

評価結果  
- 通所介護 -

< 通所介護 >

事業者属性

|     |       |    |        |
|-----|-------|----|--------|
| 記入者 | 管理者   | 39 | 47.6%  |
|     | 生活相談員 | 27 | 32.9%  |
|     | その他   | 14 | 17.1%  |
|     | 未記入   | 2  | 2.4%   |
|     | 合計    | 82 | 100.0% |

|     |        |       |       |
|-----|--------|-------|-------|
| 参加率 | 利用者数   | 6,410 | 37.2% |
|     | 参加利用者数 | 2,386 |       |

|   |    |    |        |
|---|----|----|--------|
| 区 | 千種 | 7  | 8.5%   |
|   | 東  | 1  | 1.2%   |
|   | 北  | 4  | 4.9%   |
|   | 西  | 4  | 4.9%   |
|   | 中村 | 4  | 4.9%   |
|   | 中  | 2  | 2.4%   |
|   | 昭和 | 6  | 7.3%   |
|   | 瑞穂 | 5  | 6.1%   |
|   | 熱田 | 3  | 3.7%   |
|   | 中川 | 7  | 8.5%   |
|   | 港  | 6  | 7.3%   |
|   | 南  | 5  | 6.1%   |
|   | 守山 | 4  | 4.9%   |
|   | 緑  | 4  | 4.9%   |
|   | 名東 | 14 | 17.1%  |
|   | 天白 | 6  | 7.3%   |
|   | 合計 | 82 | 100.0% |

ユーザー(利用者)属性

|    |     |       |        |
|----|-----|-------|--------|
| 性別 | 男性  | 462   | 23.4%  |
|    | 女性  | 1,234 | 62.6%  |
|    | 未記入 | 275   | 14.0%  |
|    | 合計  | 1,971 | 100.0% |

|    |         |       |        |
|----|---------|-------|--------|
| 年齢 | 40歳～64歳 | 48    | 2.4%   |
|    | 65歳～74歳 | 346   | 17.6%  |
|    | 75歳～79歳 | 344   | 17.5%  |
|    | 80歳～84歳 | 450   | 22.8%  |
|    | 85歳～94歳 | 713   | 36.2%  |
|    | 95歳以上   | 46    | 2.3%   |
|    | 未記入     | 24    | 1.2%   |
|    | 合計      | 1,971 | 100.0% |

|     |       |        |       |
|-----|-------|--------|-------|
| 区   | 千種    | 190    | 9.6%  |
|     | 東     | 43     | 2.2%  |
|     | 北     | 108    | 5.5%  |
|     | 西     | 93     | 4.7%  |
|     | 中村    | 111    | 5.6%  |
|     | 中     | 29     | 1.5%  |
|     | 昭和    | 142    | 7.2%  |
|     | 瑞穂    | 165    | 8.4%  |
|     | 熱田    | 82     | 4.2%  |
|     | 中川    | 192    | 9.7%  |
|     | 港     | 103    | 5.2%  |
|     | 南     | 145    | 7.4%  |
|     | 守山    | 85     | 4.3%  |
|     | 緑     | 101    | 5.1%  |
|     | 名東    | 255    | 12.9% |
|     | 天白    | 99     | 5.0%  |
|     | その他   | 14     | 0.7%  |
| 未記入 | 14    | 0.7%   |       |
| 合計  | 1,971 | 100.0% |       |

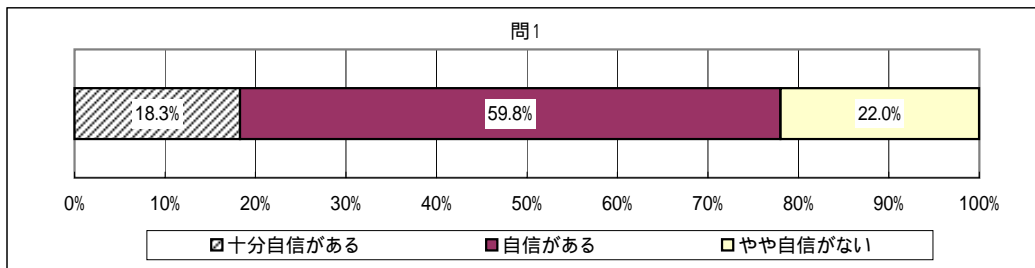
|      |      |       |        |
|------|------|-------|--------|
| 要介護度 | 要支援  | 156   | 7.9%   |
|      | 要介護1 | 681   | 34.6%  |
|      | 要介護2 | 537   | 27.2%  |
|      | 要介護3 | 275   | 14.0%  |
|      | 要介護4 | 179   | 9.1%   |
|      | 要介護5 | 105   | 5.3%   |
|      | 未記入  | 38    | 1.9%   |
|      | 合計   | 1,971 | 100.0% |

|     |      |       |        |
|-----|------|-------|--------|
| 記入者 | 本人   | 658   | 33.4%  |
|     | 同居家族 | 1,093 | 55.5%  |
|     | 別居家族 | 145   | 7.4%   |
|     | その他  | 42    | 2.1%   |
|     | 未記入  | 33    | 1.7%   |
|     | 合計   | 1,971 | 100.0% |

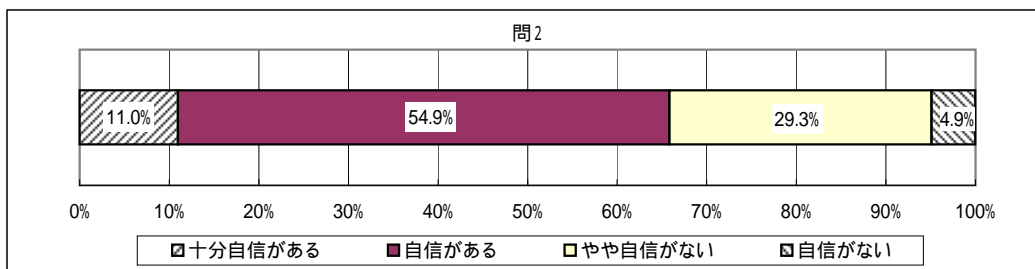
< 通所介護 >

事業者自己評価

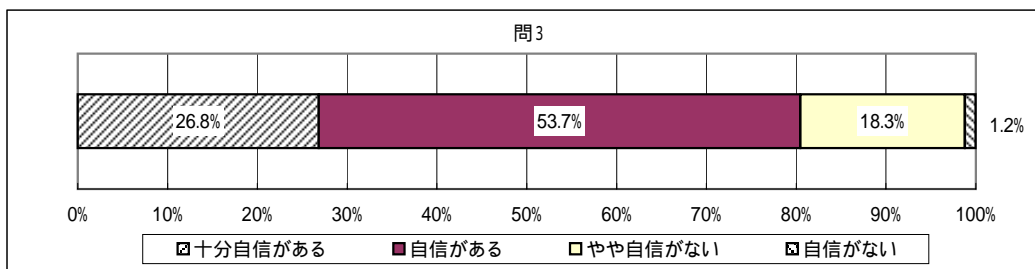
問1 利用開始前に契約書や重要事項説明書などの説明を行い、その内容に満足していただいていますか。(2.0点)



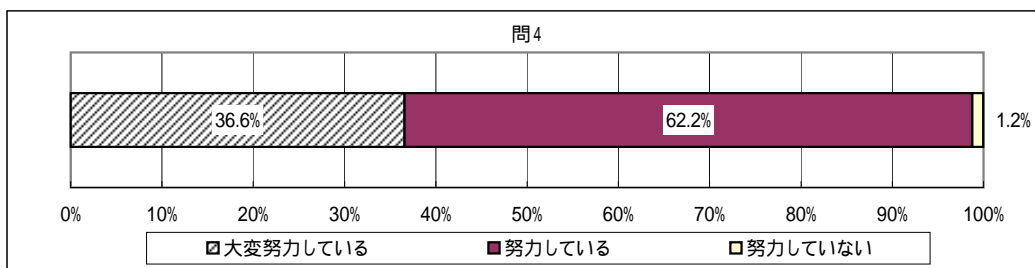
問2 通所介護(デイサービス)での介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすい説明をしていますか。(1.7点)



問3 サービスに関する苦情の申し出窓口について、十分に説明をしていますか。(2.1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など、サービスを改善するための努力をしていますか。(2.3点)

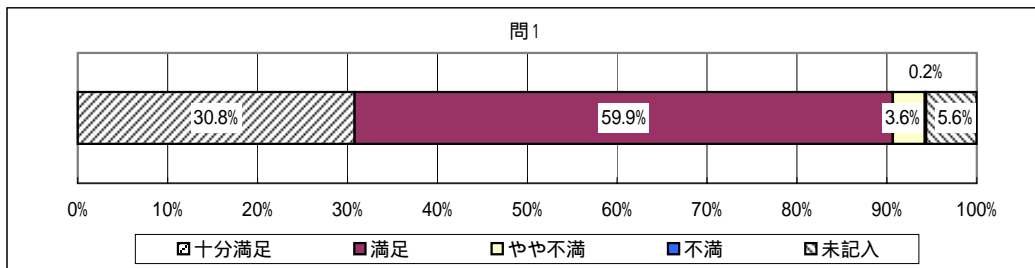


\* ( . 点): 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分にしている等)3点、自信がある(している等)2点、やや自信がない(あまりしていない等)1点、自信がない(していない等)0点。

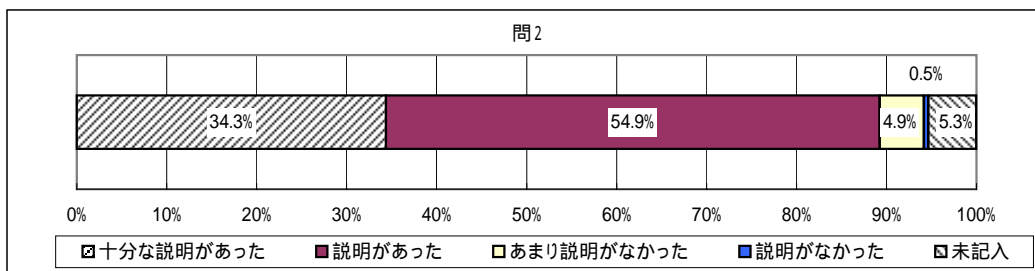
< 通所介護 >

ユーザー(利用者)評価

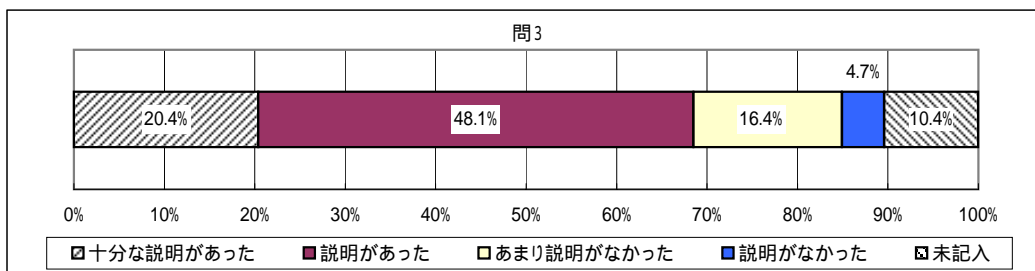
問1 通所介護(デイサービス)を利用する際、利用開始前に契約書や重要事項説明書などについて満足  
いく説明がありましたか。(2.3点)



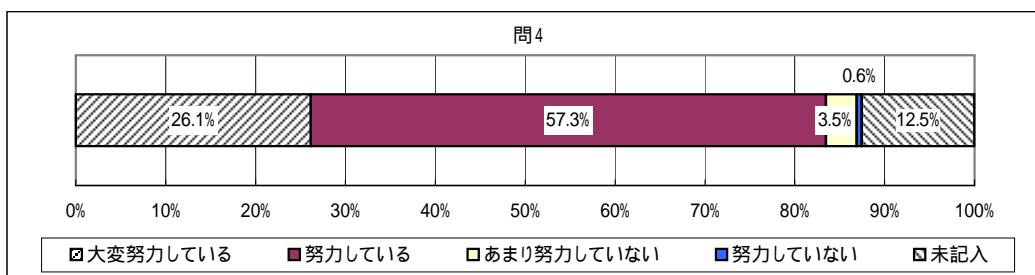
問2 通所介護(デイサービス)の介護計画やサービス内容について、担当者からわかりやすい説明が  
ありましたか。(2.3点)



問3 通所介護(デイサービス)に関する苦情の申し出窓口について、きちんとした説明が  
ありましたか。(1.9点)



問4 通所介護(デイサービス)事業者への不満や苦情を申し出た場合、それらをすぐにサービス改善に  
むすびつけるなど、事業者はサービスを改善するための努力をしていますか。(2.2点)

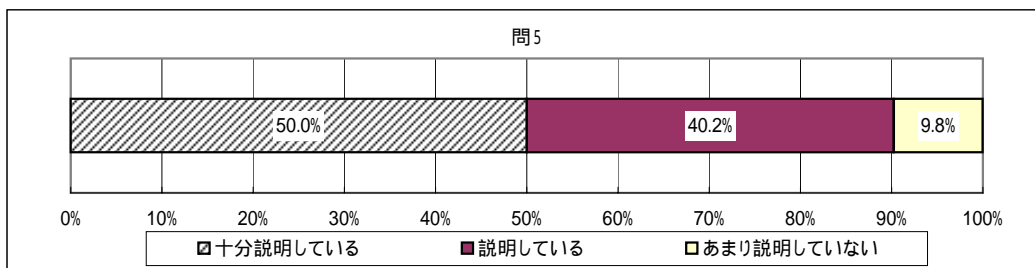


\* ( . 点):参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、  
満足(説明があった等)2点、やや不満(あまり説明がなかった等)1点、  
不満(説明がなかった)0点。

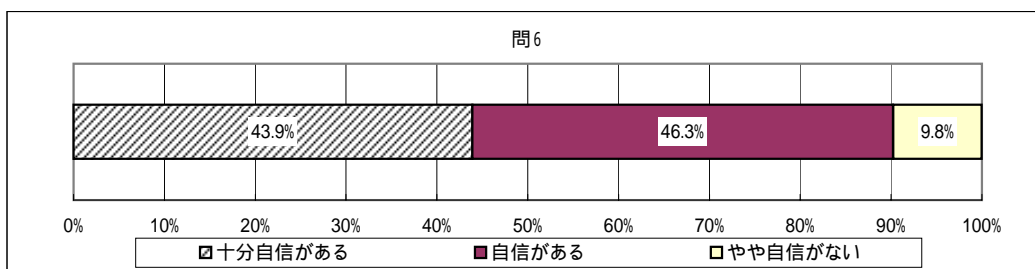
< 通所介護 >

事業者自己評価

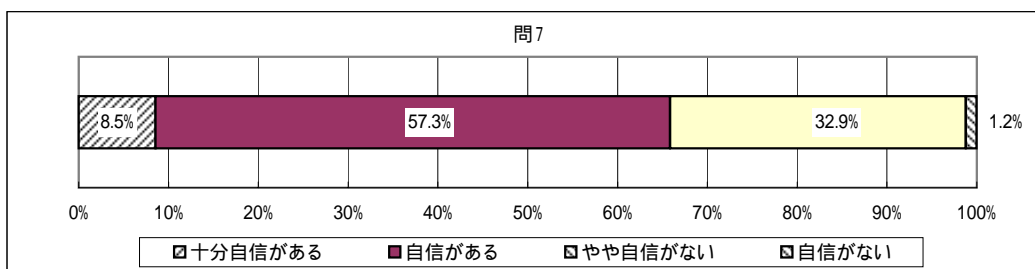
問5 利用者や家族に関する個人情報を同意なしに他人に話さないことを説明していますか。  
( 2 . 4 点 )



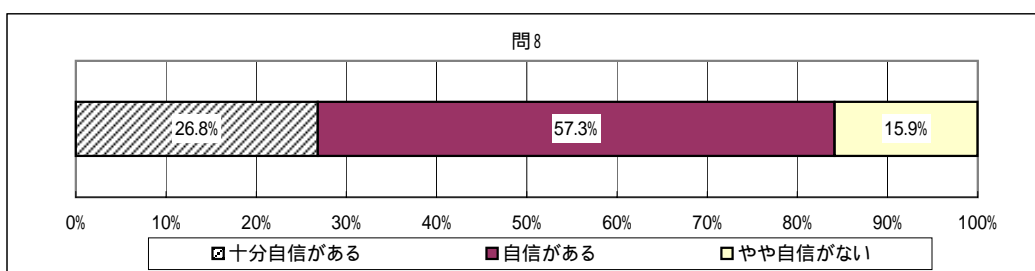
問6 入浴や排泄介助などの際に利用者のプライバシーについて十分な配慮をしていますか。( 2 . 3 点 )



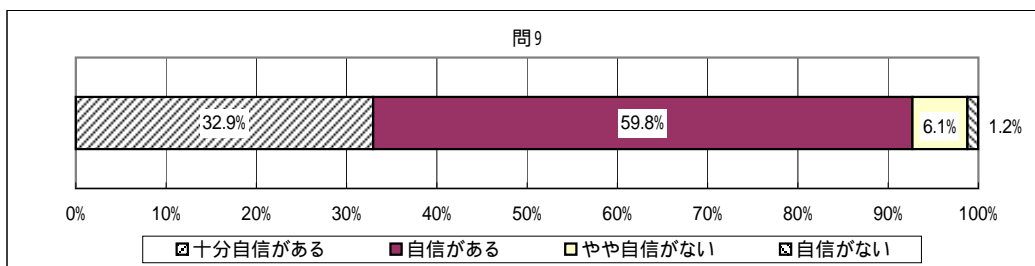
問7 送迎サービスは約束の時間をしっかりと守れていますか。( 1 . 7 点 )



問8 車に乗っている時間が長くないようにするなど、送迎の際の配慮をしていますか。  
( 2 . 1 点 )



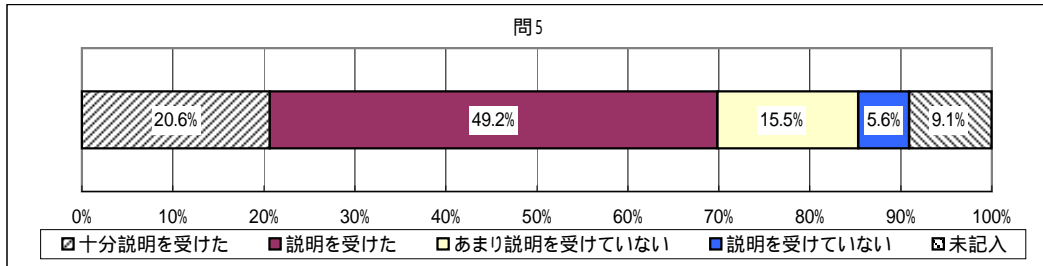
問9 入浴は、ご利用者に気持ち良く入っていただけますか。( 2 . 2 点 )



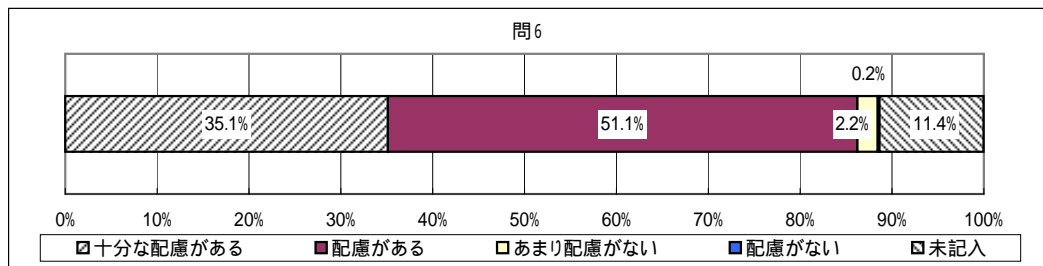
< 通所介護 >

ユーザー（利用者）評価

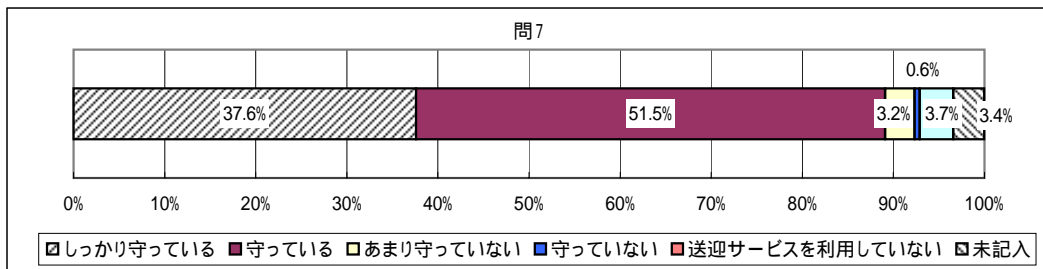
問5 利用者や家族に関する個人情報は、利用者や家族の同意なしに他人に話さないことについて説明を受けましたか。（1．9点）



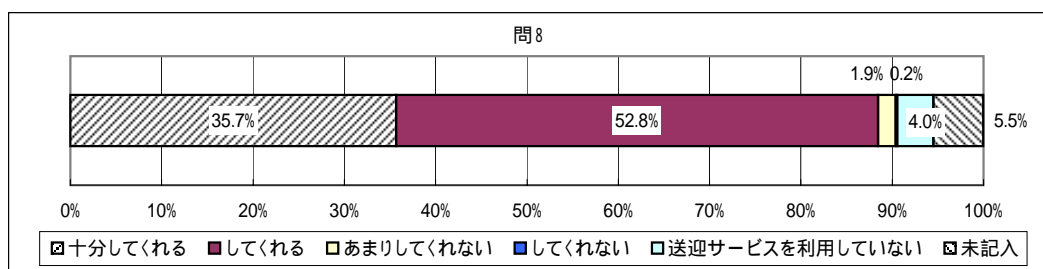
問6 入浴やトイレ（排泄介助）の際にプライバシーについての配慮がなされていますか。（必要以上に見られたり、触られたりされないよう十分な配慮があるかなど）（2．4点）



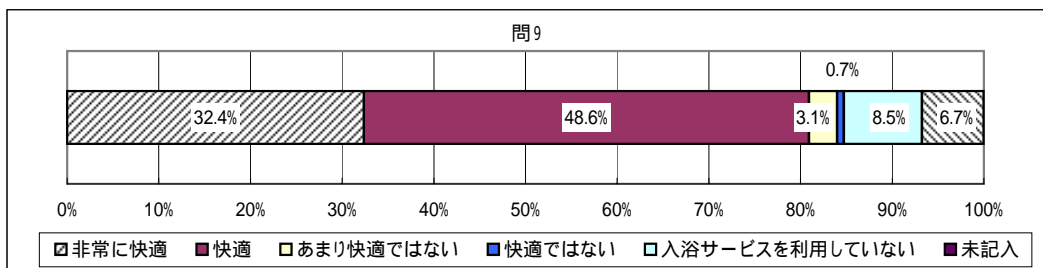
問7 通所介護(デイサービス)の送迎サービスについて、事業者は約束の時間をしっかり守っていますか。（2．4点）



問8 通所介護(デイサービス)の利用にあたり、車に乗っている時間が長くないようにしてくれるなど、送迎の際の配慮をしてくれますか。（2．4点）



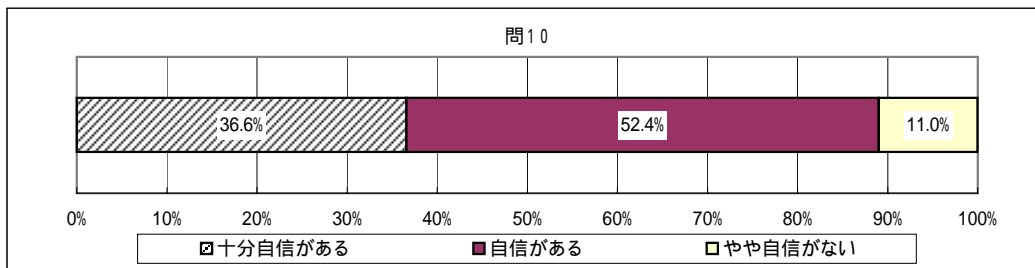
問9 通所介護(デイサービス)での入浴は快適ですか。（気持ち良く入れていますか。）（2．3点）



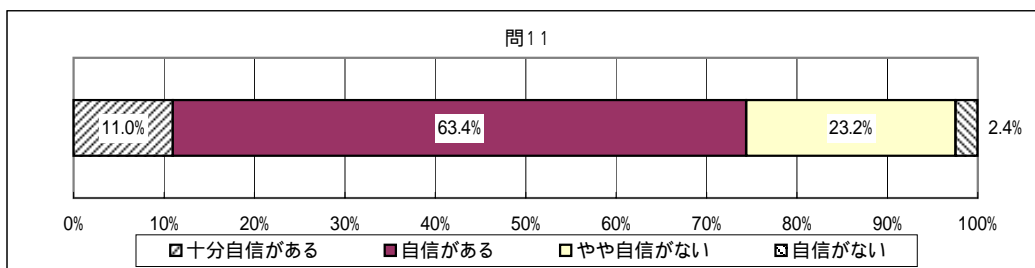
< 通所介護 >

事業者自己評価

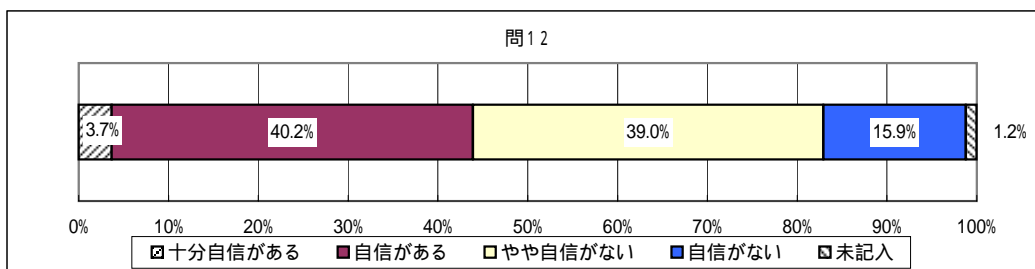
問10 食事のメニュー、味付け、食べやすさなどおいしい調理をするための工夫や、楽しく食べられる雰囲気づくりについて工夫を行っていますか。(2.3点)



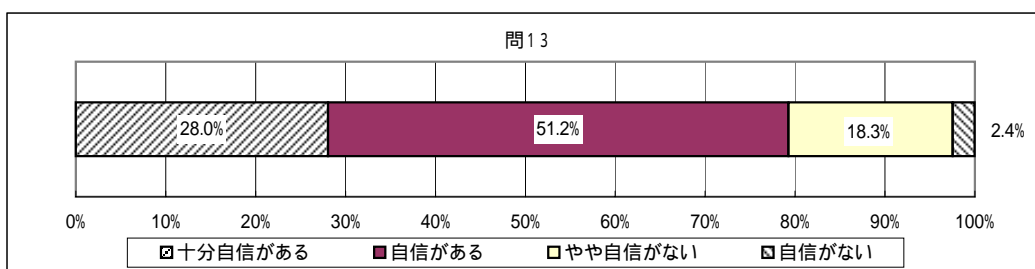
問11 レクリエーション(娯楽)等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画され、個々の利用者にあった内容で実施していますか。(1.8点)



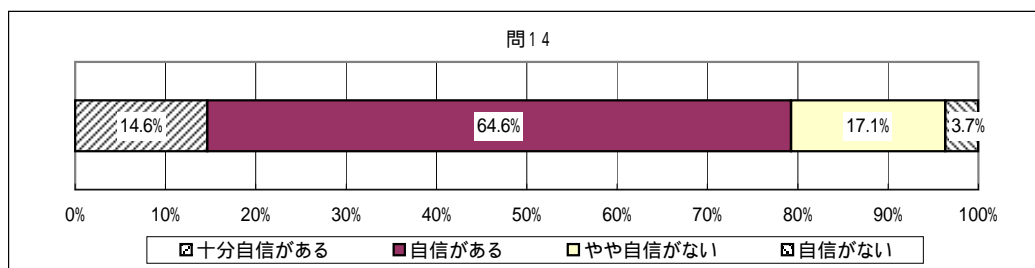
問12 家庭での暮らしや、通所しない日の在宅生活のための機能訓練や日常生活訓練を実施していますか。(1.3点)



問13 介護者や家族の抱えている問題を支援し、利用時以外でも介護者や家族に継続的なフォローをする視点を持っていますか。(2.0点)



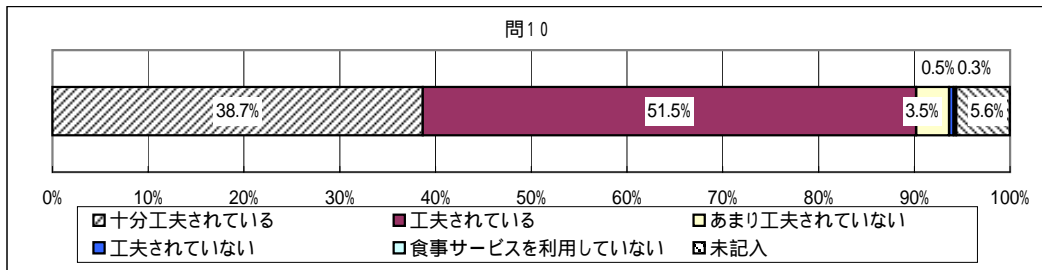
問14 スタッフの言葉づかい、服装、態度は十分に教育ができていますか。(1.9点)



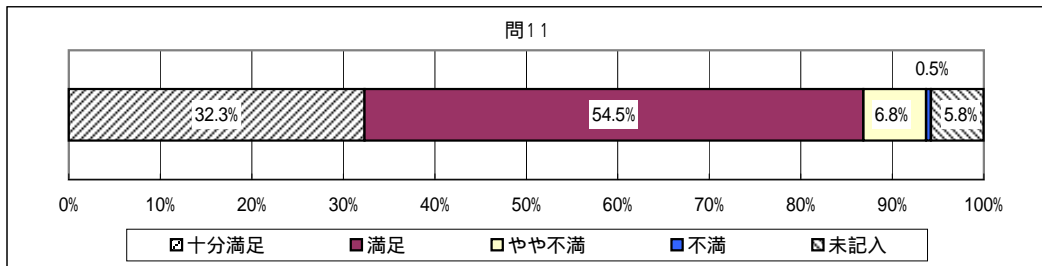
< 通所介護 >

ユーザー（利用者）評価

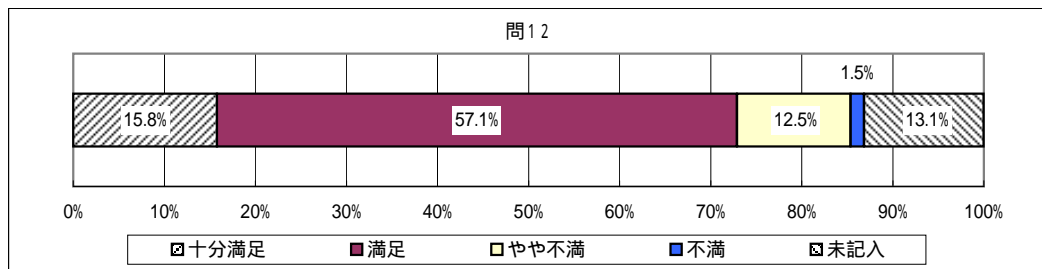
問10 通所介護(デイサービス)では、食事のメニュー、味付け、食べやすさなどおいしく調理するための工夫や楽しく食べられる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか。(2.4点)



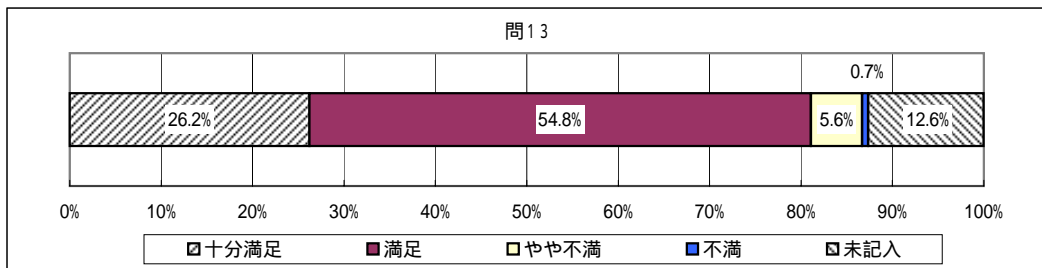
問11 通所介護(デイサービス)で行われているレクリエーション(娯楽)等は、利用者が参加しやすいように計画され、個々の利用者にあった内容で実施されていますか。(2.3点)



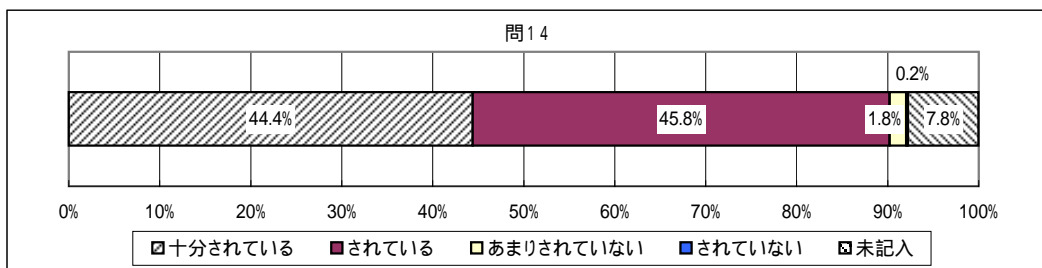
問12 家庭での暮らしや、普段の生活に配慮された機能訓練や日常生活訓練を受けていますか。(2.0点)



問13 通所介護(デイサービス)の職員は、介護者や家族の抱えている問題を支援するため、利用時以外でも気軽な相談相手になってくれますか。(2.2点)



問14 通所介護(デイサービス)事業所の職員の言葉づかい、服装、態度について、十分に教育がされていると思いますか。(2.5点)

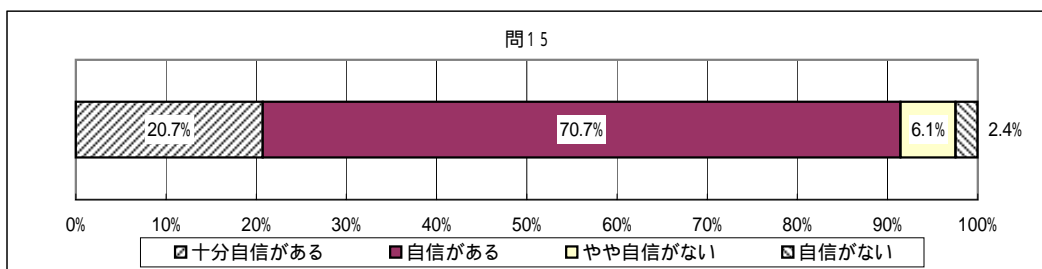




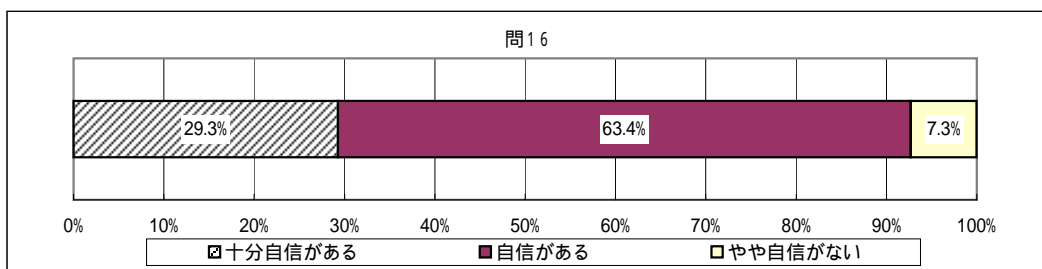
< 通所介護 >

事業者自己評価

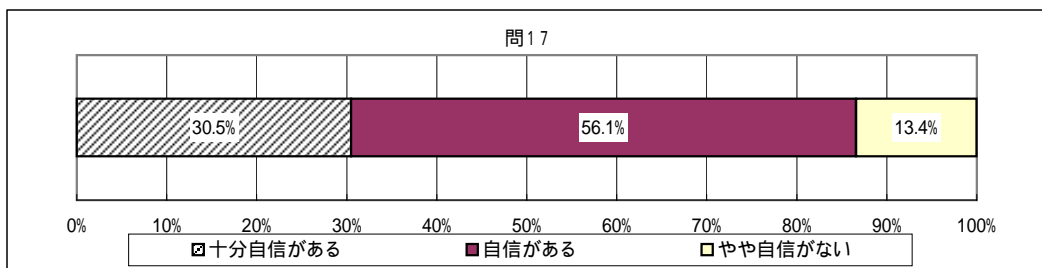
問15 利用者どうしの人間関係について十分な配慮や調整をしていますか。(2.1点)



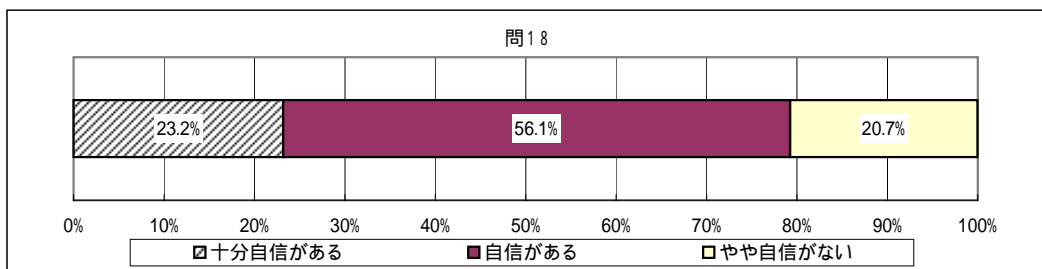
問16 気軽に相談に応じられるような体制づくり、雰囲気づくりを行っていますか。(2.2点)



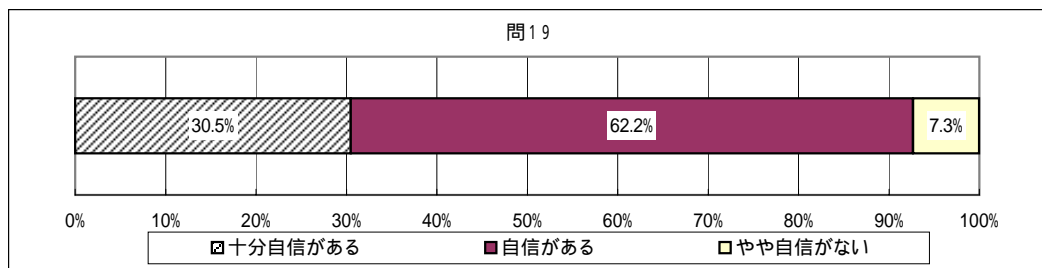
問17 日中を過ごす場所としての雰囲気づくりに気を配っていますか。(2.2点)



問18 設備、器機・備品は高齢者の特性や安全性・快適性に配慮して整備していますか。(2.0点)



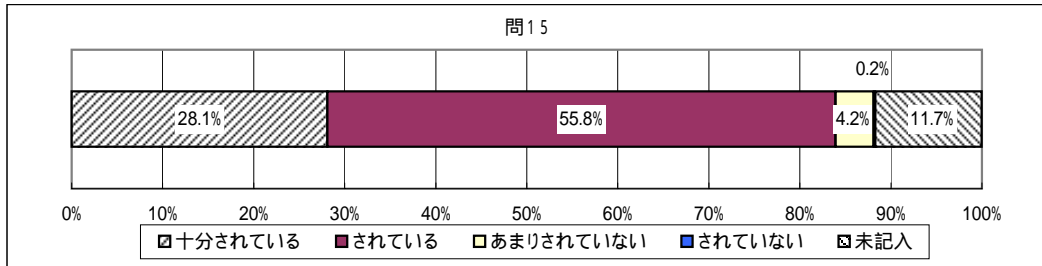
問19 感染症(肝炎、MRSA、インフルエンザなど)の予防など衛生面に配慮していますか。(2.2点)



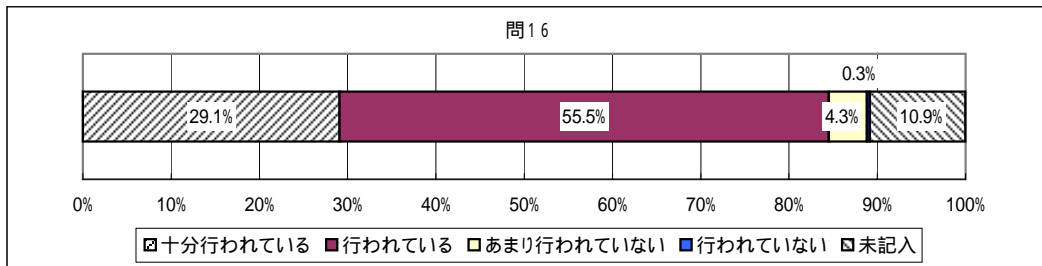
< 通所介護 >

ユーザー(利用者)評価

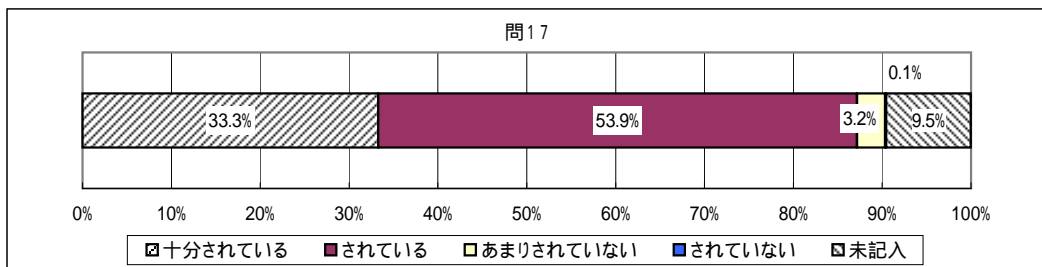
問15 通所介護(デイサービス)事業所では、利用者どうしの人間関係について十分な配慮や調整がなされていると思いますか。(2.3点)



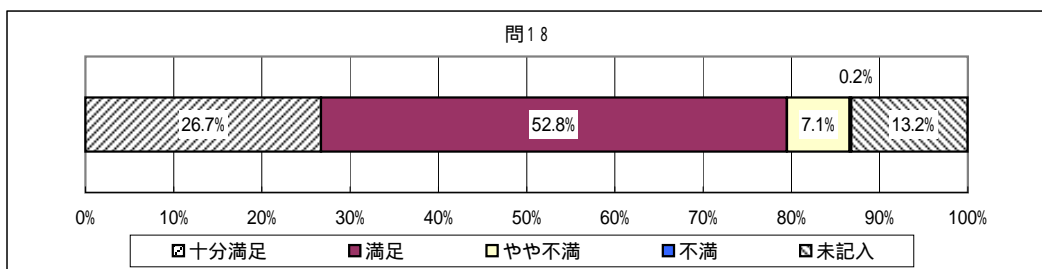
問16 通所介護(デイサービス)事業所では、ご利用者が気軽に相談できるような体制づくり、雰囲気づくりが行われていますか。(2.3点)



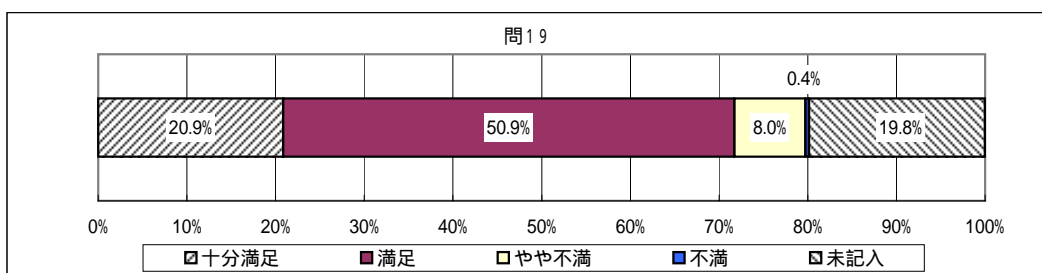
問17 通所介護(デイサービス)事業所では、日中を過ごす場所としての雰囲気づくりに十分な気配りがされていますか。(心が安らぐなど)(2.3点)



問18 通所介護(デイサービス)事業所の設備、器機・備品はあなたにとって十分ですか。(安全性や快適性など)(2.2点)



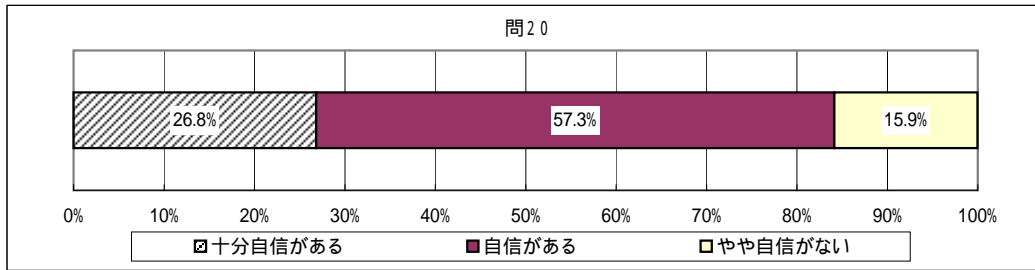
問19 肝炎、MRSA、インフルエンザなどの感染予防や衛生面への配慮は十分されていると思いますか。(2.2点)



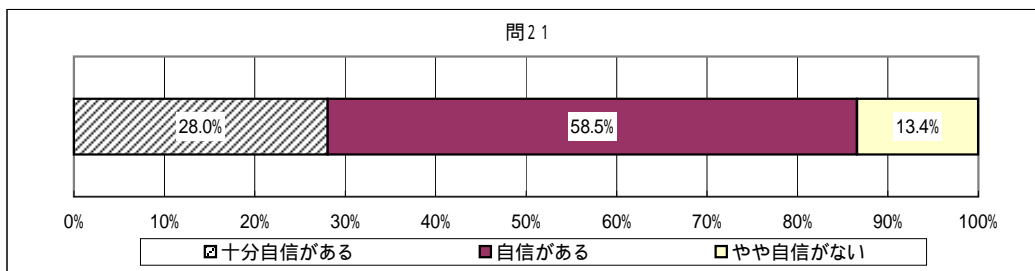
<通所介護>

事業者自己評価

問20 あなたの事業所では、利用者のニーズを考慮し、利用時間や介護内容等について、利用者のケアマネジャーと十分な調整を図っていますか。(2.1点)



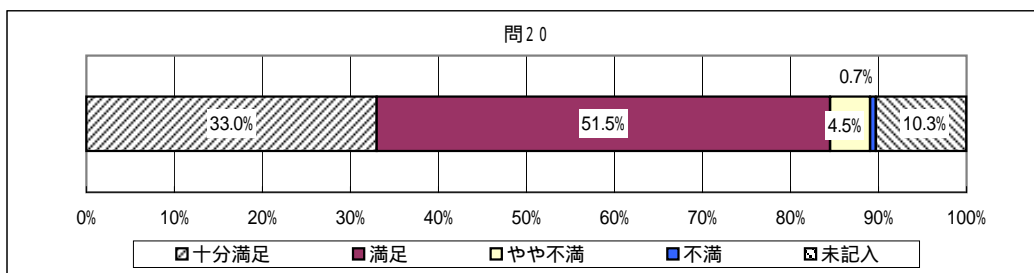
問21 あなたの事業所を利用者が友人や知人に紹介してくれると思いますか。(2.1点)



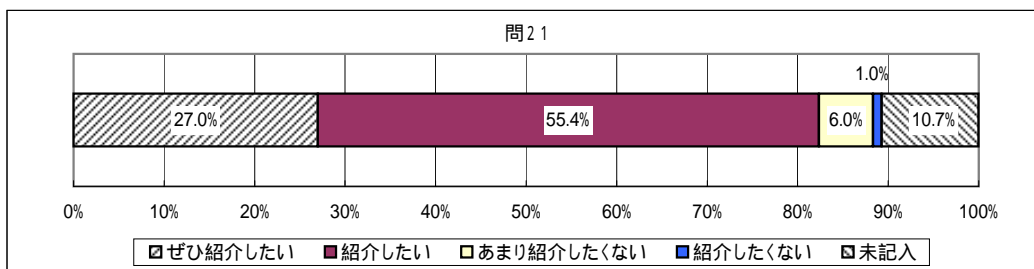
< 通所介護 >

ユーザー(利用者)評価

問20 あなたが通所介護(デイサービス)を利用する際に、利用時間や介護内容等について、事業所の職員とあなたのケアマネジャー(介護支援専門員)は十分な調整をとっていると思いますか。(2.3点)



問21 あなたは現在利用している通所介護(デイサービス)事業所を友人や知人に紹介したいと思いますか。(2.2点)



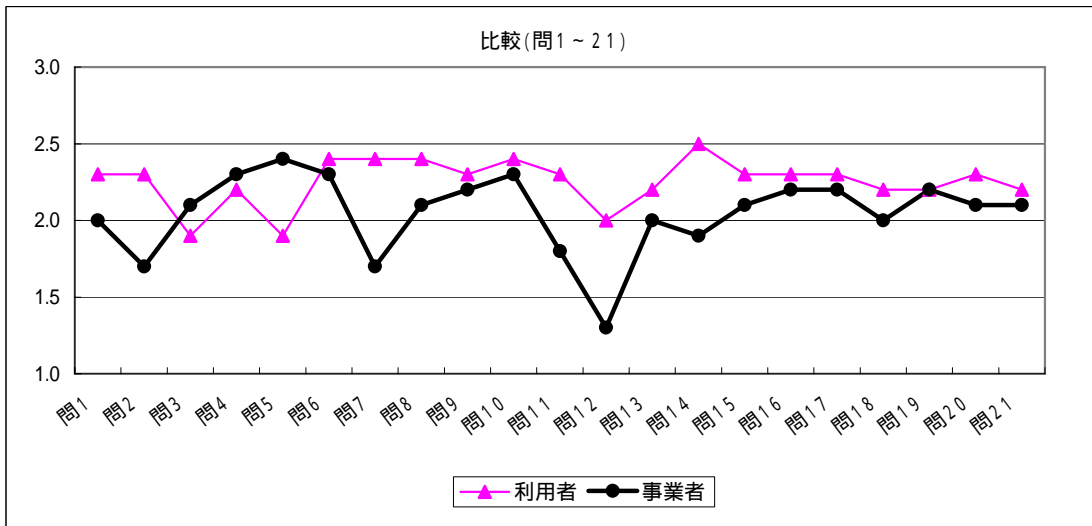
< 通所介護 >

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 |
|-----------|----|
| 自信がある     | 3点 |
| 概ね自信がある   | 2点 |
| やや自信がない   | 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:43.3点  
(1設問あたり平均点数:2.1点)



< 点数が高い項目 >

- 問5 利用者や家族に関する個人情報や同意なしに他人に話さないことを説明していますか。
- 問4 不満や苦情をすぐにサービス改善にむすびつけるなど、サービスを改善するための努力をしていますか。
- 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ついて十分な配慮をしていますか。

< 点数が低い項目 >

- 問12 家庭での暮らしや、通所しない日の在宅生活のための機能訓練や日常生活訓練を実施していますか。
- 問2 通所介護(デイサービス)での介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすい説明をしていますか。

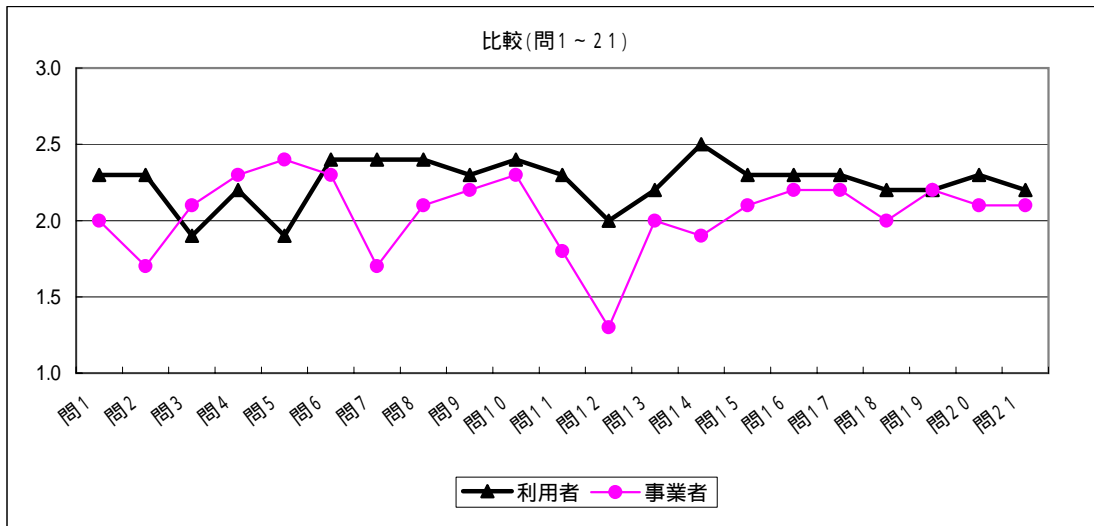
< 通所介護 >

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 |
|-------|----|
| 満足    | 3点 |
| ほぼ満足  | 2点 |
| やや不満  | 1点 |
| 不満    | 0点 |
| 未記入   | 0点 |

参加ユーザー全体平均合計点数:47.2点  
(1設問あたり平均点数:2.2点)



\* 左ページと同じ(再掲)

< 点数が高い項目 >

問14 通所介護(デイサービス)事業所の職員の言葉づかい、服装、態度について、十分に教育がされていると思いますか。

問10 通所介護(デイサービス)では、食事のメニュー、味付け、食べやすさなどおいしく調理するための工夫や楽しく食べられる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか。

< 点数が低い項目 >

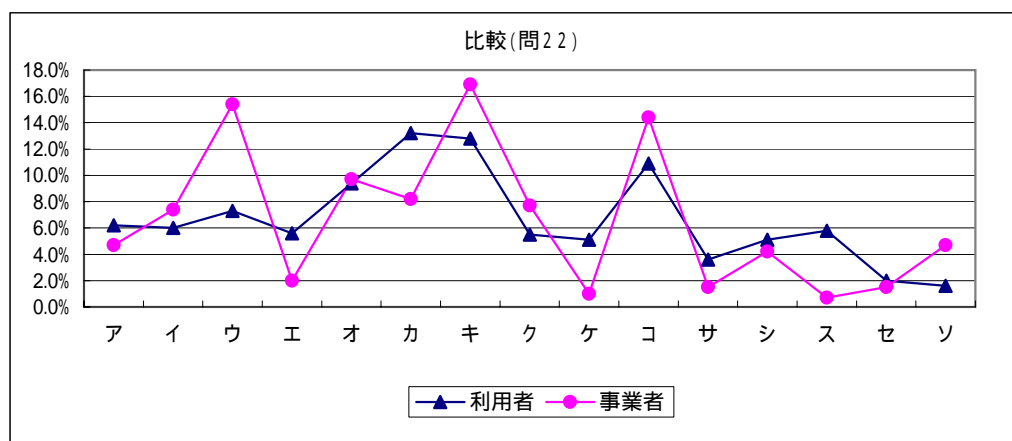
問3 通所介護(デイサービス)に関する苦情の申し出窓口について、きちんとした説明がありましたか。

問5 利用者や家族に関する個人情報、利用者や家族の同意なしに他人に話さないことについて説明を受けましたか。

< 通所介護 >

問22 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。（複数回答）  
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）重要なことは何ですか。5つお選びください。（複数回答）

| 事業者自己評価 |     |        | ユーザー評価                                    |       |        |    |
|---------|-----|--------|---|-------|--------|----|
| 8       | 19  | 4.7%   | ア 契約やサービス計画・内容などについて分かりやすく説明してくれること。      | 548   | 6.2%   | 6  |
| 7       | 30  | 7.4%   | イ 個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと。                    | 530   | 6.0%   | 7  |
|         | 62  | 15.4%  | 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。        | 647   | 7.3%   |    |
| 11      | 8   | 2.0%   | エ 利用料金が適正なこと。                             | 491   | 5.6%   | 9  |
|         | 39  | 9.7%   | オ スタッフ（職員）の介護知識・技術がよく教育されていること。           | 834   | 9.4%   |    |
|         | 33  | 8.2%   | カ スタッフ（職員）の人柄がよいこと。                       | 1,166 | 13.2%  |    |
|         | 68  | 16.9%  | キ スタッフ（職員）の対応に安心感・信頼感が持てること。              | 1,136 | 12.8%  |    |
| 6       | 31  | 7.7%   | ク 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。        | 486   | 5.5%   | 10 |
| 14      | 4   | 1.0%   | ケ いつも時間どおりに送迎が行われること。                     | 448   | 5.1%   | 11 |
|         | 58  | 14.4%  | 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。    | 962   | 10.9%  |    |
| 12      | 6   | 1.5%   | 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。 | 318   | 3.6%   | 13 |
| 10      | 17  | 4.2%   | シ 利用者どうしの人間関係が良いこと。                       | 448   | 5.1%   | 11 |
| 15      | 3   | 0.7%   | ス 自宅から近いこと。                               | 510   | 5.8%   | 8  |
| 12      | 6   | 1.5%   | セ 土日祝祭日や早朝・夜間も営業していること。                   | 181   | 2.0%   | 14 |
| 8       | 19  | 4.7%   | ソ 地域での評判が良いこと                             | 139   | 1.6%   | 15 |
|         | 403 | 100.0% | 合計  | 8,844 | 100.0% |    |



**参加事業者のコメント**  
(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)

< 通所介護 >

|   |                                     |  |
|---|-------------------------------------|--|
| 1 | アイリスケア<br>センターくさ<br>なぎ              | 問5の説明が十分に出来ていない事に気づき、今後は説明に時間をかける事にする、又、平均値よりも低い問3も同様。その他、平均値よりも低い問4は、ミーティング時間を細めに作り、迅速に対応できるようにする事と、ユーザーへ今後の改善への内容も伝える。そして、少し時間がたった頃に満足度を伺うといたくり返しを行う。問17は職員の声や動き等に注意し、ユーザーが自由に出来るような気配り、又、花等も置くようにする。バックミュージックをユーザーに合った物を選び流す。無理じいやおせっかいをさける。  |
| 2 | アイリスケア<br>センター黒川                    | メニューの工夫については、1ヶ月に1回はバイキングを実施する予定にしております。味付けは健康を考えて、薄味にしてありますのでどうしても濃い味が良い方には、調味料などで味を付け直すようにしていくことを考えております。日常生活訓練を重視したリズム体操などを取り入れて実施する予定にしております。レクリエーションでは季節感を取り入れながら、取り組んではおりますが、ご利用者様のレベルがまちまちですので、多くの方に一緒に参加していただけるレクリエーションを勉強し、実施する予定であります。 |
| 3 | アイリスケア<br>センター元八<br>事               | 苦情の申し出窓口について契約時にきちんと説明しているつもりではあったが利用者様等には伝わっていなかったという事なので今現在利用して下さっている利用者様に対しては苦情の申し出窓口についての紹介という形で書面にて利用者様へ配布し、今後契約時は、再度最終的に説明をし、苦情の申し出等があった場合は、すぐに改善できるように努めていきたいと思っております。  |
| 4 | アイリスケア<br>センター桃山                    | 前回のユーザー評価の結果にもとづき、改善点をあげた部分の評価が以前より良い評価をいただいた。引き続きその点に気をくばっていきたい。<br>その他、独居や高齢者のみの世帯のご利用者が多い為、ケアマネジャーと連携を今まで以上に密に行い充分な説明とご利用者の納得を得られるよう努めたい。   |
| 5 | アサヒサンプ<br>リーンデイ<br>サービスセン<br>ター上前津東 | 居心地のよいデイサービスにするため、明るく快適な雰囲気や環境、施設作りを進めお客様と職員、あるいはお客様相互のよりよい関係作りに邁進し個々の評価の不満点を満足に変えられるように努めてまいります。  |
| 6 | 熱田区デイ<br>サービスセン<br>ター               | 利用開始時に、ご利用者様に対して当施設のサービス内容について、契約書や重要事項説明書等により十分な説明を行い、ご利用者様に満足していただけるように努力します。入浴や排泄介助時には、ご利用者様のプライバシーに特に配慮するよう留意してまいります。また、ご利用者様やご家族の方のサービスに対する要望等をお聞きする機会を設け、ご利用者様のニーズを反映させるよう努力してまいります。   |
| 7 | 天子田デイ<br>サービスセン<br>ター               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の個別ニーズの把握</li> <li>・介護者との情報の共有化</li> <li>・リスクマネジメントへの取り組み</li> </ul>  |

注1) 掲載順位はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載



< 通所介護 >

|    |                     |   |
|----|---------------------|---|
| 8  | 医療法人純正会デイサービスセンター太陽 | 施設で利用者の方々がどのようにして過ごされているのかを、皆様へもっと分り易くお知らせする事を考えています。具体的には広報紙や、年間を通してのイベントや行事のお知らせ、また写真や作品を通して施設の活動内容をご理解頂き、さらなるご意見が頂けるよう考えております。ご家族の方も含めた支援を充実させるため、この度のユーザー評価よりも具体的な調査を実施し、個別のご要望を把握して対応できるように努力してまいります。                                      |
| 9  | うたたね                | ニーズに対し、表に出たことばかりに目をやるようではヒューマン・サービスとしての品格が無いと思われる。もっと地域社会に対し、ヒト、モノ、情報を発信し、より深い要求に対し迅速に対応できる人材育成に心掛けたいものです。  |
| 10 | うたたね倶楽部             | ひとつひとつのニーズに対し、今後の要求を含めより迅速に対応してゆきたいです。ただ、当社においてできることと、できないことの範囲も伝えなければならないと改めて思っております。  |
| 11 | えんがわにっき             | 苦情処理に関しては、苦情処理簿を作成しスタッフに回覧した。その後の会議においても検討会の開催をし、家族とのコミュニケーションを十分に図るよう努めている。その他の基本的な面に関しては、排泄や入浴の担当を決め、同性介護を徹底している分、詳細な記録・報告を義務付けた。家庭的な雰囲気というところで目指しているため、言葉遣いや服装に関して十分な指導はしていなかったが少しずつ常識的な範囲で指導していきたい。後は職員研修、勉強会の開催等個人の意識のアップをさせるために出席するよう努める。 |
| 12 | 松寿苑                 | 面接時に、重要事項の説明がご利用者ご家族にきちんと伝えているかどうかの確認をより徹底していき、より良いサービスの提供を心がけていこうと思います。  |
| 13 | シルバーしあわせの里          | 評価結果を踏まえ、ご利用者・ご家族様が、本当に何を求めているのか、職員間でミーティングを実施しました。ミーティングの結果、皆様が不明に思われている点等吸いだし、プリントにまとめ、再度ご確認頂く方針としました。なお、事業所設備については、可能な限り、ご利用前のご見学を勧め、ご理解頂く方針としました。   |
| 14 | シルバーしあわせの里天白        | 評価の中で、低い点数であった苦情の申し出窓口など、契約時、重要事項説明書にて、既に説明済みですが、今後特に重要な事柄については、別紙にまとめ、ご家族に再認識して頂こうと思います。   |
| 15 | 新栄デイサービスセンター        | 生活リハビリの援助は、個々に応じた内容を心掛け自立支援に向けた援助を行う。土曜日の外出は、道路の混雑もあるので控える事とする。<br>レクリエーションでの実費分の徴収は、当日にする事で統一し、事前にお知らせする事を徹底する。<br>今後共、サービスに対する不満をアンケート等で早く知り、改善に努力する。   |
| 16 | 清涼園デイサービスセンター       | 不満や苦情をすぐにサービス改善につなげ、又申し出窓口をはっきりと利用者に説明し、苦情等が言いやすく出来る様職員一丸となって対応する。レクのプログラム等のマンネリ化をふせぎ利用者の興味を出来るだけひける様改善してまいります。スタッフの言動を再確認の上利用者本位の施設作りを目指す所存であります。尚、利用者評価については、大変喜んでいる所です。更に再度利用者にサービス内容をわかりやすく説明し、食事メニューについても多様な物を提供していきたい。                    |

< 通所介護 >

|    |                          |  |
|----|--------------------------|--|
| 17 | 瀬古マザー園<br>デイサービス<br>センター | ユーザーの声を細かい所まで聞き、対応していきたい。また送迎時間に関しては道路の渋滞により時間が変わることが多いため、常に連絡できる体制をとりたい。  |
| 18 | 大喜デイサー<br>ビスセンター         | 入浴で（気持ち良く入れていない方が）約2割ありました。全体としてとらえると、大変な数の御利用者が不満を持っている事になります。もう一度気持ち良く入っていただく為にはどうするか職員間で話し合いました。アンケート等にて細かい個々のニーズを汲み上げ改善して参ります。不満・意見を気軽に言っただけの雰囲気作り努力致します。  |
| 19 | 第二尾張荘デ<br>イサービスセ<br>ンター  | ケアマネジャーと十分な連携をとり、利用者の個別ニーズを把握し、適切な援助ができる様に職員の介護知識・技術のレベルを上げる。又、家族と利用者本人が困った事があればすぐに相談にのり、問題に対処できるようにする。色々な研修等に参加したり、他のデイサービスセンターを見学させてもらい良い所はどんどん吸収し、質の向上に努めたい。  |
| 20 | 宅老所はじめ<br>のいっぼ           | 苦情申し出窓口・秘密保持について説明があったか？という点でユーザー側が低く評価されました。契約時に説明させておりますが、契約更新時に再度説明していきたいと思えます。事業所の設備・器機・備品また入浴に関しても低い評価がでております。民家を利用している為、設備は不十分かと思えますし、入浴も温泉のような雰囲気というわけにはいきませんが備品等を活用し安全面には配慮しております。満足していただけるようにソフト面に力を入れていきたいと思えます。 |
| 21 | デイサービス<br>センター猪高<br>台    | 事業者とユーザーの評価の差が最も大きかった問1～問5について、契約時にさらに丁寧に説明しご理解と納得をいただけるようにしたい。また問3については別にチラシを作り配付したい。<br>レクについては、今後集団レクばかりでなく、個人レクも取り入れていきたい。<br>職員・パートの異動については、なるべく現スタッフで業務にあたるよう努力したい。<br>食事の献立については、希望者には献立表を配付しているので、その旨デイルームに掲示したい。  |
| 22 | デイサービス<br>センター浦里         | 今後は、利用開始前における家庭訪問に際し、サービス内容、苦情の申し出窓口等について、更に分かりやすく説明します。<br>また、利用者の皆様が、楽しくデイサービスセンターで過ごしていただけるよう、職員に対し話しやすい雰囲気づくりに努め、利用者及びご家族の貴重なご意見を事業運営に反映させるようにします。   |
| 23 | デイサービス<br>センター大金         | 「日中を過ごす場所としての雰囲気づくり」について、従来より「近所の喫茶店」のようなくつろいだ雰囲気づくりに心がけてきたが、今後一層、利用者本位の雰囲気づくりを心がけたい。  |
| 24 | デイサービス<br>センター大根         | 利用者、家族からの希望を確認し要望に合せた機能訓練を実施するとともに、日常動作訓練に役立つレクリエーションメニューをふやしていきます。  |
| 25 | デイサービス<br>センター香流<br>橋    | 当デイサービスセンターは開設一年余であるが、サービスの充実に努め、利用人数も安定してきた。今後はより一層のきめ細かいサービスを行うとともに、特に送迎の点では予定時間に到着できるよう努力していきたい。また衛生面においても細かな配慮をしていきたいと考えている。   |

< 通所介護 >

|    |                   |  |
|----|-------------------|--|
| 26 | デイサービスセンター共愛の里    | 新規利用者並びにその御家族に対し、十分に説明し理解いただき、利用を始めてもらう、又現在利用中の方に対しても理解いただけてない事項に対し説明すると同時に、施設への信頼を得るために常に利用者を中心としたサービスに向け、御意見を反影できるコミュニケーションの機会を多くとりたい。   |
| 27 | デイサービスセンター建国ビハラ   | 契約時に契約書の重要事項説明書の書面と、口頭で説明を行っているが、今回改めて利用者、家族に伝わっていない。説明には時間をかけ、繰り返し説明し理解を深めてもらうよう努める。又食事なども、利用者の方の意見を参考にし、給食会議等で話し合い改善につなげているが、改善していることが、伝わっていないので、工夫をする。  |
| 28 | デイサービスセンター香南パラダイス | 契約書を見やすいものに改善し、苦情窓口の件や契約書の中味をゆっくりといてないに説明することに心がけます。また、ご利用者のプライバシーなどへの配慮をもう一度見直しご利用者の皆様にとってここち良い場所になるよう職員一同取り組んでいきたいと考えております。  |
| 29 | デイサービスセンター極楽苑     | 提供しているサービスの内容やケアの取り組みを、介護者の皆様へ理解していただけるようにケア記録の開示などの情報公開を進めていきます。また、一日に提供するアクティビティーの種類を増やしていくことで集団性に馴染めない利用者などの多様化するニーズに応えていきます。その際、感染症に対する職員の正確な知識やそれらの予防につながるマニュアルの作成を実行し、うがいや手洗い、必要に応じた手袋の着用など、もう一度基本を振り返りながら高齢者が安心できるデイサービスセンターを目指します。 |
| 30 | デイサービスセンター小鳩ガーデン  | 今回は、食事についてのご意見をとりあげて、当施設ではさっそく給食会議を開きました。貴重な評価をふまえ、ご指摘の料理内容、味について十分な検討をしました。利用者のご希望にそえるよう、さらなる改善努力をいたします。  |
| 31 | デイサービスセンター松軒      | サービスに関する苦情の申し出窓口について説明が不足していたため、現在利用中の方には口頭で説明をさせていただき、苦情の申し出方法について掲示して周知をさせていただきます。新規にご利用していただく方には重要事項説明書や契約書を手渡してご説明させていただきます。職員の言葉づかい、服装、態度について今後とも接遇研修等を通じて教育を行い質の向上を図っていきます。  |
| 32 | デイサービスセンター第2共愛の里  | 今回の評価結果において、利用者評価が事業者自己評価を下回った項目はなかったが、全体平均と比べ下回った項目がいくつかあった。合計点数でも全体平均を下回っており、利用者様の声を聞き全体のレベルアップ、サービスの向上に努めなければならないと感じています。特に設問3、13等の項目において評価結果が良くないのは十分なコミュニケーションがとれてないと考えられる為、御家族様も含め利用者様と今以上のコミュニケーションを図り信頼関係を築いていきたいと考えております。         |
| 33 | デイサービスセンター高坂苑     | 日々、利用者の声をノート（つぶやき君と命名）に記録し、毎日のミーティング及び月一回の会議で取り上げ、問題解決に取り組んでいます。ユーザー評価によると、不満・苦情の改善については、満足されていないという結果が出ています。今後より一層利用者に満足して頂けるよう、努力してまいります。具体的には、入浴に対しての声が多数ありましたので、利用者の体調を考慮した上で、できる限りゆったり入浴して頂けるよう、一日のタイムスケジュールを変更致しました。                 |

< 通所介護 >

|    |                    |   |
|----|--------------------|---|
| 34 | 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、前回の評価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、個人情報の取扱い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。                                       |
| 35 | デイサービスセンタードゥライフ瑞穂  | ユーザー評価の結果を見て、契約時「契約書」「重要事項説明書」にて説明していることが利用者さんにしっかり伝わっていなかったことが今回の調査で判明しました。したがって今後は、契約時に一度説明しただけに終らず、利用開始後も事あるごとに伝えていきたいと思っております。特に問3「苦情に対する申し出窓口」、問5「個人情報の守秘義務について」   |
| 36 | デイサービスセンター南陽       | 問題点 苦情の申し出窓口についてや秘密保持についての説明に関して、不満を持っている方がいる。主に契約時における説明不足が要因であるので、今後は十分に時間を割いて、理解していただくまで契約時の説明を行い、また、現在ご利用されている方々へも掲示物の確認、必要に応じて口頭での説明などを徹底していく。<br>問題点 レクリエーションや機能訓練に対する不満に関しては、内容の確認、人員配置、ご利用者の意見などを再検討し、より多くの方のニーズに応える努力を行っていく。 |
| 37 | デイサービスセンター橋本       | 利用開始前における実調等家庭訪問の時には、苦情の申し出窓口や、個人情報を利用者や家族の同意なしに他人に話さないこと等を含めたサービス内容について、これまで以上に分かりやすく説明するようにします。送迎時間については、道路事情もありますが、予定時間に到着できるよう努力します。今後とも、利用者の皆様にも少しでも楽しく過ごしていただけるよう、職員皆で業務運営に努めてまいります。  |
| 38 | デイサービスセンターはるかぜ     | 契約書などの説明が不十分との結果が出ましたので、今後は、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。機能訓練に関しては、現在見直しをしており、ご利用者様の意向を取り入れ、ひとりひとりにあったプランを作り、身体機能の維持・向上を図っていきたいと思っております。   |
| 39 | デイサービスセンター春田       | デイサービスに関する苦情の申し出窓口についての説明がない・あまりないが半数近くありましたので、今後は、苦情申し出窓口も含めデイサービス利用全般について、利用者や家族に、わかりやすい説明をしていきたいと思っております。また、「事業所の設備、器機の安全性や快適性」「感染予防や衛生面への配慮」については、定期的な設備や器機の点検をしたり、職員の手洗い励行や食中毒対策を徹底して、これからも、利用者の要望に応じて、より一層努力していきたいと思っております。     |
| 40 | デイサービスセンター東あじまさくら園 | 今回評価結果の問題点として送迎、人間関係、日中を過ごす場所等ありました。そこで、送迎についてはゆとりをもった送迎ルートの作成をはじめ、渋滞等による遅れを利用者さんに理解していただくための説明をしていきたいです。人間関係については利用者さん全員の個性を把握し職員間で気遣いながら調整していくことになりました。また和室を有効利用することで家にいるようなゆったりとした空間を提供していきたいと考えております。                             |
| 41 | デイサービスセンター・陽だまりの家  | ご利用者のご要望とご意見を確認しながら、画一的でないサービスを作りあげていきたいと感じております。   |

< 通所介護 >

|    |                            |   |
|----|----------------------------|---|
| 42 | デイサービス<br>センターフィ<br>エスタ大久手 | <p>1. レクリエーションにおいては、全員として楽しめるもの。自立度の高い方々が集まり、その中で、リーダーを決め、それぞれのグループが1つの目的や目標に向かって行うクラフト的なもの。痴呆がある方々で、昔の自分や、故郷等を思い出し、書ける方はその頃の思い出を自分の手で、絵や詩にする回想的なもの、それぞれ時間帯や場所をつくり対応していきたいと思います。</p> <p>2. 入浴に関しては自立度の高い方々が、職員の見守りのもと、ゆっくりと入れる時間をもうけ、その中でも語らいの場をつくりたいと考えます。</p> |
| 43 | デイサービス<br>センター平和<br>が丘     | <p>ご指摘を受けました、各種書類等説明事項及び秘密厳守事項につきまして、広報紙及び機会ごとに個別の説明を実施してまいります。送迎時間につきましては、日々の交通事情等で5分程のばらつきが発生しますので、家の中でお待ちいただく等の方法も周知してまいります。また、ショートステイの利用問題から発生すると思われるケアマネとの連絡調整については、今以上に連絡調整をとるとともに、相談事項にお応えできるよう、新たな方法も模索してまいりたいと思います。</p>                                |
| 44 | デイサービス<br>センター星ヶ<br>丘      | <p>問い5の「利用者や家族に関する情報を同意なしに他人に話さないことを説明していますか。」に対し、ユーザーの皆様から不十分との声を頂きましたので、今後は、契約時には、より分かりやすく説明していきたいと考えています。また、すでにご利用されているユーザーの皆様についても、プライバシーに関することについて同意なしに口外しないことを当然のことと受け止めています。</p>   |
| 45 | デイサービス<br>センター法華           | <p>(3) 当施設には、苦情箱が計3ヶ所設置されていますが御利用者様が利用される事は非常に少ないので直接聞いたり(この事は私が聞きに廻っています)又毎日の連絡手帳にて御家族の方々の声を聞くようにしています。今一度苦情の申し出窓口につきましては御家族に連絡申し上げ周知につとめます。</p> <p>(5) につきましては最初に御利用の契約を交す時には必ず説明させていますが、1回限りではなく、今一度徹底につとめます。</p>  |
| 46 | デイサービス<br>センター向島           | <p>契約時に、サービス内容・秘密保持・苦情の申し出窓口等について分かりやすく説明します。また、研修等を利用して介護知識等の向上に努めます。</p> <p>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、利用者の方々が快適に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。</p>  |
| 47 | デイサービス<br>センター名東<br>パラダイス  | <p>契約書・重要事項説明書など、わかりやすい書式のものにし、ていねいな説明を心がけます。設備・備品なども満足いただけるよう工夫し、改善していきます。</p>   |
| 48 | デイサービス<br>花いちもんめ           | <p>(問5) 身障者用トイレや脱衣所入口のプライバシー保護が十分ではありませんでしたので、アコーディオンカーテンの設置やのれんの活用を予定しています。(問12) に対する自己評価が低いのは、介護保険請求(機能訓練加算)の対象になる機能訓練は行っていないからですが、生活リハビリという意味では、施設を利用者(1日10人)のもうひとつの家と考えて、積極的に取り組んでいます。苦情窓口や守秘義務についての説明は、契約時、特にていねいにするつもりでいます。</p>                           |
| 49 | デイサービス<br>名東               | <p>評価での数字より自分達が読み取れるものとして、説明と同意、そして理解という事が重要であると解釈しました。その後側にかくれているものとして、御家族とのコミュニケーションの在り方が確かにあると感じています。この点に重きを置いて、来年度からの体制の方針を煮詰めていこうと思います。又、利用者同志の良い関係づくりが出来るような環境とスタッフのフォロー体制を整えて行きたいと思います。</p>  |

< 通所介護 >

|    |                          |  |
|----|--------------------------|--|
| 50 | デイサービスセンター夢こだち           | 苦情の申し出窓口やプライバシーについての配慮等に関する説明を契約時に十分してきたつもりでしたが、あまり理解していただけていなかったようでした。今後はより分かりやすい説明を心がけたいと思っています。また、連絡帳をより有効に活用し、利用後も継続的に要望等に応えていきたいと思っています。  |
| 51 | 特定非営利活動法人介護サービスさくら       | 平均的に、自己評価よりユーザー評価の方が高く評価していただいて良かった。事業者と利用者の意識の差が有り、これからは、そんな結果をふまえて活動して行こうと思う。<br>私達のデイサービスでは、職員の制服を決めていないので、これを機会に、どうするべきか、考えて行きます。  |
| 52 | 特別養護老人ホームフラワー園デイサービスセンター | 面接時の利用者や家族への説明不足により、個人情報の守秘義務、相談や苦情の窓口についての理解が明確にされていない状態が明らかになった。そこで当園のサービスに対する姿勢を箇条書きにし、現利用者及び、家族、新規利用者に説明し、配布する事とした。重ねて、園内に掲示し、全職員が常にサービスの向上に努める様にした。また、園での過ごし方について、未回答が1割程度あった為、家族介護者教室や見学会、昼食試食会等を積極的に開催し、内容を理解して頂けるよう取り組んでいく事とした。        |
| 53 | なかまの家大杉                  | デイサービスでのQOLを高めるための試みとして、ユニットケアを取り入れます。少人数のグループ(1グループは3人程度から8人前後)で、思い思い好きなことに挑戦して頂きます。日常生活訓練目的のゲーム、趣味の手芸、ハーモニカやエレクトーンの伴奏による合唱、井戸端会議、マージャン、五目並べ、お昼寝、お買物等々、以前にも増してお一人お一人を大切にしたいサービスを心掛けていきます。健康面の管理も医師の在駐でご利用者はもとよりご家族の安心をも頂けると思います。              |
| 54 | なごやかハウス希望ヶ丘デイサービスセンター    | 今回のユーザー評価の結果を踏まえて、利用者一人一人に満足していただけるようにしていきたいと思っています。痴呆のある方については、御家族と十分な相談し、より良い利用方法を考え、サービスを提供したいと思っています。  |
| 55 | なごやかハウス三条デイサービスセンター      | 利用者に接する言葉づかいや態度が良くない職員がいるとご意見をいただきました。全職員が満足していただけるサービスを提供できるよう、全体ミーティング等で接遇を再度指導していきます。年に1~2回程度利用者と家族と一緒に過ごせる機会を設けてほしいとご意見をいただきました。普段デイサービスでどのように過ごしているかは、連絡帳の内容だけでは十分伝わりきれないため、今後家族の方も参加できる行事を企画したり連絡帳の内容を見直し、どのように過ごされたかを詳しく書いていくようにしていきます。 |
| 56 | なごやかハウス滝の水デイサービスセンター     | 私共の評価よりも利用者評価の低かった2項目については、どちらもサービス開始前の事前訪問の際に説明しているものです。私共が十分説明しているつもりであっても、これから利用していこうという立場の方々に見れば理解し辛かったという事なのでしょう。今後は利用者の皆様に理解していただける様な丁寧な説明に心がけ、又分らなかった際には再度聞き直すことのできる雰囲気を作り訪問説明をしていこうと思っています。  |
| 57 | なごやかハウス岳見デイサービスセンター      | 前回と比べ3.7ポイント向上し、改善されたとの評価を頂く事ができました。しかしながら、実施調査時の説明に十分ご理解頂いていない点があるので、特にプライバシー保護につきまして、今後より分かりやすくご説明させていただきます。又、感染症対策につきましても今まで以上に強化させていただきます。   |

< 通所介護 >

|    |                      |  |
|----|----------------------|--|
| 58 | なごやかハウス出来町デイサービスセンター | 機能訓練や日常生活訓練については、レクリエーションの時間や、入浴後の空き時間を利用し、軽い体操を取り入れるなどして、利用者の皆様にできるだけ身体を動かしていただくように努めます。  |
| 59 | なごやかハウス野跡デイサービスセンター  | ユーザー評価の中で特に改善が必要な事柄を取り上げる。<br>・事業者への不満や苦情への対応については、申し出があるたびに、職員間で改善の為に打ち合わせを行う。(プライバシー保護を原則とする)<br>・事業所の設備・器機・備品については、再度全体的に見直しを行い、手すりの増加や、ストレッチャー購入など検討していく。<br>・衛生面への配慮については、現状の対応を利用者に理解頂くようご説明していく。  |
| 60 | なごやかハウス福原デイサービスセンター  | 苦情の申し出窓口などについて、新規利用の契約書や重要事項説明書などの説明の際、本人や家族の方が安心して利用していただけるよう、分かりやすく説明していきたいと思えます。  |
| 61 | なごやかハウス丸池デイサービスセンター  | 苦情や相談に関する項目がまだ充分と言える評価を頂いていない為、今後はよりご理解頂けるよう努力するとともに、他項目でも向上・改善を目指し、ご利用者様・ご家族様から信頼を頂ける施設作りに努めてまいります。   |
| 62 | なごやかハウス名西デイサービスセンター  | 現在、週替わりで1種類のレクリエーションを提供していますが、利用者のニーズ、個性に合ったアクティビティを提供していきたいと考えております。具体的には、レクリエーションのメニューの充実を図り、ボランティア等の受け入れを予定しております。  |
| 63 | なごやかハウス横田デイサービスセンター  | 問1・3・4 不満や苦情の申し出窓口は契約書や重要事項説明書の説明後、納得されたかどうかの確認をするようにします。問6 プライバシーに関しては今まで以上の配慮をしていきます。問13 介護者へのフォローについてはケアマネとの連携を十分に希望にそえるよう努めます。問19 感染予防に関しては食事前の手指消毒の徹底、手洗いうがい励行の呼びかけ、入浴後の薬湯によるかけ湯等利用者様への配慮に加え、職員側もこまめに手洗い・消毒を実施し媒体とならぬよう心がけていきます。                                    |
| 64 | 名古屋市寿荘指定通所介護事業所      | 今までも、契約書や重要事項の説明をする際に、苦情に対する申し出の窓口についての説明をしていますが、「ご意見箱」の設置場所を実際に見ていただき、これまで以上に丁寧に話し、理解していただけるように努力していきます。今後も、家族の方が安心して、また、利用者の方にも楽しい一日が過ごしていただけるよう職員一同頑張っております。  |
| 65 | 名古屋南ケアセンターそよ風        | 重要改善課題として4点挙げます。<br>1 点目は契約時内容説明の徹底。特に契約書・重要事項説明書は時間を掛け十分な説明を行います。<br>2 点目は送迎時間の厳守。送迎時間・ルートを再確認し、効率的且つ安全なルート作成により遅延を防ぎます。<br>3 点目は機能・生活訓練の充実化。介護計画に基づき、個々の利用者に応じた各種訓練メニューを検討、実施します。<br>4 点目は相談窓口の明確化。契約時等に相談窓口(生活相談員)を明確に説明すると共に気軽に相談出来る環境整備に努めます。<br>以上の点を中心に業務改善を図ります。 |

< 通所介護 >

|    |                     |  |
|----|---------------------|--|
| 66 | 南山の郷デイサービスセンター      | 利用される方が基本的なサービス内容の充実・職員のマナーや対応、更には時間延長や痴呆ケア・個人ケアの充実等よりサービスの充実を求めてみえることがより鮮明となりました。皆様の声を受け基本サービスの充実だけでなく、職員の知識・技術や意識改革が必要と感じています。施設内外での定期的な研修の実施による資質向上、そしてご意見・要望や苦情などを職員教育・設備や業務改善などサービスの改善・向上にいかせるよう施設内に「サービス向上委員会」を設置し施設全体として改善に取り組んでいく方向です。   |
| 67 | ニコニコデイサービス鶴里        | ニコニコデイサービス鶴里としましては、ユーザー評価の結果を受け、評価の結果を利用者の皆様にお知らせすると共に、疑問点の多かった苦情・プライバシー保護についてニコニコデイサービス鶴里の取り組みを再度皆様にお知らせしていきます。また、今回の評価の結果、未記入欄の多さについても見逃せない点であり、これは、日頃のデイサービスにおける介護の現状がご家族にわかりにくい結果によるものと考え、ご家族様との連絡体制の強化などに努めていきます。                           |
| 68 | 野並デイサービスセンター        | 相談窓口などを広報誌等を利用して、周知するよう努める。  |
| 69 | はぎのデイサービスセンター       | 契約時に苦情窓口や秘密保持について説明していますが、利用者には伝わっていなかったことがわかりました。今後、もう少しわかりやすくていねいに説明するよう心がけると共に再度お知らせしていきます。また、不満や苦情は即対応してきたつもりですが、単なる要望と軽く受け止めてしまったり利用者への説明が徹底していなかった点を反省し、職員の意識を改善します。全体として説明不足を感じています。利用者の方とのコミュニケーションを大切にしながら、利用者の立場に立ってサービスを提供していく努力をします。 |
| 70 | 藤美苑デイサービスセンター       | 契約書及び重要事項説明時において、ご利用者及びご家族に、特に重要と思われる事項については、より詳細に説明をおこなっていく。レクリエーション及び機能訓練の充実をはかる為、ふだんの生活に配慮した、内容を検討していく。   |
| 71 | ブラザーデイサービスセンターあつた   | 現在「苦情の申し出窓口」については、重要事項説明書の中で説明しております。今後は別紙にて電話番号や担当者氏名、受付時間が一目で分かるように大きな文字にいたします。それを契約時にお渡しして、ご利用者様宅の電話の近くにおいていただき、連絡が取れやすいようにいたします。また、ケアマネジャーや看護師と協議して、ご利用者様の個々の状態に合った、できる範囲内の機能訓練も重視して実施していきます。  |
| 72 | ヘルパースクール・カイトのデイサービス | 満足度の低い数字の項目を重点的に改善する。苦情申し出窓口については契約時の説明及び所内掲示のみならず個別に再度伝達し、家族には連絡帳表紙内側に明記する。入浴・トイレの際のプライバシー保護については、現在パーティションを設置しているがすき間から見えないように更に配慮する。普段の生活の中での機能訓練については、男女とわず楽しみながら全員で行うレクリエーションの充実を図り、私所のデイサービスの原点である少人数の家族的で温かいサービスのより一層の充実を図るよう、スタッフ一同努力する。 |
| 73 | 堀田デイサービスセンター        | ご利用開始前の契約書、重要事項説明書についての説明を今までより丁寧にさせていただく。送迎、入浴に関して私達職員の過大評価が目立つため、今回の調査結果を謙虚に受け止め「利用者の声」を傾聴していく。その上で、利用者のご希望に沿った「内容の改善」へ向けて、より一層努力していく。備品の購入、設備についてもこれまで以上に「利用者の声」を反映させていく。衛生面への配慮は十分しているつもりだが、利用者に対する説明不足を痛感。今後はしっかりと情報提供を行う。                  |



< 通所介護 >

|    |                            |   |
|----|----------------------------|---|
| 74 | 港区デイサービスセンター               | 個人情報を他へ漏らさないことは、介護保険の事業者として当然のことですが、ご利用者様や家族の方に安心してもらえるよう、当初の重要事項説明の際にきちんとお伝えします。プライバシーについても、これまで以上に配慮して参ります。感染予防や衛生面については、居室や浴室の清掃の徹底とともに、室温や湿度の管理により、快適な環境の維持に努めています。なお、平成15年4月以降は、祝日の営業について検討しているところですので、よろしくお願ひいたします。 |
| 75 | めいきん生協<br>デイサービス<br>センター紅梅 | 利用者や家族に関する情報の保護は、契約書に項目を起して、ご本人の同意なしに他人に話さないことを事前に説明します。また情報の管理は厳密に行っていることを説明します。感染予防の為に室内の空気の入換えや衛生管理を日常的に確実に実施しておりますのでご利用者様への説明をていねいに行っていきます。送迎は安全と快適を最優先して長時間の乗車にならないよう日々調整しています。時間が変更になる場合は事前に連絡をさしあげるようにします。         |
| 76 | (有) しあ<br>わせハウス            | 1. 契約に関する説明事項をもう少し利用者や家族の方にわかりやすく説明していく。<br>2. アンケートを実施し、快適に利用していただけるよう改善していく。  |
| 77 | リハピネス梅<br>森坂               | 不満や苦情をすぐにサービス改善にむすびつけるなど、サービスを改善するためにより一層、ミーティング等で話し合い改善していきます。<br>契約時等、重要事項説明をていねいに説明いたします。  |
| 78 | 緑生苑デイ<br>サービスセン<br>ター      | 日常生活訓練や機能回復訓練の内容やその他の介護サービスの内容について、十分にご理解いただけていないことにつきましては、毎日の連絡帳の有効活用により解決していきたいと考えます。また、年数回実施している家族見学の充実や参加しやすい企画の立案などにより、ご家族にも理解していただき易い方策を考えていきます。  |

利用者の意見・感想  
(ユーザー評価等、自由記載欄より抜粋)

<通所介護>

|    |  |
|----|--|
| 1  | 入浴の際、男性スタッフがお世話をしてくれているようですが、もし私だったら入浴サービスは受けたくありません。  |
| 2  | 介護者にとっても本当に有難く、一息つける時間を持つことができます。助かっています。デイから帰ってきた時の義母はいつもさっぱりとしていて、本当に丁寧に入浴させてもらっていると思います。ありがとうございます気持ちでいっぱいです。   |
| 3  | 毎回休まず行っています。皆にお会いすることを楽しんでいるようです。  |
| 4  | 春からデイサービスに行っておりますが、(母親)実母です。楽しく一日を過ごしているようですが、上げ膳据え膳の生活があたり前のようになり、家で動かなくなりました。(家族はスタッフの方々の様に、甘く優しい事はありません。)その為に足腰が弱くなった気がします。一人で病院に行っていたのに、一ヶ月もしないうちに車で送迎しなくてはならなくなりました。お客様扱いではなく、年寄りなりに自立させて頂きたく存じます。  |
| 5  | スタッフの方が、利用者に気さくに声をかけていただけたり、レクリエーション等も楽しんで参加させていただいているようで、家では退屈な時間を過ごしている本人も、デイサービスの日は楽しみなようです。家族もその時間は介護から解放されますので。用事をすませたり、気分転換もできますので感謝しております。  |
| 6  | 実際に介護されている、普段の一日の流れを見学した事がないので、質問されている事に対してははっきりそうですとは答えられず、通所している義母を見て判断した解答になります。  |
| 7  | 昼食後、少し横になりたいと思うけれど、ベッドが二台しかないのでままならない。誰でも同じだろうと思って、出来ません。  |
| 8  | 入浴サービスは大変有難く毎回利用させていただいていますが、血圧が高いと入浴できません。決りでだめなのはわかりますが、病院では適正な値なので、精神的な事だと思うのですが改善されなく、(薬は一日一回飲んでいますが)入浴できないことが多くなりました。家で帰ってから入ることになるので、本人も気にして血圧に良い食べ物等を食べるようにしています。(気にすると余計血圧が上がります。)お風呂を楽しみに本人ががしていますので、何とかならないかと思います。その他では満足しています。(同居の家族記入) |
| 9  | 痴呆症の本人にこのアンケートを質問しても分かりません。家族は実際デイサービスからの連絡事項に書かれた事しか分からないので、内容の良い悪いの判断はできないし、答えられない。私の母は毎日仕事に行ってると思い込んでいます。給料ももらっていると思っています。何かを伝えても五分もすれば忘れて、同じ行動を繰り返しています。職員の方は本当に痴呆を理解しているのだろうかと思う事があります。このアンケートも同じです。  |
| 10 | 職員一人の送迎バスで、シートベルト無しの乗車は不安。(時々)   |
| 11 | スタッフの皆様の人柄が、皆すばらしい。気配り振りが強く感じられる。他の施設(デイサービスセンター)の様子は知りませんが、介護支援専門員の事前説明の通り、皆様がどなたも懸命に介護サービスをいただいている様子が、朝夕の送迎バスの時の短い会話にも強く感じられます。優しく熱心に接して下さるようで、感謝しております。   |

< 通所介護 >

|    |  |
|----|--|
| 12 | 介護する私のことを思って、排便等いやな顔もせず、とてもよくやって下さいます。（他の事業所で、忙しいので家でやってくださいと言われた事もあります。薬で排便をします。）便座に座らせてくれたり、日中ソファで座る事等、リハビリをして下さっています。バルーンを使用するようになり、今までの所を利用できなくなりましたが、通所できてとても感謝しています。初めは介護5でしたので、変わるのに不安がありましたが、今では良かったと思っています。 |
| 13 | いつも笑顔で帰ってくる主人を見て、とても安心しています。   |
| 14 | 実際のところ、利用者は痴呆症がある為、デイサービス中の事は覚えていないと存じます。同居の家族としての回答等で、詳細は不明な点が多いです。年に1～2回程度は、日曜日等に利用者と家族と一緒に過ごせるようなレクリエーション等があれば、デイサービス中の事でも目に入る機会が与えられると存じます。  |
| 15 | 日々お世話いただき、母の日常が活発になっているのを感じています。感謝感謝です。  |
| 16 | デイサービス時間がもう少し長いと助かる。（前後に30分づつ長い方が良い。色々活動したいと思う時、午前は10時から始まる事が多く、午後は3時30分に終了する事が多い為。）   |
| 17 | 何度も大変にお世話になっています。苦情等聞いて、相談にのって頂いています。何かとお世話を受け、助かっています。今後とも宜しくお願い致します。   |
| 18 | デイサービス職員の方の親切に感謝しています。マッサージ機を設備してほしい。老人向きの本を整えてほしい。地域の子供との交流・年寄りとの話し合い・老人の病気、腰痛の対処・注意等教えて下さい。  |
| 19 | 問9～12は本人が痴呆の為、実情はわかりませんので答えていません。全体的に大変良くしていただいています。デイサービスがなかったら、在宅介護は続かなかったと思います。   |
| 20 | まだ日が浅いですが、デイサービスを利用するようになって、日常に張り？が出てきたような気がします。回を重ねる毎に楽しくなってきました。スタッフの対応にも感心しております。   |
| 21 | デイサービスを利用し始めた時には、本人も嫌がり、スタッフの方々に暴言を吐くなど、大変なご迷惑をおかけしましたが、時間をかけて対応して下さいました。今では、デイサービスのない日など考えられない様に心待ちする日々になり、家族もほっとしています。   |
| 22 | ここ数年、家から一歩も出ない生活が続いておりましたし、デイサービスの2～3日前より服装等準備をし、楽しみにしていることと、有難いシステムと思っておりましたが、「あんた（嫁）の為に」と言葉が返ってきました。疎外されているという意識が強いようです。プライドを潰さず、年長者と付き合っていくむずかしさを感じております。皆様にとってもとても感謝をしております。ありがとうございます。心よりお礼申し上げます。              |
| 23 | 家族的でとても良いと思いますが、機能訓練・感染予防等の情報が少ないので分かりにくい。又、一日を利用者本人がどう過ごしているのか、小学校の保護者会の様な催しがあると良いと思う。  |
| 24 | 皆若い人ばかりなのに、私達の若い時代よりよく訓練されていて、私は毎日ここへ来ていたいと思います。嬉しいです。   |

< 通所介護 >

|    |   |
|----|---|
| 25 | このアンケートを実施する必要性があるのか否か、疑問。特に問4～18は、欲を言えばキリがない。あれもやれ、これもやれと言うのはやさしいが、実行するととなると大変であり、例えば、迎えに来てくれる時刻くらい正確ではなくても、利用者は我慢すべきだ。言いたい放題言う人が、今日多い事に注意すべきである。  |
| 26 | 自宅への迎えの運転手さんの態度が非常に悪い。くわえ煙草をしていたり、運転が乱暴だったり。  |
| 27 | 私共の母は痴呆ですので、センターでの一日の生活は大方連絡表にて分かっておりますが、食事・おやつをどんな様な物を戴いているのか検討が付きません。センターでもお忙しいでしょうから、時折のメニューで良いのですが、少しお知らせ戴くと嬉しいです。  |
| 28 | 入浴を利用していないので、その時間にやる事がなくて退屈な思いをしているようです。職員の方やボランティアの方はとても良くして下さるようですが、家にいる方が好きな時間に好きな事をして過ごせるので、行きたくないと言っています。要支援ということは、皆さんに比べて軽い方なので、今のままではデイサービスは止めた方が良いのかと悩んでいます。デイサービスを利用するという事は本人の為でもあります。私（介護する者）にとっても安心して一日を過ごせる息をつけるものであって欲しいと思っています。 |
| 29 | 横になって寝る場所が少なく、腰が痛くても我慢して椅子に座っている場合がある。  |
| 30 | 介護者の親睦会には必ず出席し、職員の方々と家族援助についてお話し合ってきました。そして一ヶ月に一度、ケアマネジャーが来宅。色々教えていただいています。   |
| 31 | 職員の方には非常に感謝の限りでございます。どこの方も忙しいにも関わらず、とても親切・丁寧に説明して下さいました。ただ、ユーザーが多く、職員不足との声も聞かれます。（職員不足で車椅子に縛られた等聞くと、そこはやめようと思います。）実際に体験してみると、一人一人の方に時間をかけてあげられない事と分かりました。話を聞いてもらえず、寂しそうな方もいます。介護者の立場からですと、突然の出来事等（家族の入院・不幸等）により介護する者いなくなり、困りました。              |
| 32 | 他の所も2～3知っていますが、食事やおやつ時におしぼりを出し、食事の時ランチョンマットを敷き箸置きをつける等、細かい心遣いを嬉しく思います。又、職員と一緒に食事する等、アットホームで良いと思います。   |
| 33 | 入浴に関して。本人は高齢であっても女性としての恥じらいがあり、浴室での（裸で）男性の職員からのお世話は嫌だと申しておりますが、それは無理な願いなのでしょうか？又、ゆっくり湯船に入っていられなかったり、（冬に）裸のまま待たされたりで寒い思いをする事があり、冬場は入浴を好みません。   |
| 34 | 利用させていただき、本当に私共の困り事に耳を傾け、ケアマネジャーさんと常にコンタクトを取っていただき、素早く対応をして下さり感謝の心で一杯です。良い方々に会って、本当に有難く思っております。   |
| 35 | 今年の春、遠足で東山動物園に行きましたが、家からはなかなか外出が出来ませんので、スタッフの方は大変と思いますが今後もよろしくお願ひしたい。枯葉を集めてやきいもをご馳走してもらえたのは、昔の味を思い出せて非常に良かった。   |

< 通所介護 >

|    |  |
|----|--|
| 36 | <p>ここの責任者の女性とお会いする機会がありました折、第一にとても誠実で一生懸命であられる事に共感し、又その元で働いておられる二名ほどの担当責任者（男女各1）の方々も、その女性の思いに基づいた意志が後者の二名に伝わっており、責任のある方々が「しっかり根付いた主旨の内」で運営されていれば、その他大勢の従業員やボランティアの方々に多少なりとも問題があったとしても、ゆれる事はないと思っております。そういった意味では、「安心と信頼のおける通所介護」ではないかと思っております。しかし、この事は利用者の同居家族の一人としての意見ですので、全ての利用者の方々が同意見とは限りませんし、あくまで1利用者（同居家族）の意見として申し上げたまでです。</p>      |
| 37 | <p>外食利用もいい事ですが、参加できる人・参加できない人との事を考えていただきたい。あまりにも利用の回数が多い様に感じています。体重が多くなり、足に負担がかかり、苦しい様に感じます。もう少し食事の量を少なくしていただきたい。出だけ食べ、満腹感が分からない為個人差はあると思いますが。</p>   |
| 38 | <p>職員の方達がとても優しくいつも感謝してます。週二回のデイサービスに行く事が大変楽しみです。なかなか体調が思うままに回復しませんが、何とかもっと元気になりたいと頑張ってます。一日一日を充実した日々をしたいと、心から思っています。</p>   |
| 39 | <p>レクリエーションクイズ等で等位を示し、一位になった者に表彰状を出しますが、各自障害がそれぞれあり、要支援等の人は有利であり、一回も取れない人が2/3。これは皆で楽しんでやる事に意味があり、表彰するのは中止すべきだとも思う。食事についても色々な意見があるが、実現は難しい。</p>   |
| 40 | <p>食事アンケートで塩辛いのと、カレーシチュー等身体の温まるもの・食べやすいものを希望したが、早速に改善してくれた。食事内容で料金・衛生の関係もあると思われるが、病院食でないのも生もの等を食いたい。食事の料金設定が決められているので仕方ないが、もう少し料金が個人負担になっても良いから改善して欲しい。</p>  |
| 41 | <p>朝と夕の送迎車について。道路事情で遅れる場合、携帯電話で到着の是非について事前に連絡がある。寒い朝・夜等、当方が困いのある（中庭）マンション故、特に到着から降り降りまで時間をかけずによく連絡してくれる。同様生活に異常のある場合、予め電話で報告があるのは家族として助かる。これは任せるプロ乍ら、たいした事だと考えている。</p>   |
| 42 | <p>積極性がないので問題はあるが、例えば手芸、習字 e t c、一つの物を続けてやらせて頂くような材料購入や作業時間があるといいけれど・・・。たまに料理をさせて頂いて（日ごろ家では忙しさの為ゆっくり一緒に作ったりできない）とても生き生きします。もっと増やしてもらえたら・・・。（大変でしょうけれど）職員の優しさはとても感じます。後は、明るく元気にわいわい接して頂けると嬉しい。元気を本人に移していただけたら。口は悪くても構わないので、家庭内の喋り方で気安く心やすくが願いです。</p>  |
| 43 | <p>送迎時間がバラバラで、早すぎたり遅すぎたりするのでとても迷惑しています。介護計画を立てたからサインをくれといきなり渡され、サービスを受けている本人だけの話を元にした内容のもので、家族の事情や家族の意見を全く無視し、勝手に押し付けた計画表だったので、非常に不愉快でした。ケアなら入浴、食事、レクリエーションだけを中心にして欲しいのに、家族の事や家の内容まで聞いてくるとはプライバシーも何もない気がします。それぞれ事情があってもケアに行っているのだから、それ以外の事を詮索されては迷惑です。勝手に色々な事を決めないでもらいたいです。痴呆や呆けが少し始まっているかもしれないので、家族の話をまず先に聞いてから計画を立てるのが道理ではないでしょうか？</p> |
| 44 | <p>出来たら9時位から16時位迄預かって頂くと、大変助かります。（私もどんどん外に出て色々勉強しています。遅くとも10時から始まりますので、助かります。主人が亡くなり、主人の母と二人ですので母のお世話をしっかりした上で私も出かけています。）</p>  |

< 通所介護 >

|    |   |
|----|---|
| 45 | 9時～夕方5時30分がいいですけど、それは無理ですね？   |
| 46 | 最初は行くのを嫌がっていましたが、今ではスタッフの方とも慣れて楽しく行っています。短時間でも良いので、リハビリ等をしていただくと良いのですが。   |
| 47 | 現在週三回のパターンでデイを利用してます。デイサービスが一日のリズムになっている為、とても有り難く感謝してます。老人性鬱が入る為、デイに出かけた後が室の掃除、洗濯e t cの時間にあて、又私自身(嫁)もホッとでき、不在という事がこんなにも気持ちが悪くなるのかと痛感してます。帰りが四時ちょっと前なので、もう一時間長いと午後もう少し自由の時間があるのにと欲を言ってしまう。介護する者の方がバテてしまいそうで(本人は体は元気の為)長い付き合いになりそうなのでと思っています。痴呆も入っているので、デイで全て着替えさせてもらってます。家では嫌がって着替えないので、うまく母をコントロールしてくれてさすがプロだと信頼してます。 |
| 48 | スタッフの方が大変明るく接して下さり、安心して通所させられます。又、一日の過ごし方を事細かく連絡帳に記して下さい、有り難く思っております。もう少し時間を延長して頂くと助かります。   |
| 49 | 若い職員さんが多いですが、もう少し年齢構成を考えても良いと思います。  |
| 50 | 現在利用しているデイサービスセンターは土日祝祭日に営業していないので、介護している家族にとって不満です。そういう時にこそ、デイサービスを利用してもらい、その間に小学生の子供に満足させてやれるような事をしたいと思っているので・・・。   |
| 51 | 充分ケアしてくれる職員がいるが、中には利用者に接する言葉づかいや態度が良くない職員がいる。   |
| 52 | 他のデイサービスも利用していますが、持ち物の中身(ビニール袋、替えパット)等を内、外のポケットに入れておいても無いと言われまして、複数の人が迎えにこられて、人が変わると伝えておいても分かってもらってない事等があり、バックの外側に入っている物の事を書いたものを貼り付ける事でご迷惑をかける事がなくなりました。いつも良くしていただき、感謝しております。  |
| 53 | デイサービスを利用させて頂いてから、世間が広がり、色々の方々に接して楽しい会話ができるようになり、本当に感謝して居ります。特に職員の皆さんは専門的知識と心をもって私達に接して下さって居り、有り難い事です。  |
| 54 | 現在二つの施設にお世話になっています。ひとつは夜間留守電になっているので、急な伝言(次の日お休みする等)が入られるのですが、他方は6時過ぎにかけると誰も出られない事が多く、仕事から帰ってきてから伝えたい事があっても間に合わないの、夜間留守電にしたいだけだと有り難いです。   |
| 55 | 事業所内でプログラムの一つとして、利用者がたこ焼きやホットケーキなど作って食べる様ですが、きちんと手を洗って作るとかして欲しい。作業の工程であまり衛生的ではない様なので、作るのは楽しいが(皆お仲間との)それを食べるのは嫌だと言っています。でも皆さんの手前食べなくてはならないので、苦痛の様です。衛生面も考えて、食べ物プログラムは考えていただきたいと思います。   |
| 56 | 誠に申し訳ございません。利用者の忘れが最近ひどくなりましたので、何を尋ねても「分らん、忘れた、やってくれ」を繰り返すばかりですので、十分な回答ができませんので、申し訳ありません。お許し下さいませ。私共としては、デイサービスを利用させて頂くだけで充分感謝致しております。有難うございます。今後共に介護を宜しくお願い致します。   |

<通所介護>

|    |   |
|----|---|
| 57 | すぐに対応して下さる事を願っております。言語障害者は自由に話せない分、話し掛けて頂きたいです。充分なご配慮のある事を希望致します。   |
| 58 | 今まで自分だけでやっていた事(日常生活)がたとえ一時的でも離れ、入浴・食事の世話を替わっていただける事がこんなに助かるとは思いませんでした。精神的にホッとすることがので、デイサービスを楽しみにしているのは利用者だけでなく、その家族も一緒です。親戚に預ける時の気苦労を少しでも減らして行きたいので、これからもご協力下さい。スタッフの方も健康に気をつけて下さい。いつもありがとうございます。   |
| 59 | デイサービスの連絡帳があり、毎回欠かす事なく気が付いた事など、又本人の体調など出来る限り詳しく書いたり、改善して欲しい事を指摘したりしています。言葉についても、家族にとって言って欲しくない言葉について指摘し、その後一切使っていない点は大変感謝しています。スタッフのご苦労についても、常々感謝の気持ちを記入しています。本人の為になる事がお互いに一番大切な事と思います。   |
| 60 | 利用しているサービスセンター内では新聞を発行し、家族達にも内容がよく分かるように工夫されています。とても良い事だと思っています。連絡帳等があり、朝利用者の様子を書いておくと、必ず職員の方からのご返事があり、その一日の様子などよく分かりますよ。   |
| 61 | 常に平等な心にて接して下さい。とても忙しそうで、相談する事を控えてしまいます。雨の日はお迎えが遅れます。個人情報絶対に漏らさないように願います。  |
| 62 | 家族が働く中で、デイサービスのおかげで安心して一日留守できます。そして家庭のお風呂では、狭いし入りにくく、入浴して帰ってくるのも安心です。スタッフの人たちの人柄が良く、やさしいです。ありがとうございます。  |
| 63 | 行き届いたお世話をしていただいて、感謝しています。機能訓練について、やる気のある者にはもう少し積極的にしていただければと思います。入浴について、浴槽に入れないのが残念です。本人は、いつもシャワーだと言っています。一人で浴槽に入れない人の介護は大変だとは思いますが、ゆっくりお湯につかれると本人は嬉しいだろうと思います。いつもありがとうございます。   |
| 64 | 私の通っているデイサービスでは、係員の方がどなたにも親切さと言葉遣い、利用者どなたにも「今トイレに行きたくありませんか？」歩行困難な方の腕支え、両手を支え、係員が後ろ向きでゆっくり歩行補助をする、爪、うがい、手洗い等全く感心させられる程良く気配りをしている態度には、ほどほど感心させられています。しかも危険を感じたら、その場所に飛んで行って介護される若い係員の行動は適正であり、頭が下がります。係員の方に毎度有難うと心の中で言っています。行き届きすぎる位、行き届いています。車の出迎え等の時の補助動作も、全く良く行き届いています。 |
| 65 | 大勢の方が利用してみえるので、大変であろう事はよく分かります。が、家族との連絡はいまいち行き届いていない様に思われます。実際、何それ？って言う事はたびたびありました。連絡があるべきが無かったり、お風呂に入ったと本人は言ってもノートには入っていない方がうってあたり、どうなっているの？と思う事がたびたびあり、本人が聞いても家で伝える事ができない為、きちんと書いてくれる様電話しました。   |
| 66 | 送迎時間ですが、遅れる様な時は電話の連絡をしてくれると有り難いと思います。   |

< 通所介護 >

|    |  |
|----|--|
| 67 | この様なアンケートを実施する事はとても良いと思います。痴呆症の母がお世話になっています。デイサービスを利用してから、楽しく日々を過ごしている様です。アンケートの内容で、家族では分からない事もあり記入していない事項もありますが、スタッフの方も色々な方がいるので、一概に評価できません。利用時間が短い様に思いますが、どうでしょうか？今後とも充実したサービスをお願い致します。                            |
| 68 | 通所介護の送迎サービスについて（集合住宅に居住）これから冬期になりますので、住宅前に送迎車が到着してから携帯電話等を使って到着した旨を知らせるようにして頂きたいと思います。戸外で待っているのは風邪等ひかれる心配がありますので、ご一考お願いします。  |
| 69 | 昼食を済ましてからお昼寝させてもらう時間が長いので、デイサービスに行った日の夜は寝ないので、介護するのがとても大変なので、何か工夫をしてもらって昼寝の時間を少しにしてもらいたい。  |
| 70 | デイサービスを利用するようになってから、元気が良くなりました。利用者の中で仲の良い人がいる事が、大切に思いました。（家族）  |
| 71 | 痴呆症の者にも個々を大切に接して下さり、顔の表情が和らいできたり、本人が精神的にとっても安定してきました。以前の施設では、とても興奮したり色々な事が合わないと思っていたので、ケアマネジャーと相談しました。評判がいい悪いよりも、本人に合った施設にめぐり合う事ができる事が一番だと感じました。   |
| 72 | 昼食は栄養面のバランスを考えて、二週間分の計画表を家族に教えてくれ、夕食とぶつかる事がないので良いと思います。家族でもイライラする事を、仕事とは言え静かに落ち着いて病人に接してくれる態度に好感が持てる。安心して預かって頂いています。   |
| 73 | 私はお姑さん、母と二人お世話になり、信頼しています。でも、一番家族が心配する事は、利用者同士の人間関係です。本人が帰宅すると、今日の出来事等はよく質問しますが、帰ると本人の嬉しそうに帰る姿を見るのが家族として一番安心します。   |
| 74 | 通所介護での時間帯が決まっている。利用者は時には早朝とか、少し遅い時間とかでも利用できないものかと思いました。いつもは同じでも、例えば早朝から利用したいとか、時間延長が出来ないものかなど、時折の都合で同じ介護が出来るように将来もって行ってもらいたいと切実に思っています。（勿論時間延長など、利用負担は当然と思われます。）   |
| 75 | 母ですが、とても喜んでデイサービスに出掛けます。肉親にはなかなか感情的にできない介護を下さってる事に、とても感謝しています。母が喜んで通って行くという事は（私はデイでの日常、人間関係等細かい事は分かりませんが）きっとデイの皆さんもスタッフもよくやって下さり、色々な事が機能している事と信じています。  |
| 76 | とても良くして頂いています。感謝致しております。言語障害の為話をはっきりできませんので、こちらから聞いて本人が答える事もできず、私の判断で をつけています。顔の表情から見ると、間違いはないと思います。問18・19に関しては、一寸分かりませんが、お風呂をリフトに入れていただいていますので、充分満足と思います。お風呂はリフトで入れていただき、大変喜んでいます。私の願いですが、昼食のメニューが前もって分かれば、幸いに存じます。 |



<通所介護>

|    |   |
|----|---|
| 77 | いつも本当に気を配っていただき、家族としても安心して母を送り出すことができます。とても感謝しております。(連絡帳にて様子・食事がよく分かる)率直に申し上げて、言うことはありません。とても良くして下さいっており、母もよそのデイサービスには行きたくないと言っております。それがゆえに、スタッフの負担が大きく、かなり無理をされている様な気がして心配しております。正スタッフは、三人では少なすぎるくらい、今となっては利用者が増えています。もう2~3人正スタッフが増えると、スタッフももう少し楽にサービスができると思います。一生懸命やっております分申し訳なく思います。一度至急ご検討ください。宜しくお願いいたします。 |
| 78 | 利用した日に、本人にどんな事をしたのか聞いても何も覚えていないので、その日の活動を具体的に明記していただければと思います。嫌な気持ち、悪い感じを受けた事だけはよく覚えていて、いつまでも言っています。お世話をして下さいます方々が大変お忙しいとは思いますが、どうぞよろしくお願い申し上げます。  |
| 79 | 通所介護先で何か起こった時などの、家族とデイサービスセンターとの連絡帳の様なものがあると嬉しいです。通所先でどんなふうなのか、家でのことなど伝えて、相方が介護利用者の状態が分かるようにしてほしいです。希望ですので、宜しくお願い致します。  |