

## <介護老人福祉施設>

・要介護2から要介護4になり（自宅内で転倒し大腿骨骨折）病院から老健そして特養に移り、少しずつ少しずつ良くなり、車いすですみずず動かし進むことが出来ました。職員の皆様、感謝の気持ちで一杯です。外出もしたいと本人から口にするようになり、家族も支えていこうと思っております。

・1日中テレビの前、決まった場所に車椅子で座っているだけで、とても退屈そうです。あれではボケてしまいます。もっと話しかけたりして欲しいし、体を動かすことをして欲しいです。床上でも足を動かすようなりハビリの先生などに来てもらいたいです。施設が古いので仕方ないかもしれませんが、汚いです。スタッフの方に名札を付けてもらいたいです（以前願いましたが、聞いてもらえていません）

・尿の失敗や衣類の着込みなど、職員の接し方がとても親切で、言葉にユーモアがあると、母は感謝して楽しく生活している事を話してくれます。いつも安心して聴いております。特に注文などはありません。安心して介護していただいております。有難いです。

・特養は最期の医療についてはこちらの思う様な相談に乗ってくれず、自分達で病院に行ってくれと言われお医者さんが開業医さんで、自分の病院の片手間に見てくれるだけで、老健の様な対応をしてくれないので入所後驚いています。人の最期は個人差があるのに違いを理解しようとする姿勢が、足りない様に思います。これから最期を迎えようとしている家族に対して、もう少し寄り添ってくれてもいいと思います。マニュアル通りの様な対応に驚いています。

・現在利用している施設には大変満足している。私の周囲にも他の施設を利用している方はたくさんいるが、これ程の充実したところはなく、とてもよくやっていただいていると思っている。もちろん利用者本人も要介護5だが、頭はしっかりしているので、施設への満足度を口にしてはいる。ただ一つ言わせていただくなら、職員の離職率が気になる。もちろん長く働いておられる方もいるが、辞められる方も多いように思う。施設のサービス向上を合わせて、職員の方々への待遇改善も必要だと思う。

・入れ歯を出し入れする時、一言、入れますよ、出しますよ、とお声掛けをして頂きたい。車椅子を新しくして頂きたい。ボロボロでガムテープだらけです。こちらの施設は古いので、仕方の無いことと思いますが座っている椅子などはボロボロでこちらの心まで沈みます。

・年に1回施設側に対話（全員）出来る事は良い事。今後も続けてほしい。これからも老人が増加する中、職員の増員が出来ないのが大変激しい仕事の為、給料が上がるとうれしいですね。

・スタッフ一人一人の努力は感じられますが、結果につながらない時もあるのが残念です。適切な対処をして下さって今後も事故を防いで、多くの入所者の方々がより良い健康状態が保てるようお願いしたいと思っております。家族に本人の状況が変わった時に随時連絡して頂けるのはありがたく感謝致します。今後とも明るいスタッフの皆様の中で

元気に長く暮らしていける事を望みます。いつもありがとうございます。全てのスタッフの方々により良い環境が整い、長く働ける職場であるようお願いしたいと思いません。転勤を含めて退職されたり、すぐに職場を離れる方が多いのを残念に思っています。

・入浴は週2回して頂いていますが、口腔ケアはどうなっているのか分からない。顔がいつも汚い。毎朝拭いて頂きたい。

・伯母は、歩けなく車いす利用です。時折、連れ出してくださるスタッフの方に感謝しています。声掛けも良くして頂いてます。

・事業所の介護フロア職員と事務職員との間の連絡が取れていない。介護フロアと看護師や機能訓練士との連絡は密で、より良い方向性を捜して下さり大変感謝しています。事務連絡は基本文書で来て、顔を合わせても何も言われませんが、市役所とかで必要書類を揃えて欲しい場合にも、最初の連絡には何も注意事項が無く、提出するとあれこれ足りないと言われる。その度に市役所や書類揃えに2度手間3度手間になり、一番初めにちゃんと指示して欲しい。無駄足が多くなる。顔を合わせているのに、人事異動で担当者変更になっても連絡が無かった。

・日常生活の介助は比較的充実していると思われるが、室内の清掃をしている姿を見た事がない。いつなされているのか疑問である（常に個室の室内にホコリがある気がする）家族で、乾燥モップなど使用した方がいいのか、やってもいいものか分からない。しかし、本人の希望に合わせて衣替えやベットの位置の変更などよくやって頂いていると思う。家族も仕事があったり遠方だったり、直ぐには行けないから、いつ行っても本人が身綺麗にしている姿を見せてもらえるのは有難い。総合的に見てサービスには満足している。食事も美味しいと含量摂取できているし、レクリエーションも色々考えてやって頂いていると思うし、感謝している。

・人生の最後の時間を安心して過ごす事が出来て、私たち家族の出来ない事をして頂きありがたいと思っています。介護する事は大変な事なので心身ともに助かります。

・家で一緒に暮らすことが出来ない私たちにとっては、〇〇事業所には本当に感謝しています。面会に行くと毎回看護師さんが状態の説明をして下さるので安心して頂きます（介護士さんとは救急で病院に何度も行ってるのでその時けっこう話してました）状態に応じて対応を検討して下さいます。何も心配せず安心してお願いしています。今、介護で怖いニュースばかりだけど〇〇事業所にはその心配はしてません。

・県外から面会に来る場合、月一回程しか来られない為、少しでも長く話を聞いてあげたいとの事で泊まりで来ています。施設で泊まれるようにしてもらえたらとても助かると思います。

・何か変わりがあった時、電話で報告して下さいますので、様子がわかって安心できます。

・サービスの内容には、満足しています。スタッフの皆様にも、感謝しております。

・ 数え100歳を元気で迎える事が出来そうで、皆様のお陰と感謝致しております。お祝いもして頂けるという事でありありがとうございます。私、老化著しく面会にも行かなくて、皆様にも母にも申し訳なく思っております。毎月お忙しい中、様子をお知らせ下さいましてありがとうございます。今後共、どうぞよろしくお願い申し上げます。

・ 利用者本人が車椅子を使用する状態になってからは、家族だけで外出できる機会がなかなか作れないが、施設の方で時々連れて行ってもらえる事は非常に有難いと感じています。

・ 不自由な身体でも本人が喜ぶことや楽しめることをいつも考えてくださり、施設全体が温かい気さくな雰囲気があるので感謝している。面会に行く時、担当者に会えない（いない）ことがあるが、他の職員さんが最近の様子を知らせてくださるので良い。

・ お天気がいい日には車イスに乗せて、施設内で良いので庭先や敷地内に出て陽の光を浴びさせてあげたい。スタッフさんはお忙しくそんな時間はないと思いますが、願い事として。

・ 仕事上、勤務時間に携帯に出られないので、電話かけたなら、無言ではなく用件を残してほしい。内容も、もう少しまとめて話してほしい。経緯が長すぎて、結局どうしたいのか、何を持っていったらいいのか明確でない。

・ 施設には大変お世話になっております。先日、面会の者が些細な事故を起こした際も的確な処置と迅速な報告をいただき、安心しました。とても信頼のおける施設であると再認識しました。こちらに世話になって本当に良かったと思っています。

・ 寝たきりにならない様に色々な取り組みがなされていて感謝しています。ユニット、個室の掃除が行き届いてない様に思われます。

・ 職員の方との相談しやすい環境にありがたく思っております。自立を促すのは良い事ですが、食事の仕方、おしぼりの使い方が分からなくなっている場合は、世話やきをして頂きたい。レクリエーション等参加が無理な場合、日中の声掛けを増やして頂きたい（ボランティアの方の利用ができると良いですね）衛生管理は努力されてると思いますが、トイレ後の手指洗いを徹底して頂きたい（爪の長い事が多く、汚れが隙間に入り易いので）最近職員の方に笑顔が増してきた様で気持ちが良いです。施設入居すると足腰が弱り認知が進むという世間一般の風潮が、少しでもなくなると宜しいですね。

・ スタッフが少ない中、良くやって下さってると思うが、以前に比べ各々への対応、機能訓練等が少なく、1日殆んど寝かせられてる感がある。ケガや病気、感染症予防には早く対応してくれているので安心感がもてる。

・ 訪問した際にこちらから聞くより、日々の様子を話してくれると嬉しい。毎月訪問しても、誰も報告してくれないので、親の様子を見て勝手に判断している。

- ・人を思いやる心を大切にして職員さんは利用者さんと接してほしい。
- ・以前は感じられなかった階の臭いが感じられる様になった事と居室のベッドの下のほこり、ちりが今年度に入ってからよく目立つ様になりました。
- ・面会の時、他の使用者様が叱られて居ると嫌な感じがすると言っていました。
- ・衣服を洗濯してもらい、たまに他の所へいってしまい、何枚かなくなった事がある。
- ・いつもお世話になっており、ありがとうございます。職員の対応もよく、長期間にわたって最後の看取りケアまでお願いしたく思っております。大変ですが、今の状態（職員のモチベーションや対応）を保ち、継続していただきたく思っています。
- ・お母さんに面会に行くと職員の方から、ありがとうございますと言われてびっくりしました。今は嬉しいです。老人を気に掛けるのが、私一人でなくて職員の人も老人の事を気にしてくれていると感じて感謝しています。喫茶店に行って帰ってくるという事は、母にとっても私にとっても嬉しいレクリエーションです。ありがとうございます。
- ・インフルエンザ等が流行する時期は、外部感染を避けるためラウンジでの面会が基本である。本人が車椅子に乗れる体力がある間は良いが、いずれはそれも出来なくなる。そういった場合、やはり部屋までの面会は無理なのだろうか。面会の機会が減ってしまうだろうかと考える事がある。
- ・介護のプロとして、認知症の高齢者でも答えやすい質問や話題を投げかけて、話をする機会を増やしてもらえたら有難いです。入所者同士では、耳が遠い、認知症であるなどで会話が成り立ちません。ご配慮して頂けると有難く思います。
- ・老人施設に入所していると、毎日の食事が一番楽しみだと思うが、当施設の食事はいつも冷めている（温かくない）状態で食べているそうです。味もあまりおいしくないといっています。味の好みは個人差があるとは思いますが、せめて温かく食べれることを望みます。
- ・先日、秋祭りに参加してとても楽しい一日でした。何年ぶりかの家族で過ごすお祭りでした。またこのようなイベントがあれば参加したいと思いました。職員の皆様、ありがとうございました。
- ・入所した頃は、時々散歩に連れて行ってもらっていたようでした。ここ最近は全くないようで、楽しみがないと不満を言ってました。人手不足の事も理解はできてますが、せめて年1～2回のお散歩。どうかかならないでしょうか？切に希望します。
- ・利用料支払いに関して不明瞭な点が多く分かりづらい。請求書が届くのも遅い。改善の余地がある様に思う。

・母に会いに行った時、大きな声で挨拶して下さるし、ホールが清潔で、母の部屋に入っても綺麗ですし、職員の皆様が明るく、母といっても声掛けがあります。母の顔が嬉しい感じに成り、私としては居心地が良く、母に会いに行くのが楽しみで、本当に有難く思っています。

・事業所の性格上、質素儉約に運営されているのは分かりますが、もう少し施設のムードが明るくならないでしょうか。例えば、音楽とか癒しの映像等希望します。

・兄が入居してお世話になってます。ビールなど大好きです。こちらに入居させて頂いてから「ビールが飲みたい」と、兄が言ったそうです。ビールの代わりにノンアルコールを週1回程出して頂いているようです。細かな所をとりあげて下さって、感謝しています。

・母は最近、入退院を繰り返しています。病院に診察に行く機会も多く、熱が出ると施設の方が直ぐに行きつけの病院に連れて行って下さいます。入院になった時も家族が到着するまでずっと母に付き添ってくださり、本当に感謝しています。

・入居者になるべく声を掛けて欲しい。生活が寝て食べての単調な暮らしになるので、少しでも変化があればと思う。例えば、他施設では傾聴ボランティア等を受け入れている所もあります。部外者との接触が少ないので、そんな時間もあればと思います。家族とのミーティングについて。年に1回のミーティングで、入居者の生活の変更等の説明をされますが、担当者が変わる度に同じ説明を繰り返されます（この説明は手渡された書面にも書いてあります）数名の方が説明されますので、殆んどこの説明で面接時間が終わってしまい、家族からの話をしたい時には「時間になりましたので」と言われてしまう。説明は一人にして頂いて、もう少し時間を有効に使って欲しい。家族とのミーティングというより施設の一方的な説明会との感があります。本人（入居者）の希望が聞き入れられているかどうか？本人は「何を言ってもやってくれない」と言います。全ての希望が叶えられるとは思いませんが、出来る事、出来ない事、出来ない場合はその理由を、説明して頂ければと思います。高齢者ですから、説明しても難しい事もあるかと思いますが、時折、丁寧に関わって頂ければ嬉しい事です。

・事業所で働くスタッフの方達には大変感謝しています。スタッフの方達の身体及び心のケアをお願い致します。面会時にはまるで家族の様に入所者の方達に接しています。ありがとうございます。

・特養は、身体介護（食事介助、排泄介助、入浴介助）特に上記の介護を行わないと命に係わってくるレベルなので、優先順位がその部分が高くなるのは理解しています。なので、認知症のケアや口腔ケア等は二の次三の次になるのも分かります。ただ、職員の方によって対応も様々なので、もう少しチームアプローチが上手く行くと良いなと思います。「本人様が嫌いだと言われるので」と返答される職員さんがいらっしゃいますが、拒否があった時こそ、チームで考えてアプローチしていく時ではないでしょうか。協力できる事は家族も協力していくので。様々な家族がいるので難しいかと思いますが、利用者さん毎で対応を変えていくことも重要かと思います。あと、プランに印を押す役割だけが家族だとは思っていないので、プランニングの過程

でももう少し意見交換できると有難いです。お忙しいとは思いますが。利用者、職員、家族が話をして、チームとして取り組める施設サービスが望ましいと思います。利用者、家族を上手に巻き込んでいく役割を施設側には期待しています。

- ・認知症の入居者であっても生きることには希望を持ち、気力が充実する様なプログラムを考えてほしい。

- ・利用者は意思伝達が殆んどできないので大声を出すのが、職員の方はそれをうまく受けとめて対応してくれているので大変ありがたく思っている。

- ・人が沢山いらっしやるので、面会に行きづらいのももう少し面会スペースがあると、もう少し行ける様になるかと思えます。

- ・入居者に話しかけると、（全ての方ではないですが）小さい子供に使うような言葉使いをされる介護士の方がいらっしやいます。介護されている入居者は、大人なので子ども扱いはいかがなものかと思えます。スタッフの紹介を新聞などに記載して頂けるとどんな方にお世話してもらっているのか分かって安心できる気がします。

- ・医療機関へ行く際、家族が連れて行くよう求められる事がよくあるが、当方も仕事をしている為、非常に困る場合が数多くある。可能な限り施設側にて全て対応して頂けると有難い。利用料も決して安くはないと思うので。

- ・利用者が「毎日とても幸せだ」と言っています。何よりです。スタッフの方も親切で優しく安心してお願いしています。ありがとうございます。日々大変なこともあると思いますが、どうぞよろしくお願ひいたします。

- ・事故発生時に連絡が遅すぎる（今年は数回有りました）

- ・週末、祝日、責任者が完全休みだと（毎週）週末にしか行けない家族としては何の相談も出来ず困ります。又、責任者とヘルパー、看護婦それぞれとの連絡の悪さが目立ちすぎ。全く縦のラインで連絡がつながっていない。（責任者～看護婦～ヘルパー）運動するようなレクリエーションがない。医療との連携が悪い。ヘルパー、看護婦の質を感じる。

- ・基本的に不安な面はほとんどないが、往診医が日頃どこまで診ているのか、家族に知らせる事が少ないと思う。

- ・スタッフの方々が同じ顔ぶれで、随分大変で、辛い事も多いのに、いつ行っても、笑顔で明るく接して下さっています。とても安心して信頼して利用出来ます。ありがとうございます。高度な技術よりも何より「温かさと思いやり」を感じます。他の施設は分かりませんが、ここには皆さんが思いやりに溢れています。私も家族として安心できます。