

<介護老人福祉施設>

・義母ですが、施設老人ホームに入居してから認知症も進んできて、年に2回は入院したりしていますが、すぐに家族に連絡を下さり対応をしていただいております。私は大変助かっておりますので安心しており、これからもお願いしたいと思っております。

・優しい職員とそうでない（冷たい）職員との差が激しい。老人介護が嫌いな人を職員にすべきではない。着替えが殆どなされていない。いつ見ても汚い服（特にズボン）を着ている。着替えはたくさん持って行ってるはず。3時のおやつは、飲み物でおかしは無し。

・体調に不安がある時には、直ぐ内科外科等診察を受けに連れて行って下さり、お医者様の所見本人の様子など細かに連絡をして下さるので、安心して預けていただける事に感謝している。食事の内容「パンが美味しいよ」とか「素麺頂いたよ」等楽しそうに伝えてくれるので、食事は大切であると思います。

・重度の認知症の利用者に対し、家族以上のサービスを提供して頂いており、毎日感謝しています。

・散歩の機会を増やしてほしい。

・面会の頻度も少なく、細かい所までは分かりませんが、面会した時の父の表情や話す内容を聞いていると、満足して穏やかに暮らしていることが良く分かります。本当にありがとうございます。

・職員の方全員が親切に声をかけて下さいますし、入居者の好きな事（手芸等）をよく出来るようにしてもらい楽しんでおります。車椅子生活のため自宅生活は大変ですが、施設内では自由に移動しており、皆様には親切に面倒を見て下さり助かっております。月毎にはイベント、お出掛けもあり楽しんでいるようです。

・利用者の母がベッドに入り、脇に置いてあった車イスのマットが半分程濡れた状態でしたが、洗浄後の乾燥で処理されたか、少し気になってましたが、濡れたものが水かお茶だったかも？何う事も出来なかったです。

・胃ろうより栄養注入、投薬する時に、なるべく痛みを伴わず、かつ清潔な処置を希望です。バイキングは大変良いと思います。家族と一緒に参加出来るので楽しいです。これからも色々な催しが楽しみです。

・食事について、通常食とソフト食の間の食事はないのでしょうか。少しずつでも通常食へ移行できるような取り組みがあれば良いのではと思います。噛むことはとても大切なことだと思うので。

・職員さんの異動が多く、人数も少なくなっているようにお見受けします。対処改善など職員さんが働きやすい環境になることを望みます。

・私服の洗濯の方法が雑である。漂白剤の量が間違っていたり、破れたりした事が多い。部屋の清掃があまり行き届いていない。ベッド周りの清潔さが足りない。

・面会の時毎回（名前、続柄、住所、電話番号、車の色、車種）を記入するのが面倒です（せめて名前と続柄だけ）家族だけでも証明する名札とかあればいいのにと 생각합니다。ある時、記入してない人がいたので、聞いてみると「あの方は毎日だから」と言われた。玄関入ってからの職員の雰囲気暗い。事務所で何人かの方が座っていますが、例えば挨拶の声があまり聞こえません。入りにくいです。衣類などに名前を記入する事になってますが、よく他の入所の方の衣類がタンスに入っていたりします。もしかしたら、自分の衣類などが他の方の所に入り込んでいるのではないかと心配しています。

・こちらの施設の方針にとっても感動して利用させてもらってます。一人でも多くの方が同じ志でいていただけたらありがたいと思います。大変なお仕事かと思いますが、よろしく願います。とても感謝しています。

・家族から入居者（利用者）の事で、お願い事等の電話を事業所にすると、数年前に直属の上司から「そういう事は全て利用者のフロアに直に言って下さい」と言われ、以来その通りにして来ましたが、誤解が生じたり辛い思いもありました。やはりワンクッション置いてお願い事など出来ると、私は楽だと思えます。利用者がケガ（骨折）などした場合、現場（フロア）の職員さん方だけでなく、苑長の方から明確な説明や謝罪が聞きたかったです。これからの方々には、そうして欲しいです。

・入居者は勿論ですが、その施設で働く職員の環境整備（賃金、労働条件、職場環境）をしっかりとしないと働く意欲が低下し、結果として入居者のケアが十分出来なくなる事が懸念されます。働く人、働く環境を充実するような方向性が重要と考えます。

・いつ面会に行っても職員の方の対応が気持ち良く、良くやって下さるといつも感謝致して居ります。私ではとても出来ない事と感謝して居ります。

・優しく声をかけてくれる。食べたいおやつを与えてもよいと言われ、好きなものが食べられるようになりうれしい限りです。

・レクリエーションが充実しています。お食事も寿司バー、お好み焼き等利用者の方が喜ぶ献立に考えてみえます。

・週に一度面会に行きますが、日頃の健康状態や生活については報告などはないので、不安を感じる事があります。先日も抗生物質投与と聞いてびっくりしました。1～2ヶ月に一度でも血圧や食事量、健康状態、薬、生活状況、レクリエーションなど書面にての報告を頂けると有難いのですが？

・認知症で施設に入居している家族です。排泄介助が充分されていないのか、面会に行っておむつとズボン下の下着が毎回汚れている。その時はおむつと下着は私が着替えさせてきます。一人でトイレで用を済ませ、処理ができない状態と思われま。出

来れば排泄は付き添って頂きたいです。色々ご迷惑をかけて恐縮しておりますが、排泄だけが一番気になっております。

- ・本人も含めて、入所者どうしの会話が少ないと感じます。入所者どうしの会話が今よりも多くなればと思っています。

- ・担当のヘルパーさん達の対応がいつもきちんとされていて、いつ行っても安心していられます。世話が掛かると感じていますので、声かけしていただけてありがたいと思っています。本当に頭が下がる思いです。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

- ・サービス計画書についての説明はない。ケアマネジャーと相談員の言っていることが違う時がある。

- ・面会に行った時、本人の健康状態、どの様に過ごしているのか、少しでも多く教えて頂きたい。

- ・良い施設に縁があって良かったと心から満足しています。掃除も行き届いているし、何より職員さんそれぞれ皆、気持ち良く挨拶して下さり仕事に誇りを持っている。現場のスタッフさんだけでなく、食事のスタッフさんも時々、食事はどんなふうに食べているか見に来て下さる。事務方の人が入所している人を見て回ってくれる姿を見た事がある。とても気に入っているのは、職員さんの言葉使いです。ゆっくりと、丁寧な言葉使いで入所者に話しかけて下さいます。年はとっても少し記憶におかしなところはあっても、入所者にああした態度でいてくれて家族はとても嬉しいと感じます。以前にお年寄りに対し、幼児に話すように話しかけたりといった事があるとテレビで見た事があったのですが、介護の現場はどんどんスキルアップされ、話術、技術、接遇全て思っていた以上で、親を入居させるのを躊躇し心配していたのがウソのように今は安心できています。

- ・お世話になっています。いつもありがとうございます。先日、外国人のスタッフの方がしっかりと仕事をして下さっているのを見て、ありがたいなーと感じました。皆が気分良く働く事が出来て、利用者も気分良く生活出来る場所であって欲しいです。これからも宜しくお願いします。

- ・暖かなとても安心できる施設です。忙しくしてみえますが、職員さん皆優しく声掛けをして見守って下さっています。看護師さんもよく見て下さり直ぐに対応して下さいます。感謝の気持ちでいっぱいです。毎年3月末に職員さんの転勤があるのが寂しいです。毎年ずっとこのメンバーでいて欲しいと思います。

- ・ストレス発散には歌はとても良いなと思いました。職員さん方が利用者さん方を丁寧に対応されている様子に感動致しました。面会に行かせて頂いた時、利用者方より、ゆっくりして行くと声を掛けて下さって安心して面会に行けるようになって嬉しいです。相手様が安心して下さる様、触れあって行けるよう努力して行きたいと思います。傾聴ボランティアの方々もバリティションを勉強して、触れあいを研究して行くよう考えています。

- ・運動機能を、もう少しリハビリで介助して欲しかったです。
- ・職員さんの名札が無くお名前が分からなくあの方ってなってしまう。私もこれから名前を聞く事にします。名札が介護の時、怪我の元になると聞きました。
- ・面会に行くと、いつもリビングでテレビを見てボーッとしています。本人は退屈と言っています。もう少し何か楽しめる様に考えて頂けると有り難いですね。
- ・施設に入所できて有難い事だと思っています。入浴も排泄介助も人数がいる中での世話、大変だと思っていますので今のところは不満はありません。
- ・本人が自分では出来ない為、夏場部屋に入ると暑かったりする時があるので、冷房や窓を開けて風を入れたりする事をこまめに確認して頂けると助かります。施設での普段の様子を報告書以外でも聞かせて頂けると家族も安心出来て良いと思います（普段どう過ごしているのか気になる事もあります）
- ・利用金額が高く、もう少し利用し易い金額設定にして頂きたいです。お世話をして頂く方が大変だと思います。もう少し人数を増やされる様な仕組み作りを御願ひしたいです。現状、満足はしてますが、これ以上のサービスを目指して頂けると有難く思います。
- ・施設全体は新しいのでとてもきれいなのですが、個人の部屋の清掃は行き届いておらず、綿ごみが床に浮いていることがある。また、身だしなみの口腔ケア及び爪切りなどをもう少しまめに対応してもらえると有難い。いつも面会の時、口の中に食べかすがあるので、うがいだけでも徹底してほしい。
- ・夜間のヘルパーさんの人数が少な過ぎる事。どうしても夜間が心配です。ヘルパーさんも大変ですし、決まりがあっても何とか改善してほしいところです。
- ・認知症でなかなか口から上手く食べる事も難しくなってきた母ですが、相談員、スタッフの方が色々な工夫をしてくれているので、有難く思います。会話も出来ないのので、母の様子を見に行く回数が少なくなってしまって、食事介助のお手伝いも出来ず申し訳なく思っています。今後ともよろしくお願ひ致します。
- ・親身に対応してもらい満足してます。家族がやれないので感謝してます。有難う御座います。
- ・とても良くしてもらっています。義父の時は民間の施設に入居したのですが、食事が食べれなくなっても従業員が少ないので、食べさせてもらえなかったのですが、その様な事もなく何かありますと改善策を提示していただき実行していただいだけ、必ず連絡をいただけるので家族も安心してお願ひ出来ております。
- ・仕事している為月に1度位しか会いに行けませんが、母が穏やかに笑顔でいる時はほっとします。身内の顔も今では忘れ、問いかけにも中々難しいですが、笑顔で居てくれるのはとても安心しています。職員さん達も気軽に声をかけて頂き雰囲気が良い

です。

・事業所から身の回りの物で足りないと言われ、2～3日後には持参したにも関わらず2ヶ月位後に担当者から面会時に「そろそろ持って来て下さい」的な事を言われました。連携が取れてないのでは？と思う時がありました。

・職員の方々は声をかけるとちゃんと対応して頂け、安心もしています。母もいつも面会に行くと愚痴もこぼさず、皆さんのお陰です。今後共よろしく願います。

・出来るだけ寝たままにせず、上体を起こしたり、関節を動かしたりして欲しいです。

・入所して間もないですが、施設長さんの介護に対する誠実な思いが、スタッフの方に浸透しているのを感じます。皆さん明るく親切で丁寧な関わりをして下さいます。介護で夜間の睡眠がとれず、私自身体調を崩していましたが、父が施設入所後、心身共に楽になり体調も改善してきました（私は膠原病を患っています）施設に介護をして頂き、とても感謝しています。相談員の方もあらゆることにすぐに対応して頂いて、とても頼りになります。

・細やかな介護にいつも大変感謝しています。通院などの時のタクシーの手配など、本当に助かりました。毎日時間と闘っている私達は、本当に助かります。お祭り等のイベントも一緒に楽しめる良い機会です。私に対する笑顔より、スタッフの人達に対する笑顔の方が良いみたいで、それは本当にある意味で嬉しいです。

・嘱託医師が退職されました。新しい医師からも今までと同様に、家族会の折に認知症について、終末期の考え方、薬について、看取りなどについての現状、新しい考え方など教えて頂きたい。また、施設としての取り組みなどにも開示して頂けると有難い。家族としても、考えていくことが大切と考えています。

・いつも親身になって母の世話をして頂き、家族の負担を軽減してもらい大変感謝しております。今後も宜しく願います。

・感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てるかについて、但し、インフルエンザのみ心配です。入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、入居前の説明であれば、当時無かった。環境設備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮されているかについて、居室内の清掃は、若干不十分である。インフルエンザ等、感染症の予防対策を、充分行って頂きたい。万が一罹患すれば命取りになる恐れがあります。宜しく願い申し上げます。

・施設に世話になっている方が色々居ると思いますが、介護される方はそれが仕事なので、割り切って仕事に務めていただきたい。感情を患者に向けるような事がないよう、施設の管理者は見張って欲しいです。そのような事があつたら、私は絶対に許しません。

・今年初めて体重が「普通」になり、とても驚きました。長期的な目標が、無理なく

達成出来たのだと思って感謝しています。レクリエーションも色々と連れ出して頂き、楽しく過ごせています。本当にありがとうございます。

- ・面会に行くと言っている家族が、自宅にいる時より穏やかなので今はとても満足しています。

- ・入居者の状態に関し相談したが、一部の職員の判断で話が立ち切れになり、フロアの職員間でも情報共有がされておらず、状態改善につながらなかった事があった。少なからず、家族から申し出のあった事案に関して、フロア内の情報共有は、なされるべきだと思う。その後、問題視され対応していただくことは出来たが。

- ・職員の各部門の方に接した時、日頃お会いしていない給食の方も一人一人に気を配って下さっているのが良く感じられる会話をする事があります。本当に温かく対応して下さい感謝しています。家族なら、ついキツイ言葉になってしまう事もありますが優しく声掛けをして下さり、私も見習わなければと反省して帰ります。

- ・過去には親の介護は子の当然の勤めとされてきたが、近年の少子高齢化により直系親族だけでは困難であり、多くの高齢者を世話して頂ける施設がたくさん設置されていることは大変有難い。費用的な問題もあると思いますが、よろしくお願いします。まだ入所1ヶ月ですが、適切にお世話して頂き本人も特に問題なく、本当に助かります。今後ともよろしくお願いします。

- ・毎日丁寧な対応をして頂いております。何か問題ある時は、すぐに電話で連絡がもらえるので安心しています。

- ・精神的にも肉体的にも大変な仕事だと思います。一つ一つを丁寧に、マニュアルや固定観念に捕らわれる事無く心の有る対応を望みます。

- ・トイレのブザーを鳴らしても、忙しい時忘れられてしまうことが時々あると、ブザーを何度も鳴らすことが申し訳なく思ってしまうので、我慢してしまうためトイレ介助の配慮に気を付けて欲しい。高齢なので、とても対応が大変だと思いますが宜しくお願いします。

- ・利用者の一員として、まず介護するという職業を選ばれた方々には、本当に頭が下がります。意識のしっかりしている人は被害者意識の様なものが強くなり、わがままにもなり、自分の思うようにしてもらえないと、それが全て不満になってきます。働く側にすれば、全ての人の要望通りに動くななんて事はとても出来ない。人員の問題、時間の問題等いろいろあると思います。そのような中で願う事は、事件、事故になるような事が起きないように、常に指導、学習を強めてほしいと思っています。

- ・現在、寝たきり状態なので、できる範囲で（職員さんの人員的余裕がないとは思いますが）ベット外での活動を増やして欲しい。

- ・古い特養だと病院の様な4人大部屋もある中、それに比べたら〇〇事業所は個室なので満足しています。でもその特養では服とか下着（月一位）売りに来てて、本人が直

接購入でき外に行けないので助かってたようです。スーパーの服売り場とか連れてってもらえると、と思う事もあります。毎日接して下さっている職員さんには、有り難く思います。最近ユニットの職員さんが、よく変わり名前も分からず又変わってると思う事もあります。