

## <介護老人福祉施設>

### 〇介護老人福祉施設の利用者からの主なご意見・ご感想

・身体機能の低下を極力おさえられる様に、リハビリと各方面のお医者様の検診の充実を希望します。

・いつも細かいところまでよくして頂き、感謝しております。私共が訪問した時等、スタッフの方々は忙しいところ即座に対応して下さい、申し訳ない程です。母も以前お世話になっていた老健に居た時よりも表情も穏やかになり、ゆったりと過ごさせて頂いていることに感謝で一杯です。ありがとうございます。今後ともよろしく願い申しあげます。この「〇〇施設」のようなこじんまりした特養が増築され、私共も入居させていただける手段を知りたいです。

・全体の人数が多いので、何人か同時にトイレとかが重なると職員さんも大変だし、利用者さんもトイレを待たされることになる。本人は下着が汚れていても自分から言わないので、定期的にチェックをお願いしたいと思います。

・入所者の家族です。もう少しレクリエーション、リハビリを兼ねた運動等を取り入れてもよいのではと思います。母が入所して12年になり、1週間に一度ペースで施設を訪れていますが、1Fで行われているデイサービスの人たちと介護士さんは楽しく、いろいろなレクリエーションを行っているのに対し、入所者はただ何もする事なく、イスにすわっているだけで母は何もする事がないので、つまらん、つまらんと涙を流していました。ある日、新しく入って来た女の介護士さんが卓上のオルガンをひいて、歌好きの方を集めてナツメロ、童謡等、楽しそうに歌っていました。こういう事がずっと続くといいのになと思ってましたが、後にも先にも見たのはこれっきりでした。忙しい中、少し気分転換して頂けたらと思います。足の爪が放っておかれています。伸び放題で指の下の方へ迄伸びていたのにはびっくりして、持っていた爪切りで少しずつ切ってあげました。その繰り返しです。言えばよいと思いますが、気付いた私が切ってます。他の方はどんな風なのでしょう。でも、一人暮らしの母が認知症になり、どうしようか途方に暮れていた私の相談に乗って下された施設の方には感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。介護士さんよろしく願いします。

・食事の料理をもう少しおいしくしてほしい。認知症の人の暴力、その他、他の入居者の迷惑行為は見つけたら注意するなりさせないよう気をつけてほしい。

・いつ面会に行っても職員スタッフの皆様笑顔であいさつして下さい、入所の人達にも笑顔で優しく、丁寧なゆっくりとした言葉使いで見守りして下さい、心より感謝しています。所々に貼ってある写真の中に嬉しそうな、皆の中にいる親の顔見た時、私も心がほっとしました。良かったネ。楽しかったネ。時々スナップ写真撮って下さい。

面会の時楽しみにしてます。よろしく願います。1人は寂しいです。皆といれば幸福です。

・入浴が週に2回にだけです。オムツの人は日に何度も取り替える度におしりも拭いてもらっているのだと思いますが、パンツだけで過ごす者は大小便のあと紙で拭くだけではあまりきれいになりません。シャワートイレがあれば清潔に保てます。認知症の人がいたずらをするという事で設置しないという事ですが、高齢の介護者がすべて認知症というわけではありません。どこか施設内に一ヶ所だけでもシャワートイレがあれば、おしりの不快感は無くなりますよね。風呂好きの日本人が週2回だけでは・・・。温かいタオルで朝はおしりを拭いてくれる様になったそうですが、タオルで拭くのとお湯で洗うのとは全然違いますから、シャワートイレを設置してほしいと思います。身体を動かす機会づくりや機能訓練について、個人的に私（三女）が脳トレ、筋トレを毎日させている。

・皆が共用している玄関、エレベーター、食堂などは、掃除がとても良くされているのですが、ベッドのある部屋の床などがあまり掃除されていない時があります。着ている衣服が汚れた時は、お風呂の日以外でも着替えさせて頂いても良いかとも思います。スタッフさんは、優しく接して下さいって感謝しています。

・面会に行くとおむつが臭う。おむつ交換の回数が少ない様に思います。（感染症予防の為、回数を増やして欲しい）

・老健に比べ特養になるとリハビリがぐんと少くなると思います。特養でももっと元気に楽しく過ごせるような工夫がなされるとよいと思います。

・月に一回程度しか様子を見に行く事が出来ない為、今週は〇〇をしました等、様子、状態がもう少し詳しく分かる様になれば良いと思う。

・急な病気や怪我が起こりやすいのは夜勤の時が多いので、万全な体制を取れる様に人数を増やして欲しい。ユニット型でも二人勤務を希望します。

・日中は職員の方の数が多く感じられますが、夕方以降は人手が不足のように思います。個室でのオムツ交換などで、個室に介護の方が入られるとフロアは入居者のみの時が、多々みかけられます。介護者の人数増加を切に望みます。母が特養に入居して5年、日々介護の方々をみていると、感謝の念でいっぱいです。ぜひ労働条件を良くし、一ヶ所で長く働けるような対策をお願いします。そうすれば利用者へのサービス向上にもつながると思います。

・いつもありがとうございます。安心しておまかせ出来る事に本人、家族共々感謝し

ております。

・いつも母がお世話になっており、ありがたく思っております。要望をとのことですので、1点お願いがあります。それは、食事について「少し工夫を」頂けないかと言う事です、老人入居者の健康維持管理のためには、食事に携わること担当栄養士の方々も、減塩や油脂等に心をくわいておられるかと存じます。先日、恒例のイベントの一環として、牛鍋がグループ毎にローテーションで振舞われ、母もととても喜んでおりました。しかし、日常の食事では、味が薄いとか、やはりそれなりに不満を漏らす事もあり、是非ご一考頂ければとお願い致します。（例えば、塩分の代わりに香辛料（ビン）が好みに応じて使えるとかといった工夫もあろうかと存じます）施設に入り生活する母がいつも言うことは、職員は本当に頑張ってくれている。入居する者のわがままや叱責が一方的であっても、それぞれ対応に努力してくれているので有難いと言います。

・職員の方たちの配慮・対応にはいつも感謝しています。しかしながら、要介護者は自分の意志を十分伝えることが出来ない人が多いです。特に施設内の温度管理については、職員の方は動き回って体力を使うので体が熱くなってエアコンの設定が低くなりやすい。要介護者はあまり動くことが出来ないで、身体が冷たくなっている場合が多い。夏場のエアコンについては、風向きなどを調整して頂き、直接、冷風が当たらない様にして頂ければと思います。また、ベッドでの寝起きが多いので、髪型が崩れている人が多い。髪をできるだけとかして整えてあげれば、特に女性は気分もすっきりすると思います。不満はほとんどありません。あえてあげれば、以上のようなことが改善されればありがたいです。いつも職員の方々の対応には感謝しています。よろしく願います。

・従業員の出入が多い。定着を希望する。顔を覚えた頃に退社されるので、永く勤務が出来るように考えてやって下さい。会計報告が遅いので困る。

・部屋の中で一人で過ごす時間が多いので、近所でもよいから総合スーパー（イオンやアピタ等）へ出掛ける等の外出機会が増えたら良いと思う。

・いつもお世話になってありがとうございます。誕生月には職員の方と買物や食事ができることを喜んでおります。今後ともよろしく願います。

・介護度が低くても入れる施設を増やしてもらい、介護度の進み具合を抑えていく事も、これからは大切だと思う。本人の状態だけでなく、面倒を見ていく家族等の状況を、加味した点も考慮に入れる。（より比率を今より高く）

・特養では入浴は週2回が当たり前という事ですが、入居前は毎日入浴が習慣だった

のに清潔感が遠ざかるようで…。せめて1日おきぐらいに入浴させてもらいたいです。毎日退屈しているようです。何か楽しみを作ってもらいたいです。入所して4ヶ月位たちましたが、一度も外出はしていなくて外の空気を吸わせてもらえたら…と思います。（今の時期は寒いから無理ですね…）

・今の介護サービスで十分満足しています。職員不足や職員の待遇が少しでも良くなってほしいと思っています。そのためには、利用料のUPや公的援助がもっと必要だと感じています。

・排泄や入浴をケアするスタッフは同性であってほしい。羞恥心はまだ残っていると思います。力のいる仕事である場合が多いでしょうが、できるだけそうあるよう望みたい。

・職員の方の入れ替わりが激しく、ケアサービスにとてもムラがあると感じます。口腔ケアは全く出来ておらず、いつも口臭と汚れが一日でわかります。本人が訴えなければ介助しないのでしょうか？一時期はとてもきれいになっていると感じた事も有りましたが、また人が替わるとひどく不潔です。

・部屋の清掃が行き届いてません。身の回りのケアが不満です。

・自由に面会できるのは良いと思う。きがね無く行ける。トイレの臭いがする時があるので、その所はお願いしたいと思います。若い人が多いのですが、笑顔が少し足りない気がします。

・皆さん大変親切です。いつも明るく元気で笑顔がいっぱいです。賃金が安いのが気の毒に思います。母の年金で十分まかなえていますので、もう少し出してもいいと思っている位です。皆さんの賃金上がるのなら……。これから20年もすると自分がどこかに……。と言う現在、ここにはいたいと思います。予約出来るものなら……。週1回必ず来ている家族が思う程ですので、どのような施設かはお分かり出来ると思います。皆さん、忙しい仕事ですので、家族が来たら家族の協力も必要不可欠と思います。家族会の時、「爪が伸びていたが切ってもらえないのか」と聞いていた家族がありました。せめて家族が手を持って切ってあげればいいのに……。と思います。私は顔そり、爪切り、耳掃除、鼻掃除して帰っています。自分の親なので当然だし、親も喜びます。週1回のぞく事で、職員の忙しさもやさしさも親の変化も身近に感じています。本当にお疲れ様と言う言葉です。そしてありがとう。

・訪問するたびにスタッフの方が、近況を色々話して下さり、私も色々聞いたり、相談する事ができるし、本当によく相談にのって下さり、大変感謝しております。何か有りますとすぐ連絡を下さり、とても信頼がおけますので、安心して母を預かって頂

いております。母もここに居ると楽しいし、安心だと言っております。

- ・間欠導尿や胃ろうの人数を多く受け入れられる様にしてほしい。

- ・いつお伺いしても清掃は行き届いているし、職員の方は元気にあいさつして頂き、何かあるとすぐに電話で連絡頂き、本当に安心して母をお任せしています。年に何回か家族を招いて頂き、会食の場も設けて頂いたり、手作りの食事でもとても美味しく、母もいつも全部食べてしまうくらいです。特に問題になる事はありません。

- ・最初はとても親切に心配りのあるスタッフさんも慣れてくると、対応がずさんになるように感じます。スタッフさんの勤務自体が厳しいのか、少ない人数で多くの利用者さんのお世話にあたるため、あまり手のかからない利用者はほおっておかれる感じがします。また、常にお忙しそうなので、依頼したいことも言い出せないことが何度かあります。もう少し人数を多くして、余裕を持ったサービスをして頂けたらと期待しますが、経営上難しいことなのでしょうか？

- ・週に二～三回の割で訪問しています。働いて下さっているスタッフとも笑顔で話し合える関係です。“とても気持ち良い居住環境” “心配りのきくスタッフ”の中で過している姉は、幸せとは思っているのですが、欲を申せば一寸した声掛けが通りすがりで結構です。自分は、いつも見守られていると言う安心感を与えて下さったらと要望致します。隣に座っていても、会話が全然と言ってもよいくらい無い空間です。仕事一杯あり、あれもこれも忙しいのは承知しておりますが、声だけでも掛けて下さい。お願い致します。口から声が出るだけで、生きてると実感できるはずですが。大きな病院では、ボランティアが入っています。掃除等、専門家でなくても出来る仕事にボランティアが入るのは、難しいですか？スタッフの肩が少し楽になるのではと思っています。

- ・母に対して、いつも良くして頂いて感謝しております。ただ、深夜の排泄時に何度もコールをしても来て頂けず、毎晩失禁したまま朝を迎えるのが辛いそうです。お風呂に入る時も、体調が悪い時には止めたいそうですが、無理に入られるようです。その件を施設の方に何度も説明し、改善を求めましたが、未だに改善されていません。もう一つ、持ち物には全て名前を書くようにしておりますが、特に洗濯物が紛失したままになっており、何度も確認後、何ヶ月もかかって出てくる場合も有りますが、紛失したままの場合もあります。担当者の方の人数にも制限があり、一人で多くの面倒を見ることは大変なこととは理解出来ますが、気になる点を何度も説明している事は、やはり改善して頂きたいと思います。

- ・アルツハイマーの進行が急速でデイサービスも次々に変わったり（対応できないと言われ）何とか入れた施設でも面会に行くたびに頭を下げる毎日でした。症状のひど

さから病院に一年程入院し、何とか今の施設に入れて頂きました。職員の皆さんの親切な対応に本当に感謝の毎日です。時々、肺炎などで入院はしますが、いつでも施設に戻れるようにして下さったり、安心してお願い出来るのがありがたく思っています。

・食事の介助をする時は手袋を一人一人きちんと取りかえてほしい（同じ手袋でしている）素手でしていたりするので、利用者に菌が入りやすい。服を毎日取りかえてくれないのでしてほしい。職員さんに言った時はきちんとかえてくれるけど、すぐまたかわらない日々が続いていく。

・手が掛からないと思って頂く事は良い事だとは思いますが、施設にお世話にならないといけないので、手が掛からない訳ではないので、見落としのない様に気配りをして見て頂きたい時もあります。足腰が丈夫であるとその様に思われがちなのではないかと思えます。いつも身なりを清潔で、元気に落ち着いて生活できる様に望みます。時々職員さんにお話を聞きたいと思っても忙しくされていると、又、次回にしようと思う事があります。現場の方と生活指導の方では違う話を聞きますので、現場でお世話していただいている方にゆっくりと話を聞く機会があるといいと思えます。

・いつも明るく優しく接して下さり、ありがとうございます。気になる点は、トイレ介助時等に、大きな声でスタッフが話していることです。そうしなければ本当に聞こえないなら仕方ありませんが、耳元で話せば、普通の声や小さな声でも聞こえるなら自分の排泄のことを大きな声で言われるのは、恥ずかしいことだと思います。食事について、きざみ食やミキサー食だけでなく、口に入れたら溶けるような、食べやすい食事を導入していただければと思います。また、とろみ材が飲みものによってはダメになるようです。分離しているのでしょうか。もっと良いとろみ材はないのでしょうか。