

<介護老人福祉施設>

利用者の主な意見・感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

・現在、91才の利用者ですが、この一年は入退院を繰り返す一年でもありましたが職員の方の適切な判断で元気を取り戻し落ち着いた日々を送っています。先日も入所前、あきらめていた歯の治療も受け、食べる意志も充分にあるので家族としては大変有難く思っています。今後とも、安心して静かな毎日を送らせて頂ける様、宜しくお願い致します。

・働いている人の名前が分かるようにしてほしい。胸に大きくつけてほしい。介護師さん、看護師さんはみな、名無しの権兵衛さんのようです。・人手が少ない事から。仕事が機械的に見える。介護師さんと入所している人との会話が全くないように見える。・よくしゃべっていた人が入所して以来3年間の間に言葉が全然出なくなってしまった。話しかけられる事が少ない為と思います。入所出来たことに感謝はしておりますが、私の悩みの一つでもあります。

・妻を介護の老々の身であります。施設へ入所が決まってから2年有余になり、その間良く面倒を見て戴けるので、小生の人生も聞け入所前の家庭介護の日に比べて数段と楽になりました。近隣の付き合いも出来るようになりました。感激の念で一杯です。

・ノーマライゼーションの理念に基づき介護して下さい、ケアマネはじめ介護職員の方々に感謝しております。特別養護老人ホームの位置づけと介護職員様のご多忙は理解しているつもりですが、下記を要望します。1. 老健のように、食事前に軽い運動、発声等をして頂くとリフレッシュすると思います。2. デイサービスにて行われているリクレーション、コミュニケーションを取り入れて下さると本人も喜ぶと思います。以上、よろしくお願い申し上げます。

・洗濯・乾燥機のためか衣類の悪くなるのが早いです。・人様の洗濯物が紛れていることがよくあります。・介護に支障になるので介護人さんには全員名札なしなので名前が覚えられない。覚えたいと思う時もあると思います。・収納・物入れの扉を開けるといつも下段にはほこりがたまっています。

・レクリエーション等がなされているとは思いますがいつなのか予定がわからない。

車イスでの外出等があるのなら、家族も協力したいので、予定を教えていただけると参加できるかも。介護度に合わせた部屋割りになっているのは理解できるが、他の方とのコミュニケーションが全くなく認知症が進んだような感じ。（もちろんそのせいで進んだと思っっている訳ではありません。）施設の方には本当に感謝しています。

・職員（身近にお世話をしてくれる人）の写真、名前、資格をよくわかる所に掲示して欲しい。人の入れ代わりがあり何をする人なのかよく分かる様に説明、（紹介とか…）掲示するのが良いのでは、と思います。利用者の人の状況はまわりの職員に徹底して把握して常に密に連絡を取ってほしい。誰に聞いてもわかる様にして欲しいです。大変な仕事です。ご家族の方々にも協力できる事は申し出て下さい。何をお手伝いしたらいいのか分からない所もあります。もっとコミュニケーションが取れるといいのでは…。

・入所者同士、又は職員との会話があまりなく、食事の時もテレビのニュースだけはついていて、みなシーンともくもく食べている。もっと楽しく和気あいあいと出来ないか。・同じくレクリエーションをもっとやって欲しい。毎日を楽しく過せるようにして欲しい。・爪切りをしていただいたことがない。・部屋のそうじはどこまでやってもらえるのか。床だけなのか？台の上とかはふいてもらえないのかと思います。

・大変良い施設で感謝の日々です。一年半越しましたが病気もせず自宅にいるような不自由さもなく全て満足です。

・入所している本人は日々気分が変化したりして、怒りっぽい時も多々あります。家族でもうんざりすることもあります。とても明るくおおらかに対応していただき訪問するたび感謝の念でいっぱいです。

・父はとても性格的にむずかしい人なので（認知症）、対応がとても大変だと思うのですが、職員の方や、介護士さん、看護師さんがとてもうまく対応して下さるので、父も大変おだやかになり、とても感謝しています。マニュアル通りではなく一人一人に合った接し方をして下さるので、本人も落ち着いてきて、笑うことも多くなりました。ありがとうございました。

・介護がどれだけ大変なことは身を持って体験しました。仕事とは言え皆さんの介護に対する姿勢には本当に頭が下がります。安心して生活できるのも皆様

のおかげです。今後共宜しくお願い致します。

- ・家族の話しをよく聞いて下さり、家族の気持ちに近い形で介護、接していただき感謝しています。

- ・色々な仕事、リクレーションなどに家族の者でも参加出来る事が出来親しみやすい。

- ・特にありませんが、強いて言わせていただければ、部屋のトイレの汚れが気になる時があります。・床が埃っぽい時があります。（特に隅）

- ・月に1～2度の行事の日以外は手の掛からない人達はする事が無い。別の見学に行ったホームでは毎日20人くらい集めて歌や手遊び、ぬりえなどをしていた。午前1時間、午後1～1.5時間くらいで毎日、考えたり動いたりする時間を作って欲しい。身体が弱って入所し、頭まで弱っていつては困る。

- ・施設の皆様が献身的にやって下さる様子に、いつも感謝して居ります。部署を問わず、スタッフの方全員が気を付けて下さって居りますので、安心してお任せして、本人も喜んで居ります。入所時嫌がって反抗して居た母ですが、今は若いスタッフの方達になつて幸せそうなので、私も本当に嬉しく有難く思っています。

- ・心身共に大変な仕事でありながらいつも笑顔で接して下さり、とても感謝しています。なかなか施設に出向くことが出来ず心苦しく思っています。職員の皆様に全面的に頼ってしまっていますが、きちんと面倒を見て下さり安心しています。

- ・本人が穏やかに暮せる様、職員皆様に大変良くしていただいております。本人と家族の間に立ち、双方の希望等を親身に聞いて下さり、情報を速やかに伝達、交換され、本当に助けられています。職員の方々への安心感から誠の信頼を寄せており、本人も家族も満足しております。私共にとって一番大事に思う事をきちんと埋めて頂いている・・・何よりと存じます。

- ・施設に入所して1年8ヶ月になります。（私の母が世話になっています）施設の職員、看護師（士）の方々の厚い介護を受けており感謝しています。少ない所員の方で、多くの入所者の介護をしていただいている様子を見ると、施設

に訪問（週1～2日）した時に何か手伝いをしたい、と常々思っています。しかし、資格、訓練がないと他の入所者の方の介護を手伝うこともできないでしょうから、所内の軽作業、事務などを手伝うことができる工夫を、施設側が考えてくれるとよいと思います。この事は、訪問してくる親族も、いつも世話になっているのだから何か手伝うことがあると、という気持ちを多くの方が持つておられると思います。また、当施設のことだけではなく、全国的にそういう考えをお持ちの方もいると思うので、こういう研究会組織のなかで事例を積重ねて、実施していつてもらいたいと思います。

・自分の親を世話するのに、苦労はないと思っていましたが、介護がこんなに大変な事だとは思いませんでした。お陰様で、家内の体調もある程度戻りホッとしています。有難く思います。ただ、職員さん方の生活向上の面が充分でなく問題になっているようですが何か我々にも出来る事があれば教えていただきたいと思います。

・時々、物がなくなる。

・私は入所者の長男です。本来なら私が介護をしなければいけないのですが、仕事のこととか家の事情で入所させてもらいました。以来母の顔色もよく安心して居ります。ある日面会に行った時風呂上りで洗髪後ドライヤーで乾かしてもらっていました。自宅でもなかなかそこまで出来ていなかったのに。若い人がていねいにしてくれるのを見て本当にありがたくて、手を合わせたくなりました。他にもいっぱいお礼が言いたい事もあります。ありがとうございます。同じように入所している人とその家族の人々と一緒にお茶飲みながらお話しがしたいですね。スタッフの皆様とも。

・老人保健施設の時は「自宅へ帰ることができる様に」という目的があるためか、リハビリを随分して下さいましたが特養へ移ってからは「ただ死を待つ」という感じで割にポツと座っていることが多くなり手足もどんどん動かなくなってしまう様になります。特養でももう少し自立できるようなプログラムがあればよいなと感じました。

・施設長始め、殆どどのスタッフの皆さんには、素晴らしいケアをして頂いています事を心からお礼申し上げます。現場についてスタッフの中には言葉遣いや指示に不適切な点や、上司が来ると明らかに態度が異なる事が見受けられます。マンネリ化や介護技術のバラツキを防ぐ為、現場スタッフは短期でグルー

ブ間を移動しては如何？（他人の優れた点を知り、自己啓発するためやスタッフと入居者との相性の問題）高度な介護技術を受けた明るく元気な若者が介護現場を引っ張って頂ければ、福祉の地位向上に繋がるのではと思います。マスク着用についてインフルエンザのせいでマスク着用が好ましいとなっていますが、せっかくスタッフの方々が明るく接して頂いてもそれが判りにくいのが残念です。スタッフは特別の場合を除き不要と思いますが、楽しい夏祭りについても、咳の出る方はマスク着用、又は入場をご辞退いただければ如何でしょうか。

・100歳をこした母親を、お世話していただいておりますが、毎日安心して暮らしている様子の母を見て、とてもありがたく思っております。以前、誤えん性肺炎で入院した後、食事もペースト状にしていただき、先日昼食に行った時少しづつ食べてみました。それぞれ一品ずつその食品の味があり、おいしく出来ており驚きました。ここ2年半とても安心してお願いできています。母にどうしてここに居ると聞いた所、ここが好きだからと云ってくれました。私自身も心も体もとっても楽になり、本当に感謝して居ります。これ以上の要望はありません。

・今、社会問題となっている介護スタッフ不足か、入所されても辞められるのか目まぐるしくスタッフが変わられて戸惑っています。慣れたところに移動されたり、退職されたりでお世話になる排泄のくせ（オムツをはずしたままで他の下着を自分でつまみ洗いしていること等）を見のがされている。そのオムツの補充の位置がわからず、認知症の人には覚えられず・・・。又、スタッフ不足なのか外出する、散歩する時間が少なくテレビに張り付いてばかりが多いのが気になります。

・いつも感じることですが、こちらの相談員の方々の仕事ぶりには信頼と安心感があり、この介護の仕事を本当に理解し、入所者の側に立っていただけることに有りがたく感謝しています。現場のヘルプされる職員と介護される私達とここを運営される立場との間にあり、うまく橋渡しされたり、程よい距離にひつつけたり若いのにすごいことだと思います。人間性が光っています。そういう方々が多くいられるので、ここの施設はやさしい気持ちの良い雰囲気があります。

・認知症が半年、一年と進んでいく事が面会に行くところなのですが、そういう姿を見るのが辛いです。やむを得ないと思うのですが、カリキュラムの中に例

えば野菜作りをしたり、少しでも世の中にまだ役に立つというシステムを入れ、少しでも、訓練してほしいと思います。そして、家族のもとへ戻れば本人も幸せを感じるのではと思います。

・父がまだ家にいた頃、3～4年前ですが、ある通所介護施設にデイケアで通っている時に、よくひざや手に車イスから自分で立とうとしたりして、転んだりぶついたりしてアザを作ってくることがあった。が、送迎時や連絡用ノートに何の記載や連絡もなかったことが何度もありました。（逆にこちらから状況を聞く電話をいれていました。）現在入所させて頂いている所では離れているにもかかわらず、父の様子がよくわかります。健康状態や転んだりした時の具合など細かいところまで気を配ってくれている様でよく連絡を頂きます。安心して父をまかせています。

・衛生面でもう少し気を使って欲しい。床や棚がゴミやほこりがある。シーツが汚れていても取り替えない。食器が薄汚れている。車椅子で利用するにはトイレが狭い。暖房便座でないので寒い時はつらい。オムツをもう少し頻繁に取り替えて欲しい。

・最初の頃は本人も家族の者もなれない為とまどいもありましたが、少しずつ話をする様になり、爪切り髪切りも気楽にお願いが出来る様になり、今では私が面会にいった時に爪が伸びている時は借りて切っています。私も母の介護の様子を見ていてとても勉強になります。これからもよろしく願いいたします。

・長い療養生活に於いて、ほんとうに満足しています。特に入療している人それぞれ明るい顔が見られます。食事時間にも時々おじゃましていますが、良く考えられているように見えます。栄養士の先生、介護士さん、看護婦さんも気軽に言葉がけをしている。週に1度位でも良いように思えますが、本人が来てほしいみたいですので続く限り見て差し上げたいと思っています。感謝の気持ちをのべさせて戴きました。ありがとうございます。

・事務職の方々も、お人柄良く、笑顔で私にも、家族にも接してくれ、暖かい施設です、長く勤めていらっしゃる方の顔をみると”良い施設なのだ”と安心できます。施設内の飾り物などいろいろ工夫され季節も感じる事が、職員の皆様の思いやりも伝わります。

・私共家族が日常安心して暮らせるのは施設の方々が充実した介護サービスをして頂けるお陰と日々感謝の気持ちでいっぱいなのですが、最近私共家族が認識する本人の現況と施設の方の本人に対する評価に少々へだたりがあるように感じられます。私供の面会も慌しくゆっくり滞在できないので忙しそうにしていらっしゃる職員さんに、なかなかじっくりとお話を伺うことが出来ないからかもしれません…。もし可能であれば、定期的に個人懇談のような形で本人の実際の様子を教えてくださいと思っています。

・昨年12月よりお世話になっております姉、歩行困難の為椅子生活で現在に至っております。職員さん全員とても親切で礼儀正しい人達ばかりで、いつも再会のたび感心し頭の下がる気持ちでいっぱいです。とても私達では食事、入浴等介護の面では出来かねます。毎日感謝、又今後共お世話かけます事、宜しくお願い致します。・要望として暖かい日、本人が希望すれば1ヶ月に1、2回、日光（日差し）にあたりたいとの願い、出来ましたらお願い致します。（妹より）

・私は入所者の家族です。施設には私の住んでいるところから大分離れていますので度々面会にいける訳ではありません。なるべく、月1回くらいはと考えていますが……。その穴を埋めてくださるのは主に相談員の方です。いろんな手続きとか本人の様子を電話にてお聞きできます。本人は高齢ですので最近では話も中々通じませんが周りの方々にお聞き出来るのは安心だから心強さを感じます。毎日お世話下さる職員の方々には感謝の気持ちで一杯です。良い施設に入れていただいて、うれしく思っています。

・私の母親がお世話になっていますが、健康状態の把握や日常の気くばりなど親身になって行ってってくれています。スタッフ皆さんが努力して対応してくれ感謝しています。時々行なわれる外食や祭り等のイベントも職員の方々が用意周到に準備していただいていると感謝しています。

・全体的にはとても満足していますが、要望だとか苦情など言いにくい感があります。お世話をしてもらう立場上、言ってしまうと関係が悪くなってしまうのではないかと不安から、ついガマンしてしまう事があります。

・機能訓練の回数を増やしていただくと良いと思います。

・日頃親身になって母のケアをして下さっているのも、とても感謝しています。

家族と施設側の全体の説明会等は定期的にあるのですが、欲を言えば、希望する家族に限って、日常生活のケアをして下さる介護職員の方や看護の担当の方から個人相談会のようなものを設けて下さるとありがたいなと思います。

・身体の具合を診て、調子が悪いと知らせてくださいます。又、早めに連携のクリニックに予約を取ってくださり受診できる事に安心し、とても感謝しています。本当にありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。

・忙しいのは大変分かりますが、面会に行った時、挨拶しても返してくれない方がみえます。一言言っていただくと、気分的にも明るくなると思いますが…

・職員の方の細心の配慮があつて、当人も平安な日々を送って居ります。ことに若い職員の方がよく努められているのを見て只々感服して居ります。ただ、あまりの多忙から入所者個々との対話の時間が少ないのは双方にとって不満足ではなかろうかと思ひます。まさに老々介護の我らには大きな安心を頂いています。今後とも何卒よろしくお願ひを申します。

・喫茶店にコーヒーを飲みに行ったと喜んでいました。

・介護士の人数的な問題かどうかは解らないけど、夜間にトイレに連れて行って下さいと依頼しても我慢しといてとか、寝る前に行けとか言われて連れて行ってもらえず、オムツの中であるなど不愉快な思いをする事が有る様です。事務所に言えば入居者本人に対する介護士の対応が変わると、本人から言われ心配です。

・施設内の廊下等、広い為車椅子で自分で移動出来、又、エレベーターを1人で乗れるので行動範囲が広くなり行動的になりました。職員の方々の対応には100%信頼し、感謝しております。

・現在は母が入居中の施設は平成19年3月まで、父が最晩年の4年5ヶ月をお世話になった施設です。最期のお別れの日まで親身な温かい介護をしていただきました。安心して母も介護していただいています。毎週の面会時には、「1週間の母の様子」をご報告いただけます。有難く申し訳なくただ感謝感謝です。

・スタッフの皆さんお忙しいと思いますが、リハビリとか室外での活動を多く取り入れていただけたらと思います。また、先月喫茶当月分150円と請求書

に記載されておりました。1回利用していただいたのかなと思いましたが、安く利用できるの、機会のある時には、なるべく多く利用させてあげてください。どうぞ宜しくお願いします。

・いろいろな性格の人達がいる中でのお仕事ですが、スタッフの方の対応にはいつも頭が下がり感謝しております。

・全体的には家族としては満足しております。面会時に衣服の汚れなどが目立つ時があります。又、季節をずれたものを着せていただいたり、少し気になりますが、これらについては嫌われるのでは？と、職員の方へは話せません。いつ面会に行ってもあいさつなど全員で大きくして下さい、本人も落ち着いて生活しているので多少のことは目をつぶらねばと思っています。

・県内に私が住んでいませんのでなかなか様子を見に行くことが少なく申し訳なく思っています。時々、母の言い分を聞いて下さり、代理で電話をかけて下さり、母の声が聞けることに心より感謝しております。お仕事忙しい中、時間を取って下さり本当にありがとうございます。若い職員の方も対応が良くベテランの方には安心感があり、時々しかお会いできませんが良い印象です。ご迷惑をかけていますが宜しくお願いします。

・母が入所させていただいて間もなく2年になりますが法人の理念や施設の運営方針がしっかりしている所であり感謝を感じています。まず、上記の理念がしっかりしているからこそ職員の対応に安心感、信頼感が持てます。入所先に予告なしに面会にまいります（月1回）いつも快く母に会えます。家に居た時や病院入院中にあった激しい感情や人ではないような様子が今は消え、穏やかに笑顔の母が車椅子を好きに動かしています。また、会えば「早く帰って食事をしなさいよ、車の運転に気をつけて帰りなさいよ」と私や夫を心配してくれます。2年前に父は母のことを「精神が狂っている。人ではもうないな」等とあきらめました。しかし、私は老人2人の生活の不安が精神を狂わせているのだからと、父に言ってきました。まさに母は人としての感情を取り戻しています。これも、食事、入浴、排泄介助等基本技術が充実している所なので人間として気持ちよく、安心して毎日を送っている中での精神回復と私には思えます。職員の皆さんの地味な努力の積み重ねに頭が下がります。利用料が適当な事は大変ありがたいと思います。私と夫で必死に捜し求めた介護老人福祉施設、めぐりあえ、希望が叶い、母は命を助けられました。精神までも助けられた事は、「家族や医術」では出来ない事を、私はまざまざと見せられた2年間あります。

これぞ特別養護老人ホームの力であると思っています。また母は、「生きていたい」との気持ちがあつて、認知症ではありませんが幸せな人生であると思っています。今後も見守ってまいりますのでよろしくお願いします。

- ・ 金銭の収支について説明を求めても良くわからないとの事がある。

- ・ 「幸せだなあー」と本人が申しました時、涙が出ました。24時間全職員の方々に依るものと感謝致します。

- ・ 職員の方の対応が人によって差がありすぎる（親切な人・不親切な人）

- ・ 入浴の時間が勝手に変更されたことで納得の出来る説明がなく、こちらの都合や気持ちは全く無視されている。もっと話し合ってから決めて欲しい。

- ・ とてもお世話になり「幸せ」と言ってます。「100才まで生きたい」とも言ってます。大変、気に入ってます。(私も本人も)

- ・ 施設では大変よくしていただき、母も安心して生活させてもらい有難く思っています。病気になる前まで働き続けていた人ですので、何かをしていると落ちつくんじゃないかと思われまので、できる限り、役目（仕事）を与えていただければと思います。入所当時、私に小声で「自分はここで働いていて、食事代は自分が払っている」と自慢そうに話してくれたことがあり、そういう感情は今も残っているのかなと感じたりします。認知症であっても最後まで何か一つはこだわりか想いはあるとすると、そのことを一瞬でも話題にさせていただけるとうれしいのではないかと想像します。よろしくお願い致します。

- ・ 全体的にはとてもよくしていただいて、感謝しています。ただ一つだけ気になるのはテレビのサスペンス物や時代劇の殺人場面が出てくるものを見せてくださっていることです。そういう場面を見ると恐怖心を持ったり、自分も殺されると思い込んで、食べなくなったりします。職員の方もお忙しいのでテレビを見ていてくれると助かる面もあると思いますから、それは仕方ないことだと思いますがもっと明るい番組とか、教育テレビの子供向けの番組など無害なものを選んで頂けると助かります。しかし、入居者の中でそういう番組を観たい方がおられるのでしたら無理は申しません。スタッフの方々の温かい言葉かけや親切な気遣いに頭が下がります。疲れな程度に今後共よろしく願います。

・新聞等にて、介護からの事件をよくみます。私も最悪そんな事になっていたかもしれません。現在入所でき本当にうれしく思っています。より多くの方が入所できるよう施設を増設してほしいと心より願っています。

・7月の始めに老健よりこちらにお引越しをしました。老健では「つなぎ」を着せられていました。が、こちらでは、それは身体拘束となるようで、パンツ（子供のおもらし用みたいなもの）にパッドを当てて対応して下さっています。大変だろうなと心配していましたが、今日面会に行きましたら尿意を知らせて（本人が）くれました！ここまで回復したのか！！と驚くと共に、スタッフの皆さんの努力に感謝の気持ちでいっぱいです。

・施設を訪ねる度に、一生懸命笑顔で、心をつくして働いておられる方々に頭がさがる思いです。皆様は、家族が出来かねることを気持良くテキパキとこなしておられます。本当に有難いことです。老々介護が当たり前になる長寿社会です。此の様な施設が、健全に成り立ってゆく社会であってほしいと願っています。若い方達も多く働いておられます。労働に見合った報酬がなされますよう心から願います。安心して老後が任せられるようでしたら税金の支払いをもうといたしません。富める者が増々豊かになる社会ではなく貧しく働けなくなった人達にも陽が差す社会を願います。働く人が同じでもグループの組み方によって、働き方が違ってきます。事務所の方達も時には現場に出向き、共に汗を流せとは申しませんが、日に一度は、顔を出して下さい。色々な雰囲気わかります。人生、最後の生活が、幸せであれば最高です。

・ベッドの位置がいつも廊下寄りなので、たまには外の景色が見える窓側にかえてあげてほしい。寝たきりが時間的に多いので。

・入浴時や排泄時に汚れた時のみの着替えだけで、夜就寝前に夜着（パジャマ）に替えない。パジャマは入所時に持参している。自分で着替えが出来る人のみはしているようです。・居室内の清掃が行届いていない。（週1回？）・入浴対応外の入所者に目が届いていない。通所者と、入所者とでは娯楽（カラオケ・平作業）の格差が大きい気がします。・掲示が古い（デイルーム）気がします。（入所者の写真等）・上着・ズボン・靴下等が夏・冬・合（春・秋）をうまく着替えできない気がします。・丁寧な言葉使い、辛抱強い対応壊れ物を扱うような接し方、本当に頭が下がります。もっと人手を増やしてください。職員（介護者）が可愛そうです。腰痛の方も随分みえます。

・一日のうち（足が弱い人が多いので）イスにすわってテレビを見ているだけでなく（例、食事後、3時のおやつの時）すわったまま皆で一緒に足踏み、足あげ、軽い運動を全員（その場にいる人で）歌など歌って楽しく体、足を動かすのはどうでしょう。長い間続けているうちにその時間が楽しみになるように又それにより足も強くなればよろこばしい事です。園の中も明るくなると思います。

・医療行為についてどのように定められているのか、その内容はよくわかりませんが、例えば点滴、痰の吸引、経管栄養などが必要に応じて施設内で受けることが出来ると有難いと思っています。現在は実施について人数制限があると聞いていますがその行為が必要な入居者には施設の資格者で行って戴ければ嬉しく思います。

・入浴の時のアロママッサージ気持ちいいです。フットバスに入り、足のマッサージをしてもらったら足が軽くなって歩きやすいです。続けてほしい。やさしい人もいるが言葉がきつい人が中にいる。

・入所者と仲良くしたいが、自分は口べたなのでなかなか話せなくて少しさみしい。