

## 〈介護老人福祉施設〉

○選択質問 次の項目のうち、あなたが「介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設」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。1位から5位まで順位をつけていただき、下記口枠の中にご記入願います。

・私達家族は、施設を決めるにあたり、一番に思ったのは、施設の雰囲気、明るい空気感、入所する本人に合うかを考えました。スタッフの表情も見ました。利用金額も大事な事でした。

・自宅の近くは、本人にとっても見慣れた景色があり、安心できるのではないかと思います。また、近いと家族にとってもいつでも面会に行けるという利点があります。

・何歳になっても認知症になっても歩けなくなっても、1人の人間として尊重して頂きたいし、毎日接する職員の方の対応が、入所してから幸せに生活できるか、毎日楽しいかの全てだと思います。あと医療機関は高齢者には欠かせないものですので、医療機関との連携は大切な事だと思います。

・認知症の人は、自分で訴える事が難しく、もし手を抜いても、家族には伝わりません。本人の症状、状態に係わらず、人として平等に扱って頂ける事を願っています。

・介護度が高くなるにつれ、職員の方々の経験年数や研修などの知識などを重視するようになり、こちらの施設は皆様とても勉強されている印象を受けました。

・衛生面をきちんとしている施設は、他の面でもスタッフの方々や施設の方々の考えが分かります。本人に対しての接し方なども、一部始終見ていなくても感じられます。あとは、本人の体の隅々を見ると見えてきます。幸運にも、利用している施設は大変良くしていただいていると思います。

・ずっと住む施設なので、料金、食事、レクリエーションを重要視します。

・認知症になった母を施設に入所させるのを最初はすごく辛く、罪悪感を持っていましたが、施設の方達がそんな風に考えなくて大丈夫ですよ、私達がしっ

かりお預かりしますの所以说って、気難しい母を本当に嫌な顔せず介護して下さり、楽しませてくれるので今では感謝と安心な気持ちで入所させて良かったなと思えるようになりました。

- ・食事は最大の楽しみだから、美味しいものを十分にゆっくり食べて楽しんでもらいたいから。基本サービスがしっかりしていれば、本人は良い状態でいられるから。利用料金が適正だと、長く住み続けられ安定できるから。

- ・職員の対応が良いと全てにおいて信頼出来るから。職員同士も仲が良いと感じる。

- ・介護をして下さる方が、本人にどのように接して下さるかが、一番重要だと思っています。なかなか思うように面会出来ない中、お世話をして下さる方も色々いらっしやると思いますが、本人曰く「中には親切じゃない人もいる」と感じている様です。施設に入ってしまうと、介護士の方だけが頼りなので、本人が気持ちよく過ごせる様にとっています。もちろんよくやって下さる方が多いとの事です。

- ・外出、外泊など家族や友人とのつながりが途絶えてしまわないように、自由に出来たらいいなと思います。私の母はたくさんいた友人が、施設に入ってから少しずつ離れていってしまったと、とても悲しんでいます。

- ・利用者自身がこれまで生活して来た環境の変化を受け入れて、余生を楽しく過ごすことが一番と思います。その為には、家族以外の、いわば他人である職員の方達といかに安心感、信頼感を持ってコミュニケーションを築きあげられることが大切だと思います。

- ・介護も専門用語が多いので、解りやすく説明してもらえると、より施設への信頼感が増します。

- ・新型コロナが流行し、全国で感染者が大変多く病院、施設等で面会禁止になり、居住区域も見学出来ず、日常生活が良く分からない為、施設がどの様な対応していただいているか全く分からない。ただ施設の担当者、その他の人も大変良くして下さいますので取り合えず安心。

- ・担当スタッフが変わって不安を感じたり、不信感を抱くことが多くなった。

家族としては、それを施設に伝えることは安易にできることではなく、苦しい思いをしているから。

- ・介護者により添ったケアをしていただいています。
- ・一人の人間として個人の尊重はしてあげて欲しいし、施設内でもできるだけ生き生きと生活して欲しいと思う。持病がある場合などできるだけ適切なケアをしていただけたらと思います。また、今は面会など制限ありますが、解除できた場合、自宅から近かったら面会も気軽に行けるのではないかと思います。
- ・面会をしたいので交通機関が便利でいて欲しい。
- ・利用者に寄り添った親切な対応など、安心してお任せ出来る職員さんが居る。利用者の性格に合わない人を避けるなど、人間関係で気持ち良く生活出来るのが良いです。介助が楽になる設備（トイレ、お風呂、車いすやベッド等）が充実していれば、職員さんの負担が少なくて良いと思います。食事が美味しく楽しんで食べられ、明るくおだやかに生活出来る所が良いです。
- ・現状の身体機能を維持出来るように運動、訓練に取り組んで欲しい。
- ・利用料金が高額では利用したくても経済的に難しい。医療機関の連携、看取りケアは安心できる。
- ・些細な事でもすぐ連絡してくださり、安心な気持ちになります。
- ・職員の方がこちらの質問にも分かりやすく、親切に答えてくれます。
- ・年を取る程プライドが高くなるので「自分は大切にされている」という思いが持てた方がよいから。また、職員の方が相談しやすいと入所者本人と家族が何でも聞く事が出来る。一日の楽しみはやはり食事なので、美味しく楽しく食べられる事は生活の張り合いになる。本人の自宅と家族の家が施設に近いと、必要な物を施設に持って行く事が出来る。

○介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設のユーザーからの主なご意見・ご感想

- ・コロナ禍で面会に行けるのが少なくなった中でも、久しぶり会った母がとて

も落ちついている様子に、本当に安心しました。ありがとうございます。

・コロナ禍への対応で、面会に規制がかかっているのは残念ですが、コロナ以外にも病気はあるのでその病気にならない様に対処してもらい、健康に過ごしてもらいたいと思います。

・季節に合った服装を着せて欲しい（外出時など）今コロナ対策で居室に入れない為、下着が足りているのかヨレヨレになっていないか等全く分からず。ヨレヨレの物は着せて欲しくないなので連絡をして欲しい。足りない物があれば持参しますので。

・自立支援が全く行われておらず、筋力低下が進む一方。コロナ終息後には、家族と外出することが不可能になるのではないかと心配している。

・請求金額が違う事が何度かあった。金銭面がずさんだと全てにおいて不信感が募る。金額はチェックできるが、その他介護サービスなどが適正であるかは確認のしようがない。

・時々しか面会に行けませんが、少し気になるのは部屋が埃っぽいと感じる事が有ります。スタッフの方々は毎日忙しいと思いますが、皆さん笑顔で迎えて下さり嬉しく思います。

・今はコロナの影響で、面会は月1回、ユニットにも入れないのですが「暮らしのアルバム」のDVDを作って送って頂き、様子が想像できて安心しました。色々趣向をこらして盛り上げて頂き感謝しています。ありがとうございます。

・昼食後は、ずっとテレビを見て過ごしている事が多い様に思われるので、レクリエーションなどして頂き（簡単な体操でも）認知が進まない様にしてもらえたらと思います。

・いつも有難う御座います。長い間、母がお世話になっています。今まで職員さんの対応が変わることなく接してくれています。とても信頼が持てます。コロナの中、面会が出来ないので心配している時、母の写真や近況報告を定期的に連絡をして下さるので、安心して母をお願い出来ます。私はとても感謝しています。

・いつ訪問しても職員は忙しく飛びまわっています。入居者と寄り添う時間があるかと疑問に思うこともあります。また、入居者の服装が季節に合わなかったり、室温とあっていなかったりします。日常の少しの職員の配慮が健康を保つのに大切と思っています。コロナウイルス、インフルエンザ対策も日常の環境に大きく影響すると思います。職員は服装も入居者に任せることなく、気を配って欲しいと思います。

・面会に行くと、埃が目立ちます。水回りも汚れているので、もう少し掃除して欲しいです。移動する時に重いのは分かりますが、もっと優しくして欲しい。職員の方は、皆様良くやって頂いております。いつも感謝しております。有難うございます。

・今は、施設の方針で、オンラインかドア越し面会。時間は10分程度で、月2回までとなっていて、月に2回7月から行っています。やはり、直接本人と会えないので、認知症が進行したり、笑顔がなくなっていると思います。1日も早く、本人の手を取って話しがしたいです。

・施設担当者から、生活用品（洋服等）を持って来て欲しいと依頼がたまにありますが、なぜ（どんな理由）で、必要なかの説明がありません。もっと丁寧な連絡があった方が安心出来ます。

・大変良くして貰っていると思っています。着替えやヘアカット等希望を色々伝えていますが、ほぼ希望通りにして頂いています。受付の方やその他職員の方も、優しい方が多く安心して頂いています。

・家庭では出来ない心遣いが感じられます。〇〇事業所の皆様には感謝感謝でいっぱいです。子供が親を見る時代ではない。できない。子供も年を取って、自分も介護を受けなければいけない年になり、これからどうなるのか？人生100までと言われますが、健康であれば長生きもいいけど、健康で長生きしたいですね。何も出来ませんが、よろしく願います。介護・看護計画やサービス内容について、月に1回本人の介護・看護計画、サービスや生活の様子など書類を送って下さいます。本人の写真もあります。

・施設の方で衣類の洗濯をして下さっているのととても助かっています。ただ家庭で洗濯していた時より、衣類の汚れ落ちが悪くまた傷みも早いです（乾燥機）を使われているからかもしれません？新型コロナの影響で、週に1度の

面会もずっと出来ていません。職員さんが直近の本人の写真を撮って送って下さるのが、何よりも嬉しいです。感謝しています。

・救急搬送された時、医務の方が遅く返付き添って下さり、本当に感謝しております。また職員の皆さんもとても親切にして頂いており安心しております。これからも話し相手になって頂けると有難いです。

・介護担当の方々はとても良くしてくれていますが、事務所スタッフは全く気持ちに寄り添うことをせず「渡しときます」「わかりません」「伝えときます」のみで、二度手間になる事が日常です。仕事をしていて家で介護出来ないから利用しているのに、事務系の事で振り回されています。もう少し知識を持って下さい。印鑑1つで2往復って・・・電話してから行っても変わらない。

・忙しいとは思いますが、部屋の清掃はきっちりお願いしたいと思います。服装は本人任せにせず、季節に合った服など気に掛けて欲しいです。

・一人一人に寄りそって、ケアを行って欲しいのと、楽しく過ごせるよう常に努力して欲しいと思います。職員の人々の雰囲気や居心地は変わってくると思うので、いつも笑顔の多い施設でいてほしいと思います。

・色々な状態の介護の方が見えますが、一部の職員さんにおいては介護の対応が感情的になったり、雑になったりする事が過去にありましたので、利用者の信頼を得る為にもサービス、質の向上に努めて欲しいと思います。定期的なカウンセリング（計画等）すごく分かりやすく安心しております。何かあった時の対応も安心出来ます。

・職員のみなさま、いつも笑顔で大きな声で話しかけてくれたり、食事、入浴、排泄介助等、本当にありがとうございます。おかげさまで、入所前より顔色も良くなり、感謝の気持ちでいっぱいです。ただ、認知の症状が進んでいる様に思います。人手不足、コロナ対応と大変ですが、先々、生活機能維持向上の専門家やボランティアの方々が定期的にいらして、運動、音楽などで脳の活性化を促す取組などができるといいと思います。

・緊急時の対応等、素早くやって頂き助かっております。連絡等もその都度して下さり、解りやすくやって下さってます。

・短い面会時間ですが本人の表情を見ると、良くして頂いているのが良く分かります。大変な方が多く入所している中、本当に感謝してます。また入居して5年？以上が経ち寝たきりですが、一度も床ずれが出来ていません。とても素晴らしい事だと思ってます。

・職員の入れ替わりで、今までと同じサービスを受けられるか心配な面もあり、リーダー職員が特に変わられた時、同じ様にサービスを維持出来る様にして欲しい。

・介護作業の分担が、しっかり分かれていると思います。その上で、それぞれの交わりもあるように感じます。施設にお世話になっている側としては、大変安心感を持てます。新型コロナでの対応も、色々考えて頂いており、感謝しております。時々見かける外国人スタッフの方も、利用者や私達に対しても、大変優しく気長に接して下さっていて、ありがたいです。