⑤ 通所介護

＜通所介護＞

[事業者属性]

【記入者】

管理者	73	48.7%
支援相談員	32	21.3%
その他	45	30.0%
未記入	0	0.0%
合計	150	100.0%

【参加率】

実利用者数	10,639	43.4%
参加利用者数	4,613	

【区】

千種	11	7.3%
東	6	4.0%
北	15	10.0%
西	12	8.0%
中村	9	6.0%
中	5	3.3%
昭和	7	4.7%
瑞穂	10	6.7%
熱田	7	4.7%
中川	13	8.7%
港	9	6.0%
南	8	5.3%
守山	9	6.0%
緑	9	6.0%
名東	6	4.0%
天白	14	9.3%
合計	150	100.0%

【加算サービス実施状況】

		事業所数	実施率
居宅サービス（要介護）			
	個別機能訓練	75	82.7%
	栄養マネジメント	5	9.5%
	口腔機能向上	21	18.0%
介護予防（要支援）			
	運動器機能向上	57	82.3%
	栄養改善	4	8.4%
	口腔機能向上	21	11.3%

[ユーザー（利用者）属性]

【性別】

男性	1,006	28.7%
女性	2,407	68.7%
未記入	88	2.5%
無効	2	0.1%
合計	3,503	100.0%

【年齢】

４０歳～６４歳	104	3.0%
６５歳～７４歳	426	12.2%
７５歳～７９歳	597	17.0%
８０歳～８４歳	822	23.5%
８５歳～９４歳	1,367	39.0%
９５歳以上	147	4.2%
未記入	34	1.0%
無効	6	0.2%
合計	3,503	100.0%

【区】

千種	224	6.4%
東	147	4.2%
北	311	8.9%
西	257	7.3%
中村	195	5.6%
中	74	2.1%
昭和	163	4.7%
瑞穂	240	6.9%
熱田	106	3.0%
中川	346	9.9%
港	215	6.1%
南	246	7.0%
守山	225	6.4%
緑	197	5.6%
名東	191	5.5%
天白	248	7.1%
その他	96	2.7%
未記入	20	0.6%
無効	2	0.1%
合計	3,503	100.0%

【要介護度】

要支援１	318	9.1%
要支援２	731	20.9%
要介護１	497	14.2%
要介護２	801	22.9%
要介護３	592	16.9%
要介護４	307	8.8%
要介護５	134	3.8%
新規申請中	1	0.0%
未記入	110	3.1%
無効	12	0.3%
合計	3,503	100.0%

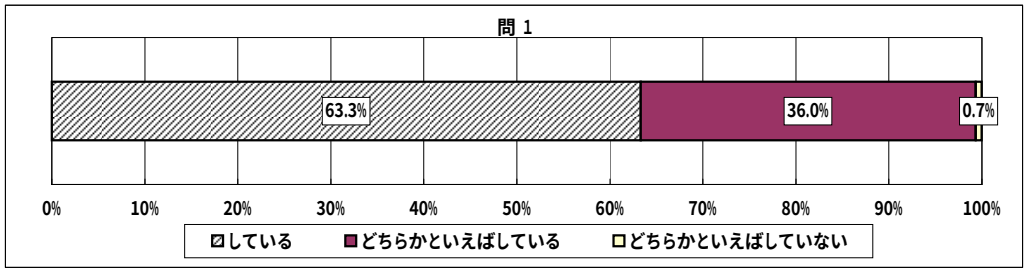
【記入者】

本人	1,210	34.5%
同居家族	1,877	53.6%
別居家族	259	7.4%
その他	59	1.7%
未記入	62	1.8%
無効	36	1.0%
合計	3,503	100.0%

＜通所介護＞

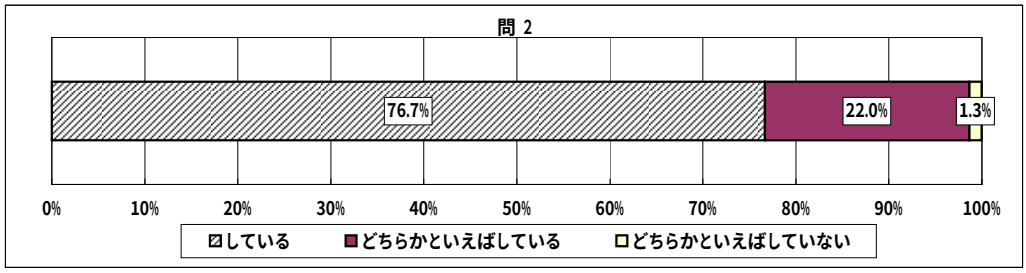
[事業者自己評価]

問1　契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか（2.6点）



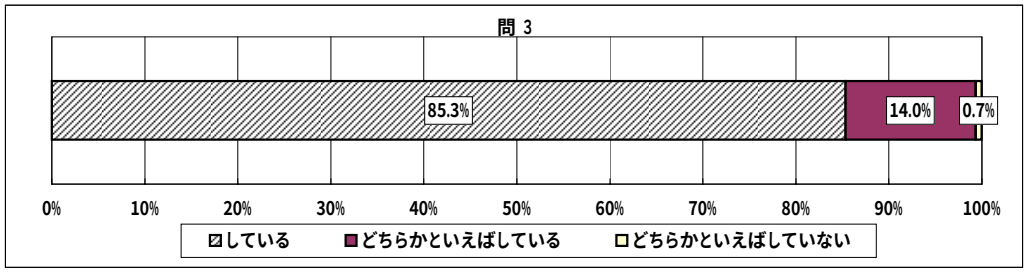
有効回答数
150

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、説明していますか（2.8点）



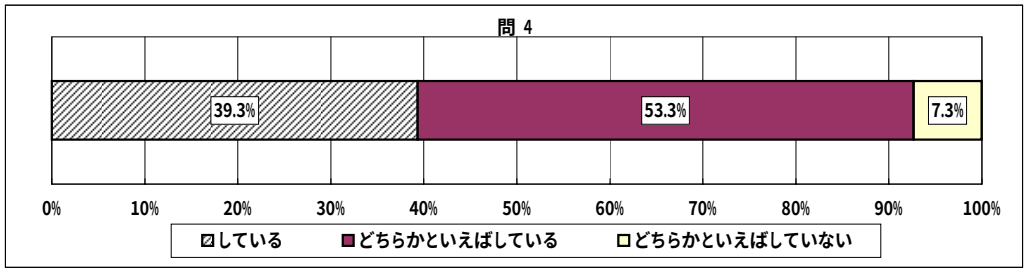
有効回答数
150

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（2.8点）



有効回答数
150

問4　通所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していますか（2.3点）



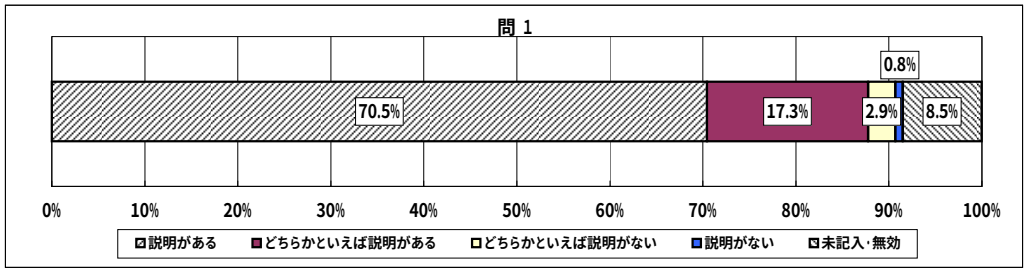
有効回答数
150

＊（○．○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＞

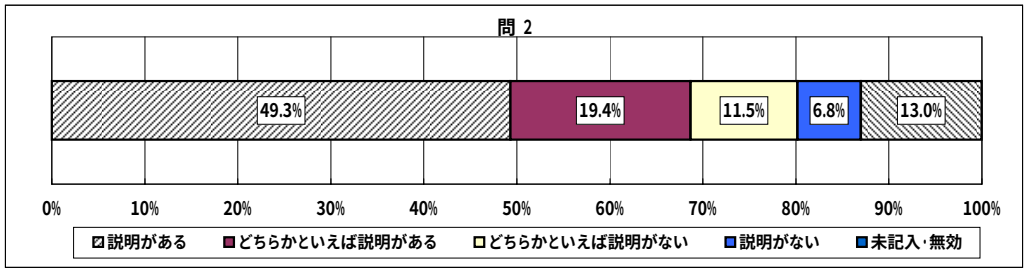
[ユーザー（利用者）評価]

問1　契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか（2.7点）



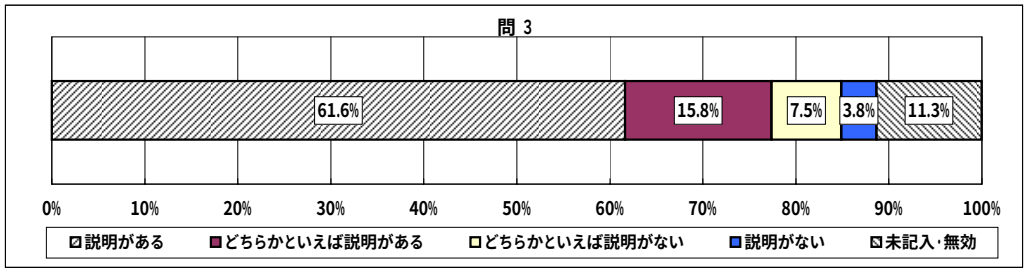
有効回答数
3205

問2　苦情受付窓口（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）について、説明がありますか（2.3点）



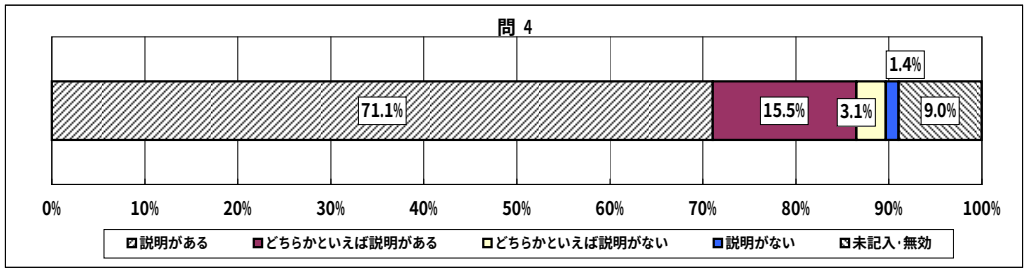
有効回答数
3047

問3　ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか（2.5点）



有効回答数
3107

問4　通所介護サービス計画やサービスの内容について、担当者から説明がありますか（2.7点）



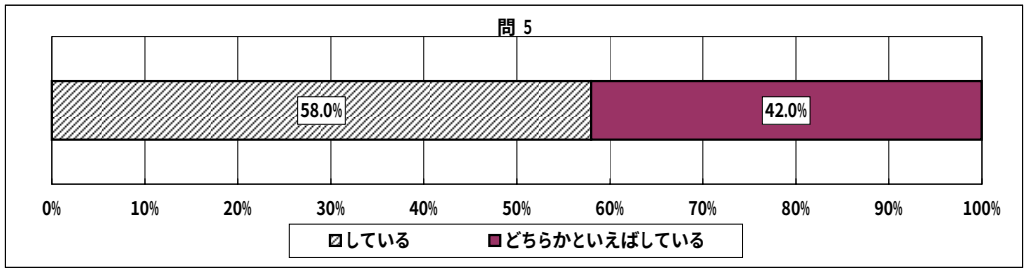
有効回答数
3189

＊（○．○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＞

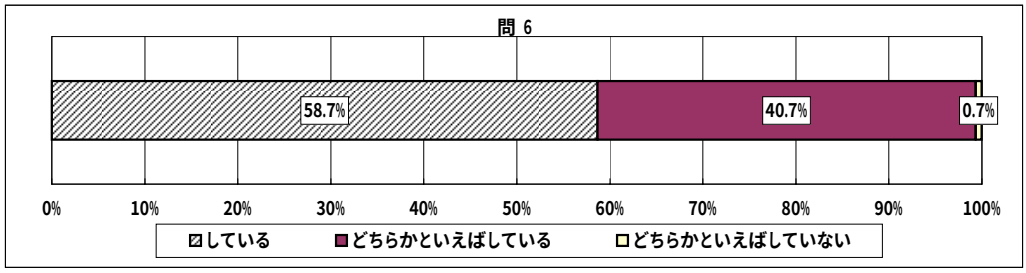
[事業者自己評価]

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（2.6点）



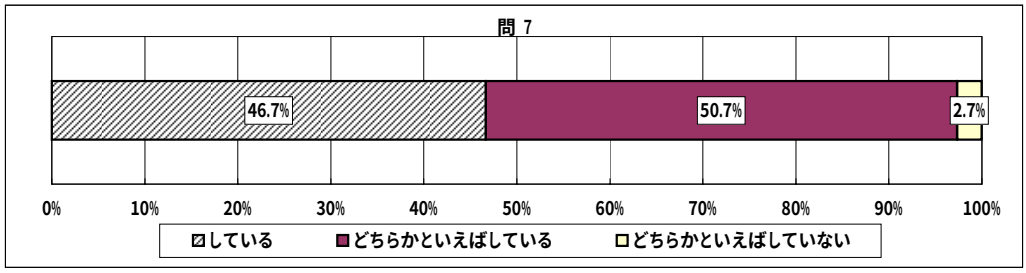
有効回答数
150

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（2.6点）



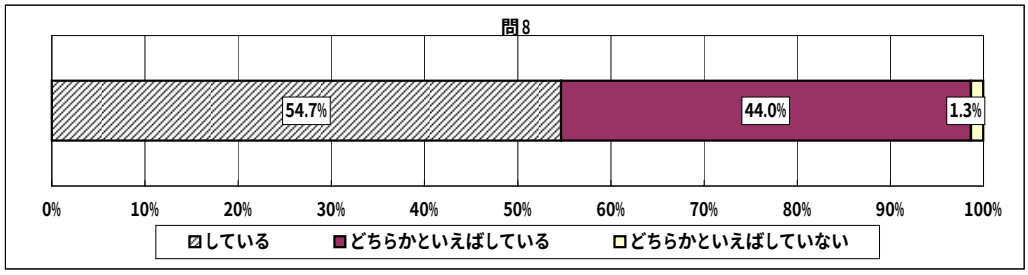
有効回答数
150

問7　設備や備品など事業所の雰囲気づくりに配慮していますか（2.4点）



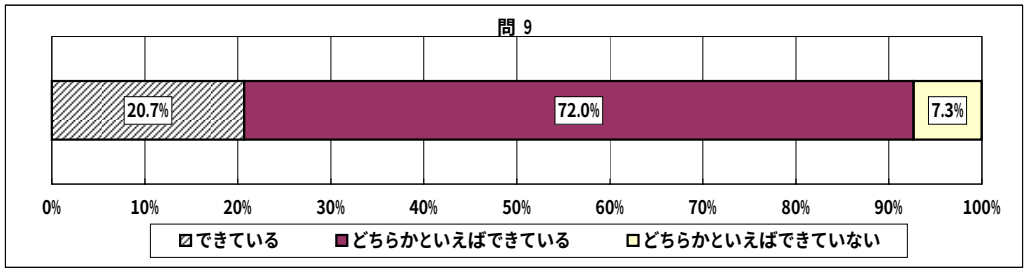
有効回答数
150

問8　感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか（2.5点）



有効回答数
150

問9　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（2.1点）

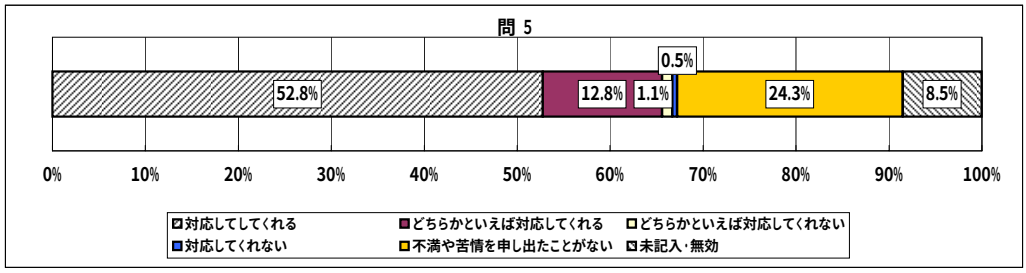


有効回答数
150

＜通所介護＞

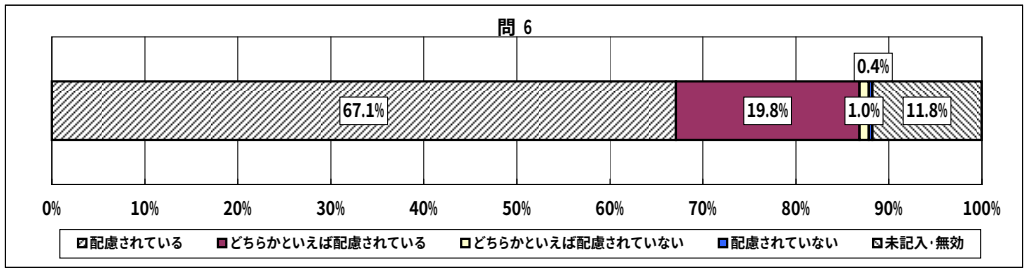
[ユーザー（利用者）評価]

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（2.8点）



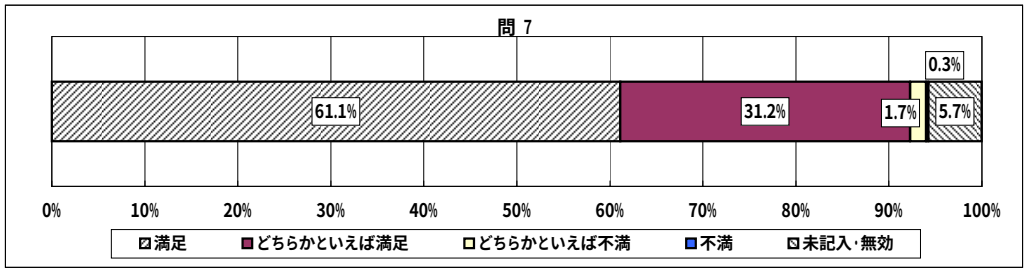
有効回答数 3205

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ますか（2.7点）



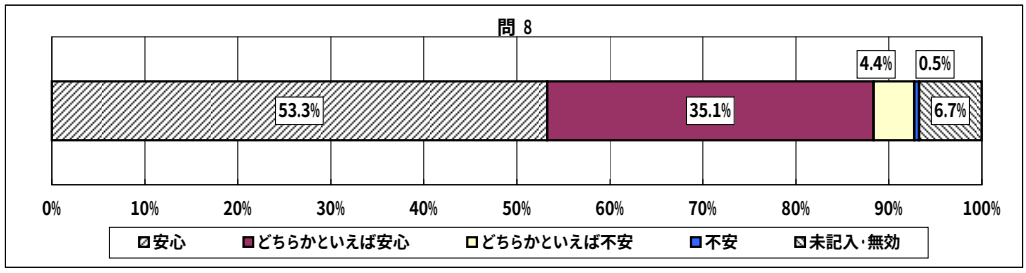
有効回答数 3091

問7　設備や備品、事業所の雰囲気などについて、満足していますか（2.6点）



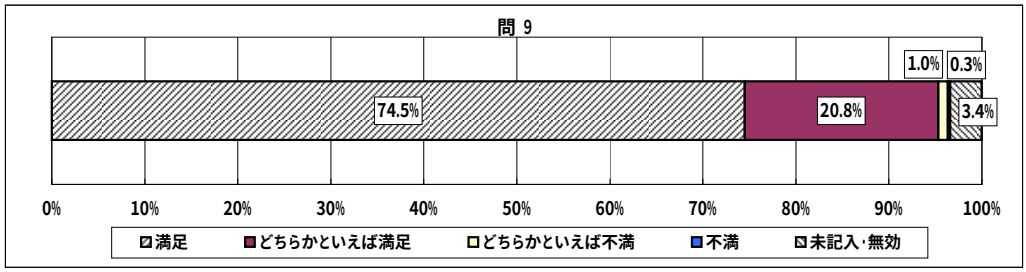
有効回答数 3302

問8　感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか（2.5点）



有効回答数 3267

問9　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（2.8点）

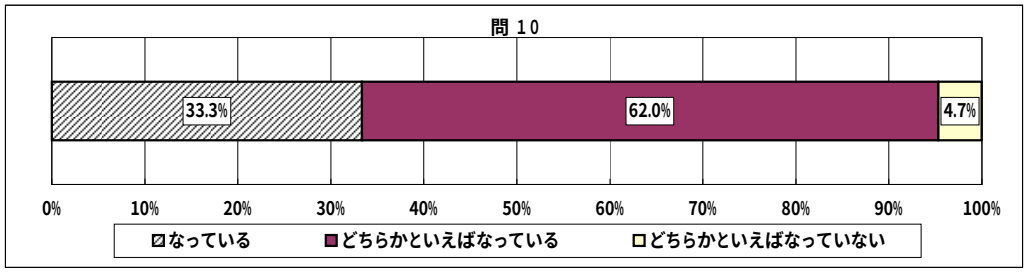


有効回答数 3384

＜通所介護＞

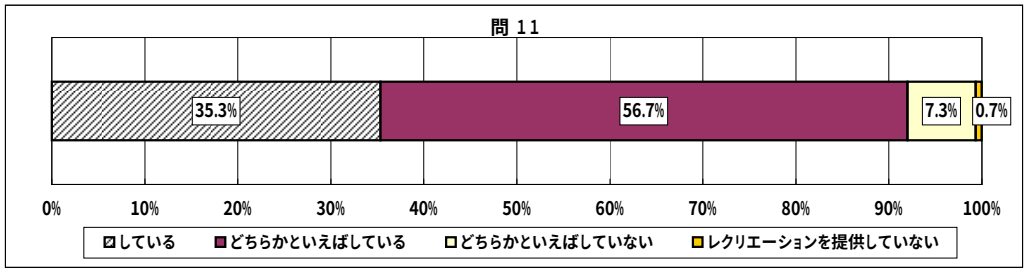
[事業者自己評価]

問１０　スタッフは、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか（2.3点）



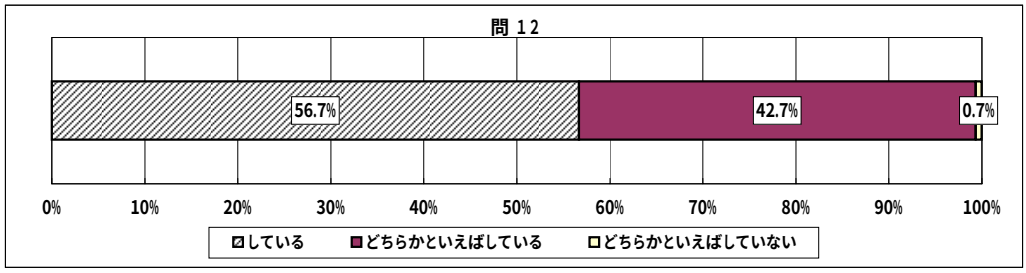
有効回答数
150

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し、個々の利用者にあった内容で実施していますか（2.3点）



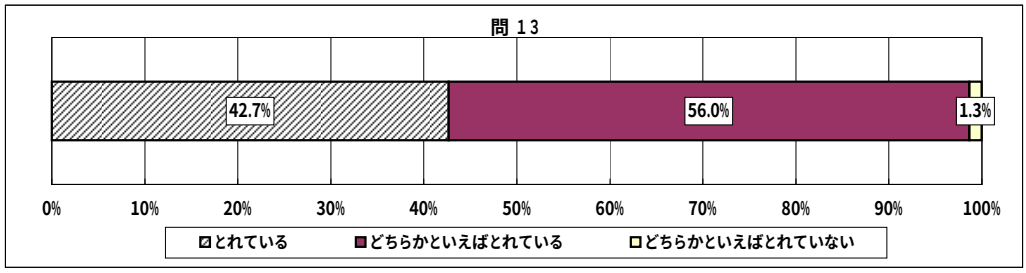
有効回答数
150

問１２　利用者の嗜好や利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか（2.6点）



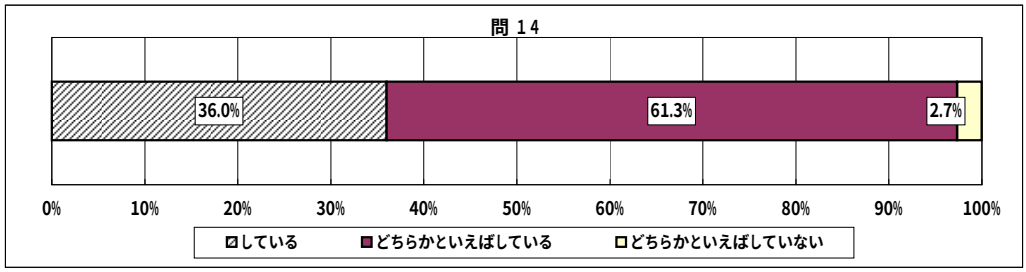
有効回答数
150

問１３　ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか（2.4点）



有効回答数
150

問１４　送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか（2.3点）

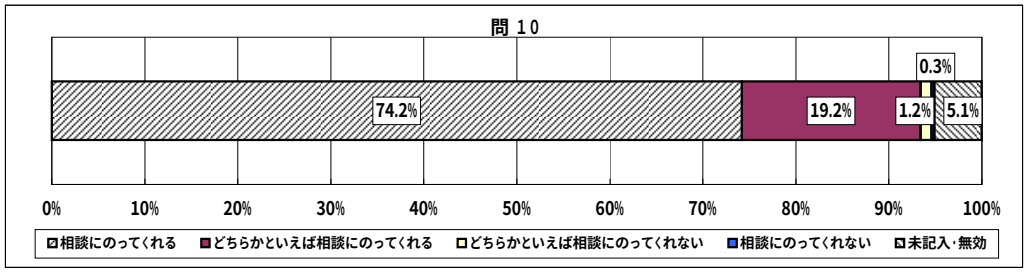


有効回答数
150

＜通所介護＞

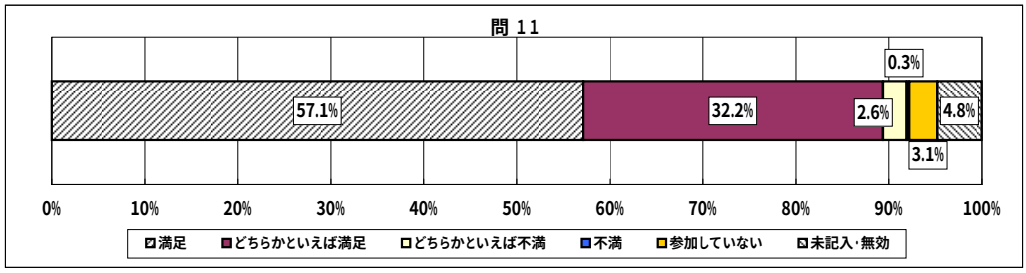
[ユーザー（利用者）評価]

問10　職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、いつでも気軽に相談にのってくれますか（2.8点）



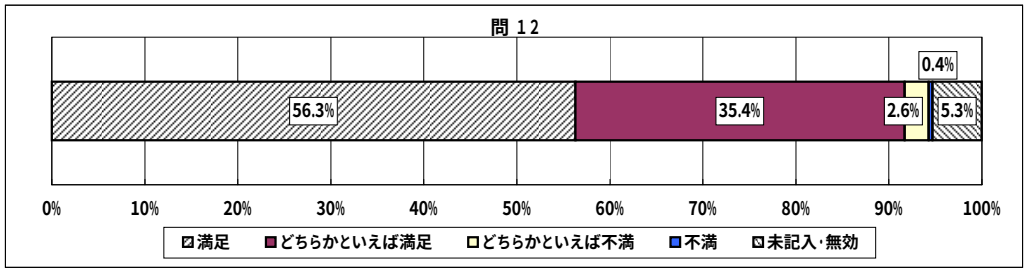
有効回答数
3325

問11　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（2.6点）



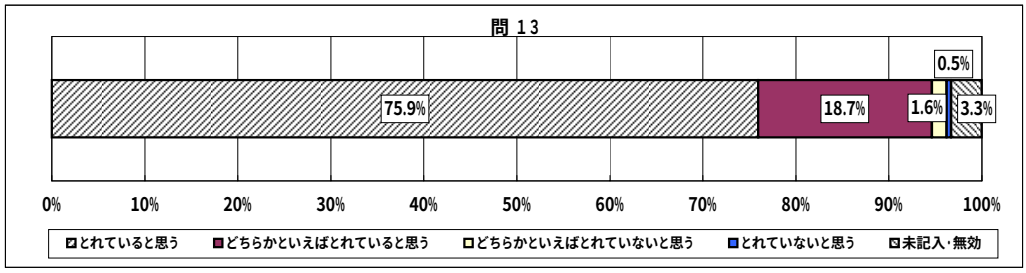
有効回答数
3227

問12　ご本人のしこう(しこうご)やご利用者同士の人間関係についての気配りや調整に満足していますか（2.6点）



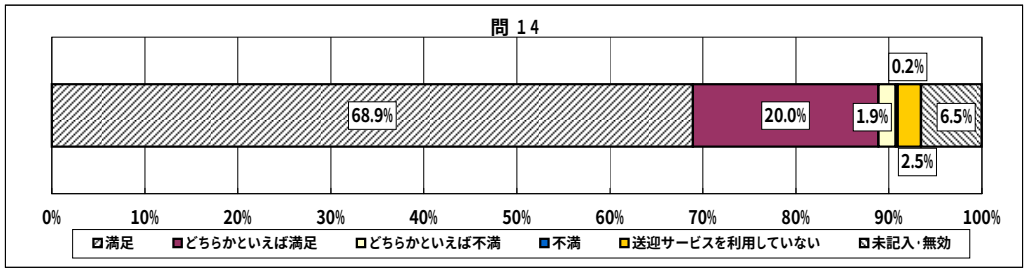
有効回答数
3317

問13　あなたのケアマネジャーとデイサービスセンターの間では、連絡・調整がとれていると思いますか（2.8点）



有効回答数
3387

問14　送迎サービスについて、時間や安全面での気配りに満足していますか（2.7点）

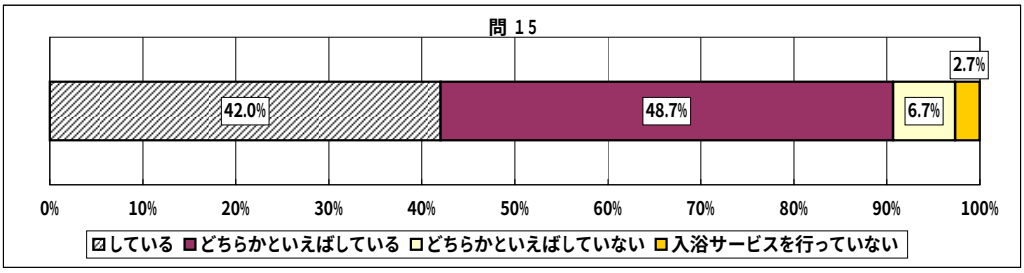


有効回答数
3274

＜通所介護＞

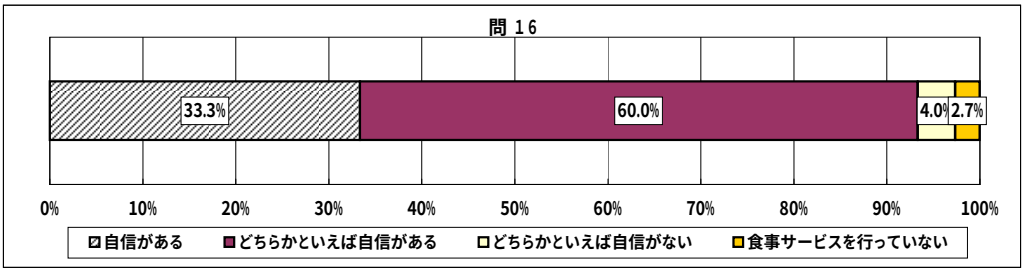
[事業者自己評価]

問15　入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか（2.4点）



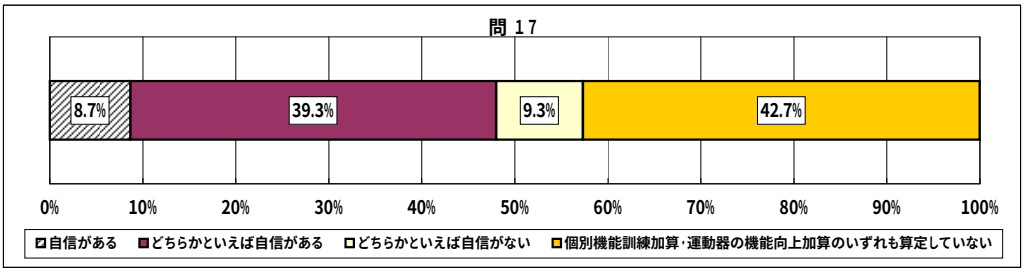
有効回答数
150

問16　食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか（2.3点）



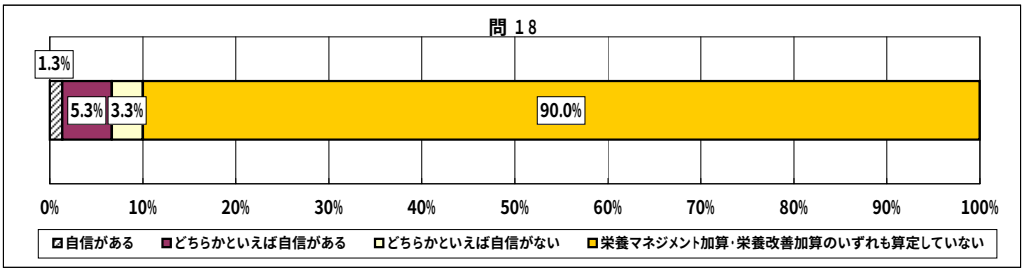
有効回答数
150

問17　機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器の機能向上サービスは、満足していただいていますか（2.0点）



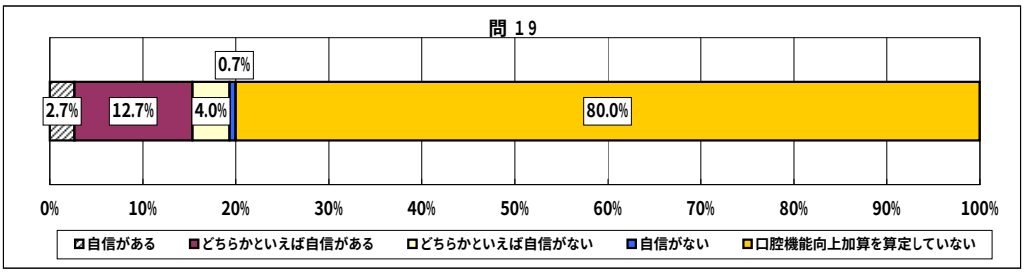
有効回答数
150

問18　栄養状態に問題のある方等への栄養ケア計画の作成や指導は、満足していただいていますか（1.8点）



有効回答数
150

問19　口腔機能の低下した方への口腔機能改善管理計画の作成や口腔ケア・摂食・嚥下訓練は、満足していただいていますか（1.9点）

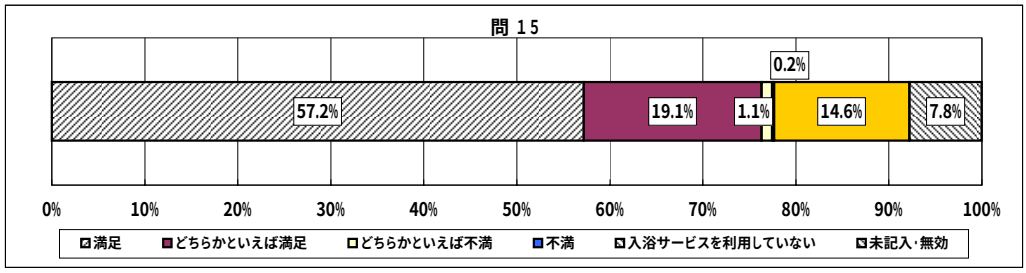


有効回答数
150

＜通所介護＞

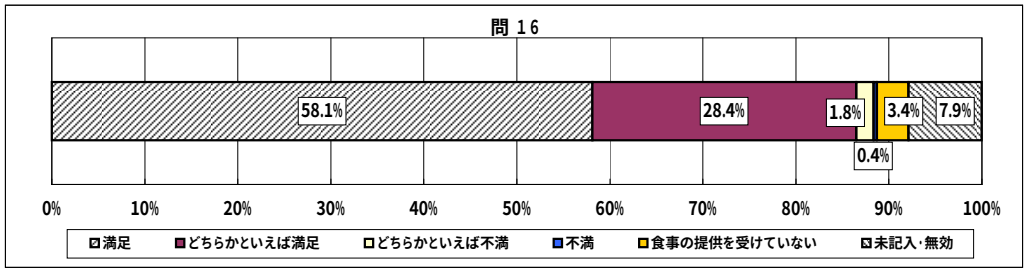
[ユーザー（利用者）評価]

問15　入浴は、安心して気持ちよく利用できているとお感じですか（2.7点）



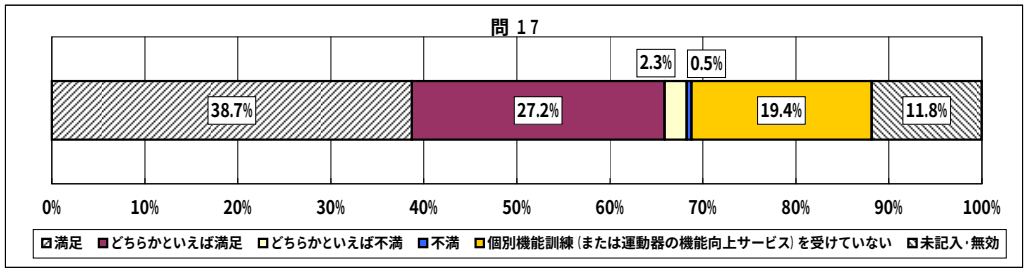
有効回答数
3231

問16　食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか（2.6点）



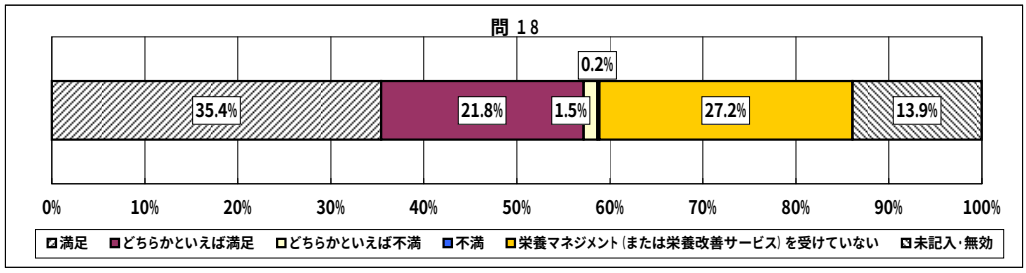
有効回答数
3227

問17　個別の計画に基づいた身体の機能訓練の指導、実施に満足していますか（2.5点）



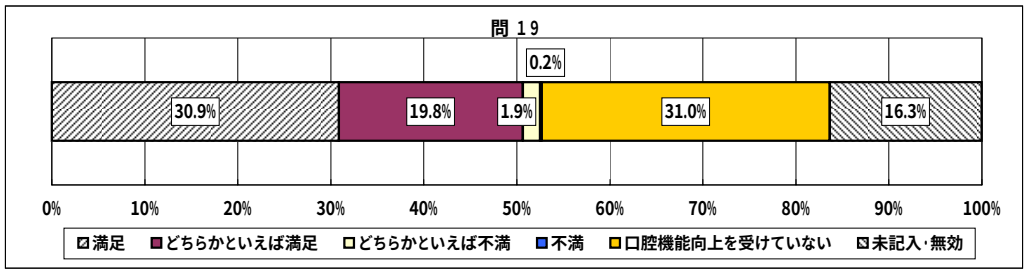
有効回答数
3088

問18　栄養状態を改善する計画や、食事に関する留意点などの指導に満足していますか（2.6点）



有効回答数
3016

問19　口腔内を清潔にするためのケアや、飲み込む力を伸ばすための指導に満足していますか（2.5点）

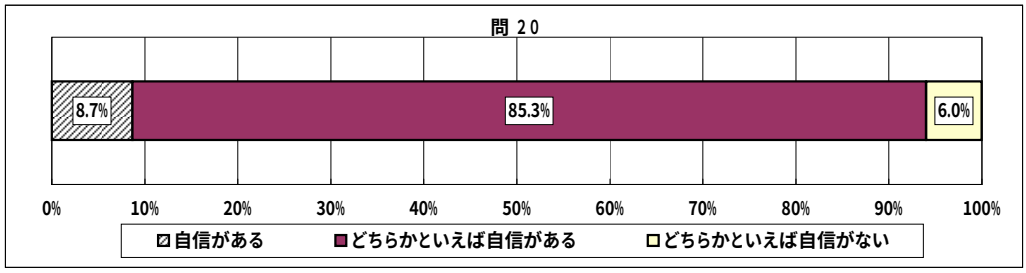


有効回答数
2931

＜通所介護＞

[事業者自己評価]

問２０　利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか
（2.0点）

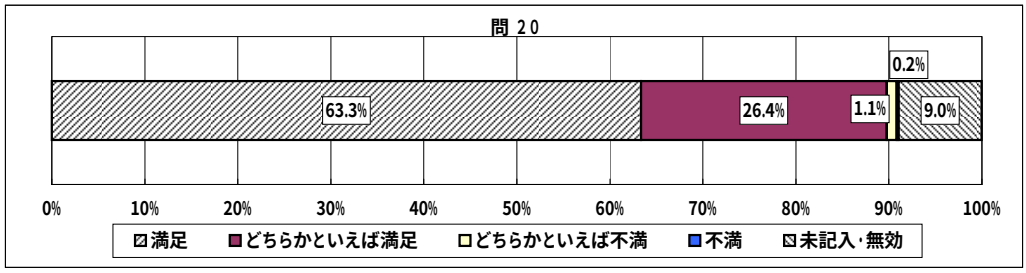


有効回答数
150

＜通所介護＞

[ユーザー（利用者）評価]

問２０　現在利用している事業所のデイサービスのサービス全般について、満足していますか（2.7点）



有効回答数
3189

＜通所介護＞

問 1～20　総括（事業者と利用者の意識の差）

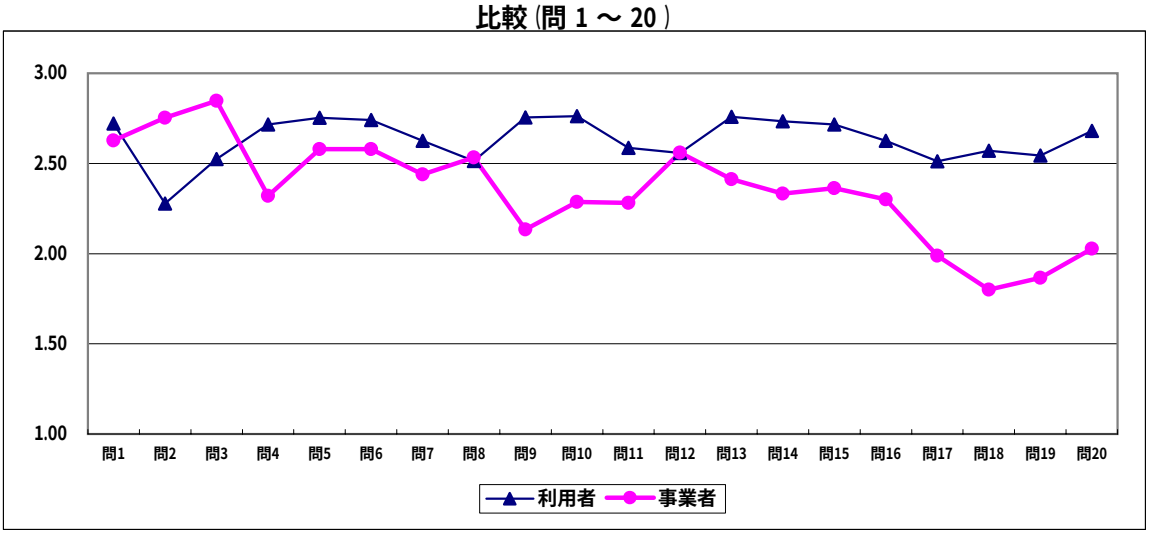
[事業者自己評価]

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

（＊平均点は、小数第2位にて四捨五入。）

※　参加事業者全体平均合計点数：47点
（1設問あたり平均点数：2.4点）

比較（問 1 ～ 20 ）



●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（2.8点）

【問　２】 サービスに関する苦情の申し出窓口（通所介護事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか（2.8点）

【問　１】 契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか（2.6点）

●点数が低い項目

【問１８】 栄養状態に問題のある方等への栄養ケア計画の作成や指導は、満足していただいていますか（1.8点）

【問１９】 口腔機能の低下した方への口腔機能改善管理計画の作成や口腔ケア・摂食・嚥下訓練は、満足していただいていますか（1.9点）

【問１７】 機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器の機能向上サービスは、満足していただいていますか（2.0点）

＜通所介護＞

問 1～20　総括（事業者と利用者の意識の差）

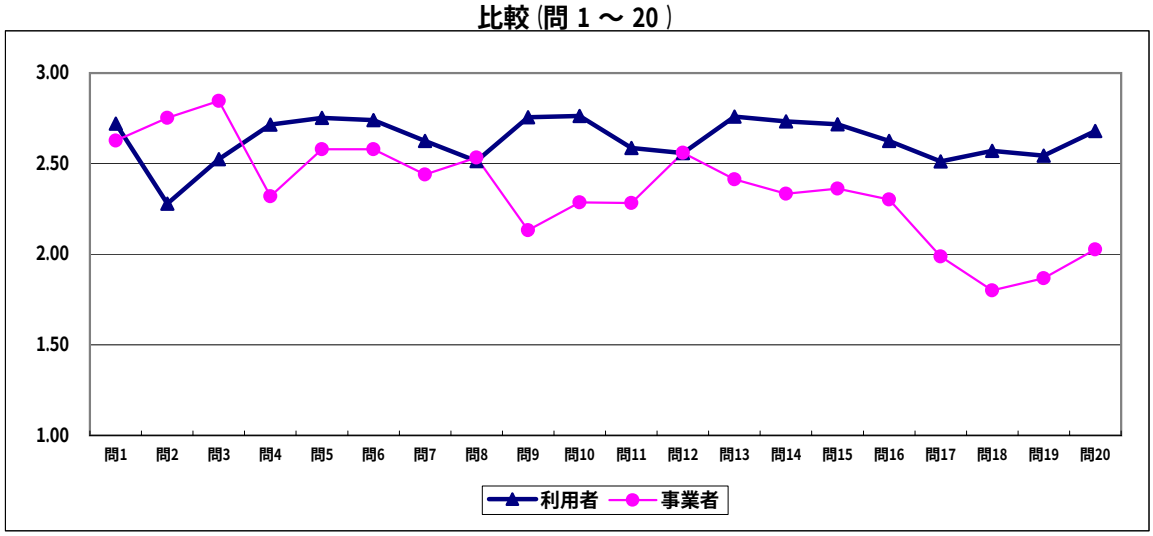
[ユーザー（利用者）評価]

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

（＊平均点は、小数第2位にて四捨五入。）

※　参加ユーザー全体平均合計点数：52.7点
（1設問あたり平均点数：2.6点）

比較（問 1 ～ 20 ）



●点数が高い項目

【問１０】 職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、いつでも気軽に相談にのってくれますか（2.8点）

【問１３】 あなたのケアマネジャーとデイサービスセンターの間では、連絡・調整がとれていると思いますか（2.8点）

【問　９】 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（2.8点）

●点数が低い項目

【問　２】 苦情受付窓口（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）について、説明がありますか（2.3点）

【問１７】 個別の計画に基づいた身体の機能訓練の指導、実施に満足していますか（2.5点）

【問　８】 感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか（2.5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	あいおいちょうデイサービスセンター	今回頂きました貴重なご意見を真摯に受け止め、改善すべき事につきましては対応に取組みます。苦情受付窓口の説明が行き届いていなかった事を踏まえ、今後は十分な理解が得られる説明を心掛け努めていきます。又、すべてのご利用者様及びご家族様より安心かつ信頼感を持って頂けるサービスができるよう質の向上に努めていきますので、今後ともよろしくお願い致します。
2	愛生苑デイサービスセンター	ユーザー様からのご意見により、トイレでの汚れが目立つとのご指摘があり、今後は、チェック表を作成し、１時間ごとに掃除を行うようにいたしました。どの職員が実施するのかを明確にし、清掃に対しての意識の向上を図っていきます。また、機能訓練への満足度が低い為、再度、個々における機能訓練について見直しを行い、ご利用者、ご家族が満足して頂けるよう実施していきたいと思います。
3	あいせいデイサービスセンター	今回のユーザー評価の結果を受け、改善すべき点を認識する事ができました。特に食事の質が悪いという指摘を受けた事については、現在、利用者様より具体的な意見や問題点を集め、できる事から改善している最中です。また、苦情や不満に対する対応について、事業所と利用者間で温度差がある事が分かりました。今後は、苦情相談の窓口を分かりやすくし、原因や今後の対応策についても利用者様に分かりやすく伝えていけるように心がけたいです。今後も、さらにサービスの質の向上を図っていけるように努力をしていきます。
4	あいりデイホーム	今回もユーザー評価に参加するにあたり、ご本人様やご家族様からたくさんのご意見・ご感想を頂きました。本当に感謝しております。今回、ご指摘がありました衛生面への配慮につきましては、早急に対応策を講じ、実践したいと考えております。 叱咤激励の言葉をスタッフ全員が真摯に受け止め、より良いサービスの提供を目指して日々努力してまいりたいと考えております。お忙しいなか、アンケートに参加していただきました利用者様、ご家族様に感謝しております。本当にありがとうございました。
5	アサヒサンクリーンデイサービスセンター　アクアタウン納屋橋	自己評価と御利用者様側の評価との違いがある事がわかり、もっと御利用者様や御家族様の意見をよく聞くべきと反省しました。マシンの活用方法は、再度御利用者様、御家族様のニーズを把握し効率よく活用できる様努めます。又社員研修の実施でスタッフが感染経路別予防策の知識や技術を習得し、手指衛生、必要に応じての防護用具の使用、消毒液の設置、器具の消毒等を御利用者様方に説明をして安心して御利用していただける様に努めます。今後も御利用者様のニーズに合ったサービスの向上にスタッフ一同改善致します。
6	アサヒサンクリーンデイサービスセンター上前津東	年々認知症の利用者さんが増加して来たことにより、認知症に対する専門知識が必要不可欠であると考えられるため、認知症に関する研修会、勉強会等を開催し、職員に幅広く理解させて行っております。又管理者が認知症ケア専門士の資格を取得致しました。上記の様に今後も認知症ケアに力を入れて行きたいと思います。
7	アサヒサンクリーンデイサービスセンター浄心	今後、ユーザー評価で出た結果をふまえ、指導を徹底して、利用者様に安心して頂けるサービス向上に更なる努力をしていきます。
8	アサヒサンクリーンデイサービス大幸東	利用者様、御家族様より頂きました貴重な意見は今後のサービスに役立てていきたいと思います。食事に関しては、楽しんで頂けるよう今後もメニューを工夫していきたいと思います。食材の仕入れの関係上、一月分のメニューが中々渡せない為、希望の方々には、昼食献立を記入させて頂き対応していきたいと思います。送迎に関しては、運転手の人数に限りがある為、今後求人等で人員が補充出来た段階で、なるべく負担のかからないように組んでいけたらと思います。貴重な御意見ありがとうございました。
9	熱田区デイサービスセンター	苦情を受けつける窓口については、契約時等に丁寧にわかりやすく説明をします。また、苦情等ご意見をいただいた場合、速やかに対応します。個人情報の取扱いについて、丁寧にわかりやすく説明します。お客様とお客様が良好な関係で、楽しくデイサービスセンターをご利用いただけるよう職員一同が意識し、より一層満足度の高いデイサービスセンターとなるよう、サービスの向上に努めていきます。

＜通所介護＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
10	天子田デイサービスセンター	概ね自己評価やユーザー全体平均よりも高いユーザー評価をいただき、有難くお受けすると共に、自分達のサービスにもっと自信を持って取り組むことができる励みとなりました。ありがとうございます。頂いたご意見は真摯に受け止め、清潔やご家族の希望ばかりを優先するのでなく、ご利用者ご本人のお気持ちに寄り添えるよう努力して参りたいと思います。１０年目を迎えるに当たり、「自分らしさをいつまでも」のスローガンを胸に、より一層のデイ全体の改善、発展に心がけて参りたい所存でございます。
11	有松デイサービスセンター	プライバシーの保護や安全性は当然の事として、御利用者様にとってはサービスがどれだけ利用しやすいかという点が重要視されているかがわかり良い判断材料となりました。当たり前のことを当たり前として見過ごすのではなく、もう一度職員全員で話し合い、一つ一つの不満を減らすべく満足いただけている方には更に評価を頂くべく励んでいきたいと思います。
12	上野公園前	ユーザー評価結果を受け、利用者・家人とのコミュニケーションをより一層綿密に取っていき、ニーズ・不満に対して速やかに対処していけるよう日頃から努力していきたい。
13	オアシスセンター	ご利用者様、ご家族の暮らし全体に目を向けた生活状況の改善と身心機能の維持向上の支援ができる職員の育成に今後も努めます。 各職員の技術習得と資格取得につながる研修機会をより充実させ、専門職として成長できる職場環境の整備をすすめます。
14	オーネスト戸田川指定通所介護事業所	「苦情受付窓口」も説明が低い評価をいただきました。ご家族様・ご利用者様に契約・送迎・連絡帳・電話連絡時等に不満や苦情を受ける窓口はよく説明しておりますが、再度書面にての案内等を定期的にするなどの検討をしていきます。またご家族様・ご利用者様との生活の中で会話等を密にして、意見がうかがえるようまた、きめ細かなサービス提供が出来ますよう向上に努めてまいります。
15	オーネスト鳴海指定通所介護事業所	利用者の皆様からは、感謝の言葉や概ね平均点を上回る評価を頂いたことに大変感謝しております。開設１０年目を迎える節目の年でもあります。今回の結果を踏まえ、今後も更に、「魅力ある居心地の良いデイサービスつくり」を目標に、利用者様や家族の方とのよりよい信頼関係作りや職員の資質向上、質の高いサービス提供を目指し職員一同取り組んで参ります。
16	かいせいデイサービス	事業所自己評価と比べ、全体的に高評価となった。苦情相談の窓口、個人情報の保護に関して満足度が低い結果となっている為、契約時等の説明時には充分に行なえるよう努力していきたい。サービス内容に関しては、ほぼ満足を得る事ができているが、作業・レクリエーションや食事提供の面では多くの意見を頂いている為、今後改善しご利用者の満足を得る事ができるようにしたい。
17	金城介護サービス	利用者さんだけでなく、ご家族の方にもサービス内容や、通所されている時間の様子がわかるように連絡ノートを作り、事業所と利用者さん・そのご家族との連携を密にして、信頼関係を築いていきたいと思います。利用さんとの会話をふやし意見を聞きながら、よりよいサービスを提供をしていきます。
18	グリーナリーデイサービスセンター	今回のユーザー評価を通しまして、当施設側の意識と利用者様のニーズとのズレを改めて痛感する結果となりました。基本サービスの充実よりも付加価値的なサービスに目を向けておりましたが、今一度初心に戻りまして送迎時間の厳守や基本サービスの充実を図ることで、サービスの底上げを行いたいと考えております。
19	ケアネットホーム尾頭橋　デイサービスセンター歌音	ユーザー評価の結果を受けて、契約時の御家族様へのデイサービスの概要、苦情受付窓口、個人情報保護等についての説明をよりわかりやすく行えるよう心掛けたい。 レクリエーションについては、種類・バリエーション等を増やして行きたい。 食事については、個別のアンケート調査を実施して、厨房業者を参加させ改善して行きたい。

＜通所介護＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
20	ケイズファミリーデイサービス	自己や当施設スタッフによるご利用者へのサービス対応については、常に自己満足することなく注意深い対応を図って行きたいと考えています。介護のあり方は常に同じサービスではないことは周知のことですが、同じご利用者でも日々違いが現れることに如何にご利用者本意の対応が出来るか、また出来ているか反省の日々です。『マニュアルに始まり、マニュアルに終わらない』これが私どもの信条です。
21	光音寺デイサービスセンター	今回のユーザー評価において「苦情受付窓口」「個人情報」についての説明が、不十分であったことを反省し、もっとわかりやすい説明をさせていただくよう努めてまいります。ご利用者様・ご家族様からいただいた貴重なご意見は、真摯に受けとめて改善に努めてまいります。これからもスタッフ一同「ご利用者様を大切にする」デイサービスを目指して努力したいと考えています。
22	さくらデイサービスセンター	契約書・苦情受付窓口・個人情報の取り扱いにつきまして説明不足ということが今回の評価にてわかりましたので、時間をかけて説明するように改善していきます。食事については嗜好調査をしたり、口腔体操の充実を図っていきます。全体的にもレベルアップを図るため、職員間で話し合いの機会を多くもっていきます。
23	サラダハウス	今回苦情受付窓口についての説明が行き届いていなかったことを反省し、すぐに利用者様に説明をし、掲示板にポスターを貼り、分かりやすくしました。 利用者様に高い評価をされている項目については、１日、１日のサービスを大切におこなっていき、さらに満足していただけるように日び努力していきます。
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	お客様との契約の際には、サービス内容以外の苦情相談窓口や守秘義務についてなどの説明についても、ご理解いただけるよう、より一層、わかりやすく工夫してまいりたいと思います。 　また、デイサービスにおける食事の内容や送迎についてなどのサービス内容について、高い評価をいただき、ありがとうございました。 　今後も、皆様に喜んでいただけるよう、一層努力してまいります。
25	ジョインライフそよ風デイサービスセンター新道	今回の評価結果を受けて、改めて利用者様側との相違を痛感することができました。特に契約に関連する事項について、苦情相談窓口について説明をされていないと感じられている方が多いので、定期的に案内文の配布や直接説明に伺うなどの改善を行って参ります。その他に関しましては前年度と比較して高い評価を頂けました。今後はこの結果をスタートラインとし、より質の高いサービスを提供していくことで、皆様に安心して楽しい時間を過ごして頂ける施設となるよう職員一同努めて参ります。
26	松寿苑	送迎が遅くなる場合は、御家族へ御連絡できる体制を整え、調整し御家族へ御負担のかからない様にしていきたいと思っております。また御家族からの御相談等にも分かりやすい御説明・対応を心掛けていきます。 　「心のこもったやさしさ」を教訓に職員一同御利用される利用者様一人一人と向き合い満足して頂ける様にしていきます。
27	正徳の里	説明不足を痛感しています。契約時の苦情受付窓口や個人情報保護の説明を今よりわかりやすくしなければならないと考えます。利用者の方、ご家族の方に安心してご利用していただける様、配慮（どんな小さなことも！）していきます。
28	庄内の里デイサービスセンター	今回のユーザー評価を通して「苦情受付窓口」の説明が十分でない事を認識しました。 契約時のみの説明となっている為、定期的に連絡帳を活用し、ご理解をいただける様に、努めて参ります。職員の対応やケアマネジャーとの連携では高い評価をいただき嬉しく思います。現状に満足する事なく、更に向上させていく事を目標としてサービスの提供に取り組んで参ります。今後も皆様からの貴重なご意見を活かし、信頼でき、安心できるサービス運営に努めて参ります。

＜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
29	昭和区デイサービスセンター	今回の調査にご協力いただきました利用者様、ご家族様には貴重な評価をいただき誠にありがとうございました。今回特に評価点数の低かった“苦情相談窓口の説明”については、ご本人様始めご家族様にご理解いただけますよう、ていねいな説明を心掛けてまいりたいと思います。また、他にも今回評価の低かった事項については改善に努め、今回一定の評価をいただきました事項についてもより一層の改善に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。
30	シルバーしあわせの里　大喜	送迎時間に関して、車輌も２台と少くなく渋滞などの影響もございますが、遅れないよう再度送迎のコースを検討いたします。夜間帯の営業も検討しておりますが、人員配置が、難しい状況ですので、時期を見て検討していきます。 皆様の役に立つ事業所として、常にスタッフ一同努力してまいります。
31	新生楽舎デイサービスセンター	皆様の声を謙虚に受けとめ、満足を頂けていない点を職員一丸となって検討し補いサービス向上に努めます。特にレクレーションの種類を豊富にし、相談や要望に速やかに対応し、運動機能訓練にも専門性や個別性、グループ性を考慮した実施指導を更に強化して行きたいと思います。
32	「生協あじまの家」デイサービス	御利用者様及び御家族の皆様、御協力ありがとうございました。 皆様の御意見や御指摘をスタッフ一同しっかりと受けとめ、今後の介護サービスに反映し質の向上ができるように　努めて参りますので、宜しくお願い致します。
33	清涼園デイサービスセンター	本年度のサービス改善として、利用者本人が少しでも意欲を向上させ、ネガティブからポジティブへとイメージチェンジを促すよう、ゲーム感覚又は昔の子供時代のことを、思い出し懐かしむように、個別機能訓練等に取り入れた、新規購入品　平行棒の買替え、内容は前進後退、片足立ち、ケンケンパー、またぐ、くぐる、リンボーダンス、床面のアップダウン、等々、又肘無し椅子での柔軟体操（運動域を大きくする）、他老施設の生きがいの作品展に出展参加し、皆んなで見学し反省、意欲、来年の希望につなげる
34	瀬古マザー園デイサービスセンター	以前に評価のよくなかった契約書等の説明に対して、改善されている様です。しかしながら同時に説明しているはずの個人情報の取り扱いについては、利用者の皆様に伝えきれていない結果でした。又感染症に対する取り組みについても同様の様です。今後も園での取り組みを分かりやすく説明しながら、他の結果も反映させて努力していきたいと思います。
35	大喜デイサービスセンター	飲食時、タオルを使用し介助を行っておりますが、水分摂取が困難な方に関しては、今まで以上に注意し、こまめにタオルを交換して、今後同じ事を繰り返さないように、日々、努力していきます。
36	第二尾張荘デイサービスセンター	前年度に比べ９．６ポイント評価が上がりました。当デイサービスセンターでは、１月に利用者懇談会を開きました。その中で、皆様から設備面や食事に関すること等、様々な御意見をいただきました。今回のユーザー評価とも重なる部分がありましたので、一つひとつ検討し、その中でも今年度は特に、設備や備品についての改善を図っていきたいと考えています。また食事についても皆様からの御意見を給食委員会で検討し、皆様に金銭的な御負担をかけることなく、満足していただけるよう努めたいと思います。
37	千種区在宅サービスセンター	苦情相談窓口・個人情報保護については、再度ご説明の上ご理解いただくように努めます。また、お客様に快適かつ充実した時間をすごしていただけるよう、ご指摘いただきました入浴待ち時間のプログラムや運動・体操時間の増加等を中心に検討するとともに、お客様同士で和やかに交流ができるよう心がけます。個々のお客様へのよりきめ細やかな対応に努め、今後も職員一同笑顔で「居心地のよいデイサービス」を目指してまいります。
38	通所介護よしの	レクリエーションの質向上に向けて、レクリエーションの嗜好調査アンケートを実施します。アンケートの結果を分析と評価をして、２１年度レクリエーション計画内容を見直し、できる限り利用者の好みに合わせた充実した内容へと再計画をします。

＜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
39	津金の里	今回の評価について、利用者様及びご家族様のご意見・ご感想には、大変ありがたく思っております。細かい所まで我々職員の言動を見ていて下さった事に感謝しております。 又、劣っている部分については、再度検討して対応したいと思います。昼食について物足りないとのご意見については、もう一度皆さんの食事についてのリサーチを行ない、満足していただけるように、栄養士と相談し改善できる点は積極的にしていこうと考えています。その他についても全体にもう一度見直し、喜んで頂けるようにしたいと思います。
40	デイサービスアウラ神宮南	今回の利用者様の声を真摯に受けとめ、さらなるサービス向上に努めたいと思います。お一人お一人が笑顔で安心して過ごせる場となるよう、職員が一丸となって知恵をだしあっていきます。
41	デイサービス暁音	デイサービス暁音では、リハビリや食事が美味しい事がいつも優位になってると思っていましたが、アンケートを行なってみて、もっときめ細かい説明や対応、相談相手の希望も多いと痛感しました。相談員や管理者だけでなく全員で相談相手になれるよう、又、お互いの仕事をフォローして情報を共有し、きめ細かく相談業務が行なえるように、少しずつ勉強会を始めております。全員でより満足感のあるデイサービスをめざしております。
42	デイサービスあんじゅ	身体の機能訓練は個別のプログラムに基づき実施しておりますが、御利用者様の状態の維持を目標としている事が多く、改善につながる事はとても難しいと実感しております。下肢筋力の低下を防止する為、可能な限り車椅子を使用せずに介助して歩いて頂いております。また椅子からの立ち上がり訓練に重点を置き、車椅子の方も棒につかまり立位保持をしています。この様な機能訓練の結果を御家族にお伝えして、日常生活での身体機能のさらなる維持・向上に努めていきたいと思います。
43	デイサービス　くすの木	各説明に関しては契約時しか行っていないものが多く、今後は理解していただきやすいように、定期的に行っていきたいと思います。ケアマネジャーさんとの連絡調整についてはより一層頻回に行っていきたいと思います。
44	デイサービスぐんじ	今回のアンケートによる結果で、苦情申し出窓口、個人情報についての説明が、不十分であったことがわかりました。今後は、ご利用者、ご家族に、わかりやすく、丁寧に説明をし、十分にご理解頂けるよう配慮して参ります。また、自由記載欄では、サービスに関して様々なご意見を頂きました。今回のアンケート結果、ご意見を参考に、ご利用者一人一人のニーズに応えられるよう、スタッフの連携をさらに図り、サービスの提供に努めて参ります。
45	デイサービスサフランのいえ	ご意見ありがとうございます。皆様のお役に立てる様、より一層努力して参ります。
46	デイサービス　しらゆり	問題点を真摯に受けとめ前進していく。
47	デイサービス城西	どの項目も他施設と比べて同等の評価を頂いておりますが、これらの評価が上がるように今後とも職員一同努力してまいります。また、利用者様の意見より作業の内容を検討します。今年より、定期的に習字を取り入れ、お菓子作りも実施する事になりました。また、昼食会議が月に1度ありますので、そこで、メニューの検討もさせて頂きます。また、半日利用の件ですが、対応のできる限りは可能です。以前14時までの利用者様もみえました。皆様のあたたかい意見を励みに、これからも良いサービスをと考えております。
48	デイサービスセンターいこいのマダン	全体平均と比較し、上回る評価をして頂いた事に感謝申し上げたいと存じます。しかし利用者本人様とそのご家族が記入された場合では、同じ問いでも点数にばらつきが見られたこと等の原因を考えてみたいと思います。特に、苦情の相談窓口等の説明は、契約時のみならず、又、ご家族も含め折りにつけ、お話させて頂く必要を感じました。

＜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
49	デイサービスセンター泉	自己評価とユーザー評価の差があまりみられなかったのは良い点ではあったが、同居の家族、別居の家族とでは契約時の説明、苦情相談窓口の説明等での評価が異っていた事がわかった。別居家族では特に遠方の場合、契約時の説明不足により後々の苦情につながる事柄も考えうるので、今後は契約時の説明方法の見直し、内容の再検討等を、事業所のみでなく会社全体で行えるよう上層部とも相談していきたいと考える。
50	デイサービスセンター猪高台	ユーザー評価結果から、苦情受付についての説明や個人情報保護に関しての説明など改めて周知しなくてはならないと認識しております。これらに関しましては、改めてご案内の配布やご説明にて、皆様にご理解いただけるよう努めてまいります。また、機能訓練充実を求める声もいただきましたのでこの点に関しましては、本年４月１日から口腔機能の向上や機能訓練の時間を増やすなど、より充実したサービスの向上に努めてまいります。
51	デイサービスセンターうきうきオオツカ	今回の評価の結果を素直に受け止め、良い所・満足して頂いている部分を不満にさせない努力を怠らないように努めて行きたいとともに、今回不満もしくは、非該当・未記入の部分も不満に当たると考え、改善して行きたいと思いました。来年度の介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の結果で不満の人数が減って、利用者様に満足して頂いている状況をお約束します。また今回の評価で含まれないサービスについてもスタッフ一丸となって喜んで頂けるサービスを実施して行きます。
52	デイサービスセンター浦里	今回のユーザー評価におきましてご利用者様からご指摘の項目は、①苦情相談窓口がある事について②感染予防への配慮でした。①につきましては、契約時の説明や施設に掲示するだけでは周知不足と実感しております。②につきましては、手洗いやうがいを励行して感染予防に努めているところです。今後は、説明の機会を増やし周知に努め、安心してサービスをご利用いただけるよう配慮致します。また自由記載欄のご意見に対しましてもご利用者様のお気持ちに十分配慮したサービスが提供できるよう努めてまいります。
53	デイサービスセンター大金	今回のユーザー評価では、非常に高い評価をいただき誠にありがとうございます。季節感あふれるレクリエーションや、ご利用者様へのきめこまやかな声かけをはじめとしたサービス向上にむけた取りくみが認められた成果ではないかと職員一同とても喜んでおります。この結果に甘んじることなく、当施設のモットーである「心あたたまる交流」を通じて、ご利用者様にお楽しみいただけますよう、さらに努力してまいります。
54	デイサービスセンター大根	このたびは、暖かい励ましのお言葉、細部に亘るご指摘を頂き心より感謝しております。ご指摘のありました「苦情受付窓口」の件ですが、現在は契約時のみのご説明で終わっておりましたが、今後はご利用時にもわかるように施設内にも大きく掲示していきます。「機能訓練」の件ですが、今後はより一層の個別を重視した内容を早急に実施していきます。今後もより一層サービス全体の向上に努めてまいります。
55	デイサービスセンターおかひら	思いのほか回収率が低く、説明不足だったことと再度お願いや声かけを行う必要があったことを感じました。次回はご本人様及びご家族様によりご負担がなく協力していただける様に心がけて参ります。苦情窓口については契約時にご説明し重要書類に記しお渡ししてありますが、周知されていないことがユーザー評価の結果でわかりました。定期的に発行している自社便りに年に４回記すようにし、目に触れる機会を増やすことを改善項目と致します。
56	デイサービスセンター香流橋	今年度は、デイサービスの基本メニューにおいては平均点以上の評価をいただきましたが、他の項目については大変厳しい評価となってしまいました。特に苦情受付窓口の説明については昨年度に引き続きかなり低い点となっているため更なる改善の必要性を感じております。現在苦情受付窓口の説明では、重要事項説明書にて明示説明するとともに施設内に大きく掲示しておりますが、今後は遠方のご家族にも書面の送付等により改めて周知してまいりたいと思います。

＜通所介護＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注１）掲載順序はあいうえお順　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
57	デイサービスセンター共愛の里	概ね平均的な評価をいただいておりますが、設備面の改善や機能訓練・口腔ケアの充実、レクリエーションの質の向上など、課題はまだまだあります。ご利用者様・ご家族様よりご意見をいただき、いろいろなニーズに対応できる魅力あるデイサービスにしていけるよう、今後も職員一同努めていきます。
58	デイサービスセンターグレイスフル熱田	貴重なご意見をありがとうございました。今回頂戴したご意見により、ご利用前に必ず説明させていただいている内容ではあるものの、伝え方に不十分な点があることが判りました。今後はその辺りの説明をより充実させるとともに、サービス内容の充実とご利用中のご様子も含めご家族の皆様にも安心していただけるよう情報伝達方法についても検討し努力して参ります。今後ともより良いサービスを提供していきたいと考えておりますので、皆様からの率直なご意見を聞かせてくださいますようお願い致します。
59	デイサービスセンター「ケアポート松原」	通年①機能訓練②栄養指導③口腔ケアに係る項目に評価差が生じます。②については実績ありませんが①③は実施している。ただ事業所としては加算の算定請求をしていない為に利用者との回答にギャップが生じた結果となった。また、苦情相談窓口や個人情報の取扱いの説明に対しては概ね改善できたと感じました。今回の評価を基に、松原は更なる自信をもって信頼と安心できるサービス運営に努めていくこととします。
60	デイサービスセンター建国ビハーラ	通所介護を利用する上で重要視する事、ケアマネジャーとの連絡調整がとれている事が上がっていました。その点は自己評価につけていない箇所でしたので今後考えていく必要があります。また苦情受付についての説明ではご家族様への配慮、説明が不十分だったので今後その点につきましても改善していきます。ご家族様からのご意見で「会話を交えていくうちに信頼できた」という言葉があり、今後もご家族様と十分コミュニケーションが行えるよう継続していきます。
61	デイサービスセンター極楽苑	不満や苦情を申し出た際の対応について、満足いただけなかった方がありました点、反省しております。今後は、今まで以上に細やかな意思疎通と迅速な対応に心がけ、多くの皆様に満足いただけるよう努力していきます。食事に関しては、メニューや提供方法を工夫する等、多くの皆様に満足いただけるよう努めていきます。ケアマネジャーとの連携につきましても、サービス計画書等、各種書類のやり取りや介護内容の情報交換をより密にし、安心できる細やかなサービスの実施に心がけていきます。
62	デイサービスセンターさわやか	今回のユーザー評価から、苦情受付窓口についての説明が契約時の説明では、まだまだ不十分ということがわかりましたので、よりわかりやすい説明をしていきます。これからも職員に対しての安心感、信頼感を持ち続けていただけるよう努めていきます。
63	デイサービスセンターしもかた	評価の低かった個別機能訓練について、人員を配置し介護、看護が協同し個別に機能訓練計画を立て実施する方向で検討しています。衛星面については、マニュアルはあるもののその周知・徹底ができていなかったように思います。今後は衛星マニュアルの周知・徹底を図り、利用者様に毎日安心して過ごしていただけるよう努めます。全体として評価が低いため、定期的に研修を実施し、職員のスキルアップに努めていきたいと思います。
64	デイサービスセンター松軒	今回のユーザー評価でご利用者様の評価点が低い項目については、直ちに内容を見直し改善を図ってまいりたいと思います。苦情受付窓口については、より一層分かりやすい説明を心掛け、ご理解いただけるよう努めます。また衛生面や感染症につきましても、より一層注意を払い、安心してご利用いただけるよう努めます。今後もご利用者様のご意見を参考にしながら、皆様にご満足いただけますよう、安心・信頼されるデイサービスを目指して、職員一同、サービスの向上に努めてまいります。
65	デイサービスセンター清月荘	サービス提供上、事業所として意図し努力していることは大旨利用者からも理解されているのを読みとることができ嬉しく思っている。しかし、現状に甘んじるのではなく、より高度のサービス提供、個々のニーズの細部にまで対応できるサービスを目指して努力を重ねている。

＜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
66	デイサービスセンター誠和荘	従来の施設サービス計画を再確認し、利用者様の要望など、意見交換を蜜にし、新しい計画を作成し実行できるよう努力して参ります。又職員の接遇時の態度、言葉使いなど一層改めて参ります。設備等の不具合は、迅速に対処いたします。ケアマネ・栄養士などとの連携も十分図っていきたい。
67	デイサービスセンター大生	衛生面の配慮については、開所以来感染症の流行もなく十分に行っているが、安心感を高めていただけるような工夫について考えていく。送迎車への介助員の配置については、一度検討し、安心して送迎車内で過ごしていただけるよう努める。利用料の管理については信用問題にかかわるので、事務職員を配置し誤りや遅滞のないよう徹底を図った。説明事項は、確実に理解、納得していただけるように努める。利用者様が当事業所に対して高い満足感を得られるように、今後ともさらに利用者様に寄り添ったサービス提供を目指す。
68	デイサービスセンター高坂苑	様々な意見をいただき、大変感謝しております。一つ一つのご意見や評価を大切にして自己の評価とご利用者様の結果を比較し、自事業所とご利用者様の意識の差を認識し、ご利用者様のニーズを把握したいと思います。この評価の結果を真摯に受け止め、ご利用者様からの評価の低い部分を改善し、多くのご利用者様に満足していただけるよう、より良いサービスを提供できるよう努力していきます。
69	デイサービスセンター鶴舞	今回のユーザー評価ではたいへん貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。当事業所では昨年後半よりレクリエーション時間の拡充を図り、また入浴や昼食時間の見直しを図り、さらに足湯、ハンドマッサージ、回想法等の導入を図りサービス向上に努めてまいりました。今回のこの結果を踏まえ、職員のさらなる資質向上とご利用者様へのより丁寧な説明に努めて、今後よりご満足いただける施設作りに努めてまいりたいと思います。
70	デイサービスセンタードゥライフ瑞穂	昨年度に比較いたしまして全体的には良い評価をいただき、ありがとうございました。ただその中で、苦情受付窓口についての説明や個人情報の管理についての説明に、ご不満の意見をいただき、契約時のみならず継続した説明の取組みをなおいっそう徹底していく所存であります。今後もより良い評価を目指して、サービスの質の向上とおひとりおひとりに満足していただけるような個別のプログラムを充実させて毎日努力してまいります。
71	デイサービスセンターとみた	開設以来４年続きで全体的に高い評価を頂き、また、御意見や感想では皆様より温かいお言葉を頂き本当に感謝いたしております。初心を忘れずさらにがんばっていきたいと職員一同心新たにさせていただきました。今回の結果を踏まえ、今以上に高い評価をいただけるよう、ご利用者様、御家族の皆様に安心と信頼していただけるデイサービス、【自分の親を利用させたいデイサービスに！】をモットーに更に楽しく、明るいデイサービスを目指し、医療と福祉の共存できるデイとして職員一同努力していきたいと思います。
72	デイサービスセンターなか	契約の際には、苦情受付窓口や個人情報の保護について、わかりやすい説明に努めるとともに、定期的に利用者様へ周知するよう努めます。また、機能訓練の実施については、利用者様の希望を十分にふまえて計画し、実施するよう努めるとともに、定期的に研修を実施して、職員のレベルアップに努め、安心してご利用いただけるサービスをめざします。
73	デイサービスセンター南陽	問２、問３についてご利用者の満足度を上げるための改善策として、新規契約時以外にご利用者、ご家族に説明することができる機会として、サービス担当者会議時が適当である。あらためて苦情受付窓口について、また、個人情報取り扱いのための同意についてご説明させていただき、再認識していただこうと思う。 施設内掲示、閲覧や契約時説明は今後も継続して実施していく。
74	デイサービスセンターのびのびオオツカ	ほぼ全体平均と同等もしくは良い評価を賜わりましたが、問い８の感染症の予防、衛生面の配慮についての安心感については目に見える形での改善を今後、進めていく必要性を感じました。ご利用者様のご希望に添えるようにご利用者様優先の介護を今以上に心がけて職員一同より一層努力してサービス向上に努めたいと思います。

＜通所介護＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
75	デイサービスセンター橋本	ご指摘頂いた事項を中心に吟味し、評価して頂いた点はさらに満足度を高められるように取り組んでまいります。また、ご指摘の中で送迎の時間についてはユーザーの方が事業所に望まれる優先順位も上位にあるので個々の事情に配慮し、ご要望に沿うことができるように努めます。センターでのご様子については連絡帳への記載や送迎時の説明にてご家族の方にお伝えしておりますが、不十分な点は個々にお話しする機会を作り、補ってまいります。本評価を活用し、さらなるサービス向上に努めてまいります。
76	デイサービスセンターはるかぜ	一人一人の嗜好や、人間関係に配慮し、楽しく一日を過ごしていただけるよう努めてまいります。
77	デイサービスセンター春田	ご利用者様の評価は前回より向上しましたが、ご家族様からいただきました苦情受付窓口についての解決に向けて職員一同努力してまいります。ご家族様からのご要望を汲み取れるようコミュニケーションを更に蜜にすることで満足度を向上できるよう努めてまいります。基本サービスの充実に力を入れると共に個別のプログラムによる対応や機能訓練などのサービス強化を図ります。今後とも設備・サービス・スタッフの教育も含めてより良い施設づくりに取り組んでまいります。
78	デイサービスセンター東あじまさくら園	今回の評価結果について討議し、苦情受付窓口の説明を再度おこなうことにしました。 昨年までの取り組みは、壁に苦情受付窓口を書いた紙を貼ったり、利用中に説明をしたりと利用者様本位の改善策のみでした。今回は利用者様のみならず、介護者様にも伝えられるように手紙を配布いたします。また、その他の項目についても定期的に説明及び手紙を配布することで、改善を図れるように努力してまいります。
79	デイサービスセンター東山ハウス	当事業所に対するコメントにて大変もったいないお言葉及び、今後のサービスに向けての課題を頂けたことに感謝しております。より一層のサービス提供に努めさせて頂きたいと思います。主に送迎の時間帯の固定等、生活リズムをくずさないサービスを考えていきたいと思います。
80	デイサービスセンター・陽だまりの家	◎日々体調面精神面で状態の異るご利用者をあるがまま、受け入れ、状態に合わせお過し頂くように今後も配慮をしてまいります。 ◎領収書の件は、ご希望により対応をしますが、必ずご確認を頂ける方法で振込の方へは対応をいたしております。 ◎隔週の土曜休みは施設の運営を心身共に健全なものにして行く為に必要と感じ心苦しくもそうしております。課題としては感じておりますが申し訳ありません。
81	デイサービスセンターひまわり	ご利用者様のデイサービスのご様子が少しでもご家族に分かって頂けるように連絡帳や写真や作品などを積極的に活用させて頂きたいと考えています。また、在宅でのご家族の介護の負担の軽減などを考慮して急なご利用にもお応えできる対応なども引き続きさせて頂きます。　そして、ご利用に関しての疑問や要望などもご利用者様、ご家族と共に一緒に考えさせて頂き、気持よくご利用頂けるように今後も務めてまいります。
82	デイサービスセンター平田豊生苑	ご利用者、ご家族が私達職員に対し、安心感・信頼感を求めてみえる事をあらためて感じました。サービスを提供する上で、不満・苦情などへの対応・秘密保持はもちろん、基本サービスを充実できるデイサービスを目指し、「自由記載」の言葉を大切にしていきたいと思います。
83	デイサービスセンター平和が丘	全体平均より下回った項目が無く、非常に高い評価を頂きありがとうございました。しかし、個々の項目を見ると、苦情受付窓口の説明・個人情報同意への説明・通所介護計画やサービス内容の説明の３点について、やや不満とお答え頂いた項目もあり、これを踏まえ、この３点につきましては早急に改善を図らせて頂くとともに、他の項目についても常に改善を心掛ける事で、ご利用者様、ご家族様によりご満足頂けるデイサービスを目指して取り組んでまいります。貴重なご意見、誠にありがとうございました。

＜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
84	デイサービスセンター星ケ丘	全般的に高い評価をいただきありがとうございました。ご指摘いただきました苦情受付窓口の相談につきましては、利用開始後の充分な説明に心掛けます。またレクリエーションは、利用者様の個々のニーズを把握し、多様なメニューを提供できるよう努めて参ります。今回の結果を踏まえ、より一層、皆様に喜んでいただける家庭的な雰囲気を大切にしたデイサービスを目指して参ります。
85	デイサービスセンター法華	ご利用者１人ひとりの小さな声に耳を傾け、その声を議題とし、職員全員で話し合っていく必要があると感じています。 職員がご利用者の良き理解者となれる様努めていきたいと思います。
86	デイサービスセンターほっとひと生き第2	問２と問３について、契約時の説明の仕方を見直し、理解を深めてもらえるよう努力します。問５について、今までの対応のあり方を見直し、今後の教訓を導き出して、改善につなげたいと思います。問６について、設備面と職員の両面から見直す時間を設け、改善を図ります。問１１について、会議を開き、レク内容や個別のニーズなどから検討しレクが充足したものとなるよう努力します。問１６について、毎日手作りで提供していますが、利用者さんの嗜好や要望に応えることができるようアンケートを実施し、改善を図ります。
87	デイサービスセンター向島	一昨年、昨年と比べ、少しずつですが評価が上がってきています。しかしながら利用される方の満足度はまだ高い状況ではありません。特に苦情窓口があることについて、充分に周知されていないため、今後は充分な説明・理解が得られるようにしていきます。苦情に対するすばやい対応については高い評価をいただいていますので、苦情があった時には、窓口の存在も一緒に説明していきます。また感染症の予防などの衛生面にも安心いただける体制を築いていきます。
88	デイサービスセンター　やっとかめ	土曜日（日曜日）の営業は経営面が軌道に乗ってから検討していきたいと思っています。食事をやわらかくして欲しいとの訴えがご本人よりあり、ご本人と相談・確認しながらご本人に合った固さに改善しました。ご本人・ご家族・ケアマネとの連携を今後も密にとっていきたいと考えています。
89	デイサービスセンター　ルフト金城	今回のユーザー評価の結果を見て大旨スタッフの取り組みを理解して下さっているようで安心しました。今後利用者様のご意見・ご要望を聞いて、スタッフ一同ミーティング、企画打ち合せ、研修を積み重ね、よりよいサービスの向上につとめたいと考えいます。
90	デイサービス千代田橋	今回、当事業所で初めてのユーザー評価を実施させて頂き、全体的に高評価であった事に大変、恐縮しております。改善すべき点として、ご利用者様、ご家族様にもっと安心して利用して頂けますようもっと密な連絡が必要だと感じております。契約書、計画所等でも説明不足と感じており、連絡を頂けましたら再度、説明に上がりたいと思っております。デイサービス内での生活でも、もっと満足して頂けますよう、利用者様、ご家族様のニーズに応じたサービスや設備、雰囲気作りに、努めてまいります。
91	デイサービス　なごみの里	契約時、説明させて頂いている、苦情の申し出窓口や個人情報の取り扱いに関する事項について十分に理解が得られていなかった為、今まで以上に分かりやすく説明できる様に配慮させて頂こうと思います。又、食事やレクリエーションに関しても、利用者の声をうかがったり、様子を見させて頂き、改善を図りたいと思います。更に、利用者どうしの人間関係についてですが、勘違いでトラブルといったこともある為、スタッフが間に入ることで防ごうと思います。又、認知症の説明や理解も得られる様に努めたいです。
92	デイサービス鳴子	苦情の申し出窓口や個人情報の取扱いについて、昨年、改善策を講じましたが、契約時にさらにわかりやすく説明させて頂きます。　掲示物や備品等の目につく物の整理整頓を徹底し、施設内の雰囲気作りに配慮します。　衛生面に安心感を持って頂けるよう配布物・掲示物等で、わかりやすい説明を心掛けます。　入浴希望者には、全員入浴して頂けるよう工夫します。　何気ない会話の中からご利用者の不安等を感じられるよう努めます。 配布物・連絡帳等で、ご家族にもデイの様子を知って頂けるよう努めます。

＜通所介護＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
93	デイサービス花いちもんめ	契約時に苦情に対しての説明は必ずしていますが、今回の結果でしっかりと伝わっていない事がわかりました。相手に伝わるようにわかりやすい言葉での説明をもっと考えていきたいです。 今後も質の向上を目指してスタッフ一同がんばっていきます。
94	ﾃﾞｲｻｰﾋﾞｽ花いちもんめ栄生	今回のユーザー評価の結果、プライバシーの配慮について十分ではないことがわかりました。プライバシーの配慮についてスタッフへの教育や話し合いを定期的に行い、利用者様に満足していただけるよう徹底していきたいと思います。今後もサービス向上をめざしスタッフ一同努力していきたいと思います。
95	デイサービス　花いちもんめ　天神山	自己評価とユーザー評価の相違があり、実際に御利用者本人や御家族が希望されてみえる事に対して、ご意見をお聞かせいただける様な環境を作っていきたいと思います。また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。
96	デイサービス宝南	ご利用者様やそのご家族様が通所介護を利用する上で何を大切にされておられるか、自由記載欄の匿名のご意見や、ご感想などについても、職員の資質向上や今後の事業の在り方などに大変参考にさせていただいています。 今年度から、ご家族様と職員との交流が持てるような介護学習会や地域交流などに力を入れていき、身近で安心できる通所介護を目指していきたいと思っております。
97	デイサービス星崎	開所から１０年目を迎え、これまでのサービス内容の点検、改善作業を行っている途中です。利用者様だけでなく、ご家族様からみても「安心」していただけるよう、おたよりの発行、連絡ノートなども充実していきたいと思っています。 利用者様おひとり、おひとりに合ったサービス内容を提供していけるよう、職員の研修活動にも力を入れ、スキルアップをはかっていきたいと思います。
98	デイサービスライフケア久方	毎年の活動を見極める上で、積極的に参加させて頂いております。この度の結果を受け、ご本人やご家族様に対しての運営内容や目的等について、十分な説明を行ない、利点や欠点などを更にわかりやすく説明する様に心がけます。ご本人やご家族様が今まで以上に理解や納得して頂けるように善処し、双方で確認しながら進めていくようにします。
99	デイサービス　リハビリ道場	当事業所の特徴である半日で食事サービスなし、入浴サービスなし、機能訓練を主体としたサービスを利用者様のニーズを踏まえ更なる改善をし、レクリエーション等利用者様みんなが喜んでもらえる企画を提案してゆきます。また、設備等の充実を図り今以上に楽しく、利用者様にご利用いただけるように笑顔の絶えないデイサービスを目指して、従業員一同頑張っていきたいと思います。
100	デイサロン猩猩	評価を得て、利用者さん（御家族）の求められることはその時の状況によって日々変化するものだということがわかりました。そんな日々変化する御要望をしっかりと受けとめ、応えていける事業所でありたいと思います。そのためには御家族との連絡はもちろんのこと別居の御家族やケアマネさんとの連絡を今以上に蜜にしていかなくてはいけないことを痛感いたしました。スタッフ一同、介護の研修だけでなく幅広い知識も得る努力をし、人間として成長していきたいと思っております。
101	デイ・夢愛	去年に続いて低い点数だった通所介護サービス事業所の苦情受付窓口についての説明が、大きな反省点。既存の利用者様へは改めて説明、資料の配布をさせて頂き、今後、同じ問題が起きないように、現在、契約書、重要事項説明書の見直しをし、見やすくわかりやすいものを作成中です。又、事業所の設備に関しては、新しい車両を導入や、床の貼り替えを予定しており小さいながらも便利で過ごしやすいデイサービスを目指し頑張っていきます。
102	中村区デイサービスセンター	契約書等の説明については、例年に比べてよい評価をいただきありがとうございます。ただし、苦情受付窓口の説明が不十分のようですので、今後はよりわかりやすくご案内できるよう努めてまいります。 また、レクリエーションについては、より楽しく充実した内容となるよう検討するとともに、機能訓練について、お客様それぞれの身体状況をふまえた内容となるよう、今後取り組んでまいりたいと存じます。

＜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
103	なごやかハウス希望ケ丘デイサービスセンター	契約時に利用者様が同席している場合は、利用者様の身体状況等の聞きとりなど利用者様、またその家族に不快感を与えないように配慮していけるよう契約時の研修をしていきます。 送迎に関しては、外で待っていただかなくてもすむように、到着前に電話をかけるなどして、利用者様やその家族が安心して送り出せるよう努めていきます。
104	なごやかハウス三条デイサービスセンター	お待たせしない送迎を実施するため、送迎車を増やすとともに、予定時刻に遅れる恐れのある場合は、携帯電話にて連絡させていただきます。また外に出てお待ち下さるご利用者様には電話で連絡できない場合がありますので、お伺いする５分前、あるいは２軒前の出発時に電話をさせていただき、待ち時間の短縮に努めて参ります。
105	なごやかハウス滝の水デイサービスセンター	様々なご意見、ご感想を賜り有難うございます。改めて認知症の方の介護に対する関心の高さを再認識いたしました。ご利用前の説明や日々のご利用者の様子の伝達がより丁寧に出来るよう努力いたします。また、広いデイルームの特色を生かし、個々のケアプランに沿った機能訓練を実施できるよう努力いたします。今後もご利用者ご家族の皆様に安心し楽しんでいただけるデイサービスを目指し、職員が一丸となってサービスの質の向上に努める所存でございます。
106	なごやかハウス岳見デイサービスセンター	昨年より満足度は一部向上されている結果を頂く事が出来ました。平成２１年度は、個別レクリエーションと個別機能訓練を計画し実行を目指す考えです。より良い評価を頂く為更に努力をさせて頂きます。又、一部のご利用者様に対し契約書のご説明がうまく出来ていない事も指摘されていました。これにつきましては、説明不足の無い様、安心して当施設をご利用頂ける努力をさせて頂きます。アンケートにご協力頂きました方に感謝致します。ありがとうございました。
107	なごやかハウス出来町デイサービスセンター	ご利用者様、ご家族様の温かいお言葉をいただきましてありがとうございました。一方、ご契約、重要事項の説明については今以上にわかりやすくするよう心がけてまいりたいと思います。また入浴サービスにおいても、ご利用者様が気持ちよく入浴していただけるよう改善いたします。今後もご利用者様、ご家族様の皆様に、よりきめ細いサービス提供ができるよう、職員一同、満足度の向上を目指して努力してまいります。
108	なごやかハウス野跡デイサービスセンター	平素は当通所介護事業の運営にあたり、御協力をいただきありがとうございます。職員への温かいお言葉もいただき感謝しております。利用者様のご意見を参考に、トイレ等の増設についても前向きに検討を重ね、利用しやすい環境作り、安心して過ごせる空間作りを目指し、今後も利用者様に選んでいただける施設を目指し努力していきたいと考えています。今後ともよろしくお願い致します。
109	なごやかハウス福原デイサービスセンター	苦情相談窓口については、契約時に説明をしていますが、今後は年に3回発行する機関紙の一部に相談機関を掲載し周知致します。 照明については、ご利用者様の意見を取り入れ、デイルーム内が明るくなるような天井飾りや壁飾りを増やし、季節感を味わっていただけるようにしていきたいと思います。 個別機能訓練については、来年度から、実施をしていきたいと準備を進めております。
110	なごやかハウス丸池デイサービスセンター	コメントからは、特にご不満の声がなく安心しました。ただ評価では、入浴、衛生面への配慮のご指摘をいただきましたので、ご利用者様にご満足いただけるよう改善いたします。今後は、ご利用者様・ご家族様の意見を伺うとともに、ゆったり、安全に利用して頂けるようなお声かけをふやしたりと職員の意識を更に向上するよう努力していきたいと思います。
111	なごやかハウス名西デイサービスセンター	今回も比較的高いユーザー評価をいただき感謝申し上げます。今後も引き続き改善に努め、満足いただけるデイサービスとしてまいりますので、一層のご支援をお願いいたします。①身体機能の低下防止に、個別計画に基づいた機能訓練を実施してまいります。②えん下体操や食後の口腔ケアサービスにつきましては、職員研修や新しいメニューの作成に努め、より充実させてまいります。

＜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
112	なごやかハウス横田デイサービスセンター	問１・２・３について、苦情窓口の案内や個人情報の取り扱いなど、ご利用者様とご家族様にご理解していただけるような説明を心がけ、納得していただいたか確認をして行きます。問４・ユーザーからのご意見等について、デイサービスでご利用者様がどのようなサービスを提供されているかを具体的にお伝えできていないため、ご家族様に不安感を与えていました。今後は、ご利用者様のニーズを確認しながら、サービスの質の向上を図ると共に、ご利用者様のご様子や介護計画について詳しくお伝えできるよう努めて参ります。
113	名古屋北デイサービス	当社は、口腔機能向上加算を実施していないが、利用者の口腔機能の低下予防として、毎回昼食前に嚥下訓練を行い、食後に口腔ケアなどを行う。しかし御家族やご本人に行っている事が理解して頂いていない。当社は現在個別口腔機能改善管理計画を作成していない。これが今後の課題であり、今後のサービスが個別のニーズに答えていけるよう改善が必要である。又今後も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。
114	名古屋南ケアセンターそよ風	今回の評価結果をうけて、改めて利用者様、家族様側からの視点に立ってサービスを行なっていくことの重要性を知りました。平均的には満足して頂けているものの、個人の貴重な意見をきく機会となりました。今後、利用者様一人ひとりのニーズを尊重し、職員が質の高い介護ができるよう、事業所内での研修、勉強会の機会を設け、夕礼会議などで、利用者様側の声をもっと取り入れ、検討していける場にしたいと思いました。
115	南山の郷デイサービスセンター	今回の寄せられたご意見を読ませていただき、利用される側に立ってサービスを提供する難しさを痛感いたしました。利用される方々の要望や希望は常に変化しており、私たちがそれに対応できていない現実があるように感じます。しかしながら、同じ目線に立つことで常に意思疎通を図りながら、きめ細かくサービスのあり方を見直していきたいと考えています。また、それに答える職員の質の向上のため研修体制の充実や教育、施設内整備や業務改善を常に見直し実行に移していきます。
116	ニチイケアセンターくさなぎ	全体的に良い評価をいただきました。特に職員の対応に安心感・信頼感がもてる事は、日頃のスタッフの教育・指導として今後も向上に努めます。また、御利用者様のニーズに沿ったサービスの充実、特に個別の援助をしていきたいと思います。相談窓口がある事の説明や計画書等の説明も、わかりやすく改善して、御理解いただけるよう対応していきます。今後も、御利用者様へ、信頼をいただける良質な介護サービスの向上に取り組んでまいります。
117	ニチイケアセンター黒川	レクレーションの内容については、安全を第一に考え利用者様どなたにも楽しんでいただける様スタッフ一同協力して提供していきます。介護の相談等につきましては利用者様及びご家族にはすみやかにわかりやすく説明し理解していただける様努めてまいります。 送迎バスの事業所名なしについては会社に提案しておきます。
118	ニチイケアセンター元八事	ご利用者様、ご家族のニーズを考慮しサービスを実施していきたいと思います。ゴムバンドを使用し手軽に且つ効果的に運動の実施、また楽しんでいただけるレクリエーションをご用意しております。とても和やかな雰囲気ですので誰でも安心して一日を過ごしていただけるかと思います。
119	野並デイサービスセンター	全体的に良い評価を頂きました。この結果に安心せず、今後もサービスの質の維持・向上に努めます。また、ユーザーが大切と考えている個人情報の扱い・契約やサービス計画内容などについての説明に関して、当事業所との意識に差がありました。ユーザーにとってわかりやすく安心できる対応を心がけていきます。
120	はぎのデイサービスセンター	苦情受付窓口や個人情報等の取り扱いについて、利用者様と事業所での若干の差がある事が分かりました。新規ご利用者の契約時、また現在通われている利用者様へは、手紙や広報誌を通し、再度ご理解を頂ける様に努めてまいります。 今後も皆様のご意見を真摯に受けとめ、改善していきます。今後とも、よろしくお願い致します。

＜通所介護＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
121	堀田デイサービスセンター	以前からの課題である「苦情受付窓口」と「個人情報」についての説明が、利用者様に十分に伝わっていません。契約時に多くの説明をせざるをえないことや、確認不足が原因と考えられます。今後は、徹底して内容の確認を行います。ケアマネジャーとは、電話やファックスを活用し、蜜に連携を取り合っています。その事を利用者様に対してもお伝えすることで、連携不足に対する不安を払拭します。利用者様、ご家族様からたくさんの「満足の声」もお寄せ頂きました。皆様の声を励みに、一層のサービス向上に努めて参ります。
122	丸八デイサービス日吉	個人情報の保護については、再度研修を行い周知徹底を図ります。苦情受付窓口についても、契約時等含め、わかりやすく説明をしていきたいと思います。又、個別機能訓練においても、一人一人の身体状況に合わせた計画を作成し、より意義のあるものにしたいと考えております。いずれの件も真摯に受け止め、今後の参考にさせて頂きます。ありがとうございました。
123	瑞穂区デイサービスセンター	お客様からの評価はおおむね高いもので感謝申し上げます。ただ自由記述欄に一部の職員の態度・言葉づかいに対して不満の声をいただきました。今後は接遇を始め、サービスの質の向上を図るとともに、お客様やそのご家族に喜んでいただけるよう努力いたします。
124	瑞穂ケアセンターそよ風	前回との評価の差を感じました。サービス内容の説明等はできていると自己評価しましたが、今回あまり良い評価を頂けませんでした。今後は今回の結果を会議等のテーマに用い、送迎や入浴、食事等の基本サービスだけでなく、それ以外の身だしなみ等の面を評価して頂けたことを確認し、今後のサービス向上に努めたいと思います。前回はあまりコメントを頂けず、利用者様やご家族との関係を充実させることを目標の一つとしてきました。今回は多くのコメントを頂くことができ、良かったです。
125	港区デイサービスセンター	苦情受付や個人情報の取扱いに関する説明は、契約時に行っていますが、多くの内容を一度にお伝えしようとするあまり、ご理解を頂く事が難しくなっているのかもしれません。今後はこれまで以上に一つ一つを解りやすく説明していくよう改善に努めて参ります。 また、頂いたご意見、ご感想の中でリハビリに関するご要望がありましたので、今後はレクリエーションの前後にリハビリ体操を取り入れるなどし、身体を動かす機会を多くしていくようご要望にお応えしていきます。
126	港寿楽苑	利用者の皆様がいつまでも地域で安心に暮らしていくために、地域の皆様のためのデイサービスとして、またそのご家族様や隣近所の方々が困っていること、心配なことを気軽に話せ相談できるような場所であることを目指します。評価結果を真摯に受けとめ、今後も「利用者の皆様に笑顔でいていただくこと」をモットーに利用者様ひとりひとりのニーズに合ったサービスの提供ができるように改善していきたい。
127	南区デイサービスセンターひまわり	当センターはボランティアさん手作りの温かい食事の提供と、広いお風呂でゆったりおくつろぎいただけるよう特に留意してサービス提供に努めております。 「契約書や重要事項説明書」「苦情相談窓口の説明」につきましては、より一層分かりやすく、丁寧な説明を心がけてまいります。 来年度開設１０周年を迎えます。今後とも「レクリエーション内容」や「設備の充実」につきましてもより一層改善を図ってまいります。
128	めいきん生協デイサービスセンター紅梅	送迎サービスについての設問に対して、同居の家族評価が１．８とかなり厳しい評価を受けた。また、自由記載欄にも同様の意見を３人の方より頂いた。この結果を真正面から受け止めて、具体的改善点を挙げて実践していきたい。
129	めいきん生協デイサービスセンター千種駅前	今回の結果においてご利用者から不満のあった項目について何が不足していたかの検討を行い改善していきます。またご利用者がデイサービスを利用される上で重要と思われていることについて、事業者と一部違うところがありましたので、今後さらに要望についてよく聴いて応えるサービスを行っていけるようにしていきます。

＜通所介護＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
130	八事苑	サービスの提供状況を御利用者の御家族へ伝える為、連絡帳を利用して細かな状況変化などをご家族に報告をしていきたいと思います。またケアマネジャーとも連絡を密にし、細かな点にも配慮するようにしていきます。 　利用時の介護事故や御利用者とのトラブルが発生しないように、今以上に御利用者への目配りと気配り、また相談に応じ、安心して利用いただけるように努めます。
131	矢田マザー園デイサービスセンター	事業者自己評価およびユーザー評価のどちらにも低い評価結果となってしまったのが、説明と同意・レクリエーションの企画実施不足といった項目でした。この評価結果を真剣に受け止め、利用者の皆さんのニーズをより正確に分析し、満足度を高めてゆくために、現状を再度見直しサービスの向上に努力してゆきます。
132	ユートピア第２つくもデイサービスセンター	まず、評価に御協力を頂きました利用者の方に感謝致します。前回より評価が上がった項目、思わしくない項目、今一度、いただいたデータを基にスタッフ全員で話し合い、改善へ向け努力してまいります。利用者の方、お一人お一人との信頼関係の積み重ねこそが、全体としてのレベルアップへの道であると考えます。更に良いデイサービスを目指して精進致します。
133	ユートピアつくもデイサービスセンター	デイサービスの部屋にベットを用意してほしいとの声が多く、以前より対応を考えていますが、部屋が狭くベットを置けるスペースがないのが現状です。折りたたみ式のベットやリクライニングチェアーで対応しています。体調の悪い方を優先しておりますが、その都度横になりたい方にお声をかけ、できる限りの対応をしていきたいと思っています。 リハビリに力を入れてほしいとのことですが、専門職員はいませんが、これからリハビリを意識したプログラム内容を考え、実行していきたいと思います。
134	らくらくの泉デイサービスセンター	利用者様、家族様からいただいた御意見をスタッフ全員で受け止め、今後の介護のあり方を考えていきたいと思います。　多数の御意見ありがとうございました。
135	リハピネス梅森坂	職場環境の改善に努め御利用者に安心して利用できる通所介護になるよう努力致します。食事に関しましては、委託業者と良く話し合い満足して頂けるよう努力致します。
136	リハビリ　クラブ	利用者様の貴重なご意見や評価を踏まえ、今後の業務に生かし、より一層利用者様の立場に立ったサービスの提供に努力して参りたいと思います。
137	緑生苑デイサービスセンター	同性介助の希望のご意見をいただいた事につきまして契約時に確認をしているつもりでしたが行き届いていなかったと反省しています。再度確認してゆきます。送迎時に職員によって介助に差があるとの指摘については統一し利用者に満足していただけるサービスを行ってゆきます。

＜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）

・ 職員皆様が嫌な顔をひとつしないでいつも気持ちよくして下さいまして有難うございます。風呂に便所に危険があるといけないので十二分に気を使っておられます。若い頃1人で出来た頃がいいなと思います。有難う感謝しております。

・ 送迎時間がまちまちなので統一していただけると大変有難いです。日常こなせない用事をサービスを利用させていただいている時間に済ませる事にしている為、少しでも有効に時間を使いたいのです。

・ 自宅での入浴はなかなかしてくれませんがたまたまデイサービスをお休みに家で入浴させてびっくり、足の爪がのびて指をかぶり、指の裏までのびていました。普段いつもくつ下をはいていてなかなか気づかないでいた私も反省しましたがデイサービスの入浴ではそんな所は見ていただけないのだと知りました。

・ スタッフの皆様は明るく親切でとてもたのしみにして行きますが、迎えの時間が一定ではないので待っているのがちょっとつかれる様です。おそくなる時は連絡をいただけると気分がらくになると思います。

・ 家族ではやはり腹の立つ事も介護の方は笑顔で接して下さっているので頭が下がります。デイサービスでの生活は楽しく本人にとっては生きがいとなっております。今後ともよろしくお願い致します。

・ いつも大変お世話になり、細かい心くばりをしていただき安心して送り出すことができます。本人のデイサービスに出かけた時の方が帰ってからも落ち着いているように思います。職員の方々がとても良く接してくださるので大変ありがたく思います。これからも引き続きよろしくお願い致します。

・ お年寄が相手で大変とは思いますが送迎の時間が２０分以上送れる時は連絡をしていただきたいと思います。（いつもの時間の前後１５分（３０分）位は準備していますが３０分以上ちがうと連絡していただきたいと思います）

・ 最近、おばあちゃんに先立たれ淋しいですがデイサービスのスタッフの方が、声掛けを良くして下さっている様で喜んで帰って来ます。家族としては、家の中で、ポツンとしているのは、かわいそうですので、休まずに行って来れますので、ありがたいです。ありがとうございます。

・ いつも車で送迎していただき、助かっております。時々（本当にたまのことなのですが）車イスの昇降の際に、安全ベルトがされてないことがありました。一生懸命にやっていただいているので、申し訳なくて、声をかけることができませんでした。以前、他県でワゴン車の車イスの昇降機の安全装置が十分でなく、事故があったという新聞記事を読んだことがありましたので、少々不安に思いました。よろしくお願い致します。忙しい中、一生懸命やっていただいているので、この様なことを書くのは心苦しいのですが・・・。

＜通所介護＞

・ 認知症や高齢で子供みたいになっている人もいますが職員の方よりずーと年上なので目上の方に話す言葉で接してほしいと思います。

・ 長い間利用させてもらいとてもお世話になり感謝しています。雰囲気、職員の方もよくしていただいているのですがどうしても1人の職員の人のために悶々とした気持ちでいます。送迎の時に、全く初めてではなく、確かに頻繁に送迎にはあたらないのですがリフトの使用上使い方が違っていて「それは違うのでこうゆうふうにお願いします」とお願いしたのですが3回、4回目になってきたときにまた違うやり方をされたので指摘したら、多分気に入らなかったのでしょうか？露骨にいやな表情をされ、かといって直してくれないので「直して下さい」とお願いしたら鉄板だったのですが足でバーンとされました。その時に自分の子どももいてびっくりしていました。そして一言「あ～足でやっちゃったわね」とちらっと私の方を見ました。悪びれた様子も見られず、私は「あ～わざとやったのかな」と思いました。名前はわからないのですが、以前母が転倒した時にもその人だったのです。私たち家族には印象はよくありません。とにかく早く送迎バスに戻りたいというのが伝わってきています。やはり言うと母に何かされるという気持ちがあります。「遠慮なく言って下さい」と言われるものの、正直いって不安なのですが今回のリフトの件ではさすがに訴えたいという気持ちになってしまいました。それ以外はとくになく気持ちよく利用させてもらっています。

・ 身体機能訓練、口腔内衛生等どのようにしていただいているのかよくわからない。

・ 送迎で一人での介護職員で来て下さるので認知症の方など見えるようで多少心配です。人手が足りないのでしょうが車の中で大声を出されたり、他の方への迷惑となる方もいらっしゃるようですから改善されるようでしたら安心感が持てるように思います。（利用者家族より）

・ 利用している事業所ではありませんが送迎車に乗ったと思ったらシートベルトもしないで即出発の場面を見て”あれでいいの”と思いました。事故にでもなったら困ります。

・ 職員の方や利用者の名前を覚えることができない様です。できましたら名札を付けて頂けるとうれしいです。

・ 出来た事、出来なかった事（失敗）等を細かく教えて下さるとありがたいです。その日によって出来たり出来なかったり不安定なので外での様子をもっと知りたいです。

・ 認知症でもいろいろタイプが有ると思います。それを職員の方々が良く知って対応して下さると本人も満足した生活が出来ると思います。大変な仕事だと思います。職員の方達が心にゆとり身体にも多少のゆとりがないといけないと思います。お給料はいくらか解りませんがその辺も心配しています。益々増加するお年寄りの方々が余生を楽しく生活出来る事を祈ります。

・ 職員の名前（送迎の時等）が分らない。辞職されたり、入社された場合家族にも紹介して欲しい。

＜通所介護＞

・ 施設にはいつでも見学に行けますが行く暇がないので中での様子、認知の程度も時には教えてほしいと思います。

・ いろいろな事情はあると思いますが、送迎の時間がまちまちなのである程度一定化してくれると助かります。

・ 若いスタッフの方々が、いつも笑顔でおむかえに来て頂き、本人も楽しみに待っている様子をみると安心しております。もちろん施設長様、ケアマネジャー様の適切な、アドバイスが私たち利用者側の家族も安心してまかせて利用出来ると心から感謝しております。私のあくまでも個人的な意見なのですが、学校の授業参観のように第三者の家族（嫁）や、実の家族（息子、娘）が見に行ける日を確立し、日程を決めて参加する時間を作ってみたらいいなと思いました。現実、お世話や話をきいたり、ケアプランの打ち合わせなど主にやっているのは嫁であったりする場合があり、本当の家族たちは現実から逃げている人たちもいると思います。自分の親たちが毎日どのように過ごしているか、デイサービスに行って何をどんな顔で参加しているのか見るのも家族側にとっての勉強にもなると思います。先生方、ケアマネジャー様方のご意見や今の老人たちの実際の行動、言動、又は病気、認知症などの説明会や家族に対しての勉強会などがあるとデイサービスは、けして託児所ではないということを教えていただく会をやってほしいです。私は嫁の立場で主人の母をデイサービス、ショートステイに参加させておりますが、主人もまったく理解してないことが現実です。忙しいスタッフ様たちには大変な事ですがもしよろしければ頭の片隅にもこの意見をいれて下さい、勝手言ってすみません。よろしくお願いします。

・ 食事の時に家では茶わんを持って食べることが出来ません。箸もじょうずに使えないように思っています。デイサービスに行った時は、どう言うふうにしているのか？教えてほしいと思います。

・ 本当によくしていただいております。毎日デイサービスに行くのを楽しみにして迎えに来て下さるのを待っております。スタッフの方の名前がもう少し解りやすくネームプレートなど付けて下さるとありがたいです。

・ いつもお世話になっております。家では寝たり起きたりしてテレビ、新聞を見る程度で外出もしないし、運動もしませんが、デイサービスに行けば、レクリエーションに積極的に参加もし、歩行練習もする、また、手作業も楽しくて家にいるのとは違い、よくしゃべります。また、帰って、家でも、楽しかったこと、食事のこと、いろんな話を聞かせてくれます。デイサービスの職員の方のいろんな行いにとても感謝していますし、いろいろいきとどいたサービスに本当に頭がさがります。最近は、夜のトイレもポータブルをつかわないで、トイレに自ら行ってくれるので本当に助かっています。いつまでも、元気で、デイサービスを利用できるといいと願っています。

・ いつも親身になってお世話をして頂いてとても感謝しております。年齢を重ねていても人間としてのプライドは皆さん持っていると思います。おじいちゃん、おばあちゃん、と呼ばれるのでなく名前を呼んでもらうのはとても良い事ですね。1人の人間、人格を認めてもらう事は励みになると思います。

＜通所介護＞

・ トイレ（男性使用）の前が著しく小便でぬれて汚れており、便器に近づくのに苦労している。だれがそのような小便の仕方をしているのかはわからないが、係の人は時々見にきてそうじして欲しい。次にトイレについても一つ不満がある。大便をしにくいことである。大便を出したあと、肛門を洗浄する湯が全く出ない。従って気分が悪く、衣類が著しく汚れる。手が汚れ、石けんも置いてない。自宅ではさっぱりと排便している。

・ 同居でない為すぐに返答が必要な書類等はＴＥＬ又はＦＡＸで知らせてほしい。冬季になると入浴後に寒くなり風邪をひいてしまう事があった。浴室等の温度調整（ヒーターなど）はもちろんの事、声かけをしてほしい。ＡＤＬ面はほぼ自立で手伝ってもらう事に対して本人に抵抗があるのかもしれないが風邪をひいて帰ってくると職員の対応が足りないのでは？と思ってしまう。

・ 良い点①何時も変らぬ笑顔と声かけそして職員全員が見守りをしていること、そして利用者によくできた、上手だねとほめ言葉をたくさん下さいます、元気が出て、頑張ろうと言う気持ちになります。利用者の機能低下が少ないように見受けます。②送迎の時間が正確で利用者の希望時間にも対応され運転中も乗降車時も注意がよく行きとどいている。③高齢者の体力、気力を維持する運動や手芸、小物つくり、折紙また芸能関係の慰問がある等見事な毎月の予定を組まれ作品展示（ボランティアで来て指導戴く書道会の展覧会に参加させて戴き大いに生き甲斐を感じています。この点こんな施設は数少ないのではないかと思います。）お願いしたい点①休養の出来る清潔な場所（ベッド）が欲しいですね。ベッドと並んでペット（猫）の入ったおり？があり抜毛や空気も動物臭があるような気になります。②歯をみがく場所とトイレ後の手洗いが一緒でどうしても安心して水道水でうがいが出来ません。また、トイレ後の手拭きが集団使いまわしで感染が気になります。使いすてペーパーがほしいですね。③冷、暖房時でも窓をあけて換気を午前、午後共に必ずしてほしい。特に調理の時間帯は臭い特に油物の時は我慢が出来ません。

・ 現在私は余り体の調子が良くなく外に出かける事も少なく近所の人達との交流も少なくなり一日中家の中ですごす日が多くなりましたが幸い”○○デイサービス”にお世話になる事になり、今まで知らなかった事色々教わったりイベントがあったりして、私の人生にもこんな時間が出来た事うれしく思ってすごしております。

・ 送迎の車のシートベルトが壊れていたため転んだとか走行中？の注意、送る時の順番をもう少し体調にあわせて送って頂けたらありがたい。ガソリン代の節約の為かもしれませんが・・・。

・ 一言。職員さん達は実によく働き教育されているのには感心しています。いろいろ楽しい行事も考えて本当にいい所です。でも私は一つだけ気が付いた事があります。社長さんの会話が少ない事です。利用者は若い時から一生懸命働いた人達ばかりです。そして誰でも老いるのです。一言でいいから利用者に声をかけて下さい「お早う」「寒くなるから風邪を引かないように・・・」「体調はどうですか」少しの言葉でも声をかけられれば心が温かく嬉しくなります。そして又みんな元気にデイサービスに来られる事でしょう。

＜通所介護＞

・ 父が健在の時はあまり外に出る方ではなかったのでこうしてお世話していただけて、外に出て何かする事が楽しい様子です。なかなか家族のみで世話をするのが大変ですので心より感謝しております。又、家族ですとひと呼吸おけなくけんかになってしまいがちですが、ワンクッションおける事で皆様のお世話にありがたく思う次第です。これからもよろしくお願い申し上げます。

・ とにかく、家でベッド生活が主なのでデイサービスを利用させていただいています。同じ年代の方や近所の方など話しをしたり食事をしたりするなど充実した日を送ってもらうためです。デイの方が迎えにきてくださるまで楽しみにして待ってる様子がとてもよくわかります。本人にとっても週に3回行くのがこれからの日課でもあると思います。デイでもレクリエーションあり、おやつ作りあり歌ありと自分の好きな事を、又、苦手なこともあると思いますが多種多様とスタッフの皆様の明るい雰囲気のなかで生活出来ることが家族にとってもとてもありがたく思うところです。これから今の世代の方々それから私たち現在介護する方の立場の者もお世話になるであろうとする「デイサービス」「デイケア」を利用しやすい状態を維持していっていただきたいと思います。私たちも介護される時代がやがてやってきます。今以上そういった施設の充実を願っています。少子化で人手不足、サービスの不満など深刻な問題も出てくると思います。明るい日々が送れるよう、自分自身も努力し、暮らしやすい国づくりをめざして欲しいと思います。これからもよろしくお願い致します。

・ 利用者は私の妻であり、まず４０代で脳疾患を発症し、それが介護保険を利用できる特定疾病で在った為、約１０年間、この制度を利用させて頂いております。平成１２年介護保険の開始時は、制度は出来てもサービスを提供してくれる事業者を見つけるのに苦労したことを覚えています。近年は一部の劣悪な事業者を除けば、互いに競争され全体としてサービスの質を改善されてきたと感じます。全体として介護保険の対象と成るのは高齢者が多い為、利用者である妻は年令が年寄り扱いされることを最も嫌います。その為、私共は、利用者の個別事情にその事業者やどこまで配慮して頂けるという点を事業者選びの基本としています。○○デイサービスセンターは病院を組織の背景に持つ為、身体機能訓練を重視され庭園等の自然環境やゲーム等の人間的な親しみやすさという面にも配慮された総合的に優れた施設であるという印象を持っています。週1回のデイサービスの日を心待ちに出来、行くこと、スタッフや他の利用者の方々との交流を楽しみと出来ることに感謝しております。そして、利用者の希望（時間の過ごし方、食物の好み等）を出来るだけ叶えて頂けますことを今後共希望します。

・ 家族が施設に行ってトイレを使用する時、汚れていることがあります。洋式のいい設備ですが使用できません。お年寄りのいるところでは汚れて当たり前という考えを切り替えてもらいお掃除の回数を増やしてほしいと思います。スーパーマーケットなどで1時間ごとに館内放送が入り、お掃除をする所もあります。参考になりませんでしょうか。

・ 入浴場所の中にトイレを作ってもらいたいと思っています。とくに女性ですので、戸を開けて隣の所までいきますし、女性のトイレが2ヶ所しかありませんので、４０名のデイサービスの人では女性が多く男性は少ないため、帰りにはトイレが混んで困ります。よろしくお願いします。

＜通所介護＞

・ スタッフの方達は、よく声を掛けてくれて祖母は喜んでいます。家族でも出来ない事を本人を優先して穏やかになだめ、納得させられる事、プロと思っても感心してただただ、頭が下がります。いつも有難うございます。

・ 毎日のサービスの連絡内容を具体的に詳細に知らせてほしい。通所する本人が認知症のために当日の内容を本人に聞いても覚えがなく例えば食事の内容を聞いても献立表で連絡を受けて居るが本人の口から聞いてみたいのが、家族の気持で有るが、本人は覚えがないために話が出来ない。又、どの様なゲーム行ったのか、その内容の詳細を誕生会が有ったら具体的な内容を知りたいと思います。本人からは残念ながら詳細の報告が聞けず、話もはずみません。連絡表は有りますが現在のものは紙面がちいさくて書けませんので紙面を少し大きくして貰いたいと思います。サービスの内容を少しでも伺うためにも。

・ 義母は週2回デイサービスを利用させて頂いておりますが、それ以外の日でもほとんど毎朝バスの迎えを待っています。職員の方々は義母の呼び方も”おばあちゃん”ではなく”○○子さん”とお友達の様に呼んで下さるので、とてもうれしそうです。私達家族の者は、いつも”おばあちゃん”と呼び、知らず知らずのうちにささいな事でも老人扱いしてしまい、反省しております。利用し始めの頃は、抵抗があった様ですが今では1年程たち、その日あったでき事を夕食時などによく話して頂きます。職員の方々、皆さんとても明るく、親切で、義母はデイサービスの日を楽しみにしております。いつも細やかにお世話して下さいまして有難うございます。

・ 朝、送っていきますが、スタッフの中であいさつもしない人がいます。あいさつぐらいはしてもいいのでは！特に若い人は！朝、送っていってもスタッフが居ない。大きい声をかけてもなかなか出てこない。

・ デイに出掛ける折に持っていく（本人の）手さげを車の中に置くのではなくポーンと投げた方がみえました。手さげの中に何も割れ物は入っていないのですが少し驚きました。確かに本人を車に乗せなければいけないので急ぐのかもしれませんが、少し配慮が足りないのではと思っていますが・・・1人の方の行動が他の方の印象まで（いつも丁寧な方もみえます）悪くなってしまうので、気をつけた方がいいのかな？！なんて・・・。

・ いつも楽しく利用しています。職員さん方の対応も良く、こちらもすごく助かっています。ただ、送迎についてですが、時間が大幅に遅れる時は連絡いただきたいです。何かあったのでは・・・。と家族も心配になりますので、どうぞよろしくお願い致します。

・ やはり利用者としては少しでも迷惑をかけない様と遠慮をすると思います。忙しい日々と思いますが気持よくすごせたら・・・と思い願っています。

・ 1、帰宅時に外で5分ぐらい立ったまま、待たされるのがつらい。せめて車の中で待たせて欲しい。2、冬がスタッフの出入りのためにドアがあけっぱなしで、とても寒い。

＜通所介護＞

・ 「施設」という感じが全くなく、みんな仲が良くアットホームなところが良いと思います。1人1人に対する対応が手厚いと思います。デイに通いはじめて、それまでうつっぽかった本人が明るくなりました。1日の様子が連絡帳の記事や写真から伝わってきて安心感が持てます。職員の方々もとても明るく、丁寧な対応をして下さいます。これからも安心できるサービスを期待しています。

・ スタッフの方の対応は懇切丁寧で申し分ないです。平時の対応（送迎について）は問題ありませんが一旦異常時になると臨機の対応が出来ません。例えば渋滞とか「工事現場」に出合うと対応が全然できず、保護者の待つ自宅へ連絡も出来ず、一方当方ではいつもの時間を大幅にオーバーしていますのでヤキモキして事業所へ連絡してもダメ・・・。こんな場合は携帯を常時待っているので保護者宅連絡してくれてもいいと思いますが全然この対応が出来ていません。何とかご指導願いたいと思います。

・ 機能向上のためレクリエーションにとり入れてやっていただいております。いつもありがとうございます。もう少し長くやっていてほしいです。

・ 入浴時のゆったり感がない。リハビリがない。帰り時間が遅い。