

<特定施設入居者生活介護・地域密着型特定施設入居者生活介護>

○特定施設入居者生活介護・地域密着型特定施設入居者生活介護のユーザーからの 主なご意見・ご感想

・日々楽しく過ごしてもらいたい気持ちでお世話になってます。入居時は職員がまとまってましたが、最近をよく職員が変わるし、外出も花見とか紅葉とか外出することが少なくなり残念です。

・担当医の定期的回診がなされているが、医師が入居者に対し冷淡な態度で接し、入居者が医師に質問する場合も十分に聞くことなく、次の入居者の室に行き、わずか一分足らずでも往診として料金が請求されている。そんな回診で医師として料金請求が許されるのでしょうか。これは医師個人の性格としても、入居者に対しいささか不適切な態度ではないでしょうか。

・スタッフの異動、離職が多い事がある。入居者からするとスタッフイコール家族であるので頻繁に変わるのは困る。また、経験を積ませる為として、経営者側の都合で異動させる事も困る。優秀なスタッフかどうかは、経営者からの目線よりも入居者からの目線から判断したい。(入居者からのスタッフ評価をすると良い)かかりつけ医師に対して施設事務員、看護師、ケアスタッフが、はれ物に触るような感じで接触していると感じる事がある。入居者は直ぐ医療対応が行われる事を信じているので、もっと風通しを良くして貰えるとありがたい。

・認知症に対する対応が人それぞれ異なるので難しいと思います。身体介護で相当な時間を取られて生活面でワンパターンなりハビリ(歌を歌う、風船バレー、口の体操等)の繰り返しに患者にアキが見られる。男性の場合、あまり童謡は歌わないと思う。少ないスタッフで日々が回っているので(施設としては定数ですが)体力的に大変だと思し、それに対する報酬は充分増やすべきだと思います。スタッフが定着し、休養も取れれば、入所者も家族も安心です。

・朝食と昼食との間が空いていない様で、お昼に食べたくても、なかなか食べれない様です。もう少し、時間をずらした方がいいと思います。

・食事のキャンセルができないので、早めに外食へ行く日を伝えたら、キャンセルできるようなシステムを取り入れてほしい(今は、母親を外食へ連れて行く日も、食事代をとられているため)

・食事の時、ひと口の量を余り多くしないで欲しい。次から次へと口に入れるのはやめて欲しい。

・介護はホームなので、24時間体制の看護師の人数を増やしてほしい。各フロアに必ず職員が常駐してくれると、今以上に見守りが行き届くと思います。〇〇事業所は本当に皆様良い職員だと思います。相手の気持ちに寄り添う、転んだ、つまづいたなど、施設によっては隠し事をするであろう小さな事でも、すぐ連絡してくれる。隠し事のない良い施設だと思います。今後も職員一人一人の介護の質が良い事を願っております。

・個人の楽しみや趣味を丁寧に吸い上げて下さり、夢を1つずつ叶えて頂いています。娘の私達では無理だと諦めていた事もプロならではのホスピタリティを持って接して頂けます。本当に頭の下がる思いです。この施設に巡り合えて良かったと思います。毎日忙しい職員の方々にもっと手厚い手当が支払われるべきだと思います。

・自分の身の回りの事は、自分でやりたいという気持ちを理解していただけて嬉しく思います。自分でやれば時間もかかり、雑になっていると思いますが、フォローしながら見守っていただけているため、本人が満足しているのがよくわかります。これは施設の方針なのか、家族としては安心してお願いできています。

・いくらお仕事とはいえ、家族でも行き届かない手厚いケアをして頂き、心から感謝しています。その意味からも今以上に要望することは何ともありません。今後ともお手数をかけますが、父をよろしく願いいたします。今の状況が永く続くことを心から希望するものです。

・地位や役職を越えて、スタッフ総ぐるみで手厚い介護サービスをしていただき有難うございます。施設という組織を意識させない介護環境の中で、安心して暮らせていることにいつも感謝しております。

・部屋の掃除に来て下さる人達など、ヘルパーさんの言葉使いが気になることがある。親しみやすいのは良いが、からかうような口のきき方はやめてほしいと思う。

・ここ最近、スタッフのスキルレベルが低下している様な気がします。例えば、入浴の介助についても、本人の拒否があるとそれをうまく処理できずに、入浴させることができないことがあったり。爪切りの依頼をしておいても全くなされず、結局私自身が切ったりと。申し送りができていない気もします。スタッフの出入りの多い業界であることは理解しますが、スタッフの都合ではなく、入居者の都合で運営していただきたいと思います。

・職員の方がいつも忙しそうに働いていらっしゃるのを見るにつけ（特に食事の時に）もう少し職員の数を増やして負担を減らしてあげられないのだろうかと思います。人件費と企業としての運営の難しさがあるのですが。

・ 職員の皆様には感謝しています。本人も安心して生活しているようです。よろしく
願います。交代勤務の中大変だと思いますが、連絡事項等があった時は、分かる
ように対応して頂きたいと思えます。

・ お世話していただく職員の皆様の入れ替わりが少ない事を願っています。安定して
長期勤めていただくことにより入居者も安心して生活出来ます。そのためには職場の
働き易い条件作りや雰囲気作りが必要だと思われれます。現在のところ家族も安心して
いるので、継続できる事業者様の努力を望むところです。

・ 夜間の介護状況を実際に確認する手段がないので、これを解消する方法をとってほ
しい。

・ 電話をすると「はい〇〇です」と施設名は名乗ってくれるが、受けた方が名乗らな
い。「〇〇の××です」という返事を期待したい。母親のワガママをしっかりと受け
止め、必要な手をきちんとうってもらえているので安心できている。その分、施設の
方々に迷惑をかけていると申し訳なく思う。

・ 本当にいたれりつくせりで、親子共に感謝しています。とても温かい人達に介護し
て頂き、ゆとりが職員の方々にある事をととても感じます。金額は少し高い気がしま
すが、やはりとても手厚いサービスに頭が下がります。本当にこの事業所に入れて頂き
親子共に安心です。

・ 親切に介護していただいております。面会に行くと、どの職員の方も明るくあいさ
つして下さり感じが良い。また「ありがとうございます」と言われ、こちらが介護し
ていただいているのに、恐縮してしまいます。そのため、施設全体が家族のような雰
囲気が感じられ、安心して任せられます。

・ スタッフの方が、入居者の立場を考えて接して下さっていますので、家族としまし
てとても安心しています。日常生活の中での様子も家族に報告がありますので、とて
も信頼しています。今のホームに入居して本当に良かったと思っています。

・ この施設に入居できた事、本当にラッキーな事でした。最期のケアまで見て頂ける
事、又職員の方々の温かさを感じております。これからも本人が何を希望して、今
日の1日を楽しく過ごしていけるのか、よく話を聞いて下さって健康な、そして明る
い日々が過ぎていける様希望いたします。