

○介護老人保健施設のユーザーからの主なご意見・ご感想

・とても良くして頂いているので感謝しています。現在南側の部屋で日中は暑いからです。一日の内、数時間でも窓を開けるとか空気の入れ換えして頂けたらと思います。

・大変なお仕事だと思いますが、風呂上りのふき取り方（まだ濡れているにもかかわらず着せる）不十分な内に着せられる。気持ちが悪い。食事の件ですが、量の不同（多い時はいっぱい。少ない時は半分以下）本人は悩んでいます。

・職員さん皆さん人柄が良く、利用者への対応も上手です。しっかりと間に入ってコミュニケーションを取って頂けている為、家族側としては対応しやすいと思います。

・入所者本人は、それなりに不満もあるようです。些細な事でもよく聞いて上げて欲しいと思います。何か事があった場合（例えば転んだとか）その都度TEL連絡は頂けますが、その結果は何も連絡（報告）がありません。忙しい中大変とは思いますが些細な希望です。事務局の対応はとても親切ですが、介護士ステーション（現場）は必ずしもそうとは思えません。皆さん忙しいのでしょうか。

・私も母の笑顔が見られることで、優しく接することができます。大変なお仕事なのに、楽しく接して下さい感謝です。

・入所して3カ月はリハビリもしっかりして頂けていましたが、今現在は週に1~2回の軽いリハビリです。もう少しリハビリの時間を作って頂けたらありがたいと思います。

・細かい要望を上げたらいくつもある。ただ、職員の方達もできる範囲やってくれている。「大切な家族の一員を預かっている」という思いを常に持ち、こうしてあげた方がより良いのではないかと、体が楽になるのではないかと、機能が向上するのではないかと、楽しく快適に過ごせるのではないかと、お年寄りの立場に立って考え、創意工夫と心寄り添う気持ちをもって取り組んでくれたらいい。そして、介護の知識がない家族へのフォローは、在宅介護へ無理なく進めていくために重要なので、より具体的な提案で家族を導いてほしい。

・服の汚れ、食べこぼしのシミがあってもそのまま。次の着替える時まで替える事なく。エプロン食事の時だけでなくおやつにも使用してほしい。スタッフによっては、面倒なのか着けない人もいる。歯磨き時も水で前が濡れてもそのまま、もっと配慮して欲しい。自分の家族だったらこんな事するかな？もっと大切に扱うのではと思う。

・月々の施設からの新聞、介護の方針、結果の報告等で様子が分かり安心していきます。又、2~3ヶ月に1度の家族勉強会もこれから先々を憂える事なく安心出来、とても良いと思っています。

・利用者間の小さなトラブルも丁寧に対応して頂き「家に帰りたい」が少し減った気がします。

・困り事や希望など迅速に対応していただけますし、スタッフの皆さんの対応にも安心でいつも感謝しています。何よりも本人がゆったりと楽しく毎日を過ごせている事が、私達家族にとって一番幸せを感じています。

・概ね満足はしています。少ないスタッフで皆さん忙しく動いていらっしゃるの、直近の様子等を聞きたいと思うのですが、つい気を使ってしまう。

・就寝時は、普段着ではなくパジャマに着替えさせて欲しいです。夜勤の人数が少ない中で大変なので、施設には言いにくいですが、出来るだけ日中と夜の区別を付けれるようにしてあげたい。

・毎日大変なお仕事に頭が下がります。感謝しております。笑顔を忘れずに頑張ってください。一人一人に声を掛け、様子を気にして頂けたらと思います。

・日々の身の周りの世話が、いかに大変である事を訪問する度々に感じ、ヘルパーさんおひとり、おひとりにコウベを垂れたい気持ちで一杯です。今後ともお世話になります。

・〇〇のスタッフの皆様は、面会に行くといつも椅子を用意して下さったり、日々の些細な事、たわいもない事等お知らせ下さって、大変感謝しております。

・お薬を他人の方と間違えて服用、1回有りました。改善策をお願いします。

・個室においては、しっかりと清掃を行って欲しい。相部屋、大部屋の場合は、臭いに気をつけて欲しい。

・職員の方にはとても親近感が持て、面接にも行きやすいです。リハビリをしている所も機会があれば見てみたいです。こちらにお世話になれてとても良かったです。

・散歩の計画を取り入れて欲しい（短時間30分程度）おやつをいつも同じは、どうかと思う。

・入所している老人の家族は、どうしても下手に行動してしまうところがあります。良くしていただきたい為に平謝りしてしまったり、何度もお礼を伝えたりなど職員の顔色を見てしまうところがあります。きつい仕事だとは思いますが、笑顔で接してほしいと思います。勿論殆んどの方はそうして接していただいていると思いますが、中にはきつい顔で仕事をされている職員もみえます。

・施設には、ハード面ソフト面共に広く明るく、いつも笑い声の聞かれる環境の中で、日々お世話になっています。大変感謝しております。

・職員の方は実に気軽に相談はもちろん話しやすい雰囲気があります。ほとんど遠慮しないで、初歩的なことでもどんどん聞いています。リハビリテーションでは自分で立ち上がる練習が出来るポールを作ってください、利用者本人も意欲をもって練習しています。利用者の趣味の楽器の持ち込みを許される等、希望が叶えられています。

す。清掃の状況も非常にきれいで快適と思います。もちろん医療的ケアは安心でき良かったと思います。医療ケアの充実、職員の方々に好感がもて、皆さん明るく非常にいい環境の中で過ごさせていただいていることに感謝しています。入浴については、本人が入浴を嫌がるようで職員の方も困ってみえるようですが。家族の私達も入浴するように勧めています。職員の方々に申し訳なく思っています。

- ・ 食堂での席が決まっている様ですが、お話（会話などが出来る方）と一緒に頂いた方が、会話がはずむと思います。入所者などに週間の予定表（スケジュールなど）が分かるものが欲しい（いつ何のイベントがあるのか分からない）

- ・ 出来るだけ介護ケアを行う人員を増やして、介護士さん達が余裕を持って介護サービスを行える様にして欲しいです。忙し過ぎて介護士さん達の離職や、サービスの低下を招かない様にして欲しいです。

- ・ 義父も家の近くの老健（ショートステイ）に入所した事がありますが、今の施設の方が良いです。病気や転んだだけですぐ連絡があり、対処して頂けるので安心です。本人へのケアも大切ですが、家族も精神的に疲れます。面会の度に何か盗まれるとか、出来ない事を言われると思うと、週1回の面会のつもりでも10日に1回になる事もあります。〇〇事業所さんには本当にありがたく思っています。良くして頂いて感謝しています。

- ・ できれば体調の良い時には、リハビリを少し増やして欲しい。洗面具があまり使われていない様に感じるので、できれば今よりしつこく声をかけてほしいです。

- ・ スタッフ皆さん、笑顔でとても良い施設だと思います。母が体調を崩した時も、皆さん協力し救急搬送して下さった時の対応は本当に素晴らしく、家族も安心できました。いつも感謝しています。この感謝の気持ちを物にすることが出来ないのが残念です（お菓子等を受け取って頂けないこと）皆さん、お体に気を付けてお仕事大変ですが続けて下さい。今後とも大変お世話になります。宜しくお願い致します。

- ・ 食事が魚料理中心となりがち、食べやすいのは良いが、もう少し肉類も食べ易く工夫をして、増やしてもらえると有難い。介助のサービスについては、担当者によって親切さ丁寧さに、差異がある。例えば、個室へ入室の際には、通常の担当者は声をかけてノックして入るが、中には無言でいきなり入室する担当者もいる。痛みがあり、塗り薬を付けるのを介助して欲しいとコールしても、なかなか対応してもらえない時もある。

- ・ 私の母は父が亡くなってから食事が摂れなくなり、検査しても何の異常もなく胃から直接栄養を入れるしかなくなってしまいました（本人の希望により）その直後、認知症も入ってしまい1年以上寝たきりになってしまいました。何の治療も出来ないのなら老人保健施設に戻して頂く様お願いし、以前入所していた所に戻して頂く事が出来ました。そこでベッドから車椅子に乗れる様にして頂いたら、他の方が食事をされているのを見て「どうして私はご飯が食べれないの？」と本人が言い出し、少しずつ食事が食べられる様になり、今では半分ですが老人食を食べられます。施設の方々の手厚い介護に心から感謝しています。胃の手術をしてから5年、今年米寿の祝いをしました。まだ自宅に

は戻れませんが、1年でも長生きしてくれる事を祈っています。

- ・爪切りがなかなかやってくれない。

- ・居室は良いのですがデイルーム等の共用部分がなんとなく雑然とした感じを受けます。もう少し整理して統一性があるといいのですが。

- ・大変な事だとは思いますが、もう少しスタッフの人員が増えるといいなと思います。いつも忙しそうで、なかなかお願い事で呼ぶ事ができない（気の毒で）お風呂がもう少しだけ回数多く入れたらいいなと思います。

- ・いつも笑顔で対応してくれていて有難うございます。介護職はとても大変とは思いますが、これからも変わらず頑張ってください。

- ・過酷な現場で、いつ行ってもナースコールに走り回る職員の皆様に頭が下がります。いつも笑顔で明るく大きな声であいさつもして下さり、とても気持ちの良い事業所だと思っています。細やかな気配りをされているが、やはり人手不足でご負担も多いのではないかと感じることもあります。良いサービスのためには、職員の皆様の健康面やストレスの軽減も十分配慮して頂きたいと思います。

- ・ある介護老人保健施設は、利用者のお金の事に関してきちんと対応してくれる所もあるけど、ある所の施設ではルーズな所もあるので、徹底して欲しい。

- ・利用者家族から現状報告を聞くのではなく、スタッフの方から利用者家族に報告が欲しいです。事業所から利用者家族に発信が少な過ぎる（こちらから聞くとちゃんと教えてくれる）

- ・入所者に大変優しい、親切、丁寧で安心の出来る対応をいつもして頂き、本当に感謝しております。そのお陰で母も健康に穏やかな日々を送れています。食事もいつも美味しいと言っております。

- ・スタッフが少ない中、利用者の希望に応えることは大変なことと思いますが、利用者は施設での生活が全てです。家族が面会に行くのも限りがあるため、もう少し個別性を尊重していただけるケアを望みます。多少の認知症があるとしても、同じように認知症のひどい人と扱われることがあります。もう少し個人を尊重していただきたいです。家族では見きれない面倒まで本当によくやっていただいていると感謝はしています。ただ、面会時に母の悲しそうな表情、傷ついた言動を聞くと、どこまで信憑性があるかわかりませんが、親族としては辛い時があります。

- ・長時間過ごしているので（施設で）本人があまり気が進まなくても、リハビリテーションを毎日少しずつでも良いので日課にしてほしい。

- ・爪の切り忘れや眼鏡のかけ間違いなど、もっと入居者へのきめ細かいサービスをしてもらいたい。

・現在お世話になっている施設には満足していますが、職員の方がいつも忙しそう
で、聞きたいことがなかなか聞けないこともあります。気づいた事を口にただけで
苦情ととられたこともあり、認知症の父が迷惑をおかけしているの、あまり言っ
てはいけないと思っています。父のことを分かってくれる看護師さんが別の階に変わっ
てしまうこともよくあり、残念に思うこともあります。介護スタッフさんは若い人が
多く、よくやってくれています。以前デイサービスで通っていた老健は、父が何かや
るたびに「我が強い」とか「わがままで困っている」とか電話がありました。こち
らの施設では何かやらした時でも、面会の時に笑い話のように話して下さるので、
本当にありがたく思っています。できるだけ長く入所できることを望んでいます。

・食事後の職員の数少な過ぎる。トイレの誘導でもっと気軽に行ければと思う。遠慮
がちな人は非常につらい（言しやすい人と言にくい人がいる）

・転倒防止の為か、入所者は車椅子利用が多く、皆足のむくみが酷く、改善するには
体を動かす以外にないと思います。食事の時には、車椅子から普通の椅子に座り、移
動の際だけ車椅子を利用する様にすることで、認知症の進行を遅らせる事が出来ると
思います。そうすれば、早く自宅に戻る事も可能かと思われま。

・排泄の介助だけでも大変なのに粗相も度々してしまうみたいで、その度に服を濯い
でくれています。申し訳なく思いつつ大変感謝しています。安心して預けさせて頂い
ています。イベントも色々あり大変満足しています。

・清潔な部屋だと思えますが、トイレとか手洗いの所に洗剤が一切設置されていません
ので、それが気になります。伝染性の疾病が発生し易いと思われま。スタッフは先
生も含めて素晴らしいと思えます。

・寝たきりで歩く事は出来ませんが、スタッフの方達がリハビリや声掛けなど、とて
も良くしてくれています。手を握って喋ってくれる姿を見て心温まります。どの方も
です。とても良い施設だと思えます。別の施設では不満だらけで。〇〇〇は親切で
す。

・介護士（担当）の異動があった場合は新しい方の紹介をしてほしい。

・いつも心のこもった介護をして頂き感謝しております。なかなかリハビリが進まず
（本人のやる気が無い為）心配しております。出来ればバリバリとリハビリを行って
元気になって欲しいですが。穏やかに楽しく過ごしてくれれば、救われる様な気がし
ます。人員の都合があると思えますが、散歩とか外に出る事を増やして欲しいです。