

<介護老人保健施設>

○介護老人保健施設の利用者からの主なご意見・ご感想

・施設のスタッフの全員が本当に親身に熱意を持って対応して頂いており、感謝の気持ちで一杯です。ありがとうございます。

・職員さんが元気にされていると、本人も明るくなります。職員さんがちょっと暗い感じがしました。外出で出掛け、少し遅くなった時（10分位）、連絡して下さいと事前に説明がなかったので、説明してもらえれば連絡できたのに注意されたので、事前に説明してほしいと思いました。

・どんな食事をしているのか良く分りませんので、1週間でも1ヶ月でもよいです。献立表を貼って下さるとありがたいです。布団カバー等はどの位で替えて下さっているのでしょうか。

・施設の支出を抑えることで、食事の質の低下や投薬の中止等に影響していると思われる。

・日常生活の様子を訪問時に丁寧に伝えて欲しい。

・夏期の入浴回数を多くしてほしいと思います。

・期間の予定が判明するようにしてほしい。

・入浴して次の日に行くと耳のあたりが汚れている事があり、もう少し丁寧に洗って頂けると有難いです。顔も皮がむけてだんだんボロボロになっていきます。本人はお風呂に入った気がしないと言います。室内の掃除、特に棚のあたりがホコリだらけです。

・介護に携わる方の給料が低いので気の毒だと思う。出来たら同性介護をしてほしい。介護度が高い人と身体状況が軽い人がいて別々のコーナーでサービスを受けているが、軽い人は殆んど世話を受けていない気がする。人手の問題だと思うが・・・。

・週2～3回、洗濯物、衣類交換のため施設に出向きます。明るく元気にはしていますがホッとしますが、寝ていたり分けもなく涙を流していると認知症がすすんでいるのかなあ。どこか悪いのかなあと暗い気持ちになったりと様子を見ては一喜一憂しています。入所直前の頃は奇行や暴言等、それまでには見た事のない様子に戸惑い、介護する側が疲れ、先行きが心配でしたが、そんな事も多々ある中、職員の方々は良い時も悪い時も陰日向なく本当に良くして下さい、本人、家族共々喜んで居ります。

・老健は自宅へ帰る事を目標とする施設であるが、数カ月で一旦自宅へどうしても帰らなくてははいけません。しかし、状態が不安定なのに手続き上帰らなくてはならないのはとても不安です。考慮してほしいと思います。

・色々イベントをして（誕生会、もちつき、等）入所者を楽しませてくれている。遠足は抽選なのでなかなか行けず！！有料でも良いので行なってほしい。

・できれば施設外へ散歩をさせて頂けると（週一回でも）いいのではないかと思います。もちろん利用者の認知の度合、性格等を考慮に入れてのことで、私達が思うほど安易なことではないでしょうが・・・。転倒等が心配ではありますが、外気を吸わせてやりたいと思うことがあります。私が外へ連れて行くことも考えたのですが、“自宅へ帰りたい、と無理を言いかねず、スタッフの方がスムーズに行くように思うのです。

・ベットにいる（本人）に「はやくよくなってね！」と声をかけた際に以前（数年前）つとめていたスタッフ（女性）の人に「回復」を望んでいる家族に対して「この病気はなおらないから！！」と言われた。いくら「認知症」だからといって、本人の前で言われたことに「怒り」を感じた事があった。他のスタッフはとても親切で感謝しています。いつもありがとうございます。

・思い出を作ってあげる事が出来なかったのが、スタッフの皆様の努力で思い出を作ってもらっています。大変感謝しています。大変なお仕事なのに、笑顔で親切でお世話して頂いております。これからも名前を呼びかけ、よろしくお願い致します。誉めて自身をつけてあげて下さい。スタッフの皆様、ありがとうございます。これからもどうぞ宜しくお願い致します。

・いつも走り回っているスタッフの皆さんには感謝しています。声をかけていただく事がとても大切だと感じています。忙しい中大変だとは思いますが、声かけをよろしく願いたいします。

・テレビ台の「ほこり」がずーっとたまっていた事が気になっていました。服の着脱の為にたたむ動作が嫌いな人もいます。車いすに座った状態でハンガーをかける場所、少しのスペースがあるといいと思うのですが。

・みんなで食事する所は、とても綺麗にしてありますが、各部屋のトイレやベッドまわり、テレビ台などはほこりや汚れがあります。もう少し掃除をして下さい。風邪をひいている職員の方でもマスクをしている事はありません。気を付けて下さい。感染症の予防や衛生面の対応について、咳をしている職員もマスクをしていない！！

・誤飲防止のため、食事がものすごく工夫されていて驚きました。家ではあれだけのものは出来ないと思います。外に出ることが少ない利用者ですが、時々行事を計画して下さり感謝です。刺激があり過ぎても、なさ過ぎても利用者に負担になると思いますが、今のままが適当なのだと思います。ものすごく安定しています。

・〇〇施設に私の母が入所して12月で1年になります。入所してから担当者がいつの間にか変わり、次の担当が誰なのか分からず、数ヶ月過ぎました。月1回の利用料支払い時に、前月の日付のサインを数枚してくれと言われ、目を疑いました。私は母の施設に週2、3回は行っています。色々な説明不足や怠慢を感じます（1F受付）入所して2、3ヶ月で母の足が両足パンパンにふくれ上がりました。異常だったので、何度も検査をして下さいと訴えたのですが、車椅子に長時間座ってるからとかリハビリしてないからとか言われ、数ヶ月たち、ある日何か検査した時に母の腎臓機能の低下が分かりました。その時に始めて分かったのですが、いつの間にか医師も女性医師に変わってました。その時の女性医師の態度にも腹がたちました。今、他のしっかりした施設を探しています。ただ、腎臓機能の低下した母を受け入れてくれるかとても不安です。が、介護福祉士さんにはとても感謝しています。少ない人数で良くやって頂いてると思います。ありがとうございます。

・おむつ交換などで看者がブザーを鳴らしても中々来てもらえません。時間によって交換するからでしょうか？

・最初に、この施設に親を託す事が出来て大変感謝しています。家庭の事情があり、家族の崩壊を免れております。然しながら、罪悪感が常に付いて回るのはどの家族の方々も同じだろうと思います。去年は記載した記憶がありませんので、初の評価ですが、90%以上の満足をしておりましても、数%のお願いや批評を記載してしまっただけで個人情報が匿名と言えども、フィードバックされるとお聞きすると、特定されそうな詳細を記入するのは躊躇します。勝手な個人的見地から申しますと、実際にお世話をお願いしております看護師さんの絶対的な人員不足のようにみえます。頭が下がりますが、時には手早くが「人が物」のように感ずる事があります。一人で何人もの患者（入所者）さんのベッド移動、一人で何人もの患者さんの車椅子移動、ポータブルトイレの消毒、汚物容器の回収処理・補充、お風呂のお世話を拝見しておりますと頭が下がります。大変忙しそうです。朝食・昼食・おやつ・夕食、その間の上記のお仕事と分刻みの入所者の方々の移動とお世話を少人数で手際よくこなしてみえます。ステーションではブザーがひっきり無しに鳴っています。「何とかならんかなー」と考えてしまいます。とても要望をお願いする勇気がありません。こちらには罪悪感がありますから。以前に事務所に…の事でお聞きに行きましたら、他の施設を紹介されました。その時は、私の頭の中はパニックになりました。今、「ここを出されたらどうしよう」と一日中悩んでいました。きっと親切に紹介して頂いたのですが、その以降は

極力、現場の親切そうな看護婦さんと少しずつコミュニケーションをとりながらお願いしています。宜しく。

・いつも職員の方々が忙しくしております。仕事や心にもっとゆとりが必要かと実感しています。そのためには、職員の増員が必要かと思いますが、これは事業所の問題というよりは国の問題かと思っています。職員の方々の仕事の軽減がより良好なサービスや事業所の改善につながると思います。

・預り金の使途を退院時でなく毎月教えてほしい。

・自分の親なんだからという思いで頑張っておりましたが、限界を感じ施設にお世話になる事になりました。以来面会の度、職員の方々の暖かい接し方に触れありがたく感じております。いろんな意味で救われた気分です。

・身体不自由の為、車イスに座らされています。自分では車イスを動かすことができないのですが、たびたび気づくのがタイヤがペコペコでした（今までに3回）空気を入れてあるといいのにと思いました。

・もう少し人間らしく扱ってほしい。多くの入所者で大変とは思いますが。

・お医者様の検診や体重測定（定期的にあるのなら）などの結果や変化など・・・特に異常がない時は・・・ないのですね・・・家族に知らせてもらえるとうれしい。2階から3階に移った時、入浴日が変わったかどうかよくわからないままでした。2階で聞いた曜日、時間、一日のスケジュールと3階とでは違うと1階で言われましたが・・・気づいたことなど直接そのフロアの担当者に聞くのですね・・・。1階と3階の連携が時々??このままで過ごす期限があるのでしょうか。退所うながしはあるのですか。いつごろとかどのような状況でとか。