

## 通所介護

< 通所介護 >

[事業者属性]

【記入者】	管理者	77	48.7%
	生活相談員	29	18.4%
	その他	52	32.9%
	未記入	0	0.0%
	合計	158	100.0%

【参加率】	実利用者数	9,951	47.1%
	参加利用者数	4,691	

【区】	千種	12	7.6%
	東	5	3.2%
	北	17	10.8%
	西	11	7.0%
	中村	10	6.3%
	中	7	4.4%
	昭和	7	4.4%
	瑞穂	11	7.0%
	熱田	8	5.1%
	中川	13	8.2%
	港	7	4.4%
	南	7	4.4%
	守山	9	5.7%
	緑	11	7.0%
	名東	9	5.7%
	天白	14	8.9%
	合計	158	100.0%

【加算サービス実施状況】

個別機能訓練	86	79.5%
口腔機能向上	39	37.7%
栄養マネジメント	13	10.2%

[ユーザー(利用者)属性]

【性別】	男性	983	27.5%
	女性	2,408	67.4%
	未記入	179	5.0%
	無効	2	0.1%
	合計	3,572	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	114	3.2%
	65歳～74歳	458	12.8%
	75歳～79歳	560	15.7%
	80歳～84歳	830	23.2%
	85歳～94歳	1,405	39.3%
	95歳以上	158	4.4%
	未記入	43	1.2%
	無効	4	0.1%
	合計	3,572	100.0%

【区】	千種	230	6.4%
	東	121	3.4%
	北	391	10.9%
	西	235	6.6%
	中村	251	7.0%
	中	106	3.0%
	昭和	211	5.9%
	瑞穂	233	6.5%
	熱田	131	3.7%
	中川	316	8.8%
	港	147	4.1%
	南	228	6.4%
	守山	216	6.0%
	緑	233	6.5%
	名東	227	6.4%
	天白	178	5.0%
	その他	79	2.2%
未記入	36	1.0%	
無効	3	0.1%	
合計	3,572	100.0%	

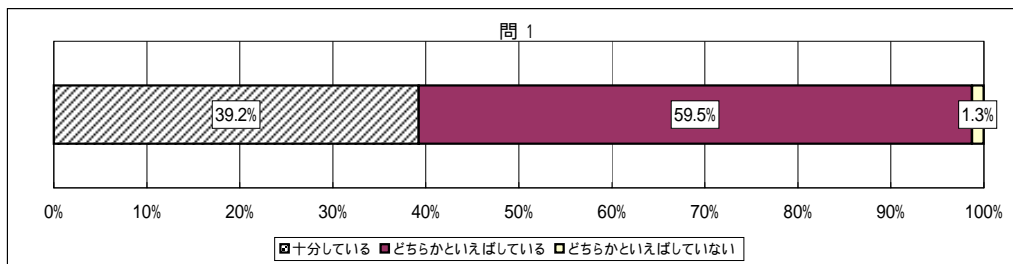
【要介護度】	要介護1	1,172	32.8%
	要介護2	1,012	28.3%
	要介護3	643	18.0%
	要介護4	338	9.5%
	要介護5	192	5.4%
	未記入	155	4.3%
	無効	60	1.7%
	合計	3,572	100.0%

【記入者】	本人	1,020	28.6%
	同居家族	2,131	59.7%
	別居家族	278	7.8%
	その他	72	2.0%
	未記入	43	1.2%
	無効	28	0.8%
合計	3,572	100.0%	

< 通所介護 >

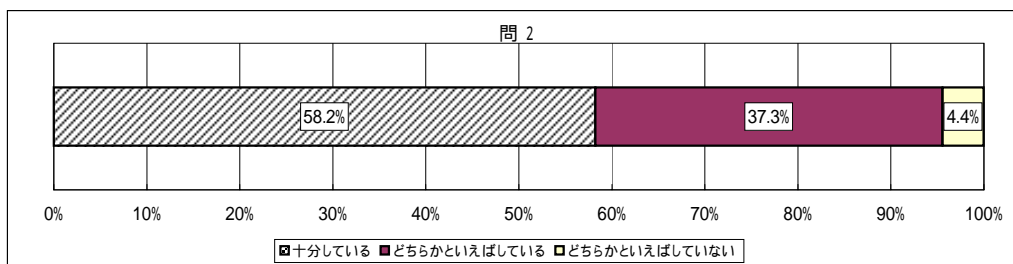
[事業者自己評価]

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。  
(2.4点)



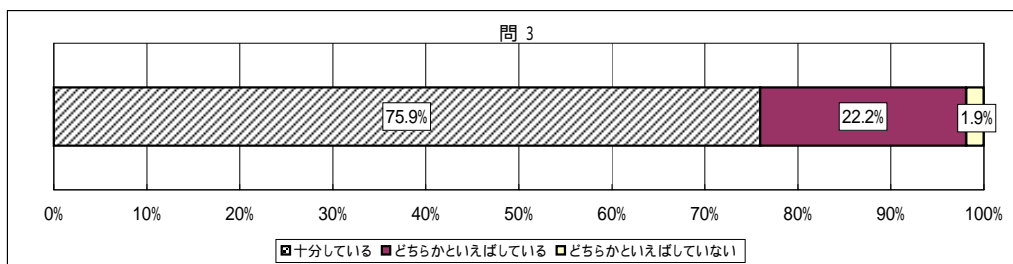
有効回答数  
158

問2 サービスに関する苦情の申し出窓口（通所介護事業所の相談窓口、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）



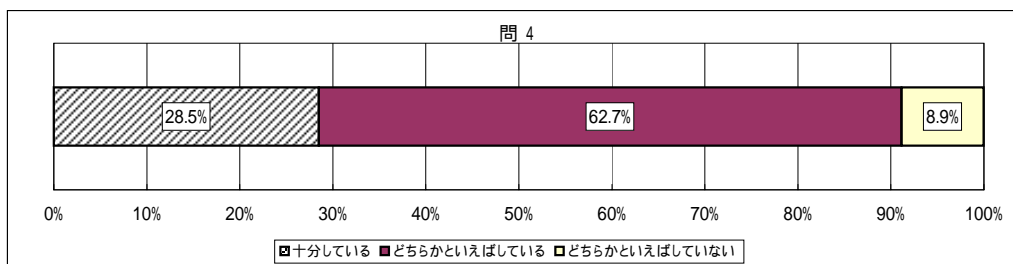
有効回答数  
158

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  
158

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)



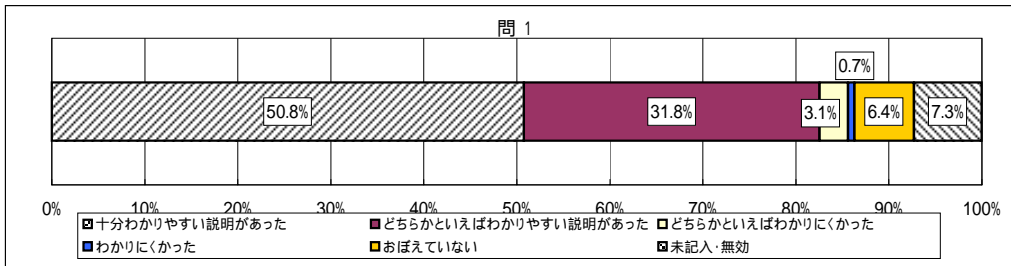
有効回答数  
158

\* ( . . . 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 >

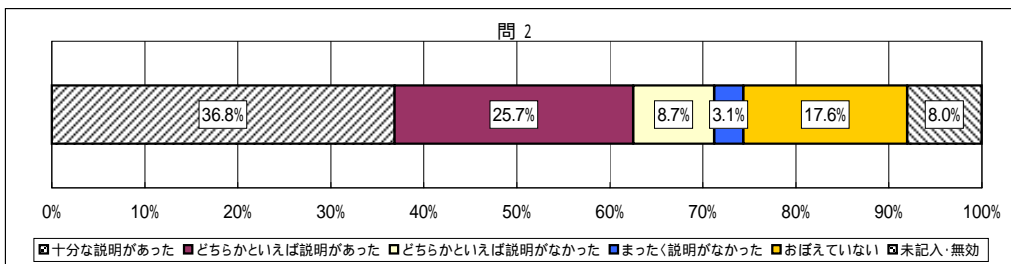
[ユーザー(利用者)評価]

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)



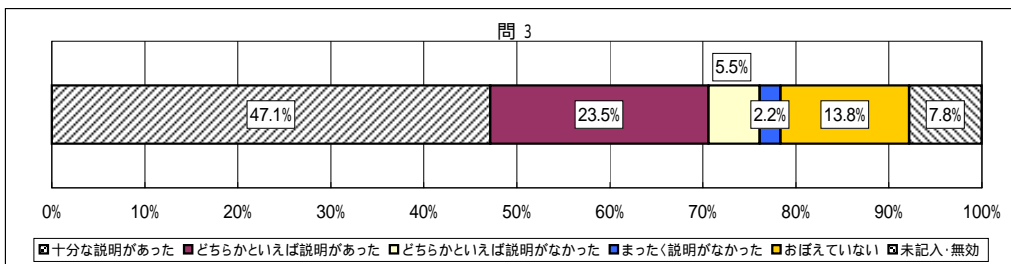
有効回答数  
3311

問2 苦情を受け付ける窓口(通所介護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。(2.3点)



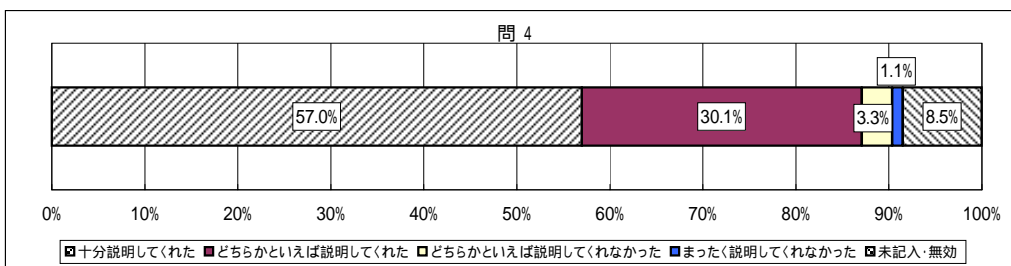
有効回答数  
3286

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。(2.5点)



有効回答数  
3293

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)



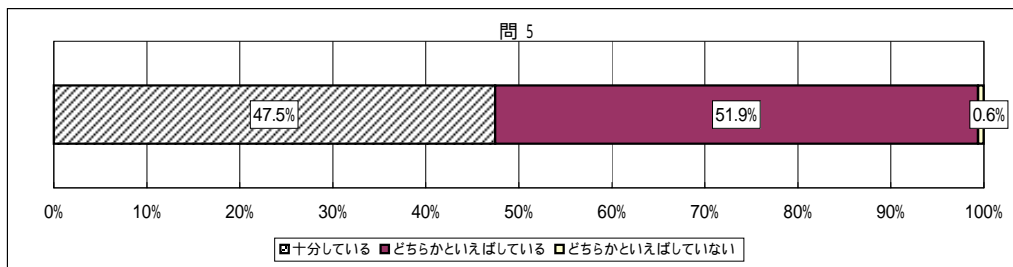
有効回答数  
3269

\* ( . . . 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。

< 通所介護 >

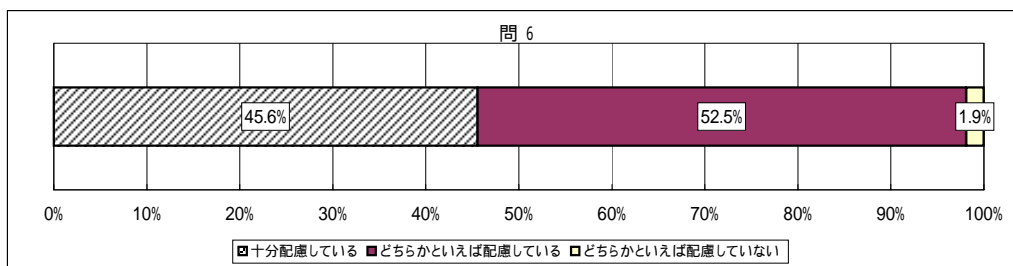
[事業者自己評価]

問5 不満や苦情の申し出があったとき、すばやくていねいに対応していますか。  
(2.5点)



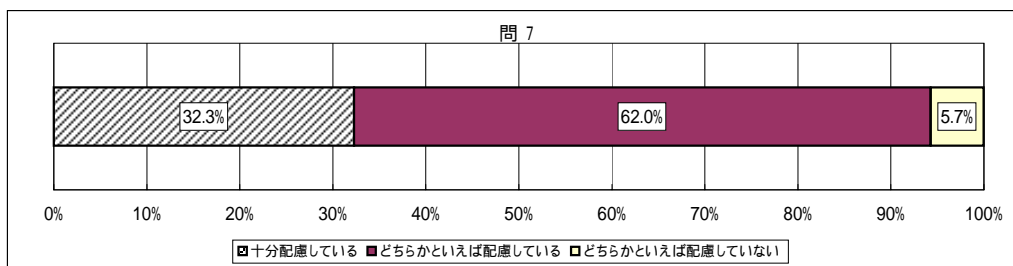
有効回答数  
158

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)



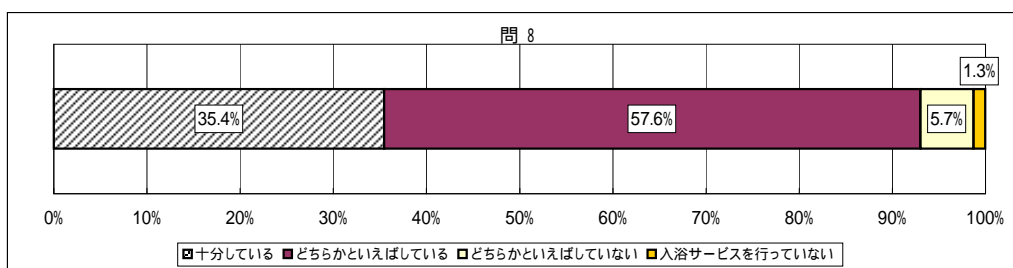
有効回答数  
158

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



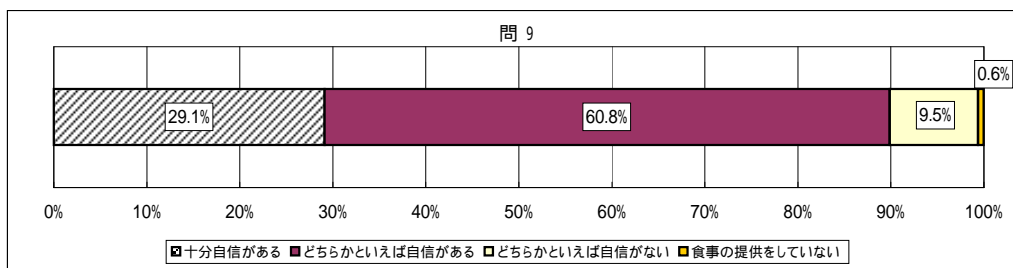
有効回答数  
158

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。(2.3点)



有効回答数  
158

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。  
(2.2点)

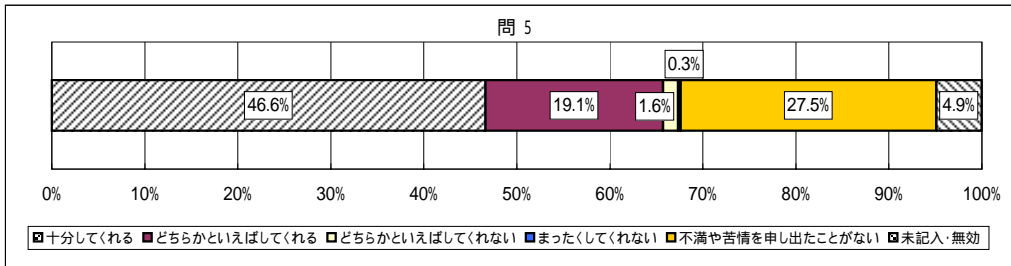


有効回答数  
158

< 通所介護 >

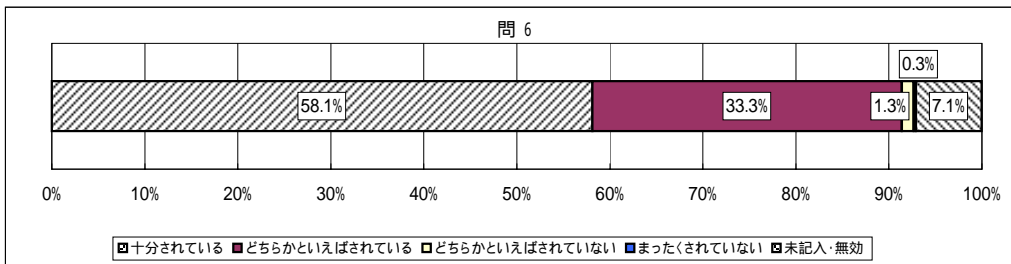
[ユーザー(利用者)評価]

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。  
(2.7点)



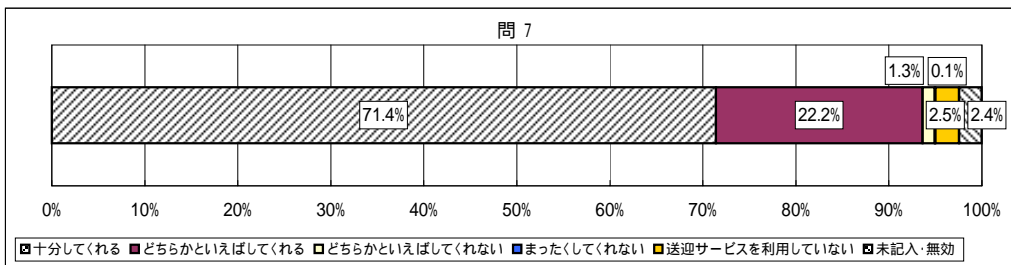
有効回答数  
3397

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)



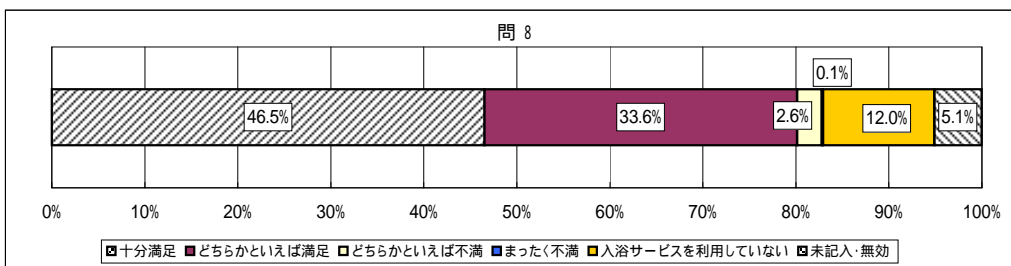
有効回答数  
3319

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)



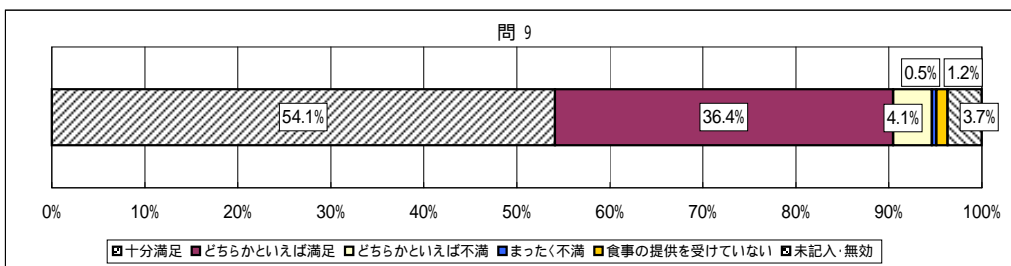
有効回答数  
3485

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。  
(2.5点)



有効回答数  
3390

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。  
(2.5点)

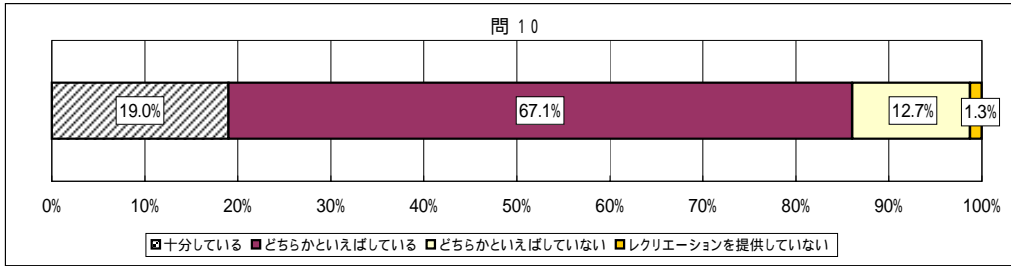


有効回答数  
3441

< 通所介護 >

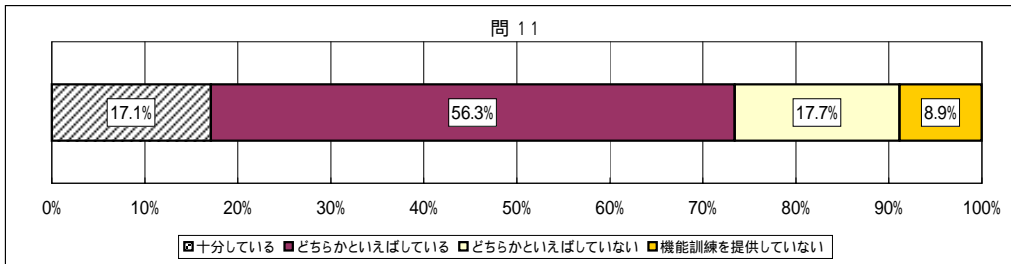
[ 事業者自己評価 ]

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）



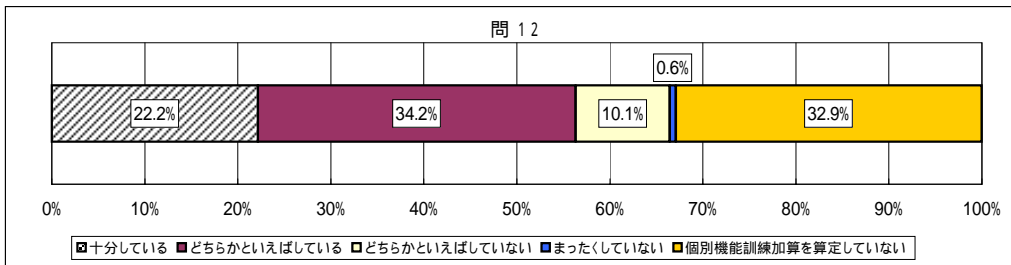
有効回答数  
158

問 11 家庭での暮らしや通所しない日の普通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。（2.0点）



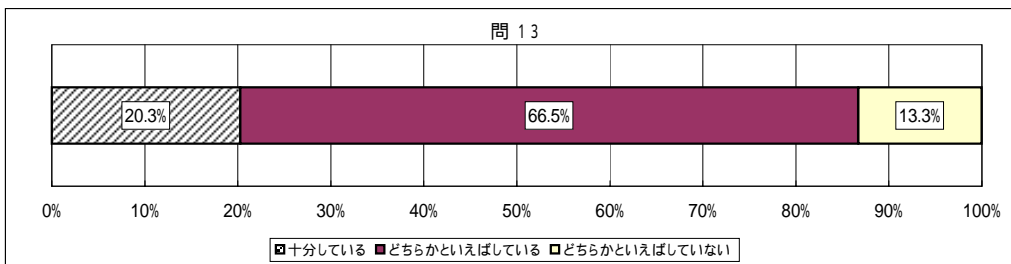
有効回答数  
158

問 12 個別の計画に基づいた機能訓練を指導していますか。（2.2点）



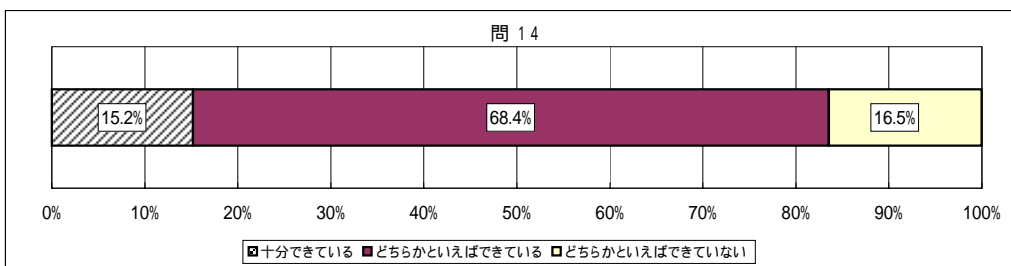
有効回答数  
158

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  
158

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。（2.0点）

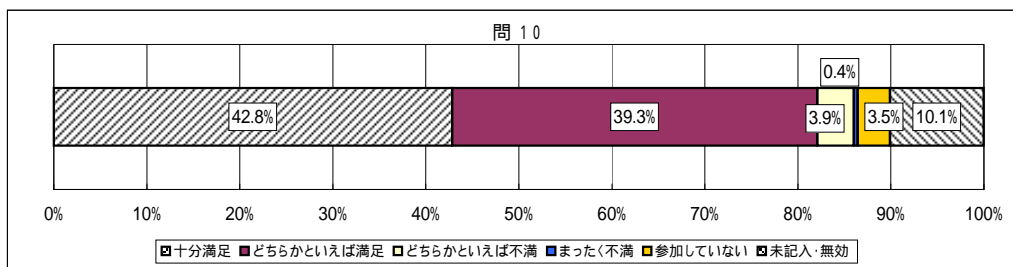


有効回答数  
158

< 通所介護 >

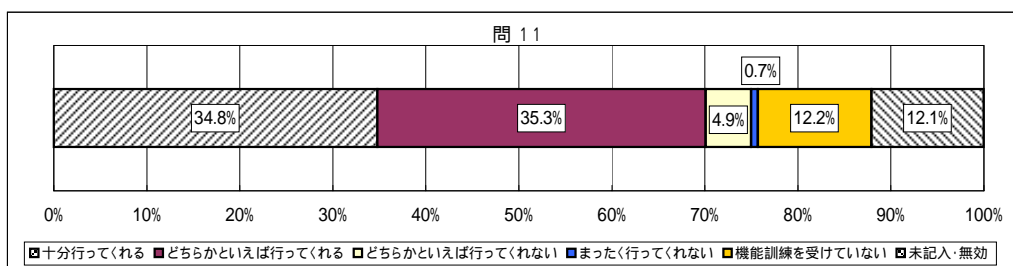
[ユーザー(利用者)評価]

問10 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか。  
(2.4点)



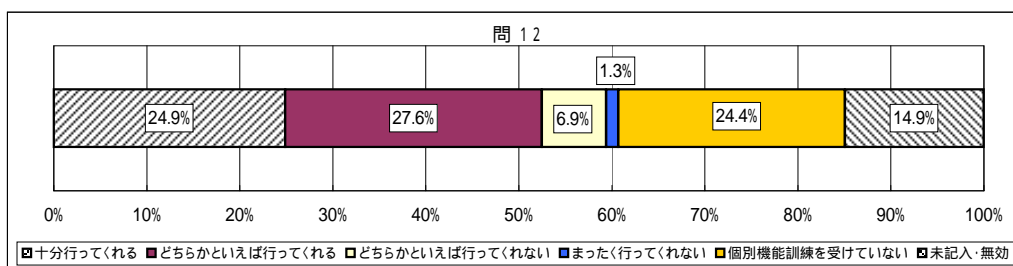
有効回答数  
3212

問11 身体機能の維持、向上を図るための機能訓練(2)などを行って頂けますか。  
(2.4点)



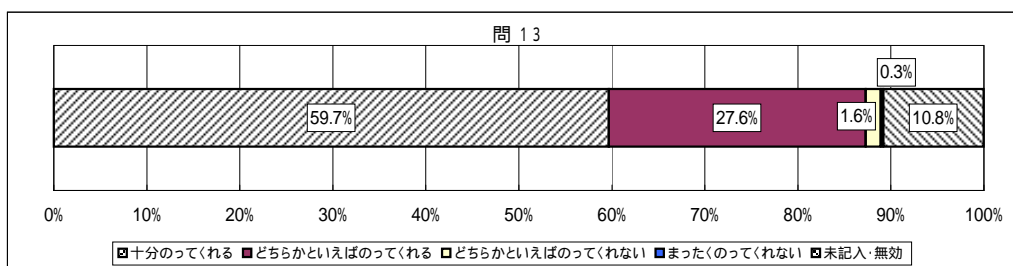
有効回答数  
3140

問12 個別の計画に基づいた身体の機能訓練を指導、実施して頂けますか。  
(2.3点)



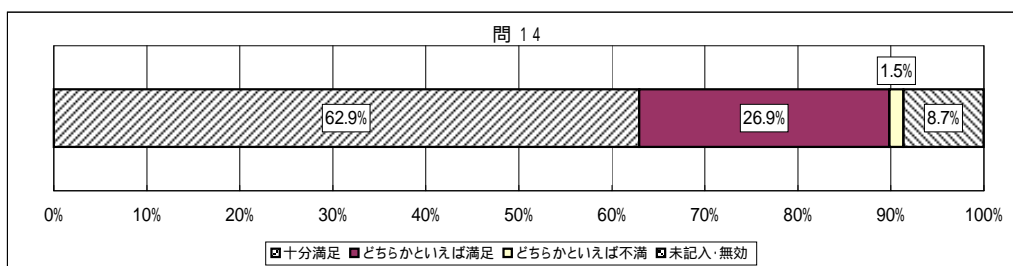
有効回答数  
3039

問13 職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、いつでも気軽に相談にのって頂けますか。  
(2.6点)



有効回答数  
3186

問14 職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか。  
(2.7点)



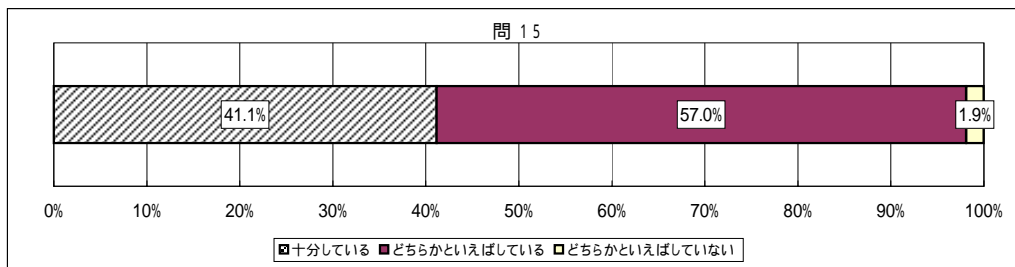
有効回答数  
3263



< 通所介護 >

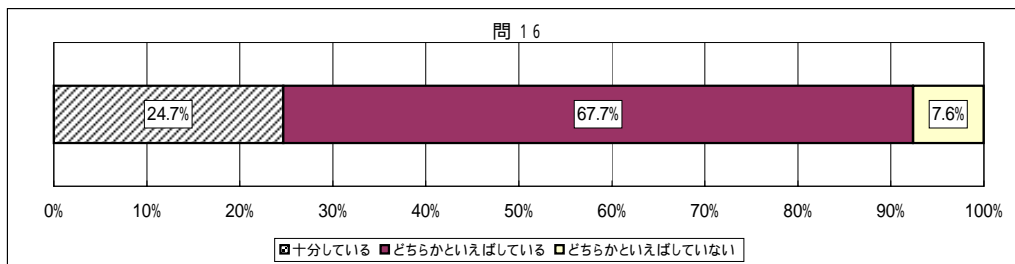
[ 事業者自己評価 ]

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。  
( 2.4点 )



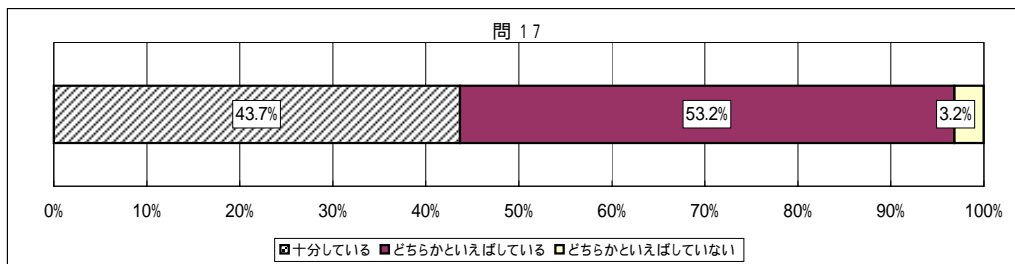
有効回答数  
158

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 )



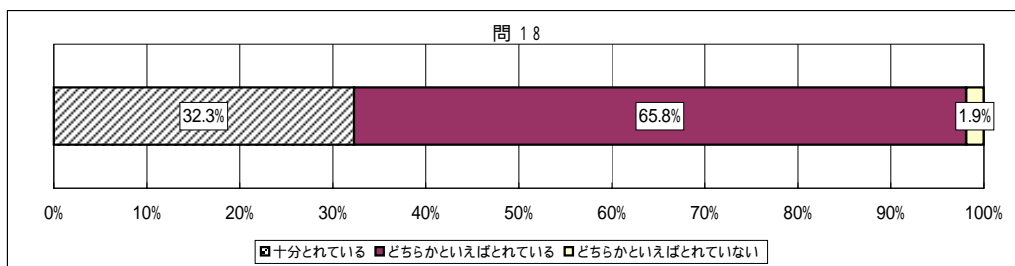
有効回答数  
158

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。  
( 2.4点 )



有効回答数  
158

問 18 ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか。  
( 2.3点 )

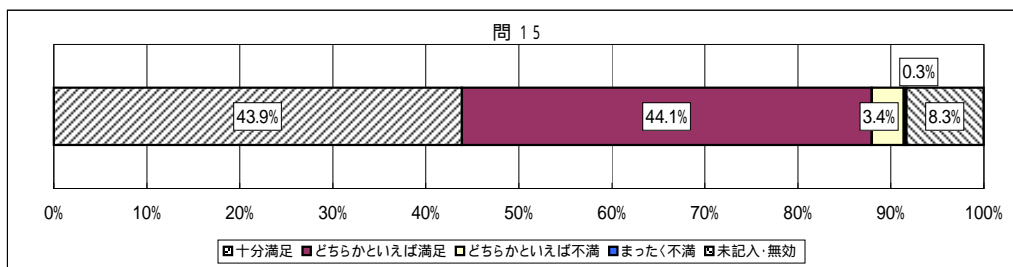


有効回答数  
158

< 通所介護 >

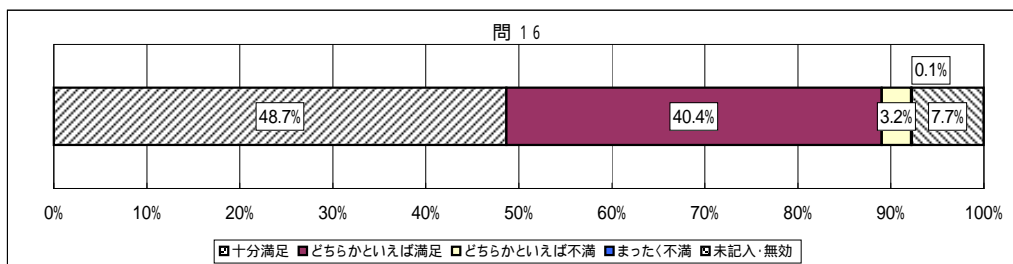
[ユーザー(利用者)評価]

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)



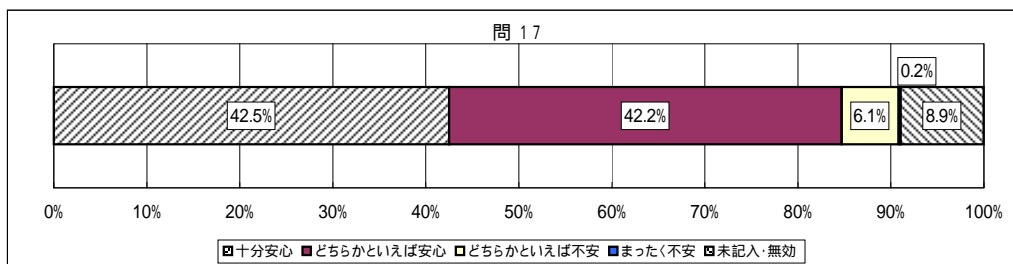
有効回答数  
3275

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)



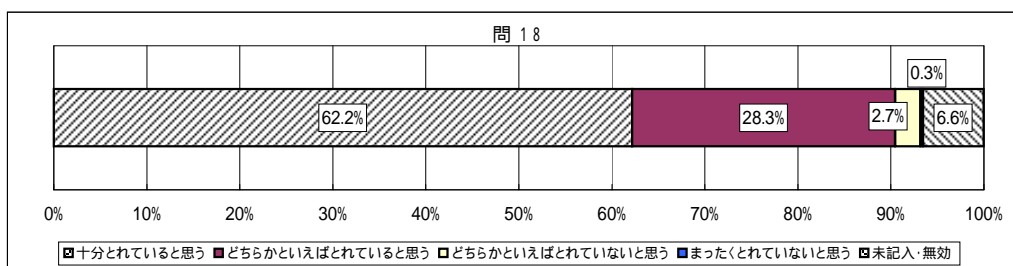
有効回答数  
3296

問17 衛生面や感染症(肝炎、MRSA、インフルエンザなど)について安心感がありますか。  
(2.4点)



有効回答数  
3253

問18 あなたのケアマネジャーとデイサービスセンターの間では、連絡・調整がとれていると思いますか。  
(2.6点)

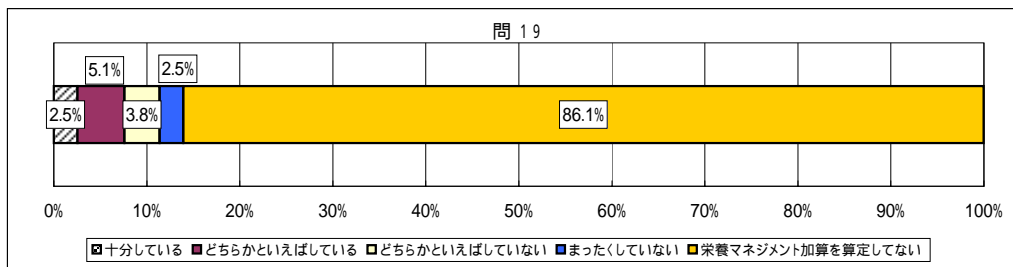


有効回答数  
3338

< 通所介護 >

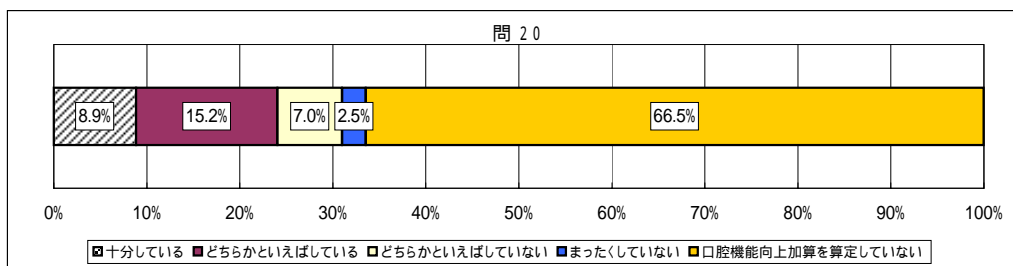
[ 事業者自己評価 ]

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。  
( 1.5点 )



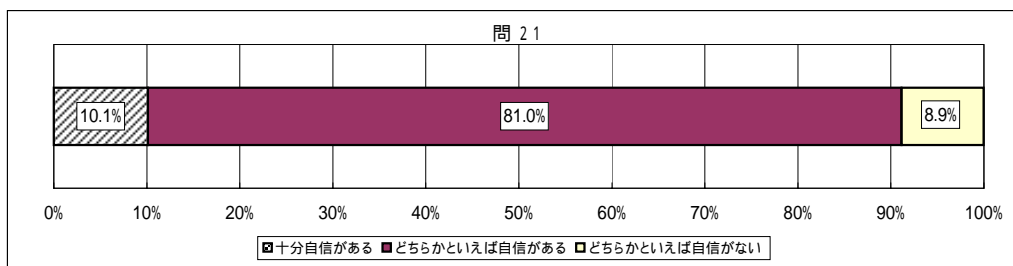
有効回答数  
158

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。( 1.9点 )



有効回答数  
158

問 21 利用者は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 )

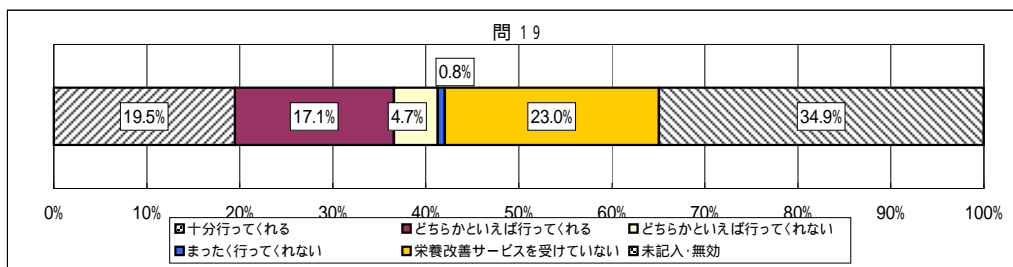


有効回答数  
158

< 通所介護 >

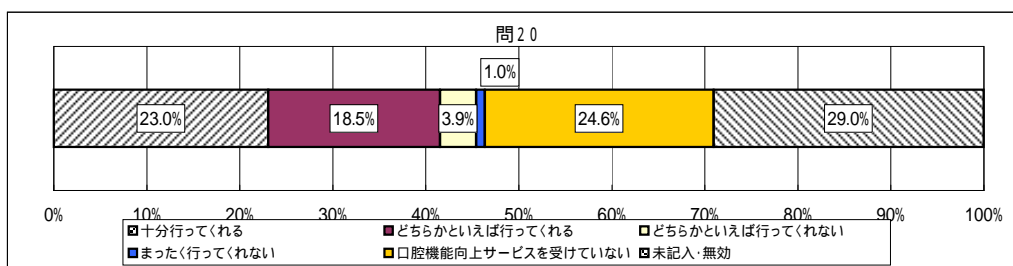
[ユーザー(利用者)評価]

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)



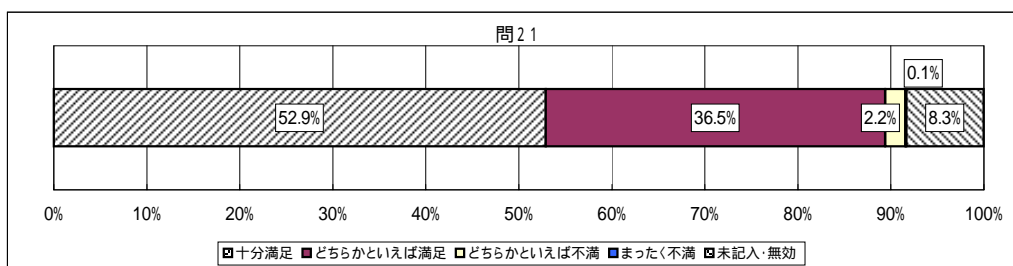
有効回答数  
2324

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  
2535

問 21 現在利用している事業所のデイサービスのサービス全般に満足していますか。  
(2.6点)



有効回答数  
3275

- 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 機能訓練  
長時間ベッドやイスに座り続けたりすることによる身体機能の低下を防ぐために行っているもの全般をさします。

< 通所介護 >

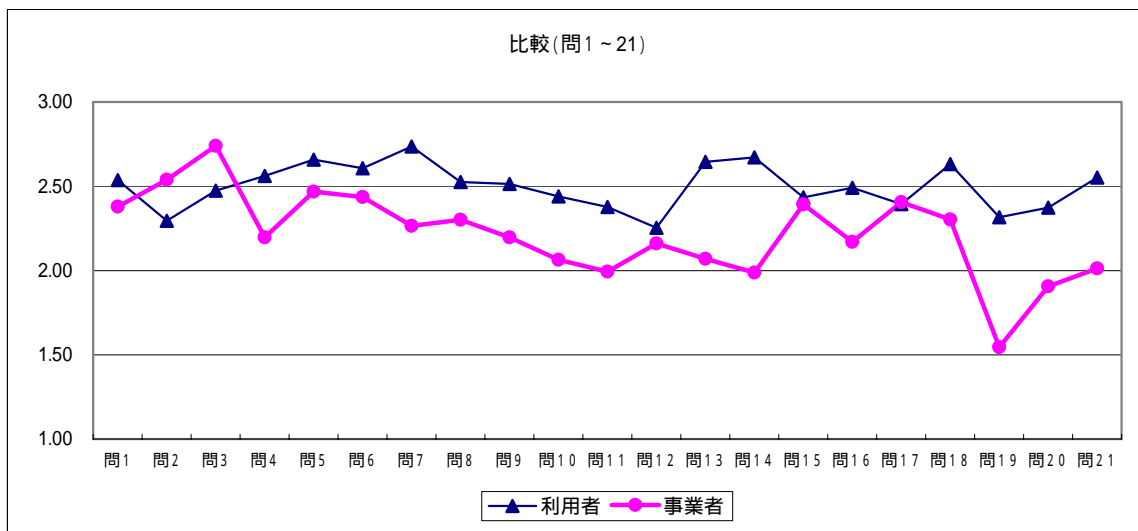
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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: 46.5点  
(1設問あたり平均点数: 2.2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 2】サービスに関する苦情の申し出窓口(通所介護事業所の相談窓口、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)
- 【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。(2.5点)

点数が低い項目

- 【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。(1.5点)
- 【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。(1.9点)
- 【問14】言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか。(2.0点)

<通所介護>

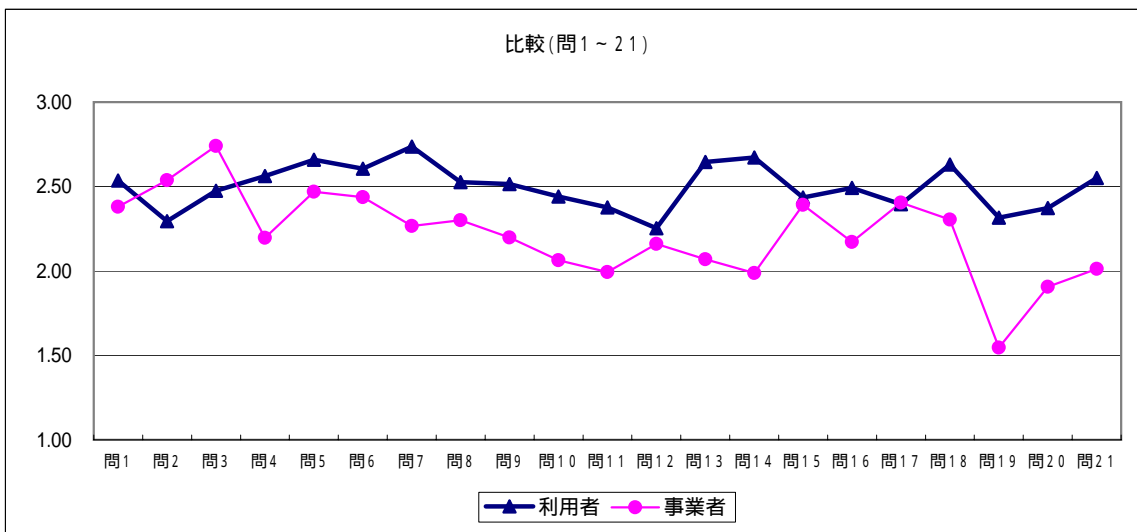
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:52.5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14】職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか。(2.7点)

【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。(2.7点)

点数が低い項目

【問12】個別の計画に基づいた身体の機能訓練を指導、実施してくれますか。(2.3点)

【問 2】苦情を受け付ける窓口(通所介護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。(2.3点)

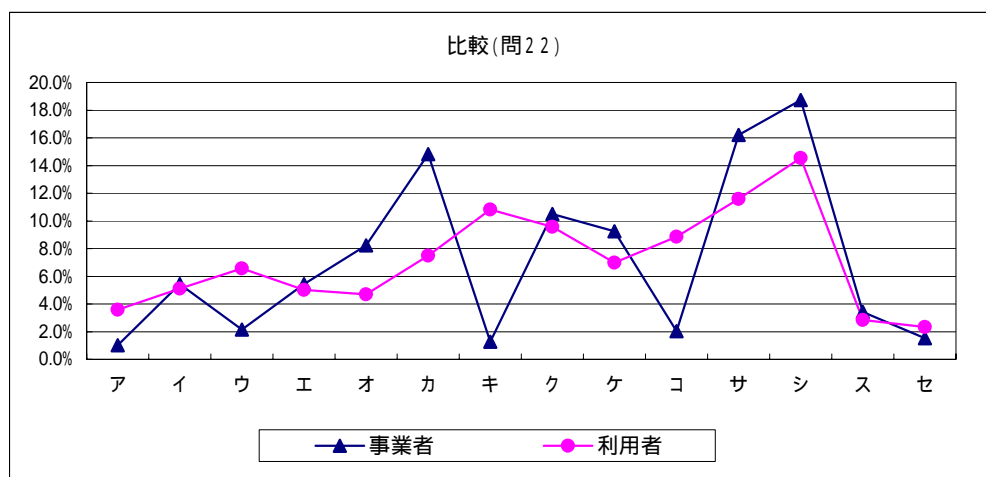
【問19】栄養状態を改善する計画や、食事に関する留意点などの指導をしてくれますか。(2.3点)

< 通所介護 >

問22 [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（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		
順位	回数	割合		回数	割合	順位
14	8	1.0%	ア 土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること。	562	3.6%	12
7	43	5.4%	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。	799	5.1%	9
10	17	2.2%	ウ 利用料金が適正なこと。	1,027	6.6%	8
7	43	5.4%	エ 地域での評判が良いこと。	784	5.0%	10
6	65	8.2%	オ 個人情報絶対に外にもらさないこと。	735	4.7%	11
	117	14.8%	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。	1,173	7.5%	6
13	10	1.3%	キ 自宅から近いこと。	1,694	10.8%	
	83	10.5%	ク 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。	1,499	9.6%	
	73	9.2%	ケ 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1,094	7.0%	7
11	16	2.0%	コ いつも時間どおりに送迎が行われること。	1,384	8.8%	
	128	16.2%	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。	1,811	11.6%	
	148	18.7%	シ 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2,274	14.5%	
9	27	3.4%	ス 認知症の方へのケアが充実していること。	445	2.8%	13
12	12	1.5%	セ 身体機能向上・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。	367	2.3%	14
	790	100.0%	合計	15,648	100.0%	



< 通所介護 >

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	あいあいでいさーびすなかむら	事業所が提供するサービス全体の、わかりやすさを追求するために、サービスの内容や計画、レクリエーション等のプログラムを、計画立ててきちんとわかりやすく提示し、説明していこうと考えています。
2	あいおいちょうデイサービスセンター	今回ユーザー評価を行いご利用者様の声を聞くことができたことに感謝致します。個別の機能訓練の指導が十分にできていないため、レクリエーションの内容も含めてより質の高いサービスの提供ができるよう努めます。
3	あいくるデイサービス	ユーザー評価を厳しゅうくに受けとめ、現在行っている研修の場を活かして、よりスタッフの質を高め、安全、安心して頂けるサービスを提供して参ります。
4	愛生苑デイサービスセンター	ご意見・ご感想大変感謝しております。お褒め頂いた意見に関し驕ることなく、ご指摘を受けたご意見に関しては顕著に受け止め、早急に全職員で見直します。今後情報交換を密にとり情報の共有に努め、介護能力の向上をはかって参ります。今後愛生苑デイサービスセンターでは運動器具を導入し、リハビリの充実化を目指しております。現在ご利用いただいている利用者様及び今後ご利用を希望される利用者様により親しみがあり充実した一日が過ごせるようサービスの質の向上に努めて参ります。
5	あいせいデイサービスセンター	今回ユーザー評価を行い、利用者様に満足して頂けるよう努力していきます。アンケート結果より御要望が多かったのは祭日の営業とレクリエーションの充実でした。祭日営業は今後行なえるよう準備していきます。レクリエーションに対してはより多くの選択肢から利用者様が選べるような工夫をしていきサービス提供できるようにします。最後に、良い評価を頂いた部分は更によりよくなるよう、安心して楽しく過ごして頂く環境を作っていきたいと思っております。
6	アイリスケアセンターくさなぎ	ご利用者のニーズに答えていたと思っておりましたが、個別の援助、栄養ケア、口腔機能改善管理などご希望にそってサービスを充実していきます。区役所・国民健康保険団体連合会などに通所介護サービスの相談窓口がある事の説明もしていきます。
7	アイリスケアセンター黒川	お食事に対して御意見がありました。栄養面、カロリー面等考慮し御利用者様のお口に合うお食事を随時提供していくつもりです。御利用者様が高齢のためお魚中心のお食事を選択されますがお肉でもおいしくいただける様又冷めてもおいしくいただけるお食事を検討しています。
8	アイリスケアセンター元八事	運動、体操に対する関心が多い利用者様の中、充実した内容の運動ができていなかったのが現状であった。介護予防の方だけでなく通所介護の方にも運動に集中して取り組める環境を作っていきたいと思う。当事業所は運動の為の機械を導入していない為、ストレッチ運動、セラバンド等小さな道具を使い運動を効果的に実施していきたいと思う。
9	アイリスケアセンター桃山	ご利用者様、一人一人にあった、サービスが提供出来るよう、スタッフ一同、研修していきます。
10	アサヒサンクリーンデイサービスセンター上前津東	認知症の増加により、それらの利用者の方々に対応できる専門的知識を持ったスタッフが必要であると考えます。今後は、スタッフの認知症に対する理解力、ケア力を高めるためにも社内での研修はもちろん、各方面の認知症研修にも積極的に参加させていただきたいと思っております。このようなことを基礎とし現場にてたくさんの症例を見て学び実践に役立てたいと思っております。その他認知症をお持ちの家族の方々からの相談もお聞きたいと思っております。
11	アサヒサンクリーンデイサービスセンター 浄心	自己評価に比べユーザー評価が低い項目が多数ありました。自己満足で終わらないよう今回の結果を元に利用者様に満足して頂けるよう努力していきたいと思っております。また契約書や重要事項説明書の説明や、サービス内容の説明も、もっと工夫して利用者様にわかりやすく説明する努力をしたいと思っております。今後も技術はもちろんスタッフの対応についても信頼して頂けるよう努力していきたいと思っております。
12	アサヒサンクリーンデイサービス大幸東	お客様の率直な意見を聞かせて頂きありがとうございました。自社がモットーとして心がけていることを、お客様にも評価していただいております。大変嬉しく思うと共に、この結果を真摯にうけとめ甘んじる事なく、今後もお客様に信頼・安心していただけるサービスを目指していきます。



< 通所介護 >

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
13	あじさいデイサービス	結果を踏まえ、苦情や相談に関する項目に対しての評価が低く、この項目に関する改善を早急に行う必要がある。具体的に、再度、方法や各種窓口の説明、又は、定期的にデイサービスのスタッフによる個別的な相談の場を設けていきたいと思う。介護支援専門員に依存せずに、現場に直接関わる者として、積極的に、各利用者様への理解を深めていきたい。
14	熱田区デイサービスセンター	評価結果を拜見し、お客様への苦情を受け付ける窓口についての説明が浸透していないことがわかりました。今後はより一層わかりやすく、お客様やご家族様にご説明するよう努力してまいります。また衛生管理や感染予防につきましては、これまでも安全性に十分配慮して細心の注意を払って業務を行ってまいりましたが、今後も研修等を受講するなどし、知識向上を図ってまいります。デイサービスとしての基本サービスこそが最重要と再認識し、さらにご満足いただけるようスタッフ一同努力してまいります。
15	天子田デイサービスセンター	個別の機能訓練については、午前中の二時間足らずの時間に20人前後の方々を実施させていただくので、時間的な制限がどうしてもありますが、その分機能訓練士と個々人のコミュニケーションを深め、それぞれのニーズを充分把握して、もっと有意義な機能訓練に努めていきたいと思っております。またケアマネジャーの方々に、デイでの状況を必要に応じてお伝えすると同時に、御家庭での様子をより詳細にお伺いすることによって、情報交換の充実を深めて、本サービスの目標を正確に把握したいと考えます。
16	アミカデイサービスセンターみずほ	契約の際に説明の工夫をし、理解して頂き安心して利用して頂ける様に努めていきます。ご家族・ケアマネジャーさんと連絡を密にとり、ニーズを発掘しその人らしいケア、また不満やご要望に早期に対応していきます。次回の家族会にて、感染症対策など現在行っている取り組みの報告、送迎時間の連絡の徹底など、改善点と対策をご家族に伝えます。
17	アメニティホーム塩釜	自己評価後、職員一同話し合いを行い、食後、歯みがきへの促しの強化や、食塩水にて、うがいを頂くよう、進めております。他の項目に関しましては、さらなる向上を目指して、努力していきたく思います。
18	池上台デイサービスセンター	今回の評価結果では、「苦情受付窓口」と「個人情報使用同意書」の説明が自己評価より利用者評価が低いという結果が出ました。前回迄の反省から「わかりやすい言葉」での説明を念頭に置いて説明をしてきましたが、まだまだ充分でないという結果がでましたので今後は更に定期的な案内文の送付や声かけ等を通じて周知を図る等の方法を講じて、利用者や家族の立場に立って、よりご理解を深めていきたいと考えております。
19	上野公園前	利用者・家人からのご意見を改善していけるよう、利用者・家人との会話・情報交換をしっかりと行っていき、ご要望に応えていけるよう努力してまいります。
20	オアシスセンター	今後もサービス内容の充実と対応技術の向上により一層努めていきたく思います。
21	オーネスト戸田川指定通所介護事業所	苦情受け付け窓口について ご家族に契約、送迎、連絡帳、電話連絡時等、不満や苦情を受ける窓口はよく説明しております。ご本人の不満や苦情に対して、訴えることを遠慮されている、言えない場合などでそういう雰囲気がないよう、再度説明をして個人面接あるいは生活・レクリエーションリハビリの中で、利用者の方と会話を密にし引き出せるようにしていきたいと思っております。
22	オーネスト鳴海指定通所介護事業所	今回のユーザー評価結果にて、感謝の言葉や高い評価をいただきました。職員一同、大変感謝しております。この度頂きましたご意見につきましては皆様のニーズとして受けとめ快適にサービス利用していただけるよう、意識改革に努め改善に取り組み、質の良いサービス提供ができる様、努力してまいります。
23	かいせいデイサービス	契約時、重要事項の説明、サービス計画の説明に不明確なところがあり、利用者の理解を得にくい状況を作っていた。今後は、より明確に説明を行い理解を得たいと思う。サービス利用時の職員の対応については、良い評価を得る事ができていた為、今後も継続できるようにしていきたい。

< 通所介護 >

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
24	金城介護サービス	<p>1. 苦情を受け付ける窓口があることについて利用者さんが満足のいく説明をするように心がける。</p> <p>2. ご本人やご家族の状況を理解した上で、いつも気軽に相談にのれる様な雰囲気づくりや声かけをしていく。</p> <p>3. 衛生面や感染症について安心感が持てるように食器やタオル、トイレ等を清潔に管理する。</p>
25	グリーンリーデーサービスセンター	<p>今回の調査を通し、ご利用者とそのご家族からうれしいお言葉を多くいただき、職員一同とても喜んでおります。又、今回ご意見いただきました改善点として、契約時の契約書及び苦情を受け付ける窓口についての説明について、今後より理解していただけるようわかりやすい説明を心がけていきたいと思っております。そして意識の差については私どもが考えていた点の他に、時間通りの送迎とケアマネジャーとの連絡体制という点も重要とされていた為この二点においてもより徹底していきたいと考えています。</p>
26	ケイズファミリーデイサービス	<p>栄養ケア計画の作成や指導の実施、又口腔機能改善管理計画、口腔ケア、嚥下訓練等については、加算をしていないという事で、非該当としていましたが、実際には利用者さん個別に食事の好みや栄養計画を情報のある限り取り入れて対応を図っています。又口腔ケア、嚥下訓練は毎回行っており、よりサービスの向上に努めています。その他食事とおやつについては、利用者の大きな楽しみの一つであり、美味しさを追求する事を心がけ、喜んで頂いております。サービスにもうこれで良いは無いと考え継続したいと思っております。</p>
27	光音寺デイサービスセンター	<p>昨年のユーザー評価の課題でありました苦情窓口や契約書の説明に関して満足の回答を多く頂き感謝しております。一年間工夫を重ねてまいりましたことへの成果と嬉しく受け止めております。しかし、これに甘んじることなくさらに努力を重ねてご理解頂けますよう努めてまいります。他の項目も皆様にご満足頂けますよう検討してまいります。</p>
28	さくらデイサービスセンター	<p>ユーザー評価でポイントが低かったのは、問11、問12の身体機能の維持、機能訓練の実施項目なので、運動機器の購入を進め、1月31日より機能訓練室を開設いたしました。利用者の中から希望者を対象に、安心して安全に機能訓練が出来るよう理学療法士が、個別運動機能の評価と個人に合った運動プログラムの作成を行ない、専属スタッフが、筋力トレーニング、バランス練習、マシントレーニングなどを実施担当いたします。今後とも、利用者のニーズに合わせた幅広いサービスを提供しさらに充実を図りたい。</p>
29	紫音の里	<p>各設問項目毎の結果を基に、職員全体で改善策を話しあいます。 その他自由記載欄には素直な御意見を頂きありがとうございました。挙げられている課題を19年度事業計画に反映させ、取り組んで参ります。</p>
30	指定通所介護事業所 デイサービスセンターへいわ	<p>毎回評価の低かった苦情窓口・個人情報等につきましては 機会あるごとに説明させていただき理解も得られてきています。レクリエーションや加算体制はないものの、ずっと取り組んでいる口腔ケア、必要な方に様々な方法で取り組んでいる機能訓練につきましては、デイの1日でどんな事をしているのか、連絡ノート等を利用して御家族にもわかり易い記録の方法等を考えたいと思っております。様々な思いを1つでも多く可能にできるデイサービスを目指して、スタッフ一同更に努力したいと思っております。</p>
31	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	<p>ユーザー評価事業へのご協力ありがとうございました。 レクリエーションについては、本会といたしましても、より一層の充実を検討しているところでございます。みんなで楽しく参加しながらできるものから、お客様個人に合わせた個別のレクリエーションやグループ別のレクリエーションなど、種類も増やしていくよう検討中でございます。 今後も皆様に喜んでいただけるよう、一層努力してまいりたいと思っております。</p>
32	春夏秋冬	<p>レクリエーションについては、参加できない人も多いため、個々に合ったレクリエーションも考えていきたいと思っております。</p>

< 通所介護 >

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
33	ジョインライフそよ風デイサービスセンター新道	今回の評価におきましては、スタッフ教育の重要性を改めて認識致しました。今後も言葉づかいや態度、身だしなみ等ご利用者が職員の対応に安心感、信頼感を持っていただける様、スタッフ教育を社内・外研修会の実施等により改善して参りたいと思えます。また、ご利用者が心地良くお過ごしいただける雰囲気づくりに配慮して参ります。
34	松寿苑	ご利用者様・ご家族様のニーズをよく把握し、衛生面や感染症の予防につきましてマニュアルにそった職員間の教育・指導を致しておりますが、より一層ご利用者様に安心してご利用いただけるよう職員一同努めて参ります。また栄養状態や食事に関しましても今年1月より低栄養状態の方等へ栄養マネジメント体制をとらせて頂き、今まで以上に栄養科と連携をとっていきます。今後もご利用者様・ご家族様のご希望にそえるよう、また安全・安心してご利用頂けますよう努力して参ります。
35	庄内の里デイサービスセンター	まず、私共庄内の里デイサービスセンターとして、栄養状態を改善する計画や、食事に関する留意点での指導についての取り組みについては、管理栄養士との連携をより密にし、対象となる方へアプローチをかけていきます。15時過ぎからは、体操等ンを企画し、有意義な時間となるようにつとめます。送迎に関しては、日々のルートが違う為、できる限り調整をかけます。また時間に遅れるようであれば、確実に、家族、本人様に連絡できるよう確実に行っていきます。
36	昭和区デイサービスセンター	契約時の重要事項の説明については、お客様の立場に立って、わかりやすい説明を心がけてまいります。併せて、サービス提供時に重要な点を含め不明な点を繰り返しご説明するなど、お客様に充分ご理解いただけるよう努力してまいります。また「あなたらしさを応援」する事業所として、レクリエーションや機能訓練について、お客様のご希望を充分にうかがいながら楽しく取り組んでいただけるよう、職員の資質向上に努め内容の充実を図ってまいります。
37	シルバーしあわせの里 大喜	守秘義務に関して契約時にしっかりとお約束すると共に、現場での会話にも気をつけていきたいと思えます。社内研修の一環として自分達の言動をビデオに収め、改めて見る事により客観的に評価する研修を行ないたいと思えます。また送迎時間の厳守について、やむを得ず遅れ（または早まる場合）は事前に電話連絡を入れることを徹底し、利用者、家族が安心して待てる環境をつくりたいと思えます。
38	シルバーしあわせの里 天白	全体的によい評価をうけスタッフ一同とても喜んでおります。今後も甘んじることなくご利用者様・ご家族様のニーズに応えてより一層サービスの向上を目指してまいります。
39	新生楽舎デイサービスセンター	概ね良好の評価をいただきましたが、これに甘んじることなく、これからもご利用者皆様のご意見を受けとめ、サービス内容の充実と機能訓練の個別対応力をつけられるよう努めてゆきます。
40	甚兵衛通デイサービスセンターふれあい	大変に貴重なご意見やうれしいお言葉を戴きまして本当に有難うございました。皆様から頂戴いたしました数々のお声を日々の業務の中で活用させて頂きます。契約などの説明はポイントに印をつけるなどのくふうをし判り易い様に致します。今後もご利用者様に楽しんでいただける、そして元気になっていただける様に努めて参ります。
41	「生協あじまの家」デイサービス	いろいろなご意見をいただきありがとうございました。開設して3年になります。現在、1日20名程の利用者様が利用されています。今後、個別に利用者様のニーズを引き出し対応できるようサービスの質の向上に努めさせていただきます。設備面では、利用者様に意見をうかがいながら、充実していけるよう、心がけてまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。
42	清涼園デイサービスセンター	利用者本人、及び家族が何を求め、そのため何を為すべきか、出入りしているヘルパーや、家族の方より情報を得ることも。又ちょっとした工夫を凝らすことも必要であり、ようは本気になり取り組んでいない自分自身を反省致します。食べること（栄養改善）であり、自分の足で動き（自立）季節を肌で感じて頂き、生きている喜びを味わって頂くことであり、そのため私達職員がサポートし共に努力することを痛感致しました。兎に角元気になった利用者の姿をみるのが、実にうれしい……

< 通所介護 >

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
43	瀬古マザー園デイサービスセンター	今回の評価結果をみて、課題が多く見つけられたと感じています。契約時の説明や苦情の受付に関して改善してまいりましたが、まだ足りないようで更なる努力をしてまいりたいと思います。又職員教育訓練含め、評価結果を参考にしてサービス提供に努力してまいります。
44	大喜デイサービスセンター	施設側で、最も重要と思われる事とユーザーである、ご利用者との意識の差について、大変に参考になりました。年々、ユーザーの求める価値が変化してきており、ユーザーのニーズをいかに先取りしていくかという課題をいただきました。次年度は、ニーズの把握と実現に向け努力して参ります。
45	第二尾張荘デイサービスセンター	毎年、利用者評価の満足度が上がっています。この評価結果を受けて19年度に取り組むべき重点課題が明らかになります。苦情受け付け窓口や個人情報については昨年に比べ評価点数が上がりましたが、何回か説明を繰り返す必要があると感じました。19年度は、食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービス内容の充実と、身体機能精神機能の維持、向上をめざします。そして、そのためにすべての職員の資質向上に努めていきたいと思ひます。
46	千種区在宅サービスセンター	苦情相談窓口や個人情報の使用について、契約書・重要事項説明書をよりわかりやすく説明するよう努めます。また、お客様に快適かつ充実した時間を過ごしていただけるよう、お客様のご希望やご不満を十分承り、レクリエーションや機能訓練等の内容を検討します。今後も介護支援専門員との連携を一層深め、お客様に安心してご利用いただけるよう円滑な調整を心がけます。
47	千年デイサービスセンターふれあい	・機能訓練の個別指導等をもっと充実したものに出来る様、内容等の改善を行っていく為の計画の見直しを現在行っています。 ・レクリエーションについても、今まであまり、外に出る事がなかったので、安全に安心して行ける様な計画を立てていきたいと思ひます。
48	通所介護よしの	ユーザー評価では高い評価を頂き安心しました。お客様が当施設で楽しく、安心して利用していただく為に、スタッフ1人1人のサービスに対する意識レベル・介護スキルを向上して行く所存です。問17に関しましては清掃チェック表をトイレ壁に貼り出す様にしてお客様に安心感を持っていただく様にします。次回評価では今回よりも高得点が得られる様取り組んでまいります。
49	デイサービス暁音	利用者様と職員がコミュニケーションを密に取り、利用者様のニーズを理解し今後サービスの向上につなげて行きます。職員一人一人が個々のスキルアップを計る為、現在所内で年間教育訓練を計画し実行しています。個々のスキルを上げる事により事業所全体のスキルアップを計りサービス向上につなげます。
50	デイサービスあんじゅ	利用者様及び御家族様からの小さな御指摘にもすばやく対応し、ご希望に沿える様努力いたす所存であります。
51	デイサービスうばこやま	契約書は必ず読みあげて説明していますが 納得されていないことは こちらの説明不足だったと反省し 今後、十分時間をかけ、ご意見をお聞きしていきたいと思ひます。健康 精神状態など 細かく観察しミーティングも行っていますが、配慮が足りなかった事。レクリエーション（楽しむ）方に 力を入れてしまった事も問題だったかなと思ひます。事業所一同 勉強し直して ご要望に答えられるよう努力いたします。
52	デイサービス心音	サービスに関する苦情窓口の案内や個人情報についての説明を、より解りやすく説明することに努めたいと思ひます。必要に応じて、書面にて案内するなどを検討していきます。栄養については、利用者様のニーズの把握に努めていきます。必要に応じて、更に詳しい栄養面の話など計画していきます。
53	デイサービス しらゆり	問題点を直に受取め、前進していく。

< 通所介護 >

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
54	デイサービス伸陽	<p>伸陽に来る事を楽しみにしているという多くのお客様の声をいただき、大変嬉しく思っています。しかし、その反面気配りで至らない点や書類のわかりやすい説明や衛生面での対応の明確化など足りていないと思われることも多くありますので改善して参ります。</p> <p>また、送迎時間にも定時通りでという思いはありますが、交通その他状況においてお約束の時間より遅れる事もあります。今まで通り事前連絡などできる限りの事はして参りますのでよろしくをお願いします。</p>
55	デイサービスセンターいこいのマダン	<p>送迎をはじめ時間どおりの進行については、特に前日や当日朝のスタッフ間の申し送りを徹底する。機能訓練などについては、特に低下がみられる方々に対するアセスメント、プラン作成、実施、再評価を行なう。少数の方々ではあるが10問の問いに関して満足度が低い点については、スタッフ全員がマニュアルの再学習をして自己評価を3ヶ月に1回行う。ご家族への事業所訪問案内を季節毎行ない、連絡帳の記載を詳細化し、事業所と利用者さんそしてご家族との信頼関係を築くよう心がける。</p>
56	デイサービスセンター泉	<p>今回のユーザー評価においては、多くのコメントをいただき大変感謝しております。分かりやすい契約説明、苦情の申し出窓口、介護計画やサービスの内容についての説明については、施設側と御利用者様との評価に若干誤差がありました。利用開始時にお渡しする契約書・重要事項説明書の説明の際に、今一度、わかりやすい説明をしていくよう努めていきます。また、定期的に利用者様の意見をお聞きする機会を設けたり、苦情や不満を把握し、サービスの向上に努めていきます。</p>
57	デイサービスセンター猪高台	<p>機能訓練充実のご要望を頂いております。これにつきましては本年度より開始した介護予防事業の一環として、身体機能の維持向上を図るためのストレッチ体操や体を動かすレクリエーションメニューの強化に日々取り組んでおります。また、それと共に通所介護計画の中で個々の心身状態に応じたプランを立案し、実践しております。今後も更なる内容の充実を図るため、職員研修や情報収集を行い、皆様により一層、ご満足頂けるサービスを提供できるよう努めてまいります。</p>
58	デイサービスセンター浦里	<p>日頃は、当施設をご利用くださりまして、誠にありがとうございます。手続上の分かり易さなどについては、全体的には前年を上回る評価をいただいておりますが、今後も分かり易い説明を心掛けてまいります。機能訓練、個別の計画については、レクリエーションや体操などにより利用者様個別の状態を反映させ、リハビリ効果がありかつ楽しんでいただけるよう内容の工夫に努めます。皆様からいただきました貴重なご意見を活かしより良いデイサービスを目指してまいりますので、今後ともよろしくお願い致します。</p>
59	デイサービスセンター大金	<p>今回のユーザー評価において「個人情報の取扱いについての説明」、「苦情を受け付ける窓口についての説明」と「契約書や重要事項説明書等についての説明」について厳しい評価をいただきました。今後は、利用者様と家族様へのご説明を更に分かりやすく・丁寧に行ってまいります。職員一同、利用者様と家族様から、より一層の信頼とご満足をいただけますように努力してまいります。</p>
60	デイサービスセンター大根	<p>法人及び事業所に対し細部に亘るご指摘をいただき、また、暖かい励ましのお言葉をいただき心より感謝申し上げます。特にご指摘のありました「機能訓練」につきましては、「個別」を重視した内容を早急に実施いたします。今後も「楽しんで」「喜んで」利用していただけるデイサービスを目指して職員一同努力いたしますので、ご支援を賜りますようお願い申し上げます。</p>
61	デイサービスセンターおかひら	<p>契約内容・重要事項の説明に対する評価では、まだまだわかりにくいという声があり、入所時の大切な信頼の構築がなされていないと感じました。ゆっくりと丁寧い、繰り返し説明する姿勢を基本にすることを徹底します。また入浴・排泄介助時におけるプライバシーに関わる場所では、カーテンや扉の開け閉め、スタッフ間の声かけなど、サービス業として配慮に欠けることがあったと受け止め、スタッフ教育を徹底します。</p>

< 通所介護 >

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
62	デイサービスセンター香流橋	通所介護事業の柱である入浴・食事・レクリエーションなどの基本サービスをはじめ今年度は、苦情対応、連絡調整、接遇面でも概ね良い評価をいただきました。しかしながら機能訓練・口腔ケア・苦情窓口の項目では、平均点以下であることを厳粛に受けとめなければならないと感じております。今後は、職員一人ひとりの機能訓練に対する技量を向上させ個々のニーズに合わせたアクティビティを提供してまいります。
63	デイサービスセンター共愛の里	全体的に「全体の平均」よりもやや低くなっており今後の課題とする所が多くありました。特にレクリエーションに関する事は、次回が楽しみになる様な楽しめるものをもう少しじっくり考えていきたいと思っております。又、サービス開始時だけでなく定期的に、ご家族様や利用者様から意見がいただけるようしくみ作りや、質問や相談がしやすい環境作りをしていく事で、ご家族様の不安や心配、利用者様の不満をしっかりと聞き、より楽しめる、より安心できるデイサービスになれるようにしていきたいと考えております。
64	デイサービスセンター「ケアポート松原」	機能訓練、栄養指導、口腔ケアに係る課題について評価の差がでました。は個別ではなく、全体で予防システムを取り入れた映像配信『貯筋体操』を毎日行なっています。実績なし。は食前に嚥下予防の口腔体操をしています。食後は口腔ケアの歯磨きと摂取量のチェックをします。これらは3種とも加算の算定をしていない為に差が生じたものです。今回の評価では、まだまだ満足いくサービスの不足を感じましたので、今後はより信頼ある安心できるサービス運営に努めることとします。
65	デイサービスセンター建国ビハラー	苦情受け付け窓口の説明について、ご本人はじめ皆様に理解して頂くよう説明致します。食事等につきましては、個々の「つぶやき」から内容の充実を図り日頃の食生活に反映されるよう努めます。又制度もサービス体系が変わり戸惑いもあると思っておりますがその都度お知らせ致します。今後とも皆様の希望をお聞きして健康面・衛生面など注意を払い満足度を高める努力をして参ります。
66	デイサービスセンター香南パラダイス	今回 ユーザー評価を受けご利用者の方々が口腔内を清潔にするためのケアと飲み込み力を伸ばすための指導を受けたいと私たちが思っている以上に求められていることがわかりました。この結果を受け口腔ケアの中味を見直し、ご利用者の方が求められているものに近いサービスを提供できるよう職員と話し合い改善してゆきたいと思っております。
67	デイサービスセンター御器所	まずは点数の低いレクリエーションの種類を増し利用者がもっと楽しめる様に行くことと、口腔内を清潔にするためのケアについては、スタッフに対して研修等でもう少し勉強した上で、利用者に指導できる様に努力していきます。あとは全体のサービスの質が落ちない様に研修等でさらに勉強しより良いサービスを提供していきます。
68	デイサービスセンター極楽苑	レクリエーションに関し、皆様からのご意見を取り入れ、要望の多いプログラムの回数を増やす等、参加しやすいように配慮いたします。リハビリテーションについては、デイサービスセンター内だけではなく、ご自宅でも出来る運動を紹介する等、センターと家庭が連携し、継続的な運動機能の維持向上訓練が図られるように工夫していきます。また、タオルの渡し方等、浴室でのプライバシーの確保にも力を入れていきます。
69	デイサービスセンターさわやか	思ったよりもよい評価を頂きましたが、各項目にて満足されていない方もみえます。少数意見を切り捨てることなく、施設内でのサービスのあり方を話しあい改善していきたいと思っております。特に機能訓練や散歩等身体を動かすことへの不満や要望が多く寄せられました。ADLの低下や歩行への不安が大きいことを改めて感じました。それを踏まえ全体での機能訓練に加え、少人数での機能訓練にも力を入れ利用者の皆様が積極的に参加できる環境を整えていきたいと考えています。
70	デイサービスセンターしもかた	昨年同様に思った以上に良い評価を得る事ができ、うれしく思っております。どうもありがとうございます。その反面、機能訓練等その評価にこたえられていない部分があるように感じました。ご本人様ご家族様の要望に答えて少しずつ実施できるよう体制を整えていく事を今後の目標の一つにしていきます。又、ご利用者様の日々の様子をご家族様にわかりやすくお伝えし、ケアマネージャーとも連絡を密にとっていきたいと思っております。今後も宜しくお願い致します。

< 通所介護 >

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
71	デイサービスセンター松軒	今回のユーザー評価でご利用者様の評価点が低い項目については、直ちに内容を見直し改善を図ってまいりたいと思います。衛生面については、現在も手指消毒に努めておりますが、より一層注意を払い、感染症予防に努めます。また入浴についても、皆様が安心して気持ち良くゆったり入っていただけますよう、様々な配慮に努めてまいります。今後もご利用者様のご意見を参考にしながら、皆様にご満足いただけますよう、安心・信頼されるデイサービスを目指して、職員一同、サービスの向上に努めてまいります。
72	デイサービスセンター清月荘	利用者、その家族のニーズをよく認識しながらサービス提供を実施していたが、充分には捉えきれていなかった利用者及び家族のニーズを深く理解することに努め、より高品質の満足の得られるサービス提供に取り組んでいく所存である。機能訓練については、現在の実施状況により車椅子利用者が歩行器に、歩行器利用者が杖に、杖利用者が自立歩行にとの実績をあげているし、食事においても画一的ではなく利用者個人に適應するよう提供している。今後は更に日常の中で生甲斐を見出し生活していただくための取組を行う。
73	デイサービスセンター誠和荘	ご利用者様のご家庭に毎月1回「デイサービスセンター・誠和荘だより」をお届けしていますが、その中で、前月の行事結果や今月の行事を紹介すると共にシリーズで重要事項説明書の内容についてもご説明して参りました。今後さらに内容の検討を行い、より充実した情報の提供に努めて参ります。 また、皆様のご希望を十分お聞きしながら、レクリエーション、機能訓練等の充実を図って参ります。
74	デイサービスセンター大生	サービスを提供する上で、利用者と信頼関係を深めるために職員がもっと細やかな配慮にまで気をつけ声をかけ、要望を口に出しやすいような雰囲気づくりに努めたい。また、すばやく対応できるように一人一人のニーズを把握し、職員の言葉づかいや身だしなみにも気をつけ、デイサービスで一日を楽しく気分よく過ごしていただくことができるように努めたい。口腔ケアについては、積極的に利用者呼びかけていきたい。洗面所に衛生に保つような物を設置するなど工夫し、利用者に関心を持っていただけるように努めたい。
75	デイサービスセンター第2共愛の里	苦情を受け付ける窓口についての説明や、御家族に対する説明が不足していたので、事業者側と利用者様側の見解の相違がない様に努めていきたい。当法人は、温泉を持っているので、足浴などの回数を増やすなどして利用者のニーズを把握していきたい。また、職員一人一人の介護技術、知識の向上を図り、利用者様の安全かつ、快適に介護サービスを受けて頂ける様に、日々努力していきたいと思っております。
76	デイサービスセンター高坂苑	ユーザーからの評価やコメントを真摯に受け止め、他施設のサービス等も参考にした上で当施設独自のサービスを提供していきたいと思っております。
77	デイサービスセンター鶴舞	今回の評価において、全体平均を下回った事項については、利用者様により一層ご満足していただけるように改善してまいりたいと考えております。個人情報やプライバシーへの配慮については、十分に意識して対応に努め、利用者様が安心していただけるようにします。機能訓練については、レクリエーション的な機能訓練の充実に努め、利用者様により満足していただけるようにいたします。口腔内のケアについては、従来対応が不十分でしたので、利用者様のニーズを把握し、充実に努めてまいりたいと存じます。
78	デイサービスセンタードゥライフ瑞穂	貴重な評価やご意見ありがとうございました。今回の結果を踏まえ、今後職員一同より創意工夫をしご利用者およびご家族の皆様により満足いただけるよう、そしてより高い評価を得られるようサービスの向上に努力してまいります。 なお、サービス利用に関するご意見・ご要望ならびに苦情等に関する窓口は、生活相談員が担当いたしておりますのでお気軽にお申しつけ下さい。
79	デイサービスセンターとみた	昨年に続き全体的に高い評価をいただき感謝いたしております。今回のご要望のあった内容につきましては今後の課題としてご希望に添えるようにしていきたいと思っております。栄養ケアについては現在実施しておりませんので再度説明をさせていただきます。ご利用者様、御家族の皆様が安心と信頼していただけるデイサービス、【自分の親を利用させたいデイサービスに！】をモットーに更に楽しく、明るいデイサービスを目指して職員一同努力していきたいと思っております。

< 通所介護 >

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
80	デイサービスセンターなか	契約時には、苦情受付窓口や個人情報の取り扱い等について丁寧にわかりやすく説明することをこころがけます。また、お客様やご家族のご希望を伺いながら、レクリエーション等充実をはかるとともに、安全、快適にすごしていただくことができるよう努めます。
81	デイサービスセンター南陽	先ず、参加総数をこの度より倍の60にしたことにより、回収率が前回の83.3%から68.3%に減少してしまったことへの反省がある。より多くの、より正確なご利用者の評価をいただく為にも次回より回収率を上げるように努めたい。問2の評価について、この度も満足度が低い結果を重く受け留める。非該当数8（おぼえていない）にも表れているように契約時以外での利用者への伝達に、特別な機会を設けなければいけない。ユーザー評価の為にという訳ではなく、通知・口頭説明を徹底する。
82	デイサービスセンターのびのびオツカ	今回のユーザー評価を通じレクリエーション・機能訓練のメニューが不足しているご指摘をいただきました。今後は特に機能回復に向けた訓練等に力を入れ楽しく参加していただける様、工夫し提供していきます。当センターは15名の小規模の施設です。今まで通り目の行き届く介護を心がけると共に、明るく快適で居心地の良いデイサービスになる様、職員一同努めてまいります。
83	デイサービスセンター橋本	良い評価をいただいた項目につきましては、今回の結果に甘んじることなく、今後も努力してまいります。問2の苦情受付窓口は重要事項説明書で説明しておりますが、定期的に機関誌等を活用して、ご理解を深めていただけるようにいたします。問20の口腔ケアは、全員参加のお口の体操に加え、一部ご希望の方のみ歯みがきを実施しておりますが、今後は個別のニーズを洗い出し、更に多くの方に参加していただけるよう努めてまいります。
84	デイサービスセンターはるかぜ	個別機能訓練、レクリエーションなど、1人1人のニーズに合わせてサービスを提供できるよう、業務を再度見直し、ご利用者様が希望されている生活に近づけるように努めていきます。
85	デイサービスセンター春田	皆様からいただきましたご意見や評価は、私どもがサービスを提供させて頂く上で、とても参考になりました。今回の結果から、サービスを始めさせて頂く際の契約書や重要事項説明書の説明等が不十分であり、皆様に分かりにくいものであったと気付くことができました。今後は、契約書や重要事項説明書の内容を分かりやすく、ゆっくりと確認しながらご説明し、要望・苦情等に即座に対応できるようにいたします。
86	デイサービスセンター東あじまさくら園	今回の評価を基に会議を開催し、不満のあると言われた項目について要因を導き出した結果、長期間利用されておられる利用者様に対して、マンネリ化しているのではないかと結論が出ました。また、支援を必要とされる利用者様に目を配り過ぎてしまっているのも要因だという意見も出ました。今後、利用者様全員への個別対応の方法を今一度話し合いニーズに合った提供方法を確立していきたいと思っております。また、新しい情報等を提供していくことで、マンネリ化を予防していきます。
87	デイサービスセンター・陽だまりの家	4月の改正以降、デスクワークがハードに成り書類が増えた。 形式的な記入事項で利用者家族とのコミュニケーションがマンネリ化していたのかもかもしれません。 配慮し報告をする。 基本的な事を確実にする。
88	デイサービスセンターひまわり	個人情報の保護に関しては、再度職員に心がけるよう徹底し、やむを得ず情報をお話しする際には必ず事前に利用者の同意を得てからとします。苦情・不満・相談等は利用者より話が出る前に職員が察知できるよう常日頃より気を配ると共に、話をしやすい雰囲気を作り、利用者気軽に相談等をして頂けるようにする。また不満・苦情等の話があった際には素早くその旨管理者に報告し、改善策を考慮し、利用者に対する提案・説明をおこたらないよう心掛ける。
89	デイサービスセンター平田豊生苑	「説明」の項目で、こちらが思うより利用者評価が低いと感じました。説明したつもりでも相手に伝わっていなければ意味が無いのだと再認識しました。面接時だけでなく、普段のデイサービスでもご利用者・ご家族にわかりやすく説明し、皆様に喜ばれるデイサービスセンターであるよう努めます。



< 通所介護 >

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
90	デイサービスセンターフィエスタ大久手	食事につきましては、前年より満足していただけるようになってまいりましたが、さらに喜んで食事していただけるよう努力していきます。苦情相談窓口についての説明につきましては、苦情相談窓口一覧を見やすい場所に掲示し直し、説明するなど周知徹底を行なっていきます。レクリエーション等につきましても、皆様に楽しく参加していただけるよう努力していきます。
91	デイサービスセンター平和が丘	サービスの苦情に関する受付窓口や、個人情報の取扱いについては、現在、契約時にご説明を行なっているだけですので、今後はご利用者・ご家族へ定期的な周知に努めます。また、全体的にご利用者本人の評価に比べ同居のご家族の評価が低いことから、今後はご家族へ十分な情報提供を行うと共に、ご家族のご要望にお応えできるサービス提供に努めてまいります。
92	デイサービスセンター星ヶ丘	参加事業所全体の平均点を下回った項目については、ご利用者及びご家族の視点からもう一度職員間で議論し、サービス改善に努めていきます。特に待遇や感染症対策についてはマニュアルを見直し、基本から改善し職員に周知徹底を図っていきます。また事業所自己評価と利用者評価が異なる項目の中にはPR不足の点がありますので、ご家族や外部の方に対して機関紙やホームページを作成する等により、施設の行事や活動の様子を積極的にお知らせしていきたいと考えています。
93	デイサービスセンター法華	ユーザー評価、ご協力大変ありがとうございました。大切なご家族を、安心して預けられ、又、楽しく過ごせる様々な工夫をしている事が評価頂けて、職員一同、感謝致しております。今後共、精進していく所存です。なお、お客様よりのご提案にお応えして、個人懇談会等を開催し、介護をする側の視点に立ってより気軽に相談できる拠点としてのデイサービス作りを進めてまいります。よろしく願います。
94	デイサービスセンター向島	利用者様のニーズを尊重し、機能訓練・職員の待遇・食事等を重点に改善します。機能訓練について、転倒しない歩行訓練が必要ですので、初歩的ですが、声を掛け合いながら身体の状態に合った歩き方の訓練を行います。職員の待遇はサービスの基本であり、利用者様から信頼される言動が求められます。なれあい言葉を無くし親しみの持てる言葉遣いにします。また、食事面でも利用者様の嗜好や体調を考慮し、管理栄養士・看護師等で食事内容を改善します。利用者様にとって居心地良いセンターにしていくよう努めます。
95	デイサービスセンター名東パラダイス	介護者への啓蒙方法としては、日々の連絡ノート・年4回のたより発行、年2回の介護者教室、また送迎時にはできるだけご家族と顔を合わせ会話をするなどしてきましたが今後も努力していきます。 また衛生面・感染症への対応なども配慮してきたつもりでしたが、皆様に伝わっていなかったと反省し、利用者との信頼関係を第1に連絡方法の工夫も含めていっそう充実させていきます。
96	デイサービスセンターもみの木	身体機能訓練及び、口腔ケアの質の向上を図ります。また、利用者及び家族の方々への時前の説明をわかりやすく徹底します。
97	デイサービスセンター ルフト金城	このユーザー評価の結果を踏まえ足りない点は努力し改善したいと考えています。ただ、個々に利用者様一人一人状況が違うので対応を考慮し、介護させて頂いていますが、受け取り方は様々で反省させられます。
98	デイサービス なごみの里	身体機能の維持、向上を図る為の機能訓練を希望される方、必要のありそうな方に対し前向きに取り組んで頂けるような働きかけを十分に行なっていく。又、季節などで起こりやすい病気や栄養面での健康講座を毎日行ない、生活の改善になるきっかけ作りをしていきたいと思ひます。
99	デイサービス花いちもんめ	利用者事業者のサービスに対する意識の差をなくし、利用者の生活を支えるチームの一員としての的確に利用者ニーズを把握できるよう一層の努力をしていきたいと考えています。 また、従業員の定着は満足度の高いサービスを提供するためにも不可欠であるため、従業員の満足度も向上できるよう努力していきたいと思ひます。

< 通所介護 >

## 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
100	デイサービス花いちもんめ栄生	サービスについて努力させていただいているつもりだったのですが、利用者様やご家族様には伝わっていないようですので、今後検討を重ね理解していただけるよう改善すべきところは改善し努力していきたいと思ひます。
101	デイサービス 花いちもんめ 天神山	介護サービス事業者自己評価の結果を踏まえ、利用者様の要望を受け入れ利用者様と御家族の方が少しでも安心ができる様、より良い介護を目指し御理解していただける様にしていきたいと思ひます。
102	デイサービス宝南	今回の評価結果を受け、利用者様のニーズに対し事業者との意識の差が少しあることを認識しました。今後の課題として職員間で検討し、利用者様のニーズと私たちのサービスが共通の形となって提供できればと思ひます。衛生面では気持ちよく過ごしていただける様常に目を配っていききたいと思ひます。また、機能訓練としての全身体操や、レクレーション、歩行訓練など、楽しんで参加していただける様工夫していきたいと思ひます。ご家族との連携を密にし、より満足をしていただけるサービスを提供していきたいと思ひます。
103	デイサービスももふね	契約書その他の文書類への説明を、家族だけでなく本人にも理解してもらえようように、文面通りだけでなく、事例等をあげて、具体的に、時間をかけて説明することとする。 プライバシー、送迎、食事、レク等サービス全般については、定期的に利用者の意見、要望等をきき、評価してもらい、改善をする。 職員の研修時間をふやす。
104	デイサービスライフケア久方	ご評価を頂いた点、苦言を頂いた点等、真摯に受けとめて、明日も安心してたのしくご利用をいただける様スタッフ一同精進して参ります。
105	デイサービス楽楽の里	デイサービスは、楽しくて当たり前。それよりさらに上のサービスを目指したいと思ひます。これからは、看護的サービス（機能訓練等）及びホテルマン的（意思の疎通、気づき等）なサービスを重視しつつ、介護職員全体のレベルアップを目指します。さらに、御家族、ケアマネに対し、定期的に情報提供を行い、ケアマネ、御家族、デイサービスのトライアングルを確立し、利用者様の状態に合わせたサービスを提供するよう業務改善を行います。
106	デイサロン猩猩	今回の評価でユーザーから当事業所に求められていることとユーザー本位だと思っただけで実際に実施していることとの違いを教えてくださいました。ユーザーの求める質のよい介護を実施するには、やはりスタッフの教育を充実させるとともに、普段からユーザー及びその家族との連絡を密にして求められているものを介護現場にフィードバックさせていく必要性を痛感いたしました。
107	デイ・夢愛	食事については、家庭的な手作り料理で好評をいただいているので、今後も継続していただける様にします。機能訓練については、毎日実施しているのですが、利用者さんが機能訓練についての効果等をよく理解されていない為、まず職員の知識のレベルアップをしていき、しっかり利用者さんに説明できる様にします。口腔ケアについては、今まで希望される利用者さんだけに指導・介助していましたが、今後は全員の方に実施していただける様、声掛けしていき、指導・介助していきたいと思ひます。
108	なかまの家大杉	ユーザー様より 概ねよい評価をいただき、今後もよりいっそうよいサービスを提供していきたいと考えております。特に、身体機能の維持・向上を図るための機能訓練の計画や実施についてはよりいっそうの充実を図ってゆく所存です。
109	中村区デイサービスセンター	苦情受付の相談窓口や個人情報保護のご説明をよりわかりやすくさせていただきよう今後努めてまいります。 また、お客様のおからだの状態にあわせた機能訓練をより充実させてまいりたいと存じます。 今後も、お客様に楽しく安心してご利用していただけるデイサービスを目指してまいります。

## 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
110	なごやかハウス希望ヶ丘デイサービスセンター	今回の結果を真摯に受け止め、すべての項目で今以上に満足していただけますように、サービスの向上に努めてまいります。今後は特にレクリエーションの充実・サービスの向上に今まで以上に取り組んでまいります。
111	なごやかハウス三条デイサービスセンター	今年度、当事業所におきましては、サービス提供時間の拡大を軸にサービス内容の充実を図りつつ様々な改善に努めてまいりました。個々のサービスにつきましてはそれぞれ良い評価を受けつつあると感じていますが、サービス内容全般や変更点の説明について不十分な点があったと感じています。今後、サービス計画の更新時等に、分かりやすい説明を心掛けると共に、利用者様からの意見を尊重し、より安心納得してご利用いただけるよう努めてまいります。
112	なごやかハウス滝の水デイサービスセンター	機能訓練やレクリエーションの評価が低かったことについて、利用者様からいただいた意見を参考に、個々のご要望にお応えできるよう努力します。また、利用者様の個々のニーズに合わせた機能訓練を行うことや、レクリエーションについても様々な工夫を重ね企画実施してまいります。
113	なごやかハウス岳見デイサービスセンター	当施設では機能訓練加算を頂いておりません。しかし、その様な状況の中で、昨年来、利用者様に対し運動の機会を提供し、いかに満足して頂けるかに力を入れてまいりました。結果として前年を上回る評価を頂く事ができ、今後更に満足頂ける様努力してまいります。次に個別活動におきましては、配慮が足りないという貴重なご意見を頂きました。この点につきましては、早急にプログラムの見直しを行い少しでも満足頂ける様改善を行ってまいります。様々なご意見を頂き職員一同感謝致しております。
114	なごやかハウス出来町デイサービスセンター	ユーザー評価につきましては、おおむね満足いただいているという評価をいただきましてありがとうございました。スタッフ一同今後もより良いサービスの提供に努めてまいります。なお評価の低い項目については早急に改善に努めてまいります。機能訓練におきましては、現在お昼の体操として実施しておりますが、より皆様に満足いただけるよう内容や取り組み方を検討してまいります。また口腔機能を向上させるため昼食前に口腔体操を採り入れ利用者様の健康増進を図ってまいります。
115	なごやかハウス野跡デイサービスセンター	全体的に平均的な評価を頂きましたが、各項目内容を更に精査して、今後平均以上の評価をいただくことができますよう努力致します。今年度後半から始めた口腔ケア体操につきましては、大変ご好評を頂いております。引き続き実施し、更に充実するよう職員全体で検討し次年度へ繋げてまいります。
116	なごやかハウス福原デイサービスセンター	個人情報の保護については、契約の際にご説明し、同意をいただいておりますが、よりご理解いただけるよう、今後はデイルームの分かりやすい場所に当法人の個人情報保護指針の一部を掲示し、ご利用者・ご家族に見ていただけるようにします。また、職員間でも個人情報について、再度周知徹底し意識を高め日々の業務に反映させていきたいと思っております。レクリエーションのプログラムについて、個別に実施できる内容を一覧表にし、掲示することで、気軽に参加できるようにいたします。
117	なごやかハウス丸池デイサービスセンター	苦情受け付け窓口の項目においては改善の結果、昨年よりも良い評価を頂きました。引き続きご理解頂けるよう努めてまいります。また、他の項目では、ほぼ昨年同様の評価を頂きましたが、一部評価が低下した項目も見られる為、おおむね満足以下の結果（評価結果が3～4の不满寄り）が生じた項目については、早急に原因調査の上、改善を図る事で、利用者様・家族様から信頼してご利用頂けるデイサービスを目指して今後も努力致します。
118	なごやかハウス名西デイサービスセンター	今回のユーザー評価は、比較的高い評価と併せて今後の改善方向を示していただく結果となりました。改善すべき点としては、機能訓練において日常生活の維持・向上に役立つ、手足が弱らない体操や運動を継続的に実施すること、更には楽しく参加できるようなメニューを増やし、個々の希望や能力に合った内容を計画的に実施できる体制を整えることです。またご利用者の年齢・性別・好みに沿いひとりひとりが快適な時間を過ごしていただけますようコミュニケーションと職員間の連携を強めてまいります。

< 通所介護 >

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
119	なごやかハウス横田 デイサービスセンター	利用者様等からの苦情や不満については、直接訪問して、ご本人やご家族から正確な内容を確認し、速やかに対応します。そしてケアマネジャーとの情報交換を密にし、三者間の信頼関係を高めるよう努めます。また、入浴介助やトイレ介助については、安全で安心していただけるよう、より細やかな介助を心掛けます。その他、食事・休養・レクリエーション等のサービスについても利用者様の状態に合った支援を行い、心身又は生活機能の維持・向上を図ります。
120	名古屋南ケアセンター そよ風	今回の評価結果をうけて、改めて利用者側との相違を痛感することができました。特に機能訓練に関して、こちらのとらえ方と異なる点がみられました。当事業所においては、個別の計画をたて専門的に機能訓練を行っておらず、加算も申請しておりません。しかし結果として機能訓練を期待されている方が多く、申請どうのこのより個別対応を望まれているのだと思いました。今後その点において事業所として検討していきたいと思いました。
121	南山の郷デイサービスセンター	日常生活にかかわる介護サービスが利用者様本位になるように、また、サービス提供に当たり利用者様のプライバシー確保がされるように十分に配慮し、気持ちよくお過ごしいただけるようにケアプラン作成やサービス提供に引き続き努力してまいります。職員の接遇については利用者様の尊厳を大切に、職員一人一人がプロとして対応できるように更に心がけていきます。そして資質向上のための研修の積極的な実施や意思疎通や意思決定をスムーズにするための組織改革にも取り組みサービスの向上に努めてまいります。
122	如来ディサービスセンター	皆様よりたくさんのご意見を頂きありがとうございました。アンケートの集計結果と併せて改善に向けて取り組んでいきたいと思えます。利用者同志の人間関係につきましても、席の配置やスタッフが中に入ってコミュニケーションが取れるよう配慮していきます。口腔ケア、身体機能訓練につきましても、新たなマニュアルを作って改善していきます。11月に管理者が変わり皆様にご迷惑をおかけしていますが、スタッフ一同ひとつひとつ改善に向けて取り組んで参ります。
123	野並クリニックデイサービスセンター 相川	苦情相談窓口について、説明されていないと感じられている方が多いので、案内文の配布や直接説明に何うなどで改善していきます。プライバシー保護の観点から、スタッフ、ボランティアが秘密保持の原則を再認識し、守秘義務の徹底を図ります。
124	野並デイサービスセンター	説明が不十分であったと受け止めます。今後は、確実に伝わりご理解いただけるように努めます。「身体機能向上」「栄養ケア」「口腔機能向上」におけるサービスの展開について、ご要望の「ある」「ない」に限らずサービスを提供できるよう見直してまいります。
125	はぎのデイサービスセンター	苦情の申し出窓口等の説明について、ご利用者様と事業所で若干の隔たりがありました。今後、毎月の広報誌、ご利用手帳を利用し、ご理解頂くことができるよう取り組んでまいります。 また、その他、ご利用者様から頂いた貴重なご意見を真摯に受けとめ少しずつではありますが改善できるよう取り組んでまいりますので今後ともよろしくお願い致します。
126	白働塾いきいき	利用者さんとの相互理解は最重要だが、私共が個別対応計画のもと、自信を持つ機能訓練等の評価が低く、設備的問題等で懸念する部分が逆に好感されるという現象がみられる。設備・備品の不十分な点をカバーできる雰囲気づくり等に力を入れ、日々の送迎時のコミュニケーション等を大切にして、相互理解を深めていきたい。職員の対応に安心感・信頼感をとの要望は、スタッフ全員の目指すところであり、サービス全般に満足という評価を糧に、益々、気配り、心遣いを肝に銘じ、安全で全員が和める空間づくりを目指したい。
127	ハンナの里	ユーザー評価では、貴重なご意見を頂きありがとうございました。日常生活訓練は、予防体操を取り入れ、皆様のADL低下を防ぐ様努力して行きたいと思っております。今回の評価について施設全体で話し合いを行い、良い評価をして頂いた部分については、今後も変わらずご提供し、改善点については、迅速に改善いたしたく思います。来年度もご利用者の皆様に、安心して楽しく過ごして頂ける施設となる様、サービスの質の向上を目指してまいります。

< 通所介護 >

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
128	ファミリーハウス「とんと」	この度の評価結果からまだまだ細かな点でご利用者様のニーズに答えられていないことを感じます。今回の評価をふまえて、ユーザー評価の各項目を改めてご利用者様各個別にあてはめて考え直し、具体的な改善策を提案してゆきます。特に自由記載欄の内容についてはさっそく改善したいと思います。又、介護計画やサービス内容についてくり返し説明する機会を増し、同時にご利用時の状態をお伝えしてゆきます。
129	ブラザーデイサービスあつた	今後、相談窓口や個人情報についての説明は、定期的に別紙を作成してわかりやすく説明するようにします。また、食事後の口腔ケアだけでなく、食事前に嚥下体操などを行なうようにします。この結果を職員一人ひとりが十分に認識して、よりご利用者様が満足していただけるようなサービスを提供していきます。
130	ほどほど	全てにおいて満足ということではできないが、利用者さんの加齢に伴うサービス提供に今後も注意を払い続けたい。また、ヒューマン・サービスの原点は使命感であることから分かるように日々我々自身も生活者としての視点を忘れずに精進しなければならないと考えております。
131	堀田デイサービスセンター	苦情の受け付け窓口については、以前より説明不足とのお指摘を受けていました。せっかくのお指摘が業務の改善に活かされていない現状を反省し、事前説明全体を見直します。個別の計画に基づいた身体の機能訓練は現在のところ行っていませんが、今後は利用者様のご要望に応じて実施について検討します。食後の歯磨きは開設当初より行っており、口腔体操も昨年から行っています。利用者様の口腔ケアに対する関心の大きさに伴って、ケアの質が問われていると感じます。ケア全般に関して「質の向上」に努めて参ります。
132	丸八デイサービス日吉	初回面接時や契約時における介護サービス等に関する説明を十分に行い、利用者・家族に納得して利用できるように気をつけます。又、サービス内容についても、個別の計画に基づいた機能訓練の内容充実にも努め、できるだけ個々の希望に沿ったサービスをしていきたいと思っております。さらに、衛生面や感染症の予防についても、その危険性を理解した上で、見直しを図り、予防に努めます。
133	瑞穂区デイサービスセンター	今回の評価について、介護計画やサービスの内容についての説明が十分でないという評価と食事などについての自己評価を自信があるといったしましたが、お客様からは少し厳しい評価をいただきました。これらの評価を真摯に受け止めるとともに、今後は必要なお客様に個別機能訓練や栄養マネジメントが実施できるようにするなど、お客様などからより喜んでいただける質の高いサービス提供に努めます。
134	瑞穂ケアセンターそよ風	利用者の立場から考える姿勢が大事であることと、改善策に対し、事業所全体で話しあって改善されたか確認していくプロセスを、実行できるように、また、何かあれば即座に対応できるようにしていける体制作りを、していきたいと思っています。そして、いろいろと気がついたことをマニュアルに入れていけば、質の向上につながるのではと、考えています。
135	港区デイサービスセンター	デイサービスをご利用して頂いている方には契約時にきちんと説明しているつもりだった為、こちらは一方的に理解して来て下さっているものと考えていました。アンケートによるとこちらの思いよりもずい分理解されていない点があるという事が良く分かりました。契約の時がしっかりと説明できる時なので、お渡しする書類、特に署名・捺印して頂くような書類については、御本人・御家族ともに十分理解して頂けるよう、職員が同じ意識を持って説明していけるようにしていきます。
136	南区デイサービスセンターひまわり	ボランティアによる心のもった温かい食事とゆったりとしたお風呂に対し高い評価をいただきました。「契約書や重要事項説明書」「苦情相談窓口の説明」につきましても、より分かりやすく、丁寧な説明を心がけてまいります。また、デイサービスで一日楽しく過ごしていただけるよう、「レクリエーション内容」や「設備の充実」につきましてもご満足いただけるよう更に努力していきたいと思っております。
137	めいきん生協デイサービスセンター紅梅	昨年と同様の項目に御利用者様、御家族の皆様から低い評価を頂いたことを職員一同、真摯に受け止めると共に、サービスの質及び職員一人一人の資質の向上を図る為にも、職員研修の強化や、御利用者様の要望に応じたサービスが提供できます様、事業所全体の取り組みとして新たな内容にも前向きに取り組んでいきたいと考えております。

## <通所介護>

### 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）

- ・ デイサービスに行くようになって、友達とおしゃべりしたり、歌を歌ったり、行くのを楽しみにしています。家ばかりに引きこもっていた時より、とても明るくなり元気になりました。皆さんに親切にして頂き、感謝しています。
- ・ 若いスタッフの方が、いつもにこやかに名前を呼んで迎えに来て頂いています。帰りなど認知症の母が帰り道を教えるのですが、「ありがとう、わかりました。」と言ってくれます。家族の私たちも対応の仕方を参考にしなければと思いますが・・・。
- ・ 一日の行動、食事の内容など細かく連絡帳に記入して頂いて、ありがたく思っています。
- ・ 体の変調等によく気をつけてもらえる。本人は楽しんで通所しています。
- ・ デイサービスに対し、以前は予定の帰宅時刻より早く帰って来たり、家の鍵かけの確認をきちんとしてくれなかったり、気になる点がいくつかあった。デイサービスのアンケートに記入したこともあってか、改善されて最近は腹立ちも減った。デイサービスに行くことで、家族は「普通の生活」と「会社員」でいることが成り立ち、心からありがたく思っている。「本人」のために仕事を辞め家で世話をしていたら、生活の質の低下（収入の大幅減による）のため、お互いにイラ立ちが募ると思う。仕事をし、外に出て「他の人」と同じ生活が送れてはじめて良い介護が出来ると思う。デイサービスは我が家にとって不可欠なものとなっている。
- ・ とても良い事業所で家族も安心しています。ただ、時折、人手不足を感じる事があります。事業所内での問題なのでしょうが、良い職員さんが長く勤務できる状態であってほしいと願っています。
- ・ 母が通所していますが、職員の方が皆とても良くして下さい、1日安心して預かって頂けます。相談にも親身に乘ってもらえて、人間関係の方も良く、母本人も喜んで毎日通ってくれています。
- ・ 介護士の数が少ないように思います。数が増えれば、もっとゆったりと世話ができるように思います。毎月色々なイベントを考えて下さって、楽しく生活を送ることができます。
- ・ 今年の2月から利用させて頂いています。職員の方は皆さん感じの良い方で、母も自宅にいる時よりも、のびのびと心穏やかに過ごさせて頂いているのではないかと、娘である私はデイサービスから戻った時の表情から察しております。認知症で、現在、要介護1の母が、これから症状が進んでいくと、どうなるのかという不安なども、ケアマネジャーさんを通して相談することで軽減できるのではないかと感じています。願わくば、半年ないし一年に一回、個人懇談会のようなものがあるといいな、と思います。日常的に、連絡事項などは手帳でやりとりさせて頂いていますが、送迎の際の短い話のやりとりでは聞けないことなどをお話できる機会があるといいな、と思います。
- ・ 職員によって対応のいい方と、そうでない方がいる。親切な人は、玄関の上まで靴を脱がせて（介助が必要だから）上げてくれるのに、送って来たら家族に引き渡し、さっさと帰ってしまう人もいる。優しい人と冷たい対応の人との差が気になります。

## <通所介護>

- ・ 昼食代は高いと思います。92歳で食事の量は少なくなってます。それなりの量で料金も安くしてほしいです。昼食代の内訳を教えてください。
- ・ サービスが良くて、本人はだんだん自分で何もしなくなった。デイサービスへ行かせない方がいいかなと思う事がある。食事と入浴は大変ありがたく思ってます。家でお風呂に入ると、服を脱ぐ、着るを自分でしなければならないので嫌がります。デイサービスでは「みんなやってくれるのに」と不満を言います。
- ・ 最近職員さんが利用者に対し不公平だと思います。もう少し公平に接して下さるといいと思います。
- ・ 一番心配しているのは、本人が車椅子ですので、介助して頂く時、どうしても身体に密接します。これからは風邪の季節になりますので、うつる事が心配で、帰宅後手洗いをさせるようにしていますが、介護士の方々も風邪をひかない努力をして頂きたいと思います。過去に個人情報を出されて、大変迷惑し、腹立たしい思いをしました。「こんなことぐらい」とか「施設同士だから」というのも困ります。自宅で介護している人間が、身動き出来なくなってしまうような経験をしたので、個人情報流出は固く取り締まって頂きたいと心より願います次第です。
- ・ 手のかかる人を重点に介護面倒をみているが、余り手のかからない人にも気配りをしてほしい。
- ・ 私はデイサービスが生き甲斐です。
- ・ 認知症の為、一日デイサービスでの行動が、家族にはわからないので不安を感じます。機能改善の為、出来る事は本人がする様にして下さい。
- ・ 大変なお仕事を心をこめてして下さい。こういう質をおとさない為には、働いている人の待遇を優遇して、地位を高め、安心して任せられるデイサービスになるとよい。
- ・ 排便、排尿が本人うまく出来なくて、スタッフの方々にいつも手助けして貰っている様ですが(1回や2回でなく何回でも)、嫌がらず、快く手伝って頂いているようで申し訳なく存じます。よい所にお世話になり、毎日感謝でいっぱいです。
- ・ 職員の対応は、良く気が付きありがたいです。不満な事は、備品の不良が多々あり危険を感じます。少し気をつけて頂きたいです。
- ・ 病気になってデイサービスのお世話になり、有難い事だと感謝して居ります。利用者の方々と年齢が近いと、色々昔の話も出来て楽しいことですし、又、若い職員さんからは色々新しい知識も得られパワーをもらい、気分も若く成った気持ちです。食事が殊の外おいしく、外食に出掛けられない私はデイサービス行く日が一番の楽しい日です。これからもよろしく願います。
- ・ 食事については、本人は何を食べて来たか分かりません。献立表が頂けたら？と思います。職員さん全員、雰囲気明るくて感じが良いです。
- ・ 本人が行きはじめた頃は、車イスで生活するのも困難でしたが、今では要介護も5から3になり、皆様に大変よくして頂いています。本人も私も心より嬉しく思っています。ありがとうございます。

## <通所介護>

- ・ 昼食代が自己負担になって負担が増えました。高いと感じています。
- ・ その日その日で要介護1から5まで利用者の能力の差が大きく、又、その人数も差があり、レクリエーションの案を作られるのに大変ご苦労のこととは思いますが、時には能力の差によってレクリエーションを組をわけてもらったりして、1日の中で退屈と感じる時間になるべく少ないよう、そして毎日のレクリエーションを楽しみにして利用者が通所できるよう、出来るだけの工夫をして頂けたら幸いに思います。
- ・ 認知症改善のためのトレーニングなどあれば、お願いしたいと思います。
- ・ 利用者の好みや感情もよくわかって下さり、何か不安のある問題が起きた時も良く相談にのって下さいます。整備や各種のケアも大切な事だとは思いますが、利用している本人の気持ちを良くわかって下さり、状態に応じて適切な対応をして下さる事が一番ありがたいです。
- ・ 栄養相談について、低栄養の状態も体重の減少だけで判断しすぎていると思われそうです（BMI）。高カロリーのマヨネーズなどを使った方が良いと言われてビックリでした。体質にも個人差があると思われそうですので、個々の状態をもっと見て頂きたいと思います。
- ・ 利用開始時に比べると体調も良く、会話のキャッチボールが随分できる様になり、デイスタッフの方々のおかげと感謝致しています。
- ・ 毎月、昼食の献立表を頂きます。普通でも献立を考えるのに大変なのに、いろいろ工夫されていて時々参考にしています。作り方なども教えてくださるとよいのですが。
- ・ 週に2回お世話になっておりますが、とてもたのしく過ごさせて頂いております。お食事が手作りでとても美味しく、お風呂もきれいでヘルパーさんがよく見て下さって、ゆっくり入れて頂いております。毎日でも行きたいくらいです。
- ・ 介護サービスを利用させて頂き、本当に助かります。お年寄りを大事にすると共に、自分の力で生活するよう声をかけて頂きたいと思います。優しさと厳しさは難しいですが、甘えさせすぎない事も大事だと思います。昔のお年寄は、もっと家族の為になろうと考えてくれた気がします。やってくれて当たり前のような考えにならないよう話す事も、必要かな？と思います。
- ・ デイサービスを利用させて頂いてから1年、言葉では言いつくせないほどの感謝をしています。おかげで出口のない暗い生活から、ちょっとだけ開放されました。すべて、介護サービス事業とスタッフのみなさんあっての私たち介護者の救いです。もちろん、利用者があるからではありますが、安心してまかせられるのも、現場のスタッフの皆様の努力があってこそ。精神的にも肉体的にもきつい仕事だと思います。スタッフの人々が仕事に誇りをもって、励んで頂けるよう、スタッフの育成の為の努力を強く強く希望します。よろしく申し上げます！
- ・ 送迎の車の乗車時間を短くするために、小型車を多く使用して小回りをきかせてほしい。食事の時間、見守りや話し掛けなどをして楽しい雰囲気を作ってほしい。施設のスペースがせまいので、利用人数を減らすなどの対応をしてほしい。外に外出することより、施設内で有効に過ごす工夫をしてほしい。



## <通所介護>

- ・ デイサービスでももっとリハビリ的な事を取り入れて頂きたいと思います。多少の料金の負担は仕方ないと思いますが、本人の機能の低下を少しでも防ぎ、介護者も少しでも楽しく楽にしたいと思います。
- ・ 認知症の母をかかえ、毎日とても大変です。デイサービスを利用させて頂き、とても助かっています。デイサービスがなかったら、これまで母との同居は出来なかったと思います。ショートステイも利用しながら頑張っていこうと思います。
- ・ 身体機能向上につながるレクリエーションを増やしてほしい。デイサービスでの過ごし方について、もう少し詳しく報告してほしい。
- ・ 一人暮らしですので、週2回デイサービスに行き、みんなと楽しく過ごす事がなによりの楽しみです。笑う事で元気をもらってガンバツます。
- ・ 土日祝祭日も営業してほしいです。
- ・ 朝迎えの時、家の者がわかる様に、インターホンを押して下さるといいと思っています。いつ出かけたかがわからない時が多いのです。スタッフの人は皆親切にして下さるので、ありがたく思っています。
- ・ 1日中、室内で同じ姿勢で腰掛けてばかりで、とても疲れる。少しでもよいから散歩が出来たらといつも思う。腰かけての体操は無理です。
- ・ 床面積が狭い為、車椅子での移動行動がとてもしにくい。タバコ喫煙スペースが開放されている事とその場所が適当でない。おしぼりを再生している為、不潔な事がある。
- ・ 利用する上で、職員さんの感じの良さで選んでいます。ここはとても温かいデイサービスセンターです。
- ・ 話しかければゆっくり話を聞いてくれて、優しい対応が嬉しいです。体機能の退化を防ぐための体操とかゲーム等で、時間の過ぎるのを忘れさせてくれます。少人数でよく気がつく所も有難く、食事の素晴らしさには感心しています。少人数で、まとまっているのもよいと思います。
- ・ 職員によって介護能力にバラツキがあり、苦情処理も不適切な時がある。連絡も不十分で、知っている職員、知らない職員がいて困ります。ミーティングで何を話し合っているんでしょうね。
- ・ 最初の頃は途中で帰ったりしておりましたが、今では元気良く1日過ごして帰って来るようになりました。デイサービスに出して良かったと思っております。ありがとうございました。
- ・ いつも利用者の事を考えて下さって、言葉をかけて下さったり配慮して頂いてます。職員の方も皆さん親切で、デイサービスに出かけている間も安心して仕事に専念できています。12月からは、口腔ケア指導や身体訓練も充実され、益々安心です。感謝の気持ちで一杯です。
- ・ 職員の名前がわからない為、できれば名札を付けてほしい。

## <通所介護>

- ・ デイサービスを始めてから1年になりますが、最初の頃はなかなかデイサービスに行く事をためらっていましたが、今ではとても楽しみにしています。だんだん元気になってきました。
- ・ 私たちのデイサービスは、誠に嫌なことばかりです。スタッフが、1人の人が風呂は1番しか入らないと言えば、順番制でといっても、いつでもその子だけ1番に入れる事ばかりするので、みんな怒っています。デイサービスに言って下さい、お願いします。まだ、スタッフに色々ありますので、しっかり言って下さい。
- ・ 家族の勧めでデイサービスを受ける様になりましたが、現在行って良かったと思います。益々、心豊かになり話題も多くなって、少し目が外に向けれる様になりました。病気になったので足が弱くなったと思われませんが、治ったのもデイサービスを受けられる様になったのも、皆様のお陰と思える様になりました。
- ・ 本人、現在の状態でおおむね満足している様です。不満などあれば、その場で担当の方と話しをして納得しており、楽しく通っています。
- ・ 言語障害があります。デイサービスから帰りますと、家族の者にも話をしようという様子がみられます。言葉かけをして下さっているなど感じています。
- ・ 本人の都合にあわせて、時間を調整して迎えに来てくれること。職員の声かけ「おはようございます」とニコニコしながら車に乗せてもらいます。声は出せませんが、とても丁寧に言ってくれるので安心です。行きたくないと言ったことがないので、とても安心し信頼しています。
- ・ 利用時間中は、ほとんど座っていて動かない様で、家に帰って来た時には足が弱っていて歩きが悪くなってしまっています。体は不自由ですが、家では歩いて生活しているので、少しでもよいので歩かせてほしいです。
- ・ 家族より、贅沢を言いまして申し訳ないのですが、お世話になりすぎて依存心が高く、「何でも人がやってくれる」事に甘え過ぎて頼られ、手がかかる様になりました。
- ・ 毎回お迎えの時間を電話で知らせて頂き、感謝しています。送迎のバスの中で「いつも歌を唄い楽しかった」と言い、帰って来ます。現在のところ、不満な点はありません。
- ・ デイサービスを利用させてもらって日が浅いのですが、本人が「明日はセンターへ行く日か」と何度も聞き、喜んで行ってくれるので、お世話になって良かったと思います。一日中、家でボーっとしていた人が、今日はこういうことをして、何を食べて、友達になった人の話等をよくしてくれます。又、私も空いた時間を有効に使えて、心にも体にもゆとりができ、本人にも優しくなれたと思います。ありがとうございます。
- ・ 連絡帳により、その日の本人の状態がわかるので非常に助かっています。又、逆にこちらからの要望、本人の健康状態など書くことができますので、連絡帳が互いのコミュニケーションを取る上で大切な物と思います。
- ・ 各介護の連絡をしあい、もっと朗らかにした方がよい。

## <通所介護>

- ・ とてもよくして頂いているとは思いますが、帰りに送ってきて頂いた時などに、本人の前で今日の様子を話されるスタッフの方がみえます。何もわからないようで、とても敏感で、本人は自分の事を言いつけられると思っているようで機嫌が悪くなる時があります。本人の前での何気ない一言は、意外とアルツハイマーの患者さんには影響があると思います。
- ・ 利用者本人は楽しく通所していますが、送り出す家族には時々冷たい感じのする方がみえます。利用者本人は、家族の悪口などをヘルパーさん達に話す事もあるでしょうに。家族もいろんな事情があり預けているので、年寄りを粗末にしているわけではないのでわかってほしいと思います。利用者本人に子供がたくさん居ても、今までの本人の性格などのせいで誰も面倒をみてくれなくなり、頑張っって最後まで親をみてあげようとしている家族の気持ちを理解して頂き、気持ち良く送り出せる様にしてほしいと思っています。
- ・ 職員さんとのコミュニケーションがとれて、喜んでおります。
- ・ 身体機能の維持、回復の為のリハビリを充実させてほしい。
- ・ アンケート結果を元に介護制度、事業所がより良くなることを期待します。
- ・ 職員が辞める方が多く、又、新しい人が入るが、利用する人は落ち着きにくいです。
- ・ 昼食後テレビを見ようとしても、テレビがないので設置してほしい。片麻痺で手が不自由です、理学療法士だけでするので作業療法士を採用して欲しい。起立台を設置して欲しい。以上
- ・ 個々の健康状態をしっかり把握して欲しいし、話も聞いて欲しい。体重もしっかり毎月計って欲しい。
- ・ 職員の人のいじわるにあったので、そういう人は使わないでほしい。やさしい言葉遣いで接してほしい。
- ・ 毎日デイサービスの様子を見ていないのでわかりませんが、レクリエーションや頭を使うゲーム、簡単な計算、漢字の練習など取り入れて頂けたらと思います。家族がたまたまボランティアで行ったとき、「お年よりはイスに座ったままポーっとしていたよ」と言っていました。正直、1割負担で今は行けますが、今後2割3割と負担が多くなれば、自宅にいた方がいいように思います。
- ・ もっと良くしてやって行くためには連絡会議等、頻繁にやるべきであると思います。そのサービス員も自分の力のある限りやれることはやる。仕事をやり、苦情は嫌なものと思わず、もっと積極的にやってほしい。レクリエーションもやるべきだと思います。
- ・ 去年に比べて益々サービス、気くばり、職員の対応が良くなり、安心度がアップしました。連絡帳の記入はきめ細かく、病院に行く時は必ず持参します。「本人をきちんと見守っていなければ、ここまで書けないでしょう」と感心されました。数多く事業所のある中、こんな所でお世話をさせて頂けて嬉しく思っています。
- ・ 昼食は出前食なので、あまり良くありません。

## <通所介護>

- ・ 毎回楽しくすごさせて頂いています。職員の方の顔を見るとホッとします。いつも御世話になりまして、ありがとうございます。
- ・ とても相性がよいのか喜んでデイサービスを利用させて頂いています。他の施設を利用させて頂いておりませんが、色んな面でバランス良く、安心して任せております。欲を言えば、デイサービスの中で独自性を持った何か認知症のカリキュラムを持って頂ければ最高ですが・・・。
- ・ リハビリも食事也大変丁寧で、美味しく食事も出来ます。職員の皆様は優しく明るい対応をして頂き、デイサービスに行く日を楽しみにしております。
- ・ デイサービスの通信欄には、入浴したと書いてありますが、本人はしてないと申します。入浴のしかたが、本人のお風呂に入る観念と異なるのでしょうか。大勢の方を入れられるので、どの様にされているのかわかりませんが、一寸疑問に思っています。
- ・ 本人に親切に接して下さってとても嬉しいです。排尿や排便にも親切にして下さってとても嬉しいです。職員の皆様の爽やかな感じ等、デイサービスに行かなくても大体よくわかり、ありがたく思っています。機能訓練も助けになっています。
- ・ ゲームをする時に、体の不自由な人を主にすると、何とか出来る人はつまらなくなります。班を2つ位に分けて、人に合ったようにゲームをさせて頂くと楽しく出来ると思います。
- ・ 身体障害者と認知症者との同一介護には一考を要します。身体障害者は動作が自由に出来ない。認知症の方は割合動きが良いので、お互いズレが生じます。スタッフの方も認知の方に重点をおいている様です。障害者同士が、お互い助け合って行動することが多々あります。何の為のデイサービスか、疑問を生じる事が有りますが。
- ・ いつも笑顔で、一人一人の利用者に細かい点に気づかってくれることに感心している。教具や、カリキュラム、指導内容も、よく工夫されている。興味と関心を引きつけるために、十分配慮されている。行事もバラエティに富んでいる。素晴らしいことである。食事にも気を使っていることが伺える。おいしい料理、これが利用者を引きつけている。利用者には、食事前の手洗いに一層留意するよう、徹底的に指導してほしい。休憩時間をゆったりとすごせる場所があるとよい。新聞を、もう1種類ぐらい余分に読めたらと思っている。利用者が増加するにつれて、職員の活動が手薄にならないように、心を引きしめて運営して欲しい。パートタイマーに対する十分な指導も忘れずに、将来必要になるでしょう。ともかく、近年には珍しい、人間的な味わいをもつ良いデイサービス施設である、といっても言いすぎではない。順調な施設の発展を心から願っている。以上。
- ・ 本人のケアのみならず、同居の家族のことも配慮して下さり、心強く思っています。私は娘ですが、困ったこと等聞いて頂き、ほっとすることがあります。悩みを聞いて頂けるだけでもほっとします。家族全員が、心身共に健康でいられるよう、お力添えを頂きたいと願っています。
- ・ 小規模なデイサービスで、職員さんが一人一人に気を配っているように感じます。大人数のデイサービスで落ちつかなかった父も、このデイサービスに行くようになってからは喜んで行ってくれるようになりました。職員さんの人柄もとてもよく、利用者本人でなく家族に対しても心かけや健康等にも気を配って頂き、優しい言葉をかけて頂き感謝しています。

## <通所介護>

- ・ 利用させて頂いてから3年目になりますが、おかげで前向きな考え方が出来るようになり、今のところ元気に過ごさせて頂いて居ります。これからもよろしくお願ひしたいと思います。
- ・ デイサービスは一ヶ所しか知らないので何とも言えないが、体を動かすというと散歩だったり、外出することがほとんどである。体(足)が不自由なため、外出は尻込みをしてしまう。また、午後からは椅子に座りっぱなしのため、帰宅すると足がむくんではれている。リハビリ病院のようにいかににしても、理学療法に基づいた簡単な運動や体操をとり入れている事業所はないのかと思う。また、車いすで出かけるしかない人間に対する思いやりを、もう少し示してもらえたらと感じる。
- ・ 昨年から糖尿病を患っているのですが、デイサービスで甘いものは食べさせてもらっていないだろうか?と不安になる事があります。身体と病気がある事など、細部までその人の身体をもう少し考えてもらいたいと思います。大きな誤解もなくなるかもしれません。
- ・ 職員同士のおしゃべりが多い様な気がします。
- ・ 自分から言えば対応してくれるかもしれないが、事業所から「どうですか?」の問い合わせはない。
- ・ 本人がデイサービスを受けている様子(どの程度出来ているか?)等を知りたい。
- ・ 心地良い距離が確保される。人間関係の中で、自立とプライバシーが守られている空間が大変素晴らしい。
- ・ 職員さんは、他所と比較してメンバーがあまり変わらないので安心、信頼ができます。体調に変化が起きたとき、すぐに対処してもらえるので、安心です。これは、どこでも言えることですが、集団で過ごすため、風邪をもらってきやすい。
- ・ 全体に、ここの事業者の方々は皆さんよくして下さいますが、一部の方がとても不快な感じの方がいます。その方は、人の目を見て話をしないというか、素っ気ない態度で、たまに会う事になる度に同じ思いをします。
- ・ 依頼事項があり、2度~3度電話したけれども、最初の1回のみで、あとは問い合わせ事項に一切返事がありませんでした。無視された様に感じられ、この件のみ不満が残りました。
- ・ デイサービスについてですが、午後のお茶の時間のあと「帰りのあいさつ」までの時間が4、50分あります。その時間は全く有意義ではなく、何もしていません。私は以前、この件について意見を申しましたところ、しばらくの間は改善され充実していました。が、最近また元に戻ってしまい、皆がボーっとして過ごすようになりました。何とかこの時間帯を楽しく、有意義に過ごせます様に職員の方々によりしくお願ひ致します。又、最近では職員の人数が足りない様に感じます。
- ・ いつも努力、工夫を続けておられると感じます。何よりも明るい雰囲気を持った従業員が多いことで、何となく安心感を抱いています。特に、地域にしっかり根付いて信頼感を生んでいると思っています。
- ・ 法改正後、負担料金が上がりました。安くしてほしいです。

## <通所介護>

- ・ デイサービス改善、改良のため、日夜ご尽力戴き誠に有難く御礼申し上げます。今迄、私達デイサービス利用者もデイサービスの実体の認識、法令の勉強など不十分の点あり、なかなか意見、感想等を率直に申し上げられませんでした。これからは私共デイサービス利用者も、現実、精神をよく勉強認識し、実体をよくするための意見や感想が述べられる様、努力しますので宜しく御指導賜りますようお願い申し上げます。具体的な例と言えば、先日、事業所の方に「最近、介護について改正になった点は何処と何処で、其の要旨と趣旨は何であるか聞かせてほしい」と申し上げた処、カタログ2～3種配布して「自身で勉強してくれ」と言われた。この点では当方が困って居りますが、時間かけて勉強しなければと思っています。
- ・ 自分では体調にそんなに変わりはないと思うのに、血圧測定は時に100台であったり150台であったりする。要らぬ心配をさけるためにも、水銀柱の血圧計を1台位準備してほしい。食事はゆっくりさせてほしい。箸を置くか置かないかのうちに下膳に来る。何処で監視しているのかしら？何故そんなに急ぐのか？入浴はいつも一番ビリ。たまには入浴の順も変えてもらいたい。と言うのはビリだと片付けをはじめられたり、洗濯機を回されたり、はやく出よとせかされているようだから。ヘソダシルックの若いバイトの態度は、どうも感心しない。たとえ半ボケの老人にしても、70年80年を生きてきた人生のセンパイなのだから、尊敬と思いやりの気持ちをもって接してもらいたい。自分の意志を通そうとすれば「あなたはマイペースだ」とイヤミを言われる。集団生活だから歩調を合わせることは理解できるけど、少々の自由は許してほしい。利用者は「お世話になっている」との気持ちから、とても対等の立場でものが言えない。遠慮している。事業者は、そのへんを察してもらいたい。
- ・ 安心して利用させて頂いております。ただ、高齢の為、突然利用不可の日があり、なるべくご迷惑をかけない様TELを入れますが、早朝連絡がとれません。留守電でも良いので連絡可能な状況にして頂ければ、ご迷惑をおかけする事も少なくなると思います。ご検討を。
- ・ 利用者の方が多いのか、以前に比べてサービスの質が低下しているように思います。日曜等、自宅で介護している時や他の施設では、それ程排泄の失敗がないように思いますが、前より多いと思います。本人も、日によって調子が違うので一概にはいえないと思いますが、もう少しその人に合わせたきめ細やかな介護や配慮がしてほしいと思います。ひとりでも多くの利用者さんを受け入れたい気持ちや、人手不足(?)もわからないわけではありませんが、スタッフの質の向上を望みます。開設された頃より長年利用させて頂き、母も慣れているので変わりたくないと思いますが、スタッフの方もいつのまにか突然やめられていたりして。新しい方、初めてお会いする方も、挨拶されない方もいて、いったいどうなっているのかしらと、考えます。職員の異動等も是非知らせてほしいと思います。お礼のひとつも言えません。
- ・ この様なアンケートを取られても、家族が現場を見たわけではなく、本人からどの様なことをしてもらっているか話がないから全くわかりません。利用者が記入できる人にだけアンケートを送って下さい。ムダです。
- ・ 入浴について、浴槽の湯が少ない。いつも溢れて、湯が入れ替わっている事を希望する。ケアする側は、何十人も介助しなければいけないので大変だろうが、それも職務。もう少し細かいところまで洗ってやってほしい。いつも垢が浮いた顔とか体で帰ってくる。

## <通所介護>

- ・ を付けるだけのアンケートで評価する意味が不明。デイサービスの利用者は殆ど女性が多いと思いますが、男性専用のデイサービスがあっても良いと思います。

< 通所介護 >

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
138	めいきん生協デイサービスセンター千種駅前	契約・苦情窓口についての説明について、利用者さん・ご家族の方に分かりやすく説明して、ご理解いただけるよう取り組んでいきます。常日頃の介護のなかで、利用者さん・ご家族の要望・意見を聴いて要望に応え、改善できるよう努力していきます。
139	名身連老人デイサービスセンター	機能訓練や口腔ケア等についての加算は算定していませんが、デイサービスの活動の中で、必要性が高いケア内容については、できるだけとり入れ対応していきたいと考えています。また、今後も利用者や家族より要望の高い基本サービスの充実を図っていくとともに、問い合わせや苦情等については、研修等を通し、職員間で統一し、誠実に対応していけるようにしていきたいと思ひます。
140	八事苑	今回、点数が低かったものに関しては、職員内でもう一度話し合い、皆様に満足していただけるようにする。また、現在実施していない個別機能訓練・栄養ケア・口腔ケアに関しても、早く実施できるように準備を進めていきたいと思ひています。
141	矢田マザー園デイサービスセンター	レクリエーションや機能訓練に関する評価項目について、自社の回答を「やや自信がない」と回答したところ、ユーザー評価において、評価項目の中で最も低い評価となりました。この結果を真摯に受けとめ、現状を見直し、ご利用者のニーズを把握し、レクリエーションや機能訓練プログラムの充実へ向け、努力していきたいと思ひます。
142	ユートピア第2つくもデイサービスセンター	まず、御協力を頂いた利用者の方に感謝致します。その中で、頂戴した貴重な御意見や結果を真摯に受け止め、スタッフ一同、更なるサービス向上を目指したいです。利用者の方お一人お一人にしっかりと向き合い、認識した事をスタッフ全体で話し合う事から始めていきたいと思ひます。より良い信頼関係を築いていきたいです。
143	ユートピアつくもデイサービスセンター	入浴の順番を職員が十分に配慮しているつもりだが、以外と満足されている人が予想より少なかったため、これから利用者様に納得いただけるよう努力したいと思ひています。
144	ラ・プラスデイサービスセンター神宮しょうぶ苑	利用を開始していただく前に行う契約書等の説明について評価が低かった為、職員間で契約時の説明の内容について再考し改善します。各サービスについて評価は低くなかったがどのサービスについても今以上に個別の要望を聞けるようにしていきたい。
145	ラ・プラスデイサービスセンター竜宮	外出レクを増してほしいと云う要望が多いので、今後の年間スケジュールの計画を立てる中で見直しを行なう。
146	リハピネス梅森坂	再度、現在利用者様に提供させて頂いているすべてのサービスを職員会議で協議し、業務改善委員会を設置し計画をもって改善に努めます。そして、より一層利用者様に満足して頂けるように職員を講習会・勉強会等に参加し専門職として質の向上に努めます。食事提供に関しましても、委託業者と連絡を密に取り利用者様に満足して頂ける食事に改善できるように努めます。
147	リハビリクラブ	今後利用者の意向を検討し、サービスの質の向上に努力して参ります
148	緑生苑デイサービスセンター	個別機能訓練加算は現在提供していないので要望のある方のみリハビリを実施しているがどれだけの人がどの程度のリハビリを希望されているか解らないので全員の利用者に対して調査しケアプランに取り入れていく。