

<通所介護・介護予防通所介護>

○通所介護・介護予防通所介護のユーザーからの主なご意見・ご感想

- ・良く聞いて対応してくれる事で毎日行く気にさせる事が、一番大切だと思います（男の人）利用者同士が良いお友達になれる事。職員も含めて。いつも感謝しています。ありがとうございます。
- ・認知症でも出来る機能訓練体制に力を入れてほしい。特に足を鍛えてほしい。
- ・認知症についての理解が家族の者でも中々わからなくて、辛い時が有ります。穏やかに生活できる日が一日でも多いと家族も心安らぎます。今のところ感謝の日々です。今は質が低下しない事を切に希望いたします。
- ・血圧や色々調子の悪い所のチェックもして頂き、とても満足しています。利用している本人もとても楽しみにしています。
- ・スタッフの皆さんは、充分休みがとれているのでしょうか。私の母は動くのが遅いのですが、そんな時、ストレスが溜まる事もあると思いますが、よろしく願います。
- ・最近昼食について苦情が出ている。味や量や種類の少なさに不満があるようだ。不満は事業所に言ったが、色々理由があって改善されてないようだ。
- ・歩行車を利用して歩行している時の足どりも軽く、休まずに1／2km位歩行しています。以前は、10メートル位が精一杯でした。頬つぺたもふっくらとなり、柔軟な表情を取り戻し、食欲も大いに有り元気になったことです。
- ・現在はデイサービスを利用させて頂いています。いつも有難うございます。利用者からの要望はどの程度まで可能かよく解らず、デイサービス側からの情報発信があると助かります。利用できるサービスなど教えて頂けると助かります。自身の勉強不足もありますが、宜しくお願いします。
- ・両親が別々の事業所に通っています。リハビリ（自転車や専門的な運動）が必要な父と、外に出ることを目的とした母の為、別々になっています。普通の事業所でも、もう少し体操的な時間をとって頂けるとありがたいです。
- ・入浴時間を少し長くしてほしい。
- ・デイサービスの一日の生活が連絡帳に記入してありますので、安心しております。

・サービスではないのですが、挨拶すると、きちんと挨拶が返ってくる。職員の方が、声をかけて下さる。ちょっとした優しさ、気づかいが、嬉しいようです。

・事業所への入り易さは開放的であるが、反面第三者の出入りチェックに不安。家族の者が見学や確認出来る時間を作ってもらいたい。

・年寄りが利用している為、その日その日で体調が変わります。休みが続いていた。その時、センター長とケアマネジャーが来られて、休みばかりされると困ると言われました。その理由がお弁当も準備してあるから勿体ないと。利用者が大事なのか、お弁当が大事なのか、どちら！とてもショックを覚えています。利用者が悪いでしょうか。

・本人の満足度からすると現状維持で差しつかえない。強いてあげるのであれば、イベント等あった時にはできる限りの範囲で構わないので写真を撮って頂きたい。本人は懐かしそうに何回も写真を見ている。

・電話での対応。相手の顔が見えてない分、言葉遣い、言葉の感情には気を付けていただきたいと思います。たくさんの利用者さんがいる事で、この忙しい時間帯に電話してくる事に対しての不満の現れが見えみえで「カチン」とくる時がたまにあります。自分の思い過ごしかもしれませんが・・・。毎回持ち帰るお知らせ手帳みたいな物、内容は細かくお知らせが書いてあって助かります。でも、記載されていない欄（必要がないのかもしれませんが・・・）があったりすると、事務的に適当にやっているんだなと感じます。ドライバーさん、代表の方、生活指導員さん、いつも笑顔でやさしい言葉遣いで頼りにしてます。これからもよろしくお願いします。一部の人の事を書きました。

・自宅玄関での介助が不十分な職員さんがいる。家族が迎えに出たとしても玄関内まで介助、朝は靴を履く段階から介助をしていただけると良いですね。ずいぶん前ですが、衣類が紛失して出てきませんでした。十分調査したか疑問です。

・職員の仕事が細部にわたって多忙な為か、身体的、精神的にも余裕を感じられませんか。故に相談事、お尋ね事等、落ち着いて訴えにくく、その為満足する解答が得られず、職員の十分な努力、辛抱は承知しておりますが、解決には至りません。

・大切な事はサービスの内容について、くい違いがないように分からない事はこちらでも質問しますし、説明はしっかりして頂きたいです。お互いに信頼関係があつての事だと思うので、苦情、不満などはしっかり対応して頂きたいです。特に足が弱くなっている為、歩く時の補助は丁寧に且やり過ぎない程度に本人に歩く練習をさせるなど、ご苦労だとは思いますがお願いしたいです。

・送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがされている。トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされ、感謝。通所介護（デイサービス）は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっており、感謝している。

・母がいつもとても楽しみに利用させていただいております。ほとんど寝たきりの状態からの利用でしたが、職員の方々のお陰で、心身共にとても元気になり、生き生きとしてきました。他の利用者の方や職員の方々とも親しくなり、毎日のケアに心から感謝しています。1つ以前から気になっていることがあります。感謝の気持ちは、利用者である母も同じで、その気持ちから家で採れる野菜や果物をお友達や職員の方に持って行きたがります。私共も感謝の気持ちは言うまでもありませんので、お渡ししたい気持ちは山々なのですが、到底全員の方にお渡しできる量ではありません。多くの方に同じようにお世話になっているのに、一部に方のみへのお礼はかえって申し訳なく思います。また、うちが持参したことで、他の利用者の方も、持って来なくてはいけなような気持ちになられるのも心配で気が進みません。「物品は受け取りません」と突き返すくらい徹底してほしいと思っています。

・入浴の際、頭を洗って頂けるのはありがたいのですが、介助は少し荒っぽくシャワーを掛けられる様な時もあると、本人から聞いた。

・デイサービスの人数が足りないと思います。食事の方も、もう少し考えて、他の業者のパンフレット見ると、同じ料金で少しお粗末と思います。

利用者が誤ってトイレ使用中に灯りを消されたことが1回ありました。手でどんなに戸をたたくとも隣部屋へは、その打音は通じない時がありました。中で悲しい思いをいたしました。その後しっかり気をつけて下さっているようです。

・毎日（毎回）身の回りの物を持って行きますが、扱いが雑で不衛生な扱いが多い。送迎の際、一言で良いので「今の状態」を伝えてほしいです。職員の方は忙しいと思いますが、是非要望します。事業所の方からも、利用者に対して協力してほしいところを伝えていただきたい。利用する側（家族含め）との信頼関係を構築することが重要だと思います。個別でも全体でも半年に一度は話し合いをすべき。

・送迎の車のドライバーで運転が下手な方がいます。高齢者ばかりなので、気をつけて頂きたいです。

・デイサービス当日、自宅に迎えに来てもらう時間の件だが、交通事情で時間に幅が出るのはやむを得ないが、こちらが想定している時間よりかなり早いもしくは遅れる場合は、できる限り事前に電話連絡してもらえると本人の着替え準備上助かる。

・デイサービスの職員の方から「パソコンのメモリーをなくして探しているが見つからないのですみません」と謝られたのですが、たとえ年寄りといえども個人情報は大切なので、慎重に扱っていただきたいと思います。内緒にしないで言ってくださったので、まあ仕方がないことで済みました。職員の方は皆さん一生懸命やっただけですので、とても有り難く、感謝しています。このデイサービスは利用者に対して職員の方が少ないということはありませんか？メモリーのことは正直に言っていただいたので、こんなことがあったということで済ませて下さい。職員の方は本当に一生懸命やっただけですので、だまっておいて下さい。よく分かっていると思いますので。本人も何んでも「だまっておいてほしい」と常々言っていますので、よろしく願います（余分なことは書かないでほしいと言っていますので内分にしておいて下さい）ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれているかについて、ケアマネジャーと本人の家族とはあまり連絡がありません。

・個人情報を外へもらさない職員。お花や季節に応じた飾り付けの配慮に満ち、お誕生プレゼントは手造りで全員に渡される事に感激しております。照明も明るく、騒音でないテレビ音に癒されます。とても環境の良いデイサービスで満足しています。

・現在利用している状況には大変満足しています。それ以外で注意しているのは、送迎時の駐車場所、位置です。他の車や通行人、自転車にストレスをかけない駐車をしていただけるか気をつけて見えています。ドライバーさんによりますが、経験やセンス、余裕による差があります。ゆとりある運転と駐車がトラブルや事故をなくすので、忙しい中ですが、その部分の教育がもっとあるといいと感じます（トラブルがない、事故、違反がない運転が全てのスムーズにつながると考えています。あると大変な事につながると考えているからです）

・自宅でも気を付けていますが、体調面や特に見えない部分の疾患が見つかった場合に、帰宅後にこんな事がありましたでは遅いので、そういった事があればすぐに教えてほしい。平日であれば、病院も開いているのですぐ対応できる。事後報告では遅い時間になってしまうので、翌日が緊急病院へ行くしかなく、家族にも本人にも負担がかかってしまう。

・職員の言葉使いや態度がたまにきつい時があるので、注意してほしい。

・職員は明るくてにぎやかで楽しい反面、さわがしすぎる時があるので気をつけてほしい。

・スタッフの人は大変だと思う。行事は楽しいが、スタッフの人の仕事ますます大変になってしまうようで申し訳ない。本当に感謝しています。

・職員の方が運転する時は必ずマスクをされますが、食事の盛付の時マスクをしない事をずーっと不思議に思っております。

・利用者に対し差別をなくすように検討せよ。特に4名～6名前後にサービスが良すぎる。注意して検討せよ。

・デイサービス、デイケアなど入浴の面で、とても忙しいとは思いますが、両親はゆっくり入りたいといつも言っているので、もう少し考えて頂けたらと思います。健康面、安全面の事もあると思いますが、少しでも長く入れるようにお願い致します

・特に良いと思うのは、お迎え時TELして下さり5分後到着すると連絡が入りとても助かります。風呂のタオル、バスタオル用意されていて助かります。歯ブラシも管理して下さりありがたいです。利用させていただく私方もなるべく看護の方に御手数をかけないように努めたいと思います。どうぞ宜しく御願致します

・以前、デイサービス便りに写真付きで職員紹介が載っていました。顔と名前が一致して、とても役立っておりましたが、無くなってしまったのでしょうか。新しい職員の方は、紹介して下さいますが、忘れてしまって・・・。お便りがあると嬉しいです。

・時には他の事業所の見学はどうか（互いに大変ではあるが）職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、個人差があると思う。送迎サービスについて、一部の人が交差点でのスピード注意が異なる（自分との）

・デイサービスを利用させていただいて十年余になります。今でも何とか自分でやれるのも皆様のおかげ様だと感謝しております。唯いくら自分では頑張っても歳には勝てません。十年前の私と今の私とは見た目より弱ってるのは当然ですが、最近つくづく感じます。申し訳ない事を言う様ですが、介護者さんの意識が以前とは変わってきた様に思います。仕事に対する気合い、利用者に対する思いやりが低くなった様で言えばやって下さるが、向こうから手を差し伸べて下さる事が少なくなりました。知識の面でも同じように感じます。自分の選んだ仕事に誇りを持つてるとは思えない事もあります。事業所も運営の方へ傾いて人さえ来ればって、すぐスタッフが辞めていきます。その度に利用者は不安になります。それに最近利用される利用者の方もやってもらるのが当たり前、介護費を払っているのだからと自分勝手に振舞い、他の人の事は考えてない様で、私達がお世話になった頃はお互い様、不自由なのだからと思いついて、スタッフと共に皆が少しでも楽しくなる様にして来たのですが、今はそういう利用者に良く分かる様にケアして下さるスタッフもなく、言いなりになって何時も辛い思いをする人は同じ人になってます。世風と言うのですか、淋しい思いがします。何の為にデイサービスに来てるのかと思う事もしばしばです。もっとスタッフの意識を向上させていただけたらと思います。

・職員さんと看護師さんの名札を付けている人と、付けていない人がいるので、全員誰が見ても分かる様に付けてもらいたい。食事の味付はやや辛い。

・何か要望を出すと、その事だけを特に気に掛けている様に感じます。デイサービスの様子を知りたいと思うけれど、あまりよく知る事は出来ません。送りの時に、いつもと違う事があっても、何も口答での連絡が無く、連絡帳を見て初めて知るという事がありますので、連絡を密にして利用者家族に伝えて頂けると有難いです。宜しくお願ひ致します。