

〈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・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護)」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。1位から5位まで順位をつけていただき、下記口枠の中にご記入願います。

・ 1、ショートステイを利用している施設が入浴を毎日にして欲しいです。ここはショートステイ専用の施設だからか？デイサービスは基本毎回入りますから。2、散髪を各施設定期的に実施して欲しいです。3、爪も切って欲しいですね。

・ 土曜日や祝日のデイサービスは助かる。

・ 契約等は難しく解り難いから。

・ 7月末頃施設の職員か看護師か分からないが、コロナの陽性者が出ました。妻が同じ日にお世話に成っていたので心配でしたが、余り連絡が無い為私の方から連絡を入れて状況を聞きましたが、保健所より何も要請が無いので自宅待機でお願いしますと言いましたが、2週間程何も連絡が有りませんでした。老々介護の2人には大変辛い日々でした。もう少し保健所も迅速に施設に連絡をして、私共に早く情報を下さる様にお願いします。

・ 送迎の折や連絡メモなどでデイでの様子を詳しく知らせていただき、本当によく見守ってくださると感じます。ケアマネジャーさんと十分な連絡・調整が取れていますことにも大変安心感・信頼感がもてます。食事、レクリエーションなどのサービス内容が充実していることで、母もとても機嫌良く帰宅します。適切な機能訓練のおかげで、今の身体能力を保っているのだと思います。

・ 身体の変化に気づいて下さる。背中、足等の一人暮らしで、見えない所の変化を見つけて下さる。季節ごとにお花見、紅葉等、車で連れて行って下さる。

・ 安心して通所出来る様に連絡事項は必ず教えて欲しい。職員との信頼関係はとても大切であり、問題が起きた時や不満、苦情、相談があればケアマネジャーと十分な連絡を取り対応して欲しい。認知症も増えてきているので、職員全員が知識を深めて適切な対応が出来る様に勉強会等で学んで欲しい。

・やはり信頼関係が大事だと思います。サービスの充実、利用料金の安心感。事業所とケアマネとの相互の連絡も安心できます。事業所のスタッフの方の入れ替りがない事が、事業所への信頼が持てます。スタッフも利用者も居心地が良いという事が一番だと思います。

・家で介護している者としましては、一日出掛けて行く訳ですから、安心してお任せ出来る事が一番で、空いた時間を本当に有難く思います。

・利用者本人の体調と家族の状態もしっかりと把握して頂き、信頼しているケアマネジャーさんと事業所の職員さんが緊密に連絡して頂いていると常に両者に信頼感が持て、安心して通所させて頂いています。本人の体調もしっかり見ながら機能訓練もしっかりやっていただきいつも感謝しています。

・信頼が一番だと思います。利用者が一番求めるのは、安心だと思うので（広い意味での安心）

・コロナの中休む事なく営業して頂け大変助かりました。介護度が上がった為、老人ホームに預かってもらう方向で考えておりましたが、通所介護のお陰で日々大変ではありますが、自宅で生活する事ができています。ケアマネさんやデイサービスのスタッフの皆さんに色々教えて頂いて、私の心のケアもして頂いていると思います。本当に感謝です。

・現在、土日や夜間は営業していないデイサービスに通っているのですが、家族がどうしても土日に外せない所用が出来た時に対応して頂けるシステムがあると大変ありがたいと思います。

・介護職員の待遇改善を積極的に進める事が大切ではないか？職員の待遇が悪いのか、教育について各論ばかりに焦点が当たり、総論的な事が疎かになってはいないか検証する必要があるのではないのでしょうか。

・数あるデイサービスで土日営業している所は殆どなく、仕事で土日に通わせなければならないので、とても助かっています。できれば早朝7時とか夕方6時までとかあると仕事が続けられると希望しています。少々体調が悪くても受け入れていただきたい。仕事を休むと働けなくなるし、収入も減って困ります。

- ・基本サービスが充実し、安心して通所できることが大切だと考えます。
- ・職員の対応に信頼感が持てる事は、必須の事とっております。その上で、日に日に認知症が酷くなって来てるので、土日に預って頂いたり、認知症の人へのケアが充実していると、家族としては安心です。ケアマネジャーとの十分な連絡も、重要と考えております。
- ・本人が楽しく過ごせてADLが向上すれば良いと思う。
- ・デイケアの室内が狭い為密になっている。新型コロナに対応にはもう少し広さが欲しい。室内換気の対応が欠けている様に思われる。代替日制度が欲しい。
- ・時間を守り、入浴等による健康管理がしっかりしている。また、土曜祝日も営業してくれて頭が下がる思いである。感謝のみである。
- ・車に長く乗ってられないので自宅に近い場所を希望しています。今の事業所は大変満足しています。
- ・年令の割に元気なので体操の時間が気に入っています。明るくて清潔で一日楽しく過ごす事が出来ます。避難訓練がありましたが歩ける方だけの訓練で終り。なにか不安が残りました。他の所では全員避難し人員の確認までし、その後責任者よりその先の避難所など細かく説明がありました。利用している所は二階なので体の不自由な方などの避難が心配です。
- ・利用料金適正、自宅から近い、地域での評判が良い。
- ・スタッフさんが好きな利用者さんと何時も仲良く話をしている。嫌です。お風呂も出来たらもう少し、丁寧に体を洗って欲しいです。
- ・近くにないと何かあった時にすぐに行けない（家族が）地域の評判が良いことは、安心して任せられる。食事や入浴などが充実していると、また行きたくなる。
- ・自分の母親の面倒をみるのは骨が折れる。デイサービスのスタッフには頭の下がる思いである。母は来月1月で94才。身の回りの事が何とか自分で出来

る状態ではあるが、ソファに寝ころびテレビを大音量で聞く日々である。1分前に話した内容が記憶されず、自分の関心のある事は何度でも同じ質問を繰り返す。多くを望んではないが、せめてサービスに行き体を動かし刺激を受けて、認知症の進行を少しでも遅らせればと思っている。母はデイサービスになかなか行きたがらない。かつては社交性も充分ある様に見えたのだが、自宅に居る方が良いと言う。本題に戻り、家族の視点から重視する項目は、施設の職員やケアマネジャーに対する安心感、信頼感、相談のし易さ、家族へのレスポンスの早さと思う。利用者自身の意見とは異なると思う。このアンケートに記入するに際し、母にはいくつかの項目について質問し答えを反映させたが、息子の私が、日頃デイサービスのスタッフやケアマネジャーとの会話を通して評価したものである。人は実に様々で、一人一人に合わせて柔軟に対応出来る事が理想ではあるが、現実には集团的、画一的なプログラムにならざるを得ないだろう。最後に介護スタッフの待遇は、報道等によれば今一つと聞く。高齢者らを相手に日々奮闘されている介護スタッフの待遇が少しでも良くなればと思う次第である。

- ・ 通所介護に行っている時間は、安心して用事を済ませるし解放される。
- ・ デイに2年余り通い本人も元気になり、施設での生活、介護等に変感謝しています。地域とも密着しお友達も新たに増え、年齢を超えた生き生きとしたレクリエーション、ワークなど刺激になり今後もケアして下さる方々に安心、信頼しています。
- ・ 送迎時、利用者が1人で家に居る為、職員の方が家の中へ入る（カギを開閉）ので、信頼感がとても大切に思います。
- ・ 人間関係がとても良く会話もざっくばらんで、自宅から近い人が多いので話の内容も分かりやすく、日々通っていてとても楽しいです。私の場合、大規模な所も数回行きましたが、やはり私には多人数の所より小規模でも家族的で温かい雰囲気、時間も長過ぎない方が私にとっては良かったと思っています。
- ・ 認知症というのは家族の言う事を聞いてくれない事が多いが、職員の方ならスムーズに、特にお尻のケアがスムーズに進むのでありがたく思っています（リハパンツ交換拒否に困っています）

・ ほぼ毎日通所する所なので、職員の方の対応は大切です。送り迎えの時の対応で安心感・信頼感を持てる事が、家族としても良い関係が保たれます。最近人手不足の為、土曜日の通所が無くなり少し困っています。全国的にも人手不足ですが。早く解消される事を望みます。当方の利用者はショートステイを拒否するので、一日でも多く（デイサービス）に通所して欲しいですので、土・日・祝日も営業してもらおう事が可能になれば嬉しいです。

・ 職員が当方の話に耳を傾けてくれる事が大切。

・ 利用者本人ではないので、中の事はよく解らないのですが、本人が楽しく通っているという事は、楽しいんだと思います。

・ 介護者に常に平等に対処して頂きたい。

・ 本人（利用者）が楽しく思って通える施設であってほしいです。とっても良くして頂いて居ります。

・ 私ども年金生活者は料金が適正なのが1番。食事、入浴などの基本内容の充実が2番。ケアマネジャーとの連絡調整が取れている事が3番。職員の対応が4番。

・ いつも分かりやすく対応、説明して頂けるので助かります。こちらが気付く前に動いてくださるので有難いし、家での見本、やり方の参考になります。

・ 安心して通える事が一番大事だと思う。

・ 何かある事、細かい事でも連絡をくれます。

・ 利用者の状態を見て対応して頂ける事。

・ 安心、信頼が大切だと思います。

・ ケアマネと事業所が密でないと連絡や訴えが届かない。家族が予定を入れられないと困る。

・ 土、日、祝日も営業しているので、一番ありがたいです。職員の方が親切な

ので楽しく通所しています。

- ・使用している本人が、嫌がらずに生き生きとして行ってくれていることです。
- ・自宅から近いこと、ケアマネジャーの協力、レクリエーションの充実など。人間関係が良いこと、職員の対応に安心感が持てること。
- ・自宅での入浴が困難な為、デイサービスで入浴させてもらえる事が大変助かります。
- ・利用者の今何が必要か考えて行動して下さる事です。
- ・何かあればかけつけられる距離である。
- ・コロナに対する施設全体でのきめ細やかな対応。衛生、換気等の徹底。
- ・近所の方も同じ施設を利用されているので、情報（家族の事・介護度の経緯
- ・生活失敗（デイサービス内））など知られたくないです。
- ・人間関係（職員と利用者。利用者同士）が良いと、通所する事に積極的になれる。
- ・1日の利用時間内の過ごし方が分かる報告。
- ・事業所の定員、規模についてスペースのゆとりを考慮して欲しい。
- ・時がたつにつれ、機能訓練の大切さやその効果を強く感じるようになりました。個別の機能訓練で、体調の維持ができていますように思います。
- ・心身機能の向上維持は日常生活の積み重ねの中で実現されるからです。その日常生活を支えて下さる介助者の質は最も重要だと思います。
- ・利用者が楽しくデイサービスが利用できれば、充実した生活が送れると思う。

・早目に迎えに来てほしいとお願いしたところ、一番最初と言うことで充分助かっています。地域での評判は上々ですよ。

・身のまわりのお世話をして頂くといっても子供ではないので、各々の考え方やプライドがあると思います。それらを理解し尊重して頂ける事で、信頼関係が築けると思っています。〇〇事業所では、それらを最大限気遣って頂いているように感じます。また、こちらのデイサービスでは、スタッフさんの顔ぶれが利用開始時（4～5年前）からほとんど変わっていないようです。働きやすい職場ということでしょうか？その点も利用させて頂く側からは、とても安心出来ます。

・職員により対応が違う所がある。全職員に平均な教訓をして頂きたい。

・契約内容をしっかり、分かりやすく説明もらい把握することが大切（三ヶ月に一度支援計画を頂きますが、こちらの思っている事に近づいては、いないのではないか？）

・お盆、祝日など見てもらえると家族の負担が楽になり助かります。長時間みてもらえるので家に帰ってからは疲れてしまい熟睡するので助かっています。

・自宅で入浴をしないので入浴サービスが重要です。故障中のトイレがあり全く修理されていないと聞いています。父の不満はトイレの故障と色えんぴつ不足。塗り絵をするにも色えんぴつが足りないらしい。

・利用する母が、安心して楽しく過ごせる場所となることが一番大切。そのためには、家族が職員と連絡を密にとりながら、安心して任せられることが大切だと思います。そのことに重きをおいて選択しました。

・自力での活動が思う様に出来ぬ為、依存度を他に求める事が多くあり、身勝手な要求してしまう。本事業所には大変感謝している。生き甲斐の重要な要素である。

・利用中の様子が見られない為、写真等で情報を提供して欲しい。

・認知症で独居ですが、父が父らしく過ごせるような施設なのでありがたいです。夏場など独りにする時間が長いと、熱中症など心配ですが、適切に声かけ

や援助していただき、無事過ごす事が出来ています。

・同居の家族のストレスは毎日続き、これがいつまで続くのか分からない中で、職員の方々の一言、笑顔に助けられています。困っている時、相談出来る人、聞いてくれる人がいるだけで、安心出来て孤立する事がなくなりました。

・困ったことや質問に対して答えてくれたりアドバイスをしてくれることに有難いと思っています。

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

・いつも、とてもきめ細かくサポートして頂き助かっています。コロナの影響でレクリエーションの種類や回数が減っているのは残念ですが、この状況では仕方ない事と思います。以前の様に戻るのをお待ちしております。送迎の際、お電話頂いてから少し時間の余裕があると助かります「間もなく到着」というのでは、焦って身支度が間に合わなくなってしまいますので。

・職員も毎日同じ人が勤務しているわけではないので伝達事項、申し送りは勤務者に必ず行ってミスのない様にして欲しい。家族からの記入した伝達内容は必ず見落としのないようにする。必ず目を通して欲しい。以前、通所者が体調が悪くて風邪をひいていたので、お風呂を中止にしてもらう様に連絡事項に書いていましたが、読んでいなくてお風呂に入れてしまい風邪がひどくなってしまったことがある(本人は認知症なので、自分では決められない)

・体のケア、マッサージの時間をせめて15分~20分はして欲しいと(本人の希望)思っております(家族記入)

・苦情なかなか言えない。コロナで心配です。安心して通える様になると良いですね。食事、総入れ歯なので全体に野菜が硬いです

・家に車も無く、何処へも出かける事も出来ず(車イスの散歩はしますが)デイからあちこち連れて行って頂ける事が、何より嬉しく思います。お世話する事に大変手間がかかり、申し訳なく感謝しております。

・今、コロナ禍で大変な時期ですが、事業所の皆様のご努力のおかげで、しっかり対応していただいていると信頼でき安心して通所させてもらっています

す。スタッフの皆様のご苦勞に感謝しています。送迎の方々もいつもにこやかに接して頂き、主人も気持ち良く穏やかに通わせてもらっています。ありがとうございます。

- ・贅沢や我儘かも知れませんが、昼食のメニューがパターン化していて、長く利用している為少し飽きて来ている様です。予算や調理の手間もあるとは思いますが、食事が楽しみだと思える様なメニュー作りを希望します。

- ・コロナウィルス対策はどうなっているのか。送迎時間に早い遅いがある。利用料金の明細がよく分からない。ヘルパーによってサービスの違いがある。見守りも大事だと思います。楽しく通っています。

- ・今行っている所は、楽器、体育器具も揃っていて、それを利用者が自由に使用してもらえるので、少しずつ使えるようになってくるので楽しい。色々なクイズ問題とか、計算問題、難字テスト等こちらも家で勉強のしがいがあるので楽しい。

- ・リハビリがもっと充実していると助かる。

- ・利用日以外に急に利用したい場合がありますが、空きが無く困る事があります。運営上空きがあってはいけないのですが、どこへも頼めない場合、本当に途方にくれます。出来れば予備日のゆとりがあればと望みます。

- ・警報が出る前に一度連絡をして頂くと、準備が出来てうれしい。なるべく早目に帰して下さい。避難の場合、明るい内に行動出来るから。物、自動車がないうちの場合時間がかかる。

- ・認知症予防リハビリのメニューを増やして欲しい。本人の病気が進行している。医薬品だけでは予防出来ていない。

- ・利用者だけのケアではなく、介護している家族へのケアが素晴らしく、本当に感謝しています。今後も変わらずお世話になると思います。どうぞよろしくお願い致します。

- ・コロナ対策の充実。

・何をやりたいか訊ねてからリハビリを勧めてくれるので、自分の体についてよくみってくれるなあと安心しております。

・爪を切る回数をもう少し増やして欲しいです。それと足の爪も切って頂くと有難いです。

・一定の一人の人に対して介護者があまりにも干渉し過ぎている。かと思えば必要な人は、ほかりっぱなしになっている時がある。見ていて気分が悪い時がある。

・職員の方にはいつも丁寧な対応をして頂き助かっています。少し気になるのは、職員が変わっている気がしています。もし介護の現場がとても大変（コロナの影響もあるので）で、職員の離職が続いているとしたら少し不安になります。交代された方々も皆さんしっかりと対応して下さっているので、不満とかはありません。コロナ対策で負担が掛かっていて、本当に大変だと思っています。

・お迎えの時に体温を告げる前に、車に乗せているのが気になります。

・今年のコロナの対応に、とても安心感を感じました。

・運動器具種類を増やしてほしい。

・デイサービスに参加する様になってから、言葉数も増え前向きな考えになりとても感謝しています。

・目配り、気配りが非常に良く出来ている事です。持って生まれた性格なのかいつも感心しています。職員全員がそうなので、どうやって探してくるのかなと思っています。みんなとても感じが良い人ばかりです。

・今はコロナの問題があり、楽しみにしていた碁、将棋等のレクリエーションが出来なくて残念そうです。色々事業所も対応が大変だと思いますが、お風呂、食事の面で非常に助かっています。

・デイサービスの日は楽しく帰って来ます。我儘な人ですので大変かと思いますが、上手にその気にさせて笑顔で行きます。いつも有難く思います。

・デイサービスなんて絶対に行きたくないと言っていた母が、今ではとても楽しんで利用させていただいています。リハビリなどもデイサービスでは一生懸命やっているようで、帰って来てから事細かに話してくれます。職員さんたちは母の性格をよく理解し、面倒な事も快くやって下さいます。母が気分良く対応して下さるので、とても有難く感謝しています。

・お風呂に入っても自分の出来ない所をきれいに洗ってくれて感謝しています。いろいろと助かってます。

・食事が美味しくないので。業者の弁当のようですが、食事は大切な楽しみであり、検討いただけると有難いです。

・これから冬に向け、コロナ対策で空気清浄機など置いて欲しい。換気が十分に出来るか心配。

・娘の自分でも時々腹の立つ母です。認知症といっても他の人からは分からない特定のこだわりのある状況で、よく対応していただいていると思います。自分勝手な思い込みの多い人ですので、職員の方々にも嫌な思いをお掛けしていると思います。

・いつも楽しく使用させていただき感謝しております。この度のコロナに対しても適切な処置と予防に心掛けて下さり、無事に乗り越えてこられたこと有難く存じます。マスクの着用の件で前々から気になっていたのを書かせていただきます。事業所のスタッフや利用者がマスクを着用しているにも関わらず、厨房のチーフはいつも顎マスクで仕事をしています。私は機能訓練で自転車を使用していますが、いつも同時時間帯でちょうど厨房では昼食の盛り付けを行っています。真正面の位置なのでどうしても目に入ってしまうのです。コロナの真っ最中の夏でしたが、調理補助の女性はきちんと白衣を着てマスクをしているのに、チーフはTシャツで靴もつっかけ履き、白衣は全然着ない上マスクは口も鼻も出た状態で盛り付けを行っています。でも腕は確かで味付けも上手でとても美味しいので、大切な人材だと思って黙って見ております。一度も食中毒などありませんし、所長さんも黙認しておられるので「ちょっと」と思うのは私だけかも知れません。本当に遠慮なく書かせていただきました。

・リハビリの道具や器具を揃えてもらい、自由に運動出来たら嬉しい。

・御質問に対して果たして満足に回答出来たか誠に心もとない思いですが、私は愛知県出身でなくよそ者ですが、職員の方もお仲間の方達も実に御親切に温かく接して下さい、只今心から嬉しく又大満足をして過ごして居ります。決して不満が一つもないなどとは申しませんが、そんな事はあって当たり前。只々通所が楽しく充分満足して、大いに利用させて頂いて居ります。重要な食、居心地、会の空気、所長をはじめ職員の方達の御様子、充分満足致して居ります。

・今はコロナ禍のため中の様子を見学することが出来ません。そのため職員の方の対応でしか判断出来ないで、外部のチェック機能を今まで以上に強化して頂くと安心出来ます。ズームでまたは録画などで月に1回中の様子が分かる動画があるとより安心出来ます。

・職員の方、いつも笑顔で1人1人に気配りして頂き、リハビリに行くのが楽しいし運動出来るのが嬉しいです。

・認知機能、身体機能がおとろえていくのは止められませんが、だいぶゆっくりと下降している様子。欲を言えば、本人のやる気を引き出す積極的な働きかけがあればと。

・いつも優しく接して頂いて、本当に助かっております。もし可能であるならば、天気の良い日など、少しだけでもお散歩など行く事ができたらいいと思います。いつもありがとうございます。

・企画計画に新鮮味が乏しい(創意工夫) 食事に新鮮味が欲しい。品数は少なくしても、材料、味付に変化が欲しい。

・運動不足にならない為に、無理のない機能訓練と介護予防体操等を増やしてもらいたいです。

・要望、声、お願い等、介護者の声が風通し良く伝わる事業所であり続けて下さい。

・コロナ対策を充分にして欲しいです。家族が安心して預けられる様にして欲しいです。

・非常に細やかなサービスに満足しています。

・体の異常的に見つけて下さり、即連絡ありがたいです。レクリエーションも、年配者に無理ないよう工夫して下さり、楽しませていただいているようです。本人は全て忘れてしまっていますが、いつも写真を添えて下さるのが楽しみです。お陰様でたくさんの笑顔を見れます。

・コロナ対応で必要な事かもしれませんが、スタッフのマスク着用の為、言葉の聞き取りが難しく思う時がある様です。

・送迎時間がバラバラ利用を忘れられてる時がある。

・認知専門スタッフが多いと助かる。人によって態度が違い過ぎて、帰宅後の機嫌が全然違う。大変。

・いつも親切に対応して下さり有難う御座います。本人のやる気が出てるので、出来る事は限られてきていますが、自主性を尊重して下さい（そうしてもらってるので嬉しいです）

・掃除も行き届いて居ます。風呂の掃除も清潔で、いつも綺麗です。有難うございます。

・デイサービスでありながら、豊富なメニューの機能訓練が受けられて満足しています。体力向上に向けて新メニューも与えられ、あせらずに自分の体力と相談しながら出来るので、自分にとってはありがたいです。

・過去一度だけですけれど、出掛けた時にはなかった打撲の跡（右の目尻と右まぶた）があった事があります。施設におたずねしても、そうした報告はあがないという回答でした。眼球に問題はなかった為、それ以上の追求はしませんでした。出掛けてから帰る迄の間に何かがあったはず。施設様に不信感を持たざるを得ません。現場の方の不注意なり、監督不行届とその後の対応の責任感に欠ける印象は記憶に残っております。今後の改善を期待します。

・高齢者は、男性の方がより孤独感が強くなっていく気がします。是非、話を聞いたり、話し掛けたりと気に掛けて下さると嬉しいです。

・高齢者の通所サービスだから、足腰が弱い人が多いですが、軽い運動、体操

の実施でも、上半身ばかりなのが気になります。足を動かす事によって、筋力（筋肉）を落とさない様になります。上半身よりも下半身の運動を重視して欲しいものです。認知症の方にするケアも、画一的では駄目だと思います。

・お風呂は自宅に入る事はないのですが、その為、身体に湿疹ができていたことも気がつかない事があります。スタッフの方が気づいて下さり、大変助かっています。目配り、気配りで本当にありがたいです。

・食事が冷めている。せめて汁物だけでも温かい物が欲しい。

・利用の状況がよく分かるように、家族への連絡が欲しいと思います。