

〈介護老人保健施設〉

○選択質問 次の項目のうち、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。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。

・認知症の進行を少しでも遅らせたいという希望があり、一方で働いている身としては、週に一度会うのが精一杯である為に、施設側にリハビリテーションなどでコミュニケーションを取ってもらうなどの対応を充実して欲しいと思っています。(11→5→12→4→6)

・利用料金と内容が見合っているかどうか、職員の対応、立地が自宅や家族の家から近い、通いやすく利便性が良い所。(6→7→4→12→14)

・職員の方が感じが良い。職員同士の会話も楽しそう。職員間がうまくいっているということは他も良いと思う。(4→7→11→16→15)

・自宅での生活が全く困難である為。日中家族は不在、一人での生活（食事、トイレ、歩行等）は無理と判断しています。その上での施設の生活では、安心感や信頼感が何よりも一番に必要と考えてます。(4→14→16→5→11)

・デイサービスからはじまり、認知症が進んで、その後入院もあり、車椅子生活になった。現状維持ができたらと思い老健を選んだ。老健イコールリハビリと思っているの、リハビリが充実していれば安心できる。(4→12→8→17→15)

・人と人は何事も、信頼関係無くして、成り立たないと思います。信頼関係が良ければ選択質問の1から18すべての項目の問題がクリアになると思っています。人は皆、個性を持っているので、その人に合った対応をしていただけると、満足度が上がり、穏やかに過ごす事が出来るのでいいな、と思っています。(4→7→3→8→11)

・これまでいろいろな施設（病院、リハビリ病院、老健、デイサービス等）にお世話になりました。施設の環境整備など、ハード面については大差ないと思います。違いがあるとすれば「職員の対応」だと思います。対応が感じの良いものであれば、それは安心感や信頼につながります。(4→17→5→6→7)

・家族に代わって面倒を見てもらうに当たり、やはり信頼出来る環境である事は

一番気になる事です。病院を転々と移る間、絶えず次に入れて貰える所を考える日々で、家族も精神的に疲れてくる事を経験したので、長期間入所出来る事はありがたく思います。介護の申請後、関わったいろんな施設など家の中の情報を色々と提供する事が思っていた以上に多いので、情報の管理についても気になりました。(4→15→3→17→2)

・利用者のちょっとした変化にもすぐに電話連絡して下さり、安心感を持てた。
(3→4→15→16→5)

・自分の年を考えると車の運転をして面会に行ったり、病院に付き添うのに行ったりするのに遠い所では心配で長く続けられないので、とにかく近い所がよかった。利用者(母)は自己中心的なので、色々御迷惑をおかけするようですが、上手く対応して下さって、有難く思っています。(17→15→7→3→11)

・施設選びに大変困っていました。何も知らなくて、事情があってどこを選べばいいのか分からなくて、取り合えず話を聞くだけと思って訪ねたら、とても丁寧に説明をして頂きました。本人も家族も1人で歩ける様にしたい、リハビリを受けたいと個々の希望を聞いて頂いて、とても喜んでいます。(1→4→7→12→6)

・利用者の身体や精神的状況は、かなりの振り幅があると思います。その状況全てに個別対応するのはかなり大変な事で、面会に訪れる度、本当に感謝しかありません。いつも清潔な館内を保つのは、きっと法人の理念やモットーが明快であり、とても共感できます。食の好みは好き嫌いがはっきりしている母ですが、ほとんど食べられるようです。(18→4→7→12→15)

・スタッフの方の声掛けや挨拶がしっかりできていると安心できます。基本サービスが充実していると、気持ち良く生活を送ることができます。施設内や外回りの清掃が行き届いていると、全ての事に関してしっかりやって頂けると思い信頼できます。(3→5→4→8→15)

・利用者一人一人の状況や、個性に配慮したケアを受けられることを切に願っています。こちらの施設では、それが行われていて安心しています。(7→6→4→16→3)

○介護老人保健施設のユーザーからの主なご意見・ご感想

・残り少ない人生、食の楽しみをもう少し自由度を上げてほしいかと思う。とても親身になってお話を聞いて頂き、対応して頂けるので相談をしやすい。

・面会に行くと受付の皆さん、ケアスタッフの皆さんが元気な声と笑顔で挨拶して下さり、とても活気があります。帰る時も「ありがとうございました」と声を掛けて下さり、こちらの方がお世話になっているのに恐縮してしまいます。入所者に接している時もの確に声を掛けて下さっていて行動もテキパキとされていて感心するばかりです。相談事にもよく話を聞いて下さり、即行動に移して下さる対応の早さにも嬉しく、とても感謝しています。こちらに入所させて頂いて本当に良かった思います。

・リハビリを見たい。入浴風景が見たい（寝たきりなので、どんな風か）入所3年は経ちますが、寝たきりにも関わらず床ずれが一つも無い事に感謝します。ありがとうございます。

・予約なしで面会出来るようになったので、気軽に会いに行けるようになって良かったです。家族の状況により、自宅での介護は困難な為、こちらのような施設でサービスを受ける事が出来て大変感謝しております。施設も生活で職員の方の対応も親切、てきぱきと感じが良く、安心してお任せできます。

・〇〇事業所は、施設の雰囲気も明るくて良さそうなので、母も快適に過ごせるみたいで、すぐ家に帰りたと言わなかったのも環境が良いと思います。毎回面会に行くと、職員の方がみんな優しく親切にしてくれるから、お礼をしてと言われるので本当に感謝します。

・母がお世話になっています。退院から数ヶ月経ち、職員の方々には感謝の気持ちでいっぱいです。私が訪れる度に母の様子、変化、心配事、嬉しい事など丁寧に伝えて下さいます。時に母の笑顔の写真を撮って見せて下さったり、母の希望（私の希望）の為に、様々な工夫を下さったりします。リハビリの先生も熱心に接して下さり、母の状態が良くなっている事にとっても感謝しています。これからも皆様にお世話になり続けていきたいと思っています。いつも本当にありがとうございます。

・職員の方が感じが良い。職員同士の会話も楽しそう。職員間がうまくいっているということは他も良いと思う。

・老健でありながら長期入所を受け入れてくださり大変有難く思う反面、比較的大規模な施設である為、入居者に対してドライな感じがする。受付事務の方々も笑顔が少なく、訪問する度に少々緊張する。本人は穏やかな性格で文句を言う人ではないが、入浴時の長蛇の列で待たされるのが嫌だと言っている。正直、転所も考え初めている。

・認知症の入所者に対する丁寧な口調でのリハビリや言葉がけがいろいろな場面を多くのスタッフの方が行っていることにいつも感心している。面会の親族に対して、やさしい気遣いの言葉が毎回ある。忙しいのに頭が下がる。差し入れしても食べられるかなと思うと悩んでしまう。どういった物なら食べることが現在できるか時々教えてもらえると嬉しいです。若いスタッフさんが多く、向上心が見受けられるのにも（チームワークがいい！）好ましい環境に思う。いつもありがとうございます。

・意識がはっきりしている人で、携帯電話やタブレットとかしっかり自己管理が出来る人には是非、持つ事を許可して頂きたいです。面会する時間が30分間と決まっているので、家族としてコミュニケーションがとれないので寂しく思います。

・今回〇〇事業所でお世話になり、本当に良かったと心から感謝しています。ケアして下さる人、全ての方が心から温かくて優しく接して頂けたことで、家族の心配や不安も減り、本人もとても喜んでいました。看取りのケアもこちらの不安にすべて対応して下さり、とても嬉しかったです。そして何よりたくさんの方に最後見送って頂けた事はとても嬉しく、今でも胸の熱くなる思いです。一人一人の職員の方に心からありがとうございましたと伝えたいです。

・面会に行った時、いつも数日間の状態を説明して下さり、本当に感謝しております。何よりも本人が職員さんの声かけに反応しているのを見て、いつも安心しております。家族の私よりも日々お世話して頂けている事がよく分かります。

・入所当時は不安もあった様で、落ち着きが無かった様ですが、日を追うごとに、穏やかになり、落ち着いて生活が出来ている様なので、とても感謝しています。スタッフの方の対応が、母に寄り添ってくれているからこそ安心して生活が送れていると思っています。個人を尊重して対応してくれているので嬉しいです。