

<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）

・事務員の対応は良いが介護士の対応が悪い。・衣類や靴がなくなる。・介護士の人数が、入居者に対して少ないように思う。（→目が行き届かないのですぐに対応してくれない。）・寒い日でも薄いパジャマを着せられていたことがあった。（昼間）

・季節の変わり目の衣替えの時に気づくのですが私達が持っていった洋服以外にも別の利用者の衣服が入っていて、びっくりする事があります。全員の衣服の管理は大変と思いますが注意を払ってほしいです。面会に行くと履いている靴が違っている事もたびたびあります。私は気にしていませんが（職員さんも忙しく目を配れない）少々???となる時あります。看護師さんについては何かと細かい事まで伝えて下さって助かっていますし、何でも聞く事が出来て、嬉しく思っています。

・現在母が利用させて頂いておりますが、満足して生活できていて娘としてはとても安心でき嬉しいです。いつか自分も将来お世話になりたいと思う施設で満足しています。何よりお食事のバランスがよく美味しいのが魅力で、皆さんがとても感じの良い方ばかり（施設で働いている方）で信頼でき安心しています。

・家で世話出来ない事で、心苦しさを感している分多少の遠慮が有、苦情は言えない。外部から抜き打ちに調査してほしい。

・居室担当者や看護師が、訪問する度にタバコを吸っている。喫煙室がないのか？本人の近くでも吸っている。残念です。

・請求書を送られてくる時、一日の様子とかこんな事があったとか一言書いてあるとうれしいです。

・個々の入居者と職員が積極的にコミュニケーションをとろうとしている姿勢が大変有難く、今後も尽力して頂きたい。

・見舞客等は、必ず、保護者の許可をとる様にするべし。電話の取次ぎも同じ。訪問する人をもっと厳しくチェックするべし。

・お知らせ新聞や毎月の日々のお知らせでホームや父の様子を伺い知ることができて安心しています。毎月のお便りが楽しみでもあります。職員さん達のご苦労はいかばかりかと日々感謝しております。

・4人の部屋にいます。昼間は主に食堂というか広間にいます。他のベッドの方が大きなラジオの音で音楽やニュースを聴いています。その方は車椅子の方ですが自分の意思を思い通り伝え話すこともできますし、ラジオを操作することはできます。父は車椅子、要介護者です。（長女が書いています。）自分の意思を伝えることが出来ず（言葉がうまく話せません。）自分のこともなかなかできません。ただ、人の話しを聞いて理解することはできています。聴力も正常です。それなのに大音量で平気でラジオをかけていることに、じっと耐えています。私たちから苦情を申し出ることは簡単なことです。しかしその前に大音量を黙認している職員の方々はどうお考えになっているのか・・・疑問です。

・歯磨きは夜だけみたいだが、きれいに、ていねいに、みがいて頂いているのかわからない。リハビリテーションや機能訓練は、してもらっているのかわからない。

・気候の良い時期（春・秋）等に屋外に行けたら、良いのではないのでしょうか。屋外と云っても、ビルの屋上でも良いでしょうし近くに公園等があれば尚更良いのではないのでしょうか。介護の職員の少ない事が大きな問題でしょうが、何か良い解決策はないのでしょうか。

・最近職員の異動が多く、名前も覚える間もなく替われ、入所されている方も不安がっていらっしゃるのではないのでしょうか。又、名札がないので面会する際も困っています。

・先日伺った時、母はお化粧をしてもらっていました。その前にもマニキュアもしてもらってました。まつ毛もくるんとカールしてもらって母が自分でお化粧していた頃にはしなかったお化粧も。歯科の先生が女っぷりが上がったとおっしゃった時にはじらった母の顔、みたことがないほどかわいかったです。認知症ですべて現在のことを忘れてしまっている母です。どうしていいのかわからず泣いたり、おびえたりしていた母が、笑顔を取りもどしてくれたことが、娘としてはとてもうれしいです。お礼の言葉しかありません。ありがとうございます。

・特養入所者のほとんどが認知悪化、ADL低下がみられる。人員不足でユニ

ットに介護士が1人位しかおらず、排泄ケアと3度の食事準備、掃除に日々追われ、入居者に話かける暇はほとんどなし。どのフロアへ行っても皆静かに黙り車イスに乗っている人がほとんどです。レク専門員をつけ法律で週何日レクリエーションが行われていると〇〇加算とかして入居者の活生が出来ると少しは入居者の笑顔がみられるように思います。利用者への言葉使いや共有部分の掃除等はいき届いています。しかし大切な部分はそんな事でしょうか。外部に掃除を依頼してでも入居者に話し相手やちょっとしたゲームなど、入居者にかかわる時間が作れたらいいと思います。掃除が行き届いていても、例えば、利用者が使用する歯ブラシが汚れたままになっていても気づかない、そのまま又利用者が使用し感染の心配もある。全体の目線が利用者本位からずれているように思われる。

・衣類に名前を書くときはひかえめにしてほしい。10cm角の大きさは必要ではないのでは・・・。食器をたまに除菌してほしい。いつも黒ずんでいる。使用済のオムツをポリ袋に入れてトイレに放っておかないでせめて蓋がある容器に入れるようにしてほしい。休日に自宅に連れて帰ることに不快な反応をしないでほしい。

・職員の皆さんが明るくやさしく対応して頂いてとてもありがたいと思いますが、中には認知症のある母の言う事に最初から否定的な冷たい言い方をする人もいます。（看護師の人です）私がいる時に聞いているので正直私も母が言っている事が本当の話か妄想なのかわからないけど、少なくとも故意に作り話で話しているのではないのは確かだと思うので、そこはうまくたしなめて、納得させて欲しいと思います。忙しいし、いろいろ勝手な事をいう年寄りは大変だと思いますが、プロとして接して欲しいと思います。宜しくお願いします。

・他人の名前の書いた下着を着ていた事がありました。その後はなくなりましたけれど…。・入浴が週2回ですけれどももう1回位、増やしていただけたらと思います。

・入所当時にくらべ介護度があがりました。最初は認知症と手足が少々不自由な状態でした。どんどん自発的に歩行（押車を利用して）は不可能になり、車イス、リクライニング式のお世話になっています。感じたことは、歩行をしなくなると認知症の進行が早くほとんど寝ているという状態です。声を発しないので会話もできず。胃ろうをすすめられましたがお断わりしました。私達自宅では絶対不可能でしょうが口から食事をいろいろ工夫して取らせていただいております。人手が不足のなかで個人に合わせたケアは無理でしょうが、まだ歩行が可能の段階での対処が大事で、イスに座っている事がほとんど、もっと重症の方は、寝ているという状態のように感じます。職員の方は精一杯動き

廻ってお世話を下さっているのを拝見すると無理は言えません。職員の方々の増員を希望します。いつも感じ良く明るく元気にあいさつをして私達家族を迎えて下さいます。ありがとうございます。

・年間行事（行っている様子など）年2回位は、写真その他で送って見せてほしい。皆さん職員の方の集合写真などがあるといいですね。

・デイサービスの施設のようにレクリエーション（カラオケ、工作、ゲームなど）を取り入れて欲しい。

・日々お世話になり感謝しております。施設の中で過ごしている日々ですが、身の回りの清潔保持、整容にもう少し気にかけて本人に促して頂きたいです。毎日たくさんの入所者のお世話をしてくださるスタッフの方も大変でしょうが、年寄りも人間、やさしい言葉使い、対応で、明るい表情になれると思います。せっかく若い人材が集まっているので、質の向上を目指してください。経営側も、スタッフがゆとりを持って働ける現場を目指して下さい。縁あってお世話になる事になりました。おじいさんが1日も長く元気に過ごせるようにお手伝い願います。

・私の所は、知的での入所です。職員の方達は、認知・知的のちがいに大変苦労されていると思いますが、本人は本当に落ち着いています。これも職員の方達が本人をみとめて下さるからだだと思います。施設内も臭くはなく、いつも整理整頓がされています。本人もいつもきれいな服を着ています。私の所は本当にいい施設に入所出来たと思っております。

・本人に話しかけて下さる時、身体をかがめて目線を同じ高さにされる配慮を高く評価します。マスコミにあるような「事件」もなくいい所でお世話になれて本当に良かった。今後とも宜しく願います。近い将来、私達夫婦も申し込み・・・を検討しております。

・①母は一人で日常生活を送る事が出来るが、認知症のため、尿もれしていても職員に告知する事が出来ない。多数の人を看護している職員は大変だと思いますが、時々尿漏れしていないか確認して頂きたいです。②夜、パジャマに着替えなくてそのまま寝ている事が多いので、見回りの時に確認して欲しいです。③食事（本人によるとあまり美味しくないとのこと）は楽しみだと思しますので、料金アップしても良いのでおいしい食事を出して欲しい。家で介護出来ないのので、施設に入所して皆様にはお世話になっています。職員には本当に感謝しています。

・部屋が清潔でない。施設の雰囲気暗い。面会に行っても家族だけで話す場所がない。本人は食事が不満だと言っている。看護師の態度が横柄。

・今ほぼ満足しています。家族としては助かっております。ただ、本人が動くことができるので完全個室だとありがたいです。（仕切りはありますが2人部屋になり外が見えないので。）ぜひたくでしょうか？食事の部屋からも外が見えない造りになっているので多少閉塞感があります。

・母に関しては充分世話をさせていただきありがたいと思っています。家族としてはとても喜んでおります。しかし、本人はどう思っているか判りません。入院等すると早く帰りたいと言うので本人も満足しているのではと思っています。今後は入院することなくこのまま静かに生活し安らかな死がむかえられたらと望んでいます。本人もきっとそう望んでいると思います。そういうサポートをお願いします。「看取りケア」も職員の方々には負担だと思いますがよろしくお願ひしたいです。

・お忙しい中、大変だとは思いますが、車イスの汚れが時々気になるときがあります。

・胃ろうで食事の楽しみもなくなり、しゃべらなくなってうなずく動作をみて判断する状態です。手がかかると思いますがよろしくお願ひ致します。

1、車イスの足乗せ部が汚れていたことがあった。世話を掛けているので少しのことではなかなか言えないので、気を付けて欲しい。2、食事で時間が掛っても食べるのを待ってくれるのでよい。

・看取り介護をお願いしています。初めての事で不安ばかりでしたが、きちんとした説明を受け、安心してお任せしています。本人にとって何が良いのかを思いやってくれる事が有難いことだと思ひます。

・母が元気な時は対応に満足していましたがいざ母が病気になってみると細かい事が気になってきます。（言葉使い、状態の説明、態度など）最後が近づいている時こそ親身な対応を希望します。

・食事の味付が甘すぎる。血糖値が少し高いので心配です。普通食希望なのですが、ほとんどきざみ食に近く食べた気がしない。人員が足りないのはわかりますが、なるべく希望を取り入れてほしい。

・金銭的な事が全然分かりません。私は入居者の甥ですが、本人に身寄りがないので私に任されています。全部施設に預けていますので毎月どの位使用して、残金がどの位あるのか報告があると良いと思いますが。

・入居者同士の歓談等の場が少ないと感じます。ユニット型個室に居る時間が長く淋しい思いがあるのではないかと感じます。共同で何かをする時間をもう少し持つても良いと思います。

・いつも笑顔で接していただいています。とても親切に接している姿を見るとありがたく思います。職員の皆様のおかげで母の病気の進行がすすまずにいる事に感謝しています。これからも変わらずにお願いしたいです。

・入所時お願いしておいた事が、約束通り、実行されてないことがありました。事務所と現場スタッフの情報の共有化が意外となされていない。

・本人に評価を聞くところ、全項目で完全に満足というものは一つもありませんでした。代弁する家族として非常にいろいろ気を配っていただいている点に感謝していますが、満点というものはないようです。それで充分とも言えますが、さらなる満足を得られるよう、努力していただければ幸いです。今後ともよろしく申し上げます。

・ミキサー食で元型をとどめないで副食の明細書を毎食一緒につけておいて欲しい。

・自宅にて見る事が出来ない分、子供が交代で面会に行くことに心がけて週1回、誰かが行く様にしております。職員の方々には本当に頭が下がる思いです。気の強い義母ですので職員の方々にも迷惑をかけていると思います。感謝しております。

・口腔ケア、爪切りがなされていない様子。

・父がこの施設でお世話になるようになって数年になります。あたたかい皆様に見守られ父も私達家族もありがたく、感謝の気持ちでいっぱいです。秋まつりの時、利用者さんが若い男性職員の方にトイレをお願いしていました。2度目で少し申し訳なさそうでした。その時若い職員さん、「まってたよ！いつ言ってくれるかまってたよ！」と言うのです。私は感動でいっぱいでした。またある催しの時も「みんな喜んでくれた！！」と心から喜んでる職員さん。この施設の皆様に教わる事がたくさんあり感動でした。いつもいつもありがと

うございます。

・入所している家族のものですが、事務所の人数も少ない中、きちんと対応していただけます。希望ですが、今、どの様な状態か、悪い時だけでなくいい時も教えて欲しい。玄関を入れて靴を脱いでそのまま上がってきますが、下駄箱に入れることが出来る様をお願いします。老人施設がいつもきれいになっています。しかし、変な臭いします。改善できたら。

・職員の方、一人一人がとてもあたたかい態度で接してくれる事がとても嬉しいです。面会の時も、職員の方より、「来てくれてありがとう」と言う言葉を頂き、本当はこちらがお世話になっているのと思うと頭が下がります。

・入所初期の頃は、目やにがかたまったままであったり、口腔内に食物の残りがあつたりしていましたが、最近では改善され、満足しております。今後とも宜しくご配慮の程お願い申し上げます。

・施設に月に数回お邪魔していますが、介護職員の出入りが多く長続きしない様に思われます。介護職員の待遇を改善し長く勤められる様にしてほしいものです。次に身内の者が面会に行き色々頼みますが其の時は直ぐに対応して頂けますが、家族の者がいない時に、色々手抜きする様に思われ、本人が後で色々訴えます。その様な事がない様をお願いします。最後にこれからの人生余り長くないですが、本人も家族も当施設に入所して本当によかったと感謝できる様な施設になる様をお願いします。

・いつも、お世話頂いて心身共に助かっています。最初は、自分の親を他人に預ける罪悪感で、何とも言えない気持ちでしたが、今では「預けて良かった」とさえ、思える様になりました。それも、職員さん達のお陰です。いつも感謝しています

・親族のいない所、又、自分の意思がうまく言えない時の対応が知りたい。

・食事、おやつ等にあまり変化が無いのか、天ぷら、お肉等がたまに欲しくなるらしいです。内臓が悪くないと食事に不満が出るかもと考えていますが。本人には消化の良いものが出ているから食べなきゃだめよと話しています。

・清潔で職員の方々の一人々に対する対応に何時も感心し、感謝し、母を安心して預かって頂いている。自宅からも近く、本当にいい施設に巡りあえたと幸せに思っております。