

## <介護老人保健施設>

### ○介護老人保健施設の利用者からの主なご意見・ご感想

・施設に入って4カ月、規則正しい生活が送られて、本人もようやく慣れてきた様です。足腰が弱いので、転倒が一番心配です。リハビリなどで少しでも良い方向に向って、本人の要望でもあるつたい歩きが出来るといいです。イベントなど行事も色々あり、今は満足しております。

・本人は少々認知症気味で、自分がどこにいるのかが分からなく、不安に思うことがあるようです。時には本人に対するカウンセリングがあると良いと思います。脳の活性化にも役立つと思います。

・今介護施設で色々な事があり、テレビで見ても辛い、悲しい事もあります。これから来るであろう私にも考えさせられます。介護職員の方も大変でよくお世話して下さると感心します。職員の方のイライラ等が入所者の方にいかない様望むだけです。おかげ様で今の所は本当に良く声をかけていただいています。「そんな事で」と思うような事でも連絡して下さいます。とても明るく、良く動く職員の方ばかりです。このような雰囲気施設の施設が増える事を願っています。

・面会時にまず衣服のボタンの掛け違いやおやつのプリンが口からこぼれてそのままの形で車椅子と膝の間に挟まって汚れた様を見ると情けなくなります。気が利かないのでしょうか。日常のちょっとした手助けを私達は希望しているのです。書類の手続き上の形ばかり気にしている様に思えます。気持ちを大切にしてほしいです。

・職員の中にお年寄りに「きつい」言い方をしている方がありました。トイレが「臭い」時がありました。意見箱は置いてありますが、書いたら良く思われぬのでは、誰か分かるのではと思うと書けません。今までどんな苦情があつて、どう解決されたか分かったと安心ですが。お医者さんからは、よく説明があり嬉しく思っています。職員さんには家族で困難な介護をして頂き、心から感謝しています。細かなお願いは、すぐ実行して頂けてありがたく思っています。食事は年寄りの唯一の楽しみですので、見た目で食べたいと思えるよう、形のあるソフト食を是非検討して下さい。

・母が入所して長期間になりますが、初めは調子が良かったのがだんだん体力も衰え、元気もなくなってしまった母でしたが、最近では見違える様に顔色も良く、体は不自由ですが元気に過ごしているのを見ると、スタッフの方々のお世話が行き届いているのが伺え感謝しております。会話が成り立たない母に話しかけるスタッフの方を見て涙が出そうになりました。本当に大変なお仕事をされているので身体に気を付けて下さい。

・おやつ時に良くでかける為、おやつがいつも同じのような気がします。お年寄りには、もう少し温かい手作り感があると喜ぶと思います。大変な事だと思いたしますが。メニューには立派な品書きがしてあるが、もう少し「楽しみ」を持てるような工夫があれば・・・。

・子供として親の面倒を他人にお任せする事に多少の罪悪を感じていますが、自分達の生活も大切と思い施設にお願いしています。施設では職員の方皆さん、親切な対応でお世話して下さいととても感謝しています。親には余生を少しでも1日でも楽しく送ってもらえたらと思っています。

・スタッフの人数が減った為、いつもテレビばかり見ている事になってしまいます。ゲーム等、皆で遊ぶ事が少なくなっていました。名古屋市全体で、ボランティア活動の推進を、お願いしたいと思います。交通手段がない為、ボランティア出来ない人もみえると思うので、送迎等も視野に入れて頂けないものでしょうか？高齢者でも、色々特技のある方は多いと思います。そんな方との交流の場があれば、嬉しいと思います。スタッフは大変忙しいと思います。ボランティアの人達の力は必要です。食事について、食事の量が少ないと感じている為、利用者の食欲によってもう少し増やしてほしい。身だしなみについて、爪が長いと感じる事が多い。

・状況も全く異なる入居者の中で、介護担当の方々には日頃大変お世話になり感謝しております。施設を訪れるタイミングの所為なのか、介護をしていただいている方々がいつも忙しそうで気の毒に思えるほどで、なかなかお話もしにくい位の状況と感じられ申し訳なく思っております。今後とも何かとお世話をお掛け致す事と思いたします。よろしくお願い申し上げます。

・今回、施設を初めて利用させて頂きました。私は介護サービスについて何の知識もなく、戸惑いながら何とか今日までこれる事が出来ました。事業所の方の細かな対応をして頂き、本当に感謝、満足しております。何と言っても本人が元気になった事です。

・アレルギーで体のかゆみの塗り薬をお願いしたのですが、きちんと伝達が出来てない様に思いました。

・体調を崩して入院した時も、転倒して骨折した時も、何度も病院まで足を運んでいただき、様子を見に来て下さいました。骨折して手術した後、おかげで以前同様、シルバーカーで歩行が出来るまでになりました。辛いリハビリの際も、心の支えになって頂いたり、本人はもちろん、くじけそうになった家族にも助言を頂いたり、本当に感謝しています。また今回体調を崩し、入院検査をする事になりました。それでも、心強い味方がいる様で、安心して望む事が出来そうです。

・とても良くして頂いている様で、家族も喜んでおります。一人暮らしでしたので、職員さん達も声かけがとても良くあまり会話しなかったのですが、口数も多くなり笑顔も出てきました。いつ伺っても職員さん達の動きがとても良く、私達にも常に日常の事を話して下さるので、ありがたく思っております。

・一人一人なかなか目が行き届かないと思いますが、なるべくその人に添った対応で接してやってほしいです。今でも喜んでいますが、なんせ年寄りの事、わがままや独りよがり、大きな声で怒ったり・・・。他、他。まあ、慣れた方ばかりでしょうから上手に対応してくださっているのですが・・・。これからもよろしくお願い致します。

・母はいつもニコニコ笑顔のスタッフが好きです。又、食事の介助も「お肉だよ～」とか「ごはんですよ」とか声掛けをしてから口に運んで頂けると「ありがとう」と答えています。無機質に事務的に介助するのではなくて、言葉を掛けてして頂けると嬉しいです。反応がなくても心は通じると思っていますので「笑顔・声掛け」をお願い致します。

・家に居る時は、一日中パジャマの日が多かったです。入所の前は、1年2ヶ月程病院生活で当然パジャマです。老健では、朝・晩の着替えでけじめがつかます。トイレの介助もしっかりして頂けて、ありがたいです。ただ、時々ですが汚した衣類を予洗い後戻してもらえますが、他の利用者の方の物が混じっています（名前が消えていたりして）私共も気を付けたいと思います。

・入所者に対してケアの方々の慢性的な人材不足で、用があつてブザーを押してもなかなか部屋に来てもらえない。トイレが間に合わず、粗相をしてしまう。食事の冷えた物は味が余計に悪く思えます。部屋の清潔感が少し足りない。職員の一部、ごく一部ですが、訪問する家族に対して挨拶に心が無いし、元気さも伝わって来ない。

・認知症になると、昼、夜の区別がわかりません。会いに行っても寝たきりが多いので、朝、鳥のさえずり、小川のせせらぎの音を流したらどうか。

・家族への在宅介護へ向けての勉強会があると嬉しいです。あと、認知症の人と会話するコツとか。介護鬱にならない為のお話とか。親の介護する世代は介護が無くても鬱になりやすい年齢だと思うのですが、前向きになれる学びがあると嬉しいかも。

・施設には長らくお世話になっていますが、介護スタッフの方皆さん優しく接して頂いて感謝しています。新聞、テレビなどで、色々な事を目にするもありますが、汚れ物の処置など若い方が笑顔でして下さる姿に申し訳なく頭が下がります。特に不満はございません。

・いつもお世話になっています。職員の方がとても話しやすく、感じが良いです。施設内も掃除が行き届き、気持ち良いです。介護のお仕事されている職員の方は心身共に大変なことと思ひ、頭が下がります。家族としては本当に助かっています。本当は直接お礼の言葉をきちんと伝えなければいけません、この場を借りて一利用者家族としてありがとうございます。忙しそうに見えるスタッフの方をみると、いろいろ都合もあるのかと思ひますが、もっと人員が多いと良いのにと思ひます。ボランティアスタッフの方が入所者さんとコミュニケーションをとったり、そつと見守ったり、職員の方の手助けが出来れば良いと思ひます。

・環境整備が行き届いていない（清掃、ゴミ捨てされていない）ベッド廻りにほこりが溜まっている。清掃責任スタッフがいない。破損物の補修がガムテープだったり、かごの代用として段ボール箱が置かれているなど、利用者の配慮を考えられない。トイレに蓋がない。トイレのドアが閉まっていない。常にOPEN、臭気。ベッドが手動、掛布団が重い。車椅子の整備が悪い。エアコンが故障が多く、夏冷房がよく止まった。これから冬は寒くないか心配だ。施設の全てが古い、清潔感がない。

・施設入所は、本人も家族も初めての経験で、介護士さんにどこまでお願いをして良いか悩んでしまいます。例えば車イスに乗っていて手足が不自由なので、足の爪切りなど依頼して良いのか躊躇してしまいます。介護士さん、看護師さん、良くしてくれますが忙しそう、こういう事をお願いしやすいようにしてもらえるととても過ごしやすいです。家族会、夏祭りなどイベントに楽しく参加させてもらっています。施設の方は大変だろうけど、季節に1回くらいあると楽しいなと思ひます。

・スタッフが足りないと言われますが、月に1度の診察がある日は、速やかに準備して頂けると有難いです。あと、本人が寝ているのに急に病院に行く日だから起きて！！と、揺り起こすのはびっくりするのでやめてほしいです。忙しいとは思ひますが、シーツの取り替えも確認してほしいです。

・支払いを口座振替にして欲しい。何の薬を飲んでいるか知らせてほしい。また、その薬を飲まなくてはいけないのは、どのような検査をしてどんな数字が出ているか知りたい。

・先日も足の「つめ」を切って下さった時に、ふかずめしてしまい、指先を切って血が出たそうで、すぐ連絡が入りました。適切な処置をしてくれたとの事、母も痛くはないと言っておりました。ベッドにぶつけて顔にアザが出来たりしますが、その都度連絡が入ります。年をとると肉も皮も弱くなるので、少しぶつけても触られてもアザになります。心配な事もありますが、ここにお世話になれるだけでも、有難いと思ひます。もちろん事故無く命をまっとうして、静かにあの世に旅立ってくれる事を祈っています。

・入院の場合、病院から施設に帰る時、施設の車が利用できないのが残念です。本人が歩けなく、車いすなので困っています。

・どこの事業所でもそうですが、一日中施設内で過ごす利用者にとっての楽しみは食事だと思います。好みは個々にあるでしょうが「食事がまずい」といつも言われます。もう少し献立面で改良されないでしょうか。おやつの持ち込みの禁止を何とかしてほしい。食べる事を楽しみにしています。お願いします。

・今年の6月に入居して1ヶ月ぐらい経った時でした。1階のリハビリ室から演歌のカラオケが聞こえてきました。本人も元気の際はカラオケが大好きで、いつも歌ってました。昨年7月から病院暮らしで忘れていたカラオケが聞こえて、1度歌いたいと言うので、頼んで歌わせてもらい嬉しそうでした。でも入居者は本当は出来ないと言われ、他からのショートステイの方だけだと聞き残念に思います。それからはカラオケが聞こえても行こうとしません。絵とか他の事は色々あると聞いていますが、カラオケも出来るといいなと本人も言っています。

・施設を見学して驚いたのは車椅子の多さでした。お年寄りなので、骨折が心配なのでしょうが、歩かなければ脳の活性化もなくなり、笑顔が減り、無表情のお年寄りが増えるばかりではないかと思えます。せっかくお家に帰られても残された人生が楽しくならないのではと残念です。皆様にお世話を良くしていただいています。入所前より少しでも元気に明るくなって家に帰られる様、願ってやみません。

・スタッフの方にとっても優しく対応していただき、入所後、以前病院に入院していた頃より落ち着いて過ごせていると感じています。優しいスタッフの方が多く、安心してしています。介護という大変な現場で笑顔で対応していただき、とても感謝しています。高齢者を支援、介護する為に身体を酷使したり、仕事に見合う収入が得られないような事が無いように、職員の方達が安心して働いていける環境であって欲しいと思います。

・天気の良い時等、外で花を見たりできる庭があると良いと思います。スタッフさんの負担も有ると思いますが、外の空気を吸える事が出来る場所。なるべく家族の者が面会に来て、外へ連れ出せれば良いのですが、家族の方が来られない利用者さんの為にも、作ってもらえたら有難いです。一月に1回レクリエーションが有ると思いますが、ゲーム、パズル、塗り絵等がいつでも出来ると有難いです。

・今の施設に充分満足しています。面会時に感じるのですが、こういう施設でも、入所者間の人間関係は難しいものだなあ。本人は、最初のうちは自宅に帰りたがっていましたが、今は諦めたか、ここでの生活にほぼ満足したのか、慣れたのか「帰りた」とは言わなくなりました。宗教色もあまり出してないので良いと思う。