

## <短期入所生活介護>

○選択質問 次の項目のうち、あなたが「短期入所生活介護」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。

・ショートステイはその事業所で過ごす時間が長い為、利用者数が多い中、高齢者それぞれに対応する事は大変だと思ひます。利用者が(及び家族)少しでも安心して過ごせるように生活面、衛生面、精神面、フォローして頂けると有難いと思ひます。(14→15→12→10→9)

・本人の希望はなるべく叶えて欲しいのですが、施設内で、職員に頼み事を言っても聞いてもらえず、帰って来て家族に不満を伝えてきます。それを施設の人に家族の者が伝えると、やっと反応するというお粗末な対応です。寒いからセーター出してと言われたら、すぐに出してあげても良いと思ひのですが。職員は何も行動しなくて、家族は悲しい気持ちになりました。(12)

・日々の生活に追われ、本人に対して食事・入浴・排泄の介助に、我慢させる事が多かったのですが、入所する事により、本人の生活リズムが出来ていると思われまふ。ケアマネジャーの施設訪問により、施設での様子の情報も入り助かっています。施設を訪ねた時、職員さんの対応が良く、安心して帰る事が出来まふ。(14→15→11→)

・ショートステイは、出張等のときに利用させて頂くので、その期間はステイ先に行くのが難しいことが多い。洗濯等は取りに行けないので困っていたが、衣類リースが出来ようになり良かった。もう一時間面会時間が遅いとありがたい。(13→14→9→10→11)

・家族のやむを得ない事情でショートステイを利用したいので、利用したい時に利用出来るという事は大前提となります。家族には車の運転が出来ない者もありますので、送迎は助かりまふ。利用料金と健康状態を理解し介護して頂ける事は、信頼関係に繋がると思ひます。信頼関係が持てる事は安心して利用出来る事で、とても大切な事と考えまふ。(13)

・個人を尊重し、本人にあったケアをしてくれる事です。大変嬉しく思っております。又、個人情報を守られている事。送迎も大変助かっています。私達夫婦も年金生活者ですから、料金も適正だと喜んでまふ。職員への対応も、とても安心感が持っています。(回答③)

・本人が安心して楽しく過ごせると、帰宅後の生活も穏やかになると思ふから。なかなか家庭では優しく対応することが出来ないので、送迎時に職員さんの声掛けに嬉しそうな笑顔で答える様子を見ると、母のお世話をお願いする罪悪感が少し薄れます。とても感謝しています。母も喜んで泊まりに行きます。(9→15→3→13→16)

・入浴等、一人で行えない為、特別なお風呂(寝たまま)に入れてくださるのは、とても助かっています。又、排泄介助も必要な為、交換してもらいたい時、お願いしたらすぐに交換してくださるので、本人も喜んでまふ。食事も、温かい物が食べられるので嬉しいです。(14)

・緊急に利用出来るととても安心です。家庭では出来ない丁寧なプロの介護を望みます。(14)

・施設の場所が自宅から近く通いやすいこと。施設も新しくキレイで清潔を保たれていることで、利用者もストレスなく過ごせるだろうと思つたことが決め手にもなりました。もちろんケアマネさんのオススメもありましたが。スタッフの方々もいつも気持ちよく挨拶して下さいまふし、利用者のちょっとした変化もちゃんと教えて下さって信頼がで

きます。たまにお願いした事がスタッフの間で共有されているかわからない時もありますが、それ以上にいつもお世話をして下さる方に感謝しています。欲を言えば、早くお風呂の回数が増えてほしいな…。というところです。(15→11→14→12→1)

・1～16項目は、どれも大切な事だと思います。ただ全ての項目の頂点に立つのは、職員に対する安心感であり、信頼感であると思います。何を言われても、何をしてもらっても、信頼が無ければ次のステップに進めません。(15)

・義務的に介護(手助)するのではなく、利用者の要望を理解して支援することを希望。本人が希望していないことに対し、何かしなければならぬと、仕事していない様に判定されるのがイヤなのか、無理に介護しようとしなくて欲しい。(13→11→12→14→16)

・実際には、ゆっくり契約内容やサービスについて説明を聞く時間が無いのですが、やはり希望と合わない場合もあるのでしっかり把握する必要があります。送迎は助かります。あと、いざという時、事業所に出向かわなければいけないので、近いということも条件になります。(6→5→4→8→3)

・ショートステイで数日預かって頂けるのは本当に助かっています。基本サービスが整っていて健康管理もしっかり頂ける事は、安心していられます。利用する上で毎日を楽しく過ごす為、レクリエーションが充実しているかも大切な点です。(14)

・健康状態をいつもチェックして頂いています。家族をみて頂いている時は、安心してお任せしています(できます)食事や手洗い場など介助して頂きながらの生活なので、連絡帳を見ると細かく書いて下さって助かっています。看護師さんも丁寧にケアして下さい、ありがたいです。スタッフさん、ケアマネさん頼りにさせていただいております。(12→15→14→3→11)

・家族は預けることに不安を感じていますが、職員が絶対的に「お任せ下さい」と言って下さると安心します。又、認知症への対応やリハビリについて、専門的知識を持った経験豊かな職員がいると安心します。(15)

・家族も本人も安心して生活(サービスを受けられる)出来る事が最も大切だと思います。(12)

・職員の方皆、態度良く好感がもてる。持ち物の管理が良く、着衣の洗濯等を度々行っていただけ。(15)

・本人が嫌にならない体制が一番必要だと思います。楽しく過ごせるようにして欲しい。(9→6→13→12→15)

・家庭以外に自分の居場所があって、人との交流が持てているのはとても生き甲斐になっていると思う。そこで、色々なサービスを受けて刺激を受けれているのも事業所のお陰です。今の段階では、選択した事柄が必要な項目になります。老化が進むと、又、変化があるかもしれません。(13)

・担当者会議等で、ステイ中の話を詳しく話して下さい。(15)

・今回家族が体調を崩し、急に利用をお願いする事になりました。たまたま空きがあったとの事でお世話になりました。ケアマネジャーさん、職員の方々、本当に気持ちよく接して下さい、安心して療養生活が出来、感謝でいっぱいでした。選んだ事はもちろん他の事でも満足ですし、安心して介護を続けていけそうです。(15)

・優しい声掛けと、利用者の健康のバランスを考えて食事や、先生からの薬の配慮が嬉しいです。安心して職員の方に、相談できる事が良いです。(14)

・ショートステイ利用時3泊4日のうち、清掃、特に床を掃除していない。ゴミ箱の掃除だけである(ゴミが出るのは少ないのに)何故ならば、利用者はスリッパを利用禁止で下足でトイレ行く。職員も下足のまま室へ出入りして不衛生である。床もモップできれいにしてほしいです。(15)

## ○短期入所生活介護のユーザーからの主なご意見・ご感想

・お願い事であり、希望以上のものです。事柄はショートステイを予約し、当日若しくは前日近くにお泊りが出来なくなる事があります。その予約宿泊ペナルティーがない事に私は問題を感じます。これは是正して頂きたいです。母は自律神経を発症します。季節の変わり目、天候による気圧変化です。その時に発生しやすく、私がお母さんの対応が出来なく、予想が難解で特別養護老人ホーム様に迷惑をかけてしまうから、予約ペナルティーを取って頂きたい。

・施設から帰って来たある日、「膝が痛い」と言うので、「シップ貼っているの？」と聞いてみたら、貼っていると答えました。ところが、施設から帰って来た荷物を見ると、シップは使った形跡は無く、膝にシップも貼っていませんでした。なので、施設の人に、シップを貼るように利用する度に伝えましたが、4回利用しましたが、改善されず、頓服の薬が（痛み止め）出た時は、薬袋に食後に飲ませるように書いていて、これでも不安でしたので、朝迎えに来た職員にも6回分、朝、夕食後に痛み止めを飲ませるように伝えましたが、ショートステイ利用後に荷物整理したら、痛み止めの薬が1錠も使われず戻ってきました（シップもほとんど使われず）さすがに呆れ果てました。もうこの施設は利用したいと思いません。特養をこの施設で申し込んでいたので、この施設に慣れるように他の施設のショートステイをやめて、ここ1つに利用していたのが失敗でした。また違う特養を申し込むのですが、何年待つ事になるのでしょうか？

・頻尿なので、何度もトイレの介助を依頼すると、人によっては忙しいからと断られる事も度々あるそうですが、家族でも辟易する程なので、仕方ないかとも思います。でもプロの介護士なら本人には言わず、裏で言ってほしいかと。入所日のスタッフの方の笑顔とあいさつは、素晴らしいです。

・職員の方は親切で安心してお願い出来ます。ただ、少ない人数で沢山の介護者を見ているのは大変だと思えますが、手が空いた時など、雑談のように声を掛けて頂けると有難いです。ボーっとしている時間が長いらしく何もする事がないと言っていたので、雑誌、新聞等を増やして頂けたらと思えます。1人で楽しむゲーム等も置いて頂けると時間を持て余す事も少なくなるのでは。ご検討下さい。

・急な利用希望であったにもかかわらず、受け入れ対応していただき感謝しています。ショートステイ中も個人的な希望を聞いて対応いただき、利用前は大変嫌がっていた本人が、滞在を楽しんでいることが何よりです。又、本人の様子をスタッフの皆様がしっかり把握して下さっているのがわかり、家族として大変安心しています。

・事業者の方と、利用者の方とで体感温度に違いがある為、利用者には寒く感じる事があり、食事スペースでくつろぐ時も、利用者の方々はコートやマフラー等を着用している。作業される方は動き回るので、暑いと言う事は十分理解していますが、室内でコートを着用しないといけないほどの気温差には、少し考えるところもあると思えました。

・入浴に関して、利用日数に対して回数が少ないと感じる事があり、不潔だと感じる時があります。利用する際、曜日により予約が難しく個室しか空いていない時、割高になってしまうので利用できないかもしれないという。介護する側が情緒不安定になってしまう事がある。

・ショートステイ中の本人の生活ぶりがもう少し把握できると有難い。レクリエーション等の充実があると一層助かる。

・1ヶ月に20日位、利用出来ると、家族としては有り難いのですが、ケアマネさんが14日までと言うので、入浴がままならないし、1人でいる時間が長いので、寂しそうに益々認知が酷くなるみたいで不安。家族がどう本人に接していいのかわからない。スタッフの皆様には、色々御面倒お掛けしていると思えます。感謝しています。利用して

いる間、入浴は何日入ったとか、もう少しこういう事をしたかとか、教えて頂けると安心かなと思います。

・足が悪いので送迎してくれることは、とてもありがたいです。年寄りにとても親切に対応して下さっているの、安心してデイに行ってもらえます。

・年寄りを相手に、それも身体不自由な人達を相手のこの仕事が、精神的に肉体的に、どんなに大変な事か、ご苦労は察しております。にも関わらず事業所の方々が嫌な顔一つせず、爽やかに対応してくれる職業意識の高さには、常々敬服しています。夜中にも関わらず、入所者のちょっとした身体の異常をも見逃さず、対処方法を考えてくれたり、体調不良になった時など、どうしたらよいかを熱心にアドバイスしてくれたり、或は小さな持ち物にまで管理が行き届いていて、利用する側にとっては、職員の対応に安心感と信頼感を持って望んでいます。お願いしております。

・どうしても自宅で見る事が出来なくて施設にお世話になっています。職員さんと家族との信頼関係を持つ事が出来て嬉しく思っています。安心して母をお願いしています。夜間の職員さんの人数がもう数人多いと、職員さんも身体が休まるのではないのでしょうか？

・本人曰く、食事の特に葉物の味付けが口に合わない様です。トイレの手拭き用のペーパーがよく無い時があり、濡れたまま居室に戻る事が多い様です。家族としては、歩行が今一つ不安定な状態で、濡れた手で手すり等に掴まっているのかと思うと、滑りやすく、心配な所もあります。お忙しいとは思いますが、ペーパーの補充をお願い出来ればと思います。それ以外は、とても安心しております。本人も家族も満足しており、直接接して下さっている介護士さん、看護師さん始め、スタッフの皆様には、感謝の気持ちでいっぱいです。これからも、変わらずお世話になりたいと思っております。宜しくお願い致します。スタッフの皆様の言葉使い、接し方等、本人は不満も無く、好感が持てると思っておりますし、家族も同じく思っております。入浴の時等は、結構わがままな所があり、不満を口にしますが、今は不満も無く、気持ち良く入浴させて頂けるとの事です。本当に有難く感謝しております。

・認知症の度合いが進んで行く中、持ち物の管理を今一度、徹底的にして欲しいです。

・介護されるメンバーの教育の確認をしていただきたいです。入所者の中には話ができない方や認知症の方もいます。何も訴えられない弱い方達へ優しい心で接してあげてほしいです。乱暴な扱いや言葉は掛けないでほしいです。

・玄関やホールの清掃が良くされていて、いつも嬉しく思います。ヘルパーの皆さんも、いつも感じが良く、明るい施設で、本人も楽しく過ごせていると思えます。

・健康状態をきめ細かく見て頂き、その都度連絡をして頂いています。本人も、穏やかに入所出来ていると思えます。本当にお世話になっているので、有難い事です。

・ショートステイの利用予約が3ヶ月前の申し込みとなり、不便に思う時がある。

・いつも気持ちよく受け入れてもらって感謝しています。職員の皆さん、大変感じよく本当に助かっています。ケアマネジャーさんが非常に良い方で、何でも相談でき、助かっています。とても感謝しています。

・一概には言えないかもしれませんが、若い方で気が付かない方がいる場合、どんな事が老人には必要かの申し送りとか、指導がなされているのかどうか気になる事がございました。若い方でやる気のある方の方が多いので、本当にごく一部で、こちらの感じ方でそう思う方がいたという事です。たぶん、皆様、お互いに優しいですし、気を配って助け合って接して下さっていると思えます。

・看護師さん達に助けて頂き有難うございます。勿論、他の皆様も家族のような対応ありがとうございます。自宅に居る時より顔色が良く助かります。

- ・時々、帰って来ると服装が歪んでいたり衿が中に入ってしまったことがあります。なるべく服装はきちんと整えてもらえると有難いです。
- ・個人に適した対処がなされ、安心してお願いできる事業所だと思います。感謝あるのみです。
- ・本人がショートへ行った時の事をほとんど覚えてないので、良く生活が理解出来ませんが、食事内容が良くないと良く言っています（佃煮ばかりとか）何時も皆さん優しく接して下さると話しています。
- ・薬の食前1錠と食後1錠を面倒なのか一緒に飲ませてくれるとの事です。食前はいいのですが、食後は10分位でも時間をおいて飲ませてくれると有難いです。
- ・利用中の様子、連絡事項の手紙について、転倒等の事故があった時、もう少し詳しい経過を書いて下さると良いかなと（例えば転倒後の様子）本人はなかなか痛みを訴えられないので、無口になったり、動こうとしなかったり。
- ・祖母がお世話になっております。帰宅願望は継続してみられますが、随分と施設での生活に馴染んでいるように感じています。徐々にADLの低下や認知症の進行は見られ、介助量が増え、対応プラス困難になりつつあると思われませんが、祖母の性格を考慮し、適切な距離を保ちながら見守って下さる職員の皆様には本当に感謝しております。ご迷惑をおかけすることも出てくるかと思いますが、今後とも祖母の生活を支援して頂きますよう何卒宜しくお願い致します。
- ・週の内、もう一回入浴を増やしてほしい。
- ・いつもお世話になっております。勝手なお願いばかりしていますのに、気持ち良く対応していただきありがとうございます。父本人もすごく穏やかに過ごせていると思います。その様子を見ている私達家族も、安心、信頼してお願いできています。スタッフ、職員の皆さんの笑顔と対応で心が軽くなっています。本当に感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・ショートステイを利用するきっかけは、3年前、私が入院、手術をすることになり、担当のマネジャーに相談、勧められた。始めて施設を見学、紹介され、以後定期的に利用させて頂きました。理由は介護者休養と言いながら、いつも抵抗を感じ申し訳ないと思っていました。一回二回とお世話になるたびに一時でも自由な時間を持つ事で心の安らぎ、又、これを機に頑張ろうと元気をもらいました。認知症もあり、家では粗相することも度々あり、心配の方が大きかったのですが、親切できめ細かな介護と対応で持参したパジャマ等余り汚すこともなく、持ち帰った次第です。利用日がいつも（土、日曜日、月曜日）会社勤めの息子が訪問、一緒にフロアを歩行器で散歩したり、又、職員との会話も出来、とても暖かいホームであったように話してくれました。短い期間、安心してお世話になることが出来、本当に助かりました。ショートステイは介護者を持つ家族にとって、ありがたい制度だとつくづく痛感いたしました。皆様どうぞこれからもよろしくお願い致します。
- ・外出するのを苦手だと思っていた母がにこにこしながら楽しみにショートステイに行っているの、安心して送り出している。嫌だと感じる事がひとつもない。みんな親切だと言っている。
- ・いつもお世話になってます。皆さんいつも笑顔で対応して頂き施設の中も綺麗で、好感を持って利用させて貰っています。時に施設が綺麗Rというのは利用させて貰う上では、安心があります。お掃除まで行き届く気配りが有るのだなと思うからです。これからも利用させて貰います。宜しく申し上げます。