

<通所介護>

○通所介護のユーザーからの主なご意見・ご感想

・体調などの変化を伝えてもすぐ対応して頂き、本人も一日利用する事が出来てます。些細なことでも“すみませんでした”と言ってくれ、恐縮してしまいます。本当によくやっていただいております。母も楽しみに行っております。1日気持ちよく楽しく過ごさせて頂き、認知症の症状も安定しており、感謝しております。家にいた時よりデイサービスに行き始め、とても元気になりました。

・特になし。利用者と職員のコミュニケーションがよく取れてます。日常の細かい対応も家族に報告があり、助かってます。

・送迎の時の送り出し、お迎えを家族待機ではなく、直接施設スタッフの方にしていただけとありがたい。仕事で出てしまうので、その分ヘルパーさんを手配しなくてはならず、利用料が割高になってしまう。

・利用回数も多く、高齢なのによく介護して頂いていると思います。又、夏の利用時間などは長くしてもらったり、比較的希望に合わせる努力もしてもらえますが、基本的に設定の期間をあと30分～1時間増してもらえると家族の受診や用事に都合が良くなります。9:30～15:30(16時前後)ではどちらも中途半端な時が多くて(予約などに制限が多くなり)……。個々の施設の具体的な内容は、ケアマネも情報が充分でなく、後から口コミなどで伝えてきても”知らなかった”と残念に思うことも多いです。実際見学してもなかなか本当のことまでわからないので、利用するのはやはり少しあてずっぽうで選んだ結果だと思います。ホテルの案内表のように、一目で内容がある程度わかるような情報誌があるとうれしいです。

・事業所にとっては、やりにくいかもしれませんが、いろんな方(体が弱い、頭が衰えている、体のみ弱いけど頭も神経もしっかりしている、老齡だけど頭も体もしっかりしている)がみえるので、それぞれのグループごとに合ったレクリエーション等を行ってもらえるといいと思います。

・基本的には細かい事も融通を聞いて下さり、本当に助かってます。ただ、本人のワガママですが、お食事がもう少し美味しいと良いそうです。土日もOKなのも助かります。年末年始のお休みも思いの外、少なくて助かります。私(家族)がサービス業の為、年末年始の休みがないので。レクリエーションがどんな効果がある物なのか分かれると、家族としては安心ですし、自宅での本人への対応への勉強になります。日常生活での本人への対応なども教えて頂けると嬉しいかなと思います。(アドバイス程度でも、こちらの気持ちの持ち方等)家族は介護が素人ですので、プロのアドバイスが欲しいなと思う時があります。

・とても明るい雰囲気、清潔感のある部屋、手足の爪切り、オリーブ油をつけてのマッサージ、サービスの良さにビックリ。職員さん達の気配りの良さ、席を立つと直ぐ飛んで来て手を取りトイレへ……。運動器具も充実、職員さんの指導の元にやれますし、昼食の美味しい事～。それに皆様とのおしゃべりも弾んで、本当に楽しくてあっという間に時間が経ち、次の日が待たれます。こんな楽しい居心地のいい所ならもっと早く来るべきでした。

・私は不整脈、心臓が悪く、時々めまいや胸が苦しくなってお休みさせて下さいと電話をしても解りましたとの返事だけで、何だか頼りない処だと思っております。口先だけでもお大事にと言ってお下さると早く直して又、出掛けようという気になります。が、そっけない電話ですので、もう出掛けたくないような気がする事がよくあります。

・デイサービスで一度何をしているのか見学して見たい。一人だと見学する方も恥ずかしいし本人もいやがると思いますから、見学日を作って皆で過すと良いと思います。

・送迎の際、必ずカバン（浴用タオル等他、入れたもの、少し他の人より多分大きく、帰りの方がタオルが濡れている為、少し重いかもしれませんが……）を持って下さる事。私にとり、大変助かって居ります。私共に常に気遣っていただける事もよく感じられます。これからも健康な身体で毎日デイサービスセンターに通える事を願って居ります。今迄、昼食を食べたり食べなかつたり不規則な状態でしたが、〇〇事業所に行く様になって必ず昼食を規則正しく美味頂ける様になり、最近太り気味となりました。

・デイサービスのおかげで要介護5の母を家で見ることができ、本当に感謝しております。母もまたデイサービスに行くことをいやがらず楽しく行かせてもらっております。家だけで見ておりましたら、寝たきりになってしまうと主人と介護サービスに行かせて良かったと思います。

・この制度を利用しない場合は介護者が疲れ切り、被介護者も介護者もQOLが下がり共倒れしかねません。介護生活は3年目に入ります。当初は先が見えず不安でしたが、今は回りの方々がみんなサポートして下さるから大丈夫だという安心感があります。乗りかかった船だから最後まで見届けようという気概もここに生まれました。ケアマネジャーさん、介護施設・デイサービスの職員の方々、看護師さん、ヘルパーさん、訪問看護師さん、ショートステイの職員の方々、医療スタッフの方々皆様に支えられ、このリンクの中でどうにかやっていけそうです。

・笑顔がステキです。職員さんにありがとうと言いたいです。ガチャピンのトレーナーを着て行ったら、職員さんにどこでかったのとか色々ほめられたのがうれしくて、

3日間毎日着て行きました。こんなうれしそうな顔を見ると〇〇事業所で良かったと思います。自分から話す事がなかった父ですが、私が仕事から帰宅するそうそう一日の出来事を話してくれます。父には、このデイサービスがとても居心地がいいのか、夕方、明日は何を着ていこうか悩んでいます。

・マニュアルの例外的症状が発生した時の対応は、思いやりのある行動をとってほしい。リハビリは行ってほしい。

・今年大雨で道路の冠水等で、帰宅が大幅に遅れたことがありました。連絡もまめに頂き、職員の皆様、長時間にわたり面倒をみていただきありがとうございました。緊急時の対応がこれからどうしていいのか、ちょっと不安に感じました。

・朝の送迎でも支度が出来ていないと何度もお迎えに来てくれて助かっています。デイに行った日は足もよく動いていて、デイへの参加が大切だとよくわかります。今後も歩行訓練や体操をしっかりと続けてもらえると助かります。

・食事の事で、選択の種類を4～5点あると良いと思う。自分はやりたい事を自由おもしろくやっておりますが、一人では何も出来ない人が居りますが、その人の為にもう少し気遣いがほしいと思います。一日中いす。又、車イスに座ったままの人がいます。皆で楽しく一日を過ごしたいと思います。

・昼食の価格と内容がマッチしていないと思います。（やや高価格）

・一人か二人職員の中に乱雑な言葉づかいをする人がいる。帰りの車の中では疲れているので、静かにしたいと本人は言っています。迎えに来て下さって軽自動車の助手席に乗る時に、シートベルトを正しく装着させて欲しい。本人はつけ方がわからないので、正しく装着されていないのに出発するので困ります。職員の言葉づかいについて、一度だけ母に「まだやってるのか」と言ってきては母は早い動作ができないのに腹が立ったと言っていました。送迎サービスについて、たまにシートベルトが正しく装着されていないのに出発しようとするので、私が直しますが責任持って正しく装着させて欲しい。

・利用日に配食してもらっているお弁当の内容をもう少し充実させてほしいです。刻み食の為、細かく切ってもらう事は良いのですが、味付けが本人はもう少し濃い目が好きです。と言っても、栄養面から考えて薄味になっているとは思いますが、あまりおいしそうに食べてはいません。もう少し工夫をお願いしたいと思います。

・個々のスタッフはとてもいい方ばかりですが、連携については少し弱い部分がある様な気がします。忙しいでしょうが、朝伝えたことが帰りに確認すると伝わっていない

かったということがたまにあります。

・スタッフの名前が知りたい。とても良くしてもらっている（名札をつけている方とそうでない方がいるので）一年の始めに、スタッフの写真と名前を示して掲示してもらえると嬉しい。記録を書いたスタッフの記名がほしい。昼食は手作り（おやつも）で安くて嬉しい。以上のことはケアマネジャーさんにも伝えましたが、なかなかです。利用者の希望はどのように伝えたら本意がわかってもらえるのでしょうか。とても満足していて「ありがとう」の気持ちをいっぱい伝えたいのですが、そんな場があると嬉しいです。

・経営者は企業の利益ばかりを考えないで、新しい楽しみのある器具も入れてほしい。もう少し広いスペースがほしい。個々の身体的な悩みが解消出来るデイサービスをしてほしい。

・食事に関して、日々のメニューは致し方ないとして、味つけや量に関してはもう少し工夫をして頂きたい。味つけについては定期的に利用者にアンケートをして希望を把握する。量については、主食・惣菜等足りているのか、ものたりないと思っているのか。料金とのかねあいもあるかと思いますが検討の余地はあるかと思っています。

・スタッフの方の勤続年数が長いと信頼できる施設であり、安心できます。また、馴染みになっても辞めてしまうと淋しいものがあり、スタッフの方々も定着して働ける環境づくりが望ましいです。

・スタッフ全員が元気よく気持ちが明るくなり楽しんでおります。食事メニューが一日おきに魚、肉となっており、一日おきに行く者にはどちらかに片寄る感じがします。たまには園外に出掛けるとかもあると気分が違って良いかと思っています。スタッフの顔写真と名前、役職を書いたものを頂けると安心かと思っています。ケアマネジャーも親切で、何かと相談に乗って頂けるので、頼もしい限りです。本人に残っている、自分に出来る事を伸ばす方向に持って行って頂けたらと願います。

・少し横になりたい時にすぐになれる環境スペースがもっとあれば良いと思います。昼食後、ねむくなる時があり、横になりたいけど横になる場所がない。いつも同じ人が寝ている。

・急な利用日変更も対応して頂けてとてもありがたいです。認知症のせいかデイサービス後、お話しても何をしてきたか？全くつかめない。他の利用者もこんな様子なのか、認知が重いのか、日々気になっている。でもデイサービス帰宅後、本人は充実した1日を過ぎた様で元気であり、夜もしっかり寝ている。今の状態が続く事を望みます。

・契約書の書類が多くて覚えきれない。もっと簡単にしたい。職員の顔と名前が知りたい。写真入りの新聞はとてもよい。どこに写っているかと探してしまう。おやつ作りは楽しそうですね。

・職員の方が沢山いらっしゃるのに、なかなか名前が覚わりません。送迎の際に、名前のついた名札の明記を大きくして頂けると助かります。送迎の際に口伝えでお話したことが、他の職員の方に伝わっていなかったことが時々ありました。本人に内緒のことなどは連絡欄に書けず、直接お話することになってしまうので、伝達の徹底をよろしくお願い致します。

・送迎の車内でスタッフが無言にならず、明るい話をしてほしい。安全運転で会話に気を遣う余裕ないでしょうが、無言になるとこっちが変に気を遣ってしまう。

・赤ちゃん扱いはされたくない。もっと人権を尊重してもらいたい。職員と利用者一線はひいてもらいたい。その時の都合で職員の手が足りない時は、利用者自身がすべてしなければなりませんので、人数は整えていて下さい。人数が足りない場合は利用者が非常に気を使い、くたびれてしまいます。介護度が上がると料金が高くなるのは困ります。むしろ安くしてもらいたい。

・1つ言えば、風呂の中にトイレを作ってもらいたいと思ってます。（服を脱いでトイレへ行く人がいます）浴場、服を脱ぐ所だけです。トイレは、女子トイレ2ヶ所です。少ないです。利用者は多い時は40名です。

・もっと話しをさせてあげてほしい。曜日が一緒だと同じ内容のレクリエーションばかりで、その内容が嫌いな人にしてみれば、とても憂うつな1日になります。もう少し考えて頂きたい。絶対同じ席に座らなければならないのは、どうかと思います。入浴をしない人の空いた時間ぐらい残っている人と、自由に話をさせてあげてもいいと思います。職員の方は大変だと思いますが、よろしく願います。

・緊急時の連絡先という事で家族の携帯番号、家の電話番号を報告してあります。今年の夏台風で道路のあちらこちらが水没して大変な時がありました。待てど暮らせどデイサービスから帰ってこずいつもの2時間遅れくらいで到着しました。運転手さんも付添いの方も大変でしょうが、こういう時こそ一本電話頂ければありがたいし、安心していただけるのですけど。今はみなさん携帯電話を持ってる事ですし、事業所からの連絡も可能だと思います。もう少し配慮していただきたいものです。

・送迎の際、口頭で依頼した事が伝わっていない時があったので、配慮頂けたらと思います。

・汚れた物をそのままの状態にしたまま袋などに入れて持って帰って来た時に、臭いがついたり、汚れが沈着してとれなかったりして困っています。お手数だとは思いますが、水でゆすいで汚れなどを軽く流しておいてほしいです。（特に排泄物などはとても臭っています）

・本人の失敗（紙パンツの中に漏らしてしまったり、どこかに身体をぶつけてしまい痛くて青アザができていたり・・・）を職員の方に話をすることが恥ずかしいようです。先日もレクリエーションに夢中になり、トイレに行きたいのを我慢して、紙パンツの中で便をしてしまいました。本人は相当ショックだったようで、家に帰って来て落ち込んでしまい、部屋にこもってしまいました。状況がわからなかったのが、電話で伺いたいと思ったのですが、お忙しかったのか留守電になりましたので、後からかけ直そうと思っていたら、こちらが忘れてしまい・・・。電話のつながる時間がはっきりしているとありがたいです。

・利用者は、職員の方々の対応にとっても安心感を持って、週1回ですが、通っています。私達家族も安心しておまかせしています。しいて言えば、少し気になる事は、余り介助し過ぎなのでは？と感じる事。本人が話した内容によると、入浴の時には自分で洗えるのに頭などは職員の方が洗って、ドライヤーもかけて下さるそうです。（ちなみに本人は要支援2です）それでかどうかが家で入浴する時には頭を洗わなくなりました。デイで洗ってもらえるからと言って…。家族で温泉に泊まりに行き、一緒に大浴場に行った時、洗い場の所でイスに座ったまま何もしないで、私が洗ってくれるのを待っているのです。頭から自分でやれる所は洗うように言って、シャワーで流してあげたいのですが…。何か自分で出来る事はしなくてはという意志を失ったように思いました。90才という年令のせいでもあるのでしょうか。

・最近、施設に自販機が導入された。各自が購入するシステムになった。母がどうしているか分かりませんが、提供管理を今迄通り希望します。2~3本飲んでいないか心配しています。お金の管理も心配です。入浴用のバスタオル等を持参していますが、カビが生えやすく（濡れて折りたたんで帰宅する為）困っています。有料でも構いませんので、施設提供を考慮してほしい。もしくは乾燥機の導入を検討してほしい。

・ノートの様式が変わり、記入がされやすくなったと思います。バイタルが書かれるようになり、体調の変化もよくわかり、良かったと思いますが、甚だしい数字が書いてある時がありました。きちんと数字を把握して書いておられるのでしょうか。家族にとっては大事な情報ですので、お一人の方が書かれるのではなく、チェック体制を整えて頂けるとありがたいです。よろしくお願ひします。