

## 〈特定施設入居者生活介護〉

### 利用者からの主なご意見・ご感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

・現施設は、安心して家族もお任せできる所です。名札を付けて下さいとか、言葉遣いは丁寧にして下さいなどの要望にも応えてもらっています。

・母が入居しています所は、以前の所よりは、お値打ちなので大変有難い。出来れば、もう少しお値打ちだとまだありがたいのですが・・・。

・外出が少ないので天気の良い、風の弱い日は近くの公園など散歩（外の空気と太陽を浴びる）に連れて行って欲しい。室内ばかりではストレスも溜まるので、是非お願いしたい。

・一人部屋にいるわけですから、明るく声掛けて頂けたら本人も淋しくないのではと思います。男性職員の方でせつかけの方がおられて大きな声で言われると怒られているみたいでおそがい（名古屋弁で恐ろしいって事）と言っていました。本人は耳が遠い事もあるので誤解している場合もありますが、もっと優しく話してほしいと思います。

・職員の雇用安定を望む。（職員の入退異動が頻繁である）個人別の管理日誌を作成、訪問時に閲覧を希望する。

・色々な方々が、同じ所で生活する訳です。入居者以外の方は（職員の方や介護の方などは）いつもいつも笑顔でいて下さい。宜しくお願い致します。難しい問題かもしれませんが、専任で個々人にきちんと名前を出して、担当者の方がみえるといいと思います。電話をかけた時に、その人に伝わっているかどうかもわからず、伝わってない時もあります。伝達がいつも、不明確な気がします。伝わってないこと、きちんと伝えられない事があります。契約書や重要事項説明書などの説明について、わかりやすかったのですが、その時にならなければ、わからないことがあると思う。不満や苦情を申し出た時、話した人のみが理解してくださり、事業者（所）の方全員には伝わらないことが多く、何度も話すこととなる時がある。実際何人の方が、対応して下さるかかわからず、きっちり個人的に担当の人が、専任でいてくださるといいです。介護計画やサービス内容について、その都度、問題が出てくるので、1度に対応はできません。職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用について、随分費用が高額だと思ふ事柄もあります。職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしているかについて、できる方と、そうでない方があります。食事の世話の方は、他はわからないような態度をとられることがあります。食事について、これは、随分難しい問題だと思ふます。味付け、食べやすさはわかりますが、雰囲気づくりは大変な事なのではと思ふます。本人達は随分、無表情なので・・・。・何かあれば電話を下さり、ありがたいと思っております。事業者

からのサービス全般について、本人は色々話してくれますが、実際の所よくわかりません。一緒に何日間か生活して、不便なこと、してほしい事をみつけて、お願いしたり改良したりする他ないのかもしれない。

- ・施設の評価にあたり、食事の内容が重要なことと思います。現在の食事は味付けが濃かったり薄かったりと、バラツキがある様に思います。職員の方も利用者と同じ食事をして頂いて、味付の平均化に努めて頂ければと思います。

- ・家族も安心してお願いできる体制で、介護サービスを提供していただいております、とても感謝しております。時には腹の立つ事も煩わしい事もあるでしょうが、職員さんたち全員が認知症に対してさらに理解を深め、職員さん、家族、本人とも納得できる介護サービスを模索しながら行ってほしいと思います。

- ・施設内の臭いについて気になる所がございます。風、空気の流れ等による施設内の空気の入替えや、プラスして出来るのであれば、心地良い香りがあると良いと思います。職員の方々は皆笑顔で良くやって頂けているので、皆様には感謝しております。

- ・人生の最後の看取りも今のホームでももらえる体制になっているといいのだが、そうでないのが残念。

- ・初めて入居した本人の弟ですが、当初有料老人ホームには絶対入りたくないと言っていたのですが、歩行がやや困難になったため周囲で説得して入居致しました所、それは本人いわく、施設長以下職員の方々等それはそれは親切でやさしく笑顔で接して下さり、しかもリハビリ体制までとっていただき、もっと早く入居していればと、あまりの快適さに満足しています。職員の方々も、いつも訪問しても笑顔できちっと挨拶され、そりゃ気持ち良く応接して下され感心致しております。特に当施設は医療機関との連携が充実していて、その対応の良さにびっくりしておりますし、安心して任せられます。患者は、楽しませる為にいろいろ細かい行事や催し事を企画していただき食事会や誕生日会など、多岐に開いて下され感服いたしております。感謝の気持ちで一杯です。本当に有難うございます。

- ・小さな施設ではありませんが、家庭的な雰囲気があります。経営に携わっている方々の温かい気持ちを感じられ、職員さん達も仲が良く、明るく接して下さいます。経営的に大変なのではと思う事もありますが、このままの状態でも長く続いて欲しいと望んでいます。

- ・介護施設が増加していますので、介護スタッフの人数不足が続いていますし、入れ替わりも激しいようです。入居者にもしわ寄せがきます。もっと介護士さんの待遇改善を望みたいです。

