

- 評価結果
通所介護 -

< 通所介護 >

[事業者属性]

【記入者】	管理者	50	46.7%
	生活相談員	31	29.0%
	その他	26	24.3%
	未記入	0	0.0%
	合計	107	100.0%

【参加率】

実利用者数	7,101	45.7%
参加利用者数	3,248	

【区】

千種	10	9.3%
東	2	1.9%
北	7	6.5%
西	7	6.5%
中村	4	3.7%
中	5	4.7%
昭和	6	5.6%
瑞穂	6	5.6%
熱田	4	3.7%
中川	10	9.3%
港	7	6.5%
南	5	4.7%
守山	8	7.5%
緑	7	6.5%
名東	12	11.2%
天白	7	6.5%
合計	107	100.0%

[ユーザー(利用者)属性]

【性別】	男性	655	25.1%
	女性	1,634	62.6%
	未記入	320	12.3%
	合計	2,609	100.0%

【年齢】

40歳～64歳	74	2.8%
65歳～74歳	380	14.6%
75歳～79歳	456	17.5%
80歳～84歳	639	24.5%
85歳～94歳	956	36.6%
95歳以上	69	2.6%
未記入	35	1.3%
合計	2,609	100.0%

【区】

千種	274	10.5%
東	72	2.8%
北	174	6.7%
西	194	7.4%
中村	109	4.2%
中	93	3.6%
昭和	160	6.1%
瑞穂	183	7.0%
熱田	75	2.9%
中川	261	10.0%
港	124	4.8%
南	148	5.7%
守山	179	6.9%
緑	170	6.5%
名東	223	8.5%
天白	115	4.4%
その他	33	1.3%
未記入	22	0.8%
合計	2,609	100.0%

【要介護度】

要支援	215	8.2%
要介護1	936	35.9%
要介護2	636	24.4%
要介護3	402	15.4%
要介護4	234	9.0%
要介護5	127	4.9%
未記入	59	2.3%
合計	2,609	100.0%

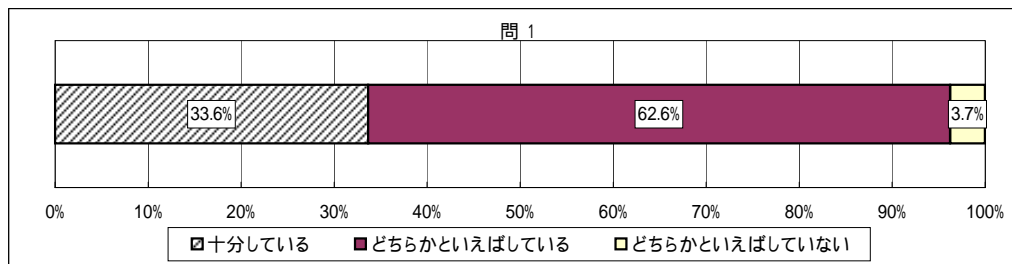
【記入者】

本人	794	30.4%
同居家族	1,513	58.0%
別居家族	201	7.7%
その他	64	2.5%
未記入	37	1.4%
合計	2,609	100.0%

< 通所介護 >

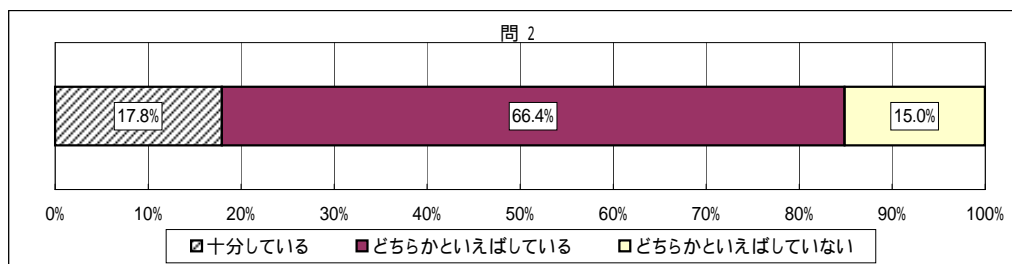
[事業者自己評価]

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 . 3 点)



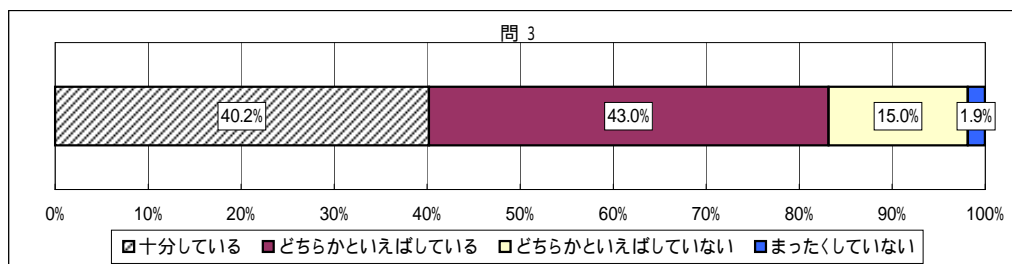
回答数:107

問2 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 . 0 点)



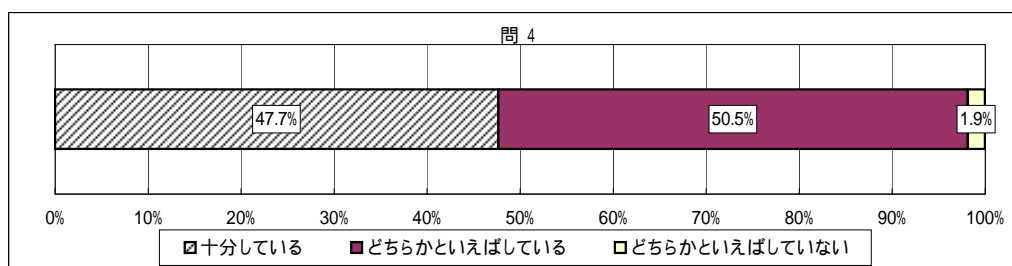
回答数:107

問3 サービスに関する苦情の申し出窓口（事業所、市町村、国保連合会など）について、説明をしていますか。(2 . 2 点)



回答数:107

問4 不満や苦情をすぐにサービス改善にむすびつける努力をしていますか。
(2 . 5 点)



回答数:107

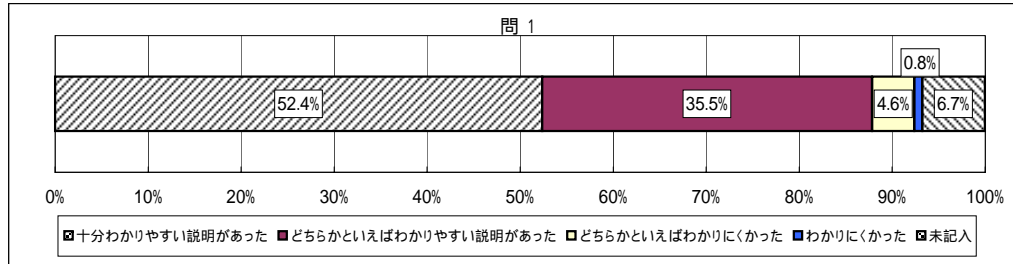
* (. . 点): 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

* 平均点は、小数点第2位にて四捨五入。未記入と非該当項目については平均点から除く。

< 通所介護 >

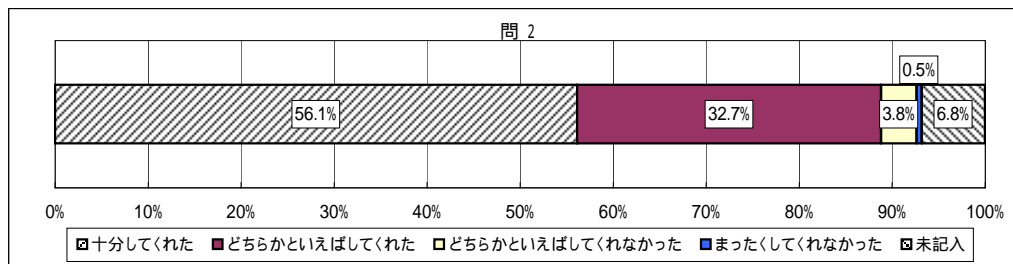
[ユーザー(利用者)評価]

問1 デイサービス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)



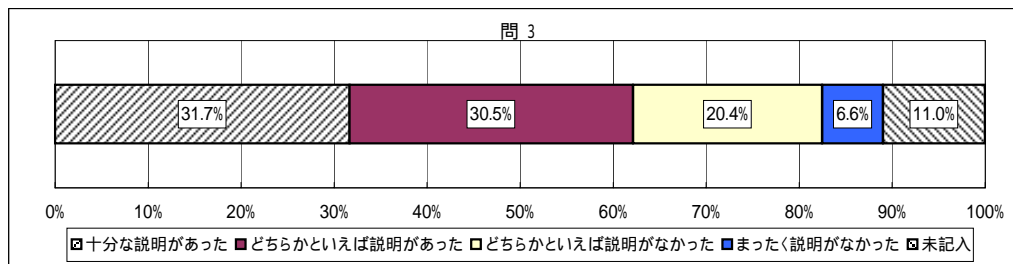
回答数:2,433

問2 介護計画やサービスの内容について、担当者がわかりやすく説明をしてくださいましたか。(2.5点)



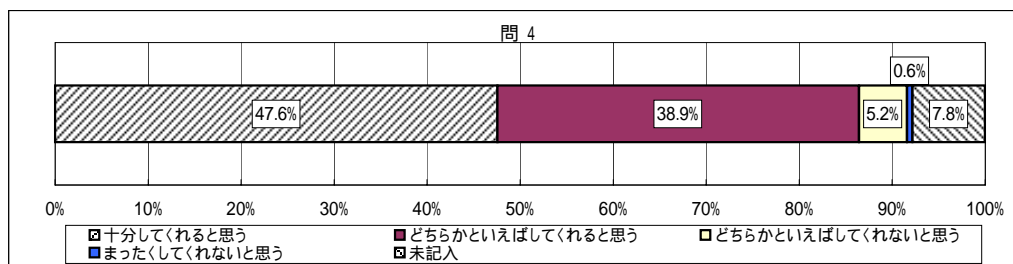
回答数:2,431

問3 苦情を受け付ける窓口(事業所、区役所、国民健康保険連合会など)について説明がありましたか。(2.0点)



回答数:2,323

問4 不満や苦情を申し出た場合、事業者はすぐにサービスを改善してくれると思いますか。(2.4点)



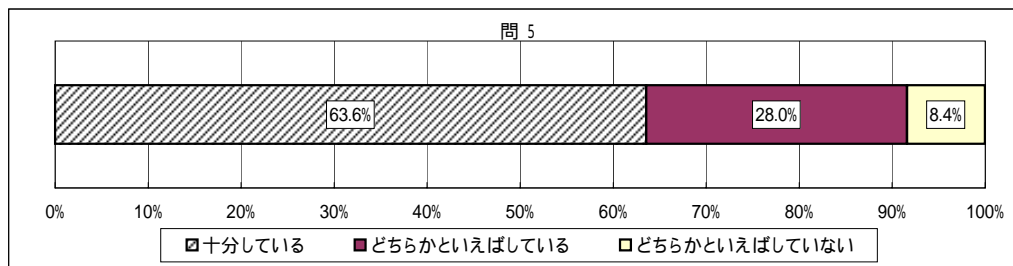
回答数:2,405

* (. 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、小数点第2位にて四捨五入。未記入と非該当項目については平均点から除く。

< 通所介護 >

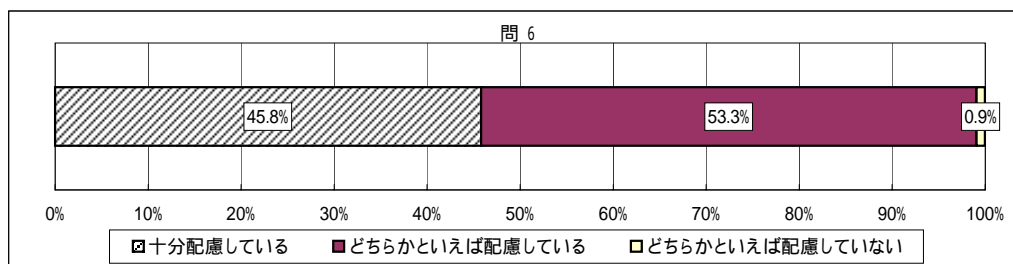
[事業者自己評価]

問5 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）



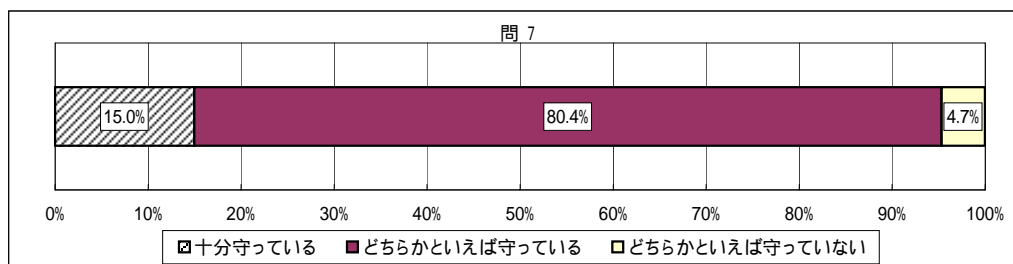
回答数:107

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）



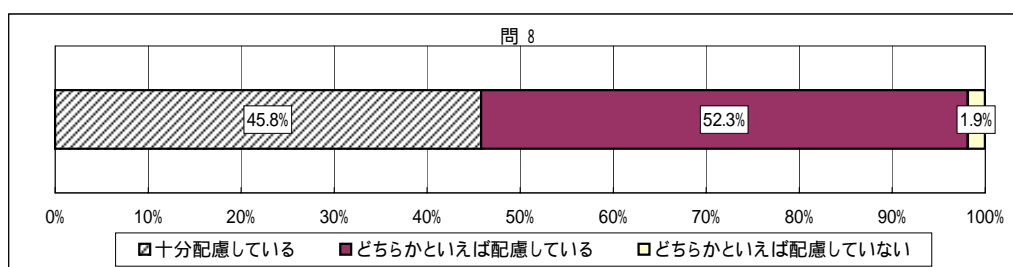
回答数:107

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 . 1 点）



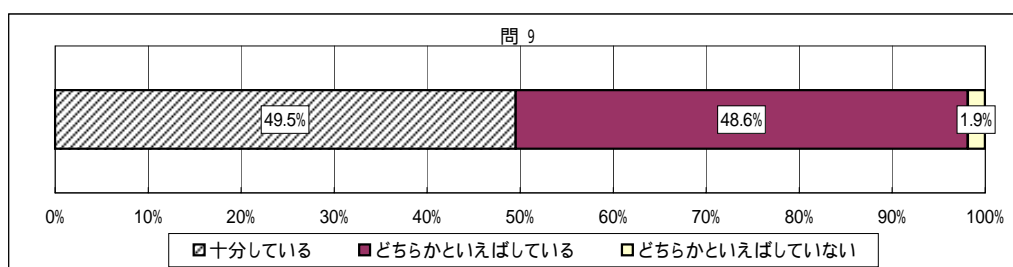
回答数:107

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）



回答数:107

問9 入浴は、日程などの希望を取り入れ、気持ちよく入れる努力をしていますか。
（ 2 . 5 点）

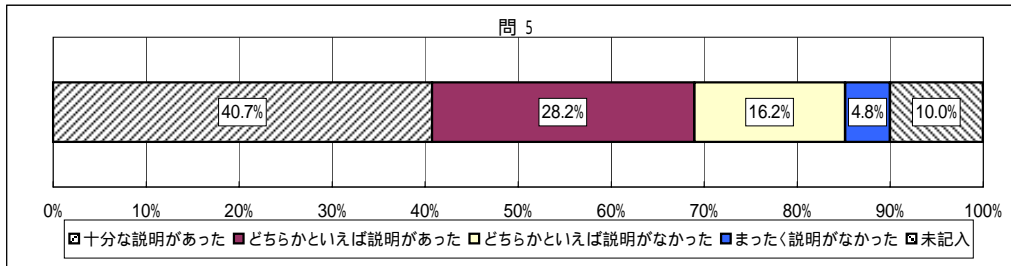


回答数:107

< 通所介護 >

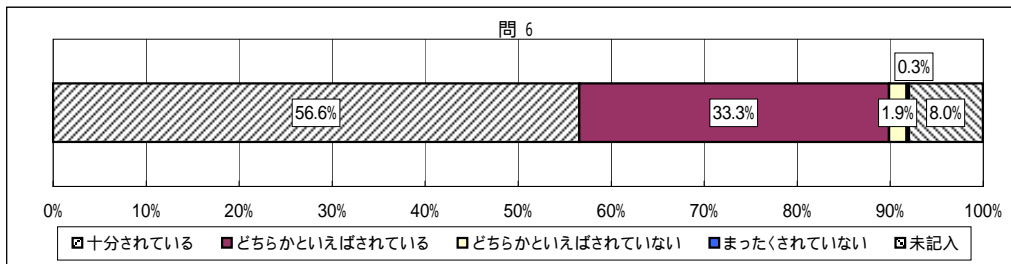
[ユーザー(利用者)評価]

問5 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)



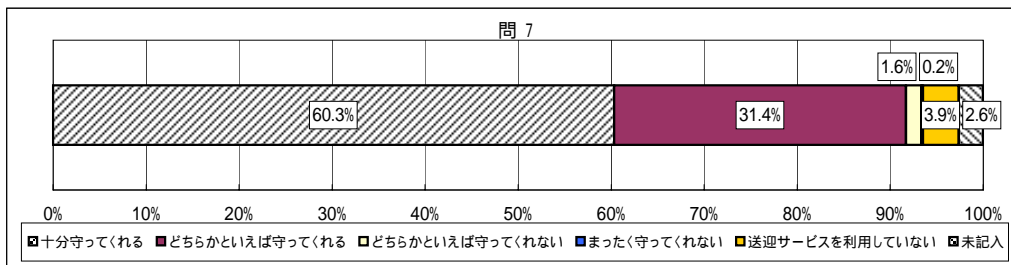
回答数:2,348

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)気くばりがされていると思いますか。(2.6点)



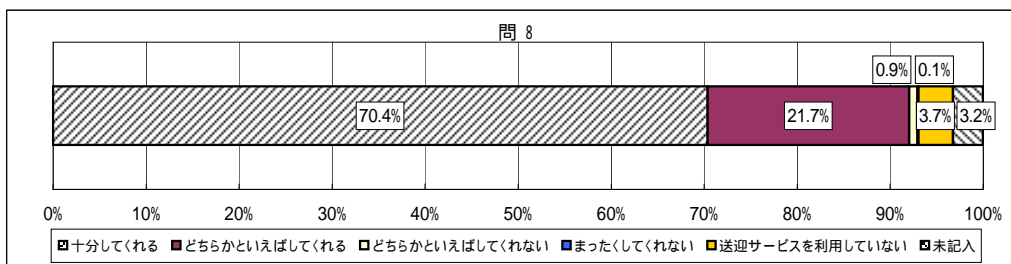
回答数:2,401

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)



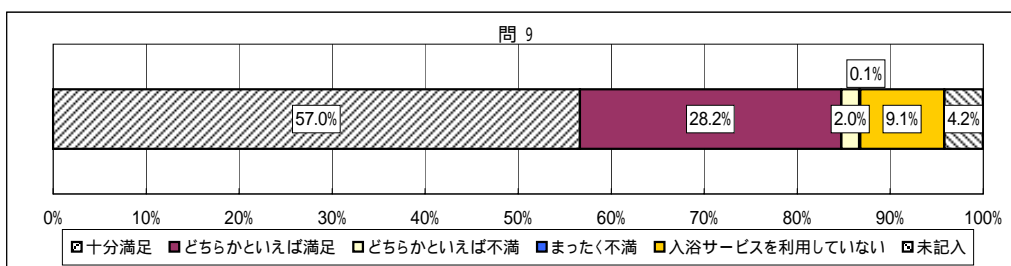
回答数:2,541

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くばりをしていただけますか。(2.7点)



回答数:2,525

問9 入浴は、日程の希望などを聞いてくれ、気持ちよく利用できていると感じますか。(2.6点)

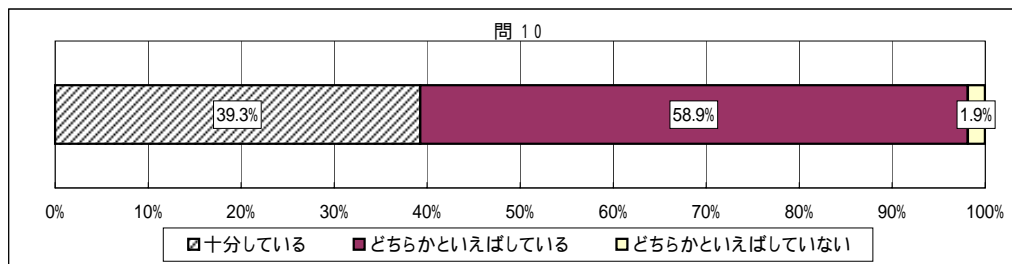


回答数:2,514

< 通所介護 >

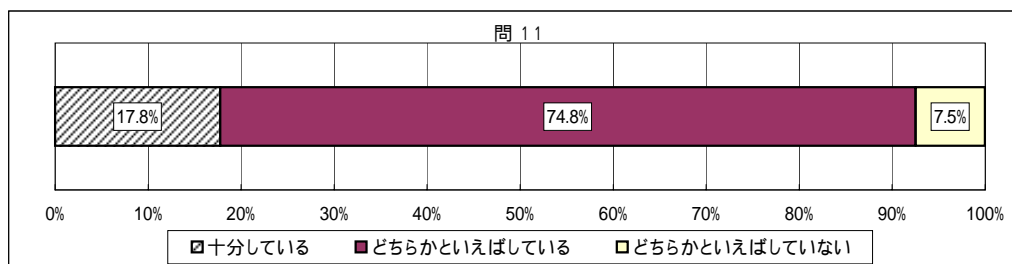
[事業者自己評価]

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、おいしく食事を食べられる工夫をしていますか。(2.4点)



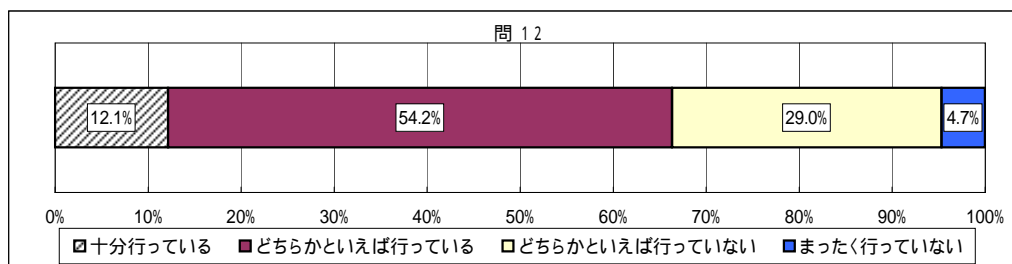
回答数:107

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)



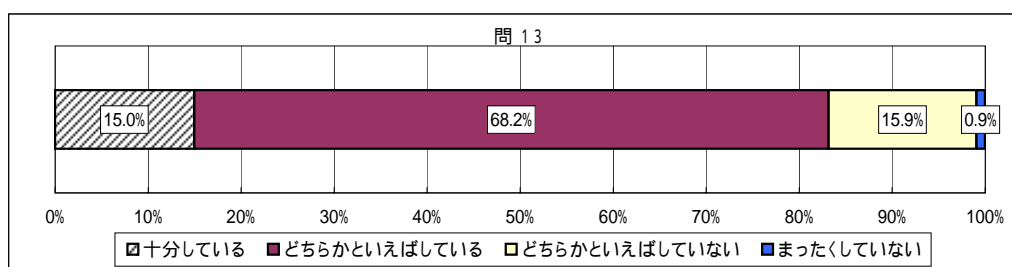
回答数:107

問12 利用者の家庭での暮らしや通所しない日のふだんの生活のことも意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか。(1.7点)



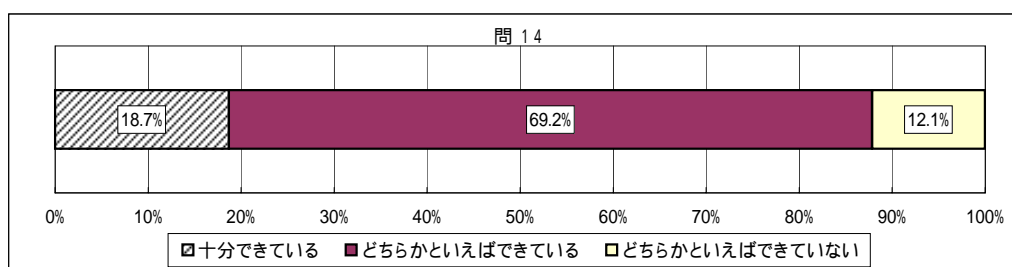
回答数:107

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。(2.0点)



回答数:107

問14 言葉づかい、服装、態度について、スタッフの教育はできていますか。(2.1点)

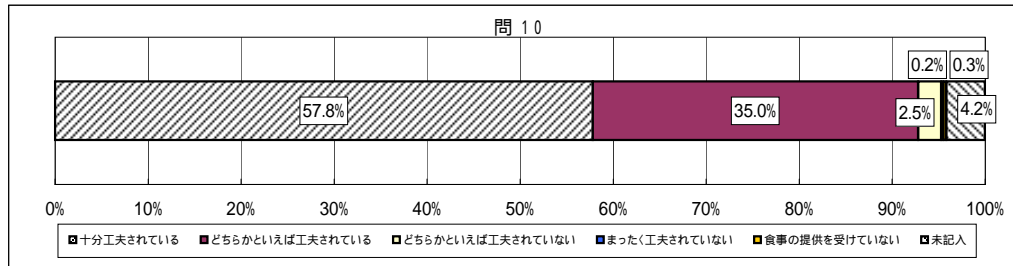


回答数:107

< 通所介護 >

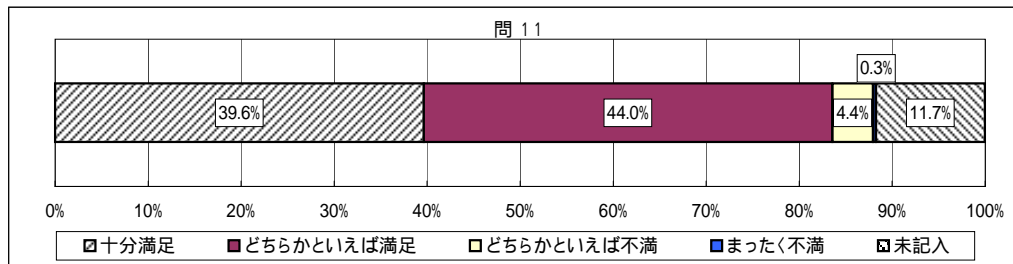
[ユーザー(利用者)評価]

問10 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていると思いますか。(2.6点)



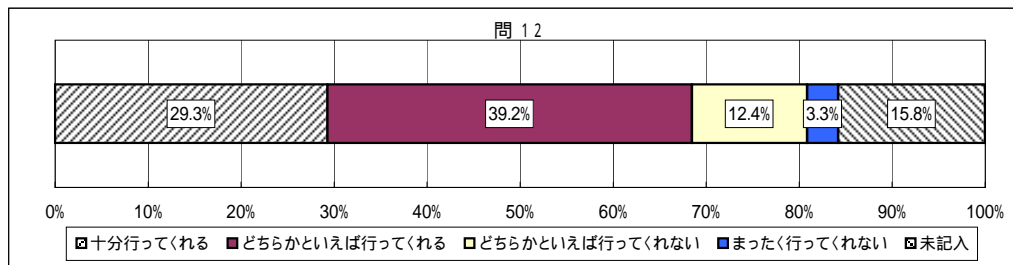
回答数:2,500

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。(2.4点)



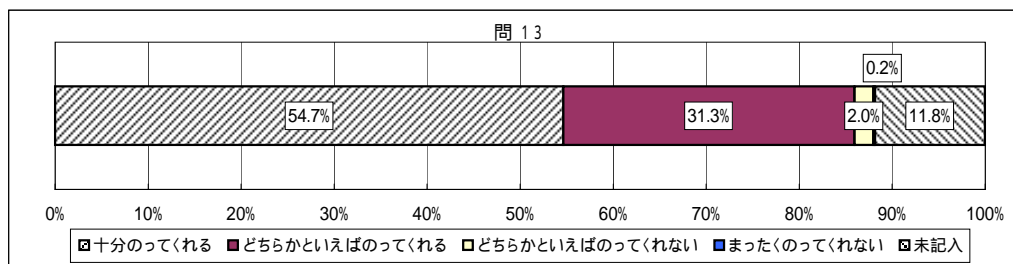
回答数:2,303

問12 家庭での暮らしや、ふだんの生活のことも考えて歩行訓練などの機能訓練や日常生活訓練を行ってくれますか。(2.1点)



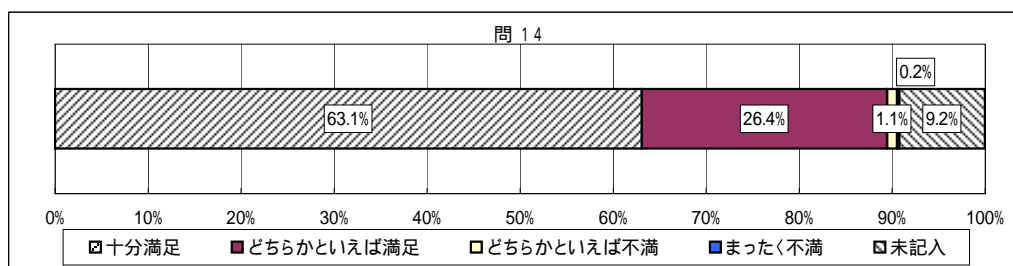
回答数:2,197

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。(2.6点)



回答数:2,300

問14 職員の言葉づかい、服装、態度について満足していますか。(2.7点)

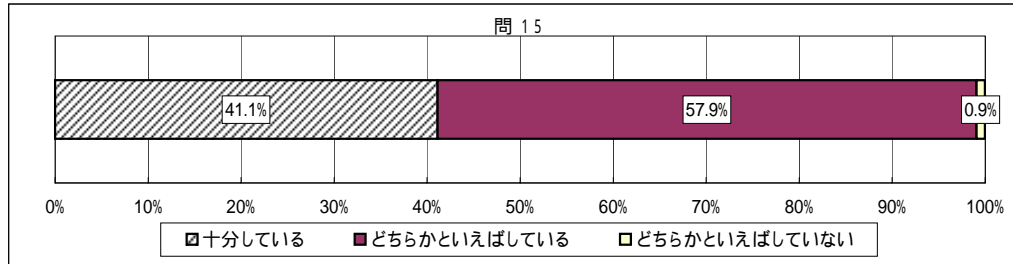


回答数:2,368

< 通所介護 >

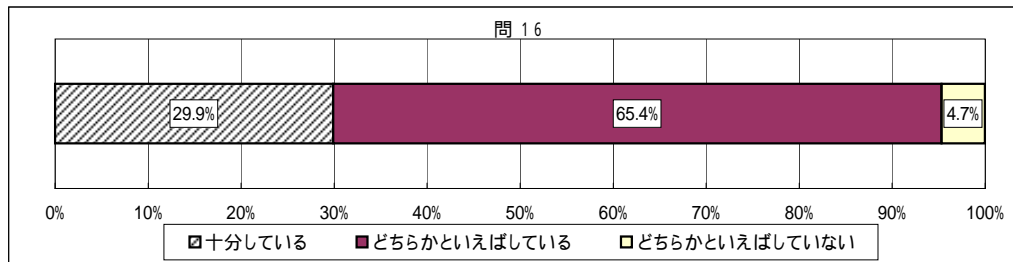
[事業者自己評価]

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)



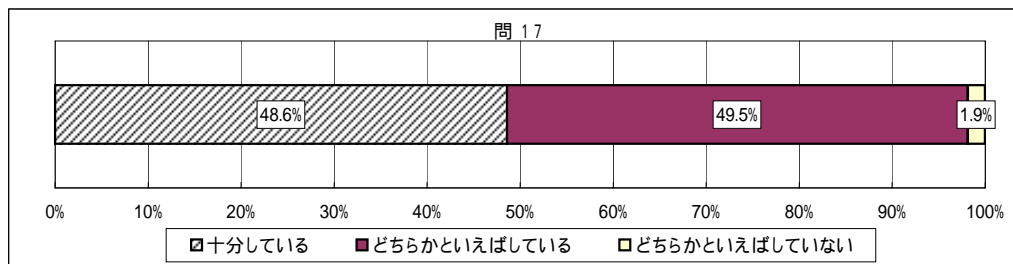
回答数:107

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。(2.3点)



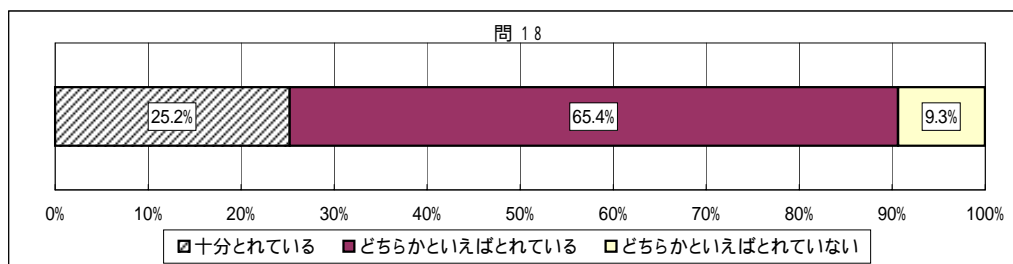
回答数:107

問17 感染症(肝炎、MRSA、インフルエンザなど)の予防や衛生面の配慮をしていますか。(2.5点)



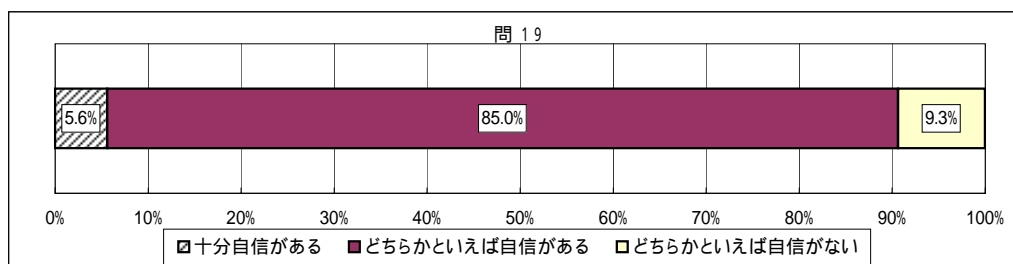
回答数:107

問18 ケアマネジャーと連携がとれていますか。(2.2点)



回答数:107

問19 利用者はデイ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)

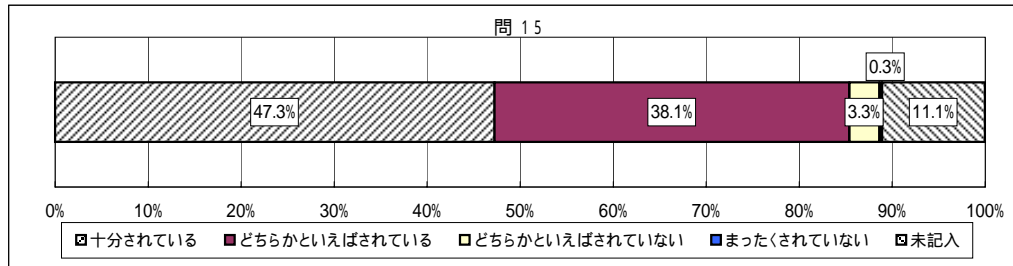


回答数:107

< 通所介護 >

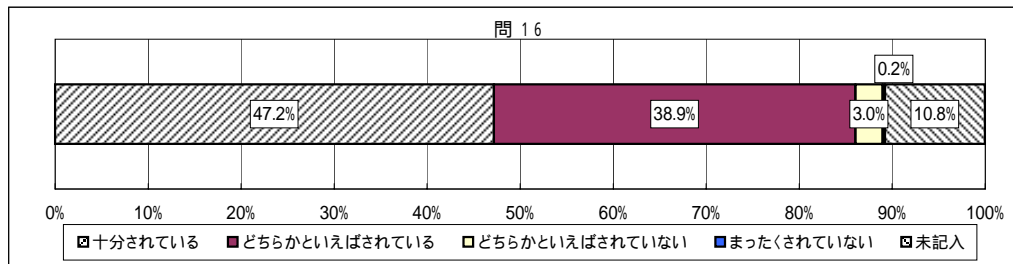
[ユーザー(利用者)評価]

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くばりや調整がされていると思いますか。(2.5点)



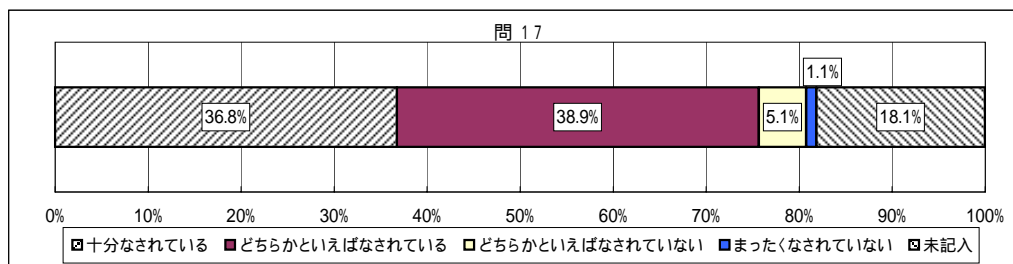
回答数:2,320

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くばりがされていると思いますか。(2.5点)



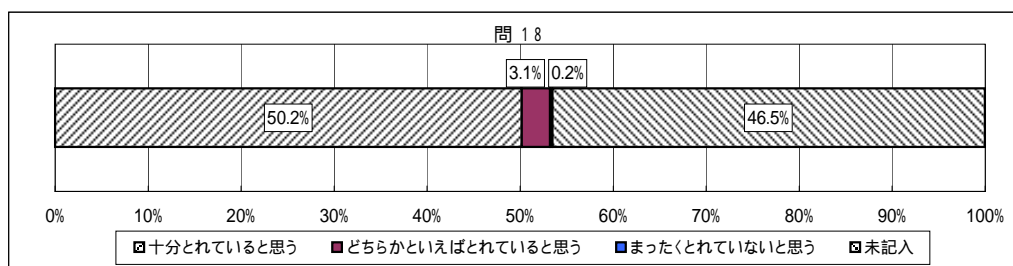
回答数:2,328

問17 感染症(肝炎、MRSA、インフルエンザなど)の予防や衛生面の気くばりがなされていると思いますか。(2.4点)



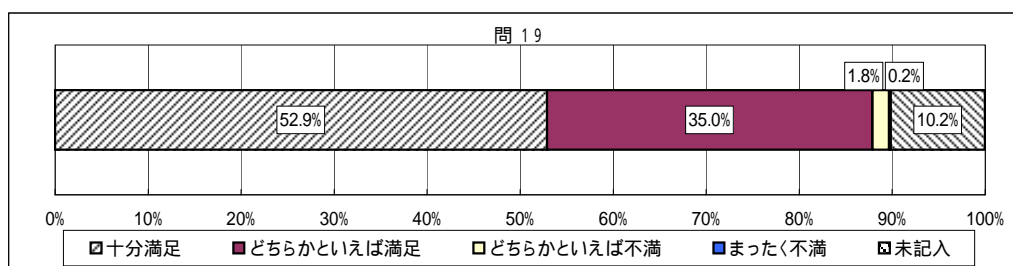
回答数:2,136

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調整がとれていると思いますか。(2.5点)



回答数:1,395

問19 現在利用している事業所のデイサービス全般に満足していますか。(2.6点)



回答数:2,344

1 事業所の概要、サービス内容、営業時間、利用料金、職員体制などが書かれた書類

< 通所介護 >

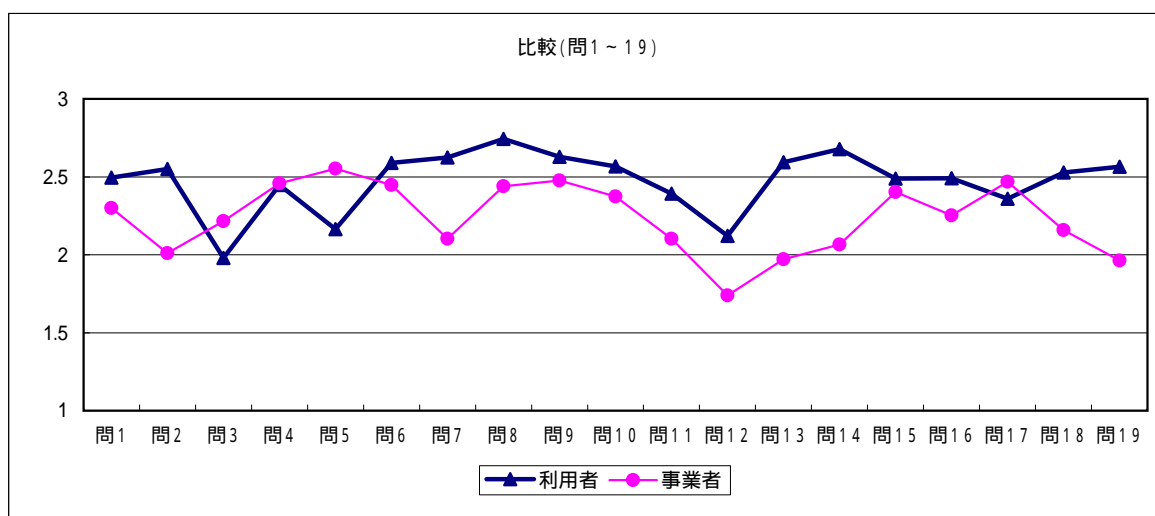
問1～19 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:42.5点
(1設問あたり平均点数:2.2点)

(*平均点は、小数点第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問 5】 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)
- 【問 4】 不満や苦情をすぐにサービス改善にむすびつける努力をしていますか。(2.5点)
- 【問 9】 入浴は、日程などの希望を取り入れ、気持ちよく入れる努力をしていますか。(2.5点)
- 【問17】 感染症(肝炎、MRSA、インフルエンザなど)の予防や衛生面の配慮をしていますか。(2.5点)

点数が低い項目

- 【問12】 利用者の家庭での暮らしや通所しない日のふだんの生活のことも意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか。(1.7点)
- 【問 2】 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。(2.0点)
- 【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。(2.0点)
- 【問19】 利用者はデイ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)

< 通所介護 >

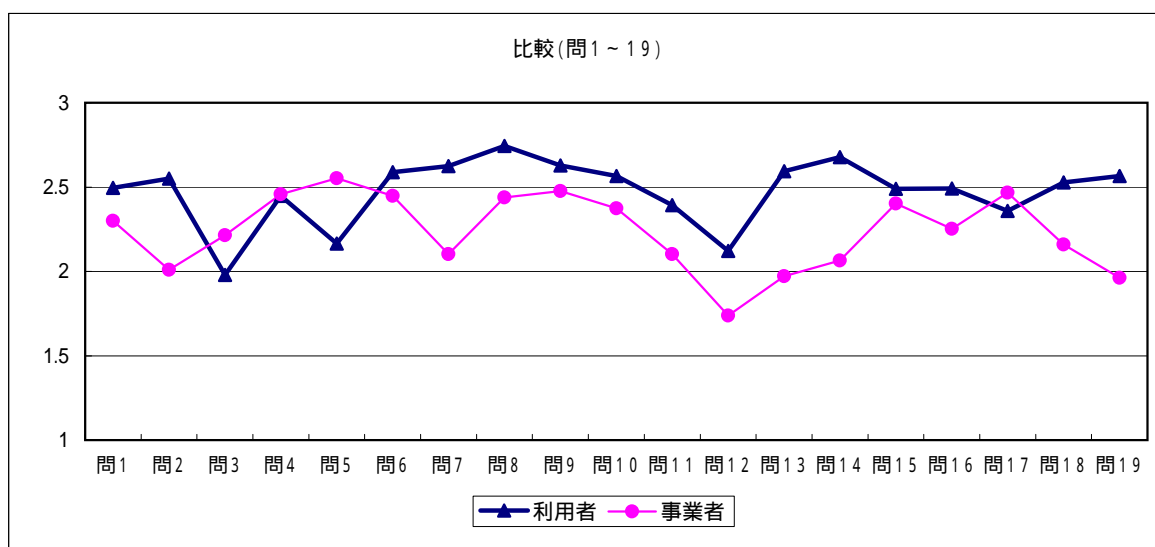
問1～19 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:47.0点
(1設問あたり平均点数:2.5点)

(*平均点は、小数点第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くばりをしてくれますか。(2.7点)

【問14】 職員の言葉づかい、服装、態度について満足していますか。(2.7点)

点数が低い項目

【問 3】 苦情を受け付ける窓口(事業所、区役所、国民健康保険連合会など)について説明がありましたか。(2.0点)

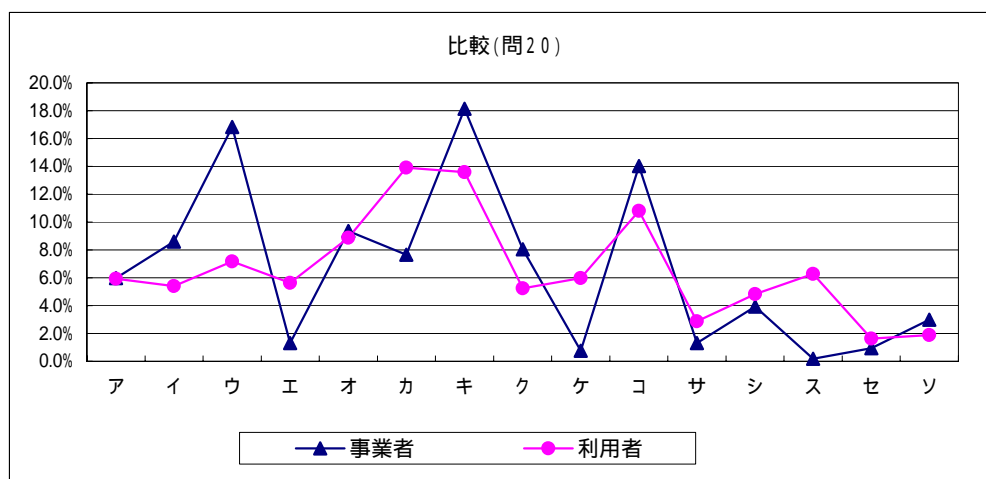
【問12】 家庭での暮らしや、ふだんの生活のことも考えて歩行訓練などの機能訓練や日常生活訓練を行って頂けますか。(2.1点)

< 通所介護 >

問20 [事業者] 次の項目のうち、通所介護(デイサービス)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、あなたが通所介護(デイサービス)を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。5つ をつけてください。

事業者自己評価				ユーザー評価		
8	32	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。	686	5.9%	8
	46	8.6%	イ 個人情報絶対に外に漏らさないこと。	624	5.4%	10
	90	16.8%	ウ 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。	829	7.2%	
11	7	1.3%	エ 利用料金が適正なこと。	650	5.6%	9
	50	9.3%	オ スタッフの介護知識・技術がよく教育されていること。	1,025	8.9%	
7	41	7.7%	カ スタッフの人柄が良いこと。	1,609	13.9%	
	97	18.1%	キ スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1,571	13.6%	
6	43	8.0%	ク 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連携が取れていること。	607	5.2%	11
14	4	0.7%	ケ いつも時間どおりに送迎が行われること。	690	6.0%	7
	75	14.0%	コ 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。	1,249	10.8%	
11	7	1.3%	サ 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。	333	2.9%	13
9	21	3.9%	シ 利用者どうし人間関係が良いこと。	558	4.8%	12
15	1	0.2%	ス 自宅から近いこと。	727	6.3%	6
13	5	0.9%	セ 土日祝祭日や早朝夜間も営業していること。	189	1.6%	15
10	16	3.0%	ソ 地域での評判が良いこと。	217	1.9%	14
	535	100.0%	合計	11,564	100.0%	



<通所介護>

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	あいくるデイサービス	設問1～5に関しては、少しでも記憶していただける様、説明に工夫します。自己評価、ユーザー評価が近づく様努力します。これからも、ご利用者・ご家族から信頼され、喜んでいただける様に努めます。
2	愛生苑デイサービスセンター	契約書・重要事項説明書の説明については、今後どの職員が行っても統一した内容のわかりやすい説明となる様職員ミーティングで教育していきたい。不満・苦情に対しても、ケアマネジャーとも連携を取りながら直ぐに職員ミーティングで話し合い改善していきたい。機能訓練については、現在では職員体制や個々の内容も確立され記録も取りながら毎日行っており、今後ご本人・ご家族の意見・要望を聞きながら充実させていきたい。又、プライバシーの配慮についても、今一度職員の意識の徹底を行っていきたい。
3	アイリスケアセンターくさなぎ	契約時の説明に対し、理解されていない評価に反省です。また、センター内での活動は満足頂いている様ですが、介護者に対してのフォローが不足している事がわかりました。今後、契約時の説明に対し利用者の側になりわかりやすい説明を心掛けます。介護者のフォローに対しては現状、訴えがなければ手の出せない状況です。時間外の窓口は開いているつもりですが、その点のアピールをしていきたいと思えます。
4	アイリスケアセンター黒川	ご利用者様のニーズにあった、個別対応を心がけていきたいと思えます。送迎中、体調には細心の注意をはらい、乗車時間は短くする様に配車を組み直しを考えております。プライバシーに対する配慮について、再度徹底させる様にします。
5	アイリスケアセンター元八事	前回同様まだまだ苦情を受けつける窓口についての説明が不足しているようです。契約時にはしっかり説明してきているのですがそれでは伝わっていないようなので別紙にしてお渡しする、連絡ノートに記載するなど考え実行していこうと思えます。この事実についても、認識が高められるよう職員間でも改善に取り組んでいく。
6	アイリスケアセンター桃山	評価結果はほぼ平均値を上まわっているが、それに満足する事なくさらによりよいサービスが出来る様努めていきたい。ハード面での評価が低いので、それに変わる物を考えていきたい。
7	アサヒサンクリーン デイサービスセンター 浄心	1. 事前調査における説明をわかりやすく利用者様に伝えられる様に言葉をはっきりゆっくり話す事、詳しく明確に説明するなどの配慮に努めます。2. サービス内での苦情や相談に対して迅速に対応いたします。3. 職員の危機意識への強化に努めます。
8	アサヒサンクリーンデイサービスセンター上前津東	スタッフ育成についての評価が低く、改善に向けた方策については、あいさつの徹底化をすると共に、言葉の重要性を考える。一人ひとりのケアにあったコミュニケーションを考慮して、レクリエーションに取り組みます。

<通所介護>

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
9	熱田区デイサービスセンター	契約時における説明を十分に行い、また苦情を受けつける窓口についての説明についてもしっかり行うように努めます。レクリエーションの内容も、できるだけ一人ひとりにあったものとなるようにし、機能訓練や日常生活訓練をふまえたものとなるように努力いたします。また、スタッフの人柄を最重要と認識し、個人情報取り扱いにも注意を怠ることのないように努めてまいります。
10	天子田デイサービスセンター	苦情や相談について、サービスに対する評価として謙虚に受け止めて、素早く、丁寧に対応させていただくよう窓口担当者やスタッフの日々の教育を改めて改善していきたいと思えます。
11	医療法人純正会デイサービスセンター太陽	苦情を受ける窓口や、守秘義務についての説明が不十分だという結果がありました。これに関しては、初回の契約時での説明にとどまっていたためと考え、継続して利用して頂く中で機会のあるごとに触れて説明していくように努力いたします。機能訓練や日常生活訓練の充実に関しては、個々の皆様への計画の立案・説明・同意のプロセスを強化し、通所で行っている内容がより明確にご理解いただけるよう努力いたします。
12	医療法人健進会こうの整形外科デイサービスセンター	契約書説明については、契約時、担当者が説明を行なっています。その後、契約書を受け取る際に利用者に再度理解されたかを確認し、不明な点があれば何度も説明を行なうこととします。レクリエーションについては、1ヵ月単位の計画を掲示する。その他、各利用者様にご希望されるレクリエーションの内容について、アンケートを募り、できる限り希望にそった内容を取り組むこととする。
13	うたたね	多くの方に支えられ、開設4年目を迎えようとしています。今後もこれまで同様、小まわりのきくサービス提供を続けていくと共により一層のサービスの質の向上をはかる必要性を感じています。レクやりハビリなどを充実させ1日の流れにメリハリをつけること、家族との交流会を密にしていくこと、職員研修の場を積極的にもちスキルアップすることを重点課題としています。
14	うたたね倶楽部	今の家庭的な雰囲気を保ち生活をして頂くスタイルは壊さないよう、利用者の方にさらに気持ち良く過ごして頂ける様、利用者やご家族の意見を聞きながら必要と思われる設備を充実していく。また、職員一人一人が自己管理に気を配り、自覚を持って利用者の方と接していくようにする。小規模という利点を生かし、(利用者、職員、家族との距離が近く、情報交換、連携が取り易いなど。)今まで以上にサービスの質を向上を目指していきたい。
15	オーネスト戸田川指定通所介護事業所	事業所間の連絡を密にとり、行き違いがないようにする。介護面においては個々のADLを把握し、利用者と家族の希望に添えるようにし、また職員間の高齢者福祉に対する意識を高めサービスの向上に心掛ける。
16	オーネスト鳴海指定通所介護事業所	・今後も利用者の方の意見、要望を聞き入れたデイサービス作りとスタッフの資質の向上につながる様に、勉強会等に参加していき、利用者さんが安心、満足していただける様、努力、改善に取り組んでいきます。

<通所介護>

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
17	指定通所介護事業所デイサービスセンターへいわ	デイサービスのスタッフミーティング等で「事業者と利用者の意識の差」などの結果を目的意識的に取り上げ、まずは全スタッフの問題の共有化とかかる改善に向けた動機付けが出来るような方策を図りたい。また、利用者からいただいたご意見・ご感想には、出来る限り誠意をもった対応・回答を試みたいと思う。
18	社会福祉法人名古屋市守山区社会福祉協議会デイサービスセンター	ご利用いただく皆様に安心してご利用いただけるよう、個人情報保護や苦情受付窓口についての説明を徹底いたします。また安らかな楽しい時間を過ごしていただけるよう、ご利用者様のご意見に耳を傾けよりよいサービスを提供してまいります。
19	松寿苑	日頃のスタッフの姿勢が報われ、大変ありがたい評価を頂きました事をこの場をお借りして御礼申し上げます。デイサービスご利用中のお客様同士の間人間関係についての配慮、機能訓練や日常訓練については、ご家族様に伝わりにくい面もあるので、今後より、連絡を密にとってご理解頂ける様努めていきたいと思っております。これからどうぞよろしくお願い致します。
20	庄内の里デイサービスセンター	問3.5について、契約時に必ず説明はしてきたが利用者や家族にあまり伝わってなかった事が今回の評価結果よりみえてきた。今後はわかりやすい説明を心がけるとともに、機会をみつけ再度説明するなどし、利用者や家族に理解を求めていく。又、問12の機能訓練等はニーズと合致できるよう引き続き行っていく。
21	昭和区デイサービスセンター	ご利用開始にあたっては、よりきめ細やかな説明を心がけ、十分ご理解・ご納得いただけるよう努力いたします。日常のプログラムの実施については、ご利用者様の身体状況、生活スタイルを尊重し工夫するとともに、ユニットケア(個別プログラム)を取り入れるなどして、ご利用者様に楽しんでいただけるよう努めてまいります。職員一同、ご利用の皆様「ここに来て良かった。」と言っていただけのデイサービスセンターを目指し、サービス提供に努めてまいります。
22	シルバーしあわせの里	ご利用して頂く際の契約書等の説明不足を反省し、現在ご利用頂いている方で、質問等を頂いた際は、責任者が随時ご返答する様改善、また、この様な事がない様、ご利用の際の説明には、十分注意し、わかりやすく説明する研修をします。サービス・設備等、すぐに改善できるものは、すぐ改善し、設備等ですぐにできない物に関しても、なるべく早く改善する様努めます。
23	シルバーしあわせの里天白	ご利用の際の契約に関し、わかりやすく説明できる様研修する。送迎時間に関し、車の台数がないので時間で調整する。機能訓練等の訓練に関しては、レクなど利用者様に合った方法で積極的に行ってもらえる様努力する。
24	新栄デイサービスセンター	利用者様より良い評価を受け、ありがたく思っております。今後もニーズの変化に一早く対応できますように、アンケート調査を実施し、ちょっとした不満も話し易い環境を整え事業所全体で対応出来るよう努力したいと思います。苦情受付の窓口に対する説明の不足があるようですので、わかり易い説明を心掛けたいと思います。

<通所介護>

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
25	甚兵衛通デイサービスセンターふれあい	契約時、利用者様にわかりやすく説明するよう、努力する。食事やレクリエーションの雰囲気づくりを工夫し、利用者様に満足していただけるよう努力する。
26	清涼園デイサービスセンター	職員の利用者サービスの教育を再考する件又、営業日を毎週土曜営業とする(現在は隔週休み)等々、営業時間の見直し等で利用しやすい環境を作り当施設の運営面についても再考する時期と思い改善に努力していく所存です。
27	瀬古マザー園デイサービスセンター	ユーザー評価の満足度の低い部分(3、4に丸のついた所)につき事業所内で検討し改善していきたいと考えます。また評価の高い部分もより高くなる様努力していきたいと考えます。
28	千年デイサービスセンターふれあい	今回の評価結果で改めて感じた事は、契約時における説明内容がご家族及び利用者様に十分伝わっていなかった事です。今後は評価結果を踏まえ、ご家族及び利用者様に納得し、そして理解して頂ける様に説明内容や説明の仕方等について再度職員間で話し合いを行いより分かり易く説明出来る様改善していきます。またレクリエーションの内容もより質を高められる様に、利用者様が何を求めているのかを業務の中で感じ取り、業務に反映させ少しでも満足して帰宅して頂ける様に、職員間での情報の共有を更に密にしていきます。
29	大喜デイサービスセンター	介護計画やサービスの内容についてわかりやすい説明を心がけます。契約時に、個人情報同意なしに他の介護サービス事業所などに話さないことについて説明するように心がけておりますが、再度、確認を含めご説明させていただきます。
30	第二尾張荘デイサービスセンター	御家族とケアマネジャーと連絡を密にして、利用者のニーズを把握し、その人に合った援助が提供できるよう努力する。様々な研修会に参加する。又、個々人が介護知識・技術のレベルを向上できるよう施設内でも勉強会等を開く。午前中の時間は入浴以外何もないのでたいくつとの意見があり、今月より様々なメニューを用意し、利用者楽しんで頂いております。・・・
31	太陽の森デイサービスセンターまめの樹	今のところ機能訓練加算は採用していませんし、それについての説明は利用時に御本人及び御家族には伝えてあるが、そうは言っても歩行訓練などの日常的な機能及び生活についてのリハビリは加算の有無にかかわらず行っていこうと思います。また、今まで以上に、外部(ケアマネジャー・地域の民生委員・役所関係者)との連絡、情報交換を密にして利用者により満足していただけるサービスが提供できるように努力・改善していきたいと思います。
32	千種区在宅サービスセンター	入浴やトイレ介助等のプライバシーの確保が必要なサービスについて、また、ご利用者様の個人情報についての配慮を十分に行い、気持ちよくお過ごしいただけるよう、引き続き努力してまいります。また、機能回復訓練や日常生活動作訓練をレクリエーション等の時間に取り入れることにより、ご利用者様の健康の保持・増進に貢献してまいりたいと考えております。

<通所介護>

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
33	通所介護快福堂	全体的に高い評価を頂いたものの、快福堂はオープンして間もない事もあり、ユーザー評価参加利用者数が少なく、この結果を謙虚に受け止め、さらに質の良いサービスを提供していけるよう、スタッフ教育の充実を図っていきたくと考えております。又、快福堂の特徴でもある在宅での生活を考慮した機能訓練の提供に関しても、利用者のニーズをもっと的確にとらえ、ADLの維持・改善に効果的なサービスの提供ができるよう、スタッフ全員で努力していきたくと思います。
34	デイサービスサフランのいえ	利用者様のご意見を真摯に受け止め、設備の充実、業務マニュアルの見直し、職員の教育等、より一層のサービス実現に向けて努力していく所存です。
35	デイサービスセンター「ケアポート松原」	1. 苦情の窓口は、契約書・重要事項説明書において、管理者・介護職員又は市町村及び国民健康保険団体連合会等に、申し出ることが出来ます。と説明をしていますが、より一層ご理解いただける説明に努力します。2. 個人情報の保護は、契約書・重要事項説明書において、守秘義務の説明をしていますが、より一層ご理解いただける説明に努力します。また、介護スタッフには「誓約書」を提出させ、研修等において強く指導してきましたが、まだ不足との認識に立ち、ご利用者の信頼が得られるよう指導を強化します。
36	デイサービスセンター・陽だまりの家	地域にある施設として、信頼される事を大切に、家族的な介護をめざしてまいります。ケアマネさんとの個々の介護計画をクリアしていけるようスタッフの質をたかめます。
37	デイサービスセンター泉	個人情報と同意の項目に、5割程度の方に伝わっていない事がわかりました。施設職員の対応から、安心と信頼を求める気持ちが強いこともわかり、コミュニケーションの重要性を再確認しました。説明や話し方、伝え方に問題がなかったか、苦情について聞き逃さず受けとめているかを常に反省しわかりやすい説明と対応をしていきます。今後は、基本サービスの充実はもちろん一人一人の利用者さんを尊び、全職員が力を合せてサービスの向上に努めていきます。
38	デイサービスセンター猪高台	苦情受付窓口についての説明がやや不十分と評価されましたので、新規利用者様に対して重要事項説明書を基にわかりやすくお伝えするとともに、現利用者様に対しましても、口頭説明の他に、チラシや広告紙等で、再度、よりわかりやすくご説明します。苦情が寄せられた場合は真摯に受け止め、全職員で問題点を共有し、迅速に解決策を検討します。その結果、施設としてどう対処するかを申出人に正確にご説明するとともに、サービス提供方法に改善の必要があれば、直ちに実施します。
39	デイサービスセンターうきうきオオツカ	苦情受け付け窓口についての説明に関して点数が低いため事務所前に国保連・市町村・当センターの窓口を張り出した。

<通所介護>

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
40	デイサービスセンター浦里	サービス内容、苦情申し出窓口につきまして、利用前手続き時に、相談先、申し出先やその方法が明確にご理解いただけるよう、より詳しい説明に努めます。また、サービスについての相談や苦情の申し出を気軽にいただけるようなセンターの雰囲気づくりや、いただいたご意見への取り組みが、センターに対する利用者皆様の信頼につながるよう努めてまいります。
41	デイサービスセンター大金	歩行訓練などの機能回復訓練につきまして、事業者自己評価に比較してユーザー評価が低いことが判明しました。今後とも外出行事に重点をおいたレクリエーションを実施しますとともに、歩行訓練を始めとする身体的軽運動を含むレクリエーションを実施して、ご利用者の期待に応えたいと考えております。
42	デイサービスセンター香流橋	当デイサービスセンターは開設3年目を迎えますが、スタッフの介護知識・技術の向上や、ご利用者に対するより良い対応に心掛けてまいりました。今後もスタッフの教育により努力をしておりますが、ご利用者の要望される事項につきましてさらに配慮をしていきたいと思っております。具体的には、重要事項説明書にも記載されていますが、「苦情の受付窓口の周知」・「個人情報の保護」・「感染症予防や衛生面の配慮」などを徹底してまいります。
43	デイサービスセンター共愛の里	主に、苦情や不満の窓口について、初回の説明をさせて頂いてから月日が経ってお忘れになってみえる方へのために契約書に記載部分を引用し、連絡帳に貼る等の方策をとって対応させていただくように致します。利用者の皆様には常に、心を尽くしたサービスの提供をし、御家族様にも協力していただけるよう、コミュニケーションを図り、より満足度の高い介護に向けての努力をします。
44	デイサービスセンター建国ビハラ	・利用者様の声を聞きながら、介護保険では、出来ないサービスの提供も考えたい。 ・アンケート等を利用しながら、常に皆様のニーズを把握に心がけ、満足していただけるよう努力いたします。
45	デイサービスセンター高坂苑	ご利用者様との契約時に重要事項説明書を用いて苦情等に関する説明（窓口含む）や職員の守秘義務に関しても当然説明させていただいておりましたが、こちらの一方的な説明になってしまい、ご利用者様・ご家族様には大変わかりづらい思いをさせてしまったと反省しております。具体例等を挙げながら、ご利用者様・ご家族様にわかりやすい説明になるよう努めます。
46	デイサービスセンター香南パラダイス	契約の際、項目ごとに丁寧に説明し、わかりやすい言葉を使うよう心がける。また、苦情受けなどの窓口のことをわかりやすくまとめるなどの工夫をする。また、レクリエーションの中身を見直し、個々人にあったものを提供できるよう取り組んでいこうと思っております。

<通所介護>

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
47	デイサービスセンター極楽苑	現在、連絡帳を使って介護者との連絡を行っていますが、実施しているレクリエーションやリハビリなど、個別に対応している内容が伝わっていないため、実施状況がよくわかるように書き方や書式を改良いたします。また、送迎時にも介護者と積極的に交流を持ち、一日の利用状況のほかにもご要望や苦情の有無もお互い確認していくよう心掛けます。通所介護において重要と考える点は、ケアスタッフの質に集中しており、スタッフへのコミュニケーション教育を充実していきます。
48	デイサービスセンター清月荘	平素職員間の連携を密にし、利用者の要望を充すサービス提供を心がけているが、具体的に捉えきれなかったユーザー評価を認識できたことは有意義である。利用者及び家族に対して詳しく説明を行ってきた苦情受付窓口及び守秘義務の徹底について理解されていなかった今回の結果をふまえ、情報を伝える方法、利用者の意を介することに工夫するよう研修等を通し、職員の対応、接遇の習熟に取り組みたい。
49	デイサービスセンター大根	サービスに関する苦情の受け付け窓口について、利用者様に個別にご説明させていただきます。
50	デイサービスセンター大生	機能訓練・生活訓練については、一人または家族ではできないこともあるので、今後より充実した内容のものを個々に応じて提供できるよう努めたい。また利用者への対応については、利用者一人一人についての理解（ニーズや接し方など）をスタッフ全員で把握し、的確に対応できるようしっかりと取り組んでいく。利用者との確固たる信頼関係を構築しそれを深めるような努力、方策を練っていく所存である。ご本人だけでなくご家族からも信頼され受け容れられるような施設を目指したい。
51	デイサービスセンター鶴舞	今回頂きました評価につきまして、前回に比べ向上しているとは言え、まだまだ厳しい評価を受けていると感じております。この結果を真摯に受け止め、職員一丸となって改善に向け日々努力してまいります所存でございます。特に、利用開始前に行っております契約書、重要事項説明書、苦情申し出相談窓口などの説明に際しましては、わかりやすい丁寧な説明を行ってまいりたいと存じております。
52	デイサービスセンタードゥライフ瑞穂	特に問3、問5に関しては契約連結時「契約書」「重要事項説明書」を基に説明をさせていただいておりますが、利用者さんには十分伝わっていない様です。また、感染症の予防等衛生面に関しても、手あらいやうがいの励行、食器類についても日々消毒の実施をいたしております。今後は、日頃のサービス提供を通して、利用者の皆様方にご理解いただけるよう努力してまいります。
53	デイサービスセンターなか	ご利用にあたっては、契約事項をわかりやすく説明し、十分ご理解いただくよう努力いたします。レクリエーションは、より楽しんでいただけるよう工夫を重ね、「来て良かった」と言ってもらえるような雰囲気づくりや気配りをし、サービスの更なる向上を目指してまいります。

<通所介護>

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
54	デイサービスセンター南陽	特に問5の秘密保持に関して、前回同様、不満をもってらっしゃる方が数名おられた。新規契約時の説明は前回の反省を活かし取り組んでいるが、2年以上ご利用されている方々への説明、必要に応じて口頭説明の徹底を今後も取り組んでいく。送迎時の具体的不満を聞くことができたので、迎え時、送り時の到着時間のズレをやむを得ない場合は必ずご説明し、また、できるだけ毎日の到着時間のズレを少なくしていく為の変更などもする必要がある。現場の都合ばかりではいけないと感じた。
55	デイサービスセンター西日置フラワー園	自己評価の低さが際立った。ユーザー評価を受ける以前に、問題ありだと反省することしきりである。ユーザー評価からは、スタッフに対しての関心の高さが伺えた。西日置フラワー園を安心してご利用頂けるようにするため、これまで以上に研修や勉強会など職員教育の場を多く設け、知識・技術・真心を研鑽していかねければと痛感している。
56	デイサービスセンター橋本	ご利用者の方からの苦情受付窓口につきましては、利用開始前の実地調査等の家庭訪問の時に、よりわかりやすく説明するようにします。また個人情報につきましても、利用者の方や家族の同意なしに他に話さないよう、サービス内容の説明とともに説明します。食事につきましてもおいしく楽しい食事ができるよう、雰囲気づくりも含め努力します。今後とも利用者の皆様に快適に過ごしていただけるよう、職員一丸となってサービスの向上に努めます。
57	デイサービスセンター春田	サービスに関する苦情を受け付ける窓口（事業所、区役所、国民健康保険連合会など）についての説明や、個人情報をご本人の同意なしに他の介護サービス事業所などに話さないことについての説明が、十分実施されていない事例がありました。今後は、ことあるごとにご利用者やご家族の方に、デイサービス利用全般につきまして、わかりやすい説明をしていきたいと思えます。
58	デイサービスセンター東あじまさくら園	今回の評価結果を拝見して、職員の自己満足が多々あるのではと感じた。特に感染症の予防や衛生面の配慮に関しては、手洗い・うがいはもちろんのこと、咳の出る利用者様にはマスクを着用して頂く等、万全の処置をしている。しかし利用者様には、それらの行動を何のために行っているのか理解されていなかった。他の項目についても利用者様が理解していないのが半数以上ではないかと思う。今後、利用者様へ理解して頂くまで根気よく説明すると共に、職員の自己満足で終わらないよう注意していきたい。
59	デイサービスセンター平田豊生苑	ユーザー評価において、重要事項の説明が不足している事がわかり、利用者に対し、わかりやすい表現をもって説明し、苦情受付も当施設外の連絡先も明記する。職員に対し、守秘義務の再度徹底をしていく。

<通所介護>

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
60	デイサービスセンターフィエスタ大久手	全利用者様にもう一度施設の窓口を明確にして、迅速な対応を行えるよう、また、利用者様が気軽に相談できるように努める。更に2ヶ月に1度は電話連絡にて家族の相談だけに終わらず、今後の連携もしっかりとれるように関係を築く。各家族の状況によっては家庭訪問を行うなど、1つ1つをより確実にやっていく。送迎時間の遅れが分った時点より施設から家族へ連絡を取り、その旨伝える。そして、送迎担当者間では1ヶ月に1回は話し合いをして、利用者様・家族に迷惑を掛けないようにする。
61	デイサービスセンター平和が丘	評価の意識の差のありました機能訓練につきましては、個別の歩行練習や手遊びを重視します。また、衛生面につきましては大腸菌群やレジオネラ属菌の検査で問題のない状況ですが、その結果をお知らせし、安心してご利用いただけるよう努めるとともに、より一層、衛生面への配慮をします。喫煙の問題は、現在実施している喫煙場所での空気清浄機の設置のみならず、壁の設置や喫煙場所の変更も含めて、より快適にお過ごしいただけるよう、検討をいたします。
62	デイサービスセンター法華	特にユーザー評価の低かった問5、問3、問17については保護者見学会(約30家族ほど参加)において十分に説明すると共に手帳による連絡又訪問時にくわしく記載した用紙をおくばりして読んでいただく様お願いすると共になるべく当職員の説明もしていきたいと思っております。全体については2週間に1度行なう勉強会(スーパービジョン)を利用してすでに2回程意見交換又勉強会を行っています。常に前向きな姿勢で利用者様に満足いただける施設になるよう職員一同一生懸命に努力をいたします。
63	デイサービスセンター星ヶ丘	今回のユーザー評価で、全体平均よりも下回った事項につきまして、再度緊急に見直しを行い、直ちに改善していきたいと考えています。特に、感染症の予防や衛生面での気配りでは、到着時のうがい・手洗いの徹底をご利用者に呼び掛けます。送迎サービスでは、到着5分前のご連絡と通常のお迎えの時間より遅れそうなどときには、必ずご連絡を差し上げるよう徹底していきます。また、個人情報などをご利用者の同意なしに他の介護事業者などに話さないことも、当然のこととの認識に立ち、説明していきます。
64	デイサービスセンター松軒	重要事項説明時や契約時には、苦情受付窓口やご利用者の同意後に個人情報を使用させていただくことを説明していますが、今回、不十分との評価をいただきました。今後説明方法を改善し、ご利用者が理解していただきやすいように説明を行い、不明な点は気軽に質問をしていただけるような環境を整えるよう努力いたします。また、苦情等の改善、機能訓練の実施、感染症予防及び衛生面への気配り等ご指摘をいただきました部分につきましては、事業者全体で真摯に受け止め、ご利用者に納得していただけるよう改善に努めます。
65	デイサービスセンター向島	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるよう、さらに工夫をしていきます。今回の利用者様及びご家族様の貴重なご意見を参考にさせていただき、事業運営に反映させ、職員一同、利用者の方々が元気にそして、気持ちよくデイサービスセンターで過ごしていただけるよう努めます。

<通所介護>

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
66	デイサービスセンター名東パラダイス	苦情相談窓口・秘密保持の項目が、まだ不十分であるとの評価でした。この点は引き続きいねいな説明に努めご理解していただけるようにしていきます。機能訓練・日常生活訓練につきましては、工夫して様々な体操等行ったり、個別にリハビリをするなどしておりますが、尚一層努力し、個々にあった訓練をしていきます。
67	デイサービスセンター夢こだち	苦情窓口や個人情報の取り扱い等のご説明が、契約時だけでは印象に残りにくいということが分かりましたので、連絡帳に明記し、普段から活用できる情報としてお伝えしていこうと思います。日常生活訓練について、より無理のない個別のプランを取り入れたいと思います。これからも、より快適な家庭的な雰囲気をお大切にしたデイサービスですごしていただけるよう努力していきますので、よろしくをお願いします。ありがとうございました。
68	デイサービス花いちもんめ	感染症を心配されている方のために、日常の利用で周りに感染する病気をお持ちの方にはご利用を遠慮してもらっていることを説明するつもりです。また衛生面でも現在、できることからレベルアップを計っている最中です。苦情や不満は遠慮せず言ってもらおうようお願いしていますが、苦情窓口をハッキリさせるだけでなく、言葉になる以前の不満も、なるべく早くキャッチして解決していくシステムを作っていきたいと思っています。
69	デイサービス花いちもんめ栄生	問5については、個人情報は書面ではっきりと外部に話さないと、記していますし、契約時にも説明はしていますが、もっと明確にして、対処していきたいです。問12については、機能訓練加算がないので、4（自信がない）にチェックをしました。
70	デイサービス名東	先づ、事前説明（重要事項説明書など）の内容を見直し、説明するにあたっての方法など、職員全員がよく理解して適切に説明出来る様意志統一をはかりたい。自分達が、御利用者、御家族にどう映るかを客観的に見る事が出来るよう、アンケート等の第三者評価を利用し、その結果を検討する事により接遇の改善をして行きたい。又、常に啓発を忘れる事なく職員同志の声かけや、就業後のカンファレンス等で日々の接遇について見直し、確認を続けて行きたいと思う。
71	特別養護老人ホームフラワー園デイサービスセンター	・感染症の対応マニュアルの作成と配布（御利用者への）・契約書内、重要事項説明書の説明の徹底・複数のレクリエーションを用意し、レクリエーションが好み、体調に応じて選択していただける様サービス作りを行っていく。
72	なかまの家大杉	3年目の評価事業で、始めてユーザー評価が全体平均点より上まわった。これは努力結果の表われと評価する一方、結果に満足せず一層より良いサービスを目指し努力する覚悟です。なお、サービス利用についての分かりやすい説明と、苦情受付窓口等の説明についても徹底し、誰にも伝わりやすい伝達方法を模索していきたいと思ひます。また、全般的な結果より機能訓練の要望が強いことが読み取れました。来年度はこの要望に応えられるよう、職員を配置し機能訓練に力を入れていきます。

<通所介護>

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
73	中村区デイサービスセンター	ご利用者様にご理解頂けるよう、契約書・重要事項説明書については、より一層分かり易い説明を心掛けてまいります。また、ご利用者様、ご家族の皆様にご安心感・信頼感をもって末永くご利用いただけるよう、スタッフ一同笑顔を忘れずに頑張ります。
74	なごやかハウス希望ヶ丘デイサービスセンター	ユーザー評価の結果を踏まえて、今後とも御利用者の方々により良いサービスを提供させていただけるように、努力していきたく思います。設問にありました苦情を受け付ける窓口の説明につきましても、あまり満足していただけていないようですので、説明方法の見直しを行い、もう一度御利用していただいている方々に説明いたします。
75	なごやかハウス三条デイサービスセンター	今回評価していただいた項目の中で、特に、ご利用者様に対する様々な説明（苦情窓口・個人情報保護、サービス内容等）に関して、私共とご利用者様との評価に大きな隔りがあることがわかりました。今後これまで以上に、ご利用者様側の立場に立った、わかりやすく丁寧な説明が必要であると感じております。またこれ以外の項目におきましてもいただいた評価を真摯に受け止め、より一層の改善を図り、皆様にご安心して楽しく過ごしていただけるよう日々努力してまいります。
76	なごやかハウス滝の水デイサービスセンター	ご利用者様からの評価が事業者評価より低い結果となった項目を見直してみますと、すべての設問が、事業者評価において「自信がある」と回答した設問でした。どの様なサービスであれ、ご利用者の皆様にご心より満足頂けるレベルに達するのは難しいことではありますが、常によりよいサービスの提供を心掛ける必要を痛感しました。自信を持って仕事に臨むべきですが、慢心せず謙虚な気持ちでサービスの提供を心掛ける様に努力します。
77	なごやかハウス岳見デイサービスセンター	昨年度の評価点数と比較し0.1～0.3ポイントと微少ながら、向上していると認められる結果をいただきました。しかし一方で御利用者の御家族より大変厳しい御意見も頂き新たな課題も認識する事ができました。御利用者より信頼していただけますよう職員の質の向上に努めて参ります。又、重度の御利用者の御利用も多い事から個別介護計画につきましても見直しを実施致します。
78	なごやかハウス出来町デイサービスセンター	ゲームを主としたレクリエーションへの参加、体操、入浴時の衣類着脱、手引き歩行など、ご利用者の能力に応じて日常生活訓練を実施します。また、苦情やご不満につきましては、ご利用開始時にお渡しする重要事項説明書や施設内掲示などで受付窓口や苦情解決方法をお伝えするとともに、ご利用者ご家族、当センターの相互が、円滑に情報を伝達できるよう、一層連絡を密にしていきます。
79	なごやかハウス野跡デイサービスセンター	ユーザー評価の結果のうち、契約内容やサービスの内容等についての説明がされているかという項目が全体平均と比べ低いため、今後より分かり易く説明することとします。また、ご利用者からの意見・感想の内、喫煙についての苦情は、早急に改善するべく努力します。意見を十分言えないとのご意見に対しましては、何でも話せる環境をつくり、悩みや不満のある方に早く気づき、対応できるよう、職員の質のレベルアップを図ってまいります。

<通所介護>

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
80	なごやかハウス福原サービスセンター	食事配膳前の手洗い及び消毒剤使用を徹底します。食事介助、排泄介助等介助別にエプロンを交換し、感染症予防や衛生面に細心の注意を払います。苦情受付窓口につきましては、新規ご利用前に書面とあわせて口頭により説明させていただいていますが今後は、さらにデイルーム内のわかりやすい場所に掲示することによってもお知らせしていきたいと思えます。
81	なごやかハウス丸池サービスセンター	苦情に関する窓口につきましてはまだ充分ご理解を頂いていない為、今後は重要事項説明時により解り易くご説明申し上げるとともに、書面等による定期的なご説明も併せて積極的に行い、充分ご理解頂けるよう努めてまいります。また、他の項目におきましても、ニーズの把握とそれに伴う日課・業務の見直しと改善を行い、ご利用者様・ご家族様が安心・快適にご利用頂ける施設作りに向け努力させていただきます。
82	なごやかハウス名西サービスセンター	苦情窓口や個人情報に関してのご説明につきましては引き続き注意して実施させていただきます。また機能訓練や日常生活訓練など、ご家庭の生活を中心にした内容を心掛けていきます。利用者様の声としまして、スタッフの人柄を重要視されていらっしゃる事がわかりましたので、今後スタッフ教育の参考とさせていただきます。その他ご意見ご感想をいただきありがとうございます。今回の評価を厳粛に受け止めましてより良いサービスをご提供できますよう努力してまいりますので、よろしくお願いたします。
83	なごやかハウス横田サービスセンター	契約・重要事項説明時には、利用者様の不安や疑問に感じている事柄をお聞きしながら説明することに努めていきます。レクリエーションに関しては内容を充実させ一人一人に合ったものを提供できるよう努め、楽しく過していただけるよう配慮していきます。衛生面につきましては、トイレ介助時は必要に応じて使い捨て手袋を着用し、手洗いや手指消毒を徹底して感染症予防に努めます。
84	名古屋市寿荘指定通所介護事業所	苦情受付の窓口、秘密保持については契約時に説明させていただいておりますが、なおいっそう丁寧にお知らせいたします。またデイサービスだよりを通じても細かくお知らせしてゆきます。
85	名古屋南ケアセンターそよ風	ご利用者様、ご家族様方からご回答いただいた貴重なご意見をもとに、以下のとおり改善していきます。契約時、煩雑な手続きのご説明は、ゆっくりとわかりやすく、また重要な項目はそれとわかるよう重点的に行います。また、日々の暮らしの一端を担っているということを再度認識し、皆様の老化防止に対する意識の高さを理解したうえで、お一人お一人の機能・体力維持等を重んじ、穏やかに過ごして頂ける様、きめの細かいサービスを提供します。
86	南山の郷サービスセンター	事業者の論理ではなく、常にご利用者やご家族の立場に立ったサービスを提供していく事を忘れないでいきたい。今回の評価事業を踏まえ、サービス内容を点検しよりよいサービスが提供できるようサービス内容の見直しを進める。今後は、改善内容の情報を開示し事業所とご利用される側とが常にコミュニケーションが取れるシステム構築に努め、ご利用される方々のご要望にこたえていきたい。

<通所介護>

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
87	ニコニコデイサービス鶴里	ユーザー評価の結果、皆様から大変ありがたい感謝や励ましのお言葉を頂き職員一同大変感謝しております。さて、今回のユーザー評価の結果、私共が特に改善必要と考える課題ですが、感染症・衛生面への取り組みとを考えます。感染症への取り組みとしては、定期的な感染症予防のお知らせなど、取り組みを強化していきたいと考えております。リハビリについてもたくさんのご意見を頂きました。体操等のリハビリ的なサービスは現在も提供していますが、個別的で専門的なりハビリは現状困難であると考え、今後の課題とします。
88	野並デイサービスセンター	説明や報告を分かり易い言葉で説明したり、読んでいただけるような楽しい文面にするなど創意工夫していきます。
89	八王子デイサービス	利用者様の希望に添うような食事の提供を旨とし、食事に関するアンケート等を行い、今後の献立に役立てていきたいと思っております。レクリエーションについては、アンケート実施時に比べ、現在はかなり充実した内容を提供しているため、今後も皆様により楽しんでいただける様な工夫をしていきたいと思っております。また衛生面対策については利用者にとってよりわかりやすく又参加しやすい方法を考えていきたいと思っております。
90	はちやデイサービスセンター	利用者さんが安心して利用できる様にスタッフ教育を進める。
91	光音寺デイサービスセンター	公の苦情窓口の説明や秘密保持などの説明が、不十分だったことがわかりました。今後は丁寧に分かりやすい説明をするよう努めたいと考えています。身体機能低下防止の為に皆でできる無理のない体操をして頂いているが、もっと個々の状態に合わせた機能訓練や日常生活訓練などを用意するよう努めたいと考えています。
92	ファミリーハウス「とんと」	契約時には説明事項が多く、当方が思っている以上に、利用者さんとご家族には説明が難しくよくご理解いただけていない状況が判明した。この点については、今後、より平易な表現で、しかも事務的に過ぎることなく十分な配慮をさせて頂くつもりである。その他の点については、日々のミーティングや月例会議などで全体的な問題・個々の課題を取り上げ、サービス実施記録等の再点検を通じてサービス改善に向け努力していきたい。
93	ブラザーデイサービスあつた	ご利用者様全員に、苦情を受け付ける窓口（区役所・国保連）の連絡先、及び個人情報についての取扱いの説明、について別紙を作成して、ご本人様やご家族の方に渡すとともに十分説明をいたします。また、当センターは、機能訓練加算はとっておりませんが、トイレまでの歩行などを生活リハビリとして個別に行なっております。それをご理解していただくように説明をしていきます。

<通所介護>

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
94	堀田デイサービスセンター	「苦情の申し出窓口」「プライバシーの保護」等について、利用者の皆様にしつかりと伝わっていないので、今後は分かり易い説明を心がけます。文書も読み易い文面にする等、創意工夫していきます。送迎、入浴、食事等については一定のご満足は頂いていますが、自己満足に陥らない様に皆様から「ご意見、ご要望」を広く、細かくお伺いしながら、より充実したサービスを目指して自己研鑽していきます。
95	瑞穂区デイサービスセンター	今回の評価において、不満や苦情についての窓口説明や対応について、ご利用者様の満足度が低く、事業者の自己評価との格差が大きかったと言えます。今後は、ご利用者様の権利を尊重し、ニーズを把握するうえでも契約時のみではなく、窓口での説明も理解していただけるよう努めてまいります。また、不満や苦情への対応につきましては、真摯に受けとめ十分時間をかけて話し合い、ご利用者様が納得していただけるよう努力していきます。
96	港区デイサービスセンター	ユーザー評価の結果につきましては、おおむね高い評価をいただきまして、感謝しておりますが、契約書や重要事項説明書等について分かりやすい説明がされたかどうかについては、若干低い評価となっていました。文書の性格上少し堅苦しい表現になってしまうことは、ご容赦頂きたいのですが、文字をさらに大きくするなど、より見やすいものを工夫して参りたいと思いますので、今後ともよろしくお願いたします。
97	南区デイサービスセンターひまわり	自社評価よりもほとんどの項目において高いユーザー評価を頂くことができましたが、これに満足することなく今後ともサービス向上に努めていきます。ただ、個人情報の開示についてご利用者様の同意なしに他事業者等に話さないという項目について、低い評価をいただきました。これについては、初回契約の際、重要事項のご説明の充実になお一層の充実を図り、今後、事業所としてご利用者様との認識のずれがないように徹底していきたくと考えます。
98	めいきん生協デイサービスセンター紅梅	介護計画やサービス内容についての説明が不十分な点については、個別サービス計画を各ご利用者及びご家族の方に提示しご了承を得るように進めていきます。苦情受付窓口については昨年12月に文書と口頭でご説明しましたが十分ご理解いただけていません。改めて努力するとともにご家族向けに説明する機会を作ります。個人情報の取扱いについてはご利用者の同意を得ることの徹底を図るとともに、機会のあるごとに説明していきます。
99	八事苑	送迎時の乗車位置については、利用者の方が安全に乗っていただけるよう、送迎コースの確認と道路事情(道幅・一方通行等)を把握して玄関側へむくよう対応する。機能回復訓練の内容については、利用者の身体状況を把握したうえで月間リハビリ内容の見直し、また新しいリハビリを導入し、レクリエーションと同様利用者の方々へわかりやすくする。

<通所介護>

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
100	矢田マザー園 デイサービス センター	利用契約書の説明を行う際、契約書に記載のある「サービスに関する苦情の申し出窓口について」及び「利用者や家族のここと（個人情報）は本人の同意なしに外部には話さないことについて」を今以上に重点的に説明し、必ずご利用者又はご家族に内容について確認を求める。定期的に施設利用サービスについてのアンケート調査を行いサービス向上に努める。
101	ユートピア第 2つくもデイ サービスセン ター	ご指摘いただいた事項を中心に、ご利用者様ご家族様に満足して頂ける様、アンケート等を適宜行ない、それを足がかりにし更なるサービス向上に努めてまいります。また、職員一同各々のニーズに添った対応が出来る様、努力してまいります。
102	ラ・プラスデ イサービスセ ンター竜宮	1.ご利用者の安心と生きがいを最優先として、ご利用者1人1人の個性とADLに合った介護サービスの改善とレベルアップを計ります。2.すでに多くのボランティアの方々の支援を得て、日々明るく、楽しい時間をご利用者の機能訓練を兼ねて、実施していますが、さらに工夫と努力を重ねます。3.苦情の申し出窓口のより明確化と、もし申し出を受けた時はすみやかに対応します。
103	リハピネス梅 森坂	・苦情を受け付ける窓口について十分理解されていないため、その対応に関して、今後より説明する。・感染症に対するマニュアルを作成し、感染対策に十分注意する。（現在マニュアルはあるがより内容を充実させる）・個人情報に関しては十分に気をつけ、より一層個人情報の取り扱いに関しては、ご本人の同意を得る様にする。

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
1	<p>デイサービスに通って楽しく時間を過ごして帰って来てくれると介護者としては、安心して家のことや自分自身の用事ができます。連絡帳などに書かれているその日の出来事や、排尿排便のことを自宅に帰ってからの生活の話し合いなどのコミュニケーションにしています。</p>
2	<p>小規模なため、良い点も多くあるのですが、場所が手狭なので、内部を少し歩くことができない点、本人は不満なようです。安全性の面などで難しいことも多いでしょうが。自販機など設置して、ジュースなど買ったりできると「一日中椅子に座りっぱなし」という感じが薄くなるように思います。</p>
3	<p>本人がデイサービスに通所するようになってから、気分的に明るくなった気がします。また、外部（家族以外）の方々と接することにより通所する日だけでも体力面でもりハビリになっているような気がします。介護される若い方々に感謝です。</p>
4	<p>昨年母は脳梗塞の後遺症で失語が残りました。デイサービスを利用するようになってから、母の言葉は少しずつ多くなってきました。送迎の時にお会いするほんのわずかな時間ですけれど、スタッフの温かい心をいつも感じて喜んでおります。連絡帳もいつもきちんと報告していただいています。私も母のことを書くのを楽しんでおります。ちぎり絵、折紙、縫い物、陶芸など。いろいろ工夫されたレクリエーションに母はとても楽しんでおります。介護サービスにいつも感謝しています。</p>
5	<p>様々な不自由があり手助けを必要としますが、人生を過ごした大人であるので、本人のプライドを傷つけないような、子供に対するような扱いでないことが必要かと思えます。知り合いからも幼稚園のような場所でないデイサービスを求めているということも聞きました。大変なこととは思いますがより良い介護が行われるように望みます。</p>
6	<p>家では入浴等困難ですが、デイサービスで入浴でき感謝しております。また食事やレクリエーション等楽しく一日を過ごすことができ、老人の生き甲斐を痛感いたしております。</p>
7	<p>家庭的な雰囲気でも内容も良く、おやつもいつも手作りで本人と一緒に作ったりして、本人も満足しています。外出も、春秋と連れて行っていただき、家族だけでは無理なので、感謝しております。たまには時間延長などできるようになればもっと良いのですが、お世話される方も大変なので無理でしょうね。</p>
8	<p>母親をデイサービスに預けていますが、私も仕事をしているため毎日どのような内容で一日を過ごしているのかは連絡帳を読むだけです。詳しいことはわかりません。痴呆症状がありますのですべて忘れていくので内容を知ることは困難ですが、ご近所の方で一緒させていただいている方から聞くと、毎日楽しくおしゃべりをして過ごしているとおっしゃるので安心しております。</p>
9	<p>お迎えのお車に乗り同年輩の皆様と一日お話を聞いたり、ゲームをしたり、時にはおフロにいれてもらったり楽しませていただきありがとうございます。生活に変化ができて本当によかったと思っています。その間私も用足しをしたり、溜まった家事をしたり自分の時間が持て大助かりです。寝込まぬように気を付けて、今暫くこんな状態が続いたらいいなと思っております。</p>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
10	利用者同士の関係はよくわかりませんが、お世話して下さる方々は「とても良くして下さい」と。また利用日以外でも散歩をしていると声をかけて、お昼の休憩時等は話の中に入れていただくと聞いています。お迎えに来て大きな声で明るく声かけをして下さるので、本人も楽しみにイソイソと乗り込んで出かけます。
11	連絡帳を見ますといろいろな行事をして下さり、またお細工物(作品)を持って帰りますと机の上に飾り非常に満足そうにしておりますので、楽しい一時を過ごしているのだと思っております。スタッフの方も元気よくきびきびと働いておられるようなので私も安心して外出ができます。私が一番うれしいのは、スタッフの方が私を嫁だというこだわった見方をされない事です。病院ではおじいちゃんがやせているというだけでいやなことをいわれました。
12	健康上の理由から3~4年閉じこもりをしておりましたが、ご親切な方のおすすめによりお世話になって一年過ぎました。大変元気が出て何となく自宅でもずいぶん変わったと思います。デイサービスへ出かける日は早くから目覚めてお迎えを待っています。お世話して下さい方たちも本当にやさしい方ばかりで出かける日を楽しみにしています。
13	以前からおかしいおかしいとは思っていましたが、1か月の入院を機に真正正銘のアルツハイマー型痴呆として家へ戻ってきました。前にも増した奇行にどうして良いものやらわからず、老健への入所を考え老健めぐりの日々を過ごしました。しかし頑張れる所までやってみようと在宅の道を選びました。そんな折デイサービスの所長さんが親身になって(スピーディーにかつ親切に)お世話して下さい、デイサービスの利用となりました。職員の方もやさしく接して下さい、あれ程利用を拒否した姑も喜んで出かける日々です。また職員の方は忙しい中を私の愚痴まで聞いて下さり、本当に感謝感謝の毎日です。このデイサービスを選んで本当によかったと思っております。
14	家にいる時は、積極的に動かず寝ていることが多いのですが、デイサービスでは別人のようになり、はりきって参加しています。デイサービスがあって本当によかったです。
15	足腰が不自由になり家にいる時はただただ寝ることが好きな主人ですが、入浴ができ食事がおいしいのかいつも全部で食べてくるようです。「今日はデイの日よ」と声をかけると、よるこんで起き、服を着せられ車イスで出かけます。私(妻)としてはいつまでもこんな日々でありますようお願い、大変な仕事の職員の方々に感謝をしています。
16	春には花見に、秋には紅葉にと、外へ連れ出して下さるので、気分転換もできて、家ではなかなか外出もままならないので、本人達も楽しみにしているようです。毎月の誕生会やレクリエーションなど行事の中に取り入れていただいていることも励みになっています。毎回変わったゲームにも全員参加で体を動かすように苦心されています。スタッフの方の日々の努力に感謝しております。社会のお世話になっていることを感謝して微力ながらお返しのつもりで私のできるボランティアに参加しています。これからも残された時間を大切に明るい日々が送れますように心から希望いたします。
17	お風呂が毎月趣向をこらして楽しんでしている。気のあった仲間と出会えるのでうれしい。食事がおいしい。食器も良いものが使われている。行くのが楽しい。働いている方々がとても大切に親切に扱ってくださるので、感謝しています。

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
18	<p>母は日・祝日以外毎日デイサービスにてお世話になっております。職員の方は母にも娘の私にもとても親切に対応して下さい、元気を下さっております。また、転居して色々不安もありましたが、ケアマネジャーさんが親切に教えて下さり感謝感謝です。とても助かっております。母の方はデイサービスでは身体の不調のこともお隣に座られた方などに話をすると、「私もそうなんだわー」なんて話になり自分だけではないんだと言うことも分り、「今までにつらいこともあってね」と言う話もできるそうです。そして元気が出て来るそうです。また、お休みの日、一日がとても長～く感じるようで退屈でこまってしまうそうですよ。そして最後になりましたが職員の方は汗を流し走って仕事をして見えるそうです。職員の方も人生色々あるでしょうが、笑顔で頑張っているらしいです。「大変な仕事だね」と言っておりました。でも、母はお花見ツアーがとても幸せ(楽しみ)という感じです。これからも幸せが続くといいですね。宜しく願いいたします。</p>
19	<p>朝9:00ごろから夕方3:40ごろまでデイサービスを(週2回)利用していますが、1日中車いすに座っているようで、帰宅してくるといつも足がムクんでいます。右半身が動かないので介護する方達も大変だとは思いますが、今回リハビリもしてくれるデイケアの方に変わろうと思っています。やはり、一日中座りっぱなしでは、疲れるのでは?!。1時間くらいでも「横になれる場所があれば」と思います。</p>
20	<p>アンケートいただきありがとうございました。時代の相違、年令の差、ゆえに言葉のちがひ、理解のちがひで社会、家庭でカヤの外になりがちです。時には反省してますが、看護師さんや皆様の私共への健康、食事、リクレーション等々、常々研究されて温かい心配りに感謝いたしております。私も健康に注意して油断無く過ごして行きたいと思えます。しかし、最近とくに強度の健忘症に悩んでおります。これ以上ひどくならないように自身に念じております。誕生日を祝っていただいて涙をこぼしておられた男性の方には私も目がウル、ウル、になりました。</p>
21	<p>職員、通所者の名前がわかるように名札をつけてほしい。(職員はつけている人とつけていない人がいる)。ゆっくり自由に寝転べる所がほしい。使いづらかったり、物置のようになっている。迎えの時間を厳守してほしい。</p>
22	<p>送り迎えの時間が一定していないので多少困る時があります。もう少し入浴してきたい時があるが、時間的に制限される。少しでも具合が悪いと入浴できなくなるなど、本人は入浴が一番の楽しみなのでがっかりするようです。また、外出の機会があるととても楽しそうですので、よろしくをお願いします。</p>
23	<p>利用者はそれぞれ要介護度も違い、性格なども個性があるのでみんなで一緒に同じことをするのは大変なことだと思います。また、個人で対応するのはもっと難しいことだと思います。人手も内容も施設面でもより充実させなければ対応していきません。少しでも理想に近づけるようになるといいのですが、母の通うセンターではそれぞれの人に上手に対応していただいだけ、多少のわがままも受け入れて下さり、また反対に他の方々を意識して自分も少し我慢するということは母への刺激にもなり少しでも痴呆の進行防止になっていると思えます。いつもお世話になり家族は頭が下がる思いであります。</p>
24	<p>自宅にいる時は、いすに座ったままほとんど一日中動かないので、デイサービスに行き入浴など運動させてもらえることは大変感謝しています。老人2人の生活なので、母の負担が少しでも軽くなるようこれからもよろしくお願いします。</p>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
25	<p>忘れることのできない、二年前の平成十三年十月八日。こちらデイサービスセンターにお世話になった日です。思い起こせばいろいろな出来事がありました。九時二十分頃のお迎えから夕方三時頃お送り下さった運転手さん、安全運転でどうもありがとうございました。最初に車から降ろされ、ふと後ろをふりむくと私の荷物をワゴン車にのせて何処かへ持って行く処でした。「まあ良い若者のようだから」と思いその件については信用することにしました。次は入浴です。洗い場に若い男性が利用者の体を流してみえました。その時はびっくりしました。でもお風呂の風景はどこでも見られない美しいものがありました。あれから満二年が夢のように過ぎました。過去十三年間初夏から初秋まで入退院を繰り返していました。こちらへお世話になってからは男性の職員の方に一方ならぬご苦労をかけました。ある時は町内中に聞こえるような大声で叱咤激励され、またある時は子供を導くようにされましたので私は家に帰りいろいろ考えて皆さんの心遣いに感謝しました。私なりに努力し何とか皆様のお気持ちが通じてか病気で一度も休んだことはありません。「無理しないように」とやさしいお言葉に従って職員の皆様、私達利用者とこんなに楽しい第二の人生を送ろうとは思いませんでした。これは別のことですが亡くなった主人がよく言っていました。「終り良ければすべてよし。」、その終りが何時来ても良いように悔いのない毎日を皆様と一緒に過ごしたいと思います。</p>
26	<p>本人にできる事はなるべくさせてほしい。歩く時も、つえをついても見守る程度でお願いしたい。人に頼らないで自力でできるうちはやってほしい。家族の気持です。</p>
27	<p>ここは食事内容もバランスがいいし、前以ってメニューを知らせてくれるので重ならないよう配慮ができありがたいです。所長始めスタッフの方々もとても気持ちよく接してくれ、家族としても本当に気に入っています。いよいよ同居で隣区へ完全に移るため、なかなか通うのが大変なことがかえすがえすも残念なところです。</p>
28	<p>利用者はねたきり状態だが毎日デイサービスを利用しています。従って毎日デイの職員さんがベットから起こして車椅子に移動させて連れて行って一日介護をして下さいます。帰りも同様に車椅子からベッドへ移動して寝かせていって下さいますので、私(妻)も安心して仕事ができ、とても感謝しております。利用者は痴呆症で自分から意思表示はできませんが問いかけには少し反応し、デイサービスでも毎日楽しんで過ごしている様子が連絡帳で知ることができ、職員さんの対応にとっても満足しています。</p>
29	<p>姑は性格が難しく、(良い時は本当に品良く良いのですが)思い通りにならないと非常に難しく、捨て台詞や悪態をつくのですが、本当に良く見ていただき感謝の気持ちで一杯です。他の身内が殆ど手を出さず私達家族は気が休まることはありませんでしたが、デイサービスのお蔭様で、私達家族も介護しながら自分達の生活に潤いをいただくこともでき、本当に心よりありがたく感謝いたしております。介護サービスのお蔭様で、関わりたくないと言う他の身内を頼りにしなくても何とか日々過ごさせていただいております。スタッフの方々には頭が下がる一方で、ありがたく思っております。スタッフの方々の苦勞に報いることができる十分な待遇がスタッフの方々になされることを願います。</p>
30	<p>歌の時間に幼稚園児が歌うような幼稚な曲ばかりで情けない。</p>
31	<p>デイサービスに行けることが一番の楽しみです。思うように字が書けなくて、恥しいですが、週2回みんなと逢えることが1人暮らしの私には、何にも代えがたい楽しみです。職員のみなさんの優しさ、笑顔、行動は、感謝の気持ちで一杯です。これからも宜しく願います!!</p>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
32	<p>体力がなく長い時間乗ってられないので、帰りは皆様とは別に一人だけ送って下さったり、流動食しか食べられない母ですがとても美味しく工夫して下さっていて、他の施設や病院等の食事よりずっと良いです。もう4年以上利用させていただいておりますが、職員の方の気遣いや温かさにはとても感謝しています。その前に行っていた施設のデイサービスとはかなり違いがあります。所長さん始めヘルパーさん、看護師さん方も転勤で入れ替っているのに、ずっと同じ質が保たれているのはなぜなのかと思います。以前の所では大変いやな思いをしたり、送迎がマンションの入り口までで行き帰りの時外で待っている時間など大変な思いをしました。今の所は本当にありがたいと思い満足しています。</p>
33	<p>私八十八才になりますが、この時代に生きていることに感謝しております。デイサービスにて若い職員の方達がそれはそれは親切にいやな顔一つせず喜々として老人のお世話下さいます様子を見るだけで元気が出ます。ありがたいことです。少々気分が悪い時でもデイサービスに出かけますと元気になるのが不思議です。</p>
34	<p>利用するまでには時間がかかりましたが、利用を始めてみると1日も休まず行っていることで自信が持てたり、楽しみのひとつになっていて、家に閉じこもりがちだったり、足を動かす機会がなかったりしていた義母にとってはとてもいいことだと思ひ、嫁である私としてはとても助かっています。スタッフの優しさを感じながら、利用させていただいています。ワガママを言ったり、勝手なことをして迷惑をかけていないかと心配しています。情報交換など気軽にできたらもっとうれしいと思います。(多分こちらが言えば聞き入れてくれるとは思いますが)</p>
35	<p>とても家族的な雰囲気スタッフの皆さんも親切。季節によってあちこち外へつれて行って下さり、誕生月には本人の望みを叶えて下さる。きめ細かなサービスをしていただけ大変満足しております。料金も他の施設よりお安く、(食事なども追加料金もなく介護報酬の範囲内でがんばっておられ)大変助かります。週1回の利用ですが、気持ちよく引き受けて下さりありがたく思っております。本人も「あー楽しかった」と言って帰って来ますので、送り出す家族としてもありがたく思っております。</p>
36	<p>隣に保育園があり、子どもたちと老人の交流があることは、両方のためにとっても良いと思う。子どもと一緒に時の母の表情がすばらしい。家に一人でいると、そういうふれあいがなくて、どんどん痴呆が進んでしまいそうで、デイサービスに行き始めてから活気が戻ってきた。できなくなっていたことが他人との交流の中で復活することがあるんだとわかって喜んでいる。母のように、よく食べ、よく歩き、脳以外の健康は異常のない者にとって、デイサービスは最良の薬であると思う。</p>
37	<p>かいごネットで事業所を探して、デイサービスを利用して10か月になります。かいごネットのデータは情報のない人にとってとても役に立ちました。おかげさまでよい事業所が見つかり、とても助かっています。職員の人利用者本人だけでなく、介護者の悩みや相談にも心よく対応してくれるので安心です。</p>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
38	<p>姑の場合は軽い痴呆が出てきました。まだまだ身の回りのことは自分でできますが、何度も何度も一緒のことばかり。第三者の方が見れば普通の人ですが。やはり毎日接している私しか分らないと思います。夫は4年前に亡くなり、今姑と2人の生活です。火土と週2回行ってくれるようになり、大変助かります。(私の希望としては定期的に月に一度ショートステイに行ってくれることです。)義弟も夫と同じ年に亡くなり、義姉が東京にいますが、向こうは向こうで生活がありますしなかなか。デイサービスの方が「私たちは限られた時間ですが、介護される方は24時間ですものねー。」と言って下さった言葉が、印象に残っております。明日は我が身、頑張らずなるようになるでしょうと前向きにと思っております。</p>
39	<p>連絡ノートに一日のできごとがていねいに書いてあり、安心してまかせられると思っております。</p>
40	<p>お世話になっております。なかなか親切で優しくお昼のご馳走に美味しくまた珍しいものをいただいております。朝から昼までの時間ですがなにもやることはありません。退屈で仕方ありません。そう仲間の人に喋っておりますし、何か教えてくれるものはありませんか? 昼からは体操したり、競技したり、お話を伺ったり、音楽を聞いたり、皆で歌を歌ったりして賑々しく時間の経つのも忘れるくらいです。</p>
41	<p>高齢の為家に閉じこもりがちだったので、デイサービスを利用することができ1週間に1度ですが緊張した気持ちで過ごすことが非常に刺激があって、良い結果を生んでいるようです。年を重ねる毎にわがままになる老人をやさしく気配りしていただき、殺伐とした気持ちになる家族同士の気持ちをやわらげていただき、ありがたく思っております。</p>
42	<p>全介助のため、一人での入浴はできません。現在はシャワー浴でもよいのですが、寒い季節になるとシャワー浴では風邪などひかないかと心配です。自宅での入浴は、訪問看護師により浴槽の中へ入れますが、デイサービスと一緒に浴槽に入っていられない様子。寒い時期の入浴に関して、十分にデイサービスの職員さんと話し合っていると思っています。多くの入浴者を対象にされているため苦勞も多いとは思いますが、入浴に関しては少しいい加減な印象を持っています。体も髪も濡らしているだけ?と思うこともあります。</p>
43	<p>家では本(小説)を読むかテレビの前で一日暮しております。朝食と夕食は家族と一緒にいただき、昼食は部屋へ運んでくれます。掃除、洗濯などすべて家族の世話になっており不自由なく暮しておりますが、只人恋しくと言うか淋しく思っておりますが、八月よりデイサービスに出かけて、車椅子の方や目が不自由でお食事のできない方々のお世話している職員の方々が笑顔で働いているのに感心いたしました。お食事にも私にはマアマアおいしく、特に風呂は気持ち良く九月より週二回お世話になっております。時々ある娯楽も楽しみの一つですが、私は耳が聞こえないのでなかなか周囲の人に溶け込めませんが、来てよかったと思うこの頃です。デイサービスの発展と職員の方々のご健康を祈ります。</p>
44	<p>デイサービスを2か所で利用させていただいておりますが、対応の仕方が違うのにビックリしています。お世話になるのですから不満を言うべきではないと思いますが、一方はパートの方を含めてにこやかに明るく接して下さいますが、他方は「仕事だから」という感じがします。</p>
45	<p>デイサービスを受け帰宅するととてもいい顔つきで、見ている私はとても安心感を持っています。本人が気持ちよく一日を過ごせていることが伝わって来ます。おばあさんの行動に合わせ、できることはさせて下さることで、心の安定やできるであろう能力を使ってくださり見守っていただいていると思い、心より信頼しています。</p>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
46	日・祝日以外は毎日デイサービスを利用しています。職員の方達が優しくしてくれているようで毎日いやがらず参加しています。あいさつも良く、私も毎日、朝と夕方は職員の方に会っていますので、心配はありません。これからも安心して利用しようと思います。
47	家族が気が付かなかった体の様子等を細かく見て下さり、連絡もしていただき本当に大助かり、安心して私もパート勤務に出ることができ嬉しいです。夕方から明朝まで時には何回も起こされたりする時もありますが、日中ホッとする時間があり、何年続くかわからない毎日の介護に手助けをいただき、本当に良い時代に役目が回って来たと思っております。
48	介護を下さる職員さんの気配りがよく、お願いすればすぐに用を足して下さいますし、雰囲気もよいですね。とくに看護師さんがやさしい。頼りにしています。食事の時、テレビでなく、音楽をかけていただくと良いと思いますけれど。手作りの作品も職員の方の手助けによって、飾られてたのしいお部屋です。たくさんの要介護者への職員の方々の努力。職員の方々よくやって下さいます。
49	去年父を亡くし、母一人になったのが心配でした。そんな時デイサービスをお願いしました。母は足が弱くオムツ生活でデイサービスを嫌がり家に閉じこもっていましたが、デイサービスの方々がやさしく声をかけて下さり段々と行くようになりました。デイサービスの方々は自分でできることは自分、できないことは手を差しのべて心やさしい介護。またお花見、買物ツアーと外に出かけ、センター内ではなつかしい出店、流しそうめん、その他色々な行事をしていただき、母が段々と元気で明るくなったことに感謝しています。私自身週2回母の家に行き、掃除洗濯をしながら母にデイサービスの話を聞くことが幸せと感じております。
50	いつも大変お世話様になっております。私は火曜日だけお世話様になっております。その日の来るのを待ってます。楽しく唄をうたって皆さんとお話をして、またお話をきかせてもらってとても楽しく過ごしております。(色々ゲームとか、遊びがまた楽しいです。)一週間に1度ですがその日の来るのを楽しみにしています。
51	こんなにデイサービスに出かけて明るく笑顔になるとは思っていなかったので、家族全員十分満足しております。職員さんのしぐさや言葉なども家族にとって勉強になります。主婦でいて職業を持っていると介護に不安がありましたが、デイサービスに行くようになってから不安が無くなりました。その時その時に考えて、ケアマネジャーさんやセンター長さんに話をし、本人が納得いくようにさせてもらってとても満足しております。
52	良い所に行けると、本人も私(娘)も満足しています。通えることをとても楽しみにしています。一度たりとも不満顔をしたことはありません(本人)。少人数でアットホームな感じがとても気に入っています。食事はとてもおいしく、いつも詳しく報告してくれます。デイの様子をいつも書いて下さるのでそれを見ながら、本人と色々な話しができ、全てに満足です。
53	要介護1の母が週3日お世話になっております。デイサービスの中で母の居場所をはっきり作って下さり、頼りにしていただき、介護していただいているにもかかわらず、母自身は「手伝いに行っている!」というように、母のいる意味をつくって下さっています。家ではなかなかうまくつき合えないこともあり、クッションの役割をして下さっているデイサービスさんには感謝の気持ちでいっぱいです。また、若い男性の力というものは、いくつになっても女性にとってはいいものなんだなぁと、母を見ていて感じています。

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
54	家族はそれぞれ仕事や学校等があり、日中介護ができない。また、痴呆状態である本人に24時間対応することは、家族にとってはとてもたいへんで、負担は大きい。介護保険のサービスである痴呆対応型のデイサービスは本当に在宅生活を維持するために必要だと思えます。
55	他のデイサービスも利用しておりますが、このデイサービスは家のような環境なので知り合いの家に入った気分になるようで、わりと馴染んでいるようです。人数も少なく、一人ぼっちになることもなくいいですが、利用する時、満員でだめな時もあるのが残念です。少人数のところがたくさんできるとよいです。
56	介護生活を過ごすようになり新しい第二の人生の生活が始まりました。デイサービスも楽しく好きな趣味を終日することができ、また職員の私達に接する態度も大変親切で言葉使いも丁寧であり、なお食事も美味しいです。これは、全くお世辞でなく私の正直な気持です。介護生活をするようになり、全く落ち込むことなく前向きに毎日を過ごしております。
57	デイサービス事業の普及は誠にありがたいことで、特に身よりの無い者(独居老人)にとっては唯一の心の慰みとして大いに助かっている。特に高齢者にとって日常いかにして退屈せず過ごせることはありがたいことで、知らぬ人の寄り合いであっても自然に気の合った者同士が話合うことのできることはボケ防止に最高です。こうした施設の拡充やスタッフ(職員)の充実を期待したい。
58	母親の入浴を男性が介助しているので抵抗があるようです。入浴はゆったりと気持ちよく入りたいので、あまりやっつけ仕事としてしないでほしいようです。食事の献立はいろいろ種類があって喜んでおります。送迎時間ですが、保育園のように私の出勤に合わせるようにならないでしょうか。デイサービスも個人の障害にあったように介護していただくと、人間的に豊かな生活が送れると思えます。
59	送迎も時間通りだし、レクリエーションも参加しやすいし、介護の人達も皆いい人だし一応明るい感じなので、こんなデイサービスが我が家のもう少し近くにあったらいつも思っており、おしなべて私は満足しております。週に2回出かけていますが丁度いいようです。
60	現在主人と一緒に世話になっていますが、介護サービス施設の利用について全く無知なので最初はケアマネジャーの方の紹介で5か所程の施設を見学して回りました。その結果設備規模等が最もすぐれているデイサービスを利用したいと思い、欠員が生じるまで2か月程待機しました。最初は勝手に分らず不安でしたが、今では通院するのが楽しく週1回木曜日が来るのが待遠しく思うようになりました。お友達も多くできてゲーム、体操、手芸、気功等と皆さん達と仲よく取り組んでいます。マッサージもしていただき、体の不調の時は相談もできるなど、色々感謝しております。
61	外出や人との接触を嫌う性格だったので、デイサービスをお願いするのにとっても大変でした。ところが心配をよそにデイサービスに楽しく出かけてくれ、本人にとっても家族にとってもすごく良い方向で生活ができております。できるだけ家で過ごせるよう願っておりますので、今後とも利用させていただきたいと思えます。介護保険ができて助かっております。
62	会話を通じて、心をなごませ、楽しく過ごせるように心がけて下さっており、感謝しております。家では会話をしているいろいろな理解してやることに欠けると思いますので、ありがたく思います。

<通所介護>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
63	<p>ケアスタッフの皆様方のチームワークがとても良くできていて、親切で朗らかなので気軽に話しかけられます。また、皆さん和気あいあいとした人柄がよく家族的な雰囲気ですのでありがたいです。明るさとパワーは抜群なので利用者の私達も自然と元気がでてまいります。週1回センターへ行くのが嬉しく楽しみです。当日は1日の時間がとても早くて短く感じられます。(このデイサービスを紹介して下さった介護支援専門員の方に感謝いたしております。)</p>
64	<p>私の母は30年位前に直腸を患い人工肛門にしました。ストマの付け方は昔は教えてもらっていませんので、デイサービスの方に「今は色々身体にあった付け方があるので、今通っている医者に一度聞いてみたら」と教えていただき、相談すると、丁寧に色々指導していただき助かりました。わからないことばかりでしたが、デイサービスを受けるようになってからは、毎日がパニックになることなく預かっていただいている時は少し楽をさせていただいています。今月からストマを(袋)つけて入浴できるのでお風呂も利用させていただいています。(今まではなるべく風呂も入れてましたが、風呂桶から出る時私の力では大変になり。)デイサービスの皆さんから親切にさせていただいて、分らないことはよく教えて下さるので、本当に助かります。これからもよろしくお祈りします。</p>
65	<p>デイサービスの時間が1時間延長されたことで家族はとても助かります。本人は最初時間が短いといっていました、一時間延びると少し疲れるようですが、よくお世話していただいているようで、本人は体調が少し悪くても行きたいというくらいです。スタッフの方やお仲間がよくして下さいるようで家族も安心です。</p>
66	<p>本人がなかなかデイサービスへ行くことに積極的になれず、出かける前日は少し不安そうですが、帰宅時はとても楽しかったと言ひ顔色も良く、とてもキゲンが良くなります。これは何年か通って慣れたとしても、本人の性格なので、今後も無理かも知れませんが出かけるのが楽しくなることを祈っております。</p>
67	<p>日曜や祝日にもデイサービスがあれば良いと思います。休日にも家族の仕事がある時があるので、そんな時思います。本人は喜んでデイサービスに出かけますので、家族は大変助かります。ありがとうございます。</p>
68	<p>母の介護をして6年目に入りました。介護保険制度がなかったらとても仕事を続けられる状態ではなかったと思いますが、何とか現在に至っております。急な用事で母をショートステイに度々お願いしておりますが、受け入れて下さりありがたく思っております。充実した制度を益々お願いしたいと願っております。</p>
69	<p>家族同然の誠心誠意の介護に、人見知りの多い妻も心から安心してお世話になっており、見習うことや教えられることも多くあり感謝の気持で一杯です。お蔭様でデイサービスの日は何の心配もなく自分の仕事もさせていただくことができ、これも感謝の気持で一杯です。今後ともよろしくお祈り申し上げます。</p>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
70	<p>デイサービスを利用するようになり、母（利用者）がとても楽しみ喜んで行っているのが目に見えてわかります。やはり家庭の中に閉じこもっていると、世の中のことがテレビでしかわかりません。とくに痴呆がある者にとっては自分の殻に閉じこもることになりがちですが、自分のことをうまくひきだして対応してもらえらることで、脳を活性化させているようです。やはり家族では、つい目先のことにとらわれてしまい、余裕をもって介護できなくなることがあるように思える時があります。また、面倒をみる兄妹が私の場合あっても、やはり1人で対応していることが多く不安がよぎります。けれども、デイサービスを利用するようになり、ケアマネの方が毎月来ていただいている最近、心が楽になってきているのが感じられます。特に母が通っているデイサービスは私にとって満点の所です。</p>
71	<p>毎日の介護の様子が細かく連絡されること、ありがたいと思っています。こちらからも、家での生活を知らせることがスムーズに介護をしていただけることと思いい連絡させてもらっています。</p>
72	<p>車いすで通所しておりますが担当の人が親切で本人がよるこんで出かけております。92才の老人ですが娯楽などあまり体を動かすことをしませんが、自分でできることには喜びをもっているようです。食事もなかなか少量づつですが種類が多くてよく工夫されているようです。栄養も考えてあるのでしょうか。体重も少々増えたようです。便通も一日必ずあります。毎日通所するのに楽しみにしているようです。</p>
73	<p>週一回ではありますが大変楽しく過ごさせていただいています。職員の皆様のやさしい笑顔につつまれ楽しく、またまわりの人達ともオシャベリができて心が晴々します。ありがたくお伺いいたしております。職員の皆様、毎日お心遣いさぞお疲れのことと思います。どうぞお体にお気をつけてお元気をお願い申します。お粗末ですがどうぞ私の気持おくみとり下さいませ。</p>
74	<p>デイサービスには通えない人だと思っておりましたが、スタッフの皆さんのおかげで、週一回通い続けています。要介護3で自分で何にもできないからと思いい込んでいますから、他人の言われることの方が受け入れられるタイプです。介護者としては1日でもデイサービスに出してくれると、心の切り替えができて助かります。赤ちゃんに帰っていくんだと思いいいても、自分の母親にはいつまでもしっかりしてほしいと願う心があつて、ついつい「しっかりしてよ!!」と声をあげてしまいます。反省反省の毎日をくり返しています。</p>
75	<p>デイサービスを利用して1か月に1度ショートステイを利用します。デイでは歩いているのにショートの際は車いすです。同じ建物の中にある場合などショートからデイに昼間だけ行きたい気がします。本人第一に考えてデイサービスの機能がもっと広がって、老人が笑顔で日常生活できたらうれしいです。</p>
76	<p>人々との交流をもてる場としてデイサービスを利用しています。職員の方々がとてもよくして下さるので感謝しています。本人は言葉が不自由なのを気にしており、歩行も困難ですが、少しずつできるようになると良いと思います。個人的な訓練ができるが良いと思いますが、それはなかなか大勢の中では無理のような感じです。</p>
77	<p>多少痴呆も始まっている人のお世話は大変なことといつも感謝しております。本人が家にいますと一人をおいて外出することはできませんので、預かっていただく日にやっとスーパーや銀行へ行けて用が足せます。デイサービスへ行ってみますと、会う人会う人が声をかけてくれ一度も出かけるのを嫌がったことはありません。</p>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
78	<p>デイサービスを受ける前は家の中で一日ボーッと痴呆が進むばかりで心配でしたが、デイサービスに通うようになって喫茶店にも行くようになり幼稚園の園児たちと楽しく遊んだり、楽しい時間を過ごしているようです。1日おきに預かってもらい、母の新しい生活が始まって1年近くなりました。本当に職員の方々にはお世話になりありがたいと思っています。母を預けて安心して働けます。デイサービスで今日は何をしたか？何を食べたかを話してくれますが、彼女の口から出る言葉は楽しいとかおいしいとかとても安心します。これから年をとるにつけもっと痴呆が進むと思いますが、安心して相談にものってもらえそうで、今後も利用させてもらいたいと思っています。</p>
79	<p>デイサービスを利用して半年ちょっと。昼間一人で家にずっといるよりは週1回でも他の人と話ができる場所に行けてよかったと思っています。最近ではデイサービスでやるゲームが楽しいと言っていますので、いい雰囲気のところだと感じます。家族の者としては、デイサービスの連絡帳に毎週何かを記入しなくてはならないことが(特に連絡事項やお願いごとがないときは1時間考えても浮かんでこないため)、少々つらく感じるがあります。</p>
80	<p>私は右手が不自由ですので読みづらいと思いますがごめんなさい。お世話になるようになってもうすぐ4年になります。始めはどうしようと迷いました。はじめて知らない人の中へ行くのは大変な勇気でした。私は何回も入院していますので病院でも1人で行くんだから、何とか自分のことだけはできますのでよく考えて行くようになりました。一番うれしい事は職員さんの皆さんの笑顔です。家でいやなことがありましてデイサービスに行きますと一度に気持ちが明るくなります。今は良い友達もたくさんできまして、週に4日楽しく通っています。</p>
81	<p>初めのうちはとまどっていましたが、2年も過ぎると本人も楽しく利用させていただいていると思います。2年前は痴呆かなと思う程度でしたが最近では次の利用日を毎回教えても、朝起きると全部忘れていて、毎朝、「今日はデイサービスに行く日か」と聞いてきます。職員の方々がとても利用者によさしく接していただけることを、大変私共うれしく感謝しております。</p>
82	<p>現在利用させていただいている事業所にはとても満足しております。母が喜んで毎日でも行きたいデイサービスだと言っております。入浴もとても楽しみにしております。それは、デイサービスの職員の方が、良くして下さるからです。ご飯もおやつもおいしく、楽しいレクリエーションを企画していただいているようです。母のいない時に、ゆっくり室内をかたづけられて、心から感謝しております。</p>
83	<p>長寿が可能になった今、痴呆をいかに予防するか、また痴呆の進行速度をゆっくりにすることが、解決すべき最も緊急かつ、重要な課題である。今迄各種介護サービスを利用してきた同居家族の経験からして、要介護者を社会=他人と交わせる 他人と生活体験を共有する時間の長いデイサービスは非常に効果があることを確認している。特に顔見知りの多い園での生活時間の共有は、老人特有の引きこもり(うつ状態)や、動かない事による身体機能の退化に効果がある。今後一層たくさんのデイサービスセンターが作られ、さらには適切な競争原理が働いて、一層良質な介護サービスの提供を心から望んでいる。</p>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
84	<p>利用者本人は、聴覚言語にハンディキャップを持っており、小さい頃からコミュニケーションの手段は、身ぶり手ぶりのジェスチャー。昔のことで、手話も習得しておりませんし、読み書きもできないので、当然筆談もできません。若い頃は、単純作業ではありますが、ずっと仕事をしてきましたので、人とは身ぶり手ぶりで積極的に接していたようです。2年程前から痴呆の症状が出はじめ、足腰も弱ってきたため、家にこもりがちになり、デイサービスを考えました。家族以外の人からの刺激をいただけるし、職員の方々の親切な対応で、よろこんで利用させていただいております。本人はデイサービスに行くことを「仕事に行く」と思っているようです。働いていた頃の50～60才ぐらいの過去に心が戻っていて、その頃を生きている感じがします。職員の方にはよく理解して接していただけているので安心していきます。</p>