⑤ 通所介護

＜通所介護＞

[事業者属性]

【記入者】

管理者	79	52.0%
生活相談員	29	19.1%
その他	44	28.9%
未記入	0	0.0%
合計	152	100.0%

【参加率】

実利用者数	11,743	38.2%
参加利用者数	4,484	

【区】

千種	11	7.2%
東	5	3.3%
北	14	9.2%
西	11	7.2%
中村	9	5.9%
中	4	2.6%
昭和	7	4.6%
瑞穂	11	7.2%
熱田	6	3.9%
中川	10	6.6%
港	9	5.9%
南	11	7.2%
守山	10	6.6%
緑	13	8.6%
名東	7	4.6%
天白	14	9.2%
合計	152	100.0%

【加算サービス実施状況】

居宅サービス（要介護）		
個別機能訓練	77	81.9%
栄養マネジメント	10	10.4%
口腔機能向上	32	35.8%

介護予防（要支援）		
運動器機能向上	62	78.4%
栄養改善	8	5.8%
口腔機能向上	31	22.4%

[ユーザー（利用者）属性]

【性別】

男性	978	28.3%
女性	2,403	69.6%
未記入	67	1.9%
無効	4	0.1%
合計	3,452	100.0%

【年齢】

４０歳～６４歳	103	3.0%
６５歳～７４歳	439	12.7%
７５歳～７９歳	530	15.4%
８０歳～８４歳	853	24.7%
８５歳～９４歳	1,335	38.7%
９５歳以上	153	4.4%
未記入	35	1.0%
無効	4	0.1%
合計	3,452	100.0%

【区】

千種	241	7.0%
東	110	3.2%
北	266	7.7%
西	245	7.1%
中村	223	6.5%
中	68	2.0%
昭和	188	5.4%
瑞穂	270	7.8%
熱田	120	3.5%
中川	274	7.9%
港	190	5.5%
南	306	8.9%
守山	203	5.9%
緑	222	6.4%
名東	204	5.9%
天白	223	6.5%
その他	67	1.9%
未記入	29	0.8%
無効	3	0.1%
合計	3,452	100.0%

【要介護度】

要支援１	307	8.9%
要支援２	622	18.0%
要介護１	567	16.4%
要介護２	752	21.8%
要介護３	602	17.4%
要介護４	322	9.3%
要介護５	138	4.0%
新規申請中	1	0.0%
未記入	130	3.8%
無効	11	0.3%
合計	3,452	100.0%

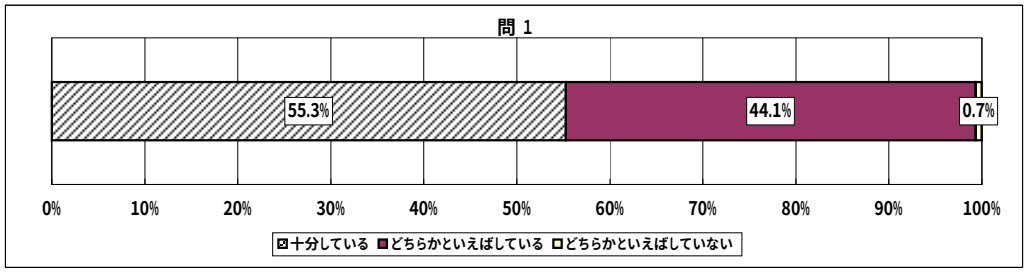
【記入者】

本人	1,154	33.4%
同居家族	1,854	53.7%
別居家族	258	7.5%
その他	60	1.7%
未記入	97	2.8%
無効	29	0.8%
合計	3,452	100.0%

＜通所介護＞

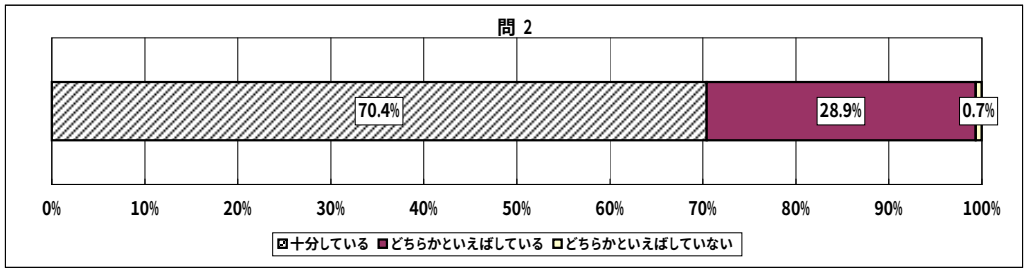
[事業者自己評価]

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い説明をしていますか（2.5点）



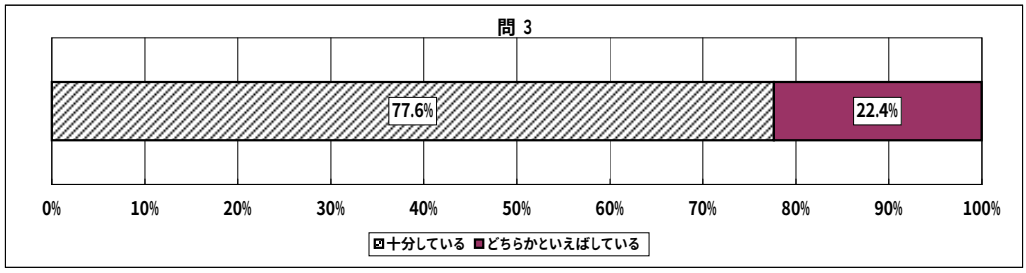
有効回答数
152

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（2.7点）



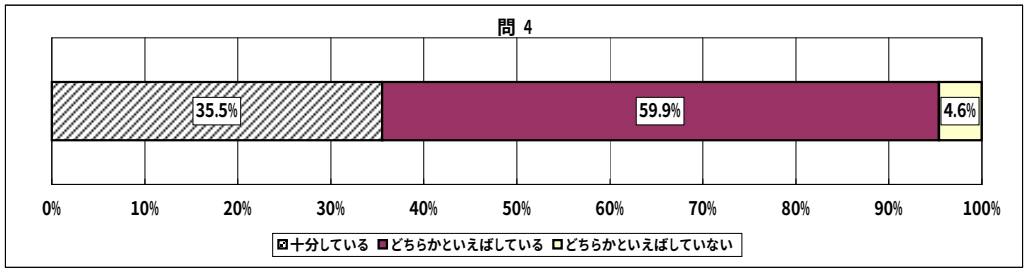
有効回答数
152

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
152

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をしていますか（2.3点）



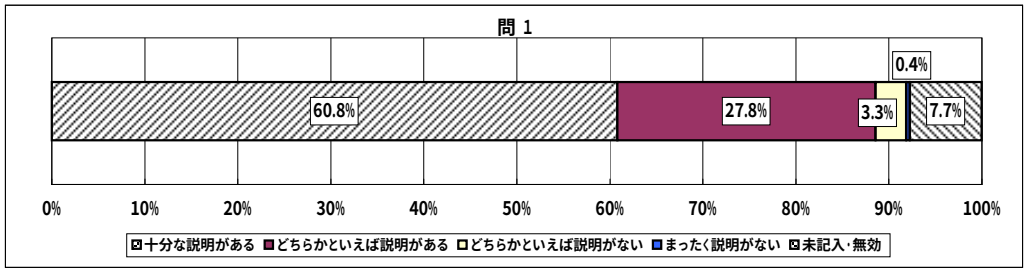
有効回答数
152

＊（○．○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＞

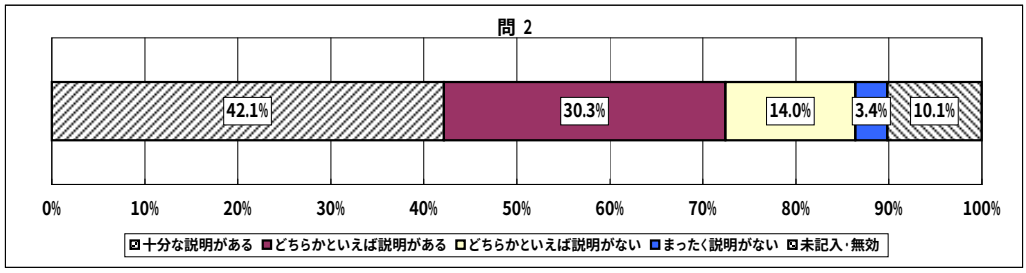
[ユーザー（利用者）評価]

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（2.6点）



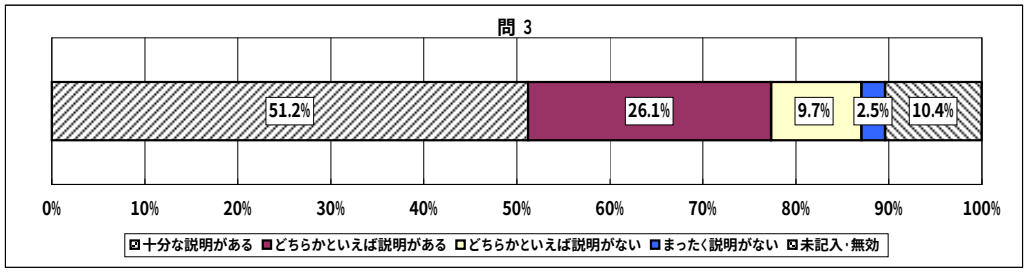
有効回答数
3185

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すか（2.2点）



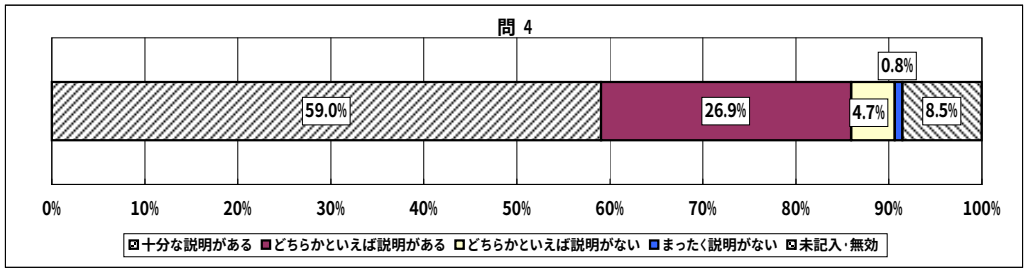
有効回答数
3102

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すか（2.4点）



有効回答数
3093

問4　通所介護サービス計画やサービスの内容について、担当者が説明をしてくれますか（2.6点）



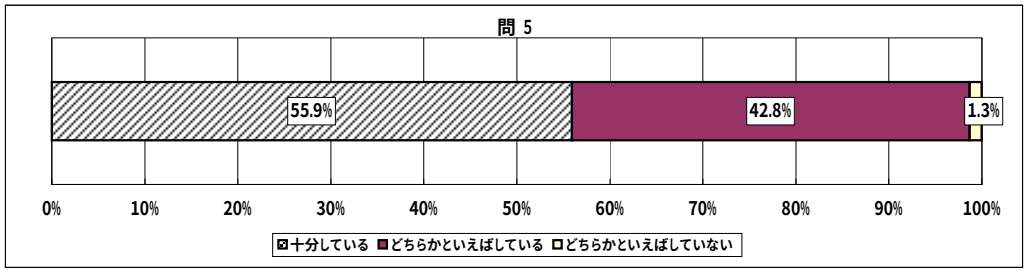
有効回答数
3157

＊（○．○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＞

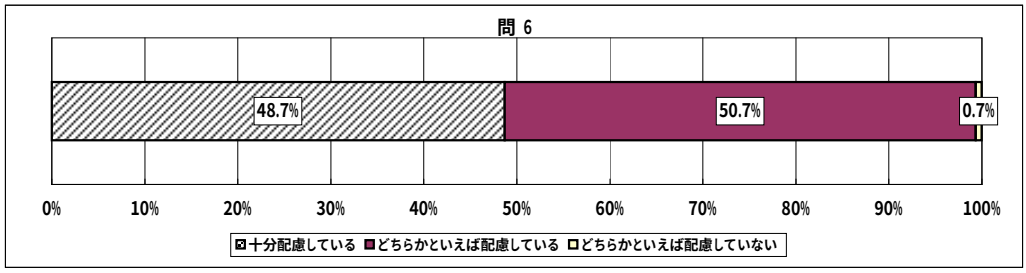
[事業者自己評価]

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）



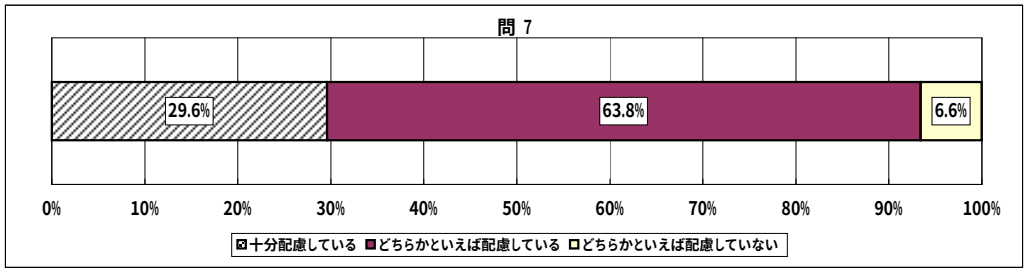
有効回答数
152

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）



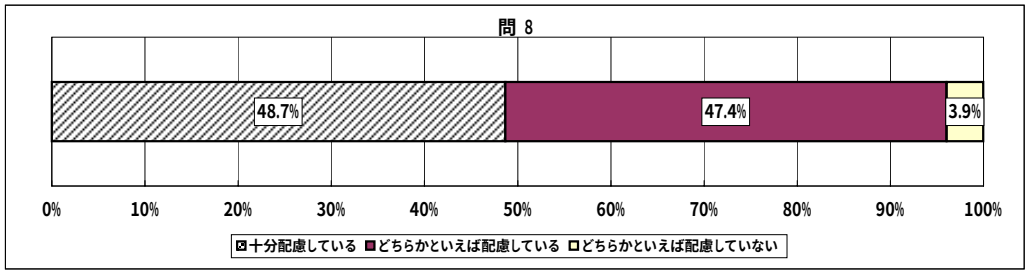
有効回答数
152

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（2.2点）



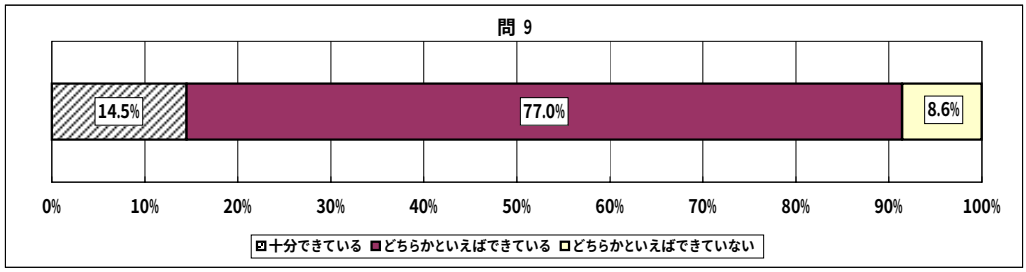
有効回答数
152

問8　衛生面や感染症（肝炎、ＭＲＳＡ、インフルエンザなど）の予防について配慮をしていますか（2.4点）



有効回答数
152

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）

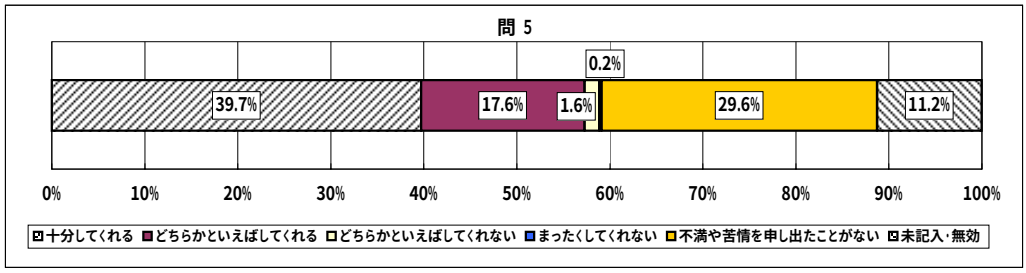


有効回答数
152

＜通所介護＞

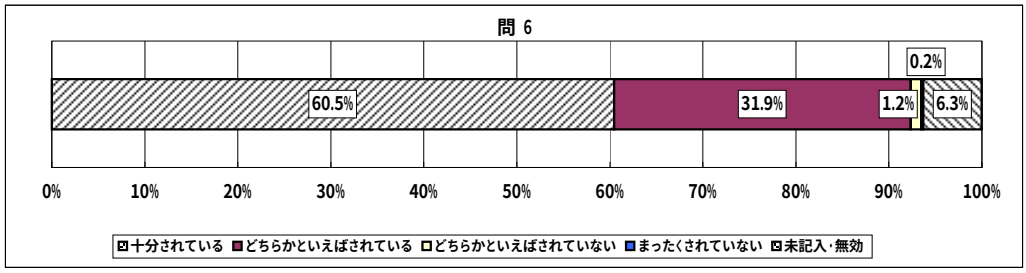
[ユーザー（利用者）評価]

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
（2.6点）



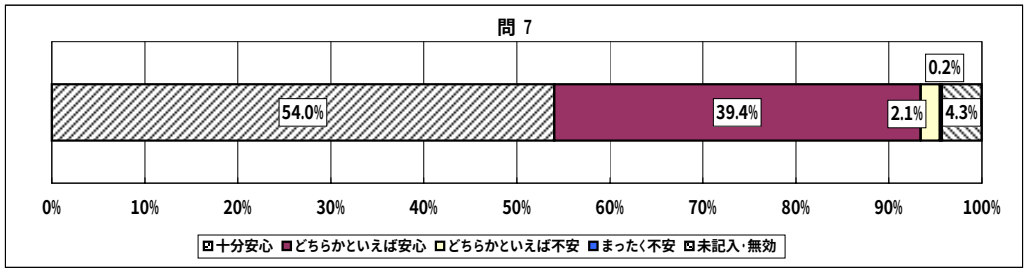
有効回答数
3064

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）



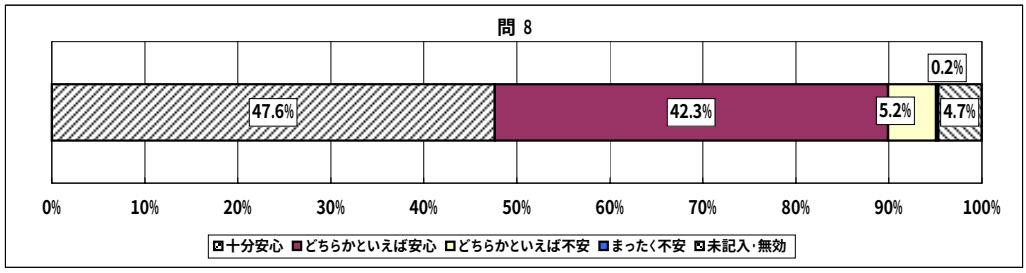
有効回答数
3235

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
（2.5点）



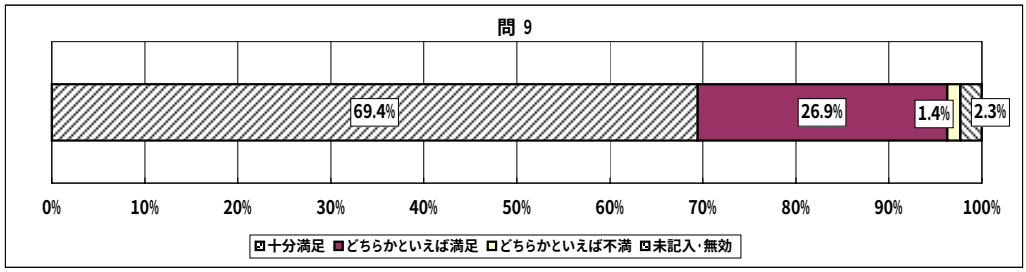
有効回答数
3303

問8　衛生面や感染症（肝炎、ＭＲＳＡ、インフルエンザなど）について安心感がもてますか
（2.4点）



有効回答数
3290

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
（2.7点）

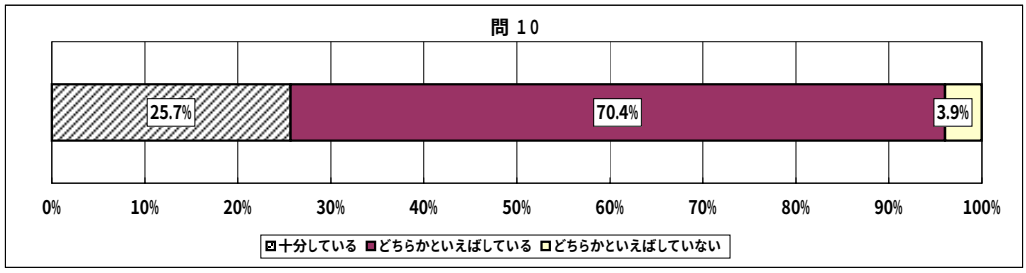


有効回答数
3373

＜通所介護＞

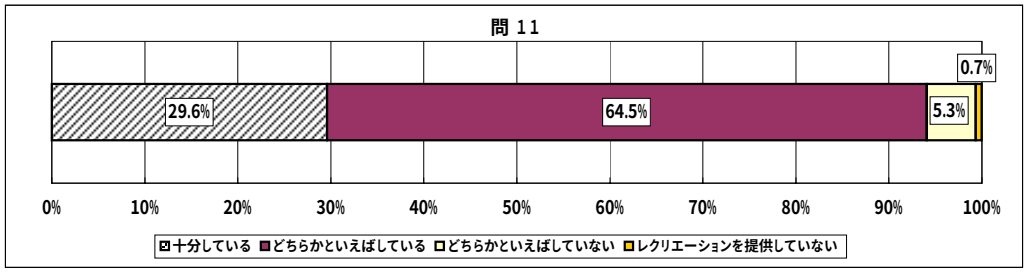
[事業者自己評価]

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、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（2.2点）



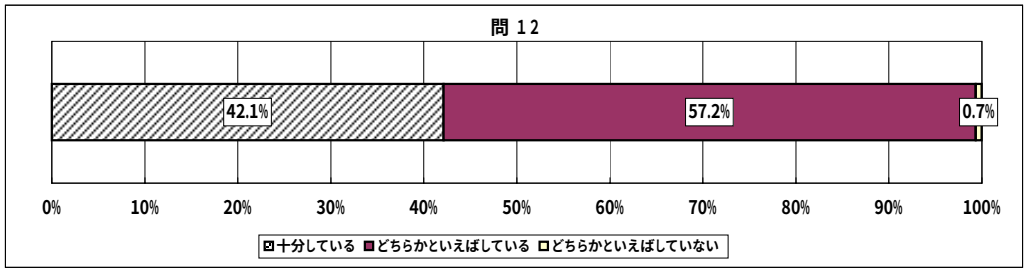
有効回答数
152

問１１　レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画され、個々の利用者にあった内容で実施していますか（2.2点）



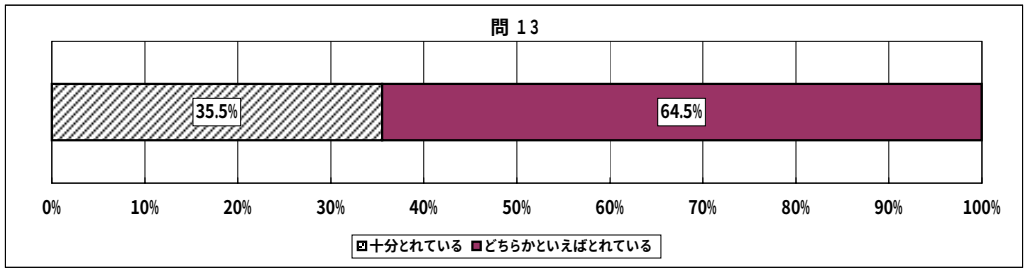
有効回答数
152

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（2.4点）



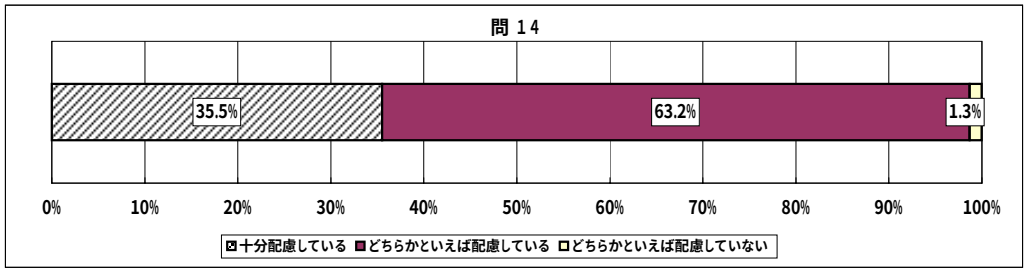
有効回答数
152

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
152

問１４　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）

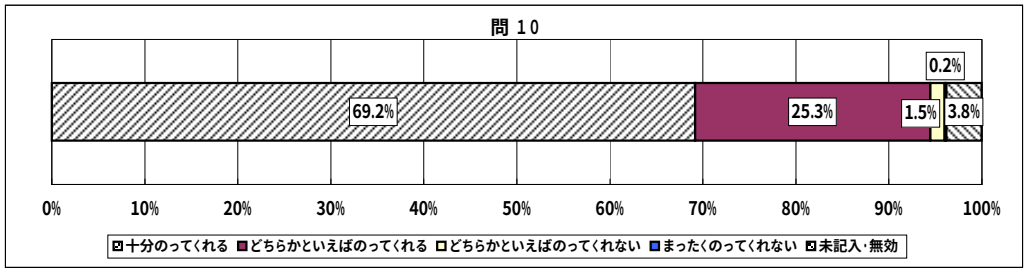


有効回答数
152

＜通所介護＞

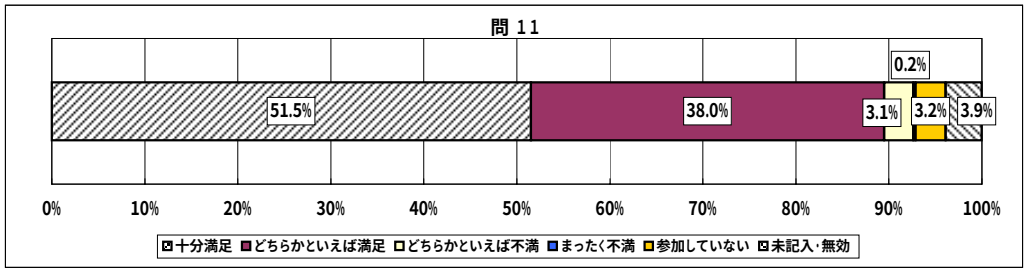
[ユーザー（利用者）評価]

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
（2.7点）



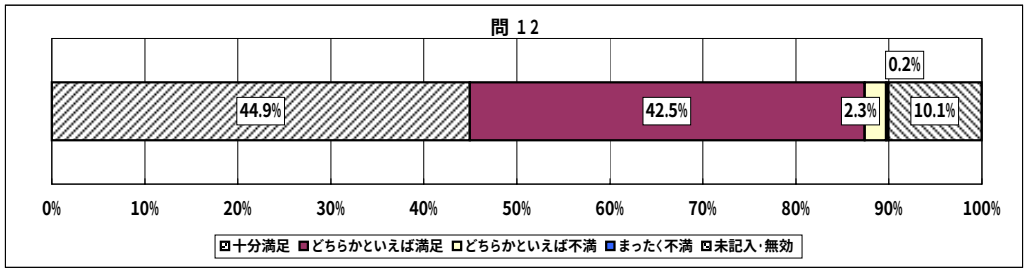
有効回答数
3320

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
（2.5点）



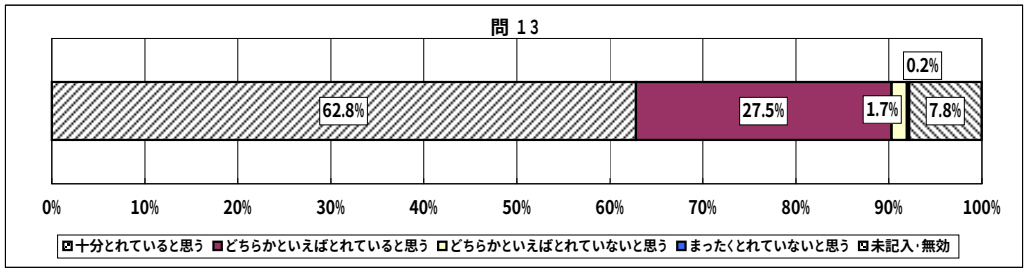
有効回答数
3318

問１２　ご本人の嗜好(しこう)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
（2.5点）



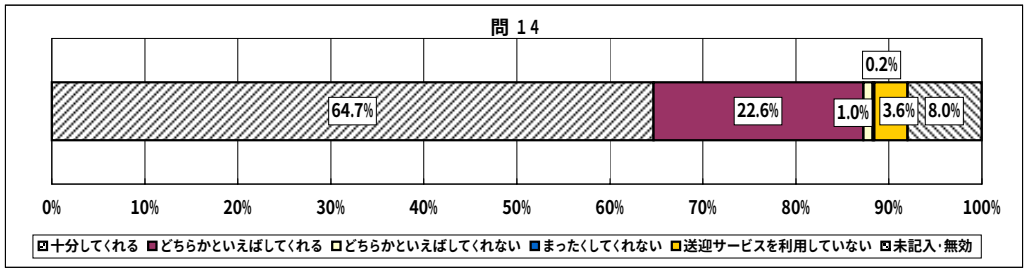
有効回答数
3105

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
（2.7点）



有効回答数
3182

問１４　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）

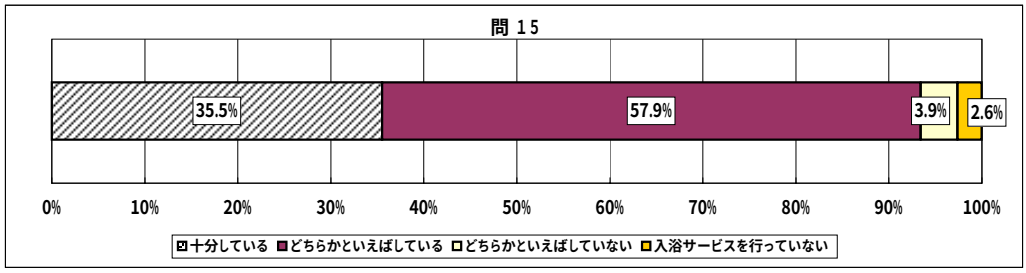


有効回答数
3177

＜通所介護＞

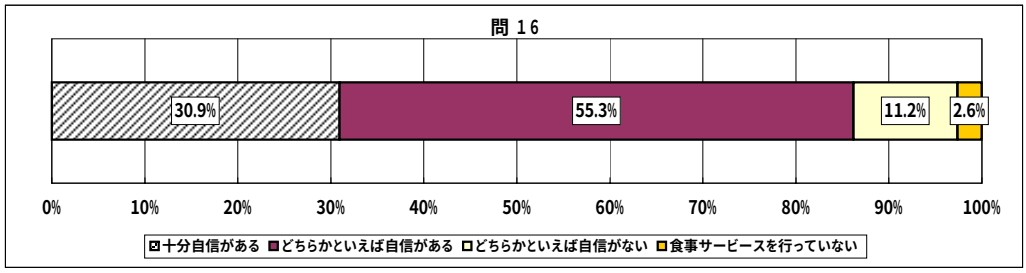
[事業者自己評価]

問15　入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、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）



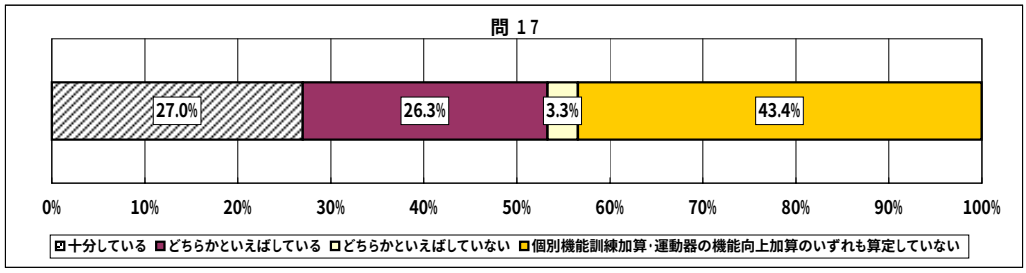
有効回答数
152

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（2.2点）



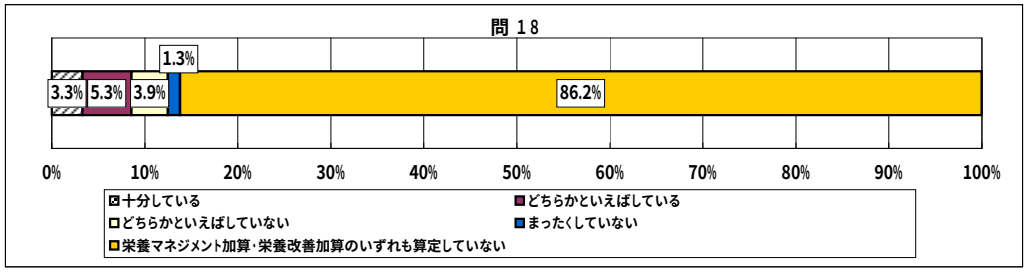
有効回答数
152

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を実施していますか（2.4点）



有効回答数
152

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を実施していますか（1.8点）

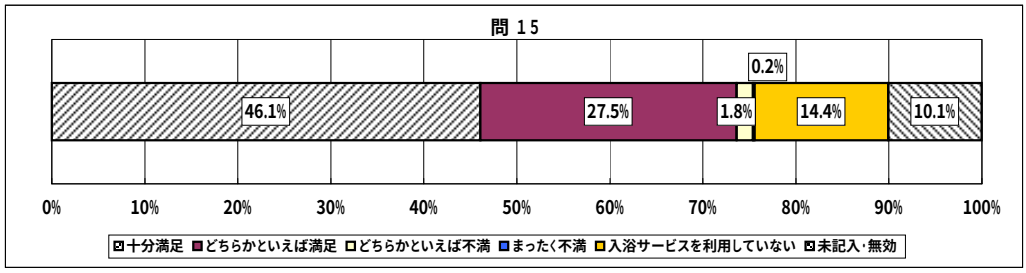


有効回答数
152

＜通所介護＞

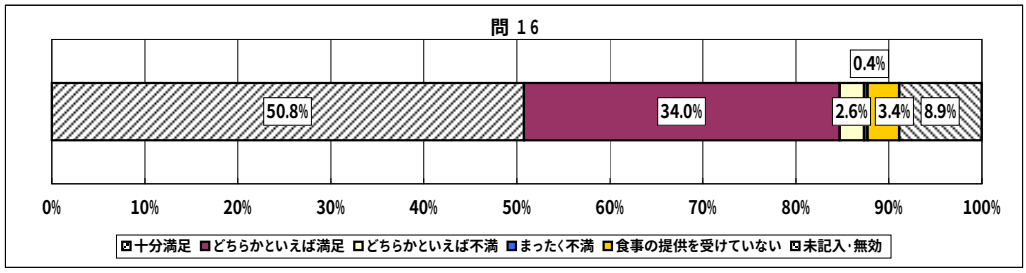
[ユーザー（利用者）評価]

問15　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お感じですか
（2.6点）



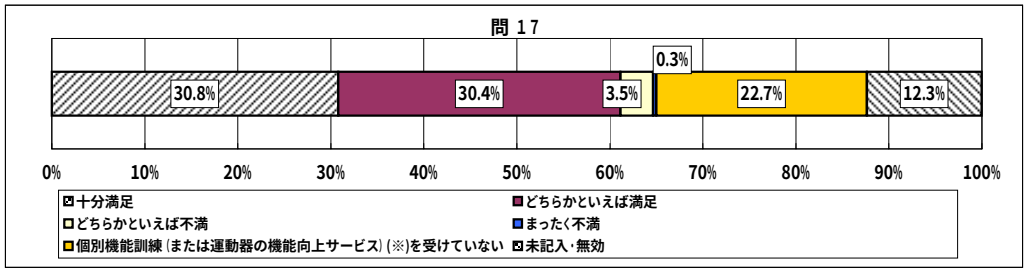
有効回答数
3105

問16　食事は、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していますか
（2.5点）



有効回答数
3145

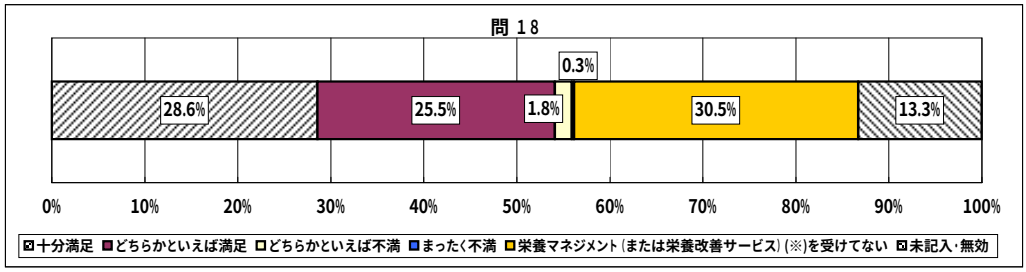
問17　個別の計画に基づいた身体の機能訓練の指導、実施に満足していますか
（2.4点）



有効回答数
3026

※)個別機能訓練［要介護の方が対象］・運動器の機能向上サービス［要支援の方が対象］
個別の機能訓練計画を作成し、身体機能の維持向上訓練を行うこと。その内容を定期的に
評価・見直します。

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
（2.5点）



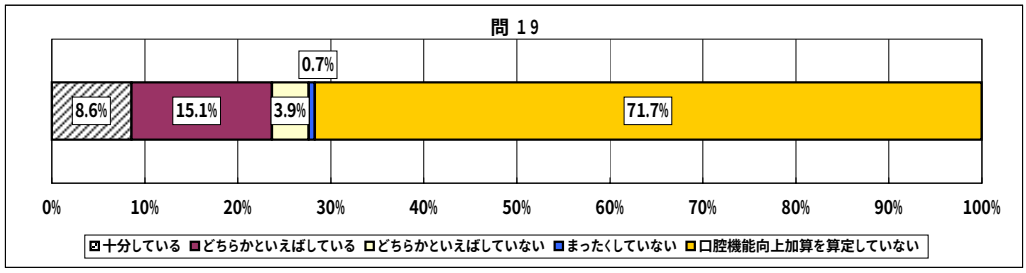
有効回答数
2993

(※)栄養マネジメント［要介護の方が対象］・栄養改善サービス［要支援の方が対象］
栄養状態に何らかの課題のある方（低栄養の状態の方や肥満の方等）に対し、体重や食事の
摂取状況などを評価し、管理栄養士が個別に栄養ケア計画を立て、栄養食事相談を行うこと。
内容を3ヵ月ごとに評価・見直します。

＜通所介護＞

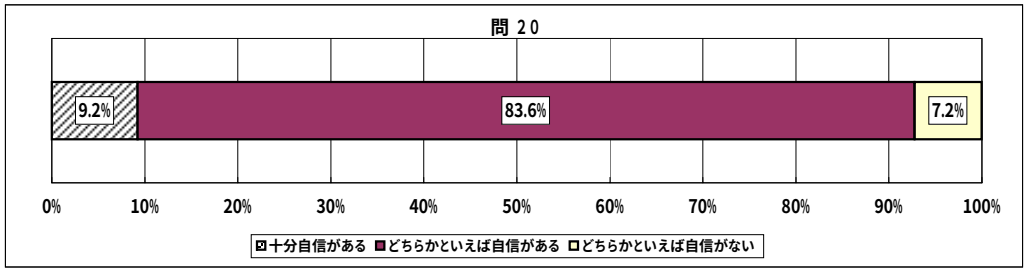
[事業者自己評価]

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・嚥下訓練を実施していますか（2.1点）



有効回答数
152

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）

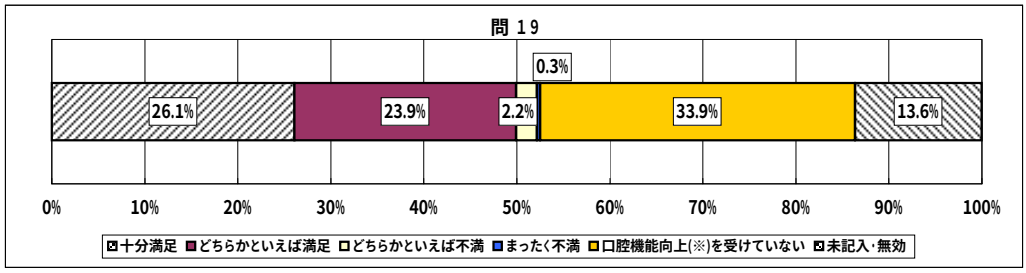


有効回答数
152

＜通所介護＞

[ユーザー（利用者）評価]

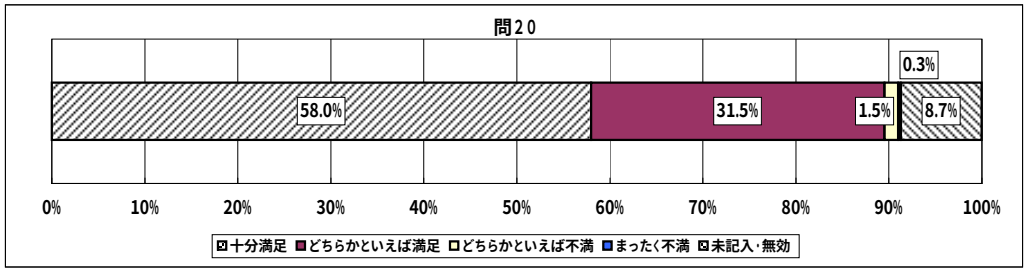
問19　口腔内を清潔にするためのケアや、飲み込む力を伸ばすための指導に満足していますか（2.4点）



有効回答数
2982

(※)口腔機能向上サービス [要介護・要支援の方共通]
口腔機能の低下した方に対し、口腔内の衛生状態やむせこみ、飲み込む力などを評価し、口腔内を清潔にしたり、飲み込み機能を向上させる個別の計画と指導を行うこと。内容を3ヵ月ごとに評価・見直します。

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満足していますか（2.6点）



有効回答数
3151

＜通所介護＞

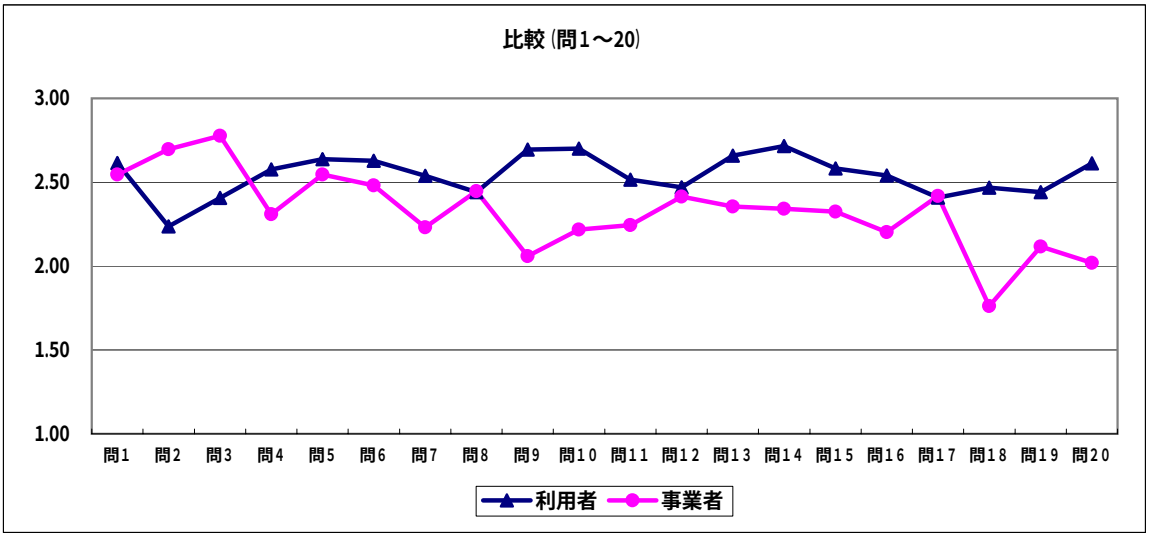
問1～20　総括（事業者と利用者の意識の差）

[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：46.5点
（1設問あたり平均点数：2.3点）



●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、説明をしていますか（2.7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い説明をしていますか（2.5点）

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

●点数が低い項目

【問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を実施していますか（1.8点）

【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）

【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）

＜通所介護＞

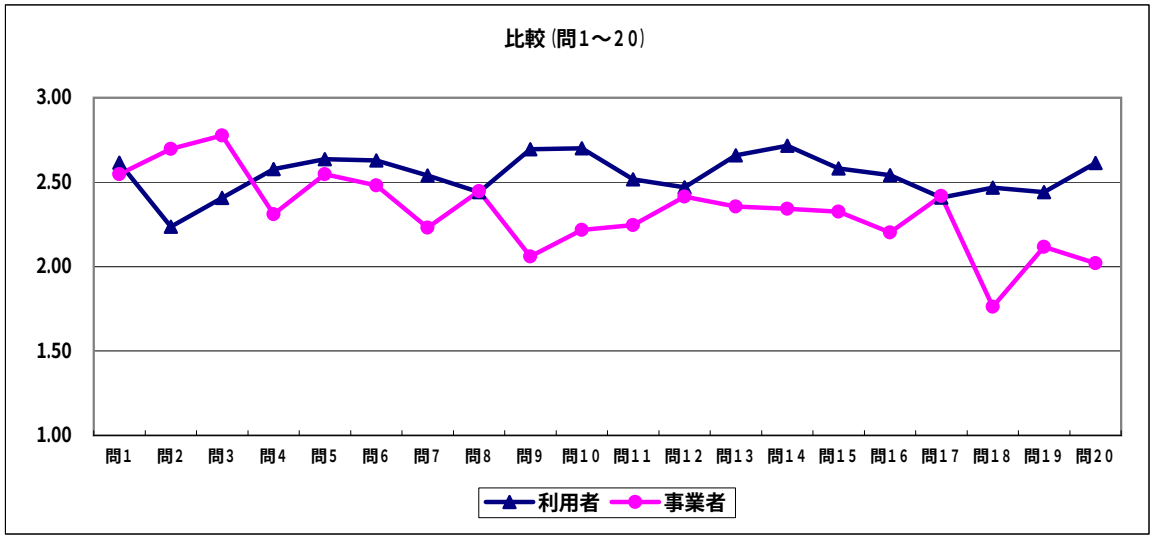
問1～20　総括（事業者と利用者の意識の差）

[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：50.9点
（1設問あたり平均点数：2.5点）



●点数が高い項目

【問１４】 送迎サービスについて、事業者は訪問時間や乗り心地などの気配りをしてくれますか（2.7点）

【問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（2.7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（2.7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すか（2.2点）

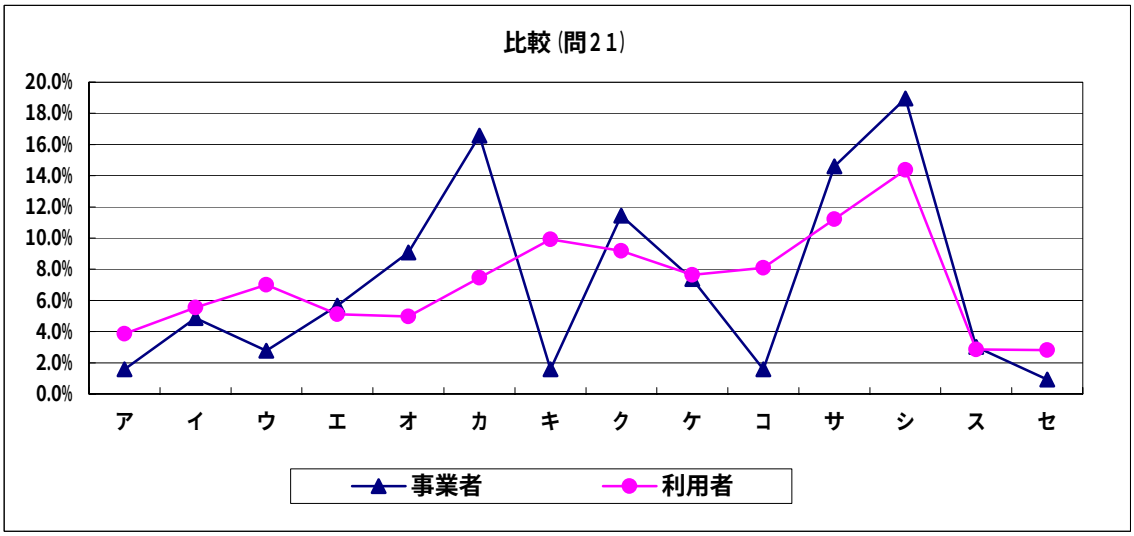
【問　３】 ご本人やご家族のこと（個人情報）は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありますか（2.4点）

【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（2.4点）

＜通所介護＞

問21［事業者］次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で最も重要だと思うものを、５つお選びください。
［利用者］次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

事業者自己評価					ユーザー評価		
11	12	1.6%	ア	土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること	590	3.9%	12
8	37	4.9%	イ	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	846	5.5%	9
10	21	2.8%	ウ	利用料金が適正なこと	1,068	7.0%	8
7	43	5.7%	エ	地域での評判が良いこと	778	5.1%	10
⑤	69	9.1%	オ	個人情報を絶対に外にもらさないこと	757	5.0%	11
②	126	16.6%	カ	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	1,136	7.5%	7
11	12	1.6%	キ	自宅から近いこと	1,511	9.9%	③
④	87	11.4%	ク	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	1,400	9.2%	④
6	56	7.4%	ケ	利用者どうしの人間関係が良いこと	1,164	7.6%	6
11	12	1.6%	コ	いつも時間どおりに送迎が行われること	1,232	8.1%	⑤
③	111	14.6%	サ	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	1,709	11.2%	②
①	144	18.9%	シ	職員の対応に安心感・信頼感が持てること	2,190	14.4%	①
9	23	3.0%	ス	認知症の方へのケアが充実していること	435	2.9%	13
14	7	0.9%	セ	身体機能向上・栄養ケア・口腔機能向上サービスなどの指導体制が整っていること	428	2.8%	14
	760	100.0%		合　　計	15,244	100.0%	



＜通所介護＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
1	あいおいちょうデイサービスセンター	みなさまの貴重なご意見ありがとうございました。今回の評価において、契約時に十分な理解をいただける説明ができていないことを認識致しました。今後は、丁寧にわかりやすい説明を心掛け安心してサービスが受けていただけますよう努めます。また、機能訓練についても身体機能の維持向上を図るための体操や体を動かすレクリエーションの内容の充実を図り、ご満足いただけるよう努力します。
2	愛生苑デイサービスセンター	今回ご利用者様、ご家族様から頂いたご意見を真摯に受け止め、改善すべき点に関しましては、スタッフ全員で対策を検討させて頂きます。送迎の時間、日常のご様子等こまめに報告させて頂くとともにご意見を頂き、信頼関係を築いていきたいと考えております。お褒め頂いたご意見を糧に今後もより安全に安心してご利用して頂ける様、努めてまいります。
3	あいせいデイサービスセンター	日頃から当施設を御利用頂き、誠にありがとうございます。皆様からいただきました御意見や評価は、私共がサービスを提供させて頂く上で、とても参考になりました。 評価の低いレクリエーションについては、ご利用者様の要望に応じたプログラムを組み立てるなどの対応をとっていきたいと思います。介護計画書などの説明についても、より分かりやすい説明を心がけ、利用者様に安心感と信頼感を持っていただけるように配慮していきたいと思います。今後ともよろしくお願いいたします。
4	あいりデイホーム	事業所開設後、初のユーザー評価の結果を受け、多くの気付きがありました。苦情の窓口や個人情報利用の同意などについては契約時に時間を掛け、ご説明させていただいているつもりでしたが、不満をお持ちの方が多く、再度ご説明させていただきたいと考えております。又、自由記載欄に情報がスタッフ全員に周知されていないと感じる。とのご指摘がありました。真摯に受け止め、スタッフ間の情報伝達が確実に行われるよう、連絡ノートを作り、スタッフ全員が情報を共有できるように改善しております。
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	自己評価に比べて、ご利用者様側の評価の方が低い項目が多くありました。この結果からは、ご利用者様のご要望や、事業所として足りないこと、多くを発見しました。特に、”マシーンが活用されていない”というご指摘は、その活用方法を思案中ではありますが早急に改善するべき問題の一つとして取り組んでおります。 他、多数の貴重なご意見を自由記載欄にいただきました。よりよいサービスを目指してこのご意見を参考に日々取り組んで参ります。
6	アサヒサンクリーンデイサービスセンター上前津東	この様な結果を受け、今後のサービスを見直し今まで以上に利用者のニーズに対応した施設運営に取り組みたいと考えております。
7	アサヒサンクリーンデイサービスセンター浄心	自由記載欄には良いことばかり記載して頂き大変感謝しております。評価については、苦情を受け付ける窓口について十分な評価がされておらず、説明不足だったことがわかりました。今後、説明方法にも十分工夫をして利用者様にわかりやすく説明していきたいと思います。全体的にサービスの質の向上を目指し、利用者様が過ごしやすい環境を提供していけるよう心懸けていきたいと思います。
8	アサヒサンクリーンデイサービス大幸東	昨年は、スタッフの大幅な変更があり利用者の皆様に大変御迷惑をおかけしてしまいました。新しいスタッフ一同、よりよいサービスを行っていけるよう研修会等の開催を細めに行っています。サービス業として質の良い接客対応が行えるよう初心忘れず日々努力していこうと思います。たくさんの貴重な御意見をありがとうございました。是非今後の業務へ活かしていこうと考えています。
9	熱田区デイサービスセンター	苦情を受け付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することに努めます。レクリエーション等については、お客様に満足していただくことができるよう情報収集とともに工夫することを心がけます。個別機能訓練等、お客様個人個人の状況把握をより一層意識し、計画に反映･実行し、満足度の高いデイサービスセンターとなるよう、サービスの向上を目指していきます。
10	天子田デイサービスセンター	今回の調査結果を見て、苦情を受け付ける窓口についての説明が行き届いていない点を感じました。これを今後の課題とし、もっとわかりやすい説明に改めていきたいと思います。また温かいご意見も頂き、励みとなりました。ご利用者様、ご家族様がより安心し、拠り所としていただけるようなデイサービスを目指して参ります。

＜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
11	アメニティホーム塩釜	満足して頂けている事柄に対しましては、現状維持する様、今後もサービス提供などを、行っていきたいと思います。今後も、満足して頂ける様、維持･向上に努めてまいります。
12	有松デイサービスセンター	連絡帳を有効活用し、センターのご様子を、わかりやすくご家族様に伝えます。また、入浴について、様々な要望があったので、すべての利用者様に公平なサービスが提供できるよう配慮していきます。みなさんが楽しく過ごしていただけるデイサービスセンターとなれるよう職員一丸となり、サービスの改善に努めてまいります。
13	上野公園前	今回の評価を元に良い評価を頂いた部分は結果に満足せず更に向上させていくことを目標とし、低い評価を頂いた部分に関しては、原因の追究を行い改善策を考えて、より良いサービス提供を心掛けていくことを努めていきたいです。自由記載欄のコメントが少なく、サービスがマンネリ化してきているのではないかと思いました。もっとご利用者やご家族から、良い点でも悪い点でも意見して頂けるよう、今一度サービスを見直して、今後のサービス提供に繋げていきたいと思います。
14	オアシスセンター	今後も利用される方の身心機能の維持向上を図れるよう、職員の技術向上とチームケアの実践に努めます。 刻々と変化する医療制度や介護保険制度、高齢者の生活背景に対応すべく、職員研修とケアカンファレンスの充実をはかり、職員一人ひとりが常に向上心を持って学習に臨む職場環境の整備を進めます。
15	オーネスト戸田川指定通所介護事業所	「苦情受付窓口」と「個人情報使用同意書」の説明が全体平均より低い評価をいただきました。利用者様やご家族と接するにおいて、最後の声掛けや心配りの配慮を徹底していきます。また、再度の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。利用者様やご家族の意見をうかがいながら、今後も一人一人に合ったきめ細やかなサービスの提供をしていけるように向上に努めていきます。
16	オーネスト鳴海指定通所介護事業所	自己評価に比べ、ユーザー評価が低い項目が多数ありました。結果を見直し改善に取り組んでいきたいと思います。利用者様や家族の方からより深い信頼関係を築く為に、契約書や通所介護計画書の説明時にわかりやすく、納得が得られご理解が深まる様に努めていきます。今後も職員一同、サービスの向上を目指し、取り組んで参ります。
17	介護予防デイサービスセンターみらい寿	介護に頼らない体つくりを目標に、体操を中心にトレーニングを実施しております。トレーニングの効果判定として、3ヶ月毎に体力測定を実施し、運動に対する意欲や自宅でのトレーニング方法について指導しております。その反面、苦情･相談窓口や個人情報に関する同意については、契約時のみの説明となっていたため、今後は年1回、契約書および重要事項説明書についてご説明させて頂きたいと考えております。
18	かいせいデイサービス	今回のユーザー評価を通じ、初回契約時･個人情報保護の説明項目において、自社結果とユーザー評価の違いを知る結果となりました。今後は特に、説明を明確かつ確実に伝えていけるよう努めていくとともに、高評価を頂いている項目については、さらに満足して頂けるよう職員一同努めてまいります。
19	金城介護サービス	苦情相談窓口や個人情報保護の十分な説明を徹底する。 介護計画サービス内容の説明を十分にする。個人的な指導も今以上にする様改善する。 口腔ケアは現在行ってない為、サービスできる様見直してゆきたいです。
20	グリーナリーデイサービスセンター	今回の評価を通じ、契約時における説明において苦情受け付け窓口、個人情報取り扱いについて、利用者様への説明が十分でない事を認識させられました。分かりやすく丁寧に説明することに重点をおき行っていきたいと思います。施設の重要度については、送迎について、ケアマネとの連絡調整という点で、施設側意識との差が分かりましたので、送迎時間厳守、ケアマネとの連絡体制を緊密にしていきたいと思います。今回調査結果を参考にご利用者様により満足してご利用していただけるよう努力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
21	ケイズファミリーデイサービス	ご利用者様の希望は、自分が楽をしたいサービスを求められますが、一部の利用者様は積極的にリハビリを希望され努力をされる事もあります。やはりやれる事は自分の手で、そして機能低下を防ぐ努力に協力する事が大切です。私達もついやり過ぎてしまわない様にする事リハビリは辛いものではなく楽しくやれる様にする事、又隠れた能力を引き出す努力を積極的に取り組みます。美味しいものを好き嫌いなく楽しく摂取し、周りと打ち解けなかった人が笑顔になり、歌わなかった人が歌い、清潔保持を心がける努力をします。
22	光音寺デイサービスセンター	ご利用者様から頂いた貴重なご意見は真摯に受け止めて、これからも改善に努めてまいります。契約書類の説明の仕方もご理解いただけますよう、より一層工夫を重ねてまいりたいと考えております。ご利用者の皆様、ご家族の皆様にとって何が必要かを常に考えて応えていけるデイサービスであるよう、スタッフ一同努力してまいります。
23	さくらデイサービスセンター	ご利用者様が事業所に求めているものは①職員の対応の良さ②食事・入浴・レクリエーションの充実が上位となっている。そうした中、当事業所の評価点が全体レベルよりも4点低い事を率直に受けとめ、以下の通り改善したい。①については職員の接遇マナー向上の研修②についてはミーティングを随時行い、食事については安全性と栄養バランスに配慮した食事の提供。入浴については転倒防止と体調管理に留意したケア。レクリエーションについては個人の嗜好に合わせた内容のものを提供していく。
24	サラダハウス	今回、参加させて頂いた名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の結果を真摯に受け入れさせて頂きます。また、今回の評価結果を、職員一同十分に分析させて頂き、残念ながら評価を頂けなかった部分を中心に、社内研修・勉強会・ミーティングを随時行い、利用者様の要望に答えていけるよう、悪かった部分の改善、またよりよいサービスの質の向上を図っていけるよう努力を続けてまいりたいと考えております。
25	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	貴重なご意見をありがとうとざいました。お客様との契約の際には、苦情相談窓口があることやお客様やご家族の方の個人情報の活用に関する説明につきまして、よりわかりやすく行うよう努力していきたいと思います。 また、居宅介護支援事業所のケアマネジャーとの連携についてや食事の献立、味付け、食べやすさなどについては、とても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たいと思います。
26	ジョインライフそよ風デイサービスセンター新道	今回の評価結果を受け様々な改善事項が明らかになりました。初めに私どもの評価よりも低い評価を受けました送迎サービスにつきましては、御利用者様、御家族様のニーズを十分に理解し、より質の高いサービスを追及して参ります。その他の改善点と致しましては契約時に於ける説明が不十分であったと認識致しました。今後は今まで以上に時間を設け十分に理解して頂ける様に努めて参ります。最後に皆様が快適且つ安心して利用できる事業所を目標とし、管理・指導に努め更なる介護サービスの向上を追及致します。
27	松寿苑	苦情相談窓口の説明について不充分であったと評価を受けたので、よりわかりやすくご理解頂けるように改善して参ります。ご利用者様・ご家族様からの苦情、相談を活かしさらなる質の向上に努めます。また、ケアマネージャー、他サービスとも連携し、ご利用者様一人一人に合ったケアを行って参ります。ご利用者様・ご家族様により一層安心感、信頼感を得られるデイサービスにする為、職員一同努力して参ります。
28	正徳の里	より良いサービスの提供ができる様、努めていきたいと思います。利用者及びご家族との信頼関係を築いていくことを大事にしていきたいと考えています。
29	昭和区デイサービスセンター	契約時の重要事項の説明については、ていねいでわかりやすい説明を心がけておりますが、「苦情相談窓口」や「個人情報の取り扱い」などはさらにわかりやすく説明しご理解をいただけるよう努めてまいります。サービス提供にあたってはお客様やご家族のご希望、ご意向を充分にお伺いし、機能訓練やレクリエーションなど個別性を重視し、皆さまに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。

＜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
30	シルバーしあわせの里　大喜	苦情等をお受けした時の対応方法を再度検討し迅速に対応できるよう体制を強化する。 時間外対応･日曜日の営業は、只今検討しておりますが、小規模の為、職員体制が整ってからしか行えません。しかし、ご利用者様･ご家族様のニーズに応えられるよう、常に検討はしておりますので、もう少しお待ち下さい。時間外対応につきましては、増やしていく予定です。
31	シルバーしあわせの里天白	ご利用者様、ご家族様におかれましては良い評価をいただき大変ありがたく感じております。今後もサービスの質を向上させるべく、常にご利用者様、ご家族様の声に耳を傾けていきたいです。
32	新生楽舎デイサービスセンター	概ね良好の評価を頂き有難うございます。これからも各人の希望･苦言･相談などにわかりやすく、すみやかに説明や対応にあたり、個別の運動機能訓練にも更なる工夫や取り組みを行い、一定の成果や評価･満足が得られるよう、努めてゆきます。
33	生協あじまの家デイサービス	ご利用者様及びご家族の皆様、ご協力ありがとうございました。契約　や計画の説明に関して、訪問時に行っております。ゆっくりていねいに、わかりやすく説明できるようにさせていただきます。サービスに関しては、今後、ご利用者様やご家族様のご意見等をとり入れながら、より　サービスの質の向上を目指していきますので、よろしくお願いいたします。
34	清涼園デイサービスセンター	開設以来１０年目を迎え、一区切の年でもあり、大きくステップアップの必要性を感じております。まず第一に利用者の自立促進のため、利用者が自由に立ち入り、リハビリ等を行うための、リハビリルームを設け、多少なりとも必要設備を購入し、より意欲的に利用者が喜こんで頂けるよう、又職員の質向上のため、医学的知識の自己啓発に力を注ぎたいと思っております（森光子さん８７才のでんぐり返しや、毎日１５０回のスクワットを欠かさず努力している姿には頭が下がります。習慣化、学習力、意欲的な高齢者へ。
35	瀬古マザー園デイサービスセンター	契約時に於ける説明について説明不足の点がある様です。現在も十分注意して説明に努めておりますが、今後はより一層注意しご理解いただける様に努めていきたいと思います。 又、他の項目につきましても評価結果を活かし今後の運営に繋げていける様努めてまいります。
36	千寿デイサービス	ご本人の嗜好、利用者同士の人間関係については事前に把握しておりますが、常に同じ考えという事はないと思います。この事から、今後は毎月利用者と個別に話しをする機会を作り、その方の嗜好、人間関係について新たに把握し直す事により、その方に合った対応を考え実施していきたいです。
37	大喜デイサービスセンター	回収率が悪かった事が気になりました。再度の声かけ、お願いを行うべきだったと、反省しております。自由記載欄は、毎回、参考にさせていただき、次年度の研修等に活かしております。苦情相談窓口、個人情報の取り扱い、通所介護サービスの説明等に対しては、担当者、説明の仕方を見直し、皆様に納得、安心していただけるように努力して参ります。
38	第二尾張荘デイサービスセンター	今回のユーザー評価については、前年度より下がった部分もあるため、今後職員研修会で取り上げ、利用者の皆様方に更に満足していただけるよう努めます。設備面では皆様の御希望に添うよう少しずつではありますが、改善してきましたが、まだまだ不充分な点があるかと思います。今後の課題として考えていきたいと思います。また、食事の満足度については、利用者給食委員会による皆様との話し合いの場を設けます。これらの調査項目の中でも、特に職員の資質向上については、平成２０年度も重点的な目標としていきます。
39	千種区在宅サービスセンター	苦情相談窓口や個人情報の使用について、契約書･重要事項説明書をよりわかりやすく説明するよう努めます。また、お客様に快適かつ充実した時間をすごしていただけるよう、お客様のご希望やご不満を十分承り、レクリエーションや機能訓練等の内容を検討するとともに、個々のお客様へのよりきめ細やかな対応を心がけます。今後も職員一同、笑顔でお客様にとって「居心地のよいデイサービス」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
40	通所介護よしの	1．苦情を受け付ける窓口についての説明は、契約時の説明だけでなく、ご家族との連絡と報告に使用している連絡帳ファイルの表紙裏面へ苦情を受け付ける窓口の案内書を貼り、ご利用者とご家族の目に留まりやすい工夫をする。 2．中々、来所できないご家族に向けて通所介護計画の解説や衛生面、リスク管理などサービス向上の取り組みの活動内容を文書にしてご利用者宅へ随時配布をする。 3．ご利用者の嗜好や要望について定期的にアンケート調査を行いサービスに反映する。
41	津金の里	基本的には今までの形式を続けて行くつもりです。しかし、利用者様の評価が事業者評価よりも劣っていた項目については、もう一度見直してみて、改善出来る事は積極的に改善して行くつもりです。一番最初にあった「お風呂が寒い」というご意見につきましては、根本的な見直しは現実的に不可能ですが、脱衣場の暖房や浴槽の温度などを細かく注意しながら見ていきたいと思います。さらに、評価3、4の項目につきましては、今後このような評価を頂かない様に原因を分析し、対応していきたいと考えています。
42	デイサービスあんじゅ	契約書、重要事項説明書の内容をもっとよく利用者さんに理解して頂けるように詳しく説明し、また苦情窓口がどこにあるのかという説明不足だった事を気を付けていくよう心がけていきたいと思います。
43	デイサービスうばこやま	利用者の皆様からは、高い評価を頂き、心より御礼申し上げます。心身運動機能向上のサービスの質と量を保持するべく、地元地域貢献のため小規模（9人）デイサービスを開設して参りましたが、2年9ヶ月で閉鎖という事態に陥ってしまい、御利用者様、職員の方々に多大なご迷惑をおかけしました事は真に申し分けなく心が痛みます。様々な要因として施設環境・介護の質の確保・介護報酬の改正に伴うものですが、より利用者様の機能回復のために努力して参ります。ありがとうございました。
44	デイサービスきままてんぐ苑	今回の評価で改善のポイントは、①利用者個々人への対応に弱いところがある②職員の言葉使いや態度に改善の課題がある③介護者やケアマネジャーとの情報交換が円滑でない時があるという3点である。①は、色々な障碍と疾患について学習を深め、少しでもプログラムに参加しやすくなる環境をつくり、目標設定は利用者とともに考え、デイでの生活や運動を含めた活動を行っていくようにしたい。②③では事例検討などすすめ、職員が利用者やその家族の生き様を感じ取り、必要な情報をやり取りする力を高めていきたい。
45	デイサービスサフランのいえ	貴重なご意見ありがとうございました。真摯に受け止め、より一層皆様のお役に立てますよう精進して参ります。ご指導をよろしくお願い致します。
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	デイサービス伸陽	サービス改善に向けて、まずは衛生面や感染症面で安心感がもてるという項目で評価が低くかったため、今後はしっかりと衛生面、感染症等の対策がどのように行われているのかお客様にしっかり説明を行わさせて頂きたいと思います。人間関係面についてももっとスタッフがお客様と関わりを持っていけるように改善を行っていきたいと思います。
48	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では、ありがたい事に概ね平均点を上回る評価を頂き感謝しております。ともすれば一方的なサービスになりがちな介護方法や接遇態度等を、これらのデータやご意見をスタッフ間で共有、話し合い改善すべく努力して参ります。個別計画に基づく口腔ケアは、歯科医・歯科衛生士等専門職との連携を図りつつ、ご利用者の口腔機能の向上・維持を目指し、何より楽しく継続していただける工夫をしながら実施していきたいと思っております。
49	デイサービスセンター泉	予測していたよりも事業所とユーザーの評価の違いがみられませんでしたが、契約時の種々の説明の部分では評価差があり、伝える側と伝えられる側の難かしさを感じました。記入者別評価では、利用者本人と家族の間に差があり、更に同居と別居の家族では捉え方が違うようでした。当事業所としては、利用手帳での報告の内容をより密にする事や、ケアマネージャーへの様子報告を密にする事で家族の評価や信頼が得られるのではと考えます。

＜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
50	デイサービスセンター猪高台	苦情受付窓口について、契約時や機関誌発行時に度々説明をさせて頂いていますが、未だ、不充分と感じていらっしゃる方がおありなので再度、説明を行います。栄養改善、個別の嗜好についての対応が不充分とのご指摘がありますので、栄養士や調理員の協力の下個々の希望に応じたメニューの提供に配慮してまいります。また、職員のスキルの向上のため、各種研修の機会を積極的に活用して、その技術や知識等の習熟をはかり、皆様に安心して快適にサービスをご利用頂けますよう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	様々に頂いた意見を謙虚に受け止め、利用者様に満足して頂けるよう一人ひとりに合ったサービスを提供できるようにスタッフともっと時間を取り話し合えれる環境を作って行きます。また、利用者様一人ひとりをもっと把握し、その人に合った関わり方やサービスを提供し満足して頂けるように利用者様の声を大切にし実施、アセスメントを行って行きます。
52	デイサービスセンター浦里	日頃は、当施設をご利用くださいまして誠にありがとうございます。この度の結果を踏まえ、①苦情窓口など契約当初のご説明にかかる内容について日々ご相談いただき易い雰囲気づくりに努めます。②レクリエーションなど日課につきまして予防支援を意識した内容に改め継続中でございますが、今一度内容を吟味し皆様に楽しみながらご参加いただけるよう質の向上に努めます。皆様からの貴重なご意見を活かしよりよいデイサービスをめざし努力してまいりますので、今後ともよろしくお願い致します。
53	デイサービスセンター大金	皆様からいただきましたご意見や評価は、私どもがサービスを提供させて頂く上で、とても参考になりました。今回の結果から、契約書や重要事項説明書の内容をゆっくりと確認しながら分かりやすくご説明し、個人情報の取扱や苦情相談窓口については定期的に連絡帳等を活用してご理解を深めていただけるようにいたします。また耳の遠い方への対応として、必要に応じて筆談を行うなど、サービスを安心してご利用いただけるように努めます。
54	デイサービスセンター大根	入浴と食事に対して多数のご意見を頂きました。 気持ちよく入浴して頂けるように、入浴時間や順番をご希望に応じて対応させて頂きます。 食事については、味付けや盛り付けなど皆様のご意見を伺いながら改善していきます。
55	デイサービスセンターおかひら	個人経営のため、人材確保に苦悩しています。また開業3年、利用者の増加に合わせ、送迎方法など変更したことで、ご利用者に不便をかけることがあったと認識しています。 ようやく定員に近いご利用者数となったことで、運営システムの構築、マニュアルの作成が完成を迎えることとなるため、安定した人材確保とともに、安心して通っていただけるデイサービスとして努力していきます。
56	デイサービスセンター香流橋	今年度は、ほとんどの項目において全体平均を上まわる評価をいただきました。特に、職員の接遇面や送迎サービスについては、施設としての課題として取り組んできた成果であったと感じております。一方苦情受付窓口については、契約時に説明させていただいておりますが評価の結果を見る限り周知不足であったと痛感しております。今後は、契約時の説明だけでなくご利用時にも苦情受付窓口がわかるように大きく掲示する等して改善するとともに、サービス全体の向上に努めてまいります。
57	デイサービスセンター共愛の里	苦情や相談の窓口については重要事項説明書と別紙にて説明しお渡ししていますが、再度利用者さんがわかりやすいように書面にて通知させていただきます。さらにその時に個人情報の取り扱いについても同様にお手紙とお電話にて確認させていただきます。最後にほぼ全ての項目で全体の平均レベルとなっていますので、職員一同協力してより満足していただけるデイサービスを目指してサービス向上に努めていきたいと考えております。
58	デイサービスセンターケアポート松原	①機能訓練②栄養指導③口腔ケアに係る課題について評価差がでました。①は全体で予防システムを取り入れた映像配信「貯筋体操」を毎日実施。②実績なし。③は食前に嚥下予防の口腔体操を実施。食後は歯磨きと摂取量のチェックを実施。これら3種は加算の算定をしていない為に差が生じたもの。また、苦情相談窓口や個人情報の取扱いの説明不足に対し、意識徹底した説明に努めます。今回の評価ではまだまだ満足いくサービスの不足を感じましたので、今後はより信頼ある安心できるサービス運営に努めることとします。

＜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
59	デイサービスセンター建国ビハーラ	個人情報保護法制定以前の利用者につきましては十分な説明がなかったと思われますので再確認致します。視線によるストレス等プライバシーの保護等環境整備します。送迎では身体的な要望を優先しますが状況に応じて調整します。尚入浴の順番など偏りのないよう行います。安全ベルト、ベット柵については活動性が低下しないように、又個人の尊厳を守ることを目的として使用しないもので安全性を高め安心して利用して頂くよう配慮致しますので御理解下さいますようお願い致します。
60	デイサービスセンター香南パラダイス	通所介護計画書の説明を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、ご利用者の方の要望などを細かく配慮できるよう職員一同接してゆきたいと考えております。 今後共、ご利用者の方の声を大切にサービス提供をしてゆきたいと思います。
61	デイサービスセンター御器所	ご利用者が通所介護で重要と思っている、入浴･食事･レクリエーションなどの基本的サービス、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頂きましたが、苦情窓口、個人情報保護の説明や、衛生面、感染症の予防についての安心感、機能訓練の実施、口腔ケアの指導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、職員の知識･技術の一層の向上に努め、より良い施設運営に努力してまいりたいと思います。
62	デイサービスセンター極楽苑	初回契約時等でお話しする重要事項の説明については、契約時だけではなく家族連絡会等で説明を行っていきます。また、通所介護計画や個別機能訓練等のリハビリプランについては、プランの同意を頂く時点で説明することはもちろんのこと、必要に応じて随時説明させていただきます。接遇に関しての満足度が不足していた点につきましては、適宜テーマを決めてスタッフ間で研修を実施し、その結果を皆様にお知らせいたします。
63	デイサービスセンターさわやか	調査結果から概ね満足して頂けていることが解かりましたが、逆にいつも「最も重要と思うもの」に選ばれているものについては、本当は満足されていないのではという視点に立ってもう一度考えていこうと思います。また調査結果をみる限りいずれの事業所においてもほぼ利用者の方が満足されていることから、基本的な部分は従来通り大事にしていくと共に、デイサービスを特徴づけることが出来る様な新たな試み･取り組みを行っていきたいと考えています。
64	デイサービスセンターしもかた	全体的に平均より下回っており、事業所を一から見直す良い機会となった。まずは評価項目、特にご家族が重きを置いている項目について業務のマニュアル化を図り、かつ職員に周知、徹底していきたい。ご家族からは、機能訓練の充実、送迎時間の正確さなど具体的な要望がある為、即改善していきたい。また、これを機に随時変化する個別ニーズを把握する為、定期的な家族アンケートを実施していきたい。逆に実施しているサービスがご家族にうまく伝わっていない点もあり、連絡方法（書式）についても検討していきたい。
65	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。通所介護計画については、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。
66	デイサービスセンター清月荘	デイサービスを利用することで利用者の生活の自立につなげることができるよう、提供するサービスの需要を見定め、より高度のサービスへと発展させていくよう鋭意努力している毎日である。この評価の結果を参考にしてサービス利用者の日常生活の充実と自立をはかることができる一端を担えるよう創意工夫を重ねていく所存である。
67	デイサービスセンター大生	利用者が一日楽しくデイサービスを利用していただくために、職員一人一人が意識を持ち利用者に対して心配りに努める。また、利用者のニーズを把握し、食事について、おいしく食べていただけるように味だけではなく、周りの雰囲気作りにも心がけたい。衛生面等に関しては、手洗い、うがい、消毒と職員が積極的に進め、感染症の予防に努めたい。口腔ケアは、歯みがき等利用者に呼びかけ、意識するように努めたい。

＜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
68	デイサービスセンター第2共愛の里	今後は、ご利用者一人一人に対し、より良く対応し嗜好や人間関係の配慮を行い、また求められていることに対して傾聴し希望がかなえられるようサービス向上に努めていきますまた、ケアマネージャーとのコミュニケーションもより良く行っていき、ご利用者のニーズに答えていきたいと思います。ご家族にも、ご利用者の様子等、こまめに対応していきご家族にも安心して頂ける様、改善を行なっていきます。
69	デイサービスセンター高坂苑	この結果を踏まえ、ご利用者様・ご家族様により一層、満足していただけるサービスを考えていきたいと思います。ご利用者様・ご家族様の目線でサービスを考え、日々改善していける様に意識してご利用者様と接し、皆様から信頼を得られ、デイに来るのが楽しみだと思っていただける様に、スタッフ一同、励んでいきたいと思います。
70	デイサービスセンター鶴舞	今回、ご利用者様に評価いただきました全２０項目のうち１５項目にて全体平均以上の評価を頂きましたことを励みとさせていただくとともに、特に平均以下の評価をいただきました点（デイサービスについてのわかりやすいご説明、通所介護サービス計画についてのご説明、入浴・排泄介助の際のプライバシーへの配慮、設備・備品・事務所の雰囲気、ケアマネージャーとの連絡・調整）と、ご意見（口腔ケアへの対応、ご見学の方への対応）につきましては、重点的に改善に向けた取り組みを進めてまいりたいと存じます。
71	デイサービスセンタードゥライフ瑞穂	毎年評価をいただきまして、問題点につきましては職員会議、研修等で改善すべく日々職員全員努力をしております。特に個人情報に対する管理意識、ご利用者様とそのご家族との家族会を通じてコミュニケーションの充実を図り、安心安全なそして楽しんでいただけるデイサービスの提供をと考えております。食事につきましては献立の選択をさらにふやして皆様のご希望に沿うよう努力いたします。当施設のマシンを使った機能訓練も、ご利用者個々に充実したメニューで対応していきます。
72	デイサービスセンターとみた	開設以来3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、御家族の皆様に安全と信頼していただけるデイサービス、【自分の親を利用させたいデイサービスに！】をモットーに更に楽しく、明るいデイサービスを目指して職員一同努力していきたいと思います。
73	デイサービスセンターなか	契約時に、契約書類や苦情窓口、個人情報の取扱い等について、わかりやすく説明するよう努めます。また、感染症への対策等衛生面での配慮やケアマネージャーとの連携を深めて、安心してご利用いただけるサービスを目指すとともに、機能訓練等の満足度を高められるよう、努めます。
74	デイサービスセンター南陽	①不満、苦情に対して速やかで且つ丁寧な対応をとる為にマニュアルの再構築を含めた相談員の役割、意識の徹底をはかる。②衛生面、感染症について安心感を持っていただく為にフロア、トイレ、浴室、静養室などデイ内の全ての場所に対する衛生確認を行う。感染症対策をどのように行っているか利用者、家族にも周知する。③機能訓練の指導、実施に対して満足していただける為にニーズの再確認、方法の周知、経過報告時のコミュニケーションを今後徹底していく。
75	デイサービスセンターのびのびオオツカ	今回のユーザー評価を通じ、レクリエーションについて不充分とのご指摘をいただきました。昨年と同様のご指摘であり大変申し訳なく思っております。今回の反省点を生かし、本年度より各季節のイベント行事や、多彩なレクリエーションを取り入れ、多くのご利用者様に喜んでいただける様、工夫し実践してまいります。又、その他の点に関しても常に向上心を持ち、改善してゆき居心地の良いデイサービスセンターになる様、職員一同努めてまいります。
76	デイサービスセンター橋本	全体平均点を下回った項目につきましては、当事業所の昨年度結果を下回った項目と一致するものもございますので、他事業所様の努力に劣らぬよう更なるサービスの向上と職員のレベルアップを図ってまいります。 今後は、更に個別のニーズに対応できるよう設備・備品の充実に加え、ケアマネージャーとの連絡・調整をより密にし、職員のきめ細やかな心配りにより、ご利用の皆様方に一層お役に立てるよう努めて参ります。

＜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
77	デイサービスセンター はるかぜ	全体的に良い評価をいただき、ありがとうございました。今後は、ご本人様、ご家族様とコミュニケーションを取り、安心してご利用いただけるように、サービスの質の向上に努めていきます。
78	デイサービスセンター 春田	食事、入浴、レクリエーションなど基本サービスの充実を望む意見が多かったのを受けて利用者の要望に耳を傾けながら、スタッフと意見集約し、多様なニーズに応えられるよう個別・選択型サービスの導入を図っていく。また、家族やケアマネージャーへの連絡や情報提供をより密に行い、連携を強めていくことで利用者に「安心」を提供できる体制の整備に努めていきたい。スタッフの対応や設備、サービスを含めて居心地の良い施設づくりに向けた取り組みに力を入れる。
79	デイサービスセンター 東あじまさくら園	今回の結果を話し合い、苦情を受け付ける窓口があることを利用者様に覚えていただくため、苦情窓口の住所・電話番号を書いた紙を壁に貼り付けました。また、一ヶ月に一度口頭で説明する機会を設けることも決定いたしました。やはり、個人情報や重要事項説明書も面接時に一度お話するだけですので、定期的に説明する機会を設け改善していきます。
80	デイサービスセンター 陽だまりの家	介護計画・個別計画とご本人の日々の状態差により対応が難しく、ご本人様の状態を見ながら、訓練を実施しています。できるだけ参加意欲を高め、日常的身体機能の維持にむけ改善をしていきます。 何かの為にそこに行かされる処でなく、日常の延長でそこに居るという違和感の無い場でありたいと思っております。
81	デイサービスセンター ひまわり	サービス上の苦情等に関する窓口や、個人情報の取り扱いについては、契約時に説明を行なっているだけですので、今後はご利用者様・ご家族様への定期的な周知に努めていきます。また、苦情等を未然に防ぐためにもご利用時の様子に常に気を配り、何かあれば気軽に話が出来る雰囲気作りを徹底する事が重要かと思われます。
82	デイサービスセンター 平田豊生苑	ご利用者のご意見を聞き、スタッフと深く関わりが持てていることを知りとても励みになりました。ご利用者、ご家族の問題を更に知ることにより苦情や相談を迅速に対処し、わかりやすくご説明が出来るよう改善する。皆様が安心して喜んでご利用していただけるデイサービスセンターを目指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	結果につきましては、全体平均を上回る評価を頂きましたが、個人情報保護・通所介護計画やサービス内容についての説明・不満や苦情の申し出に対する対応の3項目が全体平均よりも下回った為、結果を真摯に受け止め、早急に原因調査の上、改善を図る事で、ご利用者様・ご家族様から安心、信頼してご利用頂けるデイサービスを目指して、今後も引き続き努力させて頂きます。貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。
84	デイサービスセンター 星ケ丘	個人情報保護に関する説明は契約時にのみ行っており、その後周知を行っておりませんでしたので再度ご利用者及びご家族の方々にご説明いたします。また、入浴や排泄時のプライバシーの配慮については、ご利用者の声をお聞きした上で問題点を明確にし、改善してまいります。ケアマネージャーとの連絡・調整については、不十分な点がありましたので状態の変化についてはもちろん、ご利用者の様子やケアプランの達成状況等についても、今まで以上に連絡を密にしてまいります。
85	デイサービスセンター 向島	昨年度の評価で悪かった項目を今年は改善させることができました。しかしながら総合的に見てまだまだ改善しなければならない項目があり、来年度の評価までに改善していきます。具体的には①レクリエーションの充実を図り、利用者の方の満足度を上げていきます。②ご利用者同士の人間関係についての気配りや調整を十分に心がけ、施設で過ごす時間をもっと楽しめるように職員一同努めてまいります。
86	デイサービスセンター 名東パラダイス	契約書・窓口等の説明については、ていねいにするよう努めてきました。前回より、良い評価となり安心いたしました。まだ私どものサービス内容については説明不足の点も多々あると思いますので、今後も開かれた施設となるよう努力いたします。 今回厳しいご意見をいただきました。ご指摘を肝に銘じ、お一人お一人のご要望を大切にし信頼に答え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
87	デイサービスセンター竜宮	当センターは安全安心をモットーに日々の運営を行なって居ますが。特に営業活動の中で気の付いた事やヒヤリ、ハットした事について社内の改善提案制度を活用して改善マニアルを作成し全員に徹底を計って居ます。
88	デイサービスセンタールフト金城	常に利用者様の意見を聞きながら、反省と対策と向上をめざし努力したいとスタッフ一同考えています。
89	デイサービス　なごみの里	御利用者が、サービスを開始される前の御契約時に説明させて頂いている、契約書及び、重要事項説明書に対する御理解が不十分ではないかと、この度の評価の結果を受け感じました。今後は、より深く理解して頂ける様、分かり易く御説明できる様に努力したいと思いました。又、同居されていない御家族にも御理解頂ける様な方法も考慮していきたいです。
90	デイサービス鳴子	サービスに関する苦情の申し出窓口については、契約書に市町村･国保連についての記述はありましたが、具体的な担当の名称･電話番号等が明記されていなかったので、それらを明記し、契約時に説明をしていきます。　個人情報保護については、契約時に説明し、同意書に署名･捺印をして頂いておりますが、よくご理解頂けるまでしっかりと説明をしていきます。　食事に関しては、ご利用者にアンケートを実施し、その結果についての対応を調理員と話し合っていきます。
91	デイサービスのんびり	「利用者様が住みなれた地域で、これまでと同じように生活できますように」、「利用者様の望みを一つでも実現させることができますように」これらの実現のため、一人ひとりの利用者様の役割や生きがいを探し出すこと、それが私たちの仕事、と考えます。今回の評価結果は、「のんびりの日常が介護保険内の限定的サービスに陥りつつある」、「家族、地域を意識し、たとえ一週間の内の一日であったとしても、２４時間３６５日の視点で一つひとつに取り組め」そんな指摘であった、と感じています。
92	デイサービス花いちもんめ	今回の結果を踏まえて、より利用者の方、御家族の方の満足していただける様にスタッフ一同努力していきます。 質の高いサービスを目指しがんばります。
93	デイサービス花いちもんめ栄生	利用者様に苦情の申し出窓口や個人情報の取扱いについて、契約時に説明させていただいているのですが、今後は利用者様が理解しやすい説明の仕方へ改善し、また定期的に説明する機会を作り理解していただけるよう努めてまいります。
94	デイサービス花いちもんめ天神山	ユーザー評価を厳しゅくに受けとめ、御利用者様のニーズに答えるとともに、よりスタッフの質を高め、安全かつ安心して頂けるサービスを提供していきたいと思います。
95	デイサービス宝南	今回でユーザー評価は3回めですが、ご本人ご家族様の率直な意見を聞くことができ今後のサービス向上に参考になることばかりです。特に栄養面や口腔ケア、レクレーションなどサービス提供中の様子をご家族様にも分かり易いような透明性のある事業を今より更に求めておられると感じました。来年度のサービスでは家族参加型の企画やデイサービスでの様子を伝えるお便りなど内容の充実を図ってまいりたいと思います。また職員の接遇に関しては良い評価を頂き感謝しておりますが今後も一層の努力をしていきたいと思います
96	デイサービス　まちの縁側･楽	評価結果から、利用者本人様とご家族様との評価に隔たりがあることが顕著となっているため、今後はご家族様への説明等に気を配りたいと思います。
97	デイサービスライフケア久方	従業員全員で例年同様に参加させて頂いています。ご利用者やご家族のみなさまからも、率直なご意見を頂くことのできる良い機会の一つとして現状把握につなげています。 特に問２１においては、各々が就業する立場（セクション）により重複する観点が異なることにも気づかされたことには意義があったようです。今回の結果をもって、これからの運営に生かしていきたく尚一層の精進を重ねていきます。
98	デイ･サービス楽笑苑	利用者一人一人を常に大切に考え、親切過ぎないよう配慮して行く。
99	デイサービス楽楽の里	利用者様同士の仲を取り持ち、みんな仲よく一日を過ごして頂き、次回利用したいと思って頂けるように努めて参りたいと思います。

＜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
100	デイサービスリハビリ道場	当事業所は機能訓練を主体としたデイサービスとして、食事なし、入浴なしの半日のデイサービスであります。その為、機能訓練を中心に利用者様の事を考え運営して参りましたが、今後はレクリエーションについても利用者様みんなが喜んで頂ける笑顔の絶えないレクリエーションを数多く企画し、また、施設や設備についても今以上に利用者様がホッとして頂ける様な気さくで温かなデイサービスを目指し、従業員一同頑張っていきたいと思います。
101	デイサロン松栄	今後も気配り目配りを充実させ、利用者が楽しく穏やかな一日を過していただけるよう対処していきたいと思います。　また、冬の寒さが気にならないよう足元の暖房にも気を配りたいと思います。
102	デイサロン猩猩	当事業所は利用者さんどうしの人間関係を大切にして、利用者さんに気持ちよく一日を過していただくことを目標にしております。今回の評価をふまえ、利用者さんが求めてみえることを真摯に受けとめ、レクリエーションや様々な活動に工夫を凝らし、より満足していただけるよう努力していきたいと考えております。介護の質を向上させるためにスタッフ一同、施設内外の研修等にも積極的に取り組んでいきたいと思います。
103	デイ夢愛	デイサービスの概要･苦情の申し出窓口･個人情報の保護等、契約時に説明していますが、その後は　説明する事がない為、定期的に各利用者さんに説明を再度していくようにしていきます。又、食事については、家庭的な手作り料理で好評をいただいていますので、引き継ぎ今後も継続していける様にします。
104	中村区デイサービスセンター	苦情受付窓口や個人情報保護の説明について、お客様の評価との差が大きく低かったため、今後はさらにわかりやすい説明になるよう努力してまいります。 また、衛生面や感染症対策についても同様に低かったため、職員の対応方法の再確認を行い、安心で快適にお過ごしいただけるデイサービスセンターを目指してまいります。 そして、お客様ごとの嗜好やお客様どうしの人間関係について、より細かな配慮に努めてまいります。
105	なごやかハウス希望ヶ丘デイサービスセンター	今回のユーザー評価の結果、概ね満足していただいている様に見られますが、問2の説問に関しては、ご意見が様々で、ご利用者、ご家族の皆様に説明不足だった様に見受けられます。再度、ご利用者、ご家族の皆様に周知徹底を行います。今後もご利用者、ご家族の皆様に満足していただけるデイサービスセンターを目指して、努力してまいります。
106	なごやかハウス三条デイサービスセンター	今回、ご利用者様からの評価が低かった項目につきましては、内容を見直し改善に努めてまいります。入浴や食事につきましては多くの方が最もたのしみにている基本サービスとしてとらえ、ご利用者様の希望や好みを伺いながら内容や方法を検討してまいります。今後も様々な場面でご利用者様に充実した時間を過ごしていただけますよう、職員一同サービスの向上に努めてまいります。
107	なごやかハウス滝ノ水デイサービスセンター	行事やレクリエーションについてのコメントをいただき感謝しております。入浴につきましては、塩素濃度を一定に保ち、水質の管理を毎日行っております。特に皮膚疾患などのある方についてはシャワー浴や順番を最後にするなど、ご利用者様にご理解をいただきながら行っております。これからも他のご利用者様に気持ちよく入っていただけるような配慮を行ってまいります。お一人お一人のニーズに出来るだけお応えするようスタッフ教育にも力を入れてまいります。
108	なごやかハウス岳見デイサービスセンター	特に厳しい評価を頂いた個別計画に基づいた機能訓練指導につきまして早急に居宅サービス計画と照合し利用者様に満足いただける様対応いたします。又、口腔ケアについても同様で日常行っている口腔体操に加え具体的な援助内容につきまして居宅サービス計画を参考に対応いたします。なお、今回アンケートに協力して頂きました御利用者様、御家族の皆様にお礼申しあげます。
109	なごやかハウス出来町デイサービスセンター	今回は「機能訓練」「口腔機能向上」について、前年を上回る評価をいただきました。またコメントにおいても、概ね満足の内容をいただき改善の成果が実ったものと考えております。しかしながら「お風呂の待ち時間について」「職員の対応」などのコメントをいただいたところでもあります。待ち時間については、季節の壁紙作りや計算･漢字の書取りなどの活動をさらに充実させること、また職員の対応につきましては、今以上に明るく元気に接することで、皆様に気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。

＜通所介護＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
110	なごやかハウス野跡デイサービスセンター	全体的に良い評価をいただきましたが、ご利用者様への苦情を受け付ける窓口についての説明が十分でなく浸透していないことがわかりました。今後はより一層わかりやすい説明をこころがけ、ご利用者様やご家族様にご理解いただけるように配慮したいと考えています。 又、各項目内容を更に精査し今後もご利用者様により良いサービスが提供でき、ご満足いただけるようスタッフ一同努力してまいります。
111	なごやかハウス福原デイサービスセンター	レクリエーションにつきましては、ご利用者やご家族のご意見を伺うとともに、研修などを通じて多様な情報を収集し楽しんでいただけるものを企画します。 また、施設で実施しているレクリエーションの様子は、写真やエピソードを盛り込んだ機関紙を季節ごとに発行しご家族に配布します。
112	なごやかハウス丸池デイサービスセンター	昨年と比較し、全体において評価結果が向上し概ね良いご評価を頂戴致しましたが、衛生面や感染症に関する項目において全体平均より下回っていた為、今後はご利用者様･ご家族様に安心して頂けるよう充分配慮させて頂きます。また、他の評価項目及び評価項目外の細部においても自施設での評価･改善を図り、現状にとどまらない良質な介護サービスをご提供させて頂くよう取り組んで参ります。
113	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。今後も次のように改善を図り、満足いただけるデイサービスに努めますので、一層のご理解をお願いします。 ①衛生面や感染症対策についてスタッフの教育･研修を努めるとともに、ご利用者への啓蒙活動を実施するなどして安全で安心して過ごせるデイサービスにいたします。 ②食事についてはご利用者の嗜好を重視した献立味付けを吟味するとともに、食事に相応しい雰囲気を工夫して楽しい食事の時間を提供します。
114	なごやかハウス横田デイサービスセンター	問１２につきましては、今まで以上に席の配置に配慮し、職員が間に入りコミュニケーションを図ることで改善してまいります。問１４につきましては送迎時間を守り、足場の広さや乗降口からの距離等、個々の状況を考慮して席の配置をしてまいります。ご家族から施設での様子をご覧になりたいというご意見があり、見学をご希望の方は随時受け入れしておりますのでお気軽にお越しください。今後も魅力あるデイサービスを目指し、レクリエーションの充実、サービスの向上に取り組んでまいりますので、宜しくお願いします。
115	名古屋北デイサービス	当事業所に対するユーザー評価について、利用者本人･同居家族は、まずまずの評価を戴きましたが、別居家族は厳しい評価となりました。 当事業所は利用者本人･同居家族はもとより、別居家族に対しても、より一層の施設や施設の介護サービス内容を改善し、情報を届ける事で理解を戴けるよう努めたいと思っております。
116	名古屋南ケアセンターそよ風	ご利用者様及びご家族様が当事業所のサービスをご利用して頂く上で、求めておられるニーズと当事業所が求めておられるだろうと考えるニーズのズレを確認できたことで、課題が明確に見えてきました。今回の評価の結果を真摯に受け止め、ご利用者様ご家族様が求めておられる本来のニーズにお答え出来るよう職員間の情報交換をしっかりと行い、今回の課題の改善に努めたいと考えます。また、貴重な情報であるご利用者様ご家族様の些細な声を聞き逃さないよう努めて参ります。
117	南山の郷デイサービスセンター	今回のユーザー評価で個人情報の取り扱いや衛生面や感染症の予防の対応等、基本的な対応が十分理解されていないのが分かりました。ケアや運営に対する取り組みが基本的にはされていても、それに対する説明不足が原因と思われます。今後は、運営全般について一つ一つ丁寧に説明し理解や同意を得ると共に、様々な形で情報を発し、ご利用者･ご家族様の意見を運営に生かしてより良いサービスが提供できる体制づくりを目指していきたいと考えています。
118	ニチイケアセンターくさなぎ	ご利用者のニーズに答えていたと思ってましたが、個別の援助、栄養ケア、口腔機能改善管理など、ご希望に沿ってサービスを充実していきます。 区役所、国民健康保険団体連合会などに、通所介護サービスの相談窓口がある事の説明もしていきます。
119	ニチイケアセンター黒川	以前まで実施していた外出レクレーションが頻繁にできないので施設内で実施できるレクレーションの充実を図っています。又お食事のメニューに対して新製品を導入したり、提案して利用者様があきない様工夫していきます。

＜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
120	ニチイケアセンター元八事	職員レベル向上の為、月一回の研修を行い、安心できるサービスを実施していく。 ゴムバンドを使用し、ユニークな運動を取り入れ、利用者様の身体能力の維持、向上につなげていく。 常に笑顔で過ごせる空間作り。
121	ニチイケアセンター桃山	スタッフ一同が心を一つにして、ご利用者様一人一人が、満足していただける、あたたかいサービスを目指します。一人でも多くのご利用者様に出あえることを喜びにしています。
122	如来デイサービスセンター	契約書や通所介護計画に関する説明が不十分とのご指摘につきましてはご本人、ご家族の方に対して分かりやすく説明していくよう心掛けていきます。機能訓練、口腔ケア等についての加算は算定していませんが、皆様方のご希望にそって内容の充実に努めていきます。今回の評価結果を真摯に受け止め、皆様方に満足して頂けるサービスが提供出来るよう努めます。
123	野並クリニックデイサービスセンター相川	苦情受付窓口や個人情報使用の説明について、定期的にお知らせの用紙を連絡帳に入れて、ご理解をいただけるよう努めます。また、設備や備品は、できるだけ季節を感じられるものを中心に配置し、あたたかい雰囲気作りをしていきます。衛生面や感染症について、スタッフの研修･教育を行い、安心･安全なデイサービスになるよう改善していきます。
124	野並デイサービスセンター	全体的に前年度より良い評価をいただきました。しかし、苦情を受け付ける窓口があることについての説明が不十分であったことを感じました。これからの契約時において、利用者様やご家族様に理解しやすく、納得のいく説明を心がけていきたいと考えています。又、いただいたご意見、感想を充分に受け止め、サービスのより一層の向上に努めていきたいと思います。
125	ハートデイサービス桜	初めてユーザー評価に参加し、自己評価が自信過剰になりユーザーとの差が生じた事を知ることができ良かった。評価項目ごとに分析を行い今一度初心に戻りすべてのサービスの見直しを行うユーザーからの主ご意見はとても暖かいお言葉をいただいているので、おひとり、おひとりのニーズを把握し心安ぐ居場所になれる様努力していきます。
126	白働塾いきいき	全てのご意見を、私共の学びとして真摯に受け留めていますが、理解し合うことの難しさを痛感します。対応不足ととれる厳しい内容に、スタッフ一同考えあぐねている所です。個別対応に関し、これ以上出来ないと自負する私共では、提供時間帯に於ては、全員の方に平等なサービス･目配りをということを基本スタンスとしています。その点で、相談時間がすぐとれない面は否めません。改めて時間をとり、じっくり話し合う場は常に用意しておりますが、現実に不満を覚えられたとすれば、より細かな対応を心がけて参ります。
127	堀田デイサービスセンター	昨年、評価の低かった「苦情の受け付け窓口に関する説明」に関しては、丁寧な説明を心がけたことで、利用者様の評価を回復することができました。本年、開設9年目を迎えるにあたり、利用者様に「気持ち良く」利用して頂くことを再度徹底して参ります。具体的には、丁寧な言葉遣いを徹底して参ります。言葉の乱れは、ケアの本質に関わる「利用者の尊厳の尊重」を軽視するもとになると日々痛感しています。「小事を大切」にこれからも、利用者様のたくさんの笑顔に出会えるように、努力して参ります。
128	丸八デイサービス日吉	苦情を受け付ける窓口についての説明が行き届いていない為、個々に状況に応じた方法で理解を求めていきたいと思います。又、個人情報の保護についても、再度徹底を図る為に研修会等を行い、職員ひとりひとりの意識の向上に努めていきます。 さらに、自由記載欄にある事項においても真摯に受けとめ、対応できるところは迅速に改善できるよう努力していきます。
129	瑞穂区デイサービスセンター	今回の評価についてレクリエーションが参加しやすいように実施できていないとの評価をいただきました。今後は、個々のお客様にあったプログラムの充実を計り、デイサービスを利用する楽しみにしていただけるよう努力いたします。お客様の感謝の言葉に甘んじることなく、質の高いサービス提供に努めます。

＜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
130	瑞穂ケアセンターそよ風	今回のユーザー評価の結果を受け、ミーティングの議題として取り上げました。まず、送迎時間や、利用者様やご家族様との信頼関係の大切さなど、主に自己評価と差のあったものを確認し、話し合いました。良いと評価された点についても、さらに向上させ、施設のウリとなり得るものを検討しました。今回はあまり意見や感想を頂くことができなかったので、ご意見を今後どのようにして伝えて頂くかも考えていきたいと思います。評価結果を定期的に振り返り、今回の結果を継続して活用していきたいと思います。
131	港区デイサービスセンター	苦情を受け付ける窓口があることの説明及び個人情報をご本人の同意なしに、他のサービス事業者に情報を提供しないことの説明等を、契約の際にご本人はもちろん、ご家族の方にも十分に理解して頂ける様、現在行なっている説明の不十分な点を再度見直し改善していきたいと考えております。
132	港寿楽苑	「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・御家族・ケアマネージャー・地域の皆様との連携を図り、よりよいサービスに努めてまいりたいと考えております。　皆様にとって「心のよりどころ」になる様な施設作りを目指していきます。
133	南区デイサービスセンターひまわり	当センターは心のこもった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おり、多くのお客様から高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。今後とも「ひまわり」で一日楽しくお過ごしいただけるよう、「レクリエーション内容」や「施設の充実」につきましても改善を図ってまいります。
134	めいきん生協デイサービスセンター紅梅	前回指摘されました問1、問2の契約時の当方の説明についての不備を反省し、書類を作り直しました。説明の際にはわかり易いように、ていねいにしたつもりですが、評価には余り現われていないのが残念です。又利用者様と御家族とでは、評価にかなりの差がある点も、今後気を付けたいと思います。問9、問１０の評価が高目であることは職員の励みになります。もっと高い評価を得られるようにおひとりおひとりへの対応をきめ細かくしていきたいと思います。
135	めいきん生協デイサービスセンター千種駅前	全体の点数としては平均ですが、個別の意見では厳しいご意見もいただいていますので利用者一人ひとりのご要望・ご意見にきちんと対応していきたいと思います。
136	名身連老人デイサービスセンター	今後も、基本サービスの質の向上を目指し、介護度の軽い方から重度の方まで一人一人に合わせた活動や日常生活動作の援助に努めていきたいと思います。 また、デイサービスの空間が、利用者にとって”ほっ”とできるいごこちのいい場となるよう職員全員で提供できるサービスを工夫し、対応に配慮していきたいと思います。
137	八事苑	総合的に自己よりもユーザーの方々の評価を得られ大変嬉しく思います。又、評価の低い項目は改善しつつ満足していただけるように努力していきます。御意見のありました御家族の方々の見学は誕生日会に参加していただいたり、利用者様同志のコミュニケーションは席の配置変えなど工夫していきたいと思います。自立に向けての支援を創意工夫しながら努力していきたいと思っています。
138	矢田マザー園デイサービスセンター	事業者自己評価及びユーザー評価に於いてどちらも低い結果となったのが、レクリエーションや機能訓練に関する項目でした。この評価結果を真剣にうけとめ、利用者ニーズを正確に掌握するとともに現状を再度検討し見直すことにより、レクリエーションや機能訓練プログラムの充実をはかりそれを実施してゆく努力を進めてゆきます。
139	ユートピア第2つくもデイサービスセンター	まず、御協力を頂きました利用者の方に感謝致します。頂戴致しました御意見を十分にミーティング等を通じて話しあい、スタッフ全体の共通認識として、数ある問題に一つ一つ向き合っていきます。その一つの方法として、送迎等のタイミングを利用して、今以上に御家族や利用者とのコミュニケーションをとっていきます。より良い関係を構築し、更に良いサービスを目指します。
140	らくらくの泉デイサービスセンター	今回のユーザー評価に参加して、利用者様・御家族様より様々な意見をいただき非常に嬉しく思います。苦情受付の説明や個人情報についての説明が不十分であった事を反省し、これから皆様に満足していただける様努力して参ります。利用者様・御家族様の意見やお気持ちを大切にし、スタッフ一同今まで以上のサービスを提供できるよう取り組んでいきます。

＜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
141	ラ･プラスデイサービスセンター神宮しょうぶ苑	特に評価が低かった、苦情を受け付ける窓口についてや個人情報の取り扱いについての説明に於いて、従来の方法では利用者様やそのご家族に満足していただくのは難しいと思いますので、工夫して改善を行うようにします。 また、食事や機能訓練について、個個人に対しての配慮不足を感じておられる方もいらっしゃいますので、さらに細やかな心使いができるよう、努力してまいります。
142	リハピネス梅森坂	①苦情窓口の掲示方法の確認。 ②個人情報の同意書作成。 ③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頂けるように努力する。 ④レクリエーション等の内容、計画を見直し、利用者が利用者が積極的に参加出来、満足して頂けるように計画する。
143	リハビリクラブ	リハビリテーションの質をより向上します。
144	緑生苑デイサービスセンター	意識の差のアンケートで送迎についてと食事、入浴、レクレーションの内容充実に重点を置かれている結果を見て、送迎については時間の変更を確実に連絡し、当日の早遅の連絡も早めに入電する。入浴、レクレーション、食事の内容充実は定期的に嗜好調査を行い、本人の希望するサービスを提供し通所介護計画にて内容を理解していただけるようにする。

＜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）

・ スタッフの方には本当に良くやっていただき、いつも感謝しております。スタッフの質が良い（やさしい、一生懸命してくれる。余り新旧交替がない）安心してゆだねることが出来る。細かくその日の報告もある。こちらの希望も受入れて頂いている。

・ 歯みがきを徹底してもらいたい。自前のコップ歯ブラシを持参して、衛生面を考えてほしい。事業所で歯ブラシを消毒していると思いますが自前の方が良いと思う。手の消毒はよくしていただいている。年よりは一つ一つ声をかけてもらわないとすぐにわすれるのでお願いしたい。

・ 利用者が利用者や事業所に対して暴言を言う。母はもう何年も前に言われていまだに何回もその時のことを言い恐ろしがっています。

・ いつも笑顔で丁寧に対応していただいています。私は仕事をしているので、デイサービスのスタッフの皆さんに支えられています。安心して母を任せられます。本当にありがたいといつも感謝しています。私は正職ですので、朝、夕はヘルパーさんにお願いしなくてはなりません。介護保険の点数をオーバーしてしまうことやヘルパーさんの質の点など、心配なことはあります。実費だと本当に高いです。こんなことだと、安心して老後を過すことができませんよね。お年寄りや弱者がもっと大事にされてもいいと思います。

・ 身体機能維持向上体制が整う事が必要。（特に個別の機能維持向上の訓練を行う体制（特に器具）が整っている事が大切だ）

・ レクリエーション等いろいろ趣向をこらしていただき喜んで行っております。体力的に自分では外出が出来なくなって来ており知人との交流もなくなりましたのでデイサービスに行けるのが唯一の楽しみになっており、家族としてもとても有難く思っております。年に1回位歯科の検診をやっていただけると有難いです。

・ 以前はすべてに安心感を抱き、十分に満足していたが、少し、事業所の質が落ちてきた様に思う。ケガをして帰る事は、利用者本人が勝手に動き、予測がつかない行動が多いのでしかたがないと思うが、毎回その様な説明を受けても、「予測のつかない事だから」では回数をおうごとに納得できなくなる。普通の人と同じ行動がとれるなら、介護サービスにお願いする事も少ないだろうが、違う行動が多い為プロの人にお願いしているのであり、客観的な意見が欲しいから色々聞くのに、本人の行動について、しょうがないという様な言葉しか帰って来ないのでは、素人の人にたのむのとかわらないのでは？と思う。

・ 高層住宅外通路が長いため、夕立ち時や雨天の日のみ屋根のあるエントランスまでバス降車後に送って来て欲しい。

＜通所介護＞

・ もうすこしリハビリを入れていただけたらうれしいです。

・ スタッフの態度　こちらの質問に対し的確な回答ができなかったり、(業務に対する勉強不足) ときにはつき放したような言い方をされることがある。話は聞いてくれない、話の途中でサッと立ち去ってしまう。そんなに多忙なのか？　食事について　副食の量は充分です。老人向けは塩分控えめに、やわらかく、かみやすく調理してほしい。椀もの (味噌汁、すまし汁) は熱いうちに食することが出来るよう配慮を望みます。ダレもがいいたいことでは。調理場とスタッフの協力で配膳後に運べば熱々を飲むことが可能なはず。

・ 事業所の見学等したいと思いながらも何となく見学者の居る場所が無い様で行きにくい感じがします。

・ 要介護2の者です。移動はすべて車椅子で少しも徒歩訓練がなされません。時間を決めて徒歩訓練を行って欲しい。利用者が菓子等を持ってみえ皆さん (利用者) に配っています。もらえば買って持たせなければなりません。やめてもらいたい。事業所で出す食事とおやつで十分だと思います。

・ 老人といえども集団生活と知り、介護を始めた頃はかなりとまどいました。本人がかなりわがままでマイペースな人生を送り、要介護者になったとはいえその性格は悪化すれども良くはなりません。「奇声をあげないか、帰ると言わないか」と心配しました。ですが、デイサービスのスタッフ様たちはすばらしいです。とても人間的にきちんとされた方々です。認知症があっても人間として尊重され、私の方が色々とおしえられ支えられ勿論本人も週一回で始めたデイサービスが楽しいらしく、今は週四回になりました。体のあちこちが痛くなった最近でも (きっと以前ならどこへも行かないと老人性ひきこもりになったところが) デイサービスを休むとは申しません。サービスどうこうよりやはり人間同士、その温もりが母の支えであり最良の介護です。少しでも永く人間らしい集団生活が送れますようにお考え下さい。

・ 介護3の義母の世話をさせていただいています。認知がひどく、家族だけではノイローゼになってしまうところですが、デイサービスのおかげで、私も母もホッとしているこの頃です。少しの間でも預かっていただける所があるのは、本当にありがたいです。1人で毎日みていると老人虐待もあり得るかなって思ってしまいます。職員の方に感謝でいっぱいです。

・ おばあちゃんの世話を大変細やかにしてくださいます。以前左足のくるぶしが化膿して歩行が困難になったときは、6ヶ月ほどの間、入浴する時毎回ビニールを足にかぶせて、ぬれないようにしてくださるなど、面倒なお願いを引き受けてくださいました。入浴前の体温測定も少し体温が高い時など何回も測定していただいています。大きな施設でないのが幸いして、相互のコミュニケーションがしっかりとれています。

・ 職員の方は皆適切に対応して下さる。職員の方々は服装が質素で動きやすくとても良いと思います。皆を見て、テーブルに1人で居る場合も誰かが近くに来て話して下さいます。デイサービスに通わせて貰って何時もその日が来るのを楽しみに待っています。ありがとうございます。感謝しています。私に出来ることがあればお手伝いしたいと思っています。名前が書きたい位です。

＜通所介護＞

・　1人生活していると、お風呂はさむいのでセンターで入浴はうれしく思います。食事は大変おいしくよろこんでいます。心から感謝して居ります。

・　要介護5なので利用者同士の人間関係や食事等の嗜好等はよくわかりませんが、バスの送迎時におたずねしたり連絡帳等で食事の量やデイサービスでの過し方を見聞いたしますと、本人は満足している様子です。又、職員の方々の親身で熱心な対応（本人に対し）は、大変好感の持てるものです。事業所の設備も清潔で整っていますので、災害等に対しても安心しております。

・　職員の人はとても良く対応してくれる。この人が安心して働ける様、将来のことも改善してほしい。

・　本人以外の家族が返答しているため、わからない面が多くみられます。本人に聞いてもはっきりわからない事が多いので、解答方法にもう少し工夫がほしいです。認知がひどくなると聞いてもわからない事が多いので、年に一回ぐらいは参観日を作ってデイサービスの様子がわかるようにするといいですね。

・　今まで体を動かす体操など殆どした事がなかったのが今回色々な事をして非常に人生を豊かにすることが出来た。

・　私の仕事の都合で延長時間の利用をさせて戴いております。スタッフの方の対応もとても良く安心してお願いしております。本当に助かっています。毎日心より感謝しています。施設では塗絵、ちぎり絵等御指導して頂き家でも毎日楽しんでいます

・　衛生面で食器等を清潔に。

・　昨年もコメントしましたがこの施設は過去１０年いろいろ利用した中で NO１の施設です。理由　スタッフが家族の要望を可能な限り対応してくれること。スタッフが家族に対していやな顔表情を決して表にみせないこと。家族側から拝見して日々施設の向上に努めている様子がわかること。　施設の規模は小さいので１００％の設備ではないですがそれをスタッフがカバーして良いサービスを行っていると思います。どんな施設であっても対応しているスタッフが利用者に対してどれだけの思いやりがあるかによってそのサービスの価値が評価されるのではないかと思います。毎年同じ質問ですが、サービス、スタッフについてもっと詳細に評価して頂けるとどの事業所がいいかより鮮明にわかり利用対象となると思います。

・　介護士の方々は本当に大変な日々だと思います。介護を受ける側としてはとても有りがたい事なので、お給料など充実して支払いをしていただきたいです。介護は本当に大変で、介護士の方々がいなくなるような今の状況は見直していただきたいです。

・　仕事をもつ身にはデイサービスはとても有難いです。若い職員の方々に囲まれると本人も若返るような気になると思います。

＜通所介護＞

・　現在、利用させて頂いている所は大変感謝しております。介護度5になったら、すぐに拒否されたり、手、足に擦り傷を毎回つくって帰って来たりしました。その都度は言いませんが余りにもひどい傷の時に話をしたら、うちの方で傷をつけていないとか、担当者の方がいい方の時は自分から云ってくれたりしました。あげくのはてにうちでは扱えないという言葉を代表の方から聞かれました。まだまだきりがないのですが、介護度が上がると、通所の方が強く出て断るというのが現状です。事業所が人を選ぶと云うことは少しおかしいと思うのですが、私の考えは間違っているのでしょうか。

・　デイサービスに時々泊りがあるといい。

・　事業者は利用者より県市の介護保険課及び連合会の意向のみに耳を傾けている。これは介護保険法自体の大いなる誤りであります。利用者の人権の方がお役人より大事であるのに、役所の方針、介護保険法を持ち出し現実苦情を云う事自体黙する他ありません。連合会とは、どの様な組織で出来ているのですか。指導する県、市、連合会のメンバーに介護福祉士の資格を持っている人は現実に居るのですか？お出かけ行事はサービス提供時間の半分以内が好ましい。介護とはどういう事か、もっと勉強する様お願いします。業者はこの一枚の紙きれで利用者を押さえつけました。

・　移乗の際できるだけ身体に負担がかからないようにしていただければ有難いです。

・　※設備面で　休息しても部屋が一つであるためにカラオケの声、ゲームの声等がひびく。部屋数がもっとほしい。　※レクリエーションで（日々の）　身体機能に応じて個別とは申しませんが段階１２３位に分けてほしい。　※職員の意識について　サービスだけでなくもっと利用者を個々にみて評価した介護がほしい

・　いつもデイサービスを利用していますが年末も年始もデイサービスをやってほしい。その他はよいと思います。これからもよろしくお願いします。

・　週2回お世話になっていますが、すべての点でとてもよくして下さって特に食事が旬のものが多く、すべて手造りで品数も多く美味しくいただいております。利用者の皆さんと楽しい一日を過しております。

・　私の通っているデイサービスは季節に応じて初詣、桜見物、梅見年一回はおべんとうを持って一日戸外で自由な時間を与えられていろいろのスポーツ散策と楽しい一日を過します。秋は紅葉のドライブにと予定をたて連れ出して下さってみんな喜んでおります。又コーラスや折り紙、習字、パソコンゲーム麻雀と各自それぞれの希望でたのしい時間を過す事が出来毎週一回のデイサービスが待ち遠しくて毎日でも行きたいです。食事も美味しくたのしみです。私は一人暮らしですのでみなさんとおしゃべりするのがたのしみで次の通所を待ち遠しく思っています。毎日感謝感謝の日を送っております。有難うございます。

・　意見として昼食が遅いと思います。１２時半頃ですのでもう少し早くしていただきたいと思います。やはりお昼は１２時頃にお願いしたいです。

＜通所介護＞

・ 糖尿病の為、血糖値の管理が大変です。認知症も大分と進み性格も変化が現れて来ているのでなかなか家族も対応に疲れる様になっている所　デイサービスを利用する様になってから食事の方もおやつも考えて頂き前に利用していたデイサービスさんより夕食前の血糖値が良くなり安心して利用させて頂いています。

・ 近所の人が同じ施設に通所をはじめ、認知症の母の話を色々と認知症と知らないで家族の人に話す為、あることないこと伝わって大変な思いをしています。できれば、近所の人と離して過させてほしいと家族は希望します。入浴など自分で出来る事も、時間の都合があるのか、全て洗ってくださることで、家で自分でしません。いいおばあさんでいようとしてくるので施設でも誉められた、一番だった、頭がいいと言われた、すごいと言われたと帰ってきます。が、あまりほめすぎないでほしいと思うことが家族としてはあります。帰って来てから接するものは大変です。同じ人が長い間担当することで、親しくなり過ぎ公平感を欠いているように感じることがあります。こうしたお仕事は大変と思いますが、プロとして接してほしいと思います。

・ 1　老人にはアンケート項目多すぎる　2　不満と満足どちらとも言えない項目もある。

・ 全体的に非常に満足していますがスタッフの責任感が強く利用者間のことなど固くもらさず、言葉が上すべりしている様に感じ不満がつのることがありました。度々誤解をしてかえって迷惑をかけました。上記、書いてはみましたが悪口をいったようでひっかかり提出を見合わせていました。後日レクリエーションのサイコロゲームで「日頃感じていること、思っていることを言う」という項目が当たり思い切って話しました。1週間程の内に私達が知っても何等問題はないと思う事柄などは何気なく話されるようになり、満足のいく日々となりました。一人暮らしであまり人との交流もなくデイサービスで大勢の方と顔を合わせ食事をともに出来ることが私にとって一番の生甲斐です。今後共よろしくお願いします。

・ 少々値上げになってももう少し美味な食事を心掛けてほしい。

・ 本人がデイサービスへ行くことをいやがり困っていたところ、事業所の方が親切に積極的にすすめてくれたためスムーズにデイサービスを利用することができとても感謝しています。このような施設が近くにあり本人はもとより一緒にすんでいる母がやっと1日でも父の介護から解放されて介護保険料を払いつづけていた父母も介護保険とはなにかということを知ることができました。

・ トイレが2ヶ所ありますがもう2ヶ所位つくってほしい。時間的に満員になり順番まちになります。

・ 特別ございませんが、人間関係、笑顔で対応が一番大切だと思います。いずれは、自分も老いてきます。その立場になって接して行きたいとおもいます。よろしく御願いします。

・ 戦後のくるしい時代を生きてきて時間をわすれてすごす事が出来る。長く生きてきてよかったと思う。長く続く事を祈っています。

＜通所介護＞

・ 人数が多いのでしかたないと思いますが通所者同士で話がしたいと思ってもなかなか動きがとれず、ほとんどお仲間と話をすることなく帰ってきます。お見合い風でもいいのですが、通所者と通所者が交替で語りあうというシーンがあってもいいと思います。一方的にゲームをしていただいたり、慰問行事を受けるだけでなく、通所者自身に残されている人間的能力（人とおしゃべりする）をよびもどして下されば、又通所する楽しみが増えるのではないでしょうか？皆様にはとても良くしていただきとても感謝しております。

・ 散髪をしていただきたい。

・ 職員の家庭事情を公の場で話すことは聞いていて不愉快になることがあります。

・ 老人が入院し、その後退院したらすぐ介護サービスの必要な方、一家で認知症と気づかない方等への対応がとっても不充分と考える。認定されてすぐ死亡となることも多いと考えられる。行政としてもっともっと工夫して PR しなければいけない事が多いのではないだろうか。豊かな日本で老人に対しての配慮が必要と考える。

・ 施設で何を食べているのか知りたいから、献立表が欲しい。毎回本人に聞いても返事があいまい。

・ 認知症の老人を相手にいくら仕事とはいえ多人数の方を相手に声をかけ、やる気を呼びおこし応対する、接する仕事は、本当に大変な仕事だと思います。若いからできる長所もありますが（其処のスタッフさんは２０代～３０代が主）４０代５０代のスタッフさんだと又、違ったかかわり方ができると思います。一度見学したことがありますが、私（５０代後半）は、途中で疲れてきてしまいました。次から次へとゲーム、企画をされるので認知症ではない私など少し年をとった者は、休憩がないとついていけません。しかし、認知症のお年寄りは各人結構マイペースでしごとをしているので私が感じたほどの疲れ（？）は感じてみえないようで、マイペースに自分のことをされていました。本来は家族と共に穏やかに少人数ですごすことができると一番よいのでしょうが、多人数を（私の母の通っているところは１２～１３人）相手にデイサービスを行っていくことは、本当に大変な仕事だと思いました。

・ デイサービスについて　日頃は大変お世話になっております。昨今、どの業種でも感じている事ですが、若いスタッフの方（２０～３０才位）の言葉使いにとまどう事が多々あります。特に、介護の方などは、正しい日本語使ってほしいと思います。家族としましては、頼りにして、おまかせしていますので、何か事がおこりました時に、友だちなのか、なんなのか分からない話し方をされる時があります。人に頭を下げられる職業の方は、家族がどのような気持で預けているのか、本当におわかりなんでしょうか？本人は、心の頼り所として喜んでデイサービスに行っています。家族も、心より手を合わせております。どうぞ、言動には今一度お気がかり下さいます様お願い致します。

・ 個人情報について、時々デイサービスに来ている方の話をうかがいます。冗談めいて話されてますが、我家の事もあちこち話しているんだなと感じてしまう！

＜通所介護＞

・ 最近は要介護1，2，3で一人暮し、老々介護、家族が一緒でも忙しくて充分面倒が見られない、などでデイサービスにお願いする方が多いと思います。この評価票は色んな項目に○をつけるようになっていますがこんな簡単な方法でそのセンターの評価がきめられるんでしょうか？老人相手の仕事はとても大変なことと思います。我が家も老夫婦世帯。一方は要介護3まだらぼけ。週二日センターに預かって頂くとほっとひと息つくことが出来ます。若い方たちが机上で考えられるようなものと違います。もし沢山満足の項目に○がつかなくても、何かの瞬間瞬間介護師さんの対応など大事ではないでしょうか？先日うちの老人がデイサービスで粗相をしました。デイサービスの方が汚いなんて顔もせず気持ちよく掃除してくださり、汚れた下着も手洗いして持たせてくれました。ぼけのある本人さえ、感謝して今度行ったらお礼を云わないと、と帰って来て云いました。大きな声でけっこう勝手に歌ったりしても、上手に歌えました、とか色々ほめられると子どもと同じでとても喜んでいます。こういう本当の親切が老人にはとても嬉しい事なんです。この頃はお休みの日でも”デイに行く”と云ったりします。居心地の良いデイサービスとは、こういう所じゃないでしょうか。ここは食事もおいしくて、お昼が楽しみなようです。塩分、カロリーも計算して献立表も頂きます。ここにお世話になって三年になりますが、何時も喜んでいます。

・ 利用料金もう少し下げて欲しい。

・ 年中無休で営業していてくださるので助かります。朝忙しい時（出かける折）今日はできるだけ早く迎えに来てほしいとお願いすると気軽に対応して下さる。迎えに来てくれる時、もう5分位で着くと連絡して下さるので用意が出来る。デイサービスは大変気に入って喜んで本人も通わせていただいております。

・ バスの送迎は早くして下さるので助かります。日曜日も出勤のことがありますので日曜日もサービスが受けられる所を家の近くでとケアマネジャーにお願いしてます。バスの運転手さんのなかには認知症がなにか知らずに仕事についている方も見受けられます。真夏に、クーラーをガンガンきかせて車から降りてくると手足が冷たくなっています。温度を上げてやってくださいねと言うと、他の利用者は暑いとのことでした。毎日毎日あんなに手足が冷たくてと心配になってきます。入浴は週三回お願いしていますが、なぜか毎日入れて下さっています。その割には頭が部分的に粉がふいているので毎日洗髪してくださっているのならならないはずですが。以前は夏になると頭が臭っていました。どういう入浴法なのでしょうか。介護の方が変わればやり方が違うものかなとかってに納得しています。