

<特定施設入居者生活介護>

○特定施設入居者生活介護のユーザーからの主なご意見・ご感想

- ・色々とお世話になり有難うございます。本人が快適に過ごせている様子ですので安心しております。
- ・入口での靴の脱着時に、腰掛けて履く場所がないので、転倒してケガする恐れがある。（できればイスかベンチを置いてほしい。）
- ・常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われているかについて、提携医が充分に応じていないと思う。
- ・丁寧に対応してもらえてありがたい。家族の要望を十分受け入れてくれるので、いい所へ入所できて良かったと思っている。
- ・どこの事業所でもあることと思いますが、スタッフの入れ替えがよくあり、入居者の状態を詳しく聞きたいと思い、訪問しても中々思うようにならないことがままあります。やはりスタッフの人材確保が安定したものであってほしいと願っています。
- ・義母と同居していた頃は義母に対する主人（息子）の罵声が家中にひびき渡り、家の中が殺伐とした雰囲気でしたが、入居してからはいつでも会いに行けるというスタンスでいられるので、ありがたく感じています。
- ・自分も含めて、皆「高齢」という通る道です。利用者の立場に立って、温かい気持ちで接してあげてほしい。大切な親です。早口、小さな声・・・解かりません。一日一度声掛け、一日一回笑えるような施設になることを望みます。PC入力ばかりを重要視して、人と人との繋がり（会話）を忘れないでほしい。
- ・有料老人ホームにて生活する上で楽しみは食事と楽しい催し物！！音楽や体のリズム運動他が出来る時間があればいいと思います。名古屋市は施設の経営を把握しつつ、介護士さんの方々の身体や心のケアも充実して下さい。とても大変な作業というかお仕事です。介護士さんには本当に感謝ですので、より良いお仕事ができるケアをお願いします。
- ・いつも季節折々の花が飾られていて、1階の事務所の職員さんや介護士さんの挨拶が気持ちいい事に感謝してます。掃除も行き届いていて、外部の人が使うトイレもきれいです。1つ要望があるとしたら、もう少し介護士さんがいて下さったら有難いと思っています。

・食事の「質」が不満。（本人曰く）これだけの食材、料金なら。例えば某病院と比べても見劣りするし（特に味付け）一言でいうなら「センスに欠ける」との想いがある。工夫願いたい。

・色々と注文の多い入居者がいる中で、若い職員の皆様が心を込めた対応をして下さることに対して、本当に感謝しています。

・職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員個々によって違う。

・終の住処である老人ホームでの暮らしは穏やかで一緒に遊んだりしゃべったりする仲間があり、楽しく暮らせるように願っている。ただ食事の内容をもう少し改善してほしい。あまり凝ったものでなく、普通に食べれる物、柔らかい物にしてほしいと思う。スタッフの方は全員明るくて親切、4～5年位は1人も変わらない様願っている。

・入居当初は本人も慣れない所での生活に不安もあり、また、他の入居者さん達との関わりもうまくいかず、職員さん達にご迷惑をおかけしていましたが、今ではすっかり落ち着き、和やかに過ごしているようです。これも常に職員さん達の気配りや声かけをして下さったからだと感謝しております。また、小さな事でも何かあればすぐに電話で連絡して頂けますし、日々の出来事も話して頂けるので、母の様子もよく分かり、安心してお任せ出来るので、有り難く思っています。

・赤ちゃん扱いに見える行為はやめてほしい。言葉遣いや無理やりな（手を掴んで）バイバイをさせるなど。忙しくても「しゃべりかける隙」を作っておいてほしい。利用者が思っても言い出せない（頼めない）事がありそうな時は、見て見ぬふりをせず向き合って、多少時間をさいて聞き出す努力をしてほしい。週に1回でもいいので、大きく体をゆっくりでも動かす運動があればいいのにとと思う。なるべくおむつゼロを目指してほしい。歩かせてほしい。

・昼食時の人員が少ないように思います。3名で、配膳から食事介助を20～30名の人に対してするとは無理ではないでしょうか。食事一品ずつ食べてもらうことが出来ず、ご飯と一緒に混ぜている様子です。入居者に対する職員数の規定には合格かもしれませんが、最大の楽しみの食事が介護者にとっては忙しく、ただ片付け仕事のような気がしています。

・苦情を申し出れば、入居者が十分面倒を見てもらえなくなるのではとの思いから、言えませんでした。個室の床は週2回清掃するとの事ですが、いつ訪ねても清掃が不十分です。私物の置いてあるテーブルの上、テレビ台の上、タンスの上等は掃除は出来ないそうです。ほこりだらけです。家族が訪ねた時に雑布で掃除をします。個室の水道の流量がしぼってあります。雑布を洗う時不十分でした。洗顔も十分出来ないの

ではないかと思われました。

- ・個室にあるトイレの清掃をしっかりとやっていただいております。とても感謝しています。（臭いの原因となるため）スタッフの皆さんの笑顔が大変ありがたい。（雰囲気大切）どんなことでもよいので入居者の楽しみを見つけていただけると有難い。（食事、テレビ、趣味etc）

- ・たまに人手が足りない様子がうかがえる時があります。スタッフが急用で休んだり、病人の手当てで付き添ったりで。現場スタッフの疲労が蓄積しない様、事務所の方達が少し人手を厚めに手当てしてやって欲しいなと思います。

- ・施設内で訪問治療を利用することがあり、症状がある場合は非常に助かるが、一方で症状がない場合にも、定期的な治療が施されており医療費の無駄遣いではないかと感じます。例1、歯科治療。週一度の歯石除去だけが毎週続く。例2、リハビリ。月～金のみ毎日。歯科治療については、不必要と思われる治療が定期的に行なわれている。リハビリが真に必要であれば、土日も行っていきたい。月～金で月に10万程度の医療費がかかっている。（実際の負担金は一割）施設に入っていなければ、どちらもこれ程は利用していないと思う。契約医療機関の過剰サービスによる高まる高齢者医療費、税金の使い方に課題があると感じます。企業利益を追求するあまりの行動、サービスとも考えてしまいます。

- ・ホームの入居者の中に、話し仲間が出来るような機会を多くしてもらえると良い。掃除を介護者にさせるのは、介護者の介護の仕事の妨げになる。他の施設のように掃除専門の人に担当させ、作業実施の点検をしてもらいたい。スタッフ間の情報共有をより確実にして欲しい。お願いしたことが、当日の担当者に伝わっていないことがある。

- ・スタッフの方は大変よくやって頂いていると思いますが、拝見していると大変忙しいようにしていらっしゃいます。なかなか難しいとは思いますが、もう少しスタッフの増員をお願いします。

- ・食事の内容について、健康管理の上でのメニューである事は理解しておりますが、大半が魚、鶏肉のメニューです。どうしても「苦手」な人の場合食べる物がなくなります。贅沢を希望するのではなく、配慮があるとありがたいと思います。

- ・施設に対しての不満はほとんどありません。私の母は認知が進んでいく病気なので、寝たきりになってしまっても、仕方がないと思っています。不幸だとは思わないのは、やはり施設に預けているからだと思います。いつも世話を下さりありがとうございます。

・ 職員の皆さんの明るく丁寧な対応に日頃から感謝しています。年齢とともに人に援助してもらいながら生活していかざるを得ないのですが、母はそのことに対し、とても抵抗のある人でした。こちらにお世話になって少しずつ援助を受け入れるように、母の気持ちが変わってきているのを見るにつけ、職員の皆さんの日頃の細やかで温かい心配りのおかげと本当に感謝しています。これからも気持ちよく末永くこの施設で暮らしてほしいと願っています。

・ 大変お世話になっております。転倒した時、傷をした時、早い対応で連絡もして頂き、感謝しております。本人も職員の方々を大変気に入っており、入居した事をうれしく思っておりました。