

## ○介護老人福祉施設のユーザーからの主なご意見・ご感想

・どんなに注意深く生活を送っていても、体の不調は出てくるものです。その時になるべく早期発見をして頂いて、医療機関に連れて行ってもらえると思います。又、通院だけでなく体調を崩して入院した場合、年配の方は病気が治るのに時間がかかるので、入院期間が長いと退所になる事が一番心配です。もう少し入院期間が長くても、施設に戻って来られる様にして頂くと嬉しいです。

・毎日の服が大変だと思いますが、汗臭く汚れた物を着ていて可哀相と思いました。皆様の親切にして下さってる事は分かりますが、汚れた物を着ていると本人が可哀相と思いました。

・老人ホームというと暗くなりがちですが、入所者と家族が参加するイベントが多く、よく考えてあり大変楽しく過ごせます。職員との信頼感があり、ホームで過ごす様子などを詳しく説明して頂けるので安心していきます。

・入所者同士の会話があると良いのですが、顔と顔を寄せ合う事が困難ですし、どうしても限界があるのでしょうか。どこの施設も人手が足りないと聞いています。国全体の問題ですが、サービスの向上の為には働いておられる職員の方々の職場環境の整備が欠かせないと思います。

・面会に行く時いつも感じるのですが、シーツもいつもとても綺麗で感心します。お掃除が行き届いていて気持ちいいのです。ありがとうございますという気持ちだけです。本当に大変な仕事だと思います。

・認知症が少しでも改善出来る様なプログラムを考えてほしい。歩行の訓練や自立した食事が出来る様なリハビリを充実してほしい。

・問題行動の多い母ですが、入居してから困った事があっても、介護する側が独りで抱え込まずに済んでおり、精神的にかなり助けられています。問題が起きても迅速で的確な対応をして頂けるので、信頼して母をお願いできます。スタッフの方は暴言を吐く母に対しても、いつも母の身になって、時には家族のように親身になって接して頂いており、本当に申し訳ない気持ちと感謝でいっぱいです。

・面会に行く時、事前に今日の状況を教えてくれる（ケアマネ）後からケアマネが顔を出してくれる。スタッフの対応もとても良い。

・整髪する期間が長い為に、髪が伸びてみっともない時があるので、出来る限り整髪時期を短くして頂きたい。有料で良いので。

・施設内でのカラオケ・生け花・喫茶などを定期的に行ってもらえるので有難い。大変ではあるが、たまに外出する花見や遠足などをもう少し回数を増やしてもらえると、入居者も気分転換になると思います。

・フロア全体の換気、空調を良くしてもらいたいです。様々な臭いが入り混じり、か

なり気になります。

- ・特養の場合、充実したりハビリの施設がなく体力が衰えてしまう点が残念。介護との押し合いで、ただ動けるようになればいいとは言い難い（骨折の危険性）が、ある程度動けるような体力は維持したいと思います。

- ・スタッフ各人の名札を付けて頂きたい。

- ・体に異変がある場合は直ぐ知らせて頂きたいです。後から分かるより安心・信頼に繋がるからです。今後も宜しくお願いします。

- ・日々大変お世話になっており、食事や入浴介助をして下さる職員の方々は、とても熱心で感謝しております。とても忙しく介助も多いとは思いますが、気になる点があり、恐縮ですが書かせて頂きます。常にではないと思いますが、食事、口腔ケアなど色々な介助の際に、ゴム手袋を着用して頂いているのですが、同じ手袋を使い続けている場面を見かけた事がありました、衛生面には特に気を遣って頂いているとは思いますが、出来れば今一度衛生面についてだけでなく、気持ちに寄り添った介護をお願いしたいと思います。又、声かけを良くして頂いてますが、移動や動作をする際にも出来るだけ声を一言でいいので、かけて頂けると幸いです。認知症で、理解は乏しいと思いたすが宜しくお願い致します。

介護職員の日常対応に大差がある（きっちりやってくれる職員と、いい加減な職員の差）

- ・週に1回は必ず行っているのですが、いつもオムツから尿のアンモニアの臭いがしています。お忙しいとは思いますが、オムツの人に関しては、ノートの様なものに「何時、何分、かえた」のような、記録があれば分かりやすいと思います。スタッフさんが多数いる為、誰かが替えるだろうという感じで、オムツ交換がおろそかになっていると、いつも感じています。各部屋の机の上にも置いてあれば、家族も見れて安心出来るのですが、いつ替えてもらっているのか分らず不安です。よろしく願い申し上げます。

- ・私の母は、一人でテレビを見ながらのんびり過ごす時間も欲しいようなのですが、部屋にテレビが無い事を少しストレスに感じているようです。皆さんで見る所はあるのですが、意地悪な人がいるので、テレビ見に行かないと言っていました。もう少しでいいので、個人の生活も考えて欲しいと思いました。何もしてあげられない自分が嫌になり、母に会いに行くのが辛く思えてしまいます。

- ・お風呂に入った後に行くと結構ご機嫌になっています。どんな状態になってもお風呂に入れて頂けるようですので助かります。最後は基本的な生活が少しでもいい状態で受けられるようにと願っています。

- ・週に何回の清掃か分かりませんが、正面玄関の手洗いの天井を見ると（うがいをするに見える）蜘蛛の巣が気になります。叔母が施設で歩行器のまま転び、両肩を骨折して2ヶ月程経ちます。スタッフの方には色々ご面倒を掛けています。部屋に

入ると下に（床）に細かいゴミが落ちているので気になり掃除道具を借りるのですが、結局忙しいスタッフの方がしてくれます。実は言うのも勇気がいります。こんな事を言ったらいじめられないだろうか。スタッフの方も大変だろうと思いますし。でも、この状態では無理ですし・・・と言いつらいのですがお伝えしてます。気持ちよく生活して欲しいと切に思います。

・23年8月から26年12月まで他の施設にいましたが、骨折3回で入院、その他の入院3回、褥瘡の治療は毎日本当に痛そうで母の顔がいつも歪んでいました。2年前（27年1月）から今の〇〇事業所にお世話になっていますが、皮膚のトラブルが一度もありません。そのお陰であの顔つきが穏やかになっています。いつも綺麗にして頂いているお陰で体臭も少ないです。母は言葉も発声出来ません。自分の身体をも動かさなくて、ケアは本当に充実しています。

・施設に伺った時に生活の様子等お聞きするのですが、どの担当の方に聞いても分かりやすく教えていただき、きちんと情報の共有ができています。また、入居者に寄り添うという姿勢（好きなこと、趣味などを聞き出し、会話に取り入れて下さる）にとっても好感が持てます。こちらの施設でお世話になることになり本当に良かったと思います。これからもよろしくお願い致します。

・苑の中はいつも清潔で、部屋、フロア等、皆ピカピカです。掃除がとても行き届いて気持ちが良いです。職員の方も気軽に対応して下さい、安心して生活しています。介護サービスの現状も家族会の集まり等で詳しく説明があり、とても分かり易く理解しやすいです。心から感謝しています。

・最近、職員不足でレクリエーションや行事の運営が困難になってきているのでは、と気がかりです。

・入居した当初に、本人が関節が痛いと訴えるので、私が行っている接骨院で軟膏を買ってきて塗って欲しいと依頼した時に、看護師に「こんなのは無駄」と少しキツイ言葉で言われてしまいました。どこの施設の看護師も言葉遣いが上から見下す様になるので、悲しくなります。利用者の家族は、入居させたくて入れたのではないはずで

・乾燥機が強力な為、洋服が縮んでしまうのが困る（乾燥機を使用する事を否定している訳ではありません。洋服が縮まない程度のものだといいなと思います）仕事をしているので、色々な連絡をメールで頂けるのはとても助かります。いつもありがとうございます。

・介護ケア計画書など、施設で作成して郵送してきて捺印して返送してくださいと、日付など記入すべき所を鉛筆で下書きして下さいなんですけど、日付が数ヶ月前だったりする時があります。内容の説明もありません。毎回、内容が変わらないなら大変ですが。3ヶ月から半年、又は1年に1度位はきちんと面談して（家族と）現在の状況などを説明して欲しいと思います。本人に面会に行った時に、質問をすると「お変わりありませんよ」と言われます。ちょっと寂しいです。

・個室の清掃が行き届いていないので、もう少し清掃して欲しいです。

・正面玄関のセーフティガードがない。業者が退出した際に、利用者が短期間に亘り2度も施設外に車椅子で出てしまった。施設側の過失不注意による。2回目は全治1ヶ月のケガ（20分間外で放置された）1度目発生後、ブザーセンサーを付けたが、体調が悪くなり移動出来なくなったら外れた。体調が戻り、車椅子で徘徊していたにも係わらず、ブザーセンサーを付けず2回目の事故となる。正面玄関の根本的改善を望みます。但し、利用者の拘束は絶対に駄目です。

・事故が起きた時の連絡が遅すぎる（4、5時間後だと思う）又的確な回答がなく、経過措置の後日連絡が無い。最近、認知症を感じておりますし、スタッフの方も認識しているのでケアの充実を希望しております。

・出来る限り寝たままではなく朝、昼、夜のめりはりをお願いしたいです。

・特定の職員が、いじめ、嫌がらせをする。職員の配置転換をお願いしたい。

・大変良くして頂いています。入所するまでの日数が長くかかり過ぎるので、もう少し短縮して頂けるとありがたいです。病院に連れて行くのが大変なので、施設で全般的に見て頂ける様になればと思います。

・利用者にとって、又、援助をお願いしている家族にとっても、職員の方々の手厚い支えは助けになります。小さな事でも積極的に耳を貸して下さったり相談にのって頂ける事は、心強い限りです。今回入居中に入院となり、看取りが目の前に迫って来る事になりました。そんな時でもスタッフの方々の笑顔や利用者への関わりが親切で、自尊心をきちんと敬って頂ける対応だったので、とても安心しました。

・認知症ですが少しだけでも仕事、役割などがあると良いと思います。例えば洗濯物をたたむとか。ホームの中では認知症が軽い方ではないかと思うのですが、症状によって集合場所が重い人と同じ所では少し心配があります。

・入所間もない為、個室に戻った後は淋しい様です。本人も「この人は冷たい」と言っています。部屋を訪れる事や話し掛けをお願いしましたが「職員が1人しかいないので」と言われました。もう少し生活に慣れるまで、信頼関係が出来るまで、深く付き合ってやって欲しいです。レクリエーションや外出も説明も無く分かりません。本人はイベントを楽しみにしています。出来るだけ多く計画してもらいたいです。コーヒーが好きでよく飲んでいたのですが、めったに飲めなくて可哀相です。周りに話の出来るお友達が居なくて、私の顔を見る度に「帰りたい」「死にたい」と訴えます。周りのお友達も話が出来る人が居れば良いと思います。もう少し希望を叶えてやってもらいたいです。

・食事の味付について、母親は胃が丈夫で食欲も十分あります。毎回の食事は出汁のきいていない、いわゆる「病院食」に近い物で、もう少し出汁のきいた美味しい物を食べたいと言いつけています。2週間に1回の割合で外食に連れて行きますが、それを楽しみにしている様です。糖尿の関係もあり、これ以上の外食は出来ませんが、も

う少し出汁のきいた旨味をもう少し強く感じられる様にして頂ければと考えております。

・現在高齢ですが、職員の方に大事にして頂き、レクリエーションの時、写真を撮って頂いています。その写真を提示して頂いています。本人は覚えていませんが家族にとって嬉しい限りです。職員の方の対応、いつ行っても明るいので安心して頂いています。又、声掛けも皆様素晴らしいです。他の施設に私もお見舞いに行きますが、オーネストさんは他所と違います。子供達も意見同じです。今のままで続けて頂ければと思います。家では出来ない事迄、本当に有難うございます。今後共、宜しくお願いします。

・施設に入所してしまうと、車椅子になってしまい、益々一人では何も出来なくなり、言葉数も少なくなっていってしまう現状を見ているので、家族として、手を差し伸べる事が限られてしまい、辛い思いです。家族の事情で施設に入所させて頂き、有難く思っておりますが、後は施設にお任せする事で、心苦しく思うばかりです。又、本人にとっても、やるせない気持ちと他人の手を借りなければ生活できない気持ちとで、段々と意欲を無くしてしまっている様に見受けられ、面会に行っても、家族として張り合いがなくなってきてます。職員スタッフの方達には良くして頂いておりますので、それは感謝いたしております。

・今年の春頃から職員の方が少ないせいか、洗濯物に名前が書いてあっても紛失する事が多くありました。又、空調のスイッチは車イスのため手が届かず、職員の方にお問い合わせするしかなく大変困っております。これは職員の方のサービスの問題ではなく、設置する時に車イスになっても届く位置にスイッチを設置して頂けたら良かったと思います。

・集団での食事や入浴等、認知症が進行した利用者には集中力が欠ける為、職員の指示が本人には全く入力出来ない事がある。周囲に注意力が散漫となり、キョロキョロしている様子が窺える。職員の方々は時間に制約がある為、合理的な対応が優先されてしまうが、食事の配慮に対策が出来る事を望む。

・入所者に対し、親切、的確なサービスをして頂き感謝しています。入所者の体調が悪化した時、以前（入所当初）とは違い、すぐに連絡を頂く事が出来る様になり、こちらとしては動きやすくなり大変助かっています。具体的に「何月何日、何時頃～な事が有り、現在～な状態です。病院に行ってもらってもいいかもしれませんので」と連絡頂ける事により、前もって準備等出来るので大変助かります。今後も是非この様な対応を続けて行って頂きたいと思っております。病院へ行って検査等繰り返し、これだという原因が見つからなく不安に思っていた中、一緒に「～という可能性も有るかもしれません」と考えて下さった事も大変嬉しく感じました。私は特に「介護」という面で非常に未熟な立場で無知でいて分からない事がたくさん有ります。そんな中、入所者の事を考え、入所者が安心して生活する事が出来る環境を作って頂ける事、本当に感謝しています。面会に行った際には、いつも親切に声掛けをして頂ける事も、コミュニケーションを取る事が出来、入所者の状況を知る事が出来ますので嬉しく思います。今後も、入所者がより良い生活を送る事が出来る様、良い点は更に良くなる様に、悪い所は改善して行って良くなる様にして欲しいと思っております。

・スペース的に無理と思いますが、日常の軽い運動が出来るようなフロアがあると望ましいです。利用者が限定されるかも知れませんが、古本で良いので活字のやや大きい小説など読み物が置いてあると嬉しいです。

・医療的ケアを受けているので、医療機関と家族の間でいつも情報をきめ細かく伝えてくれることがありがたいです。シャンプーなどの清潔に欠かせないものも、母に適したものを探して使って下さって母は良くなりました（私にはわかりませんでした）

・面会に行った際、本人の様子だけではわかりにくい。普段の様子をわかって説明（伝えてくれる）できる人がいてほしい。面会表を箱に入れるだけなので、別の日（又は同日）に、他の面会者があったかどうかわからない。何故必要かという、兄弟や従兄弟（弟妹）等が面会等してくれても、本人が覚えていなかったり、何か物品を置いていったりした時に、誰の物かわからなかったり、連絡を取ったりできない事があったりするので。できるだけ聞くようにはしているが、担当の方に会えない事が多いと何ヶ月も知らぬ間に過ぎていく事がある。多くの方を介護されているので、不満という訳ではないし、こちらの都合を押付ける訳ではないが、情報はできるだけ多い方が良いのでお願いしたいと思う。家族を何人か送り出して、施設も多く見て回ったので、現在のユニットは本人に「合って」いると思います。夫々合う合わないもあり、個々好き嫌いはあると思いますが、長く居させてもらい、病院に入院する際も手を尽くして頂いているので、とても有難いと思っています。自宅ではとても無理だし、介護してあげたいと思う家族（自分自身も含め）も病を持ち、いつ入院したりするか不安を持っているだけに、義父が安全に穏やかに過ごせる所に居られるのは、感謝しかありません。判断に迷う時に相談したりお任せしたりできる所があることは、家族にとってとても有難いです。

・介護のメンバーさんが最近長続きしないように思います。よく担当が替わります。大変な仕事だとは思いますが安心してお世話になれる様、頑張ってくださいと思います。

・家からリハビリセンターに通っている時と比較して、運動量が不足しています。その為筋肉が弱くなって歩行すら困難ですし、よく転倒します。週に二、三回筋肉トレーニングの出来る様な運動を取り入れて頂きたい。職員の方は良くやって下さっています。しかし圧倒的に人数が少ない。もう少し人数を増やして頂きたい。

・私は面会の頻度は多くなく、預けっぱなしになってしまっているのですが、とても感謝していますが、認知症への対応について疑問に思う事がありました。問題行動を起こすのは、周囲の配慮で（職員の対応含む）軽減できるものではないかと思うのですが、それを家族に困ってますと振ってしまうのは如何なものか。家族の対応でどうにかなるものであれば、こちら協力しようがあるのですが、職員でしか対応できない内容であると、知識の無い者にとっては追い出されるのかと不安をあおるだけだと思います。家族への報告は、内容を吟味しないと意としないように受け止められかねないと思います。仕事でやっている、チームでやっていると思われまますので、プロとしてどのように対応したのか分かるかといいいのかなと感じました。

・時々テレビのニュースで介護者からの暴力、いじめ等が報道されます。体の不自由

な人への暴力等、一部の施設の事だと思いましたが、介護を受ける側への不満等あると思いましたが家族と一緒に話し合っ解決して頂きたいと思ひます。