

〈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。

・選択項目３の理由、利用料金の負担は、少しでも軽い方が有難い。現状、年金より利用料が高額なので、家族に負担がかかる。(3→17→4→5→18)

・選択項目の４、利用者を大切に思い、優しく寄り添い関わって下さることにより、信頼関係ができ安心感が持てることにより、心身ともに健康が保てます。それが原動力に繋がり、よりよい方向に向くと感じます。選択項目の１５、本人の慣れた生活の場が短期間で変わってしまうと、また移動した際に１から慣れていくのに、心や気持ちの負担がかかってしまうと思います。選択項目の３、高額な料金では、入所を続けたくても続けられないことが発生してしまうので、入所時の設定料金でほとんど変わらず保たれることを望みます。選択項目の１７、緊急時にもすぐ駆け付けられたり、洗濯物の交換なども負担がかからないので助かります。選択項目の５、生きていく上で基礎の部分が充実しているのが安心に繋がると考えます。他に・・・選択項目の７、十把一絡げにすれば、スタッフ様は仕事上便利かも知れませんが、一人ひとり個性がありますので、そこを尊重したケアを望みます。選択項目の１２、１６、リハビリが充実しているのは、本当に有難いです。病院に入院した後も、再入所できればスタッフ様が以前はこうだったがこれからはこのようになど、参考となる資料を基に、充実した機能訓練に繋がると思います。(4→15→3→17→5)

・言葉使いが悪いだけでも入所者が雑に扱われている気がしてしまう（丁寧な対応をしていただけていると思います）リハビリ施設だという事は理解しているが、在宅は難しいので。年金収入を大幅に超える料金では、将来行き詰ってしまうので。体調が不安定で又、いつ入院するか分からない。入退院を繰り返す可能性もあるので不安。本人の希望では無いが、家族の希望としては歩ける様になって欲し（本人は動く事（リハビリ）は好きでは無い）

(4→15→3→16→12)

・施設のサービス計画・内容が分かっていると、離れていても安心出来る。面会に行っても職員の皆様、明るくて親切で信頼感が持てる。立地が自宅から近いので、面会に行くのも楽。(1→4→8→9→17)

・最近乳がんの手術をしましたが、一旦退所しなければならないというルールが大変でした。数月の検査にも退所というルールが大変なため改善をお願いしたいと思っています。(3→15→6→16→17)

・自宅での介護ができない為、看取りケアは重要。ケガ、骨折などで入院が必

要となった時、すぐに退所させられてしまった。再度の入所に時間がかかり、困った。また、一時退所（入院の為）している間に状態が悪くなった時、入所を断われ、ケアマネさんのお陰で特養に入所。そこでの対応悪く（食事の介助を条件に入所したけど、対応してもらえなかった）食事を摂れなくなり、亡くなった。（14→9→16→5→4）

・ベッド脇で転倒したり、体調が少し悪化したりした場合、軽微な事でもすぐ連絡がある事。食事もその時の状態に応じて、適宜対応してもらっている。

（5→7→16→14→4）

・選択項目4、安心感・信頼感。選択項目7、尊重したケア。選択項目8、環境良好（寝具の交換を度々して欲しい！）選択項目1、事務の方がとても親切で、言葉遣いも素晴らしい！選択項目3、普通通りです。（4→7→8→1→3）

・医療的ケア（認知症である）を受け入れてくれる施設（特養、老健、民間施設も）が少なく、選択肢がないのが現状。特養でも手にミトンが装着されていると、拘束でNGと言われた。医療的対応可の施設も現状対応していない所が多々あり、困惑した。民間施設の料金基準も不明確であり、利用するのは不安がある。病気の再発との不安もあるのでできるだけ長期間、できれば現在の施設で看取りケアまで対応して頂けると、本人の（介護者も）身体的、精神的負担が軽減されるのではないかと思う。身体の介護度もあがるので、他の施設へ移動も困難になる為、看取りケアが行われていると安心できる（現在の施設は看取りケアはされていない）（9→17→3→14→15）

・自宅で介護が家族も重い座骨神経痛や心臓疾患で全く不可能なので、3ヶ月後も施設で面倒見て頂けないと全くお手上げです。看取りケアは全く迷います。どうしたらよいか分かりません。（15→16→7→6→17）

・日々の状態で変更・変化があれば連絡を頂ける所です。リハビリを一番に決めましたが、リハビリ集中期間（3ヶ月）が過ぎると、回数が減ってしまうのは残念です。ただ、日中一人で家で過ごす事と比べると安心には変えられません。とても助かっています。（12→5→7→17→15）

・入所者、家族とも、なるべく元の状態（入所前）に近づけるような（出来なくても）配慮がある事。高齢の家族が通いやすく、すぐに入所出来る安心感も大切。直近、職員の方の入れ替え、人数不足などで少し不安を感じています。（4→12→17→8→13）

・介護はいつ終わるかわからないので、料金・立地での負担は大きくならないと良いです。（3→4→14→15→17）

・デイサービス利用から施設利用へとなりましたが、日中の面会に行くと、じっとテーブルに向い座っている時が多い感じがしています。デイサービスでは、色々なちょっとした企画があって、時間を過ごせていた様に思います。介護スタ

ップの方も、多人数の利用者のお世話で大変だと思います。心苦しい意見ですが、リハビリや日常の時間の過ごし方に工夫を盛り込んだ充実を取り入れて欲しいと思います。(4→3→11→12→15)

- ・短期間から2、3年で移り変わりは、本人も家族にとっても負担が大きい。利用料金や立地条件は経済的にも心身ともに追いつめられる。スタッフとの人間関係が築かれ、入退院や病状に関わりなく最後まで安心して住める事が望ましい。(3→6→4→17→15)

- ・信頼出来る人に母を託したいと思ったので。また、認知症とみられる症状が始めていたので、それに対応して頂けることが有難いから。(4→11→3→5→1)

- ・介護老人保健施設は、リハビリが充実していると聞いています。寝たきりにならないように、リハビリを大切にしてもらいたいです。(12→15→16→9→5)

- ・安心して毎日過ごせる事。長期入所でお金の負担がかかる事。入院して、その後も慣れた環境の場所に戻れる事。(4→3→16→7→6)

- ・信頼でき、心安らかに暮らせることが大事。(3→4→5→9→12)

- ・入所を希望する家族にとっては、長期的な介護の不安を取り除くことが、入所本人共々、精神的な安定に繋がるから。(16→12→11→5→4)

- ・一人一人に目配り、気配りが大切な事だと思います。(7→5→4→11→8)

- ・老健に入って3年半位ですが、長期間入所が出来、又、入退院を繰り返しても、又再入所でき、又最後の看取りまでしてもらえる事です。(16→15→5→4→3)

- ・人としての基本的な衣食住、必要としている事をまず快適に過ごせる様整っている事が、利用者や家族にとって、最も安心して信頼して預けられる理由となるから。それが結局、感染対策や個人を尊重する事にも繋がるからです。施設には大変お世話になっており、感謝しかありません。本人も色々な方との会話や声掛けを喜んでいます。今後ともよろしくお願い致します。(5→4→8→7→17)

- ・大切な家族を預けるので、スタッフさんの対応が重要だと思います。面談をした時に、施設内の掃除が行き届いて、独特の臭いもしなくてとても気に入りました。スタッフさんも全て元気で良かったです。(4→12→8→17→3)

- ・介護する側の立場や状況を組み取ってもらえる事が大切だと思います。(5→13→16→15→3)

- ・いつまでもこの場所に居ても良いと思う安心感がある事。ここに居たいと思う気持ちにさせてもらう環境が構築されている事が大切だと思います。(7→4→15→5→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

- ・普段生活して居る階に自動販売機などがなく（1階に飲料の自動販売機あり）付き添ってもらわないと、1階に行けない。スタッフさんは忙しく、1階

へ普段行く事ができないので生活している階で自分の意志で少し買い物とかできるといい（その場なら、スタッフさんに付き添ってもらえるかもしれないので）

・いつもお世話になっております（コロナ禍以降、職員の方と接することが少なくなり、お名前の分からない職員の方も増えてきました）季節に合わせた行事や誕生日会等、色々なイベントで楽しませて頂いている様で、ありがとうございます。車いすなので家族が外出させることも難しく、もう少し外出レクが増えるといいなと思います。その為には職員不足などの問題があるかもしれませんが。少しでも職員さん達の待遇が良くなり、働きやすくなるといいなと本当に本当に思います。これからもよろしくお願いします。

・入浴について、利用時間がもう少し長いといいです。

・面会場所が決められている事で、感染等の予防に配慮されているのは理解できますが、洗濯物を受取り渡すだけで、ベッド周辺の状況確認は出来ません。感染予防の為なら、手洗い、予防衣の着用、マスク等を使用して、短時間でも良いから家族に確認させて頂く時間を作って頂ける様、検討お願いしたい。スタッフの方も、いつ家族が見学されても良い緊張感があっても良いのでは。認知症状があって、本人は生活環境状況を家族に伝える事が出来ないのだから、直接家族が確認して納得したいと思います。見学出来たのは入所を検討する為の一度だけでした。その後は拒否されて、他の家族が後日見学したいと希望しても、入所してからは出来ません。

・在宅復帰、支援があることに期待し、老健入所を決めましたが、どうすれば本人が自分らしく人の手を借りながらより良い余生が過ごせるのか、施設での様子の提示や具体的なアドバイスが少なく、3か月の限られた期間の中で、今後の方針を決めようにも決められず。制限が多い環境で、実際に入所して在宅復帰や入所以前に近い環境に戻れる利用者がどれだけいるのかと疑問に思います。介護スタッフ、看護スタッフの方々にはよくして頂き、とても感謝しています。だからこそだと思いますが、老健の限界を強く感じ、より利用者さんが自分らしい選択をできるような支援や制度の改善を強く希望します。

・入居時の説明では差し入れは受け取らない旨の話があったと記憶していますが、3時のおやつの時間に全員に配られるおやつとは別に家族から差し入れをしてもらっている入居者だけに差し入れのおやつが配られるという差別があるようです。納得できません。入居者は高齢で物忘れをしやすい人が沢山いると思います。入居者に事前に説明してある事でも、本人にとっては突然と思うことが多いようです。手間だとは思いますが複数回説明するとか紙に書いて渡すなどをした方がいいのではないのでしょうか。

・介護士さんのお仕事は、とても高齢者なので大変だとは思いますが、多少手

数が足りてない様に感じました。若干不安を感じる事がありました。入所者数に対して、介護士さんの数が足りてない様に思いました。キツイ仕事なので勤続がなかなか続かないとは聞いていますが、家族が入所しているので、なんとか待遇が改善されてくれると良いと思います。

- ・いつも面会室での面会だけなので、普段過ごしている場所を見たいです。食事の内容、食べている様子も知りたいです。

- ・自由時間に手先を使った事をさせ頂くと（折り紙など）認知症防止になり有難い。面会に行くと「何もしていなかった、テレビも良く見えない、見ていない、目の悪い（本人いわく）…」等ボーっとしている様なので。自らやりたいとは言わないので半ば強制的にしてもらえたらと思う。その他は丁寧に対応して頂いていると思う。食事や入浴については直接見ていないので、満点にはしませんでした。本人から文句は聞かないので、満足しているのだと思います。

- ・施設でお仕事されている方は、入所者の方々やご家族の方たちの介護や相談などで日々お忙しいと思います。私の父は認知症では無いので、ありがたい事に本人の意志を尊重して下さっています（と思っています）それでも小さな事ですが、事務所にいらっしゃる方たちやフロアのスタッフに相談したり尋ねたい事があったりしますが、声を掛けづらい雰囲気があります。頻繁でなくとも良いので相談の様な話ができれば、その中で本人の日々の様子を聞けるのかなと思っています。本人も家族も話し掛けやすいスタッフの方の雰囲気、フロアの雰囲気を作って頂けたらありがたいです。

- ・出来る限り、利用者の希望に添った介護をお願いします。本人も生活環境が変わり、不自由に思う事が増えていると思います。また、音楽を聴く、歌を歌う、座ったままできる体操、映画を観る等の楽しい企画をして頂けると良いと思います。

- ・賃金・人手不足による業務負担等が少しでも改善され、職員さん・利用者が少しでも笑顔になれる場所であって欲しいです。家族としてサポート出来る事は行っていこうと思います。

- ・約1か月お世話になりましたが、入所してから父がすごく元気になったので大変感謝しております。一点だけ不満を申し上げると、食事が口に合わず、あまり食べられなかった。メニューを見ますと、大変おいしそうな献立でしたので、ただ父の口に合わなかっただけかと思います。そのような時は差し入れが出来ると思います。

- ・リハビリは現在どの様な状態で、どの様な事をしているか、何が出来て何が出来ないとか、気付いた事をもう少し教えて欲しい。体調（食事がとれているか？）とか、細かい事も教えて欲しい。こちらから気付く事は話せますが、気付いてくれた事を教えて欲しいです。

・もっと早く特養を紹介して欲しかった。こちらで入所先を探すのか、紹介してくれるのを待つのかよく分からないので……。最初からはっきり言って欲しかった。結局6ヶ月ぐらい老健にいた。

・請求書、領収書の郵送が遅いです。それに伴い、間違いがあった時の対応も遅く感じました。入所し日々の生活の面ではとても良くして頂きましたが、事務的な面では少し不安に感じました。

・認知症になった時のケアを親切にして欲しいと思います。

・話好きな方ですが、周りにおしゃべりが出来る方がおらず、淋しく一人で座っている姿を見ると何とかしてあげたい気持ちになります。自分からはなかなか話し掛けられませんが。テレビは見ていても音が聞こえづらい様です。

・月一度は訪問しているが、利用者本人からの不平不満は聞かれないので、大方満足して過ごしていると思われる。ただ訪問の際、娯楽設備が少なく思えるので、平時に時間をどの様に過ごしているかと思う。