

## 〈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。

・長く住み続けるには、人としての尊厳を一番に考えて下さっている事が一番だと思う。それには基本の食事、入浴、排泄などがしっかりなされていて、的確に医療機関へアプローチしてくれる施設が良いと思う。

・やむを得ず、家族と共に生活できないので、できるだけ家に居る環境に近い施設に入れたいと思っています。

・介護職員等による虐待のニュースを見ると不安になります。母は認知症で、今は言葉を発する事が出来ません。個室でもあり、コロナで面会が出来ず、部屋に入る事も出来ないのも、信頼出来る事が最重要と思いました。

・本人には認知障害と歩行障害があり、自分の要求や希望を十分に表現する事が出来ない為、介護の側でよく話を聞いて、本人の生活が充実出来る様にして貰いたい。

・本人が一番望むケアがして頂ける施設であって欲しい。

・本人の収入が低い場合、料金が1番重要になるため。最終的にはやっぱりお金がなければ利用できない。

・認知症が進んだり、身体の機能も衰えてきますが、されてうれしいこと嫌なことは分かっていますし、職員の方の対応で安心感や信頼も感じていると思います。毎日の生活すべての場であるからこそおだやかな気持ちで、少しでも快適に過ごして欲しいと思います。

・利用者と施設の方々とのコミュニケーション、会話等もう少しあった方が良く思いました。

・家族の家から近いことは、面会に行きやすいのでとても重要でした。職員の方の説明(サービス内容、契約についての)も、とても丁寧で安心できました。又、料金が適正価格であることは、長く住み続けることにおいて、とても重要でした。

・施設が立派であることはある程度必要であるかもしれませんが、スタッフの方々の介護に際しての姿勢だと思います。技術、やさしさ、思いやり、適切な対応が利用者、家族に安心感安らぎを与えてくれると思います。

・社会との繋がりを持ちながら、身体の機能を少しでも長く維持したい。

・個人の状態に合わせた介護を望んでおり、それにともなった医療体制や身の周りのケアが受けられる事が、満足に繋がると思うから。

・「教育」「教養」という言葉、周知の事になりましたが、高齢者（特養に入所している方々含め）日常生活にメリハリが少ないと、認知症に繋がる可能性が大だと思います。特養でも、テレビだけぼーっと見ていて、収益だけを見込む事業所は如何なものかと考えます。令和の時代100年時代を楽しみたいです。

・認知も進み、身体の衰えも進んでいる為職員の方への信頼は欠かせませんし、医療機関への連携はとても助かります。

・本人の様子、行政への手続きなど細かく連絡、相談いただき、スタッフの皆様には感謝しております。

・いつもお世話になっているスタッフ・看護師に看取りケアをしていただけるのは本人にとっても家族にとっても安心出来ると思う。流れ作業でなく個々を大切にケアして頂ける事が幸せと思う。

・本人の年金等で賄え、信頼できる施設であることが一番だと思います。

・重度の認知症の為、家でみることは難しいので年金の範囲内でみて頂けて、最後までお願いできることが家族としてとてもありがたいです。車イスでのトラブルもいつも正直に報告があり、すぐ対応していただけて感謝しております。

・個室であることでプライバシーが守られる。要介護者なので、生活するにあたっての事故や怪我が心配。居心地が重要、リラックスして部屋で過ごして欲しい。医療が行き届いているので安心。家族の住まいから近いことで、面会しやすい。

・病気になった時が心配なので医療機関との連携が密だと安心。信頼できる人に看てもらいたい。

・職員さんの入れ替わりが少なく、常に同じケアさんに接してもらえるので、本人の状態を把握してもらえている。家族も安心して預けられています。

・この施設にお願い、任せておけば安心という気持ちになりたい。なかなか、家族同様には出来ないと思うので、信頼したい。それが全てにつながると思う。

・地域に開かれた運営は、サービスの質や職員の満足度を向上させると思うため。従事している職員が安定的に生活でき、利用者や地域のことを安心して考えられる環境が構築されることを希望する。

## ○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

・怪我とか病気とかの連絡はありますが、今の時期、会いに行けないので写真なり、書類なり詳しい情報を送って欲しい。こちらから請求すれば送ってもら

えましたが、詳しくなかった。例えば、どこでどのような感じでどうなったか教えてほしい。

・いつもお世話になっています。コロナ禍でもZOOMによる面会等、「出来る事は検討し、可能であれば実行して下さい」という施設です。多くの介護者を抱え、日々介護される方は大変かと察しますが、そんな中でも「寄り添って下さる」事に心より感謝しています。入所している母も表情が優しく落ち着いている様で、良くして頂いている事が伺えます。本当に有り難いです。

・認知症が進んでいく中で、コロナ対策の為面会がなかなか叶わず、本人に会えない。次に会った時に分からないのではないかと感じてしまう。自由に面会が出来る様になってくれる事を願っています。

・コロナの関係で母の部屋、住居スペースに入る事が出来ず、生活が見えてこないのが一番不安です。職員の方達にお任せするしか有りません。わがままな母を入所させているので、ご迷惑を掛けているのではないかと心配しています。又、入所して一年になります。機能低下が見られますが、仕方のない事なののでしょうか？コロナで面会や外出が出来ず、施設に任せっきりになっているのも、原因の一つだとは思いますが。母が今、幸福を感じているのなら私も満足です。

・スタッフの方の対応がとても良く、本人も安心して生活出来ていると思います。有難う御座います。

・私は施設、内容及び職員さん達の態度に大変感謝しております。職員の方の仕事を見ていますと、本当に大変で労働量、時間がもう少し緩和されるといいのに、と思います。

・コロナ禍で入居させてもらいましたので、コロナ前の事業所の事を全く知らないまま、今日に至っています。どのようにこちら側も入所している親と、又、事業所と付き合いがいけば良いのか？事業所側も困惑されている様子でしたので、相方手探り状態であると感じていました。ですので、内覧もした事のない施設の状況の事が分からず、チェック、空欄にさせてもらいました。ですが、施設より提案されていますLINEにてのテレビ電話にて、親の顔を見、話し（認知の為、正確な事はわかっていませんが）をしますと、施設では良くして頂いている様子。担当の方を頼りにしている様子が伺う事が出来ています。最初は悲しんでおりましたが、最近では自分の家のように感じているのでは？と思います。こんな状況の中で、本当に直に顔を見て話す事ができないという事は、うそのような現実ですが、それでも色々気遣いを頂いている事を感じて、ありがたく思っています。月に一度、日誌のように書いた日々の記録を送ってもらえますので、どんな風な状態で過ごしているのか、唯一知る事ができています。

・職員の皆さんがいつも親切に対応して頂き、こちらの施設で良かったと思っています。お仕事とはいえ大変な事ばかりお願いして頭が下がる思いです。

・私の母は、実家で一人暮らしをしていましたが、自分で身の回りの事をやるのが難しくなり、病院に入院してから施設へ移動する事になりました。本来、長男である私が実家で介護しなければならないが、私も独立していて、働いて生きていかなければならないので、当時のケアマネジャーの紹介で、今の事業所でお世話になる事になりました。本人は今までより自分の事が出来なくなり、世話がかかると思いますが、現在の利用している事業所は、本当によくやってくれていると思います。コロナ禍の中、いろいろな制限がある中で、出来る事は一生懸命してくれてます。これからもよろしくお願いします。

・生活機能維持向上の為の、実施時間が、もう少し多い事を願います。ヘルパーさん達、職員の皆さんが、美味しいと思う食事を提供して頂きたいです。

・施設長様を始め相談員の方も本当に良い方で、良く動き良く働かれる、すごい方ばかりです。自宅では世話の出来ない大変な身内を、介護して下さる施設の職員の方には、本当に頭が下がります。ストレスも多く過酷なお仕事をされているにも関わらず、私達家族にもいつも親切に対応して下さり、夜間救急搬送時にも長時間嫌気な顔一つせず、スタッフの方々には、感謝しかありません。良い施設に巡り合えた事を、嬉しく思っております。

・老健に入所していた時は、ほとんど歯科検診や肌のケアなどしてもらってる様子がなく、爪に水虫が出来たりしていましたが、今の施設に変わって来てからは、必ず週1回は内科の先生が様子を診て下さり、口腔ケアも肌のケアもしっかりして頂いているので、とても感謝しています。本人が出来る事は見守って下さって、少しでも身体機能が衰えるのを防止してもらえているので、有り難く思っています。

・今回大幅に施設の食費が値上りました。1ヶ月の計算すると、1万8千円近く上がりました。全国的な値上りかもしれませんが、入所時の予算で計画立てた人にとっては大変な事です。やむを得ずお世話になるのだから、何とかしなきゃいけません。福祉の関係でこの様な上げ方は、弱い立場の私達は、生活にも影響されました。

・コロナの為面会が月一回でしたが、これからは面会も沢山出来る様になっていると思います。皆様一生懸命介護して下さるので感謝しています。

・事業所様には、いつもお世話になっております。介護される人数が（特に夜間）少ない様に思います。もう少し目が行き届く様になると安心します。

・持ち物の管理をしっかりとお願いしたい。しばしば物が紛失することがある（他の入居者に渡っているかもしれない）

・現在、月1度リモートにて面会ですが、いつ見ても服が汚れています。歯を

磨いてほしいとお願いした所、本人が嫌がるとの事。その他の事もお願いすると、やはり「本人が嫌がる」と返答が多いです。私も、介護職なので「嫌がる」のは分かります。それをうまく行なうのが、介護だと思います。申し訳ないのですが、こちらの施設の介護の方々は「雑」な方が多い様な気がします。相談員の方には良くしていただいていると思います。介護職の方には「対人」と仕事をしていることを、忘れずにいてほしいと願います。

・先日、母95歳の面談に行きました。母の笑顔、母がここであと1、2年生きていたいと私に言いました。ここが母のラストの生活の場、楽しく日々を送っていることに嬉しく思いました。帰りに私がトイレをお借りしようとしてスタッフの人に場所を尋ねました。その時私は、母の事本当に感謝していることを伝えました。少し私の話をしたら、私の言葉に喜んで下さりお礼を反対に言われました。ステキな笑顔のスタッフさんでした。感謝の心は、言葉で伝える事の大切さを改めて思いました。私の友達で親を施設にお願いしている人達は、沢山います。スタッフの人達の健康も心配しながら、日々感謝している事忘れないで下さい。

・いつも有難く感謝しております。私自身が毎日安心して生活していけるのも、面倒みて下さる施設の職員の皆様のおかげだと実感しています。ありがとうございます。

・コロナで面会もできず、さびしい思いをさせているのが気がかりですが、職員の方々には丁寧に説明や対応していただき、安心しています。それでも日々何をしているかとか、どんな思いでいるのかとか、心配したり気になります。コロナが落ち着いたらぜひ会いたいです。それまでどうかお願いします。

・面会は出来ていないが、先日デイサービスの方を送ったらしい職員さんが、道を歩いていた私に気付き、車を停めて「何々さん、お元気でお過ごしですよ」と、おっしゃった時には、大変嬉しかった。

・事業所（施設）内で、介護士の仕事内容及び利用者に対する対応について、定期的にチェックすることが必要であると思います。その為にも、事業所内の風通しの良い職場環境が必要です。難しいことですが、実施されることを期待します。

・コロナ禍で外部からの感染機会防除の為に、面会機会が限定されているが、この状態が継続するとの想定での面会機会頻度改善の検討を御願い致します。

・入居者本人より、食事面に対して不満がある、味付けが薄すぎて味がしないとの事。食事面において改善してもらえると有難いです。

・日常生活の様子を知らせて欲しい。特に写真など目に見えるものがあると嬉しい。行事があった時などの様子を知りたい。

・最初は寝たきりで入所しましたが「家では、リビングまで歩いて行ってた」

と言ったら、施設の方で何とか歩けるようにして頂いて助かりました。リハビリの先生を頼むつもりでしたが施設で頑張っ、今では食堂とかお風呂まで歩けるようになり、お風呂も椅子ではなく入れるようになったそうで、感謝しております。

・会話ができる面会（テレビ電話など）をして欲しい。部屋、施設に入る事が出来ないの、どの様な環境で生活しているか全く分からない。不安である。食事もどんな食事をしているか？少しずつ施設の様子等分かる様、配慮してもらいたい。

・職員の皆さんがいつも本人及び家族にもいつも明るく接触してくれている事、とても有難く思います。又、病院などの送り迎えにも迅速に対応して頂いて大変恐縮しています。本人の体調が悪い時いろいろお手数をかけて申し訳なく思います。ありがとうございます。本人が徐々に衰えていっているの、機能訓練を増やしてもらえると嬉しいです。

・食べる事だけが楽しみなのですが、コロナで外出も出来ず差し入れ位で淋しそうです。面会もドアを隔てて電話での会話なので、聞き取りにくい時もあります。面会も半年に1回位なので、早く普通に外出出来ればと思っています。面会時に笑顔を見るとホッとします。身だしなみで手足の爪切り口腔ケア等に、気を付けて欲しいです。