

<通所介護>

○選択質問 次の項目のうち、あなたが「予防専門型通所サービス」を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切だと思うことは何ですか。

・スタッフと家族と情報交換をしっかりしていただけると安心してお願いすることが出来ます。バザーや作品展など、家族がデイサービスへ行ける機会を設けていただくと良いと思います。家族を巻き込んで、親の介護をスタッフの皆さんの協力を得ながらしていけるのが理想です。

・家族だけではケアの仕方がわからない事、不安な事に適切で親身なアドバイスは、とても心強く有難いと思っているから。父親が通所介護を受けていますが、父の穏やかな顔を見るのが家族にとって一番有難いと思っているので、2、3、6、12、13を選択しました。

・利用者（本人）が家に居ても出来ないサービスを受ける事により、少しでも現状を健康の維持ができて、人間らしい生活が出来る事を望みます。それには家庭の延長の様な雰囲気があると良いと思っていますので、ケアマネや事務所の職員との関係が、うまくいくと良いと思っています。本人にとっては食事等も重要なポイントになる様です。

・デイサービスを利用させて頂く者の、精神的安定が保たれるとことが大切と思うから。入浴は当日の本人の気持ちを少し優先していただけると嬉しい。

・日曜日や夜間にデイサービスを行っている事業所が少ないので、多少料金が割高になっても有ると有難いと思います。

・認知症ケアについて、事業所と、同居家族の面接時間を定期的に行って欲しい。理由、認知症の症状がどんどん変化していき、その対応策を考えるが、家族だけでは無理です。現場のスタッフと共に考え助言が欲しい。事業所はいつも相談に乗ると言ってくれますが、忙しそうなのでつい遠慮がちになる。希望、一ヶ月に一回10分でも良いから機会を作って欲しい。

・家庭生活の延長に、デイサービスがあると認識しており、ケアマネとの連絡が十分に対応していて安心出来ています。入浴などは、家庭では十分出来ない事がデイサービスでカバーされており、安心信頼しております。

・送迎サービスについて（送迎車の安全運転の面から）雨天や、冬季の帰宅が暗くなる場合に、運転者や介護者に、交通事故や付き添いなどを配慮した、送迎サービスを留意願いたい。

・本人が申しますのは、送迎の車での移動だけでもくたびれてしまい、施設へ着くと、もうフラフラで余力が無くなり、そこへバイタル測定、入浴とやってくるので「待ってくれ～」と言いたいところだそうです。年寄りには難しいです。生命力が弱るのは歳を取ってみないと分かりません。それで近い所がいいと申しております。対応

はとても良いとの事です。

・本人は要介護3で状態がUP、DOWNと激しいので、その日の状態により柔軟に対応して頂く必要があり、職員の方の対応が重要で安心感があってこそ本人を送り出し家族もその間を有意義に過ごせ、ケアマネジャーさんとも連絡を密にできるからこそ家族の精神的な支えになっています。デイで見てもらえるから夜や本人が家で過ごせる日は、家族も心も体力的にも余裕を持って介護ができます。

・皆様が大変心配りなさって有難いと思ってます。大変な仕事で、頑張ってもらいたいと思います。私は全部嬉しいと思います。また、腰掛ですが少しかたいと思います。座布団が欲しいと思います。

・3について、支払いをしている立場としては気になります。5について、家庭の中の事を信用してお話ししているという事、書類等も必要な事にのみ使用されていると信用しているので、施設内においては職員の方々全員の「個人情報」の重大さを周知されていると思っています。9について、ケアマネジャーさんとは多々アドバイスを頂いたり、困った時に相談にのっていただいたり、初めての事ばかりで何も知らなかったのですが、今では少しずつ計画をたてながら介護していく決意ができました。感謝の気持ちでいっぱいです。

・利用者同士のおしゃべりなど、職員共に明るいのが一番だ。デイサービスのある日が毎回待ち遠しいのが良い。

・長く通所していると手抜きが出てくる。利用者が休む人が多いと職員さんが気がぬけている。真剣みはない。

・土祝など開設されありがたいです。回答欄には書けなかったのですが、楽しみに通所でき元気を頂いて帰宅します。病気以外はお休みせず通わせて頂いています。職員さん利用者さんとの関係が良いと思います。家では話は余りしませんが、ノートによって内容を確認しています。生活が充実し、感謝しています。ありがとうございます。

・信頼関係ができています（当方の場合、足かけ7年になる。関係不足では続かない）

・介護をしながら育児と仕事と家事全てをやらなくてはならず、デイサービスで母が安心して心穏やかに過ごせる様に。私が安心して全てをこなせる様に、環境作りは大切に思います。

・「恋ダンス」をやりたいと言ったら、丁寧に教えてくれた。

・人を人として扱い、思いやり、気遣いのある対応を望みます。高齢になると、精神的にも弱くなりがちなので、人を思いやる心が一番必要と考えているからです。家族にもそれは必要ですが、毎日の生活の中ではストレスとなってくるものなので、長続きする対応しか出来ないとされます。施設の方は毎日大変とは思いますが、宜しくお願い致します。

・本人が事業所において、同年代の人と昔の会話などを楽しんでいるようで、気の合う人が一緒にいるという事が大切だと思います。職員の方が本人の性格などをよく見てくれているようで、いつも進んで出掛けていきます。

・母は、家に居るのを好む人で人とコミュニケーションをうまくとれません。母の気持ち（不安な心）をよく理解して下さり、輪の中に入れて下さるよう心を使って下さいます。いつも出かける時は休みたいと言いますが、うまく説得して下さり出かける事が出来ます。私が、母の事で悩んでいる事も相談にのって下さいます。本当に感謝しています。母も好きなお友達も出来、明るく楽しい所と喜んでいきます。

・初期の認知症でまだ意思がはっきりしており、利用者同士や職員の対応に敏感で、不機嫌で帰って来ることがあるが、それを上回る楽しさがあるようで機能や認知度の維持に繋がっていると思われる。欲を言えば出来ることを手伝わせたり、個別の対応が充実すると有難い。

・年を重ねて分かった事は今まで出来た事が出来にくくなる。漢字が出てこない。何曜日か間違える。物忘れが酷くなる等々。本当になぜなぜの毎日です。そんな時同じ位の人々と話をすると励みになり、気持ちが軽くなります。私も頑張らなければ、体力をつけなければ、という気持ちになれます。タイミング良く指導員の方の言葉、訓練の指導をいただくと前向きになれます。

・デイサービスはお互いにお話をして友好を広める場所です。楽しく過ごすことが大切です。自分の思っている事を何でも出し合って、悲しい事、嬉しい事を共有する事が大切だと思います。この事がストレス解消にもなります。

・利用者はいつも和気あいあいと過ごすことが出来ます。それは職員の方達のチームワークと、利用者に対する細かい気遣いのおかげだと思います。いつも充実した気分で帰宅する事が出来ます。有難い事だと思います。

・事業所が小規模で職員さんとも気安く話し合え指導して下さる。送迎も電話連絡の時間通り正確で気持ちいい。利用者の雰囲気も和やかで、その日の体調に合わせて器具も自由に選べてよく見ていて下さる。

・土曜、祝日もやっていただけるのはありがたい。職員の方がとても親切に対応して下さいます。

・これから先何年利用するか分からないので、サービス内容はもちろん重要ですが自宅からの近さ、利用料金も大切だと思います。

・介護は人と人との円滑な関係があってこそ、本人が穏やかに日常生活を維持していけるものと思われる。その為には、本人に関わる全ての人との関係において、安心して信頼できてこそ、家族も本人と共に健やかに生活できると考えるから。

・機能訓練指導が適切に行われている。個人的にも大きな効果を得ている。職員の方

ームワークが大変良い。

・ 1日のうち多くの時間を過ごす場所であるため、なるべく本人が楽しく、充実した時間を過ごせるようになればよいと思うため。本人のモチベーション維持も重要と考えるため、リハビリテーションを重要としたいため。入浴など自宅では困難であるサービスが充実、快適であることが望まれるため。

・ 母親と二人の生活の為、仕事は生活上辞める事は出来ません。在宅介護も不可能の為、通所介護は非常に助かっています。ケアを十分にしてくれる所、安心して預ける事が出来る所が大切だと思います。

・ 認知症の母と息子の二世帯です。息子の私は、働いていますので早朝営業のデイを活用しています。普通のデイは、午前9時30分ぐらいの始業ですが、意外と早朝のデイはあまりありません。何卒宜しくお願い致します！！

・ 毎回何をしてきたかを通知して下さるので、様子がよく分かり安心です。お願いしたいことをきちんと守って下さるので有難いです。基本のサービスもよくして下さいますし、リハビリもよくやっていただいています。親切に介助して下さい、本当に有難いと感謝しています。五時帰宅は有難いです。今後ともよろしく願います。

・ 認知の者でも、嫌な事や対応について家で話す事があります。家族は実際に見聞きをしていないので、個人の性格を知って対応して頂く事は大切な事だと思います。

・ 送迎の時間は朝支度に時間がかかったりするので、出来るだけ時間通りをお願いしたいです。また余り早い時間だと用意出来ない事も考えられるので、8時30分以降にお願いしたいです。デイサービスのところにショートステイが出来る設備があると、同じところなので安心出来ると思います。

・ 日曜や年末年始も営業していただけるのは心強い。主人、家族との時間も持て、休ませて頂ける。レクリエーションや毎日の体操は、本人の意欲を引き出してくれる。職員の方々の声かけ笑顔に、家族皆助けていただいています。ありがとうございます。

・ 職員教育が出来ていて安心して預けております。利用が老人なので、勝手な行動が多く家族の予想外の事も多くありますが、その都度対応して頂いています。

・ 選択肢で選べなかったのですが、地域の評判も重要だと思います。現状では満たしているので選択肢に入れませんでした。

・ 夜間も営業してもらえると、同居人（娘）は仕事をしているので助かります。

・ 個人的な事情を最近漏らされた事がある故に、隔日的に通っている以上、接する時間が多いので多くの時間、職員と丸一日同じ空間に居るので友好関係を大切にしたい。

・最初はリハビリのデイケアサービスでしたので、リハビリを良くしてもらい満足していました。途中からデイサービスになり、それまでのリハビリ時間が短くなり、不満を漏らしていました。違いの説明をしても理解しにくくて、時々無理なことを言うようですが、長い間の世話をしてもらっているのでも、上手に納得させてもらっているようです。

・最初に選んだ理由は1 近い、2 事業所の定員規模、3 サービス内容が充実しているでした。他の事はあまり分かりませんでした。利用してみてサービスが充実していて、職員の対応に安心感、信頼感が持てて、とても感謝しています。

・長く利用できる為には適正な料金や信頼関係が重要だと考えます。高齢者は環境が変わることに不安があるので、同じ事業所で気持ち良く過ごせると良いと思います。

・何でもやってもらうのではなく、自分で出来ることはゆっくりでも出来る様に待つことが大切だと思う。どんどん出来なくなっていくことが多いので。

・事業所の考え、姿勢が利用する上で共感出来るかどうか。苦情・不満が言いやすいか、また話をじっくり聞いてもらい利用者に合った対応をしてもらうことで家族側も安心し職員に対しても信頼することが出来る。地域の評判が良いと見学に行きやすい親しみを感じる。食事、入浴は利用者にとって楽しみの一つと思われる。

・不満はここによって様々だと思います。プライベートの事は持ち込みたくはありませんが、介護度の上の方にはそれなりの心配りはされていますが、要支援にはやはり細かい所の心配りが欠けてる様に思われます。甘えている訳ではありませんが。

・すごい対応がよくて、皆の悪い所じゃなく、良い所を伸ばしてくれる（13について）自宅から近いことは、行き帰りの時間が短いから、時間の無駄がないため（7について）分け隔てがなく、みんな一緒にみてるからありがたい。

・居住地より近いことが大切だと思います。どの運動が、どのように効くのかももう少し詳しく説明して下さい。調子の悪い時15分休ませて頂くだけで、後の行事に参加できる、このことはとてもうれしい事です。

・たまに利用者の様子等見学できる機会があると良い。

・契約内容の説明を頂いたり、職員さんから少しの時間でも話を聞いたりすることで、どういった環境の中で過ごさせてもらっているのか想像できるので、話をしてくれることが重要だと思います。

・職員の方とのコミュニケーションが取りづらく感じる。質問や気掛かりな事がある場合、電話連絡をしているが、先方が忙しい状況下で話をする事が多いので落ち着いて話せない。また、スタッフの方が送迎時に来てくれる際、固定ではないので顔と名前が一致しづらく少し不安な面がある。

・機能訓練指導員さんが、毎日の提供体制が整っています。特に認知症のケアが充実していて安心して預ける事が出来ます。

・土曜、祝日営業して居る事、仕事を持っている者としては、とても有難いです。事業所とケアマネジャーさんと良く連絡が取れていて安心。何でも気軽に対応してもらえて安心して居れる。認知症の人には、明るく対応してもらえ本人もコロッと家の者との顔、態度が変わる。見ていると笑えて来る時がある。それはデイサービスに行く事が楽しい事と思います。

・臨機応変に対応して下さるので安心です。特に13番があります。認知症に対するケアがあまりわかりません。職員の方によってその日の出来事を報告して下さる方がいらしてありがたいです。時々写真も下さいますので、施設の様子がわかってうれしいです。今後も大変とは思いますが、宜しくお願いします。

・自宅のケアにおいても、色々アドバイスを頂いています。職員全ての方の対応に満足しています。

・利用者本人が、気分良く利用できることが一番と思うからです。

・職員が全員に対して色々気を付け、毎日大変な日々を過ごされている事を見聞きして感心しています。毎日感謝の日々です。皆が元気でお世話下さる事を嬉しく思います。ありがとうございます。

・施設に通っているからといって、決して時間を持て余している訳ではありません。人生の残された僅かの貴重な時間を過ごしている訳ですから、施設で実施されている内容が充実しているということは重要なポイントではないかと思えます。又、利用者及び職員との人間関係は非常に大切だと思えます「13、職員の対応に安心感・信頼感が持てる」ということは大変幸せなことだと思えます「9、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」ので大変安心した日々を送っています。選択した9、10、11、12、13はいずれも本質的で大切なことだと思っています。

・利用者本人に負担がなく、快適に過ごす事が出来るのが、一番良いと思えます。家族としては、帰ってきた時の満足感のある表情を期待して、毎回送り出しています。

・現在、デイサービス及びショートステイを利用し、満足の出来る施設、職員の対応で嬉しく思っています。以前、他の施設と併用せざるを得ず（日程、利用サービス時が合わなかった）2つの施設を比較すると、その差異が大きすぎでした。施設の経営者、運用責任者、職員の質（教育、実施時を含め）等、差が大きい。他所は病院と併設なので、医療関連施設としてプライド、自信過剰さが目立ちました。市民として、均一のサービス提供の観点から不満を感じましたので。

・テレビばかり見るのは1日がもったいない。トランプや折り紙などやりたい。

・大きい湯船に入れることは嬉しい。気分がゆったりする。食事が美味しい。料理が

上手で食材が良く、ご飯もお櫃から温かいご飯を1人1人によそい、温かい汁物を1人ずつに運んでくれるのは美味しい。食事に心がこもっていて嬉しい。職員の人柄が良いと家庭の様である。料金が適正だといつまでも利用できる。

・祝日でも営業しているので、安心して母を送り出せて仕事に行けるので、とても感謝しています。ヘルパーさん達が優しく親切で母も喜んでいます。やはり、人と人の関わり合いの中で、認知症の母であつてもちゃんと尊重して頂いているので、嫌な思いをせずに毎週3回も利用出来ているのだと思います。

・耳が不自由なので、平等にしてほしい。特にお風呂、食事です。いつも最後食事なので、不安です。コミュニケーションの問題のため、もっと手話会話したい。

・ケガや、通常の様子と変わった事がある場合は、必ず連絡をして欲しい。家族の方が先に気づき、詳しく聞く事がたまにある。

・とにかく明るく楽しい笑顔が殆ど絶えない。小生の施設は男性が少ないのが悩み。歴史的資料（時代）出版物が豊富、恐らく市内で資料所有ナンバーワンと思われる。種類は市内最高に豊富と思う。書棚を見ると良く分かる。朝の会の司会は全員上手い。

・衛生面で色んなゲームの後手も洗わずに直接食事をする。オシボリの支給があれば良いのでは。娯楽は解らない人が多い。

○通所介護・予防専門型通所のユーザーからの主なご意見・ご感想

・本当に良い事業所にめぐり合えたと思います。何年も続く介護生活が頑張れているのも、このデイサービスがあるおかげです。私の友人が家族の最期を看取った時の話です。「あと何回食べれるかわからない食事なのにそうめんを出してすませた事をとんでも後悔している」そう言われ、私はとても自分が恥ずかしくなりました。このデイサービスは食事は手作りで、心がこもったものを食べさせてくれ、たくさん食べれたと言っては喜んでくれます。食べる事は生きる基本です。私も少しでもおいしい食事を作れるよう努力していきます。

・名古屋市美術館、徳川美術館、ヤマザキマザック美術館他、歩行難になってからなかなか行けなかった美術館に、理事長様自ら車イスを出発から帰り着くまで押して（引いて）下さり毎回感謝！感謝！です。主人もとっても楽しみにしています。ありがとうございます。

・現在、利用させて頂いている事業所の職員の方々は明るい声で笑顔で対応して下さいます。こちらに不安がある時も「～だから大丈夫ですよ」「～しておくので大丈夫ですよ」と家族にも気を遣い、安心させてくれます。また利用し始めの頃は、初めてお会いする職員の方は送迎の際「初めまして〇〇と申します」と名乗って下さいました。母に対しても「年寄り」扱いするのではなく、また子供相手に話かけたりするこ

ともなく、「目上の人に接する」態度で対応して下さいます。なかなかできる事では無いと思います。

・スタッフの方々が明るいのが一番良いです。最新の機器があるとか、そういう事は問題でなく、利用者との言葉のキャッチボールがよくできていると思います。家の中ではなかなか会話する事も難しく（家族の方に根気、忍耐が続かない為）優しく接してあげたい気持ちとは裏腹に、つつい忙しくしてしまう。そんな満たされない所をデイサービスのスタッフさん方が補って下さるのは、とても有難いと思っています。デイサービスの雰囲気良さがとてもよいと思っています。

・此の事業所は隣接地に保育施設があり、双方が接する事が可能な状況にあり、この点、当方が選んだ理由です。詳しい事は分かりませんが今後共、数多くの接触の社会が（催し物）ある事を望みます。双方の負担にならない程度である事が前提ですが。

・現在利用している通所サービスにて、連絡帳等（週一回でも）利用した日の様子の記録があると有難いです。

・利用日の日は、明るく食欲もあり元気です。毎回楽しかった事や、仲間の方との会話の内容を話してくれます。この様な施設の存在は、働き手の家族のみとの同居の私にとって、とても感謝しております。本人の社交的な性格にも助けられ、今では行動のルーティーン化にインプットされてます。本当にありがとうございます。

・若い職員さん達が毎日明るく笑顔で対処して下さいり本当に有難いです。家族も全部を背負う大変さを軽減してもらえるので、デイサービスなしではもう生活が成り立たない程です。様々なレクリエーションや時にはお出掛けなども企画にあり、楽しい時間を過ごさせて頂いているのだなと母の事を思うと、感謝と安心感でいっぱいです。通わせて頂く様になり生活にリズムもできたので、以前より健康で元気になりました。

・デイサービスからの便りなので、分ることは、家と違って、とても楽しそうに過ごしている事にホッとしています。それとなく、「今日は、天気良かったから、散歩に行ったでしょう？」と聞くと、「ううん、行ってない。」ああそうか、覚えてるわけないか、と思います。デイサービスでの様子は、すべて連絡帳をみなければ、分かりません。毎週、きちんと書いてあるので、帰宅したらまずそれを見ています。いろんなプログラムを作って下さっているのだから今は安心して、まかせられます。

・話を聞くと、お昼のお弁当が、若者向けな内容だそうです。揚げ物が多く、年寄には少々胃もたれしてしまうようなので、もう少し年寄向けにして頂くと有難いです。

・週に2回の利用ですが、いつも楽しみにしている様子が見てわかります。デイサービスに行かない日は、家でゴロゴロとすぐに寝てしまったりしていますが、デイサービス中はお友達と楽しく過ごしたいので「昼寝はしない」と言っていました。夕方帰宅すると、すぐにベッドで横になり寝ています。デイサービスがなかったら、家の中でボーっとしてしまう事が増えてしまうので、本当にありがたいサービスだと思います。

・利用者同士の間関係が意外に出掛けたいという意欲に影響するようです。あの人がどう、この人がどうとよく話します。外からは知る由もありませんが、本人にとっては対職員の関係もあります。利用者同士で一つの社会になっているようです。色々あっても自分で考えてどうしたいか考えるのも一面いい刺激になっています。より良い人間関係の為、時には職員の方から御指示なり御意見があればと思っています。年をとると我が儘になりがちですが、理解した上で対応をよろしく願います。

・時折、外出して色々な処に、つれていってもらっています。感謝しております。ただ、本人認知症の症状も有、金銭感覚の低下や、目についたものを購入してしまう症状があります（本人、使わないものや、食べれないものなど）お金を使わない処に外出させていただけると有難いです。

・母がお世話になっているのですが、母がやってみたいこと、気持ちをよく理解しようとして下さり、工夫して実践して頂いているので大変有難く思っております。お預けしている間は安心して家事、仕事に専念できております。

・以前、食事のことで「〇〇を食べてくれない」、「××を嫌がっておかずをほとんど残します」と連絡をいただきましたが、こちらのサービスを受ける時にアンケートで書いたと思うのですが、把握されていないのかな、、、と「食事アレルギーの有無や嫌いなもの」だったかな？かなり昔のことですので覚えていらっしやらないのかなとは思いますが、もう一度チェックして頂けると有難いです。本人にとっては見るのもイヤ！！というものもあるようで、（戦時中の思い出がよみがえるらしいです）

・特別な理由の説明もなく毎回特定の人だけを、優先的に真っ先に入浴させるのが不満です。優先的に扱うならその理由をきちんと説明するべきだと思います。女性が圧倒的に多いのに、女性用トイレの数が少ない。日当たりが悪い。

・トイレを利用して下着を脱いだ時、脱いだ下着をトイレの床に置き、またそれを履かせるということが特定の介護の人ですがあるようです。それはとても本人が気持ち悪がっていますし、衛生的にもどうかと思います。

・デイサービスへ出かけた日は、なぜか気分が高まり、何かをしなければいけないという感じが伝わり、会話も増えます。同年代の方との話も弾むのではと思います。

・利用者の一日の様子が「お変わりなく過ごされました。」の一文のみのことが多い。一応、家族は安心するが何か物足りない気がする。例えば「今日は他の利用者さんとの会話を楽しんでいました」等。多数の利用者がいるので毎回のコメントは難しいと思うが時々、様子の分かるコメントをつけてもらえるとうれしい。

・入浴介助は同姓でお願いしたい。男性に入浴させてほしいみたいな人がいるようですが、女性として気になるみたいです。最近あまり言わなくなりましたが、以前はよく言っていました。

・私はパーキンソン病を患っております、81才の男性です。この事業所でお世話になって11ヶ月です。当初は自分の名前すら書けませんでした。ようやく文字がこの様に書ける様になりました。職員の皆様のお陰です。本当に感謝しております。どうも有難うございます。これからも先生を始め、職員の皆様方の指導のもと励んでまいります。

・利用させて頂いているデイサービスは全体的において皆様親切で丁寧に接して頂いていますが、強いて言えば2ヶ月に一度パーマをかけているのですが新しい洋服を着た時など、日々の変化に気づいて下さり一言声を掛けて下さると、とても喜ぶのではないかと思います。

・本当に良い所を紹介していただけて感謝しています。月1回の外出もとても楽しみにしています。ただ食事に関しては、和食が少なく本人は不満のようです。「前の所の方が美味しかった」と愚痴っています。「和食に偏らずいろいろな料理が楽しめていいじゃない」と言っているのですが、高齢の母には和食が良いようです。ケアマネジャーの方から事業所には話して頂いた事ですが、スタッフ間同士の連絡が足りないと思う事がありました。連絡したのに伝わっていないなどです。ケアマネジャーさんから「大事な事だから私からよく言っておく」と言われたので、改善されると思います。

・大変お世話になっております。雨の日も風の日も、利用者を気に掛けての送迎、ありがたく本当に感謝して居ります。色々な考え方、生活のリズム、また介護度の違う中それぞれの方への接し方も大変だと思います。どうぞこれからも、宜しく願い致します。

・水虫がお風呂上がりにつつたりする場合があるので、家族はだれも水虫ではないのに、そんなに足の指がひどくなるものなのか？と思うくらい両足指につつたこともあります。沢山の方のお風呂があるのでなんとも言えませんが、うつると何ヶ月も薬をぬるのも大変でした。これから、インフルエンザも流行ると思いますが感染するのは、なるべく気をつけていたきたいです。ほぼ、細かい対応をしていただいているので、あまり細かいこと言うのもなんですがお願いします。

・担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされている思うかについて、デイサービスの1日のスケジュールについて何の説明もありません。送迎サービスについて、送迎バスはノンステップバスにしてほしい。トイレ介助や入浴介助、感染予防や衛生面の対応について、事業所からは説明は受けていません。サービス内容もよく分かっていないのに、不満苦情の言い様もありません。利用者からの要望は一杯ありますが、現状ではこれで充分一杯って雰囲気です。

・何もしない時間が長いとつまらないと言いますから、何でもいいので身体を動かす様にしてほしい。字を書くとか計算をすとか花を植えるとか。

・母に接して下さる職員の方々は、本当に高いモチベーションを持ってよくやっています。大変なお仕事であるのは十分に理解しています。今後も宜しく

お願い致します。

- ・入浴時の脱衣場の床を見た目にも清潔にしてほしい。
- ・感染予防や衛生面の対応に、安心感が持てるかについて、座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされているかについてなどはみていないので、インターネットで情報状況を配信して貰えれば安心だと思います（画像で見る事が出来れば）
- ・入浴後の着替えのチェックが悪い時がある。下着、セーターを（10月～11月に）2枚着て帰る事が3回あった。
- ・利用者の苦情についての対応が不適切。ヘルパーの人数が少々不足気味ではないかと感じます。
- ・色々レクリエーション工夫されているように思いますが、レベルの違う大勢の人に対してのサービス（介護）なので、1人1人に十分な対応は難しいと思いますが、個人の得意とする事、好きな事の情報を詳しく聞き出し、それを活かせるような内容があると嬉しいです。全員一緒は難しいのですが、グループ各に例えば女性にはハンドマッサージ、又メイク教室とか囲碁、将棋など、名古屋市の福祉などから希望があればそのような事をして下さる方を派遣してもらえると有難いです。フリータイムにスタッフの人の手がいらぬマッサージ機とか1日パチンコ台とかDVD映像とか楽しめるといいですね。みんなで合唱も頻繁に、香りは脳にいいと聞きました。火を使わないアロマもいいような気がします。季節を感じられるような事もあると楽しいですね。スタッフの方々はハキハキ、テキパキされていて良く気を使って下さっているように思います。対応もとても感じ良く、預かって頂くにあたって不安がないのが何よりだと思っています。
- ・訓練（トレーニング）する事によって少しでも上達するようにアドバイスがない。トレーニングをやってもやっている量・回数が少ないので、本当に上達するとは思わない。じっくり（ゆっくり）やって欲しい。本人の為に健康・筋力・その他色々良くなる様にアドバイス・計画が必要。
- ・認知症の進行に合わせてのサービス（本人の変化等を連絡ノートなどに記入して頂くことで家族の対応、注意点を知らせて欲しい）があると良いです。
- ・職員のチームワークの良さ、親切に対応、明るさに好感が持てる。全体的に素晴らしい対応である。
- ・担当者が変わる時、引き継ぎの人を紹介してくれると安心することが出来ると思いました。
- ・デイサービスセンターでは、概ね細やかな対応を頂いており助かっておりますが、毎日やりとりをする連絡帳の内容についてお願いがあります。これは認知症の親に、当日の出来事や食事内容について確認する事が出来ない当方にとっては、その内容に

よりセンターでの状態を把握できる貴重な情報源です。その連絡帳にある食事摂取割合の表記についてのお願いです。現在の表記は、主食、副食の比率だけですが、この場合いつも完食できていれば、メニューもいただいているので、どんな食事をしたのかわかります。しかし、副食の比率が低い場合、このメニューの何を食べて、何を残したのかこちらでは全くわかりません。一食に取れる食事の量が全体的に減ってきている高齢者にとっては、昼食の摂取状況はとても気になります。そこで、完食できなかった場合、副食の比率とともに、その中に副食のメインとなる料理が入らなかった時だけでも良いので、その旨追記頂ければ大変助かります。お忙しいなか恐縮ですが、ご検討お願いします。

・現在二ヶ所でデイサービスを受けています。それぞれの良さがあります。他の事業所がどのようなサービスを提供しているか研究されると、更に充実したものになると思います。今も比較的満足していますが。

・日頃は丁寧に対応して頂きありがとうございます。また、利用者が認知症のため、お手数をお掛けして申し訳ありません。以前、利用者が体に傷を付けて帰って来ることが有りました。認知症により覚えていないため、懸念することが有ります。事業者側でも職員をチェックして頂きますようお願い致します。

・楽しく通わせて頂いています。お勉強の時間、いつも漢字の読み書きと計算問題をやらせてもらっていますが、頭の体操的な問題も楽しいのではないかと思います。国語と算数の問題ばかりだと少し堅苦しく感じる時もあるようです。

・とても良い環境でデイサービスに通ってますが、以前に比べると1日の内容がいつも一緒にマンネリ化しているように思います。できればもう少し、音楽治療など増やしていただけると良いと思います。

・チャイムが鳴りドアを開け、施設のスタッフに手を引いてもらって家を後にする。家族はホッとします。施設の行き帰りトラブルもなく一日を楽しく過ごし、無事に帰宅でき感謝します。昨今、特養等施設の虐待は心を痛める。当施設におかれましても細心の御配慮、注意をお願いします。特定のスタッフが利用者を〇〇先生と呼ばったりするのはやめてください。〇〇さんとハッキリ言って下さい。代名詞を付けたりする必要はない。利用者をバカにしてると思われても仕方がない。家のドアを開けて入るまでは、何事もないように安心して利用できる様をお願いします。利用者はあまり行きたくないようです。楽しくないのです。

・個人の体調をよく気遣って頂き、対応を良くとって下さっている様子に感謝しております。職員の方々のテキパキとした対応がとても良いといつも報告を受けております。食事は給食ではなく、事業所で作られているとの事ですので安心です。ただ味覚が鈍感になっているせいか、お味をもう少し濃くして欲しいと要望しております。送迎については、ドライバーさんも助手の方々も安全に親切な御配慮頂いており感謝しております。本人が行くのを嫌がる様子もなく出掛ける様子に安心しております。

・利用者の状態を的確に掌握した事業者のスタッフが一人でも多く育ってくることを祈念します。事業所は備え付けの器具は勿論ですが、スタッフの言動が良好であるこ

とが大切です。

・初めてのサービスの利用でまだ2ヶ月程です。送迎時の対応もとても親切丁寧で、家の者が用があり時間に不在の時も、前もって連絡しておけば細やかに対応して下さっています。事業所の方でも皆さん優しく、気配りある態度で接して下さると喜んでいきます（利用者の家族）

・デイサービス側のミスが続き困惑しております。ケアマネジャーに相談しましたところ、デイサービスの責任者からありきたりのお詫びの電話が事務的にかかってきました。この電話でかえって不信をいただきました。日付指定で苦情を申し出した所、「1週間から10日程前の事でもう担当者は覚えていない」との返答があり、誠意が感じられず、デイサービス事業所の変更も検討しております。

・レクリエーションはいろいろやっていただいて嬉しく思っていますが、年に1~2回でもいいですから屋外のレクリエーションもお願い出来たらと思います。

・サービスの実態については、本人の話からしかわからないので透明性があるとよい。その点については、お世話になっている事業所は外部からの慰問も多く「開かれている」ように感じられて良い。今後も楽しく体（脳）の機能を劣えさせない取り組みを数多く取り入れていってほしい。

・安定したもてなしで本人も安心して満足して、いつも帰宅してきます。週に2回通わせて頂いています。気持ちもリフレッシュしてきて又、家人もお風呂の負担も休めて本当に有難く思っています。

・その日、その日ごとにスタッフが代わりますが、皆様が介護して下さい有り難く、何をしたのかが分かり、私はとても嬉しく、楽しく帰って来る母を見て分かります。家族だけでは中々毎日難しいので、それを分かって見て頂いて下さり、とても感謝しています。初めは、私も親の認知症が分からず大変でしたが、今はデイサービスに行く日を、人と人の色々な話しをする事で、日々明るくなる母を見て、私の心も身体も帰って来て、又、家での話しも増えて、お互いが1日1日を大切にしていけたらと思っています。認知症でも心の感情は有るので、スタッフの方々が「今日は忙しい」とか、「今日は人がいっぱいいたよ」等と話してくれます。日々進んでいきますので、ご迷惑お掛けすると思いますが、これからも宜しくお願いします。

・事業所内の様子や雰囲気、認知症の為伝わって来ません。介護の仕事も大変だと思います。人と人の事ですから、トラブルも有ると思います。母親がどう扱われているんだろうと、時々気になる事が有ります。

・送迎の運転手さんから、認知症の利用者が今まではニコニコ笑顔だったが、一度何があったかはわかりませんが「おこるねー！」と家族が言われました。家族はとても気にしています。いつもデイサービスの他の職員さんには、とても良くして頂き喜んでいましたが、相手が認知症なので（一人の）運転手さんもわかってほしいし、家族にはもっと言い方を考えて言ってほしいです。

・連絡帳の様な物があり、デイに行くたび一日のあり方を書いて下さいます。私が一

言書いた事もちゃんと見て下さり、それについて返信もあります。家ではなかなか相手ができないので、淋しい思いをしているようですが、デイに行き帰ってくると向こうで何をしてもらったとか一杯話してくれます。感謝です。ただ小規模な所なので、ショートステイとかがないのが残念です。ショートステイを利用するのは他の所に行かないといけないので、デイをお休みするのが少し残念なようです。

- ・ 職員の態度、私達利用者に対して強すぎるがありました。体力的な暴力はありませんでしたが、言葉的に暴力がありました。非常に悔しいです。職員に対しての教育を見直して下さい。

- ・ 毎日の行動を良く見て連絡はきています。色々のイベントを取り入れて下さっていますが参加が出来ない事が多い様です。上級の方は楽しいと思いますが、主人は中級位だと思いますのでついていけません。少しは慣れてきたと思います。楽しく話す事もあります。仕事を中心に働いてきましたから、何かそれらしい事があつたらと思います。

- ・ 皆さん本当に優しい方ばかりです。時々、優しすぎるなあと思うことがあります。一人で出来ることにも手を貸してる姿を見ると、やってもらうのが当たり前で、自分でやろうという気がなくなりはしないかと少し不安です。

- ・ 失語症のため意思疎通が出来ないため、デイサービスから何の連絡もないので、どうしているのか分からない。レクリエーション等の話もないしどうしているのか、デイサービスの中で何しているのか分からない。

- ・ デイサービスがこんなに楽しい所とは思いませんでした。周りの人とも楽しくゲームをしたりカラオケをしたり、とにかく一日がすぐきってしまうので、次に来るのが待ち遠しいです。

- ・ リハビリはとっても良くしてくれて満足してます。レクリエーションはもう少し考えて、皆が少しでも参加できる様にしてほしいです。スタッフの方、感じが良く送迎の時もよく声掛けてくれるのは有難いと思いますが、若いスタッフなら特別思わないだろうと、だけど私共に特に私に対してお母さん、お母さんと呼んでくれるのはちょっと違和感を感じます（私も年だからと思うが主人が病気になって14年経つので仕方ないと思うんですが。私自身も老人ホームに働いた事があって、そこは必ず利用者さん、家族さんに名前と呼ぶ様に言われたので余計に気になります）

- ・ 丁寧な対応でとても助かっていますが、本人が出来る事は時間がかかっても自立できる為にもやらせて欲しい。施設での様子をもう少し知らせていただくと安心できる。わがままな母親に優しくきめ細かいサービスで接していただき、本当に感謝しています。