

## 通所介護

< 通所介護 >

**【事業者属性】**

記入者】	管理者	79	49.4%
	生活相談員	23	14.4%
	その他	58	36.3%
	未記入	0	0.0%
	合計	160	100.0%

参加率】	実利用者数	10,290	45.4%
	参加利用者数	4,676	

【区】	千種	13	8.1%
	東	3	1.9%
	北	15	9.4%
	西	11	6.9%
	中村	10	6.3%
	中	6	3.8%
	昭和	8	5.0%
	瑞穂	10	6.3%
	熱田	8	5.0%
	中川	12	7.5%
	港	7	4.4%
	南	10	6.3%
	守山	12	7.5%
	緑	12	7.5%
	名東	9	5.6%
	天白	14	8.8%
	合計	160	100.0%

**【ユーザー (利用者) 属性】**

【性別】	男性	996	28.3%
	女性	2,414	68.5%
	未記入	112	3.2%
	無効	3	0.1%
	合計	3,525	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	102	2.9%
	65歳～74歳	499	14.2%
	75歳～79歳	593	16.8%
	80歳～84歳	821	23.3%
	85歳～94歳	1,343	38.1%
	95歳以上	128	3.6%
	未記入	37	1.0%
	無効	2	0.1%
	合計	3,525	100.0%

【区】	千種	217	6.2%
	東	105	3.0%
	北	389	11.0%
	西	216	6.1%
	中村	227	6.4%
	中	104	3.0%
	昭和	189	5.4%
	瑞穂	234	6.6%
	熱田	118	3.3%
	中川	278	7.9%
	港	142	4.0%
	南	268	7.6%
	守山	268	7.6%
	緑	253	7.2%
	名東	193	5.5%
	天白	207	5.9%
	その他	84	2.4%
未記入	33	0.9%	
無効	0	0.0%	
合計	3,525	100.0%	

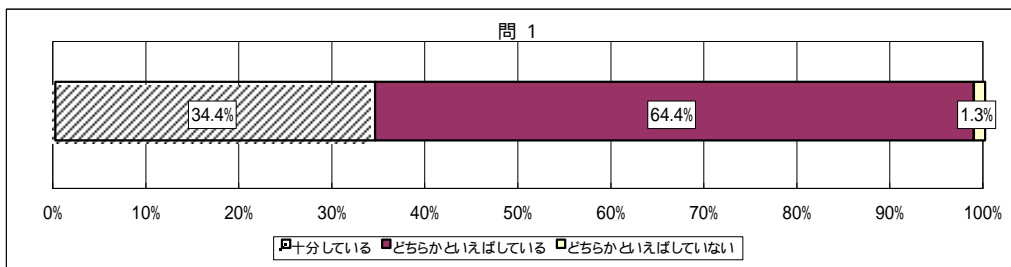
【要介護度】	要支援	290	8.2%
	要介護1	1,349	38.3%
	要介護2	762	21.6%
	要介護3	545	15.5%
	要介護4	307	8.7%
	要介護5	162	4.6%
	未記入	105	3.0%
	無効	5	0.1%
	合計	3,525	100.0%

【記入者】	本人	1,174	33.3%
	同居家族	1,940	55.0%
	別居家族	240	6.8%
	その他	70	2.0%
	未記入	68	1.9%
	無効	33	0.9%
合計	3,525	100.0%	

< 通所介護 >

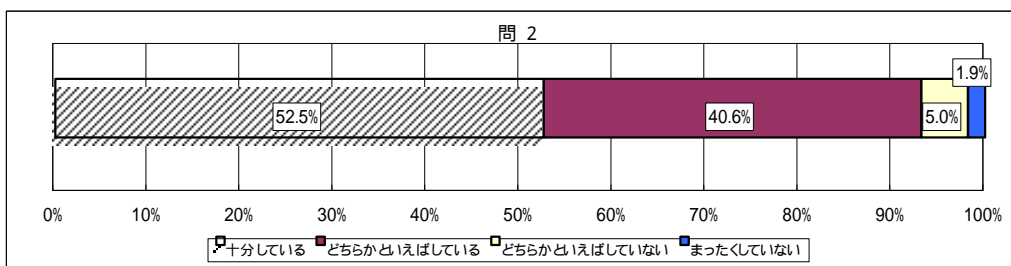
**[ 事業者自己評価 ]**

問 1 契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか。  
( 2 . 3 点 )



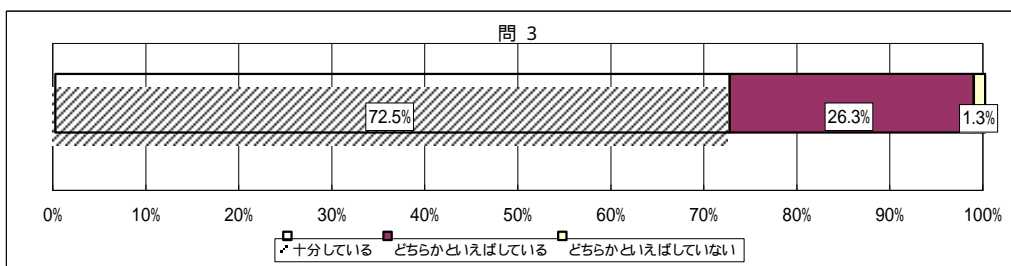
有効回答数  
160

問 2 サービスに関する苦情の申し出窓口（通所介護事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明をしていますか。( 2 . 4 点 )



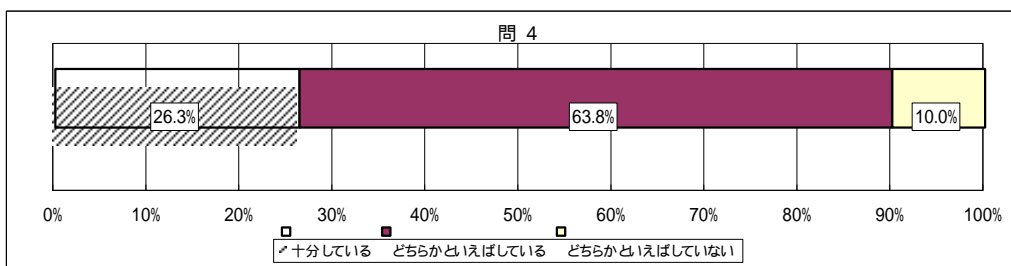
有効回答数  
160

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  
160

問 4 介護サービス計画やサービスの内容について、利用者にわかりやすく説明をしていますか。  
( 2 . 2 点 )



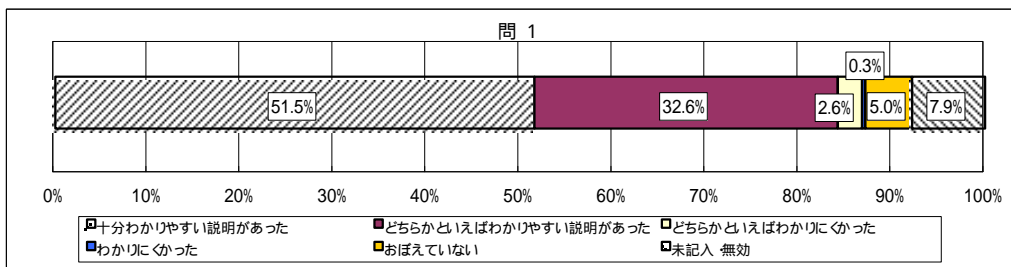
有効回答数  
160

\* ( . 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 >

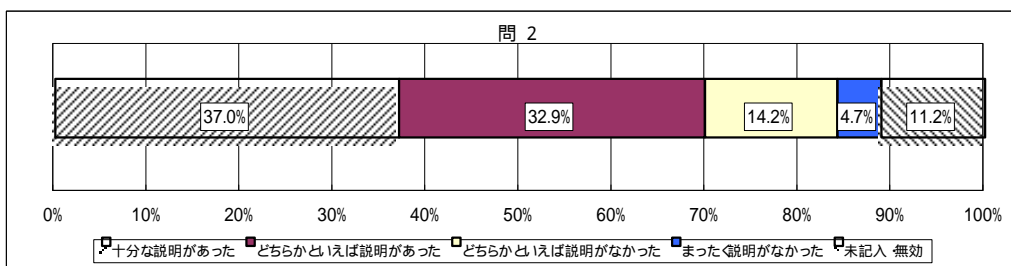
【ユーザー(利用者)評価】

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)



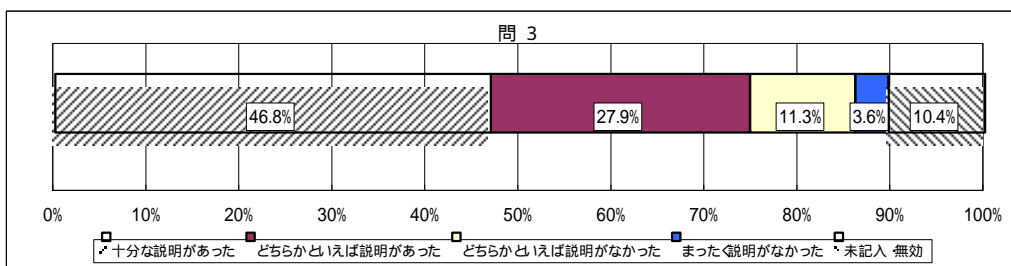
有効回答数  
3,247

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)



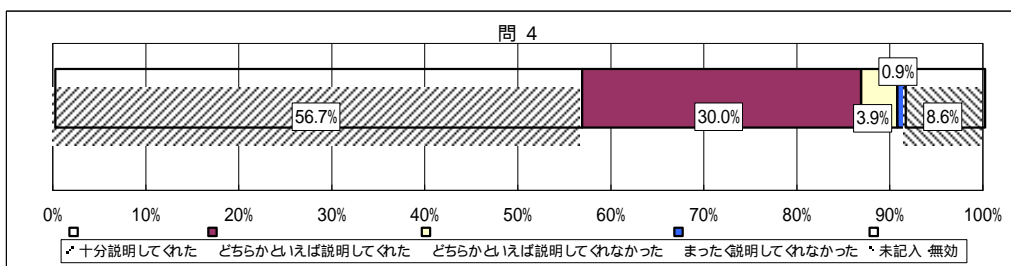
有効回答数  
3,131

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。(2.3点)



有効回答数  
3,159

問4 介護計画やサービスの内容について、担当者が説明してくれましたか。(2.6点)



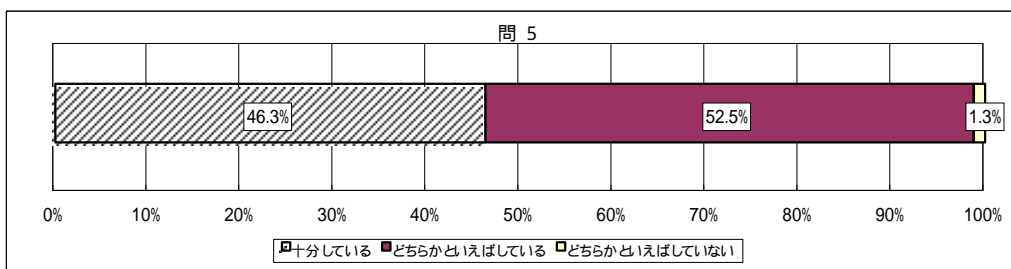
有効回答数  
3,223

\* ( . 点 )参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等)2点、どちらかといえば不満(どちらかといえば説明がなかった等)1点、まったく不満(まったく説明がなかった)0点。  
\* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

< 通所介護 >

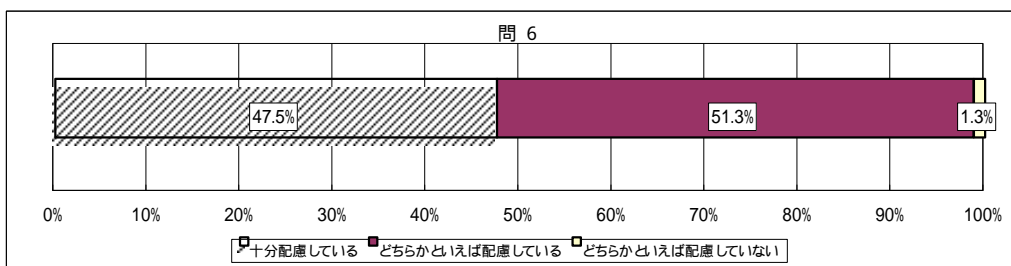
**[ 事業者自己評価 ]**

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



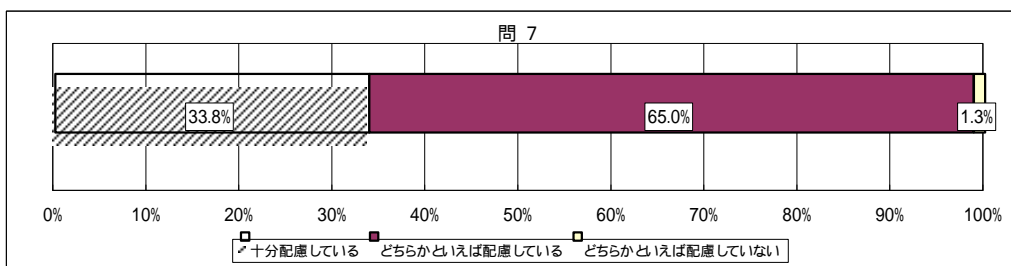
有効回答数  
160

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 . 5 点 )



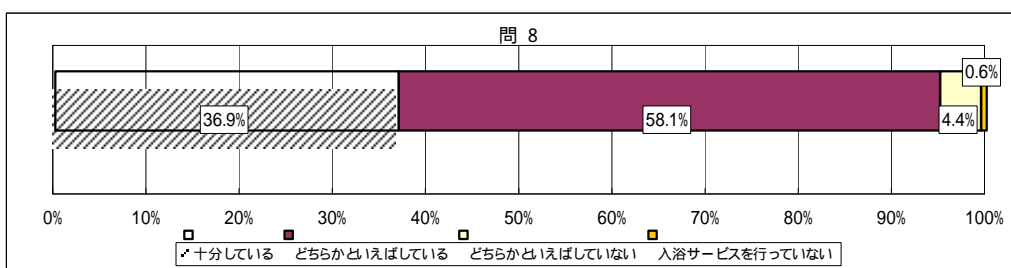
有効回答数  
160

問7 送迎サービスにおいて訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調などへの配慮をしていますか。  
( 2 . 3 点 )



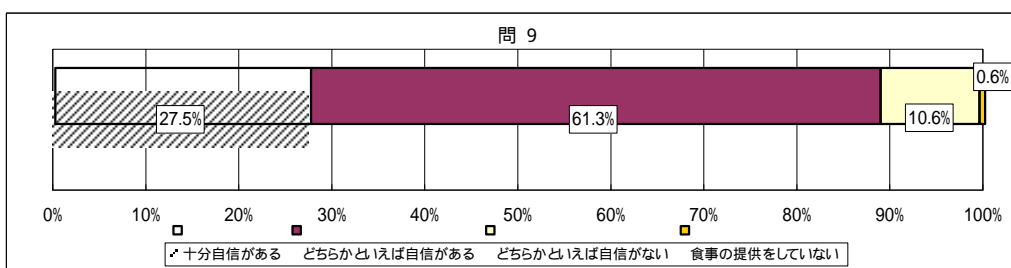
有効回答数  
160

問8 入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか。( 2 . 3 点 )



有効回答数  
160

問9 食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか。

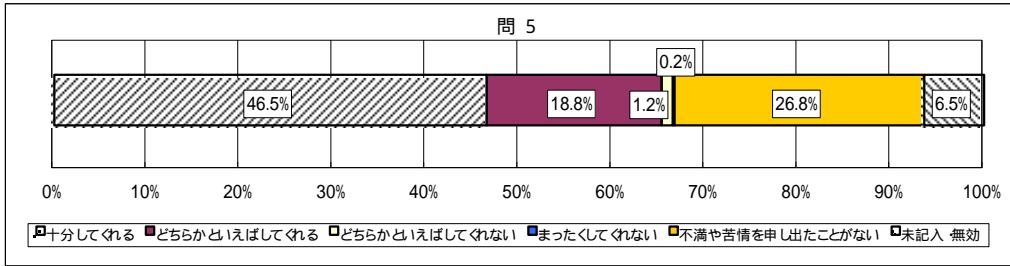


有効回答数  
160

< 通所介護 >

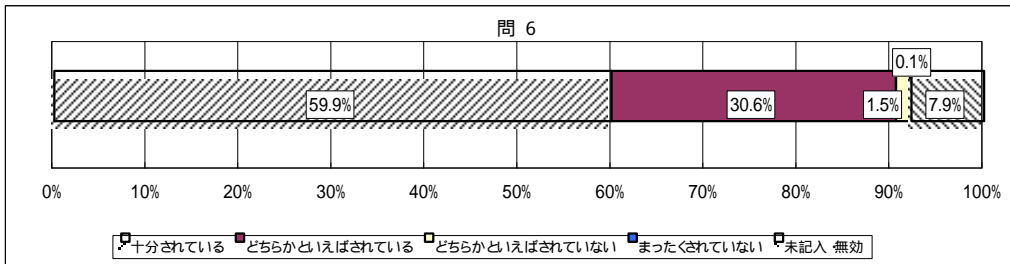
【ユーザー (利用者) 評価】

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 )



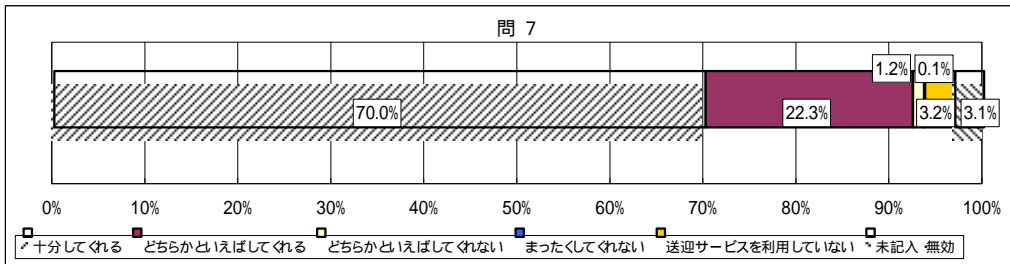
有効回答数  
3,297

問 6 入浴やトイレ (排泄) の際、設備面や職員の対応はプライバシーに配慮されていると思いますか。  
( 2 . 6 点 )



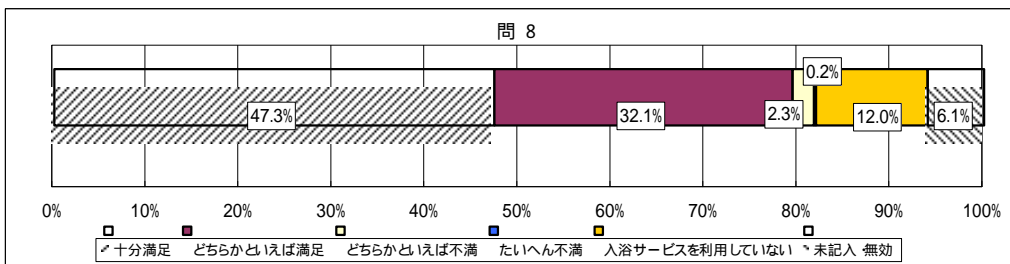
有効回答数  
3,248

問 7 送迎サービスについて、事業者は訪問時間や乗り心地などの気配りをしてくれますか。  
( 2 . 7 点 )



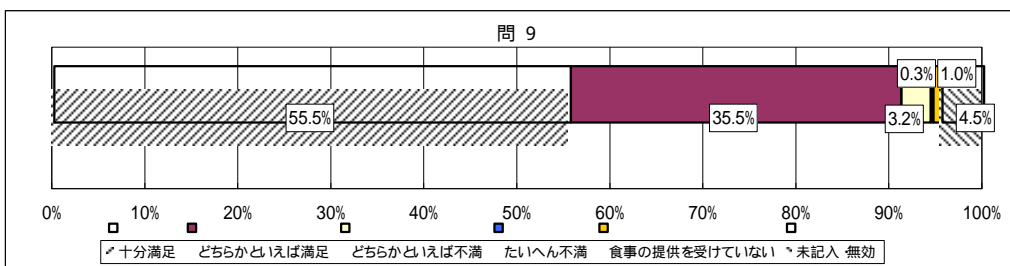
有効回答数  
3,415

問 8 入浴は、順番や時間帯など希望を聞いてくれ気持ちよく利用できていると感じですか。  
( 2 . 5 点 )



有効回答数  
3,310

問 9 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 . 5 点 )

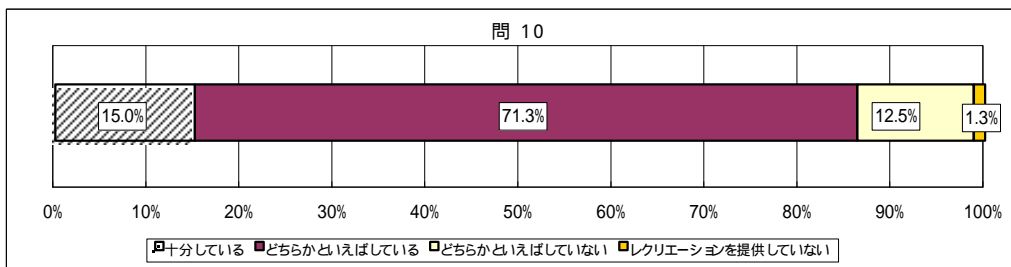


有効回答数  
3,366

< 通所介護 >

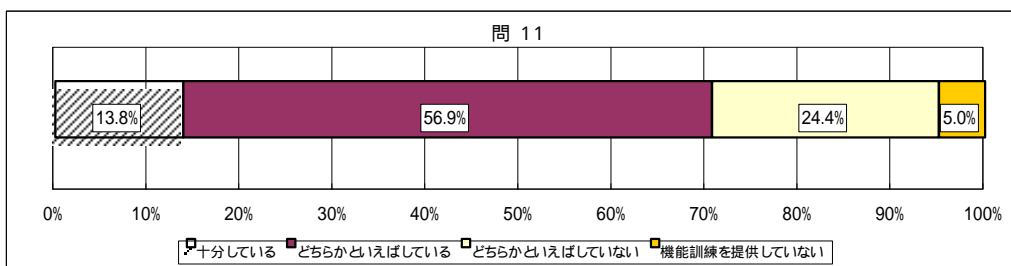
**【事業者自己評価】**

問 10 レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画され、個々の利用者にあった内容で実施していますか。（2.0点）



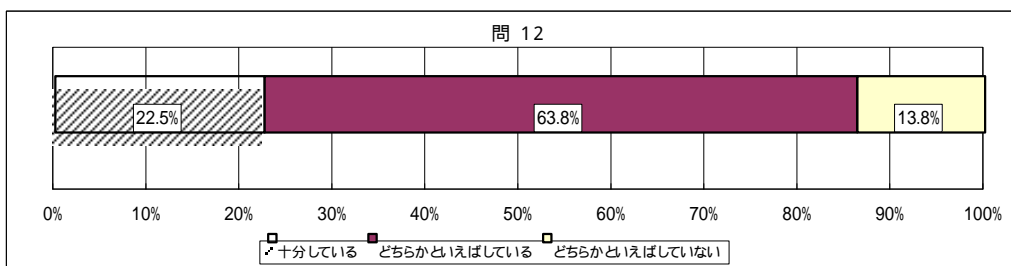
有効回答数  
160

問 11 利用者の家庭での暮らしや通所しない日の普通の生活のことも意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか。（1.9点）



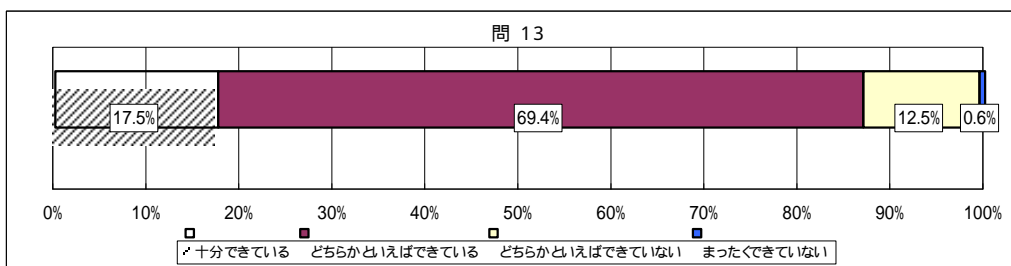
有効回答数  
160

問 12 スタッフは、介護者や家族の抱えている問題を把握し、利用時以外でも継続的なフォローをする視点を持ってサービスを提供していますか。（2.1点）



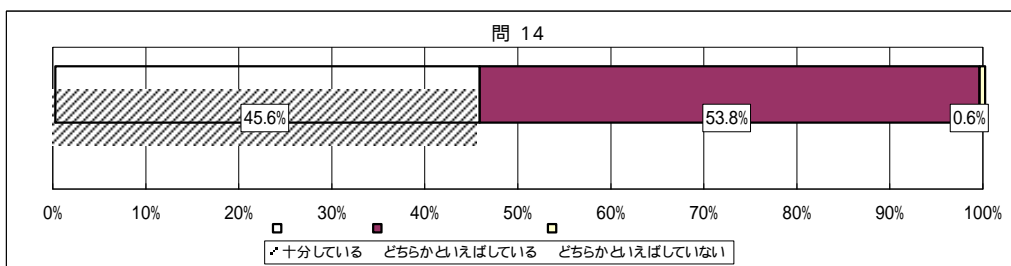
有効回答数  
160

問 13 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  
160

問 14 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。（2.5点）

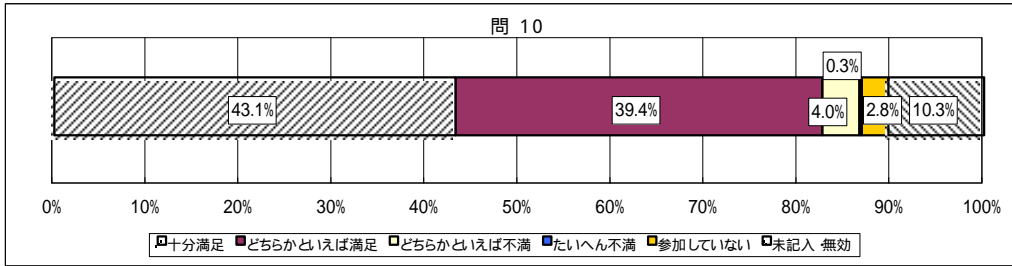


有効回答数  
160

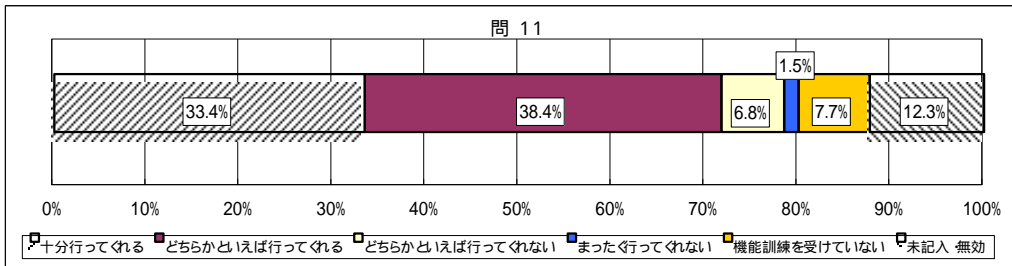
< 通所介護 >

## 【ユーザー (利用者) 評価】

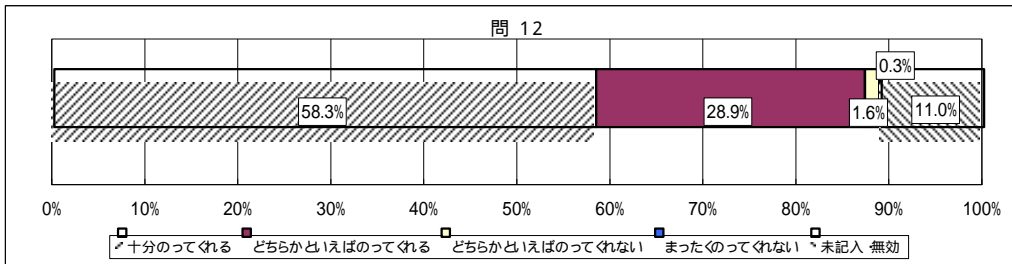
問 10 レクリエーション ( 娯楽 ) 等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか。  
 ( 2 . 4 点 )



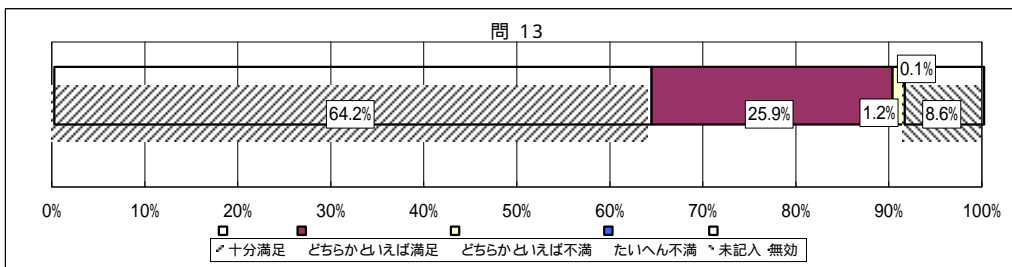
問 11 家庭での暮らしや、普段の生活のことも考えて、手足が弱らないよう身体を動かす機能訓練などを行っていただけますか。( 2 . 3 点 )



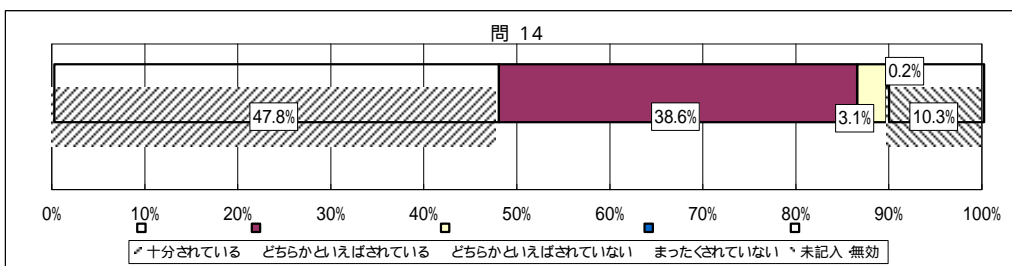
問 12 職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、いつでも気軽に相談にのっていただけますか。  
 ( 2 . 6 点 )



問 13 職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか。  
 ( 2 . 7 点 )



問 14 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 )

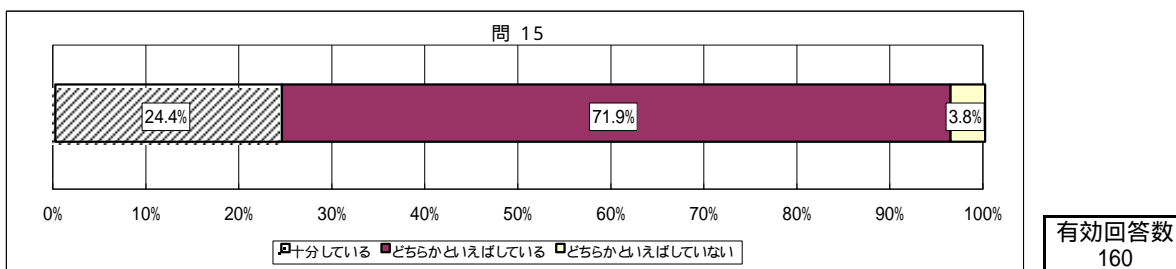




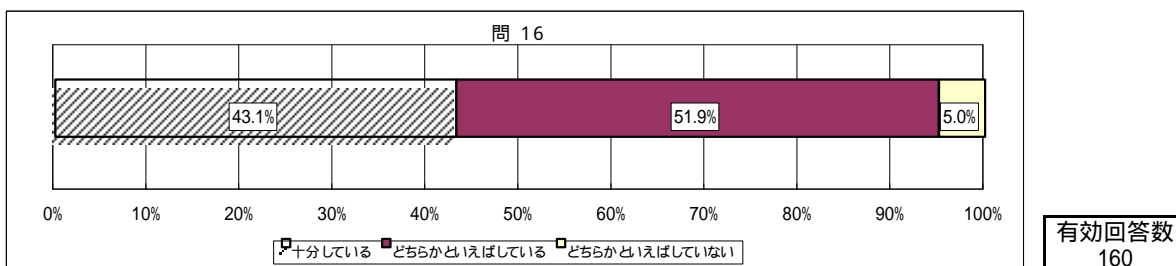
< 通所介護 >

**[ 事業者自己評価 ]**

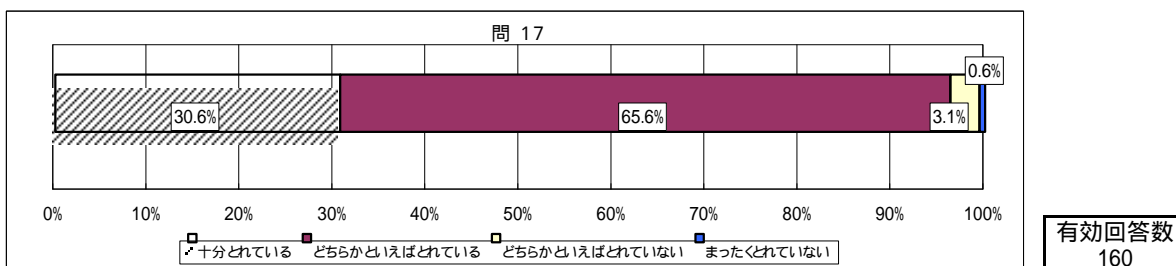
問 15 設備や備品などについて、日中を過ごす場所にふさわしい雰囲気づくりや気配りをしていますか。  
( 2 . 2 点 )



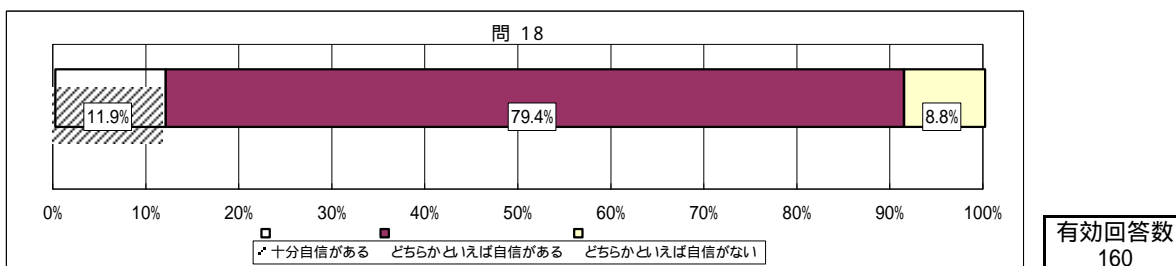
問 16 衛生面や感染症（肝炎、MRSA、インフルエンザなど）の予防について配慮をしていますか。  
( 2 . 4 点 )



問 17 ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか。  
( 2 . 3 点 )

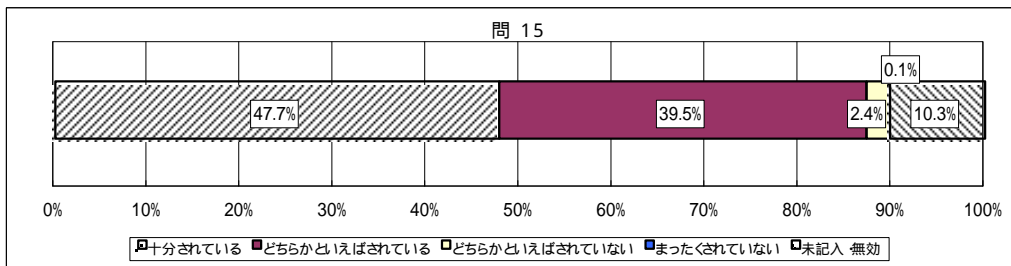


問 18 利用者はデイサービス全般について満足されていると思いますか。  
( 2 . 0 点 )



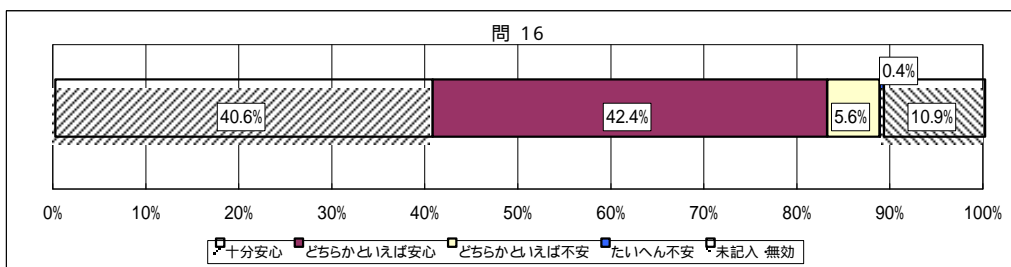
## 【ユーザー (利用者) 評価】

問 15 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)



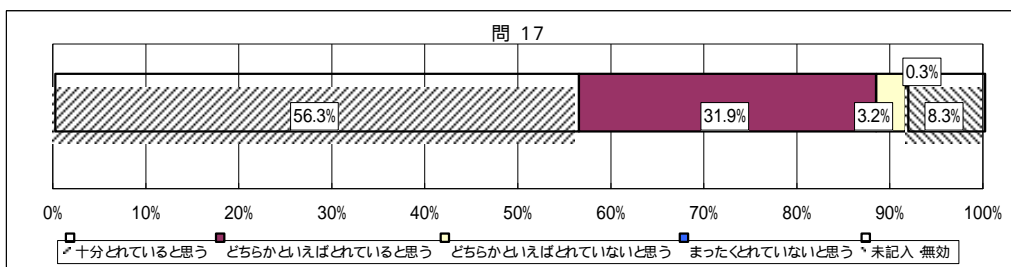
有効回答数  
3,163

問 16 衛生面や感染症 ( 肝炎、M R S A、インフルエンザなど ) の予防について安心感がもてますか。( 2 . 4 点)



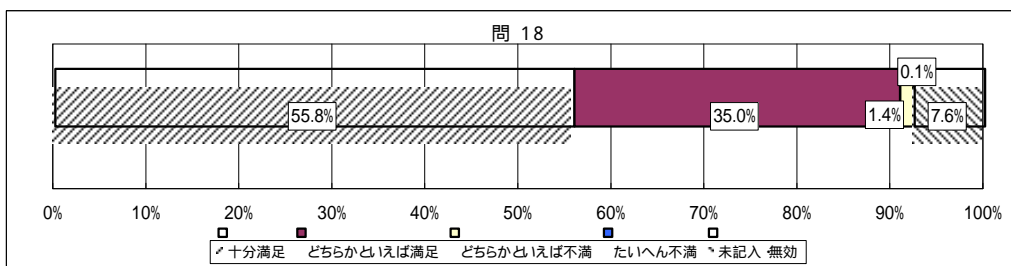
有効回答数  
3,140

問 17 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  
3,233

問 18 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  
3,257

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

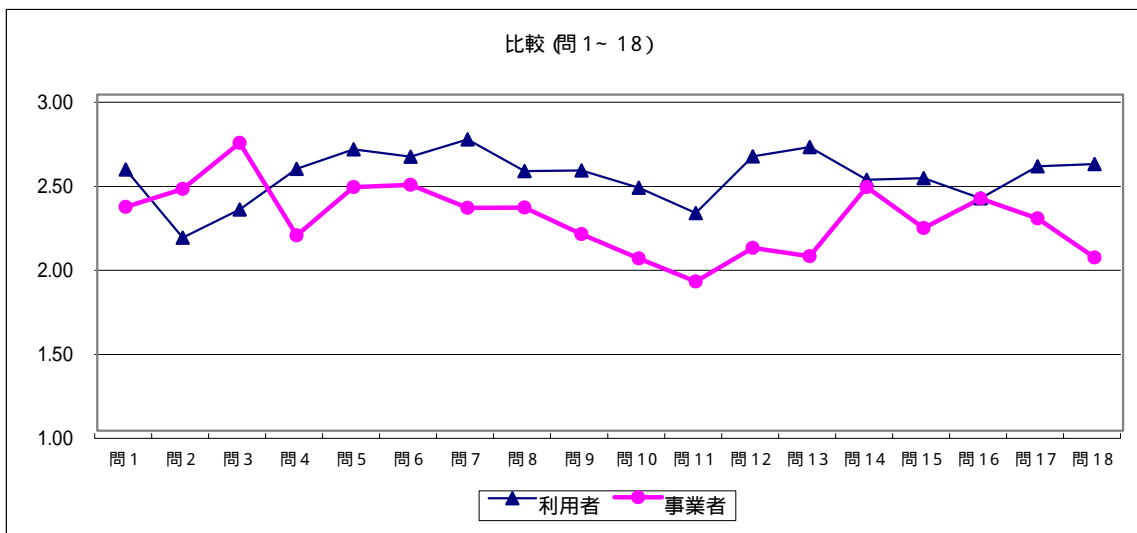
**問1～18 総括(事業者と利用者の意識の差)**

**[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 :40.7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。(2.71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。(2.46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。(2.45点)
- 【問14】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。(2.45点)

点数が低い項目

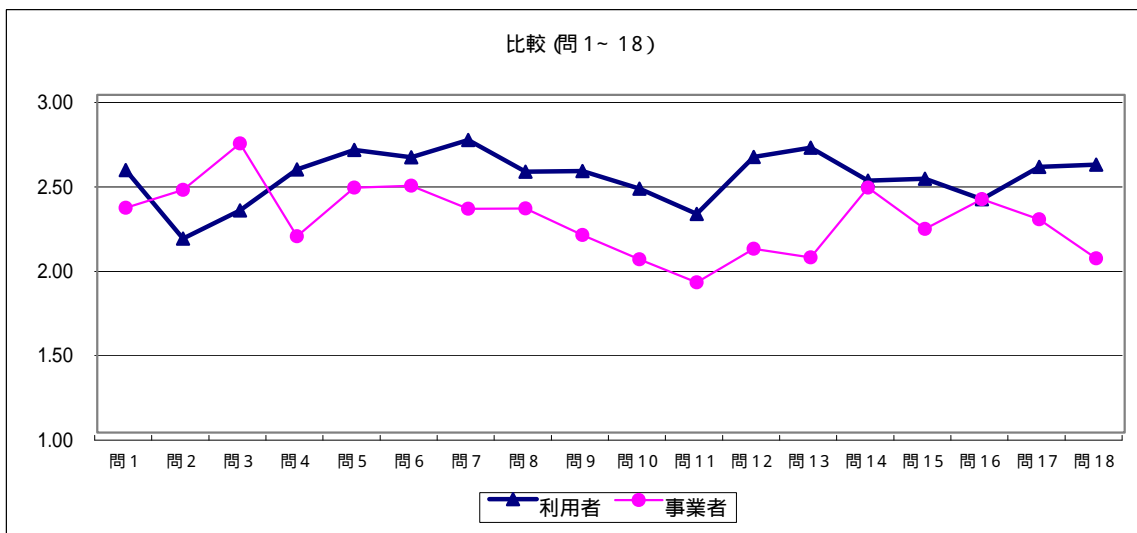
- 【問11】利用者の家庭での暮らしや通所しない日の普通の生活のことも意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか。(1.89点)
- 【問10】レクリエーション(娯楽)等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画され、個々の利用者にあった内容で実施していますか。(2.03点)
- 【問18】利用者はデイサービス全般について満足されていると思いますか。(2.03点)

### 【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 45.3点  
(1設問あたり平均点数 2.5点)

(\*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

【問 7】送迎サービスについて、事業者は訪問時間や乗り心地などの気配りをしてくれますか。(2.73点)

【問 13】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。(2.67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。(2.15点)

【問 11】家庭での暮らしや、普段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くれますか。(2.29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。(2.32点)

< 通所介護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1) 掲載順序はあいうえお順 注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
1	あいあいでいさーびすなかもむら	契約時の説明において、わかりやすい説明に心がけわかられたことの確認を行い、わからない時は時間をかけてゆっくりと説明する。食事の提供においては、今一層満足していただけるよう、その日の体調を考えた上での提供になるよう努力し、人間関係についての気配りや職員の言葉づかい態度などは適切に提供できるようマナーを教育し研修を重ね改善していく。
2	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。自己評価、ユーザー評価がより近づく様、努力して参ります。
3	愛生苑デイサービスセンター	機能訓練に関しては要望も多々あるのですが、継続して提供していく事ができないのが現状です。来年度より予防給付も始まり自立支援のためにかかせないものとなりますので、苑でのタイムスケジュールに機能訓練の時間をくみこみ、利用者様にあったメニュー等をたてて行っていけるよう業務改善していきたい。苦情の件に関しては説明不足や理解しにくい部分もあるので、説明の仕方の工夫や定期的こちらから声をかけたりして苦情や不満を知るようにする。
4	あいせいデイサービスセンター	ケアマネージャーとの連絡・相談・報告を密にすることで、より良いサービスの提供に努めることを最優先する。また、契約時から利用中の間まで利用者・家族との連絡・報告にも十分な注意をする。サービスの内容についても機能訓練・レクリエーション・外出の機会などバランスを考え、より多くの選択肢からサービスを選べるような、そして質の高いサービスの提供に努める。
5	愛悠家六番町デイサービスセンター	今回のユーザー評価を通じて、利用者様の生の声が聞け、大変良かったと感じております。特に点数の低かった苦情を受け付ける窓口について説明不足であった事を再認識致しました。今後は特にその点を注意して、ご説明していきたいと考えております。当センターは定員15名の小さな施設ですので、今後も目の行き届く介護を目指していく所存でございます。
6	アイリスケアセンターくさなぎ	契約時にサービスの内容について説明を行っているも受ける方々に一度だけでは十分な理解が得られない事があるので「介護計画」の作成・交付など時折の説明を実施する。介護保険改制を目前にして、ご利用者の一部の方々においても、予防介護（運動機能向上）に強い興味を持たれている現状からも、個別に今以上、対応して行きたい。また地域に密接した事業所としてご利用者に喜ばれ、自立に寄与できるように今後も努力して行きたいと思っております。
7	アイリスケアセンター黒川	開所して4年になるので、習慣化してきた内容の見直しをすすめ、特徴あるサービスにできるよう努力しています。合わせて今後は、全体から個別にサービスを展開できるようにしていきたいと思っております。職員が業務や技術面で全体を見渡せる余裕が出てきた分、慣れあいの対応が少し見られるようです。常にご利用者様の立場に立ったサービスを提供できるように、職員意識の周知徹底をしていきます。
8	アイリスケアセンター元八事	今回のユーザー評価の結果を踏まえて、ご利用者様に満足していただけるよう話し合い改善していこうと思っております。私たちの普段行っている事をご家族様へも解っていただけるような工夫も必要だと感じています。連絡を密に取ったり連絡ノートをもう少し上手く活用していく方法など前向きに検討していこうと思っております。
9	アイリスケアセンター桃山	アンケートにあげられたことをスタッフ一同、認識すること。ケアマネージャーとの連絡をもっと密にしなければならないと考えます。家族と本人が気軽にニュースをスタッフに伝えてもらえるよう、日ごろからの対応に気を付ける。短期・長期の目標が少しでも近づけ、達成出来、直かつ、安心できる、センター作りに心がけサービス向上をめざしていくことです。
10	アサヒサンクリーンデイサービスセンター上前津東	今回の評価結果から、当事業所におけるレクリエーション・機能回復に向けた訓練等のメニューが不足しているとの御指摘があり、今後の介護予防も視野に入れた、より積極的なアクティビティが必要と考えています。また、自由記載欄にて御指摘頂いた事からも新人教育を含めたスタッフ教育について、介護や制度についての知識、技術だけでなく、挨拶や言葉遣い、礼儀といった基本的な事項や報告・連絡・相談といった社会人の常識の部分についても指導、教育に努め、お客様の信頼に応えられるサービスを目指します。

< 通所介護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1) 掲載順序はあいうえお順 注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
11	アサヒサシクリーン デイサービスセン ター 浄心	自己評価と比べてユーザー評価がどの質問項目に対しても低い結果となっています。事業者側の自己満足で終わらない様、今回の結果を元に利用者様の声にもっと耳を傾け、観察・気配りを心がけ、より良いサービスの提供が出来る様努力していきたいと思ひます。また、自由記載欄では普段あまり聴くことの出来ない御家族様の声を多数頂きました。”実際に見ていないので何をしているかわからない”という言葉もあり、今後は連絡帳の記載等も具体的に記入する様、改善していきたいと思ひます。
12	アサヒサシクリーン デイサービス大幸東	実際にご利用頂ひているお客様の生の声を聞く事ができ職員一同感謝しております。今回お寄せ頂ひた御意見の中で浴室内の床が冷たいとの御意見が有りましたが、職員でさっそく話し合いをもち気持ちよく入浴して頂ける様お湯を流したり、早めに暖房をかけたりにして対応する様統一致しました。美容師さんにつきまひしては、お客様からの生の声を生かし平成17年12月より実施させて頂ひております。今後共お客様の生の声を大切に満足して頂けるサービスの提供に努めて参りたいと思ひます。
13	あすなるデイサービ ス	今回の結果において、平均点数よりも全体的に良い点数をいただきましたが、その中で反省すべき点も見受けられました。それは事業者と利用者様の意識の差（満足度）という点で、本来ならば利用者様の趣味や、利用者様同士の人間関係について気配りや調整がされていなければいけない所を、それに対する配慮に欠けていたという事です。今後は、デイサービスをただ楽しんで頂くばかりでなく、利用者様の気持ちを今まで以上に理解していく事で、改善・向上をはかりたいと思ひます。
14	熱田区デイサービス センター	評価結果を拝見し、「苦情を受け付ける窓口について」「個人情報をご本人の同意なしに外部に話さないこと」についての説明が十分でないことがわかりました。今後はさらに、お客様やご家族様にご理解いただけるご説明をするように努めてまいります。また、レクリエーション等につきまひしては、「健康体操」など機能訓練を取り入れた充実したメニューを実施してまいります。スタッフの人柄を最重要と認識し、さらにご満足いただけるようにスタッフ一同努力してまいります。
15	天子田デイスサービ スセンター	利用者の家庭での様子を、家族とのコミュニケーションを密にしながら把握した上で、介護予防の実践を、器具を使った歩行訓練を中心として、リハビリテーションを充実させていきたいと思ひております。また、レクリエーションについては、職員研修の充実を計りひとりひとりのニーズにあった内容になるよう、努力していきたいと思ひております。
16	池上台デイサービス センター	今回の評価結果では、「苦情受付窓口」と「個人情報使用同意書」の説明が昨年に続いて自己評価より利用者評価が低いという結果が出ました。昨年の反省から今年はその力を入れて、「わかりやすい言葉」で説明したつもりでしたが、まだ充分ではないという結果が出たので、今後はさらに利用者の立場に立ってわかりやすい説明を行いたいと考えております。また、「気軽に相談できる環境」が求められているようなので、昨年から開催して有ります「懇談会」を定期的で開催し、ご利用者様の声に耳を傾けたいと思ひます。
17	上野公園前	今後、レクリエーションにおいては、いかなる利用者に対しても、参加してもらえるようなレクリエーションを考案していき、満足してもらえるよう努力していきたいです。
18	オアシスセンター	全体に良い評価をいただきありがとうございます。60代～90代と幅の広い年代層にご利用いただひて有りますので、リハビリテーションの内容や食事など更に多様な対応ができるよう努力していきたいと思ひます。
19	オーネスト鳴海指定 通所介護事業所	今回のユーザー評価で全体の平均を下回った項目につきまひしては、直ちに見直しを図り、改善に努めていきます。皆様からの要望が強い、個々のリハビリも機能訓練指導員と時間の調整等を図り満足していただけるよう努めていきます。職員一同、利用者様や家族の方ともよりよい信頼関係を築いていき、質の向上につながるよう努めていきます。
20	光音寺デイサービス センター	全体的に良い評価をいただき感謝いたして有ります。昨年の評価を受けて契約書類の説明などご理解いただけますようにと、一年間努めてまいりましたが、すでに契約を済ませていた皆様への配慮が足りなかつた事を反省し、再度ご理解いただけますよう努めてまいります。これからも「ご利用者様を大切にす」デイサービスを目射して努力したいと考えて有ります。

< 通所介護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1) 掲載順序はあいうえお順 注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
21	サラダハウス	利用者様またご家族様に対し、重要事項説明書、苦情・相談窓口、そして個人情報などについての説明は契約時にじゅうぶんさせて頂いていたつもりでしたが、ユーザー評価の結果を鑑みるとまだまだ努力しなくてはならないと痛感致しました。同じくレクリエーションについても利用者様お一人お一人の要介護度、ADL、趣向等を考慮し、より充実したものを創りあげていかななくてはならない、と感じました。
22	紫音の里	・アンケート集計結果より満足度の低い項目について、職員への指導徹底を行いました。 ・その他自由記載欄には多くの方々より、たくさんの御意見を頂き誠にありがとうございました。これらの課題を反映した平成18年度事業計画を作成し、これに基づいて改善に取り組んで参ります。
23	指定通所介護事業所 デイサービスセンターへいわ	毎回評価の低い苦情窓口や個人情報については、今後も日常的に説明していく中で、理解して頂けるよう努力したいと思います。他、評価の低かったレクリエーションや機能訓練の内容につきましては、介護予防への対応も含め、より一層各利用者や家族の方の思いを反映した内容に出来るよう努力したいと思います。今後とも、結果を参考にしながら良いデイサービスを目差して、サービスの向上に努力したいと思います。
24	社会福祉法人名古屋 市守山区社会福祉協 議会デイサービスセ ンター	この度は、ユーザー評価にご協力いただきありがとうございました。お客様やご家族様のご意見をお聞きし、これからも安心できるサービスと一日を楽しくすごしていただけるよう努力をしております。介護保険の改正に伴い、今後はレクリエーション中心からお客様自身の身体機能の維持・向上をめざした取り組みを行ってまいります。
25	春夏秋冬	感染症対策は、やっていますが、それが利用者、御家族の方に伝わっていなかったのかも知れません。今後説明が必要だと考えています。
26	ジョインライフそよ 風デイサービスセン ター新道	今回「苦情受付窓口の説明」「個人情報保護の説明」の項目に厳しい評価をいただいた点、深く反省しております。早急に講習会を開き再度、職員において周知徹底をしております。10月より給食業者が変更になり味が落ちたのでは？とのご意見ですが、給食業者とは常に連携をとりご利用者様からの聞き取りなども行いこの4ヶ月間、改善をしております。今後もご利用者様からのご意見を取り入れより良いお食事を提供できるよう努力しております。
27	松寿苑	利用者様の求めているサービスと、こちらが考えているサービスとの違い（差）をよく理解すると共に、利用者様のご意見を参考にさせて頂き、送迎サービスについてはお迎えに参った時に大まかな帰り時間を申し上げられるようにし、衛生面や感染症の予防についても現在加湿器を取り付ける等の対策をしておりますが、利用者様にもっと安心してご利用していただけるよう、きちんと考え、より一層努力していきたいと思っております。
28	昭和区デイサービス センター	契約時には、重要事項説明書に沿って説明させていただいておりますが、苦情受付窓口や個人情報の取り扱いなどについてはより一層ていねいでわかりやすい説明を心がけてまいります。また、レクリエーションや機能訓練、食事内容などお客様の状況やご意向を充分にお伺いしサービス計画を作成・ご説明し、ご納得いただいた上で信頼いただけるあたたかいサービスの提供に努めてまいります。
29	シルバーしあわせの 里天白	今後、ご利用者様、ご家族様とのコミュニケーションを密にしてすばやくニーズに対応できるように努力していきたいと思っております。
30	甚兵衛通デイサービ スセンターふれあい	今回の評価を受け、契約時にご本人様やご家族様にわかりやすい説明のしかたを再度見直しするとともに、模擬練習などをとりいれながら、わかり易い説明方法を身につけていけるようにしていきたいと思っております。また、利用者様が一番大切と思われる事がわかった為、送迎プランを見直し、前日にお伝えした時間どおりに送迎車を運行できるように努めていきたいと思っております。
31	「生協あじまの家」 デイサービス	苦情相談窓口に関しては、契約の際、別紙にて、苦情窓口と電話番号を記載したものをお渡しし、改めて説明させていただきます。その別紙を、個人利用ノートにもはさむことができるようにし、すぐに確認ができれば、ご利用者様やご家族様にもわかりやすくなると思っております。契約時の内容の説明の仕方を統一し、ご利用者様やご家族様に簡潔にそしてより詳しく且つわかりやすくご説明させていただきます。

< 通所介護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1) 掲載順序はあいうえお順 注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
32	清涼園デイサービスセンター	問2、3面接訪問時、利用者本位で苦情申し立てや解決等の説明はしていますが、面接の本題と趣旨が少し異なるため、今後十分注意し、理解して頂く様、努力致します。又個人情報の守秘義務についても今迄以上に説明し、理解を深めます。
33	瀬古マザー園デイサービスセンター	今回の評価では利用者の皆様から一定の評価をいただいた一方で、課題も多くあると感じております。まず、契約事項や苦情受付体制、個人情報、介護計画などの説明や確認については、状況や時機に応じた書面のご案内や個別対応を活用し、内容・項目別の説明・確認を、またサービス内容や雰囲気づくりについては職員の教育訓練を徹底し、サービス向上に努めてまいります。他の項目についても評価結果を活かし、利用者の皆様に安心してご利用いただけるサービス提供に繋げていけるよう努めていきたいと思っております。
34	大喜デイサービスセンター	今回の評価結果によって、配慮の行き届いていない点が明確になりました。契約時の説明の社内研修、苦情相談、個人情報の扱いについてのご案内文章の配布、介護計画のわかりやすい表現、説明のために外部研修の受講を実施して参ります。尚、評価結果の報告、今後の取り組みを家族会で発表させていただきます。
35	第二尾張荘デイサービスセンター	昨年の利用者評価と比較すると、今年は満足度が上がりました。御家族の方が記入される場合「デイサービス内のことがわからないから記入が難しい」との御意見がありました。御家族とのコミュニケーションをもっと深め、ご家族にも理解していただけるよう努めていきたいと思っております。また苦情受け付け窓口については、契約時の説明だけでは不十分であり、再度説明と配布をいたします。今年度は、レクリエーションや手足が弱らない為の取り組みの充実をはかり、皆様に満足していただけるようさらに努力いたします。
36	太陽の森デイサービスセンターまめの樹	当事業所に対し、利用者、主介護者より、サービスと個人情報に対する説明不足が指摘されており、今後は分かり易く説明を行い、十分な理解を得られたか話し合う作業を常に行う。又、レクリエーションについても利用者の意向を更に汲み取り、楽しく参加できるように常に確認し、更に充実したものにしていこう。
37	千種区在宅サービスセンター	入浴やトイレ介助等、特にお客様のプライバシー確保が必要なサービスについての配慮を充分に行い、気持ちよくお過ごしいただけるよう引き続き努力してまいります。また、職員の接遇についてはお客様の尊厳を大切に、職員一人一人がプロとして、言葉使いや態度についてさらに気をつけてまいります。
38	千年デイサービスセンターふれあい	・契約書、重要事項説明書の説明不足がある様ですので、これまで以上に、注意し、ご納得いただける様に説明者自身が理解したうえで、ご説明する様にいたします。・機能訓練について、看護職員はもちろん介護職員も一緒に機能訓練計画を立て一人一人のご利用者様の状態を把握し、行う様研修等を実行致します。
39	通所介護快福堂	3回目の自己・ユーザー評価でしたが、年々ご利用者様の事業所を見る目が厳しくなってきた事を感じます。今回の評価も、自社のサービス向上に、しっかりと役立て、より良いサービスを提供できるよう努力したいと思っております。
40	デイサービスあんじゅ	認知症の利用者様の御家族に、より良いアドバイスができる様、今まで以上に学習努力し、御家族との密なコミュニケーションにこころがけていきたいと思っております。
41	デイサービスうばこやま	デイサービスうばこやまでは苦情を受けつける窓口があることを契約時に説明をしておりますが、又繰り返しわかりやすく説明をいたします。そして利用者さんに安心と安全をモットーに安定したサービスを提供出来るように努力致します。スタッフ一同あらためて確認いたしました。
42	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、より一層皆様に喜んでいただけるようサービスの提供に向けた業務改善に取り組んでいく所存です。
43	デイサービス伸陽	個人情報の取扱いの説明について、面接時及びご契約時に分かりやすくご説明できるようにスタッフを指導してまいります。また、苦情の申し出窓口についての説明も、定期的に家族会議等を開催しその都度分かりやすく説明していくようにします。その場においても、苦情や改善点など話し合いの場をもっていきたいと思っております。



< 通所介護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1）掲載順序はあいうえお順 注2）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
44	デイサービスセンターいこいのマダン	今回のユーザー評価において、利用者様の最も優先されるニーズが、利用されている人達とおしの良好な人間関係であり、職員の資質、よりよいサービスの提供である事がわかりました。在日コリアンを中心としたご利用者にとって、これからも暖かい交流の場となるよう職員一同、研鑽を積み重ねていく所存です。
45	デイサービスセンター泉	ユーザー評価において、多くの項目が自己評価を越える結果を頂けたことに大変感謝しております。中でも昨年度の反省項目だったレクリエーションと衛生面の二点で満足との回答が多くみられ、努力の成果があったといえます。今回の結果より、改善を必要と考える課題は機能訓練と食事面です。機能訓練については、御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プログラムに豊富に取り入れて改善を図ります。食事面については、栄養士、介護職員、看護師等で検討会を行い、献立等の改善を図ります。
46	デイサービスセンター猪高台	ご指摘頂きました事項につきましては真摯に受け止め、説明が不足していることによるご利用者の誤解や不満に思っておられる点については契約時の説明や、送迎時のご家族とのコミュニケーション、連絡帳等の書面によるご案内を通してご理解いただけますよう努めてまいります。また、平成18年度は新たに介護予防が導入されるなど大規模な介護保険制度の改正が行われますことから、一層のサービス内容の充実が求められることと思っておりますので、皆様にご満足頂けるようなサービス提供に更に努めてまいりたいと思っております。
47	デイサービスセンターうきうきオツカ	ミーティング等で職員教育に励み全体的なサービスの向上をはかると共に、今回の調査で点数の低かった契約等をチェックシート等を作成して説明不備が無く、契約者様に納得のできる説明をするよう努める。
48	デイサービスセンター浦里	機能訓練の実施につきましては、ご自宅での生活の様子をお聞きしながら施設での移動援助やレクリエーションなどを通じて残存機能維持をより意識したプログラムの工夫に努めます。苦情窓口・個人情報保護につきましては、契約時だけでなく、ご利用開始後も機会あるごとに、ご安心いただける説明を心掛けます。今回、皆様からいただきましたご意見を真摯に受け止めますと共に、今後は施設の相談機能を最大限に活用して、より良い施設運営に努力してまいりたいと思っております。
49	デイサービスセンター大金	今回の評価では、「機能訓練の実施状況」と「苦情解決の仕組みの説明」について厳しい評価をいただきました。機能訓練につきましては、毎日の日課の中で様々な体操を行っています。しかし、ご利用者様やご家族様のご要望に一層応えられますよう、機能訓練の時間を延長し、内容をより充実させて参ります。また、苦情解決の仕組みにつきましては、契約時の説明を丁寧に行い、ご利用者様、ご家族様との意見交換が活発にできる雰囲気を作っていきます。最後に、職員一同ご利用者様に満足していただけますよう努力します。
50	デイサービスセンター大根	体操を日課に組み入れると共に機能訓練を重視したレクリエーションを行います。
51	デイサービスセンターおかひら	（問11）機能訓練に関し、ほとんどのご利用者がリハビリ歩行浴等を使い、個別に足腰の筋力低下予防を行なっておりますが、この度体操等の集団プログラムも加えての「機能訓練実施計画書」を個別に作成し訓練を実施し、残存機能の維持及び改善の経過を観測・評価できるシステムを導入します。（問16）衛生面では冬季の衛生対策として11月頃より近隣の医療機関の協力のもと職員全員とご利用者のほぼ全員が流感の予防接種をしました。
52	デイサービスセンター香流橋	ご利用者が通所介護で重要と考えていらっしゃる、入浴・食事・レクリエーションなどの基本的サービスの内容、介護職員の対応、時間どおりの送迎といった項目には良い評価をいただきました。しかし、契約書・重要事項説明書、苦情窓口、個人情報保護の説明や、通所介護計画の提供などといった項目でご満足いただけない点がありました。今後は、これらの説明にも十分配慮いたしますとともに、介護にあたる職員の知識・技術の一層の向上に努め、ご利用者の要望や苦情に迅速に対応してまいります。

< 通所介護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1) 掲載順序はあいうえお順 注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
53	デイサービスセンター共愛の里	面接時によく質問される項目をQ & A方式で別紙を作り説明し持ち物のチェック表や電話口に貼れる相談窓口表などを作ります。又定期的に意見も聞く。個人情報の問題については職員教育には力を入れているのですが指摘があった以上はさらに周知徹底を図っていきます。またデイサービス利用中に利用者同志が昔からの幼馴染みという事で噂話をみなさんでしている事が多いようなのであまり他人の噂話に花が咲かないよう職員がそれとなく話の内容を誘導します。営業時間については今後の課題とし前向きに検討していきます。
54	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、大きくわ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連絡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、利用者毎に担当者を決めて、わ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。
55	デイサービスセンター「ケアポート松原」	重要事項説明書、苦情申し立て、個人情報保護に係る課題について評価の差が出ました。個人情報保護については、契約時における「覚書」の締結、プライバシーマークの取得等、事業所としても重要な課題として取り組んできています。また、重要事項説明書は18年1月より、文字を大きくし、より読みやすい様式に変更させていただきました。今回の評価では、まだまだ説明の仕方に不十分な点があると思われまので、ご利用者様宅の訪問時等を活用し、再度、ご理解をいただけるよう努めることとします。
56	デイサービスセンター建国ビハラー	利用者の安全に配慮し生活機能を高める努力と、予防を重点的に実施、利用者、職員の連携を密に行える土壌作りに努めます。
57	デイサービスセンター香南パラダイス	今回のユーザー評価では、サービス内容を見直す為に参考となる結果が出たと思っています。ご利用者ひとりひとりのニーズを今以上に事業所として把握し、満足をしていただけるよう改善してゆきたいと考えております。
58	デイサービスセンター御器所	評価項目が低かった項目は再度見直しスタッフ全員とよく話し合いをして悪い点を出し具体的に項目ごとにして毎月のミーティングで確認していきたいと思えます。レクリエーション等の種類も今以上に、豊富にして利用者が楽しく過ごせるようにしていきたいと思えます。
59	デイサービスセンター極楽苑	新しい制度に向け、介護にならないようご本人の残存能力を生かしたケアや個々のレベルを維持向上するリハビリや介護予防サービスを実施していきます。又、その内容がご利用者だけでなく、介護者にも理解していただけるようなシートの作成や、介護者教室等を開催いたします。送迎時間については、変更の電話連絡を欠かさず、ご利用者の理解を得られるように努めていきます。看護師との感染症対策や管理栄養士との栄養改善に関して今まで以上の連携を図り、安心して過ごせるセンター作りを心がけていきます。
60	デイサービスセンターしもかた	開設して一年以上が経ちますが、ご利用者の方々から予想以上の評価を頂きありがたく思っております。どうもありがとうございます。今後は機能訓練や日常生活訓練に力を入れ、日々のレクリエーションも個別のプログラムを作成していこうと考えています。またクレーム等があった場合は迅速で丁寧に対応していきます。良い評価を頂いた部分は更に向上できるように努めていきますので宜しくお願い致します。
61	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、直ちに内容を見直し、改善を図る所存です。特に機能訓練につきましては、レクリエーション等を通じて体操を行い、身体を動かす機会を今以上に増やしてまいります。また衛生面につきましても、より一層注意を払い、感染症の予防に努めます。今後とも、ご利用者様のご意見を参考にしながら、皆様にご満足いただけますよう、安心・信頼されるデイサービスを目指して、職員一同サービスの向上に努めてまいります。
62	デイサービスセンター神宮しょうぶ苑	今回の評価結果により、苦情の窓口の説明、個人情報についての説明不足がわかりました。今後、契約書や重要事項説明書等の説明に改善の必要性があると感じました。又、機能訓練については、筋力トレーニングマシンを入れた事により結果は昨年より良くなっていますが、改善点としては、評価をして個々に合った訓練を考え、取り入れていけるようにしていきたいと考えています。

< 通所介護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1) 掲載順序はあいうえお順 注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
63	デイサービスセンター清月荘	利用者各自の体力・能力・志向に適ったサービスを提供することに日々努力しているのが、今回の評価結果により施設に対して何を望み、何を求めているかをより明確に把握することができたと思う。今後は利用者ひとりひとりのニーズをよりきめ細かくとらえ、信頼を深め安心と満足をいただけるサービス提供に努めていくよう考えている。また、各人の機能を生かし、車椅子利用者を歩行器利用へと、歩行器利用者を杖歩行へとサービス提供時間を有効に生かしていきたい。
64	デイサービスセンター誠和荘	1. これまでも重要事項説明書等の説明にも力を入れてまいりましたが、まだ十分でない部分もありましたので、重要な事項について、再度ご家族様等に直接または「デイサービスだより」を通じて、わかりやすく説明させていただき等いっそう努力してまいります。2. センターでご利用様が楽しく安心してお過ごしいただけるよう、今後ともケアの向上、レクリエーションの工夫、リハビリの充実に取り組んで参ります。
65	デイサービスセンター大生	衛生面や感染症については、今後の対応として口腔ケアや予防の呼びかけなどを積極的に取りこんでいきたい。また、利用者一人一人のニーズやその人がデイサービスに来る目的を把握するために、職員がどんどん話を聞いて、利用者との信頼関係を作れるように努めたい。施設全体では、利用者の過ごしやすい環境を作れるように努力し、本人だけでなくご家族の要望にも答えられるようにしたい。
66	デイサービスセンター第2共愛の里	全体的にはご利用者から自己評価（合計で38点）を上回る評価（合計で44点）を頂き感謝いたしております。なお、「個人情報本人の同意なしに外部に話さないことの説明」を始め事業者評価より利用者評価の方が低かった項目及び「事業者と利用者の意識の差（重要度）」でご利用者から重要と指摘頂いた項目で当法人が重要としなかった「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」等の項目に特に留意し、今後一層ご利用者の立場に立ったサービスの提供、事業の運営に努めて参る所存です。
67	デイサービスセンター高坂苑	苦情等の対応について利用者様が少し不満を持たれている事、説明不足な点があると感じました。速対応しているつもりでも相手には上手く伝わらず職員間での連絡ミス等が原因になっている事もあります。勉強会の回数を増やし意識を高め、責任ある行動がとれるよう見直す必要があります。レクリエーションに関しても希望通りに行えるよう努めなくてはならない、笑顔もたやさない雰囲気作りをめざす。介護する側がもっとゆとりを持ち対応する環境作りが第一に大切ではないかと思いました。
68	デイサービスセンター鶴舞	全体としましては、まだまだ十分に満足していただいている水準ではなく厳しい評価をいただいたと認識しております。特に個人情報の保護についての説明、衛生面や感染症の予防についての安心感、機能訓練の実施などについて、満足がいただけなかった結果となっております。今後、ご満足がいただけなかった事項、特に個人情報の保護につきましては、十分にご理解いただけますよう努めますと共に、衛生面や機能訓練についても、少しでも満足いただけるサービス提供に努めたいと考えております。
69	デイサービスセンタードゥライフ瑞穂	個人情報、苦情窓口、介護計画やサービス内容に関しましては、契約時の説明が不十分であったと思われます。今後は皆様にご理解頂けるよう、より丁寧な説明に心掛けてまいります。また衛生面や感染症予防対策としては、うがいや手洗いの励行をはじめ、定期的な水質調査、消毒や設備備品の清掃、必要に応じてエプロン、手袋、マスクの着用、職員の予防接種など、なお一層徹底し皆様に安全で安心してご利用いただけるデイサービスを目指してまいります。なお、今後は介護予防にも積極的に取り組んでまいります。
70	デイサービスセンターとみた	平成16年7月より事業開始して一年余り、初めての評価で全体的に高い評価をいただき感謝いたしております。ご要望のあった（献立表）内容につきましては今後の課題としてご希望に添えるようにしていきたいと思っております。ご利用者様、御家族の皆様へ安心と信頼をしていただけるデイサービス、【自分の親を利用させたいデイサービスに！】をモットーに更に楽しく、明るいデイサービスを目指して職員一同努力していきたいと思っております。

< 通所介護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1) 掲載順序はあいうえお順 注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
71	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等について丁寧にわかりやすく説明することを心がけます。また、レクリエーション等多くの方により満足していただけるよう工夫、気配りをするとともに、個人の状態にあったサービス提供に努めます。
72	デイサービスセンター南陽	苦情受け付け窓口に関する説明についてはまだまだ改善がされていないという結果であった。昨年と比較しても同じ様な評価であることに十分な反省をしなければならない。新規契約時のもとより、施設内の掲示、またあらためて窓口に関する説明の機会をつくること。徹底して伝えていきたい。衛生面・感染症についての安心感の評価が少し低いことが気になった。看護師中心に衛生の重要性を伝え、提示や説明、お話の機会を作り、はっきりと今までとの違いを認識していただくように。
73	デイサービスセンターのびのびオツカ	大部分のご利用者様に自己評価より高い評価をいただいている中で苦情、相談窓口について不十分とのご指摘をいただきました。これからは、サービスに対する苦情や要望を受け付けしやすい環境を整備すると共に、このような窓口を設置している事をご利用者様に周知していただくようにしてまいります。これからも明るく快適な雰囲気や環境・施設づくりを進め、居心地のよいデイサービスになる様、職員一同努めてまいります。
74	デイサービスセンター橋本	問2の苦情受付窓口の説明、問3の個人情報保護の説明につきましては、契約時から数年経過されている方々もいらっしゃるため、別途ご案内を作成してご理解を深めていただけるような説明を致します。問15・16につきましては、デイルームの美化に努め、衛生面の見直しと感染症予防に努めて参ります。自由記載欄には具体的なご要望もいただきましたので、問11の機能訓練と併せて、ひとつひとつ改善に向けて取り組んで参ります。
75	デイサービスセンターはるかぜ	衛生面や感染症の予防について、ご利用者様のご意見を伺い、感染症マニュアルを見直しし、ご利用者様が安全に安心してご利用いただけるよう改善していきます。
76	デイサービスセンター春田	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よう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。今回、皆様からいただきましたご意見を大切に、より一層のサービス向上に努力したいと思います。また、今後は一日楽しんでいただくだけでなく、体を動かす機会を多く取り入れ、予防介護に向けた新しい活動を始めてまいります。
77	デイサービスセンター東あじまさくら園	苦情相談窓口と個人情報は、重要事項説明書記載されておりますので必ず説明しています。また個人情報に関しては文書と同意書を配布し、サインを頂いておりますので大丈夫だと思っておりました。しかし、今回の件で自己満足していたことに気づかされました。説明するという事は、ただ話しをするだけではなく利用者様に分かり易く説明かさなければ意味がありません。今後、一人ひとりに対し、それぞれの対応で説明を行い、理解して頂けるまで頑張る所存です。
78	デイサービスセンター東山ハウス	サービス改善の評価を見て、まず評価の低い項目で、なぜ評価が低いのかを考え問題点を改善していかなければと考えます。また、通所介護において、利用者が何を求めているのか、利用者、そのご家族に満足していただくには、どのような努力をしていけば良いのかを考えなければいけないと考えます。
79	デイサービスセンター・陽だまりの家	今後求められる、サービスの質が機能訓練指導・栄養改善・口腔機能向上等々利用者個別の計画が問われ、残存機能の維持及び改善が求められています。その為には利用者個人の心の有り方が大切であり前向きにそれらを受け止められる様に向きあって行きたいと思っております。本年はその為の施設充実を図りスペースの拡大をしてユニットケアを充実し、密着してまいりたいと考えております。
80	デイサービスセンター平田豊生苑	ご利用者・ご家族のご意見・ご感想を聞く事ができ、ありがたく思います。今後も皆様に「来て良かった」と満足し、笑顔で帰っていただけるデイサービスセンターである様にスタッフ一同、頑張ります。

< 通所介護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1) 掲載順序はあいうえお順 注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
81	デイサービスセンター平針なみき	当デイサービスも再開から3年目を迎え、真価が問われる所です。ユーザー評価は2度目になりますが、今回は契約時の説明についてご利用者様とご家族様の評価に差がみられました。ご本人様に充分納得していただけるよう、さらに工夫・改善をして参ります。又、機能訓練・日常生活訓練につきましては身近で安全に出来る物を中心に専門の方を招いてのデモンストレーションや体験などに取り組んでおります。引き続き”第2の我が家”と云っていただけるようスタッフ一同、努力してまいります。
82	デイサービスセンターフィエスタ大久手	衛生面や感染症については、手洗いや消毒を徹底致します。食事については、常においしい食事が提供できるよう職員が利用者様の声を厨房に届け、改善していきます。レクリエーションにつきましては集団レクリエーション以外にも、個々のニーズに合わせたレクリエーションも充実させていけるよう努めてまいります。
83	デイサービスセンターフレンズハウス	サービスの改善に向けて今後も利用者様や御家族様に安心され満足して頂けるよう心がける。また利用者様とのコミュニケーションを密にし、個々のニーズを見つけ、またその中でさりげなく多くの情報を収集する。そしてスタッフ間で情報交換する場を設け、より細やかなサービスを提供するよう努める。また挨拶を大切に、御家族様にも信頼して頂けるよう心がけ、また交流を深められるようレクリエーションの内容も考え、利用者様の生活をより楽しく多くの人の関わりをもって頂けるようサービスの提供に努めて参ります。
84	デイサービスセンター平和が丘	契約時の各種ご説明につきましては、昨年来、ご理解をいただきやすいよう改善してまいりましたが、結果として、まだ不十分であったことを改めてご指摘いただきました。今回の評価結果を踏まえ、よりご理解いただきやすい説明ができますよう、更に改善してまいりたいと思います。なお、今後ご利用者・ご家族のご意見をお聞きしながら、より満足いただけるサービス提供ができますよう、職員一同改善に努めてまいります。
85	デイサービスセンター星ヶ丘	機能訓練については、4月から導入されます新予防給付サービスの実施にともない、日課全体の見直しを行い、体操や軽運動の時間を増やしていきます。また歩行訓練等の個別訓練も可能な限り実施し、在宅生活を維持できますよう援助していきます。衛生面や感染症対策につきましては、もう一度マニュアルを見直し、職員全体で勉強会を実施します。また万一、インフルエンザ等の感染症が発生した場合におきましても蔓延しないよう早期発見、早期対応を努めて参ります。
86	デイサービスセンター法華	全体的に良い評価をいただき、大変有難たく思います。これに満足せず、利用者様にさらに満足のいくサービスを提供できるよう一層努力していきたいと思っております。また評価の低かったご本人の趣味や利用者同士の間人間関係についての心配りをスタッフがレクリエーションの充実やテーブル席の調整などをして改善します。衛生面や感染症の予防についても利用者様とはかなり差を感じましたので、看護師を通じて利用者様、御家族様にも説明して、理解をして頂けるよう改善します。
87	デイサービスセンター南川	契約書や重要事項説明書、苦情相談窓口の説明が不十分であったと思われまます。利用者や面接する職員によって説明の内容に違いが出ないように、マニュアルの作成や研修により改善を図り、自社アンケート等を行い、随時評価の確認をします。また、入浴・食事・レクリエーション等の基本サービスも利用者の希望を取り入れ、常にサービスの質の向上を心掛けていきたいと思っております。
88	デイサービスセンター向島	利用者様のご要望の高い機能訓練やレクリエーションのバリエーションを増やしていきます。また、利用者様が楽しみにしていらっしゃいます食事につきましては、利用者様の志向や体調を考慮しながら、管理栄養士・看護師・介護職員等で献立等の改善を図っていきます。衛生面や感染症予防については、手洗い、うがい等を重点に置き利用者様の体調管理に努めてまいります。少しでも利用者様に満足していただけるサービスに心掛け、明るく楽しいデイサービスセンターにしていく所存です。
89	デイサービスセンター ルフト金城	今回の評価の結果を踏まえ、各担当スタッフの意識とユーザー様の意識のずれを強く感じました。特に様々な点において説明不足であることを痛切に感じました。特に説明については事あるごとに、丁寧に行なわなければなりません。今後はスタッフ共々よくミーティング等で打ち合わせを行い、足らない所をおぎない悪い所を改善し、よりよいサービスの向上に向けて運営にあたって行きたいと考えております。

< 通所介護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1) 掲載順序はあいうえお順 注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
90	デイサービスのむら	今回思いのほか高い評価をいただいたので、維持、向上を目指すよう心がけるようにします。事業所と評価のギャップが激しい項目があり、その点を中心にわかりやすい説明に努めるようにしていきたいと思っています。具体的には機能訓練の実施、苦情を受け付ける窓口についての説明があげられるので、サービスと情報提供に努めます。また、身だしなみについて、統一された制服がないため、イメージが定着できるような服装の統一を図りたいと思っています。
91	デイサービスのんびり	設備・構造上の問題もある為、貴重なアンケート一つ一つに十分お応えするとはならないが、改善・配慮すべき諸点について早急に検討する。アンケート結果でわかった点は、利用者様のデイ選択の傾向は、近所ではなく隣町の知らない地域である事の再認識。もう一つは「事業者と利用者の意識の差」結果だが「サービスを提供する側が最も重要だとするもの」と「利用する際に大切にしている」設問で2つのくい違いがでた。その中でも「利用者同士の間人間関係」が良い事との回答を事業者として肝に銘じ対応する事とした。
92	デイサービス花いちもんめ	身体機能の維持・向上する為の訓練を、レクリエーションの中でも積極的に取り入れ実施する。契約時の御説明を、利用者・家族に、理解の確認をしながら、より丁寧に行う。質の高いサービスが提供できるよう心掛ける。
93	デイサービス花いちもんめ栄生	結果を受けまして、今後は契約時の書類の説明や苦情の申し出窓口の説明の仕方を利用者様、ご家族様がしっかり理解できるようにお話しさせていただくつもりです。また、利用者様のデイサービスでの様子をご家族に伝わっていないことがあるようなので、現在使っている連絡帳を十分に活用してご家族に直接渡すようにしたり、送迎時に少しでもお話するようにしてご家族との関係も大切にしていきたいと思っています。
94	デイサービス 花いちもんめ 天神山	機能訓練加算という形では行っていないのですが、毎日運動を利用者様に対して、手足首等の運動をさせて頂いています。説明に関しては、させて頂いているのですが、もう少し細かい部分までしなくてはいけないと思います。
95	デイサービス花乃舎	介護サービス事業者自己評価結果を踏まえ謙虚な姿勢で利用者様の要望を受け入れ利用者様と御家族の方達を少しでも安心できる、よりよい介護を目指し、また支えになることを願って精進したいと思っています。
96	デイサービス宝南	評価結果につきまして、契約時における説明が不十分であるとの指摘を受けました。今後はさらにご理解いただけるよう丁寧な説明を心掛けたいと思います。日常生活訓練や機能訓練は試行錯誤しておるところですが、利用者お1人お1人に合った楽しく参加でき、機能向上、維持できるような内容にさらに改善させたいと思います。今回良い評価を得た項目におきましても、さらに検討しまして、利用者様とご家族様に満足して頂けるよう努めてまいります。
97	デイサービス星崎	苦情を受け付ける窓口については、事業所のみではなく、自治体等も含めた窓口があることを重要事項説明書にも明記して対応していきます。衛生面や感染症予防については、事業所として学習していくことを含めて丁寧な対応をしていくことや、そうした対応を行っていることを家族にも返していくことの大切さを痛感します。来年度の改善項目に入れていきます。
98	デイサービス町南	・衛生面についての改善を今後、進めていく予定です。（トイレ時の消毒、食器の消毒）・一人浴で全て1対1なので、プライバシーに配慮出来ていると考えています。空間がせまい等の問題等あり、今後施設改善等を検討していきたいと考えています。
99	デイサービスライフケア久方	ご利用者ならびにご家族が、当センターに満足されている点や求める点について、更に自己分析をはかり、より安全で満足できるセンターを目指します。
100	デイ・サービス楽笑苑	個人情報管理にもっと信頼を持ってもらへる様にする。介護計画やサービス内容を、利用者本人や御家族へ充分理解できるよう機会を作っていく。
101	デイサービス楽楽の里	ご利用者さんには、高い評価を頂きありがとうございます。当事業者とほぼ同じような評価ではありましたが、自社評価が極端に高い問5、6、7、8の部分を見直し改善、対策していきたいと思っております。

< 通所介護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1）掲載順序はあいうえお順 注2）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
102	デイサロン松栄	大きな不満もなく、ご利用いただけていると思います。契約についての説明は十分させていただいてますが、時がたてば記憶が薄れることもあり、機会あるごとに、くり返し説明するよう心がけてゆきます。
103	デイサロン猩猩	利用者の方からの率直なご意見を伺うことができ、大変感謝いたしております。評価の低かったサービスにつきましては猛省するとともに、ユーザーのニーズに応えるべく質の高い介護サービスを提供するにはどうしたら良いのかを、スタッフともども常に考え実施できるようにしていきたい。
104	デイホーム ゆりの木 熱田神宮	利用者様のニーズを確実に聞きとり、満足度向上を目指す。職員のスキルアップを図っていく。法改制に伴い、利用者様、職員の混乱を防ぎスムーズに新法に移行していく。
105	デイ・夢愛	事業所と利用者様との相違点を深く反省し、改善に努めていきたいと思ひます。スタッフ全員に今回の結果を知らせ改善すべき点を全員に認識してもらい、できているつもりだった事が利用者様に伝わっていなかったという事なので、取り組み方法を考え、ご利用者様に安心してご利用して頂く様がんばっていかうと思ひています。
106	なかまの家大杉	時間どおりの送迎を望まれているユーザーが多かった点については交通事情もあるが、できるだけ細めに連絡（TEL）を入れユーザーの希望に沿うよう努めていきたい。又利用者同志の人間関係に於いては、時にはスタッフが中に入り、さりげなく、コミュニケーションのキャッチボールをし利用者同志の人間関係が良好になるよう働きかけていきたい。
107	中村区デイサービスセンター	介護予防への取り組みを充実し、お客様の健康の維持・増進に貢献してまいりたいと思ひます。そのため、お体の機能訓練を取り入れたレクリエーション等を行うとともに、日中をゆっくり過ごしていただけるデイサービスづくりに努めます。
108	なごやかハウス希望ヶ丘デイサービスセンター	ご利用者様に記入していただいた回答の中で、問2の「苦情受付窓口の説明」について特に低い評価をいただきました。「苦情の相談」につきましては、施設内に掲示する等PRに努めてまいりましたが、非常に残念な結果となり、職員一同深く反省しているところでございます。この反省を踏まえ、ご利用者様全員に再度「苦情の窓口」のご案内を配布する等周知徹底に努力してまいりたいと思ひます。又、自由記載欄等も参考とし、改善に努力したいと思ひます。
109	なごやかハウス三条デイサービスセンター	今回のユーザー評価で全体平均を下回った項目につきましては、職員間で協議を深め改善に努めてまいります。特に機能訓練につきましては平成18年度から導入されます介護予防給付を踏まえ、日常生活機能の向上に向けた動作訓練を充実できますよう、日課等の変更を含めた見直しを図っていく予定でござひます。ご利用者様の意見を大切にしながら、今後もサービスの向上に努めてまいります。
110	なごやかハウス滝ノ水デイサービスセンター	言葉遣いや態度、身だしなみについてのスタッフ教育につきまして自己評価より低いご意見をいただき、全職員、気持ちを引きしめると共に、改善への教育に努めてまいります。更にご家族、ご利用者一人ひとりのご要望や御不満に耳を傾けて、より楽しく充実した時間をお過しいただける様に努力致します。又、バラエティに富んだレクリエーションや各種機能訓練、食事への配慮等について企画、検討してまいります。
111	なごやかハウス岳見デイサービスセンター	問8～問18につきましては、昨年と比べ0.1～0.3ポイント下がった評価となっており、具体的には当施設職員の気配りや声掛けの配慮不足を痛感致しました。平成18年度に向け、デイルームには今迄以上に職員配置を強化し、御利用者様が安全で快適にお過して頂ける環境を整備致します。次に個別又はグループ別のレクリエーションや体操その他活動の見直しを行います。更に機能訓練につきましては看護師と共に従来のプログラムを見直し、より一層満足して頂けるプログラム作りに取り組んで参ります。



< 通所介護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1) 掲載順序はあいうえお順 注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
112	なごやかハウス出来町デイサービスセンター	ユーザー評価では、皆様から多くのコメントをいただき大変感謝しています。その内容につきましては、感謝やお褒めの言葉をいただく一方で「職員の言葉遣いや態度」「祝日営業や時間延長の希望」など改善を求めるコメントをいただきました。「職員の言葉遣いや態度」につきましては、職員一同ご意見を真摯に受止めご利用者様へより良い処遇ができますよう改善致します。また平成18年度より当事業所では機能訓練に力を入れて取り組むことを目的としてサービス提供時間の延長を実施し、併せて祝日営業も開始致します。
113	なごやかハウス野跡デイサービスセンター	昨年と比較して全体として低い評価を頂いており、各項目について再度内容を見直し改善に努めてまいります。特に機能訓練につきましては、ご利用者様が楽しみながら参加して頂ける様な体操等を常にご提供させていただいているつもりでしたが、今まで以上に新しい取り組みのご提案や、個別の機能訓練の実施に向け取り組んでまいります。
114	なごやかハウス福原デイサービスセンター	入浴について、更にゆっくり入っていただけるよう、十分な時間を確保すると共に、ご希望される時間に入浴いただけるよう努力するなど、快適にお過ごしいただけるよう細心の注意を払います。心身機能の維持又は、低下防止のための機能訓練の時間を積極的に確保し、週替わりのプログラムによりし、集団・個別で参加していただく機会を設けます。
115	なごやかハウス丸池デイサービスセンター	苦情及び入浴に関する評価を除き、ほぼ全体平均と同等あるいは良い評価を頂きましたが、昨年の評価結果と比較した場合、総合で3ポイント程度低い評価となりました為、今後は昨年よりも低い評価項目について見直し、改善を図るほか、全体平均より低い項目については早急に改善を図る事でご利用者様・ご家族様が安心・安全・快適にご利用頂けるように日々努めてまいります。その他の項目についても現状に留まらず、今後も皆様から信頼を頂けるよう取り組んで参ります。
116	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の結果から今後改善すべき点としましては、レクリエーションにおいては、創作活動・カラオケ・クラフト等のクラブ活動及びゲームやクイズ等のグループ活動を充実させ、機能訓練においては、日常生活に役立ち手足が弱らないようにする体操や運動を取り入れ、各ご利用者の希望や能力に合った内容を提供いたします。また、サービスを継続して受けていただけるよう楽しく且つ、機能向上に役立てていけるサービス内容を目指し、ご利用者の皆様に満足していただけますよう努めてまいります。
117	なごやかハウス横田デイサービスセンター	問2・3の各種説明につきましては、利用開始のご契約の際に苦情相談窓口や個人情報に関する説明を確実にを行うよう職員間の統一を図ります。問6、プライバシーへの配慮に関しては、設備の面では狭く不便な点も多いですが、職員の対応で気配りするように致します。問14、人間関係への気配りにつきましては、不都合が生じた際には、一時的に席を話したり、接触をなるべく避けるよう注意致します。問15、環境整備の点では、収納場所の整理整頓を職員間で意識付けし、明るく快適な雰囲気となりますよう努めます。
118	名古屋北デイサービス	入浴は女性の方に手伝って頂きたい。男女の入浴介助について、今後も入浴者の希望・好みを考慮し、対応について再度徹底したい。職員の都合では無く利用者優先の介護をしてほしい。日常の対応では常に利用者優先をモットーにしておりますが、なお利用者の意見を肝に命じ、より一層利用者様の状況や表情、そして言動から素早く要求を察知し、希望に添えよう職員教育を徹底したい。
119	南山の郷デイサービスセンター	日比の介護を提供するだけでなく介護や生活への相談・助言などきめ細かな対応に心がけます。そして、サービスに対するご要望やご意見に耳を傾け小さな事から一つ一つ対応して改善していくように、サービス向上委員会など組織的な取り組みの体制を整備し、より一層のサービスの向上に努めていきます。
120	如来デイサービスセンター	この度の評価結果から、御利用者様及び御家族様のニーズに、まだまだ応えられていないことを痛感し、職員一同より一層満足して頂けるよう務めます。機能訓練や日常生活訓練については、職員も勉強不足のところがあり、その穴を埋めるべく技能・知識を蓄積し、期待に応えられるよう努力します。当センターの雰囲気は、大変良いものだと自負しておりますが、これからますます信頼関係を深め、気力、体力とも充実した生活が営めるようサポートできればと考えております。



< 通所介護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1) 掲載順序はあいうえお順 注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
121	野並クリニックデイサービスセンター相川	契約時における契約書、重要事項説明書の説明不足をご指摘いただいた件について、ご利用者、ご家族にご理解していただけるよう別紙配布等の改善策をとらせていただきます。機能訓練やレクリエーションに関し、強い要望があるのを踏まえ、内容や種類等を再検討し、より良いサービス提供を行ってまいります。現在、デイで行っている取組に関し随時報告し、家族の不安を取り除いてまいります。
122	野並デイサービスセンター	全体的に昨年より良い評価をいただきましたがこれに甘んじることなくサービスの向上に努めていきたいと考えます。特に在宅により近い通所介護として「身体機能の維持」を考え一人一人に合った内容の機能訓練を行うこと。又、身体状態が重度の人・軽度の人を問わず、その人にとって最良の介護ができているのか改めて基本を見なおすことをこころがけていきます。
123	白働塾いきいき	苦情相談窓口の存在についての説明、厳しく守秘義務の存在する旨の説明は、必ず行ってはいるつもりだが、浸透していない部分がある様なので、ご家族とのコミュニケーションをより大切に、折りをとらえてはこれらの説明を徹底していく。又、デイサービスでの重要度として、送迎時刻の安定が上位にあるので、できるだけその意向に沿う努力をしていく。各々の方の家庭での状況をこまめにリサーチし、利用者・ご家族の求めに応じるケアについて、ケアマネージャーとの連携を密にしてよりよい介護を提供していきたい。
124	ハンナの里	回収率が96.4%とほぼ全員のご利用者のご意見を伺う事が出来、改めてご利用者や家族の皆様の通所介護の重要性を再認識しました。今後、契約事項、苦情相談窓口等の説明に関する事では、利用者のご理解を頂く為、解り易く丁寧に説明する事を改めて徹底します。ご利用者の貴重なご意見を真摯に受け止め、介護者として更なる質の向上に努めます。
125	ファミリーハウス「とんと」	苦情申し出の窓口や秘密保持についての項目が私達と、ご利用者・ご家族の方々との評価に大きな隔たりがありました。確実に説明をしたと思っけてもご理解やご納得が進んでいなかった事は不足であったと反省しています。今後は具体例をあげた説明や、ご利用者・ご家族に確認をしながら解りやすい説明に努めたいと思います。又、リサーチ等もおこない複数回の説明がおこなえる機会を作るよう努めたいと思います。
126	文の家デイサービス	今回の評価を真摯に受けとめ、小規模な普通の家でのデイという利点を生かしてサービスの質の向上をめざしていききたいと思ひます。
127	ブラザーデイサービスあつた	機能訓練については、今もゴムバンドやゴムアレイを使つての体操をしています、4月からは介護予防に合せて、看護師（2名常駐）と相談の上、ご利用者様お一人毎にアセスメントをとつてメニューを作り、その評価で行います。レクリエーションについては、大好評のカラオケを専用別フロアで思ふ存分歌つて頂いています。また、カラオケが嫌いな方には、別の静かなフロアでちぎり絵やフラワーアレンジメントなどで楽しんでもらっています。その他、らんの館やイタリア村など外出レクもどんどん実施してあります。
128	豊成デイサービスセンターふれあい	利用者様の評価が低いものに関しては今後必ず改善していきたく思ひます。特に契約に関する事や説明が不十分なようですのでわかりやすく、ていねいに説明していただくと思ひます。また、その他全般において常に改善できるよう取組んでいきます。
129	ほどほど	レクリエーションなど利用者ひとりひとりにあわせてできることを探したりくみたく思ひます。みんなで参加できるようなレクリエーションをやりたいと思ひます。
130	堀田デイサービスセンター	今回の評価結果で明らかになった問題点として、機能訓練や日常生活訓練が不足していることをご指摘がありました。今後、新予防給付でも大切になることなので今回の結果を下に、機能訓練や日常生活訓練の質を向上していきます。送迎、入浴、食事については一定の御満足は頂いてはいますが、自己満足に陥らない様に皆様から「ご意見、ご要望」を広く、細かくお伺いしながら、より充実したデイサービスを目標して自己研鑽して参ります。よろしくお願ひ致します。

< 通所介護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1) 掲載順序はあいうえお順 注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
131	丸八デイサービス日吉	利用者の家庭での暮らしや普段の生活のことを踏まえ、機能訓練や日常生活訓練を意識して行っていきたい。また、レクリエーション等に関しても、単に楽しむだけのものではなく、より個別的により効果的なものになるよう充実を図りたい。
132	瑞穂区デイサービスセンター	今回の評価について、不満や苦情についての窓口説明や対応が十分ではない評価をいただき、これを真摯に受け止めるとともに、今後は契約時のみならず窓口での説明も、十分にわかりやすく行います。今回お客様からいただいた感謝の言葉に甘んじることなく、運動器の機能向上など新たなメニューにも積極的に取り組み、喜んでいただける質の高いサービス提供に努めます。
133	瑞穂ケアセンターそよ風	書類などの説明に対しては、ポイントをしばってわかりやすく伝えていくことを心がけ、レクリエーションもマンネリ化にならないようよく吟味して取り入れていきたいと思えます。評価をしんしな気持ちで受けとめ、少しでもよくなるように努めていきたいと考えております。ありがとうございました。
134	みどりの家	種々の説明事項については、今以上にわかり易く丁寧に説明させていただく様に致したいと思えます。また、今まであまり積極的に取り入れていなかった介護予防に対応した機能維持を目的としたメニューを取り入れ、皆様に提供させて頂きたいと思えます。又プライバシー配慮、雰囲気作りについてもスタッフの十分な教育に取り組んで行きたいと考えております。
135	港区デイサービスセンター	全般によい評価をいただいたものの、「個人情報の取扱いに関する説明」や「衛生面での安心」につきまして、厳しい評価をいただきました。今後は、説明時にはお客様が分かりやすい表現に換えるといった工夫をするなどしてお客様の立場に立ったサービスを心がけるとともに、衛生面につきましてもこれまで以上に配慮を行いまして、サービス内容の充実を図るとともにお客様がより安心してご利用いただける事業所を目指してまいります。
136	南区デイサービスセンターひまわり	今回、全般的にお客様から良い評価をいただき、うれしく思います。契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口の説明につきまして、わかりやすく丁寧な説明を心がけていきます。また、サービス内容や職員の対応、施設設備等に関してご不満な点や苦情については、速やかに対応していきます。お客様にとってデイサービスで過ごされる時間が、快適で安心安全でありますよう、職員の資質及びサービスの向上につきまして職員一同、更に努力していきます。
137	めいきん生協デイサービスセンター紅梅	サービス内容について不満をお持ちの方のご意見を真摯に受け止め質の高いサービスの提供に努力します。具体的には、介護職員の研修を強化し、特に認知症対応についての質の高いケアができるようにしていきます。
138	めいきん生協デイサービスセンター千種駅前	今回初めてユーザー評価に参加して、ご利用者様・御家族の方からの評価に対してサービスが事業所側の自己満足になっていないかなど不足している部分を知ることができました。今後、サービスについてご利用者様・ご家族の方のご意見・ご要望に応えることができるように努めていきます。レクリエーションは個々のご利用者様にあった内容のものができるように定期的にスタッフで話し合い、より良いものが提供できるように取り組んでいきます。
139	名身連老人デイサービスセンター	苦情窓口や個人情報の同意については、今後もっとわかりやすく情報を提供できるよう検討していきたいと思えます。また、活動については、利用者の多くの方が大切と考えている利用者間やスタッフとの人間関係や基本サービスの向上に力を入れ活動時間をより快適に過ごしていただけるよう取りくんでいきたいと考えています。
140	守山ケアコミュニティそよ風	今後も更なるサービス向上にむけ、職員研修（内部研修・外部研修）に積極的に参加し、機能訓練・レクリエーションの充実をさせていただきます。
141	八事苑	食事・レクリエーション・機能回復訓練の内容を明確にし、ご家族の方への情報提供を積極的にお伝えしていくことを、今後は取り組んでいきたいと思えます。ご家族の皆様にも、介護内容全体をご理解していただけるようスタッフ一同努力していきたいと思えます。

< 通所介護 >

**評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）**

注1) 掲載順序はあいうえお順 注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
142	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個人情報の取扱い説明について、施設側とご利用者様との評価に大きな隔たりがありました。現在、利用契約時にご説明しておりますが、園便りや施設内掲示等でもご説明し、ご理解いただけるよう改善に取り組みたいと思います。そして日頃よりご利用者やご家族とコミュニケーションをとり、良好な信頼関係を築くことができるよう努めたいと思います。
143	ユートピア第2つくもデイサービスセンター	自己評価とユーザー評価の相違があり、実際に利用者ご本人やご家族が希望されて見られる通所介護の考えや思いに対して、気軽にご意見をお聞かせいただけるような環境の整備を行なうとともに、職員の「気配り」・「対応の仕方」・「わかりやすい言葉使い」等、意識の向上を図り、利用者ご本人やご家族のご要望に答えられるように努める。
144	ラ・プラスデイサービスセンター竜宮	安全、安心で楽しい環境作りをスローガンに、昨年から全職員を7グループに分け、テーマを決め小集団活動を通じサービスの向上に取り組んでいる。
145	リハピネス梅森坂	サービスに関する苦情の申し出窓口の掲示方法の確認。食事に関しては、給食委員会を月に1回、委託業者と行っているが、さらに協議し満足していただける様努力する。レクリエーション等に関して、内容・計画の見直しを行ない、利用者の方が積極的に参加しやすいように計画する。
146	リハビリクラブ	・理学療法士による個別機能訓練をより期待に答えられる様に充実して行う。・介護職員による生活向上を目標とした援助、相談を充実させる。
147	緑生苑デイサービスセンター	個人情報や苦情への対応の説明に不安を持たれない様今以上に丁寧な説明を行っていく。機能訓練として食事前の嚥下体操、レクリエーション前後のリハビリ体操、帰る前の体操など体を動かす場を提供し機能低下防止につなげていく。
148	老人デイサービスセンター楓林花の里	問11に関して、当事業所が考える以上に、利用者の機能訓練に対する希望が多いことがわかりました。利用者おひとりお一人のご要望が反映され実現できる、機能訓練の体制作りに努めます。問16に関して、衛生面に関する不安等のご意見を受け、感染症予防等の医療的配慮だけでなく、清潔感を重視したセンター全体の環境整備の充実を図りたいと思います。

## <通所介護>

### 利用者の主な意見・感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

- ・ デイサービスに通い始めてまだ数ヶ月ですが、最初は行くのをためらっていましたが、今ではデイサービスに行く日を楽しみにしています。本人も大変喜んでいて、元気になりました。家族も助かっております。事業所の方々も皆親切で通わせて本当に良かったと思っております。
- ・ 本人が喜んで出掛けています。
- ・ 退院時在宅介護は大変ですといわれてきましたが、退院の翌日からデイサービスを利用して3年半が経過しています。現在も同じ所を利用して変化のある生活がつづけられています。デイのスタッフの方々には感謝致しています。
- ・ デイサービスを少人数の受け入れのためなのか、食事も温かいおかず（あげたてのもの）で家庭的な雰囲気なのが気に入っています。たまには、外に遠足とか、散歩に連れて行ってもらったりして、気分転換もできてよいです。
- ・ サービス内容がよく考えられていると思う。対応もよく感謝している。
- ・ 私は毎日楽しくすごしています。毎日の送迎を親切にして頂いてますので何も云う事は有りません。
- ・ デイサービスを受けている事で家人は助かっています。デイサービスに行っている間に病院へ行ったり、買物にゆっくりと出かけられます。感謝しております。さらに、特別料金でよいから、朝と夕方の送迎を一時間延ばしていただくと有難いと思います。
- ・ 事業所の職員方が長年毎日同じ事の繰り返しの仕事になり、利用者に対して変な慣れ親しみができ、言葉遣いとか利用者に対するサポートの態度が「慣れ」からくる「怠慢」「マンネリ感」等よくない面が出ている。利用者が「人」ではなく「物」「動物」のたぐい等の扱いになっている。どこの事業者も似たりよったりのたぐいである。残念だが仕方が無いとあきらめるよりしょうがない事なのだろうか？
- ・ 私は毎年春と秋に入院を繰り返しておりましたがデイサービスを利用できるようになってからは杖は必要ですが入院はしなくなり、職員の皆さんの親切に感謝しております。
- ・ 利用日の前日には必ず明日のお迎えの時間をTELで連絡していただけて時間通りのお迎えとても有難く思っています。又、職員の方全員がとても愛嬌があり感じの良い方ばかりなのでとても気持ちがいいです。認知症の本人にも優しい声掛けをしていただいて本人もとてもよこんでいます。日によって車椅子にのれない日などお手伝いをお願いするといやな顔一つせずに関わり親切に車椅子に乗せていただけますし、帰宅の時は、部屋の中まで車椅子を上げていただけますのでとても感謝しています。一日体験の日も私たちも一緒に見学させていただいた時は私たちにまで昼食を用意して頂いてとてもおいしくてメニューが豊富なのでごく幸せに思い感謝しています。出来れば日曜日もお願いしたいと思っておりますが、やはり、それはむりなのでしょうか？介護支援専門員の方にとってもいい所を紹介して頂いて家族みんな感謝しています。

## <通所介護>

- ・ 要介護度に応じた機能訓練に重点を依頼いたしたい。
- ・ 今の事業所で泊れるようになるといいなと思います。
- ・ どこの事業所でも毎日職員さんは多数の利用者の世話をしなければならないので利用者各個人の要求に素早く対処することは難しいときがあるのではないかとおもいますが、職員さんの都合を優先する介護でなく、利用者各人の状況を見て優先するよう教育してください。介護職員さんのご苦労も分りますがともすれば、職員さん側の都合で何事もすすめられているように思う時があります。利用者の精神的負担を考えて出来るだけ自由にすごせる様にしてやって下さい。お願い申し上げます。
- ・ 都合の悪いとき等既定の時間より延長して頂くことが出来とても喜んでおります。又、スタッフの対応も心地よく何時も感心しています。介護サービスのおかげで本人は生活のリズムが出来、好きなちぎり絵、ぬりえを楽しんで毎日を送っています。家族の者もプランが立て易く快適に暮しています。
- ・ 本人は耳が遠いので要点、注意、何があったか話さない。簡単なメモ書きでもいいから書いて家族に渡すようにしてほしい。
- ・ 送迎の時間が不規則で困る。
- ・ 一週間に一度だけでよそのことは分りませんが私はここが一番いいと思って満足して楽しく来ています。
- ・ 現在、どこの施設も共通しているのは連絡帳なるもので、その日の行動や行事を担当者が記入し、家族が確認する方法をとっています。これもパターン化し、特に変化がなければ別にとにかく言う事ではありませんが一日の行動など、本人に尋ねても理解し難い事が(高齢または性格もありますが)多々あります。いわゆる具体的に施設での行動範囲があまり把握できません。そこで、二週間に一度ほど、医者のカルテのように総合評価表なるもので家族に伝えていただければと思います。
- ・ トイレ数が少ないと本人から聞きます。又、しゃがんで行うトイレのほうに手すりが無いと申し出ておりました。出来れば、トイレ数を増やす、手すりを充実させる。又、これは大げさすぎるかもしれませんが、「今、トイレがすいてるから、今のうちに行っておこうか!」等の声掛けなどお願いできたらと常日頃感じております。家族より
- ・ 職員の対応が適切であり、優しい。食事内容がよく考えられている。
- ・ 高齢になっていくと頑固になったり、自己中心になったりして周囲の人たちを振り回し、対応がとても大変な事を実感していますが、事業所のスタッフの方達には本当に何時も親身になって接していただいてとても感謝しています。利用者も毎回楽しみにして出かけてくれますので、安心しています。
- ・ 認知症の為事業所での様子を聞いても分らない事が多く半年に一回位の参観がしたいと思います。

## <通所介護>

- ・ 二年ほど同じデイサービスにいて殆ど満足はしていますが二度ほど品物がなくなりました。その時に職員さんに家族の方から電話で問い合わせたのですがその後の返事が有りませんでした。ちょっと対応が不親切だと思います。
- ・ 認知症の義母の世話をしています。私自身、仕事、家事と毎日が大変です。そんな中つまらない事でも話を聞いていただき、話を聞いていただくだけでもホッとします。又、アドバイスして頂きます。どうしていいのか迷っているときでも、気軽に相談が出来、私にも味方がいる、助けてくれる人がいると思うだけでもこんなに精神的に楽が分りません。感謝しています。私に出来る事は頑張ろうと思います。手が足りないことは、色々な人に助けて頂き母が安心して暮らせる家庭でありたいと思っています。そんな家庭であれば、きっと私たちも幸福だと思います。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・ トイレのタオルが午後になるといつも濡れている。常に乾燥したタオルで手が拭きたい。
- ・ 施設外のレクリエーション（見学、散歩、買物等）を希望します。
- ・ 非常勤（パート）や兼任が多いのが気になります。高校卒業直後の人でも資格があるからと責任者の仕事をされる様ですが日常の送迎時の対応を見ていると危なっかしくて心配になります。若い人を育てると言う考え方もしなければならぬのかもしれませんが、物ではなく大切な家族をお願いするのですから。
- ・ 事業所の皆様の温かいご配慮で楽しく通わせていただいています。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 月の半分ほど利用させていただき、目が離せませんので大変助かっております。認知症があり、利用状況については連絡帳のみで判断しております。本人は全く話しません。
- ・ やはり食べる事が一番の楽しみなので、その辺を配慮してほしい。（とにかく刺身を出してほしい）入浴時にタオルを絞ってくれたり、足の爪等を切ってほしい。
- ・ 介護でデイサービスに通って二年過ぎましたが毎日行くのを楽しみにしてまして認知症もそれほどひどくならず笑顔で帰ってきますので安心して任せておられます。ありがたいと思っております。家では無口でむっつりしているのにデイでとった写真は皆ニコニコ笑っています。よほど楽しいのですね。
- ・ いつもとても親切にきめ細やかな対応をしていただけると喜んで出掛けております。
- ・ 初めての同居なので区役所の方に色々お聞きして今の施設にお世話になりました。とてもありがたい介護サービスだと思います。仕事もつづけられて感謝しています。母はデイサービスに週3日通所していますが、学校にいつくるねといひます。とても嬉しいみたいです。
- ・ 朝の送迎時、車の中に母の好きなぬいぐるみが用意され、母の表情がぱっと明るくなりました。ありがたいと思ひました。又、送迎時間も私の無理を聞いてくださり、生活にゆとりが持てるようになり、助かっております。

## <通所介護>

- ・ 週2回デイサービスに通わせて頂いておりますが、いつも帰ってきてから楽しそうにあった事を話してくれます。食事がおいしいなど、あと、書道、ぬりえ、音楽、ゲーム等いつも職員さん達が、色々工夫して下さる事が良く分ります。1年半ほどになりますが、通い始めた頃より、うんと元気になりました。やはり、いろいろな刺激があると言う事がよいとつくづく思いました。とても感謝しております。
- ・ 私はデイサービスがあるから生き甲斐が有ります。良い時代に年寄になってありがたいと感謝しています。本当にありがとう。
- ・ 耳が遠いので伝わらない事が多いと思いますが、気長に接して頂いて感謝しています。大変な仕事を職員皆様方が本当に良く頑張ってくれてやってみると聞いております。
- ・ 目下のところ非の打ち所なし。午前中の2時間の体操には感謝してます。ずっと続く事を希望します。
- ・ 昼食後や気分が悪くなったりしたときすぐ横になれるベットの確保がもっとあれば良いと思う。
- ・ とても親切にして頂いていますが、食事に時に塩分が気になり困ります。老人の事塩分は十分に控え目にして頂きたい。不備はそれのみです。
- ・ 足腰が弱くなり歩くようにいわれても自分からはなかなかやりません。リハビリ体操をどんどん取り入れてください。
- ・ 母を名古屋に呼び、一緒に暮らすようになりました。名古屋の事も全く分らない母が、喜んでデイサービスを利用させて頂いています。食事も美味しいと言い、いろんな面で感謝しております。又、去年、どこかのデイサービスを利用させて頂くかインターネットで調べ見学させていただこうと思い、仕事が休みの日に突然お伺いしましたが、感じよく対応していただきました。
- ・ 1か月の献立表の配布(昼食)があるとよいと思います。本人が認知症のため、何を昼に食べたかわからず夕食の献立と重なる事があるかと思えます。
- ・ 初めはデイに行く事を嫌がりましたが、職員の皆様方の温かい接し方に好きになり楽しみにする様になりました。家では寝てばかりの生活もなくなり気分も良くなったように思われ感謝しております。
- ・ ケアマネジャーと事業所の人との話し合いが必要だと思っています。その点しっかり連絡もとって頂いているのでとても嬉しく送り出しています。本人も明るくなってきました。連絡帳も家の者にはとても参考になります。
- ・ 一番気に入っている所は近い事。少人数で細やかな事。出来てすぐからいっているのも本人も満足し喜んで行っていることです。
- ・ 入浴サービスは大変よろしいですが、但し気づいた事は浴槽の水垢が大変気掛りです。掃除も大変ですが、気をつけて頂きたい。

## <通所介護>

- ・ デイサービスを受け在宅介護をしていますが、今までに7回デイサービスを変っています。ヘルパーの質の悪さ、あるデイサービス所では歩行訓練中に転んでその時言った言葉が「僕ヘルパーのプロですからね」といったそうです。何故プロなら転ばせるのですか。迎えの時間を25分もまたされたり散々です。ヘルパーの質を上げてください。
- ・ デイサービスセンターに行っている間はとも家族の者が安心していています。どうしても高齢介護になり毎日がとても不安な気持で生活していますのでデイサービスセンターは私の心の支えです。今後ともよろしく願いします。
- ・ いつもデイサービスにお世話になり本当にありがたく思っています。デイサービスの方はとっても親切なので本人も喜んでいっています。又、家族の者もデイサービスがあるから毎日が過せる事だと思います。少しの事でも気を使っただき安心していています。これからもよろしく願い致します。
- ・ 他の所でもデイサービスを受けていますが、ここはスタッフの方々の介護者の接し方、食事の味、決め事がしっかり守られている事、どれをとっても満足です。(本人がいつも言っています。)
- ・ 家ではほとんど体を動かさそうとしないので、股関節の運動とか歩幅を広くする練習とか手足が弱らない様にする為の体操みたいなものを多く取り入れて欲しいと思います。
- ・ 少人数ケアで家族のように接して下さるので本人も安心してデイサービスを楽しんでいます。スタッフの皆さんが誠意を持って対応して頂いてますので感謝してます。認知症が進まないようにいつも声掛けして下さいます。
- ・ 普段家では行っていない手先、頭の体操等を遊びや日常の手伝い等を通じて行って頂いているので、ボケ防止、運動不足の解消に役立っていると思います。
- ・ 職員さんは皆一生懸命頑張って良くしていただき感謝しております。外出も多く部屋に閉じこもらないで連れ出してくださいます。食事も良く時々皆さんで作ったりおやつもほとんど手作りです。
- ・ お世話になっております。親切にしてください又、仲間と逢える事を思うとその日が楽しみとなりました。今後共よろしく願い致します。
- ・ スタッフの方がとても元気で明るくて親切で帰ってくるたび楽しかった！と言って喜んでいます。大変なお仕事をしてくださっている皆さんに本当に心から感謝しています。
- ・ 職員の皆さんがとても明るく親切なこと、感じがよくて好感がもてます。安心して母をお願い出来ることだと思います。
- ・ 皆様良くしてくれていると思いますが、ケアマネジャーとの連絡が充分に取れているかどうかは不明です。
- ・ 私は足が悪いのでかがむ事と座る事が出来ません。一番の楽しみは入浴です。頭のとっぺんからつま先まで丁寧に洗ってくださいます。とても感謝致しております。



## <通所介護>

- ・ 本人の云う事などでハッキリした事は分りませんが、レクリエーションが前に比べてつまらないと言っています。前は歌やゲームが楽しいと帰ってきましたが、今は歌も本人の行く日はなくなり、ぬりえやいつも同じゲームでつまらないと言っています。
- ・ 私自身仕事に出かけていますのでデイサービスでお世話していただいている事で大変助かっています。連絡帳の活用で日々様子が分って今のところ満足しています。
- ・ 週2回利用させて頂いてリハビリ、発声練習、手芸にと毎回頑張っております。いつもスタッフの皆様には親切にして頂いて嬉しく思っています。
- ・ 職員の方やケアマネジャー皆さん良い方々ばかりですが、時々、替えの下着(紙パンツ、シャツなど)を毎回持たせますが、帰ってくると替えてなかったり、新しい下着と着ていった下着2枚着て帰ってくる事があり、時に連絡帳に書かせてもらっています。
- ・ 大満足です。ただ病人らしい人がちらほらきてみえますのでスタッフの方々のご苦勞が見ておれませんが。お風呂は泡風呂だと良いと思います。汚れておりますので。食事の美味しい事感謝しております。
- ・ 家族の者ですが、事業所の職員の方が裏表がない非常に良い方ばかりなので、他に移る気も今はありません。お世辞を言うわけではなく、本当に素晴らしいと本人には心置きなく通ってもらえます。(安心して送り出せます。)
- ・ 食事の内容や入浴時間などを教えてもらってないので非常にわかりにくい所が多い。
- ・ 連絡帳の記載が時々機械的になっていて利用していない入浴サービスに入浴とかいてあったり、血圧等の測定値の記載もれがあったりするのを見ると、一人一人を本当によくみていてくれるのかと心配になりますが全体的には、良くしてくれていると思います。又送迎時間が予定とずれる事がよくあり、当日の欠席者や交通事情などで多少のずれは仕方ないと思いますが、現在送り出しヘルパーをお願いしている為困っています。最初に様子を見るため付添いで1日体験を試みたのですが、午前中入浴サービスを受けないものにとっては、少々時間を持て余し退屈な感じがしましたし、親しみを込めるのはいいとしても、職員さんたちの利用者のお年寄りにかかる言葉遣いは幼児用語ではなくきちんとした大人、ないしは人生の大先輩に対する丁寧な尊敬に満ちたものであって欲しいと思いました。
- ・ 安心して、食事も充分満足している。雰囲気も良く、気持ち良く一日を過ごさせていただいている。時間もきちんとしているので安心。
- ・ 事業所の方から、決めた日に見学会みたいなものがあつたら良いなと思っています。見学には来て下さいとはいっていただけますけれど、そちらの方からいついつの日に来て下さいと手紙もないのでなかなか行けません。まだ、一度も行ってません。
- ・ 連絡ノートにいつもしっかりと記入してもらい、状況が分り、安心出来る。送迎の時間がしっかり決まっており、助かっている。

## <通所介護>

- ・ 入所者の中に自分勝手に自慢話ばかりしている人がいるし、勝手な振舞があり不満ばかり言っている人がいる。少し閉口している。個人の事だから、あまり悪く言いたくないが、スタッフが迷惑しているのは見逃せないと思われるので一筆書いておきます。
- ・ 出来る限り自分で出来る事はリハビリのため、手をかけないでほしい。親切に手を出す事も大事な事ですが、家に戻った時家族に負担がかかります。
- ・ 規模の大きい方だと思いますが、介護ヘルパーさんが皆さん明るく声が大きいのが本人は嬉しい様です。きめ細かくという点では小さい事業所の対応がいいのですがここでも良くやって頂いてます。
- ・ デイサービスでの夕方の時間延長などがあると大変ありがたい。(有料でよい)
- ・ 現在利用中の事業所については、大方満足していますが、ただ職員によってその質に差があるのが気になります。介護とは結局、人間関係だと思いますので(個人的意見として)いくら施設内容が充実していたとしても意味が無いと思われれます。
- ・ 食事がおいしく入れ歯の私でも食べ易く刻んでおり残さず食べられる。話し声が大きくゆっくりでわかりやすい。積極的によく世話をしてくださる。
- ・ 送り迎えの時間を知らせてくださり気持ちよくデイサービスを利用させて頂いております。又、食事もおいしい(とても)と言ってます。デイサービスのみでなくショートステイもここで行って頂けたらいいと本人も言っております。通所時は気持ち良く送り出せ、家族としてはホッとしており、いづらか楽に過せます。いつもありがとうございます。
- ・ 介護という行動はマニュアルどおりするというものでなく、介護される人の気持を察してその先の手助けをしなければ介護しているという事にならないと思いますが、家族では気持は伝わりますが、年齢が介護する方も高く、すぐ行動に移せない欠点があります。でもセンターのような施設では若い人が手助けをしてくれますので力もあり安心して一日を過している様です。しかし若い人では力仕事ですし、気配りなど普通の職場より体力精神力などえらいのか人がよく替ります。これはこれからこの事業を継続していく上にも大変な問題で、人材の確保、教育、環境など改善が必要かと思われれます。安心して楽しく介護が出来るよう介護する方の意識の向上が図られるよう希望します。
- ・ デイサービスを利用する日は疲れると見えて夜早く寝てくれますのですごく助かります。認知症で何回も利用しているのですが、一度も行った事が無いと不安を訴えますが、迎えにきてくださいますと、喜んで出かけます。デイサービスの日には私の気持が安らぎます。職員の皆様には頭が下がります。これからもよろしく願います。
- ・ デイサービスの利用者同士でのコミュニケーションが少ないのが不安で淋しい。個人的にも交流の場を作って欲しいと思います。
- ・ デイサービスの利用する時間を早朝から夜間に延長してほしい。(認知症があるので一人で家においておけない)人数が多くて手が回らないのか、風呂、食事、おやつを与えているだけに思える。機能訓練を毎日行ってほしい。

## <通所介護>

- ・ デイサービスにお世話になっています。1日落ち着いた日を送らせて頂いています。何となく安心感があります。次の日が待遠しく思えます。
- ・ いつもお世話になって同年代の方との交流があることによって自ら自身も励みになっている様に見受けられます。多少疲れもある様ですが、よい事と感じています。
- ・ 職員の方々がとても親切にして頂いてますのでデイサービスの日を楽しみにしております。家では不満ばかり言ってますので気分転換が出来て満足してます。レクリエーション等が少々幼児ばいようにいってます。外出メニューを増やしてほしいなど本人が申しております。これからもよろしくお願い申し上げます。
- ・ 要介護認定5から要介護認定4によくなりました。本当に皆様のおかげと感謝しております。これからもよろしくお願い致します。
- ・ クリスマス会等、色々な行事があったらいいなあと思います。
- ・ 介護事業所の皆様は大変親切に種々介護して下さる様で大変ありがたく思っていますが、本人は通所していても退屈で皆様との賑やかな会話も無く、何のために行くのか(ほとんどずっと腰掛けていただけだから)わからないと言っています。サービスは行き届いても何か賑やかさが無いのかなと思います。又、軽い認知症ですので一日の行事をすぐ忘れてしまいますが、楽しいと又、次の通所で楽しみにすると思いますが...
- ・ 介護認定を頂いた当初、デイサービスをうけたらと勤めても嫌がっていたが、ここ最近利用し始めたら楽しいと喜んで通っている。
- ・ 点数で表現すれば90点。欲を言えば手足の運動機能の回復に意を用いてもらえれば...100点に近づくかも。
- ・ 月に1度外出等をお願いします。楽しみにしているようです。
- ・ 皆さんとても感じのいい方ばかりで主人も喜んで行っております。催し物がある時は私も招かれて行かせて頂き楽しく過してきます。
- ・ 年二回の遠足は楽しんでいる。希望としてボランティアの活動がたくさんあるとよい。
- ・ 私の主人は傲慢で本当に何をしても大変なんで、いつか断られるんじゃないかと心配なくらいの人なんですが、送り迎えを家まで来ていただき、車椅子に乗せて頂いておりますが、嫌な顔一つせずに、本当に施設でも皆さんと同じように色々な事をしていただき、本当に安心して私もその日はのんびりとさせて頂いております。本当に助けていただいてありがとうございますいつも感謝の気持ちを忘れません。本当にありがとうございました。
- ・ 職員が若く、老人の気持がわからなく、無理強いが多い。
- ・ 散歩などに連れて行ってくれと嬉しいです。

## <通所介護>

- ・ 送迎の際、何人かの人交代でみえるが、名札をつけていらっしやらないので名前が分らず、わざわざどなたですかと聞くのもためられる。連絡帳には名前があるが、その方がどんな方なのか分からず、やはり名前を知っていた方が親近感がわくと思う。
- ・ このサービスを受ける様になりましてから、生活に一定のリズムが出来、親子共々助かっています。土曜日のサービスがなくなりましたので残念に思います。この制度のおかげで安心して働きに出る事が出来ます。今後共よろしくお願いします。
- ・ このような事業所が近くにありますがこと大変感謝しています。先日も認知症についての説明会を開いていただき、現実に体験していらっしやる方々のお話も何う事が出来ました。
- ・ デイサービスに行くようになってから本人の顔が(態度)明るくなりました。大変助かります。
- ・ パワーリハビリのメニューもできる人には取り入れてもらおうと良いとおもう。職員の皆様は信頼のおけるような方で安心してしています。あまり休むことなく続いているのはその表れだと思っています。
- ・ 本人が物忘れがひどく通所での事など全く家で話す事が出来ないで、時々本人の通所での状態を話して頂きたく思います。色々な出来事等を連絡いただけたらと思います。(本人の態度など)
- ・ 週二回のデイサービスは私にとって、とっても助かっております。母がデイサービスに行っている間に用を済ませ安心して出かけられます。
- ・ 食事、入浴、レクリエーション等の基本サービスの内容が充実していて職員の対応に安心感、信頼感が持てます。
- ・ 連絡帳に、本人の心配な状態を記入しても何の返事も書かれておらず、その日の活動内容や歯みがきの報告などが書いてあることが多く、読んでいただいているのか、いないのか、不安になる事があります。同じ事を3回記入しても返事がなく、電話で依頼した事もありました。一人一人の方は親切で一生懸命だと思いましたが、忙しい為か、内部での連絡がとれておらず一人の方への連絡が他の人に伝わっていない事が時々ある様に思います。
- ・ 女性の相談員の方がきちんと対応していただいたが、スタッフの方の印象もよくきちんとしてみえるところだと思い祖母をまかせたのに質が悪くなってしまった様でがっかりした。ケアマネジャーは1ヶ月に1度、でもデイサービスは週に何度かお願いしている所で気軽に家族の話など聞いてくれる、どうしたらよいか相談できる窓口の一環だと思うのできちんとした対応をして頂きたい。相談員と名が付くならば、それなりの資格を持っていると思う。それに見合ったような対応、そしてサービス業だという事を忘れてもらってはならないと思う。
- ・ 習字、音楽、クラブなど、今迄家では全くしていなかった母が筆を持ち、立派に字を書いている作品を見たり、家でもTVを見ながら歌うようになったり...と日々新しい毎日で家族の方が驚きと発見です。うつ病になり、社会参加は無理かと心配しましたが、通い始めて1カ月で表情が明るくなり、行く日を楽しみにする母の姿を見て本当に嬉しく思います。今後の制度改正で、どこまでサービスが利用できるのか不安もありますがデイサービスに行く日は安心して私も生活が送れます。利用料が多少上がっても今の生活を続けていきたいと思ひます。

## <通所介護>

- ・ デイサービスを利用させて頂き、はや4年になります。いまの事業所はケアしてくれるスタッフの皆様も、場所も、本人共々気に入って喜んで安心して通所しております。が、帰りの送迎バスが寒かったり、又、設備面、というより、手足が弱らない様に身体を動かせたり、(ラジオ体操は行うそうですが)ちょっとしたリハビリ的な小道具を設置したり行ってほしいです。場所もなく無理なのかと思いますが、その時に机を移動するなり考案して、是非、実行して欲しいと思います。本人は、手芸が好きで色々教えてもらったり作ってきております。食事も美味しいと申しております。年間行事も結構こなして行っております。是非、続けて欲しいと願っています。介護保険制度に感謝しております。
- ・ 自分の子供や孫のような職員が一生懸命に世話をしていただけるのに感謝して余生を楽しみます。
- ・ 1日の大まかな時間割みたいなものがあったら、尚、私達家族はもっと本人の事を知る機会になると思います。食事の献立も見せていただけたら、家庭でも何かにつけて役に立つと思います。
- ・ 認知症の老人をいつも変わらぬ態度で接して頂いて職員さんの対応に感謝しております。介護サービスの制度をありがたく思っています。
- ・ 今のところ、本人が喜んでデイサービスに参加していて、行くようになってから、本人の意識がしっかりし、身なりなど気をつけるようになった。そして家でも手足を動かして運動するようになった。
- ・ 今の所は毎回楽しく行かさせてもらっています。外出が好きな人なので買物、散歩など歩く機会を作っていただけるといいなと思っています。
- ・ 学校教育などと違って介護というこの事業は個人、個人が身体の状態などもそれぞれ違っていてまとめた指導介護はとても難しいと思います。それに目に見えてよい結果が出るものではなく気の長い話で、特に老人は何もかも年を重ねていくとともに衰えていくという有様ですので、まあこれ以上悪くならない様に自分でもしっかりと努力して、せめて自力で歩いて、身の回りの事も何とか出来るようにと毎回教えてくださるリハビリ等をできる限り実行してがんばっていきたいと思っていますのでどうかよろしくお願い申し上げます。ヘルパーの皆様がとても親切に声をかけ優しくして下さいのが一番嬉しいです。
- ・ 友人が出来、毎日楽しく利用させてもらっています。新しい事への挑戦する力もでき、表情が明るくなりました。
- ・ 私共の場合、送迎の方があまりにも丁寧な言葉使い、杖の変わりになろうと体を抱えたりという事があまり好きでなく、言葉少なくても行うという気持を起こさせてくれるような指導も必要な気がしました。
- ・ 少人数の利用者でこじんまりしており、他県から来た本人が気に入っており進んでデイサービスに出掛ける事が同居の代筆者にとりましてありがたいです。尚、職員さんも親切で気配りもよくして下さい、本人が最初利用日に名古屋はええところあってええなーと喜びました。代筆者も感謝感謝です。ありがとうございます。

## <通所介護>

- ・ 本人よりの言葉としてレクリエーションが少なくなったとの事。
- ・ 私も二、三の介護施設を利用しておりましたが、ここにお世話になってよい介護サービスとはこういうものかなと最近感じております。良い食事...5.6種類の中から選んで美味しい温かい食事がいただけること。良いサービス...スタッフが親切、丁寧に送迎、食事、レクリエーションを通じて利用者が安心して一日を送ることが出来自然と信頼関係ができてくる。良い環境...最近少し部屋が大きくなり採光なども考えられるのか明るくなった感じ。すぐ横に公園があり晴天の風のない穏やかな日午後にそこに出かけてスタッフと運動したり話しをしたりして時を過ごしております。
- ・ 私の通っている事業所についても同じような皆の思っている事をアンケートしてもらいたい。(もっと具体的な意見が出てくると思います)各事業所毎に適した意見が出てくると思います。思ったことのBOX箱の設置して下さい。追伸全員名札をつけるようお願いしたい。
- ・ デイサービス事業内容、サービス内容をはっきりと理解できてなかったがこのアンケート内容でうっすらとわかって来た様です。リハビリテーション(軽くでも)があるといいなーと。
- ・ 介護保険制度が出来た事で(数か所利用)遅ればせながら利用でき大変助かっています。家族会や福祉の番組、本などで勉強して心が癒されています。数年前は自分も周りも無知でしたので随分傷つきました。今は事業者、職員の人達は知ったかぶりせずに温かい気持で介護者にも接して下さるので少し楽になりました。
- ・ 私は半年以上引きこもりとなり窮地に追い込まれておりました。そんな折、たまたま、このデイサービスセンターの面接に伺いました。その時対応して下さった職員の方のお話を伺って「あっこれだ、これで私は助かる」と天の声を聞いた心地になりました。早速翌日からお願いしてお世話を受けて今日になりました。まず最悪の事態の追い込まれていた精神面のケアを職員の方々全部が一丸になって取組んでくださり早々に以前の明朗を取戻すことが出来ました。ひきこもりの後遺症から歩くことも叶わなかった足の方も色々な運動方法を工夫してくださり今では地下鉄に乗り、買物にも行けるまでに指導して下さいました。正に絶望が希望に変わりました。介護とはかくあるべきを体験させて頂きました。私にとって生命の恩人と申すより外ありません。センター長を中心として職員の方々(人はかくあるべき)を身を以て示して下さり全く遅まき乍私もいくらかでも人様のお役に立てるような人間にならなければと心の中で勉強して行く心算です。感謝、感謝。
- ・ 保護者に施設の見学がされてないため、内容がわからないから。1年に4回位(春、夏、秋、冬、自由etc)保護者に見学が許されるといいなあーと思う。介護者の1日の過ごし方を目にし、そしてボランティアをさせてほしい事。一緒に楽しみ語らいながら皆さんの笑顔に接したい。出来れば保護者見学の折、迎え(朝)、送り(夕)のバスに同時乗車が出来れば最高。
- ・ こちらの都合で緊急の時早朝や夜間も延長してみていただけるとありがたい。
- ・ 衛生面とくに手洗いをよくしてほしい。
- ・ デイサービスがあるお蔭で何とか介護がやっていける状態で、デイサービスにはとても感謝しております。お風呂の衛生面のことなどはよく分りませんが、何となく気になっている部分です。でもデイサービスから入浴が外されるようになったら本当に困ります。大変感謝しております。

## <通所介護>

- ・ 通所するのに気が重い様子ですがデイサービスは家族には本当に助かります。感情の問題も有りま  
すので何も言わないですが、職員は一生懸命行事等をして下さいます。私はケアマネジャーさん  
には色々相談します。話すと気が楽になりまた頑張れます。入所して日が浅いし他の所も知りませ  
んのので今は満足しております。
- ・ 家にいるとじっとしている事が多く、デイサービスで体も頭も使っている様子でうれしく思ってお  
ります。入浴もとても助かります。家のお風呂がとても小さく不便なのです。体温、脈拍、血圧も  
毎日計っていただいております。去年は入院ばかりして退院した時、少しおかしかった。  
認知症があったようですが今は考えられないくらいです。元気で長生きしてほしいです。
- ・ 利用者から見れば事業所に対してスタッフが一生懸命やっているのに、上司の思いやりがない営利  
主義が先行しているように見受けられる。やる気を出す様に指導してほしい。もう少し指導者が勉  
強が必要。公平さを。何事にも判断が（経営者が）かける。
- ・ 迎える時間が人によって違い、その幅は1時間もあります。ルートを決めて誰が迎えにきても時間  
が一定になる様にして頂きたい。これから寒くなるので玄関で待っているのはつらくなりますの  
で…。何度もお願いしているのですが、ルートを決めるまでには至ってはいないようです。認知  
症の人に対してのケアが全然出来ていないと思います。難しい高校の入試に出るような漢字の読み  
方とか漢字の問いとかプリントをもらってきますが、本人はその時間楽しくはないかと思いま  
す。もっとやさしい、小学の低学年でもできるような計算とか、漢字の書き方等にするとか。認知症の  
人は別にグループを作って、その人たちにふさわしい対応の仕方を考えて頂きたい。