

<認知症対応型共同生活介護>

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）

・母が入所して数年たちましたが、グループホームの生活に慣れ、気の合うお友達も出来、スタッフの皆様にも心を許す日々を送っているのでしょう。日に日に母の笑顔が増え、体重も増え（笑）ている姿を見て安心しております。“認知症”ということで、言動などでスタッフの方々をてこずらせていないか、困らせていないか、家族として心配する時もありますが、その都度、専門知識を持ったスタッフの方々が話を聞いて下さったり、アドバイスを下さいますので、とても心強く感じております。これからも宜しくお願い致します。又、家族参加の行事には、喜んで参加させて頂きますネ。

・本人の頑固な性格も和らぎ、ホームでの生活に慣れて来たのか、種々の行事にも参加するようになり、さらには旅行にも行く希望が出てきた事に驚いています。又、訪問した時などもしっかりした会話が出来るようになり、大変喜んでおります。病気などを克服して元気に過ごせることを祈っております。

・自宅ではむずかしい専門的なケアをしていただけて大変助かっております。感謝しています。本人も安定した生活を毎日過ごす事が出来ています。

・常勤の施設長さんや会計担当者には満足していますが、ヘルパーさん方の実際の料理や掃除、会話力に個人差が大きく、人も次々代るので馴染みにくく、戸惑うことが多い。本年10月頃ふと天井を見ると、エアコンが埃で真っ黒になっているのに驚き、訴えると翌日綺麗になっていたが、あまりの汚れに腰を抜かしそうになる。リビングの食堂のエアコン一体どうなってるのか。あまりお世話になっている為言えない気持ちもあり不安。きっと目線が天井まで届かずうっかりされたのかも知れませんが。プロではなくアマチュアの集まりと感じる。介護施設だけによらない傾向ではあると思う。社会からプロフェッショナルな人が減りつつあることを不安に思う。

・契約者だけでなく、利用者の最も近い存在である家族に対しても、近況報告（本人の様子）を、時々知らせていただけるとありがたい。

・職員さんが利用者への言葉づかいが気になります。利用者さんに職員さんが、もっと話をしてあげてほしい。職員さんに名札をつけてほしい。日常生活の中でもう少し、レクリエーション（歌、体操、本読み）を、増やしてほしい。月の計画などを、壁に貼ってほしい。年に何回か職員と家族で話し合いがしてほしい（家族会）月1回ケアマネジャーとの話し合いをもうけてほしい。利用者さんがホームの部屋内を自由に移動できる様、イスに座らせてばかりで束縛を感じる事がある。職員さんに利用者さんへの笑顔、声かけをしっかりともらいたい。職員さんが朝来た時に、真っ先に利用者さんに声かけ（挨拶）があまりない。

・現場のスタッフは良くして下さるが、本社、支店の苦情に対する対応が悪く、全てを現場のスタッフに丸投げしている。

・いつも優しく温かくお世話していただき、心より感謝しております。母はほとんど24時間の介護を受け、他のまだまだお元気な入居者の方々と比べると、スタッフの皆様にはさぞお手間をとらせていると思いますが、家族の度々の訪問にも、いつも感じ良く接していただけて、本当に有り難く思っています。母は少しずつ症状は進んでいますが、いつも笑顔でいてくれるのが嬉しく、仕事の合間を縫って母の顔を見に行くのが楽しみになっています。このまま症状が安定してくれるよう祈るばかりですが、ケアマネさんの丁寧な説明と提携医さんがいてくださることで、私たち家族も安心して全てをお任せしたいと思っています。母は良いホームに入れていただき、本当に幸せです。

・ホームに入って、数年になります。入退院のくり返しで、つい昨日も退院してきて、ホームの人々が毎日、かわり交代でお見舞いに来てくださり、義母も会社（ホームのこと）の人がきてくれたとよろこんでいました。今回はあまりよくないこともあり、スタッフの人々がとっても心配してくださり、本当に感謝して居ります。義母の生命力がどのようになるかはわかりませんが、スタッフの皆様には、夫、私、娘さんも感謝して居ります。よろしく願いますだけです。

・部屋の掃除をしてほしい。身なりをきちんとさせてほしい。（季節に応じて、ボタンの付け直し、ゴムの入れ替え、爪切りなど）

・対応については満足しています。家族が参加できるイベントを増やして頂くと、より良いと思います。もう少し費用がかかっても構わないので、看護職員の常駐を検討してほしい。

・ケアマネジャー的な人による本人の状況等の定期的な報告や、今後のケアプラン等、家族との話し合いが出来る場を設けて欲しい。

・〇〇（グループホーム）に入居、一所懸命働いて来て、認知症。本当に主人が可哀想です。悩んで悩んで出した結論です。少人数9名と言う事、目が届くと言う事で入居しました。最初から入居されていた男性は入院？かな・・・？数ヶ月で見えなくなり、夏頃一人男性が入居しました。うちの主人は失語症で、自分の思っている事、相手が話す事が理解できません。「何だ、何だ」と言うだけ、歯みがき、トイレの時に数「7、8、9、10」と言っている。あとは皆とテレビ、パズルなどしている時は「7、8、9、10」と数を数えたりはしません。私は毎週一回必ず差し入れをしたりして、主人の顔を見に出かけております。昼食後歯みがきしながら「7、8、9、

10」と・・・。リビングで男の人が「静かにせんか！！うるさい！！」と。（主人はわかっておりません）歯みがきが終わり、主人がリビングの椅子に座ろうとすると「あっちへ行け！来るな！！」と蹴飛ばされていたので、「ゴメンナサイネ、病気ですから」と言って、食堂に連れ戻しました。テレビ台、テーブルの角で頭でも打ったらどうするつもりなのか？すぐスタッフに伝えましたが、今その人は機嫌が悪いからと言われました。また一週間後に行っても「静かにせんか！！だまれ！！」と。その時スタッフがいたのですが、知らん顔！！情けないやら、悔しいやら、スタッフにとってはいつもの事なんでしょうね！！その男性は自分の意志がしっかりある、スタッフがお風呂に入りましょう？と聞くとまだ早いから嫌だ・・・と。タバコを吸いたくなったら、スタッフに言ってタバコ吸ってる。自分の意志をきちんと伝えることが出来る。主人は「何だ、何だ」しか言えない。その男性に叩かれたり、蹴られたりしてもスタッフは知らん顔している。不安です！！小規模で良かったと思っていましたが・・・私が行ける時も知らん顔、無視ですからね。夏頃その男性が入居してからおかしいです。他の入居の女性達は「いいよ、〇〇さんはおとなしいから」と言ってくれます。何か事故があつてからではね・・・。自分の家族、自分の親、自分の祖父母と思つて接していただければ、なかなかそうはいきませんか？単なる仕事ですか？介護は仕事と思えばいいのでしょうか？他人の事だから知らん顔。

・どこでも最低決められたスタッフさんの人数で運営されているので、つきっきりで相手は大変ですが、もう少し余裕人数になるといいですね。こちらは今以上の料金を支払えないので、強くは言えません。面会で全員がリビングにいる姿をみていると手がかかって大変かもしれませんが、個人にあつた何かお手伝いとか、少し頭を使う工夫があれば良いなと思つていました。もちろん一部の人は洗濯物たたんだりお手伝いしますが、男の人はすることがなさそうです。今の施設のスタッフさんは皆笑顔でよく面倒みていただいています。日によって入所者の世話にバタバタする事が多いので、頭が下がりますが、本人がつまらなそうな顔をしているので、楽しく過ごせるようになるのが願いです。入所者さん達と一緒になつかしい歌と一緒に歌う時間が週に1日でもあると頭の活性化やメリハリとかするのでは？

・スタッフの方が大変な事もよく分かっておりますし、よくお世話頂いています。感謝しています。しかし本人は色々不満があるようで、話す人がいないとか、何もやる事がなくてつまらない。リビングにいてもボサツとしていただけだと自分の部屋に入ってしまうようです。自分の部屋にこもらないよう、穏やかに何か楽しみをもつて過ごせる様お願いします。一言でいいですので、いつも声を掛けて頂き、自分は皆に考えてもらっているのだと思える様にして下さい。このホームに入居して良かったと本人が口にしてくれる事を願っています。

・1つの事柄に対してスタッフの対応が一貫されていない事もあり、家の者が戸惑うことがある。介護内容を徹底して頂けたらと。

・食事が少しでも美味しいと思える様になるかどうか分かりませんが、口腔ケアをレクリエーションとして楽しんでやる様な工夫を試みて頂けると有難いと思います。日頃皆さんと一緒にやっている体操のお陰で、野外レクリエーションで歩ける様になり感謝しています。温かい雰囲気のお陰で気持ちが安らかになって、笑顔が多くなり「ありがとう」「気を付けて」など相手を思いやる言葉が自然に出る様になりました。