

<介護老人福祉施設>

利用者からの主なご意見・ご感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

・特養独特の汚物の臭いがとても気になります。長時間滞在するとなれるのですが、何とか消臭していただけないのでしょうか？母を散歩につれだしても衣類にしみついている臭いが気になります。是非改善して頂く様、よろしくお願い致します。

・経管栄養になってから、数年が過ぎました。数年前は入所が一番いい方法だと考えた結果のことでした。でも、やはり人手が不足しているのか？寝たきりの状態だからなのか？私が行っても、スタッフは皆忙しそうで、こちらの気持ちとか希望とかは話をする時間もなく、又話しかけるのが申し分けない様な状態です。部屋に行きベットの所に体位を変えていただく時間、おしめ交換の時間等書いてありますが、本人からの欲求がないので、信頼するより仕方がないかもしれません。私だけかもしれませんが、行く時は本人に対して期待もしながら行くのですが、帰って来る時は気分が暗く重いです。

・我が家の場合、老々介護で二人共持病（脊髄損傷、腰痛）があり、再発にならない様、注意しながら生活しています。母を施設で介護して頂く事により、体力的にも精神的にも余裕が出来、母にも優しく接する事が出来ます。大変感謝しています。

・若い職員さん達一生懸命お世話して下さいありがとうございます。

・利用者個別のスケジュール（1日、1週間、1ヶ月）の流れを計画し作ったなら、それに添ってきっちりやってもらいたい。利用者の体調により、思うようにはならないと思いますが、ゆったりやらなかったり、あるいは時間（時刻）がまちまちだったりする事がないようにしてほしいですね！！

・私は母を安心して預かって頂いております。職員の方々の明るい対応がとても嬉しいです。とても感謝しております。いつか出来れば自分もお世話になりたいと思っております。

・私を育ててくれた大切な母親です。今は老人でも、90年余の人生を立派に積み重ねてきました。美しい女性であったと思います。只の老人と機械的に見ずに、人間の尊厳を思い、ご配慮をお願いします。

・よく面倒を見てもらっています。特に言うことはありません。

・本人の希望に沿った介護計画を立て、その目標に沿って援助支援をして頂いており、非常に感謝しております。またレクリエーションや行事もたくさん計画していただき、

参加して楽しく過ごすことができます。今後も是非続けて頂きたいと思います。

・認知症が有るので、仕方がないのかもしれませんが、職員の方の事務所の方に向けて、車椅子が置かれていて食事以外はいつ訪問しても同じ位置にいます。以前、デイサービスを利用していた時は、入所者同士で話はずながっていても、話をしている事が多かったので一日話す事も無く終わっている様で淋しさを感じます。先日は、一部の人だけ折紙をしていましたが、声をかけて頂けませんでした。（出来なくても・・・と思いました）いつも入れ歯がないので、形相が違います。

・入浴が今、週2回の所を最低限週3回だと、夏は特にありがたいです。

・現在のホームに対しこれ以上の要望はございません。大変良いホームに入れて頂き感謝の気持ちで一杯です。又不満の気持ちが出て来ました時は正直に訴えさせていただきます。

・面会の回数にかかわらず本人の様子を定期的に知らせて頂けると、ホームでの生活が少しでも理解でき、安心して預けられるかと思えます。後々の本人への対処や配慮に役立つと思えます。

・〇〇〇にはとても感謝しております。持病の多い母親なのですが、何かあると適切に対応して下さいます。面会に行っても職員の皆さん親切に対応して下さい、とても好感が持てます。特に相談員の方は、とても親切ですごく相談しやすいです。母親は不平不満をたまに言いますが、100%満足のいくことなどこの世にはないと思いません。母親のグチは僕が聞いてあげる役目だと思ってます。親を施設に預けるのは子供として罪悪感があります。毎日面会に行くことは罪滅ぼしなのですが、ただ全然苦ではなく当たり前なことだと思っています。夜遅くに行っても嫌な顔せずに対応して下さい皆さんにはとても感謝してます。本当にありがとうございます。

・私は90代ですのもっと面会に行きたいのですが、私も一人暮らしで、用事も色々多く申し訳ないと思いますが、良くお世話をして下さいますので何時も感謝しております。今後とも宜しくお願い致します。

・レクリエーションの参加は歩けない為（状態が悪い為）出来ませんので残念です。いつもお世話になり、大変ありがたく存じております。職員の皆様の笑顔が何よりも気が楽になります。いつも笑顔で頑張ってもらい、感謝申し上げます。色々な面で、私どもの生活において、気が付かなかった事が、逆に反省となり、勉強にもなっております。人それぞれ、性格も違い、高齢者の方々のお世話も難しい事がおありかと存じますが、どうぞよろしくお願い致します。毎日、本当に色々とお世話をいただきまして繰り返し感謝申し上げます。特に今の所、意見やまだ、要望なども気が付きません。

明るい家庭的な雰囲気がございます。（皆様（職員の方など）の名前が全員把握出来ずすいません）

・介護職員の方は本当によくやってみえます。職員の方が喜びを持てる環境作りをして頂きたいと思えます。その喜びとか入所者にも伝わって心から「ありがとう！」をお互いに言えると思えます。入所者の方が生き甲斐を持てる様に自分は誰かの何かの役に立っている、立ちたいという心を大切に出来たら良いなと思えます。

・行き届く看護の様子がわかり、大変ありがたく思っています。ありがとうございます。出来るだけ長い間、宜しくお願いします。

・当ホームは職員、パートを問わず皆さんが患者一人一人に対し、大声でハキハキと対応されており上司の方の教育指導が行き届いていると感じました。又、面会者にも同様に気持ち良く対応され、次にも面会に来てやろうと言う気持ちになりました。又、患者の健康管理も一人一人のケア計画を作成されて、それに基づいた経過観察もきちんと実施されており、安心感が持てる施設だと感じました。

・沢山の方が働いてみえますが、働く姿勢が人によって全然違います。何となく選んだ職業ではないはずですが。入所している方は職員さんだけが頼りです。現在寝返りも自分の力では出来ない状態ですが、枕の片隅にかろうじて頭がのっている時もあります。枕の中央にきちんと頭がのっている時もあります。時間に追われ大変忙しいと思えますが、介護されている側の気持ちを時々考えて頂けたらと思えます。本当に大変な職業だと思えます。職員の方にはいつも感謝しております。個室ではないので、他の人のオムツ交換等、カーテン越しに聞こえてきますが、ある介護職員の方は終始無言です。声掛けは一言もありません。「交換します」と「終わりました」くらい声を掛けたらと思えます。どうせ言っても分からないから・・・と思ってみえるのでしょうか。

・いろいろな病気を持った方々の集団生活ですからお世話する方には頭が下がります。このような状況下での生活ですからあまりプライバシーの事を言うのは気が引けますが、面会に行った時多少のプライバシーが保てる場所があると良いと思えます。

・本人の気持ちを大切にしてください、少しずつ認知症も良くなったように思えます。本人も皆優しく、やって頂いているので「ありがたい」と言っていました。私達も至れり尽くせりで本当に感謝しております。これからも元気で迷惑をかけず、仲間と会話をして穏やかに過ごしてほしいと思えます。

・面会に行き、本人に会って帰ってくるのみ。時々様子を知らせて欲しい。

・入所先を訪ねると職員の方々が声をかけてくださいます。とても和み、あいさつの大切さを感じます。

・お世話になるようになって、母はとても毎日穏やかに過しているようで私ども娘たちは本当に嬉しいです。今でも病院で訳も分からず毎日泣いていた母を思い出すと、今の毎日が本当にありがたく思います。

・お世話になっています。本当にありがとうございます。職員さんを信頼し、安心してお願い出来ますのでついつい顔を見に行くのが遠のいています。反省です。若い時から口数の少ない父でしたが、最近ではますます話してくれず……。小さくなっていく父の姿を淋しく感じます。どうぞ、よろしく願います。

・手や足の爪切りを頻繁にしてほしい。気持ちが明るく保たれるように、入居者の身だしなみに気を配ってほしい。洗濯する度に衣服がどんどん傷むのは何とかならないものでしょうか？手助けがないとうまく出来ないことばかりですが、子供扱いはしないで個人を尊重したケアをお願いします。

・面会に行った時、ヘルパーさん達に“こんにちは。”“お世話になっています。”等声をかけますが、そのお返しの言葉がない事が多いです。お仕事大変でしょうが、挨拶はほしいものです。

・今は満足しております。母も喜んで暮らしており年老いてこんなゆったりとした生活が出来ることに感謝しております。

・高齢になり、認知症もありますが、いつも清潔で安全な環境で過ごせること、又、個人を尊重した対応であることを望んでいます。その点いつ面会に行っても利用者の方々に「〇〇さん」と細やかに声かけをされている姿があり、大変満足しています。これからも、よろしく願います。

・いつ行ってもいつもニコニコ挨拶してくれて気持ちがいいです。若いのに偉いな～といつも思います。本人もこんないい所に入れて本当に幸せだと言ってます。少々認知症が出て来ました。（夢と現実の区別が難しい）でも安心して預けられます。感謝しています。

・入浴回数が週2回を3回にして欲しい。排泄臭がするのだが、介護の人数が少ないので無理かも。

・本人は食欲があり食べるのがなにより楽しみのようです。歩くことはなかなかできませんが、少しでも身体を動かせるようなレクリエーションなどをやってもらえる

といいと思います。職員の方々に声をかけてもらうとうれしく安心して過ごせるよう
です。

・隔月の季節ごとでもいいので生活の様子が知らせて頂けると有難いです。月1回程
度、面会には行っていますが、勤務中の職員の方にお聞きするのは、忙しそうで申し
訳ないと思いますし、本人には認知の症状がありますので本人に聞いても状況は分か
りませんので。

・面会に行く度、職員の方々には感謝しております。家族で介護しなければと思いま
すが若い方々にお任せして心苦しい時もあります。職員の方々は一生懸命に働いてお
られます。ありがとうございます。

・それ程頻回に面会には行けませんが、面会に行った際に、トイレの扉を開けっ放し
で介助されていることがあり、中の様子が見えてしまいました。プライバシーの面
でもう少し配慮して頂けると良いと思います。

・施設を利用させて頂く事になってから本人も自分の家と思い、スタッフにも良くし
て頂き安心しております。最近体力の低下が気になりますが、スタッフの方達に見守
られ、長生きしてくれたらと望んでおります。

・スタッフの方の目が届きやすいのか、みなさんが受付、カウンターの回りに集まっ
た形にいるのは少し奇異な感じがします。各部屋で思い思いに過ごしていても良い様
な気もします。

・お世話になっており、ありがたいと思っております。ただメガネをかけている入居者
に対して、清掃の徹底がなされていません。毎回、訪問時、まっ先に行くのは、メガネ
の清掃です。この点は、改善していただきたいと思っております。

・前回の時、車椅子に座ってばかりでつらそうと書きました。今は寝たきりです。面
会に行くと本人は何もわかりませんが職員さんが元気ですよと声をかけて下さりと
ても感謝しています。皆一人一人、違うので大変だと思っておりますがその人に合った介護
をお願いしたいと思っております。

・いつも親切な対応をありがとうございます。家族に対して穏やかになった母に満足
しています。その分〇〇〇内でわがままを言っているのではないかと心配もしています。
今後もよろしく願います。

・特養に入る前は自分の力で行きたい所へ行けたのが、特養に入ってから行動に規則
が多く、戸外に出る事もままなりません。（付き添いがいても）少し動くと「徘徊」

と思われてしまいます。持っている能力を少しでも維持できるような配慮が欲しいと思います。言葉掛けや戸外の空気に触れられるような機会を少し作って頂けると嬉しいです。

・個性の強い高齢者のお世話は本当に大変なことと思います。きれい事ではすまないことが多いのに、介護職の若い方々には心から感謝しています。休日もなく、夜勤が多い割にお給料が充分でなく、申し訳ない。お給料が多くなり、人数的にもゆとりを持って介護出来るといいと、願っています。

・家で母も介護（認知）の為みております。父が〇〇〇さんに入所でき、家族も救われました。自分たちの仕事、生活もある中で、二人を介護することは、精神的にも肉体的にも疲れます。でも、〇〇〇の職員の方が話をよく聞いて下さり、励ましていただき、私自身が前向きになれました。ほんとうにありがたく思っております。食事について、父は〇〇〇さんが今までデイサービスやショートで他の施設へ行ったけど、一番おいしいと喜んでいます。

・職員の言葉づかいも、作法も、本当に親切でえらぶった所がなく大変嬉しく思っています。連絡も密にあり安心して任せていけます。これは上に立つ方、施設長さんの職員に対する、指導のたまものではないかと思っています。

・トイレの清掃がしっかり出来ていない。（特に臭い）日々、お世話をして下さっている職員さんをあまり変えて欲しくない。他、とつても親切、丁寧で有難い。職員の方はいつも元気で対応してくださり本当に良い施設であると感じています。〇〇〇でお世話して頂いて感謝しています。

・老人になり、人間の尊厳が失われていく中での、看取りを迎えるにあたり、最後の場所にふさわしい家であってほしいと思います。事務的に扱われる事がない様に切に願います。自宅ではとても看ることができない事情もあり、勝手のいい事をいつていることをお許し下さい。

・スタッフの皆様には大変感謝致して居ります。沢山の人を抱えているので一生懸命やっていると居ります。ただ、家族は欲が出てしまい、寝たきりだともう少し、起きている時間があればとか、もっと語りかけていただけないとか、身だしなみも乗っている車椅子も汚れていれば拭いて下さればとか思っています。本当に勝手言って申し訳ございません。

・レクリエーションを増やしてほしいです。職員の皆様には本当にお世話になっております。何かの時にはすぐ連絡をいただけるのもありがたいです。これからもどうぞよろしく願います。

・家族が来る時、緊張する事無く安心して中に入ってこられる温かい施設であって欲しい。

・利用者、一人一人に優しく温もりある対応していただいております、誰人も、本当に幸せな事だと日頃から感謝している。人生の終盤、一日一日を丁寧に生きて欲しいと願っているが、ケアスタッフの皆様の質の高いサービスに家族としても少しでも努力できるようなアドバイスいただきたいと考えている。サービスについては大変に満足している。

・やはり、利用者（親族）と職員の対応に安心感や信頼感が持てる事が何より大切だと思います。それには普段からの職員さん達とのコミュニケーションを利用者（親族）側も積極的にとる必要があるように思います。預けたら預けっぱなしではなく、面会に行ったら利用者（親族）側からも笑顔で感謝の気持ちを持って接する対応が必要だし、そういう気持ちに自然とさせるのも職員さん（事業所全体）の笑顔と安心感、清潔感だと感じました。

・私の主人は動けません。ホームの介護の方は男性ですので起こして車イスに乗せて頂くにも大変な労力だと思います。時には親子の様に話をしている光景も見受けられました。私も病弱で入退院の状態ですが皆さんに気をとめて頂きありがたく思っています。私達はこちらのホームに入居できた事を喜んでおります。

・生年月日の貼出しは、どうも気になる。これも大切な個人情報。せめて「〇〇〇〇さん満××才」とか「〇〇〇〇さん昭和×年生まれ」では？赤ちゃんや小さな子どもに話しかけるような言葉遣いが気になる。ご本人がご自分を小さな子どもだと本当に思っているならOKだが……。はたしてどうなのか。しかし基本的には一人前のというより人生の大先輩なのだから、言葉遣いも、話の内容も気をつけてほしい。記憶がなかったり、言葉が出なかったり、自分を20才だと言っている、赤ん坊に還っているつもりの人はあまりいないのでは……。愛情を示して下さっているのは本当に有難い。

・充分、満足しています。何よりも、本人が「家へ帰りたい」と言わないことが、家族の気持ちを楽しませてくれます。

・いつも感謝しております。利用している期間が長くなっても今のままでやって頂けたらと思います。