指したいと思っております。個人情報保護については相談員だけでなく職員全体で徹底してまいります。今後もりハビリやレクリエーションの更なる充実を目指し、ご利用者様やご家族、ケアマネージャーとの連携を図って参ります。
8	医療法人珪山会老人保健施設第1若宮	等施設では午前中は、体操やレクリエーションを行う時間となっておりますが、平行してリハビリも行っているためレクリエーションに参加できない方もみえます。午後の時間を有効に活用して頂けるよう利用者様の御家族ともコミュニケーションをとり、個々のニーズに沿ったサービスが提供できるよう努力していきたく思います。
9	医療法人香徳会メイトウホスピタル	契約時の説明が不十分であったのかと反省しております。今後はゆっくり、わかりやすく説明をさせていただきたいと思っております。送迎時間について多少は時間が前後することは了承いただいておりますが、10分前後以上の違いが出る場合には、わかった時点で利用者様に連絡を入れるように徹底します。レクリエーションに関しては、当センターのテーマである「自立支援」「自主性の尊重」そして差別化の観点から、この分野を拡大することは考えていません。その分運動面で満足いただけるようにします。
10	医療法人幸会老人保健施設みず里	今回、ご利用者様が挙げていただいたお声の中で、特に「苦情を受け付ける窓口の説明」「情報開示に対する同意」に対して、御不満を抱いておられる事を真摯に受け止め、再度ご利用者様全員に対してご説明させていただくと同時に、新規ご利用者様全員にも、契約時にしっかりお伝えし同意いただけるよう努めて行きたいと思っております。来年度は今回のお声が挙がらないよう、よりきめ細かくサービス提供させていただきたいと思っております。ありがとうございました。

<通所リハビリテーション>

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
11	医療法人三恵会服部病院	現状において、提供する側とご利用者様との間で求めるサービスの意識に違いがあることを認識できました。送迎、入浴などの要望に関しましては、説明が不十分であることが考えられますので、契約時からの説明内容を見直し、実行に移しております。設備上の問題など解決に向けて専門家への相談を始めております。また、対応の在り方につきましても各職員が個々に自己啓発を行い、勉強会の開催や講演会への出席など知識や技術の習得を行い、努力を行っていきます。
12	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	評価の結果を真摯に受けとめ、よりご満足いただけるサービスを提供できるよう改善に努めます。ご意見を頂きましたBGMに関しましては、音楽療法士と相談し、ご利用者様のご要望を取り入れながら改善していきます。また、ご利用者様・ご家族様に気軽に相談していただける体制を作れるよう、マナー研修を行い、言葉使いや態度・身だしなみを改めることで、スタッフの対応改善に取り組みます。
13	医療法人慈照会老人保健施設ハートフルライフ西城	日頃より、皆様の在宅生活をより豊かなものにできるよう職員一同努力しております。今回、アンケート調査ではご利用者様より全般的に良い評価をいただくことができました。今後、示唆頂きました環境やリハビリにおいてはご要望を取り入れ充実させて参ります。また、対応もより分かりやすく安心して頂けるように、ご案内に努めます。
14	医療法人清水会ひかり老人保健施設	重要事項説明書等につきましては今後も今以上わかりやすい説明を心がけていきます。その中でも特に個人情報につきましてはご利用者様・ご家族様の同意無しに他の介護サービス事業者等に伝えない点や苦情を受け付ける窓口があるということをしつかりと説明し理解して頂ける様努力します。送迎時間がいつもどおりに行われることが利用する上で大切にしている項目の上位にあがっておりますので今後も適切な時間での送迎を心がけていきたいと思えます。
15	医療法人清水会まこと老人保健施設	苦情窓口についての説明が不十分である評価を深く受け止めました。今後は、利用者様に十分な理解が得られますようにわかりやすい説明を行っていききたいと思えます。また、レクリエーション等も今以上に楽しんでいただけるよう工夫すると共に皆様のニーズの把握やきめ細かいサービス提供に一層配慮いたします。ケアマネージャーと各部署での連携の充実を十分に図り、別居されているご家族にも情報がいきわたるよう努めていきます。
16	医療法人昌峰会加藤病院	昨年末に施設の拡張を行いました。風呂場も新築し、ゆったりと入浴していただけるようにしました。トイレも車椅子用を増やしました。職員も、送迎車も増やしていきます。リハビリ、入浴、食事を楽しく又気持ちよく1日をすごしていただけるように、職員一同頑張っていきます。
17	医療法人親和会老人保健施設松和苑	ご意見にありました口腔ケアと連絡ノートに関しては、以前より内容検討し準備をしています。今後なるべく早く実施いたします。
18	医療法人東恵会老人保健施設星ヶ丘アメニティクラブ	ご利用者からいただいた御意見の中で、一番評価点数が低かった「苦情を受け付ける窓口があることについての説明」に対しては、利用契約の際に書面をもって説明していますが、今回の評価を率直に受けとめ、これからは更にご理解をいただける様な説明に努めます。又当施設の総評価点数が全体平均より低かったことを反省して、今後はご利用者やご家族に、全職員がもっときめ細かな対応を心がけ、安心と満足を感じていただける様、改善の努力をして今回の評価を活かしていきたいと思えます。
19	医療法人東樹会あずま老人保健施設	あずま老人介護保健施設では、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の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。個人情報に関しては適切に管理をし、ご利用者様等の同意なしに他言するような事は致しませんのでご安心ください。
20	医療法人西口整形外科（デイケア - 千音寺）	事前訪問にて、苦情等の連絡、個人情報の取扱いにて、御本人、家族の方に御理解頂けるように説明を行っていきます。又、送迎についても、待ち時間を少なくし、希望の時間を申し出られた利用者様には個別に対応していきます。入浴の回数についても御家族の希望に応じて調整していきます。

< 通所リハビリテーション >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
21	医療法人博報会介護老人保健施設あまこだ	早急に失礼の無い接遇や送迎時間の厳守や事前連絡に心掛け、より創意と工夫を凝らしたレクリエーションの充実を図り、心地良い雰囲気を出しながら利用者様が楽しく満足感を味わえるサービスの提供に努めていきます。そのためにはご利用者様への心配りや気遣いは下より「当たり前」の事を「当たり前」に実行できるチームに改善します。説明や日常会話もより密に、丁寧に、確実に、苦情相談には即時に親身に対応できる体制を再検討し、細やかな気持ちのこもった安心の頂けるサービスの提供に努めていきます。
22	医療法人博報会老人保健施設いのこし	ユーザー様よりご指摘を頂きました個別リハビリの内容の工夫を第一の課題と考え通所リハビリテーションらしさを出して行きたいと思えます。また評価の低かった苦情受付や個人情報についての説明もスタッフとして十分説明していたつもりであった事が理解できました。今後は十分な説明から十分な理解をして頂けるように改善努力いたします。また良い評価を頂きました利用者様への心配り、態度、身だしなみ等におきましてはさらに維持できるように努めていきたいと思えます。
23	医療法人蜂友会はちやりリハビリテーションクリニック	問10についてはマンネリ化しない様、新しいメニューを取入れながらより楽しいレクリエーションに努めます。
24	介護老人保健施設サン・くすのき	今回、評価の低かった苦情窓口についての説明は、利用開始時にかならず、本人・家族に説明を行ってききましたが、結果よりまだ十分に理解していただけていなかったことがよく分かりました。そのため今後もわかりやすく、丁寧に説明を行うとともにご利用者とコミュニケーションをより一層図ることで要望や苦情等が何でも話せるように環境作りにも努めていきたいと思えます。
25	介護老人保健施設フジタ	個人情報の同意、苦情受け付け窓口についての説明に関しては、例をあげるなど印象に残る説明に心がけて行きます。レクリエーションに関しては、職場内・外研修を通し、利用者様の声をより反映できるように努めます。また、利用者様の安心・安楽なせいだけでなく、ご家族様の安心につながるよう1日の様子などを分かりやすく伝達し、情報の共有に心がけていきます。
26	介護老人保健施設丸の内	女性利用者が多い事もあり男性スタッフでは入浴しづらいとの意見を頂いた事があります。その様な女性の利用者の方には出来る限り同姓のスタッフで対応させて頂いています。利用者様及び御家族の御意見・要望など頂いた際は、その都度スタッフ同志意見を交換し対応させて頂く様心掛けて行きたいと思えます。
27	介護老人保健施設みどり	苦情窓口や契約時の説明などについて再度徹底すると共に、その他コメントを頂いた点を含め、細かな点においても利用者様・ご家族様に満足して頂けるように、利用者様・ご家族様と施設側との意識のズレを少しでもなくし、安心して利用して頂ける施設を目指して行きたいと思えます。
28	介護老人保健施設メディケア栄	利用者様の趣味・ご要望・人間関係などのアセスメントを十分に実施し、利用者様本位のサービスを展開していきたい。又、日常生活に活かされるリハビリテーション・レクリエーションの提供に努め、利用者様が自分の持っている力を十分に発揮していただけるようなサービスを展開していきたいと思えます。施設契約時にあたっては、利用約款内容を利用者様・家族様が十分理解いただけるよう説明に万全を尽くしていきます。
29	上飯田リハビリテーション病院通所リハビリテーション	・サービス内容を充実させるために、内容を検討し、利用者様のニーズに応じて満足できるサービスを提供する。・予定時間に利用者様宅へ送迎できるように送迎時間の見直しを行う。・職員の接遇教育を充実させ利用者様・ご家族様が安心して利用できる環境作りに取り組む。
30	かわなデイケアセンター	新規申し込みの際に契約やサービス内容について、ご本人・ご家族が理解していただけるよう、わかりやすく説明し、担当職員への徹底を行うようにしていき、不満や苦情についても、しっかりと意見を聞き、適切に解決出来るよう心がけていきたいと思えます。

<通所リハビリテーション>

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
31	北病院デイケア	今回2回目の参加となりますが、前回よりもよい評価をいただき、大変ありがたく思っております。今後の改善点としては、大きくは2点あり、1つは個人情報保護の点について、同意書や御本人様への確認だけではなく、御家族様への確認もとることが出来るようなシステムを確立したいと考えております。もう一つは個別リハビリテーションについて、日々の訓練の様子や内容の相談を連絡ノート等に記載させていただくことで、御家族様からの要望が具体的に受けられるよう努めたいと考えています。
32	こうの整形外科デイケアセンター	利用者様及びご家族の皆様より良い評価を受けることができ、大変有難く思っております。勿論、今後もこれまで同様、より一層のサービスの質の向上をはかる必要性も感じております。ニーズの変化に一早く対応できるよう要望や不満等をいつでも話していただき易いような環境をつくり、事業所全体で努力してゆきたいと思っております。また、今回、ご利用者様等からいただいたご意見や評価を真摯に受けとめ、出来る限り誠意ある対応を試みる所存です。
33	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	日々のカンファレンスを充実し、利用者様個々のニーズを把握し、内容を検討しつつ、ケアプランに生かします。又、利用手続きに関すること・サービスの内容等、利用者様・ご家族様の意見を取り入れながら、改善に努めてまいります。スタッフ一同、学習会や会議を通して、日々研鑽していきます。安心して、いつでもご利用いただける施設として、努力致します。
34	サクラクリニック デイケアうらら	今回のユーザー評価では、前年度に比べ利用者様の評価では全般により良い評価を頂きました。しかし項目によってはまだ努力を要する部分もあり、更に改善を図りたいと思っております。契約書、重要事項説明、苦情受付窓口等の説明に関しては、初回利用時の各書類の解りやすい説明の徹底、個人情報を遵守すべくプライバシーマーク取得事業所としての説明すべき内容の再確認、利用者の方により解りやすい説明方法を再考し、必要によっては関連する業務マニュアルの変更、改良を図り、より良いサービスを提供していきます。
35	新栄デイケアセンター	今回の結果を頂き、契約や書類に関する説明不足を痛感させられました。今後は、契約時の説明は勿論のこと、個別リハビリ計画書等についても、利用者様並びにご家族の方々への十分な同意を得られる方法を考え、サービスの充実に努めていきたいと思っております。
36	生協もりやま診療所 デイケアあいあい	ケアマネとの情報交換を頻繁に行い、御家族様とも密接に関わっていただけるようにしていきます。入浴、食事等、デイケアでの様子なども御家族様に伝わるよう配慮していきます、今まで以上に満足して気持ち良く利用者様に過ごして頂ける事、御家族様に安心して任せて頂ける事を目標とします。
37	善常会リハビリテーション 病院	苦情窓口の説明に関しては、契約時に、更に具体的説明を行うと共に、利用中においても、接遇、食事、リハビリ等のサービスに対するご意見を、定期的アンケート等で確認し、また、苦情があった場合は、早急に話し合いの場を持ち、対応していきたいと考えます。今後は、その方（利用者様）に相応しいサービス提供ができるように、幅広いニーズに対応できる様、職員教育、技術向上に努めます。
38	大同老人保健施設	指摘内容： 今日一日のデイサービスの内容を家族に知らせて欲しい 個人手芸に参加した際の配慮の悪さ（不公平感、言葉使い） 食事の内容を充実して欲しい 入浴介助のやり方が職員間でまちまちで、粗雑な人がいる 改善方策： 連絡帳の記載内容をより詳細にする 人員配置を見直し、言葉使いを指導する 限られた食費の中で更なる工夫をする 入浴介助マニュアルの徹底を実施する
39	デイケア志水	利用者様にとり、デイケアを利用する上で重要に思っていることは、自宅から近く利用者同士の人間関係が良く、スタッフの対応も良く送迎が時間通りに行われているということを知りました。これに対し私達は少しでも気持ち良く利用して頂けるよう努力したいと思っております。守秘義務については契約時に必ず説明しているのですが、不十分であるようなので今後はその他にも伝える機会を持ち、安心して頂けるよう検討していきます。

<通所リハビリテーション>

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
40	デイケアセンター内 田橋なみき	苦情を受ける窓口・利用者の個人情報保護については、契約時に毎回のように説明しているが、契約者に理解できる話の内容や理由等について具体例を加えながら説明していきたいと思います。また、サービス内容についてもパンフレットの写真を加えながら説明し、誤解の無いような契約をしたいと思います。
41	中川診療所	利用申込時やリハビリ計画、介護計画を説明する時には、わかりやすく丁寧に説明する事を心がけていきます。食事内容については、利用者様の声を聞き、業者と話し合いながらできるかぎり皆様が満足できるような食事を提供していきたいと思います。ケアマネージャーと密に連絡を取り合い、サービスがスムーズに提供できるようにしていきます。利用者様・家族の声をよく聞き、良き理解者になるように心がけていきます。
42	名古屋市総合リハビリテーションセンター 附属病院	苦情、相談の窓口案内については、文書を提示しましたが、今後はよりわかりやすく理解していただけるように、説明等を行います。また、個々のニーズに応えられるよう、ニーズの把握に努めます。さらに、職員によってサービス内容に違いがないように努めます。
43	ひらおクリニック デイケアセンターとも	当デイケアにおいては、今後、理学療法士、作業療法士などによる個別リハビリテーション計画をさらに充実させたものにし、利用者のニーズに合わせたリハビリテーションを行っていけるようにしていきたい。苦情受け付け窓口については、契約時に説明していますが利用者の方が、いつでも確認できるように連絡帳に記載するように致しました。
44	星崎診療所 デイケア	事業所として契約や重要事項の説明書をわかりやすいように工夫する事で利用者様や御家族の方に理解されるようになりつつあると思います。また、利用者様と家族のニーズに対応できるように皆様の御意見を取り入れ、家族や介護支援事業者と連携を深め、日常生活に生かせるレクリエーションや作業、体操の内容を検討し、星崎診療所デイケアに通所してよかったと喜ばれる内容にしていきたいと思います。
45	ますこ通所リハビリテーションセンター	利用者の皆様からの率直な御意見ありがとうございます。利用満足度100%を目標にスタッフ一同努力しておりますが、まだまだ改善の必要が項目によってあります。特にリハビリについては当施設は個人リハビリはとっておりませんが、スタッフが途中退職等が生じ、御利用者に御心配をおかけしました。今後共に御利用者の皆様に安心、信頼のいただけるようにスタッフ一同努力をいたしてまいります。
46	南医療生活協同組合 たから診療所 デイケア	ユーザー評価の内、平均より低い項目＝食事については、スタッフが交替で、検食をし、意見を出し合う機会をつくっています。昼食については、朝夕食を越える栄養量を摂取していただけるよう、メニューや、調理の工夫をさらにしていきます。
47	名東老人保健施設	御自宅から通っておられる事もあり、比較対照される側として、食事に関する厳しい評価をいただきました。食事提供サービスに関しては、抜本的改善を検討しております。レクリエーション、クラブ活動など、アクティビティの方面にも、更に力を入れ、楽しく充実した時間を過ごしていただける様、企画し、御満足いただける様精励したいと思います。
48	名南介護老人保健施設 かたらいの里	同敷地内に病院と介護施設を併設しています。医療と介護の両立は必要ですが、受診のために通院を利用されるのは、介護保険の主旨から外れる事になります。受診日の送迎については、今後の課題として検討させていただきます。利用者様から頂いた率直なご意見を参考にさせていただきます。利用者様に喜んで利用して頂ける通所リハビリテーションを目指して努力致します。
49	桃山診療所 デイケア	1. 苦情窓口についての説明を徹底する。入所時オリエンテーションでは必ず、お話しするようにする。2. 食事が仕出し弁当であるため自己評価は低かったが、利用者様からは高い評価をいただいた。ボランティアの手作りの心のこもった味噌汁やおかずが、おいしく食べていただけている要因だと思われる。今後も出来ることから改善を積み重ねたい。3. 介護者・家族の支えになるケアをできるように、ご家族との対話を大切にする。対応はスタッフで統一して行っていく。
50	老人保健施設 かいこう	苦情窓口の説明をよりわかりやすく行って参ります。また、皆様のご希望に合わせてるようレクリエーションのメニューも増やして参ります。

< 通所リハビリテーション >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
51	老人保健施設サンタマリア	クイズ形式にしても日本史、世界史、中国史等を取り入れた物は、他利用者様にはむずかしく取り入れる事は困難です。しかし個人的に希望を少しでも叶えられる様今後検討致します。又折り紙、ぬりえ等幼児的レクは最近行っていませんが慰問に来て頂いた時幼稚園児からプレゼントされた利用者様がお家に持ち帰ったものだと思います。今後この様な時は連絡ノートに記入してお知らせ致します。
52	老人保健施設瑞穂	当施設は1日利用者55名程度の規模の大きい事業所にも関わらず、全市平均を大きく上回る評価をいただき、ありがとうございます。そのなかで、特にご利用者本人様からの評価が低かった項目に着眼し、レクリエーションの拡充に一層注力したいと思っております。まず、ご利用者様にレクリエーションについての調査を実施し、ニーズの把握を行い、個別性の実現、選択幅の拡大に努めます。今後もお客様の声に迅速に対応できる様、体制の充実や職員教育に努め、お客様に選ばれる施設であるための努力を続けてまいります。
53	老人保健施設メディカルホーム大久手	職員と職員、職員と利用者、職員と家族、利用者と利用者等、人間関係には様々なものが存在するが、そのうち1つでもないがしろにはできない。その瞬間に、デイケアの場が居心地の悪い空間となってしまう。評価から導き出されたものは、やはり人間関係をいかに潤滑にまわすことができるのか、まわさなければならない、ということであった。そのためには職員のコミュニケーション力をつけることが最重要課題と考える。話し合い、会議を持つだけでなく、行動を起すことこそが改善・進歩の出発点であると再認識する。
54	わかさとクリニック	日頃は利用者様、御家族様には大変お世話になっております。この度のアンケート調査にご協力賜り誠にありがとうございます。ご指摘のありました件については改善すべく努力してまいります。全体平均より低い点数と評価されました項目について、レクリエーションについてはマンネリになってきたとのご意見に対しては講習会に積極的に参加して、一段と楽しめる内容にして参ります。言葉遣い身だしなみも社会人としての常識の確認を行います。その他の項目に関してもなお一層の底上げを図るべく日々精進して参ります。

利用者の主な意見・感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

- ・ 最初はデイケアの利用を嫌がっていましたが行き始めたら皆さんと交わる事で刺激を受けたのでしょうか。要介護が要支援になり、感謝しております。これからも楽しく通う事が出来ますようお願いしております。
- ・ 言語聴覚士の先生がデイケアに必要です。是非入って欲しいと思います。
- ・ 職員の方々それぞれが誠意をもって接して頂けるのは大変嬉しくありがたいことです。介護、支援の専門的知識もさることながら色々な教養をもっと身につけていただけたらと思います。レクリエーションでは様々な企画を提供していただけて喜んでおります。
- ・ 通所して1年。認知症の母がデイに行く様になって明るく穏やかになっていくのをとても楽しみにしています。職員の方、ケアマネジャーの方が心配事があるととても親切に対処して下さるので助かっています。他県から引越して始めは「帰りたい」「死にたい」とか言っていましたがデイに行くようになって最近では全然言わなくなりました。私達家族にとってケアマネジャー、デイの方には感謝です。
- ・ 本来ならば家庭でケアをしなければならぬのですがデイケアに通う事によって本人も家庭にいるよりは元気でストレスもたまずありがたく思っています。家庭、本人両方にとってとてもありがたい所です。職員の方々、ボランティアの方々に感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・ 最近職員の対応（送迎関係の職員）が愛想よくなられたように思います。（若い人）連絡ノートもよく分るように書いてあって信頼感もてます。些細な事でも誉める、励ましていただく事等。毎回のデイケアを本人、家族共々感謝しております。他の施設を比べてみる事はできませんが安心感、信頼感を持っています。
- ・ 薬を飲む時にお水をくれないのでお茶やコーヒーで飲んでいますのでなんとかして下さい。女子トイレの数が少ないので増やしてほしい。
- ・ 入浴時等について職員数が不足しているかに見受けられますので増員を考えて下さい。
- ・ 職員の方が皆明るい方であり、本人も喜んでいきます。又、風呂の湯がぬるかったとあっておりましたので連絡メモに記入しましたら、次回にはすぐに温度を調整していただきました。食事も味付けが良い様で帰ってきてから色々話をしてくれます！デイケアを利用して2ヶ月になりますが、本人が行く気になっている所が良かったです。
- ・ デイケアを利用しておりますが、本人が出来る事をもっと手助けしないで自立の方向に持っていてもらいたい。優しくする事と甘やかすことが混在しているように思われる。程度の軽い人には自立をその分重症の方に手厚いケアをと思います。やれそうなお年寄りには、もっと自主性を育て、見守る方向に持っていき、手のかかる人達、認定3以上に十分なケアを考えてほしい。

<通所リハビリテーション>

- ・ 通う前は少し不安もあった様ですが、行き始めてからはかなり溶け込んで楽しんで行っている様です。おたより帳をたまに見ますと内容などかいてあって、中の様子、母の楽しみ具合等よくわかっていいと思います。ケアマネジャーの方も熱心にして頂いています。やはり通う前より体も気の持ち方も元気になった気がします。
- ・ やはり本人が喜んで通えることが一番大事だと思っています。不満も無く、楽しんで過しているようなので安心してます。これからも本人にとって居心地のいい場所である事を望んでいます。
- ・ 帰ってくると次の利用日の迎えの時間が書いてあるというやり方なので出かける予定が立てられません。1か月分くらいの迎えの時間割など出来ないものでしょうか。
- ・ 第2号被保険者のため、第1号の老齢の方とは対応の仕方、リハビリの内容などでも異なると思いますが、よく理解していただき適切に対応していただいていると思います。また、脳の障害が重く、非常に手のかかる上に、意思の疎通がうまく行かないので、事業所での生活が、どんな様子かという事は、毎日心配しています。改善に向けた個別リハビリの内容をもう少し工夫して、課題を与え、一定時間取組ませるようなプログラムなどお願いできたらと思いますが、遠慮が先に立ち、言いにくい状況です。
- ・ 幼児に対するような言葉遣いやレクリエーションはなくなってきているとは思いますが、少し知的レベルの高い取組みも入ってくるといいと思います。例えば、百人一首や古典を大きな声を出して読むとか日本史、中国史、世界史など（クイズ形式でも良いと思うが）講演など。
- ・ 先日施設の近くを通り、突然でしたが妻を預けている時間に訪問しました。本人に気づかれぬよう見ていましたが、明るく大声で笑っている様子が涙が出てきました。家では二人の会話も少なく、笑う事も少ないのに、アルツハイマーで皆さんの仲間入りも難しい時間だったのか、マンツーマンで接して下さっていました。日頃の送迎での職員の方々の態度でも安心は致しておりましたが、改めて嬉しく感謝致しております。
- ・ 職員の方々が一生懸命働いておられるそうです。見学へいっても対応が丁寧ですし、本人への言葉かけもよくして下さいます。
- ・ 1日どんなサービスというか生活状態かなど、本人にたずねてもはっきり返事がかえってきません。時々様子を知らせてくださるか、メモを下さると安心します。本人のやりたい事等積極的に取り入れて指導して下さったり、認知症の対応をどのようにして下さっているのか家庭との連絡を取り入れてほしい。本人 午後（昼食がすんでからの自由時間に運動を取り入れたりしての工夫を帰るまでの時間で有効にとってほしい。）
- ・ 個性、感性豊かなスタッフの方が揃って基本サービスの内容が充実している。温かいケアをありがたく思います。通所の回数が増えたらよいなと切に思います。
- ・ お風呂の件で一言。11月に入り寒くなり自分だけゆっくりゆぶねで温まるわけに行きません。後、まだ何人も順番待ちしているので、程々で上がります。湯冷めして、風邪を引くような気がします。我が儘かもしれませんが、家で寒いうちは入るつもり、家族に脱ぎ着の世話がかかるけど...職員の方々はいつも優しく対応してくれてありがたく思っています。

<通所リハビリテーション>

- ・ 常に気持ち良く利用させて頂いております。職員の方々には感謝しています。レクリエーションの内容がもう少し充実すると思います。
- ・ 個別リハビリテーション計画書を家族も見せて頂きたいと思います。(本人に聞きましてもどのような個別リハビリをして頂いているのか分かりませんので)
- ・ 帰宅時間(PM4:30)が早いので、もう少し長くいられるようにしてほしい。(PM6:00)
- ・ 食事、入浴、レクリエーション等については何の不満もなく非常に適切な環境をつくりあげて頂き大変満足している。特に職員の対応が非常に満足できる。現在、左手足が不自由でリハビリに懸命に努めているが、リハビリの指導員が少なく毎日充分なりハビリステーションの時間的なケアが少なくもう少しリハビリのケアの充実を願いたい。
- ・ サービスを受けている本人が認知症であるがために、実際どのように扱われているのかわからない。通所サービスのノート、同行して共にサービスを受けている父の様子を聞き、その二点より母の状態を想像したりしております。重介護度になると、本人の状態よりあまり積極的にリハビリを行ってもらえないようで、一時中断、現在は手足が固まらないように療法士の方が曲げ伸ばしをしてくれている様ですが、家族としましてはもっと頻度を高くしてもらいたいです。意識のはっきりしている人には、どんな事も刺激になりますが、認知症の人にももっと対応できるようなサービスとか、専門スタッフも必要ではないでしょうか。いつも感じる事なのですが、音楽療法とか、脳を活性化させる読み書き計算とか、家族は色々と情報を集めているのに、事業所では、私が行った時たまたまかもしれませんが若者が好むようなBGMが流れているのにはどうも納得できません。昔を懐かしむような童謡、ナツメロを流してあげた方がよっぽど脳が活性化します。お年寄りテレビの前に見るでもなし向けられている時が多いです。
- ・ 老々介護の私共ですが、半身麻痺の主人の状態が年とともに大変になって来ましたが、デイサービスに生き甲斐を見つけ出掛ける日は、朝から動く左手でひげを剃ったり生き生きしてます。介護する私にとってその姿に心身ともに...癒されて感謝の日々です。本当に心の入った皆様の優しい温かい対応に二人共幸せと思ってます。お友達も出来て最高です。
- ・ 楽しく通っています。今ではデイケアに行く事が生き甲斐となり、たくさんのお友達やスタッフの方と話しをしたりする時間や作成した物を飾ったり見せてくれたり、とても嬉しそうです。散歩がてら通える距離で運動不足も解消され、以前よりもますます元気になりました。
- ・ デイケアに見える人々は皆優しい人達ばかりでいつも喜んで行きます。本当に助かっております。
- ・ ニーズは高まる一方のなかで大変でしょうが一層のサービス向上に努力して頂きたいと思います。私共は感謝しております。これから益々依存せざるを得ない状況を迎える事も予想され、よろしくお願い致します。
- ・ 時間がかかるような事も家族本人の要望をきちんと聞いて下さいました。スタッフが大変明るく感じが良いので安心できます。利用者さんを見ても皆明るいので楽しいデイの時間を送っていると感じます。