

## 特定施設入居者生活介護

< 特定施設入居者生活介護 >

[ 事業者属性 ]

【記入者】	管理者	7	63.6%
	生活相談員	1	9.1%
	その他	3	27.3%
	未記入	0	0.0%
	合計	11	100.0%
【参加率】	実利用者数	400	73.0%
	参加利用者数	292	

[ ユーザー（利用者）属性 ]

【性別】	男性	53	27.0%
	女性	141	71.9%
	未記入	2	1.0%
	無効	0	0.0%
	合計	196	100.0%
【年齢】	40歳～64歳	4	2.0%
	65歳～74歳	7	3.6%
	75歳～79歳	27	13.8%
	80歳～84歳	51	26.0%
	85歳～94歳	89	45.4%
	95歳以上	16	8.2%
	未記入	2	1.0%
	無効	0	0.0%
	合計	196	100.0%

【区】	千種	1	9.1%
	東	0	0.0%
	北	0	0.0%
	西	2	18.2%
	中村	0	0.0%
	中	3	27.3%
	昭和	0	0.0%
	瑞穂	0	0.0%
	熱田	0	0.0%
	中川	1	9.1%
	港	0	0.0%
	南	0	0.0%
	守山	1	9.1%
	緑	1	9.1%
	名東	2	18.2%
	天白	0	0.0%
	合計	11	100.0%

【要介護度】	要支援1	25	12.8%
	要支援2	31	15.8%
	要介護1	25	12.8%
	要介護2	20	10.2%
	要介護3	26	13.3%
	要介護4	32	16.3%
	要介護5	29	14.8%
	未記入	6	3.1%
	無効	2	1.0%
	合計	196	100.0%

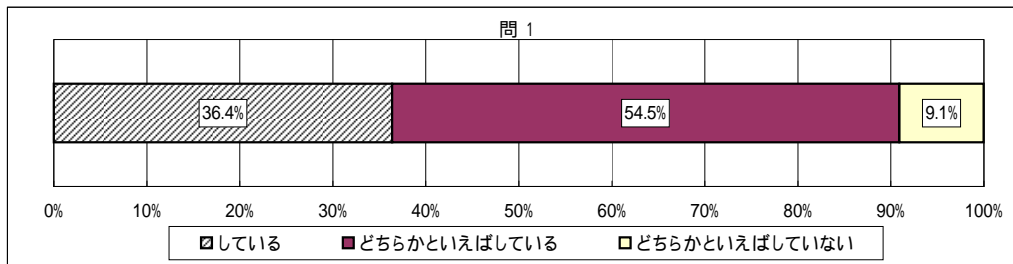
【記入者】	本人	50	25.5%
	親族	142	72.4%
	その他	2	1.0%
	未記入	1	0.5%
	無効	1	0.5%
	合計	196	100.0%

【面会頻度】	週に2～3回以上	48	24.5%
	週に1回程度	61	31.1%
	月に1回程度	36	18.4%
	半年に1回程度	8	4.1%
	ほとんど面会しない	2	1.0%
	未記入	38	19.4%
	無効	3	1.5%
	合計	196	100.0%

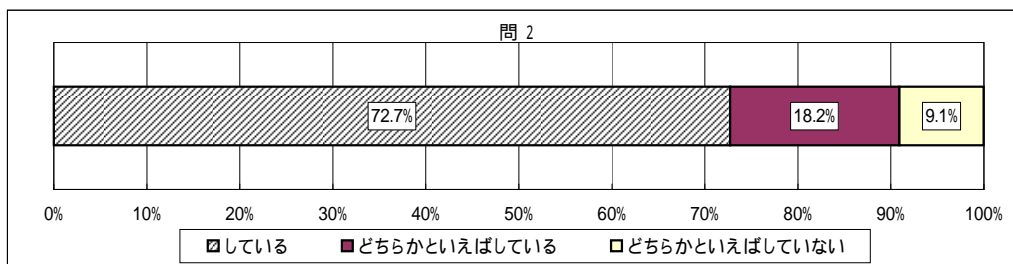
< 特定施設入居者生活介護 >

[事業者自己評価]

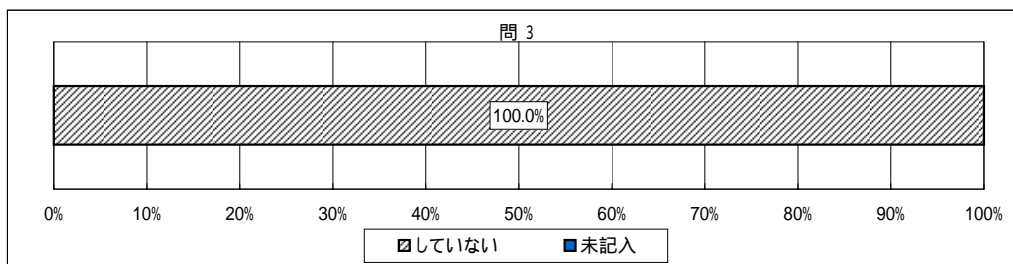
問1 契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか  
(2.3点)



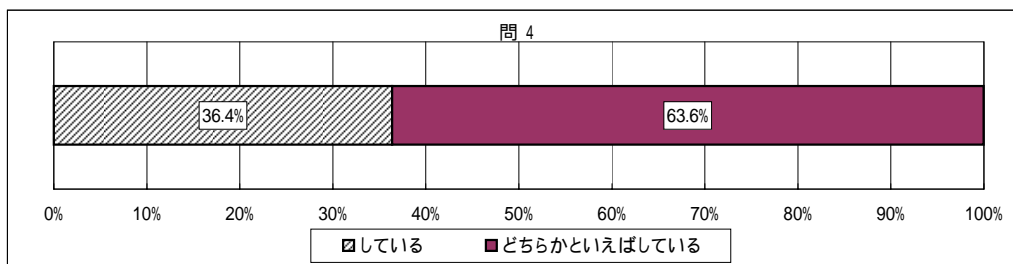
問2 入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか（2.6点）



問3 営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか  
(3.0点)



問4 事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか  
(2.4点)



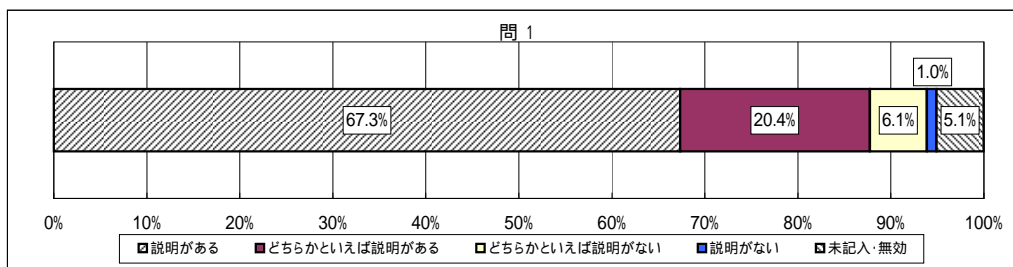
\* ( . . . 点) : 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等) 3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等) 2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等) 1点、まったく自信がない(まったくしていない等) 0点。

\* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

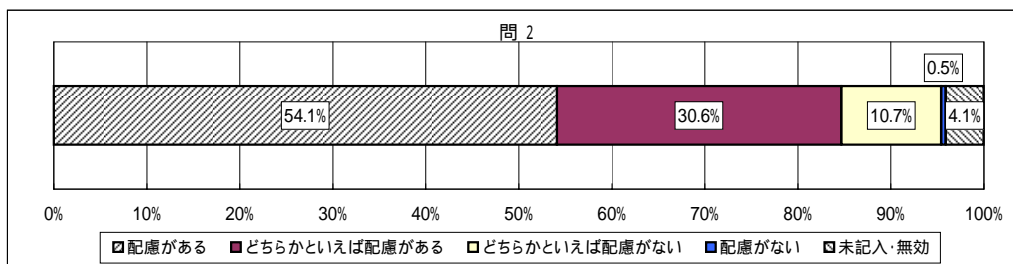
< 特定施設入居者生活介護 >

[ユーザー(利用者)評価]

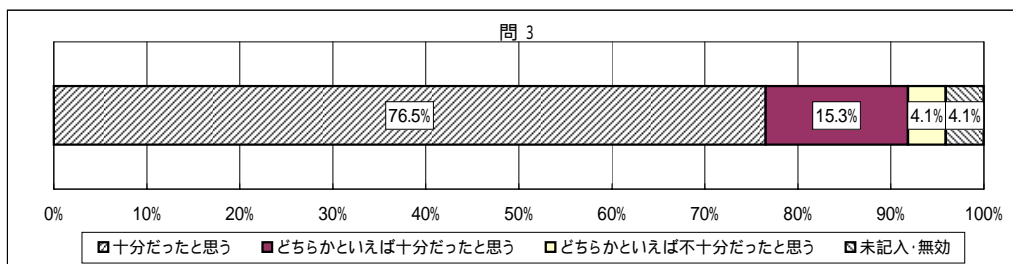
問1 サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか  
(2.6点)



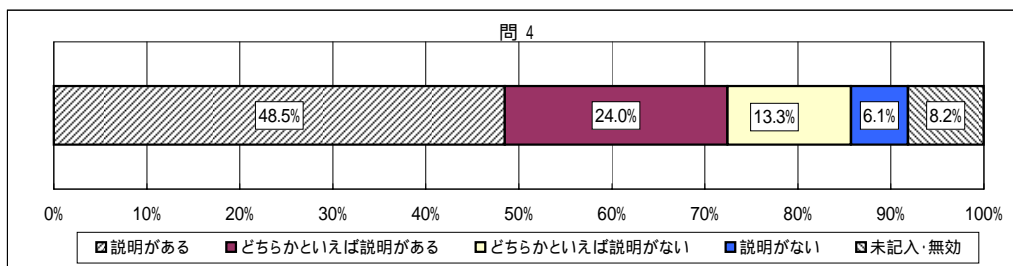
問2 入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありますか(2.4点)



問3 営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は十分だったと思いますか  
(2.8点)



問4 施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありますか  
(2.3点)

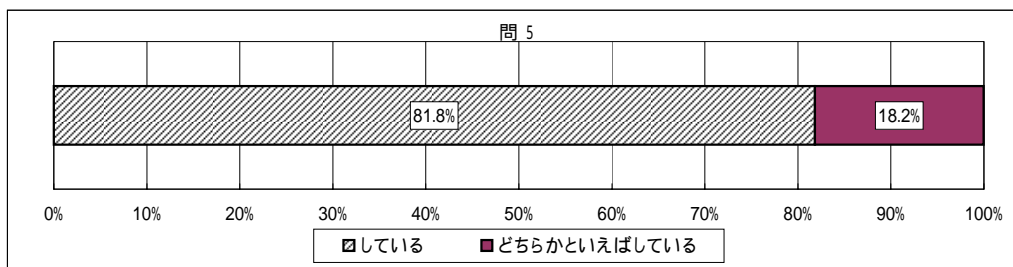


\* ( . 点 ): 参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、  
どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等)2点、どちらかといえば不満  
(どちらかといえば説明がなかった等)1点、まったく不満(まったく説明がなかった)0点。  
\* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

< 特定施設入居者生活介護 >

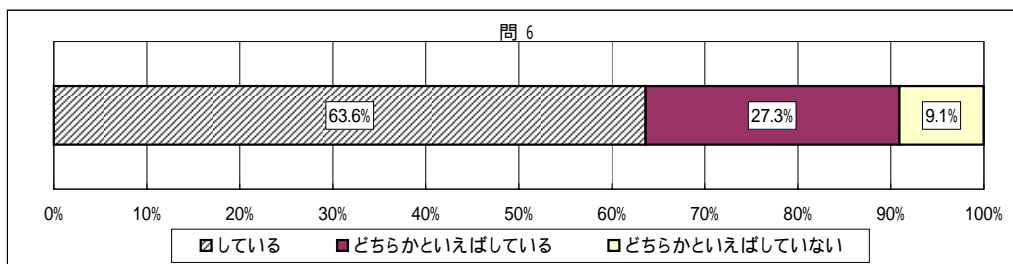
[事業者自己評価]

問5 サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか（2.8点）



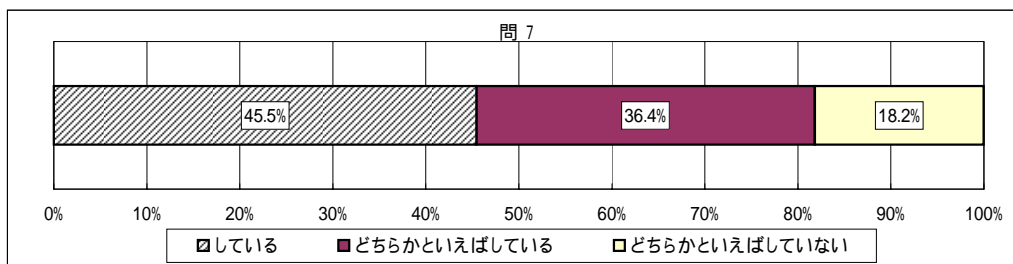
有効回答数  
11

問6 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか（2.5点）



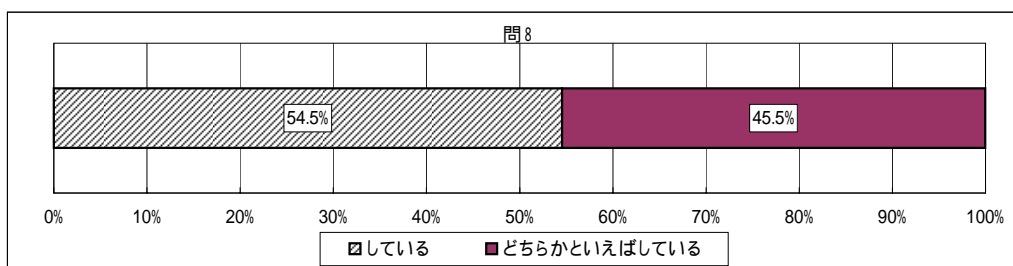
有効回答数  
11

問7 介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか（2.3点）



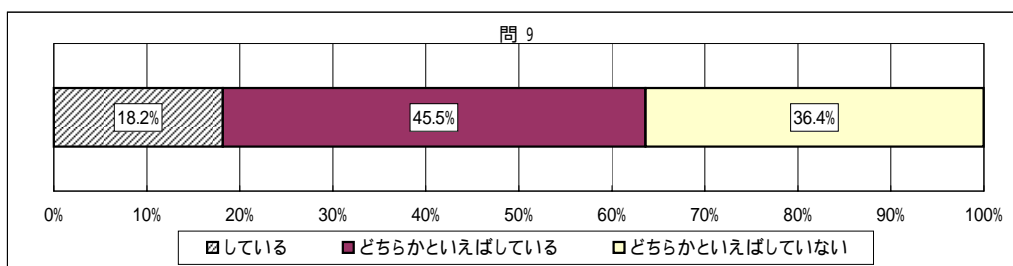
有効回答数  
11

問8 不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか（2.5点）



有効回答数  
11

問9 入居中に起こりやすいトラブルや事故について、説明していますか（1.8点）

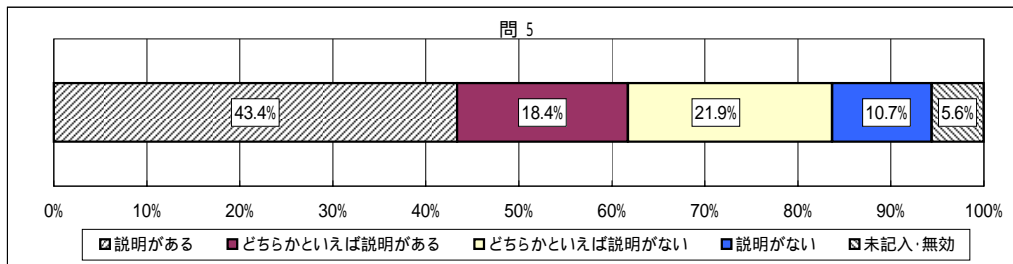


有効回答数  
11

< 特定施設入居者生活介護 >

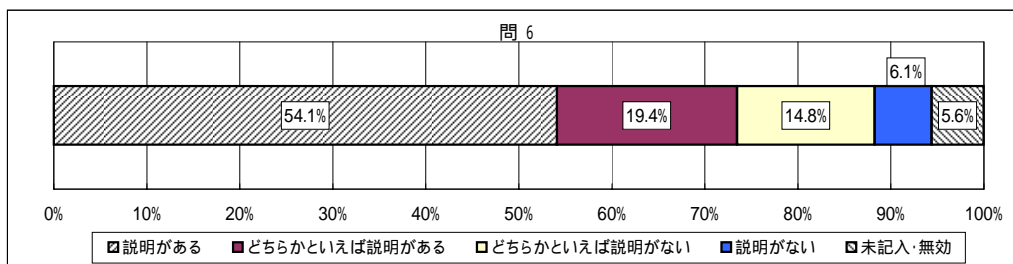
[ユーザー(利用者)評価]

問5 苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか（2.0点）



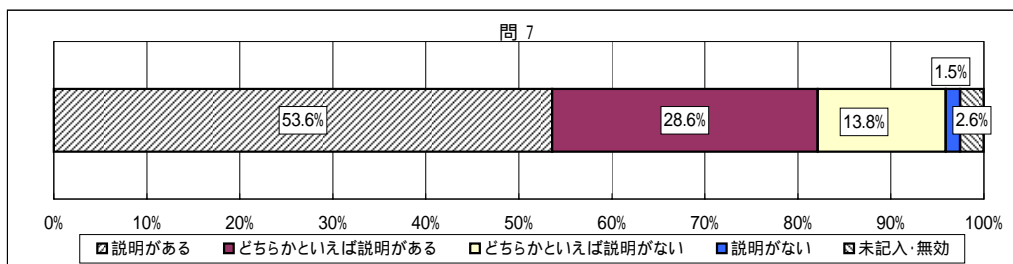
有効回答数  
185

問6 ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか（2.3点）



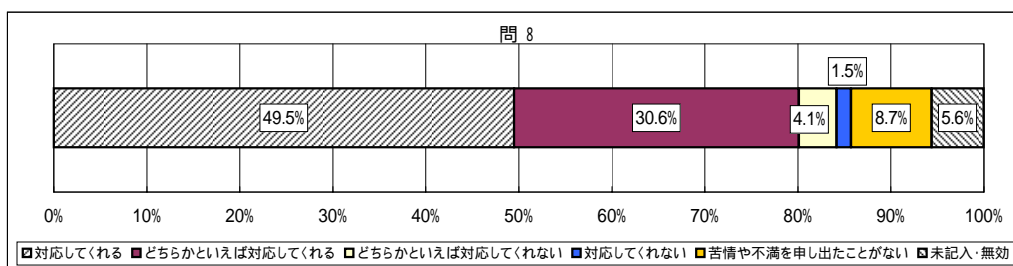
有効回答数  
185

問7 介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明がありますか（2.4点）



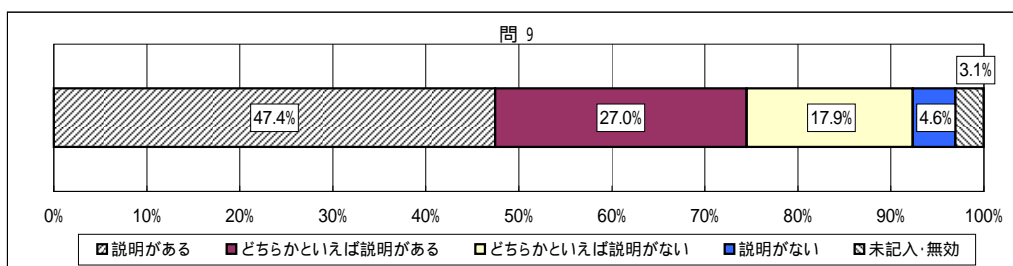
有効回答数  
191

問8 不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか（2.5点）



有効回答数  
185

問9 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか（2.2点）

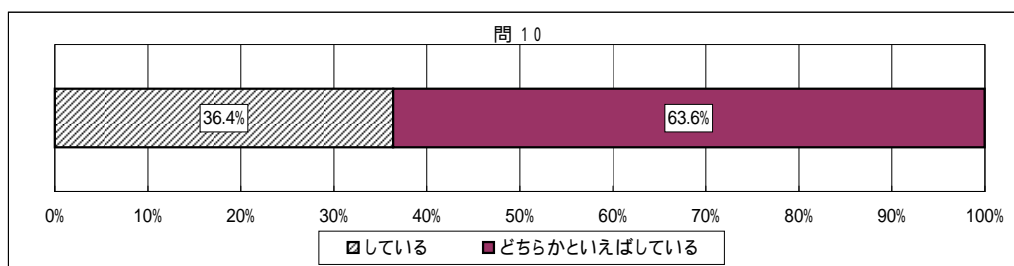


有効回答数  
190

< 特定施設入居者生活介護 >

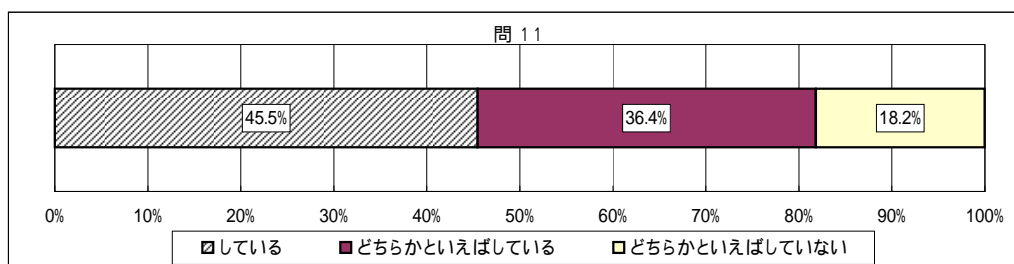
[事業者自己評価]

問10 利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか（2.4点）



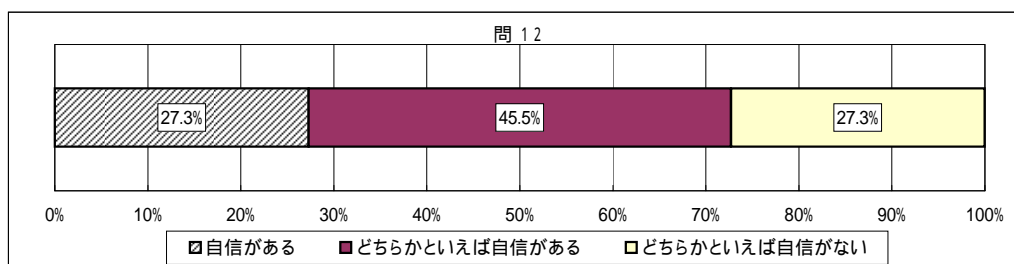
有効回答数  
11

問11 環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか（2.3点）



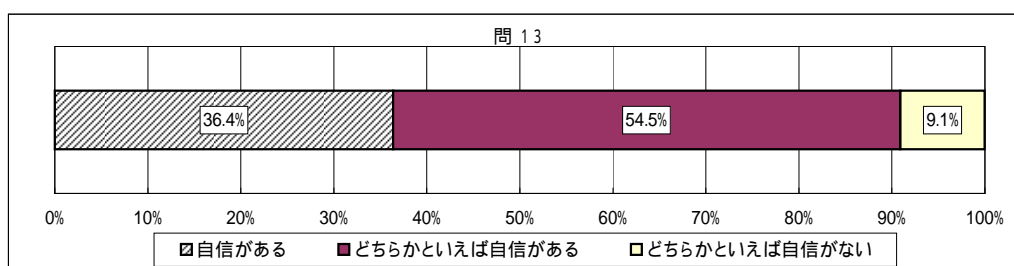
有効回答数  
11

問12 感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか（2.0点）



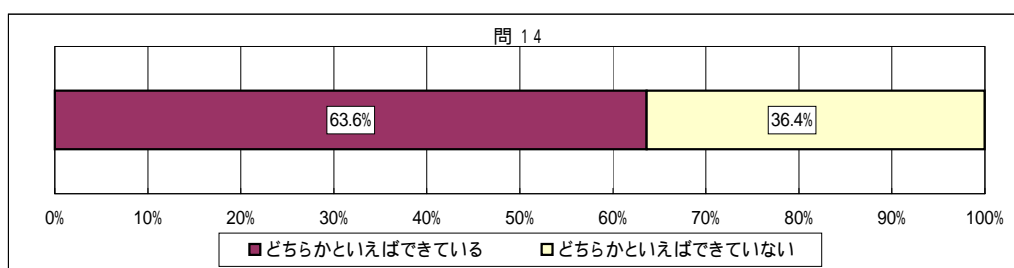
有効回答数  
11

問13 病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか（2.3点）



有効回答数  
11

問14 言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか（1.6点）

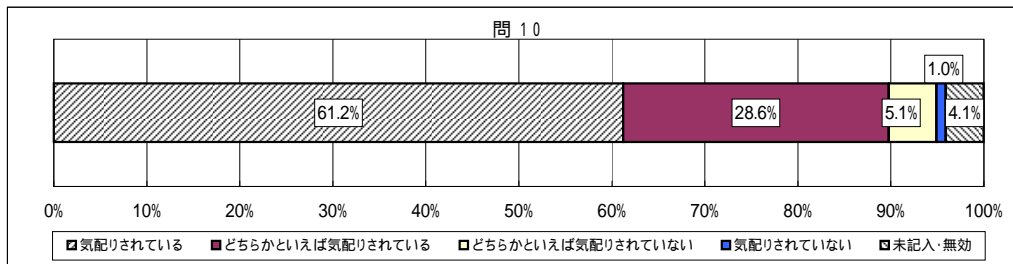


有効回答数  
11

< 特定施設入居者生活介護 >

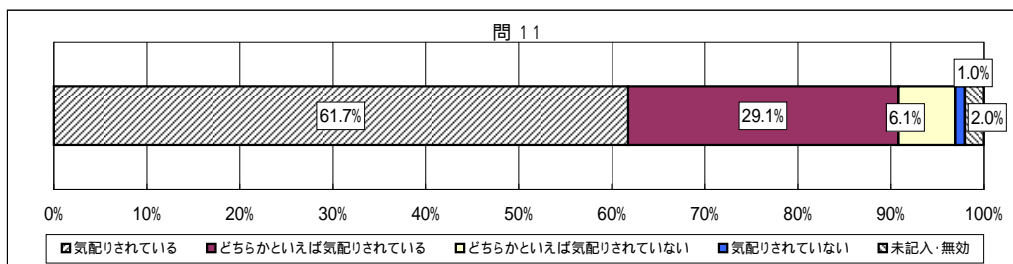
[ユーザー(利用者)評価]

問10 居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか(2.6点)



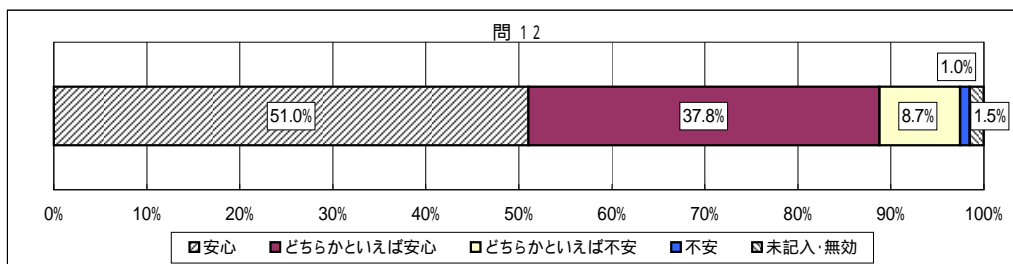
有効回答数  
188

問11 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等)に気配りがなされていますか(2.5点)



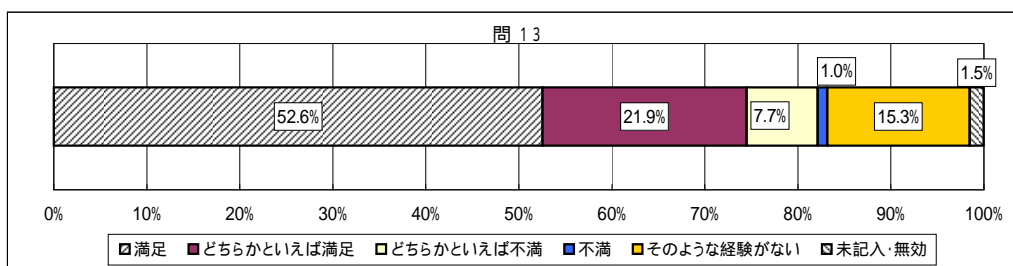
有効回答数  
175

問12 感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか(2.4点)



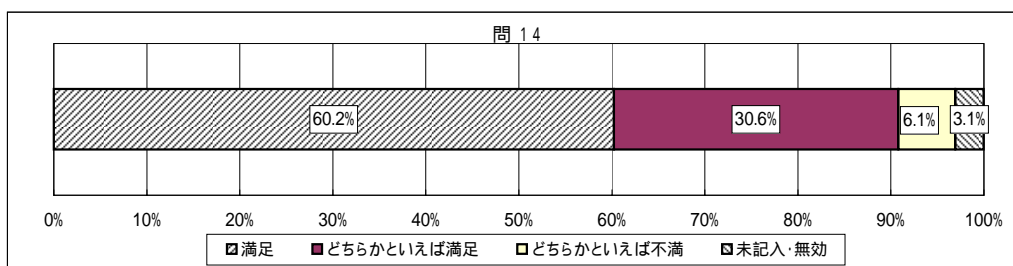
有効回答数  
193

問13 病状の急変またはケガなどが起こった時の対応は十分だと思いますか(2.5点)



有効回答数  
193

問14 職員の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか(2.6点)



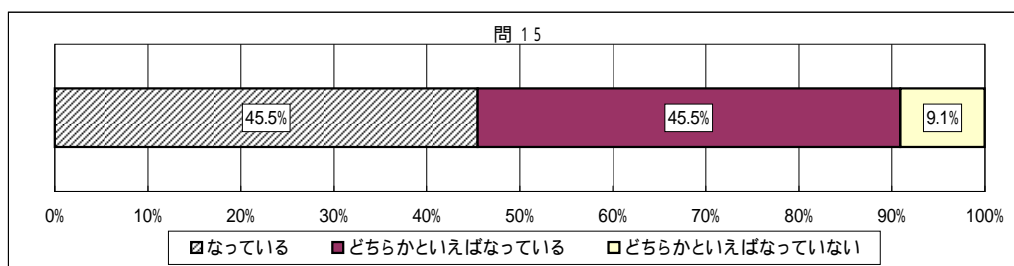
有効回答数  
190



< 特定施設入居者生活介護 >

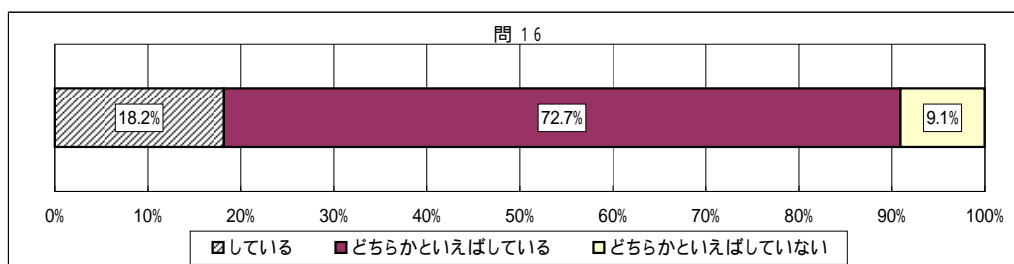
[事業者自己評価]

問15 職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、利用者や家族の相談相手になっていますか  
(2.4点)



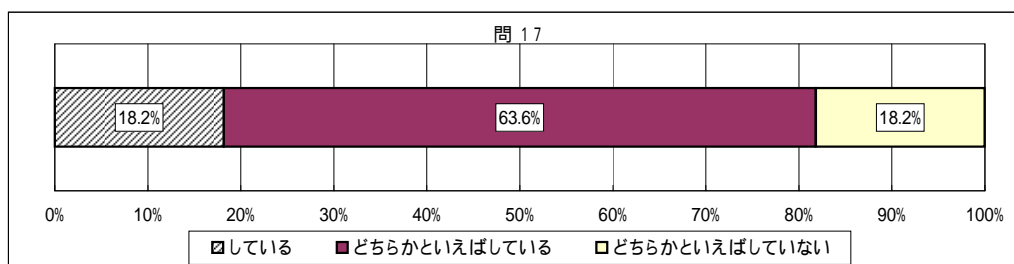
有効回答数  
11

問16 食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか(2.1点)



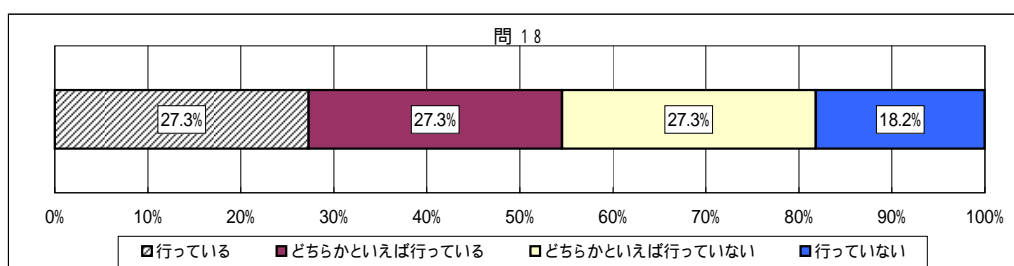
有効回答数  
11

問17 レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか  
(2.0点)



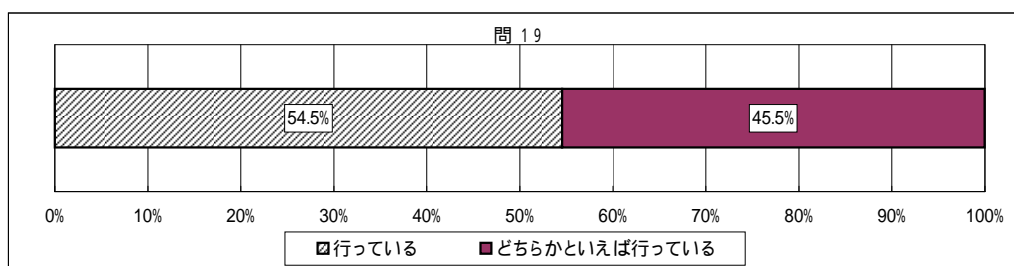
有効回答数  
11

問18 利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか  
(1.6点)



有効回答数  
11

問19 看護職員を中心に、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と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか(2.5点)

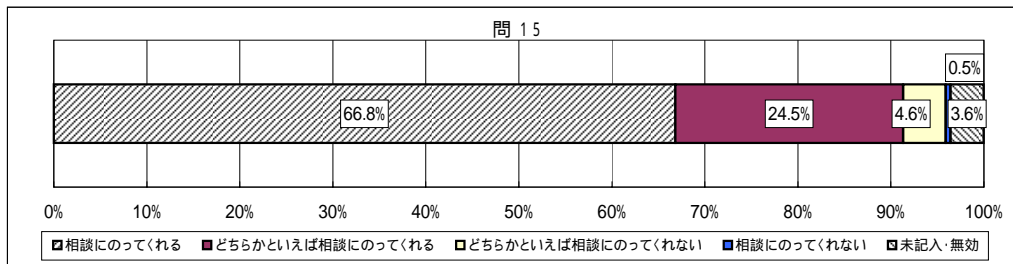


有効回答数  
11

< 特定施設入居者生活介護 >

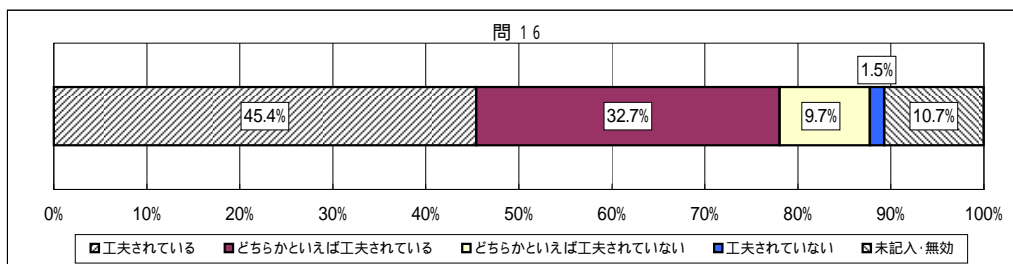
[ユーザー(利用者)評価]

問15 職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか  
(2.6点)



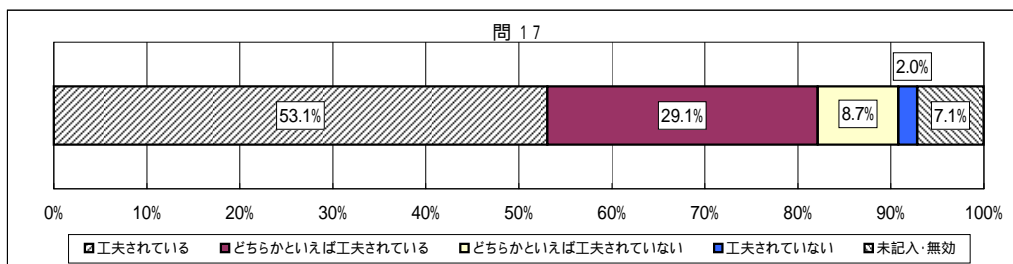
有効回答数  
189

問16 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか(2.4点)



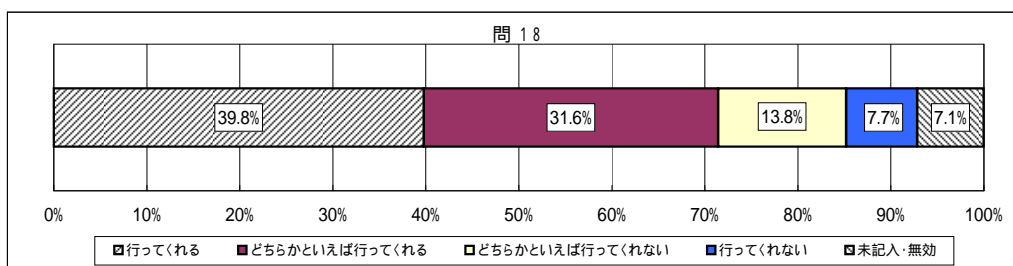
有効回答数  
175

問17 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか  
(2.4点)



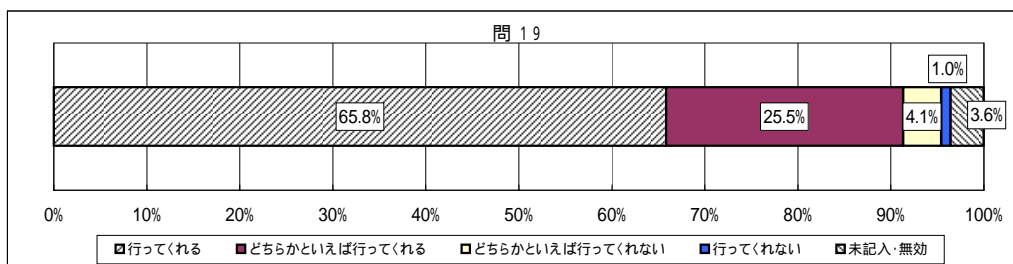
有効回答数  
182

問18 手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか  
(2.1点)



有効回答数  
182

問19 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  
行ってくれますか(2.6点)

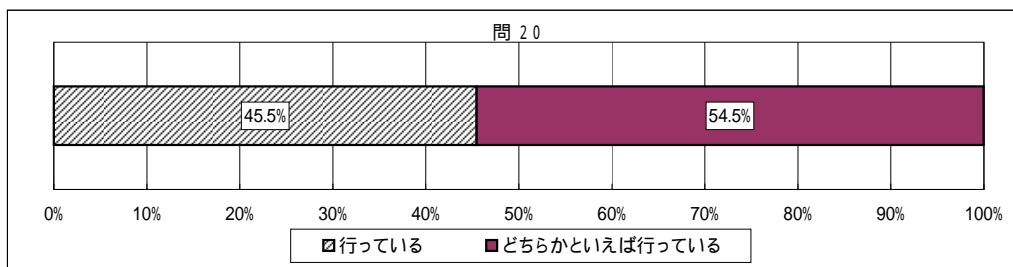


有効回答数  
189

< 特定施設入居者生活介護 >

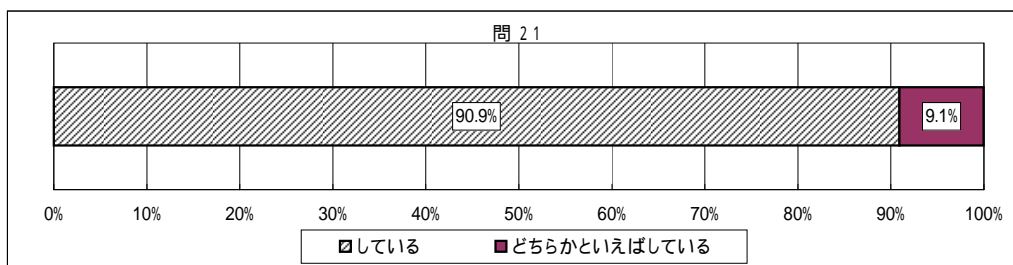
[事業者自己評価]

問 2 0 担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか (2.5点)



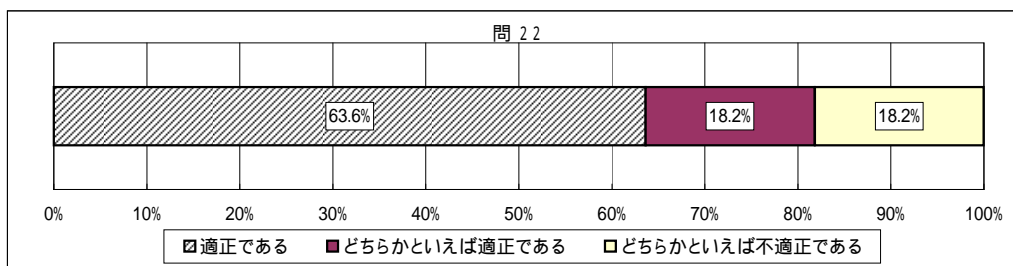
有効回答数  
11

問 2 1 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか (2.9点)



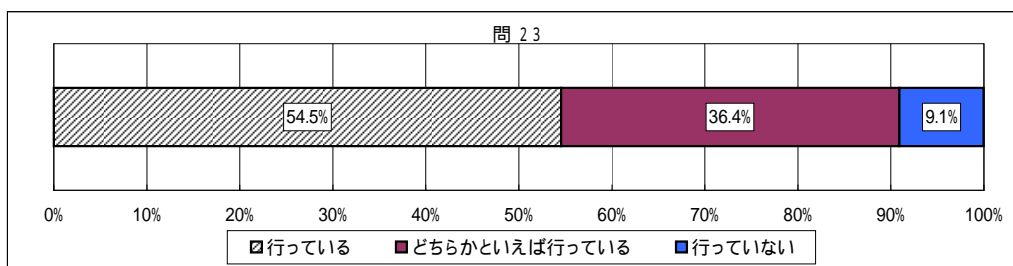
有効回答数  
11

問 2 2 職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか (2.5点)



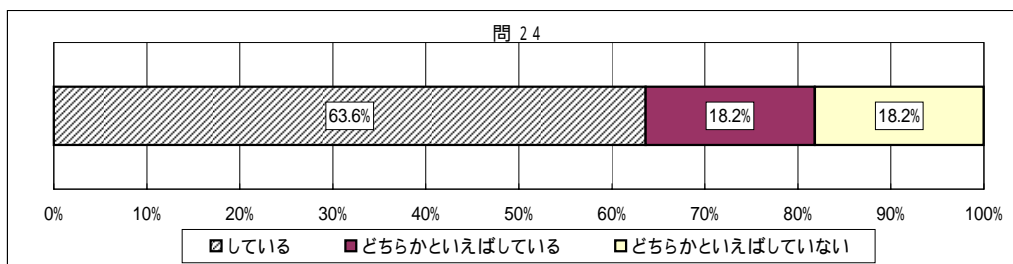
有効回答数  
11

問 2 3 介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをしていますか (2.4点)



有効回答数  
11

問 2 4 運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか (2.5点)

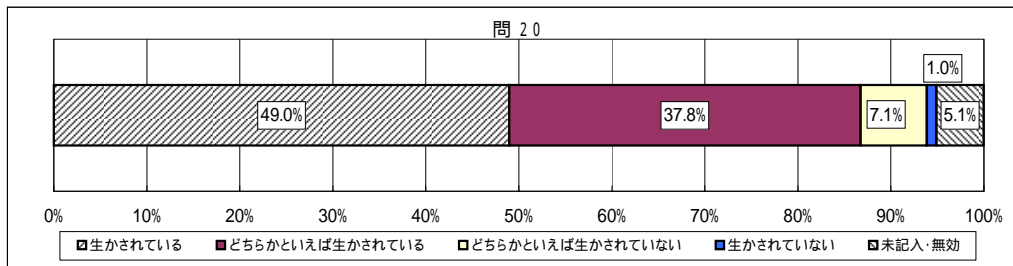


有効回答数  
11

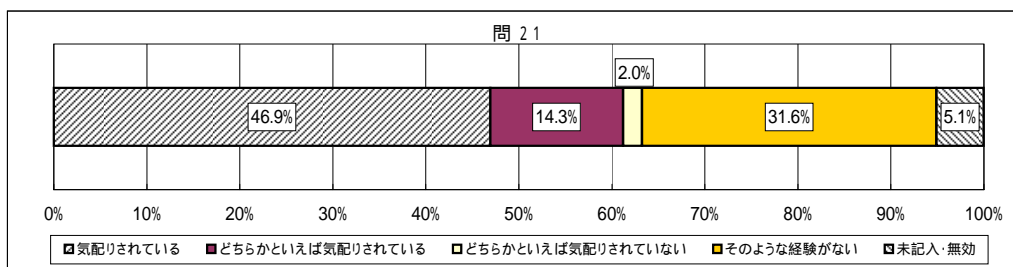
< 特定施設入居者生活介護 >

[ユーザー(利用者)評価]

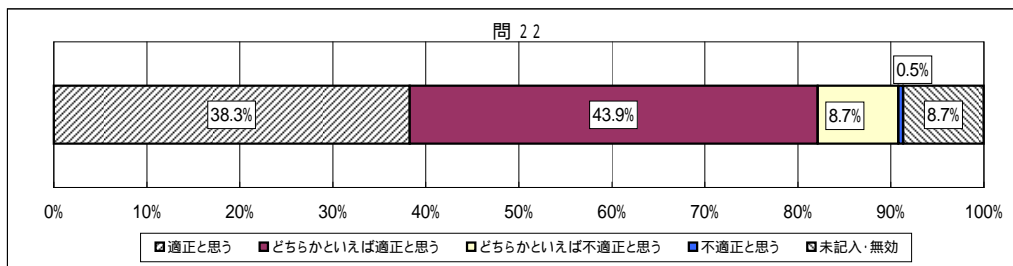
問 2 0 担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか (2.4点)



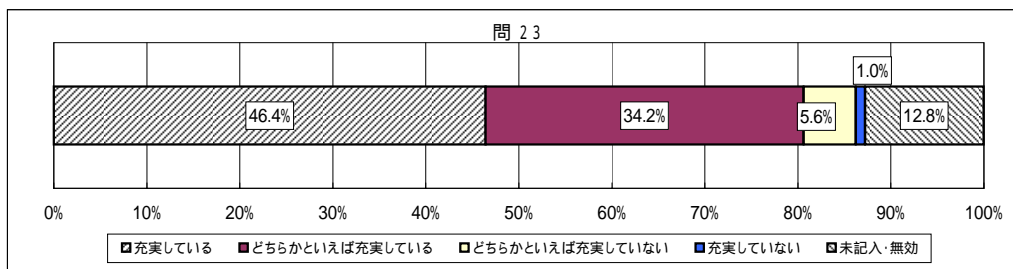
問 2 1 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか (2.7点)



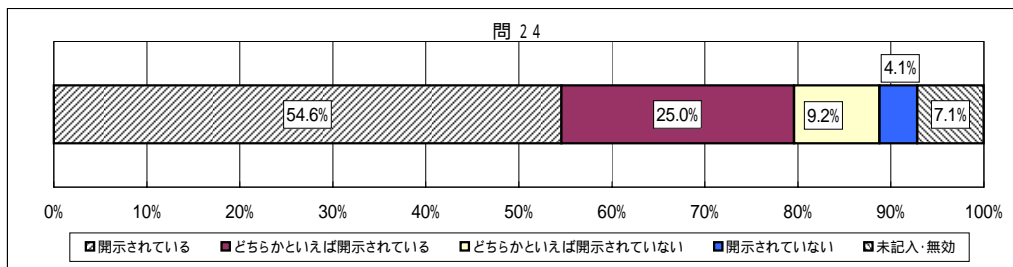
問 2 2 職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか (2.3点)



問 2 3 介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスは充実していますか (2.4点)



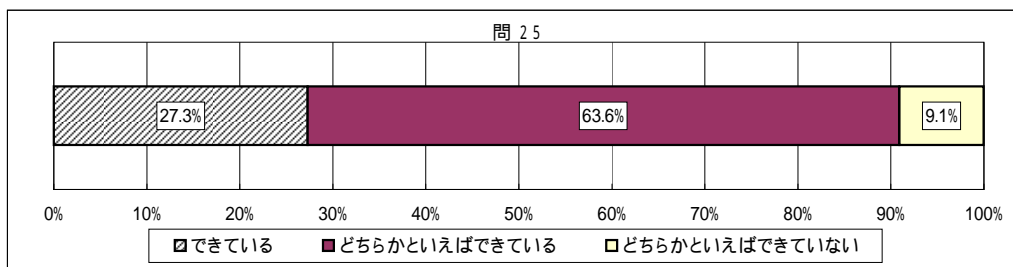
問 2 4 運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか (2.4点)



< 特定施設入居者生活介護 >

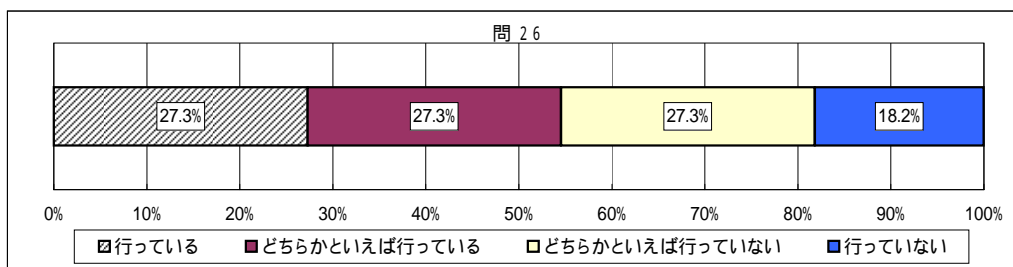
[事業者自己評価]

問25 健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか（2.2点）



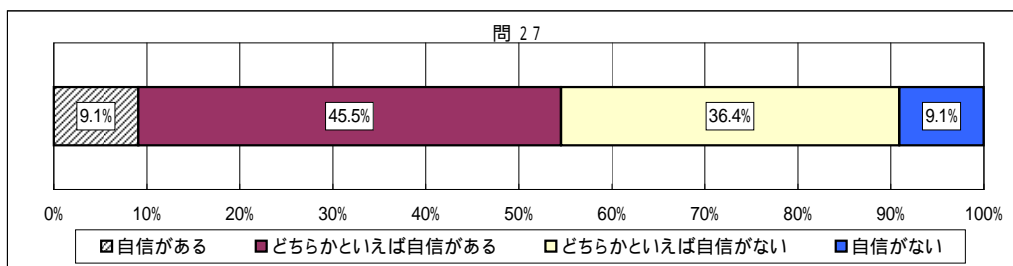
有効回答数  
11

問26 尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか（1.6点）



有効回答数  
11

問27 利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか（1.5点）

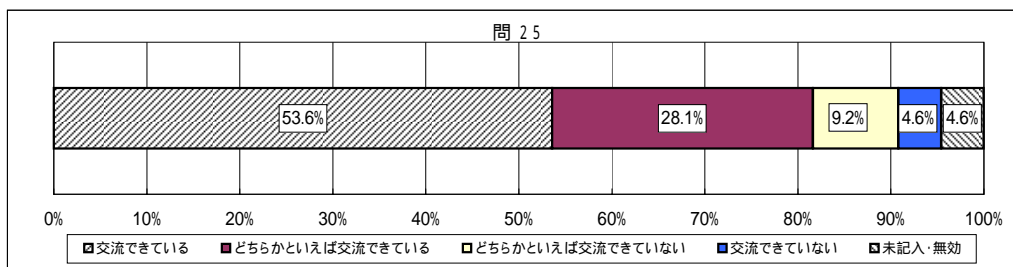


有効回答数  
11

< 特定施設入居者生活介護 >

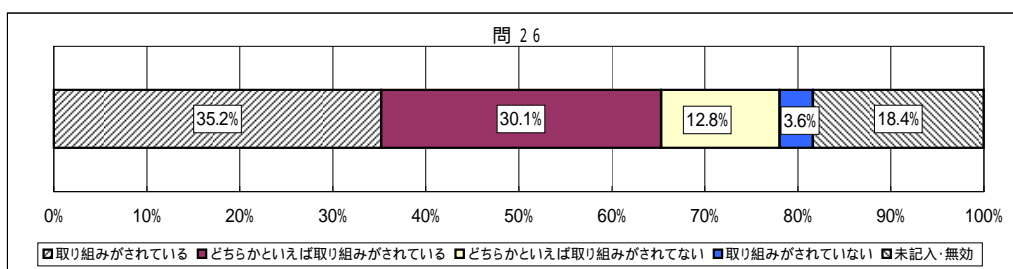
[ユーザー(利用者)評価]

問25 健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか(2.4点)



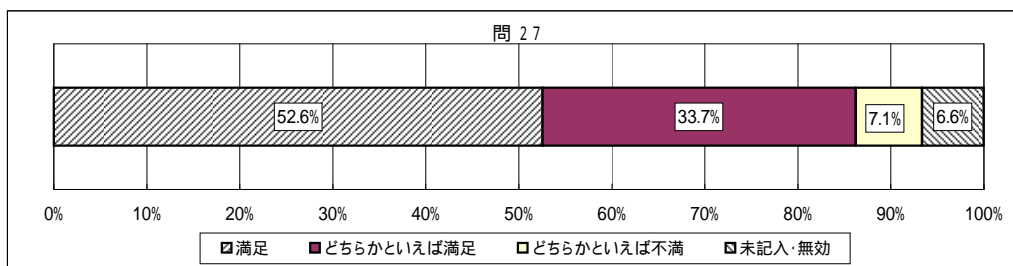
有効回答数  
187

問26 尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか(2.2点)



有効回答数  
160

問27 現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか(2.5点)



有効回答数  
183

< 特定施設入居者生活介護 >

問 1 ~ 27 総括(事業者と利用者の意識の差)

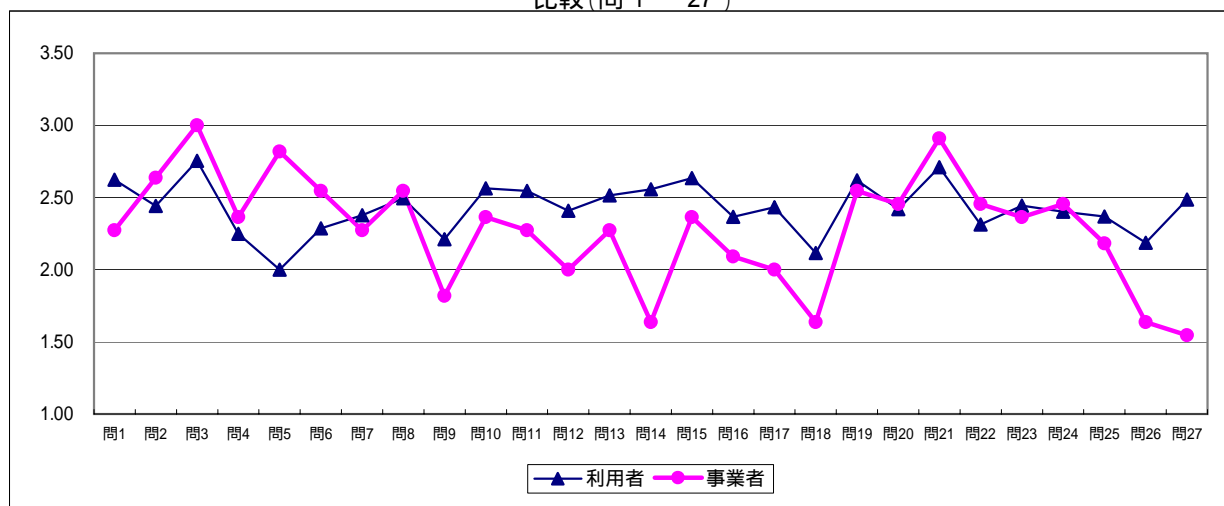
[事業者自己評価]

事業者評価	点数
十分自信がある	3点
どちらかといえば自信がある	2点
どちらかといえば自信がない	1点
まったく自信がない	0点
未記入	0点

参加事業者全体平均合計点数:61.5点  
(1設問あたり平均点数:2.3点)

( \* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。 )

比較(問 1 ~ 27 )



点数が高い項目

【問 3】営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか  
(3.0点)

【問 2 1】車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか(2.9点)

【問 5】サービスに関する苦情の申し出窓口(施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることについて、説明していますか(2.8点)

点数が低い項目

【問 2 7】利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか  
(1.5点)

【問 1 4】言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか  
(1.6点)

【問 1 8】利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか  
(1.6点)

【問 2 6】尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか(1.6点)

< 特定施設入居者生活介護 >

問 1 ~ 27 総括(事業者と利用者の意識の差)

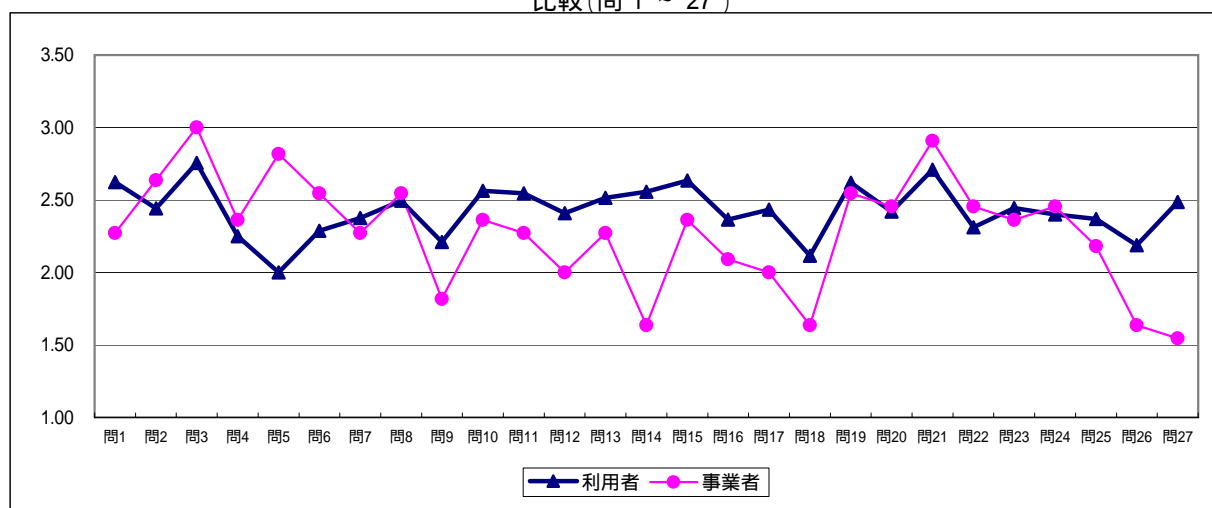
[ユーザー(利用者)評価]

利用者評価	点数
十分満足	3点
どちらかといえば満足	2点
どちらかといえば不満	1点
まったく不満	0点
未記入	0点

参加ユーザー全体平均合計点数: 65.5点  
(1設問あたり平均点数: 2.4点)

( \* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。 )

比較(問 1 ~ 27)



点数が高い項目

【問 3】営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は十分だったと思いますか (2.8点)

【問 2 1】車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような心配りがなされていますか (2.7点)

【問 1 5】職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか (2.6点)

点数が低い項目

【問 5】苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか (2.0点)

【問 1 8】手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか (2.1点)

【問 2 6】尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか (2.2点)



< 特定施設入居者生活介護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注 1 ) 掲載順序はあいうえお順 注 2 ) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
1	エイジトピア・ナゴヤ	入居者の皆様と可能な限り信頼関係を深めていけるような運営を計っていききたい。特に運営懇談会での家族参加を積極的に呼びかけ、当施設の経営状況、方針等を十分に説明できるよう丁寧に対応していききたい。また、入居者にまつわる様々な制度や、苦情窓口の説明等を話し合える機会を作っていく。
2	介護付有料老人ホーム エイジトピア 星ヶ丘	施設側が感じ考え行っている対応と、それに対する入居者の考えに違いを知り、取り組み方を変えていく良い機会とすべく参加させて頂きました。皆様の貴重なご意見・評価を頂きありがとうございます。苦情受付窓口や個人情報を守ることの説明は契約時に1回しているだけなので、入居者・御家族共に入居後もわかりやすく説明をする様心がけたいと思います。さらに安心して暮らせる老人ホームとなる様、スタッフ一同サービス向上に努めて参ります。
3	介護付有料老人ホームしもかた	ユーザーコメントにもあるとおり、職員の定着・スキルアップを今後の課題としていきます。具体的には、法人理念の明確化と浸透。定期的な社内・社外研修の実施。定期人事考課に基づく処遇への反映、資格取得のためのフォロー。資格手当の検討、福利厚生充実等々です。これらの優先度の高いものから確実に実施し、職員の定着、スキルアップを行い、入居者様・ご家族様により良いサービスを提供していききたいと思います。
4	介護付有料老人ホーム にしやま	苦情相談窓口について。苦情相談体制の詳細については施設入口に掲示されているものの利用者様およびご家族への周知度が低いのが現状です。今後ご家族の面会時等に再確認をしていきます。また新入居の方については従来どおり契約時に説明をさせて頂きます。 機能訓練について。身体的な機能訓練については、この4月より個別に課題を決め援助メニューを作成した上で、ご家族に同意を頂きご本人に無理のない生活リハビリをケアプランとは別に実施していく予定です。
5	グランド名古屋駅前	苦情窓口についての周知がはかられていないことは、予想していませんでした。契約時に説明者である施設長である私が担当しておりますが、今後、いままでも以上に、窓口について時間をとって具体的に説明していくように改善します。
6	ケアネットホーム尾頭橋	入居者のトラブル・事故が起きた場合、即座に改善会議を行いご家族に納得していただけるよう体制を改めた。感染症の予防・衛生面に関して委員会を設け予防に努めるよう改善しました。言葉づかいや態度・身だしなみの職員の教育は未だ周知徹底ができていない為、継続して指導していく必要あり。利用者様とご家族のサービスへの満足度が低い為、ユーザーからのご意見でもあったように、アンケート調査を行いニーズ把握しサービスの向上を計りたい。
7	ザ・サンシャイン守山	施設での生活を今以上満足をしていただくため、健康状態の更なる把握と状態に応じた支援をします。入退居の基準についてもできる限り明確にしていきます。行事などの案内も新たに掲示板等を活用し、ご利用者様全員が見え理解できるようにしていきます。
8	サニーベイルイン 鳴海	今回が正式には初めての評価事業ですが、全体的に高い評価を頂き有難く思います。ただし、回収率が84.6%であり、平成17年度の試行実施時よりかなり悪く、評価の精度を増すためには、締切日前の再度の評価依頼の必要性を強く感じています。 項目別では、苦情受付窓口・入居時に起こりやすいトラブル等の説明、支払う費用の適正さ、権利擁護に関する説明等といった、いわゆる事務方の項目の評価が低く、現場職員には申し訳なく思います。契約時だけでなく、運営懇談会等での情報提供に努めます。
9	ジョインライフそよ風 金山	サービス全般については、皆様から今後への期待を込めての高評価を頂いたものと感じております。スタッフ全体との会議においてこの結果について話し合い、今後の課題を見つけ出し、全員で意識づけをし改善努力をしていくこととしました。日々の業務に流されることなく、ご入居者様に安心して笑顔ある生活をして頂けるよう頑張りたいと考えます。

< 特定施設入居者生活介護 >

**評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）**

注１）掲載順序はあいうえお順　注２）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
10	ジョインライフそよ風 新道	今回の評価結果を受け、ご入居者様・ご家族様のニーズを把握する事ができました。苦情受付窓口に対する説明及び個人情報に関する取扱いに対する説明が不十分であると感じられている方が多い為、今後は文書を配布するなど内容の周知に努めて参ります。また、介護計画やサービス内容については、よりわかり易く説明させて頂き安心して暮らして頂けるよう配慮するとともに、より質の高いサービスを提供できるよう職員一同努めて参ります。
11	ライフ＆シニアハウス千種	入居説明の分かりやすい案内、スタッフの定期的勉強会を行うことで生活の質の向上を図るように連携を強化して、入居者及び御家族との信頼関係を強めます。

## < 特定施設入居者生活介護 >

### 利用者の主な意見・感想(ユーザー評価票自由記載欄より抜粋)

- ・ 病院から直接紹介されて入居。選択の自由が余りない状態で入居出来る側として選んだ。不安のまま決定したが不安は間もなく解消された。真面目な経営であると評価しています。職員の対応に信頼がおけることが重要だと思います。殆ど与えられる条件は受入れるより仕方がない立場で選択して居れない状況で入居したが感謝しています。老々介護で困っていましたが解放されています。時折アンケートがあることを期待しています。
- ・ ヘルパーが少ない。夜間の職員体制に不安がある。ヘルパーさんは忙しいなかでも声かけ、親切に優しく接して頂ける。
- ・ 有料老人ホームにしては比較的手頃な入居費用と利用料なので助かっている。本人に会うといつも「施設の人が親切にしてくれるので良い所に入れて良かった」と言ってくれる。職員の人も顔を合わせると誰でも明るく挨拶してくれるので気持ち良い。実家で一人暮らししていた時は表情も陰しく認知症が進んでいく様に感じられたが、このホームに入ってから話し相手も多く、規則正しい生活のリズムで精神的に随分落ち着いてきた。表情も良く笑うようになって、話をしてもしっかり理解できている。認知症の進行が止まって健康が少しでも回復できてきたのが有難い。ホームの方が色々努力されている事が良くわかりますので、今後共レベルの維持向上される事を期待しています。
- ・ スタッフの中に差があるのが問題。丁寧な人は安心ですが、年配女性スタッフ(40～50代)の中にはまるで見守り(実際には見てないが)状態の人もあり、難あり。(2人以上居ます)真面目なスタッフに迷惑。ニコニコしていてもそれだけでは困ります。
- ・ 職員の変動があまりない様にして欲しい。
- ・ 入居者の期待を120%満たしてくれているので自分自身では気付かなかったようなサービスを受けられ感謝するようなことが度々ある。ここで働く職員自身が仕事をこなして行く過程の経験が非常によく生かされている。職員自身が介護を好きで行っているような充実した喜びを感じているのではないかと思う。この施設へは長く入居しているが基本的に内容の充実が施設の設備だけでなく職員の考え方が、しだいによい方へ積みあげられて行っている感じがする。本当に自分自身よい施設入居したものだと思いを感している。
- ・ 全般的にはよくやってもらっていると思っています。但しコミュニケーションがよくないと感じる事が時々あります。年に数回施設長に文書または口頭で具体的に伝え改善を要望していますが結果はあまり満足すべきものとはいえません。(連絡不十分、行事計画が確実に実施されていないことがある等々)和をもって貴しとなす。入居者及びスタッフの皆さんと仲良く楽しい生活を送りたいと念じています。

## < 特定施設入居者生活介護 >

- ・ 1人のスタッフに伝えた事。1人のスタッフから伝えられた事。家族と1人のスタッフでのものでなく、「信頼、情報」などが共有されると助かる。
- ・ 現在施設長さんはじめ職員の方々の暖かい介護の中、本人も安心感を持って心穏やかに毎日を送っています。私達家族も本人が満足している様子が何よりの事だと思いきありがとうございますと感謝の気持ちです。健康管理やすぐ対応して下さる事や体調の変化を見てもらえる事は周りの者も安心していられるので本当に嬉しいです。これからもこの様な生活が送れる様更なる充実を願っています。
- ・ できれば(多分多忙で時間がない)言葉をいっぱいかわしてやってほしいです。会話がなくなってしまうような気がします。これも大切な仕事だと思います。あと、手足を動かせば高齢の為骨折の可能性というものついてきますがなるべく手足を動かす事をお願いしたいです。
- ・ 施設内も明るい雰囲気足で足も全くな苦にならない感じで大変満足していますが懇談会で経営状況などの情報開示もして頂けるとより安心して将来をおまかせできると思います。
- ・ リハビリ室を作して下さい。入居した始めは何でも積極的に対応してくれましたが今では余りしてくれませんか。
- ・ 要支援の為ある意味自分の事はできますので特別要望がなくてアンケートには対応しきれない部分あります。身体的に悪くなる毎に要望が変わると思います。できれば食事についてのみ条件を出していますが程遠い気がします。「量より質、油のものは少なく消化の良い温かいもの」が良いと思って居ります。
- ・ 最近老人ホームの火災がテレビで報じられていますが当老人ホームでは夜間その様になったらどうしたらよいか不安を感じています。夜間当直のヘルパーの人数は少なく混乱を生ずるのではないかと。他人事と思わないできめ細やかな案を作成して欲しいと思っています。
- ・ 施設の体制(理念、方針)はもちろん大切に良い事を言われているが実態には格差がある。施設長や各チーフの方々は皆しっかりした考えやスキルをお持ちだが、実際の現場でのヘルパーの格差がありすぎる。介護の世界に向いてないバイト感覚で働いているヘルパーも居る。反面、言葉遣いから対応まで素晴らしいヘルパーも居る。毎日(昼、夜)人がかわるので本人もAに伝えてもBやCに伝わってなくて困る場面も多々ある。弱い立場の年寄りには立派な設備やイベントごとより、日常において優しい言葉かけや思いやりのある対応が一番望まれていること。年配者を尊敬したり、大切に扱ってあげることによってどれだけホッとして心の安定が生まれてくるのか…。福祉(介護)の基本はやはり「相手の立場に立って、物事を考えたり、対処して優しい言葉や態度で接してあげること」につきますと思います。素晴らしいヘルパー、職員の方もたくさん居ますが、ひどいヘルパーも沢山居ます。この差をうめていく事が(養成、育成の段階から)今後の課題だと思います。人は誰でも年を取りいつかは人様のお世話を受けるようになるのですから…。

## < 特定施設入居者生活介護 >

- ・ 問い合わせたメールに対して殆ど回答がもらえない。
- ・ 今は給食を頂いていませんが給食をもう少しおいしいものにして頂くと良いと思います。この施設に入っている方はそれなりの生活を送って来られた方だと思いますので…。食事の時、例えばうどんやおそばはすぐ食べられる様に配慮されるとよいかと思います。みなのはびてしまっておいしくありません。
- ・ ベッドの下に綿ぼこりがたまっていることがあるのでベッドの下もお掃除していただけるといいと思う。
- ・ ホームへ面会に行った時に季節の衣類を入替したり毛布を出したりしていますが、だんだん自分で着る物をどうしたらいいか考えなくなっていますので着ている物を少しチェックしてほしいと思います。ズボンも汚れたままでいつまでもはいたりしていますので、汚れた物を着ていたら注意して欲しいです。
- ・ 自分の入居時とは異なり現在入居者がほぼ満室になるとちょっと話をきいてもらいたいと気軽に考える時があっても時間をとってもらうことに申し訳なく心の晴れぬまま過ぎてしまう事も多い。私のように要支援1程度では血圧測定だけで夕方一度だけの訪問となり、心にかかっている話などあっても話をきいていただく時間はなく先延ばしにしてしまう。考えてみるとこの程度ですんでいるような事は忙しい人に時間をとってもらうのが申し訳ないような気もしている。