

<特別養護老人ホーム>

○介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護のユーザーからの 主なご意見・ご感想

・介護士の方々が楽しそうにお仕事をして下さっている姿が一番嬉しいです。家族ではなかなか笑顔で接する事ができない事もプロとしてこなして下さる事が本当に有り難く、家族として預かって頂いているという感謝の気持ちが湧きます。

・介護士の方も看護師の方も皆さんよくやって下さいます。背中に目があるのではないかという程。母は家で介護を続けていた場合と比べたら（独居）心配や不安がなくなつたと言っています。実際急な発熱で病院に行きたくてもリフトタクシーが空いてなくて困った事が何度もありました。今は何かあればすぐに連れて行って頂き、本当に有難く思います。私も母も救って頂きました。唯一気になるとしたら、皆さんいつもとても忙しそうで・・・人手が足りていないのでは。母もお願いしたい事を遠慮してしまう事もあるようです。職員の方達が元気でいてくれてこそですので、感謝しております。

・施設ではいつもスタッフの方が丁寧にキビキビと働いてみえます。頭の下がる思いです。介護の現場では人の入れ替わりがよくあるようですが、同じスタッフが長く続けられることを願っています。

・ユニット型施設に入居しており、そのフロアには介護士さん&看護師さん、その他のスタッフの人が約10名位おられるが、職員さんが名札をつけていないので名札（ネームプレート）をつけて頂きたい。利用されている事業者は、利用者や家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めているかについて、意見を言う機会も場もない。

・毎日、普通に生活できるようにお世話をして下さいるスタッフの方々ありがとうございます。高齢の為、体温調節機能が低下して発熱しやすくなってきています。熱が出た時、適切な処置をしていただき感謝しています。これからもどうぞよろしくお願い致します。

・食事についてですが、母を訪ねた時気付きました。1ヶ月前には、煮物が通常の大きさでしたが、次に訪ねた時は、小さく切っており、飲み込みの良いうように食べやすく配慮されていました。職員の方、スタッフ、看護師、皆様には、感謝しております。これからもよろしくお願い致します。

・利用者の家族が意見交換などできる機会を設けて頂きたい。

・本人に面会に行った際、職員様が優しいお声がけを下さるので、不安を抱え面会に行った身としてはとても救われ、疲れが吹き飛びます。

・あまり面会に行けない時でも、やさしく対応してくださり、職員の方に「大丈夫ですよ」とやさしく言ってもらえると本当にホッと安心してできます。時には、愚痴などが出来てしまい、そんな時もだまって聞いてくださる。ありがたいです。本当に感謝しております。

・施設の方々にいつも親切にさせていただいて本当に有難く思います。これからもよろしく願いしたいです。

・これを書く間に母が特別養護老人ホームで終末期から他界しました。10年間お世話になりました。その間の、笑顔の母のスナップ写真を、多く施設の方々が撮って下さって、それを貼り、寄せ書きにしてカラー紙3枚にして贈って下さいました。その母の顔の素晴らしい事に感動して涙が出ました。私達が見た事のない笑顔でした。他の施設と今回の施設で18年間。母は本当に施設に恵まれ、幸せな最後であったと思い、皆様方にとっても感謝しています。これから、自分もそんな施設に入所出来たら良いなあと思っていますし、そんな所が多くあってほしいと思います。〇〇事業所の方々に感謝とお礼申します。通夜に来て頂いた方々。仕事の前に後悔すると嫌なので最後の顔をと、朝早く来て頂いた方。素敵な遺影になったスナップ写真を撮って頂いた方々に。

・長く勤めてくださるスタッフの方がいて、入所者も顔を覚えて嬉しそうだし、家族にとっても安心感があります。信頼できるスタッフの方たちが長く勤め続けて下さることを願っています。

・こまめに連絡して下さり、すぐに病院に連れて行ってくれる。職員さんが注意して変化に気づいてくれる。過去、いろんな所にデイや老健に行きましたが、最高の施設だと思っています。

・家族が出来ない事を、職員の方々に担って頂き感謝しています。現状の労働の対価としては、全く不十分な待遇の中、皆さんが頑張ってもらって下さり頭が下がります。適正な賃金(もっと高給な)になる事を願っています。いつもありがとうございます。

・定期的に行っていただいている行事は、利用者本人も私達家族にとっても楽しみなので、これからも色々な企画をお願いします。伺った際に職員さん全員が顔を合わせる度、元気に明るくあいさつしてくれるのは、とても気持ちが良いです。フロアで介護を担当していただいている職員さん達は、色々なタイプの利用者さんがいて大変だと思いますが、施設を利用する利用者にとっては、職員さん達の笑顔や気持ちのこもった対応が支えになっていると思いますので、これからもよろしく願います。

・特別養護老人ホームに入居が決まり、初めての事で無口な父が快適に日常が過ごせるか心配でした。今では笑顔も増え、表情も明るくなり、嬉しく思っています。面会でお会いするスタッフの方は清潔感が有り、笑顔で迎えてくれます。

・とても職員全体の教育がきちんと行われており、介護状態も良いです。何もこれ以上、お願いをする事も無いくらいです。家族としては感謝しています。

・とても良く対応して頂いています。年寄りなので何回も同じ事を言ったりしても嫌な顔一つせず、優しく接している所などを良く見かけます。親族より頼もしい存在です。入所出来て本当にラッキーだったと思っています。

・小学校、幼稚園との交流もあり、地域に密着していてとてもいいことだと思う。事務室も開放感があり、介護職員も明るく親しみを感じる。

・一定期間、施設外の病院にかかった際、髪の毛は寝グセがついたままで、無精ヒゲで毎回連れてこられた時はがっかりしました。病院までの送迎は大変助かったのですが、残念に思い、普段色々とお世話をしているの、そこまでは何も言えませんでした。と同時に、施設でいつも身だしなみや身のまわりのケアがされてないのか？と不信感を抱きました。

・本人が元気な時、いつも名港に出掛け見ていた、名古屋港の花火を〇〇事業所の屋上で見せて頂いた事。後から聞いて私まで嬉しく温かな気持ちになりました。時間を作って付き合ってくれた事にお礼の気持ちでいっぱいです。地域にとけこむ事に気を遣って運営されていることに頭が下がります。今年も吹奏楽で楽しい一時を頂きました。地域の役員さんが生演奏で歌われ、一層身近に感じました。自宅から近い所で何回でも面会出来る事、気持ち良くお世話になっています。本当にありがたく感謝のみです。

・会いに行くとスタッフの方が部屋に来て、最近の様子を話してくれます。着替えを持って行くと一緒にしまってくれます。忙しい中いつも親切に対応して頂いてます。

・大変に満足しています。ニュース等で、問題のある事業所が取り上げられる度に、うちは、この事業所を選択して良かったと、いつも思います。いつ行っても、明るくのんびりとした雰囲気、ホッとします。

・利用者を自宅で介護するとすれば、利用者は車椅子生活のため、入浴、排便等、車椅子に対応していない。食事、塩分、糖分の制限がある。栄養の片寄り、社会との接触があるため、風邪等の病気に掛りやすい。等々問題山積です。施設を利用させて頂き、介護士、看護師、栄養士さんの方々のお世話になり安心して頂いています。利用者にとっても最良の選択と思っています。

・入所しているだけでは、存在が認められないと思います。入居者でもできる役割を与えたり、心を満たせる共有の話題で盛り上がると、明るく笑顔が増えそう。

・電気代の節約か、部屋の電気をなかなか点けない。面会に行っても暗い部屋の中。

・現在受けているサービス、生活状態に関しては特に問題なく思います。入居者同士、多少の好き嫌いで不満事を言いますが、スタッフ等の対応もあり何とか落ち着いて過ごしていると思います。家族としては現況にて不満等はありません。

・以前は有料の施設に入れておりましたが、金額は高いのですがケアの面では疑問点が多く、手が掛かる様になれば追加料金を請求され、金銭的にも精神的にも肉体的にも追い詰められていました。現在はホッとしています。施設の方々に感謝しています。自分もすぐ親のようになると思います。安心出来る施設が多くなることを望みます。

・できれば、最後まで同じ施設で過ごしてもらいたいと願います。看取りの出来る施設へお願いします。

・職員の皆様へ。家族が自宅での介護が限界になり、特養入所となりました。いつ行っても職員の皆さんは笑顔で挨拶され、気持ちが安らぎます。入所当時は、本人の顔の様子はイライラして怒ったようでしたが、今では以前のように穏やかな表情になりました。職員の方々が、良い介護をして頂きありがとうございます。初心を忘れず、よろしくをお願いします。家族より。

・食事、入浴、リハビリ、健康状態等につき十分にフォローしてくれている。料金が適正で助かっている。

・当事業所に縁があって入所する事が出来、母も本当に喜んでいますし、又、家族も本当に良かったと思っております。自分が年老いたら、当事業所に入りたいなあと思っております。本事業所は働く皆様（職員様）が、自分自身が利用者ならどうだろう？ どうしたいだろう？と常に頭に置いて運営されているように思います。自分の親や親せきの人々に、胸を張って進められる事業所だと思えます。

・以前より介護人員が減らされていると思います。やはり、利用者の立場に立った介護にはマンパワーが必要です。介護士の方達は、個人的にはとても誠実でよくみて頂いているのですが、人員を増やして（個人の努力ではカバーできないように思うので）ほしいと思います。

・トイレをもう少しきれいに。大変だと思いますが、ベッドの横等をもう少しきれいに。車イスをきれいに。

・特養なので生活が一番とは思いますが、老健の様にリハビリ（機能訓練）があると良いなあと思っております（部屋にリハビリの先生が来て下さり、ベッド上でも良いので）

・1階のロビーが喫煙室になっており、タバコの煙が辺りに漂っているので、タバコを吸わない人にとって、非常に気になります。周囲にタバコの煙や臭いが広がらない様な、ちゃんとした喫煙室を設けてほしい。孫を連れて行きたいけど、いろいろな入居者の方がいるので、なかなか孫と一緒に面会に行きにくいので、その辺りの配慮を考えてもらいたい（面会室などがあるといい）

・食事のとらせ方が気になります。自力で食事がとれない方は人手不足のためか「食べたくないですか」「もういいですか」と質問されます。食べたくなくても、半分程度は食べさせなければ、衰弱してしまうと思います。他の方を見ていて感じたことです。自分の親は夕食は食べさせに行っているの心配はありません。報告書を見ると細部の点までみていただいてすごいと思っています。これからも面倒掛けますが、宜しくお願い致します。

・私が事業所に顔を出さなかったら、今までは、体調の変化など連絡してくれていたのですが、連絡なく腰痛で病院に行って、日々車イス生活をしていたと後で聞かされて、今までの信用が飛んでしまいました。必ず連絡してほしいです。服がなくなったり、よその方の服が入っていたりするので、仕方ないと思いつつ、改善出来ないかと思っています。

・夜勤になるとスタッフの人数が1人になり、2つのユニットで1人なので、ひどい人達ばかりがいるユニットにスタッフが行くので手薄になり、トイレに行かせてもらえない為、ベッドからの転倒が何回もありました。介護保険制度が変わってから、食事の質や掃除が行き届かず、やや心配なこともあります。職員の質にすぐむらがあり、大半の職員さん達は親切に介護してくれますが、中には虐待に近い対応を見たり、トイレのベルを鳴らしたら怒られたりと、ひどい職員も少数ですがいます。

・年に1、2回車を使ってドライブがてらの遠足のような事をして頂いています。出掛けた後は出席された方々も良い気分転換もできた様子で明るい顔をされています。そんな様子を見ていて感じる事は、例えば施設内でカラオケや喫茶も行って頂いていますが、1ヶ月に1回位の割合で外に散歩がてら、又は車椅子の方も連れてすぐ近くの喫茶店にでも出掛ける機会が持てればと思っています。

・人手が足りないのか、トイレにすぐ連れていってもらえない様です。1日中すわって何もしていない時が多いので、片手でもできる様な脳に刺激を与える事をして頂けたらと思います。

・在宅で介護を経験してきて感じている事を、施設にお願いします。家族が「これ、自分でやって！」と言うのは、家族の会話で通じても、職員が「自分でやれるでしょ！」と言えば、命令口調になります。施設は利用者にとっては家です。優しく愛情を持って接してください。利用者の家族が安心して託せる施設であることを願っております。介護を学校で学んできたり、マニュアルもあると思いますが、利用者一人一人は状態も違うので、マニュアル通りの画一的なサービスで終わらないで、一人一人に合わせた介護サービスを目指してください。利用者は、皆人生の先輩ばかりです。敬意を忘れず、形として示してください。時々、命令口調の強い言い方をする職員もみえます。その場で申し入れようと思いますが、利用者には返しをされるのではないかと思います。やめております。どうか、この事情をお察してください。

・いつも母を訪問すると一人ぼっちで仲間に入っていない事が多い（自分から入れないかもしれない）他の人もポツンと一人でいるのも見かけます。職員の方も日々大変ですが、10人ユニットの中で、もう少し皆で笑って話したり、何か作って（手仕事）遊んでたりするのを見てみたい（前にいたデイサービスは10人位の所で、皿を拭いたり、洗濯物を干したり、ゲーム・歌を歌ったりして部屋の中が明るかった）そんな明るさが部屋に見てみたい。

・今年度に入ってから、前年度までよりも職員全体の対応が配慮に欠けていると感じることが多くあります。食事や入浴などの介助など大変忙しいと思いますが、もう少し一言でもいいので声掛けをして頂き、目を配って頂きたいです。ボランティアの方だけで職員の方が近くに見当たらないと、もしもの時に不安だと思う場面がありました。どなたでも良いので対応を充実して頂きたいと思います。また、食事や排泄など衛生面について充実したケアをお願いしたいです。医療的ケアについて、もっと人間味のあるサービスの充実をお願いします。日々の検温のような健康状態のチェックの時、医療的処置の時と様々な時がありますが、いつもササッと事務的で冷たい対応をされた事もあります。人として接してほしいです。高齢で認知症など人それぞれ症状はあると思いますが、毎日のことであり、介護して下さる職員の方へ連携をとって頂けると今よりも信頼して家族としてもできることは協力したいと思います。現状ですと気軽に身体のことについてお聞きすることができず、他の職員の方から遠回しに伝えて頂く形になり、申し訳なく思います。面会に行くと、以前よりも笑顔の方が少なくなっている気がします。全体的に明るくあたたかい雰囲気になってほしいと強く願っています。

・部屋の掃除は、もっとまめにしてほしいと思います。入所する前は、散歩などさせてもらえるという話でしたが、ほとんどありません。職員の人数が少ないのではないかと思います。

・時々、入居者への怒鳴り声を聞きます。とても悲しくなります。

・皆さんにいつも大変お世話になっていますが、伝えたいことや聞きたいことがあっても誰に聞いていいかわからず、担当の方を聞いても教えてもらえなかった。都度聞いたりお願いしても、ローテーションで代わる為か引き継ぎされていなかったり、曖昧に終わってしまうのが残念です。

・入所した頃は、スタッフの方も優しく声をかけて下さり、身だしなみもきれいにされていた。車イスも時々掃除してくれていたのを今も覚えています。長期の入所となり、家事と仕事と家族の面倒を見る事、自身の年齢が高くなった事。入所している母の認知症が進み、怒っている事が多い事から、週2回の面会が週1回に減ってしまいました。フロアスタッフの方から、最近では1回しか来ないですねと、批判的な言葉をもたらした時は悲しかったです。面会に行くと、目やにやよだれ、食べた物で汚れた口元、髪はクシャクシャ。車イスもほこりや落屑等で汚れたままです。フロアにスタッフの姿も見当たらない等、近頃サービスの低下が目に残ります。

・義母は10年近く施設でお世話になっております。職員の皆さんは大変な仕事なのに、いつも笑顔でお世話をしてくださっています。感謝しかありません。今まで施設長が何人も転任され、時々面会に行くと家族にも挨拶して下さり、声かけもしてもらいました。しかし現在の施設長さんは、事務所で仕事が忙しいのか会釈すらされません。事務の方達も仕事なのに、姿を見られれば大きな声で挨拶して下さるのに。サービスは満足しています。

・面会に出向いた時などの対応は大変良いと感じています。私は車で行くのですが、どこに駐車したら良いかわからず迷ってしまいます。「外来車」等の明示があると助かります。職員の方は大変だと思いますが、これからも宜しくお願いします。

・食事は見た目も大切だと思います。飲み込みの能力も低下していきのわかりますが、見てみてメニュー何かわからないと食べてもおいしく感じないのではないかと。食べる楽しみは誰でも最後まであると思います。

・相談員と介護担当の方との連携をもっと良くしてほしい。面会のためにお風呂の時間をずらすことを頼んでたはずなのに、行ったらお風呂に入ってた（伝わってなかった）現場の話を相談員の方が、ただ伝えているだけの時がある。ふみこむと「分かりません」と言う。実際に現場の人と話した方が早い気がする。設備、サービスなど説明はとても良くして下さるだけに「現場の声」「利用者の声」を伝える仲介が少なくてないのはもったいない。

・食事の内容を充実して欲しい。種類を増やし、フルーツもたくさんなど。特別な日のメニュー（例えば握り寿司、刺身）があつてほしい。体を動かしながら楽しめるゲーム、遊びがあるといい。ゲーム機などの設置で生活の変化ができる。