

< 特定施設 >

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）

・（昨年アンケートにも書きましたが）介護施設は、介護のプロの方が働く職場だと思っていますから、家族をお願いできるわけです。まず、スタッフがよく入れ替わり、人間関係を作りにくい。様々な国の施策等事情はわかりますが、新しく会ったら、名前を名乗り、あいさつをするという基本もできていない方が多すぎます。名前が覚えられない母たちのためにも名札を付けて欲しい。認知症でも、人として年をとった人生の経験者です。ことば遣いは、丁寧にして欲しいです。子どもに向けたようなことばや、乱暴なことばは傷つけていることを知って下さい。又、叱りつけることばは、家族として胸が痛みます。週一回訪ねますが、おそうじが行き届いていません。母がお世話になっている施設は、住宅街にあり、静かな日当りのよい、窓からは子どもたちや、犬を連れて散歩する人などが見え、普通の暮らしのある場所に立地しています。スタッフの方々は、3分の1くらいは、この3年で残ってみえますが、その他の方はいつの間にかお顔が見えなくなりました。家族が何うと忙しい間をぬって様子を話して下さい、大変有難く思っています。でも、これもマンパワー。こうした熱心なスタッフが、いなくなったら・・・と思うと、不安になります。なぜに、定着していかないのでしょうか？夜勤もあり、大変なお仕事だとは思いますが、介護というこれからもっとも必要となってくる仕事です。仕事に応じた報酬があり、社会的な認知度も上がって、若い人が年をとった人を専門の知識と温かい心で介護できる環境があれば定着して下さるのにと、願っています。それには、施設が閉じられたものではなく、地域にも家族にも市民にも、開かれたものでなければなりません。なかなか難しいでしょうが、家族の声が届くことを！食事は工夫されているようですが、個々に合っているのかわかりません。レクリエーションはどちらかといえば工夫しているように見えますが、スタッフ次第のようでそのスタッフが辞められると、行事がなくなったりします。サービス全般についてはどちらかといえば満足ですが、むずかしい問です。スタッフの方がよくやって下さっているのはわかります。

・高齢の為今後の対応が心配です。最後迄お世話になる予定ですので本人にとって安心して過ごせる様をお願いしたい。

・当所は自宅から遠いので通うのがなかなか大変と思い、それが唯一の欠点かと思っていました。ただ、介護度が4→5となり、進行するに従い医師、看護師、介護師の方達に依存する度合いがどんどん高くなるにつれ、ここでよかつ

たと年々思いが強くなっています。家族だけで介護の「在宅だったらとうてい無理だったかな」と思う自分が（少々）心苦しいです。

・最近施設の利用料が有料でも差が出てきているため悩みます。場所的な問題もあると思うのですが平均的なものに落ちつくことはないのでしょうか？・職員数などを見ても十分といえる状態ではなく一生懸命やって頂いているのですがもう少し余裕のある職員数にはならないのでしょうか？

・スタッフに余裕がない時や、不機嫌な時に、声をかけても、返事をしなかったり、おこったり、心ない言葉で言い返されることがあり、傷つくことがあるそうです。・本人の言動に対しても、イライラすることがあるかもしれませんが、プロなので、感情をストレートに出さず、言動にも、トゲのない対応をお願いしたいと思います。

・介護スタッフの定着を希望します。面会に訪問のつどスタッフが変わっている為、対話が難しいです。

・施設の職員の方は毎日笑顔で老人の世話や話し相手になってくれます。家族は肉親のため、被介護者から何度も同じ話をされるとついつい荒い口調になるのに、仕事であり、他人であることから上手に聞き流してくれ、被介護者本人は安心してすごせていると思います。やはり預かってもらえてありがたいと思いました。これからもよろしくお願い致します。

・食事について、入所者の一番の楽しみは食事だと思いますので、入所者の口に合ったおいしい食事を出す様に日々努力・改善をよろしくお願いします。

・病院、他の事業所、□□と利用させてもらいとても良い体制で母を安心しておまかせしており、大変喜んでます。担当先生を始めスタッフ整備を含めすべて良い。環境で楽しく安定した生活を送っている事が一番の幸せです。皆さんのお陰で楽しく元気に過ごしている母の姿を見て本当に喜んでます。これからもよろしくお願いします。

・〇〇にお世話になっております。このホームは、とてもすばらしい所です。とにかく一度尋ねて見て下さい。何処の施設より清潔です。イヤなニオイ（尿とか・・・）が絶対しません。もう2年になりますが、同じです。細かく行き届いた介護に感謝しています。ありがとうございます。

・全体として、△△のサービスには満足しています。ただ、時折スタッフの方の中に利用者に対しての言葉かけ、態度に、年長者に対する敬意を欠いた対応が見られることがあり、自分の親にもそんな態度で接しておられるのでは、と思うと悲しくなります。どの利用者の方にも御家族がいらっしゃいます。大切な父母、祖父母です。理不尽な事、めんどろな事を言われれば、いつも笑顔で、という訳にもいかないと思います。しかし、そこはボランティアではなく、プロフェッショナルとして対応してもらいたいと思います。とは言え、そんな事はめったにないので、安心しています。今後共、よろしくお願い致します。

・1人暮らしの母を今年から入居させていただきました。食事内容も充実しており、母も以前より顔色も良く元気そうになりました。1人の時は何かいつもいらいらしている様に見えましたがおだやかな表情になりました。職員の方々も親切に対応していただき入居して良かったと今は思っております。

・附帯の診療所で予防や治療が受けられるのは、安心できるし、本人の健康維持に役立っています。費用面では相当高額になっているし、高齢者保障が赤字になるのは当然と思えてきます。費用対効果及び、医療費を抑える（個人的にも社会全体的にも）事を考慮する必要があると思います。

・本人の言う事を始めから否定せず、いつも優しく耳をかたむけて下さいますスタッフの皆様に、いつも感謝しています。家族ですと、どうしても感情的になり、うまくいきません。年と共にどんどん我が強くなり、自己中心になっていきます親に対して、家族がどう接したらいいかの相談にまで、のって頂きまして、とても心強く思っています。