

## <介護老人保健施設>

・食事について。全体的に量が少ないので、家から差し入れている。ヨーグルト、果物、牛乳（豆乳）納豆、梅干しなど毎日食べられるようにして欲しい。ケアマネジャーについて。どんな事でも相談に乗って下さり、前向きに対処して頂けるので有難いです。部屋について。4人部屋でもゆとりがあり、綺麗で過ごしやすいです。リハビリ、介護士さんについて。とても親切にして頂いてます。場所も便利な所にあり、とても助かっています。これからもどうぞ宜しくお願い致します。

・職員によって、家族への対応が違う場合があるので、統一して欲しい。

・スタッフの方は大変お忙しいでしょうが、声掛けをして下さると嬉しいです。一人でポツンと座っているだけの姿を見ると、何だか寂しそうに見えてしまいます。

・家族を預かって頂いているので、安心安全である事。又、出来る限り快適に過ごせる場所である事が、第一だと思います。今のところ、何かあった時にはすぐに連絡を頂き、入所している本人も落ち着いて生活でき、とても良くして頂いていると感謝しています。とても皆さん親切で、人と人との関わりの場なので、施設の雰囲気良さが、とても良いと思っています。

・入所者（利用者）の担当職員が誰だか分からないので、その度に安静にする時の体位などが違っている。施設内で多職種とのもっと密な連携が行なわれる事を望んでいます。但し、基本的に利用者の人権が重んじられていると感じていますので、今ひとつ努力して下さると嬉しいです。

・利用者にとっては、職員さんだけが頼りなのに、冷たく扱われる事もあり、とても傷ついたと言っていた時がありました。人それぞれ性格も身体の状態も違うので、全てマニュアル通りではなく、心のこもった介護を心掛けて接してほしいと思います。とはいえ、少ない人数で頑張ってみえるので、大変だとは思いますが、私達はプロにお任せするしかない事を分かって下さい。

・面会に行った時には、いつも明るい顔をしているので安心です。時々昼食時にも行きますが、本人は満足そうに食べているので、ありがたいです。スタッフの人もいつも声掛けが明るく、行った時こちらもホッとします。

・人材不足で大変だという事は、ニュースなどで存じておりますが、もう少し基本的なりハビリとか外（散歩）に出る機会もあつたら良いと思います。刺激も目や体で感じる事も必要だと思います。

・施設に入所すると認知症になりやすいと思います。できる限り個人性を尊重したりハビリが必要かなと思います。手作業とか歌とかリズムで体を動かすとか。

・わかりやすい説明、きめ細かな対応、そして何よりも本人の人権を尊重する姿勢や自宅復帰、機能回復に向け親身になって計画、実施して頂いているリハビリ等の取り組みに敬服しており日々感謝しております。

・24時間体制で親身になってお世話をして下さるので、とても感謝しています（気軽に相談に乗って頂けるので、ありがたいです）

・人手不足で大変かと思いますが、天候の良い時に月に一度程度散歩（車椅子で）に行ってもらえると気分転換になるかと（短時間でも良い）それと部屋がホコリだらけの時があるので、もう少し丁寧に掃除して頂きたい。これも人手不足かと思われませんが、日中着用していた服装のまま就寝している。本人が着替えを拒否しているかは不明だが！！

・何か聞きたいことがあっても皆さん忙しそうなので誰に聞いていいかわからない時がある。「看護師さんに聞いて下さい」と言われたが、どの人がどの職かわからない。

・訪問した際に、家族でくつろげるようなスペースがあると過ごしやすくいいと思います。母はオムツを使用していますが、訪れると尿がもれ、ズボンまでぬれていることがあるので、こまめにチェックしていただくと嬉しいです。また、母になるべく普段から歩くように声をかけて欲しいと頼んでいるが、実際に行われているのか不安です。

・色々な催し物、イベントなど考えて入居者が楽しく過ごせる様に考えて下さっていますが、申し込みをしても今まで一度も当たらず。イベント等は入居者全員が楽しんでいる様子は見られなく、一部の人達だけで楽しんでいると毎年参加していて思います。

・入所してから、とても楽しく過ごしている顔を見て安心しています。アルツハイマー認知症ですが、少し良い方向へ改善している様に思います。職員の方々に感謝しています。

・多くの利用者を、限られた人数で世話をしていかなければならない職員の苦労は、十分理解出来ますので、小さなトラブルは少なからず生じると思います。利用者がより満足に生活するには、職員の数を増やして利用者と接する際に落ち着いた気持ちで対応していけば、利用者も満足な気分になれると思います。最新の施設や環境も大事ですが、職員の労働環境を充実させ働きやすい職場を作る事が、結果的には利用者へのサービス向上に繋がると思います。

・母がお世話になっておりますが、施設の清潔さ、スタッフの方々の対応に大変感謝しております。何より母の表情や体調が穏やかになり、落ち着いて生活が出来てきたことに有難く思う反面、施設のスタッフの方々のおかげであると思っています。今後、他の方含め、大変とは十分に思っていますが温かい対応をお願いします。入所者の家族に対しての対応も、とても優しく丁寧な対応に安心させて頂いております。

・うちの母も面倒な患者だと思うのですが、よく相手をして下さっている。現場職員の方が常に前向きな対処を考えて努力している姿勢も結構な施設だと有難く思っています。食事の献立、味付け、食べやすさなどについて、本人は文句を言っていますが、正しい対処だと思います。

・スタッフの方が大変親切で、安心して母をお任せできています。細かいことを聞いても、適切に伝えてくださり、何か問題が発生しても、全く動じることなくお任せできました。連絡もきちんといただけるので感謝しております。

・面会に行った時、一階にスタッフが誰もいないときが何度もありました。不用心に思いました。玄関のドアは自由に開き、誰でも自由に入って来られるので。

・感謝の思いで利用させて頂いています。職員の皆さん、優しく対応頂き、良い施設に入所させて頂けている事を日々実感しています。本人は多少わがままな性格であります。上手にご対応頂いています。本当に有難うございます。

・入所者の日常の様子を月1回でも文書などで知らせて頂けたら嬉しいです。面会時間が一定になりがちなので、別の時間帯をどの様に過ごしているのか知ることが出来たらより安心出来ます。

・大変よくやっていただいております。感謝しています。が夜間夕食後0時までの長い時間、巡視がないのがとても不安です。

・スタッフの方々がとても明るく、仲が良いところに安心感があります。レクリエーションも毎日行なわれ、本当に入所者も生きがいや、楽しみが持てると感じられます。掃除も行き届き、気持ちがいいですね。ごくお1人看護師さんが、オムツをされて車椅子の入所者さんが、お手洗いにいきたいと申し出たところ「あなたはオムツだからそこでもいい」といい、立ち去られた場面を見て胸が痛みました。ただ他の看護師さんは、本当に親身に話を聞いて下さり、適切な対応をしていただけますので、感謝しております。介護スタッフの方々をもう1~2人フロアーに増やしてあげた方がいいのでは。皆さん目まぐるしく動いていただいています。

・スタッフによって明るく声かけをしている人や、暗い表情の人などいます。又、認知症に対して理解の浅い人も時々、見受けられると思います。毎日の介護は本当に大変だと思います。面倒な事も多々あると思います。せめて、笑顔で接していただければ、利用者も笑顔が好きだと思いますので。お疲れでしょうが、家族にではなくて、利用者にとびきりの笑顔をお願いします。

・とても清掃が行き届き素晴らしいです。ピカーだと思います。自分がもしもの時も入所したいと思う良い環境だと思います。スタッフさん、大変なお仕事だと思いますが、家族はとても感謝しています。本当に本当にありがとうございます。これからもどうぞ宜しくお願いします。

・本人も年齢に伴い、体力も気力も弱ってきており、お世話をして頂く方々にも益々ご迷惑をおかけするようになってきており、申し分ないと思っております。しかし、皆さんに優しく対応して頂き、心から安心してお世話になっています。これからも本人の心が安定的に過ごして行けるように、祈っています。

・我が家が利用させて頂いている事業所は、職員一人一人が入所している一人一人に

対して、思いやりを持って接して下さっていると感じます。とても感謝しています。いろんな行事も年間を通して企画して下さるので、楽しく毎日が送れていると感じます。施設も広くて開放感があるので、ゆったりとした気持ちで過ごせると感じます。

・疑問や不安（母の事や家族の事）を気軽に相談できる雰囲気は常にあり、とても安心しています。母はコーヒーが大好きで、おやつの時間に毎日コーヒーが飲めると喜んでます。以前の施設では、体重がなかなか戻らず（一人暮らしから大腿骨骨折まで10キロ減）アルブミンも減ったままでしたが、今は顔色も良くふっくらして来ました。栄養士さんも常に気にしてくれ、顔を合わすと母の様子を報告してくれます。季節ごとの行事やイベントが充実しており、母は楽しそうに話してくれます。料金も、母の年金プラスアルファで支払いが出来るので、無理なく利用が出来安心しています。サービスのカンファレンスも、それぞれの立場から母のことを一生懸命考えて頂いて有難い一言です。

・父の認知症の症状の中で、施設内の物を収集してしまうことがありますが、大変迷惑を掛けているにも関わらず、丁寧に対応頂き助かっています。本当にありがとうございます。引き続き迷惑を掛けると感じますが、どうぞ今後とも宜しくお願い致します。

・母に対していつも色々考えて下さり有難く思います。何気ない事でも母の様子を教えて下さったり、フロア内に各行事の時の写真や、一人一人の行事の様子、コメントが書いてあったりと、その時その場にいらなくても伝わってきて嬉しく思います。有難うございます。

・ベットのシーツが時々、便やおしっこでシミが出来ているときがありますが、言えば変えてくださるのですが、あまり言いたくないので言わなくても早め早めに変えて頂きたいです。皆さんお忙しいことは分かりますが。

・小さな声かけ、笑顔でどれだけ家族は救われるか。毎回訪れる度思います。入所当時、訪問時「ありがとうございます」と言われ、戸惑い、違和感を感じました。しかし、「顔を見に来て下さり、ありがとう！」の意味と考えると、納得がいきました。入所者の立場になり、寄り添った立場の言葉なのだとして理解しております。連日、仕事に追われ、要介護の母の世話は到底出来ません。施設の皆様様の御力で、働かせて頂いております。日々感謝しております。

・食事時間に傾眠状態が多いという理由から、主食はおかゆにされてしまった。眠っている時は、食事がままならないのは理解できるが、普段は固い食品はもちろん白米も餅も麺類も平気で食べている。このことを説明するが、冒頭の理由からおかゆを継続して提供されている。改善されていない。車椅子のブレーキストッパーが甘い。この為、抱き上げたり座らせる際、移動してしまう。又、車椅子のハンドル部分の持ち手の箇所が緩く、抜けてしまう。気が付かないのか忙しいのか、修理や新調されない。普段、車椅子を触れる回数は、家族よりも圧倒的に多いはずなのに、依頼しないとやって頂けない。

・事業所のスタッフの方々は、皆さんいい人だと思います。汚い仕事も辛抱強く対応し

て下さっています。ただ、皆さんあまりに大変すぎます。人手が足りなさそうです。スタッフの方に色々聞きたくても、遠慮して聞けなくなります。どうか、スタッフの方にゆとりを差し上げて下さい。そうすれば、利用者さんにも今まで以上に笑顔で接して下さいと思います。