

〈特定施設入居者生活介護〉

○選択質問 次の項目のうち、あなたが「特定施設入居者生活介護・地域密着型特定施設入居者生活介護」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。

・穏やかに過せれば、家族も安心出来る(入居前は、毎日ハラハラして大変だった)

・緊急入院や介護度の変更がありましたが、その都度変更になる料金の説明等があり、よかった。高齢の為、体調の変化があることは仕方がないが、どんな状態でも安定した運営がされて、落ち着いた穏やかな生活ができることが望ましいと思います。

・事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じるかについて、自立支援について充分相談に応じて欲しい。

・家族としては、本人が安心して穏やかな生活をしてくれる事を一番に望みます。その為には、施設側と家族との信頼関係が一番大切と考えます。その点において、入所施設は、家族の話も聞いてくれて、コミュニケーションが取りやすい為、安心してお願いする事ができると思います。

・寝たきりにならない様、希望を述べましたが、うまく伝わらず何回もお願いした。結果的に対応してもらえましたが、もっと早く出来る事、出来ない事の説明とかしてほしいと思った。コロナで会えないので、余計に不安を感じた。

・利用者が信頼できるスタッフに暖かく見守られ、安心して日々の生活が過ごせることが大切。預けている家族とスタッフがコミュニケーションがとれ、安心しておまかせできる信頼関係が大切。金銭的に負担が大きいので適正な利用料金であることが大切。

・本人の余生の幸福が一番大切(少なくとも)家族の不満に対して、聞く耳を持ってくれる施設でない困る。料金も重要だが、そこは満足度と照らし合わせたコストパフォーマンスの問題なので、一概に金額だけをどうこう言うのは難しいと思う。

・本人が元気で穏やかに毎日過ごしてくれることを願っています。その為にも身体の状態を十分把握してくれることや、それについて家族に定期的に知らせて頂きたいと思います。

・被介護者に対して、毎日楽しく過ごせるレクリエーション等が充実している事が、一番決めるポイントでした。家族と離れる事は、本人（被介護者）は辛いと理解しているかどうか分かりませんが、家族の思いを施設の方達が代わって対応してくれる事が、重要だと痛感しています。コロナ禍でなければ、自由に面会もできる所ですが、今の状況では自由に面会できないのも淋しく思います。

・施設入居の目的は、介護専門職員による適切なケアを受けることによって、日常生活の負担軽減や、快適な生活環境の提供を受けるためです。また、そのサービスは適切な価格であって、過度な負担になれば入居自体が快適な生活環境となり得ません。よって、料金の詳細が明朗で、なるべく低い料金に設定されることが必要不可欠です。入居環境を良くする上で、個人の自由、価値観が許される範囲で確保され、入居者同士及び施設職員と良好な人間関係が築かれることが望まれます。これらのことにより、不満や苦痛が軽減され、入居して良かったという判断になると思います。

・施設がパンクすれば入居者は追い出されます。入居にあたり身の回りをある程度片づけます。ゴタゴタが発生しない様に運営管理が重要です。入居してから不安にならない様に外からも見える様をお願いします。

・従業員の定着率も大切なポイントとされます。スタッフ間の不協和音が利用者に伝わり、不安定な心身状態を招きかねないので、スタッフが快適に従事出来る環境が整っている事も選択する上で重要だと思います。

・毎週面会していますが、その際いつもこの一週間の状況を伝えてくれます。交替勤務でも、大体の様子を把握して下さっていて安心感、信頼感が持て、不安なく預かって頂いています。

・実家に近いことが選んだ1番の理由。経営が安定していることが大切。きれいで、雰囲気がよく、本人が自宅と同じような気持ちで過ごせている。個々、別の対応をしてくれている。夜中の通院もやむを得ない時は付き添ってくれた。少し高いとは思いますが、適時対応してくれるのでありがたい。

・全部当てはまる気もしますが、母親を今回施設で看取って貰いつくづく感謝の念を持ちました。病院だったらこれは出来ないと思います。手間、世話をスタッフの方々にはかけましたが、本人は満足していると思います。

・人生を生き抜いて来た高齢者の生きがいの場であり、人とのコミュニケーション及び身体維持を穏やかにして過ごさせたい。適正な費用負担の中で、課題解決が可能な場作りを求めます。

・家で世話が出来なくて、施設でお世話になっていますので、家族としては罪悪感を持っています。面会に行って、職員の方達と楽しく接している姿を見ると安心します。職員の方と本人の相性もありますが、信頼関係があるといいと思います。本人のある程度の希望も聞いて頂き、体を大切に扱って頂きたいです。

○特定施設入居者生活介護・地域密着型特定施設入居者生活介護のユーザーからの主なご意見・ご感想

・コロナ禍で面会原則禁止が続いていたが、緊急事態宣言が明けてもなお一定の面会制限（週1回30分以内）が続いている。やむを得ない面もあるが、感染状況も安定してきており、家族もワクチン接種しているので、早期に面会制限を緩和（回数、時間）撤廃していただきたい。

・家族としてはコロナ禍の中、少ない面会時間に、個室での様子しか知る事が出来ません。出来る事なら、食堂や談話室での様子、他の方との交流や会話などが出来ているかどうかを知りたいと思っています。何か方法があれば嬉しいですが…（毎月の会報で介護士の方からコメントは頂いて、様子は伺っております）

・本人にとって食事が何よりの楽しみなので、美味しい食事を出して頂く様に常に改善の努力をお願いします。

・医療施設との連携はしっかり迅速に取って欲しい。特に入居者は高齢なので「何かあったらまず医者に診せる」ぐらいの対応をしてくれる所でないとな家族は安心して預けられない。

・コロナ禍のため施設に入れませんので、どのようにサービスがされているの

か不明です。本人との電話連絡ができません。

・施設での状況がほとんど分かりません。本人の異常や変化があった時は、タイムリーに連絡を頂いてはいますが、平時の状況（健康状態、食事内容、他の入居者と関係）の情報発信があるといいのですが。

・以前と比べると、スタッフの方が減っているような気がします。スタッフの方々の負担が増えていなければよいのですが。

・毎日、誠心誠意対応して頂き、心より感謝しています。コロナ禍で、より一層何倍も業務が困難であったことと、容易に想像できます。本当にありがとうございます。まだ完全に元の生活には戻れていませんが、コロナで多くの事ができなくなり、母の症状も大分進んでしまいました。これから少しずつでも構いませんので、リハビリ、散歩、外出等「生きる喜び」を感じられる時間をより多く感じられるよう、サポートをお願い致します。家族ができることは可能な限り協力を惜しみませんので、何でもお知らせ下さい。

・コロナにより面会の機会が大きく減少している。利用者も人と接する時間が減り、孤独の時間が増えている。認知症の場合など、症状の悪化につながっている。コロナ禍での面会について、リモート面会など有効な方法を早期に導入して欲しい（有料でOK）コロナはニューノーマル！

・専門職による快適な介護サービスを期待し入居していますが、大半の職員が高いプロ意識を有し、入居者に寄り添ったサービスを提供できている反面、一部の職員はその意識が欠落し、自己の不平不満を入居者にぶつけ、いやがらせや暴言といったパワハラまがいの行為を行う職員もいます。一人でもこのような職員がいると、施設全体の入居環境が非常に悪くなる他、入居者も苦痛に感じ、精神的な問題も生じかねません。施設には定期的な接遇研修などを実施し、施設内環境の向上に努めてもらいたいと思います。

・入居前はネガティブな事ばかり言っていましたが、入居後は入居中の皆様と仲良く楽しく、日々生活できていると。職員の皆様も大変良くして下さい、優しい方々ばかりと感謝の言葉をいつも言っております。私も安心してお任せしております。

・食事が美味しくないといつも言っております。少人数のスタッフの方が準備

して下さるので、仕方のない部分はあるかと思いますが、御飯は冷めていてお茶碗にこびりついている状態、汁物もおかずも温かい物では無いみたいです。味付けにも不満はある様ですが、せめて温かい御飯を食べさせてあげたいと思います。（スタッフさんの分は温めて食べている様です）

- ・いつも細かな対応、企画活動ありがとうございます。コロナ感染が終息したら、家族も参加できる（人数絞って）企画があればいいなと思います。

- ・入居者本人の身の回りの世話（手足のケア、爪切り）や日々の健康の変化を着実に行って欲しい。身体の小さな変化にも気を付けて欲しい。

- ・施設長始めスタッフの皆様の御対応に問題は有りませんが、入居して1年の間コロナに明け暮れ面会もオンライン等でご対応頂き、御尽力して頂いています。ただ現在の状態であるとか、ケアプラン今後の計画等の情報共有に関する所に脆弱性を感じます。コロナで中々家族が現状を把握出来ない今こそ、十分な情報共有を御願ひしたいと思います。

- ・最初の時入居費より値上げがあり、計画していたお金が違ってしまうのは痛いです。コロナで面会がしにくくなっているのつらいです。

- ・施設内でのコロナ発症等の時、素早く対応と、現状についての連絡を貰った。検査も行ったり、内容等もその度に連絡があった。信頼出来ると思った。施設サービス計画も、職員からきちんと説明があり、こちらからの要望も聞いて貰えた。顔が見える関係が出来ると思いました。施設として、安定して事業継続される事を願っています。

- ・受付が名乗らない。現場のことが分からないのに、確実に分かるスタッフに電話を取り次ごうとしない。誰に聞いたら問題が解決するかが知りたいのに、適当な返答をする。自分で対策（受付の人を信用するのではなく、施設長さんに直接話をする等）をしなければいけない。現場のスタッフはとても一生懸命であり、信頼できる人も多数いるので、ありがたく思っている。

- ・コロナによりサービスが低下したのは確か。食事が選べなくなった。人手が足りなくなったのか、コロナ前のサービスが悪くなった。忙しくなった分、職員の余裕が無くなってきているのか、言語態度に出る時もある。職員によってサービスの差が大きい。職員教育も無くなっているのか。