

<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)

・最初は行くのをためらっていましたが、今では喜んで行くようになりました。食事がとても美味しそうで毎日完食しており、食事を楽しみにいくようです。自分の事も以前よりしっかり出来るようになり、私共もありがたく思っております。これからもよろしく願います。

・連絡帳に毎日本人の一日の過ごした事が書いてありますので安心です。(言語障害がありますので助かっています)職員の中ではパートさんは、少し気配りがない方がいます。

・認知症である母に対する対応も大変丁寧に根気よくなされ、頭の下がる思いです。お風呂も根気よくお招きいただき、寒い季節等入浴に関しては、自宅で一切入る事がないので大変助かっています。介護士の方々も、常に、お声掛けしていただき本人も心強く、自宅と同じ様にリラックスして過ごしている様です。事業所の方々や、サービスに大変感謝しています。

・御自分の家族だったという気持ちで接して欲しいです。私の場合は主人ですが、病気の進行で話をすることができません、又、新聞・雑誌も見ることができないのに、あたかも読んでいたかのように書かれているのを見ると疑問をいただきます。お風呂に入れていただき、その後はベットに横たわっていますが、ベットのある場所が、皆さんの休憩するところがあり、場所を一度見直していただきたい。眠くて横になっている訳ではないのでテレビがあればとよく思います。お世話を嫌々している方は態度でわかります。いたわりをもって接していただきたい。少し言葉が出る時に、思い出したように事業所でのことサービスのことなど話をしてくれます。手を抜くことを考えず、やさしさ、おもいやりで接していただきたい。願望です。伝わるものです。よろしく願います。

・いつも大変お世話になり感謝しております。義母はマイペースであり皆さんと関わりを持ちたがりませんが個々に対応して下さりちょっとした変化や異常にも気がついてお知らせ下さってほんとうに長生きできていると思います。私たち介護者を助かっています。ありがとうございます。

・いつも喜んで通所しているので家族としては大変満足しています。ただ、本

人はかなり食事の好き嫌いが激しいので、どの程度食べたかの割合だけでなく何をどれ位食べたかをもう少し詳しく聞けたら家庭でも参考にして食事を用意できると思います。又、レクレーションについては色々変化をつけて四季折々考えて下さって家族ではなかなかしてあげられない経験をさせて下さり本当に感謝しております。

・デイサービススタッフの皆様ありがとうございます。週3回母はほんとうに楽しんで通っています。86歳の母が目的を持って外出できる場所が他にあるでしょうか。通所サービスのもつ役割には大変大きなものがあると思います。通うことそのものが機能訓練と捉えています。母にデイサービスでの昼食、おやつ、外出先での事を尋ねますと何を食べ、どこへ出掛け、どんな遊びをしたか断片的にしか記憶になかったり、まったく覚えていなかったりですが最後にはいつも「楽しかったよ」と必ず言います。スタッフの皆様これからも母を宜しく願います。

・職員の数が増えてきていると思うのですが、いまいち名前が覚えられません。名札は付けないのですか。

・急な用事等で介護する者がいなくなった時に予定外でデイサービスをお願いしたい時があるが、常に定員オーバーなどで受け入れてもらえない時があり困る時があります。スタッフの方々の対応やサービスにはとても満足し、助かっていますが、やはり人手不足なのかなと思うことはあります。

・こちらの要望した事が全職員の方で、連携が取れてない事が度々ありました。1人1人の職員の方の対応には満足しておりますが事業所内のサービスのあり方…利用している方が多い為でしょうか？

・本人の気持ちや意志を尊重しすぎて気の向かないことは、無理にさせないことが、自宅の介護ではよくあります。集団生活では、本人もその気になることもあると思いますので、作業的なことなどの参加も、声かけ誘導していただくとよりうれしいです。

・不満や不都合があっても本人がすぐ忘れてしまい家族に伝える事がむづかしい。不機嫌な様子が見られたら原因も含めて家族に連絡してほしい。(薬の服用の参考にしたい)連絡帳では頑張っている場面は伝わってくるが、気分が乗らず作業も進まない時の様子がわかりにくい。

・私は主人と2人暮らしの老老介護で全く自分の時間もなく、時々頭がボーっとする事が多かった日々でしたが、デイサービスのお世話になり、やっと、自分の時間も持てるようになりまして、本当に感謝しております。今後、引き続きお世話願えればと念じていますが、長引けば費用の事も又、気になる事です。

・7年程お世話になっています。私が仕事を持っている為、毎日利用させて頂いています。朝夕はヘルパーさんを頼んでいるので連絡ノートを毎日活用しています。こちらが家での様子を記入するときちゃんとデイでの様子を記入していただけます。スタッフの皆さんに大事にされている事がよく伝わってきて本当にいつも感謝しています。現在母は、87歳利用当初に比べると身体の動きが悪くなりとても手がかかるようになってきていますが、毎日安心してお願いしています。信頼できるデイに出会えたこと、よかったといつも思っています。介護の仕事は大変な仕事です。どうかそれに見合う待遇を！！と願っています。

・家族（介護者）が本人（利用者）の様子を現場で見ることが出来る機会を作っただけ（特に認知症がある人）と内容が十分伝わると思います。

・私は娘ですが、母は喜んで通っています。私とは離れて暮らしていますので、私も仕事があり終わってから母の家に行きますが、一人で昼間家にいるよりデイサービスに通ってもらった方が安心です。大変よくしてもらっています。

・85歳の母親がお世話になっております。流動食（ミキサー）しか食べれないので、細かく気配りをして下さり、本当にありがたいです。スタッフの皆様が、とってもしっかりして下さると母も申ししており、私にもケアマネジャーさんが細かく連絡をして下さいます。私も仕事をしていますので、今のままずっと続けてくれる事を願っております。感謝

・母が腰椎圧迫骨折で入院充分歩けないまま退院して、母も、私も不安な気持ちでいっぱいでした。介護保険サービスを利用して、ほんとうに助けられました。デイサービスの人々の親切な心やさしい言葉にどんなに母は勇気づけられたか、感謝しています。おかげ様で、歩ける様に回復し、明るくなりました。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

・いつも本人の立場に立ち、いろいろ面倒を見てくださり、たいへん喜んでいきます。家では話し相手もなく、ベッドに横になるとテレビを見ることなど

たいへん寂しくしていましたがデイサービスでは、いろいろなゲーム、手仕事をして、またお友達とのおしゃべり、職員さんとおしゃべりもたいへん楽しみにしております。毎日がとても充実して「デイサービスに行かなくちゃ」と朝も早くおき、帰ってくれば、お土産話で家族と話が出来、とても生き生きとしています。足が少し不自由で1人では出かけられないのですがお迎えと送ってもらえるので外の世界とつながれてほんとうによかったと思います。みなさんにご迷惑をおかけしますがこれからも楽しんで行きたいと思います。よろしくお願い致します。

・認知症でサービスを受けている事を忘れてるので、家族の者が何のサービスを受けたかが少しだけわかるのですが(重要な事はおしえてもらっている)、1日の流れを教えてください。

・家ではなかなか飲まない薬を飲ませていただいたり入浴後に薬をぬったり、ガーゼの交換を心良く引き受けていただき大変助かっております。介護についての相談にもものっていただき有難く思っています。最初は行きたくなかったデイサービスでしたが近頃は喜んで出掛けますのもスタッフの皆様方が暖かく接して下さるお陰と感謝しております。今後共どうぞよろしくお願い致します。

・認知症(アルツハイマー)なので、本人は当日何をして頂いているか思い出す事は少ないので良く解らない面があるが、同じ事ばかりするので本人のデイに通う楽しみがない様に思われる。様々な体調、性格、行動の方がいらっしゃるのでわがままは言えないが、少し短気になり暴言があると、デイを受けて頂けない事がある。家の方に仕事があり、本人が自分で行動、判断出来ないのでデイサービスにお願いしているのが、扱いにくいときが多くなって来ると、何日間連続でお願いしたい時でも週一位にして下さいと希望を通して頂けない事があります。介護して下さる方々には大変感謝して居ります。本人が正気でない時、上手にはぐらかす様な言葉を投げかけて下さる事を望みます。

・昨年このアンケートを書いた時から1年が経ち、残念ながら母の認知症は確実に進み、家庭生活でも排泄をはじめ色々な支障が出てきて、家族の生活も毎日笑顔でというわけにはいかなくなりました、父との関係もお互いに怒ることが多くなり、正直大変です。そんな毎日の中、母が一度もいやがらず楽しみに出掛けるのが週2回のデイサービスで、いつもお迎えのバスの中から手を振って出掛けます。私達にも貴重な時間ですが、母にとってもホッとする時間なのでしょう。同じ目線で話しかけてくださるヘルパーさんや、又色々なデイでの

プログラムを楽しみに出掛けて行く母にホッと、いつまでもこうした時間が過せるといいなと思っています。感謝！

・送迎の時間が予定時刻より10分～20分早くなったり遅くなったりにストレスを感じています。職員さん達の対応はとても良いのですが母の状態をより理解していただける様家族ももっと努力しなければと思っています。送迎時間についてももう少し様子を見て、こちらの事情をお話すれば何か工夫して頂けると思っていますので。

・どの職員の方も、認知症の利用者に対する言葉遣いや対応が、小さな子供に接するようにされるので、もつと普通の大人として接して頂きたいと思えます。若い職員が多いのでお年寄りの気持ちを理解するにはまだまだ無理かとは思いますが、言葉遣いだけでも大人として接してほしいです。

・デイサービスを週二日利用させていただいて居ます。温かい雰囲気気が包み生き返った心持ちになります。昼食も毎回変化に富み楽しみです。折々に流して下さる曲は歌謡曲や民謡ばかりでなく童謡や小学唱歌等も時々お願いします。

・昼食、おやつを本人に聞いてもいつも忘れて何も分かりませんのでせめて献立表を知らせていただけるとありがたいと思っています。妻より

・私の父は要介護4の認知症で現在はベットの上の生活ですがデイサービスへ行く時は車イス又は車まで抱っこして送迎して下さいます。重くて大変だと思えますが、ニコニコ笑って、皆さん声かけをして下さいます。食事もミキサー食のトロミで大変手間がかかり、お手数掛けて申し訳なく思っております。職員の皆さんの優しい声かけ、対応には感謝のしようがありません。現在は入院中でお休みしておりますが、心からありがとうございます。又、大変重労働なお仕事と認識しておりますのでお体に気を付けてご活躍下さい。と付け加えさせて頂きます。本当に感謝の気持ちで一杯です。ありがとうございます。

・機能訓練を目的として行かせていただいているので、母の状態を見ながらやってくださっているかと思いますが、時々、もっと身体を動かしたい事もあるようです。

・少々認知症気味の母が言う事ですが食事代が980円と少々高い感じがする

ようです。献立は見せていただいておりますが…。栄養バランスを考えて下さっているかと思いますが…。

- ・入所者一人一人の個性を職員が良く知って、日々接して頂きたい。

- ・要支援の方、要介護の方（症状の軽い方、重い方）が1つの同じ時間帯の中で一緒に過ごすのは良い面と悪い面があり、むずかしいなと思います。デイサービスもそういうもう少し細かい配慮が出来るシステムになっていると、利用する側も行きやすい（選びやすい）と思うことがあります。

- ・トイレがシャワートイレになるとありがたいです。高齢の為、時々は失敗もある様で、自分で処理するのに便利だから、と周りの人に迷惑をかけない様にと思っています。

- ・事業所の職員が最近、頻繁に変わるので心配。何か事情が有るからとは思いますが、利用者側から見れば不安なことです。

- ・便座クリーナーを付けていただきたい。・配膳の時マスクをつけてもらいたい。・スタッフの方々の手の消毒をお願いしたい。（車椅子などトイレから出てきた場合）・入浴マットの上に靴をのせないように。（不衛生）

- ・人によって良い時と悪い時があります。入浴後の洗濯物、脱ぎっぱなしの人ときちんと表に返してくれる人。5本指の靴下など裏返しそのままどってくる。これはその人の気持ちだと思いますが、きちんとしてくれる人もあるのでできればもどして欲しいです。家での生活する人間が年寄りな為、とても負担に思うときがあります。

- ・入浴について男性職員の方が女性利用者の介助にあたるので恥ずかしいと言っています。下着が派手だねとか、若い男性に言われると……。 （冗談で言っているのは解っているけどちょっと……。やめてほしいよね）機械浴や介助に力があるので、男性も必要ですよ。仕方ないと思いますが、本人は嫌みたいです。

- ・お風呂の時間を今よりすこし長くしてほしい。

- ・私は、目が見えないんですが、レクリエーションの時の数字の勉強など周り

の人と同じことが出来ないのですが手の運動や足の運動などを少しでも増やしてもらえるとデイサービスがとても満足するものになると思います。他にも、同じような利用者さんがいるので、私と同じ気持ちではないのでしょうか？それ以外ではとても満足しています。

・家では、何もしないのですがデイサービスに行く時だけは忘れず行く日には早い時間から待っています。唯一の生きがいに今はなっていると思います。この先もこの生きがいを楽しませてあげたいと思います。いつもご苦労様です”感謝”

・母は聴覚障害ですが、大正生まれですので手話もあまり上手ではありません。出来る事なら、各施設に手話の出来る人がいれば少しは楽しみも増えるのではないのでしょうか・・・。私事ですがよろしくお願いします。

・認知症になって10年余。デイサービスにお世話になって8年程になります。その間に随分母は変わってしまいました。その度に適切なアドバイスや対応をして下さり、精神的にも肉体的にも助けていただきました。いつもあたたかい笑顔や言葉に母も私も救われ、励まされていると思います。ありがとうございます。自分でほぼ何もできなくなった母のお世話を快くしていただき、いつも本当に感謝しています。これからもよろしくお願いします。

・本人の状況に合わせて十分な配慮をして頂いております。出来そうな事に関しましては励ましてやる気を起こさせて頂いているようですし、出来ない事、解らない事に対しては上手に手助け頂いて自尊心を失わないよう配慮して下さっているように思います。優しく親しみを込めて接して下さっていますので本人は大事にだれていると感じていて安心して気持ち良く出掛けております。色々と融通をきかせて下さっていますので家族としましても助けて頂き本当に感謝しております。