

〈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) 大切だと思ふことは何ですか。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。

- ・入居している本人と職員の皆さんのコミュニケーションがしっかり取れる事で、少しでも笑顔で楽しい時間(空間)を過ごせると考えている。
- ・運営体制が確立されている事は、事業が安定的に運営される事と思います。それはサービスを受ける側にとって、大事な事と思われまふ。サービスをして下さる側、受ける側、両方の笑顔溢れる施設を希望します。
- ・介護現場は、家族が見れない事が多いので、職員の信頼感は大切。
- ・入居者に対して、本人の話を聞いて対応する姿勢を持って欲しい。本人が頼み事をしやすい雰囲気がないと、ちょっとしたお願い事を聞き入れてもらえない。嫌々介護をしている感じが随所に見受けられる。よって、実務にあたる介護士の思いやり精神を養う講義があると良い。心穏やかに生活してもらいたいです。
- ・人生の終末を穏やかに過す為には、人間関係も大事で入居者同士の交流等があれば、より穏やかに楽しく過せると思うが、個人情報保護の観点から全く紹介が無い。名前から解らない人と話しかけるきっかけも無く、介護士が仲介となり、出来る範囲での関係があればと思う。
- ・医療との連携がしっかりしているので安心です。週一回の面会でも体調について本人から聞けるので、その都度心配な事があれば相談出来て心強いです。相談員の方もその他の方も話し掛けやすい雰囲気で安心しています。
- ・「コロナ対策とスタッフ人員不足」で、数年前より本人の自由度が少ないと入所時に説明を受けました。ただ、それに対して改善、努力、取組を全く感じない。むしろ「コロナ、スタッフ」を理由に、こちらの要望も聞き流されている感じ。事務の方の情報共通も密とは思えない。

・施設は利用者にとって家庭と同じような場です。職員様には、安心感、信頼を持てる方々だと大変助かります。年をとって、日々衰えてくる体力、健康、精神力、全てに寄り添ってサポートして下さるケアがあるといいなと思います。

・人（私）と人（施設）のお付き合いなので難しい事もあると思います。何かあったとしても、その後のケアしてもらえれば何とかなると考えています（自分の家ではないので）とにかく「もうここはダメ」とならないような対応をお願いしたいと思います。人生の最後に生活する空間が苦しい、辛い、嫌いで終わるのは是非避けたいと思います。

・本人と面会出来ない為、全く生活状況が分からない。コロナ禍の中で施設内へ入れないので、適正な人員で適正なサービスを受けているかどうか分からない。

・リハビリ等の運動があれば、週2回位あるといいと思う。自分から進んではやらないので。やはり一番なのは本人の笑顔です。面会の時笑顔が見れると、大切にされてるんだなあと思う。

・年金での支払いになるので、利用料金は重要です。本人との接し方、家族とのやり取り等、親身になって聞いて貰えると助かります。

・施設側が安易に退去を求めないこと。利用者が望まない医療を施設側が求めないこと。例えば、高齢な利用者（例えば90歳超）が医師が提案する検査入院を利用者が嫌がって拒否するときに施設側が利用者に退去を求めるなど。

○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

・いつも適切な対応をして頂き感謝しております。コロナ禍の中、入居者の方とのコミュニケーションや外出等のイベント開催など、厳しい面もあったかと思えます。アフターコロナでは、是非より一層のコミュニケーションの充実、並びに外出などの楽しみの提供などお願い出来ればと思っております。

・有料サービスが多くなってきた様に思う。コロナ禍の対応が、入所者中心に行われていない気がする。職員がファーストになっていることが、多かったか

なあ～と思う（職員に陽性者が出た折「居室に閉じこもり」？状態）人対人が原則という割には、その比率が下がっているのではないかな？

・フロアにいつも介護士がいない。介護士に何かしてもらうのも頼み辛い。心遣いがあまりない。いつも服が適当に着せられている。例えばシャツの上にシャツだけとか、ブラウスの上にブラウスなど。介護付きということで入居を決めたのですが、事務担当者等は親切で対応も良いのですが、実際の介護にあたる人達にはもう少し優しさが欲しいです。全員ではないのですが、良い方は少数です。時間にゆとりがないからか？もっと本人に話しかけしたり、雑談などしてもらえると良い。療養病院にいた頃の方が本人に笑顔が見られた。看護師さん達の話しかけが多かったからと思われる。昨今、職員からの暴力や、いじめが多くなっているのが、入居者や、その家族は何も言えず、口を閉ざすことになり（仕返しを恐れて）コロナ感染の点からも、居室への立ち入りの制限があり、十分に家族の見守りができません。そろそろ解除の方向で面会を自由にして頂きたいです。入居者のメンタルも心配です。

・献立について食材、同じ食材の繰り返しがある。例、ひき肉。硬い、歯が悪いのでかめない、残す、フードロスになる。例、オーブンに入れた薄切りの肉などふちがカリカリになってしまっている。最近デザートがよく出ますが、3時のおやつ分？献立食事。楽しさ、ボリュームより質。フードロスを少なめに入れ歯、硬い物バツ。飲み込めない。交流の場、ゲーム、孤独。

・施設の運営上、入居者の安全第一は当然だと思いますが、まだ歩けるのに転倒して骨折しては大変ということで車いすに座らせてしまう様子を見ると、それは本人の能力と希望をどんどん失わせているだけのように思います。高齢者だから衰えて当たり前と考えて、まだある力をみすみす奪っているようなやり方には同意できません。ほんの少しの手間（かもしれませんが）をかけることで、それらを満足させてもらえたら人間としての尊厳が保たれるのではないのでしょうか。食事にしても嚥下障害というだけで、ソフト食と決められています。その程度によっては食べられそうな物を加えたり（とても手間のかかる事と思いますが）その辺りがフレキシブルに動いて頂きたいと思うのです。今の施設では、とてもよく考えてくださっていますが、人手が足りない様子で難しい様子です。

・週一回の面会ですが、母に直接聞いた。こうして欲しい事等を直ぐに相談員さんにお話出来て、素早く対応して頂ける所がとても心強く、安心してお任せ

来ています。母が入居した当初は心身共に不安定ではありましたが、一度入院して戻った際に「おかえりなさい」と言って頂けた事で安心したのか、それ以降は落ち着き、今は居心地の良い場所になっている様です。先日はエアコンの掃除もしっかりして下さったそうで、環境面でもとても衛生的で安心しました。「終の棲家」となると思いますが、これからもどうぞ宜しくお願い致します。母はおしゃべりが好きで、それが心の安定になっている様です。職員さん方もお忙しいですが、ほんの少しでも会話して頂けると助かります。

・強いて言うなら、認知は確実に入所してから進みました。進行を防止するようにコミュニケーションなどないからです。

・とても真摯に対応して下さっていると感じます。ただコロナ禍で、自由な外出が全く出来ない事に、本人は、とても不満に感じている様に思えます。仕方ない事で、要望するのも申し訳なく思いますが、少しの外出や、或は施設内のレクリエーションを、もう少し増やして頂けたら（増やせる時が来たら）本人が、楽しいと思える時間に繋がるのではと思います。

・着替え、洗濯物等職員によって対応がまちまち。性格の問題もあるだろうけど、キチンとしている人とそうでない人の温度差が激しい。また、衣類等の管理が少し甘い感じで、紛失しても分からない状態だと思う。施設によっては全て写真にとって管理する所もあって、そこと比較すると緩いと思う。

・今のご時世とはいえ「コロナ」にあまりに敏感ではないかと感じています。病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされているかについて、提携しているお医者さんの対応が今一との印象です。常に病状や心身の状態を把握し、必要に応じて協力医療機関などと提携して、医療的ケアを十分に行われているかについて、提携しているお医者さんが今一（親身になっていない）と聞いています。

・コロナが長く続き、毎日の生活の様子が見えなくなり心配な面もあります。職員の方々の暖かい生活補助には感謝しておりますが、施設での生活の様子が分かる様な簡単なものでも頂けるとありがたいです（職員の方々にも忙しくしてしまいますが）

・コロナの時代において、安全安心に面会が出来る施設設備の充実を計って欲しい。オンライン面会では不十分と考えています。

・ 職員の資質の向上が大切だと思います。待遇の改善により、よい職員を集めて欲しいと思います。施設では呼吸や睡眠の状態を測定、監視する機器を導入し、確実な健康管理ができ、夜間の見廻りの負担軽減になっていると思います。そのため職員数を減らし、逆に負担が増えてしまっては困ります。また外国（ベトナム）から研修生を迎えて、頑張っているのはよいですが、人手不足を補うためにのみ迎えるのではなく、養成して日本でずっと働いていただけるよう、きちんと育てていただきたいです。

・ 家族も一緒に参加できる買物イベントなどがもっと増えると良いと思う。入浴の時間を本人が選べると良い。

・ 皆さんギリギリで頑張っていると思いますが、外部からの専門家の指導とか、提案とか行政からのチェックがあればより良くなる様な気がします。入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、（入居後の実際のサービスに違いがあるかについて、てスタッフがよく変わるの分らない。

・ いつも良くしてもらっているので、嬉しいです。コロナも落ち着いてきましたので、施設内での楽しみを増やして欲しい。お習字、工作、花、手遊び、ちよとした体操、食事会などなど。

・ 担当者が変わった時の引き継ぎをしっかりとって欲しい。