

平成 30年 5月 12日

平成 29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79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。

グループホーム 利用者家族等アンケート結果

1. 施設・設備について（立地・ハード面を含む）

- 1 ◇ 一日をゆったりと穏やかに過ごしていける環境で有難いと思っています。
- 2 ◇ 施設が清潔で雰囲気も明るいです。
- 3 ◇ 個室はあるが、アットホームな雰囲気があり、寂しさを感じさせない所がとても良いと思う。
- 4 ◇ 自然が多く、いい環境の中で生活でき、安心しています。
- 5 ◇ ベッドの大きさ、トイレの広さ、採光も十分。ベッドも転落しても危険度の低い高さである。
- 6 ◇ 少人数で面会に行っても全体の様子がよくわかる点。個室にいても声が聞こえたり、人の動きがわかることが安心につながっていますので、良かったと思います。
- 7 ◇ 田んぼや畑に囲まれて、のんびりとしたところで、家庭的な雰囲気がある。
- 8 ◇ 遠方にいるため、3ヶ月に1度伺うことしかできず、大変お世話になっております。毎月の利用料の資料など郵送していただいております。みなさん笑顔で自宅でくつろげる雰囲気に感謝しています。
- 9 ◇ カラオケの設備あり。
- 10 ◇ 過剰な宣伝等せず、しっかりと運営されているところ。
- 11 ◇ 新しいので綺麗。光を多く取りこんで明るい造り。
- 12 ◇ 簡単な農作業等できる環境は良い点。
- 13 ◇ 国道沿いにあり、交通の便が良い。各部屋は十分な広さがあり、空調設備も整っている。
- 14 ◆ 夜間、部屋にいる時に、苦しくなった時など、職員さんに助けを求められないと思いますので、不安です。プザーか何かすぐにかけてもらえる工夫をしていただきたいと思います。
- 15 ◆ 病院に行くとき、車椅子を借りていますが、タイヤの空気が減っていて、押すのに苦労しています。
- 16 ◆ トイレの出入口の戸が壊れたままです。
- 17 ◆ 洗濯した物の中に、完全に乾燥していないものがありました。乾燥機を導入していただきたいです。
- 18 ◆ ときどき、入口が無人の時があるように感じる。
- 19 ◆ 玄関のバリアフリー化・スロープの設置等、現状は手すりのみで少し不安です。
- 20 ◆ 顔を洗う洗面台に湯が出ると良い。(今は水)
- 21 ◆ 部屋や食堂、廊下が狭いので、もう少し広いといいなと思います。
- 22 ◆ 玄関前の駐車スペースの確保。
- 23 ◆ 窓から見える景色が少し殺風景なので、プランターの花など置いていただけると、ありがたいです。(家族の希望。本人は気にしていないかもしれませんが。)
- 24 ◆ 冬がどうしても一軒家的な感じの建物のため、部屋を出た廊下などが寒い(温度差がある)ようです。ある程度仕方がないことかもしれませんが…。
- 25 ◆ 部屋の戸が重くなっています。
- 26 ◆ 窓がもう少し開けることができれば、風通しが良くなり、夏場は過ごしやすくなると思います。
- 27 ◆ 運動ができる設備がない。身体を動かす設備は必須と思います。
- 28 ◆ 自然がいっぱい畑等もあり、環境的にとても良いと思いますが、災害などの心配があります。
- 29 ◆ 居室が殺風景(壁に穴が開けられないため)なのが気になります。もっと写真等で飾りたいのですが、又、仕方がないのですが、押し入れ等の収納場所が居室にないので不便。
- 30 ◆ 先日、防災訓練を見学いたしましたが、お年寄りばかりで足の運びが大変なようでした。二階建てなので夜の火災の場合、大変だと感じて帰りました。エレベーターでもあればと思いました。
- 31 ◆ 居室にそれぞれエアコンは設置されていますが、盛夏の間も昼から夕方ぐらいまでの稼働で、夜は寝苦しかったと聞いています。時間設定でなく、快適な生活のために、終日稼働していただきたい。またテレビも夕食(5時)から2時間ぐらいのところ、母も知らず知らず寝てしまうこともあります。切られてしまったこともあったそうです。(イヤホンで聞いているので他の入所者さんに迷惑をかけることも少ないと思います)
- 32 ◆ 玄関の施錠が不完全なことがよくあり、利用者の安全に不安がある。実際道路上で発見されている。

- 33 ◆ 以前は壁にレクの様子などの写真が貼ってあったが、今は剥がされてしまい、寂しい感じ。

2. 職員の対応・職員体制について

- 1 ◇ 訪問すると、どの職員さんも笑顔で迎えて下さいます。実家へ帰ってきたような優しい気持ちにさせていただいて、感謝しております。父の生活の様子を聞いたり、写真や作品を見せてくださるので、父と楽しい時間を過ごすことができます。
- 2 ◇ 本人の希望すること、したいことを根気よく見守ってくれている。職員の方がとても優しく、本人にも家族にも接する態度が心地よいです。
- 3 ◇ 突然訪問しても快く対応してくれるので、ありがたい。職員のみなさん明るいです。
- 4 ◇ 何かあったら「いつでもご相談ください」と声かけしてくださいます。
- 5 ◇ 見守りながらも、個人の自由性・自主性を尊重して下さっている様に見受けられます。とても暖かい雰囲気を感じられ、家族として安心してます。
- 6 ◇ 利用者に対しての言葉づかいが丁寧で思いやりがある。スタッフ同士が仲が良く、明るい雰囲気である。職員の意欲も感じられ、催し事の企画も多いと思う。
- 7 ◇ 職員の皆さんがみんな温かく優しいので、行きやすいし、預けていても本当に親身にみて下さるので、安心していられる。
- 8 ◇ 本当に親切に丁寧に対応して下さり、またこちらが気兼ねなく話せる雰囲気にしていただいております。
- 9 ◇ 常に入所者のことを優先的に考えており、活動に活かしてくれています。穏やかに生活できていることに感謝しています。
- 10 ◇ 本人が希望する事を、その都度家族にも連絡をしていただき、本人が納得いく環境作りをしてくれる。身内・家族のように接していただいており、良い点だと思えます。
- 11 ◇ 利用者をよく観察・把握しており、対応策を考えながら接してくれている。
- 12 ◇ いろいろな行事も沢山あり、本人の気持ちを大切にしながら、誘ってくださったりして、無理なく過ごすことができるので、とてもありがたいです。
- 13 ◇ 大変きめ細やかに本人・家族の状態や、意向を汲み取ってくださるので、ケアマネさん・クリニックの先生にはとても感謝しております。連絡もとても取りやすいです。
- 14 ◇ 入所している本人の希望を、極力叶えるよう努力していただいているようで、感謝しています。
- 15 ◇ 本人の思い・家族の思い、両面をよく受け止めていただき、対応してくださっていますので、本当にありがたく思っております。
- 16 ◇ 本人が今、自分でできることを大切にくださり、ありがたいです。何をすることも時間がかかったり、やり方を忘れてしまったりしていると思いますが、気長につき合って下さるおかげで、できないことが増えるのではなく、現状が何とか維持できていると思います。
- 17 ◇ 職員さんのチームワークのよさを感じます。これが一番の安心材料です。とてもよくしてくださり感謝の一言です。
- 18 ◇ こちらの都合で様々な時間帯にお邪魔していますが、気がついた職員さんが、本人に関しての状態等を教えてくださるので、担当でなくても何かと心がけて見守っていただけていると感じています。
- 19 ◇ 本人は認知症が進行し、終末期に近い状況にあり、意思表示もできないが、家族に代わって職員の皆様は献身的に対応していただき、ありがたいと思っています。
- 20 ◇ 身体及び精神面のケアについて、大変誠実に対応していただいております。特に細やかな体調管理は家族にとって、何よりの安心感をいただいております。常に笑顔の絶えぬ職員の方々には感謝を禁じえません。
- 21 ◇ いつも手厚い介護をしていただき、感謝しています。トイレの介助など自分で言えないから、気にかけて時間を見て連れていってもらえる。
- 22 ◇ スタッフの皆さんの対応が優しいです。なかなか意思の疎通がとれない為、対応に時間がかかるのですが、ゆっくり本人に合わせてくださっているの、ありがたいと思います。
- 23 ◇ とにかく感謝の一言です。細かく報告や連絡をいただいており、安心してお願いしております。自宅に外出で連れて来るのですが、ホームの居心地がいいようで、すぐにホームに帰りたがります。職員さんの気遣いや心配りは完璧だと思います。

- 24 ◇ よく個人個人を見てくださっていると感じます。また入居者の家族に対しても優しく穏やかに声掛けして下さるので、ありがたく思います。家族ではできなかった様な優しい話し方、態度で接していただけているので、本人の気持ちも穏やかに落ち着いて過ごせていると感じます。少人数制で、誰一人としておろそかにしないこの事業所の方針が素晴らしいと思います。本当にありがたいです。家族も救われています。
- 25 ◆ とても寒がりなのに、薄着であったりする時があります。職員は動いているから寒さを感じないと思うが、じっと座っているだけだと、思った以上に寒いものです。ひざ掛けも使っていないし…季節感のないものを着せている。
- 26 ◆ 「～してはダメ」「～しなきゃダメ」と否定的な言葉づかいの職員の方がいらっしやる。
- 27 ◆ ケアマネさんが自分の思い込みで話をされている事があります。(正しくない情報を伝えられる事があり、困惑しました)
- 28 ◆ あまり人と関わりを持つことを積極的に行う人ではないので、一人で部屋にすることが多く、寝てしまうこともあります。足腰も弱いので、少しでも声をかけて一緒に歩いてもらえるようお願いはしていますが、なかなか難しい状況です。一人一人に対応することは大変ですが、少しでも多く声をかけてほしいです。自分でできることはやれるような場を多く設定してほしい。
- 29 ◆ 訪問した際、自分の家族にではなく、他の入居者の方に対して、大声で怒鳴っている職員の方があり、聞いていて悲しくなったことがある。介護の現場で働くことは、ご苦労のあることだと思うが、もう少し穏やかに対応していただきたいと感じた。(最近はお見かけしないので、やめられたかもしれません)
- 30 ◆ 利用者の混乱に対処することにおいて、職員の統一性・一貫性がなく、更に混乱や不安を煽る。
- 31 ◆ 職員の雑談の中に、利用者に対する蔑視の言葉、仕事に対するモチベーションの低さ、本音が漏れ聞こえる。
- 32 ◆ 改善までは求めませんが、男性入所者があるのに、職員さんは女性のみ。緊急時・災害時の時の対応は大丈夫でしょうか。

3. 家族との連携・家族への配慮

- 1 ◇ 入居者はもちろん、私達家族にも心から寄り添ってくださいます。
- 2 ◇ 家族の要望をよく聞いていただき、親身になって対応していただき、大変感謝しています。
- 3 ◇ 定期的に家族等を招き、会議が開かれ、細かく報告が聞けるので安心できます。
- 4 ◇ 記録も残されていて、適切なアドバイスがある。
- 5 ◇ 相談にもちゃんと向き合ってくれて、とても安心して任せる事ができます。
- 6 ◇ 遠方に住んでいるため、本人の必要な服や物を、職員の方が買い物に行ってくれている。
- 7 ◇ 家族の要望に対して、柔軟に対応してくれる。
- 8 ◇ ちょっとしたことでも相談にのって下さいます。困ったときの対応も良くして下さいます。家族に負担にならないように配慮して下さいます。とても有り難いことです。
- 9 ◆ 体調を崩していた様子を、孫に話されたことは少し残念です。私達が状況を説明していなかったので、随分心配をかけました。
- 10 ◆ 職員の名前がわからず、各職員とのコミュニケーションがとりづらい。
- 11 ◆ とくどきですが、連絡がうまくいかなかった事。
- 12 ◆ 職員の異動は必ず確実に報告していただきたい。出来れば入居者の異動についても報告いただきたい。
- 13 ◆ 家族会の担当を順に持ち回りにしてもらいたい。
- 14 ◆ 家族以外に訪ねてきてくれた方があったら、そのことを知らせてほしい。
- 15 ◆ 利用者本人の看取りまでの道筋がもっと明確に示してもらえると安心感が出る。(途中で退所を要求されると大変困る為)
- 16 ◆ 訪問客の報告や、定期的な情報交換が必要だと思う。
- 17 ◆ 定期的な行事の事前連絡が遅い。
- 18 ◆ 消耗品の要請などは、できればメールでもらえると助かります。仕事に電話がかかってくるので、出られないことが多い。
- 19 ◆ 請求書の発送がおそいので、前月分の請求書は翌月には発送していただきたい。
- 20 ◆ 洗濯等で伸びて下着(えり元)がみえる服は、戻していただき、新調するならどんな服が良いかご指導いただきたい。
- 21 ◆ 介護計画書の作成者と一度もお会いしたことがなく、話した事もないこと。
- 22 ◆ 事前に必要な保険証とか書類は言ってほしい。
- 23 ◆ 約3年前、誤嚥が原因で死に至った方がみえたが、その時の状況について具体的で詳しい報告がない。本来くわしい報告があつてしかるべきだと思う。
- 24 ◆ 家族が訪問した時に、職員さんから声をかけてもらい、様子を簡単にでも話してもらえるとよい。
- 25 ◆ 物事が強引に決められていくな。と感じることがたまにある。前は散髪をどうしますか？と確認されていましたが、最近は知らないうちに散髪されていることがあります。ちょっと確認してもらえたらと…。
- 26 ◆ 家族にもそれぞれ家庭や仕事、事情があり、伺いたくても、会いに行きたくてもできない状況にある時もあることを理解して頂きたく思います。会いにいけない事が罪悪感でいっぱいになってしまうのが辛いです。
- 27 ◆ とても良くしていただいておりますが、少し細かいというか。「足がつめたくて眠れない」と言っている電話があり、「病院へ連れて行ってほしい」と言われました。施設へ行って本人に聞いてみると、夜暑いと言ったりします。年寄りですので、言っていることはその時その時異なるので、言われた事に対してある程度考えて対応してほしいです。
- 28 ◆ お盆・正月などの外出泊のアンケートで、外出泊をしない理由を書く欄があるのが、いやです。
- 29 ◆ 隠し事はやめてほしい。
- 30 ◆ 職員さんと2～3か月に一度ぐらい、全員で今後の事など、お話しできたら嬉しい。
- 31 ◆ 認知症にあまり詳しくないので、家族に対してアドバイスをしていただけるといいです。

4. 医療支援・健康面、衛生面について

- 1 ◇ 退院する際、職員の方が病院まで来てくれて、退院後注意すること等、家族と一緒に医師の説明を聞いてくれたので安心できた。
- 2 ◇ 入院した時、連絡・対応・手続きなど、親切にしてください助かりました。
- 3 ◇ 院外処方薬の受け取り、日用品の買い物等を行ってくださるので、感謝しております。
- 4 ◇ 常に健康面に気を付けていただいており、少しでも変わったことがある場合は電話で伝えていただき、本当にうれしく思います。
- 5 ◇ 定期健診があり、健康面での不安がない。
- 6 ◇ 本人の体調の変化をしっかりと把握し、受診が必要であれば医師に診ていただき、又、家族へ受診を依頼される等、安心してお任せできる点が良いです。
- 7 ◇ 健康面で、常に先生と連絡とりながら対応して下さっている事、とても感謝しています。
- 8 ◇ 清拭とお風呂を交互に毎日行ったださるので、清潔が保たれている点。
- 9 ◇ 医者が事業所に来て診察をしてくれることや、散髪屋さんも来てくれることが良いと思います。
- 10 ◇ 常に本人の体調・行動に気を遣っていただき、家族も気づかない危険を、事前に防ぐべき対応をしていただいている。
- 11 ◇ 病院の定期健診のため、本人の近況・症状・薬の残量を担当者に文章にしてもらい、主治医に持参するようになり、病院側と的確なコミュニケーションがとれるようになった。
- 12 ◇ 本人が汚したその都度、お風呂を使わせてくださっているので、ありがたいです。
- 14 ◇ 現在の体調面(胃ろう)をふまえ、食事方法のサポートや、不穏時等の精神面のサポートなど寄り添っていただけることなど、有り難く、今後共よろしく願い致します。
- 15 ◇ 身のまわりをきれいにしていただき、食事もきちんと取れていることが、健康状態が安定し、保たれていることにつながっていると思う。
- 16 ◇ 隣にクリニックがあり、様子がおかしいと先生がすぐに診てくださるので、家族はとても安心してます。
- 18 ◇ 本人の病気の時の対応には感謝しています。夜間、早朝の病院への送迎や付き添い等、ありがたいです。
- 21 ◆ 部屋の清掃がもう少し丁寧であれば…居室の換気扇のホコリがとても気になります。
- 23 ◆ もう少し運動を取り入れてほしい。どんどん足腰が衰える気がします。
- 24 ◆ 衛生的に少し気になる所がある。例えばじゅうたんにシミがついていたり、異臭がしたり…。香りでごまかさずに、消臭をしっかりして張り替えも必要だと思う。
- 25 ◆ トイレの回数が多く迷惑をかけていますが、ウォシュレットでよく洗い流して、前と後ろをきれいに拭きとって下さい。(下の方に潰瘍等できて、職員さんに迷惑がかかると悪いですから)
- 26 ◆ 本人が病気になったとき、お医者様がおられないので、私達家族も高齢になり、病院へ連れていけないようになったとき、不安になります。
- 27 ◆ 夜に転ぶことが2回あったので、先が心配です。
- 28 ◆ 往診医の変更をお願いします。
- 30 ◆ 筋力低下予防のために、軽い体操など導入されては…。
- 31 ◆ 風呂の回数が増えると良い。
- 33 ◆ 入れ歯の汚れ、衣類の汚れ等、本人の行きとどかない身だしなみに、もう少し注意をむけていただけたらと思います。
- 34 ◆ 着用している服が、たまに汚れている事があり、気になっているが少し聞きづらい。
- 35 ◆ 他の利用者のことですが、体調不良の際に依頼しても、すぐに救急車を呼ばなかった。
- 36 ◆ トイレ以外は歩かせてもらえない。どんどん歩行できなくなっている。
- 37 ◆ 部屋の掃除は毎日しているのか？部屋のトイレが何日も掃除してない時が多々ある。服は毎日着替えていないみたい…。
- 38 ◆ 看護師の説明・対応が悪い。1人1人ちゃんと診ていてくれるのか不安。
- 39 ◆ ホームの電気コードにつまずいて転倒し、骨にヒビが入り、通院を余儀なくされました。このような場合、契約書には一切責任云々の記載はありません。今回は幸いにもこの程度ですみましたが、命にかかわるような事態が発生した場合どうなるのでしょうか。

- 40 ◆ 健康管理面、薬の管理の意味を理解して、不足になる前の打診等を早めにしてほしい。行ったときに急に言われることが多いので、通院が遅くなってしまう。
- 41 ◆ 定期的に医師の診察を受けているようですが、家族が付き添っていないので、健康状態がわかりません。異常なしということでも何かコメントをいただくと安心なので、お手数ですが何らかの方法で知らせていただけないかと思います。お薬の変動もあれば請求書にメモでも貼り付けてくださると納得できます。
- 43 ◆ 内科診療はありますが、歯科診療がありません。口腔ケアはとても大切です。定期的に診てほしいです。
- 44 ◆ 湯ぶねに入らず、シャワーのみで済ませる事があると本人が言っていました。
- 45 ◆ ベットの下やテレビの前などホコリがたまっているので、行くたびに掃除して帰ります。職員の人に言っても言い訳ばかりで困っております。
- 46 ◆ 夜間がスタッフ1人なので、就寝時パジャマへの着替えをしてほしいが、難しいとのこと。昼間も食べこぼしなどで汚した衣類を着たままの事が多々あるので、気になります。以前はエプロンをしていたが、このごろはそれもない。
- 47 ◆ 医療面が気になります。主治医との関わりが全くない。健康面でお願いしたことがスタッフ全員になかなか伝わらない。
- 48 ◆ 利用者の自立を維持・意思を尊重するという名目で、本人まかせが多く、着替え・入浴・居室の管理など十分になされず衛生面に不十分。
- 49 ◆ 看護師は「投薬が第一」というが、画一的で臨機応変のなさが残念。
- 50 ◆ 尿量が多い為だとは思いますが、服がすごく臭うときがあります。着替え用として置いてある服が、既にすごく臭かったのが気にかかりました。家に居る時も、しもの世話は大変で洗濯を頻繁におこなっていたので、大人数を扱う施設では、なかなか難しいのかもしれない。
- 51 ◆ 看取りへの対応をしてないので、不安があります。

5. 食事について

- 1 ◇ 食事に本人の希望をいれていただけて良かったです。
- 2 ◇ 本人がなかなか水分を取らない為、色々と考えてくださいます。甘いものを出したり、ゼリー状にしたりと工夫していただいています。
- 3 ◇ 手作りの料理を出してもらえるので、感謝しております。
- 4 ◇ 食事がとても心がこもっていて、おいしいと喜んでます。
- 5 ◇ 職員の方が利用者一人ひとりと、よく会話をして下さっているようです。食事好き嫌いないう、味付け等に気を配っていただいているみたいで嬉しいです。
- 6 ◇ 手作りのバランスのとれた食事で、品数やメニューが豊富です。
- 7 ◇ 利用者も一緒におやつなど作らせていただいているようで、とても良いと思います。
- 8 ◆ 急に太ったらしく、そろそろ食事制限を考えないと…と思います。
- 9 ◆ 糖尿病なので介護士さんの手間のかからない所で、砂糖抜きにしていきたい。(コーヒー等)
- 10 ◆ 食事の量が少ないことがあるようです。
- 11 ◆ あくまで本人の意見ですが、たまに食事の時間が遅れることがあるようです。規定の時間に食事できるようにお願いしたいです。
- 12 ◆ おやつがもっと豊富であると、喜ぶと思います。
- 13 ◆ 糖尿病がひどい為、食事に注意してほしいけど、いろいろ改善を試みているがなかなか難しいようだ。職員に新人が多いこともあり、食事作りに時間がかかっている時も見受けられるので、食事の専門の人を入れてもらえたらと思う。
- 14 ◆ 食事は、電子レンジでチンするだけの時もあるようです。

6. 本人の思いや様子・本人の満足度

- 1 ◇ 明るくなり笑顔が増えました。
- 2 ◇ 外部との交流や季節の行事に参加し、生き生きとした姿が感じられる。
- 3 ◇ 本人がとても満足しており、食事もおいしく、一人で生活していた時より元気になって、家族も喜んでます。
- 4 ◇ 利用している母も安楽に過ごしているようなので、良い対応を受けているように思います。
- 5 ◇ 食事も摂るようになり、面会に行くと、表情が明るいので嬉しく思っております。
- 6 ◇ 時々外出もしているようで、写真を見ると、いい顔をしており、ありがたい事です。
- 7 ◇ 本人も入所する前より、ずっと明るく心穏やかになり、いつ行っても元気そうで楽しそうにしている。
- 8 ◇ 本人も喜んで生活している様子で、体も家にいる時に比べて、動く様になってきて嬉しい限りです。
- 9 ◇ 良く話を聞いていただき、本人も落ち着いて穏やかになり、感謝しております。
- 10 ◇ 本人はかなりの認知症で、家族のことですら理解できないし、自分で体を動かせないし、何もできない状態です。時々様子を見に行くことしかできませんが、本人はグループホームに居て幸せそうです。ありがとうございます。
- 11 ◇ 職員の人たちにいつも良くしていただいているので、本人もすごく「ありがたい」といって喜んでます。これからもみんなで楽しそうにしてもらえたらと思います。
- 12 ◇ 趣味の折り紙の支援をしてくださり、自信が付き生き生きしている。
- 13 ◇ はじめは、母をグループホームに入れて良いのかしらと心中動揺していました。手をかければ、ずっと家でもよかったのかもしれませんが、やはり休息ができませんでした。ホームに訪ねると母の顔が楽しそうです。1人で寂しかった留守番から、皆さんがいるホームが嬉しいようです。
- 14 ◇ 長い間、一人暮らしで、不安・食生活の乱れが、入居してから食生活もよくなり、精神的に落ち着いてくれました。
- 15 ◆ 畑の作業をもう少しさせてほしい。
- 16 ◆ 職員の人数が少ないためか、本人が外へ出たいと希望しても、なかなか外出させてもらえないと本人が言っています。

- 17 ◆ ケガを心配するあまり、自由に動けないことが、本人は不満に思っている様です。
- 18 ◆ 「年寄りでも聞きとれて理解できる様に、もう少しゆっくりと会話をしていただきたい。」と本人が言っています。
- 19 ◆ 本人曰く、上から命令されているような口調が悲しい。私は子供じゃない！との事です。親しみやすい話し方と家族的な雰囲気は理解できますが、残念な点です。
- 20 ◆ 本人の好きな事とか楽しみとかを見つけて、やらせてあげてほしいです。

7. サービスについて（介護計画、行事、外出等）

- 1 ◇ 体操やドライブなどしていただいて嬉しいです。
- 2 ◇ グループホームでの近況（様子）を、毎月わかりやすく報告してくれる。
- 3 ◇ 便りは、写真付きで、イベントの時の様子がわかり、楽しさが伝わる工夫がされていていいと思います。
- 4 ◇ 季節に合わせて、折り紙やはり絵などの作品作りを行ったり、外出に誘っていただいたり、生活に変化をもたせて下さっています。下肢の筋力が保てるように、また、無理なく歩けるよう見守って下さっています。
- 5 ◇ 外出の機会（買い物の同行・お散歩・外気にふれる等）をつくっていただいている。
- 6 ◇ 通院や買い物に付き添っていただけるのは、非常に有難いです。
- 7 ◇ 行事が何回かあり、外出や外食によく連れて行ってもらえ、有り難く思っています。
- 8 ◇ 毎月、本人の行ったところの写真があり、毎日の生活がうかがえるので嬉しい。
- 9 ◇ 季節ごとの催事を取り入れ、四季を感じられる。
- 10 ◇ 家族を招いての行事を行って下さる。
- 11 ◇ 月々の活動、特に生け花や絵手紙は、本人もとても楽しいようで、入居者の趣味などを考えて下さっています。
- 12 ◇ 家族交流会等、行事を計画・実施されている。
- 13 ◇ レクリエーション等で認知症の進行を穏やかにして、健康的な暮らしができるように対応していただけること。
- 14 ◇ 隣にデイサービスがあり、一緒にカラオケ等させていただいているので、良いと思った。（いろんな人とのふれ合いができる）
- 15 ◆ 家族が参加できるイベント等を開催されることを希望します。
- 16 ◆ もう少し散歩や体操をしていただけるとありがたいです。
- 17 ◆ 入居者が退屈しない様に、喜ぶようなレクリエーションを毎日行ってほしい。
- 18 ◆ あまり面会に行けないので、近々の状況を教えてほしい。

- 19 ◆ 介護計画の説明・話し合いは入所時のみ。
- 20 ◆ 利益や賃金にとらわれ、サービス内容に変化はないか。
- 21 ◆ ホームに訪ねた時、寝ていることが多いので、日中起きているよう声をかけてほしい。参加できる日課をつくってほしい。
- 22 ◆ 1か月に1度、郵送で領収書と、写真つきのお便りがくるのですが、全体のだけでなく、個人(本人)が1か月で変わったことがなかったか、もう少し細かく知りたい時があるので、(ケガで入院したあとなど)詳しく書いていただけると、ありがたい。
- 23 ◆ もう少しイベント(体操・カラオケ)など、取り入れていただけると嬉しく思います。施設から外に出ることが少ない様に思います。散歩に行く機会を増やしてほしい。
- 24 ◆ 認知症予防のために、いろいろ工夫されているようですが、もう少し時間を長くしてもらえるとありがたいです。(テキスト等)
- 25 ◆ 面会した際には、ほとんどデイルームで椅子に座っている状態ですので、エコノミー症候群が気がかりです。歩行が無理でも「足踏み」や「足首の上下」などの運動を積極的に行っていただけると助かります。
- 26 ◆ 本人がおとなしいので、要望がわからないでしょうが、何もやることなく、ただ過ごしているようで、ゲームとかの相手をしてもらおうといいかも。(ゆっくり相手をする時間は職員の人にはないと思うが…)
- 27 ◆ 職員の皆さんのサービス指導、研修等はどの程度かわかりませんが、いつ訪問してもカラオケ。グループホームでの利用者満足への方法はどのようなものか。
- 28 ◆ 月に1回送付されてくる1枚目に写真が載せられているが、最近本人が写っていないものが増えた。
- 29 ◆ 職員さんから「屋外での歩行は1人では歩けませんよ」と聞きました。職員が少ないと行けませんとのことでした。知人から、他の施設では車イスの方と歩かれる人を、職員1人で散歩に行くという事を聞いたことがあります。どうでしょうか？本人は車イスには乗りませんか？いつもお世話になっていますので、たまには屋外に連れて行こうと思っています。
- 30 ◆ 1か月毎ぐらいに、利用者の生活の様子、健康面の様子などを文章にして通知してもらえると、本人の状況がよくわかると思います。家族も少しは安心できるかも…。もちろん聞けばお話してもらえるのですが。毎月聞くのも…。
- 31 ◆ 一日のイベントに力を入れていただくことはありがたいが、日常生活の充実に力を注いでいただきたい。
- 32 ◆ レク等が全くなかった。ただ座っているだけの生活。(テレビも職員が見たいチャンネル)
- 33 ◆ 家族会議などなく、他の家族と話したくても、関わるできない。
- 34 ◆ 認知症の進行を抑える様な取り組みがほとんどなされていない。
- 35 ◆ 毎日運動や戸外での散歩等、気分転換になることを実施してほしい。

8. 利用料金、金銭面について

- 1 ◇ 他の施設より全体的にリーズナブル。
- 2 ◆ 毎月いただく請求書等の事務処理に確認が必要な事が多い。
- 3 ◆ 料金等が家族の経済的負担になってきている。今後心配であるが、すべての施設の料金が同一のものであるので、仕方がない気がする。
- 4 ◆ 経営状況はよくわかりませんが、利用料が多少割高ではないかと思います。
- 5 ◆ 冬季期間11月～3月は、灯油代として1か月10000円請求されるんですが高いと思う。

9. その他

【 内 容 】

- 1 ◇ 2か月に1回運営会議をして、ヒヤリハットなどを隠さず発表される。
- 2 ◇ 担当の〇〇さんをはじめ、職員の方には本当に良くしていただき、ありがとうございます。なんでも気軽に相談したり、話せたことが何よりです。グループホームで最期を穏やかに迎えられたことに感謝です。訪問看護のスタッフの方との連携もよく、安心でした。
- 3 ◆ 家族は、介護のシステムが十分わかっていない点が多くあります。本人が受けられる援助があれば、教えてもらいたい。
- 4 ◆ けっこうテレビがついていて、ときどきは消してほしいと思います。
- 5 ◆ 職員の多忙を考えた時、事業主にお願いですが、仕事内容もきつい等から待遇の改善をお願いしたいです。利用者がもっと生き生きするよう、スタッフの人員・待遇の改善を望みます。
- 6 ◆ 入浴回数が明細とくい違うように思います。週3回と明細に書いてありますが、母親は2回だと思うとの事。どちらが正しいのか？
- 7 ◆ 面会に行った際に記入する用紙は、記入後に、その場で面会者が箱等に投入した方がいい気がします。1枚の用紙に他の家族と一緒に書きたくないです。
- 8 ◆ 若い方がもっと職場にこられるような待遇改善に取り組んでほしい。
- 9 ◆ 2つのユニットだったが、職員が減った為、1つになってしまった。その職員が減った原因が何なのか不安に感じる。ある日突然、閉鎖と言われそうで不安。