

<介護老人保健施設>

○あなたが「介護老人保健施設」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で) 大切だと思うことは何ですか。

・急な時、自宅より近いのは助かります。面会も少しでも多く行けます。利用者本人が、大切にされるそう思える施設が、なにより大切だと思います。

・本人の年金が額で使用(入所)出来る。母に何かあれば、職員の方からすぐ連絡して下さる。

・項目は全て大切だと思いますが、中でも私自身が一番大切だと思うのは、職員との信頼関係です。不信感を持ってしまうと、入所を続ける事は辛くなってしまいます。

・利用する本人の精神的に安心をもたらしてくれる事が、一番だと思いました。

・入所をした時は要介護1でした。1年に1回だったと思いますが、認知度の確認がある時に事前に話はなくて、要介護2に上がってから報告を受けました。その報告もどうして上がったのか詳しく説明もなく「要介護1から2になりましたので、料金が少し変更されています。お願いします」との話でした。どういった所が進んでいるのかとか、出来なくなっている事があるのかとかがあるのなら理解は出来るのですが、年に数回いただく書類を渡される時も「特に変わりはありませんので」と言われ書類をいただいていた。変わりが無いのに1から2になるのは?とあって信頼感に少し不安を感じました。

・以前ある施設を見学した時、職員の対応に驚きました。利用者様に対して高圧的な言葉や態度を行っていたからです。認知症は病気と理解し、認知症の人の人格を尊重することは重要であり、介護者と介護を受ける人に上下関係がない事が大切だと考えます。

・施設入所者を画一的に扱うのではなく、個別性を尊重理解して処遇される事を強く望みたい。経営上の課題は様々あるかと考えますが。明るく暖かい施設であって欲しい。その為にも職員の皆さんを大いに信頼しています。

・4、職員の対応に安心感、信頼感が持てることも大事です。入居者がけがをしたり、熱を出した時に必ず連絡を頂けて助かっています。12、リハビリテーションが充実していることも大事です。リハビリをしてもらえるからこそ、現状維持ができていてありがたいです。16、入院した後、再入所できるのも安心です。

・非常時(火災、地震など)の対応、対策の説明が不十分。

・老人施設での事故や事件がニュースで報道される昨今、職員の資質は重要です。掃除が行き届いている事も大切です。清潔で掃除をする作業員の方が挨拶もきちんとし、キビキビと働いていた事も選ぶポイントでした。

- ・利用者の様子を家族に定期的に報告の場をもってくれる。

○介護老人保健施設のユーザーからの主なご意見・ご感想

・現在お世話になっている施設は、とても安心してお願い出来るので、今在宅で介護サポートを受けながら頑張っている90才の父、知的障害の60才の妹を、私（62才）も別居介護士ながら生活しておりますが、それも相談したり出来るので、とても助かっています。母と同じく場所も近いので父達もいずれ同じ施設でお世話してもらえたらなあ、といつも思っています。

・身だしなみについて、足の爪が伸びているのを気付いていただけていなくて巻き爪になり、本人が痛い申し出るまで気付かれなかった。結果、化膿してしまい治るまで時間がかかりました。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、オムツをしていますがお腹の調子が悪い時に失敗してしまって、パジャマまで汚れてしまっていたのに気付かれなかった様で、自分が面会に行くまで汚れたままのパジャマが部屋にありました。

・スタッフが散歩に一緒して下さり、毎日楽しく過ごしています。明るく楽しく暮らしています。皆さんも毎日楽しく日々を過ごしてみえます。息子、娘も大変喜んでおります。

・入所している家族に会いに行くと、そのフロアで担当している職員の人が、1言2言、日頃の様子を話して下さったりする事が安心感につながっている。大変な事も多いと思うが、笑顔で対応して下さる姿に頭が下がる思いがする。

・面会に施設に伺うと、入所者の皆さんが所在無さげに集まっているのを見ると少し淋しくなります。職員の方々が忙しいのは充分わかっていますが、お天気の良い日などは散歩に連れ出すとか、日光浴をさせて頂くと有難いです。

・施設が古くても、常に清潔に窓ガラス・カーテンの汚れが特に気になります。

・基本的に大変満足しているのですが、いつも気になるのは、部屋に備え付けの家具やベッド周りの照明器具など、とても埃が溜まっていて掃除が行き届いていないのかな？と思わされる事です。館内はいつもとても綺麗です。臭い等も気にならない位きちんと管理されてると思いますし、全て完璧にとは思いませんが月1～2ヶ月に1度で良いので、せめて埃が溜まらない程度に周辺の清掃をして頂きたいと思います。

・入所、退所の際、館内放送で氏名を流すのは、個人情報観点からやめて欲しい（利用している事を伏せている方もいると思います）ので放送して良いか本人又は家族に確認して欲しい。

・入所3ヶ月はリハビリが週5回でしたがその後、週2回になりました。歩けるようになっていましたが腰痛もあるので今は歩くこともなく車椅子です。在宅復帰に向け

てリハビリをしっかりと頂きたいと思います。寝てばかりでは余計歩けなくなり、家に帰る事も出来なくなるのではと心配です。

・大切な家族を24時間体制で預かっていただいているので、とても感謝しています。毎日の介護は本当に大変だと思いますが、職員の小さな声かけや笑顔で接していただく姿を見るとほっとします。ただ一部の職員については、認知症に対して理解の浅い人も見受けられると思います。無言で身体介護や高齢者のペースに合わせない食事介助の場面を見ると不安を感じることがあります。何か聞きたいことがあっても看護、介護職員が忙しくしているため声をかけづらい。本人の日常の様子を教えてくださいと、面会時間以外にどのように過ごしているのか分かり安心できます。疑問や不安を気軽に相談できる雰囲気づくりを心掛けていただき「施設サービス計画書」の内容についても、支援相談員よりわかりやすく説明をいただくと、高齢の家族としてとても嬉しいです。よろしくお願い致します。

・介護士の方々の頑張りに報いる事の出来る様、公と私でレベルをアップ（報酬）し、モチづけ出来るシステムを作って頂きたい。

・昨今の若い人には無理かと思いますが、規則を守れば良いと言う事では無いと思います。家族のクレーム対策も大変かと思いますが福祉は心です。老人に対する尊敬が無い人の介護は見ていても心が痛みます。規則の周知より心を育てる（職員の）施設に変わってほしいです。ずっと感じていた事です。見舞いの人が入るのを嫌がる傾向が見てとれます。新聞等でイジメが報道されていますが、やはり施設には外部の目が必要だと思います。見舞いの人を快く迎える心や、ボランティアを常時受け入れる制度が必要です。外部の目は職員の心の抑制になるはずです。

・現在御世話になっている施設の職員の顔ぶれが、6年御世話になっていますが変わっていない事に（ほとんど変わってない）大変満足して感心しています。良い施設かどうかの目安になっていると考えています。私達家族は穏やかに生活している母を見て、本当に感謝しています。

・とても良くして頂いています。車イス生活で、トイレや入浴も在宅では難しく助かります。又、食事なども不規則にならずに、栄養も考えて頂き、感謝しています。職員の方は、体力的にも精神的にも大変だと思いますが、これからも、よろしくお願い申し上げます。

・食事以外はすべて満足しています。職員の皆様もいつも親切で笑顔で、本人も家族も大変満足し有難く思っていますが、老健なので長期の入所が難しいので、その事になると入所している母が不安になっています。生活の場なので、どこでも良いと言う訳には行かず、安心して生活が出来ている現在の老健に、少しでも長く居られることを望んでいます。食事だけは同じ様な食材ばかりで、美味しくないとっています。

・今の介護施設は、とても親切で本人も快適に暮らしているようです。ホテルの様に掃除もされており、清潔です。

・スタッフの皆様には良くやって頂き感謝しております。ただスタッフさんがいつも忙しそうにしており、なかなかお話しづらい時があります。先日看護師さんとお話したかったのですが、「今日は他の階から来てるので良く分かりません」と言われちょっとビックリしました。引継ぎはされないのかなと思っていました。

・食事介護の人が多く、スタッフが食事時間に休憩中なのか少なく感じます。休憩も大切ですが、少し時間をずらして頂けたらと思います。入浴時のみではなく、食べこぼしで上着が汚れた時は着替えさせてもらいたいです。何枚も着替えは置いてありますので。

・うちの父は高齢（100才）なので寝ている事が多く、また、白内障のため目も見えにくく耳も遠いという、不自由な事が多いのですが、部屋に入ると、いつもカーテンが閉まっており、天気の良い日は分からなくても開けて頂けたらなあ、と思います。

・担当の支援員の方の笑顔がいつも素敵で、有難く感謝しています。家族とも「家から近くて良い所に入れて良かったね」と話しています。

・利用者本人は認知症が酷く何も理解が出来ません。介護をして下さる職員の方に日々の様子を話して頂けるのが、一番の楽しみです。いつも有り難く思っています。

・介護老人保健施設の特徴であると思いますが、入所中の医療行為に限度があるのか、内科以外の診療は病院に連れて行かなければなりません。当たり前かもしれませんが、もう少し医者との連携ができていいと思います。

・時々部屋のトイレが汚れているので、お掃除をきちんとして頂きたいです。女性の職員さんが「立つよ」「起きるよ」と少しつっけんどんな言葉で言うのが気になります。きっと悪気はないと思うのですが、その方だとちょっと悲しくなります。若い人なので仕方ないのかなと思いますが。それと、力が男性にくらべ力が弱いのか「よいしょ」と言うなり、人形の様にドサッとベッドに寝させるのも気になります。

・本人にとって何が最善かをいつも考えていただき、本当に感謝しています。職員の方々は皆さんお声を掛けやすく、常に説明・連絡もあり、安心感のあるご対応に満足しています。ありがとうございます。引き続きどうぞよろしく願いいたします。

・面会に訪れるたびに会う職員さん全てがとても明るく、気持ち良くあいさつをして下さいます。少し暗い気分でも明るくなれます。とてもうれしいです。

・リハビリが主目的のため過度な要望は出来ませんが、認知症の進行を少しでも遅らせられるように、積極的な声掛けやレクリエーションの充実を望みます。

・介護士さんの休憩時間等、手薄になる時間帯があり気になります。入所者の自立度の程度が様々ですが、もう少し同じ様な人と同じフロアになれば楽しく過ごせる様になるとと思います。全体的には満足していますし感謝しています。現在入浴が週2回で

す。自立度が高いので、せめてもう1回入浴があればと思います。入居様同士のいさかい？みたいな小さな事ですがある様です。そのような方への指導などお願いしたいです。

- ・毎朝、パジャマと部屋着を着替えさせてもらえるのは、メリハリがあって良いと思います。大変だと思いますが感謝しています。

- ・清潔ケアにおいて皮膚の乾燥が目立ち、ボロボロになっていることがあるので必要なクリームなど持って行くので声をかけてほしい。髭剃りをしてほしい。