

**ケアマネ紹介率 UP！ ご利用者獲得の秘訣！**

ケアマネジャー・ご利用者・認知症の方のご家族アンケート

『デイを選ぶ基準とは？』集計結果(自由記入全回答公開)

※( )の数字は、同じ内容の回答があった数を表しています

**ケアマネジャーを対象としたアンケート結果****<問>****「このデイサービス(デイケア)を選んでよかった」と思うのは、どんなときですか？****ご利用者・ご家族が喜ばれたとき**

- ご本人・ご家族が喜ばれたこと(元気になった、笑顔が多くなったなど)(6)
- 利用時の訪問で、とても楽しそうな様子を見たとき
- ご家族やご本人から「ここにきてよかった」との声が聞かれるとき
- ご本人の目的や目標に向けて職員一同取り組み、ご本人やご家族の満足が得られたとき
- ご利用者が楽しそう・喜んでくれた・嬉しそう・満足されている(27)／笑顔になった(4)／ご利用者がデイのレクリエーションなどで童心に帰って楽しんでくれている笑顔を見たとき
- ご利用者から「行って良かった」「楽しい」「行くのが楽しみ」と言ってもらえたとき(12)
- ご利用者・ご家族に満足してもらえたとき(5)
- 計画通りに利用でき、ご利用者も喜んでくれたとき／ご利用者が続けて利用してくださっているとき(2)／ご利用者が笑顔で休まず通われているとき
- ご本人が「気に入った」と言ってくださったとき(4)
- 毎月の訪問時に楽しかった話を聞かせてくれる(2)
- ご利用者が「楽しい、また行きたい」など、生活の中で楽しみを見いだせるようになったとき／生活の中でリズムがとれて、ご本人がイキイキと過ごせるようになったとき／他者と会話を楽しみ社会参加ができてい／ご利用者自身が自分の居場所を見つけることができ、行ける日を楽しみにして毎日を生活できている姿を見たり、ご家族から話を聞いたとき／リハビリにも前向きに取り組み、ご利用者・ご家族が喜んで(2)
- ご家族の「よかった」という声が聞かれたとき
- ご家族・ご本人より「楽しい、楽しく通っている」などの意見を聞いたとき(2)／ご本人・ご家族から「利用してよかった」という感想が聞けたとき

- ご利用者が「良いところだ」と言ったとき／ご利用者から「良いところを紹介してもらった」と言われたとき(2)／ご利用者やご家族の方から「良いところを紹介してくれてありがとうございます」とお礼を言われたとき／ご利用者やご家族から感謝されたとき(2)
- ご利用者から「利用日数を増やしたい」と相談を受けたとき
- ご利用者が「食事がおいしい」と喜んでくださるときや、表情が明るくなったとき

**適切なサービス提供と対応を受けたとき**

- 管理者や相談員だけでなく、職員一人ひとりが担当のご利用者の詳細まで把握していると感じたとき
- 状態変化時に、評価(自宅訪問含む)してくれる
- 接遇や姿勢がしっかりしていて、ケア技術が優れている
- ご利用者のニーズに合った支援を検討し、取り組んでくれる
- 困難ケースでも親身になって対応してくれたとき
- 認知症や医療依存の高い人にも積極的に良いアプローチがある
- 職員の対応がよかったと言われたとき(2)／どこのデイを利用しても不満だったご利用者が、職員の対応がよく気に入ってくれたとき
- ご本人に対して細やかな対応をいただいたとき／ご本人の状態に合わせて柔軟な対応をいただいたとき(食事内容や送迎時間などの変更に快く対応してもらったとき)(2)／認知症の方へのきめ細かな対応(送迎時間などの融通)／職員が親切に対応してくれている
- 要望などに対応してくれる／ご本人・ご家族の希望に合ったサービスを提供できていること／ご本人・ご家族からの小さな要望も確実に対応し、満足度につなげてくれる
- 職員の姿勢やご本人のことをどれだけ考えてくれているかが実感できたとき／無理な相談にできるだけ対応しようとする姿勢が見えたとき
- 認知症の理解・対応の技術のあること
- サービス拒否など、介入が困難なご利用者を、サービスの安定利用につないでくれたとき
- ご利用者・ご家族に対する対応や応用力がある
- いろんなことに意欲的に取り組んでいる
- 利用開始から慣れるまで中心となる職員(担当)を決めてくれる
- 杓子定規でなく、臨機応変な対応をしてくれたとき
- 何よりもご本人・ご家族に対して親身に一生懸命対応してくれ

## るところ

- 個別ケアをしてくれる／個別性や、その方に必要なケア・状態把握を十分に行い、丁寧な対応／ご利用者・ご家族の状態を受け入れて、個別の対応をしてもらえるとき(不安になることを言わない。立位訓練を取り入れるなどの個別性)
- ご利用者・ご家族を大切にしてくださり、信頼関係が図れる
- ご家族への対応に配慮がある
- どのご利用者に対しても接遇が統一できている
- ご本人・ご家族への対応はもちろん、ケアマネにもきちんと対応してくれたとき

## 適切な報告を受けたとき

- 何もかもケアマネジャー任せでなく、しっかりとデイ職員が日ごろの様子を見てくれ、対応について案を出してくれたりする
- 職員の方が実績持参時に、写真・新聞などで報告してくれるとき
- (ケアマネが気付かないところまで)よく見てくれているのでニーズが分かることもある
- 何か変わったことがあったとき、FAXなり電話なりで報告してくれるとき
- ご利用者の変化にもすぐ気付ける(情報交換できる)
- ケアマネジャーが把握していない情報をデイから得られたとき
- 適宜、状態についての連絡をくれる／体調の変化を随時連絡してくれること／ご利用者に変化があったとき、すぐに連絡をくれる(体調面以外でも)／異変や普段と違う様子、また、効果が見られているときなどにすぐ連絡をくださる
- 毎月の報告書が書かれていたり、初回での様子を翌日FAXで送ってくださった
- サービス提供内容の報告がある
- 連絡や報告がしっかりしている(2)／細かいことまで報告してくれる／ご利用者の観察が丁寧で、情報を細かく知らせてくれる
- 依頼した情報提供が的確(適切)だったとき(担当者会議欠席のときなど)
- 利用時のご本人の様子の報告が早い／夜間利用時の様子を、その日のうちにすぐ連絡をくれる
- ケアマネ含むチームメンバーとの連携が迅速に取れる
- デイから必要だと思われるケアや、ご利用者の方に関する提案が率先してあったとき

## ご利用者の機能向上が見られたとき

- ADLの向上が見られたとき
- 機能向上やQOLが拡大したとき
- 要介護度が改善したとき(2)
- ケアプランに沿った介護サービスが提供され、ご利用者に効果が見られたとき
- 心身の状態が改善・維持されている(4)／ご利用者の状態が改善され、ご本人・ご家族が満足されたとき
- ご利用者が喜んでくださり、心身ともに元気になり、機能回復されたとき(2)
- ご本人・ご家族より「笑顔になった」「前より動けるようになった」「自分でできることが増え、利用してよかった」と言われたとき
- ご利用者が元気になり、前向きな気持ちで生活が送れるようになった／ご利用者が明るく前向きになった／ご利用者が明るくなった。力がついて動けるようになった／ご利用者の状態が(デイに)行く前より改善し、喜んで利用されているとき
- ご利用者の身体の状態が安定してきたとき
- ご本人の生活の張り合いになったとき
- 利用したことで良い変化・効果が現れたとき
- 身体機能が向上したとき(3)

## ケアプランに合ったサービス提供

- 居宅サービス計画書の目標を意識してケアを行ってもらえる
- ご本人やケアマネの意見を汲んだプラン作成を行ってくれる
- ケアプランに沿ってサービスをしてくれる(2)

## その他

- ご利用者が参加する曜日を覚えておられたとき
- デイの雰囲気にご利用者がすぐに解け込めたとき
- 食事がおいしいと言われたとき／食事が手作り
- 職員の名前を覚えられ、「職員さん」ではなく「〇〇さん」と、会話の中でおっしゃったとき
- 職員の笑顔が良いこと!
- ボーっとしている時間が少ない
- リハビリを重視
- リハビリ型、半日型など、目的・特色が明確であるところ
- 交流会(ご家族)の参加にケアマネも参加OKで、サービス提供時間に行い、参観ができた
- プログラムが充実している／レクリエーションが良い

## <問>

選んだ「デイサービス」「デイケア」のサービスや対応で不満に思っていることがあれば教えてください

### 「ハウレンソウ・情報共有」について

- 普段と違う様子や休んだときに、何の連絡もないとき
- デイ利用時に転倒や体調不良で入院されてもケアマネジャーに連絡がなかった
- 実績がFAXで月末に送信されるだけで、利用の際のモニタリングがない事業所がある
- 報告がなく、情報を請求しないと来ない
- 相談員はよいが、職場の職員まで介護内容が詳しく伝わっていない事業所が多い
- 禁忌事項や担当者会議で決めたり話し合ったことが、職員全員に伝わっていない
- 報告がされない・遅い(12)／報告の間が長い／ケアマネからの情報提供に対して、連絡・報告がない／必要な連絡をくれない、または連絡したことが伝わっていない／大事な連絡が来ない／モニタリングの報告がほとんど無い事業所がある／モニタリング表の送付が遅い／追加利用の問い合わせの返答が遅い
- 体調不良があったとき・休みのとき・状態変化があった際の報告がない(10)／転倒した、入院したなどの情報をもらえないときがある／利用時の体調変化などの連絡が遅かったり、ご家族に伝わっていないことがある／自宅で血圧が高かったが、デイでの状況報告が無く、ケアマネから電話しなければならぬとき／利用中にトラブルがあったことを報告しなかった／「ハウレンソウ」が無く、ご本人の状況について十分な情報が得られず、対応が後手に回ることがある／細かなことでもご本人・ご家族とトラブル(行き違い)があったときには、できるだけ早く報告がほしいが、遅い場合がある
- 職員間で情報が共有されていない(3)
- 送迎で遅れる際、連絡をご利用者にしていただけなかった
- 報告書やモニタリングをなかなかいただけなかった／利用中の情報が無い／利用状況の報告がなされるとき／計画書をお願いしても発行されない／計画書や報告書など、書類があがってこない場合
- 対応(電話など)が悪い
- 相談員が変わった途端、小まめに連絡をくれなくなった
- 連絡が不十分なところ
- ご家族に適切に報告できない

- 利用日が追加となった場合、給付管理にかかわることなので連絡してほしい
- 前任者の管理者から新しい管理者に代わった際、ご利用者の情報がきちんと伝わっていない
- 実績でしか連絡がない
- 利用日の変更の連絡が事後報告である
- 提供票はケアマネジャーが持参するが実績はFAXで返してくる
- ご家族へも「ケアマネジャーへも知らせてください」と伝えていなかったの、次回訪問時、実績のときまで(ご利用者の状態の変化を)知らなかった／定期報告時にご本人・ご家族から聞いて知る
- ケアマネジャーに相談なく利用日を追加したこと
- 悪いことだけではなく、良かったことも知らせてほしい

### 職員の対応について

- 職員が挨拶をしない
- ご利用者の方になれなれしい態度をとる／ご利用者の方から視線で物を言う
- ご利用者の苦情に対して親身になって対応しない／ご本人への対応(話を聞くなど)が不足
- 認知症の理解が足りない対応、職員の研修が不十分／ご利用者の把握不足による不適切な対応と技術
- プロの認識の低い職員が多いデイ
- 担当者会議での内容が反映されないとき
- 個別機能訓練の内容が明確でない
- 接している時間が一番長いのはデイであるはずなのに、把握ができていなかったり、画一的な対応しかできない
- 計画通りの実施が行われていない
- お試し利用の問い合わせをしたとき、すべての職員が基本的な質問に答えられない(加算項目や単位など)
- 職員の態度・対応・接遇が悪い(5)／電話時の対応が悪い／提供表を持っていくときや、様子を見たくて訪問したとき、職員が挨拶もせず、こちらを見ても対応しようとしなくて見ると、利用してもらいたくないと思う／見学に行ったときの職員の対応の悪さ。挨拶なしで笑顔なし。ご利用者に笑顔でよい対応をしていると思えない(2)
- 少しでも手がかかるような状態になると、もう在宅は無理だから施設に入れば…と言われる／ご家族やご利用者の方へのフォローが大変／ご本人やご家族の意向に沿っていない／忙しい態度をストレートに出されたとき／横柄な態度をとられ

たとき、もう、紹介したくなくなる

- ケアの技術や接遇が粗暴／トイレ介助が流れ作業
- 玄関まで迎えに行ってもらえない
- ささまざまな配慮に欠ける
- 認知症への方の対応が悪い
- ご本人に対する言葉かけが雑／言葉遣いが悪い(2)
- 問題の解決がケアマネまかせ
- 新規の問い合わせに対して返答が遅い
- 職員の技術不足
- ご利用者をほったらかしにする(2)
- 「～なんで、どうしましょうか」と言われるだけでは、そっちはどうなの？と思う
- 職員の対応が統一していない
- 送った後、下衣を全部交換したとき、リハパンに尿汚染あり。トイレ誘導してくれていないと思う／自宅に帰って多量の尿失禁
- 緊急時の対応が不適切
- デイサービスなのに機能訓練をしない
- 昼寝の時間帯が長い
- (ご利用者の)様子を聞いてもよく把握していない
- 利用時間を延長してほしいと頼まれる
- ご利用者の希望やご家族の要望と違った場合、どこまでお互いに譲れるか、担当の方を交えて話し合いを行い対応してほしい
- 担当者会議の出席をお願いしても、検討もせずに出席できませんと言われるとき
- 不満ばかりを口にして、自分たちの対応を省みることのできないデイがある
- ご利用者の体調不良など(があったとき)
- ご利用者が大切にされないことがあるとがっかりする
- ご本人にできることも介助してしまうときがあること／ご利用者の状況に合わせた対応ができない

### 事業所のシステムについて

- 担当者会議で決まったことや依頼したことなどに対して、対応してくれていないことが分かったとき
- 立位不安定ということで、三日間入浴もシャワーも拒否された(事業所にやる気が無い、マニュアル主義)
- 個別援助計画書が居宅サービス計画書の丸写し
- 安全重視で、歩けるご利用者にも車イスを使いたがる(見守り体制が無い。特に大きい事業所)

- 利用者を明らかに選択していると思われるとき
- ご利用者を選ぶ
- 決められたことをしていない
- デイサービスの時間が一律で、対応してもらえないとき／送迎時間や曜日についても融通がきかないとき／ケアサービスの時間(送迎が早い・遅い、車に乗っている時間が長いなど)／利用時間(短・長)、送迎(早・遅)など、柔軟な対応ができない
- 臨機応変な対応ができない／画一的に対応／ケースバイケースでの対応を心掛けてほしい
- リハビリ時間がとれず、利用したい曜日に利用できない
- ご家族への報告をケアマネに依頼してくる
- 年末年始の休みの間、代替日があればと思う。特に、入浴をメインにしているご利用者は、一年で一番きれいになりたいときに入浴できないことが問題と思う
- 食事の制約・禁忌・好みを伝えているが、取り入れないとき
- 最初に話していた内容(個別対応が十分にできているなど)と実際が違い、ご利用者から不満を聞いたとき
- 一週間ショッピングの行事があると、認知症で意思決定ができないご利用者を週4回も連れて行く。同じものを何度も買ってきたり、疲れてしまう
- 代金の高いオプションが多く、参加できない人がいたりした。オプションがすべて悪いわけではないが、オプションで稼ごうとするデイサービスはよくない
- ご家族やケアマネの同意を得ず、回数を増やすなどの勧誘をする／限度額いっぱい使わせようとする
- 送迎時、認知症の方が乗っていて目が離せないもので、すぐに乗り込めるように玄関前で待つように言われた。これからどんどん寒くなるのに、デイサービス先の抱えている理由で指示があるのはおかしいと、未だに不満に思っている／有料老人ホームのため、玄関のところまでしか送迎してくれない事業所もあって、住宅型なので、お部屋が一戸の家と考えるはずなのに不親切だな、と感じる
- 食事がおいしくない。また、作ったものを持ってくる／食事の内容(が悪い)
- 相談員のあいまいな応答、問いかけに対して事業所主体での考えを主張する
- 職員は記録や業務に追われている
- 体調不良のため、なかなか体験利用ができないご利用者に対して、3回目くらいのキャンセルをしたときに断られたことがあった

- まずデイケアは空きが無い。聞くと、最初の主治医の指示書が何年もそのまま、何年も通っている人がいるから、そういう人の卒業が無い限り、すんなりとは入れないのが不満(訪問介護などは3ヶ月や6ヶ月くらいでまた指示書を出してもらうのに、デイケアはおかしい?)
- ご利用者の希望を聞きすぎて、ケア時間を短くしたり、利用曜日の変更などを勝手に決めてしまう
- 忙しいとき(定数近いご利用がある)と、空きが多いときとで態度が変わる
- 新しい支店がオープンすると言って、ご利用者の都合でなく自社の都合で移らせようとする
- 事業所の都合で曜日の変更が出る/事業所の都合で本来の利用日でないのに利用する
- 何でも送迎に時間がかかると言い、すぐにヘルパー送り出しの提案がある
- 状態変化時、自宅への動作評価・環境調整など、ケアマネと一緒に同行して評価してほしい
- ご利用者自身が何をしたいかわからず、ただそこで待っているように過ごしている姿を見たとき
- 夜間宿泊サービスを売りにしていたが、実際は職員不足により対応できない
- 事業所とご家族の連携が取れていない
- 入浴をご利用者の希望ではなく、事業所都合でシャワー浴にしたと聞くことがあった
- ミスや事故を認めない
- (事業所に対しての)苦情が多い

### サービス内容について

- リハビリの効果などが分かりづらい
- ケア内容、対処方法、事業所内でもっと工夫して対応を考えてほしいと思うことがある
- それぞれのご利用者の能力に合ったレクリエーションを行っていない
- 座りっぱなしでいる時間が多い
- 入浴や空き時間などで、暇をもてあますことがある(個別プログラムを充実させてほしい)
- 同じ内容のレクリエーションを繰り返し行っている/デイサービスの内容のマンネリ/長く利用していて、ご本人・職員ともにマンネリ化を感じるような場面があるように見受けられるとき(新しいメニューを考えてほしい)
- ご利用者が悪化することが多いデイ

- リハビリが少ない
- ひげや爪が伸びていてもそのまま
- 個別ケアをなかなかしてくれない/どの方も同じようにケアされているなど感じたとき
- ご利用者が手持ち無沙汰になる時間が長い
- プランの内容から外れた支援/ケアプランに沿った介護サービスが提供されていない
- ケアが流れ作業的

### ご利用者の様子について

- ご利用者があまり乗り気でないとき
- 気を遣わせていると感じるとき
- 「行ってもつまらない」といった言葉があるとき

### <問>

ケアマネジャーの視点からの、「こんなデイサービス(デイケア)があったらいいな」という内容をお聞かせください

### 個に応じたリハビリやプログラムの提供

- 本来の生活に必要なリハビリを行い、そのリハビリがすぐに生活で活用できるような事業所/決まりきったリハビリのみでなく在宅生活に合わせ、困ったことに対応できるリハビリの提供/日常生活に沿ったリハビリがあり、その評価がしっかりとされるデイケア/個別にリハビリ内容をきめ細かく考えて、実際に在宅生活に効果があるリハビリをしてくれる
- 個別機能訓練・個別リハビリを行うにあたり、できるだけ自宅での課題を解決できるよう、自宅に近い環境を再現し、取り組んでもらえるとうれしい
- ご利用者が積極的にやりたくなるような自主トレメニューを次々と提案してくれるデイケア
- 個々の性格や趣味に応じたプログラムを工夫してくれる
- 集団レクのみでなく、個人の趣味などに合わせて楽しみを提供してくれる
- リハビリやレクリエーションの選択式をとっている
- レクをご利用者が選んで行える
- ご利用者の方一人ひとりに個別のケアを実施してもらえる/全員が同じレクリエーションをするのではなく、一人ひとりに合った楽しみのあるサービスであってほしい/個別のレク体操など、その人に合った(やりたいことができる)サービスを提供してほしい/ご本人に合ったリハビリのメニュー提供/集団で行うことが多いので、個別的・プライベートが充実したデ

イ。今後のニーズに合う

- 個性と自由度が高いデイがあるといい(例: 魚釣り、ゴルフなど)
- 目的がはっきりして役割や自分の居場所があること(カルチャーセンター的な)
- ご利用者の希望を聞いて新しいアクティビティを検討してくれる／ご本人の希望に沿った訓練が行える
- 個別活動やレクなどのアクティビティ活動がパターン化している施設が多い。バリエーション豊かなデイがあるといい
- ご本人の好きなことを見つけて、そこからリハビリにつなげられるような施設
- アクティビティ活動も選択肢が複数あり、画一的な、軽度者・重度者が混在しない場の提供
- 能力を引き出すメニューのあるデイサービス／ご本人の機能を引き出し、進め方が報告の中で分かりやすい。自然な進め方
- ケアマネのプランをそのまま計画書に写すのではなく、プランを発展させた目標を立て、ご利用者に寄り添った支援をしてくれる
- 介護度が改善する
- 生活面のリハビリが充実しているデイケア／バスや電車など公共の乗り降りの訓練／地域の生活に必要な行動(スーパー・銀行へ行くなど)に対して、一緒にできるまで付き合ってくれる／ずっとイスに座っているのではなく、交替で散歩や買い物など行けるデイがあったらいい(2)／調理など生活にかかわるリハビリ
- わいわいにぎやかでなくても、ちゃんと機能が充実している

### プログラムなどの内容について

- 要支援の方が増え、畑・花など、生きがいとなる活動を増やしてほしい／ゆったりと過ごしながらも、やりがいや意欲を向上してもらえる／ご利用者自らデイサービスの小さな仕事を手伝えるような機会がある、そして手伝うことで意欲や能力が向上し、介護度が改善できる
- 外出支援のあるところ
- レクリエーション・プログラムの種類が豊富・充実している(3)／レクが楽しい／屋外でのレクを兼ねた運動をもっとしてほしい／マシンだけではなく、ゲーム感覚で訓練できるプログラムを取り入れてほしい／リハビリに重点が置かれているので、レクリエーションが充実していないと感じるので、レクも充実したデイケアがあったらいい／座りっぱなしにならないようなゲ

ームを取り入れてほしい

- アニマルセラピー的に動物と触れ合うこともできるデイサービス(2)
- 楽器などがたくさんあるデイ
- ご利用者にてできる手仕事や教えられる場があるような小規模的なもの
- 慰問が多い
- ご家族(ケアマネ)も年に一度くらい作品展、出し物が見られる(参加できる)催し(をしてくれる)
- 通えて、級や段など、何か資格がもらえるようなデイケアがあれば…

### 『リハビリ』の充実

- リハビリ職員が充実したデイサービス／STが常勤であること／OT・PT・STがそろっていて、病院のリハビリと同等のリハビリのプログラムを実施してもらえる／医療保険で行うリハビリの質の違いが問われているので、近づけてほしい
- リハビリ時間を長めに、効果の出るメニュー作り／リハビリの効果がいずれと出るデイケアがあるといい
- リハビリ(個別含む)が充実している(4)／機能訓練重視のデイサービス／個別リハビリの時間以外もリハビリが充実している
- リハビリ・入浴・食事の提供がある
- 障害に特化したリハビリを行ってくれる
- 評価されて、リハがしっかりできることで自立する(心の自立も)
- デイサービス+20分程度のリハ=ケアとは思っていないのがご利用者。リハの充実を
- リハビリ目的で利用するため、「運動してきた」と思えるような活動をしてほしい。プールは良いと思う
- リハビリに関して、例えばバリアフリーでなくて、バリアフリーの施設を利用しながらリハビリができる施設
- 機能訓練の自由度が高い
- 嚙下訓練にも力を入れた事業所

### 職員・事業所の適切な姿勢

- 目標に対しての評価後さらに検討し、取り組んでくださる事業所／ご利用者の心身状態をきちんと把握し、問題点や解決策を一緒に考えてくれる事業所があったら嬉しい
- 一日のスケジュールが充実し、リハビリ・入浴など、すべてにおいてきちんとした対応ができる事業所

- ご利用者が心から満足でき、家族ときちんと連携がとれる事業所
- どんな困難な方も受け入れてくださる姿勢や気持ちを感じられる
- ご本人の“行いたいこと”を個別に対応できる／細かく個別対応できるようなデイサービス
- 利用しない日の生活にも目を向けた支援をしてくれる
- その人に合ったサービスを柔軟に対応してくれる／個別対応してくれるデイサービス(2)／臨機応変・柔軟な対応(サービス)をしてくださる／柔軟な対応をしてくれるデイサービス・デイケアを利用したい
- 職員の対応が適切／対応が親切
- 送り迎えの時間に柔軟に対応してもらえるところ
- ご利用者・ご家族のことを一番に考えてくれれば、それが一番／ご利用者の方がしたいことを一緒になって考えてくれるところ
- 一人暮らしのご利用者のために夕食(弁当)を提供できる
- 個人の小さな思いを大切にしてくれる
- ご利用者との会話の充実(よく聞いてくれる)
- ご利用者に栄養を摂ることの大切さを教えてくれる
- 生活のペースに合わせたデイ
- その人に合ったサービスを柔軟に対応してくれる
- 要支援でも快く受け入れてくれるところ
- PTの視点から日常生活でのアドバイスをくださる
- 福祉用具の知識が豊富なところ
- 加算が簡単なデイケア
- PTの人柄が良く、仕事としても優れている／PTの親近感が良好
- 体調不良時(発熱など)でも気持ちよく受け入れてくれる
- リハビリの内容が一目で分かる計画書や目標が見えるパンフレットを使用する
- ご利用者が納得するサービスをしてくれる

### 入浴・早朝・夜間・宿泊・利用時間の選択などのサービス提供

- 入浴のみの短時間利用(5)
- 早朝～夜間対応可のデイ
- 宿泊ができる、緊急時に柔軟な対応をもらえる
- 個別対応が充実し、利用時間も含め自由に変更・利用ができる
- 夜間デイ(3)／夜だけお世話して下さるようなサービスがあ

ったらいと思う(認知症の方で、夜、不穏状態になる方がいるため)

- 夜入浴
- 提供時間の中抜け
- 夕食のサービスもある
- 食事や入浴の提供をしてもらう、少し時間を長く預けられるところがほしい(2)／延長もOK／夕方、遅くまで預かってくれるとありがたい(ご家族の都合、勤めなど)
- 高齢者には休憩時間がほしい
- 状態別に、利用曜日が選べること
- 温泉で入浴
- 時間を自由に選択することができ、ご家族・ご本人の要望を受け入れてくれやすい
- 泊まりのデイケア(2)
- 短い時間で受けてくれるところが少ないのでお願いしたい
- 7～9時間のサービス提供時間に縛られないデイ
- 長い時間でなく、ご利用者の状態で目的(入浴・リハビリ・食事)が終わったら帰ることのできるデイサービス・デイケア。8時間くらいの利用は長い人もいる。かといって半日でなくてもという人もいる
- 入浴設備の充実／入浴もできるデイケア
- 時間の対応や、食事の選択ができればいいと思う
- リハビリの時間の選択ができればいいと思う

### 子どもなどとの交流

- 子どもや障がい者、ペットなどが共存できるデイ
- 近隣住民が子どもを連れてくる

### 年齢・性別などに配慮したサービス提供

- 若い人(2号被保険者)が利用し、リハビリのできるデイケア・デイサービスがあればいいと思う
- 男性が過ごしやすい
- 若年層の集まれるデイサービス／男性や若い人に特化したデイ(男性はデイが退屈。作業所のようなデイとか)
- ご本人の趣味の活用として、囲碁・将棋などできる人のボランティアがほしい／碁や将棋ができる男性ご利用者の多いデイサービス
- 神戸ではマージャンなどのレクに特化したデイサービスが規制されるが、賭け事でなければよいと思う(特に男性)／カジノのようなデイサービスがあれば…
- プライドの高い人だけの曜日のある施設(政治、経済の話の

できるサロン)

- 男性・女性専用のデイ
- 70代のご利用者へ楽しめるレクを提供できるデイサービス。高度成長期の中で生きてこられた方への対応、会話などがしっかりとできているデイ
- 若い感覚の方が増えているので、おしゃれセンスの高いサービスも提供してくれるところ
- 脳梗塞後遺症のご利用者が多い

### 認知症の方へのサービス

- 自分たちで考え、作っていけるデイがあったらいいなと思う（軽度認知症の人など）
- 初期の認知症向けのプログラムのあるデイサービス
- 認知症対応のデイサービスがあればいいと思う
- 認知症の方に対して手厚い、個別対応をしてくれる
- 認知のある方への受け入れを柔軟にもらえる

### 報告について

- リハビリの効果を目に見える方法で報告してくれる
- ご本人・ご家族・ケアマネジャーに経過や結果の報告をくれる。また、新しい目標の提案もいただきたい
- ケアマネと連絡が迅速に取り合え、何か変わった様子があれば迅速に報告してくださる
- ご利用者のことで知りたいことがあったとき、どの職員に聞いても情報が得られる、「担当者が居ないので分からない」とは言わないデイ
- 計画書を介護度毎に作成してくれて、担当者会議のときに提案してくれる事業所があったらいいと思う

### 食事サービスについて

- 食事の充実(ピュッフェなど)
- お酒が飲める
- 食事が満足できるもの(おやつも含む)
- 食事がおいしい(2)

### 施設について

- 施設全体が明るく清潔
- ご利用者の笑い声が聞こえる明るい雰囲気
- 明るく広い場所でリハビリされている
- 冬はこたつがあって、夏はちゃぶ台があって、井戸端会議みたいにくつろぎながら話ができ、その中で笑いがあって、今日

は楽しかったと思えるようなデイサービス

- 集団体操や個人リハには、もう少し楽しみがあったほうがいい

### その他

- 特徴がしっかり分かりやすい
- 今はいろんなデイケアやデイサービスができていますので、その人に合ったところを探すことができます。ケアマネも実際に体験できるデイサービスがあればと思っている
- デイケアにはお試し利用がないのがほとんど。お試し利用や月1回からの利用も受け入れてほしい
- 老健・医療機関になるので、利用までのハードルが高い
- リハビリが金銭的に生活に影響しているという意見があった

## ご利用者を対象としたアンケート結果

### <問>

あなたが「こんなデイサービス(デイケア)があったら、そこを利用したい」と思う内容をお聞かせください

### 職員や雰囲気について

- 職員が明るく、笑顔で会話力・技術力が高い
- アットホームで、職員の笑顔が優しい施設
- 家庭的で明るい雰囲気。職員がいつも丁寧。親切で話を良く聞いてくれる
- 職員の対応が細やか／親切で心が込もっている
- 本人も家族も安心できる場所／安心して過ごせる居場所がある
- 自宅のようなところ／家庭的で温かいデイサービス
- 職員の皆さんや、ご利用者の皆さんが優しくて、笑いの溢れるデイサービス／職員も親切で思いやりがある人／職員さんが優しい(3)／優しくユーモアのある職員がいる
- 明るく楽しい雰囲気(3)／フロアの雰囲気が良い／職員さんの素敵な笑顔と温かい雰囲気が欲しい
- 楽しく過ごすことができ、親身になって話を聞いてくれるところ／施設の中で一人にさせることなく、話し相手がいつも近くにいる施設
- 職員さんがみんな、明るく元気である(2)
- 緑に囲まれているが日光も適度に差し込み冬暖かく夏は涼しい。お食事もおいしく職員も親切に対応して下さる。若い方々も多くて楽しいデイまたはデイケアはいいと思います。



- 職員間がスマートに連絡を取り合っている
- 人数が少ないので職員がきめ細かく見てくれる
- アットホームな雰囲気と私たち利用者一人ひとりの個性を見た上で介護してもらえるところ
- 受容共感を大切にしているカウンセリング的な対応がなされているところがあれば、援助的関係においては必須条件と思っておりますので、大きな魅力を感じて引かれて行ったことと思います

### サービスの内容について

- 男性が活躍できるようなデイがあれば良いと思う
- 同年代の人だけでなく子どもたちと交流ができる環境がある
- リハビリもできて、レクリエーションもできて、いろいろな教室があるデイ
- 身体機能改善を主目的としつつも、趣味的作品などの制作を指導してもらえたら楽しく過ごせそう
- 家にいるときのようなくつろぎを感じながら、リハビリやレクリエーションが楽しい
- 個別に応じた趣味・活動の支援(生活者の能力に応じた(能力を引き出す)指導方法)
- 音楽に溢れているところ／楽団演奏、ハーモニカ、大正琴、昔なつかしい歌唱を聞きたい
- マッサージの時間が長かったり、マッサージの回数が多いとうれしい
- 趣味活動が色々あるところ(2)
- 安心・安全な介護技術
- サービス、レクリエーションを選べるデイサービス
- 入所から退所までの間、座席に座ったままなので、歩行が少しでもできるような訓練ができればいいと思う
- 皆さんと仲良く話したり運動したり、レクリエーションを楽しみたい／皆さんと一緒に、昔作った編み物や、お花、お茶、趣味を楽しめるところ／他の人たちと一緒に過ごすことで、退屈な日々を刺激あるものになりたい
- 犬や猫がいて、いつもなでてあげられるところ
- 内容がパターン化しているので、違う頭の体操を取り入れてほしい
- 老人が生き甲斐を感じるような励ましの講演をしてほしい
- 月に一・二度程度、終日季節行事見学会等にプログラムが設けられている
- 一日楽しく過ごせて、現状維持できれば良いと思う
- お泊りができる

### 個に応じたリハビリやプログラムの提供

- 一人ひとりに合わせたケアをしてくれるところ
- 一日居て退屈しない、年間通して花壇の手入れなどをさせてくれるところ。趣味の手芸を毎月、変化をつけてやらせてもらえるところ
- 自宅と違った環境にて余暇・レク活動性の高まるモチベーションをつくってほしいと思う。また、低コストでできる創作活動ができれば良い
- いろいろな活動ができて楽しく過ごせるデイサービス／手芸やカラオケ、囲碁、将棋、調理など…プログラムの種類が豊富なデイサービス
- 近くでいいので、公園とか、買い物ツアーにみんなで行けるような所があるといいなと思う(規模の大きい所はムリでしょうね)。デイサービスが多い時代ですから、そんな特色あるデイが生まれることを期待している

### 食事・お風呂について

- ごはんが手作りでおいしい
- 入浴場が広く、掃除も行き届いている
- 落ち着いて風呂に入れる
- 食事がおいしい(6)
- 入浴ができる
- 温泉があるところ
- 食事のメニューが選択できる
- 大きなお風呂を安全に利用したい
- 温泉に行ったような気分になれるデイサービス(お風呂が充実、マッサージ、食事が豪華など)
- シェフや板前さんが料理してくれる

### 設備について

- 空間に余裕のあるカフェやレストランのような雰囲気づくりをしている
- 外の景色が良いと格別
- リハビリ機器がもう少しある(特化型デイのような)
- 新しいきれいな施設
- 高性能のマッサージ機がある／設備が整っている
- 座敷つき大部屋がほしい
- ジャズが好きなので、よいオーディオ装置があるところ

### 外出・買い物について

- お出掛けや買い物ができる
- 外出するきっかけがある
- 外出レクなどのレクリエーション活動が充実している／外出行事が多い／いろいろな行事があり、外出に連れて行ってくれる
- お散歩が組み込まれているデイ
- 買い物によく連れて行ってくれるところ

### 利用時間について

- 時間を決めず、好きなときに好きなことができる
- 変則的に利用でき、自由度が高い
- あまりいろいろやらない自由な時間があること
- 時間にこだわらないところ
- 冬は暗くなる前に帰れる。冬、夏時間対応してほしい

### 「リハビリ」・医療機関との連携について

- リハビリを強化しているデイサービスがあれば行ってみたい
- 身体機能(特に麻痺)の改善に最新の技術を採用しているところ
- 医療と介護が連携して、リハビリができるデイ(2)

### 受け入れについて

- どんなご利用者でも受け入れてくれるところ／清潔で、どんな状態でも気持ちよく受け入れてくれる
- お金がない人も利用できるデイサービス

### その他

- 送迎は、1人、2人、少人数にしてほしい(長時間の乗車はツライ)
- もう少し、職員勉強・研究してほしい。努力すれば少し治る可能性の人がいると思う。ステーション意義の一つ、社会復帰になるだろうが本人の努力が足りない。それを指導するのが職員(本人も職員も努力不足)
- 今居る所が初めだから、他は分からない
- 家族の相談に耳を傾けてくれる施設

### 今のままで良い

- 職員みんなが良く考えてくれるので、今のままで良い
- 職員が細かいことに気を遣ってくれる
- 私は現在良心的な職員の方にお世話かけ、もったいないほどのサービスを受けている。年々自由のきかない私をなんで

もリハビリしてデイのレクにも励み、がんばっている。このころ頭も忘れやすく、ものとり方もまともにとれなく、腹立たしい言葉が出て認知症になったら困ると努力している。

- 職員・利用者の雰囲気や環境が暖かく心あるケアをして下さる信頼できるデイサービスを望む。本人・家族の相談支援を24時間いつでも図るパイプ、窓口が設けられている徹したデイで今の場所を選んだ。家族も通いたいデイサービスである。他にない音楽療法「ヘルスリズムス」「サウンドフープ」をしており、心身の活性が図られ、認知・うつ改善が図られ、リハビリも強化されている。マシンを使わずデイサービスは家庭的で終身お世話になりたい。家族に急な用があるときは泊まりができる
- 今のデイサービスで満足・十分(5)／「〇〇デイケア」が良いです
- 入所して見て、大変感じの良い場所で気に入りました
- 職員さん、その他皆様の対応が良いのでここに決めた
- 今の自分の状態なら、今お世話になっている所で楽しく過ごしている
- 今のところの雰囲気がとても良いし、楽しさいっぱいの利用／マッサージがあったりするから利用している。雰囲気が良いのが1番
- この「〇〇」はお手本になると思う
- 現在のデイケアが充実しているので外へ行くつもりはなし辛寿を終えてデイの利用で幸福を感じている
- 家の中で1人で居たら人間が駄目になってしまうので主人がここを選んでくれた
- 日々の暮らしの中で色々話をさせてもらい、ありがたい
- 大声で歌を歌えるから利用している(住んでいる所がアパートで大声が出せない)

### 認知症の方のご家族を対象としたアンケート結果

#### <問>

ご家族が「こんなデイサービス(デイケア)があったら『そこへ移って利用してほしい』』と思う内容をお聞かせください

#### ご本人が楽しく、居心地良く過ごせるところ

- 本人が楽しく過ごせるところ(2)
- 本人の症状が進みコミュニケーションが取りづらくなっても、本人の居心地の良さを確保できるところ
- 認知症があっても自然に生活できるところ

- 本人が行って楽しかったと言うところ
- 1日を楽しく笑って過ごせるところはいいと思う／和気藹々と過ごせるところ
- デイサービスを利用して楽しみやかかわりが多くなる場所
- 本人が楽しく、家にいるより充実した時間を過ごせるようなところ

### 地域との交流について

- 地域とのつながりが強く、交流の機会が多い
- 幼稚園(保育園)や放課後児童クラブなどが併設し、自由に交流できるようなデイ

### プログラムについて

- 認知症の症状進行を緩和させられるようにレクリエーションやプログラムに取り組んでいる
- イベントや本人に合った活動を選ぶことができる(選択肢が多い)
- グループで散歩をしたり、外に出かけるプログラムを取り入れたりしている

### サービス時間について

- 夜遅くまで利用できるデイサービス(例えば 20 時ごろまで)
- 夕方遅い時間まで預かっていただけると良いと思う
- 母は身体が丈夫で自由になるので病院の通所リハビリに通っているが満足していない。簡単な手作業(縫い物など)のある半日くらいのデイを近くで探している

### スタッフの対応について

- 職員の気配りが届いているところ
- 職員全体の接遇や対応が同じであること
- 職員の対応が良い

### ご家族とのかかわりについて

- 家族が訪問しやすく、職員の方に気兼ねなく話ができる
- 定期的に「家族のつどい」を開いてくれる

### 年齢等に合ったサービスについて

- 自分のことではないが、家族の会のメンバーで「若年性認知症対応をもっと」と願う人がいる
- 男性利用者の満足度を考慮してくれるところ

### 個別の対応について

- 個々の状況に合ったサービスの提供が受けられるプログラムがある／皆が一緒というメニューではなく、職員の数が許されるなら、個別的なメニューを持っているような施設だったら移って利用してほしい
- 一番は、そのときに本人が一番望んでいるサービスを受けられるところ。慣れてしまうことも大事かもしれないが、当たり前になってしまうことで、かかわりが疎かになってもいけないと思うので、常に利用者のニーズを把握しておいてほしい。ただ言われたことをすべてするというわけではない

### 規模について

- 少人数で家庭的なデイで、思いやりや気遣いのある事業所があれば利用したい
- 今行っているところは規模が大きいので、もっと小さいところの方が友達ができるかなと思う

### その他

- 認知症の人と職員共に笑顔が増え、楽しそうにしている(退職していく職員がいない)
- 声かけとご利用者の身体の清潔さに重きを置いて実行している
- 医療行為もできる施設があったらありがたい
- 本人が発症前に行っていた趣味(謡曲、琴など)ができるデイサービスがあったらと思う
- デイサービス+ショートステイ(小規模多機能)を一度体験してみたい思いはある
- リハビリを熱心に取り組んでいるところ
- 食事がおいしい(自分で選べる)

### 今のままで良い

- 現在利用している施設が理想に近いので満足している