

<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。

- ・職員の方を信頼する事により自分自身の困り事等相談でき安心するので、やはり人間関係が大切だと思いました。
- ・利用者が安心して過ごせることが大切です。食事がしっかり食べることができるようにと願います。
- ・美味しい食事やレクリエーション等で余生を楽しんでもらいたい。
- ・本人に何かあった時、すぐに連絡下さりとても安心できる事。職員全員が親切に、笑顔で誰にでも声掛けしている。ホームに入った(面会)折、明るい雰囲気でも感じ良い。
- ・いつもお心のこもったサービスを受ける事が出来、有難うございます。面会に行くたびに職員の皆様の明るく温かいそして細かい心配りに接し、心より感謝して居ります。又、急病の時には深夜にもかかわらず医療機関に連れて行って頂き、健康管理の面でも安心して生活が出来、家族一同深く感謝しております。
- ・認知症の対応など、家族ではなかなか出来ない事を、プロ意識できちんと対応されている(優しく何度も受け答えをしていた)
- ・個人や家族の話をよく聞いてほしいこと。
- ・生活をする場所なので、なるべく家にいるような気持ちになれるような所であって欲しい。
- ・面会の際、職員さんや施設の雰囲気、入所している親の身なりや環境整備をみて、安心出来る為。最後は出来れば病院ではなく、施設でゆっくりとした時を家族で持ちたい。
- ・1、食事や入浴、排泄は人間としての最も基本的サービス。公正に行って欲しい。2、残った機能の維持や個人の尊厳を保った介護をして欲しい。3、最期の場合は看取りケアを実施して欲しい。
- ・安心感・信頼感がなければ入所する事はできない。プライバシーが守られる事は大事だと思う。本人の変化があれば医療にすぐ繋げてほしい。
- ・職員の対応の仕方とその施設の雰囲気(意欲的に仕事が出来ているか、人に対する尊重する気持ち、楽しい職場か)背景が見えて来る。生活する場が快適で利用者が日々安心、安全な生活が送れる事は大事。

・一人で食事が出来なかったのですが、こちらに移ってからスプーンですが、食べようと言う気にさせて頂いた事は常に感謝しています。

・施設で生活している上で一番の楽しみは食事だと思います。なるべく美味しく食事が出来る事を願っています。いつまでも口から食事が摂れる様に思っています。

・基本サービスが充実していれば安心です。入居者本人のストレスが無い生活が出来れば充分です。

・昨今、テレビや新聞でのホームの不祥事を見聞きし、介護者の資質が1番重要だと思います。

・認知症が進んでいるため、専門的知識を持っている介護士がいて下さると、本人（患者）も落ちついた生活が出来るのではないのかと考えています。また、高齢でもあるので看取りを取り入れている施設を希望します。

・母は認知症ですが、やはりいつまでも女性としての意識は高いようで、以前少しお世話になった所では、男性からの介助に抵抗がありました。今お世話になっている苑では、同性介助なので母も安心して身の回りのお世話を受けているようです。

・施設に入所して、職員の方達の母への接し方、言葉使い、相談した時に、わかりやすく説明して下さった時、面会時に聞く近況など。この施設に入る事が出来てよかったと言う安心感が、家族にとって一番うれしいです。

・日々の介護計画に対する結果報告のコメントがあるとより安心できます。認知症で意思の疎通ができない為、生活状況など簡単でよいので教えて欲しいです。

・有料老人ホームからの転居の為、個室の施設を探しました。ストレスなく生活出来ると思ったからです。そして、スタッフとの信頼関係がスムーズに築ける事が大切だと思っています。

・施設を探すにあたり、たくさんのパンフレットや情報を集めましたが、実際に見学に行くと期待外れだったり、職員の方が男性が多く驚きました。人手不足だということが明らかなので、選ぶ基準は対応して下さる方々の人柄、ポリシーが感じられる所にするしかないと考えました。段々動けなくなって身の回りのお世話が増えていくのであれば人手も必要になってくるので、機能回復訓練を取り入れて欲しいと思いましたし、食事しかない楽しみを充実させて欲しいとも感じて選択しました。

・家から近い方が面会も度々行き易いし、料金はやはり安い方が良いです。外出が中々出来ない様なので、外部からの人（手品や落語）を招いて楽しませてあげてほしい。

・大変な仕事である事は理解出来ますが、個々人に合った適切なケアを切に願います。

・面会等交通に便利な方が良い。利用料金も所得が少ないと高額では負担が大きい為。職員の対応も最終的には人間関係であると思いますが、やはり何でも相談出来る事が一番だと思う。認知症であれば家での生活（専門的な事）出来ないなので、充実していれば安心です。看取りケアも実施されていれば、利用者も家族も心強いと思う。医療機関との連携も安心出来ます。

・母親は自分で歩いてトイレに行けないので、職員の人達が気持ち良くトイレに連れて行ってあげて欲しいです。職員の人達の優しい言葉使いが大切だと思います。

・色々な所で介護暴力などの話を聞き、預ける側としては、安心感がなければ不安になってしまいます。なので、信頼感が持てなければいけないと思います。又、施設が遠くでは通う気持ちも遠のいてしまう感があるので、すぐ駆けつけられる場所にあったほうが良い。

・今の施設に入所する時に、他の施設も見学しましたが、その時に「入所者が増えると施設に入ってくるお金が増えるので、ぜひ入所して下さい」的な態度であったので、その施設は遠慮させて頂きました

・人は好きで老いたり、病気になるわけではなく、住み慣れた家にいたいはずなのに家族ではケアできなくなってきている。せめて個人を尊重した生活を希望する。しかし、現状人手不足なので、介護士と利用者とも妥協せざるをえない。

・職員の態度がいつも悪い人がいる。利用者を叱りつけて泣かせていたりして、本人の意志を尊重していない。無理矢理納得させている感じ。

・特養は住居なので多くのことを望めないのが残念ですが、認知でも本人がスタッフと共にできる仕事をさせられれば…と思います。例えば洗濯物を干したり畳んだり、テーブルの上を拭いたり…自分の役目と思い生活に張りが出たりすることは難しいのでしょうか？スタッフの仕事は増えますが。

・自宅では出来ぬケアを施設に望んでおります。

・本人が良く接する職員の方が、仕事しやすい環境にいれば、態度も優しくなると思います。人材不足が続きますが、働きやすい環境になるような対策をしている施設は、魅力があると思います。

・施設は自宅から近い方が何かと良いと思っていたが、利用者本人は施設から家が見えるから帰宅願望が入所当時は強く、家族としては少し困った。現在はあまり言わなくなった。

・職員の皆さんが情報を共有され、個々の住人さんに合わせた看護を目の当りに見て、安心感でいっぱいです。もっと早くお世話になっていたら良かったなと思うこの頃です。職員の皆様には感謝の一言に尽きます。ありがとうございます。

○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

・いつも大変良くして頂き、感謝しています。丁寧に色々と説明して頂いたり日常何かあった時は、必ず直ぐに連絡を頂けます。どのスタッフの方も優しくここの施設に父を預かって頂いて、本当に良かったと思います。いくつもの施設にお話を聞きに行きましたが、こちらの施設の方の対応が一番素晴らしく、とても安心してお願い出来るのが嬉しいです。自分も年を取っても施設に入る事になるのなら、ここがいいと思えるくらいです。いつも有難う御座います。

・入所したばかりの時どうしているかと案じてましたら、様子をしばらくの間連絡して下さり心強く思いました。これからインフルなどで面会ができなくなった時、様子を知らせて下さると嬉しいですね。何事にも対応が早いです。来客用のトイレがないのが残念です。面会の時にスタッフさんによりますが、食事がきちんと食べているのかとか様子をお話して下さるので、そういう時はホッとして帰宅できます。

・まだ、今の事業所に入所してから日が立っておりませんが、こちらに来てから祖父の顔に生気が戻ってきました。前居た事業所でも、家族からすると手厚くして頂いたのですが、こちらの方が祖父には合っているのか、ポーっと空を見ていることが多かったのが、今では、お世話して下さる職員さんと冗談を言って笑いながら話していることを報告してくれます。こちらの職員さん方が、いつも祖父を気にかけて下さっているのがよく伝わり、感謝しております。私が面会に行った際は、職員さん方が笑顔であいさつをして下さいますし、色々と気遣いをして下さいます。いつも忙しい時間帯に面会に行くことが多く、感謝こそすれど申し訳ない気持ちでいっぱいです。本当にいつもありがとうございます。

・年令と共に認知症もみられ大変になると思いますが、安心してお願い出来るので嬉しいです。家に帰りたく口にする事なく、聞くと職員さんがやさしいし動きやすいので、ここの方がいいと申します。時には保育園児と握手したり言葉をかけたりします。喫茶店があることも気分転換にもなるようです。

・体調不良の場合、本人を優先で手当てを先にして結果を報告してくれます。こちらは、そういう点を大いに期待してます。

・ご飯が美味しい事。約650円で入所者の家族もランチが食べられる事、喫茶がある事。本人も家族も凄く満足しています。夏祭りも近隣の方々も来ていたり、色んな学区の方々の盆踊りも見れたり、地域との交流もあるみたいで楽しいです。文化祭も夏祭り同様屋台が美味しかったし、入所者の方々の御花や陶芸の作品が見えたのも楽しかった。〇〇事業所の「少しでも家族が面会に来てくれる様に、凄く頑張って工夫している」こういう取り組みは凄く良いなと思うし、これからも続けて欲しい。ただ建物が古い為せめて水回り、特にトイレは身体障害があり使いづらいので、トイレがリフォームされれば本人も介助者（スタッフ）も、もっと楽になるのになあと思います。

・毎日の食事の質、好みは各個人によってバラバラです。そのため一律のメニューでは満足度も得られません。限界はあると思いますが、各個人の好みを反映した副食を週に何回かとかの工夫も欲しいと思います。

・皆様忙しいのでやむを得ないとは思いますが、長い間同じパジャマや、冬になってきても薄手の服を着ているので、もう少し気を使って頂けると大変有難い（替着はお預けしてあるので）いつもお世話になり、感謝しています。

・利用者の転倒や投薬ミスがあった時、すぐに家族に連絡を入れ、事情を説明してくれました。この対応に安心と信頼を深めました。改善して頂きたい事、居室のペーパータオルやトイレトペーパーが時々補充されていません。洗濯物の間違いがあり、よその方の衣類が混じっていたり、靴下が片方、行方不明になった事がありました。

・職員の方の数が少ない為でしょう。階によってだとは思いますが、職員の方がホール等に居らっしゃるのをあまり目にしません事が少し不安に思える事があります。一人一人一生懸命お仕事されていると思います。職員の方が少ない為だと思いますが、利用者の部屋がきれいにお掃除をされていたのを感じた事はないです。

・数年前は面会に行ってもスタッフさんは挨拶しても返事のない方も居ました。カーテンに便汚染があっても数ヶ月そのまま、スタッフさんの言葉も家族にはとても厳しく辛いものでした。しかし今はとてもスタッフさんが明るく声掛けして下さったり、居室も綺麗になってとても安心して居ます。相談してもすぐに対応して下さり感謝しています。ありがとうございます。

・2人暮らしだったため、食事等生活面は安心できます。生活にメリハリがないように感じます。刺激が少ないのかもしれませんが。面会に行くとみんな黙ってテレビを見ているので、認知症が進行するような気がします。また、入居者同士が話す事もないようなので静かです。施設に入れば楽になると思っていたのですが、自分自身は入るのが消極的になります。散歩等も積極的に連れて行ってほしいです。

・職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員によって異なる。身だしなみについての介護内容について、爪切りがなされていないかと思えます。特に足指。

・人手不足でなかなか散歩など外に出ることは出来ないと思いますが、少しでも日光を浴びる生活になったらいいと思います。日向ぼっこでもいいと思います。

・特養に入所したら、終わりを迎える迄入所させておけば良いではなく、機能訓練を行う事により、少しでも見込みが有れば、自力で動く事が出来る様な訓練を望むが、制度上スタッフの人数の問題等から無理な事なのだろうか。

・予算が少なく大変だと思いますが、レクリエーションなど楽しみな行事を増やして欲しい。

・環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされているかについて、清掃をもうちょっと綺麗にしてほしい！

・施設の居室担当者から毎月本人の近況報告に本人のスナップ写真が添えてあり、本人の様子が一目でよく分かり感謝しております。

・施設内の壁床等が暗い。又、各居室も同じ様に暗いです。各居室内の清掃が十分に行き届いてない。

・支援計画書の説明がないので、どのような支援を行ってもらえているのか、具体的にわからない（配布もない）

・個室を増やして下さるとうれしいです。ケアをする方の負担が増える事は重々承知しています。他の人に気をつかうことが少し疲れるので、プライバシー保護のためにも個室対応があると良いと思っています。職員の方に親切に対応、介護していただいで感謝しています。

・入居者本人の言っている事と、職員の言っている事がかなり違う事が多い。入居者本人が我慢をしている部分がかかなりあるが、それを言うと跳ね返りがあり、いられなくなるから、こちらも言わない様にしている。ただどっちの言っている事が当たっているか解らないので、何も言わない事にしている。ただ家では面倒見られないので、入居させて貰えるだけでも有難いと思う。職員の方の入れ替わりがよくあり、職員の為の職場の環境を良くしてあげて欲しい。

・事務員、介護職員、看護師との連携（横通し）が不十分な事があったので、改善してほしい。介護職員同士も同様である。

・最初に施設を訪問させて頂いた時に、お会いする職員の方々の気持ちのこもった明るい挨拶と、清掃されたピカピカの床に感心すると共に、好感を持たせて頂きました。介護施設への入所については、初めての事でもあり、判らないことばかりで不安もありましたが、入所に関する疑問、医療保険や介護保険に関する疑問などの問い合わせに対して、親切に丁寧に的確にご対応、ご回答を頂き、とても感謝をしています。母親の面会に訪れた時に、お会いする職員の方々に、明るく元気にご挨拶をして頂き、爽快な気持ちにさせて頂いています。母親を車イスに乗せて頂きたい時は職員の方にお願ひしますが、いずれの職員の方にも、速やかな気配りをしたご対応をして頂いてとても感謝しています。職員の方々には、目配り、気配りをした介護や親切なご対応を頂き、入所している母親、家族ともどもとても感謝しています。ありがとうございます。今後ともよろしくお願ひ致します。

・テレビ等にて、時たま暴行、暴力等で問題有りのニュースを見聞きしますが、現在の事業所は、そのような気配は一切無く、明るく活気あふれる事業所で有り、安心して任せられる所と思います。点数の付け様のない施設です。

・お願ひしている事の情報共有の徹底。ケア職員を増やして欲しい（事故のない様にお願ひしたい）レクリエーションや会話を増やして欲しい。職員の方々はそれぞれ一生懸命に対応されていると思うが、休日他少ない人数で手一杯だと思われる。希望して増やして頂ければ、安心出来ます。