

## 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	5	7.8%
	支援相談員	22	34.4%
	その他	37	57.8%
	未記入	0	0.0%
	合計	64	100.0%

【参加率】	実利用者数	4,968	41.4%
	参加利用者数	2,055	

【区】	千種	5	7.8%
	東	0	0.0%
	北	5	7.8%
	西	2	3.1%
	中村	3	4.7%
	中	4	6.3%
	昭和	1	1.6%
	瑞穂	2	3.1%
	熱田	3	4.7%
	中川	6	9.4%
	港	4	6.3%
	南	9	14.1%
	守山	5	7.8%
	緑	8	12.5%
	名東	3	4.7%
	天白	4	6.3%
	合計	64	100.0%

【加算サービス実施状況】	リハビリマネジメント	58	88.0%
	口腔機能向上	35	17.9%
	栄養マネジメント	28	15.9%

[ ユーザー(利用者)属性 ]

【性別】	男性	635	39.7%
	女性	905	56.5%
	未記入	61	3.8%
	無効	0	0.0%
	合計	1,601	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	133	8.3%
	65歳～74歳	369	23.0%
	75歳～79歳	295	18.4%
	80歳～84歳	327	20.4%
	85歳～94歳	420	26.2%
	95歳以上	39	2.4%
	未記入	16	1.0%
	無効	2	0.1%
	合計	1,601	100.0%

【区】	千種	116	7.2%
	東	37	2.3%
	北	129	8.1%
	西	39	2.4%
	中村	67	4.2%
	中	44	2.7%
	昭和	70	4.4%
	瑞穂	65	4.1%
	熱田	39	2.4%
	中川	173	10.8%
	港	70	4.4%
	南	162	10.1%
	守山	97	6.1%
	緑	229	14.3%
	名東	58	3.6%
	天白	76	4.7%
	その他	115	7.2%
未記入	13	0.8%	
無効	2	0.1%	
合計	1,601	100.0%	

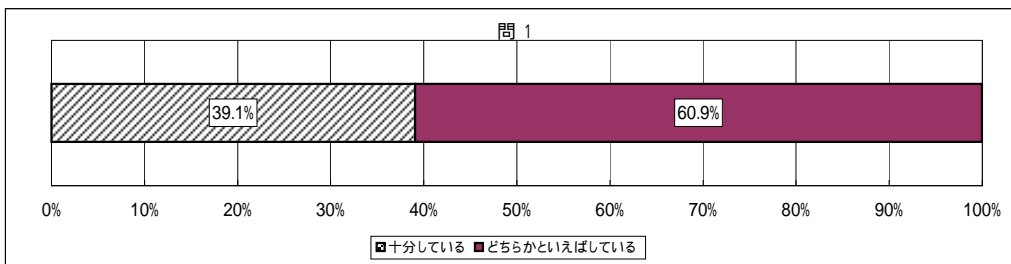
【要介護度】	要介護1	418	26.1%
	要介護2	479	29.9%
	要介護3	318	19.9%
	要介護4	224	14.0%
	要介護5	92	5.7%
	未記入	49	3.1%
	無効	21	1.3%
	合計	1,601	100.0%

【記入者】	本人	477	29.8%
	同居家族	973	60.8%
	別居家族	88	5.5%
	その他	14	0.9%
	未記入	18	1.1%
	無効	31	1.9%
	合計	1,601	100.0%

<通所リハビリテーション>

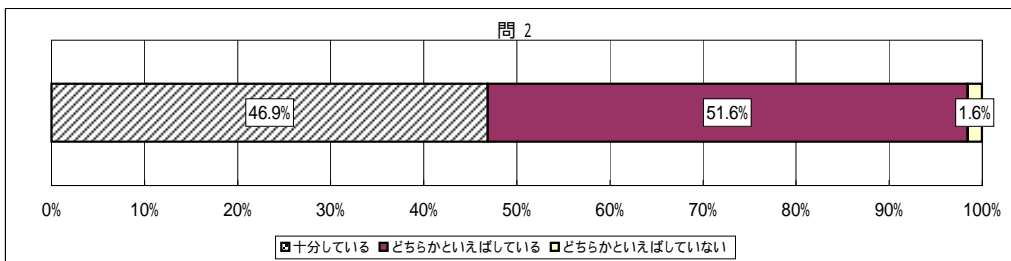
[事業者自己評価]

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)



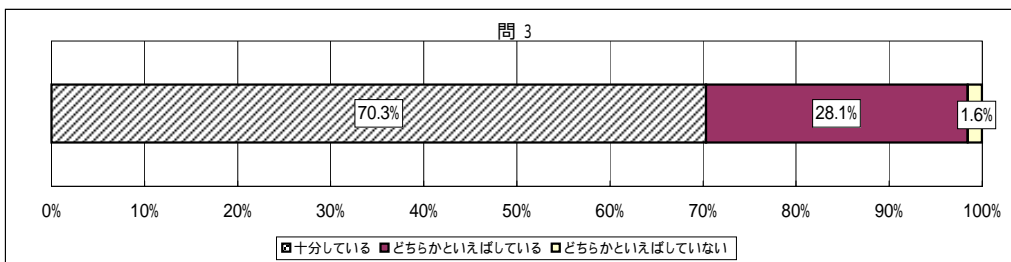
有効回答数  
64

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）



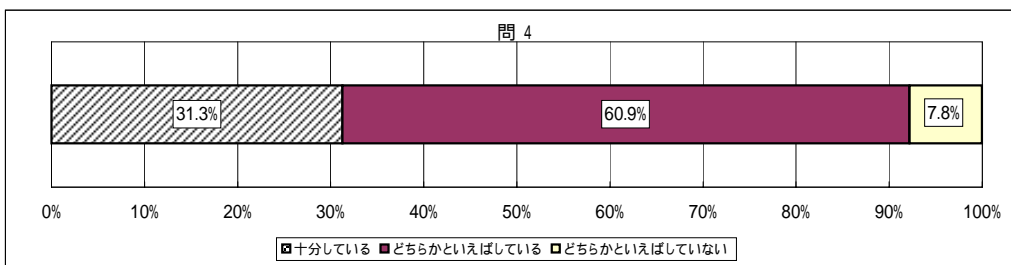
有効回答数  
64

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。  
(2.7点)



有効回答数  
64

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  
64

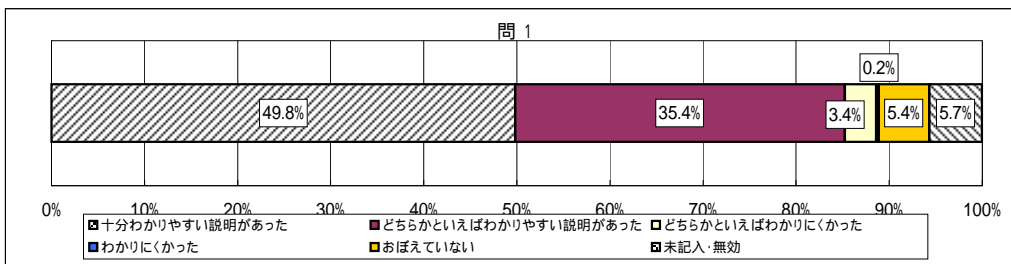
\* ( . . . 点) : 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

\* 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>

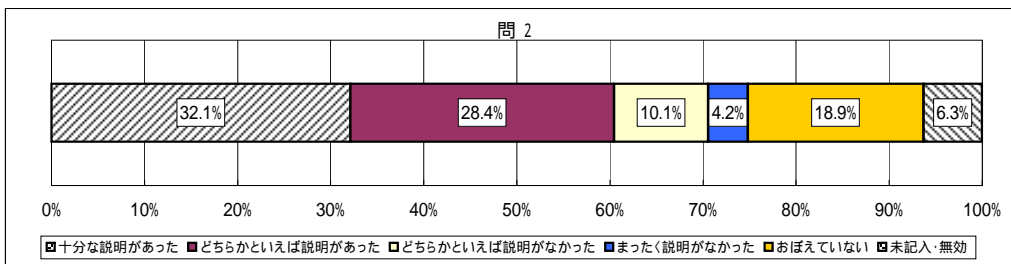
[ユーザー(利用者)評価]

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)



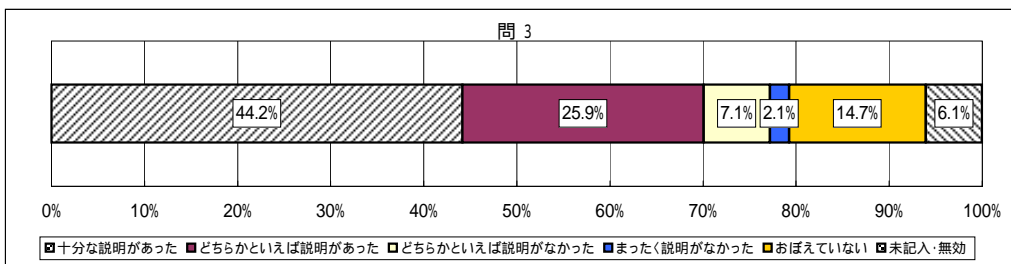
有効回答数  
1510

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。(2.2点)



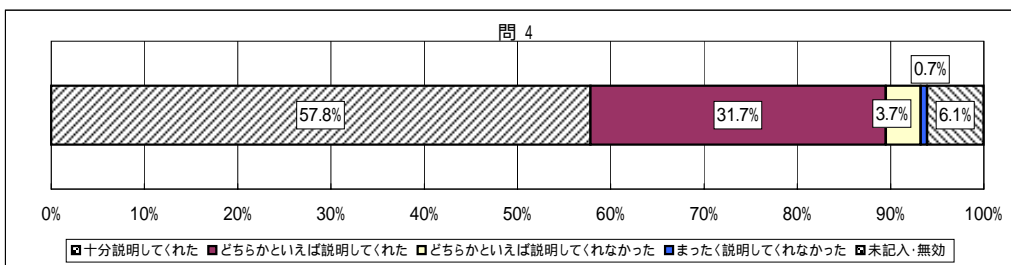
有効回答数  
1500

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。(2.4点)



有効回答数  
1504

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)



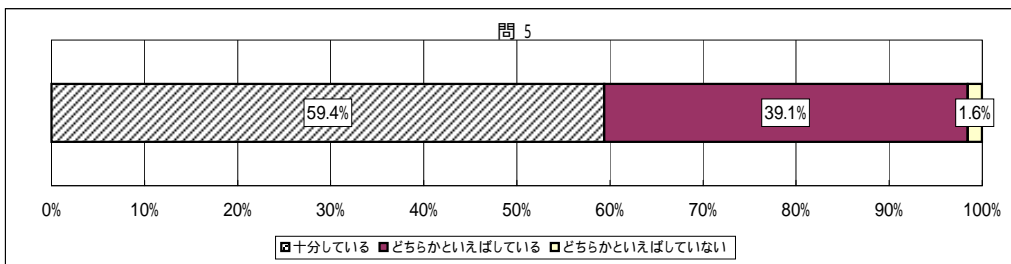
有効回答数  
1504

\* ( . . . 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 >

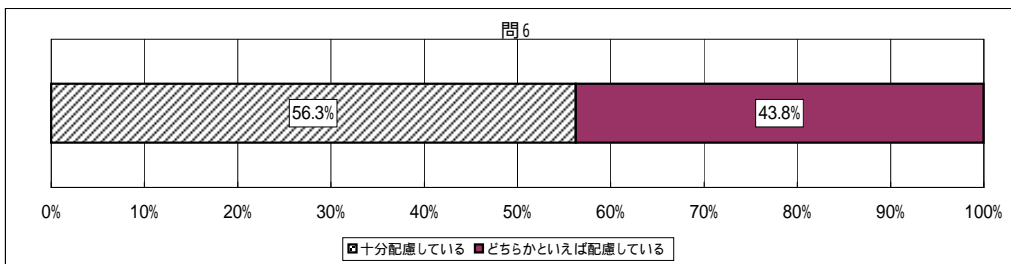
[ 事業者自己評価 ]

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。  
(2.6点)



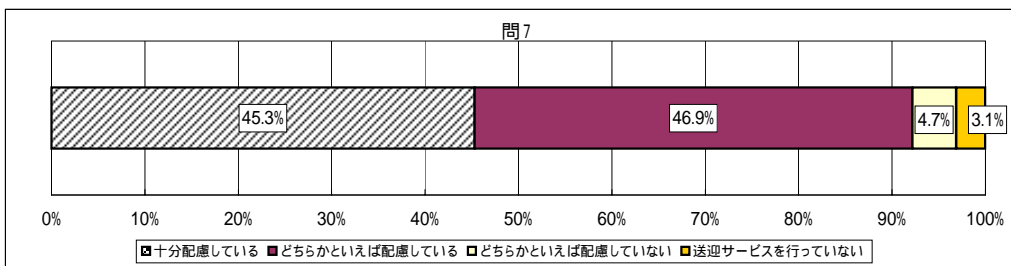
有効回答数  
64

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。  
(2.6点)



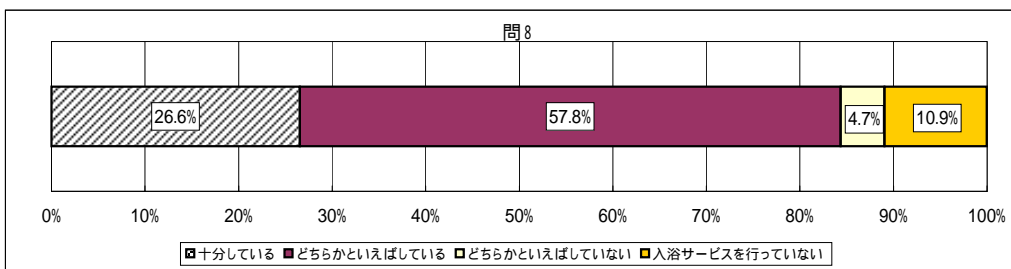
有効回答数  
64

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。  
(2.4点)



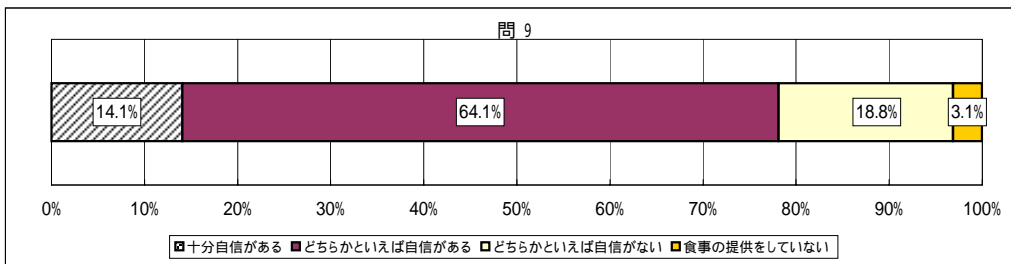
有効回答数  
64

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  
64

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。  
(2.0点)

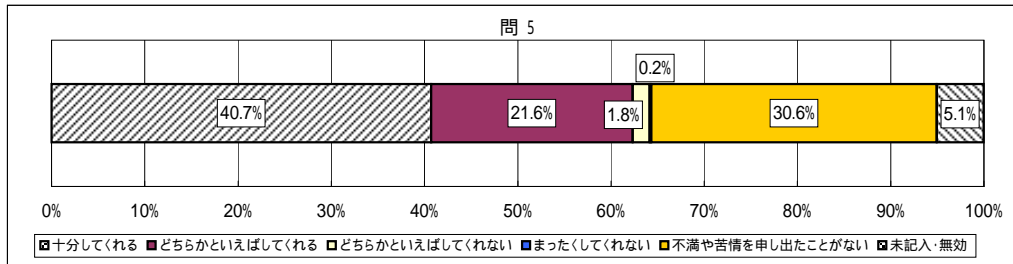


有効回答数  
64

<通所リハビリテーション>

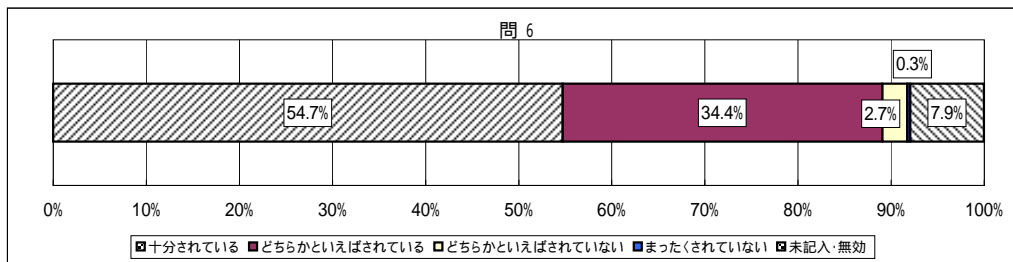
[ユーザー(利用者)評価]

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)



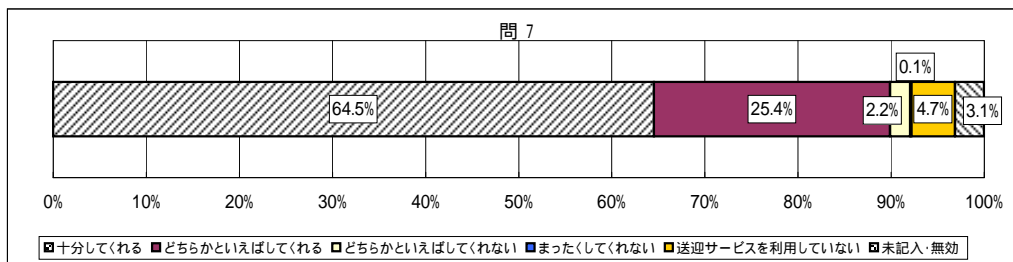
有効回答数  
1520

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。  
(2.6点)



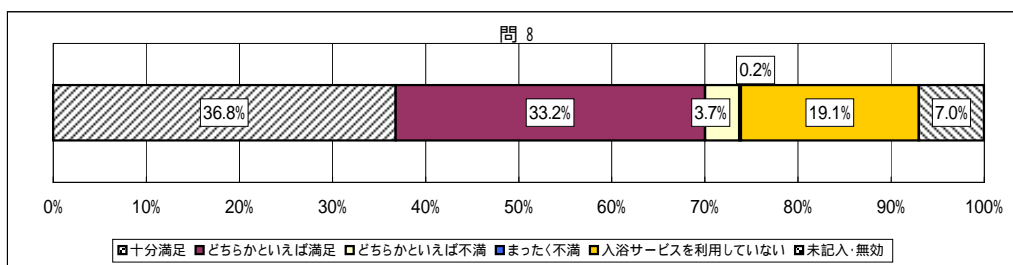
有効回答数  
1474

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)



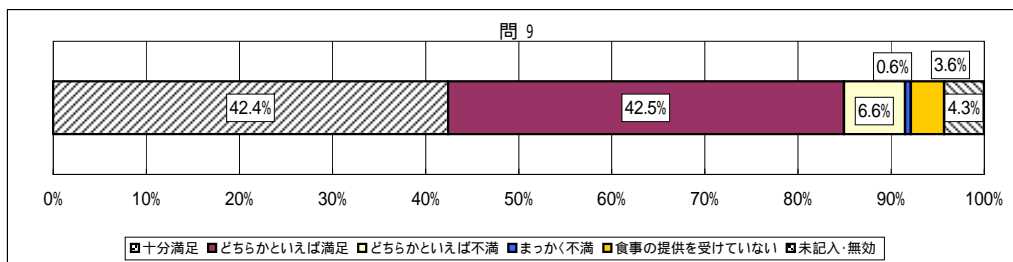
有効回答数  
1551

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  
1489

問9 食事は、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していますか。  
(2.4点)

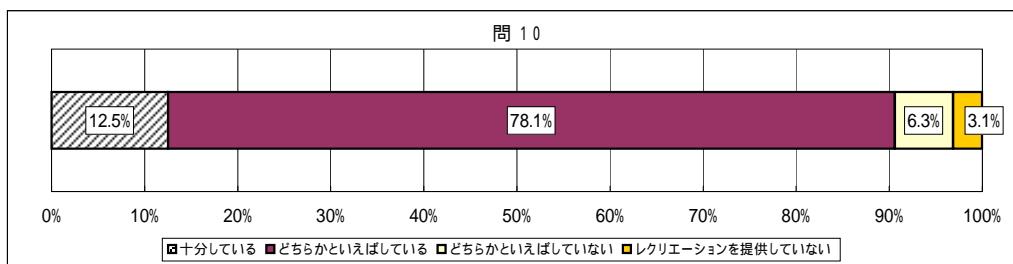


有効回答数  
1532

<通所リハビリテーション>

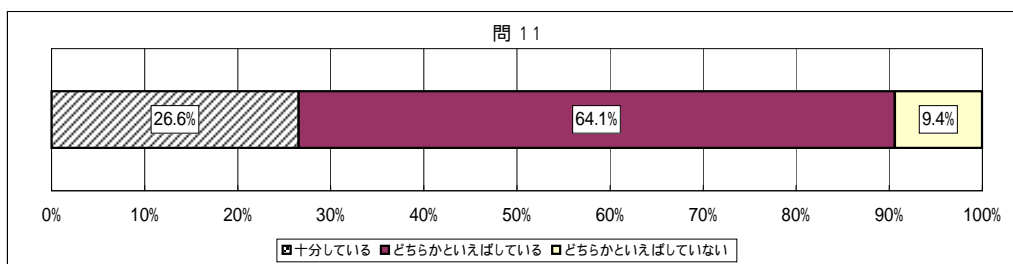
[事業者自己評価]

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。（2.1点）



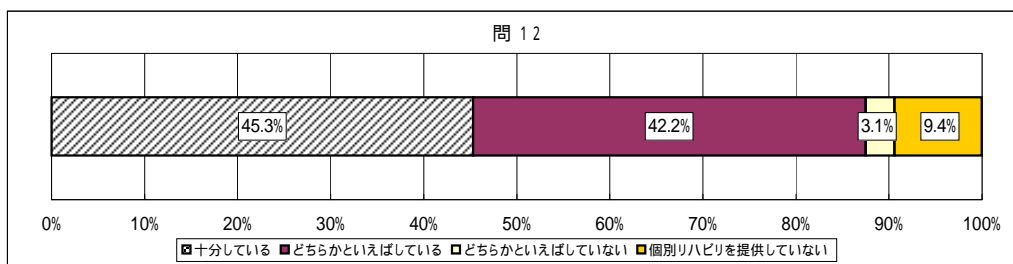
有効回答数  
64

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。（2.2点）



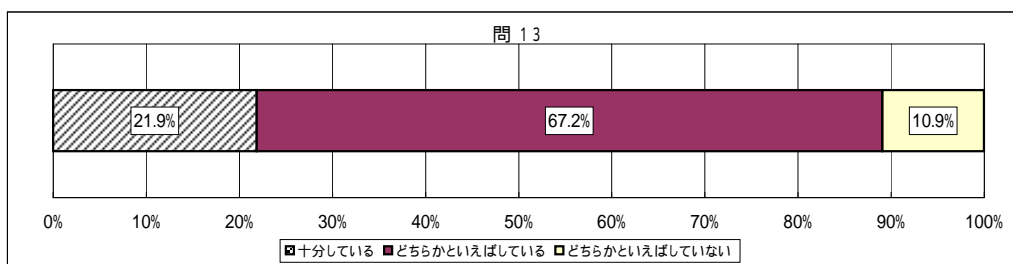
有効回答数  
64

問12 リハビリテーションマネジメントは、利用者からの希望などを鑑みて作成したリハビリテーション実施計画書（3ヶ月に1度交付）に基づき、リハビリ専門職が中心となり関連職種協働によって実施していますか。（2.5点）



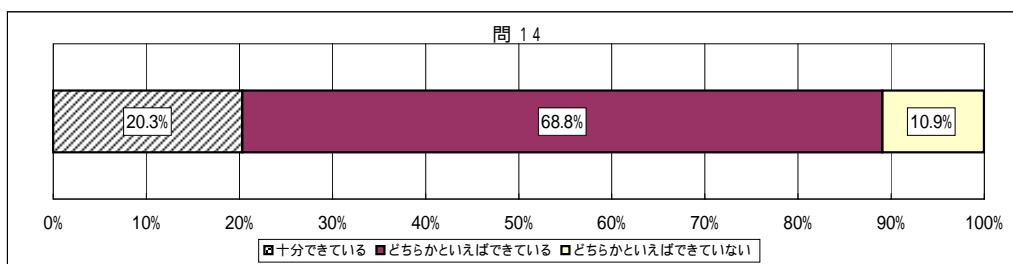
有効回答数  
64

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  
64

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）

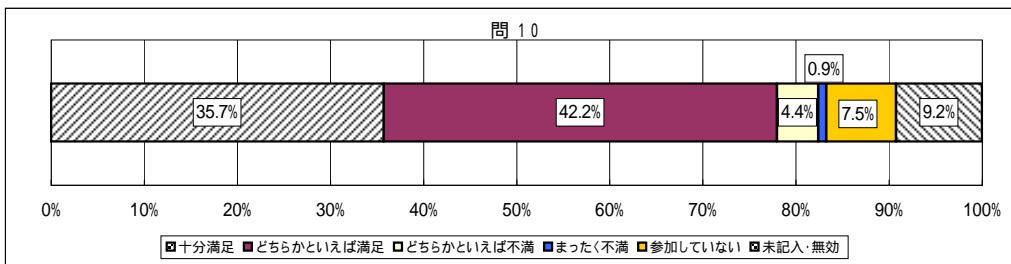


有効回答数  
64

<通所リハビリテーション>

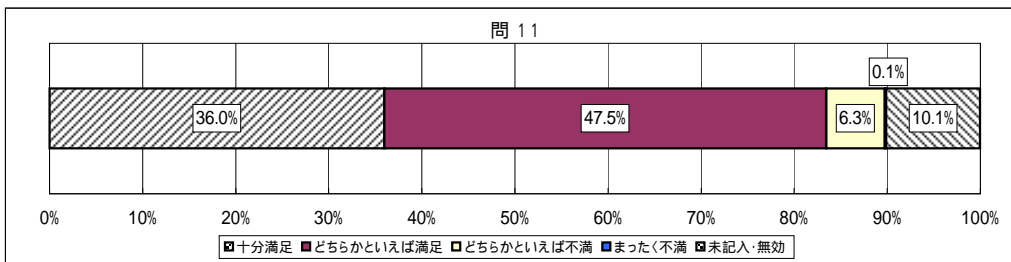
[ユーザー(利用者)評価]

問10 レクリエーション等は、楽しく参加できていますか。  
(2.4点)



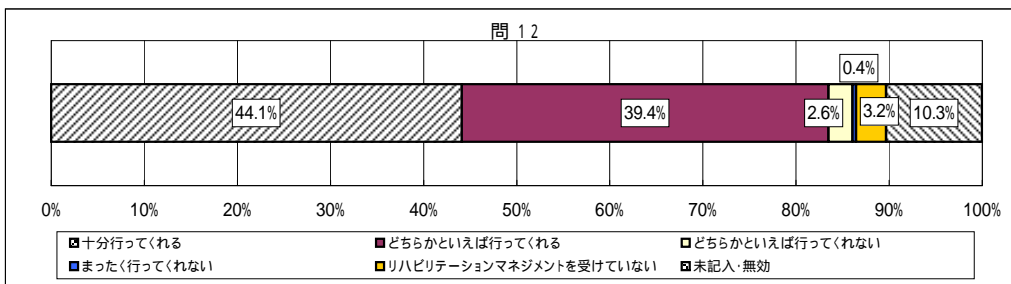
有効回答数  
1453

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。  
(2.3点)



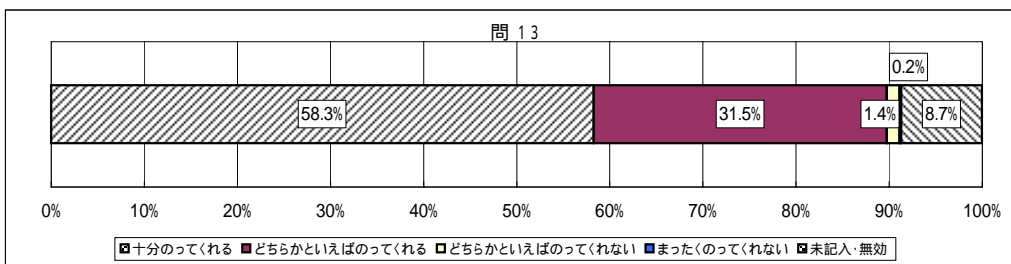
有効回答数  
1439

問12 リハビリテーション実施計画書の説明、交付を受け、その目標に向けたリハビリテーションが行われていますか。(2.5点)



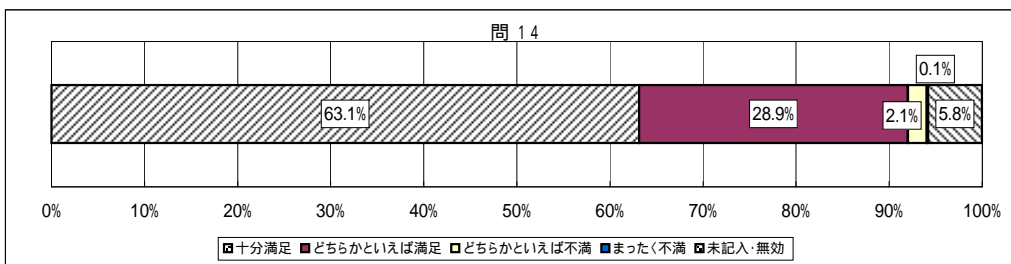
有効回答数  
1436

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ののってくれますか。  
(2.6点)



有効回答数  
1462

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。  
(2.6点)



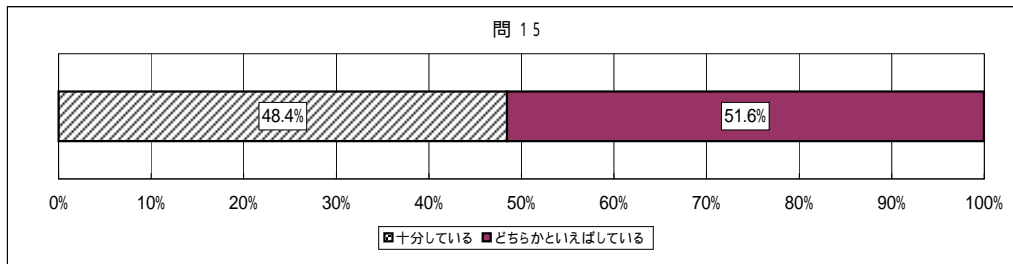
有効回答数  
1508



< 通所リハビリテーション >

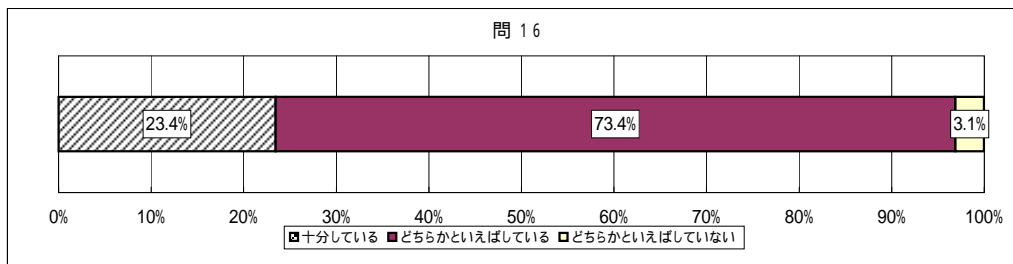
[ 事業者自己評価 ]

問 15 利用者の嗜好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 )



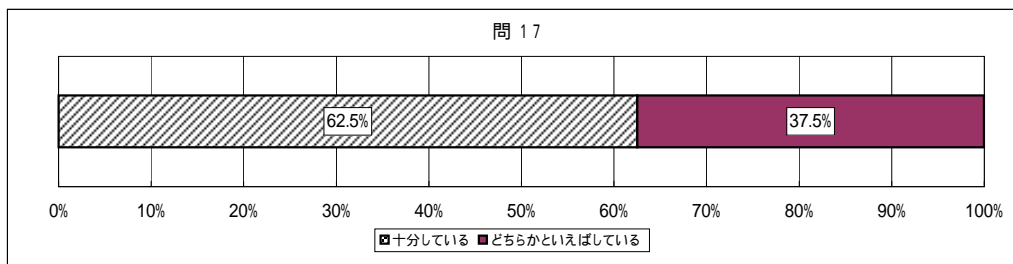
有効回答数  
64

問 16 設備や備品など事業所の雰囲気づくりに配慮していますか。  
( 2.2点 )



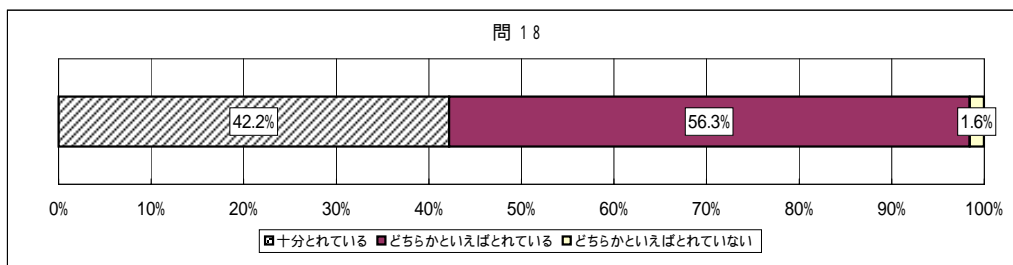
有効回答数  
64

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。  
( 2.6点 )



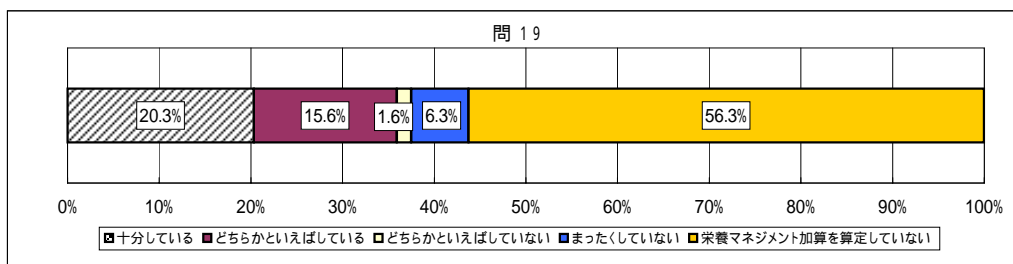
有効回答数  
64

問 18 ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか。  
( 2.4点 )



有効回答数  
64

問 19 低栄養状態の方等への、栄養ケア計画の作成や指導を実施していますか。  
( 2.1点 )

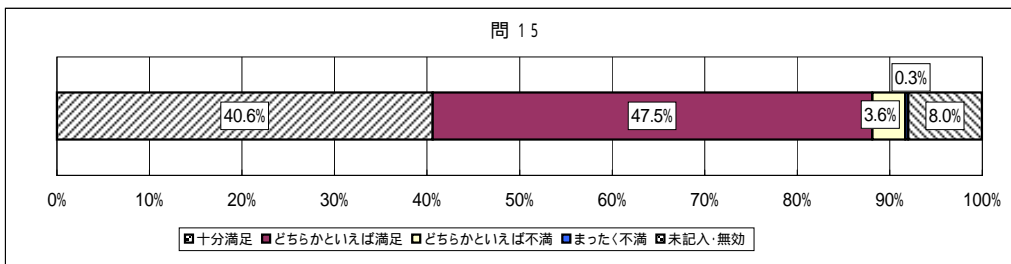


有効回答数  
64

<通所リハビリテーション>

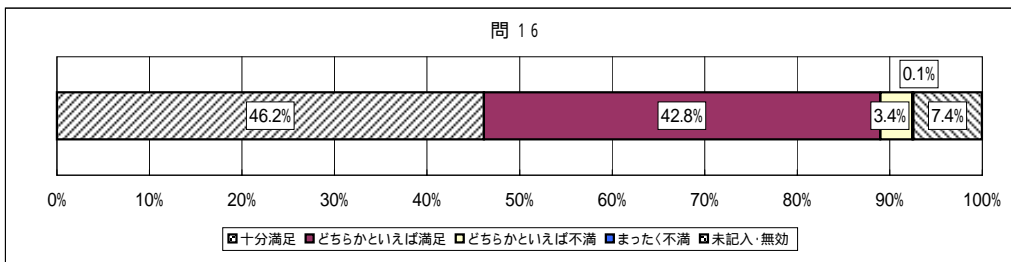
[ユーザー(利用者)評価]

問15 ご本人の嗜好(しこう)やご利用者同士の間人間関係についての気配りや調整に満足していますか。(2.4点)



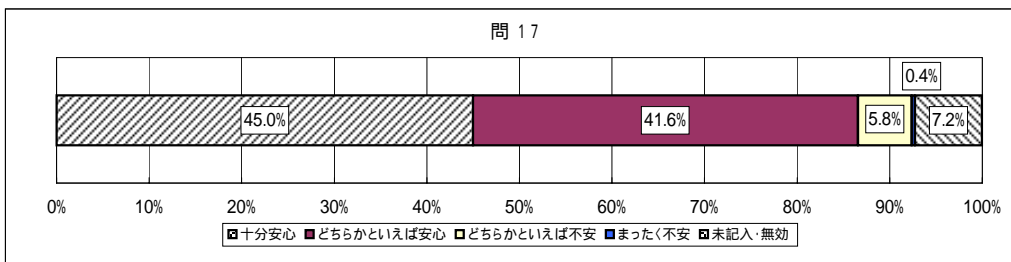
有効回答数  
1473

問16 設備や備品、事業所の雰囲気などについて満足していますか。(2.5点)



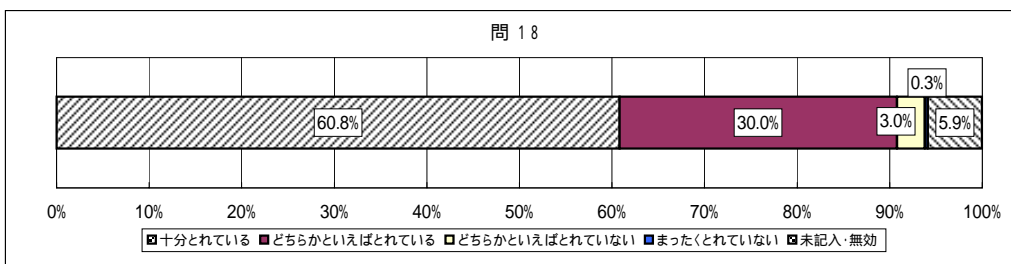
有効回答数  
1482

問17 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。(2.4点)



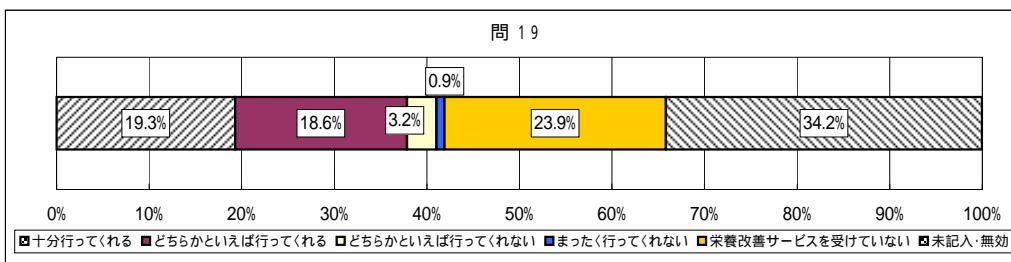
有効回答数  
1485

問18 あなたのケアマネジャーとデイケア事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか。(2.6点)



有効回答数  
1507

問19 栄養状態を改善する計画や、食事に関する留意点などの指導をしてくれますか。(2.3点)

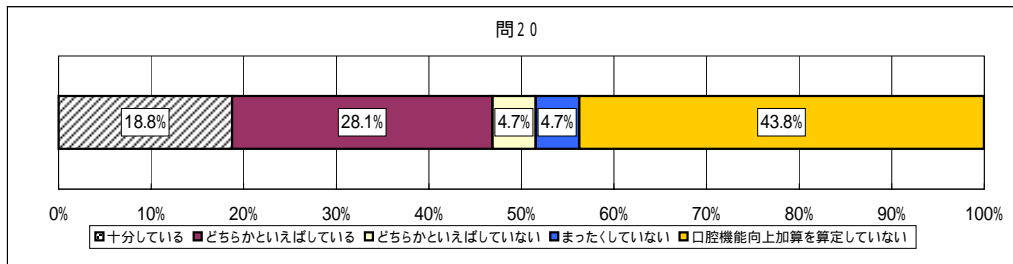


有効回答数  
1054

<通所リハビリテーション>

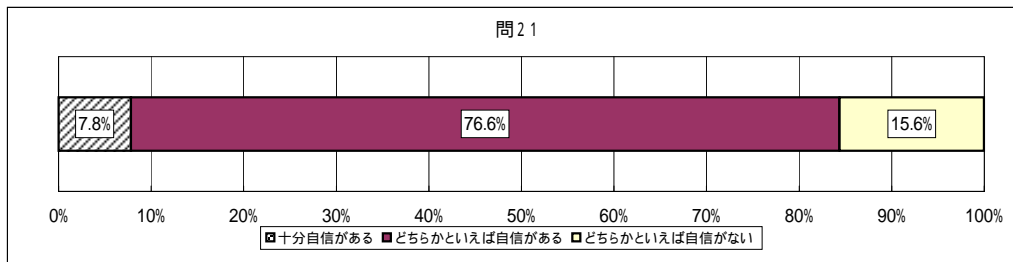
[事業者自己評価]

問20 口腔機能の低下した方への、口腔機能改善管理計画の作成や、口腔ケア・摂食・嚥下訓練を実施していますか。(2.1点)



有効回答数  
64

問21 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)

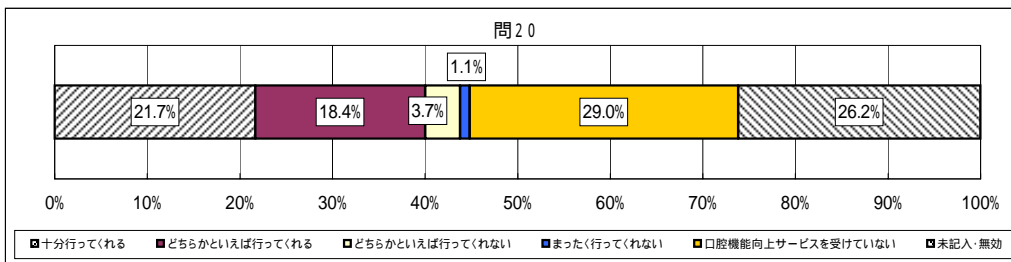


有効回答数  
64

<通所リハビリテーション>

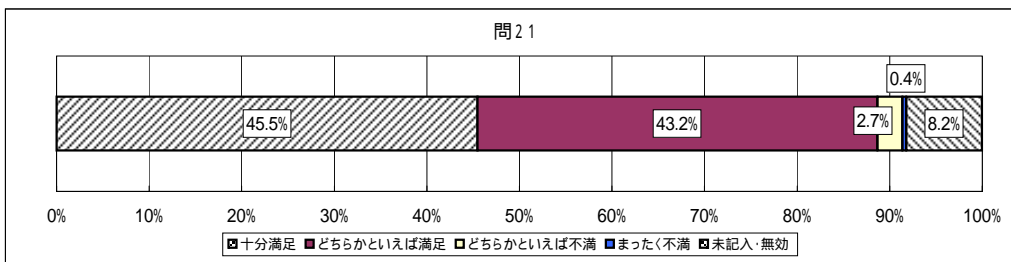
[ユーザー(利用者)評価]

問20 口腔内を清潔にするためのケアや、飲み込む力を伸ばすための指導をしてくれますか。  
(2.4点)



有効回答数  
1182

問21 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)



有効回答数  
1470

- 1 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
- 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。

<通所リハビリテーション>

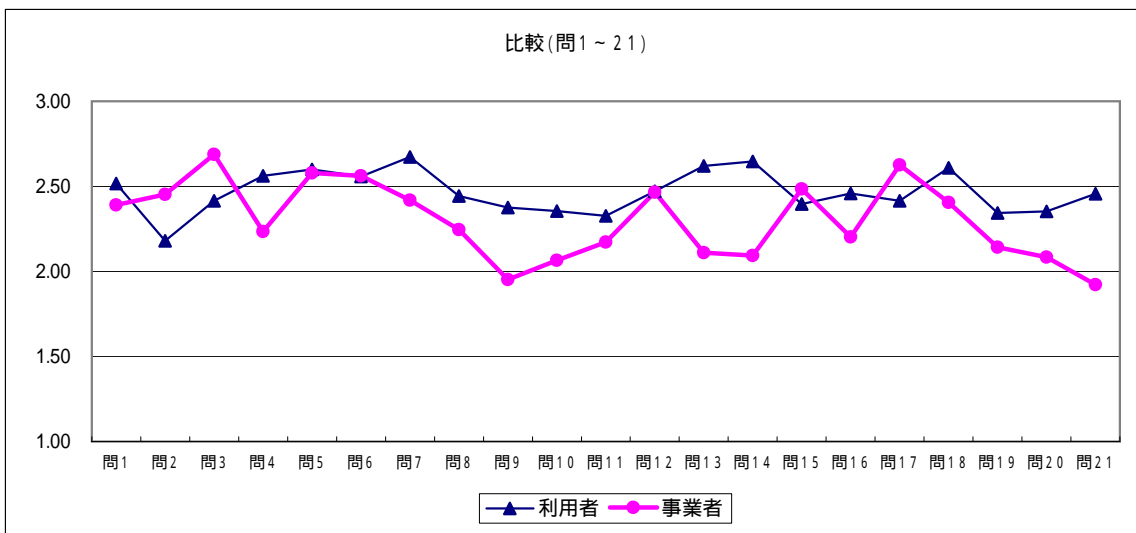
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:48.3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。(2.7点)
- 【問17】衛生面や感染症(肝炎、MRSA、インフルエンザなど)の予防について配慮をしていますか。(2.6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。(2.6点)

点数が低い項目

- 【問21】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 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。(2.0点)
- 【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。(2.1点)

<通所リハビリテーション>

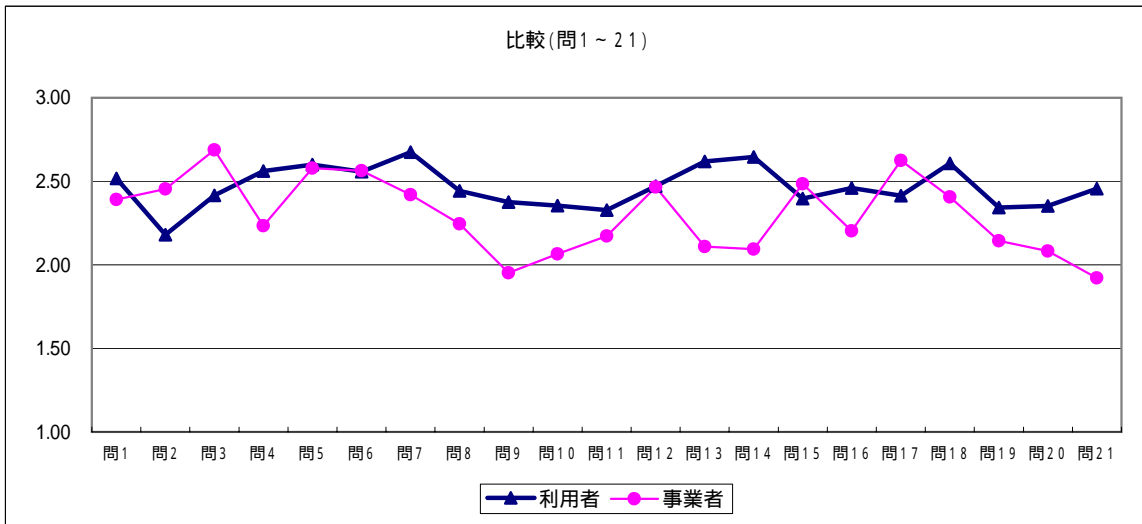
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:51.8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。  
(2.7点)

【問 1 4】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。(2.6点)

【問 1 3】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)

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。(2.2点)

【問 1 1】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。(2.3点)

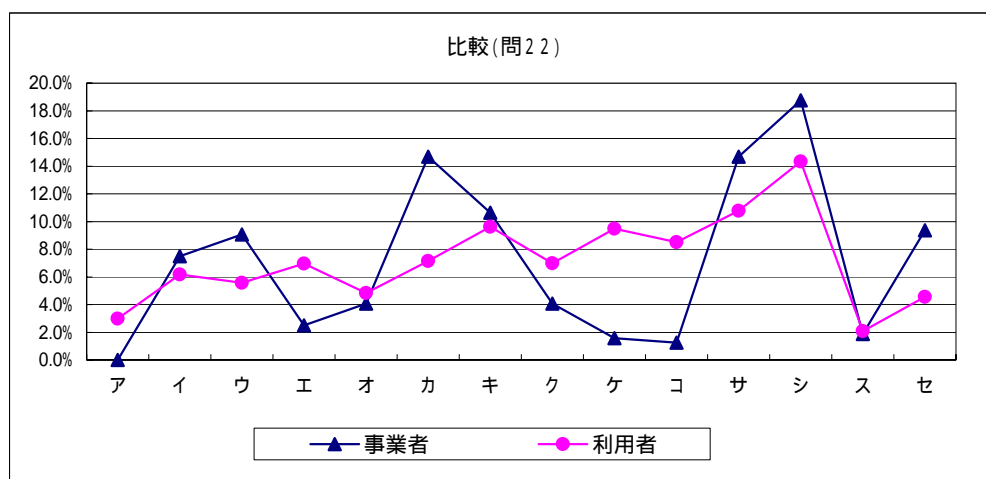
【問 1 9】栄養状態を改善する計画や、食事に関する留意点などの指導をしてくれますか。  
(2.3点)

< 通所リハビリテーション >

問22 [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つをつけてください。

事業者自己評価			項目	ユーザー評価		
回数	割合	項目		回数	割合	回数
14	0	0.0%	ア 土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること。	211	3.0%	13
7	24	7.5%	イ 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。	437	6.2%	9
6	29	9.1%	ウ 個人情報や絶対にもらさないこと。	395	5.6%	10
10	8	2.5%	エ 利用料金が適正なこと。	493	7.0%	8
8	13	4.1%	オ 地域での評判が良いこと。	342	4.8%	11
	47	14.7%	カ 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。	506	7.1%	6
	34	10.6%	キ 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。	681	9.6%	
8	13	4.1%	ク 利用者どうしの人間関係が良いこと。	494	7.0%	7
12	5	1.6%	ケ 自宅から近いこと。	672	9.5%	
13	4	1.3%	コ いつも時間どおりに送迎が行われること。	603	8.5%	
	47	14.7%	サ 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。	763	10.8%	
	60	18.8%	シ 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1,016	14.3%	
11	6	1.9%	ス 認知症の方へのケアが充実していること。	148	2.1%	14
	30	9.4%	セ リハビリテーション、栄養ケア、口腔機能向上サービスなどの指導体制が整っていること。	322	4.5%	12
	320	100.0%	合計	7,083	100.0%	



<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	前年のユーザー評価は契約書の説明不足（苦情窓口説明・個人情報など）、送迎の気配り、職員の接遇の項目で全体平均より劣っていた。この点について改善できる様に意識してきた。今回の結果では送迎・職員の接遇は改善していた。契約書の説明不足についてはご家族・ご本人に改めて説明してきましたが、まだ0.1ポイントではあるが平均点に劣っていた。細かく見ていくとご本人の説明不足が分かった。この点をふまえご本人様に理解していただけるように努力していきたい。
2	あじま診療所デイケア「あじまルーム」	苦情相談窓口、個人情報の取り扱いに関しては、契約時に契約書及び別紙取り扱い説明事項により確認させていただいております。もう一度、契約時の説明方法を職員間で統一しわかりやすく説明できるよう努めていきます。サービス内容の質を高める為、一人一人の嗜好や興味について計画書作成時に把握する事で、目標を持って楽しく参加できるプログラムの提供に努めていきます。また、ケアマネージャーや御家族様と連携が取れるように、サービス担当者会議や事業所訪問を引き続き積極的に実施していきたいと思っております。
3	有松診療所デイケア	問10 レクリエーションについては、ややまんねり化しているので利用者の意見を取り入れ変化をつける。他事業所への見学・研修を行なう。 問19 栄養改善については、法人内の栄養士を講師に高齢者向けの食事の学習会を計画する。
4	医療法人偕行会老人保健施設ケア・サポート新茶屋	勉強会を開催し、職員のスキルアップにも努めてきましたが、ご本人やご家族の信頼や安心感をさらに得るために、今後も継続して勉強会などを開催し、職員のスキルアップを目指していきたいと思っております。また、契約書類や計画書類の説明不足については、以前からの課題として重く受け止めており、よりわかりやすい説明に努めて参ります。サービス内容の充実を図るため、今回の評価結果の分析をさらに進め、改善に努めていきたいと思っております。
5	医療法人開生会老人保健施設ラベンダー	今回の評価結果を真摯に受けとめ、ご利用者様、ご家族、ケアマネージャーとの連携を密にとりながら、口腔機能向上、苦情を受け付ける窓口の説明等、サービス内容の検討を重ね、充実を図り、より安全、安心、満足を感じ、信頼していただけ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	苦情の申し出窓口の説明は、契約時に行なっている。しかし、今回の評価で不満に感じている方、説明を受けたが忘れてしまっている方がみえた。苦情窓口は責任者をあげて掲示をしているが、契約時以外での伝達方法や、希望・要望を伝えやすい雰囲気づくりを、職員が常に心掛けていくなど、利用者に苦情解決を周知する工夫が必要だと考えます。今回の評価で、あたたかい意見や感想をいただきましたが、それに甘んじることなく、業務に励んでいきたいと思っております。
7	医療法人杏園会介護老人保健施設かなやま	ご利用者様のご要望に合わせた個別サービスが提供できます様、関係機関との連携を密にしていきます。また、今後は口腔ケアや栄養ケアの充実を図り、一層のサービスの質の向上に努めていきます。
8	医療法人杏園会老人保健施設あんず	今回もユーザー様から大変貴重なご意見を頂き、通所リハビリテーション事業所の相談員として心がけている事と、ご利用者様及びご家族様が求めておられる事にいくつか相違点がある事を確認できました。その点を踏まえまして、ご利用者様及びご家族様・居宅介護支援事業所のケアマネージャー様・現場のスタッフとそれぞれの方面に対して密接な情報交換・連携していくことをより一層強化していきたいと思っております。また、ご利用者様第一のサービスを今後も継続していけるよう努力していきたいと思っております。
9	医療法人珪山会老人保健施設第1若宮	契約書や重要事項・苦情窓口等の説明に関しましては、内容が複雑なこともあり、ご理解頂きにくいと思われまますので、今後はよりわかり易い言葉遣い等に努めたいと思っております。入浴の待ち時間等については、ハード面の問題もありますが、誘導の仕方等に工夫を重ねていきたいと思っております。リハビリに関しましては、利用者様個々の日常生活能力に合った訓練メニューを考え、ご自宅でも継続して行って頂けるようにしていきます。



< 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
10	医療法人香徳会メイ トウホスیتال通所 リハビリセンター	当センターではデイケアの特性を活かし、リハビリに重点を置いているため、レクリエーションは行っていません。クラブ活動として利用者様の趣味等を活かした活動を行っていますので、この活動の充実に努めます。職員に関しても、研修や勉強会を通じて節度ある対応を心がけ、利用者様個々の情報（住環境や趣味等）の把握に努め、計画書等の説明も理解いただけるようにしていきます。これからもデイケアとしての役割を明確にし、利用者様の目標が達成できるように、改善していきます。
11	医療法人幸会老人保 健施設みず里	今回のユーザー評価の結果、及びユーザーからのご意見を真摯に受け止め、改善すべき点を早急に洗い出し、ご利用者様に満足いただけるよう、努力して行きたいと考えております。
12	医療法人三恵会服部 病院	現在、通所リハビリテーションとして、ご利用者様自身が自主的に訓練を行えることを目標に、パワーリハビリテーションなどリハビリを重視したサービスを心掛けております。今年度は、よりサービス内容の充実を図るため、ご利用者様参加型のボランティアの方の演奏会など、楽しみやゆとりを取り込んだサービスを提供できるよう努力して参ります。また、皆様の声に耳を傾け、ご利用者様が安心して利用していただけますような、雰囲気と環境づくりを常に心掛けて参ります。
13	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止め、よりご満足いただけるサービスを提供できるよう、スタッフ一同改善に努めます。 レクリエーションに関しましてはご意見を活かし、待ち時間に頭の体操等実施し、改善に取り組みます。また、人気のおやつクラブの回数を増やし、内容の充実に努めます。 口腔内の清潔に関しましては、希望者だけでなく、ご利用者様・ご家族様に広く呼びかけを行い、口腔ケアの向上につなげます。
14	医療法人慈照会老人 保健施設ハートフル ライフ西城	全体的に良い評価をいただき、感謝しております。リハビリテーションや、レクリエーションの内容については、より一層利用者様、ご家族様とのコミュニケーションを密にし、ご要望に応えられるサービスを目指します。
15	医療法人清水会ひか り老人保健施設	今後も重要事項説明書等につきましましては分かりやすい説明を心がけていきます。ユーザーからの主なご意見・ご感想の中に時間延長のサービスもあると嬉しいですが、当施設では時間延長サービスを行っているため、当施設で行えるサービスを再度利用者様にお伝えしようと思っております。送迎時間がいつもどおりに行われることや居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていることも上位にあがっていましたので、その点にも心がけてサービスを提供して行きたいと思っております。
16	医療法人清水会まこ と老人保健施設	評価の低かった苦情受け付け窓口や個人情報についての説明に関して、今後はご家族だけでなく御本人にも十分理解していただけるよう分かりやすい説明を心がけたいと思っております。また、送迎時間や乗車時間に関しても個々のニーズに応えられるよう再検討してまいります。今回の率直なご意見を参考にさせて頂き、皆様に喜んで利用して頂けるようサービスの質の向上に努めて参ります。
17	医療法人東恵会老人 保健施設星ヶ丘アメ ニティクラブ	平成17年度に低い評価であった項目は、大幅に改善し良い評価となっており、全般的にも平均点を大きく上回る評価を頂けたことは大変嬉しく思います。反面、衛生面や感染症について安心感が持てるという項目の評価が、唯一平均点よりも下回っており、この評価を真摯に受け止め、早急に確認・検討し、皆様に安心して頂ける様に改善します。また、リハビリについても良い評価を頂いてはいますが、個別のリハビリの充実等、今までより更に満足して頂ける様に改善していきたく思います。
18	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）が常勤職員として勤務しており、運動器の機能向上や口腔器の機能向上において、専門スタッフによる指導や個別リハビリテーションを受けて頂くことができます。リハビリテーションのご要望は、施設支援相談員若しくは担当の介護支援専門員さんまでお申し出下さい。可能な限り皆様のニーズにお応えできるよう努めてまいります。よろしくお願いたします。

< 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
19	医療法人西口整形外科（デイケアセンター千音寺）	レクリエーションプログラムの見直し、実施方法を再検討し、利用者様が参加しやすい雰囲気作りを目指していきたいと思います。様々な活動を通して利用者様同士の交流を楽しめるようスタッフ一同協力していきたいと思います。また送迎やその他のすべての場面において謙虚な姿勢、利用者様の立場になり対応していくようにし、契約時の説明（介護保険制度、苦情相談、介護相談など）を十分に説明し、理解して頂けるように努めていきます。
20	医療法人博報会介護老人保健施設あまこだ	契約書や苦情窓口の説明や個人情報の尊重については、利用事前に事前訪問を行い、分かりやすく説明していききます。また、入浴時に安全にゆっくり安全に入浴して頂ける様配慮や気遣いをより一層見直し改善していききます。食事については、栄養管理の行き届いた食事を心がけていますが、美味しく召し上がっていただくための会話や声掛けや雰囲気作りを大切に、皆様に同等の援助ができるよう職員一同、情報交換を密にして協働して取り組んでいきます。今後共、叱咤激励の程お願い申し上げます。
21	医療法人蜂友会はちやりハビリテーションクリニック	問2について公的窓口も含め更によりよく説明して行きたいと思います。
22	医療法人明聖会老人保健施設有楽苑	今回の皆様からの御意見に対し、改善出来る点は早急に対処し、改善困難な事項については少しでも改善出来る様、検討していき、スタッフ一同努力していききます。
23	介護老人保健施設サン・くすのき	今回は、自由記載欄にて様々なご意見・ご感想を頂きました。これらのご要望につきましてはカンファレンス等で検討し、よりご満足いただけるサービス提供ができるようにしていききたいと思います。
24	介護老人保健施設セントラレ	今回ご指摘をいただきました苦情窓口の案内につきましては、契約時に更に具体的な説明を行うとともに、理解していただいた上で同意をいただくよう心がけてまいります。また、苦情があった場合には、早急に対応できるような体制を整え、幅広いニーズに応えていけるようスタッフ一同努力してまいります。 今後も更なるサービスの向上を目指しスタッフ一同自己啓発を行い、施設内・外での研修参加を実施するなど知識・技術の習得に努めてまいります。
25	介護老人保健施設太陽	昼食時の味付けや食べやすさなど利用者様がおっしゃった事に対して改善を行い、利用者様に満足していただけるように努めていますが、まだまだ利用者様に満足していただけてない点が多い事が分かりましたので、満足していただけるようにこれからも利用者様の意見を取り入れ、管理栄養士と相談しながら美味しい料理を提供していききたいです。
26	介護老人保健施設フジタ	レクリエーションや食事等の雰囲気づくりに考慮し、利用者様の意見等を十分に組み入れた達成感・一体感のある内容となるよう支援させていただきます。また、利用者様の意見を踏まえることはもちろんのこと、リハビリテーションなどデイケアの専門性を十分に発揮し、個々の家庭環境や住環境などに着眼点をおいた個別プログラムを中心に提供させていただくことで在宅生活をより豊かに過ごしていただけるよう努力致します。
27	介護老人保健施設丸の内	・入浴、トイレ介助の際など、利用者様のプライバシーに関するサービスにおいて、各利用者様のご希望や、小さな意見にも耳をかたむけ、細かな気くばりを持って対応する。 ・設備等、破損、故障に早急に対応できる様、常に点検に心がける。 ・サービス時間内での、楽しい雰囲気作りとして、常に利用者様の情報を職員間で共有し実行する。
28	介護老人保健施設みどり	ご利用者様やご家族様の要望や個人の趣味に合わせたサービスの提供を目指していくとともに、契約時における苦情窓口やサービス内容の説明だけでなく、普段の連絡やリハビリの説明などに不満を感じていらっしゃる方がいることを踏まえ、今後も安心してサービスを利用していただけるよう検討、改善を重ねていききたいと思ひます。

< 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
29	介護老人保健施設メ ディケア栄	リハビリテーションについては、マネジメントを行う際、日常生活動作チェック表を、ご本人やご家族に記入していただき、リハビリテーションに反映させることで、要望・問題点・目標を共有していきたいと考えます。又利用者様からの不満や苦情などは素早く、丁寧に対応し、ご本人やご家族の状況を理解した上で、より一層のサービスを提供していきます。皆様が楽しく通っていただけるよう、にぎやかで活気のあるデイケアをめざします。
30	介護老人保健施設リ ハビリス井の森	利用者の趣味にそった環境作りを提供していく。例) 日舞、舞踊発表の場を作ったり、利用者主体とした企画を作り職員はその企画のナビゲーター的な存在となり動いていく。職員と利用者との交流をより深めていく事により、お互いの共感をえることで、デイケアを盛り上げていく。リハビリでは、今後もご家族との連絡を密にとり、要望に沿って行っていきます。
31	かなめ病院デイケア	多くの項目で概ね満足してご利用していただいていたしましたが、不満項目については、改善してまいります。特に、1日の過ごし方や内容をわかりやすく御家族・本人に提供できる工夫を検討します。又、情報交換の機会も増やす努力をいたします。さらに、常に、利用者様の立場に立った対応ができるスタッフの教育を行います。今後も利用者様に満足していただけるサービス提供ができるよう努力していきます。
32	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	ご利用者様の利用についてや悩み、ご家族の介護相談など、相談窓口を設け 在宅生活のアドバイスやケアマネジャーとの連携をとり、安心したサービスを受けられるように努めていきます。
33	かわなデイケアセン ター	苦情対応の窓口についての説明が不足しているため、再度の説明とスタッフからも積極的に苦情や希望を聞く姿勢がもっと必要と感じました。介護計画についても、もっと時間をかけ個別ケアを重視した計画を、ご利用者・ご家族と一緒に立案していきたいと思えます。食事の個別対応について誤解を与えているため、どの範囲まで行えるのかを示していく予定です。ご利用者の自立心を配慮し、気持ち良く施設を利用して頂くため今後も努力をしていきたいと考えます。
34	きとろクリニック通 所リハビリテーショ ンセンター	「訓練」や「鍛錬」といった言葉は、「辛い」とか「厳しい」という形容詞に直結しがちですが、少しでも楽しく快活に取り組んでいただけるように、引き続き職員一同研鑽を積む所存でございます。また、通所を提供するうえで重要度が高く評される「自宅から近い」に反することではありますが、今後も拡くご提供させていただきたい観点より、現在の地域を制限することは考えておりません。
35	きはまりハビリテー ションセンター	当施設は利用者様の日常生活動作の自立支援を方針としてリハビリテーションの提供やケアを心掛けています。まだ行き届かない部分もあるため、利用者様お一人お一人の声を聞かせていただくために3ヶ月に1度の計画書のご説明はご自宅へ訪問し、時間をかけてご要望や介護等での不安やお困りになっている点を尋ねていくようになりました。貴重なご意見は日頃のリハビリテーションやケアに役立てています。今後も地道にこの活動を続けて安心して在宅生活を送っていただけるようにサポートしていきます。
36	この整形外科デイ ケアセンター	利用者様及び御家族の皆様より、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。今回、利用者様にとり、デイケアを評価する上で重要に思っておられる点と、私共がサービスを提供する上で最も重要だと思っている点に相違があることを改めて、認識致しました。利用者様及び御家族の皆様のご意見や評価を真摯に受け止め、利用者様の視点に立って、信頼され、満足していただけるサービスを提供できる様、事業所全体で努力してゆきたいと思えます。
37	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	デイケアをご利用の皆様には、リハビリテーション目的で、ご利用いただいております。日常生活を重視した、個別リハビリテーションを実施しております。今後なお一層個々のニーズを生かした、楽しいリハビリの提供にスタッフ全員で努めます。また、レクリエーションについては、マンネリ化を防ぎ、創意工夫をし充実を図る為に再検討を致します。利用者様の笑顔を大切に、満足していただけるよう、スタッフ一同頑張ります。

< 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
38	サクラクリニック デイケアうらら	プライバシーマーク取得による当施設の個人情報保護方針と苦情・相談窓口について利用者様へ書面、口頭による説明を再度行った結果、問2・3の評価が向上しました。問6、14では利用者様からの評価は良かったのですが、施設の自己評価が低く、評価に大きな差がみられました。今後、改善点を再確認し、接遇や施設利用時の快適性の向上に努めていきたいと思ひます。
39	新栄デイケアセンター	今回の評価結果を真摯に受けとめ、職員一同、満足して利用して頂けるよう、きめ細かいサービスを提供していきたいと思ひます。特に点数の低かった食事や契約等に関する項目については、他部門とも連携しながら、ご要望に応じていきたいと思ひます。
40	生協もりやま診療所 デイケアあいあい	貴重な御意見ありがとうございました。苦情受付の件や、個人情報の保護についての説明が不十分だったと反省すると共に、今後は十分な説明を心がけ信頼を得られるよう努力してまいります。また、入浴やレクリエーション等利用者様の御希望にそえるよう努めていきたいと思ひております。又、御家族様にもきちんとデイケアでの様子をお知らせできるようデイケアだよりや手帳を利用して参りたいと思ひております。
41	生協わかばの里 介護老人保健施設	食事についての改善すべき問題点は、食事チェックを行い残食の多いメニューの原因追求し、新メニューに変更してまいります。定期的に嗜好調査を行い利用者様のご意見を反映させ食事提供します。リハビリのニーズも高く希望者が多い事から、スタッフを増員し、より充実したリハビリの実施が出来る様、検討してまいります。自己評価に比べユーザー評価の結果が高く出た事は、スタッフの意欲にもつながると思ひます。今以上に利用者様ひとりひとりの要求に少しでも近づけ満足して頂けるサービスの提供に努めていきたいです。
42	善常会リハビリテーション 病院	平成18年4月の介護保険改正に伴い、以前と比較して「リハビリを行っていく」という意識を高め、実行してきたつもりでしたが、現在ではまだ内容・説明等に不十分であるという事が分かりました。また、「リハビリ」を意識するあまりに、ご利用者様のニーズへの配慮が不足してしまったと痛感致しました。今後は個々のニーズの把握・生活に合わせたリハビリ・丁寧な説明の実施を再確認し、ご利用者様に笑顔あふれるデイケアを目指して行きたいと思ひます。
43	大同老人保健施設	入浴やトイレの際のプライバシー配慮については、職員間で十分な話し合いを徹底します。入浴の順番については、利用者様の意向を踏まえ出来るだけ公平な取り扱いをします。栄養状態の改善計画については、管理栄養士がひとりずつ十分な時間をかけて指導します。
44	デイケア志水	契約書や重要事項説明書がわかりやすく伝わるよう努力してまいります。また利用者様が、デイケアで気持ちよく快適にすごしていただけるよう部屋の雰囲気作りに目をむけ改善してまいります。
45	デイケアセンター内 田橋なみき	全体的な評価項目で平均ですが、苦情の受け付け窓口や個人情報など事業者と利用者様のギャップがあるので、契約時での説明やスタッフ教育をして改善したいと考えています。
46	中川診療所	利用者様が一日楽しく過ごせるように、今まで以上に内容のあるデイケアにしていきたいと思います。食事の内容は、弁当屋と相談しながらよりよい高齢者向けの食事を提供していくように努力してまいります。不満や苦情には、ケアマネージャー、家族、本人と日頃から連携をとってすぐに対応できるようにしてまいります。
47	名古屋市総合リハビリテーション事業団 西部リハビリテーション事業所	平成17年10月に事業所をオープンし初めての事業者・ユーザー評価です。ご利用者様からは、概ね良好な評価や励ましのお言葉を頂き、職員一同感謝をいたしております。しかしながら、まだまだ事業所としても落ち着いた状況の中、十分なお説明や対応のいたらない部分もありご指摘を頂きました。今後も、ご利用者・ご家族の皆様方に御意見を頂きながら、少しでも皆様喜んでご利用頂けますよう、一層の努力を重ねたいと思ひます。今後ともよろしくお願ひ致します。

< 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
48	名古屋市総合リハビリテーションセンター附属病院	通所リハビリのサービス計画や内容、スタッフの対応や雰囲気などに対して利用者様から高い評価をいただき、大変ありがたく思っております。さらに、利用者様のニーズに応えられるような最適なサービスの提供を心がけていきたいと考えております。また、契約書や重要事項説明書などの説明、苦情・不満に対する対応に関しましては、今以上にわかりやすい説明や告知、素早い対応が行えるよう努めていきたいと考えております。
49	ひょうたん山医院	当施設は特に個別リハビリに力を入れています。今回の結果を踏まえ、より個々の生活に活かされる内容にするべく、ご本人・ご家族との連絡を密にし、内容を十分理解した上で納得して取組んで頂けるように努力していきます。 またその中で得られたリハビリ以外のご要望やご指摘も、時にはケアマネージャーさんと協同で、個別サービス内容の変更や全体のサービス向上に活かしていくようにします。
50	星崎診療所デイケア	利用者様が楽しく通所でき、ご家族も安心して送り出せるデイケアにするために、利用者様、ご家族一人一人の要望をしっかりとつかみ、楽しく、かつ、ADLの維持向上の図られるプログラムを計画していきたい。また、安全安心のために一人一人に目を配りながら、利用者様の様子をご家族にもきめ細やかにお知らせしていきたい。
51	ますこ通所リハビリテーションセンター	ユーザー評価を見て、全項目が自社結果を上回り安心しましたが、いくつかの項目で自社の平均より下回る項目に関して改善していきたい。前回と同様に個人情報等についての説明については機会あるごとに利用者の方に話していきたい。又、レクリエーションについては運動、知的ゲームが主に実施しており、時折、楽しむゲームを取り入れ笑いのある内容で実施する。リハビリに関して利用者の方にも十分説明し、目的を持って取り組んでいく。
52	南医療生活協同組合たから診療所デイケア	利用者の評価の低い、問11、12の実践で 1) 指の運動を自宅で作る 2) 持ち帰りの作業（ぬり絵、編物、折紙） 3) 口腔ケアの自宅での実践など、具体化していく方向です。リハビリの実行計画書の説明、目標に向けたリハビリについては、文書の難しさはあるので、わかり易い表現にするなど検討をしていきます。
53	名東老人保健施設	職員間での情報伝達や情報共有について、より確実な伝達方法や共有方法の見直しを図り、利用者様が安心して利用することができ、皆様から今まで以上の信頼が得られるよう努めて参りたいと思います。 感染予防に関しては、手洗いや手指消毒を基本として、消毒薬剤についても、より効果的なものを使用し、感染予防を心がけております。また口腔ケアの重要性を考え、積極的にを行うことにより、疾病予防にも繋げていきたいと考えております。
54	名南介護老人保健施設かたらいの里	利用者様に適度な運動量が確保できるよう、基本メニュープログラムにより実施しています。今後は楽しく参加できるように工夫していきます。時々カラオケなども呼吸器リハビリの視点で取り入れていきます。スタッフの引き継ぎについてはマニュアルや手順を見直し、どのスタッフが実施しても同じ事ができるように改善します。利用者様のご意見や指摘を受け、スタッフ一同でこの評価結果を検討したいと思います。楽しくリハビリテーションに取り組み、皆様が元気で健康になって頂けるよう願っています。
55	名南診療所	・人員がいない中でのサービス改善、リハビリスタッフ（他院）との連携を密にとる。 ・レクリエーション・リハビリテーションの内容の充実。 ・行事・外出の機会を増やす。 ・利用者様1人1人にあったサービスをおこなう。（作業・リハビリテーション） ・あいた時間（昼休み）の有効活用。（個々の趣味を取り入れる）
56	桃山診療所デイケア	設問の全般において全体平均を上回る評価を利用者のみなさまから頂いたことは、大変光栄です。特にレクリエーションの楽しさや気軽に相談できることや口腔機能改善のとりくみに高い評価を頂いたことに喜びを感じています。スタッフ一同これからも気をひきしめて、更に内容の充実をはかれるよう工夫・努力してまいります。

<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
57	老人保健施設かいこう	お迎えの順番や交通状況・お迎え先での対応状況により送迎の到着時間が前後してしまうことがあり、大変ご迷惑をお掛けしております。ご希望で到着5分前の電話を実施しておりますが、普段の到着時間より大幅に前後してしまう場合の連絡も再度徹底させて頂きたいと思っております。通所リハビリテーション計画書やリハビリテーション実施計画書については送迎時にご家族へ説明させて頂いております。ご不明な点やご希望などございましたらお気軽にご相談下さい。
58	老人保健施設サンタマリア	新人職員の教育に関して徹底し、今後のサービス向上を目指していきたく思います。又食事に関して、栄養士を中心に皆様によりよい食事を提供できるようただ今取り組んでおります。
59	老人保健施設 シルピス大磯	苦情受付、個人情報保護につきましては、ご契約時に書面にてご説明させて頂いておりますが、今後もより一層ご理解をいただける様、説明方法等考慮して参ります。食事につきましては、汁物を増やして欲しいとのご要望がありましたので、栄養バランスもふまえ、対応致します。今後ともご利用者様のご要望も取り入れより良いサービス提供ができる様職員一同努力する所存です。
60	老人保健施設瑞穂	当施設は1日利用者55名程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。早速職員間でも同様のアンケートを実施し、お客様の思いと私共の認識の違いを確認いたしました。そのなかで、お客様の評価が低かった項目に着眼し、ケアプラン内容等のより一層わかりやすい説明と、御利用者の在宅での生活に目を向け、ニーズの把握や不安の軽減に努めたいと思っております。今後も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。
61	老人保健施設メディカルホーム大久手	当施設の方針である、「まず職員間のコミュニケーションを密にとる」、をさらに徹底することにより、利用者・家族とのコミュニケーションもさらなる密度を増していくと考える。職員間のコミュニケーションを密にとることができない職員に、利用者・家族とのコミュニケーションを期待することは不可能である。我々は人と対する業種であるがゆえ、上記のことを抜きには業務を遂行できない。我々の業種は「特に」、である。
62	老人保健施設ラ・ファミリア	ご指摘いただいたことを真摯に受け止め、早速送迎車の清掃を行い、今後、送迎車に限らず、利用者様に気持ち良く過ごしていただけるような環境を整えていきます。献立の件に関しては、栄養士と相談し、曜日によってメニューの偏りがないように配慮していきます。次に、忙しい時でも職員がゆとりを持つよう常に心がけ言葉にも注意し、利用者様、家族様の御要望に応えるよう努めます。連絡ノートに関しては、一日の流れに加え楽しまれていたことや発言等も記入します。また、暖くなりましたらお花見等も企画しています。
63	わかさとクリニック	わかさとクリニック通所リハは今年も全利用者様にユーザー評価をお願い致しました。利用者様の8割ほどのご回答をいただきました。皆様のご協力には誠に感謝を致します。さて、結果は全事業所に比較し平均点をいただいたように思います。しかし、レクリエーションおよび職員の言葉遣い、態度に対しては突出して低い評価が下されました。スタッフにはこの結果を真摯に受け止めるよう、そして、改善項目を具体的に挙げ話し合っています。また、各項目全体の底上げを図ることも目標としてまいります。

## 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）

- ・ リハビリをしっかりとって頂いて安心。デイケアの先生方もよくやっていただいています。ころんだ時、院長先生はじめ皆様に良くしていただいた事は忘れません。嬉しかったです。
- ・ デイケアに通いはじめて丁度2年近くになります。退院後1月程の間にベッドで寝たきりでしたので、トイレまで4m位の所も歩けなくなって車椅子に乗せていく状態で介護する方がまいってしまいました。一月位通いましたが何とか歩く事が出来る様になりました。週に2回ですが、入浴はとて家では入れる事が出来ませんので本当に有難く思っています。入院当初の映像でアルツハイマーもかかっていると言われとて心配でしたが、今はその心配もなく、パーキンソン病の時々固まって動けなくなる時とかまた体がこわばって衣服の着替え等は手伝わなくてはなりません、トイレには自分で行けるようになりとても助かります。スタッフの皆さんがリハビリやドリルの勉強等に力を入れて頂いたおかげと感謝しております。
- ・ 介護サービス料金がだんだん高くなり、今は利用者実費等で毎月4万円強必要になり、これ以上負担が重くならない事を願っています。もう少し在宅介護に対して名古屋市独自の特典をつけて欲しい。施設サービスの方が割安感があり過ぎる。でも在宅で見てやりたいと思い頑張っているのですが。
- ・ リハビリ体操前のレク時の職員の話(今日は何の日?とか)が少し幼稚だと思うのでレベルを上げてほしい。
- ・ 1.通所しない時に比べて(他所を含めて3回/週)気分よく過してくれます。2.本人の将来についてリハビリ(頭脳訓練を含めて)を行って頂けることは最も大切なことと思います。3.他所に比べて一人当たりの空間が広くゆったりしている。4.転倒がない範囲で例えば移動用車、杖などを貸与して個人行動をさせていただきたい。本人の不注意で生ずる事故は本人に起因するものでありやむをえない。本人にとじこめられた気分を味あわせない方が将来の認知症防止に有効かと思う。5.機械的でなく個人的配慮に非常に気を配っていただいている。
- ・ 最近新しく介護サービスに事業としてスタートする所が増えていると思いますが私共は一度お世話になった施設以外の情報を知りません。色々新しい取組をされていることとは思いますが、客観的な情報を知る事が出来ません。ホームページ等を見れば良いのですが、出来れば専門的知識のある方達の意見、評価付きの情報が得られれば利用者にとって参考になると思います。
- ・ リハビリテーション計画も最初プランを立てるとその内容がずっと同じということになってしまっている。確かにこれといった変化は少ないし、良くなっていることもあまりないかもしれないけど、施設を変わらなければ変わらないのかと思うようになりました。
- ・ 献身的にお世話下さいます。(職員の皆様が)また、ケアマネジャーさんもとても素晴らしい方ばかりで感謝しております。デイサービスへ出掛けるのをいつも楽しみに待っている様子です。楽しい事がいっぱいあって少々体調が悪くても元気になって帰ってきます。家族一同感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。

## <通所リハビリテーション>

- ・ いつもお世話になりありがとうございます。いつも優しく丁寧に接していただきうれしく思っています。デイケアから帰って来た日はいつも進んで散歩に出掛けます。いつもは私がいくら言っても外に出ようとしますがその日は身が軽いのかすすんで外に出ます。
- ・ 介護認定評価の基準が厳しくなっていると思います。サービスを受ける方が増えて補助できる範囲がせまくなっているのが原因と思われるが、介護認定も1でも何段階に分けてより細やかなサービスが受けられるようになるといいなと感じています。いずれ自分も介護を受ける立場になります。それまでには皆が安心し、満足できるような体制になっていますように。（現在利用している所みたいな施設をもっと増やしていただきたいです。）
- ・ 少しも自分で出来る事がなかった主人が今では歩行器を使ってトイレに行ける様になり大変喜んでいます。
- ・ 私は通所リハビリに通う者です。自分のモットーとして気合・元気・明るさを全面にだして取り組んでいます。順調に回復傾向です。利用していて特に感ずる事はやる気のない人、リハビリを受ける心がまえのできていない人、気持ちの面で甘えがあり取り組む姿勢が出来ていない人があまりにも多すぎる。結果を急ぎ不平不満の多い人はリハビリを受ける資格はないし、身体の機能回復は望めない。自分で出来る事まで人にたよらず自分で工夫し、やり抜く精神力がなければこれから先の幸せは絶対はない。福祉行政の問題よりも身障者自身の問題・課題の方が多すぎる。
- ・ レクリエーションに対してもう少し全員が楽しく出来るように工夫をしてほしい。スタッフのリーダーに合わせ何となくやってる感じがします。
- ・ 介護サービスのおかげで負担（肉体的、精神的）が軽減されました。本当によるこんでおります。介護される本人も身体的にリズムが出てよい方向に向かっている気がします。ただ一つ疑問に思うことはケアやショートに行ってくる度に、自分でやろうとする気持ちが無くなってしまって無気力になってくる気がしてやりすぎではないか？と思うことです。それが認知症の進行だと単純におっしゃるケアマネジャーの方には不満を持っています。
- ・ 週2回デイケアを受けて大変助かっています。本人にとりましては年齢的にも週2回のデイケアは億劫になるときもあるようですが、前日には自分できちんと用意して当日を待っています。時々現場で覚えてきた時はよく家でおさらいをしています。そんな姿を見ていますと口ではなんだかんだと言いながらけっこう楽しんでいると私は感じています。
- ・ 私はいつも楽しくデイケアに参加しております。職員の方、ボランティアの方々がとても良くして下さいますのでいつも感謝しております。話がはずんでまるで家族の様になごやかな雰囲気です。体調の悪い時にお休みするととても残念で淋しいです。いつまでも参加出来る様願っております。
- ・ いつも気持ちよく出かけ、一度も行くことをいやがりません。よくして下さいますので安心してお任せしてます。ただリハビリの軽い体操等を家でさせようと思っても本人は全く覚えていませのでデイケアでのリハビリのみがたよりなのが少し悲しいかな。
- ・ 送迎についていつでも何があっても必ず2人体制で対応してくれている。非常時には効果あると考えられる。迎えの時間は大きな早遅の差が少ないと思われる。



## <通所リハビリテーション>

- ・ たまに時間延長があると助かります。家族より
- ・ とても感謝しております。本人に対しての言葉がけが感じ良く全体に指導が行きわたっていると思います。通信欄で一日の本人の状態がわかり、家族も毎日の様に要望を書き返信し合っていて助かります。ともかく従業員の方の人柄の良さに感謝しています。もう少し使用料金が安ければいいのですが。
- ・ 男女を問わず従業員の方がまことに親切。行き届いていて家族でもできないのにと感心しています。従業員の指導もきっと良いのでしょう。安心して預けられます。本人不調の兆候があればすぐ対処して家族に報告してくれますし。
- ・ 家族の意見として、デイケアのサービスに対して、本人は満足しており職員の方々にも感謝しているようです。ただ、サービスに関しては良いとして、請求書がとてもわかりにくい。月ごとに一括で請求されるのでデイに何回行ったとか、一回いくらかかったとかが全くわからない。もう少し詳しく明細を載せて頂きたい。デイケアの方々を信用しない訳ではないが、請求書とは本来そういうものであると思うし、大切な介護保険を使わせていただくのだから私共利用者もちゃんとチェックする必要があると思う。
- ・ レクリエーションが以前に比べて少なくなった。何かを作ったりしなくなったのに材料費を払っている。何に使っているのか明確にしてほしい。(生活費、材料費を明確に記入して頂く事はできないのでしょうか?どこの事業者にも言える事です。)
- ・ ケアマネジャーと連絡が充分に取れるよう特に配慮して欲しい。ケアワーカーとナースサービスとの連携をもっと充実させて欲しい。ケアワーカーの人事、配転、滞在の配慮を充分して欲しい。頻繁に交替ばかりされては心のつながりが(人間関係で)絶えてしまう。
- ・ 係員の柔らかな対応でさもすれば乱れそうになる心に灯りをつけてくれるので心にゆとりが出来週2回のリハビリを心待ちにしている程、何かにつけて多忙な中、皆さんの温かい心使いがやはりさもすれば沈みがちな心に柔らかい対応に感謝しています。これからも私達以上に悩まれて来所される方の心に火を灯して下さい。アンケートありがとうございました。
- ・ リハビリは行き届き、本当に明るくてムードの良いデイケアサービスと思い、私は良い場所近い事だし、幸福と思っています。多くの利用者の方で種々な人生観をお持ちの方ばかり、病気の状態にも個人差はある事だし、個人の意見ばかりを主張しても思う様にならない場合もございますが、私は性格が明るい方なので新しく入所された方にも自分から声をかける様につとめております。こちらから心を開けば「にっこり」とスマイルされます。私はその笑顔を見た時、自己に自信を持ちます。年に1回位は「カラオケ大会」もして欲しいと要望する。最後にセンターの繁栄をお祈りします。
- ・ 他の所を利用したことがありませんので比較のしようがありませんが、今の所本人が通所リハビリに行けて職員の方にやさしい言葉をかけてもらい、友達もでき本人は家の中に1日いるより通所リハビリに行くおかげで寝込まずに週3日間楽しく過ごさせてもらい、私も少し楽をさせてもらえていますので、感謝のみで他のリハビリテーションに変えようとか思ったことはありません。通所リハビリがなかったらもうかなり前から寝たきりになっていたと思います。

## <通所リハビリテーション>

- ・ デイケアの方々はとても親切でどんな事でも快く聞いて下さって部屋の中もとっても明るくて楽しいですよ。仲間たちとも楽しくしております。食事もいつも美味しくいただいております。毎日私たちの事をいろいろ考えて大変だと思えます。
- ・ 介護サービスが受けられて、大変ありがたく思っております。これからも変わらずサービスが受けられたらと思えます。できれば自己負担があまり上がらなければ幸いです。
- ・ インフルエンザ予防接種について、毎日のようにデイケアに通所している場合、デイケア先で接種できたらすごく助かると思えます。本人の事はよく分かっていると思うので、希望する者に対しては出来るように強く希望します。
- ・ デイケアに行く日を楽しみにして帰った後は色々とその日の出来事を話してくれますので家族として安心しています。他所の利用者の話を聞くたびに現在のデイケアを選んでよかったと思えます。
- ・ 介護保険が出来た時からずっと通っています。皆様がとても親切で喜んでリハビリもして頂いております。近くなのでとても助かっています。いろいろな行事やお誕生会など催していただいで感謝しております。他に変わる予定もありません。
- ・ 言葉がよく話せない利用者はその日の出来事を家族に伝える事が出来ないなのでその日の出来事をもう少し細かく連絡帳に記入して欲しい。栄養マネジメントを受けているが、利用者に改善する計画や食事に関する留意点の指導を受けた事がないのできちんとした指導をして欲しい。
- ・ 職員の方々がとても感じが良く、特に送迎バスの運転手さんが皆さん丁寧に対応して下さいいつも感謝しています。施設も清潔で気持ち良く本人もデイケアに行く前は不安があったものの、今では感謝してサービスを受けています。いつも決まったレクリエーションばかりでなく、時々かわって外出したり、手芸等もう少し充実して頂けたらなお良いと思えますので今後共よろしくお願い致します。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。週2回利用させていただき、今まで不快なこともなく元気に出掛けていきます。これも事業所そして職員の皆様が温かく迎えて下さるお陰と思っております。いつまでも明るく元気で通所できることを望んでいます。
- ・ デイケアを利用するようになってから本人も明るくなりありがたく思っております。このような施設があることでどんなにか家族の皆も助かっています。私自身も更年期と戦っており本当に共倒れするところでした。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 催し物は年に数回行っていただいておりますが、普段の状況について体調チェックやもろもろの連絡だけではなく、どういう一日であるのか写真などでの情報提供がもっと欲しいです。どんな風にオムツ交換して頂いているのか、どんな風に食事しているのか、皆さんどういう顔で会話しているのかなど何気ない時のもう少し細かな連絡があると安心できます。言葉や文章だけではどうしても限界があると感じる事がとても多いです。私共ができるだけ足を運べば済む問題である事はじゅうじゅうわかっておりますが、また施設の方が精一杯して下さいしている事もわかりそういったやりきれない気持ちがございます。

## <通所リハビリテーション>

- ・ 認知症の進行防止のため作業・理学療法士の数不足しているため十分に訓練やケアが出来ていないのが現状です。職員の数を増やして頂けるよう公的助成金の増額を望みます。
- ・ 日頃はとても感謝しています。素朴な疑問ですが、利用料の中の教養娯楽費と日用品費というのは具体的にどう使われていてどういう理由でこの額が算出されているのか知りたいです。きっと利用するデイケアによって違うと思うので。
- ・ いつも同じ事ばかりです。変わった事も入れて楽しい一日にさせて下さい。例としてカラオケとか遊戯等いかがでしょうか？
- ・ テレビを見ている時間が長いので、本人はリハビリをもっと希望。食事の際、箸だけでなくフォーク等出して欲しい。職員の方が忙しくしているのでツメ切りなどお願いしにくい雰囲気がある。
- ・ 父はデイケアで今日何をしたのか聞いてもあまり話してくれないのでノートにどんな様子で過しているのか一言でも良いので書いてくれると助かります。本人が楽しいのが家族に伝わらないので。人数が多いので大変だと思いますが。
- ・ 同居の家族ですが、本人から意見を聞くのは困難です。このアンケートはあまり意味がないように思います。
- ・ 認知症が進んでいますが、丁寧に接してもらっています。食事の時間がかかりますがゆっくり見てもらっています。
- ・ いつもありがとうございます。世間ではいろいろある様ですが、私たち(家の者)はリハビリテーションのおかげで助かっています。信頼して本当に助けて頂いています。介護のお仕事は本当に大変なお仕事です。感謝しております。
- ・ 私のデイケアではボランティア2人の方から書道、ボールペン画を指導して頂いています。朝、指のこわばりを感じるけれど少しずつ続けるうちに今ではリハビリ効果と共に1つの作品が仕上がりが次を考えるほど一番の楽しみになっています。これからも続けたいと思っています。
- ・ 歯磨きをしっかり指導あるいは介助実行してほしい。歯は健康の元ですから。あとはよくやって下さっていると思います。
- ・ 母は認知症が進んでいるのでやって来た事などおぼえていませんが、連絡事項にいつも書いてあるのでそれが頼みの綱の様でもあります。愚痴まで聞いて下さってお迎えのヘルパーさんにも感謝しています。
- ・ 1 .不注意による事故が多い。小さなミスで回復に2,3ヶ月要する事が多い。2 .問8について、初回機械浴にて操作ミスでお尻に傷を負ってから二度と入浴しようとしなくなった。又新入社員の出入りの激しい事業所で介護手順の間違い等で腰を痛める事や爪でお尻の皮をひっかけたり。ほんの初歩的なことが多く当人は気付かず、家族が知る事が多々ある。介護保険制度をはじめから利用しているが、問題は6年にもなる未だにクリアできていない。少しは向上してほしい。2,3ヶ月に1度でよいから医者、看護師、ケアマネジャー、事業所の介護士、利用者の懇談会がほしい。

## <通所リハビリテーション>

- ・ 父の介護をしてみてもはじめて介護ってこんなに大変なのだなと思いました。少しでも家族を手伝って助けて下さる介護事業者の皆様に本当に頭が下がる思いがしました。
- ・ 一人暮らしの為、心身ともに孤立しやすく不安。(送迎、入浴その他ご支援いただき心より感謝いたしています。)国、地方、財政面の減少と共に高齢者が増え、少子化による財源難と共に自己管理の大切さをしみじみ感じているこの頃です。現状維持と共に転倒しやすくなる昨今、気を付けて家族に対して感謝と共にご支援いただく皆様にありがたく思っています。
- ・ レクリエーション、書道等本人も楽しく取り組んでいるようです。着替えて出掛けるだけでも良い効果があるようで喜んでおります。ただ入浴の時に何回か意識が低下したりして、一度は救急車で病院に搬送された事もありました。血圧が低いのに本人が入浴を希望したとの事でした。認知症なので本人の体調をチェックして入浴が可能な状態か確認してから本人の希望を聞いて下さい。とケアマネジャーからも言ってもらい、少しは改善されましたが、なかなか連絡事項が担当者に継続して伝わっていないようです。多くの方が利用しておられるので家族も根気よく新人の担当の方にもわかるよう、利用する時は連絡をきちっと書く事が大切と学習した家族です。本人の安全の為、家族の責任は重大と実感しています。
- ・ リハビリを楽しみにしているのですが、時間が少ないので物足りないと言っております。療法士の先生が少ないので先生がお休みの時は行くのを嫌がっております。じっとしている時間が長いのがつらい様です。体調の悪い時横になりたくてもベット数が少ないので、家でもじっとしている事が出来ないで横になっております。
- ・ 介護保険法・医療法が変わりすぎ。リハビリの打ち切り等、ドクターだけで判断していいものか疑問に思う。病院のリハビリ打ち切りにより、介護事業者においてリハビリのさらなる必要性をPT・OT・ST等より必要性を感じます。
- ・ 手作業が出来る道具を活用してほしい。朝入る時に口腔機能向上のために入った人から順番にうがいや年中して欲しい。強制的に指導する事によりそのうちに当たり前になり日々進んでうがいをするようになります。
- ・ 送迎時間の正確な事や運転の方も丁寧です。又車椅子の乗降も気を使って下さる様子がとても安心感があります。まだこちらに通う様になって2ヶ月程ですが、とても本人が穏やかになりました。感謝しております。
- ・ 朝のお迎え時間が変更になると必ず電話連絡があります。腎不全のためカリウムやたんぱく質の制限があるのですが、病院の栄養士と連絡をとって加減していただけます。(病院に栄養指導を受けに行っていますので)家族への伝言欄にはいつも一日の様子(囲碁をしていたとか血圧が高めの為入浴を中止しましたとか投薬のことなどなど)を忙しい中メモを書いて頂けます。ずっと家の中ばかりで相手は私だけ。認知症も進んでしまうのではなどと焦り気味だったのですが、デイケアのスタッフのおかげで週2回バスを待ちわびてよるこんで乗り込んでいきます。帰宅後の表情がとても良くてただただ感謝しています。
- ・ 同居の家族ですが、デイケアサービスをはじめて6ヶ月ですが本人のリハビリの進み具合を聞きに行っても良いのでしょうか？事前に書類を渡され質問をすれば説明があった。

## <通所リハビリテーション>

- ・ 要支援としてお世話になっています。どちらかと言えば、寝たきりにならないために(今は歩行補助車がないとひとり歩きが出来ません)いづらかでも自立した行動が出来るようにと思います。事業所では職員の方々、本当に優しく心遣いして下さいます。レクリエーションの計画など大変だと思いますが、準備もおこたりになく体調もさまざまな人達が集まっている中で公平に接して下さるのには頭の下がる気がしてありがたく感謝しています。
- ・ いつも心待ちにしております。帰宅後は一日の出来事を楽しく話してくれます。特に職員さんの対応が親切で気さくな方々ばかりと本人は大変喜んでいます。私たち家族もとても安心、信頼が持てありがたく思っております。今後もどうぞよろしくお願い致します。
- ・ ケアマネジャーさんは3人目になりましたが、皆さんとても穏やかで毎月の来月の予定を決めるために来宅してお話をしても母の事もですが、介護する私の心のケアも十分していただき、お名前を挙げて良い程、行動力、心の広さ、温かさ感謝しています。こちらでお世話になった母は人数も丁度良い数でスタッフさんも母の心理状態、健康状態をかわって下さり、努力していただきました。介護サービスのスタッフさんと利用者又利用者の家族とのコミュニケーションの良し悪しがこの先も利用を続けていこうかどうかのポイントになるのではないのでしょうか。器ばかり大きい(スタッフ、利用者数が多いのは混乱の元。スタッフさん皆忙しそう)より規模もさほど大きくない大きさスタッフさんと利用者さんの数が10名程がより良い関係を保てるのではと思います。人生の最後を迎えるのには幸せであって欲しいです。母は認知症でもあったので、なかなか自分の身体的変化、心の変化をすぐには表現できなかったのですが、その辺を汲み取っていただけの所へ通所出来たこと、よかったですと思います。家庭と同じ様な介護サービスを願うのは難しいですが理想です。何と言ってもハートです。
- ・ 利用者同士が健康的に話し合えるようにする。(グループで花を生ける、グループで物を作るなど、協力一致させたら体の程度により話がはずむ)事業所職員が利用者に教育的指導をして利用者にする気を出させる。利用者で立会う職員の中で細部に渡って監督指導、又は順番に責任をもって指導する体制を作れば安心して通える。ケアマネジャーも月に1回位は利用者が利用している日に顔を出したらどうかと思う。
- ・ 受付けは病院の顔でもありますので、三、四ヶ月お世話になっていると、こちらは別に何も考えなくても職員さんから噂話を聞いたりとかして、とても感じが悪い様に近頃思います。人は顔が違うように心もそれぞれです。若いからとこちらは思いますが、自分の娘だったら意見すると思います。いつも朗らかに特に病院ですから明るさが必要ではないでしょうか。
- ・ 家族からの連絡や対応が十分になされていて大変ありがたいことです。これは大変難しいことですが、入浴が嫌いで困っています。これは矯正が非常に困難で場合によっては通所を拒否する恐れもあり連絡を取りながら対策を考えていかななくてはなりません。極めて困難なお仕事を関係の方々は大変よく頑張ってください。
- ・ 若いヘルパーの方はそれなりの教養を受けているので介護に対する考えはしっかりしていると思うが、ほんの一部の人ではあるが50歳以上と思われる人の中に言葉や態度に威圧的な方がみられるのが残念です。特に女性に多い。介護する人が介護士(資格のある人)であるのか、ただのお手伝いの人なのかかわからない。名札と資格を書いたものを下げて見える様にした方がいいのではないか？

## <通所リハビリテーション>

- ・ 新しく導入されたサービス(栄養、口腔機能)についてどういう人を対象にどのような方法で向上させていくのかを家族にも説明してほしいと思います(文面でもよいので)。その上でサービスを利用するか決めたい。今後新しくできるサービスについてはわかりやすく説明して下さる様にしていただきたい。
- ・ 開始、終了時間がきちり守られている。1人1人の状況に対応して良く気配りしてくれているのが頼もしい。施設全体の従事者が規律正しく、ほがらかに明るく対応しているのが病人にも又付添いの者にも心を和らげてもらえるので嬉しい。これからも明るく笑顔でみんなに接するように心掛けて下さい。
- ・ アンケートを実施されている方(組織)は、脳血管障害や事故による後遺症に対するリハビリと老人の自立の為、認知症や寝たきり防止のためのリハビリ(デイケア)との違いを認識しておられますか?後遺症を持った人達はリハビリをあくまでも治療のためと位置づけています。そこには入浴、食事、レクリエーションなどの入り込む余地はありません。身体機能が少しでも回復するよう、これ以上機能の低下をきたさぬよう(現状維持のため)、専門家の指導によるリハビリテーションを一心に受けています。自立の為、認知症や寝たきり予防の為のデイケアとは一線を画したものと考えて頂きたいです。殊に今、医療面でのリハビリが発症後180日(たった6ヶ月)で打ち切りになるという状態に置かれ、介護保険のリハビリではほとんど後遺症に対するリハビリは行われていないという現状でこのような両者を混同したようなアンケートを拝見すると悲しくなります。同じリハビリテーションという言葉でも内容が全く違っているということを実にわかって下さるのでしょうか。どうか後遺症に対するリハビリ施設がもっと多く作られますように。今年の3月突然医療リハビリの終了を告げられた患者のうち何人がこのようにきちんとしたリハビリを続けることができているのでしょうか。調査は必要ですが、現状をきちんと認識した上での調査でなくてはものの役に立たないのではと思考致します。私共はケアマネジャーさんのおかげで医療リハビリと平行して介護保険による通所リハも受けれるように介護計画を作っていただいておりますので、3月にあまり慌てることなくいられました。運がよかったと思っております。病院でお目にかかった方々はみなさん大変困っておられました。どうなさっておられるか気がかりでなりません。重ねて申し上げますが、介護保険で行われるリハビリはほとんど全てが老人の自立の為、認知症や寝たきり予防のためのリハビリで後遺症のためのリハビリではありません。
- ・ いつも思うことですが、利用者数に対して看護師、職員数がもう少し多かったらと思います。利用者の中には歩行困難、排便困難の人が増えています。看護師、作業療法士、職員の気配りが細やかなのを目にするたび、もう少し職員数が増えたらゆとりがもてるのではと思考する次第。
- ・ 職員の方々とてもよく気を使って頂き安心感、信頼感もてデイケアに通うのをとても楽しみにしています。ただ介護バスの中の1人が平気で10分位待たされます。1人ならいいが2人の時もありません。到着時刻がしっかり明記してあるのに守らない人がいます。同乗しているものにとって苦痛を感じます。何とかならないかなといつも考えています。
- ・ 入浴前の健康チェックなど当然と言えばそうですが、体調のすぐれない時など母が入浴したがるのを十分説明してやめさせるなど対応に感謝しています。週2日間ですが、その日を楽しみにしており、ずっと一人ぼっちであった時と比較して随分明るくなったような気がします。ケアマネジャーの方も細かな部分までご配慮いただきご報告もして下さって大変助かっています。