

## 〈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) 大切だと思ふことは何ですか。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。

・コロナの影響で、思う様に面会出来ない中、職員の方々の電話等、細かい配慮に安心感が持てます。(4→11→7→5→3)

・4、があれば、他項目はこの配下になるのではないかと思います、特に1位としました。(4→6→13→7→17)

・施設での生活では、家族以外の人と良好な関係を持って楽しく過ごして欲しい。(11→4→8→13→16)

・入居者全員に職員さんが優しく接して下さってます。ありがたいです。(4→6→11→14→12)

・入所してからどの様な生活をしているか、聞いても答えられない。何階にいるか?どの部屋か?全くわからない。健康かどうか、疑問を感じてしまう。(11→4→5→8→6)

・認知症(徘徊)で一人暮らし…今は施設に入所できホッとしてます(認知症対応が良いです)相談員がしっかりしているし、こちらの細かい事まで対応し、迅速に対応してくれる所に好感を持ちました。(5→14→4→11→6)

・近況が分かるスナップ写真等を送ってもらうとありがたい。経費は各家庭が負担すればよいと思う(6ヶ月に1回程度)(4→5→6→7→8)

・20の項目から5つ選択し、順位を付けるのは大変でした。1~17はすべて1位で大切だと思います。(6→5→4→3→1)

・自宅から近い事。長く住み続けられる事。職員の方の対応が良いです。利用料金が年金の程度で払える事です。(15→12→5→4→3)

・ 10、19、20を除く全て大切に順位つけられず。(→→→→)

・ 今回とは別ですが、実父が入所していた所での対応（一部の人）に、嫌な思いをしたから（退所時には、所長へその旨を伝えました）(4→7→6→13→2)

・ 年金で生活しているので利用料金はとても重要です。限られた空間で生活するので、職員の対応はとても気になります。ほんの小さな事でも気軽に相談できたり、入居者の状況を細かく教えて下さる事は家族の安心になります。

(3→4→5→13→6)

・ 「個人を尊重してくれるケア」ができるという事は、対応の言葉が丁寧で温かいと思うから。一日3食の食事がおいしい事は幸せだから。

(7→4→5→17→8)

・ 入所本人が心の寄りどころとする職員さんへの信頼は、家族共々一番重要と思っております。穏やかに過ごせるには大切。それにより他の事柄も自然に対応できるのではないかと考えます。本当に感謝しています。(4→7→5→13→6)

・ 不在がちで母の様子を十分見られない為、長く住み続けられる事は重要な為。料金も貯金、年金から払うので重要となる。(12→3→1→2→17)

・ 第一に経済的負担ということを考え、利用料金が年金額の範囲内で収まるのか一番心配していました。第二にその施設の職員の方の対応がどうなのか心配でした。最初の入所時の説明時に安心感を感じ、入所を決めました。(3→4→1→12→15)

・ 近くてきちんと設備やサービスが、整っている所があったら、一番便利で良いと思います。(5→15→4→13→14)

・ 利用料金が高額であれば選択出来ない。(3→19→12→5→8)

・ 胃ろうでも受け入れてくれて、とても助かりました。部屋も居心地の良い、明るい陽が入る良い環境で助かります。(3→4→9→13→12)

・長く安心して快適に整った環境で生活できる事が重要と考えるから。(12→4→13→8→15)

・ホーム全体の雰囲気が良いから。利用料金が適正なこと。個室があるから。(1→4→7→13→17)

・認知症の為、人との関わり方が難しくトラブルになる事もあるので、その事をちゃんと認識して頂ける施設が有難いです。介護施設の方には御迷惑をお掛けして申し訳ない思いでいっぱいです。(11→13→4→3→5)

・本人が安心して長く居られる明るい環境を強く望んでいます(面会はたまにしか行かれないですが、笑顔でいて欲しいです)(4→6→7→11→12)

・利用者本人がゆったりと過ごせる毎日であって欲しいです。(12→13→4→8→3)

・入所するまで一人で生活していたので、なるべく自由に穏やかに過ごして欲しいと思っています。(7→4→13→15→6)

### ○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

・スタッフの方々の手厚い介護に、いつも感謝するばかりです。お食事も色々栄養も良く、美味しそうです。とろみのあるお食事を作って頂き、彩り良く有難うございます。顔色が良く、元気になった感じです。スタッフの方々の笑顔も良く、施設内の雰囲気も明るく、私も母に面会へ行くのが楽しみです。今後共宜しく願います。

・コロナ禍なのではと思いますが、普段生活している姿を見たい(どのように過ごしているか)(レクリエーション参加時など、本人が出ている所)認知症もあると忘れる事ばかりなので、その時は楽しんでましたよーと聞いても、実際に見てみたい。全部じゃなくても一部でも、ビデオとか録画でもどうかな?(本人が笑って暮らしている所が見たいと思いました)後、本人が何か言ったら何かできる事があればやってあげたい。どこまでOKか解らないので、度を越していたら利用者でも嫌な事でも教えて欲しい。

・サービスの計画が難しい。もっと簡単な言葉で計込して欲しい！！面会が出来ないので、遠くからでも見たい。

・頑固な老人を預かっていただき、感謝のみです。特に問題はありません。

・電話の対応を気にして欲しい。相手より先に電話を切らずに、受話器を置いてから自分が切るようにすると良いのではないかと思う。

・施設で介護して頂けることで、我々家族も安心かつ、自由な時間も生まれ、充実した毎日を送ることが出来ています。今後も何卒よろしくお願いします。

・事務の方としか話が聞けない。看護師さんの話が聞きたい。

・お部屋での面会が出来なくなり、毎日のお世話になっているスタッフの方の顔を見る事も出来ず、担当の方も変わったりしているのかと思います。掲示板みたいな所に担当者のお写真と自己紹介の掲示は出来ませんか。母の様子が知りたくて毎週差し入れを届けに行きます。スタッフの方から「こんな事がありましたよ・・・」とか些細な事でも知りたいので身の回りの世話をしてくださっている方からのメッセージをメモにでもしておいてもらって頂けたらうれしいです。話をする事が好きな母なので、今日はこんな話をしましたよ・・・とかのメモでうれしいです。

・相談員の方は、とても親身になって対応して頂いており、感謝しております。父が亡くなった際、休日にも関わらず葬儀場に来て頂きました。とても嬉しかったです。母も職員さんは良い人ばかりだと常々言っております。引き続き、宜しくお願いします。

・一年間での転倒事故が多く感じられた。少人数体制での介護が求められているかも知れませんが、たんこぶを頭に2つも3つも作っては本人（利用者）も痛々しくて何とかならないもんかと思った。事業所の担当者はすばやく、ていねいにH対応してくれるかとあるが、担当者が誰なのかスーと名前が出てこない。コロナ禍で面談が制限されていれば、せめて3～4ヶ月に1回程度は専属の担当者と家族責任者との個人面談を設けて（希望者のみ）利用者の様子や事業所内の様子など説明がると安心すると思う。

・現在、コロナ禍で職員さん、利用者、その家族が不自由な生活を送っていますが、またレクリエーションが再開出来る事を願っております。車椅子生活になりつつある母を外に連れ出す事が出来る様になっても、一人で外に連れ出す事が出来るのかという不安もあるのも事実です。いずれは又、施設内で一緒におやつでも食べれる時間が持てる事を願っております。

・高齢と認知の為、又、コロナ感染予防の為会いに行く回数が少なくなり、心配の中、症状に合わせて対応して頂いている事に感謝しております。

・時々事務所に伝えた事が現場に届いていない事があります。コロナ禍で家族が自由に面会できず、渡したい物を直接渡せないなので、お忙しい中申し訳ないのですが、事務所をお願いしております。大変な事は良く理解しておりますが、スムーズに伝達できる仕組みを作って頂けると嬉しいです。介護の現場で大切な事は、利用者に寄り添い時間をかけて支援をする事と思います。介護現場の事務作業を大幅に見直し、その時間を利用者にあてるようにして頂きたい。

・入所本人がとても満足して日々を送っているのは、施設の皆様のおかげだと感謝しております。

・少しでも元気でいられる様な機能運動など、小まめに行って欲しい。コロナによる面会制限の見直しをして欲しい（回数、時間）

・サービスについては満足しています。ただ、看取りまで行って頂けたらと思います。

・母が不安な表情はせず、笑顔で過ごせているので、職員の方に感謝です。いつも有難うございます。