

<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

- ・職員の方々がいつもきちんと挨拶して下さるし、入居者本人の様子を誰に聞いても答えていただけるので安心です。施設も広々として清潔だし、スタッフの連携が良くとれていると思います。
- ・ベッドを上げるとマットの下の金具の部分がホコリだらけ。紙で拭きましたが、ホコリが舞い上がり、患者にはとても悪いと思います。テレビの裏側もホコリがありました。普段目に付かないと思いますが、そうした所もお掃除して欲しいです。
- ・面会名簿で誰が来てくれた事がわからない。受付で各自の名簿を見せてもらうのが頼みにくい。本人に聞いてもわからないので、ノート式がいい。
- ・共同生活なので、自宅で過ごすのと違い、気を遣うこともあるかとは思いますが、施設の方にはとても親身に接して頂き、感謝しています。面会に行き、安定している様子を見ると、ホッとします。良い施設に入所できたと喜んでいきます。
- ・突然、外出の希望を出す事もありますが、家族で過ごす時間を持つ事を尊重して頂けるのが、とてもありがたいと思っています。直接介護に携わる方々だけでなく、いろいろな職種の皆さんが積極的に挨拶の声かけをして下さり、温かい感じを受けます。時に落ち込んだ気持ちを和らげてもらえます。
- ・食堂で利用者が集まっている時、目が行き届いてない時があるように感じた。全員が利用者に背を向けて話しているなど。利用者を怒っているのを見ると、他のやり方はないのかと思った。トイレの床が濡れているのを他の利用者が拭いていた。食事が冷めて出てくる（病院では熱いものが出ていた）利用者の名前を、ちゃんと呼ぶ言葉使いが悪い人も。
- ・一日に何回も何十回も母の事を思い出します。でも心配していません。安心して仕事ができる環境に、感謝の気持ちでいっぱいです。母を大切にして下さって本当にありがとうございます。これからも宜しくお願いします。歯ブラシとコップの置き方の事には、感動しました。ありがとうございました。できましたら皆さん変わらず居て欲しいです！安心してお任せできます。愛情もいっぱいとても温かい接し方です！母も自宅と思っているはず！母の元気に感謝です！！ありがとうございます！！
- ・全般において満足しています。ただ長期に亘って入居している本人にとって、食事がとても楽しみの一つなので、飽きのこない様な工夫をお願いしたいです。可能な者

には、たまには外の空気に触れる機会を（散歩等）作っていただけると嬉しいです。

・リハビリをしていると思うのですが話し合いもないし、計画書も見ただけがなく、何をどの様にしているのかなと思っています。もともと、こういう所はそもそも計画書というものはないのかしら。やっていただいている方は、一生懸命走り回っています。感謝しております。

・職員さんの名札の着用を希望します。エレベーターだけでなく、階段（非常階段でもよい）も使えるようになるとうい。特に夏場など自由に水分補給が出来るような措置があるとうい（意思表示がしにくい場合もあるので）

・人手が足りない事はわかりますが、サロンでそれぞれテレビを観ているだけでなく、ゲームをしたり、体操をしたり、皆で楽しめる様な事をしてほしい。入浴回数が少ない。

・週に1回しか面会しないので、普段の利用者の生活ぶりがあまり分からない。利用者は、普段どのような不満を言っているのか、利用者同士や職員さんとどのような理由で口げんかしているのか、話をしてほしい。普段の生活ぶりを知りたい。

・いつもお世話になり感謝しています。家族が出来ない部分までケアをして頂き、頭の下がる思いです。本来ならば特養の対象でありながら、継続して入所させて頂き、今後も出来る限りお世話になれればと思っています。

・住み慣れた家を離れて、施設の生活で頑張っている親に逢いに行った時、少しでも長く昔話や現在の状況を話したくなるような環境作りに努力して頂きたいと思えます。そんな憩いの場をたくさん提供して下さい。期待しています。

・長い期間お世話になり、とても感謝しています。毎年行事も色々考えて頂き、利用者、家族とも楽しませて頂いております。介護する家族と致しましては、全て初めての経験にて色々戸惑う事、心配事など、気軽に相談出来る施設としてこれからもお世話に成りたいと思っております。

・自立支援の為に見守って頂いて、どうしても本人が出来ない時に手助けをしてもらっているとは思いますが、本人は「何も手伝ってもらえない」といいます。どの程度手助けしてもらえるのか気になります。

・入所されている方の中には、不安に寂しく思われているように見受けられます。スタッフの皆様は、忙しく一人一人にかけられる時間は限られているとは思いますが、なるべく声掛けをし、話し相手になれるとういのではないのでしょうか。

・靴下がよく紛失している。名前も入れてある。多少は仕方ないと思っているが、何足買っても少なくなっていく。

・職員の皆様は、いつも明るく声を掛けて下さり、母に会いに行くと同時に元気を頂いて、明るい気分で帰って来ることができ嬉しいです。利用者の皆さんにも常に声を掛け気遣っている様子がわかり安心します。老健ということで、あまり長期にお世話になることができないかと思うと不安ですが、できる限りの対応をして頂いているのでありがたいと思っています。

・介護の現場はどこも人手不足であると思います。大変な仕事であるにもかかわらず、賃金が安い、労働条件が悪いなど、厳しい環境のなかとても親切に親のお世話をして頂き、感謝の気持ちでいっぱいです。できるだけ私たち家族も協力しながら利用させていただきたいと思います。これからもよろしくお願いします。

・神経質な母に対して、一つ一つしっかり対応してくれて、安心してお任せ出来ると思います。誰にでも優しく接してくれるのが、一番大切な事だと思います。

・個室がもっとお手頃価格だったらよいのと思います。個室が沢山あるともっと穏やかに過ごす事ができると思います。まあ難しい話だと思いますが。

・利用者同士のささいなトラブルは目に見えないところである。また、職員の対応にも個人差がある。公平な対応を行い、利用者の家族にも協力していただくよう、努めてもらいたい。計画目標を立て、課題を1つずつ改善していく取組みが必要ではないか。事業所の評価は口コミで広がり易く、そこで働く多くの職員の内部評価や利用者の家族など外部の評価が高いほど優れた事業所になるのではないか。多くの課題を抱えながらも利用者の為に、日頃からサービスに努められている姿には感謝しております。

・ベッドシーツの交換は決まっていると思いますが、シーツが汚れている時が多く（髪の毛）ベッドから本人を起こして下さった時、シーツの汚れなどに配慮して頂けたら嬉しいです。耳アカ、身内が面会に行った時、綿棒などで耳アカを取りますが、どうしても奥の方まで耳アカを取る事が出来ません。耳鼻科の先生に耳アカを定期的にとって頂けたらと思いますが、中々難しい事でしょうか？

・リハビリの回数を増やしてほしいです。最初3か月は回数が多く、本人の体力も回復してきていましたが、それ以降週2回になってからは、元に戻ってしまい、本人も家族も残念に思っています。事業所単独の問題ではなく、施策の問題かも知れませんが、もう少しリハビリに力を入れて頂ければ、家族と一緒に（家庭介護）過ごせるの

に・・・と思います。

・大変お世話になっております。春夏秋冬に合わせた、年中行事いつもありがとうございます。特に夏祭、職員総出で取り組まれ、多くの工夫もされて楽しく参加させていただきました。入所の時は、不安でいつも暗く、食事も取らなかった義母が、今は笑顔があふれております。大変感謝しております。宜しくおねがい申し上げます。

・利用者には、いつも明るく笑顔で接して下さい。出来るだけ会話をさせていただく事をお願いしたいです。それが認知症を防ぐことだと知り合いの医師から伺っています。よろしくお願い致します。

・ゲーム、歌を良くして頂いています。皆さん楽しく笑顔で楽しくしています。看護員全員が良く頑張って声を良く掛けて下さってありがとうございます。皆さん良く分かりやすく説明して頂いていますので安心しています。相談できてありがたく思っています。

・入浴後の衣類が全て裏返しになっている時があり、利用者への対応の雑さを感じる時があります。日々忙しくて大変な仕事でお世話になり有難く思っておりますが、少しの気遣いで気持ち良く感じます。

・幸い、現在の所へ入所出来ましたが、原則1年と言われて居り、1年が過ぎ電話を頂きましたが、行く先はありません。追い出す様な事は無いと言われては居ますが、不安が一杯です。まして私の場合、入所してる者が病を抱えて居り、この先の事が心配でなりません。出来れば死ぬ迄居られれば幸いです、不可能な事でしょうか。

・いつもありがとうございます。本人にとっての食事量。食後の歯磨き、入歯の手入れの補助など、細かいことまで丁寧に見て頂き助かります。お風呂も週2回入れて頂き、いつ行ってもさっぱりして気分よくしているので嬉しいです。ワンフロアの中では、自由に動けるように、車いすも考えて頂き、本人も喜んで居ると思います。何かある時は、すぐに連絡を頂けるので、家族としては安心しています。

・この老健は、介護ヘルパーさんの異動が比較的少ないのではないかと思います。限られたスタッフで限界はあると思いますが、認知症で要介護4の母に面会に行くと、目やにがへばり付いていて、なかなか細かいところまでは気が回らないのかと思います。口腔ケア・排泄介助については、しっかりやって頂いている様なので安心しています。

・普段、仕事の都合であまり様子を見に行けず、本人の会話が少ない事が不安です。面会時に、職員の方達に声を良くかけて頂いている姿を見て、有り難く感じておりま

す。今後も引き続き、できるだけ沢山声をかけて頂いて会話をたくさんして、少しでも脳を刺激するようにして頂きたいと思っております。

・スタッフの方がとても親切で、安心出来ます。気軽に声を掛けて頂いたり、挨拶をして下さるので質問やお願いも出来易い雰囲気があります。いろいろな行事もあり、お祖母ちゃんも楽しみにしています。唯、食事にいろいろな制約があるとは思いますが、楽しみに出来るような工夫があればと思います。美味しく食べたいですね。

・風邪やインフルエンザ流行時に、家族にマスクの着用をお願いしているのに、職員さんがマスクをしていない時があります。家族より長い時間接しているのに、マスク着用を徹底して欲しいです。

・いつも笑顔で接していただき、ありがとうございます。職員の皆様が健康で元気である事が、入所している者にとっても、いい事であると思っております。これからも宜しくお願い致します。

・利用者に対する言葉遣いが悪い人がいる。人手が不足していて大変かもしれないが、呼ばれても面倒くさそうに対応しないでくれると家族も安心して預けられる。ちゃんと対応してくれている職員の方が多いので感謝している。

・認知症の母は耳も遠く、動作もゆっくりで手の係る事が多くありますが、スタッフの人達に親切にして頂き、とても感謝しています。