

## <介護老人保健施設>

○あなたが「介護老人保健施設」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。

- ・施設側は活気があって明るい場所であって欲しい。
- ・施設に望むのは、スタッフの対応に安心感、信頼感が持てること、そして、長期の安定した入所です。
- ・家族を預けるのですから、24時間接して預けるスタッフへの信頼は重大切。
- ・老化により、色々な機能が衰えているとはいえ、可能な限り尊厳を持って接して下さる事が、本人にとっても、家族にとってもありがたい事だと切に感じます。こちらのスタッフの方は、些細な事でもすぐに対応して下さり、本当にありがたく、安心してお任せできる施設だと思います(病院と併設という点も大切だと感じます)
- ・温かいケアで、一生涯安心して見守り支援が行ってもらえる事。在宅では、ずっと介護を行なう事について、自身を持ってない為。
- ・効率重視の画一的なケアではなく、個人の特性を理解した上で必要なケアをお願いしたいと思います。
- ・利用者本人が満足して入所しているかどうか、判断の基本と考えます。
- ・認知症の母にも敬語で対応してくれるから。
- ・利用者は出来れば家族と一緒に自宅で過せるのが一番だといつまでも思っているわけで、それをやむを得ず入所しなければならない事情を受け入れるまでが大変だと思います。家族に見捨てられたと思う気持ちが少しでもあれば、施設に対しても不平、不満をぶつかけたりすることもあると思うので、そこらあたりをうまくコントロールし、利用者の精神安定を図って頂けるようにして貰えれば有難いです。
- ・職員の入れ替わりがあまりなく、明るい施設であった事。
- ・施設の予算やスタッフさんの処遇を良くして、入所者、スタッフさん方がにこやかに過ごす事を望む。今の介護保険法では、老人保健施設では限られる事が多く見ても心苦しい。
- ・家では出来ない事が充実してやって頂ける事。食事の栄養管理、入浴、認知症の対応等。
- ・在宅復帰を目標にしているので、効果的なりハビリをきちんと行ない、生活する事での基本を手伝ってほしい。

- ・食事は生きる上で大切な事、人生の楽しみであると思うので、入所者が「おいしい」「おかわりしたい」と思える内容を望む。
- ・固形物が食べられない人でも嚙まなくても食べられるよう、また食材各々の味が感じられるよう食事に工夫がされている。
- ・「介護サービス」について、全く白紙の状態ですら突然の施設選びをする事になった時、理解出来る説明があるのが何よりも安心です。そして、職員の方々の笑顔が作り笑顔でなく、信頼出来そう、頼れそうなのが安心してお願いしようと思えました。
- ・入所にあたって色々の不安や心配を分かりやすく説明して頂いて、安心して入所出来ると思いました。
- ・お願いしている家族に対して、親身に対応してもらえ事が安心に繋がります。それが一番ではないでしょうか。料金が適正な事や、施設環境が充実している事も有難いです。
- ・スタッフの人数が多いと良いですね。少ない気がします。
- ・施設の理念、運営方針、契約、計画などがある程度出来ている事が前提で、全職員（正規、非正規、関係者）のバラツキのない日々の対応や、マナーや、世の中の進化に合わせた全職員のスキル向上が重要と考えています。
- ・リハビリのお陰で、筋力が衰えず、寝たきりになっていない。親族が、持病や膝が悪く、世話が困難なので入所により助かっている。
- ・近くて交通の便の良い所。  
・立地が自宅に近く、外見も非常に良く、印象が良かったので入所する事と致しました。
- ・透析があるため医療機関が近く、緊急な時にすぐ対応してくれる所。
- ・長期入所が出来る事。病院に入院した時、後から再入所出来る事。
- ・施設へ入所するまでの待ち時間が重要な要素になってくる。どんなに理想的な施設であっても入所出来るまで時間がかかる（場合によっては数年）様では現実的に対処出来ない。
- ・再入所が困難な所もあると聞いた事があるので、一度入所したら入院した後でも戻れる事が大事だと思う。
- ・出来る限り長く入所させて頂きたいので、適正料金で負担を軽くしたい。
- ・家族にも生活があるので、入所者本人の年金で入所できる事が第一だと思った。

## ○介護老人保健施設のユーザーからの主なご意見・ご感想

・不満はありません。とても利用しやすく家族的な雰囲気を感じる施設です。現在利用しているサービス内容について、不満や苦情がない。

・施設の中で毎月いろいろな行事が行なわれています。利用者にとってとてもうれしいことです。

・それぞれの人の人格を大切に、状態や変化に合わせて日々の生活を見守りながらケアして下さる職員さんには感謝しかありません。ありがとうございます。

・今の施設には週2回は必ず面会に行きますが、まずは職員の皆様方全員笑顔で挨拶されます。とても共感します。どの職員さんに本人の様子を聞きましても、ご対応して下さる事は凄いなと思います。

・年を取ると赤ん坊に戻っていくと言いますが、一度は大人になって人生を歩んで老人となった訳ですから、プライドは残っているのではと推測しています。そういう意味で赤ちゃん扱いというのか、赤ちゃん言葉で接する事に疑問を抱いてしまうのですが、有難いことにこちらではそういう扱いではなく、心から接して頂いて大変感謝しております。

・支援相談員の方がとても親切で、対応が丁寧でしたので、この施設なら大丈夫だという印象でした。衛生面がしっかりしていて、一日過ごす様子がよく分かりますので、安心しております。家族より。

・母は難聴の為、会話が難しく、家に居る時から人の話を聞く事が億劫な人でした。その母がお世話になってから、私や家族の話を聞こうとする様に変化しました。施設でスタッフの皆様にお声掛け頂き、聞き、話す事も出来る様になったと確信しています。母が安定した毎日が過ごせるのも、家族が安心してお願い出来るのも、施設のお陰です。

・両親が介護保険の利用者のケース。別々の施設を利用しているので、ケアマネジャーの存在が大切だと常々感じている。在宅で親を介護していると、外面と内面の差にストレスを感じる。それは、施設で親を介護しているケースも同様。担当ケアマネジャーさんがこの差を理解してくれる人なので、とても助かっている。両親だけでなく、実際に介護をする人の立場を考えて頂ける事は感謝に値する。

・リハビリがとても素晴らしかった。一時帰宅した時は、もう家には帰ってこれないかと思う程フラフラしていたが、退所時までにはしっかりと歩け、段差もサポートなく上下出来るようになっていた。その姿を見た時は、本当に感動しました。

・施設の中で可能な範囲で日々の生活の中でお手伝いできる事は（食事の準備、片付けなど）積極的に参加させていただけると生活感が出ると思います。

・認知予防の為には人と話す事が大事ですが、自分から声を掛けられない入所者には

職員の方が声を掛けて頂けたらと思います。忙しい中大変でしょうが希望します。

- ・スタッフさんがいつも忙しそうで声が掛け辛く、長時間話を聞けない雰囲気がある。もちろんスタッフさんによっては、話しかけやすい方もいます。

- ・職員さん個々によって対応も違い、挨拶もされない方がいます。挨拶は基本だと思っています。仕事の話がされているのだと思いますが、ステーション内でかなり大きな声で私語がされている事もあり、あまり良いとは思えません。

- ・スタッフの方の言葉が荒い時がある。

- ・人件費の問題で中々難しいとは思いますが、夜間の介護職員が少なくブザーを押しでも中々対応して貰えない事。それに男性の職員で対応が少々乱暴になるそうで、もう少し優しく接して頂きたいと思います。

- ・食事に関してのみ残念に思う事があります。本人が申しますのには、温かい物が提供されないとの事です。個々の体調により難しいとは思いますが、時には、温かい飲み物や食事を提供して頂ければ、満足度ももっと上がると思います。

- ・食事について、病人食の故か味付けが非常に薄く、折角の食材が生きていない。

- ・大変だと思うが、週2回のお風呂がもう1回増えると有難い。

- ・面会終了時間がもう30分でも長いと良いと思う。

- ・散歩などして外に出る機会がもっとほしい。生活に満足はしている。

- ・行くと介護士さんの人数がいっぱいいっぱいな気がします。素人が言うのは失礼なのですが、介護士さんの人数を増やしてもらえると更に安心できます。

- ・リハビリについてももう少ししっかりやってほしい。量も種類も増やしてほしい。

- ・もう少し入所期間を長くしてほしい。回転率を上げると点数が上がる制度もどうかと思いますが、数カ月毎に場所が変わるのは本人が大変。

- ・施設で毎年のように冬場になるとインフルエンザの流行があります。義母の部屋は湿度が25%ぐらいとかなり乾燥しています。個人で加湿器等持ち込んでもいいのですが、他の人がインフルエンザにかかれば決められた空間なので感染するのは目に見えています。加湿してくれる様に要望はしていますが、未だに改善されていません。

- ・トイレが汚い。手すりに便がついていることがある。何度も職員に言っているが改善されない。トイレトペーパーがない時が多い。トイレの呼び出しベルの位置がおかしい（ベルを押すと転びそうになる）もっと自由に外出したい。

- ・支払い方法を広げて欲しい（口座引き落とし、夕刻6時まで可能等）極力長期間入所を可能にして欲しい（入所者が変化を嫌う為）