

<介護老人保健施設>

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）

・職員の方々が入所者を（〇〇さん）と下の名前を覚えて呼んで下さる事がとても良いと思います。食事も栄養面が良く考えられている。長期間の入所可能は本当に助かります。本人も仲間や職員の方々とも心の交流が出来安心できると思います。再入所出来ることも助かります。

・毎日入所者への担当者が変わるのでしょうか？何か聞きたい事があっても誰に聞いたら良いのか判らない時があります。

・夜や朝は人手が少なく職員の方も忙しいことと思います。尿意を感じ、トイレへ行きたくてもオムツをしているという理由で連れて行ってもらえない事があるそうです。出来る事なら、その時にトイレへ行くのが難しくても後でオムツを交換して頂く事は出来ないでしょうか？

・食事について本人がとても不満を持っています。食べ物の持ち込みが禁止されています。できればチェックがあった上での持ち込みが自由にできると良いと思いますが。

・とても良心的な事業所で、環境も整っておりありがたく思っている。ただ、例えば部屋の床掃除が不十分とか、個別の職員の言葉使いが厳しかったり、扱いがぞんざいな時がある

・こちらの要望には敏速に対処して頂き、又、トラブルがあった時などすぐに連絡があり安心でき感謝しています。

・入所させて頂いてとても助かっています。家で毎日四六時中世話するのではなく、少し距離をおくことで気持ちにゆとりができ、やさしく接することが出来ます。

・歌を歌うレクリエーションや、誰でも参加できるカラオケなどがあれば、認知症予防などにも役立つのではと思います。目や手や足が不自由でも、歌はうたえる老人もいますので。

・今のケアマネジャーさんがとてもよくしてくれるので助かっています。今後の不安はありますが、その時その時で皆さん一人一人状況も違ってくるので相談にのってくれるところがたくさんあると助かります。

・入所していらっしゃる年配の皆様にあたたかい笑顔で接していただけたらと思います。出来ていたことができなくなり、錯覚により失敗してもどうぞ最大限にその方の

尊厳を大切にして、あたたかく接して下さい。笑顔は入所していらっしゃる方々への最高の介護だと思います。どうぞよろしくお願いします。

・利用者の体調の変化をいち早く気づくのが介護者だと思います。その為にも医療的な事も（知識を）習得する必要が必須と思います。研修等を受けられる体制をどんどん作っていくべきかと思います。接遇の大切さを学んでほしいと思います。（介護業界、全体として）

・職員の皆様には大変お世話になっております。いつ伺っても「こんにちは」と明るく挨拶され、いろいろと気づかっただいて、本人も快適に過ごしており、とても感謝しております。今後もよろしくお願い致します。

・通院、往診については、施設では簡単でないようだが、歯科医のみは施設への定期往診があります。入所時に頂いたパンフレットには、病院、診察所、クリニックの連携先が記載されていたが、制約があり本人、家族の思うようになりません。施設と切り離して、家族で費用を見ますと言っても難しいようです。

・出来る事なら1週間に1回でも良いから外の空気を（日光）吸わせてもらえたら嬉しい。

・簡単でいいから、近日の様子（変化があれば）等を面会に行った時ノートでわかればと思います。スタッフが何人かの担当の患者を決まって詳しく状況を知っているようにしてほしい。

・本当に感謝です。ニコニコとして言葉遣いも丁寧で、若い人なのにハッと思う事があり、ありがたく思っています。

・施設のスタッフの皆様には、いつも大変お世話になり本当に感謝しております。家族が居室にいる時にノックをされずに入ってみえるスタッフさんが時々、みえます。家族の者がいるかどうかはわからないと思いますが、入所している本人もいきなり声をかけられるよりはノックの音に気が付くかもしれないので、ノックして頂けると有難いです。今後共、どうぞ宜しくお願いします。

・身体の状態を常にチェックして頂いて、それに合わせて対応して頂いています。常勤の医師とスタッフにとっても支えられています。いつも感謝しております。

・職員の方の対応は、とても良いのですが、人数が足りてない様で、常に忙しく動いていて、悪くてなかなか細かい事までお願いが出来なくていつも諦めています。

・年に数回のバスでのお出かけ計画等ありますが、お出かけ以外に、日光浴の様な車イスでの外廻り等月に1度ぐらいして頂けると有り難いと思いますが、人手も足りず無理かとも！！日頃、しっかりと接して頂いている事は感謝しています。

・人の入れ替わりが多いので、担当者の引き継ぎをしっかりとしてほしい。

・面会者の椅子を用意してくださったり細やかなご配慮をみなさんがしてくださること、本人の好みなどを尊重してくださることで本人家族ともとても満足しております。施設への入退室を事務室の方が必ず確認される体制にもいろいろな意味で安心できます。

・優しくあった親切な関係職員の異動に、本人は涙して淋しがつてこらえてる姿、何と応えればいいのかのさう・・・。配偶者も異動知りたかった。月6の面会で申し訳ないです。

・詰所で預かった物が本人に渡っていない事がある。良い所見。いつも清潔にして頂いている事は感謝致しております。

・いつ面会にいつでも、その折りにあう方々が「お姉さん元気だよ」「お姉さんこの間歌を歌っていたよ」と声を返してくれます。面会にいったものには、この上ない幸せです。安心の出来る時です。みんなの手で世話をしてくださっているのだと心より感謝します。ありがとう。

・日常家で行なう簡易な作業でも利用者に行なわせてもらっている事がボケ防止、本人の意欲にもなっており、今の施設は非常に良いと思っております。簡易なレクリエーション、趣味等本人の楽しみ、刺激になる事を今後も参加させて頂く事が生きがいになります。今後も宜しくお願い致します。

・老人世帯で妻がお世話になっており、毎週一回以上は施設の方へ衣類の洗濯物の交換に行っておりますが、私も80才を過ぎ、交通機関に乗って行くのが大層になってきた為、洗濯等をお願い出来ればと思っております。

・レクリエーションやリハビリなどに、積極的に参加する方ではないので、本人が嫌がっても（本人にも問題があるのですが）根気良く、働きかけて欲しい。

・本人が一番辛い時は、風呂の待ち時間が長いと言うので、出来ればもう少し短くして頂けば幸いです。

・特にと言う訳ではありませんが、過度に渡る幼児扱いを嫌う様です。若い方が大勢

居て活気があって良いのですが、元気過ぎ、ぞんざいとなったり、力任せとなったりする事もある様です。

・私も両親を介護していて、体調をくずして施設を使用することにしました。介護をしてみて介護のつらさを知りました。介護職員の人には頭が下がります。自分の身体を大事にして利用者さんに笑顔を届けて下さい。母が喜んでいます。ありがとうございます。お願いします。

・日程や時間の都合上、会議に参加する事が出来ない事が多い為、3～4日ほど学校の懇談の様に期間があると都合が合わせやすいと思います。

・契約時の対応が丁寧、親切で、職員に安心感や信頼感を持ってしまっただが、いざ入所したら全然信用出来なかった。とくに大きな施設は、事務方と現場との連携がなく、頼んだ事、申し込んだ事など、聞いていないと言いきられ、誰も責任を持ってくれない。

・この数年程前から月の行事が減少している。年寄り（元気な人）様々な行事を楽しみにしている。最近の運営事情かも知れないが、職員、介護士さんの減少で、大変かも知れないが、出来る限り毎日何かあると良い。

・現在介護施設を利用させて頂き、スタッフの皆様のきめ細かい心配りに、入所者家族として常々感謝している。いつ施設を訪ねても、ごく自然な「こんにちは」との声があり、スタッフに声を掛けると、『入所者の介護の近況』『連絡事項』を簡潔に説明を受ける事が出来る。どのスタッフに声を掛けても同じ様に対応して頂けるので、とても満足に思っています。

・年間行事が色々有って、職員の皆様には、大変な御苦労だと思いますが利用者にはとっても楽しい事です。家族だけでは出来ない事とかも有って大変ありがたいです。続けてもらえると嬉しいです。

・どんな仕事に従事しても忙しくても、仕事にこちらが挨拶をしても返って来ない時が多々あります。やはり感じの良し悪しに思ってしまうので、そういう事はきちんと徹底した方がよいと思います。

・改善して頂けると嬉しいところとして、外出などのイベントについて、忙しい中での計画、実行は解りますが、突然の中止などは利用者が残念がり気持ちが落ち込みますので、もう少し計画性のあるイベント実行をお願い致します。

・リハビリの器械もたくさんあるのですが、入所者の方々はあまり使っていないよう

です。できれば座らせてばかりでなく、自力で歩けるように助力してもらいたいなと
いつも思います。また、それぞれの健康管理ももう少し充実してもらいたいと思いま
す。

- ・レクの参加について、個人（入所者）の意見を反映させてくれるのはよいが皆との
コミュニケーションの少ない入所者について、少しでも認知症等の予防になるような
サービスの提供もしてもらえたら家族としてはありがたいです。

- ・四人部屋ではテレビの持ち込みが出来ないようになっているのでインターホンでみ
れるようにしてほしいです。食事も普通食の人には、もう少し歯ごたえのあるような
物を出してほしいと思っています。

- ・入浴の順番がいつも決まった通りみたいでするので、交替してほしいと思いま
す。それとすごく短時間で済ませているのももう少しゆっくり洗ってほしいです。食事も良
く残している人がいますので、もう少し工夫してほしいです。

- ・入所にあたり、同じ目線で話をして下さり、利用料金も負担を少なくという配慮が
強く、いつも看護師の方々が患者に親切で優しく声をかけておられ、当然かもしれま
せんが有難い事です。

- ・1階の事務局の奥に座っている方が挨拶をしても、顔上げない事すらあります。1
0回に1回位は顔を上げるかしら？という程度ですね。忙しいのは承知していますが、
家族としてはこんな方が上にいる所で、果してスタッフの指導が出来るのかしらと不
安になります。この件は多くの方が言ってみえます。

- ・衛生管理等、とても気を使って下さっていると思いますが、一点、母の車椅子がこ
ぼした食事等で汚れていました。

- ・週2回のリハビリを3回～4回にして頂く事は無理でしょうか。

- ・施設は明るく広く、室温も良く保たれていて過ごしやすいと思います。しかし、お
部屋（ホール）が広いのに、テレビがあまりに小さい気がします。認知症の人が多い
ので、テレビの内容は理解できないけど、音楽や動物などに反応する人は多いと思いま
す。

- ・汚れた下着がちゃんと洗ってビニール袋に入れて下さるスタッフの方が多いので
すが、たまに汚れたまま放置して、洗濯物の中に入っていたりする事があり、同じお部
屋の方々に迷惑ではないかと思うぐらい、臭うものもあります。洗って下さいとは言
いませんので、せめてビニール袋に入れて頂けると助かります。

・サービスの向上と言われるとよくわかりませんが、在宅復帰を大きな目的として入所しましたが、入所3ヶ月後、リハビリの回数が大幅に減ってしまい、本人、家族とともに不安と不満を感じております。大きな目的が達成されず、理念やコンセプトが何なのか、“規定”に疑問を感じています。

・職員の方々が長い期間定着しておられるようで、職場の様子が安定しているように感じられます。安心してお預けする事ができます。

・食事は楽しみの一つです。おいしく食べられるといいのですが、味が薄いのは仕方ないと思いますが、煮物等は中までしっかり火を通して柔らかくしてほしいと思います。

・入所者個人の所有する物などが、洗濯等の時に他の入所者のところにいつてしまうのか、枚数が少なくなっている。一度に洗濯する為仕方ないと思いますが……。名前を目立つところや大きく書いている服は洗濯後戻ってきますが……。

・入所者の医療に対する考え方が自らの保身のためだけの様に思う。利用者の立場に立った医療を望みます。具体的には血液検査を始め、必要な検査を定期で実施し、利用者の身体状況を把握した上で、適切な医療をすることを望む。食事は職員及び関係者の方々は一度食べてみてはどうか？

・利用者本人が内気で自己主張が出来ず、又、他の方に話しかけたりすることが苦手な淋しがり屋の性格の為、職員の方の優しい対応や言葉かけなどで心穏やかな一日になるようです。又、元気のない時のリハビリで本人の好きな事を聞き出して頂き実行して下さる事には感謝しています。

・利用者の喫煙を認めるのは、他の人達にとっては迷惑だと思うのですが……。訪問者がその場所で喫煙するのは望ましくない。