

<特別養護老人ホーム>

〇介護老人福祉施設のユーザーからの主なご意見・ご感想

・心温まる配慮で感謝しております。安心して母をお願い出来ていて頭が下がります。

・私の入院2日前に母が熱を出し、病院へ連れて行っていただきました。とても助かりました。本人が体調を崩した時の早期発見と、即、病院へ搬送と迎えにまでして頂ける事、その連絡通知すべて至れり尽くせりで、とても有難く感謝しております。今後ともよろしくお願い申し上げます。

・時々ですが施設に面会に伺いますが、係の皆さんはいつも落ち着いていて、整然と勤務に励んでおられ、非常に安心感、安定感を感じます。定期的に本人の現状をわかりやすく文書で伝えていただき、ありがたく思っています。入浴やトイレの世話なども大変な作業だと思いますが、お陰様で本人は快適な生活を送らせていただいております。あらゆる面で大変お世話になっていますが、〇〇さんに入所させていただき、本当にありがたく思っております。今後ともよろしくお願いいたします。

・祖父は認知症で車椅子なので、世話が大変だと思うのですが、いつも誠実に対応して下さり本当にありがとうございます。私共家族が面会する際にもいつも笑顔で対応して下さり、また細かい点まで説明してくれるので（常に本人（祖父）の立場に立って）すごく安心しております（祖父の要望を重視してくれる。また、そのことについて、私達家族に細かい点まで報告してくれる）これからも、よろしくお願い致します。

・親を見て頂いて本当にいつも心から感謝しています。家族会や苑の催し等にも参加できず、いつも申し訳なく思っています。世話のかかる人達に、明るくお世話して下さいている職員の方々に心よりお礼申し上げます。有り難うございます。私達家族も助けられています。〇〇の皆様方に！

・現在お世話様になっている特別養護老人ホームはなんでも情報をしてくれていますので、良いです。病気になった時などすぐ連絡していただいています。職員もしっかりしています。

・職員が笑顔で働ける職場は、利用者にとってきっと笑顔で過ごせる場所だと思います。介護報酬の引き下げなどで運営は大変だと思いますが、職員の労働条件改善や賃金などの待遇に留意され、働きたい働き続けられる職場作り、よろしくお願い致します。貴施設にそんな温か味を感じているところです。

・季節ごとに色々とレクリエーションして頂き、春・夏・秋・冬と、その時だけでもわかる、楽しくして下さる行事ありがたく思ってます。廊下の写真、面会の時見てホッとします。

・家族がなかなか出来ない事を皆様にしていただき、とてもありがたく思っています。私達も心に多少なりとも余裕ができて毎日安心してあります。ありがとうございます。

・施設の方々には感謝の言葉しかありません。皆さん笑顔で優しく接して下さいます。利用者本人も以前より笑顔が多く見られるようになりました。私が面会に行った時でも笑顔で必ず声を掛け、日常の様子をお話して頂きます。その時、要望があれば伝える事もできるので、とても安心してあります。皆さん本当にありがとうございます。今後共よろしく願います。

・施設サービス計画書のサービス内容を拝見して、母の状態が安定してきている理由に納得しました。本人から「夜中によく職員さんが見に来てくれる」「よくいろいろ聞いてくれる」「この前、あんたに置いていかれる夢を見て、世話をかけちゃったんだわ～」と話してくれたり、すごく頭がしっかりしてきている様で嬉しく思っています。課題→目標→援助内容が結果として出てきているのが、とてもよくわかる計画書だと思いました。介護士さんの笑顔や、男性の看護師さんの明るい元気な声を聞くと安心します。母を看ることができなくて入所申込書を出したのに、いざ入所が決まり「もっと自分が頑張れたのでは・・・」と自己嫌悪の思いでいた時に「入所しても外出、外泊ができるので、その時には目一杯見てあげて下さい」と言って頂いたこと、入所当日、母を置いて帰る時「〇〇さんの〇〇でのこれからの人生が穏やかで心安らぐ生活でありますように」と言って頂いたこと、相談員の方々の言葉に本当に心が救われました。毎日、車イスで生活しているのに、入所前と同じ位は移動とかができているので、ありがたいと思っています。外出、外泊の折も、介護士の方の努力を無駄にしない様、トイレまで誘導して排泄させています。トイレの回数が多いので、御面倒かと思いますが、今後共もよろしく願います。

・自宅で実際に介護するとなれば、トイレ、入浴、食事、就寝の世話などで、家族には相当な負担です。親には自宅に住めず申し訳ないと思っていますが、施設でお世話いただけることが、どれ程ありがたいか感謝しております。日常の歯をみがいたり、服を着たりする親の習慣が、いつの間にか変化して是正してあげたいことがあります。そんな時、職員さんに相談すると、すぐに対応してくれます。職員さんは大変ですが、よろしく願います。

・自宅での看護に限界を感じてお世話になりましたが、手厚い看護をしていただきとても穏やかに過ごさせていただいております。深く感謝いたしております。今後共どうぞよろしく願い致します。

・特別養護老人ホームの老人の世話は大変な事と思っています。いつも感謝しています。定期のお便り、連絡を頂いております。とても信頼しています。施設で働く人たち

が、働き易い環境づくり、安定した賃金確保により、利用者の方達に優しい接し方ができると、受ける者も気持ちよく生活出来ると思います。私も今後施設にお世話になるかも知れません。これからも今以上、より良い職場になる様お願いしたいです。

・職員全ての方が明るく、笑顔の絶えない温かな環境に大変感謝しております。清潔な住環境をいつも維持して頂いていて、職員の方もテキパキと動き回られていて、常に入居の方々の様子を把握されているご様子に安心感でいっぱいです。いろいろな楽しい行事を毎月たくさん催して下さるので、気分転換できているようで本人も大変満足しており、表情も明るいです。心やさしい職員の皆様に見守って頂けて幸せです。いつも本当にありがとうございます。不満な点は全くありません。素晴らしい施設(職員)だと思います。おやつをもう少したくさん食べさせたい。

・行く度に職員の方がきちんと声を掛けて下さるだけでも、預けている方としては安心できます。ちょっとした変化があった時は、訪ねた時に教えて頂き、現在の様子がわかりやすいです。

・84才になる姉は、入所させて頂いてから認知症が良くなり、会話をしていても正常になったように思う時があります。スタッフの皆様のおかげと感謝致して居ります。ありがとうございます。

・スタッフの人数がもう少し多ければ、より充実したサービスが受けられると思います。

・室内の掃除を業者(?)任せにするのではなく責任をもって、もっと細く丁寧にやってもらいたい。

・施設の方々も一日の仕事が大変とは思いますが、一日中同じ所で座ってじっとしている事が多い様です。声掛けなどをして下さると有難いです。又、習字をすとか歌を歌うとか趣味等持って生活出来るると更に有難いです。

・一日のほとんどを車椅子で生活しています。食事の食べこぼし、髪の毛などのゴミが車椅子の下の部分や車輪の部分にまとわり付いていたり、尿もれで敷いてあるクッションなどが非常に臭かったりします。何度か施設の方へも清潔にして頂きたいとお願いましたが、何しろ一日中使用している車椅子を掃除するのは時間的に無理があるのか、なかなか改善されていないのが現状です。清潔な車椅子で快適な生活が送れる様、改善を強く希望します。

・身だしなみ(整髪)に付いてですが、母は、いつも髪が長く大変にみすぼらしい時が多くあり、有料でもかまわないので、定期的に理容して頂きたく強く望みます。外

に出して理容店へ連れて行く事が、大変に恥ずかしいので、何とか良い方法を。強くお願いします。身だしなみについて、整髪がなかなかやって頂けないのが不満です。

- ・介護職員が全く不足状態。衛生面がとても悪い（トイレ介助の後、その手で食事の準備）入れ歯を入れる時、トイレ介助の手で……。介護が全く出来ない職員を介護につかせている。

- ・去年もこのアンケートをしましたが、職員の方々の印象が年々悪くなってきている感じです。私もフルで働いていますので、母の所へは週に1度しかいけないのですが、もうすでに話すことができない母は、本当に良くしていただいているのかと疑問に思うことがあります。デイサービスを利用している時はケアマネジャーからいろいろな説明がありましたが、入所してからは担当のケアマネジャーが新しくなった際に今までの分の書類の記入をただけで、説明などはほとんどなく、こちらから要求しないといけないのかと思うほどです。

- ・面会の都度受付にて（面会人の氏名、続柄、日時）の記入は当然ですが、介護本人の休憩室、部屋に入る際、施設を出る時その都度、職員に連絡しなければなりません。私の希望として、介護本人の家族本人の面会番号（カード、暗証番号）等で面会出来ると便利かと思えます。職員の対応も楽になるかと思えますけど。

- ・他人の衣類が紛れている事がある。名前を良く見て管理してほしい。

- ・部屋の床に埃が舞っています。看護師さんに症状の説明を受けた時の事、私に医療的知識が無い為なのか？その方が忙しくイラッとしていたのか？非常に面倒くさそうに「だ、か、ら」を連発され、溜め息をされ不愉快な気持ちになりました。生活相談員、介護士（パート）の方達はとても優しく何かと相談に乗って頂けます。この方は何故喧嘩ごしの話し方なのでしょう？お仕事が忙しく大変なのでしょうが、そこはプロのはず、とても残念です。利用者にもそんな態度で日々接しているのでしょうか？

- ・難しいと思いますが、入浴回数が増えると嬉しいです。

- ・認知力低下、身体機能低下予防に力を入れて下さい（短時間でいいので毎日）これからノロウイルスが流行ります。嘔吐時の処置方法の統一が出来ているか心配です（一番重要）ビニール手袋の使い回し。コストはかかるが感染がおきてからはもっとコストがかかると思えます。職員の予防の手袋ではなく、使い回しする事で患者から患者への感染が心配です。

- ・おおむね満足していますが、入浴、洗髪は適度に行われているのかやや疑問。特に

洗髪。髪がべっとりしていて頭皮の落屑が目立つ。又、カットをお願いした時、切り残しがある。

- ・母の入所状況が従業員（正規か非正規かは？）から近所に漏れたこと。

- ・なかなか月1回ぐらいしか様子を見に行く事が出来ないなので、施設内での様子を月1回の利用明細と一緒に送って欲しい。忙しく人数的な問題もあると思いますが、夕方とか食事の時にお世話をする人を10人を1人では少ないと思いました。認知症でもその人に出来る事を与えて1日の中でメリハリをつけて、テレビの前で居るだけとかと言うのは少なくして欲しい。

- ・入所者の担当介護職員が他施設へ転勤または配置替えになる場合、入所者について新旧介護職員との間で必ず申し送りをしてほしい。

- ・面会に行った時に感じますが、なかなか対応してくれない様に感じる時があります。まずはこちらも「いつもお世話になっております」など、声をかけながら入っていくのですが、何だか気分が悪くなる時があります。やはり挨拶は気を付けてほしいです。

- ・年を重ねてくると体が弱くなるので、リハビリをたとえ少しでも個人別々にして下さると良いと思います。寝たきりとかイスに座ったままで一日を過ごす事は大変な事だと思います。介護をして下さる事は大変な事ですが、リハビリを少しでも取り入れてもらう事は出来ないでしょうか。一人でも自分で出来る様にしてほしいです。

- ・事務所の職員の挨拶がほとんどないです。男性の介護スタッフの方で気配りが不足している方がいます。車イスと座布団の間に食べ物が残っていました。よくお世話して下さいありがとうございます。

- ・物の紛失が多いように感じます（特に衣類）

- ・気になる事と言えば、日に何度か歯科や内科の先生がいらしてますが、認知症患者なのでどこが悪いとか言えないので、とてもちゃんとした治療はされていないように思いますが、料金がすごく高いと思います。その辺を少し見直してよく検討してもらいたいと思います。

- ・スタッフが入れ替わることが多いので、少々不安です。車イスのメンテナンスをしっかりして欲しい。前回のアンケートで要望したことが、改善されていないのが不満です。

- ・各部屋の掃除をもう少しきちんとして頂くといいと思います。ベッドの下、床のホ

コリ、ゴミ、棚の上テレビが置いてあったりポットが置いてあるとか色々な品物が置いてあったとしても、お掃除の都度きちんと拭いてホコリを取ってもらえると本人も気持ちいいし、面会に行った人も清潔感を感じられるが、現状はホコリぽくて不衛生極まらないと思います。掃除をきちんとして頂き、全員が気持ちよく過せる様に配慮して頂けるとありがたいです。

・なかなか忙しそうなので職員の人に相談や話し掛けづらい。例えば、要望があった時等、頼み事や相談事に対し、次回の時までには調べる（又は用意しておく）と言うが必ず忘れている。忙しいとは思いますが対応できないのなら部屋に貼り紙等とかで連絡がほしい。そうするとあえてこちらから急用以外話し掛けづらい。貴重品は特に無いが物が無くなっている時がある。面会に来た者同士や担当職員で気になった事を、何かわかる様にメッセージノートとか置くとかして情報がほしい。

・家族として終末期の事を考える時、私自身も健康上の問題を抱えており、身元を引き受けてくれる身内がいなくなった時に不安を覚えます。

・介護士（現場）の対応は入所者にも家族に対しても親切にしてくれるが、ケアマネジャーとか事業所スタッフは、上から目線で万事冷淡に応じて来るので、不快な思いをする時がある。

・時々食器の汚れが見られます。その度に係に言います。

・休憩所に週刊誌や雑誌等、もっと置いてあれば良いと思います。利用者と看護師さん達との会話が、もっとあればと思います。

・足が丈夫なのに散歩がほとんどできないので、足が弱ってしまうのが心配。

・週に1～2回行くが、いつもイスに座っているだけなので、意欲の低下が見られる。外に出られないのだから、何か楽しみが週1回でも良いのであると良い。とにかく刺激が少ないので、認知症が進むように思う。

・手に便がついていても、そのままにしてある。シーツが汚れていても換えてない。部屋の洗面所が汚れている。室にほこりがたまっていて、食事をするテーブルも汚れたままになっている。衛生面に気を付けてほしい。階に職員の人を見ない時がある。家族に伝えてほしいことが中々伝えてもらえない。温かい雰囲気を感じない。口の中が汚れている。経験のある職員の方を1人でも階にいてほしいです。お尻がただれている。

・毎日、簡単で良いのでモップ等掃除をして頂きたい。爪を切って頂きたい。

・自分の気持ちを言葉で表現する事が出来なくなっている人、態度に表す事が出来なくなっている人、そうした方々が多いと思いますが、面倒くさそうに対応したり、嫌そうに接すれば、心に傷をつけたり、不満な気持ちを持つようになると思います。認知症になっている人であっても、常に相手を尊重する気持ちを忘れないで接して頂ければ有難いと思います。