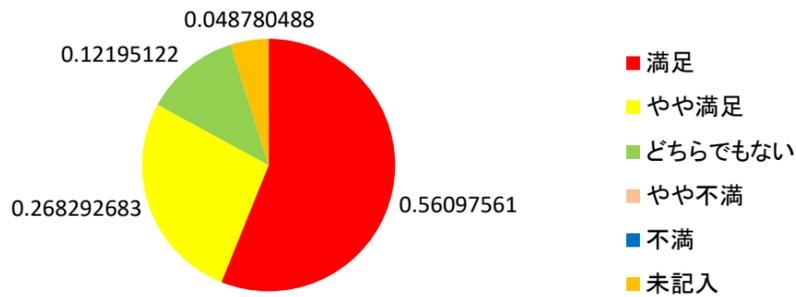


デイサービス（回答 41 ）の課題

配布 63 回収率 65%

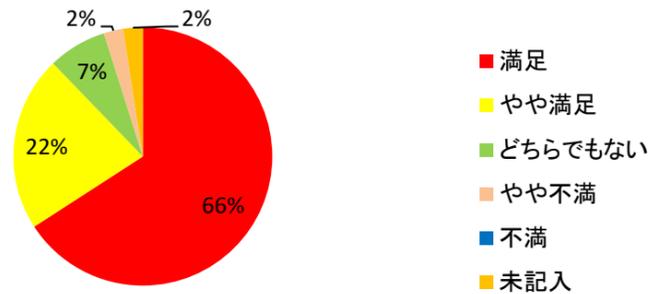
① ゆうけあ相河では、「家」のぬくもり、「家族」のつながり、「地域」のつながりのある暮らしを理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。



- ・お知らせなどがよく伝わってきます。
- ・老人を扱う仕事は、意思の疎通は難しいと思います。皆さん個性が強いですから、話を合わせるのも大変だと思います。でも皆さんよく対応なさっていると思います。
- ・とても暖かいものを感じます。
- ・職員さんには大変良くしていただいています。デイサービスのあった後、必ずTELして来て「楽しかった。」と言っています。
- ・「地域」のつながりが短い通所ですので分かりません。

A. 楽しいとお言葉ありがとうございます。あいこの会やオレンジカフェにも参加、協力させて頂き地域のつながりも大切にして参ります。

② 職員は常に、ご本人を尊重し誇りやプライバシーが保たれるような言葉かけや対応をしていると思いますか。



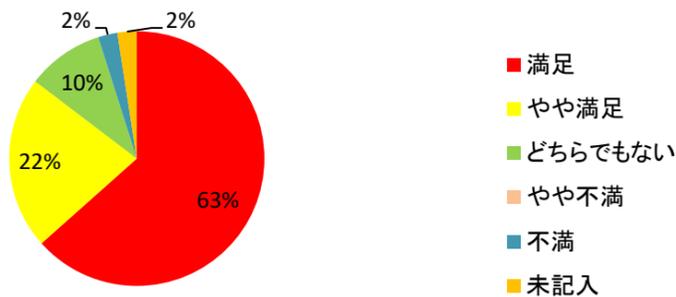
- ・利用開始時に沢山の人、しかも身体の具合が悪い人が多いので、人と人のコミュニケーションが困難な面が有ると思うが、そこは多少心得て下さいね。とかの一言があると良いのではと思う。

A. 皆様のご紹介時の職員の配慮が足りず申し訳ございませんでした。ご利用者様同志スムーズなコミュニケーションが図れる様に気をつけて参ります。

- ・丁寧に接して下さっているのが分かります。スタッフの方、皆様、本当に心温かいですね。
- ・ゲーム等で困っている時もサポートしていただいて嬉しく思っています。本人は入浴の際、男性の方がお世話して下さることについて少し気になるのか「男が…」と言うので、「ちゃんと名前と言って。」と話しました。その後名前と言うようになってから「仕事なのだから…」とわかったようです。
- ・入浴時、男性スタッフが入って介助されている事。

A. 男性職員も入浴介助に入らせて頂いており、皆様にはご理解頂いておりますが、女性対応ご希望の方はお申し出下さい。

③ 職員の決まりや都合に優先されずに、ご本人のペースに合わせて過ごせていると思いますか。



- ・多くの人をみていくには決まりルールは必要だと思います。特に職員の決まりは不動であって欲しい。
- ・特に手のかかる人を優先に廻っているようです。今のところ自分でしています。

A. ご協力が難うございます。お手伝いが必要な部分はお気軽にお声かけ下さい。

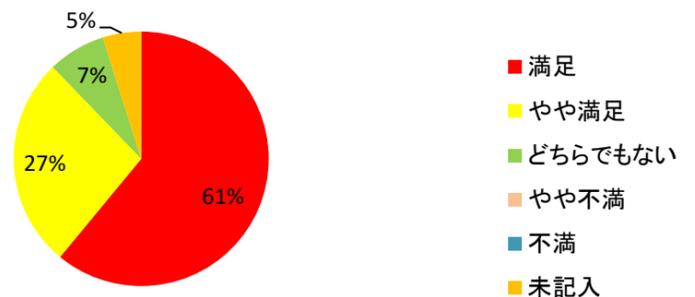
- ・難しいですね。保育所のようなわけにはいかないと思います。ご苦労察します。
- ・することの内容を選べるのでよかったです。

A. 自分で選ぶことを大切に、レクリエーション等の提供をさせて頂きたいと思えます。

- ・「あわてなくてもいいよ。」と声をかけて下さるようでうれしいです。
- ・こちらをよく見て下さっていると感じております。

A. 暖かいお言葉ありがとうございます。今後も皆様に安心して頂けるお声かけを心

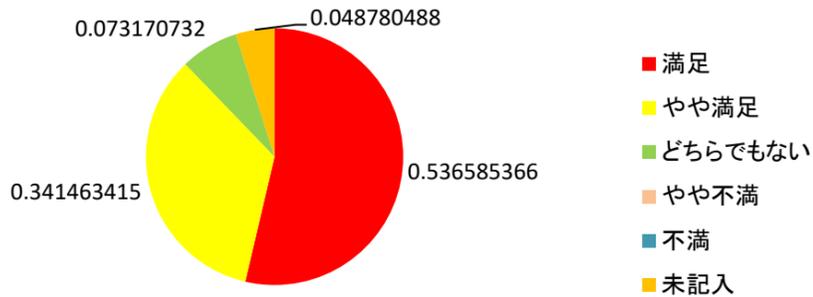
④ 職員は、ご本人の自分で決める力や希望などを引き出し、それを叶えるようにしていると思いますか。



デイサービス（回答 41 ）の課題

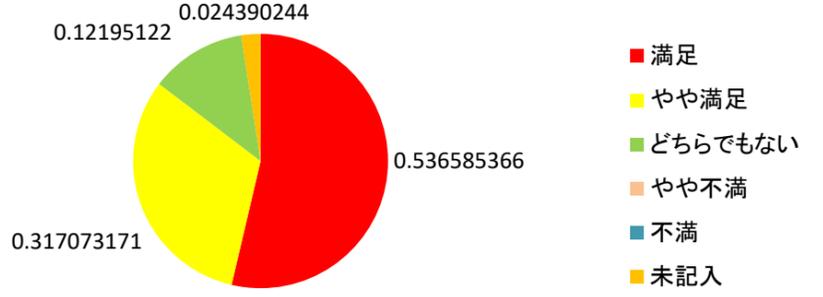
配布 63 回収率 65%

⑤ ご高齢者の方は、心身の変化や異常がいつ起きるか分かりません。そのような場合、素早く適切な対処を行うことが必要になってきますが、健康管理や医療面についてはいかがでしょうか。



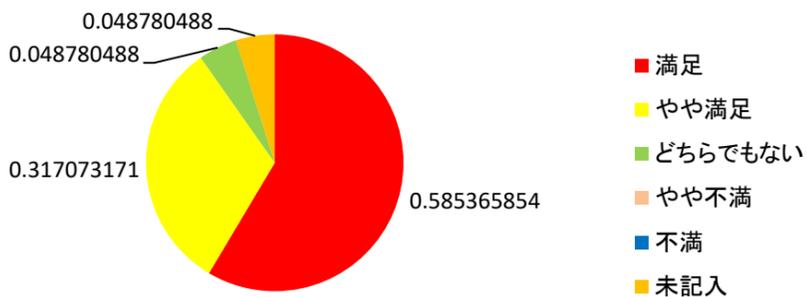
- ・バイタルはチェックされているが本人の体調に対して声かけが足りないのでは・・・と思う。
- A. バイタル測定時、お顔色を見たりいつもと違わないか確認させて頂いておりますが、さらにお声かけしていくように心がけて参ります。
- ・家で気付かなかったこと、デイサービスで教えて頂き素早く対応してくださって有難うございます。
- A. 今後も何か変化がございましたら連絡帳等でお伝えしていきます。
- ・とても気をつかわれていると思います。
- ・入浴時の身体の観察等、忙しい中でも細かく観ていただいて、薬の塗布等配慮いただいております。
- ・良い日や体調の悪い日もあります。自分で気をつけます。
- ・有松病院に30年余、今も通っていますから何かあれば安心です。高齢の身の管理は大変だと思います。変化や異常には早く気付くのが一番です。
- A. 少しでも気になることがありましたらご相談ください。

⑥ ご本人が自分の意志や希望が伝えにくい場合、一番の代弁者はご家族と考えられますが、気がかりに思われることや意見、要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気となっていると思いますか。



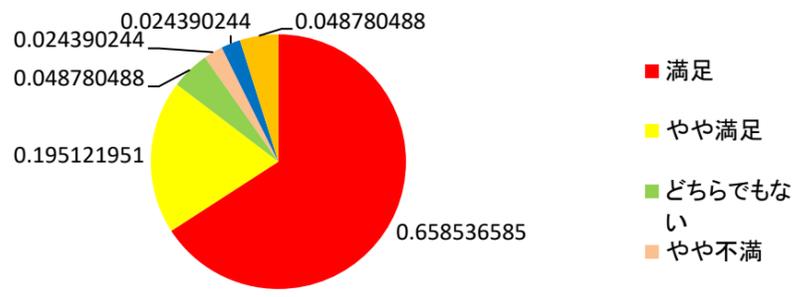
- ・送迎時のスタッフの方々の話し方などから優しさが伝わり、何でも話が普通にできます。ありがとうございます。
- ・もう少し時間が必要で利用する方も出来る限り迷惑をかけないようにと言う心掛けがあつていいし、目にあまることは相談して双方がうまくいく事が好ましい事だと思う。
- A. ありがとうございます。何かありましたら遠慮なく職員にお申し出ください。
- ・何でも言わせてもらっています。充分満足です。
- ・お電話させて頂きました時、「何かありましたらお電話下さい。」と言って下さいました。有難い言葉です。
- ・本人がうまく話せないことと、すぐ黙ってしまうところがあるので、いろいろとご迷惑をおかけしている事と思います。
- ・このことは気になったことは無いけど希望は伝わっている。年上の方に配慮がある。
- A. 利用者様の意志やご希望は表情や言葉よりくみとれるよう努力しておりますが、至らぬ点も多くご家族様から頂ける情報はとても助かりありがとうございます。また、不安な点や疑問がございましたら、お気軽にご相談下さい。

⑦ 職員は、生き生きと楽しそうに皆様と過ごせていると思いますか。



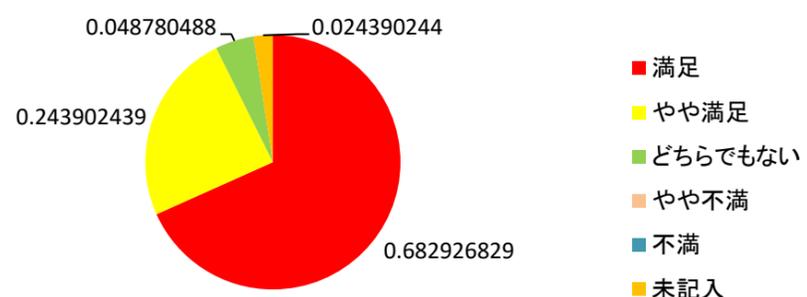
- ・連絡帳などからよく伝わり、ほっこりします。
- A. 利用中のご様子が伝わるよう、さらに努力して参ります。
- ・若い人達が嫌な顔見せず本当に気持ち良く働いて下さり、楽しく通うことが出来ています。
- ・今はコロナでゆっくり話しも出来ません。車椅子の人に手がかかっています。
- A. 新型コロナウイルス感染拡大予防にご協力頂きありがとうございます。予防に努めながらも楽しく過ごして頂けるよう努力して参ります。
- ・本人の体調により気分ののらない時もありますので気にしないで下さい。
- A. 皆様のその日のご体調をみながら対応させて頂きたいと思っております。

⑧ ご高齢者にとって食事は重要な要素であり、楽しみになっていると考えられますが、食事の献立や味付け、量はいかがでしょうか。



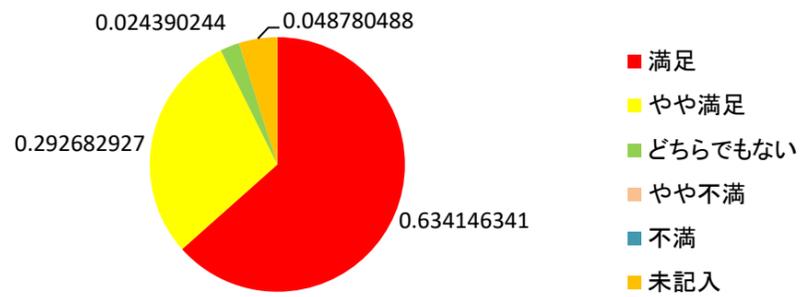
- ・「おいしい」といつも言っています。手作りおやつは「すごい！私も食べたい！」というメニューが多く感心させられます。ありがとうございます。
- ・毎回、有難く感謝致しております。
- ・大変美味しい時とあまりおいしく感じない時があります。量も調度よいです。冬場は暖かい物なるべくお願いします。食事だけ楽しみです。毎日大変ですが何とかよろしくね。
- ・好き嫌いがありますから今のメニューで充分です。家では食べられないめずらしいメニューもありますから。
- ・「とてもおいしい。」と話してくれます。
- A. 皆様いつも完食してくださり嬉しく思っております。これからも皆様に「おいしい」と喜んで頂ける様メニュー作りをしてまいります。

⑨ ご高齢の方にとって施設の安全性や快適性は重要なことですが、いかがでしょうか。



- ・不安定な要素をたくさんもっているにもかかわらず、今まで怪我も事故もなくみていただきありがとうございます。
- ・宅配の品物を扱う様な気分できない仕事ですから今の状態で充分です。
- A. ありがとうございます。安全に快適に過ごして頂けるよう、心をこめてケアに努めて参ります。

⑩ ご利用の事業所での介護サービスの満足度はいかがでしょうか。

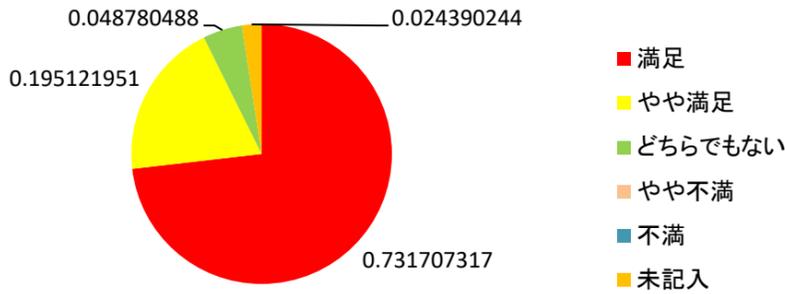


- ・毎度、有難うございます。皆様には心より御礼申し上げます。
- ・近所に新設の施設ができましたが、ファミリー的感じはなかったです。見学に行つて感じました。
- A. ぬくもりを感じられ、ご満足いただけるデイサービスであるよう努めて参ります。

⑪ ご高齢の方にとって施設の安全性や快適性は重要なことですが、いかがでしょうか。

デイサービス（回答 41 ）の課題

配布 63 回収率 65%



- ・いつもあたたかい言葉かけありがとうございます。
- ・いつも親切にしています。もう少し大きっぱでもいいと思うくらいです。
- ・大雪の時は大変ですね。よろしく願います。
- ・スケジュールがつまっているような感じの時はそれなりの対応をなさっておられます。仕方ないですね。

A. 送迎にはご家族様にもご協力頂きありがとうございます。慌しさを感じさせてしまい申し訳ございません。1軒1軒丁寧に対応出来るよう努めて参ります。

- ・とても明るく優しくお迎えに来て下さいます。
- ・とても親切に下さっているのが助かります。大雪時等遅れると、本人は即応できないところがありご迷惑をおかけしました。
- ・事情による連絡、職員の方がみなさん温かいです。気持ちが伝わってきます。

A. ありがとうございます。今後も送迎時間の遅れ等、ご迷惑をおかけする場面もあると思いますが、事前に電話をかけさせて頂く等、対応して参ります。ご協力の程よろしくお願いします。

⑫ 新型コロナウイルス感染予防対策として、やむなく面会制限をさせていただいています。困りごとなどご意見をお聞きしたいと思しますので、ご記入お願いいたします。

- ・うがい手洗いなど利用者への声かけ、テーブルの消毒など、こまめにされていて良いと思います。
- ・本人が言うのですが「コロナ感染予防はすごく気を使って下さっている。大丈夫！」
- ・大変な中、お世話になり安心です。感謝しています。
- ・これは未知のもので恐いし、自分が保菌者にならないよう気をつけ、予防対策を真剣に行っていかなければと思います。
- ・コロナウイルス感染の為に手や指の消毒を家ではこまめにしています。
- ・1日も早く収束してほしいです。怖いです。毎日気をつけています。いつ終わるか 増えると心配です。
- ・心配り大変なのは察します。家でも気をつけています。
- ・クラスター(集団感染)が起こると大変ですので、3密などに十分ご注意くださいらと思う。
- ・見学ができないので様子は会報の写真でしか分からないが、楽しそうな雰囲気伝わってきます。マスク、手指消毒の徹底をお願いします。
- ・しっかりと予防対策しておられますので、安心しております。自己管理には充分気をつけております。
- ・コロナであまり喋る事は嫌です。毎日マスクで嫌です。怖いので頑張ります。

A. たくさんのご意見ありがとうございます。玄関先での検温やマスクの着用等、ご協力頂きありがとうございます。まだまだ終息の見えない状況です。引き続き予防に徹し皆様に安心して楽しくご利用頂けますよう努めて参ります。

- ・コロナの折、個人が接触するゲームは避けて欲しい。

A. 現在、利用者様同士の手が触れ合ったり、密になるようなゲームや感染リスクが高まるカラオケ、おやつ作りは中止しております。蜜を作らず、楽しんで頂けるようなレクリエーションを今後も考えて参ります。

⑬ ご利用されている事業所について、ご感想などあればご自由にお書きください。

- ・私は最高の場所と思っています。皆さんの優しさに癒され満足致しています。コロナの為に、2人持病を持っています。心配で家に閉じこもってしまい早く終止符をしてくれないかとワクワクだけが頼りです。いつもの楽しい心が休む雰囲気になつかしいです。ご迷惑をおかけして申し訳ありません。もうしばらくお願いいたします。
- ・皆さん親切で優しく接して下さり喜んで通所出来ています。いつも無理な事を聞いていただき有難うございます。 家族も感謝しております。
- ・嫌な事を伝えられる人はいいけれど、それができない人もたくさんいると思うので、皆平等にしないと不満を持つ人が出ると思います。
- ・決まった時間にお迎えに来て下さるので、これからも宜しく願います。
- ・トイレの便座冷たい時が昼過ぎにありますので困る時があります。冬場は特に1ヶ所のセンサーを早くつけて下さい。お願いします。人の多い時などお願いします。

A. トイレの整備はしておりますが、便座のセンサー等、不具合がございましたらすぐ職員にお声かけ下さい。気持ちよくお使い頂けるよう気をつけて参ります。

- ・職員さんもやっと覚えてもすぐ替わってあまりなじめません。よく新しい人になり困ります。難しいですね。

A. 職員については申し訳ありません。人手不足の折、短期となる派遣社員さんもいました。法人としていつまでも働きたいと思ってもらえる職場づくりに努力してまいります。

- ・職員の皆様、利用者1人1人を家族に代わってお世話して下さい、仕事とはいえ頭が下がります。コロナ禍の中、何倍も神経を使っておられることでしょう。皆様お忙しい中健康に気を付けてご自愛下さい。

A. 労いのお言葉ありがとうございます。職員自身も健康管理して参ります。

- ・お便りを頂いて、その日の様子がわかるので大変有難いです。
- ・春以降で、家族に一度見学させてほしい。(コロナが終息してからでよいです。)いつも送迎ありがとうございます。雪道気をつけてください。

A. 終息しましたら、いつでも見学にいらして下さい。ご希望ならリモート見学ができます。

- ・認知症なのでどこで何をしてきたのか本人は記憶にないのですが、12月の誕生日の色紙をコタツの上に置いて嬉しそうに見ているので、過ごしやすい気に入っているものと思います。これからもよろしくお願いします。
- ・感謝、感謝です。おだやかにしてられる「あいこ」ホームです。
- ・みなさん、やさしい、いい人たちばかりです。

A. 喜んで頂けて大変嬉しいです。また、楽しい企画を考えて参ります。