

令和 2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

びーすけっと

令和2年度 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)	20	15	35
2	職員の対応・職員体制について	62	30	92
3	家族との連携・家族への配慮	16	15	31
4	医療支援・健康面・衛生面について	28	36	64
5	食事について	17	3	20
6	本人の思いや様子・本人の満足度	32	1	33
7	サービスについて(介護計画・行事・外出等)	27	12	39
8	利用料金、金銭面について	3	7	10
9	その他(コロナ禍に思うこと、感じること)	36	29	65
	計	241	148	389

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91件(令和元年度3件含む)の利用者様に、「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、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。)

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。

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。

◇ 令和2年度 びーすけっと 外部評価訪問調査件数 91件
(令和元年度 3件含む)

※ 新型コロナに関する自由記述が多く、「9」にまとめました。

※ 2・3の分類は、どちらにも当てはまる記述内容である場合があります。

※ アンケート自由記述は、空白であることが多く、この集計結果は、アンケートの総回収数に繋がるものではありませんので、ご承知おきください。

令和2年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

1. 施設・設備について(立地・ハード面を含む)

- 1 ◇ 庭にいつも花がきれいに咲いて、音楽が流れているのが、外に聞こえます。少人数で落ち着いた感じでした。
- 2 ◇ 昼間、利用者の集まるところが手づくりの飾り付けでとても明るい。介護者の方も明るく、家庭的。
- 3 ◇ 利用者が少人数なので、職員が目が行き届く。
- 4 ◇ 一つの大家族のようで、自分の親以外の利用者の方にも、気楽に話しかける事ができて、喜んでいます。
- 5 ◇ 自宅から近いため、本人に会いに行きやすい。
- 6 ◇ 施設がきれいで明るい。広々して快適。
- 7 ◇ 建物・施設が整備されていると思う。
- 8 ◇ 施設が開放的なのがいいです。
- 9 ◇ グループホームでお世話になるのはここが初めてです。ショートステイを利用させていただいた時は、老人ホームってこんなものなんだみたいな感じでしたが、グループホームが空いて移ったら、その家庭的な雰囲気にグッとくるものがあり、他の人に他のグループホームの話を書きいてみると、私と母はいいところに入れて頂けて、運が良かったと感謝の毎日です。
- 10 ◇ 施設周辺の環境がのどかで、静かでとても良いです。家庭的な雰囲気が良い。
- 11 ◇ 防災グッズを準備するなど、非常時への対策が講じられている。
- 12 ◇ アットホームな雰囲気で、訪問しやすい。あったかい感じがします。
- 13 ◇ 部屋の広さ、使いやすさ等
- 14 ◇ 静かな環境である。
- 15 ◇ 自然環境が良い。2階にあるのが良い。(防犯面)アットホーム。
- 16 ◇ 自宅と会社の途中に事業所があるため、助かります。
- 17 ◇ 川沿いの木立ちの中にあり、自然環境に恵まれている。
- 18 ◇ 建物全体、木のぬくもりがあり、きれいでおしゃれ。それぞれ個室の配置、広間のくつろぐスペースに工夫があり、訪問した時、居心地良い。
- 19 ◇ みんなが集まるリビング(食堂)に暖かい日が入って明るいので、笑顔になると思います。
- 20 ◇ 病院・温泉・マーケット等、近くにあり、立地条件が良い。家から近いので、ありがたく思います。
 - 1 ◆ 収納が少なくなり不便になった。
 - 2 ◆ リハビリ施設がイマイチなのが惜しい。場所的に無理かも。
 - 3 ◆ 全体に狭い感じがします。

令和2年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 4 ◆ ホームから2時間ほどのところに住んでいます。季節の変わり目に洋服の入れ替えがあり、室温が管理されていると思います、用意をしたら、役に立たないことがあった。通年同じような服ですごせるよう改良を希望。
- 5 ◆ 玄関の外に蚊が多数飛んでいました。人が出入りする時に、室内へ入るかもしれません。侵入防止対策をお願いします。
- 6 ◆ 災害に対しての備えをしておいてほしい。
- 7 ◆ 駐車場が満車の時があります。(一時的ですが…)
- 8 ◆ 待合室のような場所が必要と思われる。
- 9 ◆ 駐車場が少なく、訪問時に空枠のないことが多い。
- 10 ◆ 施設が狭く、体を動かせる場所があまりない。
- 11 ◆ 通路に手すりを早くつけてほしいです。他の施設や病院等では、当たり前通路に手すりがあります。我が家でも、手すりをつけました。早く改善して下さい。
- 12 ◆ 居室がもう少し広いと良いと思います。スペースの関係上、本人の使っていたタンス等、置くことが難しいです。
- 13 ◆ 家では畳の生活だったので、畳の部屋があると良いなあと思いました。椅子の生活ですと下肢がむくみやすくなるので。
- 14 ◆ 施設が狭く、利用者とゆっくり過ごす場がない。
- 15 ◆ 市にお願いして、進入路を拡げてほしい。

2. 職員の対応・職員体制について

- 1 ◇ とても家庭的な雰囲気喜んでおります。職員の方々と連携もとりやすい距離感です。
- 2 ◇ 家庭的な環境で、入所者に対する職員さんの対応、雰囲気が大変よくて、色々なことに対しても、入所者の性格に合わせて、いつも思いやって考えていただいていると思います。
- 3 ◇ ケアマネさん、何でも話せてとても信頼しております。
- 4 ◇ 全職員さんが、優しくあたたかく対応して下さっているので、家族としても安心してお任せしています。
- 5 ◇ スタッフさんがみんないつも笑顔で接してくださり、いろいろと話しやすい雰囲気でありがたく思います。新しいスタッフさんもみえる中、母がお世話になって10年、ずっとスタッフさんが代わらないのも信頼できることです。
- 6 ◇ 職員がとても明るく、アットホームな感じがとても良いと思います。
- 7 ◇ 来訪の際には、職員の方々が明るく元気に対応していただけるので、安心して任せられます。また、聞きたいことも気軽に質問できるので、有難いです。
- 8 ◇ 入居者一人一人に対して、丁寧に接していただき、感謝しています。又、家族に対しても親身に話を聞いてもらい、アドバイスをいただいています。
- 9 ◇ 職員は、入居者の個性及び症状を細かく把握して、それに沿った対応をしている。
- 10 ◇ 職員は、入居者の健康・安全を配慮して介護業務をしている。

令和2年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 11 ◇ 細かい様子などしっかり見ていただき、その都度やさしく親切に対応して下さいます。感謝しております。
- 12 ◇ 気の短い姑ですが、皆さん気長につき合っ下さり助かります。
- 13 ◇ 入所すぐに本人を理解されて受け入れてくださったのが早かった。毎日訴え等が変わっているのに全職員さんが理解した対応をしてくださる。
- 14 ◇ 一人一人に担当の方がいてくださるので、話も聞きやすく有難く思っています。
- 15 ◇ 介護度5の母が安心して、穏やかに生活できていることに、職員の皆様に感謝しかありません。ありがとうございます。
- 16 ◇ 何かあればすぐ連絡していただける。本人が必要な物、本人に合っているものをすぐ買ってきていただける。本人のわがままにも無理のない方法で対応していただいている。
- 17 ◇ 本人の思いを尊重しつつ、優しい介護をしてくれます。
- 18 ◇ 本人の希望を叶える努力や、家族の希望を臨機応変に対応してくれる。
- 19 ◇ 認知症がすすみ、コミュニケーションもトイレ介助もどんどん難しくなる一方ですが、全く苦にせず、明るく対処して下さって本当にありがたいです。ずっと母が落ち着いて暮らせているのはスタッフの皆さんのおかげです。感謝しています。
- 20 ◇ 職員の皆さんが、明るく接していただけるので、とても嬉しいです。入所してコロナの為、面会はできていませんが、一度 診察の為、外出しましたが、ホームに帰るとき、職員の方の顔を見て、母の笑った顔を見て安心しました。
- 21 ◇ 介護の方達が皆、精一杯接してくれているのを感じる。私達(家族)に対しても気配りある言葉をかけてくれる。本人はとてもワガママで気の強い性格なので、困ることもありますが、上手に対処して下さって安心しています。
- 22 ◇ 入所前の事情もよくわかってお世話をしていただいている。
- 23 ◇ 小規模であり、一人一人のあり方を尊重して下さる。
- 24 ◇ 一人一人にちゃんと向き合っ下さる姿勢がよく感じられて、安心できます。対応も丁寧です。
- 25 ◇ いつ訪問しても、皆さん心よく応対して下さり、感じが良いと思っています。母にもよく声掛けして下さり、恵まれた事業所にお世話になれ、不満はありません。
- 26 ◇ 職員の皆さんみんな優しいです。楽しく元気に暮らすことが出来て、グループホームへ行っよかったですと思っています。季節ごとの行事もしっかりやっ下さいます。ありがとうございます。
- 27 ◇ 常に細かい点まで、ご配慮ご報告をいただき、こちらに入所出来たことを心より感謝しています。「回りの方々と交わろうとしない」などは、認知症を発症する以前からなので、色々な面で力をを尽くして下さる職員の方達に、苦勞を増やすばかりで、誠に申し訳なく思っています。重ねてコロナによるご苦勞を頂いて感謝しかありません。
- 28 ◇ 細かいところにも気をつけられ、その人その人にあうよう心掛けておられるようで、とても有難いと思っしております。コロナが大変な時でも、少しでも楽しく過ごせるよう心配りされているようで感謝しております。
- 29 ◇ 対応が早くて、気遣いが細かいところまで行き届いている事。
- 30 ◇ きさくな職員の方が多く、相談事や意見などを伝えやすいです。

令和2年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 31 ◇ 管理者がリーダーシップを発揮し、職員がよくまとまっている。
- 32 ◇ 介護面・医療面が充実しており、安心しています。何より、本人・家族の気持ちに常に寄り添っていただいて、感謝しています。
- 33 ◇ 職員さんは「仕事だから」「お金をもらっているから」仕方がなく世話するのではなく、入居者の残された人生を、少しでも長く、楽しく過ごしてもらおう事を考え、介護計画を立案し、実行されていることに、いつも感心させられています。業務目的でもあろう社会貢献がしっかりできていると思います。私自身も近い将来、入居できればと思っています。
- 34 ◇ 職員の移動があまりなく、いつ伺っても話やすく、雰囲気がいいです。外国人の職員も、一生懸命働く姿に好感がもてます。
- 35 ◇ 認知もあり、いろいろ大変だと思えます。声かけをよくしてくれるし、なるべく気の合う方と近くにしてくれるなどの気配りをしてくれます。
- 36 ◇ 職員の紹介(写真入り)をもらい、お世話をしてもらっている人の顔と名前がわかり、安心して話すことができている。相談にも丁寧に対応してもらっています。
- 37 ◇ 入所前、母の性格のきつさ、言葉のきつさがトラウマになっていたのですが、職員の皆さんは、良いところを見つけてくださったり、良い方向にもって行ってくださり、母の顔つきも優しくなったように感じます。
- 38 ◇ アットホームで、家族の話をよく聞いていただき、ありがたく思っています。職員同士の引継ぎもよくされており、家族は安心して親をあずけております。
- 39 ◇ 家族以上に優しく接していただいています。いつも優しい言葉をかけて下さり、本人も本当に幸せを感じていると思います。笑顔がいっぱいの職員さんばかりで安心していられますし、お金にかえられないサービスを受けていられて、こちらも幸せです。
- 40 ◇ 本人のワガママを職員の方は一歩引いて、最大限に聞いてくださる。職員さんが判断に困るときは常に相談がある。
- 41 ◇ うちの場合、入所してから順番に体の調子が悪くなり、本人は自分の体を悲観しているようにみえますが、これが独居だったら、とても大変だったと思います。何かあったらすぐ職員さんに伝えられるし、他の入居者さんもいるので、さみしさも不安もないと思うので、助かっています。
- 42 ◇ 母の良いところも悪いところも理解して下さっていて、本人のワガママにも本当に上手に対応していただき、とても親切にいただいていると思います。そしてスタッフの皆さんは、感じの良い方が多く、母も笑顔が増えて、元気になりましたので、本当に感謝しかありません。
- 43 ◇ どの職員も明るくとても親切。職員の年齢層に幅があるのが良い。結構ご年配の職員の方もおられて、本人の気持ちを受け止めて下さっているかと思えます。
- 44 ◇ 方針が統一されていて、リーダーの方を中心に雰囲気も良いと思います。何でもこまめにご相談・ご説明をいただけるので、安心です。
- 45 ◇ 入所者の様子を良く見て下さり、必要と思われるものや、サービスをきちんと説明してすすめて下さる所。
- 46 ◇ 初対面時より、私共の話をよく聞いて下さる。不慣れで知識がなく、単純な質問を多数しても、わかりやすく答えて下さり、こちらの気分が落ち着き、施設長さんに頼ってみようとすぐに決断致しました。他の職員さんも、ちょっとした会話の中に温かみを感じ、心が不安から安心に変化しました。まだ3ヶ月目に入るところですが、ご縁があってよかったです。

令和2年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 47 ◇ 義母が今までどのような生き方をしてきたかの聞き取りがあり、性格や趣味等、個人の尊厳を尊重して下さるところが、良い点だと思います。
- 48 ◇ 感情の起伏が激しい状況にも柔軟に対応されている。
- 49 ◇ 職員の皆様が、いつも笑顔で対応して下さり、本人が安心している。どんなに忙しい時でもきちんと対応していただける。サービスを受けなければならない家族の気持ちも楽にしてくれる。(話を聞いて下さる)
- 50 ◇ 入所当時は、歩く事も食べる事も話す事も、ままたまならなかったのですが、数か月でしっかりしてきて、この頃は、本人はどこも悪くない、一人でも大丈夫だと思える位の気持ちになっています。皆様の毎日の努力の積み重ねと感謝しています。
- 51 ◇ 利用者本人の事を考え、提案をして頂けます。家族の生活も考えながら、対応を考えて頂けるので、負担も少なく安心しています。本来であれば時間外であろうと思う時間でも、親切、丁寧に話を聞いてもらう事があります。はじめての手続きばかりでしたが、不安なく進められました。感謝しかありません。
- 52 ◇ スタッフの方々から「こうしたらどうか？」等、提案があり、安心してお任せしております。
- 53 ◇ 私が病気をし、父の世話ができなくなった時、すべて父のために動いて下さいました。父が望んでいる生活を送れていると思います。
- 54 ◇ 認知症へのケアに加え、かかりつけ医師による万全の体制がある。経営者の厳しい目配りも、ケアマネさん・ヘルパーさん・皆さんのお人柄もプロ意識にも、いつも心から感謝しております。この事業所に出会っていなければ、利用者(母)は、ここまで穏やかに健康を維持できなかったと思います。看取りまで一緒に引き受けてもらえることも大きな信頼です。
- 55 ◇ スタッフの方の表情が明るく、常に利用者への声掛けをしている。
- 56 ◇ いつ訪れても、どの職員の方も、にこやかに対応(会話)して下さいます。家族に対しても、入所する母に対しても、丁寧な対応で感謝しています。(以前、他の事業所で、ごく一部の職員の方でしたが、接し方について悲しく思ったことがありますが…)ここでは、愛想笑いではない、誠実な気持ちの良い笑顔の対応です。
- 57 ◇ 高齢者の尊厳が守られていることが、職員さん達の言葉遣い等から感じられます。
- 58 ◇ 職員同士の連携がとれていて、問題点等、よく相談されていて報告して下さいます。
- 59 ◇ とても前向きな職員を中心に、運営されていることに安心しています。引き続き、現体制の中で人材育成を図りながら、より入居者に寄り添ったサービスやコミュニケーションの向上にとても期待しています。
- 60 ◇ 職員の皆さんがほとんど変わらず、働いておられるのは、働きやすいのだと感じます。その中で介護して下さいます事は、入居者も過ごしやすいと思います。
- 61 ◇ とても雰囲気があたたかく、入居者に対する家族的な配慮があります。良くも悪くも、つかずはなれずのスタンスで、過ごしやすい環境を作ることで、入居者、スタッフそれぞれの立場が長続きしやすい生活を送っているように見受けられます。
- 62 ◇ 名前シールなど見えにくくなった物につけていただいた。
 - 1 ◆ 職員さん同士の連携がどうなのか…と思うことがあります。同日に不足の物を持ってきて下さいという電話が数回はいることがあります。
 - 2 ◆ 職員さんによって、話しやすい方と話しにくい方がみえる。

令和2年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 3 ◆ 一日中、車椅子にいる為か、足がむくんでいます。父は体が大きいので、こけたりすると立たせるのが大変ですので、男性の職員さんや、マッサージやリハビリができる資格のある方がおられるといいなと思います。
- 4 ◆ どこの施設でも同じだと思いますが、上に立つ職員はある程度 強く(きつく)ないと全体をうまくまとめていけないと思いますが、親切な一般職員が辞めていくのも問題があると思います。
- 5 ◆ 言いにくいと思うが、ダメなことはダメとハッキリ言ってほしい。
- 6 ◆ 時々、問い合わせ等をしますが、担当者の方が不在のときなど、連絡が伝わっているのか?わからないので、不安です。
- 7 ◆ 母の様子は、こちらから聞かないと何も話してくれない。(尋ねると丁寧に教えてくれます)
母の物でない服がクローゼットにあったり、ないと言われて急いで準備して持っていったものが後日引き出しから出てきたりと、あれ?と思うことが多い。持っていったハンガーがどんどん少なくなり、見たことないハンガーに服がかけてあったりすることもある。
- 8 ◆ 夜間は職員さんが1人の為、人手が足りないと聞き、不安がある。
- 9 ◆ 入所し3か月たったが、面会ができない為、職員の様子もみてないので、わからない。本人の様子もわからず、こちらから電話で確認のみ。上司がみえない時、電話に出るのも遅く、言葉遣いが気になる。(対応)
- 10 ◆ スタッフ全員ではないですが、挨拶をしない方もいますので、気を付けてほしいです。
- 11 ◆ 施設に洗濯をお願いしているが、時には、他人の洗濯物がダンスに入っていたことがあった。また、洗濯していただいた衣類がダンスから取り出す際、湿っていたことがあった。
- 12 ◆ 衣類など季節の変わり目や、古くなった時に、言ってくださると良いかなと思います。本人は管理ができないので。
- 13 ◆ スタッフが以前より少ない気がしますが…もっと活気があってもいいのではないかと思います。
- 14 ◆ 事業所で働いている職員の方が固定されていない。定着率が悪いのでは?と気になる。
- 15 ◆ 認知症の理解を学習するべき。差がある。
- 16 ◆ 時々、元気のない対応をされる職員さんが見られますので、笑顔で接してほしいです。
- 17 ◆ 職員の方で、利用者や家族に対し、露骨に嫌悪感を見せる方がいるのが残念です。
- 18 ◆ 職員さん、正直イライラされています。ピリピリしているので、あまり行きやすくないです。
- 19 ◆ 母のワガママをすべて聞いてくれなくてもいいので、悪い時は怒ってほしいです。
- 20 ◆ 施設の体制が変わったこと、職員の異動等で、とまどう時がある。本人が不安ではないか心配。
- 21 ◆ 先日、電話で、認知症の義母に「キャッシュカードを作っていたら、申込用紙に記入をお願いしました。」と言われました。コロナ・熱中症を考えての配慮だとも聞きました。理解はできますが、前後が逆だと私たち家族は理解できません。もちろん謝罪はありました。私ではなく、主人にちゃんと話していただければと望みましたが今にいたります。

令和2年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 22 ◆ 面会等に行くと、職員さんの話し声が大きく、他の人の話が聞こえるので、嫌な時もあります。
- 23 ◆ 本人のペース(ゆっくり)に合わせることなく、職員のペースで行動させようとするところがあるのが心配です。
- 24 ◆ ケアマネージャーさんが、常駐していただければ、より安心できると思います。
- 25 ◆ 職員の方も多数の方を介護されているので、仕方ないと思いますが、感情を入所者にぶつける事なく、平等な対応をお願いします。
- 26 ◆ ケアマネを変えてほしい。このケアマネは自分のことしか考えていない。話をしている、この人が利用者のことを考えているとは全く思わない。自分の都合が第一だから、話していると嫌になってくる。
- 27 ◆ TELをしてもなかなか出してもらえず(人数が少ないのでしかたないのですが)電話をかけづらいです。ほんとはケアマネさんとお話したいですが、グループホームだと職員さんとお話したほうがいいのでしょうか？
- 28 ◆ 時々、伝達事項のモレがあります。(重複して同じ連絡がくることがある)
- 29 ◆ 職員全員が周知していないなあ~と感じる事がある。
- 30 ◆ 介護事業は職員さんの業務が、大変になってきていると思います。研修を実施して頂けると、良いと感じます。

3. 家族との連携・家族への配慮

- 1 ◇ 臨機応変に対応していただける。手続き等も簡素化されていて助かる。
- 2 ◇ 家族が遠距離のため、何かあったときに代行して対応してもらえるので、助かっている。
- 3 ◇ 介護計画やホーム内での生活状況など、丁寧に報告していただけて、様子がよくわかります。私達に対する細やかな気配りをいつも感じています。
- 4 ◇ 私が不安がっていた時、一人でがんばらないでと言ってくださり、とても励まされ、嬉しかったです。
- 5 ◇ 家族の質問や要望の相談に乗ってもらい、対応してもらえること。
- 6 ◇ 訪問させていただくと、必ず職員さんから声をかけていただきます。グループホーム内の本人について話して頂けます。お便りにはコメントが必ず書かれています。
- 7 ◇ 相談はよく聞いてくれて、アドバイスもしてくれる。
- 8 ◇ 遠方(県外)に住居している私達に気遣いいただき、必要な連絡等も電話で詳しくしてくれます。日々の記録を見ると夜中何度も起きて職員さんを呼ぶこともあり、その都度対応して下さる様子、本当に頭が下がります。
- 9 ◇ 近況報告書に様子が書かれているので、様子を知ることができ、また、職員の方の対応も書かれているので、わかりやすいです。体調の変化も電話で連絡をもらえるので安心です。
- 10 ◇ 本人の衣服など不足する物があると、すぐ対応できない家族にかわって準備してくれる。
- 11 ◇ 長期になると今後についてのアドバイスを受けています。

令和2年度 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 ◇ 家族が地元にはいないので、必要な物は購入しても良いかなど、適切に対応してもらい、代金の立替払い等もしていただき、助かっている。
- 13 ◇ 本人のこともですが、家族に対してこれからの事など必ず聞いて下さり、サービスは良くできていると思っています。
- 14 ◇ 現状に満足しています。掃除・草むしりなど、何でも協力したいので、気軽に声をかけてもらっていいかなと思います。
- 15 ◇ 私達、家族が(夜勤)をしている事も理解していただいているので、気遣って下さり、施設の方で済むことは、代わりにやっていただいています。(買い物等)
- 16 ◇ 職員が皆、親しみやすい。(しゃべりやすい) 電話対応に加えて、メール対応もして頂ける。
 - 1 ◆ 遠方なので、必要なものは、一度にまとめて伝えてほしいと思います。
 - 2 ◆ 利用して10年になるが今だに職員の方の名前と顔が一致しない。わかるのは3~4人。月に1.2回わずかな時間しか会わないので仕方ないが、あまり親しみがわからない。
 - 3 ◆ 足りないものなど、1か月前くらいに言ってほしいです。(急な時が多い)
 - 4 ◆ 2.3人の方のお名前がわかるだけで、スタッフさんの名前がわからないので、名札をつけていただくと、より親しみがわいて良いとおもいます。
 - 5 ◆ 事後報告が多い
 - 6 ◆ 用事があってメールした時など、たまに返信のない時があります。何の返信もないと読んでもらえたかなと思う時がたまにあります。わかりました とか一言返信下さるとありがたいです。(ある時とない時があるので)
 - 7 ◆ お忙しいとは思いますが、利用者の状況を連絡くれたら嬉しいです。
 - 8 ◆ 介護認定の再認定をお願いしているが、まだ連絡がない。
 - 9 ◆ 職員の方の顔と名前は全くわからない。それがわかる一覧がほしい。(郵便で)どんな方が夜勤をやっていただいているか知りたい。
 - 10 ◆ 入居者に重要な事項について、相談等の連絡が遅い。施設管理者からは連絡がない。こちらから聞く。
 - 11 ◆ 普段の生活が全く分からない。忙しそうで電話が少ししづらい。2.3か月に一度位で良いので、ホームでの生活ぶりが分かるとうれしいです。
 - 12 ◆ 孫やひ孫の写真を送りますので、見た時の反応等を伝えて(記述)いただけると嬉しいです。
 - 13 ◆ 1年程前より、認知度がすすみ、次の階段のホームさがしをしてほしいと言われるようになる。こちらも次の段階…の覚悟はするものの、さがすのにあたり、介護3が出ていない現在、全く受付してもらえず、急に出されるようなことがあったらと思うと、不安になります。お世話をおかけしていることに申し訳なく思いますが、できるだけ長く住み慣れた今のホームに置いていただけることを望みます。
 - 14 ◆ 要望などが言いにくい。(言い出すことが難しい)
 - 15 ◆ 転出・退職される職員さんの情報があまり頂けず、お世話になったお礼が言いたかったと思うことが時々あります。(コロナ禍では無理かと思いますが)

4. 医療支援・健康面・衛生面について

- 1 ◇ 健康状態について少しのことでもすぐに連絡していただき、適切に対処していただいているので、とても感謝しております。
- 2 ◇ 本人が高齢で持病もあることから、異常の発見や入院など適切に対応していただいています。
- 3 ◇ 持病による発作が年に2・3回あります。身体の変化はその都度電話して下さり、「〇〇して下さい」ではなく、「どうしましょうか」とたずねてくださいます。時には「このくらいなら見てますから大丈夫と思いますよ」と判断もして下さいますので、車で片道45分かかる家族にしてみれば、意向を尊重しつつも、日常的によく見て下さっているためにできる判断はとても心強いです。
- 4 ◇ 体調の変化等、注意深くみていただき、病院受診が必要な場合、連絡してもらえます。
- 5 ◇ 病院等、家族が連れていけない時、積極的に協力していただける。おかげさまで本人は生き生きしてとても元気です。
- 6 ◇ お布団も干していただき、お掃除もいきとどいていると思います。
- 7 ◇ 快適な施設・明るいスタッフ、食事も医療もよく行き届いていて、このコロナウイルスの中、安心して母をおまかせでき、私共も喜んでいます。
- 8 ◇ クリニックがすぐ隣にあり、院長先生が大変理解があり、一生懸命な方で安心して居る。
- 9 ◇ 本人が怪我や病気の際、すぐに診ていただけるので安心です。
- 10 ◇ 病院への通院もつきそってくれるので良い。
- 11 ◇ 医学的な面での質問にも、施設長さんが適切に答えていただけます。
- 12 ◇ 薬がなくなる日程を教えていただき、ありがたいです。
- 13 ◇ 母が入所した時は、うつ病の薬を飲んでいましたが、施設長さんやスタッフの方々に助けられ、薬を飲まなくてよい状態にして頂いて、とても感謝しています。また、杖なしで歩くようになりとてもうれしく思っています。毎月、母の様子を送って下さってとても素晴らしいと思います。
- 14 ◇ 入居者の健康を第一に考え、親身になって世話をしていただいていることを心から感謝しています。
- 15 ◇ 何かがあった時、すぐに医師と連携し、対応して下さる。
- 16 ◇ 持病の糖尿病の管理がありがたいです。
- 17 ◇ 具合が悪い時、病院へ連れて行って下さり、結果・経過の報告電話を頂ける。インフルエンザの注射や、肺炎検査の報告もして下さいます。
- 18 ◇ 薬の管理もしっかりされていて、残りが少なくなると早目に連絡を下さり、助かっています。
- 19 ◇ お世話になっている父の体調が悪いので、「病院へ連れて行って下さい」との事で、父を迎えに行き、病院へ行こうとしたら、職員さんも一緒に行ってくれました。夜7時頃着き、終わったのが夜中の1時頃になったのですが、最後まで職員さんも居て下さり、本当に心強かったです。ありがとうございました。

令和2年度 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 ◇ この施設で母も看取って頂きました。父も同じ所で安心しております。
- 21 ◇ お布団をよく干してくださる。
- 22 ◇ 最後の看取りまでやっていただけると言ってもらいました。利用する家族としてはとてもありがたく、この春、高齢の父は急に容態が悪くなり、緊急入院いたしました。その後、退院となりましたが、家では父を看護することができず、こちらの施設で預かってもらえることができ、本当に助かりました。
- 23 ◇ コロナの影響で5か月程、本人に会っていませんが、認知度が要介護5から要介護3になりました。職員の方がよくやってくれていると思います。
- 24 ◇ 健康面・安全面・精神面の配慮がなされている。
- 25 ◇ 家ではほぼオムツにしていたが、丁寧な介助でトイレで出来る回数が増え、症状が改善されていて嬉しいです。
- 26 ◇ 入院時に、施設の方の長時間の付き添いや、主治医へ詳細な説明をしていただき、感謝しています。
- 27 ◇ きれいに整理・掃除など行き届いていて、衛生面は安心しています。
- 28 ◇ 医者のお薬をしっかり服用させてくれ、症状も安定している。(認知症)
 - 1 ◆ 介護技術としてはレベルが低いのでは?と思うことがあります。臀部が赤くただれている。痛みをあまり感じない認知症だからこそ、もう少しケアをしてもらいたい。
 - 2 ◆ 夜はパジャマに着替えるのでしょうか?衣服は汚れたら替えるのでしょうか?気になります。
 - 3 ◆ 夜中や朝方のトイレに行く時に転んで骨折するパターンが多いようです。夜間は職員さんも少なくなるとは思いますが、できるだけ気をつけていただけると有難いと思います。
 - 4 ◆ 入浴はどのようにしているのか気になっております。自分では洗ったりできないだろうと思ってますので、手助けしてもらっているのかな。
 - 5 ◆ 母はオムツをしていますが、部屋のトイレに入ると臭いがきついです。この点を何とかしてほしいです。洗面のタオルも臭っていますので、よろしく願います。
 - 6 ◆ 一日に一度、座りながら手の運動等 ありますか?
 - 7 ◆ 舌・口腔清掃が月に一度あると有難いです。
 - 8 ◆ 高齢者がコロナに感染すると重症化しやすい(糖尿病なので特に心配)これからも宜しくお願い致します。
 - 9 ◆ クリニックさん(医師)の健康チェックを知りたいです。
 - 10 ◆ 体を動かすことを増やすといいのでは…と思います。
 - 11 ◆ 職員の方の名簿、どんな人がいるかを知らせてくれると良い。ときどき人が変わっていて、ホームの知らせなどに、加えてくれると助かります。
 - 12 ◆ 高齢なので、ベッドで過ごす事がふえている。寝たきりにならないようにしてほしい。
 - 13 ◆ 洗濯ものの汚れが少し気になります。(例えば、肌着が色がついてしまっている。やむを得ず、回収して捨てました)
 - 14 ◆ 転倒などあれば、家族へ連絡してほしい。圧迫骨折・腹痛があっても連絡がない。病院の結果はどうだったのか?連絡がない。会うこともできません。職員に聞いても、転倒時勤務していなかったのか、知らないと言う。申し送りや記録を見ないのか、隠したい内容なのか…信用できなくなりました。

令和2年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 15 ◆ 薬をどのくらい(量・種類)服用しているのか不明です。(特に今は面会のために人手をかけていただく状況なので、尋ねるのも遠慮してしまうため)
- 16 ◆ オムツパットの種類を指定された
- 17 ◆ 居室にほこりが気になる事があるので、フローリングなのでたまりやすいが、簡単な掃除でもよいので、お願いしたい。(ベッドの下など)
- 18 ◆ 利用者の顔そりを月1回程度、お願いできたらと思います。
- 19 ◆ 健康診断の結果を知らせてほしい。(お金をはらって受けているのに家族には結果の報告がこない)
- 20 ◆ 最近母の体調があまり良くないようなので、常に気にしてもらいたい。
- 21 ◆ 勝手かもしれませんが、ホームの方で病院につれて行ってもらうことができるかと助かります。
- 22 ◆ 入所できたことで本当に助かっている。発熱や怪我をした場合、連絡があり、グループホームへ迎えに行き、病院で診療を受けるが、急な場合、病院へつれていくことができなこともある。(仕事をしているため)グループホームでお願いすることはできないものかと思う。
- 23 ◆ 認知症専門医による訪問ケア等があればより安心できる。(メンタルヘルスケア等も)
- 24 ◆ 体調が悪くなったら、看護師等と相談をして早目に連絡がほしいです。(様子を見る事も大事ですが、時には早急治療が必要)
- 25 ◆ 医療の件で、新しく使用している薬の説明、健康チェック後の説明等、少しあると良いと思います。
- 26 ◆ ヒゲのそり残しなどを確認して身綺麗にさせてほしい
- 27 ◆ 床がザラザラしている時や、母の部屋に入った時、部屋の隅にたまったわたぼこりが気になります。どの位の頻度で掃除をして下さっているのかな?と思います。今はコロナで面会できていませんが、掃除の面で気になる事がありました。職員の皆様、毎日忙しいとは思いますが。
- 28 ◆ 常勤看護師の確保。
- 29 ◆ 月に一度の往診の結果を、簡単で良いので教えていただきたいです。
- 30 ◆ 1度の失敗でパンツ→紙パンツ。防水シートを持参しましたが、二度と下着をつける事はありませんでした。(洗濯物が増えて大変な事はわかりますが)
- 31 ◆ 常に洗濯機使用。洗濯機可能な衣服でいる様子です。夏はよいですが、冬場は毛(ウール)のものを着させてほしいです。(洗濯は持ち帰りますので)
- 32 ◆ 一度だけ、他の方のお薬を間違えて与えてしまわれたので、気を付けていただきたい。電話で「他の人の薬をあやまって飲んでしまわれたので、病院へ行ってほしい」と連絡があったが、本人が他人様のを飲む訳はなく、「職員が間違えて与えてしまったので…」と正直に伝えてほしかったと思います。(コロナ禍で大変だと思います)
- 33 ◆ 部屋の中の様子が気になります。(自分で整理できない為)コロナ禍で施設に入ることができない為。
- 34 ◆ 忙しいとは思われるが、手足の爪は見て切ってもらいたいです。
- 35 ◆ 急な病気の時、病院への送迎をしてほしい。

令和2年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 36 ◆ 爪切り耳垢などの小さなことが後送りになっていることがある。(言えばすぐ対応してくださる。)

5. 食事について

- 1 ◇ 入所した時、食事が進まなかったのに、よく食べる事ができるようになったこと、本当に感謝しています。
- 2 ◇ 食事の面で色々工夫されており、行事ごとにいろんな食事がだされており、美味しくいただいているようです。
- 3 ◇ 入院時・退院後も、食事面等、柔軟に対応していただき、大変感謝しております。ありがとうございました。
- 4 ◇ 母は自分で食事をすることはできないが、時間がかかっても、口から食事を完食するよう、手をかけていただける。
- 5 ◇ 入院中は、食欲もあまりありませんでしたが、グループホームに入居してから、食欲もできて、毎日おいしい食事を作っていただき、感謝しています。
- 6 ◇ 母が、食事がすごく美味しいと毎回言うってくれるので良かったです。
- 7 ◇ 3度の食事をグループホームで作って頂き、温かい物を食べさせて頂いているので、とても安心しています。(栄養面も考慮)
- 8 ◇ 食事、本人もすごく満足しています。
- 9 ◇ 食物の好みを受け入れてくれてうれしいです。
- 10 ◇ 食事の内容が、他の事業所よりメニューが良いと思います。(他2ヶ所利用あり)
- 11 ◇ 食事が手作りで本人もおいしいと言っています。メニューの一部を毎月家族にも伝えてもらうのも嬉しいです。
- 12 ◇ プロの献立で、カロリーも計算されていて、味も色も考えてある。
- 13 ◇ 食事が栄養バランスも良く、バラエティ豊富。
- 14 ◇ 母は一人暮らしが長かったので、共同生活ができなくて、好き嫌い(食事)も多く、本当に迷惑をかけているのに、皆さん親切で食事も気を使っいただき、感謝しています。
- 15 ◇ 「食」の大切さにこだわっている。バランスもよくとても美味しい。
- 16 ◇ 食事は、体調に合わせて下さって、本人が時間をかけて全部食べられるように配慮して下さい。
- 17 ◇ 食器は陶器を利用している点や、老人施設でよく見られる長いビニールエプロン等は、一切使わない点など、家庭に近い雰囲気を大事にしている施設です。
- 1 ◆ 夜間、口さみしくなることがあるようです。誤飲の危険と口腔内の清潔のためと思いますが、工夫しだいで少しなんとかならないかな?と思います。口の中ですぐとけるようなラムネ菓子に限定し、消灯時に洗面台にコップ1杯の水を置き、食べたらすすいで眠りましょうとか。(今度家族からもお尋ねしてみようかとも思っています。)
- 2 ◆ 食事写真(どんなメニューか知りたいです)朝・昼・夕食 玄関入口にでも表示いただけると嬉しいです。
- 3 ◆ 食事が唯一の楽しみのようなので、メニューの工夫をお願いします。

6. 本人の思いや様子・本人の満足度

- 1 ◇ ひとりひとりが出来ることをさせていただいているので、自分も役に立っているという事が、生きがい・やりがいになっていると思います。スタッフさんもみんな親切でありがたいと本人が喜んでいます。
- 2 ◇ 職員さん達がいつも付き添い母と接して下さっているので、表情も優しくなり、歌も口ずさむようになりました。
- 3 ◇ 本人は非常に満足し、「ここでいい」といって一時帰宅もしなかつたこともあります。職員の方も明るい方が多く、私共も安心しております。
- 4 ◇ どの職員の方も、いつも笑顔で楽しく接して下さると、常々本人が感謝して申しております。
- 5 ◇ 食事作りを手伝ったり楽しんでいることがよくわかります。(写真など)
- 6 ◇ 職員の皆様が本当に温かく優しく接して下さり、感謝しています、入所してから表情も豊かになり、会いに行くのが楽しみな程です。
- 7 ◇ 本人は落ち着いていて、とても穏やかで感謝しています。
- 8 ◇ 入所者全員が集まって毎日過ごしていることで、本人もいろんな人と話ができて楽しそうである。家庭的。
- 9 ◇ みなさんよくやって下さっていますので、感謝しております。親切で本人も喜んでいます。
- 10 ◇ 娘の立場としてとても感謝しています。アルツハイマー認知と分かり、母を見ることの大変な日々を、今はグループホームで生活を楽しんでいるようでありがたく思います。
- 11 ◇ 本人が非常に満足している。充実した介護サービスとカラオケが本当にありがたい。
- 12 ◇ 本人が職員の方をととても信頼しているように感じられます。これからもよろしく願いたいします。
- 13 ◇ 利用する前と今では、とても元気になったようです。
- 14 ◇ 長い間利用しています。本人は「家に帰りたい」とは全く言わないです。職員の方に良くしてもらっていると喜んで話してくれます。
- 15 ◇ 以前よりも、本人がいきいきしています。
- 16 ◇ 精神的に安定した生活を過ごせている様子で、表情に笑顔もあり、施設のスタッフの方に感謝しています。
- 17 ◇ 利用者ができること、やれそうなことを、いろいろさせていただき、それを仕事としてやっているようで、本人も生活にハリがあり、大変良いことだと思います。
- 18 ◇ 排便・排尿が、トイレでできていると聞いた。改善されているようで感謝している。
- 19 ◇ 母はいつも「皆さんとても良くしてくれる。食事もとてもおいしい」とニコニコしてとても幸せそうです。
- 20 ◇ 面会で、母とスタッフの方をみて、家族と居るような笑顔、心許すさまをみる事。
- 21 ◇ 入居してから精神的に落ち着いたのか、表情がやわらぎ、穏やかになりました。職員さんの気配りのおかげで感謝しています。

令和2年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 22 ◇ 1ヶ月に2回程、家に連れてきますが、帰りに「行きたくない」等、何も言わず行きますので、それだけ良くしていただいていると思います。
- 23 ◇ 自宅で1人で暮らしていた時より、顔に少し肉もついてきて、元気そうなので安心していきます。
- 24 ◇ 本人の好きな畑作業などをさせてくれている。
- 25 ◇ 皆さん、とても気持ちよく接していただき、細かな家族の変化も伝えていただけて、安心・満足しています。何より、本人が幸せそうで、明るい笑顔をしている。(もとは少し気難しい人でした)チーフが素晴らしく、全体的に良いホームとなっていると思います。義母もまだしっかりしてる時、「この食事は美味しいし、周りの風景も気に入っている」と満足そうに言っていました。
- 26 ◇ 本人は、ごはん(食事)はおいしく、満足しています。ここはええ所だと言っています。私達家族も安心していきます。面会に行くと職員の方は笑顔で声をかけて下さり、感謝しています。
- 27 ◇ 自分の家みたいな感じで、ゆっくりと生活できてます。
- 28 ◇ 入所してからとても表情が明るくなり、顔つきもはっきりして笑顔がみられるようになりました。多分、声掛けをいろいろしてくださったり、歌ったり、四季の行事などメリハリのある生活をして、刺激を得ているのだと思います。服などもとても丁寧に相談にのってくださるので家族は安心です。
- 29 ◇ 母が「よくしていただいているよ。いい所を見つけてくれてありがとう」とよく言っている。
- 30 ◇ 小規模なので入居者との人間関係が安定しており、安心して生活できるようです。とてもよい表情で生活している。
- 31 ◇ 入所前、病院に入院していた時は、毎日家に帰りたがっていた母が、入所してからは、ほとんど言わなくなり、私たちも安心できています。
- 32 ◇ 入所時は心配しましたが、本人がこのホームなら100歳まで楽しく居られると言っております。
- 1 ◆ 面会した時に、部屋にテレビがなくて、することがないから時間が長く感じる と言っていたので、部屋でも何かできる事を考えてもらえると有難いです。

7. サービスについて(介護計画・行事・外出等)

- 1 ◇ 毎月、情報誌を発行して下さいますので、写真や様子など知らない面や楽しそうな面を見られて安心していきます。
- 2 ◇ 天気の良い日など近くの神社や散歩に出かけたりしていただけるので、本人も幸せだと思います。また、菜園(ミニ)を作って下さっているのので、花を愛でたり、収穫したりと喜んでいるようです。
- 3 ◇ セタ・敬老の日に、ちなんだ事をしてもらったり、誕生日に皆でお祝いしてもらったり、特別な日を大切に下さっているのので、有難いと思います。
- 4 ◇ 月々のイベント等は、本当に工夫されていて、利用者の方々も喜んでいると思う。その様子がお便りでよくわかる。

令和2年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 5 ◇ 通信で元気な姿を見て安心しています。裏面の紙面に本人と担当者の方の一筆が添えられ、ありがたいです。必要な物品も気づかれて書いていただいているので助かります。ありがとうございます。
- 6 ◇ お忙しい中であっても、様々な楽しみ事や、脳の刺激になるイベントなど計画して下さっていることに、感謝しています。
- 7 ◇ 毎月のお知らせとして、請求書といっしょに、全体の行事、本人の1ヶ月の様子等、写真と共に詳しく伝えていただける。
- 8 ◇ 季節の行事・町内の催し等にも連れて行っていただけたり、細やかなケアをしてもらって感謝してます。
- 9 ◇ 歌の時間があり、個々にとても良い。
- 10 ◇ コロナの関係で、面接などができないのは残念ですが、写真や手紙で様子を知らせていただき、うれしく思っています。特に写真はほとんどないので、ありがたいです。今後お願いしたいです。
- 11 ◇ 色々なイベントや散歩にも良く連れていってくれています。本人は歩くのが好きなので満足している様です。
- 12 ◇ 陶芸などがあるところ。お小遣い帳を本人が書く点。
- 13 ◇ 入所者さん達が退屈しないよう、職員の方々が準備が大変なのにイベント等を企画して手作りの品々で楽しく遊んでもらえる事。
- 14 ◇ 施設のホームページで様子を見る事ができて、生活の様子がわかるので良い。
- 15 ◇ 利用者が笑顔で過ごせる様、また、家族とも交流がもてるよう、いろいろな計画を立案していただいている。子どものように、ゲーム等で楽しんでいる姿をみると、入所してよかったと思う。本人の好きな活動も個別に用意していただき、ありがたく思っている。利用者も職員も笑顔である事が一番すばらしい。
- 16 ◇ 本人何もしたくないという性格ですが、家族としては少し外に出かけたり、運動したりする方が良いと思うので、その点、職員の方がよくしてくださり、運動したり散歩に出かけたり等、よくサポートして下さるので助かっています。
- 17 ◇ 毎月の請求書の中に、身体状況・暮らしぶりについてコメントが書いてあるので、母の健康面や食事・排泄・本人の様子等、内容を読んで、また写真を見て家族としては、とても安心でき、満足しています。
- 18 ◇ 散髪を施設にてうけられる。
- 19 ◇ 耳が悪いのでテレビとかが嫌いで、皆さんと同じ行動ができないのに、母の好きな手芸などをさせてくれたり、私が行けない時は買い物にも行ってもらいます。
- 20 ◇ 月末時にADL表を作成していただき、入居者の日常生活の状態・当月の行事と様子がよくわかり安心。
- 21 ◇ 毎日の1行日記を月ごとに送っていただけるので、様子がわかって良いです。
- 22 ◇ 毎月送られてくる暮らしの日記で日々の生活が手にとるようにわかり、ありがたい。写真のコピーも送られてくるので、表情で認知の進み具合が把握できる。
- 23 ◇ 四季折々ドライブ等や近くのカフェでのモーニング・ランチ等に連れて行ってもらい、本当に有難い。(少人数だからできることだと思うが)
- 24 ◇ コロナで外出できませんが、玉入れや工作など本人の好みでやって下さっているようで助かります。

令和2年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 25 ◇ 日常の記録が詳細に記載され感心しています。
- 26 ◇ サービス内容についての報告がこまめにある。
- 27 ◇ 毎日ブログを更新して下さるので、様子もわかり、安心します。大変だと思っけれど続けてほしいと思います。
 - 1 ◆ 職員の体制からどうなのか分かりませんが、日中活動することはしてほしい。見守りなどから1ヶ所に集めて把握するのも分かりませんが、身体を動かす何かをやってもらっているのか?どのようにされているのかよく分かりません。
 - 2 ◆ 利用者が笑顔で楽しく集団生活を送っている様子が、あまり見られない気がします。
 - 3 ◆ 忙しいとは思いますが、歩ける利用者については、1日少しでも外の空気を吸いながら散歩させてもらえると、本人の気分転換になり、うれしいと思います。
 - 4 ◆ 本人の近況報告を月2回ほしいと思います。
 - 5 ◆ 資源のムダ。毎月届くホームからの「献立表」「利用料領収書」等、紙が届きすぎ。どちらかという状況報告だけで良い。福祉等の書類を少なくして下さい。
 - 6 ◆ 3つあるグループホームで、建物内の移動が自由に出来たらと思う。グループホームの中の年齢差が大きいと、グループをまとめて行動させることは難しいと思うが、グループ内の交流とか若い人をより行動しやすくする工夫があると良いと思うが如何でしょう? 本人の年齢がグループ内で若いので、外出の機会が多い方が良い(有難い)
 - 7 ◆ 介護計画の計画段階の説明、話し合いは無い。ずいぶん後に計画表を見せられ「印鑑を押して下さい」と言われる。
 - 8 ◆ 散歩や体操、身体を動かすレクリエーション、脳トレになる様なゲームとかを増やしてもらえると、利用者がいつまでも元気でいられると思う。
 - 9 ◆ 職員の呼び方が定まっていないので、名札をつけて名前呼び合えると良いかと思います。
 - 10 ◆ 1か月単位での予定、本人の様子など、文面でいいので知らせてほしい。(職員の方が忙しそうで、TELなどでの様子はこちらからは聞きづらいため)
 - 11 ◆ 職員さんからの報告書の字が少し汚く感じます。
 - 12 ◆ 1日に2~3回簡単な運動をさせてほしい。5分程度でよいので、手のあげおろし、椅子に座った状態で足ぶみ等...

8. 利用料金、金銭面について

- 1 ◇ 約2か月たちましたが、本人も楽しそうで、入居費も安く有難いです。
- 2 ◇ 費用が安い。
- 3 ◇ 水道光熱費の割出方法を知りたい。高いように思う。
 - 1 ◆ 紙パンツを入居者本人が一日4枚もかえる点につき、施設の方に相談してますが、全額か1か月9500円もかかりますので、トイレに何回も行くのにどうしてかと思います。大量に仕入れるのであれば、価格が安値になるといいのですが。

令和2年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 2 ◆ 預けてある現金は、ホームの裁量で融通を聞かせてもらい使用してもかまわない。(ただし細かい家庭もあると思うので、覚書でも取り入れる)
- 3 ◆ 実費負担領収書が無い物品等は、必要な物であると思いますが、数が増えている事に少し不安に思っています。
- 4 ◆ 改善してほしいということではないが、入所施設が新設の為、金額が高いとは思う。家計の負担が重い為、妥当かどうか。
- 5 ◆ 当初の施設利用金額があいまいで、予定していた額と差がある(高い)。とはいえ、スタッフの方は大変一生懸命対応して下さるので、ありがたいと感じております。
- 6 ◆ 月1回の訪問診察があります。内科・歯科・精神科それぞれ3人の先生がみえます。精神科の診察は必要な方だけで、内科で充分(薬等の処方も含めて)かと思えます。よって余分な医療費がかかります。
- 7 ◆ 両親とも施設に入所しています。2人の年金は少なく、現役労働者(子)が苦勞しています。国内には、こんな家庭はどれ位いますか?救済制度も教えてください。

9. その他 (コロナ禍で思うこと、感じたこと)

- 1 ◇ 入所した時がコロナ禍であり、面会ができない状況なので、お任せして申し訳ない気持ちと、どういう生活をしているのかよくわからない不安は少しあります。しかし姿を見るといつも穏やかな表情をしているので、ありがたいと思っています。
- 2 ◇ コロナ禍で、特に高齢者の多いグループホーム等のスタッフのみなさんは、本当に神経をつかってお仕事をいらっしゃると思います。家族と本人はしばらく会えないですが、そこは我慢して、スタッフみなさんに感謝の念にたえません。本当にありがとうございます。
- 3 ◇ コロナでなかなか会うことが無理なので、何か変わったことがあれば連絡していただいています。母親の様子を写メールで送ってくださいます。
- 4 ◇ LINEビデオ・電話サービスを利用した面会等を行っているところ。
- 5 ◇ コロナ対応で大変な時ですが、母の要求に対して、家族に同意をとってから、対応していただく等、よくしてもらっています。
- 6 ◇ コロナの影響でイベントが中止になったりしていますが、レクリエーションやお散歩など楽しませていただいているようで安心しています。
- 7 ◇ 新型コロナの影響で、面会に行けませんが、二度ほどガラス越しで面会させていただきました。いつも丁寧に食事面でもお世話していただいております。何かありましたらお電話いただいたり、助かっています。本当に心より有難いと思っています。これからもよろしく願います。
- 8 ◇ 季節の衣類交換や洗濯も家族の手をわずらわす事なく、手入れをしていただいているので、感謝しています。コロナウイルスで大変な事と思いますが、体調を崩すことなく、元気で過しているのが、本当にありがたい事と思っています。
- 9 ◇ コロナウイルス対策が素早く、安心している。
- 10 ◇ 毎月お手紙(通信)にて、写真と一緒に様子も色々教えて下さるので、ずっと会えない感じがなく、安心しています。
- 11 ◇ コロナ感染の報告はないので安心している。

令和2年度 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 ◇ テレビ電話をして下さるので、有難いです。
- 13 ◇ 家族のことも考えて、少しでも負担が少なくなるよう、配慮していただける。コロナ禍ですが、家族との交流が少しでもできるように配慮していただける。(その分 職員の方の負担が増えて大変だと思いますが有難いです)
- 14 ◇ コロナで外出できない分、所内での活動等、工夫してくださっている。
- 15 ◇ コロナ禍での来所者に対する感染症対策が、しっかり行われていると感じる。
- 16 ◇ 今はコロナ禍のため、本人に会うことは控えているのですが、必要な物を届けに行ったときなどに、職員の方が本人の体の状態や生活の様子を話して下さいます。元気に楽しく暮らしていることが分かり、安心します。本人に何か問題がある時も対処の仕方を説明して、すぐ実行して下さいます。コロナ禍で大変な中、良い介護をして下さっていると感謝しています。
- 17 ◇ 職員の方々が、家族のように接して下さり、いつも感謝の気持ちでいっぱいです。今はコロナ禍で会いに行くことも、一緒に出かけることも規制されていますが、色々配慮して下さり、本当に有難く思っております。職員の皆様、笑顔が素敵でテキパキと動いておられます。これからも末永くお世話になりたいと心から願っています。
- 18 ◇ コロナでスタッフの方々は、本当に神経を使い、ご苦労されていると思います。私達家族も感染させては?との思いで、足が遠のいてしまいますが、電話を入れても快く、母の生活状態・食事のこと・出来事等、自分の親を見守っているかのように接していただき、本当に有難いと思います。
- 19 ◇ 大変なこの世の中、毎日、本当に気を使っただき、家族としてありがたいです。
- 20 ◇ このコロナ禍でもがんばって下さっている皆様に本当に感謝のみです。
- 21 ◇ コロナウイルス感染拡大防止による面会自粛や、災害発生の際にご連絡いただき、施設としての対応や状況を説明していただきました。大変ありがたく、安心することができました。
- 22 ◇ WEB面会を取り入れてくれたこと。
- 23 ◇ コロナ対策において、徹底した対処の為、面会時にも安心して帰路につくことができました。
- 24 ◇ コロナ禍の中、運動不足の状況改善に対策工夫が見られる。年々落ちる体力に対応するためのケアプランが十分検討されている。
- 25 ◇ コロナ禍においても施設内でできる事をみつけて、利用者を退屈させないように、イベントを考えてくれている。
- 26 ◇ 新型コロナの影響で、面会は禁止になりましたが、オンライン面会ができるようになり、以来時々利用させて頂いています。大変ありがたいです。8月下旬には、本人の顔写真付きの「残暑見舞い」も届きました。消毒や換気など、コロナ以前とは比べものにならないほどの負担が職員の方にかかっているはずですが、色々工夫して、入居者の様子を知らせていただけます。介護計画も電話でお話しした上で立てていただけるので安心です。
- 27 ◇ コロナの関係で外出する事ができずの状態が長く続いているため、部屋の外(窓ガラス越し)から、面会させて頂いているので、助かっています。
- 28 ◇ 先日、ビデオチャットが出来るようになったとの連絡を頂き、早速試してみました。母と久しぶりに(画面を通してですが)話が出来、大変よかったです。

令和2年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 29 ◇ 全てのスタッフさんが利用者に対して、心に寄り添い、支えてくださいます。家族も安心してお任せしています。有難いです。コロナで大変な時ですが、スタッフさんは、施設でのマスク・消毒・検温など、感染対策を徹底してくださり、また、私生活でも、お孫さんに会うことを控えられたり、必要最低限の買い物・外出のみ…など本当に感謝しております。スタッフさんの私生活も楽になることを願います。
- 30 ◇ コロナ禍の中、面会もなかなか行けず、心配していますが、毎月写真や様子など送られてきます。大変嬉しく思っています。楽しく過ごしている様子が伝わり、安心しています。本人にとっても家族にも『ありがたい場』であります。入所したばかりですが、「よかった」と喜んでいます。
- 31 ◇ コロナ禍において対応が早かったり柔軟であったりするので、家族としては安心です。
- 32 ◇ コロナ禍の中で、感染対策をしながらの介護をしっかりやっていただいている。
- 33 ◇ 毎日このコロナ禍において、少しでも出来ることを模索して対処して下さる姿に感謝がありません。ブログで入居者の日々の過ごし方などをこまめにアップして下さるので、面会もままならないこの時期に大変心やすまる思いです。毎月の請求書に同封される便りも、写真付きで近況を知らせていただき、多忙な中での配慮に頭が下がります。
- 34 ◇ コロナウイルス対策のため、面会できない状態が長く続いているが、グループホームがブログで毎日の様子を発信してくれるのでありがたい。週1回程度でも元気そうな写真を見て安心している。
- 35 ◇ いつも親切に対応いただき、満足しています。Zoom面会も無理言って、休日(土曜日)に対応して頂き、感謝しています。
- 36 ◇ 職員皆様、ご家族をお持ちでの介護、しかもコロナ禍ですので、心身ともにお疲れではないかと気になります。特別報酬など受け取ってほしいと思います。
- 1 ◆ 職員の方々のマスク着用をお願いしたいです。
 - 2 ◆ コロナ・インフルエンザ等の感染予防で面会できない期間が長期にわたる場合、請求書等を送付していただく際に写真等を同封していただけると良いと思います。
 - 3 ◆ コロナ禍の中、皆様大変だと思いますが、月に一度は電話でも話がしたいと考えています。電話をかけることが迷惑にならないかが分かりません。また、面会時間がもう少し長くいただきたいです。
 - 4 ◆ スタッフの方の人数が少ないからかもしれませんが、外に散歩に行ったという話を聞いたことがないので、たまには外に出たいのではと思っていますが、今はコロナもあるので、なんとも言えませんが…。
 - 5 ◆ コロナの為になかなか対面は難しいので窓越しですが、もう少しゆっくり、窓越しでも落ち着いて話せる所があるといいなと思います。
 - 6 ◆ 今、こんな時期(コロナ)だから仕方ないと思うが、服とか届けた時、窓越しでもいいから少し顔が見えるといいと思う。
 - 7 ◆ コロナウイルス感染症対策で、面会に制限がでるのは仕方がないが、例えば、ズームを利用した面会等を利用できるようにしてほしい。
 - 8 ◆ コロナ・インフルエンザ等でやむを得ないことですが、何とか工夫して、もう少し自由に面会・外出できるようになれば幸いです。よろしく申し上げます。
 - 9 ◆ 今コロナ禍で難しいと思いますが、なにげない生活の状況が見たいです。

令和2年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良い◇ ・ 不満◆)

- 10 ◆ この1年、コロナで本人になかなか面会できていない。世界的な問題なので、仕方がないと思うが、認知症が進行していないか心配である。PCに詳しくないので、リモート面談までやろうとは思わないが…いつ、直接面会ができるのかなあ？
- 11 ◆ 建物に入るときに、職員の方々が靴を履きかえず、そのまま出入りすることが、とても気になります。入居者の方が履きかえるのは大変だと思いますが、せめて靴底を拭くなどしていただきたいです。職員の方も建物の中と外では靴をかえてほしいと思います。様々な菌が足元に付着していると思うので、コロナ対策としても、ぜひ取り組んでほしいです。
- 12 ◆ コロナ対策として、具体的にどのようにされているのか、何かの折に家族にも教えていただくと、安心さが増します。(例えば、食事のとき以前は1つのテーブルで向かい合って食べていましたが…今は?など)
- 13 ◆ 現在コロナの影響で、本人に会っても、部屋までは入れないため、手足の爪を切ってあげることができません。事業所でやってはくれますが、足の巻き爪まで切ってくれているのか心配です。巻き爪を切るための爪切りも必要ですので、何とかそれ位は認めてやらせてほしいのですが。
- 14 ◆ コロナ禍で我慢が多くなり、ストレス等もたまり、お互いに大変ですが、ミスがおきないようにお願いします。
- 15 ◆ 今、このコロナで、本人に直接会えないので、LINE・Zoom等で、顔を見て話せたら嬉しいです。本人もきっと喜ぶと思います。今の状況はまだ続くと思うので、環境を作っていただけたら、有難いです。
- 16 ◆ コロナの影響かわからないが、行った時にカーテンが閉じていて、インターホンを押しても、出てきてくれなかった。日曜日だったと思う。
- 17 ◆ 連絡がないのは元気な証拠と思っているが、コロナの影響で、運営推進会議がなく、あまり現在の様子が聞けない。
- 18 ◆ コロナの状況で面会や外出ができないので、身体的機能の低下や、認知症の進行が心配です。感染予防対策として適切なお判断かと思いますが、早く収束して、面会や外出ができるようになることを願っています。
- 19 ◆ 今はコロナで会えないので、電話で声を聞きたいのですが、電話をかけても良い時間帯を知らせてもらえれば、有難いと思います。
- 20 ◆ 今は、コロナの感染予防のため、面会できず、寂しい思いをしています。また何らかの形で、本人に会えると嬉しいです。
- 21 ◆ コロナ禍ですので難しいと思いますが、少人数で外出の(お散歩)機会を作ってあげてください。
- 22 ◆ コロナで大変難しいと思うが、もう少し、自由に面会や衣類の持参等ができるとうれしい。
- 23 ◆ コロナにより、本来の活動ができないのが残念ですが、通常は様々な活動を取り入れている施設であると思う。
- 24 ◆ コロナの時期、心配ばかりですが、室内での体操など、体を少しでも動かせる内容を希望します。
- 25 ◆ 入所している間の写真や、行事の時などの様子をファイルしていただくと嬉しいです。(コロナの間、面会できないので、どんな様子かなといつも思っています。でも、安心して感謝しています)

令和2年度 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 ◆ コロナ禍で、本人への面会・施設への訪問もままならない状態ではありましたが、入所以来、慣れ親しんだ職員の方々なので、安心しておりました。しかし、8月末に職員異動がありました。この時期に担当の交代は、家族にとっては、職員の方と意志の疎通が図りづらく、非常に不安であります。
- 27 ◆ コロナ禍の中、面会自粛が続き、本人の心身共に機能低下が進んでいるようで、気がかり。
- 28 ◆ コロナ禍で母の日用品などの補充管理がしづらくなっていますが、お忙しい中申し訳ないと思いながら、その都度電話で確認させていただいています。こちらとしてはちょっぴり辛いのですがこれもコロナが明けるのを待つしかありませんね。
- 29 ◆ 感染症対策の徹底(要望です)大変な時期ですが楽しいイベント等を企画し、笑顔ある生活を望みます。