

7 通所リハビリテーション

通所リハビリテーションは、単に身体機能を回復させるだけのものではなく、利用されるかたの潜在する能力を最大限に引き出し、日常生活の活動を高め、地域や社会への参加を可能にするなど、自立した生活の実現を支援するサービスです。

調査の結果からは、サービス全般の満足度は、「十分満足している」と「ある程度満足している」を合わせた回答が84.3%と前回同様に高い状況であり、「サービス利用前の説明」、「サービス提供の改善」及び「今後のサービス利用」についても、おおむね高い満足度となっています。

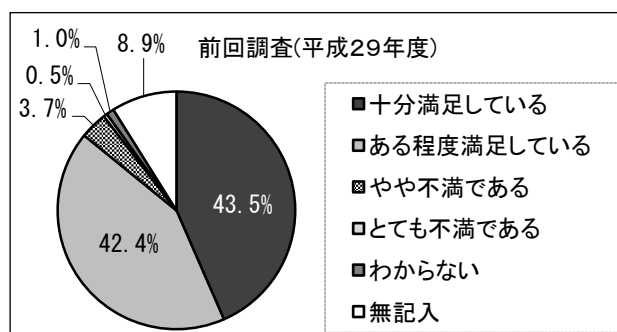
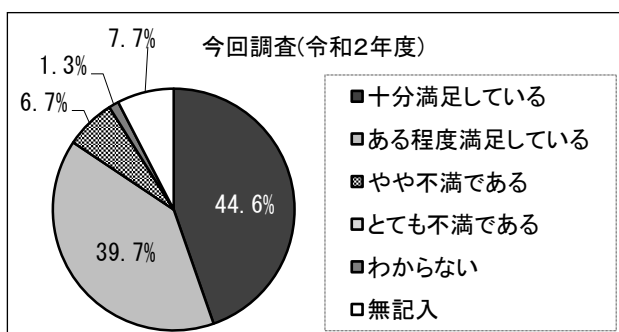
一方、前回調査の課題であった「苦情受付窓口の十分な周知と意見を言いやすい環境づくり」については、今回も事業所内の苦情受付窓口を「知らない」と回答したかた（55.4%）が、「知っている」と回答したかた（36.2%）を大きく上回っています。

そのため、引き続き、苦情受付窓口の十分な周知と意見を言いやすい環境づくりについて、検討していく必要があると思われます。

また、サービス利用による生活のしやすさに対する満足度は、前回とほぼ同様ですが、依然として、「あまり生活がしやすくなっていない」等の不満への回答が21.9%と高い状況にあります。実施にあたっては、リハビリテーションの目的や目標についてよく話し合い、理解と協力を得る必要があると思われます。

さらに、ケアマネジャーとの連携については、前回同様おおむね連携が図られている状況ですが、施設で実施したリハビリテーションを利用者の自宅で生かしていく上でも、ケアマネジャーとの連携強化は、今後の重要な課題であると思われます。

サービス全般の満足度

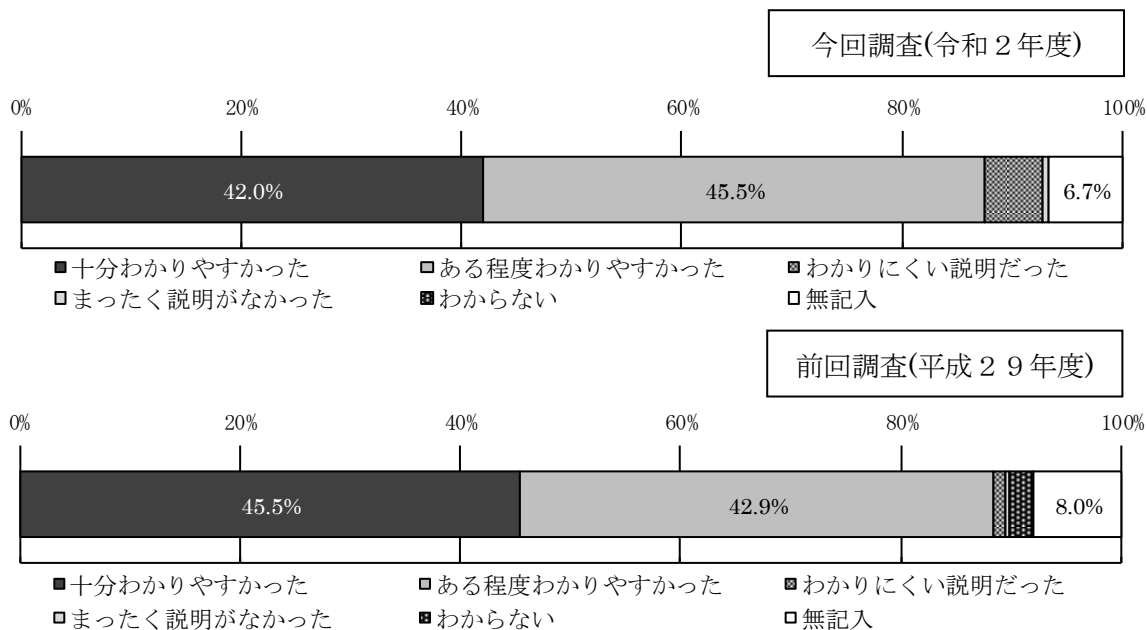


(1) 介護サービス利用前の説明について

前回同様、利用者の身体の状態や家族の状況等を十分に確認した上でサービス提供が行われ、サービス内容や契約書類等についても、利用者や家族に対し、十分に説明している状況がうかがえます。

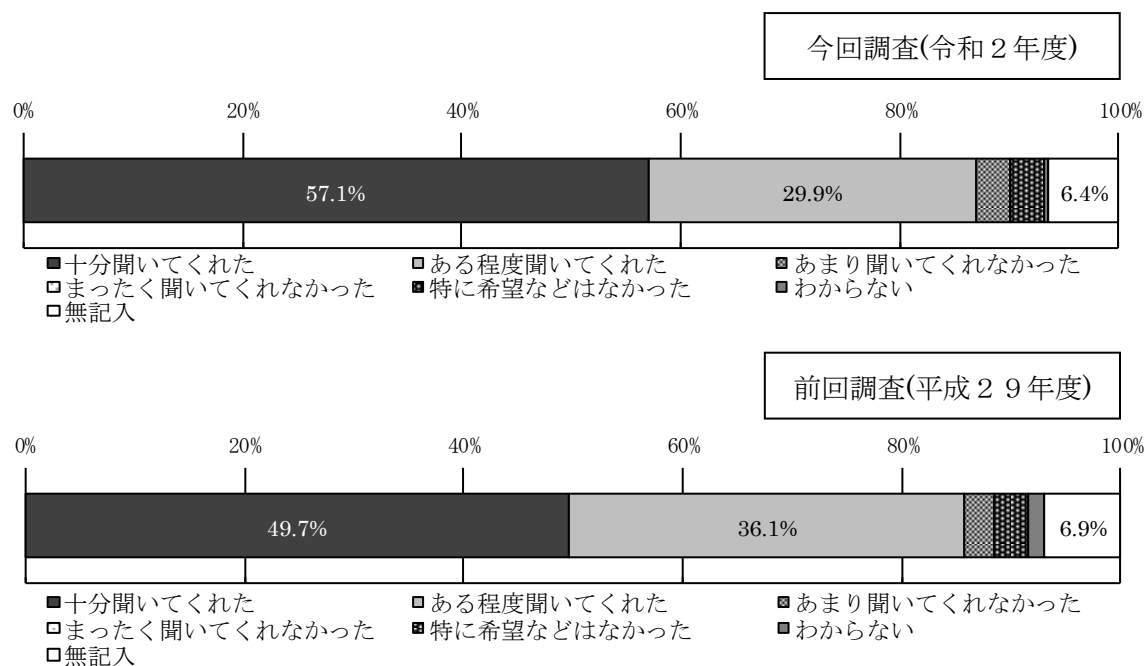
ア 契約書類や通所リハビリテーション計画書の内容等の説明

⇒「十分わかりやすかった」、「ある程度わかりやすかった」を合わせた回答が 87.5%と、前回より 0.9 ポイント減りましたが、前回同様に高い満足度となっています。



イ 利用者やその家族の状況と希望等の聞き取り

⇒「十分聞いてくれた」、「ある程度聞いてくれた」を合わせた回答が 87.0%と、前回より 1.2 ポイント増え、前回同様に高い満足度となっています。

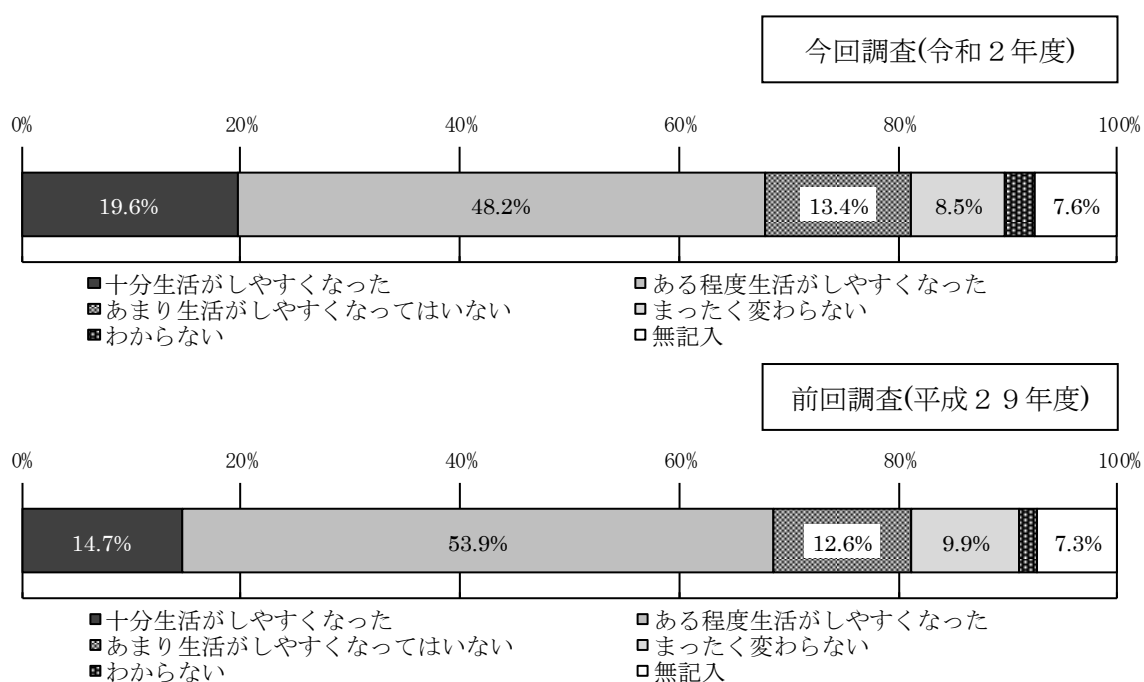


(2) 利用者本位の介護サービスの提供について

「サービス利用による生活のしやすさ」への満足度は前回とほぼ同じ状況で、「あまり生活がしやすくなっていない」等という不満への回答が 21.9%と高い状況です。また「連絡票等による家族への情報提供の工夫」は満足度が高い状況になっており、利用者及び家族等に対して丁寧に対応している状況がうかがえます。

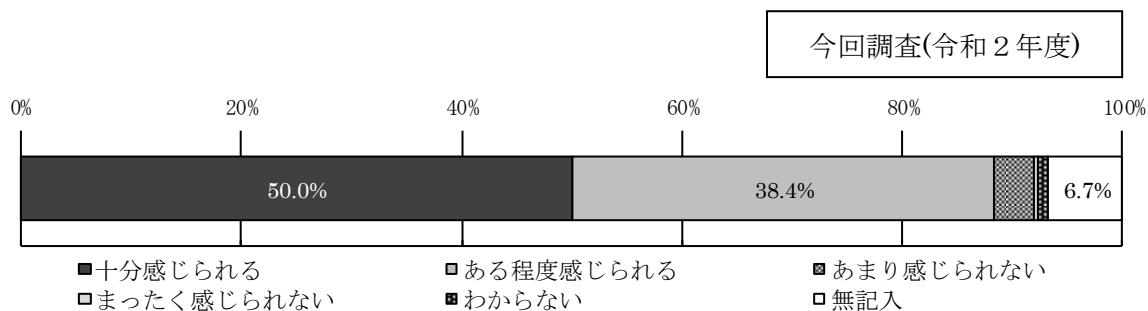
ア サービス利用による生活のしやすさ

⇒「十分生活がしやすくなった」という回答が 19.6%と、前回より 4.9 ポイント増えていますが、「ある程度生活がしやすくなった」と合わせた回答は 67.8%と、ほぼ前回と同様です。一方で、「あまり生活がしやすくなってはいない」等の不満への回答が 21.9%と、依然として多くなっています。



イ 家族への情報提供等の工夫（連絡票の活用等） ※前回調査では本設問はありません。

⇒「十分感じられる」、「ある程度感じられる」を合わせた回答が 88.4%と、満足度は高い状況です。



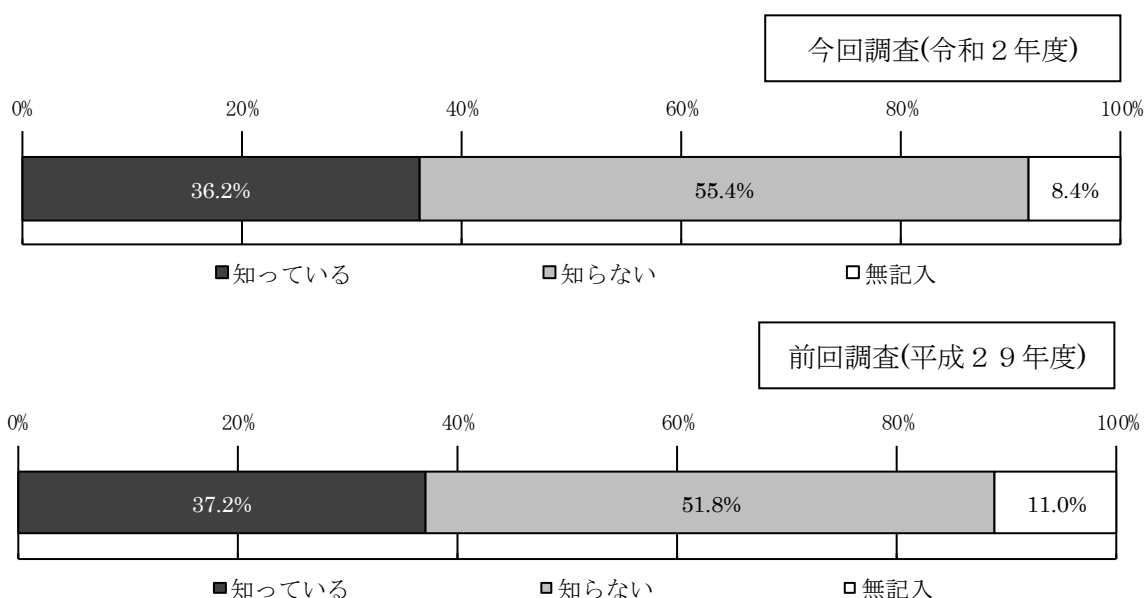
(3) 相談苦情等の対応について

事業所内の苦情受付窓口については、前回同様に「知らない」と回答したかたが、「知っている」と回答したかたを上回っています。

また、前回同様に「苦情や意見を言ったことがない」理由として、「苦情や意見がなかったため」という回答が 83.1%と最も多いものの、「言いづらかったため」という回答が 11.2%、また、「誰に言ってよいのか、わからなかったため」という回答も 3.4%ある状況を踏まえると、引き続き、苦情受付窓口の周知や意見等を言いやすい環境づくりについて、検討していく必要があると思われます。

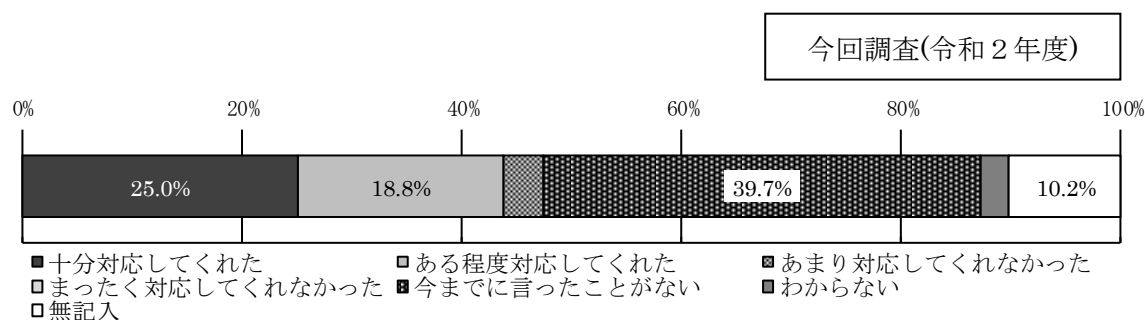
ア 事業所内の苦情受付窓口の周知

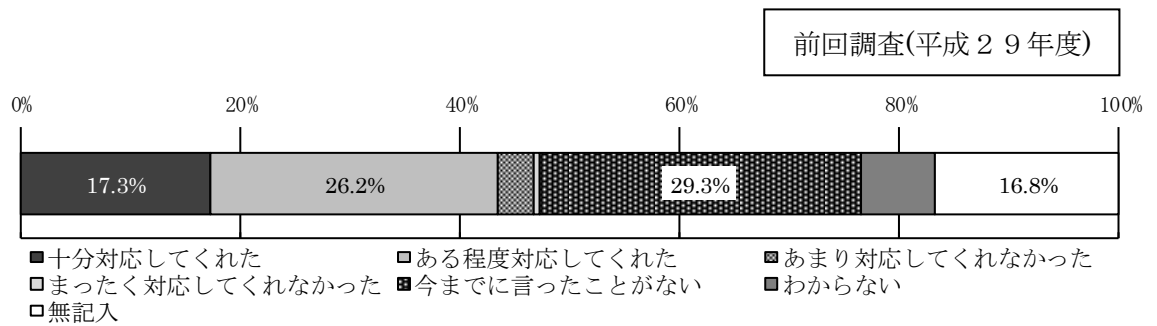
⇒「知っている」という回答が 36.2%と、前回より 1.0 ポイント減り、「知らない」という回答が 55.4%と、前回より 3.6 ポイント増えています。前回同様に「知らない」が「知っている」を上回っています。



イ 苦情・意見を言ったときの事業所の対応

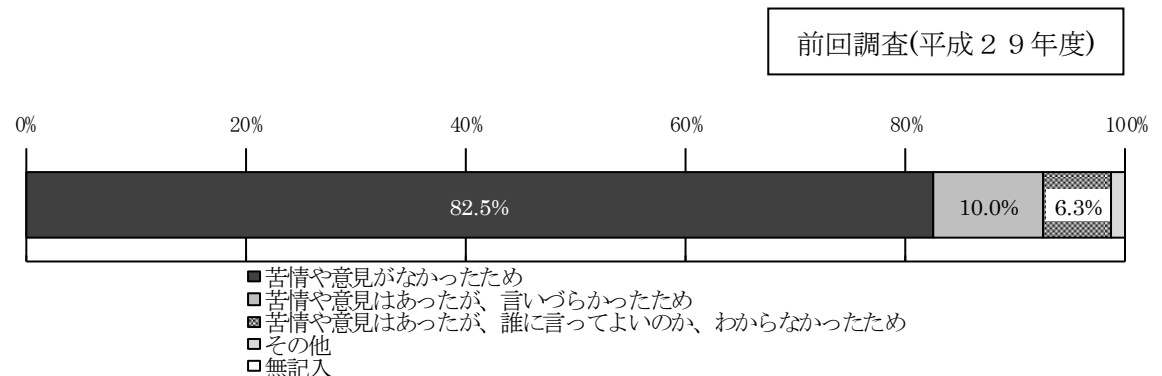
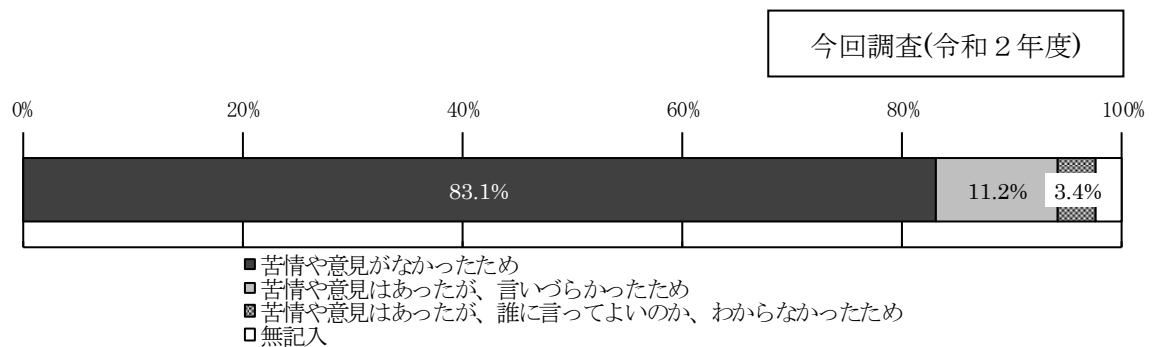
⇒「今までに苦情や意見を言ったことがない」という回答が 39.7%と、前回より 10.4 ポイント増えています。「十分対応してくれた」、「ある程度対応してくれた」を合わせた回答は 43.8%と、前回と同様です。





ウ 苦情・意見を言ったことがない理由

⇒イの「今までに苦情や意見を言ったことがない」理由としては、「苦情や意見がなかったため」という回答が 83.1%と最も多くなっていますが、「苦情や意見はあったが、言いづらかったため」という回答が 11.2%、「苦情や意見はあったが、誰に言ってよいのか、わからなかったため」という回答も 3.4%あります。



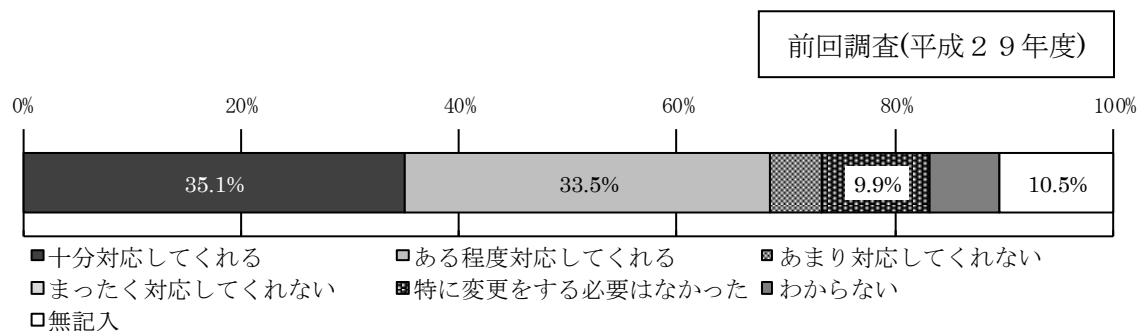
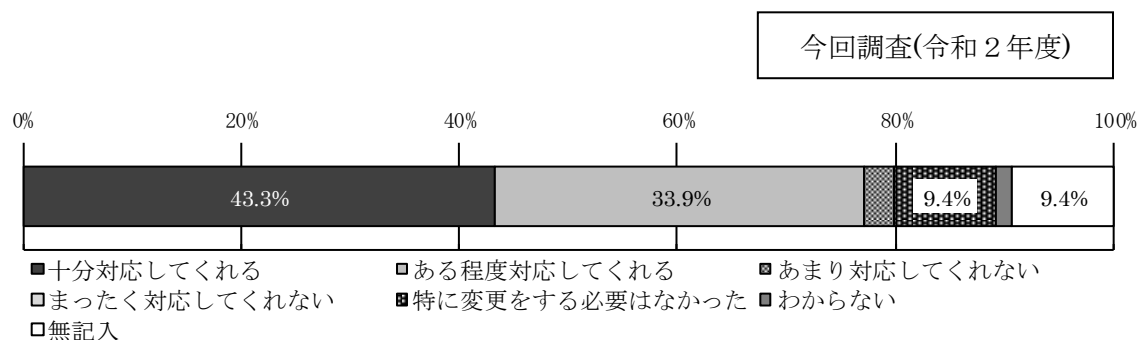
(4) サービス提供の改善について

「心身の状態変化に応じた通所リハビリテーション計画の見直し」の満足度は前回調査と比べ高くなっています。

また、サービス全般の満足度は前回同様高くなっています。

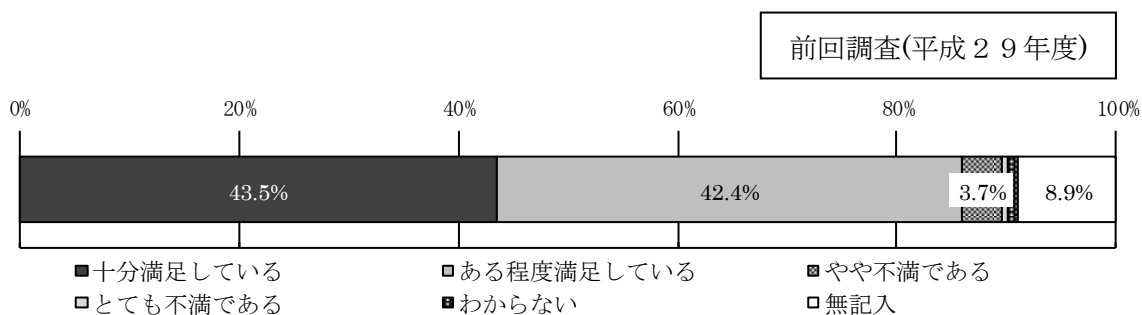
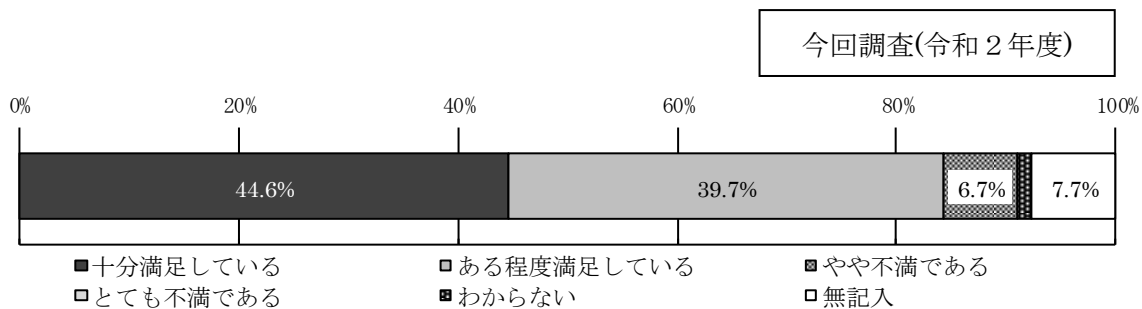
ア 心身の状態変化に応じた通所リハビリテーション計画の見直し

⇒「十分対応してくれる」、「ある程度対応してくれる」を合わせた回答が **77.2%**と、前回より **8.6** ポイント増えています。



イ 通所リハビリテーションサービス全般の満足度

⇒「十分満足している」、「ある程度満足している」を合わせた回答が **84.3%**と、前回より **1.6** ポイント減っています。一方で、「やや不満である」という回答が **6.7%**と、前回より **3.0** ポイント増えています。



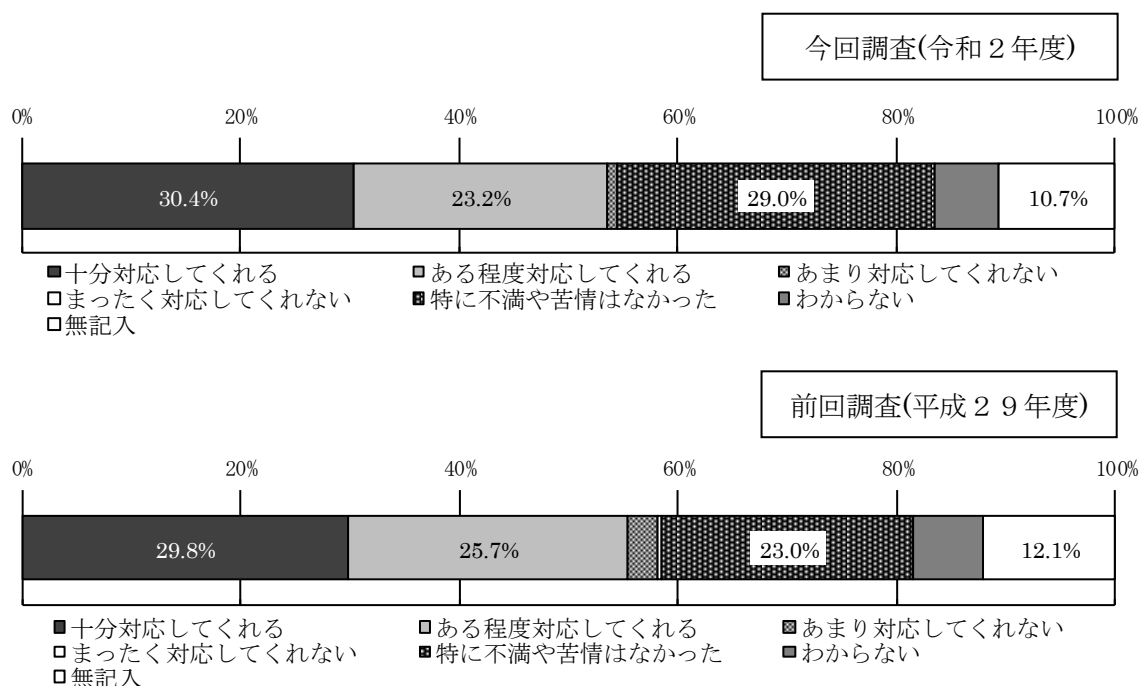
(5) 外部との連携について

ケアマネジャー等との連携は、「対応(調整)してくれる」、「不満や苦情はなかった(調整の必要はなかった)」を合わせた回答が80%を超えていることから、前回同様におおむね連携が図られているものと思われます。

一方で、地域との交流については、「活発に実施していると思う」等の満足への回答が減り、「わからない」という回答が増えており、引き続き、利用者が満足感を実感できるような各種行事等を検討していく必要があると思われます。

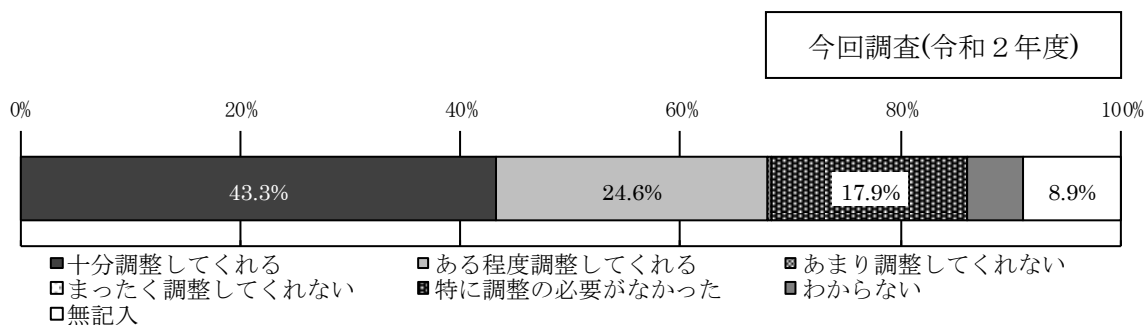
ア 本人や家族のサービス内容に対する不満等への対応（ケアマネジャーへの連絡等）

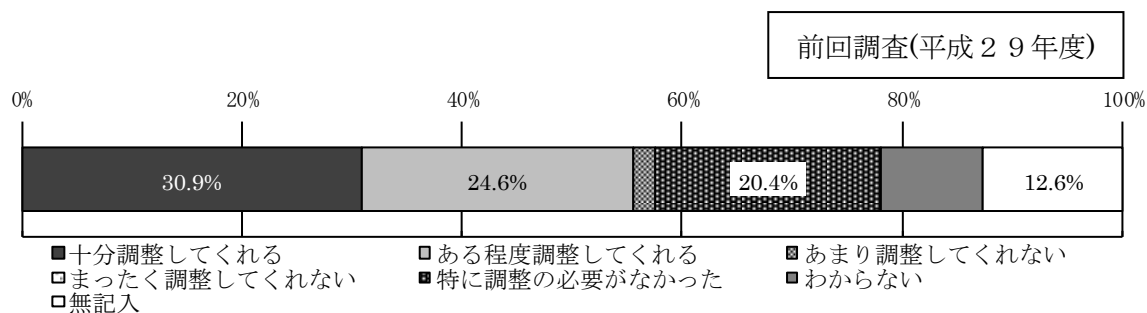
⇒「十分対応してくれる」、「ある程度対応してくれる」を合わせた回答が53.6%と、前回より1.9ポイント減っています。一方で、「特に不満や苦情はなかった」という回答が29.0%と、前回より6.0ポイント増えています。



イ 本人や家族の状況変化に対するサービス内容の調整（ケアマネジャーへの連絡等）

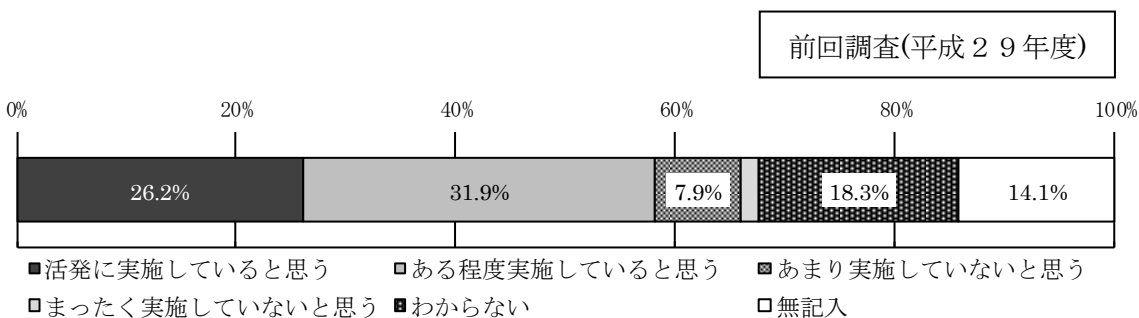
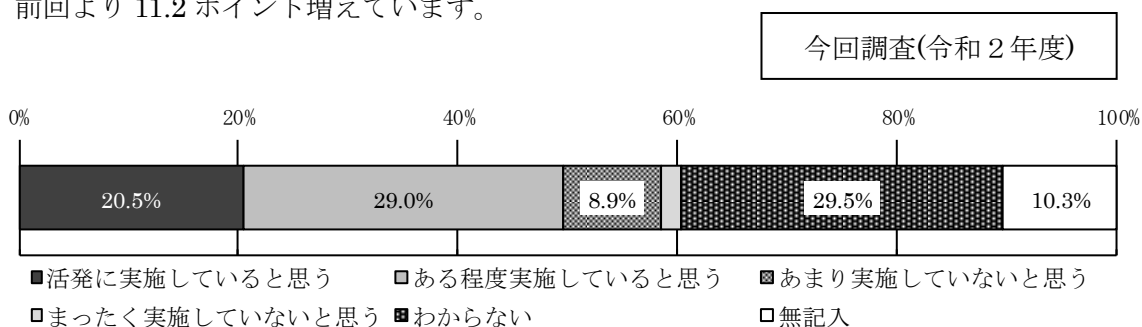
⇒「十分調整してくれる」、「ある程度調整してくれる」を合わせた回答が67.9%と、前回より12.4ポイント増えています。一方で、「特に調整の必要がなかった」という回答が17.9%と、前回より2.5ポイント減っています。





ウ 地域との交流

⇒「活発に実施していると思う」、「ある程度実施していると思う」を合わせた回答が 49.5%と、前回より 8.6 ポイント減っています。一方で、「わからない」という回答が 29.5%と、前回より 11.2 ポイント増えています。

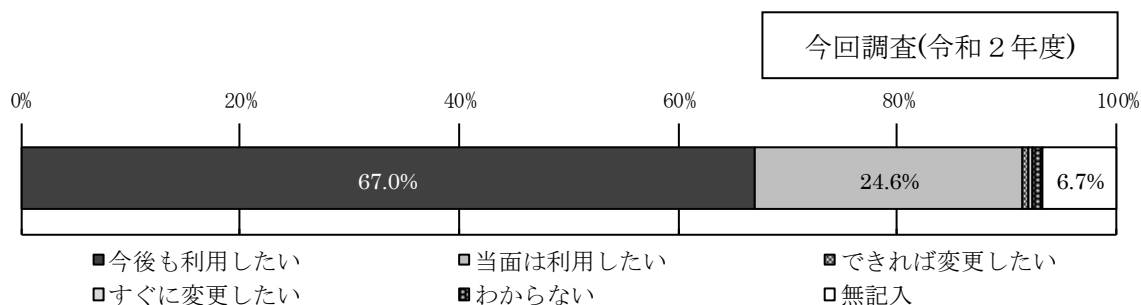


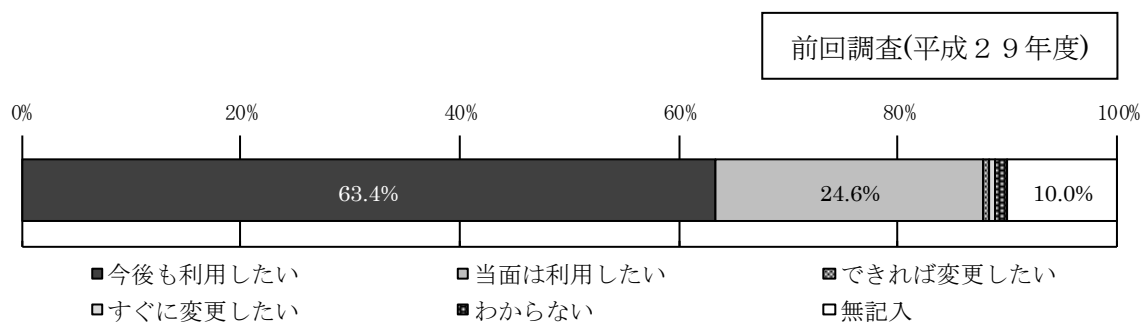
(6) 今後のサービス利用について

前回同様、現在利用している事業所への満足度は高くなっています。

今の事業所の今後の利用意向

⇒「今後も利用したい」という回答が 67.0%、「当面は利用したい」という回答を含めると 91.6%と、前回より 3.6 ポイント増え、前回同様に高い満足度となっています。



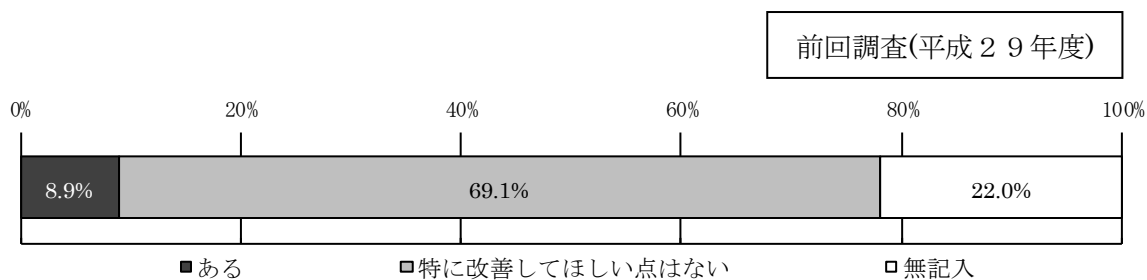
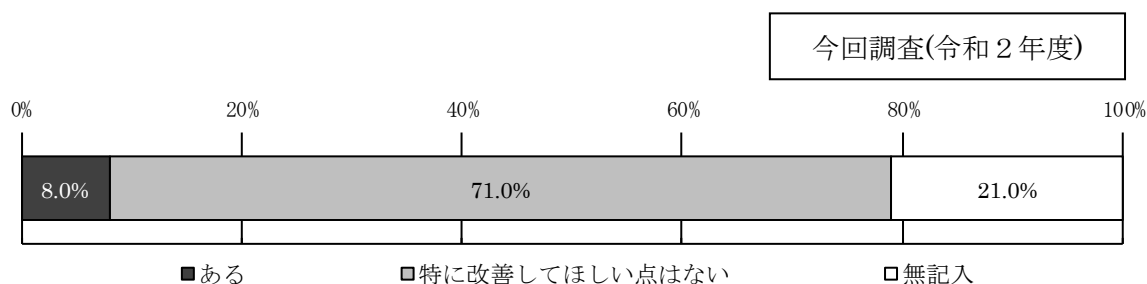


(7) サービス改善への要望について

サービス改善への要望が少ない状況からも、現在利用している事業所への満足度が高いことがうかがえます。

今の事業所への要望の有無

⇒「要望がある」という回答が8.0%と、前回より0.9ポイント減っています。「特に改善してほしい点はない」という回答が71.0%と、前回より1.9ポイント増えています。



(8) 自由記載

ア 満足している点

(ア) 利用者さんに大変よくやってくれています。それだから長く同じ事業所でやっています。

(イ) 職員の方々は、みなさん良く研修されていて、家で介護している者にとって勇気付けられます。今後共、どうぞよろしくお願い致します。

(ウ) 本人は何を聞いてもわからない、忘れたというばかりですのでデイケアに通っていただけるだけで十分です。

(エ) 毎回、写真や状況を連絡帳に書いて下さり、本人が伝えられない事を、たくさん知る事ができて、とてもよいデイケアだと思います。

(オ)脳梗塞発症後10年程利用しています。定期的な運動のおかげで、今でも杖をついて、トイレに行けるなど、自分で動くことができるのでとてもありがたく思っています。

(カ)その他、満足している、感謝している等の回答・・・外12件

イ 要望・意見等

レクリエーション、機能訓練等に関すること

(ア)デイケアでは本人の体力の改善には、ものたりなさを感じます。

(イ)少しの時間でも個人的にリハビリをして貰いたい。

(ウ)デイケアの方には、リハビリがあるとは聞いていたのですが、毎回なのかと思っていたら、そうではない様です。リハビリをしても短いです。会議も特に変わった事は言われず、自宅と施設での本人の態度に差がある為、あまり参考になっているとは思えません。

(エ)指導時間が短いと思います。人によりリハビリの必要な所も違うと思うのでむずかしいこともあると思います。場所がもう少し広く欲しいと思います。

(オ)他の介護サービスへ行っておりませんので良くわかりませんが運動器具が少ないように思いますのでリハビリが一部しか出来ません。もっとあったらよいと思っています。

(カ)いつの間にか個別のリハビリがなくなり、全員でのリハビリのみになってしまった。週1回のデイケアで、個人のリハビリをしていただきたい。(短時間でもいいので、毎回歩き方のチェック、関節のチェックなど)

職員に関すること

(ア)全員では無いですが、家族(家庭)の事を外で話さないようにしてもらいたい。

(イ)スタッフのかたの人数が足りていないのかな、と思う事が時々あるので事故など起きない様に十分な人数で職務に当たっていただきたい。

食事・栄養に関すること

(ア)食事の味付け、副食、デザート等もう少し楽しい食事にしてもらいたい。

(イ)体調に合せて、食事、おやつの内容、時間等を考慮してほしい。

(ウ)お昼の食事をもう少し美味しくしてほしい。

その他

(ア)事業所の内容と本人の希望が、あまり合っていないくて本人のやる気がそがれてしまい今はお休みさせて頂いています。

(イ)換気が少ない、食事の後、マスクを忘れる人が多い、三密が時々気になる。

(ウ)初めは、週3回で行っていましたが、利用料金の関係で、現在は、週1回にしました。年金だけの収入なので、もっと通いたいと言う本人の希望を満たしてやれないのが残念です。

(エ)利用者の意見を無視することなく、改善に前向きに取り組んで頂きたい。