

<通所介護>

○選択質問 次の項目のうち、あなたが「デイサービス（通所介護・予防専門型通所・地域密着型通所・認知症対応型通所）」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。

・本人宅と世話をしている別家族宅とお迎え送りがして頂けるので有難い（事前に連絡していると、その様にして頂ける事）リハビリ施設がある。1ヶ月の指導内容がきちっと作られている。食事も美味しいと言っている。(12)

・体の動きや、理解する事が衰え、自分でも不自由さを感じている為、安心して過ごせる環境と、職員の方や利用者の方とのコミュニケーションが大切であり、心の安定につながる事と思います。事務的ではなく、暖かい空間であることを望みます。(13)

・スタッフの方々にはいつも感謝しています。他の施設利用時に感じたことですが、技術の差は仕方ないですが人として思いやりが不足、時間に追われ業務優先にしがちで、お年寄りの声に耳を傾け様とする姿勢のない方がみえます。職業として介護職に就かれても、実際お年寄りと生活されたことない方、机上での知識だけなのか、観察力、経験なのか、上の方の指導なのか、人としての優しさが足りない方がみえます。(14→13→9→6→12)

・1、日曜が休みだと、ローテーション（週3など）がうまく回らないし、家族が朝の支度を手伝い送り出す事が出来ないから。（回答①）

・安全性。誰かにとって大切な人を預かっているという自覚を持ち、本人とその家族に接し、日々の行動の1つ1つに反映させて欲しい。また、介護離職を防ぐ為にも料金についても、質を落とさずに利用しやすくして欲しい。(14)

・認知症などデイサービスの間家族に伝わらない為、やはり信頼が大切だと思う。スタッフから一日の行いを聞く事は大事だと思う。(13→14→6→12→15)

・家族意見。足腰が弱くなり、デイサービスが外出の主な機会となっている。機能向上が望ましいが、現状維持や社会との関わり合いを第一と考える。特に入浴は家族では難しく、デイサービスに頼っている。家族に出来ない部分を充実して頂きたい。(12)

・義母（89歳）をお願いしている家族です。朝送り出す時に、スタッフさんの気持ち良く気長に待っていてくれる笑顔で、安心している母の顔があります。帰って来て、今日はどうだったかを聞いた時に必ず会話に出てくるのが、食事が美味しかった、だったりします。曜日の感覚はなかなか難しいですが、今日は誰々さんが来るかしらと嬉しそうに話します。(12→13→10→14→11)

・仕事を持ちつつ介護をしているので、土、祝日に通所できることは有難い。ただ、送迎時間にズレがある（早すぎる）と、帰宅前に送られてくるので心配な事もある。歩行に危険が伴う事もあるので、出来るだけ出迎えたいとは思っている。(11)

・器具を使っでの機能訓練について、指導員が一人一人に丁寧に対応して下さるので、適正な訓練を安心して受ける事が出来ております。看護師が毎回、2回血圧を測定して、心配して、注意して下さい事も安心出来ます。(13→15→8→2→11)

・家族は仕事があるので(夜間18時)位までであると有難いです。(1→14→13→12→15)

・施設に入る時に契約内容などの説明はあるけれど、その後は全くないので1年に1回ぐらい確認の説明があると良いと思う。(12→13→15→3→2)

・家にデイより戻ってから本人は、一日の事は覚えていないのですが、楽しかったと必ず答えます。職員の方々を信頼してお願いしておりますが、とても安心して任せらる事業所と感じております。お便り手帳にも、細々と一日の状況のお知らせを記入して下さい、感心します。これからも通所続けたいと思います。(13)

・職員の思いやり、やる気、いつも明るく嫌な事でも顔に出さない、とても元気が出ます。とても楽しく過ごしています。(12)

・連絡帳とかと一緒にいるケースの中の薬の容器など事業所で廃棄とかしたのであれば、連絡帳にその旨を記入して欲しい。(回答①)

・信頼関係の継続性。

・何年生きるか分からない為、老後の金銭面が一番不安です。

・運動をもう少しやらせて欲しい。

・事業所、職員の氏名が不明な為、胸に名札を付けて頂きたい。

・デイサービスのある日は精神的にも休まり、日頃出来ない事も「やらなければ」と思える気力が湧いて来る事です。日常生活を送る上で大変助かっています。ケアマネジャーに心配事や色々な相談にのってもらえ、安心して介護が出来る事です。本人にも良く話を聞いてもらえています。

・日々体が不自由になる中で、デイサービスのある日を楽しみにしており、利用者同士の会話が楽しいし訓練指導員の体操とか笑いながら出来て、デイサービスに行った日は会話(家での)も増え、本当に楽しいのだと思っています。又、たまに体調が悪くなった時など直ぐにケアマネジャーと連絡が取れており、ありがたく思っています。

・個人情報外部に漏れない事。利用者同士の間人間関係が良い事。認知症の方へのケアが充実している事。とても充実していると思います。

・基本サービスが充実している事で本人が通所するのを楽しみにして自宅でも落ち着

いている。気になる事が有る時はケアマネジャーさん、職員さんに相談すると即対応して頂いている。

- ・ 事業所のサービス内容及び利用者との雰囲気的大事だと思います。
- ・ 以前行っていた施設に比べると、本人も楽しくサービスが受けられているとの事です。レクリエーション等豊富な為。
- ・ 機能訓練指導員のきめ細かい指導等。
- ・ ウチは仕事をしながら、自宅介護を選び3年程過ちます。．．．。私と父の2人暮らしなので休み以外デイ、ショートに行くスタイルをケアマネジャーに立ててもらい、デイに行っている時は、私は仕事なのでどんな様子で過ごしているのか心配なことはありましたが毎日様子を直接聞いたり、画像をもらえたり、不安な事心配な事に対して対応してくれるので職員の人への安心感・信頼感があります。
- ・ 送迎時間に合わせるのは難しい事です。概ね時間に合っていると思われれます。ドライバーの運転技術の違いがあって事故がありそうな時もあり、心配な時もあります。スタッフの運転は大変だと思います。いずれ2種免許資格者が専用ドライバーにある日が来るのかとも思います。
- ・ 利用者が認知症の為、わがままを言ったりお迎えの時間に用意が間に合わない事が多くあっても、色々声掛けをしていただいととても助かっています。
- ・ 昼食の時間が遅く、注射を打つタイミングがずれる。せめて12時には食べ始めたい。
- ・ ケアマネジャーとの連絡がすぐにとれ困った場合の対応が素早い。職員の方の対応にも安心感が持てる。
- ・ 入浴、レクリエーションを大変楽しみにしています。
- ・ 認知症の家族への専門的なアドバイスなどとても助かっています。食事への対応も充実しているので（夕食の持ち帰りがある）とても満足しています。
- ・ 自分の能力をもうちょっと活かせる様なことを考えてもらいたい。リハビリ兼ねて。
- ・ 認知症の為、お風呂に入るのを嫌がり、紙パンツ使用の為、週2～3回は入れたいがなかなか入ってくれないので、デイサービスでは入ってくれているので助かっています。膝の痛みがあるので整形には通っていますが、リハビリ、軽い運動も楽しみながらやってもらえる所が良い為。家族（実の娘）では、どうしてもお互いに強い言い方になってしまうので、デイサービスで機能訓練をして頂けると助かります。
- ・ 認知症はとても難しい病気だと思います。なかなか行きたがらなかった本人が、デ

イサービスへ行くよと言うと起き上がり、支度に協力的になります。個人差やその時々により症状が異なり困っていましたが、その度に提案、相談にのって頂きました。

- ・ 緊急時の対応に感謝します。

- ・ デイサービスを利用している父が楽しそうである事と、入浴の介護がお願い出来る事が一番嬉しいです。利用料金は適正で有難いです。散発もお願い（有料）出来るし、家族の身体的苦勞が軽減されて助かります。

- ・ 所長さんが代わり、前任者が好意で行っていた事が、新しい人は規則的で希望を聞いてもらえない事があり、その所長さんが嫌になり、気分良く通えなくなった。家族としては、どちらの方の気持ちも良く分りますが、本人は、気持のコントロールが出来ないので、なるべく統一して頂きたいと思います。

- ・ 本人にとり唯一の楽しみが食事といっても過言ではないので、食事が美味しく頂ける様、家庭の味に近い内容を強く望みます。

- ・ 自分は実際おばあちゃんだけど「おばあちゃん」と呼ばれたり言われるとちょっと「ムッ」ときちゃう時がある。名前と呼んで欲しい。季節を感じる食事（行事の時）や果物を出してくれると嬉しい。パスタやチャーハンも良いけど。

- ・ 介護は見た目よりもずっとずっと大変な仕事です。介護する人もされる人も辛い事ばかりなので、介護する側の気持ちが充実していないと、される側はもっと辛いです。気持ちがある方の介護は安心感があり信頼できます。ちゃんと気持ちが伴っている方に介護していただきたいです。

- ・ 職員の対応が全員よく教育され対応されてていますので、信頼が持て安心感が持てます。

- ・ 通所介護を受けている人。一人一人に適している運動を専門医に指導して頂けたらと思います。

- ・ 大変良くして頂いている様子。どんなに辛そうな時でも行くと言って出掛けていきます。

- ・ 自分でお世話をしきれないとはいえ、大切な家族を預けるので、職員の方々に安心感・信頼感が持てるのは、絶対条件だと思います。現在、母が利用者さん同士でお友達になり、とても楽しく通わせて頂いているので、偶然の出会いですが、良い方達に恵まれて良かったと感謝しております。(13)

- ・ 安心、安全は基本だと思います。困難に思ったことをしっかり聴いていただける。ケアマネジャーさんの存在も、とても安心でした。(13→9→5→14→1)

- ・ どれも信頼がなければ成り立たないので大切だと思います。(10→12→5→6→9)

・自分の体調に合わせて対応してもらえる。(13→15→10→7→9)

・居宅介護支援事業所のケアマネジャーさんと、連絡・調整が十分に取れている事。いつも時間通りに送迎が行われる事が嬉しい事です。利用者同士の間人間関係が良い事。職員様の対応が良く安心・信頼が持てます。もちろん食事・入浴・レクリエーションのサービスが良い事。毎日楽しい事が第一ですね！(9→2→3→7→12)

・個人事業でなく名古屋市というところに安心感があります。(7→13→12→6→8)

・とにかく安心して効果的な機能回復訓練（リハビリ）がしたいため。お陰様で満足です。(15→13→11→6→2)

・大変なお仕事なのに、穏やかに我慢強く対応して下さる事。本人の体調をよく観察して下さっている事。感謝です。(13→15→11→12→1)

・利用者が安全で安心な利用が出来る事。個々の生活のリズム、体調を考えて利用出来る。自宅はもちろん病院にも近く、何かあった場合は対応が早くしてもらえる。(7→1→12→13→15)

・入浴・食事をさせて下さることが一番ありがたいからです。(12→9→13→6→1)

・基本サービスの充実はもちろん大切ですが、何よりも利用者、家族とのコミュニケーションが必要と考えました。(13→12→6→5→9)

・3、介護保険の有効利用のためには適正な料金であることが大切です。4、近所の利用者からの情報は施設を選ぶ時にとっても参考になる。選択時の迷いを決断する安心材料となる。13、職員の方の対応（受け答え・行動）は、安心して施設の利用を続けて良いかの判断材料となります。7、施設で問題が生じた時につけ加える必要が生じた場合に自宅に近いことは重要です。11、時間通りに送迎がされないと、計画が立てられない。(3→4→13→7→11)

・家族としての要望というより、利用者本人の快適さ、心地良さを重視したいと思っています。その点についていつもご協力頂き、感謝しております。(13→6→14→9→2)

・職員の方の対応がとても良く安心できます。土・日営業がとても助かります。(1→5→7→9→13)

・まずは、利用する本人が楽しく過ごしてほしいので、楽しいレクリエーションがあることが大切。入浴も家ではできないので、毎回入浴させてもらえて、大変助かっている。職員の方がみんないい方ばかりで、安心します。(12→13→9→6→1)

・本人が利用したくなる事が一番だと思います。ただ利用者間の人間関係まで調整する事は難しいと思うので、職員さんのフォローが大切だと感じます（大変だと思います）

すが) (10)

○デイサービス（通所介護・予防専門型通所・地域密着型通所・認知症対応型通所）のユーザーからの主なご意見・ご感想

・職員の方の名札が数人しかつけていないので、全員の方につけて欲しい。いつも同じグループ（机）なので、時には他の人との組み合わせをして、交流を深めたい。デイサービスに通う回数が多い人、少ない人とは、考え方が異なるかも知れませんが。

・デイサービスの皆様との人間関係まで気遣って頂き、座る場所などの配慮をされるなど細かい気配りをしてもらっている様です。入浴サービスも多忙の中、職員の皆様が細かい点まで気配りされている事も話してくれます。リハビリの先生も、それぞれの体調や状態に合わせたプログラムを取り入れてくれていると聞きます。食事の前には皆さんと一緒に口の体操？をしながらおいしい食べ物を戴いていると楽しそうです。今は週一回月曜のサービスを受けておりますが、本人は若い日々によく歌を歌っていたようで、唱歌を家で口ずさんでいますが、こんな歌をデイサービスで皆と一緒に歌えれば嬉しいなあ、と言っております。ご検討いただければ幸いです。

・送迎の運転が乱暴な時がある。

・サービス内容が女性向なものが多いので、男性でも楽しめる事を検討してほしい。

・厨房、入浴介助の職員さんを増やしてあげたい。皆さんしっかり働いて下さってますが、大変負になっていると思います。感謝しております。時々比較的元気な者に買物ツアーをしてくれます。大変助かります。買物の指導、楽しさも生まれ要支援も卒業できると嬉しいです。

・いつも本当にお世話になっています。本人が毎日楽しく通所し、生き生きと帰って来るのでホッとしています。休みの日でも行くつもりで、勝手に自分でチグハグな服を選び、着ていたりするのを見ると、今のデイサービス先で良かったんだと感じます。「今日はお休みなんだよ」と説明すると、残念そうな様子です。送迎を早めて頂けるか、本当に無理なお願いをしましたが、快く対応して下さい感謝しております。これからも利用させて頂きたいと思います。

・送迎の際にお伝えした要望や連絡事項が、全員の職員に伝わっていないと感じる事があるので、密な連絡連携をさらにお願ひしたい。

・要介護2で週二回利用しています。まだ2ヶ月余りの利用ですが、何をしているのか（一日のスケジュール）どう過ごしているのか分かりません。家族の見学会等あるのでしょうか。機能訓練等はしているのでしょうか。又食事のメニュー等は、あらかじめ公表して頂けると夕食と重ならなくて済みます。

・休息する場がもう少し欲しい。少し横になる場所、角度変更出来る長椅子が欲しい。短時間横になる場所。デイサービスの昼食の週間献立表が欲しい。家の夜食と重なることがある。体操の講習は非常に良い。

・お年寄りを子ども扱いするのはやめてほしいです。以前自分が昔ですが介護の仕事をしていて思います。一人の人間として見て欲しいです。なかにはそう思わない方もいます。願います。今のデイサービスには何も不満もありません。皆さんが日々頑張っている事が分かります。安心して母を通わせられます。

・事業所による自宅への送迎時刻も正確に実施してもらっていますし、要介護者の健康状態や事業所での様子など、事業所からの連絡帳にしっかり書いてもらっているので問題なく、満足しています。これから冬に向けて感染症が流行する時期になるので、家庭でも医療機関で予防接種を受診して対応しますが、事業所においても、十分に感染症予防対策をして頂きたいと思います。

・いつまでも自分の事は自分で出来る様にしたい為、機能訓練を主に週に1回デイサービスで行っています。その他の日は出来る限りの散歩をしています。自宅で出来る機能訓練等指導して頂ければと思います。

・利尿剤が開始になった時も、すぐに体重測定など協力していただけて助かっています。又、本人の性格も考慮していただき、新しい行事（生け花や塗り絵）も自分からやってみる事ができて、動けなくても楽しみの時間を作っていただけていると感謝しています（家族）いろいろ話を聞いてくれる人がいて安心。たいした事でもないのに褒められると嬉しいし、やる気が出る（本人）

・お盆、ゴールデンウィークは預かって頂いて有難いのですが、年末年始も午前中だけでもいいので預かってもらえると有難いです。

・補足意見、〇〇事業所では四季により四季を感じる場所に出掛け、皆でお茶をするという日本の四季が感じられる事をやっている点を評価します。スタッフは皆さん大変親切で、時間や気持ちの余裕がある事が感じられる事を評価します。外出の際は、家族への連絡をかかさないと評価します。家族の状況をケアマネジャーから聞き、すぐに対応して頂き大変助かり感謝します。コーヒーなど飲み物にもインスタントは避け、健康に気を付けて頂いている事を評価します。保育園の子供などが遊びに来て利用者と交流する為に地域で活動し、開かれた施設づくりを評価します。地域の事情をしっかりと理解し、地域の人への挨拶を欠かさないと評価します。設備を安全に使用し、利用者が快適に過ごせる様に努力している事を評価します。施設内で体を動かしたレクリエーションを熱心にされ、生き生きとした姿を見られる点を評価します。常に利用者の良い面を見付ける努力をされている点を評価します

・指導者の人間性が秀でており、個性の強い利用者、一人一人に愛情を持って接してくれている。心配りもよく行き届いており、会話も絶妙。よく笑わせてくれます。幾通りもの仕事を、手を抜かずテキパキと処理している。マッサージはツボを押さえ、毎回とても楽しみです。後輩の指導、育成にも熱心です。92歳の女性の利用者さんに入浴のお世話の際、いきなり腕をつかまれ「好き！！」と言われた女性の指導員さん。さもありません平素から、彼女の目やにを嫌がらずにティッシュで拭いてあげたり、唾液、タン等を拭き取ったり…。接する彼女の優しさが、92歳の利用者の女性に思わずそう言わしめたのであろうと、聞いた私も嬉しくなるお話でした。

・筋肉トレーニングを通して母は本当に元気になり、1年間全く体調を崩したり風邪を引いていません（春、秋に皮膚科に掛からなければいけない様な全身発疹は出ましたが、これは本人のアレルギーから来ている様です）半日制のデイサービスでお喋りを楽しんで来る様で、家の中に引き籠っていた母にとってはコミュニケーション作りに大いに役立っています。欲を出して言うなら、自由時間に簡単な計算やぬり絵など、少し脳トレ的な事もさせて頂けたらと思います。

・〇〇事業所には、いつもお世話になって感謝しております。先日、敬老の日に長生き表彰状を作って頂いて、本人もとても嬉しそうでした。そういったイベントやお出掛けがあると、家族では思いも付かないことで本人も楽しく帰って来て助けられています。また普段でも、家庭で行う家事をお手伝いさせてもらい、家ではそこまでサポートできないので、本人に役割があることが大切なのだと家族として反省しました。これからもお世話になりたく、どうぞ宜しくお願いします。ありがとうございます。

・歩行が難しいのですが、移動とか立ち上がりをする時腕を少し強い感じで持たれるのでアザができ、皮下出血がよくできそれが破れて時間が（治るのに）かかるので、その点だけ注意をして頂きたいと思います。レクリエーションやデイでの活動がとても色々あり本人も楽しくやっているといます。これからも宜しくお願い致します。良くして頂き感謝しております。

・事業所での様子を写真入りのレポートにまとめて頂いているので、安心出来る。失禁してしまう事があるが、汚れてしまった下着は別にして分かる様にしてもらるので、洗濯の時助かる。必要に応じて紙パンツにはきかえさせるような、きめ細かい配慮をして頂いている。本人が事業所から戻って来た時も、上機嫌であり、いつも本人の身になって世話をしているのだと思う。

・内部に入った事がなく実感がつかめない。シートベルトをした事がないが心配である。食事内容が分からない。東山動物園へ行った時の負担金が2～3千円だったが、本人によれば施設の車で移動したとの事。支出内容が不明（高いのでは？）

・母の事だけでなく家族の事も常に気にかけてくれ、いつもとても感謝しています。在宅での介護は心が折れそうになる時がありますが、常に相談できる環境であり、親身に相談に乗っていただく事で頑張れます。これからも宜しくお願いします。

・職員さんが皆さん気配りの行き届いた方で、優しく接して下さるため、利用者本人もとても気持ち良く利用させて頂いています。現在尿とりパッドや紙パンツ等は家族が用意した物を持参していますが、サイズや使用の様子等で気になる事（例「サイズがもう1つ大きい方が良い」とか「フィット感があまり良くない」）があれば教えていただくと助かります。また、現在入浴の際にはタオルだけ持参していますが、シャンプーやボディソープを希望の物をお預けして使っていただくと良いなと思うこともあります。

・通所する毎に、その日の様子を写真にしてお土産（？）風に持ち帰っています。認知症があるため活動内容の把握ができませんが、写真のお陰でその日のことが分か

り、大変ありがたく思っております。通所されている方1人1人に対してのきめ細やかな対応に感謝しております。ありがとうございます。

・毎朝スタッフの方々が明るく迎えて下さり、本人も家族も癒されています。何度も自宅介護は無理かなと思う事もありましたが、筋力維持出来るよう個別体操等をして頂き、何年も頑張ってくれました。本人だけでなく家族の話も聞いて頂け、前向きにさせてもらっています。何より本人の笑顔がたくさん見られる事に居心地の良さや大切にしてもらっている事が分かり、感謝しかありません。

・食事の内容を知りたいので、配膳された時の写真を連絡票に入れて頂けるとありがたいです。毎日ではなくてもいいので、時々はおやつも含め、どのような物を食べているのか知りたいです。100%食べたと言われても、どれくらいなのか分かりません。

・利用者、家族への配慮が行き届いている。体調や体の変化はいつもデイサービスで見付けてもらえる。言葉遣いや笑顔での対応が素晴らしい。レクリエーションや日々の活動が手に取るように分かる。

・デイサービスに行くにあたって、利用日でもないのにポイントが加算されるのは納得がいきません。こちらから料金について説明して頂ける様指摘してから、ようやく説明がありました。

・本人の状況の詳しい内容の伝達が有れば良い。連絡帳の内容が少なすぎる。

・食事の件ですが、もう100円位高くとも、少し品数を多くして頂きたいと思えます。建物が狭いので、少しスペースも広いと、レクリエーションが楽しく出来ると思えます。職員さんには何時も気を配って頂き、心より感謝をしています。この先ずっと続けて、お世話になりたいと思っています。毎日が楽しいです。月に1回位、利用者の声も聞いてほしい場を考えて下さると嬉しいです。是非共お願い申し上げます。経営者と利用者のミーティングを望んでいます。

・現状は大変満足して安心しています。家族も助かっています。

・デイサービスに出掛けている時間は預ける家族にとっても安心出来る時間です。その安心出来る時間が本人にとって楽しい時間であって欲しいと思っています。トレーニング、マッサージ用具が数種類ある様ですが、積極的にスタッフに許可を得ず使って良いものか、使用方法など分からない様です。その様な話を聞くと「聞いてみたら良いんじゃないの？」と思ひもしますし本人にも伝えますが、段々と認知機能が落ちてきているからでしょうか、本人の思考が理解出来ないのですが、それが出来ない様です。トレーニング、マッサージ用具は、誰がどの様にいつ使用しても良いのかなどの説明して頂けると有難いです。母をお願いしています。2ヶ所デイサービスに通っています。嫌がらずに楽しんでいる様で何よりと思っています。スタッフに対して利用者が多過ぎる事などない様御願ひしたいと思います。

・病院受診の際等、常に介護事業所、デイサービス等お世話になっている方々には常

時報告をして、情報の共有に努める様にしています。今後もこの形を取っていきたいと思います。

- ・特にマッサージの先生が上手で、1週間に一度、デイに行くのが楽しみです。スタッフの皆さんも、とても優しく接して下さり、楽しく行っております。

- ・利用者の中には認知症、又はおむつ交換、食事を食べさせて上げねばならぬ人と、職員さんを見ているととても大変だなあとつくづく思いますが、ニコニコととても朗らかに対応して下さるので頭が下がります。たくさん報酬を上げて下さいね！！

- ・入浴を嫌がるので上手に促して頂けると助かる（現在は本人の意思尊重で、施設で入浴出来ていない）

- ・指導員がとても優しい。送迎が時間がきっちり守られてる。リハビリで体調が良くなって来てる。

- ・時間延長が出来るシステム（無理）を聞いて頂けると大変嬉しいです。

- ・昼食が冷たい時がある様です。出来るだけ温かい食事が出されると有難いです。

- ・日常の事は連絡ノートに記入してもらっているがほとんど当たり障りのない内容なので、デイの様子など写真などで見せてもらえるといい（月一でも良いので）食事の味付けが濃い目のようなので、少し見直して欲しい。

- ・いつも我儘な義母をお世話いただき感謝しています。職員さん同士の連絡も行き届いており、どなたに話してもお返事頂けるので、とても安心しております。これからもよろしくお願いします。

- ・もう少し興味のあることや、努力しないと出来ない事をやりたいと思います。

- ・豚肉が硬いです。歯が立たないので柔らかくしてほしい。煮物や魚が良いです。

- ・認知症の母がお世話になっています。便失禁や意欲の欠如やお世話になることばかりですが、嫌な顔一つ見せず対応してくれています。感謝です。

- ・所長の人柄が素晴らしいです。送迎の時もいつも笑顔で対応してくれます。

- ・職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、いいですよ。職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしているかについて、相談出来る人もいます。人によります。利用されている事業所は、利用者や家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じているかについて、いろいろな事をさせて下さいます。楽しいです。

- ・心を込めて見守って頂けている事に、とても感謝しています。身体の観察も行き届き、手当が迅速で安心できます。何事につけ、思いやりや優しさを感じております。有難うございます。行事も沢山あって楽しいね。大変な努力があつての事です。これ

からも宜しくお願い致します。

- ・利用者が太っているので、便のふき取りが綺麗にしていない。帰宅時に肛門回りに便が付着している事がある。

- ・時間配分を均等にしてほしい。いつも早くからやってもらえる人と後になってしまう人があるのはおかしいです。1ヵ月単位か3ヵ月単位でスムーズに流れるようにプログラムがあると良いと思う。1ヵ月に1回くらいですが、体の様子を聞いてくれるので安心してしています。

- ・事業所の設備で使用不可は至急直して修理する事。

- ・私には何にもしてくれません。トイレに連れて頂くだけです。

- ・当デイサービスについて。利用する様になってスタッフの苦勞が判りました。笑声の中で目配り気配り心配り。些細な音にも気を使い又、皆の行動にも注意し大変な苦勞と体力が必要な事が解りました。認知症の人には根氣負けせずに説得する等。感謝あるのみです。

- ・お年寄りには環境の変化や対応してくれる職員の入れ替わりになど敏感です。職員の給与面など働く環境を整えてあげて、なるべく長く同一事業所に勤務できる様になると良いと思う。

- ・母はデイサービスの日をととても楽しみにしています。スタッフの方々がとても楽しい雰囲気と気遣いをしていただいているからだと感じます。いつもありがとうございます。これからも元気に通所できますように、よろしくお願い致します。

- ・こちらの要望には良く答えて下さっていると思いますが、私の様に同居での介護で無い場合、朝の送り出しに来ないとダメで、毎日お願いすると自分がきつくて出来ません。かと言って、母は自分で起きて準備は無理なので、全てをお願いする事は出来ないで、1日おきにしか行かせられないので、それが悩みです。

- ・家族が気付かない様な所にも目が行き届き、日頃から大変満足しております。

- ・事業所の職員が不足気味で、通所者の世話をするのが大変だと日々感じます。何とか不足が補充されて、職員の皆さんにも余裕が持てるようになる事を願うばかりです。

- ・わかりません。現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれるかについて、十分な対応をしてくれる。説明してくれる。個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、毎回十分な説明を受けている。

- ・施設内での日常の様子をもう少し詳しくお知らせ頂きたい。

・ケアマネさんに、デイサービスでの様子を尋ねても、あまりわからない様子。もう少し連絡を密に取って欲しい。たくさんの利用者で、そこまで対応出来ないかもしれないが。

・連絡帳には良い事しか書いてありませんが、良い事ばかりではないと思います。職員の方の家族への思いやりで苦情、本人の失敗は伝えないのかもしれませんが、不都合な事があれば知らせて頂きたいです。

・私は利用者（母）の長女で、別居しています。同居の父が介護していますが、食事、排泄など、全て父がやらないといけないのですが、具体的に食事の内容、作り方などのヒントをもらえると助かります。その他、介護のヒントを頂きたいです。

・ショートステイも時々利用しているのですが、ショートステイ先でもデイサービスが行われている所であれば、日中少しでも参加させて頂けると有難いと思います。介護に携わって下さる方々、本当に何時もご親切に御世話して下さい有り難う御座います。

・介護に関する情報がほしいと思います。特に予防専門型の場合、女性の方はお喋りも上手く友達も出来易い様ですが、男性の場合は上手く馴染めない面もあり高齢になる程苦手らしく、自分の趣味の中でも麻雀等は無理かと思いますが、何ヵ月に1回でも楽しめたら良いと希望しています。前向きに取り組んで頂きこれからの高齢者社会、誰もが行きたいなと感じられる事業所が増える事を願っています。

・介護サービス（デイサービス・デイケア）を受けている現場を見学できるとよい（送り出す家族が）本人（介護ケアを受けている）が、事業所でのサービスや様子をうまく説明できないので。

・仕事として機械的に接するのではなく、心を持って個々の利用者に対応し、気配りも出来ているのが感じられます。これからも快適に楽しく利用させて頂ける様、期待しています。