

<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）

・いつも親切にしてください感謝しております。もう少し清掃（特にトイレ）が行き届いているといいなあと思います。ただし介護職員さんにこれ以上負担をかけることのないよう掃除担当者を増やすとかボランティアの人とか。これにより料金が少々高くなってもいいと思う。

・預かっていただく立場は弱い。苦情もお願いも文句のようにしか聞いてもらえない。これしかできませんと言われればそれでおしまい。毎日のケアと命を預けている以上、気分を害されては困るので、こちらが言うのをやめざるを得ない。少ない人数で大変な仕事をやってもらっている。自身で面倒を見られない以上、要望するほど落胆は大きい。見るのがつらくなり足が遠のく。施設が多くなり、人手も多くなり、サービスを競うようになってほしい。

・まずおむつを替える回数をもっと増やしてほしい。エレベーターを降りた所から施設全体がいつも臭い。常に誰かが臭うのはかわいそう。お世話をする人の数が全然足りない。30～50人を2～3人でやっているから全く目が届いていない。働いている人達も笑顔がなくなるのも仕方ないけどひどすぎると思います。

・施設の職員の介護にはとても感謝しています。ただ入居者と入居者の家族とのコミュニケーションがあまり上手に取れず、面会に行っても上手に話をしたりできません。施設でフローアごとに場を設けていただいて、皆で一緒に楽しい時間を月1回とか週1回とかで計画して頂けるとフローアが明るくなるかと思えます。

・病院に診察に行った場合ヘルパーさんの付き添いがない為、排泄等の世話に困るので、付き添いのヘルパーさんを同行してほしい。

・入所して3週間になりますが、足腰が弱くなっているのにはびっくりしました。なぜならばほとんどイスに座っているのみで、食事とトイレの時だけ動くだけみたいです。大便をしても本人はうまく処置できないので、便がオムツの中のままの時がよくあります。（薬を飲ませているので便が出やすくなってい

るので)夜トイレによく起き(多いときは1時間に1回)、介護する私達も大変だったので入所を申し込みましたが、結局薬で眠らせることなら自宅での介護でもよかったかもしれません。職員の方はよくやっただいていていますが、人数的にも入所人数のわりには少ないと思います。職員の方は、みなさん感じはよいので、これから先気が付いたことは、話してお願いしたいと思っています。

・母親は右半身と手が不自由な為、トイレは介助が必要です。認識もしっかりとしている為、おむつを嫌がり失敗をおそれ、何度もトイレに行きたがるのですが、スタッフの中にはあからさまにトイレに関する行為を嫌がり、母親もその事が頭から離れないようです。確かに回数は多いのですが、頭からその行為を否定するのではなく、不安を取り除くような介護をして頂けたらと思うのですが、無理な事なのでしょうか。

・入所して3度骨折しました。しかも2, 3回目は介護職員が状況を知らない状態でした。本人の不注意からですが、認知症のため自分で気を付けることは出来ないと思います。2度は居室なので、目が行き届かないこともあるかと思いますが、何度も骨折しているので、気を配って見ていただけたらと思います。1対1で見ているわけでもなく、大変だと思いますがよろしくお願いします。

・母の入れ歯の調子が悪いのか、歯が痛くてうまく噛めない。歯医者さんにもお世話になっているが歯が痛いらしい。野菜やお魚も食べたいが、煮方が固くて食べられないそうです。もう少し柔らかく煮てくれればみんな食べられると言っています。できたら本人の要望に沿ってやっていただければ有難いです。介護職員さん達には感心し感謝しています。

・いつも親切に丁寧に明るく母を見守っていただけており、私も感謝するばかりです。いろいろな行事をして季節を感じさせ、また毎日の暮らしにメリハリをつけていただき、いつも感心しております。毎日お世話になっておりますと、当然すれ違いも出て来ますし、スタッフの方との相性も出てしまいます。私の母は甘えん坊でわがままなのでお世話する方も大変かと思いますが、年齢的にもひがみやすく、ちょっとした事でもクヨクヨします。重労働で大変なお仕事だとは思いますが、ほんの少しの気配りとやさしい言葉で毎日がどれだけ楽しくなる事でしょう。逆にほんの小さな手抜きでせつかくの楽しみは消えてしまいます。手抜きをしているとは絶対に思っておりませんが、老人のひがみやすさの御理解を更に深めていただけると、もっと素敵なお所になると思います。今

でも充分にありがたく思っている事は本当です。こんなに幸福でいいのかしら？と思うほどです。ただたくさん人間が集う場所には100%良好はありません。その軋轢が少なくなるのを願っております。毎日感謝しております。

・職員（介護担当者、責任者）が、内部でよく異動するので、職員の顔と名前が憶えられない。もう少し長い周期で異動してほしい。介護職員の勤務予定表が見られると責任者と顔を合わせる機会が増やせてコミュニケーションが取りやすくなると思いますので、勤務表の掲示をお願いします。

・大変よくしていただいていますので感謝致しています。面会によく行きますが時々髪が乱れています。他は私が週4回から3回行きますので、ある程度身の回りのことをします。一人部屋を希望致しましたが出来ませんでした。仕方ないと思っています。料理は味わったことはありませんが、行くたびに聞きますが口に合わないのでしょうか。「まずい」と言いますが、家庭料理ではないのであまり気に致しません。よくして頂いています。満足致しています。

・持物、着衣等よく無くなる様です。名前が書いてあっても紛失している。入所している方が持っていかれるのかクリーニングから正しく届かないのかよくわかりません。あとの事は大体良い様です。日頃はとても感謝している事の方が多いと思っています。なかなか入所出来ない施設に入所出来たのですから・・・。

・デイサービスで利用していた時のように毎日ゲームをしたり、リハビリしたり季節にあわせたプログラムを組んで、もう少し入所者が刺激のある生活を送れるとよい。お風呂も一日おきぐらいに入れるとよいと思われる。安全第一は分かるのですが、危険がないよう行動制限があったり、食事についても気管の方に間違っ入らないようにペースト状の食事に替わってしまったり。噛むことで脳に刺激があるのに・・・！入所してからの老いの進行が早いような気がします。

・寒い時には特に注意して下さることをお願い致します。ベスト一枚着せていただだけでも違いますので。本人が話すことが出来ないため、あまり暑いとか寒いとか言わないのでよろしくをお願いします。

・入所者の方がスリッパをはいていて転んでケガをされたそうで、全員スリッパをやめ、靴に替えて下さいとの事でした。施設には責任があるのでスリッパを廃止にするのは良いが、スリッパでいたい人もいますので考慮して欲しかった。

・楽しみなのは食事だけなのでもう少し変化のある食事が食べたいそうです。魚の場合いつも生臭いので食べられないそうです。ちょっと手間をかけて臭みを取って頂くと有りがたいです。贅沢な事を云って申し訳ありません。

・いつも大変お世話になっております。今年の始め母が急に歩けなくなってしまい、最初は何をしていいのかさっぱりわかりませんでした。とにかく「大変」の連続で、私も慣れない介護にどうすればいいのか戸惑っていました。御蔭様で施設職員の皆様に大変お世話になっております。昔元気な頃はお風呂が大好きで毎日1時間ぐらいいは入っていました。ホームに母の顔を見に行くと、「今日お風呂に入れてもらったよ」とニコニコしながら笑顔で言います。「よかったね」と言うと、「うーんよかった」とニコニコしていました。家の方ではなかなかお風呂へ入れてやれず、とてもありがたく思っております。皆さまに「ありがとう」「ありがとう」という言葉で心がいっぱいになり、また感謝の気持ちでいっぱいになります。わがままな母ですがこれからもどうぞよろしくお願い致します。

・知的障害者での入所です。職員の方も、認知・知的との違いでいろいろ苦労された事と思います。本人も少しずつ環境に慣れました。職員の方々はいつも笑顔で『大丈夫ですよ』と言って下さるので、本当に心より安心しております。笑顔で『大丈夫ですよ』と言われると、私もうれしくなります。なかなか文章で伝えるのは難しいです。みなさんと話し合う事の方が私達家族も勉強になります。私は本人が良い所に入所できたと心より思っております。

・お世話になっております。入所してからの母の顔がおだやかになり、私どもも安心しております。面会に行っても「家に帰る」と言わなくなりましたので、気にせず面会に行く事ができる様になりました。感謝しております。お願いですが、ケースワーカーさんに、もう少し毎日の生活の様子など聞かせていただければ幸いです。

・全般に満足のいくサービスだと感じております。現在の施設には15年以上お世話になっており、落ち着いた生活を送っております。介護を受けている本人はリューマチの悪化により車椅子生活ですが、職員の方の質が以前に比べてだんだん悪くなっているとの事。介護を受ける側は弱者で職員の方が気分によっては、無視だったり、他の人と差別だったり横行しているようです。今の社会全般に言える事なので、仕方がない事だと思っ諦めていますが、年をとっ

でも認知症でない者にとっては、職員の言動に気を使っていたり、傷ついたりしている事があります。

・職員が少なすぎます。食事やおやつの時でもまるで動物のように餌を与えるようにスプーンで一口入れては隣の人に、又は立ってあれこれ仕事をしては又、側に来てスプーンで与えるという状態です。家族が行けばもちろん家族がやるのが当然のように任せられます。職場の方は本当に忙しそうでゆっくりお話しながら食べさせる暇はないのだと思います。もっと余裕を持って認知症の人の心によりそう介護とかリハビリなどもしていただけたらよいと思います。

・車いすのタイヤの空気のチェックを定期的に行ってほしい。各部屋に車いすでも使える机があれば、利用者が各自で絵や文字が書ける。家族の要望があればリハビリ的なことを行って欲しい。総合的にはよくして頂いており感謝しております。

・爪やひげ、鼻毛などが伸びていることが多く、家族が行く時にもできるだけ切ったりしていますが、施設でもまめに手入れをお願い出来ればよいなと思います。ユニットを一人の職員の方が世話して下さっている時がありました。とても忙しそうでした。たまたまだったとは思いますがもう少し職員の人数を増やしていただけたらいいのかなと思いました。少しずつ本人の状態（認知症・健康）も悪化していて、施設の方にはよりお手数をおかけするようになってきていますが、引き続き快くお世話して頂けると嬉しいです。

・主たる介護者間で話せる機会、交流の場があると良いと思います。

・スタッフの人数が少なく、手が回らないと思いますが、本人が全く歩けないため車椅子生活、機械浴ですが、手足の機能が維持出来るようリハビリが毎日の生活に取り込まれるとありがたいです。運動するよう声かけはされているように思いますが、一緒になって積極的に動いてもらわないと、本人だけではやりません。対面でのリハビリを希望します。

・面会に行くと、スタッフの方が皆「来て下さってありがとうございます。」と声をかけて下さり、大変ありがたく、入所者を本当に大切に下さっていると心から感じます。不自由な本人の出来る能力を最大限引き出して下さって、本人が生きがいとしております。親族一同、とても良いホームへ入所できたことと安心、感謝しております。穏やかな毎日が過ごせる様、親族も出来る限り、面

会に行くよう心がけております。

・訪問毎に職員の方々はもちろん、いらっしゃれば施設長さんも必ず出て来られて、挨拶や現況説明等をして下さいます。スタッフの皆様の温かいケアについても感謝している次第です。今後共宜しくお願い致します。

・面会時に職員さんに状況について話を伺いたいのですが、若いスタッフさんは当方からアプローチしないと話も出来ない雰囲気です。ごあいさつして本人に会うのですが、それだけがスタッフさんとの接点だったという日もあります。〇〇さんの家族だと認識されたら気軽に説明して下さるとありがたいのですが・・・。当方からはお忙しいのでは・・・と遠慮がちになります。個人差が大きく、気軽に話して下さる方もいますが、家族にとっては大切な親なので、離れているときの様子を知りたいのです。

・多勢の入居者に対し、程々のスタッフで頑張って介護に当たって下さっています。すべてお任せしております身としましては感謝の念で一杯です。ただ残念に思うことは事務所の方達、特にケアマネージャーの方が現場で一度もお逢いした事がない点です。私が伺う時間帯が悪いのだろうとは思っておりますが、もっと現場に足を運び実態をご覧になって下さい。入居者の為にもスタッフの為にも何卒よろしくお願い致します。

・先日肺炎のため入院する事となり、入院当日施設に報告に行ったところ職員が「1ヶ月は待ちますので」と言われる。たぶん気遣ってくれたのだと思いますが、当事者にしてみれば病気で入院、先の事もまだわからないのにもう期限を切られたようで、私には「1ヶ月しか待ちませんよ」と言われたように聞こえ、もし1ヶ月以上の入院になったらその後はどうすればいいのかという不安がわいてきます。話さなければならぬ事ですがそのような話は時を考慮してほしいと思います。

・自分で洋服を着がえることができない者は、お風呂の後しか着替えをしてくれないので、それはやめて、なるべく毎日洋服をかえてもらいたいと思う。

・私は当施設にボランティアとして月一度7年間通っているものです。小さな仕事ですし、時には辞めたいと思ったこともあります。でも一人でも楽しみに待っていてくださる方がいると思うと続けたいと思っています。私以外は当施設と全く関係のない方がボランティアをしています。その中には、別の団体

から表彰された方もあります。あまり施設の方の仕事を増やすことになってはと、私達も気を使っていますが、長くこの教室を続ける為に、一つ提案いたします。5年以上続けた教室のボランティアの方々に年一度でも家族会などで表彰してみたらいかがでしょう（別に賞品などでなく表彰状のみでいいです）ボランティア側からしますと、初めのエネルギーでなかなか続けられないのが現状ですし、施設にとっては外からの刺激を入れることは絶対必要だと思います。何より施設側の温かい受け入れ態勢を切に望みます。施設側のご意見、見方もあるでしょうがよろしくお願いします。（これは未来の特別養護老人ホームに対する一つの風穴となると信じます）

・誰に対しても平等に接してほしい。言いたいことを自分で言えない人にも配慮してほしい。