

平成 30 年度

地域密着型サービス外部評価に伴う  
利用者家族等アンケート自由記述の報告

対象事業所：認知症対応型共同生活介護

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 ビーすけっと

## 利用者家族等のアンケート自由記述の報告

NO.	内 容	良好◇	不満◆	合計
1	施設・設備について(立地・ハード面を含む)	22	20	42
2	職員の対応・職員体制について	91	52	143
3	家族との連携・家族への配慮	24	28	52
4	医療支援・健康面・衛生面について	35	36	71
5	食事について	16	9	25
6	本人の思いや様子・本人の満足度	31	9	40
7	サービスについて(介護計画、行事、外出等)	31	25	56
8	利用料金、金銭面について	4	8	12
9	その他	0	6	6
計		254	193	447

※アンケート回収率：65%程度

- ◎ 岐阜県地域密着型サービス外部評価機関として、当法人が平成30年度に評価を行なった岐阜県内のグループホーム100件の利用者家族様に、「利用者家族等アンケート」（「地域密着型サービス評価評価でGO！ネット」）を配布し、アンケート内の自由記述を集計したものです。

（※「利用者家族等アンケート」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)

- 1 ◇ 建物の中が明るい
- 2 ◇ 心安らぐ木造づくりの部屋の窓から眺める、四季折々に移り行く自然と山々の美しき環境の処に、年老いて毎日の静かな暮らしは本当に幸せであると思います。本人も笑顔で喜んでおります。
- 3 ◇ 環境が良い。木のぬくもり。日当たり等。
- 4 ◇ 開放的な所が良いと思います。
- 5 ◇ 建物・設備に高級感がある。
- 6 ◇ 一部施設の改築で、リビングが少し広くなり、リビングでの生活空間が広がったのはよかったです。
- 7 ◇ 開放的で街中の施設とは全く違う。
- 8 ◇ 個室で空調もしっかりしており、快適に生活できている。
- 9 ◇ 施設内も明るく、手作りの飾りつけもあり雰囲気がいいと思います。
- 10 ◇ 高齢者施設特有のにおいがほとんどなく、清潔であると感じています。
- 11 ◇ 自由に館内に入出りできる。館内のセキュリティが充実している。
- 12 ◇ 施設がきれいで冬は床暖房で暖かいし、夏は山の中で風通しが良く涼しいので、一年を通して快適にすごすことができ、嬉しそうで安心してしています。
- 13 ◇ 施設内の雰囲気が明るい。皆さん(利用者さん)がリビングで顔を合わせ一緒におられる。
- 14 ◇ 和やかな雰囲気、私共家族も安心して預けられることも良いです。
- 15 ◇ 広々とした施設で、気ままに本人が過ごせているようだ。
- 16 ◇ 入所10年目になります。ホーム内の環境や職員の皆様のご対応は、入所時と変わりなく維持管理されていると感じます。
- 17 ◇ 共同スペースにとっても心地良い雰囲気があると思います。季節感のあるディスプレイなど余裕があるように感じられます。
- 18 ◇ まだ日が浅いですが、とても雰囲気がよく、部屋も南向きで、暖かく、部屋にいても皆様の声が聞こえてきたり、厨房から料理されている音やら匂いやらが感じられ、空気が暖かく柔らかくとても居心地が良いです。
- 19 ◇ 建物の設計がリビングを囲むように各部屋があることや、事務室からホーム内がよく見えるようになっており、目が行き届くようになっていて、とても良いと思います。職員の方々が親しく感じられ、一生懸命やっただけです。
- 20 ◇ 開放的で明るい。施設内でリハビリができるので、とても助かっています。
- 21 ◇ 組織の保身に走らず、運営方針が入居者とその家族を第一に考えていてくれて、大いに感謝しています。
- 22 ◇ 少し歩くと山が見え、建物・構造など全体的に明るい雰囲気。
- 23 ◆ ホームの建築が古いと思います。災害対策は大丈夫でしょうか。
- 24 ◆ リビングがもう少し広いとよいと思うが建物上しようがないのかも。  
深夜など個室に居る時に、急な発作など起きた場合にブザーなど知らせる術が現在ありません。宿直の方はいらっしやるようですが、本人から何か知らせることができるよう、改善して頂きたいです。タイミングにより手遅れにならないか心配です。
- 25 ◆ 面会に行く部屋のエアコンを付けてくれるが、普段は、あまり適温には、されていないようです。設備が古いのは仕方ないが、平均15万円を払っているのに、冷暖房費の節約が感じられる。せめて本人にとって、快適な温度にしてほしい。職員にはお世話になっているので直接言えないので…要求はできない。
- 26 ◆ 施設前に流れの早い水路(用水)があるので、事故防止に万全を期していただきたい。
- 27 ◆ 少しフェンスが低い。万が一外へ飛び出したら、越えられそう。
- 28 ◆ 冬場、特に寒い日の暖房が少し気になります。
- 29 ◆ 施設入口の駐車場、歩車道ブロックが邪魔で車が入りにくい。(出しにくい)
- 30 ◆ 駐車場に車を入れる時に、路肩に段差があるところがあり、全てフラットになっていると入れやすい。
- 31 ◆ ホールがもう少し広く明るい方が良いかな？
- 32 ◆

## グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 33 ◆ 幼稚園併設の為、仕方ないかもしれませんが、面会に行く時、駐車できるスペースがない時があります。
- 34 ◆ 古い施設なので、防災面で不安がある。崖ぐずれなど心配。2階なので避難が困難である事。
- 35 ◆ 建物が古くて二階の為、階段の上り下り等大変だと思います。
- 36 ◆ 施設内に軽音楽など(BGM)を流すなどしてはと思いますが。(音量は小さくして)
- 37 ◆ 駐車場に来客者に表示と駐車スペースがほしいです。
- 38 ◆ 玄関インターホンの修理をお願いします。
- 39 ◆ 和室があるといいなと思います。
- 40 ◆ 設備の修理に時間がかかりすぎている。(水道が半年近く使えなかった)
- 41 ◆ 加湿器を増設して欲しい。
- 42 ◆ 庭があるといい。

### 2. 職員の対応・職員体制について

- 1 ◇ アットホームで職員さんの対応が良い。
- 2 ◇ 職員が増員されたこと。皆さんが明るいこと。
- 3 ◇ 特別不安もなく、信頼をしております。職員の対応もよく、状況の報告など、説明をいただいております。
- 4 ◇ 職員さんが全員イキイキ、前向きに接して下さり、皆さんの心からの対応が素晴らしく、とても感謝しております。
- 5 ◇ 全ての職員の方が、本人のことを一番に考えてくれ、優しく接してくださっている。どこの事業所でも人員不足で大変なのに、職員の方々皆さん仲が良く(チームワーク)楽しげに仕事されている。
- 6 ◇ 職員一人一人がよく勉強されていて、いつでも本人を理解しようという気持ちがうかがえて、安心できる。
- 7 ◇ 家族が訪問時に親切な対応である。状況が分かるように報告をしていただける。
- 8 ◇ 管理者とケアマネさんの対応に好感が持てる。
- 9 ◇ 利用者さんに対して親しみやすい名前で声かけしてる所が良い。
- 10 ◇ 職員の方々が温かく接して下さり嬉しく思います。
- 11 ◇ 訪問時の対応が良く、気持ちが良い時間が持てる。
- 12 ◇ たくさんの職員の方に、本人のことを理解していただき、お世話していただけるところが良いと思います。
- 13 ◇ 本当に本人の事を思い接していただけて感謝しております。
- 14 ◇ 施設長様はじめ、職員の方々どなたも、笑顔で親切、心の行き届いた介護、入所者間の融和にも深く心を配慮され、本人は毎日が楽しいと言っております。
- 15 ◇ いつも笑顔で家族的なぬくもりを感じます。
- 16 ◇ 親身になって細やかで行き届いた介護を行い、常に家族と親密な連絡を取り、最善の方途を目指す取り組みがなされている。
- 17 ◇ 皆様とても親切で頭の下がる思いです。本人に会いにいったとき、職員さんの穏やかな笑顔に励まされ、いろいろと話をしてくれ、安心しています。
- 18 ◇ 歩行困難な本人に対して適切に対応していただいている。
- 19 ◇ 入所者や家族の要望を出来るだけかなえるよう努力してください。
- 20 ◇ 知識と経験豊富な管理者とスタッフがいて下さる。
- 21 ◇ 利用者の状態が良くなるということが先ず期待できない現状維持だけでも大変な中で、本当に安心して親を預けることができ、これ以上のことはありません。スタッフ皆様、変わりなく続けていただきたいです。
- 22 ◇ いつ訪ねても清潔で感心しています。本人も小ぎれいにしてもらっており、なかなか家では出来ない事で、ありがたいです。職員さんの優しい心が伝わってきます。
- 23 ◇ 介護に関する情報共有ができていると思う。
- 24 ◇ 自主自律を尊重し、本人に無理に強要していない。
- 25 ◇ 職員の方々が、長く勤務されているので、いいと思う。(異動が少ない)

## グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 26 ◇ 入居者のことを第一に考えてくれ、介護する点でどんな困ったことがあるかも正直に話して下さる。どう問題を解決しようかよく考えてくれる。それをきちんと話して下さる。
- 27 ◇ スタッフの入れ替わりが少なく、皆さん明るくて気さくな方ばかりで、スタッフ同士の仲も良く、いつも明るい雰囲気なので、安心して利用できます。
- 28 ◇ スタッフの教育がゆき届いている。年数が長い為、ノウハウの対応が的確であると思う。安心して預かってもらってます。
- 29 ◇ 入居者目線での介護内容を計画し、実行されている。(何が必要で何をする)
- 30 ◇ 男性の職員がいてくれるのは、力強いと思います。
- 31 ◇ 暮らしの様子や健康状態の変化など、その都度、報告・心配な点については、即座に対応してもらえるとこ。
- 32 ◇ 認知症がかなり進行し、介護の手間が多くなるようになっていますが、本人の状態に合わせて、きめ細かに介護してくださっていると感謝しています。
- 33 ◇ 家庭的でとても雰囲気が良い。個々を大切にしてくださっている。スタッフ一人一人が穏やかで、利用者さんへの接し方が良い。
- 34 ◇ 気軽に話せる・相談できる雰囲気がある。
- 35 ◇ 自分の思い通りにならないと手を上げる母を宥めて、気を落ち着かせる介護士の方(介護士教育)が優れていると思います。また、施設内で困った時に連絡が素早く入り、すぐ対応・相談できる。
- 36 ◇ 管理者が交代し、随分よくなりました。若いスタッフ達が生き生きしています。看護体制が数段上がり嬉しいことです。
- 37 ◇ 手がかかる人ですが、職員がよく対応して下さり、安心してお願いする事ができて、本当にありがたく思っています。何かあると連絡して下さり、不安も不満もありません。
- 38 ◇ 利用者の状態に合わせ、サービス内容を考え対応してくださっている。
- 39 ◇ 状況に応じ、家族の意見も取り入れて対応してくれる。現場のスタッフさんの対応はとても良い。親身になっていただけ。
- 40 ◇ 本当に親身になって家族の事を考えていただき、大変ありがたく思っています。私どもの知識不足で手続きに関してご迷惑をお掛けした時も寛大な処置をとっていただき、ありがたく思っております。
- 41 ◇ 本人の特質な行動をよく理解してもらっています。「家族を呼んで」「電話して」など毎日言われていると思います。がうまく話しておさめて下さっていてありがたく思います。
- 42 ◇ とてもアットホームな雰囲気、いつでも行きやすい。職員さんたちとの垣根もほとんどない。
- 43 ◇ 部屋の明るさなど気にする人なのですが、カーテン・すだれ・窓のストッパーなど考えて対応して下さいます。
- 44 ◇ いつ行っても笑顔でむかえて下さり、寄りやすいです。近況や困ったことにも相談にのっていただき、ありがたいです。スタッフの方々みなさんの暖かい気持ちを感じられ、家族みんな満足しています。
- 45 ◇ 問題がおきてもミーティングで皆が情報を共有し、改善の方向を話し合い周知し実行している。
- 46 ◇ 個人の性格に合わせ声かけをされ、できることは見守りながら支援してもらっている。
- 47 ◇ 職員も高齢なので話しやすい。利用者の気持ちは理解してもらえる。職員には不満はない。
- 48 ◇ いろいろ工夫をして入所者一人一人に合わせ、食事にしろ演芸等、一生懸命やっておられるのを見て頭が下がります。
- 49 ◇ 職員さんがテキパキと動いておられ、利用者さんにも寄り添って話をされる等、良い。
- 50 ◇ 大変よく介護して下さい、ありがたく思っています。家族から見ても腹立たしい性格の本人に対し、本当によくやって下さって助かっています。とても家族では手に負えないところを助けていただき、感謝の一言です。
- 51 ◇ 改善してほしい事をお願いしたら、職員の方全員で話し合っ下さって良くなってきたと思います。対応して頂いてとてもうれしく思いました。
- 52 ◇ 利用者同士が仲良くできるよう考えられている。
- 53 ◇ 利用者本人の状態をよく把握して、きめ細かく対応していることが良いと思います。
- 54 ◇ 私の家だけかな？と思える程、1人1人の利用者の毎日を見て下さり、お話をたくさんしていただいています。

## グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 55 ◇ 暑い日が続き、面会にお邪魔した時に、若い職員さんが、冷たいお茶をもって来られました。お気遣いありがとうございます。
- 56 ◇ どの職員も明るく常に気軽に対応できる。あたたかな雰囲気を感じられる。利用者が大切にされているという安心感がある。
- 57 ◇ 自宅へ時々帰りますが、夕方にはグループホームへ帰ると言い張ります。「ただいま」「おかえり」の皆さんとの対話に私達家族は安心して母をホームにあずける事が出来ます。
- 58 ◇ 認知症なので対応に気をつけてもらわないと暴力行為等、最初ありました。施設長さんが良く理解してくださり、職員さんたちにも指導しているおかげか、改善してきているようでありがたいです。
- 59 ◇ 本人の趣味・趣向について理解し、柔軟な対応をして下さいます。
- 60 ◇ 施設管理職員の方々の介護に対する意識の高さ(現場のスタッフの方々全員で共有されていないのは残念)
- 61 ◇ スタッフの皆さんが利用者本人と家族の気持ちをちゃんと理解してその気持ちに伝えようとしていただいているのがすごわかりますので、私自身が100%スタッフの皆さんを信頼して母の事をお願いできています。母も私も穏やかに暮らせるのは事業所さんのおかげだと本当に感謝しております。
- 62 ◇ 症状が随分進んで毎日のお世話が本当に大変な事だと思います。いつも笑顔で「大丈夫ですよ」と言っていただき、感謝しています。安心して預けられます。
- 63 ◇ 本人の話によく耳を傾け丁寧な対応や希望に応じて頂け、ありがたいと感謝しております。
- 64 ◇ いつも大変温かく接して下さっていると思います。母親も自宅にいる時より穏やかな表情です。職員の方々の方が上手にお世話して下さっている様子で私も安心して過ごさせています。
- 65 ◇ 訪問するといつも明るく接して下さりありがたく思います。ほとんど何もできなくて、全介助が必要ですので、昼夜を問わずきめ細かく対応して下さいます。
- 66 ◇ 職員の方の年齢が娘や嫁と同じくらいの人が多く、利用者がなじみやすい。人生経験のある方たちなので対応に安心感がある。
- 67 ◇ 家族が出向くとたくさん声をかけていただけます。本人の様子や、こうなっていけたら良いと思われる事もたくさん話していただけます。勤務の時間外になるのに、入院・退院に付き添っていただいたり、病院に訪ねていただいたり、心強いです。一緒に心配し一緒に喜んでいただけます。
- 68 ◇ 主人はトイレが1人でとても無理で、その都度、お願いするとすぐ連れて行って頂ける事に感謝しております。これからのいろいろとお世話になるとは思いますがよろしく願います。
- 69 ◇ 施設内での出来事を良い事も悪い事も全て話して下さるので、信頼している。
- 70 ◇ 家ではなかなかできない事や、物忘れなどで興奮してしまった時の、対処している姿を見て、やはりプロだなあと思いました。
- 71 ◇ 利用している母の様子をよく教えてください、とても安心しています。本人は入所から帰宅願望が強いわがママを言っている様子ですが…いつもいつも状況に合わせて母を安心させる声かけをして下さり、とても助かっています。
- 72 ◇ よく状況を見てくれると思う。ミスなども隠さず報告してくれるのは良い事と思う。父を上手にコントロールと言うのは失礼かもしれないが、ここが居場所と思わせてくれるので有難い。
- 73 ◇ 行動できる認知症の方々をお世話するのはとても大変なのに、いつもよく理解していただき、目を離さず見て頂き、いろいろな場所にも連れ出して頂き、これは本当になかなか出来ない事です。素晴らしいと思います。母親はとても明るく穏やかに過ごさせていただいています。介護は本当に大変です。介護する方がとても疲れます。職員の皆様もお身体ご自愛くださいませ。
- 74 ◇ 何か事があった時には、すぐに連絡があり、相談事にもすぐに対応してくれる。
- 75 ◇ 利用者の皆さんに、気配りと声かけをされている。
- 76 ◇ いつも誰かが世話を下さり、安心。
- 77 ◇ 他のグループホームの話を知ることが、本当に良くしてもらっている。
- 78 ◇ ホームの雰囲気が良く、気軽に面会に行ける。
- 79 ◇ 地元のホームなので、本人の事を知ってくれている職員さんがいて安心。感謝している。
- 80 ◇ 年齢とともに、体力、気力が失せ、職員さんの手を煩わせることが多くなったが、穏やかに見守っていただき、ありがたく思っている。
- 81 ◇ 少しずつ、症状が進行していく中で、その都度、対応して頂いてることがよく分かり、説明もして下さい。
- 82 ◇ 職員の皆様の笑顔。明るい声に安心します。利用者のことを理解し、対応してくれる職員が多い。

## グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 83 ◇ 日中一人で部屋にいることなく、リビングで皆さんと一緒に過ごさせていただいて有り難く思います。大声で叫んだり迷惑をかけていますが、快く受け入れてくださり、大変感謝しています。
- 84 ◇ 家では家族の言うことをなかなか聞いてくれず、困っていましたが、スタッフの対応によって変化がありました。面会にも行きやすくなりましたし、本人も明るくなりました。
- 85 ◇ 入所者一人一人の生活の様子を、よく観察されています。良いところ悪いところを見守りながら、伸ばしたり、改善する工夫をされます。
- 86 ◇ 入所者の意志を尊重され、無理強いされることなく、常に穏やかに生活することができて安心しております。
- 87 ◇ 職員は入所者個々の症状をよく把握し、適切に対応している。入所者全員の動きを確実に観察しており、安全面の配慮が行き届いている。
- 88 ◇ 職員の方は、本人の具合、食事のことや、お風呂の時など、こまめに見てくださり、その時々の様子をよく話してくれます。また、家族の都合でなかなか面会に行けない時、電話で様子を話してくれるので、とても嬉しく安心してあります。
- 89 ◇ 急に面会に行っても、職員の方々は、いつも利用者と話をしていて、肩とか手をなでながら頭を上下に、うんうんというような後ろ姿を見ます。それを見ますと私も和やかな気持ちになり微笑む思いです。とてもいいホームだなあと思っております。
- 90 ◇ スタッフの雰囲気が入所より良くなっていると感じる。良いことは良い、悪いことは悪いということを本人が納得するように語りかけている姿勢が良いと思う。
- 91 ◇ 安全管理について手厚くされていると感じます。本人の体調に関する情報の引継ぎも職員間でしっかりとされていると感じます。
- 92 ◆ 相談が気軽にできない。
- 93 ◆ 人数的に少ないので、見ていただける人が大変だと思う。
- 94 ◆ 個々の状況に応じて個別の対応をしてほしい。
- 95 ◆ こまめに声かけ等してみえますが、やはり職員の方が少ないようで、大変さが感じられます。
- 96 ◆ ケアマネと看護師以外の職員さんについて、「伝えておきます」という対応を受けることがありますが、大丈夫かな？という不安な気持ちになることもあります。移乗などの介護技術に不安感のある職員もいる。全体としてのレベルアップをお願いしたいです。
- 97 ◆ 今まで満足していましたが、予告なしに訪れた時、月々となっている新聞や雑誌が見あたらないので、職員さんに訊ねると、「この頃読まれないから」と平然と言われ、本人の手元に置かれていなかった。これ以来、不信感がずっとあります。
- 98 ◆ 職員さんによって言われる事が違うことがあるので、なるべく情報は統一してほしい。
- 99 ◆ 利用者様のそばで、もう少し声かけなどしてほしい。台所で話をされているだけでは…。利用者様だけテーブルにいるような状態。ぼーっとしている姿が見受けられる。
- 100 ◆ 夜間から早朝にかけて、フロアーで職員が一人と聞いています。状態の悪い人、手のかかる利用者が何人かになったときの対応が気になります。
- 101 ◆ 本人が着てしまったのかわかりませんが、外出とわかっている日でも、どうかな？と思う服装の時がたまにですがあります。服装を少しみていただき良かったかなと思いました。
- 102 ◆ どの事業所も人がたりていない点が大きな問題点。
- 103 ◆ グループホーム時々行きますが、見た事のない職員がいることがよくある。あとで知っている職員さんに聞くと異動があったみたいです。
- 104 ◆ 昼夜を問わず職員の数が少ないと思います。母は転倒の心配があるので、目を離されると不安です。どこの介護施設でも職員の人的不足があると思いますが、職員数を増やしていただくと良いと思います。
- 105 ◆ 相談員が威圧的な態度で質問をしてこられ、不快な思いをした。
- 106 ◆ 事業所から電話をいただき、不在の時、折り返すことがあるが、電話をした担当者がいないと用件がわからない。この様な場合、通常は用件を引継しておくべきと常々感じる。
- 107 ◆ 職員間で温度差を感ずる。
- 108 ◆ 職員さんの異動があっても、毎月のグループホームたよりも新しい職員さんの紹介もなく、施設へ面会に行くと初めて顔を合わせご挨拶をするといった感じです。事細かな説明はいりませんが、異動は教えていただきたいです。

## グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 109 ◆ 大部分の職員の方が利用者や家族に対して良くやってくれるが、一部の方は、口調も荒く不快な思いをすることがある。そういう方への育成を責任者が徹底してやらないと、全体としての評価も下がってしまうのではないかと。
- 110 ◆ 職員の多忙を考えた時、事業主にお願ひですが、仕事内容もきつい等から待遇の改善をお願ひしたいです。利用者も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。
- 111 ◆ 看護師の説明・対応が悪い。1人1人ちゃんと診てくれているのか不安。今回転倒により入院となったが、それに対し苦情を言ったつもりもないが退院後に、今後もこの様な事故がないとは言えないので、理解してほしいと何度も言われ不快な思いをした。(不信感も持った)それよりも状況説明、スタッフの間で話し合った結果や今後の対応等をきちんと説明して頂ける方が安心できる。
- 112 ◆ 先日、訪問した時にとても無愛想な職員がいて驚きました。
- 113 ◆ スタッフの人数が少ないのか、手厚い介護は見受けられない。大変なのはよくわかりますが、トイレ等の見守りは出来るだけお願いできるとありがたいです。
- 114 ◆ 職員さんは皆いい方ばかりなのですが、だれがどんな担当だとか、異動されてもわからなかったり、名前がわからなかったりするので、職員さんの紹介をもっと詳しくしてほしい。できるだけ頻繁にしてほしい。
- 115 ◆ 職員さん達の申し送りができていないか不安になることがある。伝えた事が伝わっていないかたりする事がある。一部の職員さんの対応に不満がある。手のかかる人ほど心配りしてほしい。
- 116 ◆ 事務職員も福祉施設で働いていると認識してもらい笑顔を絶やさないように勤務してもらいたい。
- 117 ◆ 介護して下さる職員さんによっては、本人とまともに対峙されている方もみえ、もうちょっと適当にというかサラッと流して下さればいいですよと心の中で思うこともたまにあります。見ていて申し訳ない気持ちになります。
- 118 ◆ 日中人員基準3:1でなく、2人の時が多い。
- 119 ◆ 入居に必要な物を用意した時、室内ばき・リハビリシューズを用意しましたが、職員の方は、それを利用してもらえず、いまだスリッパを履いています。面会の時に本人に言うてはいるものの何かホームのやり方があるのでしょうか？わかりかねる。
- 120 ◆ 面会に行くと今日は何か？病院でしたか？と突然行くと迷惑かなと思うことがあります。病院へ連れて行くのにも連絡をしてから行くようにしています。
- 121 ◆ スタッフの人数が少ないと感じる時がある。深夜とかのサポートが必要な時にしっかりサポートを受けているのか？不安を感じる。
- 122 ◆ 息子夫婦が面会にお邪魔した時に、今までちょっと来ないで今頃来たってあかんがね。と職員さんより言われたそうです。あんな事言われたで、まあ行けないわ。と言っていました。
- 123 ◆ お願い事などの連絡が責任者まで届いていない時があるので、申し送りをしっかり行ってほしい。
- 124 ◆ 職員の入替がないように希望します。大変でしょうが職員さんのストレス軽減につとめて下さい。
- 125 ◆ 家族の知り得た情報を利用者本人に知られたことがあり、本人が少し不穏になったことがある。個人情報への漏洩にはくれぐれも注意してもらえようお願ひしたい。
- 126 ◆ ごくまれではありますが、同じ内容の電話連絡を別々のスタッフの方からもらう事があり、忙しくて横の連携があまり取れていないのかな…と思う事があります。
- 127 ◆ 夜間の勤務の方は、女性だけでなく、1人は男性に居てもらえた方が良い気もします。
- 128 ◆ 新しい人(職員)の教育が不安です。
- 129 ◆ 一部のスタッフの方で家族が来ている時でも、あまり熱心ではないととられかねない会話をする人がいて、不安になる時がある。ただ、こちらも任せ切りなのでオーナーに話しにくい。
- 130 ◆ 本人を少し甘やかすところがあるので、自分でできることは少し見守って無理な時に手助けしてもらえるとよい。(ありがたいと思っています)なるべく自分のことは自分でやってほしいです。
- 131 ◆ 話をしていただく事は多いのですが、“最近”や“先日”といった具合で、具体的な日付けがないので、みなさんがおっしゃる内容をどの順序でみるとればいいのか、わかりにくい時があります。
- 132 ◆ よく気のつく方とそうでない方の差があるように思えます。何時間いても訪問者にお茶の一つも出ない時があります。夏場はほしいですね。
- 133 ◆ 家族交流会の際、時間に遅れないよう来たのに、送迎順番を待つ間、暑い中1時間以上待たされ、気遣いもなかった。職員間の立ち話をしている時間があるなら…と少しあきれました。説明も後からでした。
- 134 ◆ 職員の日本語の使い方が間違っています。相手が誤解しないよう勉強してください。

## グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 135 ◆ 大変だったと言われても家族は落ち込んでしまう。あまりマイナスのことを感情を込めて言ってほしくない。
- 136 ◆ 個々に状態のちがう利用者に対して、職員様の人数は限られているので、大変だとは思いますが、利用者が1人でポーっとしている時間が多いようなので、少しでも多く利用者に対応してほしいと思います。
- 137 ◆ 個室で孤立しがちに感じます。頻繁に声をかけていただき、皆と交わるよう励ましてほしい。本人の気分もありますが…
- 138 ◆ 善意からの(?)あえてくれた物言い、フレンドリーな言葉使いは決して本人、家族に対して良いとは限りません。親戚・友人ではありません。「良かったね～」「はい、こっちおいで～」食事中「あーんして」「ごっくんしようかー」と子供扱いの口調は不快で悲しくなります。認知症ですが、一人前の大人として、人生の先輩として敬うべきです。敬う心があれば必然的に言葉づかいも丁寧になると考えます。事業所で一番残念な点で、改善を強く希望致します。
- 139 ◆ 訪問時に、インターホンに気づかれないことがある。
- 140 ◆ グループホームでの生活状況を報告してくれますが、良いことばかりではなく、変化を伝えてほしいです。
- 141 ◆ 階段が一部あるので転倒に十分に注意していただきたい。
- 142 ◆ 平日ではないときに面会に行くと、施設の人も少なく、目が行き届いていないのではないかと気になる。
- 143 ◆ 職員さんに挨拶をしても無視される事が数回ありました。忙しい?職員同士で笑って話していたので、とても不愉快でした。

### 3. 家族との連携・家族への配慮

- 1 ◇ メールでやりとりしていただけますので、助かります。
- 2 ◇ 母親の生活状況などを頻繁に連絡してくれるため安心して委託できる。
- 3 ◇ 毎月手書きのお便りをいただいている。施設内での行事に参加した写真も同封されており、職員さんの心配りが大変嬉しいです。
- 4 ◇ 家族の要望をよく理解し、十分に面倒をみている。
- 5 ◇ 通院の付添い、必要な物品の買い物といった対応はとても有難く、感謝しております。
- 6 ◇ 買い物、病院への定期健診など本人に必要な外出に対応していただいております。
- 7 ◇ 毎月、本人の様子を細かく書面にて報告があるので、様子がわかる。
- 8 ◇ 特に衣食住についての管理面、また健康管理面についてもその都度、職員さんの対応、医師の処置の状況を的確に連絡いただき、離れて生活している私共は手に取るように分かり安心しております。毎月便りを送っていただき、その月の催しや生活状況が良く分かります。ありがとうございます。
- 9 ◇ 本人の希望に沿ったことなど、配慮していただいております。本人の様子とか、足りない物があつた時など、その都度、連絡してもらっています。どんなことでも連絡してもらい、様子がわかっていいと思います。
- 10 ◇ 些細な事柄でも連絡を頂ける体制になっている。
- 11 ◇ 本人の状況を家族に文書で毎月報告があり、通院の際にもドクター宛にきちんと現況報告をしていただき、大変助かっています。
- 12 ◇ 心配事や疑問点もきちんと聞いてくれ、詳しく説明・対応してくれている。
- 13 ◇ 病院に行く必要がある時や、様々な行事に関しても家族の負担が少なく、付き添ってくださったりして仕事を休む必要がなく大変助かります。
- 14 ◇ いつも親身になって下さり、入所者だけでなく、入所者の家族のことも気にかけて下さる。
- 15 ◇ 話をしっかり聞いてくれたり、服等ない物は連絡してくれます。家族のように接していただき、感謝しています。
- 16 ◇ 1日の様子を書き留めてあるので、会いに行けない時でも母の事がわかりやすいです。
- 17 ◇ 月次報告もあり、本人の様子がわかる。電話の際、手際よく本人につないで頂ける。連絡も多く助かる。
- 18 ◇ 部外者への他言が無く、家族の話がしやすい。
- 19 ◇ 義母を見に行くと二人きりにして下さり、お茶とお菓子をいただき、嬉しいばかりです。

## グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 20 ◇ ブログで色々な情報を知ることができ、安心できる。
- 21 ◇ 訪問時には、本人の様子や状態の報告がしてもらえ、現在の状況を把握できる。
- 22 ◇ 家族にも気遣いがある。
- 23 ◇ 毎月、請求書と共に、看護師さんが、本人の様子を書いてくれて、ありがたいです。
- 24 ◇ 家族の要望を快く対応してくれ、ありがたい。
- 25 ◆ ホームにあまり行けないので、たまにはホームの方から本人の様子を電話等で、連絡していただければ嬉しいのですが。
- 26 ◆ お世話してくれる方が多人数なので、一人一人の名前が憶えられない。一覧表は貼ってはいるが、この人がどれなのか見極められず、その都度名前を聞くことに。
- 27 ◆ サイズが合わなくなったり、くたびれた衣類等は、処分して下さると助かります。
- 28 ◆ 頻繁に訪問できない時、LINEとかネットを利用して本人の健康状態等、知らせてもらえるとありがたい。
- 29 ◆ 職員の方も自分の仕事で忙しいのはわかりますが、家族が来たときは、母の生活の様子など話をしてほしいです。
- 30 ◆ 入居に至るまでの対応…家族の中での問題でもあったのですが、家族内でしっかり話がされているのか確認されず、高齢の配偶者のみへの説明でなく家族の同席を促すなどしていただけると有難かったです。
- 31 ◆ 電話で「医者につれていって」と言われるが仕事の都合上、行けない時もあるので、たまには連れて行ってほしいです。
- 32 ◆ 家族以外の訪問(例えば姉・妹夫婦の場合)の時、改善すべきところや不満を洩らして頂きたい。家族の対応で不満があれば依頼家族に言っていただきたい。介護経験のない妹との関係が悪くなってしまった。
- 33 ◆ 家族の了解を得ずにやってしまうことがある。
- 34 ◆ 急ぐ必要のない事柄などは、連絡方法をメールにするなど、電話以外も考えてほしい。
- 35 ◆ たまには個人面談をしてホームの様子など聞かせて欲しいと思います。お忙しいので無理にとは言いません。
- 36 ◆ 本人に届いた郵便物の連絡をいただけるとありがたい。
- 37 ◆ 家族会の日程が決まるのがもう少し早くなるとありがたいです。
- 38 ◆ たぶんケアする際、邪魔になるので名札をつけていらっしやらないのだと思うのですが、職員の方の名前が分からないのが少し残念です。
- 39 ◆ 本人が使用する消耗品の補充依頼の連絡があり、持参したのですが、間無く別の物で補充依頼がありました。度重なりと遂、負担に思ってしまう私自身の未熟さを反省しています。
- 40 ◆ 家族会が全然ないので利用者の家族間の話し合いが出来るといいと思っています。

いつも同じ服を着ている。前と後ろ反対に着ていた事もある。パジャマも上着はハンガーにかかっているが、ズボンは物置の一番奥にあたりする。どこまでお世話してくれているのか分からない。暇を見つけてやっとなんか様子を見に行くと「はみがき粉がない」「おこづかいがない」と、その時に言われる。事前に連絡をくれていたら持っていったのに…と思うことが多々ある。請求書がわかりづらい。
- 42 ◆ 風邪伝染防止の為、正月を含む冬季(12月～3月中旬ごろ)の全面的面会禁止は、本人と家族の関係からみて、非常に問題であるとする。
- 43 ◆ ケアプラン更新会議の日程の柔軟な対応。
- 44 ◆ もう少し家族以外の親戚や友人が施設を訪ねた際に気軽に入室できればと思います。
- 45 ◆ 入所当初は何度か一緒に話し合いをしていましたが、最近は全然ありません。年1回の更新も郵送ですませ、ケアマネジャーが誰なのかも知りません。
- 46 ◆ お世話になった職員さんの姿が急に見えなくなることがあり、お礼が言えなくてとても残念に思う。移動になったり、退職されたりなど事情は様々だと思われそうですが、ご挨拶したかったと思うことが多々あります。
- 47 ◆ 薬や紙パンツなど、もっと早めに連絡してほしい。薬に関してはなくなってから連絡がきて困りました。
- 48 ◆ 1年に何度かある運営推進会議にて、看取りや身体拘束の説明を入居者の前でする事に不信感を覚える。

## グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 49 ◆ ときどき運営推進会議が行われていますが、家族が行ってメリットになる事はありません。会社として行わなければいけない事はわかっておりますが、行く時間もありません。
- 50 ◆ 家でみることができないので、この制度を利用しています。その理由は何度も話してあるのですが、帰ると言う父を家へ連れて行かないことへの不満ですが、「うちにお父さんを捨てたのですか？」とも言われました。施設の行事にはすべて参加していますし、利用料金の滞納もありません。しばらく『ウツ』になる程のできごとで、やはり言葉に出しても良いのではと思い記することにしました。
- 51 ◆ いろいろ行事をして頂いてとてもありがたいのですが、この前他のご家族様のスタッフのみなさんの負担になっているのではというご意見を聞いて、たしかに日々の仕事だけでも大変だと思いますのでスタッフの皆さんの負担にならない様にして頂ければと思います。
- 52 ◆ こちらの話をよく聞いてくれるが、やはり行き届かないなと思うところもある。忙しそうに動かれていて、その気持ちも伝わってくるので、文句を言うつもりはないが、もう少し声をかけてもらえるとうり難いと思う。なかなか人と交わろうとしないところもあり、すぐ部屋に入ってしまうことが多いと聞き、面会に行ったときに部屋で寝ていたりすると心配になる。不安をきちんと聞いてくれているので、できない言い訳でなく、成果を聞きたい。

### 4. 医療支援・健康面、衛生面について

- 1 ◇ トイレ・部屋がきれいにしてある。
- 2 ◇ とても清潔に管理され安心感があります。
- 3 ◇ 本人の体調に常に敏感で、急変時には、すぐに対応して下さっている。
- 4 ◇ 医療が充実している。
- 5 ◇ 室内はどこも清潔できちんと整頓されていて気持ちが良い。
- 6 ◇ こちらが都合が悪く病院へ付き添えない時も対応していただき、ありがたかったです。
- 7 ◇ ケガで一時入院した時など、スタッフの方が親身になって世話を下さり、感謝しています。
- 8 ◇ 体調不良などの状況報告がその都度あります。
- 9 ◇ お医者さんがいてくれるおかげで病気とか不調の時にすぐ診てもらえるので安心できます。
- 10 ◇ 本人の体調管理などで不調の時に連絡もあり、対応していただいている。
- 11 ◇ もう少し掃除が行き届くとありがたいです。
- 12 ◇ 病院との連絡網が密でありがたい。
- 13 ◇ 看護師さんから適切なアドバイスを受けられる。何かあると家族に連絡がある。
- 14 ◇ いつもきめ細やかなお世話をいただき、本当に感謝しております。いつ伺っても施設内が清潔で整頓されており、母達は楽しそうに遊んでいます。変わったことがあればすぐに連絡いただけますし本当にありがたいです。
- 15 ◇ 衛生面に心配りされ、嫌な臭いがしない。
- 16 ◇ 毎日入浴できる体制。
- 17 ◇ クリニックと直結しているので、医療面において安心できる。
- 18 ◇ 病院が隣に併設されている点も安心ですが、定期的に先生が診察にみえ、父の体調を把握してみえるのがありがたい。
- 19 ◇ 歯科衛生士さんが毎週来ていただいている事はありがたいです。
- 20 ◇ だんだん症状が進んでいくが、よく声をかけて下さること。夜間は1時間毎に体位を見て下さり、褥瘡がないこと。
- 21 ◇ 車イスの安全性の面で、考えてくださり、対応していただきました。
- 22 ◇ 本人の体調不良や対応・処置・経過をメールで連絡くださり、様子が理解できて助かっています。
- 23 ◇ 急な歯痛にも迅速な対応をして下さり、近所の歯医者へ行くなど、その時の報告もすぐ頂きました。
- 24 ◇ 危険を予測し、事故が起きないように、対策を前もってしている。
- 25 ◇ 母は足が痛いと言い続けておりますが、お風呂の後、必ずテーピングをして下さり痛いのも楽になるみたいでありがたい。
- 26 ◇ 日常の健康管理に気をつけてもらっており、感謝しています。認知度がこれ以上悪化しないよう、生活面で工夫してもらっている。
- 27 ◇ 看取りまで対応していただける。健康面・精神面共に大変行き届いたケアをしていただいています。

## グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 28 ◇ 本人の体調管理によく目が届いており、入所してからは大変健康なリズムが保たれております。
- 29 ◇ 個々の健康に配慮した水分補給の方法や美味しい手作り料理を提供していただいています。
- 30 ◇ 居室の清掃の充実(清掃道具の清潔・専任スタッフがいないため)
- 31 ◇ 早めに主治医に相談や連絡をしてもらい、ペースメーカーの手術もしてもらえ体力が残っていたのも、適切な判断があつてこそと思います。命びろいし今また事業所にもどれるよう受け入れてもらえ本人も感謝してました。
- 32 ◇ 入浴後、身体にオイルまで塗って下さり、うれしい限りです。
- 33 ◇ 毎週、理学療法士が来て下さり、皆さんのいろいろな状態を見て下さり、その方にあつたメニューを考案され、事業所での生活環境を整えて下さっています。身体に負担のかからない生活しやすい環境だと思います。
- 34 ◇ 健康管理をして頂けて、症状も状態も安定している。
- 35 ◇ リハビリをしてもらえるので、前よりもスムーズに歩けるようになり、車の乗り降りも足があがるようになりました。
- 36 ◆ 髭剃り等はもう少しこまめに見てほしい。
- 37 ◆ 訪問看護の人や、病院の先生も月に数回診察にみえるのに、骨折していた事が分からず、数日後に病院でレントゲンを撮り、骨折が判明した。対応に疑問が残る。
- 38 ◆ 入居者の皆さんが年々高齢化するなか、施設としてどこまで対応出来るのか、気になっています。
- 39 ◆ トイレの後、前と後ろを念入りに洗浄してよく拭いていただくと有難いです。ただれたりして迷惑をお掛けすると申し訳ありませんので。
- 40 ◆ 今年の冬にインフルエンザA・Bのインフルエンザに感染しました。今後さらに感染を防止して下さるようにして欲しい。
- 41 ◆ 間違えて、母に他者の薬を服用したとのこと。今後このような事が二度とないよう注意していただきたい。
- 42 ◆ 健康面のチェックはされているのでしょうか。たとえば血液検査で栄養状態を調べて、食事の参考にするのはいかがでしょうか。
- 43 ◆ 衣類が間違えて他人の物が入っていたり、行方不明になった物が過去にありました。(この頃は改善してきたようには思いますが)
- 44 ◆ 体調などの状態をしっかりと報告してほしい。
- 45 ◆ 部屋の掃除ができていない。トイレが汚れていて不潔である。
- 46 ◆ 診療時の診断で入院が決まった時、入院先を探す事、手続きをすべて自分達でということに戸惑った。退院の時も「自分達でお願いします」の返答のみで残念に思った。(さいわい病院の方で介護タクシーの手配とかいろいろアドバイスしてもらえ、助かりました。)特別養護老人ホームへ家族を入れている友人に、入退院の手続き・送迎は施設にやってもらえたと聞いたので、差を感じた。
- 47 ◆ 指先の運動・手足の運動(歩行運動等)を何かしてほしい。
- 48 ◆ 足の爪が気になります。
- 49 ◆ ベットのシーツなど汚れていてもすぐに変えてもらえず、汚れが乾いて媚びりついていたたり、ベッドの下や部屋のホコリがいつもあります。清潔にして下さいって何度かお願いしましたが無理でした。
- 50 ◆ 医療の専門家が配置されていないので、本人が発熱したような時に私たちが対応しなければならない。できれば看護師を配置していただきたい。
- 51 ◆ 利用者本人が転倒等したりした時の対応内容が決して適当ではない。
- 52 ◆ 薬の件ですが、よく調べてから次の薬を出してほしい。
- 53 ◆ 両側に手すりのある歩行訓練用具等があれば、歩行練習を安心して出来ると思います。骨折を心配して歩かないと、なおさら歩けなくなるのではと懸念しています。
- 54 ◆ 認知症の症状から、本人が汚れたバッドをクローゼットやタンスの後ろ、タオルにくるんでタンスの中とかに隠すので、部屋の中が匂う。部屋の掃除があまりされていない。床のすみとかホコリがある。
- 55 ◆ ずっと車イスなので、できればリハビリをもう少しやってもらえるとよいです。(本人が歩いて転ぶことを心配されているので仕方ありませんが)
- 56 ◆ 長く事業をやっておられるせいか、介護の方法や医療的な面が新しくない場面がみられます。外部の新しい意見や、看護の方法も取り入れていただけると嬉しいです。

## グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 57 ◆ 人手不足のせいもあるが、お風呂に入れる回数を増やしてほしい。特に夏場は毎日でも入れるとありがたいが、無理でしょうか。
- 58 ◆ 母の手足の爪・髪が伸びているので、早めに切してほしい。
- 59 ◆ 自室の掃除が行き届いていない。入浴・洗髪・洗濯をきちんとしてほしい。
- 60 ◆ インフルエンザ対策として、玄関に手指の消毒程度のものであれば良いと思う。
- 61 ◆ 体調が悪い時、様子を見る期間が長いような気がするので、早めに連絡いただけると有難い。
- 62 ◆ 本人が押し車を使用するのですが、転倒が若干心配です。
- 63 ◆ インフルエンザにかかり、今回、結核の疑いで入所者の方が入院されたと聞いて、感染源はどこからなのか不安になる事があります。
- 64 ◆ 薬の管理が、きちんとされていないことがあり、処方された薬が未使用のまま溜まっている。
- 65 ◆ 本人の身体の状態、薬の使用について、こちらから訊ねないと説明されない。
- 66 ◆ 事業所内の清掃が、きちんと行われていない。
- 67 ◆ 主治医の投薬が気になる。なんでも薬で解決しようとする。
- 68 ◆ 血圧・体重、体調の管理など、グラフなどで、示して欲しい。
- 69 ◆ 一時、歩行が困難になったので、運動をお願いしたのですが、一時的なもので終わってしまった。
- 70 ◆ 毎週、往診がありますが、特に具合が悪いわけでもないのに、必要あるのかと思います。
- 71 ◆ 寝具は季節ごとに準備していただけると有り難いです。(家族が遠方なのですぐ対応できないため)

### 5. 食事について

- 1 ◇ 食事が手作りで内容がとてもよいと思います。
- 2 ◇ 無理だとは思いますが、本人が食べたい物も聞いて取り入れてほしいです。
- 3 ◇ 食事の時、一人一人その人にあったように食べさせていらっしゃるのを見て、とても感心しました。
- 4 ◇ 入所して1か月たちますが、職員さん達に大変よくお世話していただき、大変ありがたく思っています。特に食事面が改善され、生き生き生活している様に思われます。  
食事がとてもおいしそう。施設に入居したら、刺身などの生ものは食べれないと思っていましたが、出してくださり、ありがたいです。職員さんが用意している姿を拝見したのですが、噛むことが難しい方のために、細かく刻んでいる姿には頭がさがりました。
- 6 ◇ 食事も温かい物が食べられるのは、非常に幸せだと思っています。  
入所している母が胆のう炎で、2か月ほど入院。食事がほとんど食べられず、胃ろうをすすめられました。どうしてもイヤと母が言うので、事業所に戻ったところ、ミキサー食などからはじまって、だんだん食べられるようになり、今は完全に普通食が食べられるまでに回復しました。口から食べられるため、身体機能や認知機能が大幅に改善、職員の皆さまのきめ細やかなケアのおかげだと思い、大変ありがたく、感謝しています。
- 8 ◇ 食事が手作りでバランスよく肌ツヤもよいと思います。
- 9 ◇ 美味しいもの、栄養も考えて下さり、本人も家族も満足しています。
- 10 ◇ メニューが多く優れていると思われる。また、本人の得意な料理のサポート・配膳等、本人が実施可能な日常生活行動を支えてくれている。
- 11 ◇ 今年の夏は暑く、体調を崩し食べれない時も、食べれる物をと、好む物・栄養がとれる物と工夫対応してもらいました。
- 12 ◇ 食事が毎度手作りで温かいもの食べれる事など、本人も嬉しいと思います。出来立てをいただき、その時の季節を感じるものを食することができ、ありがたいと思っております。
- 13 ◇ 自分達で野菜作りをし、それを利用してみえることも良いと思います。
- 14 ◇ 食の楽しみを大切にしたいので、現状の料金で賄えないのであれば、食費をもう少しプラスしても良いと思っている。(現在の食事内容でも満足しているが)
- 15 ◇ 食事・水分がとれない時、工夫してとれるように考えてもらっている。
- 16 ◇ プラスチックの食器を使わず、老人向けの食食用エプロンも使っていない。自宅での生活に少しでも近いようにという配慮がある。

## グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 17 ◆ 面会時、ときどき食べこぼし等、衣服に汚れがみられます。スタッフの皆様、大変お忙しく恐縮ですが、食事のときできるだけ注意いただきますようお願いいたします。
- 18 ◆ 季節感のある食事を出してほしい。
- 19 ◆ 食事おやつメニューを教えてください。
- 20 ◆ 食事の量が足りないと言います。
- 21 ◆ 食事が価格に対して質素というか見合っていない。
- 22 ◆ 食事の量(ごはん)が少し足りないとか、軟らかすぎると言っています。
- 23 ◆ 車椅子のまま食事をしているようだが、食卓が高いようで食べ難いと思う。
- 24 ◆ たまには車いすに座らせて、食堂で食事をさせてほしい。
- 25 ◆ 果物もおやつメニューに組み込んでほしい。

### 6. 本人の思いや様子・本人の満足度

- 1 ◇ 職員に本人が言いたいことを話せる雰囲気であるため、落ち着いている様子です。
- 2 ◇ 利用者が元気よく楽しんでいる様子が見受けられる。
- 3 ◇ いつ行っても皆さん笑いに満ちていて、とても明るい雰囲気環境だと思います。本人もとても穏やかで何不自由なく毎日過ごしているようです。
- 4 ◇ 本人が穏やかに過ごしているので、よくしていただいていると思います。本人の得意な事をとり上げて楽しく過ごしている様子です。
- 5 ◇ いろいろな行事を考えてくださり、本人も楽しく生活できることがいいと思います。
- 6 ◇ 母の健康面、感情面も安定し、入所させて頂いてから本当に元気になっているので、母に会いに行くたびに感謝の気持ちでいっぱいです。
- 7 ◇ いつも話を聞いてくださり、有難く思っています。入所している母も「ここは良いわ…」と言っていますので、安心していきます。
- 8 ◇ 入居者の皆さんも心穏やか過ごされ、本人も落ち着いて元気に生活できている。
- 9 ◇ 一人一人の利用者さんに寄り添ったお世話をしてくれているので、利用者本人はうれしがっている。
- 10 ◇ 職員の方は、どの方も一生懸命呼びかけてくださって、笑顔も多いので、母もありがたいと言っております。
- 11 ◇ グループホーム入居する前は、何もしゃべらず無表情でした。今はいろいろな出来事を話し、顔にも表情がでてきてとても良かったと感謝しています。
- 12 ◇ 利用者さんの得意分野を把握し、個々が一生懸命活動している。
- 13 ◇ 入所の際も丁寧に説明していただき、頻りに連絡をいただいて母がより快適に過ごせるように尽力いただきました。最初は施設に入ることを渋っていた母も面会に行くたび「とても楽しい」「優しくしてもらっている」と話してくれます。アットホームな環境が母にあってと思います。とてもありがたく、入所できて良かったと感じています。
- 14 ◇ 入所して以来、母が増々元気になったようで大変うれしく思っています。
- 15 ◇ 家にいた時よりも、はるかに元気になった。生き生きしている。本人も「毎日楽しい、みんな優しい」と言っている。
- 16 ◇ 本人は出かけること、歌をうたう等、若い時からやってきた好きな事をやれることが嬉しそうに見える。
- 17 ◇ 毎日一行日記で一か月の生活がわかりやすく、写真も添えてあり、楽しみでもあります。入居時は家に帰りたいとこぼす事もありましたが、今ではこの生活を気に入って「安心して暮らせていいわ」と会うたびに笑顔で話してくれ、皆さんに感謝しています。
- 18 ◇ 皆さんが穏やかで安心されているように見受けられる。
- 19 ◇ よくしてもらっていると思います。本人も元気になり、会いに行くときよく話をするようになり、顔色や顔つきもよくなりました。まだ帰宅願望がありますが、職員の方の声かけで落ち着いて暮らしていると思います。本人にとっても家族にとっても良かったと思います。
- 20 ◇ 職員さんからお聞きしたのですが、おばあちゃんが「この年齢になって、人様のお役に立てることがとても嬉しい」と言ったそうです。

## グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇・不満◆)

- 21 ◇ 皆さんとても親切で、母のことも理解して接して下さっています。わがままを言ったり、いろいろ迷惑をかけていると思いますが、母に会いに行くと母は必ず「ここは楽しい」「食事もおいしい」と笑顔で話してくれます。きっと職員の方の対応がすばらしいからだと思います。
- 22 ◇ 何より本人がのびのびと生活できていると思います。職員の方も丁寧に接して下さる結果だと思いうれしく思っています。
- 23 ◇ 入所してから本人の頭髮が増え、白髪がだんだん黒髪になってきました。これには大変驚いています。本人は幸せに日々過ごしていることと思います。
- 24 ◇ 本人の顔が穏やかになっているので良くしていただいていると感じます。いつもきれいで季節感を感じる気配があり、安心しています。
- 25 ◇ 本人が前施設の時と比べ、元気になりました。家に帰りたい等言われなくなり満足していると思います。
- 26 ◇ 10か月前に入所した時は、腰痛・歩行困難・胸がえらいばかりでしたが、すっかりその訴えがないので、なんて元気になったのかと驚きます。
- 27 ◇ 職員の方々の手厚い介護で本人も非常に満足し、「食事がとてもおいしいし、静かで住みやすい所」であると言っている。グループホームに訪ねても職員の方は温かく対応してくれ親戚の方も「こんなホームなら入りたいね」と感心していた。
- 28 ◇ 入居して間もないが、母が穏やかに過ごせているようで、感謝している。
- 29 ◇ 独居だった母が、少しずつホームに慣れ、穏やかな表情をしている。
- 30 ◇ 本人が一人暮らしの頃より、元気で安心して暮らしている。
- 31 ◇ 面会に行くと、よくしてくれるよ。と笑顔で話してくれるので、私共は安心して帰ります。
- 32 ◆ 家族的な雰囲気であるが、施設内での笑顔・笑い声等はあまり見られない。
- 33 ◆ 利用者同士のコミュニケーションがあまり見られない。本人の生き生きとした表情や姿を見せてほしい。(面会に行くと、いつも不安な表情が見られる)
- 34 ◆ 利用者は、要介護度が高い方が多いので、利用者の会話が少なく静かすぎます。利用者は会話をしたがっており、会話をしている時はとても楽しそうです。利用者は高齢で話題が少ないのです。昔の事はよく覚えています。事業所のマニュアル通りの仕事だけでなく、利用者同士が会話できる場をもうけてあげると良いと思う。
- 35 ◆ 要介護度が高い方が多く、母には話をする相手がいないのが、とても寂しそうです。デイケアの場へ少しでもいけたら楽しいだろうと思います。
- 36 ◆ 本人にとっては自由にならない(気軽に外出したり、買い物したり)分、不満はあるようですが、家族もフォローしてあげられない分、しかたがないと思っています。
- 37 ◆ 皆が集まる場所にもう少し連れていただきたい。
- 38 ◆ 状態が重くなり本人の意欲もなくなっていますが、以前は洗濯物たみなどさせて下さって、それなりにやっていたようですが、最近では座って(車イス)いるか、部屋で寝ているか、なにか作業ができればいいと思います。
- 39 ◆ 認知症といっても軽度のため、おしゃべり好きです。でも、他の利用者さん達とはお話ができないのか、一人でボツンという時がけっこうあります。他の利用者さんとお話できないのは仕方ないと思いつつも、置いてかえるのが辛いです。(職員さん達とおしゃべりできるのでありがたいです。)
- 40 ◆ 頼まれたら出来ると思うので、何か、できることをさせて欲しい。

### 7. サービスについて(介護計画、行事、外出等)

- 1 ◇ 認知症が進んだ母ですが、皆さん笑顔で声をかけて下さり、季節行事に参加させていただいたり、カラオケやミニコンサートなども母のお気に入りです。いろんな行事を考えて下さる職員の方々に、本当に感謝しております。
- 2 ◇ お散歩・ドライブにもよく連れて行って下さり、ありがたいです。
- 3 ◇ 日々の生活状況が、事細かく記入されたものが送られてきて、生活状態が良くわかる。
- 4 ◇ 年に2回、家族が参加できるイベントがある。
- 5 ◇ 毎月、写真付きで近況報告が記したお手紙をいただき、なかなか面会に行けない時などとても安心できて助かります。
- 6 ◇ 時々、外出の機会があり、気分転換ができています。毎月報告書が届いて、様子がよくわかります。

## グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 7 ◇ 毎月いろいろな行事が催され、楽しく過ごしている。季節ごとに作品を作ったり、お出かけしたりとメリハリのある生活が送れているように感じる。
- 8 ◇ 本人の好きなこと(グランドゴルフ)を取り入れてくれている。
- 9 ◇ 外出行事・行事食という楽しみをもった日々を送っているようで、有難く思っています。
- 10 ◇ 生活の質の向上のため、季節に応じた行事や各種ボランティアの方々との触れ合い等に参加させてもらえるところ。
- 11 ◇ 地域の方々との交流を大切にされているところ。
- 12 ◇ 様々な行事や外出なども多く計画していただき、本人も落ち着いて生活しているように思います。
- 13 ◇ 家族ではとてもできない戸外へのレクリエーションもたびたびしていただいて、満足した毎日をおくっている様子です。
- 14 ◇ 積極的に外出に連れていってもらえる。畑・花などの作業も◎
- 15 ◇ 行事をよく開いてくれている様です。様子も写真入りで紹介してくれているので、よくわかります。
- 16 ◇ 手作業など促し、色々な事をさせてくださっており、毎日が楽しいと思います。
- 17 ◇ 遊びの道具などテーマに合わせてセンスよく手造りで上手に作られているのには感心します。
- 18 ◇ 夏祭りなど地域と連携して相互理解に取り組んでいる所。一家族としてもこのイベントを楽しみにしています。
- 19 ◇ 毎月なにかしらの行事をして頂いているので季節も感じられて、とてもいいです。
- 20 ◇ 定期的に行われる会議も意見交換などができ、私たち家族も勉強にもなり、とてもいい会議だと思っています。引き続きよろしくお願いします。
- 21 ◇ 本人の意向に添ったサービス提供していただいている。
- 22 ◇ 書類が丁寧。
- 23 ◇ スタッフのみなさんの優しさにいつも感謝しております。夏祭りの花火は最高でした。チケットでやりとりするのも良かったです。色々な行事を考えて下さり感謝です。
- 24 ◇ 現在の健康状態が良い為、陶芸教室・喫茶・生け花教室などの文化的活動を楽しんでいる。
- 25 ◇ 外出・外食・季節行事等の計画がされ、家族参加できる事が多く、家族も大変ながら楽しませてもらっている。(予定を合わせたり家族を集め参加する)
- 26 ◇ 祭りなどの行事を企画し、家族も参加しやすい内容で、孫やふだん施設を訪問できない者も伺うことができている。
- 27 ◇ 在宅介護ではできない学習などを積極的に取り入れ、毎日の生活が充実するように工夫されてある。
- 28 ◇ ほぼ毎日ホームでの出来事を写真数枚付きでブログ発信している。これにより、ホームでの日常がよく理解できありがたい。また遠隔地の家族も喜んでいる。
- 29 ◇ 地域とのコミュニケーションの場があり、本人の楽しみとなっている。
- 30 ◇ 季節ごとに行事があつて良い。
- 31 ◇ いろいろな行事を考案し実行されている。掲示物にも工夫があり、楽しめる。
- 32 ◆ 戸外でもっと運動させてほしい。運動不足で歩行が困難になっていると思われ、老化を早めているように思われる。
- 33 ◆ 作業が画一的になっている。
- 34 ◆ 夏は、施設の中に居ることが多いと思うので、体操・運動等、足を使う機会があるといいと思います。(既に体操等やっていたりしているのかもしれませんが。展示物は目にしますが、毎日何をやっているのかはわからないので)
- 35 ◆ 家族参加型のイベントを増やしてほしい。職員さんのみで、行楽地などに連れていってもらっていますが、家族参加型にしてもらえたら、職員さんの負担も少し軽減されるし、家族にとっても思い出が増えるのではないのでしょうか。
- 36 ◆ 近況報告など出していただけると有難いと思います。
- 37 ◆ もう少し(月に1度位でいいので)外へ食事に行ったり、買い物へ行くことを増やして頂けるとありがたいです。うどんやラーメンなどちょっとしたもので十分です。
- 38 ◆ 1か月に一度ぐらい、手紙でも電話でもいいから本人の状態を教えてください。

## グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 39 ◆ 事業所として外出がありませんし、家族としても今は外出させてあげられないので、運動不足・体力低下は気になります。
- 40 ◆ 半年に一度くらい本人の写真を送ってほしいです。
- 41 ◆ 自由な雰囲気の中で過ごさせて戴いていることを深く感謝しているものの、ただ一点、一時期のみ面会と外出が大幅に制限(外出は事実上禁止)されている点が気になります。勿論インフルエンザの予防のために止む得ない措置であることは重々承知していますが、特に年末年始に施設に隔離状態にされることは実に寂しく忍び難いことで、何とか改善して戴ければ幸いです。よろしく申し上げます。
- 42 ◆ 入所したばかりの頃ケアマネさんと一度お会いしたきりです。介護計画書を見たことがありません。本人にサインをもらっているのでしょうか。本人に能力がないので、家族への説明・同意をお願いしたいです。
- 43 ◆ 介護支援計画書のようなものがあれば見せてもらいたい。
- 44 ◆ 最近、請求書・予定表等の手紙が遅くなってきているので、もう少し早く届くとありがたいです。
- 45 ◆ お風呂・トイレ・食事以外の時間、車イスに座ったまま薄暗いリビングにずっといる。外の気温等にもよりますが、日光にあててほしい。
- 46 ◆ 健康や年齢を考えてみえると思いますが、もう少し活動的な事をしてほしいと思います。慎重すぎる点が気になります。
- 47 ◆ トランプとか麻雀が頭にいいと聞きます。1日の楽しみにどうですか。
- 48 ◆ 運動をさせてほしい。(少し強要する位で)
- 49 ◆ 以前に比べて、外出が減った。
- 50 ◆ 折り紙や塗り絵など、手作業をさせて欲しい。
- 51 ◆ リハビリとして、椅子に座ったままでも出来る体操をさせて欲しい。
- 52 ◆ 理髪のみだけでなく、髪染めもしていただけるとよい。
- 53 ◆ 毎日どんなふうにご過ごしているのかよくわかりません。どんな行事があるのでしょうか？1年に1回でもいいので、簡単な表にして知らせてほしいです。
- 54 ◆ 会いに行ったときとか、こちらから電話したりすれば、本人の様子など教えてくださいますが、月に1度位は日常の様子を知りたいと思っています。
- 55 ◆ 訪問介護の時は、毎月介護計画のミーティングがあったが、同様の配慮があるとありがたい。
- 56 ◆ 一度もケアプランをもらったことがない。電話で説明があり、特に変わりがないという説明で、サービス計画書が複数回分まとめてサインするように送られてきました。

### 8. 利用料金、金銭面について

- 1 ◇ お金の使いみちすべてレシート類で確認できる事。
- 2 ◇ 毎月の請求書の書類などが、細かくわかりやすく書いてあります。
- 3 ◇ 他の施設にくらべて安く思います。(友人に聞いて)
- 4 ◇ 利用者にかかった費用などについて、疑問に思ったことが1度もない。明瞭である。
- 5 ◆ もう少し利用料金が安くなると嬉しい。
- 6 ◆ 車イスが必要となり、まわりの人から介護保険の割引で借りられると聞きましたが、事業所で買われてしまいました。この先、体に合わない時もあるとか…ちょっと疑問でした。
- 7 ◆ 年間行事で家族が参加する時、必ず参加費を出さなくてはならない点。できれば入居費の中から出してほしい。
- 8 ◆ 貯金がありませんのでいつまで居れるか心配です。
- 9 ◆ 母体の医療法人の診察をうけているが、通院内容についての説明がない。請求が先月より8千円近く高くおどろいたら、血液検査などを受けていた。適切な診察を受けることは全く問題ないが、請求書がくるまで何をしたら不明なのが気になる。極端な場合、高額な治療費がかかったとしても翌月の請求までわからないかもしれないが(入所してまだ数ヶ月のためかもしれない)
- 10 ◆ 毎月の利用料金請求書について、記入漏れなどのミスが多い。
- 11 ◆ 支払いに関して正確に行ってほしい。(請求方法)往診の費用についても。事務的な面で不安を感じる点がありました。

## グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 12 ◆ 領収証や請求書など、かなり前のものをまとめて受け取った事があるが、毎週家族が行っているのに渡す事もなく、郵送する事もなく、管理とかどうなっているのか気になります。

### 9. その他

- 1 ◆ 「ここは看取りまで行える」とのことで、数年前に入所し、安心しておりましたが、「施設の事情で、看取りまでではできなくなりました」とのことで大変困っています。今から他の施設への転居となるのですが、申し込みしてから時間がかかるし、入れないかもしれない。当所の方針はそんなに簡単に変更できるものなのでしょうか。
- 2 ◆ 事務所に小型犬が複数いますが、よく吠えるのが気になります。できればセラピードックの方がうれしいです。
- 3 ◆ 初めての介護なので、もっと基本的な事を行政がおしえてほしい。
- 4 ◆ 郵送されてくる領収書に混じって、別の入所者様の領収書が同封されていたことがあった。本人を医院に連れて行ったときに「お薬手帳」を預かったが、別の入所者様の手帳までもが入っていた。こういった事務的ミスは気分を害します。
- 5 ◆ 寒がりなので、布団乾燥機で暖めると、夜気持ちよく眠ることができますが、無理でしょうか？職員の人も忙しいので何も話してないですが。
- 6 ◆ 酷暑・厳寒時には、行政の支援が必要と思う。

### ★ アンケートに関して

- 1 ◆ 認知症が進んでいるので、判断というか答えにくい質問がありました。
- 2 ◆ 他施設の状況は分からないので優れているのか劣っているのか普通なのか判断できない。(11)(12)についても同様。

※利用者家族等アンケート (11)ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思えますか？  
(12)ご家族は、今のサービスに満足していますか？