

## 通所介護

## < 通所介護 >

### [ 事業者属性 ]

[ 記入者 ]	管理者	63	48.1%
	生活相談員	33	25.2%
	その他	35	26.7%
	未記入	0	0.0%
	合計	131	100.0%

[ 参加率 ]	実利用者数	9,629	41.7%
	参加利用者数	4,016	

[ 区 ]	千種	10	7.6%
	東	3	2.3%
	北	9	6.9%
	西	9	6.9%
	中村	5	3.8%
	中	6	4.6%
	昭和	6	4.6%
	瑞穂	7	5.3%
	熱田	5	3.8%
	中川	12	9.2%
	港	9	6.9%
	南	8	6.1%
	守山	9	6.9%
	緑	8	6.1%
	名東	13	9.9%
	天白	12	9.2%
	合計	131	100.0%

### [ ユーザー (利用者) 属性 ]

[ 性別 ]	男性	864	27.3%
	女性	2,113	66.7%
	未記入	156	4.9%
	無効	33	1.0%
	合計	3,166	100.0%

[ 年齢 ]	40歳～64歳	97	3.1%
	65歳～74歳	433	13.7%
	75歳～79歳	516	16.3%
	80歳～84歳	770	24.3%
	85歳～94歳	1,177	37.2%
	95歳以上	102	3.2%
	未記入	36	1.1%
	無効	35	1.1%
	合計	3,166	100.0%

[ 区 ]	千種	236	7.5%
	東	90	2.8%
	北	255	8.1%
	西	151	4.8%
	中村	150	4.7%
	中	111	3.5%
	昭和	163	5.1%
	瑞穂	215	6.8%
	熱田	86	2.7%
	中川	320	10.1%
	港	182	5.7%
	南	247	7.8%
	守山	202	6.4%
	緑	178	5.6%
	名東	243	7.7%
	天白	201	6.3%
	その他	80	2.5%
	未記入	24	0.8%
	無効	32	1.0%
合計	3,166	100.0%	

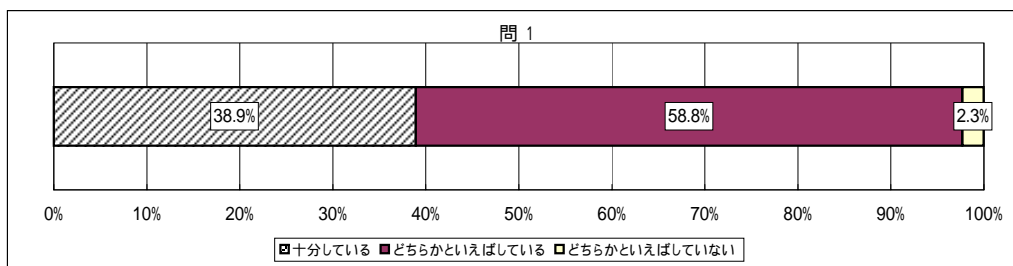
[ 要介護度 ]	要支援	248	7.8%
	要介護1	1,152	36.4%
	要介護2	723	22.8%
	要介護3	479	15.1%
	要介護4	299	9.4%
	要介護5	156	4.9%
	未記入	72	2.3%
	無効	37	1.2%
合計	3,166	100.0%	

[ 記入者 ]	本人	1,005	31.7%
	同居家族	1,776	56.1%
	別居家族	221	7.0%
	その他	50	1.6%
	未記入	34	1.1%
	無効	80	2.5%
	合計	3,166	100.0%

< 通所介護 >

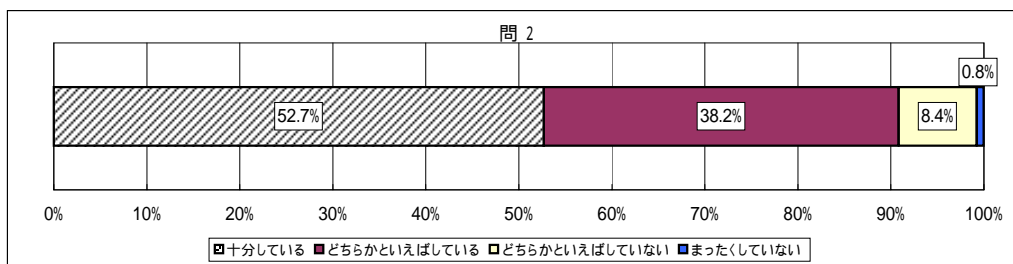
[事業者自己評価]

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)



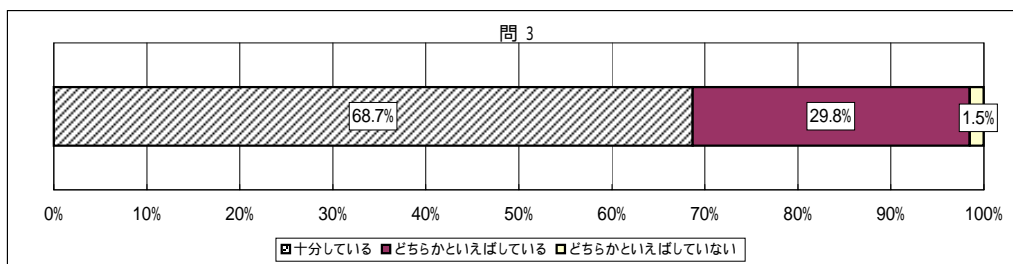
有効回答数  
131

問2 サービスに関する苦情の申し出窓口（通所介護サービス事業所の相談窓口、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。(2.4点)



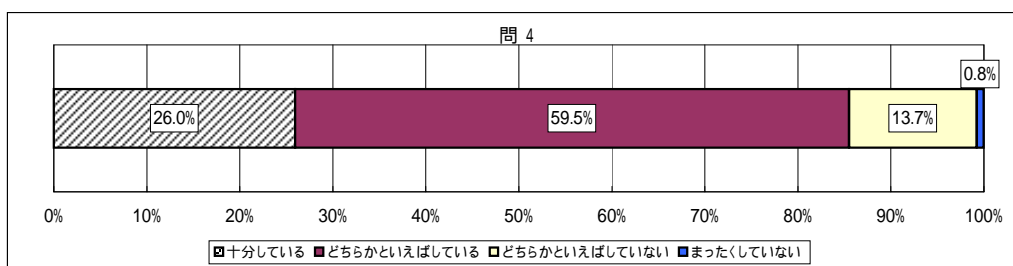
有効回答数  
131

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  
131

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。  
(2.1点)



有効回答数  
131

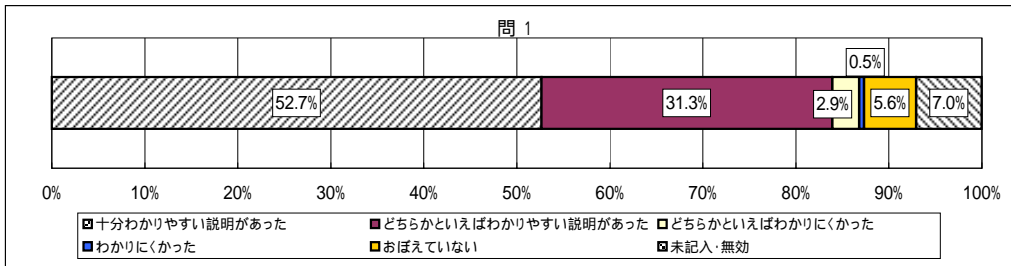
\* ( . . . 点) : 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

\* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

< 通所介護 >

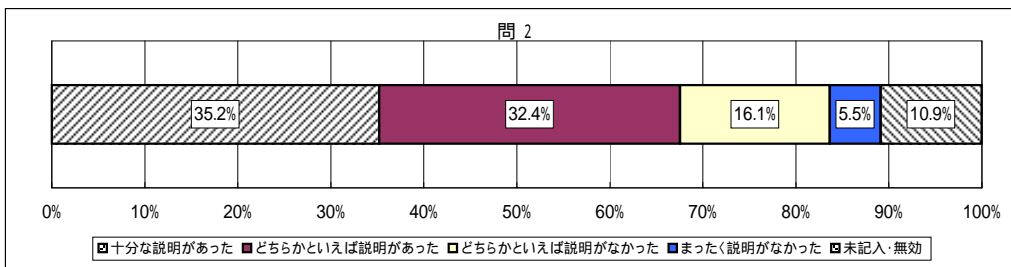
[ユーザー(利用者)評価]

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( )についてわかりやすい説明がありましたか。(2.6点)



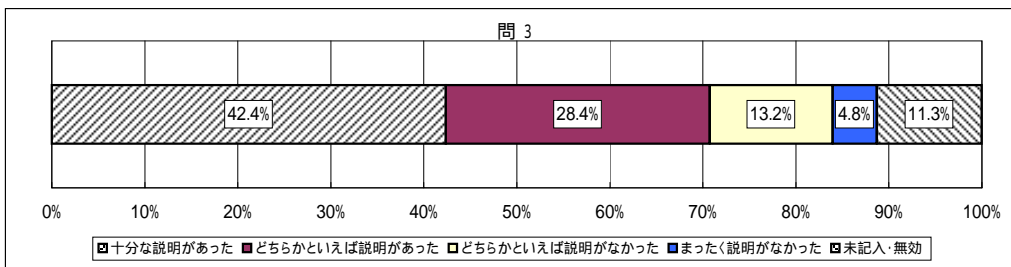
有効回答数  
2,943

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。(2.1点)



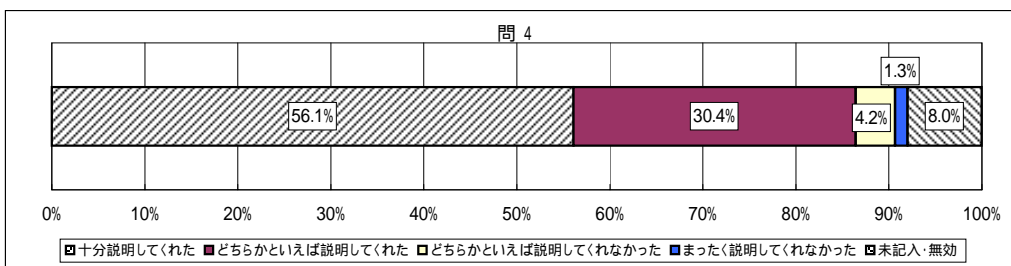
有効回答数  
2,822

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。(2.2点)



有効回答数  
2,809

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。(2.5点)



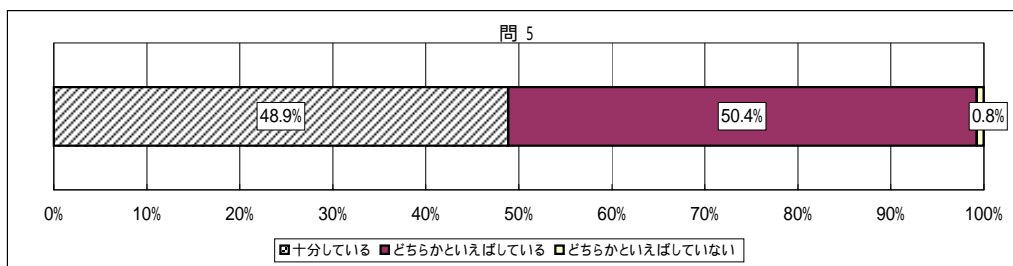
有効回答数  
2,913

\* ( . . 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 >

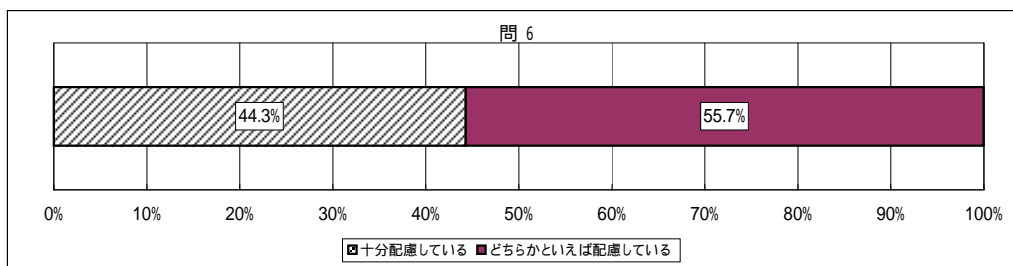
[事業者自己評価]

問5 不満や苦情の申し出があったとき、すばやくいねいに対応していますか。  
( 2 . 5 点 )



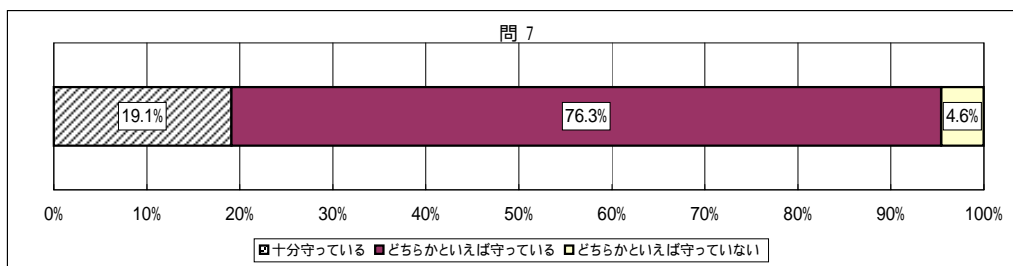
有効回答数  
131

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 )



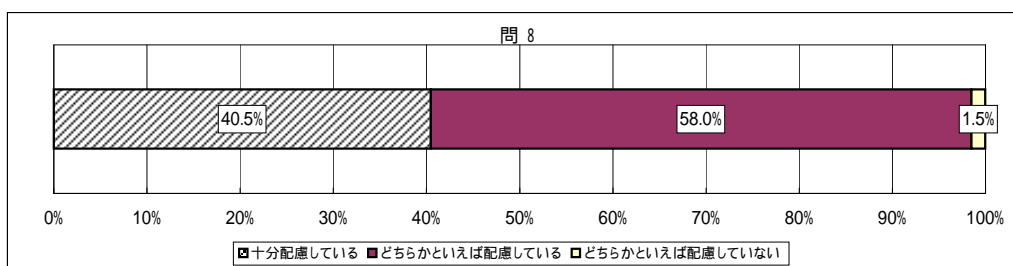
有効回答数  
131

問7 送迎サービスは、約束の時間をしっかりと守っていますか。  
( 2 . 1 点 )



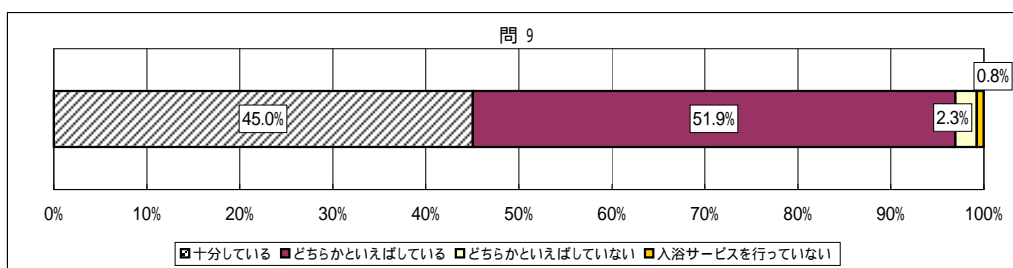
有効回答数  
131

問8 送迎サービスにおいて必要な乗車時間や乗り心地、体調などへの配慮をしていますか。  
( 2 . 4 点 )



有効回答数  
131

問9 入浴は、日程などの希望を取り入れ、気持ちよく入れる努力をしていますか。  
( 2 . 4 点 )

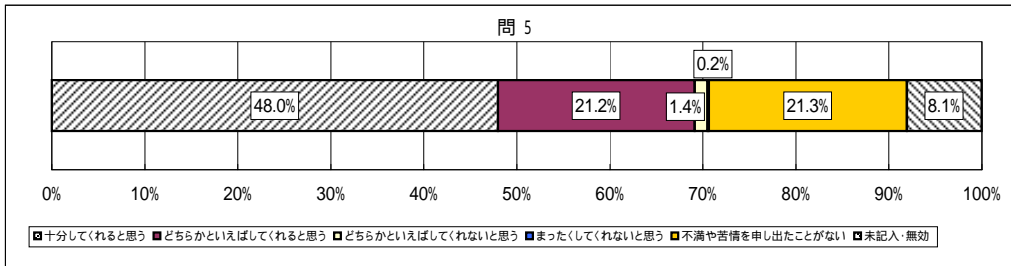


有効回答数  
131

< 通所介護 >

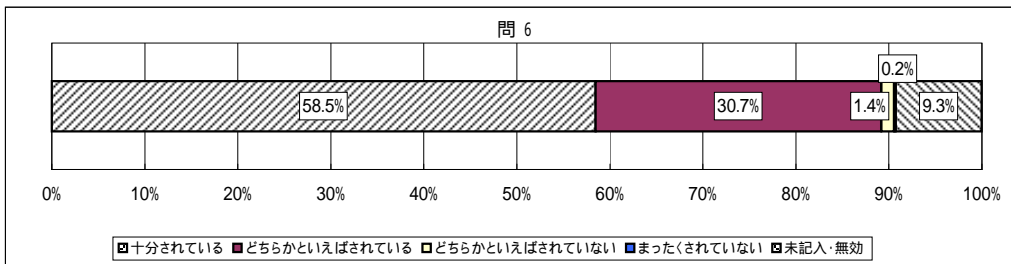
[ユーザー(利用者)評価]

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)



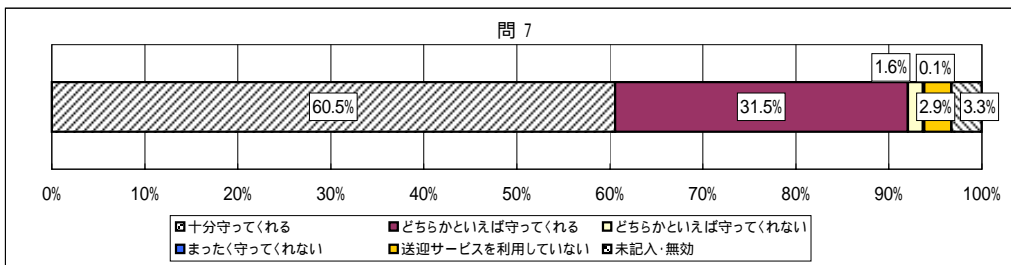
有効回答数  
2,911

問6 入浴やトイレ(排泄)の介助をされる時、ご本人の気持ちを傷つけないような(プライバシーに対する)気配りがされていると思いますか。(2.6点)



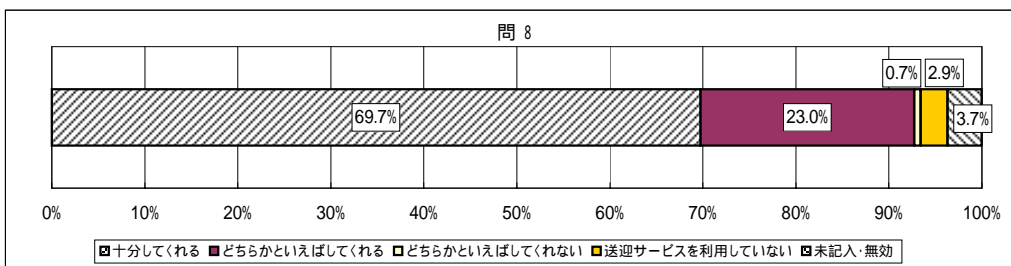
有効回答数  
2,873

問7 送迎サービスについて、事業者は約束の時間を守ってくれますか。  
(2.6点)



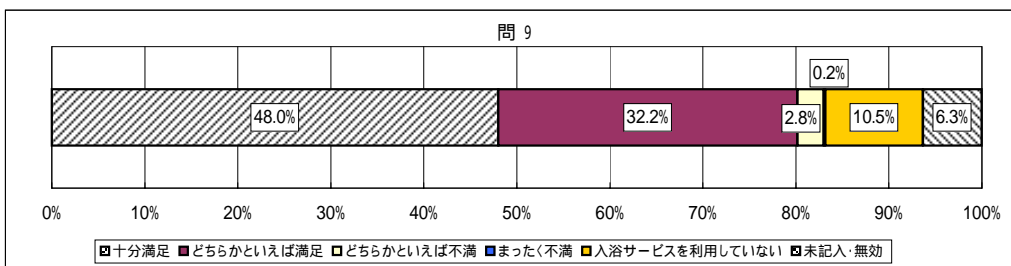
有効回答数  
3,063

問8 送迎サービス時、乗車時間や乗り心地など、気持ちよく利用できるような気配りをしてくれますか。



有効回答数  
3,049

問9 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)

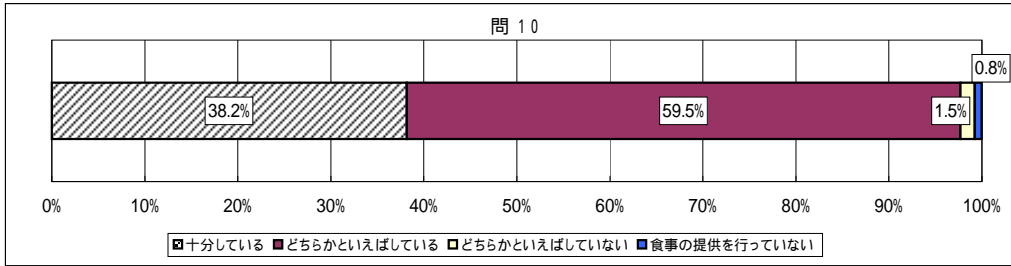


有効回答数  
2,965

< 通所介護 >

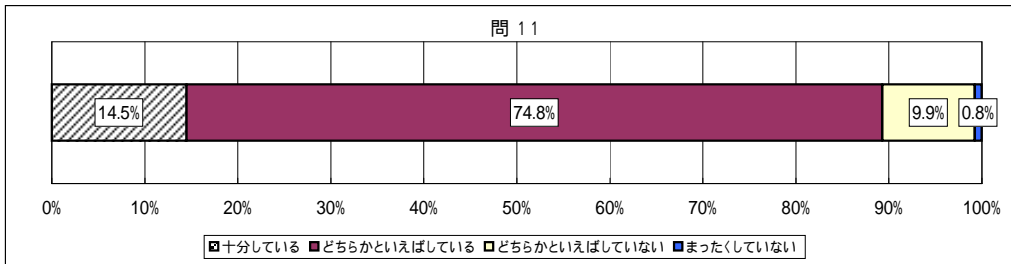
[ 事業者自己評価 ]

問 10 食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられる工夫をしていますか。( 2 . 4 点)



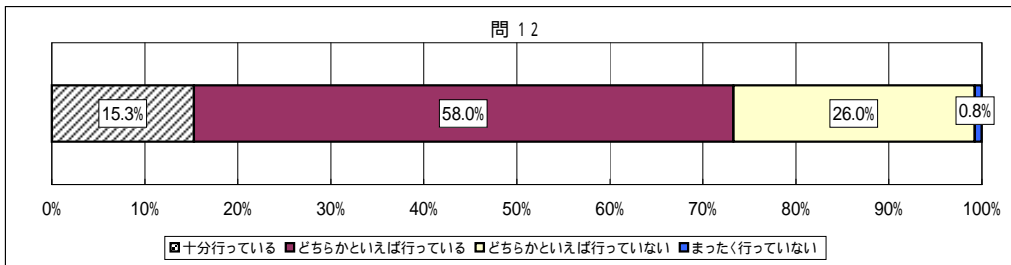
有効回答数  
131

問 11 レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画され、個々の利用者にあった内容で実施していますか。( 2 . 0 点)



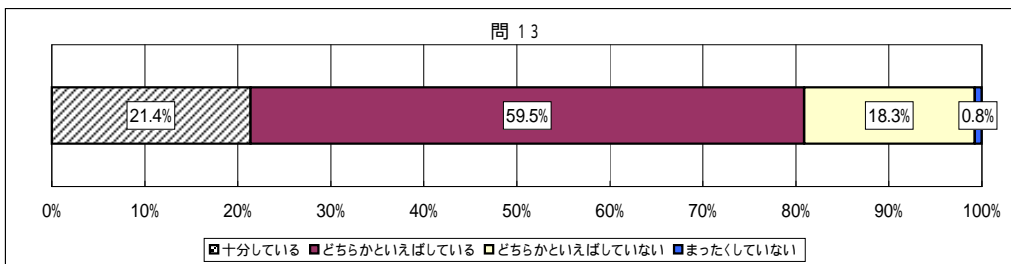
有効回答数  
131

問 12 利用者の家庭での暮らしや通所しない日のふだんの生活のことも意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか。( 1 . 9 点)



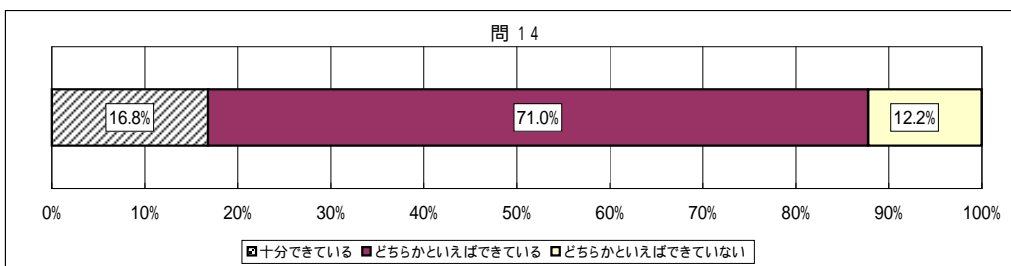
有効回答数  
131

問 13 スタッフは、介護者や家族の抱えている問題を把握し、利用時以外でも継続的なフォローをする視点を持ってサービスを提供していますか。( 2 . 0 点)



有効回答数  
131

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)

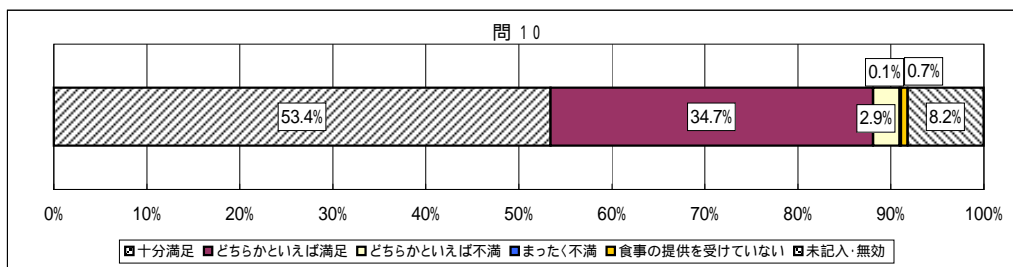


有効回答数  
131

< 通所介護 >

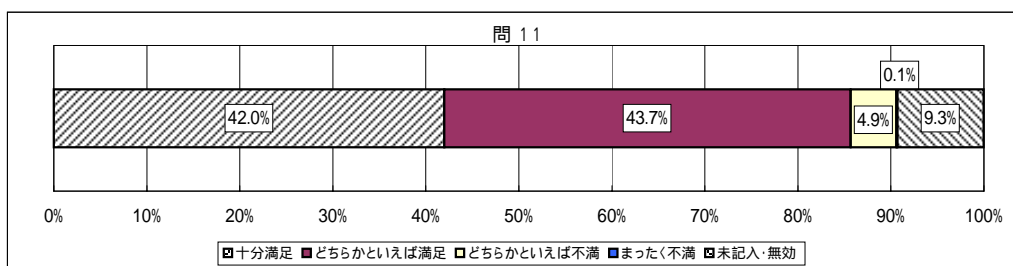
[ユーザー(利用者)評価]

問10 食事は、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食べられていますか。  
( 2 . 6 点 )



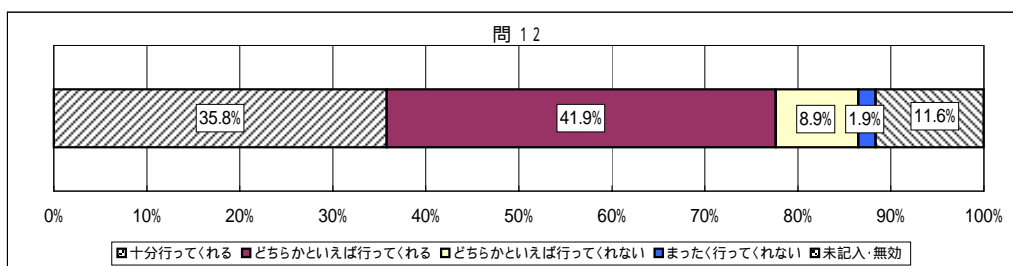
有効回答数  
2,907

問11 レクリエーション(娯楽)等は、参加しやすいように計画され、一人ひとりにあった内容になっていますか。( 2 . 4 点 )



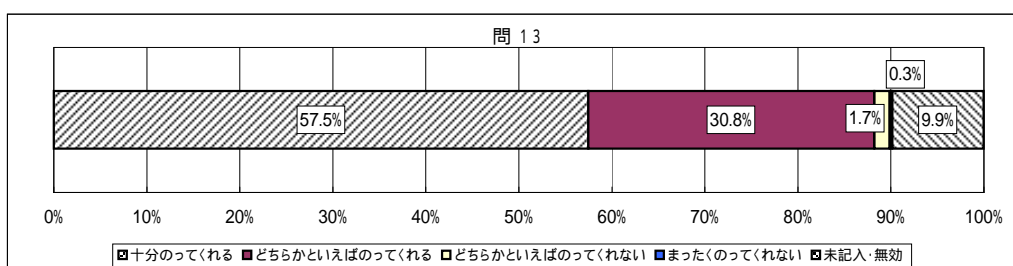
有効回答数  
2,872

問12 家庭での暮らしや、ふだんの生活のことも考えて、手足が弱らないよう身体を動かす機能訓練などを行っていただけますか。( 2 . 3 点 )



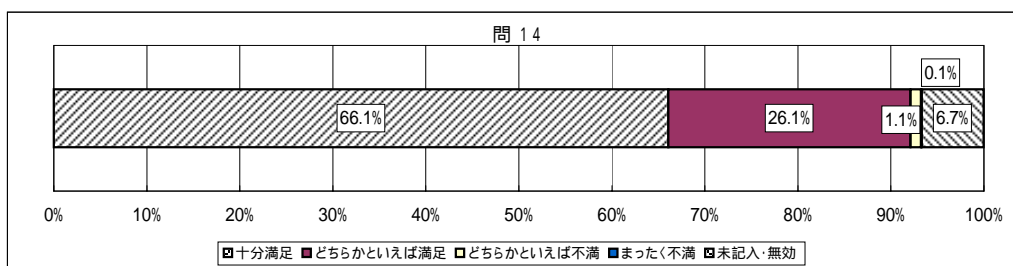
有効回答数  
2,798

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いただけますか。( 2 . 6 点 )



有効回答数  
2,854

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 )



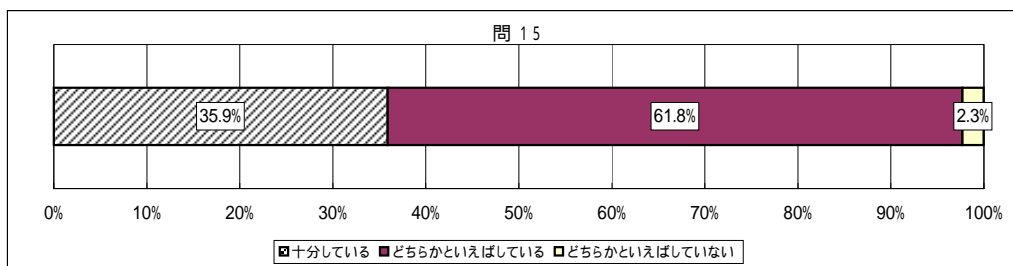
有効回答数  
2,955



< 通所介護 >

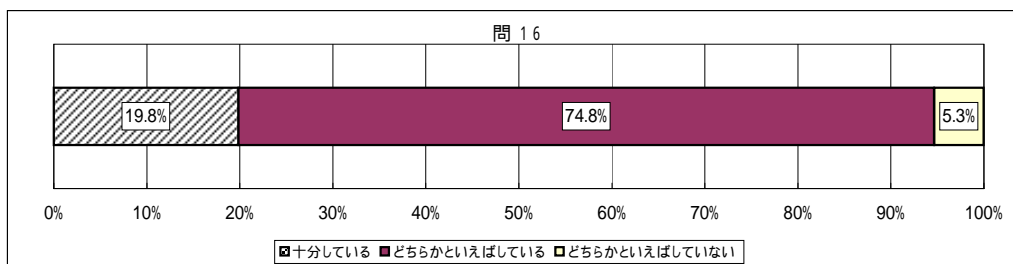
[ 事業者自己評価 ]

問 15 気持ちよくサービスを利用できるように、利用者の趣味や利用者どうしの人間関係について配慮や調整をしていますか。( 2 . 3 点 )



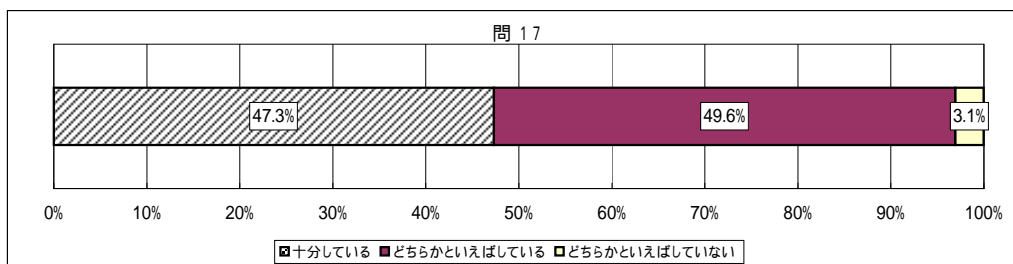
有効回答数  
131

問 16 設備や備品などについて、日中を過ごす場所にふさわしい雰囲気づくりや気配りをしていますか。( 2 . 1 点 )



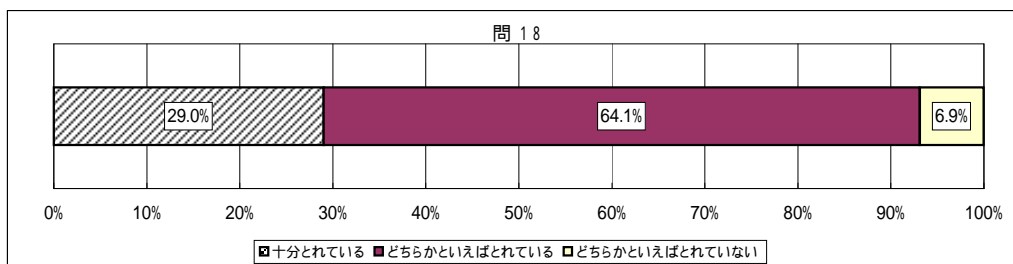
有効回答数  
131

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 )



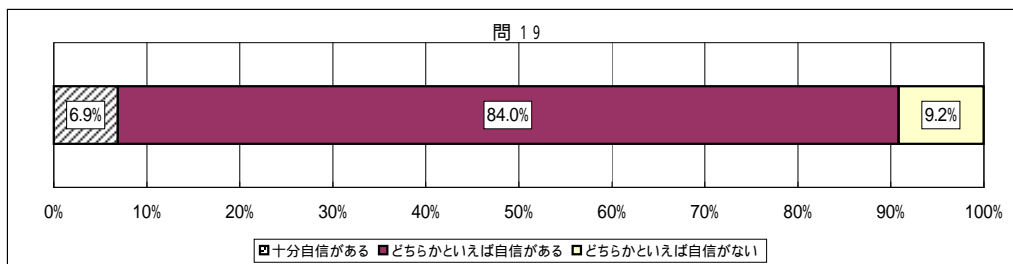
有効回答数  
131

問 18 ケアマネジャーと連携がとれていますか。( 2 . 2 点 )



有効回答数  
131

問 19 利用者はデイサービス全般について満足されていると思いますか。( 2 . 0 点 )

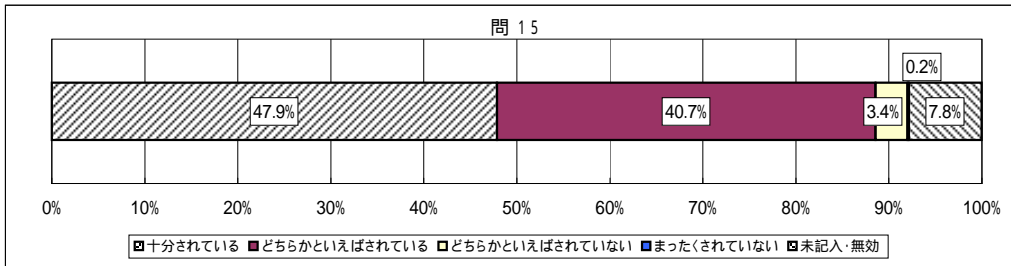


有効回答数  
131

< 通所介護 >

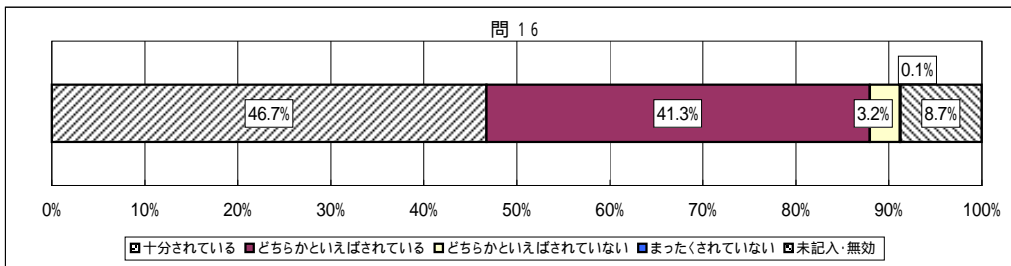
[ユーザー(利用者)評価]

問 15 気持ちよくサービスを利用できるように、ご本人の趣味やご利用者どうしの人間関係について気配りや調整がされていると思いますか。(2.5点)



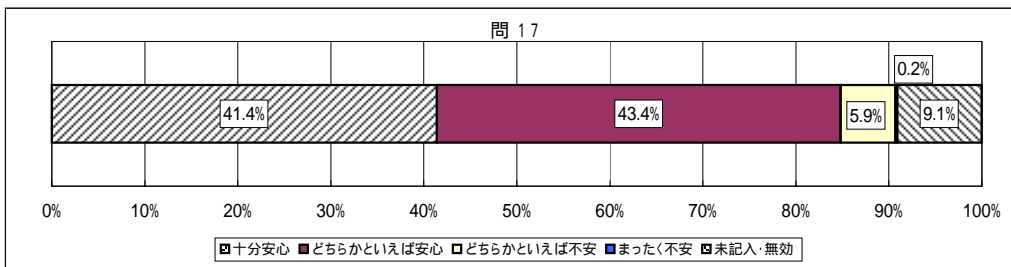
有効回答数  
2,918

問 16 設備や備品などについて、日中を過ごす場所にふさわしい雰囲気づくりや気配りがされていると思いますか。(2.5点)



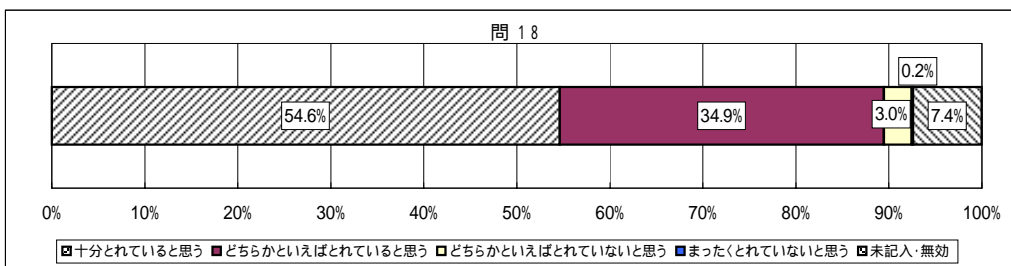
有効回答数  
2,889

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



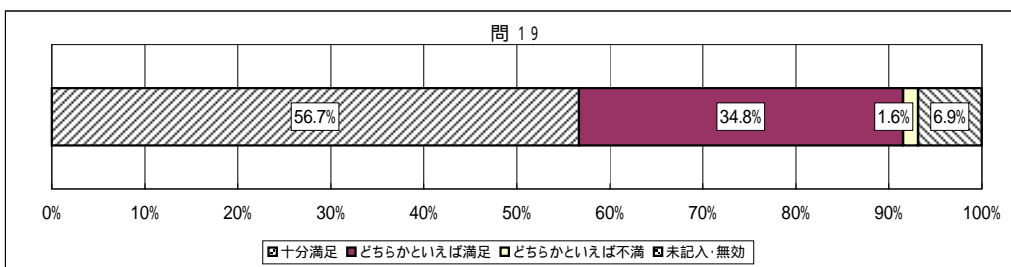
有効回答数  
2,878

問 18 事業所の担当者は、サービス時間やサービス内容等についてケアマネジャーと連絡・調整がとれていると思いますか。(2.6点)



有効回答数  
2,932

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



有効回答数  
2,949

事業所の概要、サービス内容、営業時間、利用時間、職員体制などが書かれた書類

<通所介護>

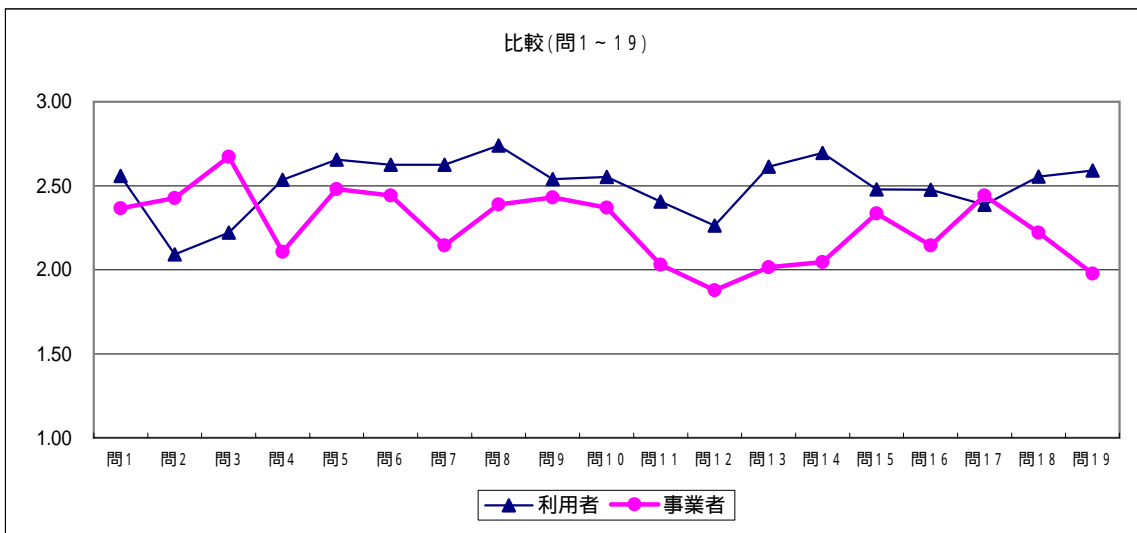
問1～19 総括(事業者と利用者の意識の差)

[事業者自己評価]

事業者評価	点数
十分自信がある	3点
どちらかといえば自信がある	2点
どちらかといえば自信がない	1点
まったく自信がない	0点
未記入	0点

参加事業者全体平均合計点数:42.9点  
(1設問あたり平均点数:2.3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。(2.67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。(2.48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配慮していますか。(2.44点)

点数が低い項目

- 【問12】利用者の家庭での暮らしや通所しない日のふだんの生活のことも意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか。(1.88点)
- 【問19】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。(1.98点)
- 【問13】スタッフは、介護者や家族の抱えている問題を把握し、利用時以外でも継続的なフォローをする視点を持ってサービスを提供していますか。(2.02点)

< 通所介護 >

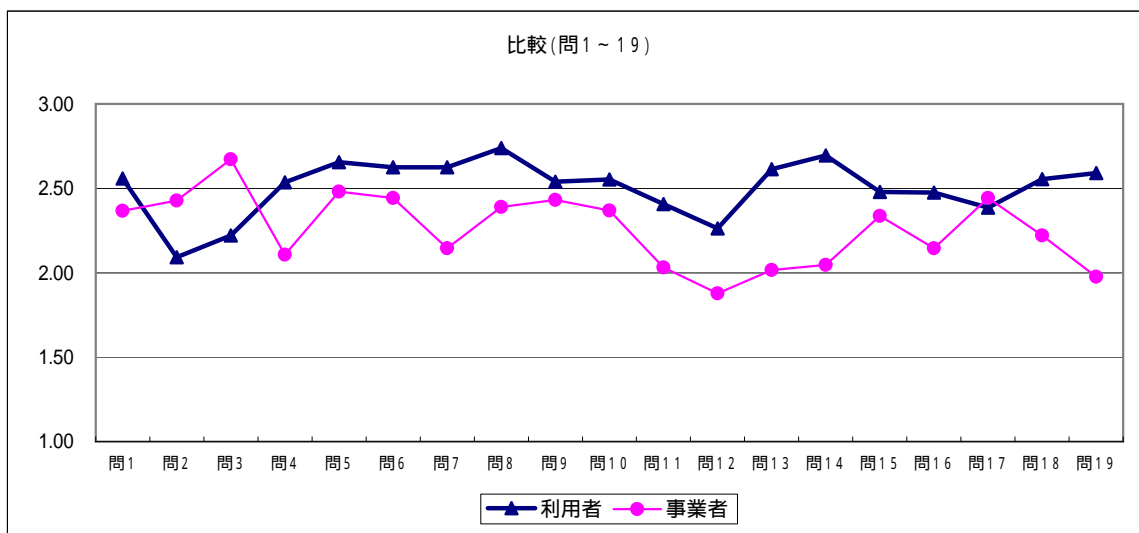
問1～19 総括(事業者と利用者の意識の差)

[ユーザー(利用者)評価]

利用者評価	点数
十分満足	3点
どちらかといえば満足	2点
どちらかといえば不満	1点
まったく不満	0点
未記入	0点

参加ユーザー全体平均合計点数:47.6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 8】送迎サービス時、乗車時間や乗り心地など、気持ちよく利用できるような気配りをしてくれますか。(2.74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。(2.69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。(2.66点)

点数が低い項目

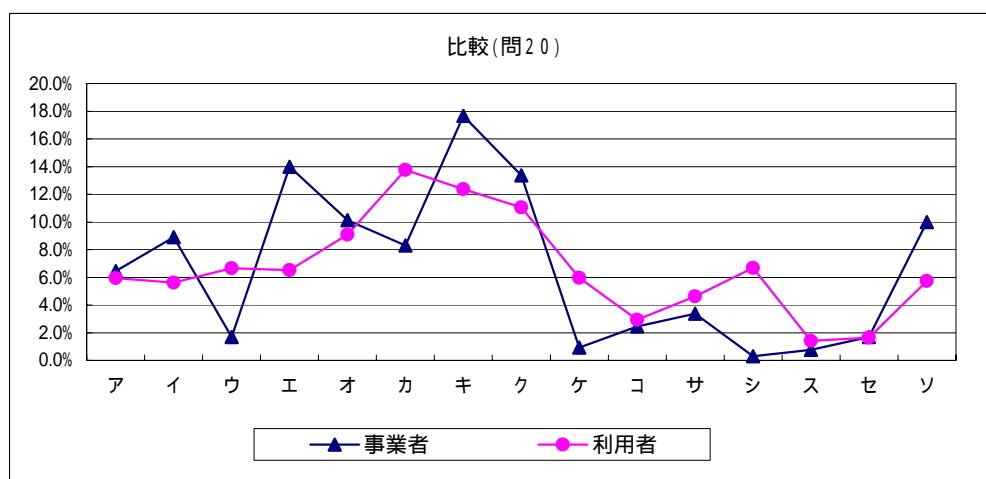
- 【問 2】苦情を受け付ける窓口(通所介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)があることについて説明がありましたか。(2.09点)
- 【問 3】ご本人やご家族のこと(個人情報)は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。(2.22点)
- 【問12】家庭での暮らしや、ふだんの生活のことも考えて、手足が弱らないよう身体を動かす機能訓練などを行っていただけますか。(2.26点)

< 通所介護 >

問20 [事業者] 次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。

[利用者] 次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（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		
回数	割合	項目		回数	割合	順位
8	42	6.5%	ア 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	855	5.9%	9
6	58	8.9%	イ 個人情報などを絶対に外にもらさないこと。	810	5.6%	11
11	11	1.7%	ウ 利用料金が適正なこと。	958	6.7%	6
	91	14.0%	エ 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。	938	6.5%	7
	66	10.1%	オ スタッフの介護知識・技術がよく教育されていること。	1,309	9.1%	
7	54	8.3%	カ スタッフの人柄が良いこと。	1,979	13.8%	
	115	17.7%	キ スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1,780	12.4%	
	87	13.4%	ク 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。	1,592	11.1%	
13	6	0.9%	ケ いつも時間どおりに送迎が行われること。	857	6.0%	8
10	16	2.5%	コ 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。	421	2.9%	13
9	22	3.4%	サ 利用者どうしの人間関係が良いこと。	665	4.6%	12
15	2	0.3%	シ 自宅から近いこと。	963	6.7%	
14	5	0.8%	ス 土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること。	202	1.4%	15
11	11	1.7%	セ 地域での評判が良いこと。	237	1.6%	14
	65	10.0%	ソ 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。	825	5.7%	10
	651	100.0%	合計	14,391	100.0%	



## 事業者のコメント

( 今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等 )

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
1	あいくるデイサービス	概ね、満足していただけている結果がでています。この結果に慢心することなく、よりよいサービスが提供できる様、努力して参ります。
2	愛生苑デイサービスセンター	今回の評価結果を受けて、利用者の方達は居宅介護支援事業所のケアマネジャーとの十分な連絡・調整がとれているかということを重視されていることがよく分かった。普段からケアマネジャーとの連携は密にするよう努めてはいるが、今回改めてその重要性を認識し、より連携を密にしていきたい。又事業者評価より低い項目については、ご利用者ご家族の声を大切にして、何かご意見を頂いた時には直ぐにスタッフミーティングで話し合い改善に努める。利用者・ご家族の「声」を何よりも大切にしていきたい。
3	アイリスケアセンターくさなぎ	契約時の説明でご理解を半数程の人達にされていない事をふまえ、わかりやすい説明につとめます。スタッフに対しては人柄・対応に対して、好感度が高く、基本サービスの内容も充実していると感じて頂いているのは今後のサービスにつなげて行きたいです。
4	アイリスケアセンター黒川	レクリエーションの内容は個別的にプログラムを考える様、試行錯誤しております。スタッフの教育には、今後も取り組み、頼りよい人材を確保し、ご利用者には安心して利用していただける様に努力していきます。シャワートイレがあると良いというご意見をいただきましたが、シャワートイレは開所当初より設置されておりますので、ご利用者にわかる様に表示しました。食事・おやつなどはパラエティー良く提供できる様に内容を考えていきます。
5	アイリスケアセンター元八事	今回の結果を踏まえ、利用者様とご家族様に満足していただけるよう努力していこうと思います。又、スタッフ等にもこの結果を報告し、1つ1つ少しずつでも改善していけるよう一層の努力をしていこうと思います。
6	アイリスケアセンター桃山	現在、土・祝日のサービス提供を行っていますが、今後は日曜日でも行うこととなりました。利用して頂く方の意向を1つづつ取り入れ、サービスの質の向上につなげていきたいと考えております。
7	アサヒサンクリーンデイサービスセンター上前津東	今回の結果から、まずスタッフの教育に問題があると思います。どうしてもスタッフの異動も多い為、お客様とのコミュニケーションや信頼関係が不十分です。デイサービスで楽しく安全に過ごして頂けるよう、介護技術はもちろん、接し方・挨拶を含めた一般常識に至るまで指導していきたいと考えます。他にデイサービス利用にあたっての契約書等の説明が十分でないため、わかりやすく理解して頂けるように心がけていきたいと思ひます。
8	アサヒサンクリーン デイサービスセンター 浄心	事前調査や契約において、ご利用者様へわかりやすく説明する様に努めます。又、サービスにおける苦情窓口の説明を徹底し、対応も迅速に行います。機能訓練については、ご利用者の皆様に満足頂ける様実施の徹底に努めます。
9	アサヒサンクリーンデイサービス大幸東	介護全般においてのきびしい指摘を頂き、利用者本位のサービスの大切さを改めて感じ、当社はこのような事のない様努めていきたいと思ひます。又、食事についてはメニューも含め改善していく方向で考えており、貴重な意見として受けとめさせていただきます。今後共、職員一同、一丸となって質の向上をめざし努力していきたいと思ひます。

## 事業者のコメント

( 今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等 )

注 1 ) 掲載順序はあいうえお順

注 2 ) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
10	熱田区デイサービスセンター	評価結果を拝見し、契約時におけるご説明が不十分であるのご意見を頂戴いたしました。昨年もほぼ同様の評価をいただいております。今後はさらに、ご利用者様やご家族様にご理解いただけるご説明をするように改善してまいります。レクリエーション等につきましては、機能訓練を重視して、ご利用者様のご希望や個性に合わせた内容となるように努めてまいります。衛生面やケアマネジャーとの連携、お食事の内容、その他のご意見につきましても、さらにご満足いただけるようにスタッフ一同さらなる努力を重ねてまいります。
11	天子田デイスサービスセンター	介護サービス計画について、利用者の方や介護者の方の御意見をさらに反映させていくことが重要だと思っております。そのためには、相互の情報交換や連携を一層強いものにしていくよう努力していきたくと思います。また、サービス提供の内容や質についての評価、分析についてもスタッフ一同、考察していきたくと考えています。特に制度改正もあるため、サービスの質の向上は重要課題であると思っております。
12	池上台デイサービスセンター	今回の評価結果では、「苦情受付窓口があることについての説明」、「個人情報使用同意書についての説明」、という項目が利用者にとって充分でなかったと捉えられておりました。こちらとしては、契約書類の各項目を分かりやすい言葉で説明したつもりであっても、介護保険制度というものに疎い利用者にとっては、何種類もの契約書類を説明された、という認識しか捉えられていないようですので、今後はこれら2点に加え介護計画やサービスの内容についても重点的にさらに分かりやすく説明したいと考えております。
13	オーネスト戸田川指定通所介護事業所	サービス内容を充実させるため、リハビリと食事の面に力を入れていきたくと思います。リハビリでは、個別リハビリを重点的に行って頂けるようPTの先生に来て頂くことや、食事の面では、選択メニューを導入し楽しく食事できるように検討していきたくと思います。家庭的で楽しいデイサービスにしていきたいと思っております。
14	オーネスト鳴海指定通所介護事業所	契約の際の書類説明では、きちんと説明しているつもりはあったのですが、覚えてみえない方もみえるので、ゆっくりと時間をかけて説明してまいります。又、皆様の声を大事にし、アンケート等実施し、要望叶ったレクリエーション活動ができるよう、サービス向上に努めてまいります。
15	株式会社京和はらデイサービスセンター	はらデイサービスセンターでは衛生面や感染症予防対策として、毎日の水質検査や必要に応じてマスクや手袋の着用、手洗い、設備・備品の清掃・消毒等を行っておりますのでご安心下さい。食事内容の充実を図る為、昨年11月より選択メニューを採用しました。プライバシーにも十分な配慮を心掛け、皆様から信頼される通所介護サービスの提供を目指し、日々努力をしていきたいと考えております。サービス利用に関するご意見・ご要望・苦情等の相談窓口は、生活相談員が担当しておりますのでお気軽にご相談ください。
16	グリーンリーデイサービスセンター	多くの皆様に支えられ開設2年目を迎える事ができました。又今回ご利用者様からは、ほとんどの項目で平均点を上回る評価を頂き、今後もお一人、お一人のニーズにあったサービスの提供を心がけていきたくと思います。職員の介護知識、技術のレベル向上に努め、今まで以上にご利用者様に喜んで頂けるよう努力をいたします。

## 事業者のコメント

( 今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等 )

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
17	光音寺デイサービスセンター	苦情受付の窓口や個人情報に関しては、御家族の皆様や利用者の皆様に御理解頂けるようもっと丁寧な説明を心掛けるよう努めたいと考えています。話し方・契約書類の説明の仕方なども一工夫するなど改善に努めます。利用者の皆様・御家族の皆様にとって何が必要かを常に考え、応えていけるデイサービスであるよう努力していきたいと考えています。
18	サラダハウス	入浴については自信があったが、利用者さんが満足できていない事がわかった。取り組みとして、利用者さんの意見を尊重していき、お湯をこまめに変えるなど、気持ちよく入れるように考えていく。食事についても、毎日変わるキッチンスタッフさんが家庭料理を提供していますが、旬のものを使用する等、季節感を味わって頂けるように努力していきたいと思います。
19	紫音の里	アンケート集計結果を受けて、1、利用開始の面接時に、「苦情相談窓口」及び「守秘義務」の説明を行う事を職員に徹底します。2、身体を動かす機能訓練などの活動(具体的内容については今後検討)を取り入れます。ユーザー様からの主なご意見・ご感想の内容を受けて、浴後の着衣介助など行き届いたサービスを提供できるよう入浴業務の見直しを行います。
20	指定通所介護事業所デイサービスセンターへいわ	前年と同様、契約時に説明させて頂いてるはずの「苦情窓口」「個人情報の厳守」等の点が、利用者の方にわかりづらいものとなっており、今後わかりやすく説明する努力をしていきたいと思います。「機能訓練」についても同様で、利用者の方や御家族とコミュニケーションを取り、ニーズを引き出す努力をしたいと思います。
21	社会福祉法人名古屋守山区社会福祉協議会デイサービスセンター	ご利用者様にご理解いただけるよう個人情報や苦情受付窓口の説明についても、契約時に少しでも分かりやすく説明いたします。また、安全に安心してご利用いただけるようスタッフの介護知識や技術につきましてもより一層高めていくよう努力するとともに、ご利用者様、ご家族のご意見をお聞きしながらよりよいサービスを提供していきます。
22	ジョインライフデイサービスセンター新道	利用者の皆様に安心・信頼いただけるように、日々の業務に努めてまいります。デイサービスで一日を過ごして楽しかった・良かったと感じていただけるよう、サービスメニュー等に工夫を凝らします。また、契約書や重要事項説明書はわかりやすく説明し、苦情・要望等に即座に対応できるようにいたします。
23	松寿苑	「熟練したスタッフがいるので安心感・信頼感がもて、対応も気持ち良い」と多くの方に評価して頂きました事、スタッフ一同感謝致しております。ご指摘のあったおやつお昼の献立表もご希望の方には配布致しますので、遠慮なくお申し出下さい。今後は、介護予防にもより力を入れて取り組んでいき、皆様に喜ばれるよう努力していく所存ですので、どうぞよろしくお願い致します。
24	昭和区デイサービスセンター	サービス利用開始の際に説明すべき事項について、その説明が不十分であったと思われる。契約書や重要事項説明書の説明に際しては、分かりやすい表現に言い換えるなどよりよい説明に努めます。また、レクリエーションや機能訓練の充実についてのご要望がありました。ご利用者様の日常生活の状態やデイサービスを利用される目的に添った、お一人おひとりにあったプログラムでのサービス提供に努めてまいります。



## 事業者のコメント

( 今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等 )

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
25	シルバーしあわせの里	施設で過ごして頂く間に、楽しく機能訓練を行って頂ける様に、もっとレクの内容を工夫していきます。もっと外出する機会を増やし、ご利用者様に楽しんで過ごして頂ける様、行事などをさらに充実させます。
26	シルバーしあわせの里天白	ご利用者様に提供する介護に、ばらつきがでない様にスタッフの介護技術を上させる研修などを受けさせていきます。また、地域交流の場が少ないので、地域の方と接する事ができる行事などを取り入れていきます。ご利用者様・ご家族様のご要望が多ければ、将来的に土・日も営業できる様、体制を整えていきたいと思っています。
27	甚兵衛通デイサービスセンターふれあい	評価結果によりご利用者様のご希望に沿えるように検討致しました。契約時には、ご理解戴けるように重要ポイントを、別資料で作成し判り易く説明できるように努力していきます。管理者もご利用者様と接する機会を作り、外出も年間計画に組んでいきます。ご利用様が今後も喜んで来ていただけるように努力して行きます。
28	清涼園デイサービスセンター	2 ユーザー評価、問2 苦情を受け付ける窓口については、契約書の説明の中で必ず行っておりますが、パンチ力の弱い面、反省し利用者本位のしくみであり、サービスの基本、原点である「あるべき姿」を忘れぬ様、徹底をはかります。(重点管理項目とする)
29	瀬古マザー園デイサービスセンター	全体的に利用者個人対応の部分が平均より劣っている結果となっている為今後会議等で話し合ったり、個別支援計画を反映したりして改善していきたいと考えます。またほぼ平均になっているので、もっと特色を出したデイサービスにしたいと考えます。
30	セントケア名南	今回、ユーザー評価によってお客様の本当に望んでいる事とは何かを感じました。まず契約時にはもう少し分かりやすく適切に説明し全員の方が納得した上で締結していきたいと思えます。あと内容の充実を計るために約束の時間を守ったり、お客様が安心して過せる空間づくりに力を入れ、スタッフのスキルアップにつとめていきたいと思えます。普段より心掛けている身だしなみ・言葉づかいや態度には今後も徹底していきたいと思えます。
31	大喜デイサービスセンター	御家族の意向とデイサービスとの意向で意見の違いやくい違いなどが生じることも、しばしばあります。私どもの言葉掛けが少なく御家族に対し、不快な思いや誤解を招くこともあります。今後は、家族会を定期的に行い、話し合いの場をもうけていきたいと思えます。又、最近では若くしてデイサービスを御利用になられる方も増えてきております。そういった方々にも抵抗のないよう、レクの提供や雰囲気作りにと努力しています。今後、こういった御家族からの意見は増えてくるのだと感じております。
32	第二尾張荘デイサービスセンター	契約書や重要事項説明書・介護計画やサービス内容・個人情報・苦情等の対応についてもっと時間をとり、よりていねいな対応を心がけるよう努めたいと思えます。一人ひとりにあった内容のレクリエーションや、手足が弱らないよう身体を動かす取り組みについては、平成17年1月より、内容的に改善されつつあり、今後、さらなる充実を図りたいと考えております。入浴の時間帯などの希望については、現在検討中であり、一部試行中でもあります。利用者の皆様に満足していただけるよう、励みたいと思えます。

## 事業者のコメント

( 今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等 )

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
33	千種区在宅サービスセンター	入浴やトイレ介助等、特にプライバシーの確保が必要なサービスについての配慮を充分に行い、気持ち良くお過ごしいただけるよう引き続き努力してまいります。また、職員の接遇についてはご利用者様の尊厳を大切に、言葉使いや態度についてさらに気をつけてまいります。
34	通所介護快福堂	利用者の方々から、感謝の言葉を沢山頂き、スタッフ一同大変喜んでおります。しかしアンケートでは浮上してきていないような改善すべき点も多く含んでいると思われるので今後、一層サービスの質に気をくばり、よりよい事業所となれるよう努力してゆきたい。めまぐるしく変わってゆこうとする介護保険制度の中で、今以上のサービスを提供できるよう、スタッフ一丸となって、ガンバってゆこうと思います。
35	デイサービスサフランのいえ	皆様のご意見を真摯に受けとめ、設備の充実、業務マニュアルの見直し、職員研修等、より一層のサービス提供に向けて努力していく所存です。
36	デイサービスセンターいこいのマダン	御利用時の契約書等の説明については、高齢の在日コリアンの中には文盲の方が多く、複雑な介護保険制度を理解して頂く為に、苦心している点ですが、この結果を踏まえ、なるべく専門用語を控え、わかりやすい、ゆっくりした言葉での説明を工夫していこうと思っています。今回の評価を、スタッフ全員、真摯に受けとめ、利用者様との更によりよい信頼関係を築くことが出来るよう、サービス全般の向上を目指します。
37	デイサービスセンター泉	レクリエーションと衛生面以外は、半数以上の方が、満足と回答して下さいました。この2つに関しては、不十分な点がなかったか、今後の反省点としていきます。昨年度個人情報についてわかりづらかったとの回答にこの一年施設として、わかりやすい説明を心がけてきました。結果7割の方に満足と回答があり努力の成果が表われました。今後は、利用者さんが求めている人柄や対応については基本的なこととしてとらえより社会性のある施設をめざして努力をしていきます。
38	デイサービスセンター猪高台	当事業所や各種団体における苦情受付窓口設置の説明がやや不十分との評価ですので、新規ご利用者様には、重要事項説明書に基づいて分かりやすくご説明するとともに、従来からのご利用者様には、要約した文書や広報紙を使い、再度説明を行うように努めます。また機能訓練の実施が不十分という評価結果ですが、現在レクリエーションとして行っている各種ゲームや軽スポーツに、現在以上に機能訓練の要素を取り入れ、ご利用者やご家族にも広報紙等を通じて取り組みの主旨をお知らせしてまいりたいと存じます。
39	デイサービスセンターうきうきオツカ	前回のユーザー評価に比べ点数が下がっている項目が多々あったため、以前以上に利用者の方々へ納得して頂けるサービスを提供していけるように各職員が意識して努めていきたいと思っております。
40	デイサービスセンター浦里	苦情については、ご契約時における受付窓口について、分かりやすいご説明を徹底し、また、苦情等をお申し出いただきやすい環境を整えるよう努力致します。機能訓練については、レクリエーションのねらいや効果を明確にし、また、日常動作の援助・見守りを通して、より一層、機能回復の効果を意識した取り組みを心掛けます。今回、皆様からいただきましたご意見を大切に、より良いデイサービスセンターの運営に努力してまいりたいと思っております。

## 事業者のコメント

( 今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等 )

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
41	デイサービスセンター大金	ユーザー評価において自己評価を越える評価結果をいただいたことを素直に喜びたいと思います。すべての項目において高い評価が得られたことは、私ども職員の努力が認められた証左であり、今後とも持続して高い評価を得られるよう努力する所存です。特に今後は相対的に評価の低かった契約条項等の重要事項の説明、送迎時間の遵守にも一層、丁寧な対応をしたいと考えます。
42	デイサービスセンター大根	1、苦情申し出窓口があることを皆様にお知らせします。2、プライバシー保護について、職員に徹底します。
43	デイサービスセンター香流橋	事業所の開設後4年目になり、介護職員の知識・技術・経験の向上に努力してまいりました。その効果があつてか、送迎・入浴・食事・排泄などの介護サービスや苦情の対応につきましては良い評価をいただきました。しかし、契約書の説明、苦情受付窓口の明示、個人情報保護、介護計画の説明などにつきましては、ご満足いただけないところがありました。今後は、新規ご利用時だけでなく、随時、わかりやすいパンフレットなどを作成しご説明してまいりたいと考えます。
44	デイサービスセンター共愛の里	苦情受け付け窓口があることをもう少しいねいに説明し、その連絡先を別紙に作成し、連絡ノート等に貼り付けるようにする。また、デイサービスでの機能訓練の見直しをし、新しい訓練メニューや、訓練対象のご利用者の見直しをする。
45	デイサービスセンターキリン	苦情受付窓口を知らないと言う評価が多かった事に対しては、大きく分かりやすく玄関脇に施設の責任者名や、国保連合会苦情課等への直通番号を明記した紙を張り出す事にします。他に、サービスや契約の内容についての説明が不足していると評価を受けましたが、利用者様毎に担当者を決めて、分からない事があればこの人に全て聞いて下さいと出来るようにしていきます。
46	デイサービスセンター「ケアポート松原」	契約書・重要事項説明書・苦情受付窓口については、契約時に説明をし、ご理解いただいておりますが、今後は日常的にご利用者、ご家族にご質問・ご要望等をお聞きする中でご説明させていただくこととします。
47	デイサービスセンター建国ビハーク	マナー、思いやり、説明責任等の指導を十分に行います。特に権利擁護に対する教育、生活機能の低下を防ぐための介護予防事業への取り組みを進めます。処遇面においては、利用者の主体性を引き出すための学習(勉強会)の実施。成熟した人生観、住環境へのライフサポートを強化していきます。
48	デイサービスセンター香南パラダイス	契約書の説明やサービスを提供する時など明確でわかりやすい言葉や話す早さなどを意識するよう心がけます。また、体操などは利用者の方の生活のスタイルを把握し、具体的な事例を出すなどしてわかりやすく提供できるよう工夫していきます。
49	デイサービスセンター極楽苑	皆様からの連絡受付窓口は相談員・提供責任者ですが、交替で勤務する中ではご希望に添えない場合もあります。基本的な内容の連絡対応などは、相談員・提供責任者以外のスタッフでも受付できるようにします。介護者への連絡について、現在は連絡帳を使ったり送迎時にお伝えすることがほとんどですが、ご利用者から介護者に伝えて欲しくないと言われることや、介護者がご利用者に知られたくないといったことなど、その関係や内容によっては、電話等で個別に連絡するなどの工夫をしていきます。

## 事業者のコメント

( 今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等 )

注 1 ) 掲載順序はあいうえお順

注 2 ) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
50	デイサービスセンター松軒	今回のユーザー評価で全体の平均を下回った項目につきましては、直ちに内容の見直しを図り、改善に努めていく所存です。特に送迎サービスについては、お約束の時間が適切であるか再度検討した上で、時間を遵守するよう徹底し、時間に遅れる場合は電話でご連絡するなどの対応を確実に行ってまいります。また、機能訓練については、体操やレクリエーションを通じて、身体を動かす機会を増やすようにいたします。今後ともご利用者様の意見を参考にしながら、安心・信頼される施設を目指してサービスの向上に努めます。
51	デイサービス伸陽	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対して重要と思われる項目(苦情申し出窓口説明や個人情報等を他にもらさないこと等)につき、判りやすいツール等を作成し、契約時にご説明する。又、苦情申し出窓口の説明を事業所内に掲示しているが、目のつきやすい所に移動設置する。スタッフ一同、ユーザー評価を真摯に受けとめ、よりよいデイサービスを築いてまいります。
52	デイサービスセンター神宮しょうぶ苑	ユーザー評価で他の項目と比べて評価の低かった、機能訓練、日常生活訓練について改善を考えました。今までのレクリエーションでのゲームや体操、作品作りや外出等に加え、今回筋力向上トレーニング機器を5台設置する事にいたしました。運動不足の解消や意欲の上昇、機能維持、回復を図れるよう考えました。又、今まで行ってきたレクリエーション、入浴や食事についても、機能維持・回復という考えを持ちながらお手伝いさせて頂きたいと考えております。
53	デイサービスセンター誠和荘	今回の評価事業の反省を踏まえて、1、重要事項説明書の中でも特に重要な部分について、ご利用者様(ご家族様)に十分ご理解いただけるよう、もう一度丁寧に説明させていただきます。2、一日を楽しく安心して過ごしいただくために、ケアの向上、レクリエーションの工夫、接遇等ご利用者様の立場に立った職員教育を実施してまいります。3、ご利用者様のニーズに沿って、リハビリにも力を入れてまいります。
54	デイサービスセンター大生	今回は、評価項目より全体平均と同じ点数については、改めて見直しより一層の評価が得られる状態にしていきたい。項目の問5システムの確立し意向を的確に捉え対応する。問10栄養士と連携を取り嗜好調査を実施、季節感や行事食、旬のものを提供。問12個人のプログラムの中に利用者の状態に合せた機能訓練を入れる。問14職員全体の質の向上を計る。問16安全確保をした上で心が和む雰囲気作りの工夫。問17衛生管理マニュアルの徹底。問18今以上にケアマネジャーとの連携に努め、利用者の信頼に努める。
55	デイサービスセンター第2共愛の里	サービスを利用する際の説明について事業者側と利用側の見解の相違がないように利用者の立場にたって行いたい。機能訓練や個別のレクリエーションのメニュー等を利用者側はもっと求めておられるので、今後介護予防へのとりくみの一貫として充実させていきたい。利用者と提供者が共通意見で、最も重要なことは、スタッフの対応に安心感・信頼感であることを再認識し、サービスを提供していきたい。
56	デイサービスセンター太陽	個人個人の要望・希望等アンケート調査を行い、利用者様・介護者様が何を望まれて利用されているのか、今後どの様な事に期待をされているのかを把握し、それに添える様、努力していきたいと思っております。

## 事業者のコメント

( 今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等 )

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
57	デイサービスセンター高坂苑	ご利用者様との意識の差が多少有り、介護職側がサービス提供する目的と利用者の考え方との違いは今回のユーザー評価により、はっきりわかった気がします。デイサービスはやはり入浴が一番の楽しみとされている方が多く満足度も低く個々の想いをもっと聞き入れゆとりある場としてもう一度考え直します。
58	デイサービスセンター鶴舞	職員の身だしなみや接遇あるいは機能訓練等について、ご利用者から厳しいご指摘をいただきました。今後は、サービス提供の基本に立ち返って様々な点検を行い、きめ細かな配慮の行き届いたサービスを提供できるよう心掛けてまいります。
59	デイサービスセンタードゥライフ瑞穂	問2、問3について契約締結時の説明が十分伝わっていない部分があった様です。今後は、インテーク時により丁寧に説明する事を心がけてゆきます。施設に対する満足感に関する点については、今後スタッフ一同、より創意工夫をして、皆様にご満足いただけるようサービスの向上に努力してまいります。
60	デイサービスセンターなか	契約時には、苦情の申し立て窓口や個人情報の取り扱いなどについて丁寧にわかりやすく説明します。レクリエーションなど、多くの方により満足していただけるよう、工夫、気配りを心がけてまいります。
61	デイサービスセンター南陽	前回同様、苦情相談窓口の件や秘密保持の件において利用者評価が事業者評価よりも低い結果となった。新規契約時においては重要項目として本人・家族にしっかり伝える努力をしてきた。昨年と引き続き課題は日々のご利用の中でいかに上記二件のことを利用者に伝えていけるか、ということ。掲示だけではなく、小さな苦情の段階でも窓口の存在、利用者同士のプライバシー問題などを分かりやすく、上手に理解していただくように口頭説明に力をいれていきたいと思う。
62	デイサービスセンター橋本	問2の苦情受付窓口の説明につきましては、不十分であると再認識することができましたので、問3の個人情報の保護についての説明と併せまして、ご利用の皆様・ご家族様のご理解を深めていただけるよう再度努めて参ります。問17の衛生面につきましては、清掃・換気・消毒・洗濯等を尚一層徹底し、皆様に安心してご利用いただけるデイサービスを目指して参ります。
63	デイサービス花いちもんめ	今回の結果を受け、契約時や通所介護計画の説明を行う際今まで以上に利用者・ご家族の立場から納得や理解を得られるような説明を行う。また、デイで行う行事やレクリエーション活動についても多人数で楽しんでいただくことと個人で楽しんでいただくことをうまく使い分け、事業者側からの一方的なサービス提供ではなく、利用者と一緒に提案・企画していけるような体制を作っていきたいと思えます。
64	デイサービス花いちもんめ栄生	苦情や相談について、サービスに対する評価として謙虚に受け止めて、素早く、丁寧に対応させて頂く様に窓口担当者やスタッフの日々の教育を改めて改善していきたいと思えます。また安らかな楽しい時を過ごしていただける様、利用者や御家族の意見に耳を傾けよりよいサービスを提供していきます。

## 事業者のコメント

( 今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等 )

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
65	デイサービスセンターはるかぜ	一人一人に合わせたレクリエーションと機能訓練を計画し、ご利用者様の心身機能が維持でき、意欲的な生活が送れるように支援していきたいと思っております。入浴については、ほとんどの方が一番に入浴したいというご希望があるため、公平になるよう毎回順番を変えさせていただいております。
66	デイサービスセンター春田	サービスに関する苦情を受け付ける窓口(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の説明や、個人情報をご本人の同意なしに他の介護サービス事業所などに提供しないことについての説明が、十分実施されていない事例がありました。今後は、ことあるごとにご利用者やご家族の方に、デイサービス利用全般につきまして、より一層わかりやすい説明をしてまいりたいと思っております。
67	デイサービスセンター東あじまさくら園	今回、苦情・相談窓口の説明について、利用者様から不満という意見が多く出ました。今後、質の高いサービスを提供していくためには、苦情・相談窓口の存在を知って頂くと共に、気軽に意見を出せる雰囲気作りを目指すべきだと感じました。今一度、全員の利用者様に説明するよう、職員への働きかけ等おこなってまいります。
68	デイサービスセンター・陽だまりの家	施設として、利用者各人向け介護・対応を計画し、利用者の尊厳と自立を目指す。残りの人生を楽しく負目を感じず、生活出来るよう支援する。老いる事は自然、あるがまま、負目無く元気に暮せるよう、共存した支援を目指す。
69	デイサービスセンターひまわり	家族、本人さんがどのようなサービスを望んでいるのか?をスタッフ全員が把握し、情報交換をまめに行う事が大切だとわかりました。デイサービス・ケアマネジャー・家族との連携がしっかりとれていない限り、よりよいサービスは難しいと思っております。今後は情報交換を密に行い、家族・ご本人が安心してご利用頂ける、デイサービスをと考えます。
70	デイサービスセンター平田豊生苑	苦情を受ける窓口(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、職員が、ご利用者・ご家族に対し再度、わかり易く説明する必要がある。また、ご利用者・ご家族のニーズにおいて専門的ケアの充実とあるが、その方面についても今後、職員の個々の質を高め、対応出来るスタッフ作り心掛ける。
71	デイサービスセンター平針なみき	経験の浅い私共ですが、再開時より個別対応に取り組んで来ましたが、初めてユーザー評価を受けるに当たり、利用者様の評価を先読みする事なく自己評価をしてみました。案の定、ユーザー様からは厳しいお答えをいただきました。特に契約時の説明については各人に応じた工夫が足りなかった点、その他の項目についても、大切に思い力を注いだと感じた点に思い上がりがあったと反省しています。利用者様に恵まれ、暖かいお言葉を頂き、又この評価の結果を参考に皆様のお気持ちに添えるデイサービスを目指してまいります。
72	デイサービスセンターフィエスタ大久手	1、苦情受付窓口を書面にて広報します。また個人情報の取扱いについては、改めて同意書を取り交わすようにします。2、当施設での機能訓練(生活訓練)のサービス内容及び程度をご利用者に理解して頂けるように書面にて広報します。3、衛生面や感染症への対策について、当施設での対策を書面にて広報し、安心して頂けるよう努めます。

## 事業者のコメント

( 今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等 )

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
73	デイサービスセンター平和が丘	サービスに関する苦情の申し出窓口や、個人情報の取り扱いについては、契約時にご説明してきたつもりでしたが、結果として充分にご理解いただけていなかったようです。今後は、より一層要点をまとめご利用者やご家族に説明していきたいと思えます。また、具体的なサービス面では、身体を動かす機能訓練などの要望に充分対応できていなかった事に鑑み、レクリエーションの時間などに、頭や身体を使う機会を増やしていきたいと思えます。併せて、個別の歩行訓練や手遊びなども、重視していきたいと思えます。
74	デイサービスセンター星ヶ丘	今回のユーザー評価で、全体平均を下回った項目の中で、入浴やトイレの介助時にご本人の気持ちを傷つけないような(プライバシーに対する)気配りが、足りないというご指摘をいただきました。今後は、介助を受けるご利用者の、「気持ち」の問題を重視していきたいと思えます。今後は、すべての介助業務について笑顔で気持ち良く対応し、考え得るすべての配慮を行うよう心掛けます。特に介助を受ける方が、肩身の狭い思いをされないことがないように、職員教育の充実を行ってまいります。
75	デイサービス星崎	毎年「事業報告書」を作成し、全ての利用者、支援事業所に届けて、事業内容をお知らせしていますが、その内容を写真をもっと多く活用するなどして、よくわかりやすいものにしていきます。事業報告書の中に、利用者の方から寄せられた苦情や意見、要望についてはオープンにしています。今後とも、苦情や要望等が出しやすい事業所であり、出せばすぐに応えることのできる事業所を目指していきます。
76	デイサービスセンター法華	契約やサービス計画・内容などについては面接時に今まで以上に納得していただけるように時間を掛け、質問等も十分に聞き対応していく。不満や苦情なども施設で言えない事などは自宅まで訪問し、じっくり話を聞く対応をしていく。利用者同士の間関係の問題も、仲の良い利用者同士が集まるテーブルを作るだけではなく、介護スタッフが間にもっと入り、関係をもっとより良くする対応をしていく。
77	デイサービスセンターほっとひと生き	全体の結果として、基本的なサービスや利用者への対応については一定の評価を得ることができました。なお利用者より指摘された不十分な点については、以下の点で努力していきたいと思えます。1、契約時の説明は、利用者の立場に立ち要点をおさえて話す。2、機能訓練は、利用者の生活の質が向上していくことを目的として考え、内容の見直しをはかる。3、室内は、花・利用者の作品・季節感のある掲示物などを飾り、心が和む雰囲気を作る。などに留意しながら改善していきたいと思えます。
78	デイサービス道	入所時、食事の前などの手洗い・うがい・各所の消毒を徹底します。利用者さんの状態を職員が詳細に話し合い、今の機能を維持できるように、機能訓練、音楽体操、レクリエーションなどを楽しくできるように工夫する。その人、その人の歩いてきた道を大切に、趣味をできるだけ生かせるように今デイでは、習字・詩吟・組紐などを取り入れています。ご家族からの意見にありました名札については、エプロンなどの胸に貼るようにしました。
79	デイサービスセンター向島	ご利用者お一人お一人のご要望に応じたレクリエーションや機能訓練を行う等、個別処遇の充実努めます。また、食事につきましては、ご利用者の意向を伺いつつ、管理栄養士、介護職員、看護師等の参加する給食検討会で献立等の改善を図ります。職員の教育・研修をより充実し、ご利用者がより一層気持ち良くご利用いただけるよう努めていきます。

## 事業者のコメント

( 今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等 )

注 1 ) 掲載順序はあいうえお順

注 2 ) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
80	デイサービス名東	介護計画から施行、調整に至るまで、各御利用者様毎に担当責任者を設け、いつも同じ職員が御家族と対応出来る様に徹底した為、コミュニケーションが多くとれる様になりました。今後の課題としては各職員のスキルアップする事によってより高度な調整が出来る様にする事、適切な言葉で正確に状況を伝える事が出来る様にしていきたいと思ひます。身体的に重度の障害がある方も多い反面、特殊入浴設備がない分手介助による入浴なので人数制限がどうしても発生する為、その点の改善を考えたい。
81	デイサービスセンター名東パラダイス	今年度、改修工事を行い、浴室が広くなり個別活動のできる部屋が二部屋できました。今まで以上に、ゆったりとくつろいでいただけたらと思ひます。引き続き、契約書・重要事項の説明、苦情申し立て窓口の件等の説明をていねいに行っていきます。
82	デイサービスセンター夢こだち	契約時のご説明をよりていねいに行うよう、心がけて行きたいと思ひます。当センターでは、何が出来て、また何が出来ないかをよりわかりやすい言葉で、ご説明しご理解いただけるよう努力して行きます。
83	デイサロン猩猩	サービスを提供することのみで自己満足に陥ることなく、利用者(家族)が当事業所に対して何を求めているのかをしっかりと把握し、それに応えられるようスタッフへの教育を充実させ、質の高い、良い介護を提供できるよう努力していきたい。
84	特定非営利活動法人介護サービスさくら	契約書や重要事項説明書及び苦情受付窓口がある事等については、そのつどご利用者様よりお尋ねの際及び契約をする時にそれぞれの必要に応じて必要なお話しをしているつもりですが、今まで以上にきめ細かく説明するよう努力していきます。入浴の件で湯船がないことのご不満については、他方にて開所のデイサービスを行っておりますので、そちらは浴槽がありますのでご希望はかなえられるかと思ひます。ふりかえで月曜日が休日の場合の件ですが早急に対応は不可能ですが利用者様の声にお答えできる様前向きに考えます。
85	なかまの家大杉	開設5年目にして、ニーズに応じて土・祭日営業並びに機能訓練指導体制を整え、改善できました。今後、最も強い要望は、サービスを提供するスタッフの、高度な専門性とより豊かな人間性であることから、職員の研修及び余暇活動計画を充実し、確実に実行するよう改善します。スタッフ一人一人が研鑽を積み、感性を磨き、より満足頂けるサービスが提供できるよう努めます。
86	中村区デイサービスセンター	苦情相談窓口や個人情報保護については、これまで以上にご利用者様にわかりやすくご説明するよう努力いたします。また、ご利用者様、ご家族の皆様へ安心、快適にご利用いただけるよう、通所介護計画書をわかりやすく説明し、ご満足していただけるデイサービスを目指してまいります。
87	なごやかハウス希望ヶ丘デイサービスセンター	今回の結果を踏まえて、事業所と御利用者との意識の差を少しでも減らして行きたいと思ひます。設問2、12の苦情受付窓口のご説明や職員の言葉遣いや態度・身だしなみについては、低い評価をいただきましたので、改善に努めてまいります。また、レクレーションでは機能訓練につながる内容を、今まで以上に取り入れ、実施に努めます。



## 事業者のコメント

( 今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等 )

注 1 ) 掲載順序はあいうえお順

注 2 ) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
88	なごやかハウス三条デイサービスセンター	今回いただいた評価につきましては、前回よりは全体に向上しているとは言え、まだまだ厳しい評価をいただいていると感じています。今後も日々改善に向けて努力してまいりたいと思います。入浴につきましては、今まで以上に快適にご利用いただけますよう1人1人のご希望を最大限取り入れるべく調整してまいりたいと思います。機能訓練につきましては、ご利用者様の身体状況に応じた体操や日常生活訓練を日々の日課や行事に豊富に取り入れ、ご利用者様の期待に応えてまいりたいと思います。
89	なごやかハウス滝の水デイサービスセンター	契約や重要事項の説明の中でも特に、苦情受付や個人情報保護についての説明が不十分であった様ですので、今後はより理解しやすい説明を行う様に心掛けます。又、機能訓練・娯楽・趣味活動においても低い評価を頂きましたので、今後はより一層ご利用者様の視点に立って実施していかねばならないと実感しています。ご意見・ご感想については私共の言動が上手く伝わっていないと思われる回答をいただきましたので、何事にも理解しやすい説明を行う必要があることを改めて認識し、改善しなければならぬと思われました。
90	なごやかハウス岳見デイサービスセンター	未だに御利用前の説明が不十分であるとのことご指摘をいただき、深く反省をしております。今後は職員による説明について再度確認を行い、御家族・御利用者様に御理解頂ける様改善させていただきます。又、リハビリについての御要望もあり、この点につきましても、介護計画の見直しを行ない、体操を含めた対策の検討及び実施に取り組みます。
91	なごやかハウス出来町デイサービスセンター	個人情報の取扱いにつきましては、理解していただき易いような説明を心掛けてまいります。また機能訓練につきましては、日中の活動内容を再検討して体操の時間などを設けることとし、レクリエーションの時間にも動作を伴う活動を取り入れ、各利用者様に楽しく参加していただきながら、身体機能向上に努めます。
92	なごやかハウス野跡デイサービスセンター	昨年度より高い評価を頂きうれしく思います。昨年度に頂いたご意見に基づき改善しました、喫煙場所の変更等についても良い評価を頂いたと感じています。今回も前回同様苦情窓口や個人情報保護について説明する項目の評価は低く、再度意識を高め、分かりやすく丁寧に説明することを心掛けていきたいと思っております。また、既存のご利用者にも定期的に説明をする機会の必要性を感じています。
93	なごやかハウス福原デイサービスセンター	身体機能の維持・向上を目的とした訓練については、現在朝の体操や燕下体操を行っていますが今後は、家庭での生活も考慮し日常生活を意識したレクリエーションやリハビリ体操等をより多く取り入れ、サービスの改善に努めます。衛生面や感染症の予防については、前年より消毒等徹底してきましたが今後は当施設の広報紙等で更にご利用者やご家族にお知らせし、自宅でも役立つ情報を提供します。個人情報の守秘義務については、再度ご利用者やご家族に説明し、ご理解をいただけるよう努力します。
94	なごやかハウス丸池デイサービスセンター	昨年と比較し、全体において評価結果が向上し概ね良いご評価を頂きましたが、入浴に関する項目において一点のみ全体平均より下回っていた為、今後は入浴の時間帯及び順番について充分配慮させていただきます。また、他の評価項目及び評価項目外の細部においても改めて評価・改善を図り、ご利用者様・ご家族様に安心・快適にご利用頂ける施設を目指して、現状にとどまらない良質な介護サービスをご提供させて頂くよう取り組んで参ります。

## 事業者のコメント

( 今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等 )

注 1 ) 掲載順序はあいうえお順

注 2 ) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
95	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結果から、個々の状況に合ったレクリエーションや、日常生活に則した機能訓練についてのご要望が強いことが分かりました。「自立支援」の観点に立ち、ご利用者の能力に応じたレクリエーションや日常生活訓練を取り入れたいと思います。またご利用者の担当ケアマネジャーとの連絡を密にし、円滑に情報が伝達出来ますよう努めてまいります。
96	なごやかハウス横田デイサービスセンター	貴重な評価やご意見をいただき、ありがとうございました。苦情の申し出窓口については、わかりやすく説明ができますよう職員間で確認を致します。デイサービスを楽しく気持ち良く利用していただけますようご利用者・ご家族様のご要望を確認しながら、サービスの質の向上に努め、ケアマネジャーとの連携も十分に図り安心していただけるサービスを目指します。また、衛生面や感染症の予防について、トイレ介助時等には、使い捨て手袋を着用し感染症の予防に努めてまいります。
97	名古屋市寿荘指定通所介護事業所	苦情受付窓口、秘密保持、介護計画等の説明については、契約時に説明させていただいています。また、デイサービスだよりを利用してもお知らせしています。今後も機会を作りご利用者の方だけではなく、ご家族の皆様にも繰り返し説明させていただきます。
98	名古屋南ケアセンターそよ風	前回の評価に伴いまして、改善に向けて取り組んだ点について、皆様に高く評価して頂きましたこと、前回ご意見を下さった皆様方に、心より感謝、御礼申し上げます。この度頂きましたご意見に対しまして皆様の切実なニーズとして受けとめ快くサービスをご利用頂けますよう、施設をあげて改善に取り組みます。介護、認知症予防と、健康の維持、増進に資するべく、行事・アクティビティプログラムの充実を図ります。また、それら内容を広くお知らせするよう努めて参ります。
99	南山の郷デイサービスセンター	契約書や重要事項説明書等のご利用者の方々に安心して利用していただくことができるように、わかりやすく説明します。また、一日の出来事や状態をご家族に伝えるだけでなく介護や生活への相談・助言などのきめ細やかな対応、そして、サービスに対するご要望やご意見に耳を傾け、より一層のサービスの向上に努めていきます。
100	ニコニコデイサービス鶴里	ユーザー評価の結果、皆様から大変ありがたい感謝や励ましの言葉を頂き職員一同大変感謝しております。今回のユーザー評価の結果、私共が特に改善を必要と考える課題は2点。感染症・苦情に関する取り組みの2点をさらに強化していく所存です。感染症・苦情に関する事業所の取り組みは、定期的な見直し改善を行っていますが「利用者の皆様へのお知らせが不十分」「安心できない対応があった」という事が今回の結果に繋がったと感じています。今後より一層努力し皆様がより安心して利用できるデイサービスを目指します。
101	野並クリニックデイサービスセンター相川	問2、3について訪問契約時に説明の徹底をする。問11について、午後にレクをする場合、午前中に何を何時からするのか前もって連絡をする。またレクを行うとき、利用者同士の間人間関係等を考慮し席の配置をする。問12について、1日2回の家族でもできる足腰を中心にしたリハビリ体操を行っているが、リハビリ体操だけでなく体を動かすレクなども取り混ぜて行う。問10、16について、季節感のある食事作りや、部屋の装飾を今まで以上に考え雰囲気をつくっていく。

## 事業者のコメント

( 今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等 )

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
102	野並デイサービスセンター	機能訓練については訓練だけでなく、個別に求められる日常生活を背景に考えながら元気と笑顔を引き出すことで日常生活動作が活性化される様に作業療法士との連携を深めます。苦情窓口や個人情報の説明についても初回説明時のみではなく普段から聞きやすく、話しやすい様、傾聴に心掛けていくことが今後重要と考えます。
103	はぎのデイサービスセンター	全体的に良い評価をいただき感謝しております。苦情窓口の説明は2年ほど前から改善していますが、以前契約された方々に徹底されていなかったことを反省し、再度皆さんにお知らせしていきたいと思えます。また、リハビリや日常生活訓練の取組みは意識的に生活の中に取り入れてきましたが、個々の利用者さんが楽しめるメニューを増やしなが、今後も新しい活動を始めてまいります。
104	白働塾いきいき	1、最も重要視しているつもりの、利用者さんとの相互理解を深める為、ご利用開始時の説明の後にも、介護計画見直し等の機会を捉え、基本的な重要事項の説明をわかりやすく伝えることを繰り返し行っていきたい。2、全体的に介護度の低い方が多い当事業所では介護予防として、全員で行う毎日の体操・補助運動に加え、各自に合った機能訓練に力を入れたいと考えている。3、さまざまな利用者さんの一日に対し、スタッフの気配り、心遣いで、利用者さんの協力のもと、全員で和める空間づくりを目指したいと考えている。
105	八王子デイサービス	個人情報の取り扱い及び、重要事項等を理解しやすくできるよう、職員一丸となって取り組みます。食事においては、健康面に留意し、コスト面等御利用者様と相談しながら個々の好みに合わせた食事が楽しんでいただけるよう工夫していきます。レクリエーション等でも御利用者様のニーズに添えるよう工夫し、楽しくまた日常生活動作の向上につながるようなレクリエーションを考えていきたいと思えます。
106	ファミリーハウス「とんと」	リハビリテーションは現在行っていませんが、痴呆症の方への専門的な対応は、計画・実施しています。又、介護予防的な筋力トレーニングを実施しています。今後、更なる強化・改善を図っていきたい。
107	文の家デイサービス	今の自宅にいる様な雰囲気大切に、ご利用者様に、さらに気持ちよく過ごして頂ける様、ご利用者様やご家族の意見を聞きながら、小規模という利点を生かしたサービスの質の向上を目指していきたいと思えます。
108	ブラザーデイサービスあつた	機能訓練として簡単な体操を希望されるご利用者様が多かったので、看護師と相談の上、ご利用者様の体調を見ながら、デイサービスでできること、例えば音楽に合わせて行なう手足の体操などをご希望される方に実施して行きます。苦情の窓口や個人情報の取扱いの説明につきましては、ご利用者様全員に書面にてお渡しします。また、外出レクを増やすなどレクをもっと充実させて、来て良かったと満足していただけるデイサービスにしていきます。

## 事業者のコメント

( 今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等 )

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
109	堀田デイサービスセンター	「苦情の受け付け窓口があることについての説明」と「身体を動かす機能訓練」に対するご不満が、比較的多く寄せられました。前者については、今後の契約時において「通り一遍」の説明ではなく、具体例を提示して「記憶に残る」説明を心がけます。後者については、現在行っている作業療法士によるマッサージの内容を、利用者の意見を伺った上で見直します。利用者の皆様が最も重要視されている基本サービスをより一層充実させ、当センターに対する「安心感・信頼感」の増大に全力を尽くします。
110	丸八デイサービス日吉	スタッフの質が、サービスの質と比例することを信念に根幹である人材育成を主眼に置き外部の研修への積極的参加及び施設内勉強会での専門性の確立と技術の修得にて安心安全なサービスの提供が出来るようまた、個別対応のニーズにも応えられるよう介護力の向上へ向けて惜しみない努力を致し、ユーザーの皆様へ必要とされる事業所を目指します。
111	瑞穂区デイサービスセンター	今回の評価において、事業者側とユーザー側の認識の差が目立った事柄は、重要事項の説明、苦情の窓口や個人情報等の取扱いがあげられます。昨年におきましても同様の傾向があり、改善に留意してきましたが、まだまだご利用者様との認識の差は大きいように思います。この結果を真摯に受けとめ、更なる改善を心がけたいと思います。また、送迎や入浴の基本的サービス等におきましても、ご利用者様の満足度との格差がみられますので、一つ一つの事項を検討して、満足度いただける工夫を考えていきたいと思ひます。
112	瑞穂ケアセンターそよ風	弊社は契約書・サービスの内容などの説明は大変重要だと意識しているが、利用者様からはやや、説明不足という数字が表われている。今後の改善策としては、必ず理解してほしいポイントをわかりやすく説明していきたいと考えています。また利用者様希望のスタッフの人柄がいいこと、については非常にむずかしい事だと思ひますが、教えていただくという気持ちで接していきたいと思ひます。
113	港区デイサービスセンター	今回、ご利用者様から全般に良い評価をいただくことができました。しかし、レクリエーション・ご相談への対応などにおきまして、ご利用者様一人ひとりにあったサービス提供に向けた努力が必要とのご指摘をいただいたものと思ひます。多くのご利用者様にご一緒にお過ごしいただく通所介護事業だからこそ、一人ひとりのご利用者様のお考え・お気持ちなどを十分理解し、大切にするように意識しなければならないと考えます。職員一同が常にこうした姿勢で、皆様に一層ご満足いただけるサービス提供に努めてまいります。
114	南区デイサービスセンターひまわり	契約時の説明及び衛生面や感染症への安心感について、自社評価より低いユーザー評価を頂きました。契約時には、重要事項のご説明とあわせ、具体的にわかりやすくご説明をさせて頂いておりますが、今後とも事務的にならないよう確認しながらご説明をさせて頂いていただきます。また、衛生面・感染症対策につきましては、職員の予防接種、検便を始め、施設の衛生面にも注意して取り組んでおりますが、今後、より一層これらに注意して、ご利用者様に安心して来ていただけるよう徹底してまいります。

## 事業者のコメント

( 今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等 )

注 1 ) 掲載順序はあいうえお順

注 2 ) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
115	めいきん生協 デイサービス センター紅梅	絶対評価が低かった契約時の説明事項に関する点問 1 ~ 4 については、説明を省略しているわけではないのですが、改めて説明をさせていただく機会をひんばんに作ります。また、利用されている皆さんにとって、直接介護サービスにあたるスタッフの人柄や対応に対する期待が大きいため、さらに教育を充実させ、信頼していただけるサービスを構築していきたいと思っています。
116	八事苑	レクリエーションについては、利用者のやりたい事を十分把握したうえで、レクリエーションの選択枠を広げ自由に選べて積極的に参加しやすい内容のものを提供できるようにしていくことが今後の課題だと感じています。又、少人数でのグループ制による外出する機会も今以上に取り入れていければと思います。
117	矢田マザー園 デイサービス センター	苦情の申し出窓口や秘密保持についての項目が、私共とご利用者様との評価に大きな隔たりがありました。今後は、具体例をあげ、ご利用者様に確認しながら、わかりやすい説明に努めたいと思います。また、園便りを通じてもご説明し、ご利用者様にご理解していただけるよう努めたいと思います。
118	ユートピア第 2つくもデイ サービスセン ター	日常生活動作の機能訓練について、無理のないよう体操を行なっていますが、個々のニーズに添える体操やレクリエーション等を提供出来るよう努めてまいります。苦情受付窓口や守秘義務の説明について契約時に説明を行なっていますが、よりわかり易い説明を心がけるとともに、現在利用されている方に対しては広報等で再度お知らせいたします。また頂きましたご意見に対しまして、ゆとりのある雰囲気が醸し出せるようサービスの改善に取り組んでまいります。
119	ユートピアつ くもデイサー ビスセンター	利用者の皆さまからいただいた評価を真摯に受けとめたい。とりわけ機能訓練については、こちらの手応えほど評価をいただけず、これからの活動について課題となった。リハビリにつながる個別にあったケアをスタッフ一同、まずは話し合う事から見つけていきたい。
120	ラ・プラスデ イサービスセ ンター竜宮	自社評価とユーザー評価の違いに反省しております。ユーザー 1 位のスタッフの人柄には自信過剰で、あたり前の様に思っていた事が、利用者の立場になる様、接遇の勉強会を行い、日々気をつけようと考えます。全体に一日の利用中に家族がどの様に対応されているのか不安がある様にもみうけられましたので、日々のでき事を細かく、家族に連絡とる様、心がけています。
121	リハピネス梅 森坂	食事に関して、メニュー、味つけ等一度見直し再検討する(アンケートを行う)。スタッフの資質向上のための知識・技術等の研修・教育をより一層充実していく。

## 利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

1	送迎サービスの時、朝迎えに見える前に直前に電話がほしい。入浴をしない人が午前中退屈しているので過ごし方を考えて頂きたい。
2	デイサービスの中で人間関係などに悩んだ時に室長さんはじめ、スタッフさんが親身になって相談にのってくれるのがとても良い。
3	プライバシーが守られていない。一緒に乗って見える車内で家族のうわさ話を平気で言う。1人で家族を持っていない老人(女性)がデイサービスでいいから。
4	本来社会性にとぼしく通所に対して消極的であったが、デイサービスを受ける様になり、友達も出来、大変元気になった。精神的にハリが出て前向きに行動がとれる様になった。家にとじこもることも少なくなり、家族としても安心して生活が送れている。
5	職員の方々の言葉使い、態度がとても丁寧で親切にして頂き喜んで通っております。歯の具合が悪い時も食事を食べやすく小さく切って下さりとても良い対応をして下さり満足しております。食事の味付けもおいしいと満足しております。
6	一、デイサービスは心、老人に憩と勇気を与える大切な掛橋 一、デイサービスの友、生きる仲間として助け合う大切な大切な人 一、デイサービスは正直、活力が沸く夢がわく大切な場所 一、デイサービスの職員、年寄と一緒に喜び語る大切な役目 一、デイサービスに感謝、老人は強し声を大にして叫ぶ大切な伝言 本当にデイサービスのおかげで生きて行けます。有りがとう。
7	週一回のデイサービスを楽しみにしています。特に入浴サービスが有難い事、利用者どうしの知り合いも出来てリラックス出来るのが良い。食事の良いが、オヤツが毎回何かと特に楽しみにしています。
8	希望は色々ありますが、システム上の問題で地域の一般のおとし寄りも集まればもっと楽しい雰囲気が出ると思う。介護が必要な人ばかりが集まってもお互いに話しがあまり通じないし、職員の人達は仕事があって会話を楽しませる時間は無と思うので、デイサービスの場所を小さい子供連れのお母さんや幼稚園とかが一緒に近くでふれ合える様にしていって方が良いのでは。おとし寄りは孤独であり笑いもないと思うので、普通の人達の中で雰囲気を楽しませてあげる方がイキイキした気持ちになれるのでは。デイサービスを地域のケア(子供を持つお母さん達の心のケアもおとし寄りにアドバイスをしてもらったり)にしていく事がすべての人々に恩恵をもたらすのでは。日本の縦割行政のあり方がこれらの事の実現をおくらせていくのではと恐れています。
9	スタッフの皆様の対応がよるしいので行く日を楽しみに待つようになり帰って来て楽しかったと云うようになりました。皆様の気持ち良い接し方によると感謝致して居ります。
10	利用者が高令の女性が多く、話題に乏しい。男性のトイレに女性が入るのは止めさせてほしい。
11	送迎バスでスタッフの搭乗者に対する細心の配慮をお願いします。明るい車内を望みます。
12	今、利用させていただいているところにはとても良くしていただいているとくに問題はありますが、以前に利用していたところについて一言言わせていただきたいと思ひます。私の義母をここ2、3年ほどデイサービスとショートステイを利用して在宅で介護して来ました。そしてお世話になっていたのですが、ショートステイ先で“かいせん”というのが発生していて、そのショートステイ先から直接連絡があり義母にも“かいせん”のうたがいがあるので注意するようにと言われたそうです。ショートステイ先から帰って来て間もなく連絡があり利用するのを止められてしまいました。私たちはとても困りました。急に来るなどと言われても賃貸マンションに住んでいる私たちは歩けない義母をおふるに入れることもできず・・・けっきょく現在のところにお世話になることになり良かったのですが、“かいせん”にもかかっておらず、うたがいがあると云うだけで拒否されて義母は仲よくしていた人たちとも会えず今まではとても良くしてくださっていた職員の方にもお礼の一言も言えず精神的にショックだったと思ひます。こういうことが今後ないように事前に利用ができない病気などの説明をきちんとしていただきたいと思います。

## 利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

13	部屋がせまい上に利用者が多すぎる
14	担当者を決めてほしい。緊急など連絡の際、誰に連絡してよいかわからない(日常連絡用の担当者)
15	ユーザーがそれぞれ異なるなか、その対応について(職員の)頭が下る想いの一人です。自己の健康管理に意を用いて更なるサービス向上に努力してほしいと想います。希望として帰宅の送迎バスの時間について一考出来ないか、強く求め度いと憶います。
16	デイサービスの利用は今年の5月下旬からです。外出好きな母にとってそれが出来なくなり、とても残念だった事でしょう。利用してとてもよかった事は食事やお茶に、又、季節の花々を見たり、日ざしを求めて散歩したり、日常私達が楽しんでいる事を体験し、お世話してくれる事です。感動したのは、一泊旅行を計画された事。あきらめていた旅行に参加出来た母は、まだまだ楽しめる人生の続きを感じた事でしょう。私達が何より安心出来るのは、りっぱな設備より、母が「気楽でいい」というその一言です。デイサービス利用のおかげで私達も頑張れるような気がします。ありがとうございました。
17	出来れば、夜の時間をあずかって頂けるとありがたいのですが(午後4時~9時迄)のように。ショートステイにあずけるほどではないけど時々あずかって頂けるとありがたいです。
18	食事が「おいしくなかった」といつも帰って来たら言います。薄味で出来上ってるので仕方ないのですが(本人は濃い味が好き)・・・。冬は特にお風呂上りとか洋服をもう少ししていねいに着せてやってほしいです。例えばズボンがしっかり下におりてなかったり上着の衿が中に入ったり、車イスにのった時コートがしっかりひざにかかっていなかったりなど。
19	やはり一人一人がゆっくりと入浴とか食事ができていてうれしいです。レクリエーションが多い為、楽しく外出できてとてもうれしいです。
20	もう少し足腰の筋力がつく様なストレッチ等の運動をやっていただけると有難いと思います。
21	利用者がよわい立場で事業者が強い立場がふまん。
22	デイサービススタッフの皆様にはいつも優しくして頂き、家族共々感謝しております。スタッフの皆様、大変お忙しいとは思いますが、時折、同居の家族との懇談会等の機会があればと思います。
23	祝祭日の営業を希望します。
24	オフロで体をもう少しきれいにあらってください。お風呂にこれから寒くなると入浴剤を入れると体があたたまっていいかもしれませんがいかがでしょうか?
25	此の度、このようなお調べ、誠に有難う御座いました。日々お世話になりながら心掛を聞いて頂く折も無く此の度、此の様な機会に心の内を聞いて頂き十分の心情を聞いて頂いた事、有難く感謝致します。有難う御座いました。感謝有るのみ。
26	以前はトコヤさんのサービスがあってとても助かったり、又、自分の趣味と同じボランティアさんが来てくれていて楽しかった様ですが、だんだんとそういうものが無くなり(曜日によっては色々あるかも知れませんが)淋しいようです。又、朝の迎え時間もいつの間にか15分も遅くなっても説明はありませんでした。“半年位前から遅くなりましたね”とこちらから言い出したら説明がありました・・・。スタッフの皆さんは良い方達ですが、わりと入れ変わりが有るようで以前からの3人位の方の名前以外は分らないので名前が分るといいですね。
27	お風呂の入浴順序、男女交替にしたらと思います。

## 利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

28	<p>利用者はケアマネジャーの才覚でほとんど決まってしまう。利用者のためでなく、自分達事業所の金もうけばかり考えて動いているところが有ります。食事もひどいものをたべさせ体調をくずした所もありました。書類さえ揃えば中味も調べない役所のずさんさも有ります。心地よくケアをして下さる人間性ゆたかなヘルパーなどこれからの課題です。私共の場合ヘルパーさんによって前歯を1本折られ取ってしまわれ私はびっくりしました。あまた大小のデイサービスが有りますが、評判はいまいちです。安全面では風呂の湯を沸かすのにプロパンガスを使用、万が一事故がおきたら全滅でしょう。もっとよく調べて人を集わせて下さい。心配です。資格のない人が風呂入れたり、食事作ったり、介護したりパートで雇えば楽かも知れませんが、公金が入ってきますし利用者もきちんと代金を払っています。本人や家族の不満をきいて下さるところはまずないです。介護の世界も金もうけの手段として行っているところは全く多いです。ソロバンの世界から人間の集まりになってほしいと思っています。介護用品の価格の高いこと、生活を切りつめなければならず今少し安くないかと常に考えています。</p>
29	<p>私は現在にところにお世話になってほんとうに良かった、ありがたく思っております。1年間の計画表、一ヶ月ごとの計画表をきちんと配布、食事の献立表まで配布して下さい。足の不自由な私はどこへも行けません。こちらへ来てからはいろいろな所へ車椅子で連れていって下さいます。申訳なく思っております。でもうれしい。計画 まず1月からはじまる初詣で、お花見(桜)藤の花見、バラ園、買物ツア、夏祭り(盆おどり)、遠足、私は水族館へ行きました。イルカのショーを見てびっくりしました。テレビでは見っていますが、あの大きな池で飛びはねる、拍手をしてきました。大変見やすい所に陣をとって、たのしい1時を過しました。今度はクリスマスです。またたのしみです。料理をつくったり、お菓子をつくったり、ほんとうにたのしいデイサービスの1日です。私はお世話になってよかったと感謝しています。喜びとたのしみがあります。歌を歌う時にはお上手な司会者(利用者)がいて「これから唱歌の時間です」。一曲歌うごとに「ありがとうございました、いい歌ですねー」とおっしゃる。大変上手です。歌集をみながらリクエストありましたらどうぞとおっしゃる。昔なつかしい歌を歌ってたのしい一日を送っています。健康なうちは頑張ってお参ります。いつもデイサービスの日をたのしみにお待ちしています。</p>
30	<p>本人がアルツハイマー型の認知症の為、デイサービス利用時間中の様子がわからず、記入していない所があります。ただその時間を忘れても満足した顔でバスを降りてくるのを見ると楽しい一日を過ごさせてもらったのだと感謝の気持ちでいっぱいになります。スタッフの皆様にお礼申しあげます。</p>
31	<p>祖母は社会性にも欠け、被害妄想的な所が50代にはすでに見受けられ、その上、認知症も上乘せされているのが現状です。しかし、食欲もあり病気にかかりにくく歩行可能なのでデイサービスに助けて頂いて在宅で生活する事ができます。施設長さんのお人柄もあり、きめ細やかな対応が職員の方々からも本人からも充分感じられて、又、家庭事情をよく把握して下さいととも助かっています。要介護1でもデイサービスが続けて利用できます事を切に願っています。</p>
32	<p>一週間を通して来ている人は何時もゆうせんてきにお湯が一番ばかりなのでふしぎですのであまりおもしろくありません。</p>
33	<p>通所介護へつけもの、キャンディ等さし入れの感じで持って行くのですが、これはどうかと思います。本人はみんな持って行くので時々自分も持って行かなくてはとの使命感の様です。</p>
34	<p>食後、自由に寝ころべるベッドが欲しいようです。足の爪を切って欲しいようですが、なかなか言い出せないようです。デイサービスから細々と声を掛けていただくとうれしいです。</p>
35	<p>連絡メモ帳にその日その日の事をいろいろ様子を連絡帳に書いて下さり、様子が解りありがたく思っています。</p>
36	<p>風呂の時、洋服や下着のことまで注意され「自分で着替えをしていて迷惑かけていないのに・・・」と不満をよくいっています。一部の方だと思われませんが、言葉がキツイ人がいるみたいで、内にこもる人はつらいと思います。</p>



## 利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

37	私は一年余利用して居りますが、いろいろ要望がございますが、所長との話合いもできないので、所長さんに要望したいことは車で出勤せられた時にはスタッフも参加者も半分以上はきているのに一階のホールには入らず、直接外の階段より二階に上がり事務室に入ってしまわれ二度と一階のホールへは下りてこられない、要望があっても話もできない。スタッフと利用者とのコミュニケーションもとれない、それではだめです。食事の時はホールへ下りてきてスタッフの苦労もたしかめ利用者の様子もみて話合もして食事の様子もたしかめてください。もっとコミュニケーションをとってください。
38	スタッフの方々の名前が家族の者にもわかるような名札を付けてくれるとなにかと便利なのですが、よろしく。
39	小中学校の給食メニューのように1ヶ月ずつ昼食のメニュー表のコピーでもいただくとありがたいです。本人が痴呆症なので何をお昼にいただいたか、聞いても忘れていく事が多く、夜の夕食と重なっていないか心配です。
40	今後ショートステイの利用も考えていますので、デイサービス利用と同じ事業所で、ショートステイの利用が受けられたらいいなと思っています。
41	大雨とか台風の警報が出された時にすぐに家に帰されても、家には誰もいないので時間まであずかるか避難所などにつれていってもらいたい。デイサービス中に本人が具合が悪くなった時、病院につれて行ってもらう事はできないのでしょうか？へんな時間につれて来られてもすぐに病院につれて行けません。
42	介護の人手が不足しているのではないのか。
43	つめ切りは食事がすっきり終わった後で始めて下さい。まわりの人が食べている時に横で切る事をやめて下さい。
44	本人に感染症があったため以前利用していたサービス事業者より断られましたが、以前の所より良い点が多数あり満足しております。特に満足している所は、送迎の時間がきちんとされている、食事が自分好みで選べる、スタッフの若さとお、お仲間の人間関係など、です。利用者どうしの人間関係がいいと言うことはスタッフの皆様の力とっております。
45	全盲の為に一般の方の行うレクリエーションへの参加がしにくいので退くつしてしまうことが多いので考えていただきたいと思います。利用者の方とお話しがしにくいので職員の方の話しかけを多くしていただきたいです。黙って座っていることが多いので少しはおしゃべりしたくなる時があります。入浴の時、湯船につかっている時間が短く不満に思っています。ゆっくりつかっていただきたいのに「もういいですか」と何度も言われて落ち着きません。
46	身体機能に極度の低下がみられる人に対し、本人のレベルにあった訓練をメニューの中に盛り込んでほしいと思っています。(毎回少しでもよいのですが、全くない通所があるというのは残念です)
47	デイサービスに行くようになり、すべてのことを自分でしなくなってきました。できるだけ自分で出来る事はさせて頂きたいのですが、なかなか、こちらの意見を言っても聞いてはいただけません。個人個人に応じてのサービスをして頂きたいです。
48	長い人生を過ぎてきた人間の尊厳を傷つけない様な扱いをして下さるようお願い致します。
49	副食は充分ですが、主食(ごはん)をもう少し多くしてほしい。
50	食事はあまりおいしくないと話しております。いつも残して少ししか食べない、ほとんど残している様です。細かくやわらかい食事をお願いしたいです。

## 利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

51	無理な願いですが、職員の人員に限界がある為、厭くまで希望ですが、1回(1日)100m位歩かしてくれれば良いです(歩行リハビリ)
52	スタッフの皆さんの親切にして頂き感謝しております。本人は会社に行っているようです。週2回介護サービスに行っておりますので足の方はしょうぶです。
53	充分理解出来ます。有難う御座居ます。此れ依り先、一段と体も弱る事と思ひます。その折、入所、宿泊出来る養老院等の紹介、手続等、場所を含めて教えて戴きたく思ひます。
54	能力を伸ばすような作業や勉強をさせていただきたい。
55	母は2ヶ所のデイを利用させていただいております。事業所さん：スタッフさんとの交流があまりなく、したがってアンケートの内容も「ギモン」。想像して記入しております点が多いのです。預かって下さるだけでもありがたいことですが本当に、評価ということにおいては家族としてはとまどいというより申し上げられません。この評価はなんなのか?と思ひます。おせわ下さいます若い方々には深く感謝いたしております。
56	案内書と色々なものにカタカナの用語が多いが高齢者に不向きだと思います。
57	経営母体がしっかりしているので、施設、設備は整っているが、他のデイサービスと比べて融通がきかないと感ずる点が多い。
58	昼食、おやつを食べる時に職員の皆さんは私達と別の部屋で食べてみえます。一緒に食べた方が楽しいと思うのですが、一緒に食べてはいけないという規約が有るのでしょうか?
59	席を男性、女性別々にしてほしい。
60	送迎バスの際、雨天時、車イス利用者用の配慮が足りない。(玄関からバス迄の間において)しいて言えば車イス利用者用の大きな傘が必要ではないかと思う!
61	別に意見はありませんが、一週に二日のお出かけがたのしみに、お世話になり朝はスタッフのみなさんがやさしくまって下さる。はき物や手あらい、それからそれからお茶のせわ、家ではなかなか出来ない事がそれからみなさんとおはようご座居ます、からの言葉から気らくにお話が出来たのしい。一日がはじまり、まもなく昼食になりやわらかく、おいしく、たのしみです。早三時になりドライバーの方にもお世話になりたのしい一日です。これからもよろしくおねがい致します。
62	認知症の人に対するデイサービスのプログラムは他の人たち(認知症以外)のものに比べると貧弱な気がします。
63	基本的に体を動かす機能訓練が行われていないようですが、私共のような生活環境(5階建ての5階エレベーター無し、下におりれば上り下りの坂道ばかりで日ごろ外出する事はまず出来ない)においては手足の運動等して頂ければ幸いに思ひます。
64	利用しているこの施設は、地域の中にある小規模で多機能な所である。職員さんの資質がとても良い。家庭的な雰囲気です。少人数をケアするので、その人その人に合ったケアをしてくれる。痴呆の本人にとっては安心できる居場所だ。時間延長や急なデイにも対応してもらえるが、日曜日がお休みなのは残念だ。介護保険でのショートステイも出来るようになると良い。
65	細かいグループわけ(運動能力、認知症の軽い重い人等)をしてたいくつさせないよう、又、デイサービスに行く事が楽しくなる様、外出やレクレーション等を多くふやして欲しいと思ひます。

## 利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

66	レクリエーションで本人がやりたくないのに強制されるような面が見られて、そのことでケアマネジャーを通して話し合いを持ちましたがいまいち対応がそっけない気がしました。もう少し仕事という感じではなく、温かい対応を心がけて欲しいと希望します。食事の面も手抜きがあって手作りではなく、できたものを買ってきたりされることもあるらしく、人数が定員より多くなり手がまわらない部分も見られるそうで、改善して欲しいと思います。
67	現在トイレが男性女性合わせて1個しかなく、食事前及び帰り時間などに行列しなければならぬ。老いて来るとトイレが近く困ります。(本人)寒さに向って早急をお願いします。
68	1、2年前に近所のお店に行った時「お宅のおばあちゃん、今はこんなふうですって？」と、その時の母の状態を言われ、ショックを受けました。家族が必死で老いた人と共に生活している時、その情報がデイサービス所から出されたと知った時は二重のショックでした。たとえば、これまで自分で買物もし、家族の世話もして地域の人達との交流が多かった人が急に病気になったり認知症になったりしたら誰もが関心を示すことだろうと思います。しかし家族はその状況を受け入れる事とか、その本人の介護を誰が荷負うのかとか、今迄の状態と違う生活にとまどい必死です。そんな時デイサービス所が助けてくれたと思ったら、地域の人に「大変ネ～」と言われ、家族は「どうして関係ない人からそんな言葉をいただくの？」と思います。家族もしくは介護を受ける人と介護サービス事業者は信頼し合える関係であって欲しいと思います。介護サービス事業者が、介護の状態を本人や家族の承諾なしに他者に話すのは止めていただきたい。
69	デイサービスを利用させて頂き、本当に感謝しています。利用者には少し「ネコかわいがり」の言葉づかいが気になり、出来る事は積極的に手伝う事の出来る用事が有ると良いです。利用させて頂いてから「やってもらってあたり前」になってしまっていると思います。問12は、やって頂ける訓練があるのでしょうか。
70	デイサービスでは責任者、スタッフ、何言う事も無く、とても良く、いつも喜んで帰って来ます。本人は車イス、手足がしびれ骨粗鬆症の為、トイレの時、つかまり棒をもち抱きかかえてトイレをする状態ですが、よく面倒を見て下さいます。外では良い人を演じ、自宅では私独りに叱りつける。外での不満は私に当たり、体の調子が悪いと私に当たり、思い通りに(家中、体調も)ならないと私のせいにする母です。デイサービスに行っている間だけ、私は仕事につける時です。夜は又、起こされ戦争です。こんな日々がいつまで続くのかと思うと我を忘れてしまいそうです。
71	入浴、家でしているのです、入らないと自分が決めた時はしつこく誘わないでほしい。
72	本人がトイレに行く時、自分であるいていきたいらしいのですが、職員が少ないのかわかりませんがトイレの用が終ると車イスで前にいた場所にもどる。自分はトイレから自分でもどってきたいらしいです。
73	デイサービスの送迎のお陰で利用も出来、体や脳のためにもとても良く嬉しく思います。食事美味しく皆さんと一緒にですので、いつもより多く食べられます。
74	送迎時の挨拶はほんとに気持がよいです。
75	我家の場合、送迎の介助を職員全員が順番になさるので家族の側もお世話下さる方々のお人柄が解って安心出来ます。また、連絡ノートの記録はありがたいです。
76	デイサービス利用中、職員を呼ぶ時には介護スタッフは“ヘルパーさん”でよいのでしょうか？名前を呼べればよいが、名前がなかなか覚わらない。失礼のない呼び方をしたいのですが・・・
77	デイサービスとショートステイを併用しています。デイサービスの日なのにショートステイ中と間違われ迎えに来なくて電話をかけましたが30分以上遅れた事もありましたが、現在はありません。デイサービスとショートステイ間の職員の連絡が出来ていない様に思います。

## 利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

78	毎年投函ではなく集められます。勝手に投函しましたが・・・
79	スタッフの方々にこやかな温かい、親身になってのお世話にはいつも心より感謝しております。敬老会では、スタッフの方自ら熱演の出し物で御多忙の傍らの御努力には頭が下がりますと共に作品作りにおきましても、よくもここ迄御指導していただけるものと本当に有難く思います。清掃面も行き届いておりますが、便座に関しましてはお小水がかかっている事がありますので、衛生上、出来ましたらこまめに点検をして戴きたく存じます。又、過渡の要望とは思いますが、椅子に座ったままの運動、遊戯だけでなく、立ち歩き動作も加えて戴きましたなら、長時間座姿勢のストレス、疲労が軽減され有難いのですが、勿論、冬人冬様で個々の状態に合わせる事は無理かもしれません事、承知致しております。所では、どの様に過ごさせて戴いているか参観を願い乍らも中々実行に移せず、又、最初の出会いで決めましたので、他所を全く知らず比較出来ませんが、本当に皆様、よくやって下さっていると、思います。御苦労はさぞや大変でしょうが、今後共より一層充実したご支援をよろしくお願い致します。
80	じっとすわっている時間が多いので何でもよいから何かやらせてほしい。
81	なるべくスタッフが変更なく続けて介護にあたっていただけるとありがたい
82	主人84才私79才、老人二人の毎日です。2年前、言葉がもつれて入院(15日)幸い治ってから子供達が主人の介護を申請、デイサービスを受ける様になりました。当時はなるべく近い方がよいと思い、知人の意見もお聞きしてケア事務所、デイサービスをきめました。幸い皆さんがよくして下さいますので用を足したり、ほっとしたり有難く思っています。まだらボケも始まってこれから先を心配して居ります。公営ホームは一杯、民間の介護付ホームは費用が高くて手が届きませんので不安が一杯です。
83	手芸品が買ってもらえないのがとっても残念でなりません。タンズ、チリの箱、ミニハウスなど作る事がとっても楽しみでしたのに、予算が無いのでしょうか。最近ぬりえばかりであきあきしている。お世話してくれる方はとっても親切でせいいっぱいめんどろ見てくれます。病気でできとくじょうたいになったけど優しさにふれ生きていて良かったと感謝しています。1、窓ガラスがきたない。2、部屋すみきたない。3、風呂の湯きたない。詩・つらいときほど自分の道が見えます 苦しい時ほど人のやさしさが心をうちます 人生がとざされているときほど今日精一杯生きることには力をそそぎます 今日わたし自分の運命とたたかっています 絶対負けない。頑張ろう
84	帰宅願望が強く、マイペースの母を本当に辛抱強く気長に世話をさせていただいて感謝します。送迎の折にお知らせ下さる情報、態度にデイサービスでの様子が分り心強く感じます。今まではテレビ相手の毎日でしたが、デイサービスに通う様になって笑顔が増えて来ました。ありがとうございます。
85	スタッフの出入りが激しく、いい人だと思っている人が皆やめられる。一ヶ月の計画性について。献立表があればいい。その時その時に何をやるか決めるのではなく、月曜日は何、火曜日は何と決めてほしい。
86	色々なことに細かく配慮され、保育園が併設されているから幼児との交流もあり、とても良いです。私共の気持ちよく聞いて下さり安心しておまかせ出来ています。
87	家とのきょりが近くてかように楽なこと、週3回の通所ですが毎回楽しく生きがいを感じています。色々目先のかわったレクリエーションをして戴いて退屈しません。
88	正直、十人十色、色々な方がいらっしゃいますが、職員さんも利用者の皆さんも良い方ばかり、有難く仕合わせに思い楽しく利用させていただいております。「人の振り見てわが振り直せ」で自身の反省の場所にもなっております。

## 利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

89	介護する家族の者に対するデイサービスの勉強会などの集いを計画していただきたい。
90	職員が皆な女性で多く男性職員も入れてほしいですね。力仕事もあります。重度の利用者も居ます。女性では大変だと思います。見ている方がつらいですね。
91	入浴の時の脱衣の場所が冬期になると寒さ対策が必要になると思われますので改善を早急にお願ひしたいと思ひます。
92	先ず我家が近いこと(デイサービスに)。皆さん、お若いのにとても真面目にやって下さり感謝して居ります。私もだんだん年を重ねて行きますので、今以上にお世話になることと思ひますがよろしくお願ひ申し上げます。
93	健康状態を教えて頂き(皮ふの状態など)早目に医者にみてもらうことができ症状がひどくならず良くなったことがあります。利用する本人が嫌がらずに利用できることが一番良くなったと思ひます。
94	私も7年位行ってます。スタッフが良く変わる。昔の人だんだん変わって行くので話相手が少なくなりさみしく感じる。
95	入浴に男性を優先されるのは不満である。入浴に重度の人(車イス)から先にされるのは不満である。入浴順は公平にやってもらいたい。保健所が風呂の水質検査を入浴終了間近に時々やって下さい。人間関係について席を考えて設置して下さい。
96	大変宜しく利用させて頂いております。各自に合った機能訓練の指導、リハビリをして頂けるので安心出来ます。レクリエーションやクラブ等も計画的に参加させて頂けるので趣味も増えお友達も多くなり喜んでます。今まで思ってたデイサービスのイメージが少し変わりました。有難ございました。唯、食事面に今一工夫していただけたらと思ひます。
97	親切にしてくださいことはいいのですが、自分で出来ることはスタッフの力をかりないでさせてほしい。何でもデイサービスでやっていただくと家でやれなくなってしまいます。
98	本人の症状に“まだらボケ”が入っています。利用者同士の人間関係に気配りが見え、本人も喜んで利用しています。
99	介護者の口の軽さで利用者やその家族がイヤな思いをする事が非常に多い。介護者を雇う側は充分注意の上、利用者が気持ち良く利用出来る様お願ひしたいと思ひます。
100	トイレ、入浴無理にすすめる。イヤダ。
101	隣り近所の方も良く利用されているので良い所だと思ひます。
102	私が入所して感じたこと。入所する前までは世間の風評を少し聞いていたのでいよいよ自分が行く時は不安も有りました。しかしはじめて行った日は流石に緊張しましたが、全く不安を感じずどころか、とても満足し嬉しい気持ちで帰って来ました。そして次回を待つ気持ちでした。回を重ねる毎にこんなにさせていただいていいかしらの思う程、職員の全員の方が同じ気持ちで入所者全員を朝から帰るまでしっかり一人一人の体調等を把握していつでもケアして下さるので何よりも安心いたしました。食事の美味しいこと天下一と感じました。それは思ひますに職員の方、厨房の方々の温かいやさしい思いやりの心が食べ易く美味さとなっているのだと思ひ、感謝で一パイです。食器も素晴らしいですネ。ご飯をおひつから一人一人につけて下さるのには全く感激いたします。基本的のケアはしっかりなさり、自由時間は個性あふれる職員の方の明るい笑い声がきこえてとても雰囲気よく、お友達も一杯出来ました。有難うございます。

## 利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

103	私は10月からの通所で日も浅い者ですが、評判通りではやめる人がいなくて空きがないことがよく判りました。私が行くのをしぶっていたものですから近くの介護センターのケアマネジャーさんの方にさんざんすすめられ、たまたま土曜日が空いたのでOKしたわけですが、今思えば大変良かったと思います。と申しますのは、評判通り非の打ち処がないという一言につきます。今感謝の念で一杯です。有難うございました。
104	入浴の際、もっとも守るべき筈のプライバシーを職員間に大声で告げて、湿しん等の状態を述べ、次から入浴出来ない状態になる。職員間にプライバシーの教育がされていないのではないかと不満である。
105	送迎時、特にスタッフの若い方が親切に笑顔で接して下さるのには頭が下がります。
106	家に居るとわがままで言い出したら聞かない人が、デイでは「いつもニコニコと笑顔で周りの人と過ごされています」と連絡帳にその日の様子が書かれています。外の人と家の人とかまだ区別がつく様ですが、スタッフの皆さんでよく面倒をみてもらっているのだと感謝しています。通所を嫌がらずに入ってもらえ本当に助かっています。
107	初日、不安がいっぱい入浴も嫌がっていた母が、とても喜んで入浴をして帰って来る様になり助かりました。現在週2回通っています。同じところでもう1日増やしたいのですが、いっぱいと言う事で残念に思っています。楽しくて楽しくて毎日レクリエーションやお風呂の設備を説明してくれます。同じ話を何度も聞かされるので、嬉しい悩みですね!
108	介護者(家族などの)きもちを判って下さることで慰められる気がしてほっとします。例えば連絡帳に状況(体調など)を記入したときもそれに対して、ちょっとした一言を頂くことは嬉しいものです。
109	本人(要介護3)の前で下着を汚した話等々してほしくありません。苦情があれば本人の前では言わないでほしい。