

平成 29年 5月 20日

平成 28年度

地域密着型サービス外部評価に伴う
家族アンケート自由記述の報告

対象事業所

認知症対応共同生活事業所

岐阜県認定評価機関

特定非営利活動法人

ぎふ福祉サービス利用者センター びーすけっと

◎ 岐阜県地域密着型サービス外部評価機関として、当法人が評価を行なった岐阜県内のグループホーム99件の利用者様に、「利用者家族アンケート」(※地域密着型サービス評価 評価でGO! ネット)を配布し、自由記述を集計したものです。

(※「利用者家族アンケート」は、岐阜県の4評価機関統一の様式です。)

- 1) アンケートの自由記述の中から、「良好な回答」「不満な回答」毎に、大まかに分類し、類似した内容は割愛しております。
- 2) 本法人に届いたご家族の声は、直接、各事業所に伝えることは、守秘義務からできませんが、ご家族からの率直な声、思いや願いに耳を傾け、ご利用者様、ご家族との信頼関係の構築等に、参考にさせていただければと思います。

1. 施設・設備について（立地・ハード面を含む）

【 内 容 】

- 1 ◇ 家庭的な雰囲気、穏やかに過ごすことができている。
- 2 ◇ 小規模でサービスが行き届いている。
- 3 ◇ 家庭的であり、見渡せる範囲に利用者さんたちが居るので安心。
- 4 ◇ 色紙などの飾りで、みんなでいる場所だと感じられて良い。
- 5 ◇ 設備が整っていて、清掃が行き届いている。
- 6 ◇ 部屋がきれいで環境的にも良い。
- 7 ◇ 清潔で明るい事業所。職員が若くてキビキビしている。
- 8 ◇ 本人が、人間らしい生活（行事、食事、衛生面等）を送るには十分な環境だと思う。
- 9 ◇ 入居者、家族に寄り添って下さり、家族的な温かいホームだと思って感謝している。
- 10 ◇ 共同生活なのに、一人ひとりのプライベートも守られている。
- 11 ◇ デイサービスと同一施設のため交流ができる。
- 12 ◇ 施設の近くに病院がある為、医療の面ではとても良いと思います。
- 13 ◇ いつも季節の飾りを壁に貼ってくださっている。
- 14 ◇ 山に囲まれ静かなところで、アットホームな雰囲気の中、気楽に過ごすことが出来ていると思います。
- 15 ◆ 部屋が狭くて、ダンス、テレビが配置しにくい。歩行器が通りにくい。
- 16 ◆ 玄関をバリアフリーにしてほしい。訪問時に不便。
- 17 ◆ 入口までの道路幅が狭く、玄関前の駐車スペースが狭い。もう少し広くなればと思う。
- 18 ◆ 事業所に鍵がかけられていないのが心配。かけていれば、本人はもう少し、事業所内を自由にしていられる。
- 19 ◆ もう少し、廊下が広いと良いが・・・。
- 20 ◆ 夏、クーラーの使用が控えてあり、暑くて仕方ない日があったので考えてほしい。
- 21 ◆ 寒いので、もう少し部屋全体を暖かくして下さると良いと思います。
- 22 ◆ 運営主体が変更になったが特に連絡がないこと。（入所契約などそのまま継続されていると思うが）
- 23 ◆ 訪問者カードには、入室・退出の時刻を記入するようにし、時計・カレンダーも設置してほしい。
- 24 ◆ 訪問する時、必ず連絡が必要。現在はノロウイルス・インフルエンザで仕方ないとは思いますが、その他の時も必要なので、いつでも訪問できるのが願いです。
- 25 ◆ いつも座ったままTVに背を向けている。TVを見るのが好きな父はいつも背中です。（座る場所）
- 26 ◆ インターホンを押しても誰も出ない事があり、自由に出入りができている。入口のカギはあい、事務所に人がいないことも。家族以外もそのまま中に入れると思うと心配な面もあります。
- 27 ◆ 本日は何日か、大きな日めくりカレンダーなどがあると良いかなと思います。
- 28 ◆ 玄関が狭く、階段の為、気になります。
- 29 ◆ 駐車場の整備
- 30 ◆ 玄関のインターホンが時々止めてあるので少し困るときがあります。
- 31 ◆ 防犯対策として、玄関のインターホンを防犯カメラ機能付きに交換するか、単独の防犯カメラ設置を希望します。
- 32 ◆ 来客用のスリッパが長い間使用されているので、年1回くらい新しい物にしていただきたい。他は満足しています。

2. 職員の対応・職員体制について

【 内 容 】

- 1 ◇ 大きな施設だと、機械的に扱われることもあるようだが、個人対応が出来ているように思う。
- 2 ◇ 本人の要望を理解してもらっている。
- 3 ◇ 職員がソフトに対応してくれ、優しい雰囲気である。
- 4 ◇ 施設長をはじめ、職員さんが、気さくで何でも相談、話ができ、ありがたく嬉しい。
- 5 ◇ 職員の皆さんが 親切で、大変よく面倒を見てくださり、本人も家族も感謝している。
- 6 ◇ 何か用事がある時には、快く引き受けてくれる。
- 7 ◇ 細やかな気配り、目配りがある。
- 8 ◇ マンツーマンでの介護が良くできていると思う。
- 9 ◇ 本人のわがままにも 辛抱して聞いてくださり、ありがたい。
- 10 ◇ 職員が明るく、前向きに見える。
- 11 ◇ 遠方に住んでいるが、本人の状態変化など、素早い対応と報告をしてくれる。
- 12 ◇ 職員の異動が少ないと思う。
- 13 ◇ 本人は、目が不自由だが、職員の皆さんが歩行の介助、食事の介助など良くしてくれ、感謝している。
- 14 ◇ ケアマネジャーの指示通り、職員さんが、きびきびと動いている。
- 15 ◇ いつも何かと親切にしてもらい、床ずれした時も、こまめに体位を変えてもらえ 良くしてもらえた。
- 16 ◇ なかなか訪問できないのに、いつも笑顔で迎えてくださり、頭が下がる思いです。
- 17 ◇ 気軽に訪ねて行きやすい
- 18 ◇ 本人の顔を見て、視線を合わせて話しかけてくれているのが嬉しい。
- 19 ◇ 本人の身のまわりのことをすべて、職員さんが対応してくれる。
- 20 ◇ 本人の表情が穏やかになり、日々の生活が充実している感じがみえる。当初は、色々と心配な面がありましたが、職員さんのおかげで、他の入居者の皆さんと楽しい生活を送っているようで、家族も感謝の気持ちでいっぱいです。
- 21 ◇ 職員の皆さんが笑顔で接して下さり、親切です。良いところに入居でき、本人共々 喜んでいきます。
- 22 ◇ 面会時に、本人の様子を聞きやすい。
- 23 ◇ 少人数なので、職員さんの目が行き届いていると思う。
- 24 ◇ 本人に、異変があるときは、すぐに気づいてくれ、助かっています。
- 25 ◇ 一人ひとりが役割りをしっかりこなしていて、見ていて安心できる。
- 26 ◇ 本人の話を聞いてもらい、施設での様子や、見守ってもらっているようで安心です。
- 27 ◇ 手洗い、トイレ等、こまめに気を付けてくださっている。
- 28 ◇ 認知度が上がって、家族はつい、怒ってしまうところを、職員さんは、笑ってうなづき、相手をして下さっていて、本人の人格を尊重してくれている。
- 29 ◇ 利用者の気持ちになって接してくれている。体調の悪い時の見守りと対応、声かけは、家族以上です。安心しています。
- 30 ◇ 一人ひとりに合わせた気配りがあり、家族として安心感がある。
- 31 ◇ 本人と気の合いそうな利用者を積極的に話しをさせるなど、配慮がある。
- 32 ◇ 職員が困った時は率直にこちらに言ってもらえるのがかえって信頼できる。
- 33 ◇ 面会に行くと、歌ったり笑ったりしています。職員さんも笑顔で皆さんの優しい心に感謝しています。
- 34 ◇ 個々の家庭環境・健康・精神状態を理解し対応していただいています。
- 35 ◇ 職員さんのチームワークのよさを感じます。それが大きな安心感につながっています。
- 36 ◇ 本人の得意な事や好きな趣向を引き出してくれている。
- 37 ◇ 担当スタッフ以外の方でも、本人の状態を把握してみえるのでお話がしやすい点。

2. 職員の対応・職員体制について

【 内 容 】

- 38 ◇ 不穏時にも、本人の状態に合わせて、話を聞いて下さったり、深夜にもかかわらず、軽食を用意して下さったりしてもらっています。（認知症により不眠で空腹を訴えた時）
- 39 ◇ 職員の皆さんが、利用者ひとりひとりの性格や人生に寄り添い、対応しようと努力して下さっています。生活にほとんど制限がなく、各々を尊重して下さり、家庭的な雰囲気がとても有難いです。
- 40 ◇ 100%信用しておまかせ出来ると日々感謝しています。上司の方の考えを皆さんが引き継いでいて、どのスタッフさんも同じ方向を見てお仕事されていると思います。本人が穏やかに生活できるのは職員さんのおかげです。
- 41 ◇ ひとりひとりを大切にいただいています。「～される」など言葉づかいにも気をつけてくださっています。
- 42 ◆ 理事長は経営のことしか頭になく、代表としての考え方が変。他の職員さんはこの人の下で働いて、一生懸命やって下さっているので残念です。
- 43 ◆ 伝言が伝わっていない。引継ぎをもっと良くしてほしい。
- 44 ◆ 若い職員さんだけの日は、ときどき不安である。
- 45 ◆ 訪問時に挨拶をしても 返事のない職員もいる。
- 46 ◆ 行くたびに、職員さんが変わっているのが気になる。
- 47 ◆ 訪ねるたびに、本人の爪を切っている。（細かな世話が行き届いているとは思えない）
- 48 ◆ 人手不足とは思いますが、職員と利用者の関わりが少ないように思う。
- 49 ◆ 職員さんの仕事は大変だと理解しているが、本人への声かけを もう少しお願いしたい。
- 50 ◆ この事業所に限らず、職員の数が少なく、一人ひとりの作業が多く大変な感じがする。
- 51 ◆ 職員さんは、重労働で苦勞が多いと思うので、スタッフに負担のかからない運営をお願いしたい。
- 52 ◆ 職員の介護レベルに差がある。
- 53 ◆ 入居時より、介護度が上がり、職員さんの負担が増していきます。職員さんが働きやすい環境であってほしい。
- 54 ◆ グループ長、ケアマネが毎日いないので、訪問したとき、さびしく感じる。
- 55 ◆ 車椅子が嘔吐物で汚れていてもあまりきれいにしなかった…もう少し見てほしい。
- 56 ◆ 職員さんからの電話が多い。仕事をしているのででれない。緊急のときや体調不良の時は仕方がないにしても多すぎると思う。
- 57 ◆ 職員の異動の話がなく、突然知らない人がいる。
- 58 ◆ 電話をかけても留守だと思う事があります。
- 59 ◆ 床に落ちた食べ物を食べていました。職員さんに話したら、不穏になるからとのこと。お腹をこわさないか心配です。
- 60 ◆ 布団に便がついていました。「ここまで見とれません」と話されました。
- 61 ◆ 本人ができる事をやっちゃってしまっていると感じることもある。甘やかしすぎ という表現が良いかわかりませんが、やってもらえるから待っている というように、家族から見ると見えてしまうこともある。
- 62 ◆ 冬、風邪がはやっているとのことで、鼻水が出ているからと部屋に閉じ込め、カギをかけられていました。人権問題です。その割に職員も誰もマスクをつけていませんでした。
- 63 ◆ 着替えについて、季節に対応した服を持参しているが、なかなか対応してもらえていないと思う。
- 64 ◆ 面会時、日常のことを伝えてもらっています。ただ、だいたい同じ内容で細部までは教えてもらえていません。
- 65 ◆ スタッフの入居者に対する対応の差が気になる。
- 66 ◆ 「〇〇さんは一番手がかかる」と言われ本当にそうだと思うし、申し訳なくなるが、プロならその一声は家族に言わないでほしい。今思い出しても胸がつかくなる言葉です。

2. 職員の対応・職員体制について

【 内 容 】

- 67 ◆ 本人は気持ちを言葉で表すことができないけれど、職員の話していることはある程度、理解することができていると思うので、何か介助するときは、介助する前に、本人に声かけて笑顔で職員全員が接してくださることを希望します。
- 68 ◆ 職員の離職が多く、慣れて話しやすかった職員が急にいなくなっている。挨拶もできないまま。
- 69 ◆ 昼間は気温によって窓の開閉やカーテンを開けているか巡回していただきたい。
- 70 ◆ 「お嫁さんが面会に来ないけど、お嫁さんと仲がわるいんやね」「あんまり家でなんでもかんでも喋ったらいかんよ」と言われたと話していました。どういう意味で言われたのかはわかりませんが、入居者に対して言うことではないと思い、心ない言葉を言ってほしくないなと思いました。
- 71 ◆ スタッフが疲れきっており、本来のグループホームとしての適切な指導者が居るともっと良くなると思います。
- 72 ◆ 体の不自由な方にどうしても手がかかる分、自分の家族に手をかけていただくことが少ないと思います。声かけや、たまには話をして頂けるとありがたいです。
- 73 ◆ ケアマネさんが忙しいのでしょうか…少しこわい感じで何かあっても話しくいです。他の職員さんは笑顔で優しいです。
- 74 ◆ スタッフ不足の為か、訪問しても玄関にだれも出てみえない事が多く、安全面が心配。
- 75 ◆ 入居者と家族が話をしていたり、居室に行ったりすると、居室前で見られていることがあり、少しビックリしました。
- 76 ◆ 本当に大変な仕事ですが、ときどき言葉遣いがきつく、往診の時間が近くなると慌ててみえるのか、扱いが優しくない時があるようです。
- 77 ◆ 職員の方によっては、電話対応に慣れてみえないようで、不快に感じる場合があります。
- 78 ◆ 職員の交代が多い。本人が戸惑っている事がある。
- 79 ◆ 月日が経つにつれて気軽に訪ねずらい気がします。スタッフの方はとても忙しそうで、なかなか声をかけづらいです。聞こうと思っけていても今でなくてもいいか!! と思い帰宅する時もあります。
- 80 ◆ 本人は季節感・温度（気温）等、すでに理解できない状態であるので、本人の好みのみで判断することのないよう、その日にあった衣服を身につけさせていただきたい。
- 81 ◆ 独り言が多い為か、母に対する言葉がきつい。「他の人に迷惑…」と言いつつ、自分が一番面倒だと思っているのが感じとれる。
- 82 ◆ 利用者の状態がわからない人が、日頃の状況を話してくれますが、担当の方が家族に日頃の状態を教えてほしい。（家族が聞いたりしても、わからないなどの返答が多く心配になった事がありました）
- 83 ◆ スタッフの異動があまり明確ではないので、ロビー等に顔写真と名前を掲示したものを作っていただけると、現在在籍する人数やスタッフがはっきりするのでお願いしたいです。
- 84 ◆ 車椅子や歩行器を利用している利用者が多いですが、職員が少ないように思います。そのため、対応できないからか外出する機会が少ないようです。

3. 家族との連携・家族への配慮

【 内 容 】

- 1 ◇ 家族の相談にのってくれる。
- 2 ◇ 些細なこともすぐに 連絡をいただき、適切な対応をしてくれて、感謝している。
- 3 ◇ 本人の状況報告や、誕生日の写真、習字の掲示など、わかりやすく良い。
- 4 ◇ 何か変化があった時は、すぐに連絡してくださり、こちらの意見も聞いてくれる。
- 5 ◇ 毎月、送られる本人の写真や通信で、日々の様子がよくわかり、とても感謝している。
- 6 ◇ 月の活動予定、報告などの便りがある。
- 7 ◇ こちらから、電話連絡をしない限り、電話での連絡を使わないのが、こちらにはありがたい。
- 8 ◇ 家族に丁寧に 介護計画等を説明してくれる。
- 9 ◇ 家族側の事情をよく理解してくれて、対応して頂いている。
- 10 ◇ 職員間の打ち合わせがしっかり出来ていると感じる。細かいことまで、連絡を下さっている。本人の様子もよくわかりありがたい。
- 11 ◇ 家族への連絡も多く、いつ電話しても、快く取次ぎもしてもらえる。
- 12 ◇ わからないことは家族の意見・意向を確認して下さいます。
- 13 ◇ 家族の要望をよく聞き入れていただける。「わからない」「困った」などの時はアドバイスをしていただき、スタッフの皆さんだけではなく、施設長からも声をかけていただき、コミュニケーションが◎家庭的な雰囲気があり、助かっています。
- 14 ◇ 昨年出した希望をすぐに取り入れていただけたこと。
- 15 ◇ 家族会で今後の方向についての説明があるので安心できる。
- 16 ◇ 家族の精神的負担を軽減して下さる心配りに感謝しています。
- 17 ◆ 運営法人が変更したのに、特に連絡がなかった。（利用規約など 変更はなかったのか？）
- 18 ◆ 封書での連絡が 渡し忘れがあった。
- 19 ◆ 本人の状況を聞いたとき、どの職員でも答えられるようにして欲しい。
- 20 ◆ 遠方にいるので、介護計画などは郵送されるが、話し合いはできない。
- 21 ◆ 次月の予定が送られてくるのがもう少し早いと、面会日の予定が立てられるのですが・・・。
- 22 ◆ 担当者は、本人の状況を把握し、的確な答えを出してくれるが、その情報を他の職員にもわかる仕組みがあると良い。
- 23 ◆ 職員の異動についての連絡がない。
- 24 ◆ 本人の身体の不調など注意深くみて頂き、積極的な対応や 家族へ相談してもらいたい。
- 25 ◆ 家族以外の方が面会に来てくれた場合、後でお礼を言いたいので、知らせてもらいたい。
- 26 ◆ 職員の異動が多いが、紹介が全くないので、名前もわからず不安。
- 27 ◆ 職員の方の顔と名前がわからない。スタッフ紹介を便りで出してほしい。
- 28 ◆ 定期的に訪問しているわけではないので、職員が違くと補充するものなどわからなくて、後日すぐ持参の必要があったりするので、連絡ノートのようなもの（メモ）が、各室にあるといいと思います。
- 29 ◆ 年に何回でも良いので、皆さんの様子を写真などで報告があると良いと思います。
- 30 ◆ 土日の面会時は椅子も出してもらえず、ゆっくり話もできない。
- 31 ◆ 利用者ごとに私物管理台帳のようなものを作成されて、衣類や寝具の出し入れ、現在数の確認をしていただけたら良いと思います。
- 32 ◆ 季節毎に春物・冬物、布団も含めていちいち持ち帰るのは大変。

4. 医療支援・健康面、衛生面について

【 内 容 】

- 1 ◇ クリニック、ケアセンター等と連携して、情報が共有されている。
- 2 ◇ トイレ利用状況や、薬の管理等の健康面のフォローができています。
- 3 ◇ 衛生管理ができています。
- 4 ◇ 医療機関への通院に 職員さんが同行してくれて感謝している。
- 5 ◇ 本人は、長年の病があるが、医師の往診もあり、経過も報告されているので 本人の体調もよくわかる。
- 6 ◇ 体調の変化に、丁寧に対応してもらえます。
- 7 ◇ 洗濯や、衣替え等もきちんとして下さってありがたい。
- 8 ◇ 薬を出来る限り減らせるよう、対応してくれている。
- 9 ◇ 転倒があった場合、病院に連れていってもらえます。
- 10 ◇ 本人の体調に合わせ、その都度、対応してくれる。変化があれば、すぐに電話連絡をしてくれて、ありがたい。
- 11 ◇ 今の生活が維持できるよう、身体を動かし、手足、頭を使うことをさせてくれている。
- 12 ◇ 月一の通院に行く際、1か月分のデータを持たせてもらえ、担当医の先生に素晴らしい施設です！と言って頂いています。
- 13 ◇ 訪問診療をしていただいているため、家族が病院に連れていき、長時間待つ必要もなく入所先で診てもらえるので、大変助かります。
- 14 ◇ 毎週、歯科衛生士さんが口腔ケアをしていただけるので有難いです。
- 15 ◇ 歯ブラシを毎回清潔にしたり、シーツの交換など、細かい事も手がいきとどいているので素晴らしいです。
- 16 ◇ ホームに行く度に母の状態をくわしく説明していただけるので、大変ありがたいです。かかりつけ医に相談してほしいことはメモにして渡していただきます。
- 17 ◇ 夏の暑いときでも、ホームの廊下を歩いたりして、散歩がわりにしていただいだけ、足の衰えがカバーされているように思います。
- 18 ◇ 眼の手術をした時など、手術後のケアは大変でしたが、職員の皆さんが的確にケアしていただき助かりました。
- 19 ◇ いつも施設はきれいに保たれ、訪ねて行くと、スタッフ皆笑顔で気持ちよく迎えていただけます。洗濯もよくされ、いつも清潔にさせていただき、お布団も日光に当てていただいているようです。
- 20 ◇ 足がむくんでいるとマッサージをしてもらえるように頼んでもらえたり、入れ歯が合わないとき直してもらえるように頼んでくださったり、気がついてやっけてくださるのでありがたいと思っています。
- 21 ◆ 室内の清掃、衣服の着替えなど、もう少し気を付けて頂くとありがたい。
- 22 ◆ 訪問すると、本人が長時間座っていることが多い。軽い運動や歩行等、させて欲しい。
- 23 ◆ 天気が良い時は、日光浴をさせてほしい。
- 24 ◆ 医療行為が伴わない看取りができると書類で見たが、詳しいことがわからない。
- 25 ◆ 本人の個室の清掃を もう少しお願いしたい。
- 26 ◆ 汚れたら、すぐに着替えさせてほしい。
- 27 ◆ 爪が変形して痛がっている。何とか良い処置はないのでしょうか。
- 28 ◆ 布団やシーツ等にアンモニア臭がある。
- 29 ◆ 家族が遠方に住んでいるため、医療機関利用の際、どこまで世話してもらえるかが心配。
- 30 ◆ 病院への付き添いサービスのものを充実してほしい。
- 31 ◆ 体調の変化について連絡が遅い。家族が用があつて訪問した時に、体調について報告があり、すぐに病院に行ったことが何回かあった。中には脱水症状（軽い肺炎）のときがあり、施設にあずけていて脱水はありえないと思う。こちらから心配して電話したことにも、その後の連絡がない。

4. 医療支援・健康面、衛生面について

【 内 容 】

- 32 ◆ 水虫の治療をしています。完治したとしても他の利用者さんが水虫だとまたうつってしまうので、施設内で感染しないようにしていただきたいと思っています。
- 33 ◆ 医療面で訪看さんなど入ってくださっているが、通院した先の病院とたまに見たてが違う事があり、戸惑う。
- 34 ◆ 医師の往診後の処方薬などは、敏速な対応をお願いしたい。
- 35 ◆ 訪問診療をしていただいておりますが、その結果を聞きたいです。薬がでたり血液を調べたりの料金を払う時にこんなことしたんだと知りますが、結果も知りたい。薬はどうして飲んでいるのか。飲んでいなかったのに飲んでいる理由が知りたい。
- 36 ◆ お風呂の回数が増えると良いです。せめて1日おきぐらいに。
- 37 ◆ 共働きの為なかなか休めないの、なるべくグループホームで医者に連れて行ってほしいです。
- 38 ◆ 医療費や薬代などの細かな明細をもらえると良い。
- 39 ◆ 施設に入ると老人病棟に入った様な独特な臭いがとても気になります。建物が古いせいでしょうか。
- 40 ◆ 洋服が食べこぼしで汚れているので、気が付いたら入浴の日でなくても着替えさせてほしい。
- 41 ◆ 必要以上に不安をいだかせる程、ドクターや施設側から説明があり、却って不安をあおられるように感じることもあります。
- 42 ◆ 入浴後、足・手の爪が伸びていないか注意してほしい。
- 43 ◆ 最近、足が弱ってケガをする事が多くなりました。気を付けてくださっていますが、ケガを減らす対策があればお願いしたいです。
- 44 ◆ 往診により、どのような薬を飲んでいるのか全く知らされず、当方から依頼して薬一覧表を郵送してもらった。施設から自発的に知らせるべきと思って不信感を募らせている次第です。
- 45 ◆ 忙しいのはよくわかりますが、最近床や布団の上が汚れており、気になっています。
- 46 ◆ 主治医が一人一人をきちんと診てくださっているとは思えない。薬の加減についても先生に率直に言う事ができません。いつも病気になったらと気がかりです。
- 47 ◆ 通院している医院の薬の説明をするのだが、塗る薬が変わっても以前からの薬を塗布していたり、引き継ぎが徹底していないことがよくある。
- 48 ◆ 体調の悪い時、病院へ連れて行って下さいと連絡があるが、こちらはめんどろがみれないのでホームに預けているので、往診とかしてもらえれば助かります。
- 49 ◆ 部屋のカーテンの汚れが気になり、クリーニングしてもらいたいと思った。

5. 食事について

【 内 容 】

- 1 ◇ 家庭的であり、食事が手作りなのが良い。
- 2 ◇ 食事がとても美味しそうで、満足している。
- 3 ◇ 食事が見えるところで手作りされており、本人もとても美味しくいただいている。
- 4 ◇ 毎日の食事が 手作りで、誕生日には、好きな物を聞いてもらい、お祝いをしてもらっている。
- 5 ◇ 本人の状態によって、違うメニューにするなど柔軟性がある。
- 6 ◇ 食事の栄養バランスが良いので、血液検査の結果がみるみるうちに良くなりました。母も美味しいと喜んでいます。
- 7 ◇ 食事の面で、本人の状態に合わせてもらえる。夕食を2回にわけて出してくれたり、おむすびを作ってくださるので、ありがたいです。（父は空腹の訴えが強いので）
- 8 ◆ 食事に時間がかかるが、人手不足のため、介助の手が足りていない。
- 9 ◆ まだ、食事をしているのに、職員さんがさげしてしまう。
- 10 ◆ ご飯は食べているようだが、おかずを食べていないようで心配。（本人の好き嫌いもあるが）
- 11 ◆ 冷凍食材や、魚が生臭い。調理方法を工夫してほしい。
- 12 ◆ 食事（おやつ）に季節を感じる野菜や果物をいれてほしい。
- 13 ◆ 体重コントロールが大変なのはわかるのですが、たまには食べたいものにしていただけると良い。白米が柔らかすぎるといい。
- 14 ◆ 盛りつけをもう少し工夫してほしい。同じものがでてることが多い。できるだけ添加物のない食品を扱ってほしい。
- 15 ◆ 食事のメニューが知りたい。
- 16 ◆ 夕食の時間が早い。（職員の勤務体制の関係から理解はできる）
- 17 ◆ ホームの中では若い方なので、食事の内容がちょっと物足りないのと、おやつも満足ではないようです。様子を見に行く度に甘い物を食べさせています。
- 18 ◆ 食事の時の介助ですが、大変だとは思いますが、介助を考えてほしいと思う事があります。もう少しおかずがあればと思う事があります。

6. 本人の思いや様子・本人の満足度

【 内 容 】

- 1 ◇ 入居したころより、元気になり、落ち着いて生活が出来ているようで、ありがたい。家族も喜んでる。
- 2 ◇ 動ける人には、仕事をさせてくれて、自主性を尊重してくれる。
- 3 ◇ 入居時に、本人が可愛がっていた小鳥を飼うことを許可していただき、様子も見てくれ、異変があったときに、すぐに教えて下さったことを感謝している。本人もとても満足している。
- 4 ◇ 細やかな心配りをしていただき、本人の状態が安定しており、大変ありがたい。
- 5 ◇ 手厚い介護のおかげで、介護度が5→4になりました。本人も満足しています。
- 6 ◇ 根気よく相手をしていただき、たいへん穏やかに過ごせているので満足しています。
- 7 ◇ 母の口癖は「職員の方は優しいし、食事も美味しく、毎日感謝の日暮らしです」と言っています。
- 8 ◇ 元気で顔色もよく、穏やかな顔をしているので、安心しています。
- 9 ◇ 家に居る時は落ち着かず苦労したのがウソの様に落ち着きました。
- 10 ◇ 周りの人に良くしてもらっている。守られている。と口にしています。
- 11 ◇ なるべく家にいた時と同じような生活を送れるようにと、嗜好品も続けられる事が、本人の楽しみになっていると思います。
- 12 ◇ 本人がここのグループホームで生涯を終えたいと言っていますので、大変良い事業所だと思います。
- 13 ◇ 最初のころは、居室に居ることが多かった母が、他の利用者の方とテレビの部屋で話をしている姿を見て、ここにしておよかったなと思っています。
- 14 ◇ 本人が「ここの部屋から花がきれいに見え、車がよく通って楽しいところだ」食事もおいしいと言い、満足し顔が輝いています。とても本人に合っている施設と思います。
- 15 ◇ お風呂がすきなので、入浴されない方がみえると、よく入浴させてもらっている。
- 16 ◆ 本人が、何回も同じことを言われると嫌な思いがすると言っている。
- 17 ◆ 本人がなかなか、なじめない様子。スタッフの方をお願いするのが、どうも心苦しいようで、変なプライドがあるのか…。
- 18 ◆ 1名のスタッフさんとどうしてもソリが合わないらしく、その方の接し方がどうしてもダメなようです。その不満をしょっちゅう外に出た時に言われる。仕方がないこととは思いますが。
- 19 ◆ 認知症になってからも、外出と買い物が好きな人でした。グループホームでは毎日、外出や買い物ができないので、本人は退屈かもしれません。
- 20 ◆ 利用者2人で一室なので、トラブルが多く困っている。

7. サービスについて（介護計画、行事、外出等）

【 内 容 】

- 1 ◇ サービス利用、モニタリング、主な行事などが明確にされている。
- 2 ◇ 認知症に対する療法として、公文書の計算や、文章の読み書きなどを取り入れて、学習させて下さることがありがたい。
- 3 ◇ 病院への付き添い、買い物代行をしていただき、助かっている。
- 4 ◇ 日々の食事作り、入浴、散歩と日常生活の介助だけでも大変なのに、月に一度の夕食、季節の行事等に連れて行ってきて、本当に感謝している。その様子が便りでよく分かり、感謝している。
- 5 ◇ 毎日の日記があり、様子がわかりやすい。
- 6 ◇ 美容師さんの訪問が行われるようになり、楽になった。
- 7 ◇ 看取りの体制がある。
- 8 ◇ 本人に合わせて、色々な活動に参加できるよう支援してもらえ、助かっている。
- 9 ◇ 毎月、入居者の笑顔が見られるような行事を考えて行なってくれている。楽しんで暮らせる工夫がされている。
- 10 ◇ 地域の行事・食事など外に連れ出してくださる回数も思った以上に多い。
- 11 ◇ 車イス生活なのに、ときどき車で外へ外出させていただいています。なかなか面会にも行けない家族にとってありがたいです。
- 12 ◇ 年間行事が家族参加型の工夫があり、入居者個々に合わせて、回転ずし・カラオケ等、お出かけがあり良いと思います。
- 13 ◇ 隣接する特養・保育園、地域のボランティアさんや子供たちとの交流も多く設けていただき、地域で生活しているという実感があると思う。
- 14 ◇ 本人のやる気を引き出してくださるケアプランであったり、他の方と楽しそうに作業やレクリエーションに参加している写真などを見ると安心します。
- 15 ◇ 音楽療法やカルタとりなどが企画され、素晴らしい事だと思います。入居者の方は生き生きとした生活ができていると思います。
- 16 ◆ 入所者が自分の意思で気軽に外の空気を吸えるような外の行動エリア（囲いは必要とは思いますが）が少しでもあると気分転換しやすいのでは？
- 17 ◆ 介護計画の説明書だけ、郵送してくれるが、説明を受けていない。
- 18 ◆ 本人が毎日楽しいと感じられるように努力していただきたい。
- 19 ◆ 計画書にはある外出（買い物、行事）が 本当にされているのか気になる。
- 20 ◆ 足が弱ってきているので、天気の良いときに、毎日、少しでも良いので散歩させてほしい。
- 21 ◆ 認知症が進行しているので外出が難しく、美容師さんの出張カットサービスを受けられると良い。
- 22 ◆ 介護記録など、せめて半月くらいの間に書いてほしい。
- 23 ◆ スケジュール表には外出とか買い物計画されているが、忙しいせいか連れて行ってもらっていないようである。
- 24 ◆ サービス内容の変更等については事後でなく、事前に説明がほしい。
- 25 ◆ お花見・紅葉狩りなどバス旅行ができるといいと思います。
- 26 ◆ 少し作業の時間が多いと思えるので、楽しめる時間を増やしていただきたいです。
- 27 ◆ 夏の家族会の太鼓が気になりました。大きな音と振動が利用者さんに悪影響とならないか、不安な気持ちでいました。
- 28 ◆ 動物や子供が好きなので、ふれあう機会があると喜ぶと思います。
- 29 ◆ 通信などの報告がほしい。（本人の生活状態や施設の考え等が伝わるように）
- 30 ◆ もう少し散歩の時間を長く、距離を伸ばしていただけるとありがたい。
- 31 ◆ 職員の方が忙しいためか、入居者が好きな時間に散歩に出たくてもできないことが多いようです。入居者の話では、「職員が手が回らないので、散歩はダメです」と言われるそうですが。
- 32 ◆ 本人の自由があつていいのですが、自分から何か探して行うことが出来ないから、もっと仕事のようにならなければいけない様なことがあったほうが、もっと動けるのでは。何もないと一日動かなくてすんでしまう。それではやっぱり足も弱りもっと頭も使わなくなる気がします。

8. 利用料金、金銭面について

【 内 容 】

- 1 ◇ 金銭管理や、持ち物の管理もしっかりできている。
- 2 ◆ もう少し、利用料が安くなるとありがたい。
- 3 ◆ 利用料が高い。国に支援がもっとあればと思う。
- 4 ◆ 利用料金がだんだん上がってきているので、不安です。
- 5 ◆ 利用料について口座振替ができない為、その都度振込対応をしなければならない。
- 6 ◆ 諸雑費として現金を預けているが、主にどのような事に使用されたかわかると良い。
- 7 ◆ 電気代が少し高いと思います。

9. その他

【 内 容 】

- 1 ◇ このアンケートの回答をする少し前に、本人は他界してしまいました。本当にお世話になりました。認知症はとても家族だけでは介護できない病気です。グループホームの方達のおかげで家族も優しい気持ちを取り戻すことができ、暖かい感謝の気持ちで見送ることができました。本当にありがとうございました。
- 2 ◆ 入居者の先行きのために現在家族がやっておくことがあるのか？介護制度、医療制度等を十分に活用できているのか？オールラウンダー的な知識がある方の同席をいただき、情報交換の場等があると良いかと考えます。
- 3 ◆ 認知症とはいえ、まわりに気をつかう人なので、私達にも施設での良い事、楽しいことを話してくれますが、所々で職員の方にも気を使っているなあと感じるところがあり、今現在ことばで会話ができるのでありがたいですが、認知症が進み、会話がままならなくなった時のまわりのサポート・態度というものが、家族にとっては、多少心配であることが現実です。
- 4 ◆ 事業所の責任者の交代がありました。後任者の経営方針がみえてこない。
- 5 ◆ 職員の身だしなみを揃えてもらいたい。（清潔感がみられる方は一部。職場という意識が薄いのでは？）
- 6 ◆ 個人の使っている物で、何かトラブルがあるとすぐ取り上げられてしまうので、少しは見守りをしてあげてほしいです。
- 7 ◆ 夜7時消灯は早いのでは？入居者同士のおしゃべりが少ないのは、高齢なので仕方がない事なのでしょうか。
- 8 ◆ 名前を書いて持っていったもの（くつ下・シャツ等）なくなることがあります。