

〈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。

- ・定期的に病院への送迎をしてもらえるので、車の所有をしていない当方にとって、非常に助かっています。(4→8→5→6→7)
- ・母親は認知症で、人とうまくコミュニケーションがとれませんが、個人を尊重した対応をして頂けているので、今の施設は大変満足しております。見学した時の雰囲気が良いかどうか。(11→13→15→4→20)
- ・職員を信頼して安心して介護を受けられるのが本人、家族にとっても一番大切だと考えます。自宅から近ければ、面会にも頻繁に行く事が出来ます。(1→4→15→13→9)
- ・身体が自由に動かせない為、医療ケア等適切に行って頂けて、大変ありがたいと思っています。(9→5→4→13→3)
- ・季節ごとにレクリエーションや行事が安定していて本人も満足しているようです。職員の対応及び言葉遣いが丁寧で良いと思う。(15→16→13→12→4)
- ・様々な変化や状態を連絡して頂き、本人や家族と相談してケアを実施して頂く事が大事だと思います。(4→6→15→14→19)
- ・人と人との繋がり、信頼できる職員さんがいる事で、家族も安心して日々過ごす事が出来ます。(4→6→17→12→19)
- ・衛生管理がしっかりされていると、本人も家族も安心感がある。しっかりされていないと適当な感じがしてしまう。(5→7→14→13→4)
- ・本人が落ち着いて安心して暮せる様、なるべく家族が会いに行きやすい所が良いと思いました。(15→2→3→4→13)
- ・何と言っても人と人。事務所の方々、お世話になっている階の方々、優しい笑顔で接していて下さるのをみて、とても安心します。(4→5→1→13→19)
- ・高齢である為、持病や体調不良に適切に対応して頂くことは、何より重要と思います。時には自らが希望を伝える事ができない場合も考えられます。その様な時でも専門的立場からケアがなされる事は、家族にとっても安心できるものです。(7→5→11→13→14)
- ・職員の方が明るく、チームワークがよいと安心して任せられる。言葉掛けが多いのも安心材料の一つ。掃除が行き届いて、部屋や共有スペースが清潔な事。(4→5→7→11→14)

- ・ いつ訪問（面会）に行っても、部屋がとてもきれいに整っている。職員さんの対応、すごく良い。本人は楽しそうに暮らしていると思っています。（17→13→4→5→6）
- ・ 家族側と施設側との日頃のコミュニケーションが何より大切だと思います。（4→7→6→12→13）
- ・ プライバシーが守られる事（ストレスを溜めない）面会に行きやすい場所（近い事）（19→15→3→13→4）
- ・ 職員の方への相談のしやすさ、その対応が、住み続けていく上で一番大切だと思っています。（4→5→6→13→3）
- ・ 余生を穏やかに、少しでも喜びを感じて過ごしてほしい。また、高額ではサービスを受けづらくなるし、働いているので施設が近い方が通える。（7→3→15→4→12）
- ・ 医療機関の連携ができている事や健康状態のケア記録を送っていただけるので安心してしています。（6→11→13→14→3）
- ・ 安心感と信頼感が持てなければ、安心してお任せできない。環境整備が行き届いてないと、感染や転倒したり怪我の原因になる為、医療機関と連携ができていると早目に対処が出来ると思う。個人情報に外に漏れない。レクリエーションが充実している。（4→13→7→6→8）
- ・ 長期に渡って利用する事になるので、経済的な面が重要だと思う。（3→15→1→5→6）
- ・ 職員の対応は、やはり家族にとって安心感に繋がります。入所者の方々はずっと頑張って人生を生きて来られた大先輩でもあるので、一人一人を尊重する事は大切だと思います。身の回りを綺麗に保つ事は、心の安定にも繋がると思っています。（4→7→13→8→19）
- ・ 施設内で何が起きているのか入居者の健康状態について発熱や感染した場合など、その後の経過も知らせて欲しいので信頼感が持てることは重要だと考えます。（4→6→11→8→15）
- ・ スタッフの皆様が、仲が良い印象があり、施設長が自ら現場で動かれているお姿も感動致します。その人その人に合わせた対応が充実していると感じます。（11→5→8→4→13）
- ・ 施設の中で楽しめる事があると、外出できない利用者にはとてもありがたい事だと思います。（16→17→4→5→11）
- ・ 家族で最後まで面倒を見る事が困難になってきている中で、介護のこと医療機関との連携がとれている事はとてもありがたいと思います。安心して任せられる老人ホームだと感じます。（12→11→7→13→14）

○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

・外国人の方も積極的に受け入れしておられ、教育にも力を入れておられる点はとても良いと思います。人員確保も色々大変かと思いますが、教育面含めてサービス品質の維持・向上への取り組みをお願いします。

・少ないスタッフの中でも、利用者、家族の要望に寄り添ったサービスを提供して頂いております。これからも安心して頼りに出来る事業所であり続けて欲しいです。

・些細な事でも、すぐに連絡頂けて安心です。対応も早く、本人が穏やかに過ごしている様で、ありがたく思っています。

・挨拶がきちんとできている職場なので雰囲気良く、安心して任せられる施設だと思われる。また、緊急な場合でも対応が適切だと思われる。

・毎月必ず日々の生活状態を教えて頂いて安心しています。又、少しでも変化があればLINEなどを活用して速やかに連絡頂いています。本人が日々心静かに過ごす事が出来ているのは職員の気持ちでしかありません。

・少しでも自立を支援する為に工夫や、取り組みをして頂いて、とても有難く思います。軽く体操をしたりして、体を使ったり動かす事はとても大切です。本人がやる気が無くても周囲の方達につられて一緒にやっている様であれば、楽しく過せるし、独居で過ごすよりも環境的にとても良いと思います。

・介護、看護、栄養面など多方面からのケアが行き届いており、本人も穏やかに日々過ごしている事に感謝しています。スタッフの方々皆さんの声かけも優しく、明るい雰囲気に好感が持てます。

・きめ細かく、介護を提供して頂けており、大変満足しています。報告も随時して下さるので、本人の状況がよく分かり安心して生活できています。ありがとうございます。

・いつもどの職員の方もとても感じが良くて気持ちいいです。きれいに掃除もされています。大変なお仕事なのに笑顔で挨拶されるので嬉しいです。自分がお世話になるなら、ここが良いと思っています。また、家からも近くてとても便利です。優しく接して下さるので母は幸せです。ありがたいです。こういう気持ちを伝えたかったです。よろしくお願いします。

・施設に面会に行った時など入所者の方達の「こんにちは」の声が大きく、すごいなといつも心が和みます。職員の方もきちんと挨拶されます。家族の安心です。

・施設イベントも四季に合わせて工夫頂いており、感謝しております。面会時の介護職員の方、サービス係りの方共々非常に対応良くして頂いております。特にサービス係りのスタッフさんは若いですが、母親の写真に丁寧な添え書き

は好感持てました。小さな心遣いに感謝です。

・陽気の良い時や本人の体調の良い時の面会時に、車イスで施設の近くを散歩でも（家族が連れて）出来ると嬉しいのです。

・介護スタッフの人員不足なのは仕方ないが、ベッド上や食堂などでボーっとしている事が多く、本人（利用者）の介護度などもあると思うが、もう少しスタッフが話し掛ける時間や、一緒に何かをやる時間を増やして欲しい。

・現実的に難しいと思いますが、リハビリテーションがもっと充実すると思います。筋力UPする事などは全く望みませんが、自分でできる事を維持できるよう配慮されると良いと思います。

・面会に行くと、食事が美味しい、元気だよと本人が笑顔で話してくれるので、居心地が良いのだと思い、家族も嬉しいです。感謝しています。

・人手不足はよく分かりますが、手のかからない入居者は相手にして貰えなく、一日を過ごしている様です。外の空気も吸いたいとの事で、散歩などして下さるといいと思います。

・忙しいのは分かりますが、1人1人ゆっくり話をして欲しいです。話をしていたら聞いてあげて欲しいです。

・居住環境の清潔が細部に行き届いてない。身体のケアが十分にされていない。感染症、事故が繰り返し起きる。面会の禁止は連絡が来るが解除は連絡がない。

・スタッフの対応には不満はないのですが、面会の際に毎回汚れがついたままの服を着ているのを見ると、着替え交換をもっとして欲しいと感じます。

・感染症対策の観点からなかなか難しいかと思いますが、レクリエーションやリハビリの様子などが見学できたらと思います。

・何事も職員や相談員任せになっており、不備があっても施設長から説明も謝罪がない。

・面会に伺いますが、なかなかスタッフの皆さんは忙しくてお話ができません。日頃お世話になっているスタッフの方との会話の時間が有れば良いなと思います。

・トイレの清潔が一番の希望と考えております。よろしくお願い致します。

・感染予防への配慮も重要だが、家族が参加出来るイベントを用意してもらえるとありがたい。

・遠方なので面会に行けるのも限られますので、時々様子の御連絡を頂けるとありがたい。LINE等気楽な手段でも…。

・行事ごとの写真を頂けるので、会えないけど様子が分かるのでありがたいです（いつもよい笑顔です）