

## 〈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。

・介護サービスには色々な種類がありますが、利用者側ではその違いがよく解りません。この様な状態で身内を預けて安心かどうかは、応対して頂ける方の人柄や説明の仕事等がポイントになると感じています。又、入所者のQOLをいかに従前のままに近いかを知って、預ける側、預かって頂く側のギャップが少しでも小さい事も大切だと考えています。(4→11→7→2→1)

・年金のみでの生活であるため、できるだけ本人の収入内で利用したい。わからないことだらけでの入所で、親切な対応をいただけるととても安心する。(4→6→3→15→17)

・法やそれに伴うガイドラインがあるのだらうと思いますが、介護認定を受けると健康保険が使えない法になっている事を、ケアマネジャー含め市職員の方も説明が無かった。ケアマネジャーさんとの打ち合わせが細い。この様な事は事前に説明と対処法等アドバイスが欲しい。(12→13→17→4→6)

・外出（自宅のみ）が許可されない。ショートステイを認めているのに、納得がいかない。入所した時に職員の中に入所者を子供扱いしている態度が見られた。自分の方が優位な立場にある様に見受けられる。非常に不愉快であった。面会の場所にもプライバシーへの配慮が全く感じられない。(12→13→4→5→6)

・洗濯や面会をする為、仕事もしているので家から近く、本人の為にも長く入所出来る事を希望しています。イベントやリハビリ、活動が沢山ある施設を希望しています。(17→15→3→4→5)

・入居者を一人の人として扱ってくれる点（母親は認知症です）(4→6→11→5→1)

・退所後の生活が大切なので、サポートは必要です。また、退所までできるだけ時間の余裕が欲しいです。身内を預けるので、職員の対応などは大切です。そして、食事や入浴など生活の基本なので重要です。新型コロナのために面会

等ができないので、施設サービス計画など、説明がないとどうなってるかわかりません。(13→15→4→5→1)

・人対人の関係なので、やはり職員の方への安心感、信頼感はとても大事だと思います。こちらの希望を聞いて頂く為のコミュニケーションを、心がけたいと思っています。実際、金額（利用料金）の件は考える事が多いです。本人が頑張るのであれば、リハビリはとても大切だと思っています。(4→17→3→12→6)

・本人の預貯金がないため、年金で入所できることが優先になってしまいます。グループホームを利用したいのですが、予算が足りません。(3→5→6→4→16)

・近年コロナ禍の為、面会もままならず先般一年半ぶりに直接面会出来、大変嬉しかったです。反面あまりに長期間の面会不可のだった為、子供の名も存在自体も忘れてしまった現実直面。悲しい思いをしました。その間、モニターでの面会もあったのですが耳が遠くなかなかモニターでの面会では不便があり、今後の為にも直接面会が出来るよう防止策を考えて頂きますよう、よろしくお願ひしたいと思ひます。(4→17→15→3→8)

・年齢を重ねてくると医療体制が整っている施設は、とても有難い存在です。家族だけで病院に連れて行く困難さを、このコロナの状況で何度も経験しました。職員の方々の明るい対応や個人に合わせた内容の提案等、非常に嬉しく感じています。家族の思いも受け止めて下さり、介護して頂ける事に感謝しています。(4→9→7→6→15)

・理念や運営方針に共感と納得する事が、まず重要だと感じます。理念や運営方針が職員の対応にも繋がり、安心して任せられる事になると思ひます。(18→4→8→17→3)

・少しずれているかも知れませんが、入所させて頂く前は寝たきり状態でした。コロナ禍前は毎週面会に行っていました。その都度体調やリハビリ内容等、報告して頂きました。会うたびに体調が良くなっているのが分かりました。ある時から車いすに座れたり。新聞を読むまでになりました。又歩行器で歩く事も出来る様になり、ビックリしました。入所の頃を思うと今は施設の皆

さんがどれほど良くして頂いたのか、感謝しかありません。今はなかなか会えません、月に一度窓口に行くので、お話も聞け安心しています。(1→4→5→16→17)

・膝が悪く、排泄はオムツになっていて排便に苦労しています。下剤を飲んでいるので、何度も便が出る。本人はヘルパーさんに毎回お礼を言い、オムツの交換をお願いしていますが、快く対処して下さる方もいますが、中には無視され心無い言葉を使う人がいます。人間の尊厳と人権を尊重して頂きたい。事務所の方には報告させて頂いています。(7→4→5→6→8)

・適切な医療ケアが、24時間体制でやって頂けるので、安心して利用させて頂いています。コロナの為、面会が出来ないので、少しでも顔を見る事が出来れば、より安心出来ると思います。(5→7→14→17→1)

・順位を選ぶのに困りました。全部が1位にしたかったです。年齢が上がるほど必要になり、安心感のある施設である事。看取りケアまでしてもらえると助かります。長期間、入所が出来る事を望みます。(17→6→3→11→4)

・今の施設に入所するにあたり、複数の施設の説明や見学をしました。中には明らかに本人の自由に任せますという言い方で、少し見ただけでも、ほったらかしという状態の所がありました。また、運動はウロウロしているだけで十分です、と職員からハッキリ言われた所もありました。十分に見て話を聞かないと、随分と差がある事が分かりました。(11→12→1→4→6)

・昨年から「コロナ」が様々な影響を与えました。でも施設内では今まで通り楽しく安心して生活していました。スタッフの皆さんの強い気持ちがあつてこそと思います。日頃の緊急時の対策が大切かと思えます。家族に対しても素早くテレビ電話も設置して頂いたり、まさに安心安全な対応でした。(15→16→3→8→5)

・まず職員（担当者）との相互信頼関係。本人の状態、望みを充分聞き入れた訓練計画。更に適正な利用料金は、残された心体の機能回復への意欲につながるものと考えます。(6→4→12→3→5)

・医療スタッフと設備が揃っている事が、一番安心できる事です「心と器」が

介護のPOINTと私は思っております。家庭では設備が揃わない上に、心が折れてしまいます。親身になって介護して下さるスタッフと、条件を備えた設備のある施設だと思っております。笑顔の親に会える施設だと安心していきます。(4→8→5→11→15)

・90歳を過ぎましたが最後まで人間らしい生活が（これまでに近い）出来る事が大切だと思います。(5→8→4→17→7)

・季節によって届けられるお便りや、毎月の定期訪問からも、とてもしっかりとしたサービスを受けられているのだなというのが実感できます。状態変化により入院した後も、また再入所に向けて受け入れて頂だける所も嬉しいです。(4→5→16→6→9)

・食事とリハビリを楽しみにしているので、サービスが充実していると本人も喜んでいるので。(5→12→4→3→15)

・一人一人おかれている状況が異なるので、個々に応じたケアをしてもらえる事は、大切な要素であると思います。(7→8→4→9→17)

・入所者の事をよくみていてくれる。家族に何かあれば（入所者）すぐ知らせてくれるので安心感がある。(4→5→9→10→18)

・コロナで面会が出来なかったからか？面会許可が出たので家族で面会に行ったら、本人は家族を思い出せず車イスを方向転換して部屋へ帰ろうとしたのが悲しかった。(3→1→4→9→13)

・最初に入院した病院で、職員や看護師の方から不本意な態度をされたので、やはり職員の方の信頼感は大切だと感じました。この施設では皆さんが笑顔で接して下さり、安心して母親を任せられると思いました。(4→7→3→12→16)

・大切な家族を預ける訳ですから、職員の方々への信頼感が最も重要になると思います。基本サービスはどこの施設でも大差ないと思いますが、サービスの仕方が重要になってくると思います。(4→1→5→13→17)

・対応が良いという事は、他の事が出来ている上での事だと思えるから。(4→7→11→16→1)

・入居当初は精神が落ち着かず転倒の危険もありましたが、十分な見守りと対応をして頂きました。ケアマネさんとの連絡も密に取れて良かったと思います。職員さんの対応の安心感と信頼感が第一だと考えています。(4→5→6→8→15)

・健康な時と出来る限り同じ状態でいられる事が大切だと感じるから。(5→8→12→9→6)

・家族と離れているので心配。職員さんと本人とのコミュニケーションが取れているのか。家族の者が言った事が、職員全員に行き渡っていないような気がする(前に言った事を聞いてくる事があった)職員交代の時の申し送りなど出来ているのだろうか。(4→3→15→17→14)

・本人が穏やかに暮らせるよう、ケアして頂いていること。(1→4→5→7→15)

・身内を施設にあずけている立場として、職員さん達の対応で安心感、信頼感はかなり変わると思います。あと、感染対策をしっかりしているかも、最近は特に重要です。(4→5→3→6→17)

・職員さん達の対応がとても親切で、些細な事でも親身になって答えてくれる。(4→6→16→8→3)

・説明の多さ、問いに対しての返答での安心感を持った。(4→1→5→16→6)

### ○介護老人保健施設のユーザーからの主なご意見・ご感想

・オンライン面会で15分だけでは、全くどの様に過ごしているのか分かりません。食事している時の様子等、写真を撮って送ってもらう事はできませんか。起きていられる時間が少なくなり、寝顔しか見られません。目を開けた顔が見たいです。

・コロナ禍になってから全く面会できなくなった。リモート面会等の策を希望したが、対応が遅い。本人も家族も会えないのは、不安でストレスになる。職員さんによって窓から顔を見せてくれるなど、対応していただき有難かった。

・施設の事務員と介護士及び、看護師への連絡が通っていない時がある。二度手間になる。連絡網の連携が少し不安です。

・コロナの状況で、直接様子を見る事は出来ませんが、週1回の洗濯物の受け取りの際に、職員から聞く「元気です」「ご飯食べれています」「しりもち付きました」とかのお話でなんとなく様子を知る事が出来ます。わがまま放題の義母の相手をお任せしてしまっただけで、私は楽させて頂いてますが、職員さんは本当に大変だと思います。その愚痴さえ言わず、対応してもらえて本当に有難いです。

・結構、洗い物等で靴下など、片方が無くなってる事があります。私物の管理が少し欠けてるように思います。

・誤嚥性肺炎で、入院後に1日に数回たん吸引がある状況で、入所させて頂きました。リハビリをしてたん吸引は不要となりました。スタッフの皆様には、感謝しかありません。

・どこの事業所も同じだと思いますが、コロナ対応に人手がとられて、今までのケアが難しくなっているかなと思います。しかし、とてもお世話になり有り難いです。

・母が入所した1ヶ月程は話す度に「家に帰りたい」と言っていたのですが、その後は「ずっとここに居る」に変わりました。余程居心地が良いのだと思います。職員の方々の対応も親切で、こちらの質問に対して丁寧に答えて頂き感謝しています。看護師の方々、そして介護士の方々にもとても良くして頂いている様です。安心して母を預ける事が出来ました。本当に有難うございます。

・一応3か月しか居られないので、できれば良い施設なので長期間過ごすことが望ましいです。

・介護度が上がりそうな時、状態が変わった時、どのように対応して頂けるかこちらはどうするべきか、早目に教えて頂き良い方向に行けるように一緒に考えて頂きたいです。

・〇〇〇在住です。〇〇〇で老健を探していましたが、名古屋市の方がサービスが良いと勧められて、名古屋市の〇〇〇事業所に決めました。スタッフの

方々がとても親切です。書類の申請等の手続き方法も名古屋市の方が、手間が少なく良いと感じます。有難う御座います。

・先日の面会で1年何か月ぶりに直接会う事が出来、以前より元気で私も安心しました。皆様のおかげと感謝してます。入所してもう2年が経ちますが、益々元気になっているようで嬉しかったです。これからも色々とお世話になりますが、よろしく願います。有難うございます。

・コロナ禍の中も感染予防と共に介護の充実を計るため、いろいろ努力して下さい、ありがとうございます。これからも利用者本人が安心して楽しく施設での生活を送れるよう、スタッフの皆様がまず元気で余裕を持って楽しくお仕事ができて、施設の明るい雰囲気を保って頂ければと思います。いつも感謝します。

・男女の性に依じてかつ、個々の性格面を（家族との会話とか）理解した対応に努める必要が施設にあると感じます。足腰が弱まる事による転倒怪我は付き物で。それを全て未然防止する事は無理だとは思いますが、部屋から出たら音が鳴るとか、歩き出すと音が鳴るとか、出来るだけ危険に気付く方向へあらゆる知恵を絞って設備投資を御願いたしたいと思います。幼稚園児ほどの子供達のかわいい姿は、お年寄りの気を和らげ元気を与えます。少人数での合唱披露とか、何か出来ませんかねえ。

・母が転んだ時などには、きちんと説明する電話を入れて頂き、母の様子も報告して貰え安心しています。

・コロナで施設に家族が入れない事で、中で何が起きているのか？電話の度に此処は刑務所だと訴えられる事が辛い。喫茶に行く事も無くなって、フロアから出られない。ボランティア床屋も入れずレクも無く、閉ざされた施設。早く家族が入れる様せめてパネル面会でも始めて欲しい。コロナになって2年も経つのに、ここだけ時間が止まっている。家族が入れない事による弊害は大きい。

・日頃から本人の意思も尊重いただく中で、体調の変化や、本人からの連絡希望など細かな点で配慮頂いており、速やかに家族へ連絡頂いています。なかなか会えない状況でも、こうした配慮頂く事で本人の心や体の状態もよく把握できており、とても安心しています。また、〇〇〇病院と密に連携頂けている事

で体調の変化にも直ちに対応頂いており、感謝しています。職員の方々もとても丁寧で、本人も喜んでおりますし、家族としても嬉しく思っております。本人の体が自分の思うように動かないこともあり、ご迷惑をおかけすることも多く申し訳なく思っておりますが、職員の方々には優しく接して頂いているようでお礼申し上げます。今後ともお世話になります、よろしくお願い致します。

・コロナ禍でオンライン面会しか出来なかったのが、面会出来るようになってから、初めて歩けなくなっている事に気づいた。管理する側からすれば、認知症で歩き回られると転倒するリスクがあるので、危険なのも理解出来るが、歩行能力が失われていくのも家族としては残念な思いもある。〇〇〇事業所は一生懸命やって下さっていると思うので感謝しています。コロナ禍でどういう状況か見えないので、そこが難しい所かと思えます。

・リハビリの先生の接し方一つで、利用者は前向きに頑張ろうとやる気が出たり効果につながったりすると思えます。是非笑顔で明るく接して頂けたら嬉しく思います。

・施設内は清潔で、雰囲気も明るく大変気に入っています。イベントも多く嬉しいです。父は頑固で注意を守らず大変迷惑を掛けていますが、ずっと入所させて頂いてとても助かっています。洗濯物もよく汚してしまうようですが、いつも濯いで袋に入れてくれています。自分だったら出来そうにない事です。感謝の気持ちで一杯です。コロナの感染が酷い時でも、施設内で感染する人がいなかったのは、職員さん達の大変な努力の結果だと思えます。ありがとうございました。これからもどうぞ宜しくお願い致します。

・スタッフ様の対応もとても親身で優しい為、毎日穏やかに過ごせているようで大変ありがたく思っております。ただ、食事面はもう少しメニューの幅が増えたらいいな。果物も生のものが食べたいな、と時々話しています。利用者の食べたいメニューのアンケートをしていただくと、さらに喜ぶかと思いません。食は日々の大切な喜びなので、ぜひご検討下さると幸いです。

・このコロナ禍の中、スタッフの皆様の仕事量は増え、負担もおかけしていると思われそうですが、いつも変わらず丁寧に対応して頂いて感謝しております。ありがとうございました。

・コロナで対応が大変な中、本人だけでなく家族にも気を遣って頂き、大変感



謝しております。洗濯物の受け渡しの際に、本人の様子等をメモにして渡して下さるので、家族も安心出来ます。また、ちょっとした怪我や疾患も連絡を下さるので信頼性の高い施設であると考えています。

・母に施設の中での事を聞きます。楽しそうに話す母の様子を見て、良くして頂いてるんだなといつも有難く感謝致しております。母の元気な姿は何より娘の私には嬉しいです。皆が笑顔になれる環境でいて欲しいと思います。いつもありがとうございます。

・職員様方の対応からサービス内容まで、申し分ないと思います。いつも感謝しています。しいて申し上げるなら食事が口に合わず、残してしまうと良く言ってきます。改善して頂ける部分があれば大変嬉しいそうです。

・いつも大変お世話になり有難う御座います。これからも本人が楽しく暮らしていける施設であって欲しいと願います。職員の対応もとてもいいです。これからも宜しく願います。

・コロナ禍のため、1 昨年の2月から個人の部屋への面会が出来なかったの  
で、どの様な状態なのか不明です。

・コロナの影響で面会が週1回になり、リハビリの様子も見る事が出来ず残念  
です。面会の場所には不満です。

・軽い認知性の傾向があるかもしれませんが、本人とスタッフの言うことが違  
うことがあり、どちらが本当のことかわからないため、真実が知りたい。

・入所している介護施設において、大変満足しています。しかし、あくまでも  
噂に過ぎませんが（本事業所では決してありません）施設によっては、冷たい  
対応を受けられている事を耳にしますので、そういった事を耳にする機会が無  
くなると良いと思います。

・コロナ対策の為、週に一度の面会時間が5分間しかないのは非常に残念で  
す。せめて15分は面会時間が欲しいです。母の耳が遠い事も有り、毎回時間  
切れで終わってしまいます。施設のスタッフの皆さんは良い人ばかりで母も感  
謝しております。思ったより回復も早く、リハビリの効果が大きかったと思  
います。

・事業所での対面する1人ひとりが笑顔で挨拶され、とても気持ち良かったです。今はコロナ禍で大変ですが、是非ともこの雰囲気を保ち続けて欲しいと思います。

・コロナが少し収まり直接面会が可能になりました。2週間に1度の面会ですが、入所者多数の為なかなか予約が取れません。1回の枠に何人か同時に面会できないでしょうか？

・皆様のお陰で父は頑張って生活しています。これからも宜しくお願いします。早く施設の中に入れると嬉しいです。外に連れ出して、父の行きたい所へ連れて行きたいです。

・一人一人の食の好みに合わせて大変な事だと思われる。感謝している。

・日々色々感謝しております。家での介護の事を考えると、とてもやれないだろうと思います。お互いの精神の為には、施設でお世話して頂くのが一番良いかと思えます。家で介護されている方は「すごいな」って感じます。コロナ対策等で大変だと思います。面会出来ない利用者の心のケア等、普段の仕事以上の労力だと思います。有難う御座います。

・今はコロナの為、色々の行事が行われていませんが、満足して居ます。今後共お世話になります。宜しくお願い致します。

・コロナの状況もあると思うけれども、部屋での面会が叶わない。月1回程度のガラス越しの面会では、それも短時間（5分程度）の面会だけでは、本人も家族としても物足りないと思う。これからインフルエンザの時期にも重なり、仕方ない面もある事は承知してはいるんだけど、、、。

・高齢の祖母が安心して生活出来るのは、施設の方々が本人の意思に合わせたケアをして下さるからだと思います。私達家族も安心してお願い出来ます。いつも有難う御座います。

・病院入院後、認知症の進んだ母を自宅で介護することが困難な環境の中、受け入れて下さいました。経済的にも高額な有料老人ホームへの入所も難しい状況でした。入所出来ることが出来、どんなに助けられたことか、、、。感謝し

かありません。グループホーム入所が決まり、施設移動しましたが本当にお世話になりました。ありがとうございました。