

利用者調査の結果

福祉サービス種別 通所リハビリテーション
事業所名(施設名) 老人保健施設コスモス長野
通所リハビリテーション

1 調査概要

調査対象者	利用者本人	
調査方法	聞き取り方式	* 利用者説明会を開き、福祉サービスの第三者評価の手順、同意書の記入方法などについて説明し、二日間にわたり調査員2名と補助者1名で実施した。
利用者総数(人)	111人	
調査対象者数(人)	111人	
有効回答者数(人)	24人	
利用者総数に対する回答者割合(%)	21.6%	

2 利用者調査全体のコメント

・調査に回答いただいた利用者の平均年齢は80.7歳で平均介護度は2.5(要支援の方4名を除く)、男女比は男性15名、女性9名であった。利用期間も3年前後の方が多く中には1ヶ月前後の方もいた。
・利用者が職員の対応や事業所のサービスに満足されていることが十分窺える。「利用してみて良かったと実感できた」、「住めば都という感じで居心地が良い」、「職員が自分の子供のように来るのが楽しみ」、「顔なじみの方も増え、家にいるより来ることで楽しく張り合いになっている」、「ここに通うことで家族に負担をかけることが少なくなり自分でもほっとしている」などと事業所の対応に感謝している利用者が多かった。一人ひとりの利用者にはそれぞれの背景があるものの利用者が当事業所を利用することで生きがいと張り合いをもって暮らしていることが実感できた。
・サービスを利用する際の情報(公開情報)の入手についてはケアマネージャーからの紹介が多く、家族が関与し検討をされたケースが多い。中には自ら選択して利用に到った方もおり、「自分で選択し、お試しに来て内容に感動して利用するようになった」、「近所の親しい方に評判を聞き利用を開始した」、「友達から聞き、評判が良いので利用を決めた」などの声もあり、地域の人々との関わりを大切にし、長年、医療・福祉・介護の事業で培ってきた法人の事業所への信頼度が厚いことを感じた。

3 利用者調査の結果

《生活の基本的なサービスについて》

調査項目	実数(人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あて はまらない)
問1 事業所の建物や設備は、快適ですか。	24	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・広く設備が良い、また、お風呂も温泉のように広く設備が良く脱衣所も床暖で暖かいとほぼ全員が快適性を感じている。要望的な意味合いも含め席が窮屈に感じるのでテーブルの配置や椅子の配置を工夫すればゆったりと座ることができるので工夫したら良いのではないかと意見もあり止むを得ない部分ではあるが、利用者が多い曜日には快適性に配慮されることが望まれる。				
問2 事業所で過ごす時間は、あなたにあっていますか	24	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・利用者の満足度は高い。「週3日間通っているが丁度良い」、「週3回来るのが楽しい、月、水、金に来ているが来ることで生活にリズムができ、他の利用者とも話ができ楽しい」、「家に一人でいてもつまらないのでここに来ると楽しい」など、多くの利用者から来所が楽しみであるとのコメントがあった。				
問3 職員は丁寧に接してくれますか	24	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・ほぼ全員が対応に満足している。「スタッフが親切で言葉が丁寧」、「愛情をもって親切に接してくれる」、「親切で職員は言うことがない。素晴らしい」、「利用者の心に寄り添ってくれ感謝している」など、ほぼ全員が職員の対応に満足している。中には「言葉でのリハビリ(励ましなど)もしてくれる」という利用者もあり、職員が芯から利用者の機能回復を願っていることも見て取れた。				
問4 他の人に聞かれたくないことや見られたくないことに気遣いがされていますか	23	1	0	0
	96%	4%	0%	0%
・殆どの方が満足している。「利用したての頃は男性職員の場合、恥ずかしいこともあったが今は問題ない」、「トイレの声掛けについては気配りがある」、「冬になってトイレが近くなっているが配慮してくれている」、「介助は女性の職員でも気にならない」、「呼び方にも気をつけてくれる」、「お風呂は女性にしてもらっているが恥ずかしくはない」等、知られたくない、見られたくないというプライバシー保護については職員の気配りが行き届いていることから深い信頼関係に繋がっているものと思われる。利用年数のことも考えられるが「恥ずかしいのでできれば一人の職員にやってもらいたい」という声があり、利用者の意向を更に把握していただき個々望まれる形で反映されることを期待したい。				

調査項目	実数 (人)			
コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あて はまらない)
問5 事業所はあなたの身体や生活の状況、要望をよく理解していると思いますか	24	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・全員が良く理解しているとの回答で満足度は高い。「リハビリの要望を聞いてくれたので歩けるようになった」、「体調も利用してから色々相談にのっていただき良くなってきている」、「利用する中で自分ことをわかってもらえるので自分も安心していられる」などの声があり、全利用者が良く理解しているとの回答であった。本来の目的のリハビリ意外のことも相談でき、職員への信頼度は厚いのではないかとと思われる。				
問6 職員はあなたが言い出せないようなこともよく気づいてくれますか	24	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・職員の配慮が行き届いている。「職員は何か他の仕事をしていてもすぐ動いてくれる」、「気づいてくれるのでありがたい」、「リハビリの先生も心配りしてくれる」、「話しやすい。気軽に話してくれる」、「励ましの言葉もあり、お任せしている」などの声があり細かな気配りがされている。積極的な利用者は「自分はハッキリものを言うほうである」、「自分から言っている」、「わからない時は聞いている」、「何かお願いしたいことがあれば手を上げている」など、利用者からなんでも言える自由な環境が整っているということも感じられる。				
問7 職員はあなたの話を親身になって聞いてくれますか	24	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・十分対応できていることが感じられる。「親切で熱心に対応してくれる」、「良く聞いてくれる」、「良くやってくれている」、「細かいところまで気配りがある」など利用者の気持ちを十分受け入れている様子が感じ取れた。「大変なお仕事だと思う」と職員の忙しさに理解を示している利用者もいた。				
問8 あなたが職員に要望した内容が他の職員にもきちんと伝わっていますか	29	1	0	0
	97%	3%	0%	0%
・自分に関する情報の共有化がされていると感じている利用者が多い。「自分としては色々ということは贅沢だと思ひ控えている。伝わっているので困ったことはない」、「一人として同じ人はいないのでスタッフも大変そうであるがバラバラでなく統一してくれている」、「スタッフもミーティングがあり、次の日には行き渡っている」、「ここに来てお願いしなければならないことはトイレだけで、そのことはどの職員にも伝わっている」、「コスモスさんの他のサービスを利用しているが系統立てて行き渡っている」、「クリニックも利用しているが一貫性がある」等、利用者は、自分に関する情報の共有化が職員間で周知徹底されていると感じている。				

《生活場面ごとのサービスについて》

調査項目	実数 (人)			
コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あて はまらない)
問9 食事の献立は変化があり工夫されていますか	23	1	0	0
	96%	4%	0%	0%
・質的にも量的に満足されている。「満足している」、「多すぎるくらいで半分減らしてもらっている」、「副食が多すぎるくらい」、「糖尿病でご飯も少なめにしてもらっている」、「ご飯は少なめにしてもらっている」、「かまなくても良いようにペースト状にもらっている」、「おかゆで対応していただいている」など、利用者一人ひとりに合わせ食形態などに対応していることがわかる。				
問10 食事について好みなどの要望は聞いてくれますか	22	2	0	0
	92%	8%	0%	0%
・要望には際限がないが可能な範囲では対応されている。「ネギがきらいということを知ってやっている」、「固いのはダメなのでやわらかくしてもらっている」、「ナスの焼いたもの煮たものがダメなので配慮してくれる」、「甘いものはダメなので配慮してくれている」、「油ものと魚がダメなので伝えている」など、好き嫌いについても要望を出されている。どちらとも言えないという回答に属するのが「好き嫌いはない」という方もおり、「いやなもの時は食べない」など嗜好についてははっきりとしている方もいる。				
問11 食事はいつもおいしいですか	23	1	0	0
	96%	4%	0%	0%
・ほとんどの方が満足しているが、前項目に関わり、ご飯が固いことがあるとの意見が数人から出ている。「出されたものは全て食べている」、「完食している」、「甘くもなく、辛くもなく丁度良い」、「おかずも良い」、「おいしく食べられる時は完食している」など食事の内容については概ね満足している。「病気をしてから味覚が変わった気がする」という方もおり、健康面の配慮から薄味の傾向にありそれに慣れてきている方も多いのかも知れない。				

調査項目	実数 (人)			
コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あて はまらない)
問12 お風呂にはゆっくり入れますか	22	0	0	2
	92%	0%	0%	8%
<p>・多くの利用者からお風呂は気持ちが良いという高い評価があった。当事業所を利用の際に入浴を希望しておらず家で入浴している方が若干名おり非該当となっている。「週2回、週3回利用する度に毎回入浴している」、「湯船につかっている」、「温泉のようで気持ちが良い」、「ゆず、よもぎ、入浴剤(九州の温泉)なども使用している」、「ゆっくりと入れている」、「特に夏場はありがたい」、「手すりにつかまって入れる」、「熱いお風呂はダメなので気を遣ってもらっている」など、ゆっくり楽し入れるように職員の支援がされており、殆どの方が満足されている。「入浴はリハビリの一つとして考えている」、「家ではシャワーをしている」、「自分一人で風呂に入れるのでできることはしている」と、自立に向けたり、一人でできることは可能な限り自分でしようと努力している方も見受けられる。</p>				
問13 お風呂に入るとき、職員は丁寧に介助してくれますか	21	1	0	2
	88%	4%	0%	8%
<p>・殆どの利用者が丁寧だと感じ感謝もしている。「順番は男性が先で一番風呂に入れていただいている」、「男女別れ、丁寧にしてくれる」、「丁寧に手伝ってくれる」、「冗談を話しながら安心して入れる」、「きれいに洗ってくれる」、「前だけは自分で洗い、背中では職員にお願いしている」、「スタッフも良くやってくれる」、「着脱も手伝ってくれる」、「手を抑えてもらい、出入りも安心」、「リフト浴を使っているが不安はない」、「全員が丁寧に感じ感謝もしている」など一人ひとりの利用者に合わせて支援しているので満足度は高い。職員のスキルのことか「やることはやっていたいおり欲を言ったらきりがなが上手くない職員がいる」という声があり今後検討する余地があるのではないかとと思われる。</p>				
問14 行事やレクリエーションは楽しいですか	19	5	0	0
	79%	21%	0%	0%
<p>・職員が工夫しており、利用者も楽しみに感じ、参加している。「来ると色々なことをしてそれが楽しい、することが大事だと思う」、「色々作っている。細かいところを気をつけ門松を作り、家へ持ち帰った」、「カラオケが楽しみ」、「歌が楽しい」、「歌を歌っている」、「夏祭りやクリスマス会は楽しい」、「アコーディオンや奇術のボランティアが来て楽しい」、「ボランティアが来てやってくれることを見たり聞いたりすることが楽しい」、「書道もやっていて、書くことは良く、皆で一緒にやるのがまた良い」、「前は書道をしていた」、「川柳が好きで新聞に掲載されたこともある」、「楽しくやっている。良いのではないだろうか」など、自分でする制作活動や創作活動、全員での歌やカラオケ、ボランティアとの交流やイベントが利用者の楽しみとなり、また、意欲をかき立てる要因にもなっている。「成人学校で5年ほど書道をしたが今は難しくなっている」、「特になし」とする方も見受けられ持てる力から積極的に加われない方もいるようである。</p>				
問15 事業所での活動やリハビリは家での生活に役立っていますか	23	1	0	0
	96%	4%	0%	0%
<p>・事業所でのリハビリについては満足している方が多く、役立っているとの感想が大半である。「時間が決まっているが指導する方と話をしながら体を動かしている」、「右足が痛い二段の階段でリハビリしている」、「歩行や床体操をしている」、「歩けなかったが歩けるようになり、ここではゴム体操や床運動をしている」、「装具をつけて立ち上がりの訓練をしている」、「歩行練習をして足の力がついてきた」、「個々にやってくれるのでありがたい」、「治ってきて助かっている」、「足の筋力を鍛えることを教えてくれるので助かっている」、「足の筋肉をつけるようにしている」、「足のリハビリをしている」、「1対1で携わってくれる」、「歩行と頭の体操」、「歩行、段差の訓練」、「左手で字を書く練習をしている」、「ベット上での訓練もある」など、一人ひとりの必要とする多岐にわたる内容が実施されている。家での暮らしの中でも成果が出つつあり、「ここでは歩行器であるが家ではできるだけ杖を使うようにしている」、「足と膝の上げ下げをしているので起きるのが楽になった」、「奥さんがやってくれる」、「家でもできる範囲で手の運動をしている」、「家でもできる限り廊下を歩いている」、「右足のリハビリを受けていてやった日は軽い」、「成果が上がっていて、今は立ち上がりができるようになった」などの声が聞かれた。「家ではなかなかできない」という方がいるが、必要に応じて、家庭でも出来る簡単な自主トレーニングメニューの指導をしている。</p>				
問16 車で送迎する時、職員はあなたの安全に気を使ってくれますか	22	1	0	0
	96%	4%	0%	0%
<p>・送迎の際の乗り降りや走行時の安全について満足されている方が多い。「乗り降りの時に丁寧にしてくれる」、「安全に乗り降りできている」、「乗り降り職員の手を借りているので安心」、「ウォーカーを積んでもらっている」、「乗り降りは車椅子」、「車椅子なのでリフト車で丁寧にしてくれる」、「家の玄関まで入ってくれ、上がり框まで抱いてくれる」、「大小の車で送迎してくれ手伝ってくれる」、「軽自動車での送迎もある」、「送迎の順路がやや遅いほうではあるが職員は良くやってくれる」、「乗車時間は20分だが安全に運転してくれている」、「家から5分ほど」、「運転が危なくない。安心」、「自分の都合に合わせて15時には帰るようにしてくれている」など、利用者の身体機能や家庭の事情に合わせて対応されている。現在は安心して送迎を受けているが過去の話として、「一度、職員の人は注意してくれたがステップの一段目で転んだことがある。その後は自分でも注意するようになり何事もなく済んでいる」、「ワゴン車で踏み台を使っている時に脱臼してしまったことがあるが今は大丈夫」などの声もあった。</p>				
問17 体調が良くない時やけがをした時に良く対応してくれますか	22	2	0	0
	92%	8%	0%	0%
<p>・看護師を始め全職員が親身になって利用者の体調を気にかけている。「言いやすい」、「話しやすい」、「相談できる」、「健康に気をつけてくれ、安心できる」、「血圧、足の痛みについて相談している」、「体温とか測ってくれる」、「体温、血圧、脈に何かあれば対応してくれる」、「体調を聞いてくれる」、「自分の体調のことはわかってはいるのですが対応してくれる」、「体調が悪ければ言える」、「体調が悪ければベッドで休ませてくれる」、「体調が維持出来ている」、「良く分かってくれている」など、満足度は高い。自らの健康は自ら管理しているという利用者からは「倒れたらおしまいなので自分で気をつけている」と頼もしい声も聞くことができた。</p>				

《利用内容の理解・納得について》

調査項目	実数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あて はまらない)
コメント				
問18 サービス計画について、十分な説明がありましたか	19	5	0	0
	79%	21%	0%	0%
<p>・ほとんどの利用者が説明を聞いている。一部、利用者によっては本人ではなく家族に説明している場合があるが理由あってのことと判断でき、支援内容についての希望も本人または家族から聴かれている。「奥さんに説明があったと思う」、「奥さんに説明があった」、「計画については家族が相談していると思う」、「奥さんと一緒に聞いて毎月印鑑を押している」、「自宅で計画書を説明してくれる」、「相談している」、「2~3ヶ月に1回ぐらい説明を受け計画を見ている」、「サービス担当者会議に奥さんが出席している」、「自分で説明を聞いた」、「ケアマネージャーからサービス担当者会議で説明を受けた」、「ケアマネージャーから説明を受けた気がする」、「わかり易かった」、「先生方と話し合いをしながらケアマネージャーから説明をいただいている」、「コスモスでのサービス計画の説明も受けている」、「リハビリの計画の説明も受けている」、「口頭での説明を受けている」、「希望をして計画に入れてもらい説明も受けている」、「リハビリについての希望も良く聞いてくれ計画に入れてくれている」、「体がいうことを聞いてくれるようになった」、「歩行訓練と立ち上がりの訓練が計画に入っている」など、居宅サービス計画書と事業所の通所リハビリテーション計画書が連動している。家族が100%関わりを持たれていて本人が関与されることがないのか「どちらともいえない」という声も聞かれた。</p>				
問19 サービスを利用する際の情報(公開情報)は入手しやすかったですか	23	1	0	0
	96%	4%	0%	0%
<p>・ケアマネージャーからの紹介が多く、問18同様、家族が関与し情報を入手した上で利用検討がなされていると判断できる。「奥さんが動いてくれた」、「ご主人が対応してくれた」、「息子さんが病院勤務している友人から聞き利用するようになった」、「娘さんが探してくれた」、「病院からケアマネージャーを紹介していただきそれから利用した」、「病院から紹介された」、「ケアマネージャーから紹介され利用して良かった」、「ケアマネージャーから紹介された」、「身内にケアマネージャーがいるので情報は得やすかった」など、家族が関わり利用に到ったケースが多い。自ら選択して利用した方もおり、「自分で選択し、お試みに来て内容に感動して利用するようになった」、「家族と相談した」、「近所の親しい方に評判を聞き利用を開始した」、「友達から聞き、評判が良いので利用を決めた」などの声もあった。</p>				
問20 この事業所を利用することを決める前にサービス内容や利用方法についての説明は十分ありましたか	23	1	0	0
	96%	4%	0%	0%
<p>・問19の回答同様、家族が説明を受けたケースが多いように思われ、「奥さんに説明があったと思う」、「ご主人が説明を受けた」、「娘さんが説明を受けた」、「家人が説明を受けた」、「ケアマネージャーから説明があった」という声が多い。自ら説明を受けている方もおり、「スタッフから説明を受けた」、「家族が同席しスタッフから説明を受けた」との回答もあった。長く利用されている方で本人の記憶が薄れている可能性のある方もおられ「どちらともいえない」との回答となったものと考えられる。</p>				
問21 契約の時、契約内容の説明は十分ありましたか	23	1	0	0
	96%	4%	0%	0%
<p>・問19、問20の回答同様、家族が説明を受けたケースが多いように思われる。「奥さんに説明があったと思う」、「奥さんが説明を受けた」、「ご主人が説明を受けた」、「娘さんが説明を受けた」、「家人が説明を受けた」、「奥さんと一緒に聞いた」と、回答内容も問20とほぼ同じであった。また、同じく自ら当事業所のサービスを選択された方からは「自分で説明を受けた」、「3人くらいの職員から自分で説明を受け、リハビリの係の方も同席してくれた」、「スタッフから説明を受けた」、「家族が同席しスタッフから説明を受けた」との声もいただき契約内容が十分説明されている。</p>				

《不満や要望への対応について》

調査項目	実数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あて はまらない)
コメント				
問22 職員は不満や要望をよく聞いて対応してくれていますか	24	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
<p>・利用者と職員の間は大変良く、和気あいあいと何でも話せる関係にあり、信頼関係が築かれている。「困れば言っている」、「困りごとには親身になって対応してくれる」、「リハビリの要望も聞いてくれる」、「特別不満はない」など、利用者の声を受け止め誠実に対応していることが窺える。</p>				