

令和 3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3年度 利用者家族等のアンケート自由記述の報告

NO.	内 容	◎	▲	合計
1	事業所の設備について(立地・ハード面を含む)	21	12	33
2	事業所と職員の対応/職員体制について	81	28	109
3	家族への配慮と連携(連絡・便り・面会等)	62	41	103
4	医療支援・健康面・衛生面について	38	38	76
5	食事について	17	7	24
6	本人と家族の思いや意向、満足度等	39	11	50
7	サービスについて(介護計画・行事・外出等)	17	14	31
8	利用料金、金銭面について	5	11	16
9	その他(コロナ禍に思うこと、感じること)	19	12	31
	計	299	174	473

◇ 令和3年度 びーすけっと 外部評価訪問調査件数 83件

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83件の利用者様に、「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を、「良好な意見:◎」「要望や意見▲」毎に大まかに分類しました。

「▲」には、ご家族が「不安に思うこと」等も含まれます。

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。

集計時の分類について

- 1) 新型コロナに関する自由記述は、「9」にまとめています。(他の分類にもあり)
- 2) 2・3 はどちらにも当てはまる内容が多いと思われます。
- 3) 1件のアンケート自由記述に、複数の内容が含まれている場合もあります。

◆ アンケート自由記述は、空白であることも多く、同じ内容の記述は、割愛させていただいております。この集計結果が、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3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

1. 事業所の設備について(立地・ハード面を含む)

- 1 ◎ 毎月、四季折々の飾りつけをロビーにして下さり、心が明るくなると思います。
 - 2 ◎ 施設内の設備が充実している。
 - 3 ◎ アットホームで開放的な感じが良い。
 - 4 ◎ 利用者様が少人数で、行き届いたケアをされていると思う。
 - 5 ◎ すべてに優れていると思っています。
 - 6 ◎ 大規模な施設ではないですが、こういった大きさの施設での利点がよくいかされていると思います。
 - 7 ◎ 場所が自宅から近い。知人が働いている。
 - 8 ◎ 入所してまだ1ヶ月であるが、建物も落ち着きがあって、(色的にも)自宅と思って暮らしてくれるのではないかと考えています。
 - 9 ◎ 少人数なので小回りがきいている。施設内がいつも清潔である。
 - 10 ◎ ホーム全体がゆったりしていて、安心して利用できているように感じています。
 - 11 ◎ 家庭的な感じがいいと思います。周りの環境も自然があって静かで過ごしやすいと思います。
 - 12 ◎ 自室を出るとすぐ広間になっていて、誰かの姿があるという事が良い。
 - 13 ◎ 施設の中の雰囲気が穏やかでゆっくりと無理なく自然な空気が流れている。入所者さんも皆、穏やかな表情をしている。
 - 14 ◎ アットホームな雰囲気があると思います。
 - 15 ◎ 雰囲気が家族的でいいと思います。
 - 16 ◎ きれいで自宅のようでもあり、寮のような建物で過ごしやすそうと感じました。
 - 17 ◎ 床暖房などが完備されていてよい。
 - 18 ◎ 設備を含め環境が良い。
 - 19 ◎ 家から近い。
 - 20 ◎ グループホームは、9人の利用という点で、アットホームに感じます。利用者間の交流の場が多いように思います。
 - 21 ◎ 家庭的な雰囲気ですぐ過ごしやすい環境で良いと思います。
-
- 1 ▲ ロビーに音楽を流されてはいかがでしょうか？
 - 2 ▲ コロナ禍の為、事業所に行けてないが、以前、少し絨毯など汚れていたのが、定期的に張り替えなど、おこなってほしいと思った。
 - 3 ▲ 入浴ができないそうなので(シャワーのみ)、湯船に入ることのできる設備があるとよい。(施設が古いので仕方ないと思いますが)
 - 4 ▲ 駐車スペースが少ないので改善してほしい。
 - 5 ▲ 安全面を考慮すると仕方がないのかもしれませんが、お風呂等で、もう少しプライバシーの配慮をお願いします。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 6 ▲ 居室が手狭で暗い感じがします。雰囲気をもっと開放的で明るくてもよいと思います。
- 7 ▲ 現在靴を脱いでくつろげる場所がない。ベッドのみ というのがどうなのか…。利用者の多くは畳での生活に慣れ親しんできた世代ですから、どこか畳なり絨毯なり、靴を脱ぐ場所があるとホッとするのはと思われれます。
- 8 ▲ 洗面所が汚物処理と一緒に場所にあり、使いにくいのではないのか疑問に思いました。
- 9 ▲ 居住空間が狭い。
- 10 ▲ 地形的に大雨や台風の影響を受けやすいと思います。介護業務だけでも大変なのに、その他の対応も大変なのではないかと。どうか無理なくお仕事して頂ける事を願います。
- 11 ▲ 防犯カメラ等は設置されていますか？又、何処に取り付けられていますか？火災・地震等による避難方法、通路等の対策は検討されていますか？高齢者相手で難しいとは思いますが、こういう施設だからこその対応策を知りたいです。
- 12 ▲ 畑仕事ができたらいいと思うが、スペースがないので、プランターで家庭菜園ができたらいいと思います。

2. 事業所と職員の対応/職員体制について

- 1 ◎ 家庭的な雰囲気の中で、キメ細やかな対応をしていただいている。
- 2 ◎ よく連絡をくださり、今の状態を教えてください。とても丁寧に接して下さっていて、いつも感謝しています。アットホームな雰囲気がとても良いです。
- 3 ◎ 今年3月まで独居していた母が4月よりお世話になっております。以前は私(長女)を見れば、険しい顔をして「あれがない、これもない」と、ののしってばかりいた母が、入所してからは、まるで人が変わりました。2週間程おきに会いに行きますが、とても穏やかになり、「この人たちはみんないい人ばかりだ」と言います。きめ細やかにお世話をしてくださり、夜中のトイレの見守り、体調不良があった時は病院の診察に付き添って、必ずその日に電話をくださいます。スタッフの方々が見守ってくださるので、母も安心して生活できているのだと感じられます。母に笑顔が戻り、本当に嬉しく有難く思っています。
- 4 ◎ 明るい職員さんが多く、面会に行った時も笑顔で迎えて下さる。言葉遣いが丁寧語で良いと思う。
- 5 ◎ 要介護4で大変ですが、いろいろな面において適切な対応をしていただけて有難いです。母との会話もしてくださっていて、母も気軽にしゃべれるようです。
- 6 ◎ 職員の一人一人に「プロ」だと思う時がある。
- 7 ◎ 他のところは知らないのですが、比べる事はできないが、少人数制なので職員さん達の目がよく届いていると思う。
- 8 ◎ 職員の人達が明るく親切にしてくれます。利用者にも話をして相手してくれます。大変満足しています。
- 9 ◎ おおむね満足しています。いろいろなことも相談しやすいです。ひとつひとつに対応してもらっています。
- 10 ◎ 認知症のため、本人が怒鳴ったり怒ったりしても、嫌な態度をとることなく、やさしく対応してくださっている。
- 11 ◎ 入所させていただいてから、本人が自宅にいた頃と変わらず生活させていただいているのは、スタッフの皆様の対応のおかげかと思っています。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 12 ◎ 突然訪問することもあります。いつも対応が和やかで、笑顔で歓迎してくれています。入居者との面会も理解されていますので、この状態が続けられることを希望しているところです。私としては満足しています。
- 13 ◎ 元気の良い介護士さんが多い。何か変わったことがあるとすぐ連絡してくれます。
- 14 ◎ 本人がわがままで怒りっぽいにもかかわらず、なだめながら根気よく支援していただいています。
- 15 ◎ 利用者本人の意志を、できるだけ尊重してくれていると思います。本人がいつも明るくニコニコしているのは、職員さんの接し方のおかげだと思う。
- 16 ◎ 突然の訪問でも対応していただけて助かります。
- 17 ◎ 大変なお仕事である事は認識しておりますがゆえ、職員の皆さんの仕事内容に無理が生じてないのか等、心配しております。
- 18 ◎ ホームのスタッフさんが家族のよう接して下さり、感謝しています。
- 19 ◎ 入居者第一主義を貫いており、安心して任せられる。
- 20 ◎ 何よりも本人の気持ちを尊重して、希望を叶えようとして下さる姿勢が伝わってくる事。
- 21 ◎ 定期的に運営推進会議を開催され、家族の交流の機会、家族の要望を聞こうとされる事、事業所の現状を報告される場を持たれている事。
- 22 ◎ コロナの関係で内部の状況を把握できませんが、入居者の状況について詳細に文書報告を受けている現況から判断すると、皆さんが入居者に親切に対応されていることが充分理解でき、感謝しております。
- 23 ◎ 責任者の指導と利用者に対するスタッフの気配りが良い。
- 24 ◎ 母にお手伝いをいろいろさせてくれて、性格を理解して対応してくれている。
- 25 ◎ 職員間の連携がしっかりできている。どんな事も対応がとても早く、的確である。父が手術を受けるにあたり、職員の皆様にはその前後も、本当にお世話になりました。おかげさまで手術は成功、無事に退院、ホームに戻ることができました。コロナ禍で会えない中、月々日々老いていく父を時に悲しく、さみしく思いますが、その全てを受け止め、穏やかな心で見守っていけるのも、様々な工夫をして下さる温かい職員の皆様のおかげと感謝しております。
- 26 ◎ 職員の方に話かけやすい。気になる事など相談しやすい。
- 27 ◎ 利用者に対して、優しく接してくれているように思う。
- 28 ◎ 若い職員の方が母に対し、笑顔で接してくれているのが、とても嬉しく思います。年配の職員の方が母に気軽に話しかけてくれていて、母が安心して過ごしているのを感じます。
- 29 ◎ 直接お世話してくれる職員は、状況などよく話してくれる。他の職員も大体親切である。
- 30 ◎ 介護度が5で大変だと思いますが、一生懸命対応して下さり、感謝しております。
- 31 ◎ 職員の方がいつも明るく元気で活気のある職場だと思っています。入居者にも親しく話しかけて下さり、良い意味でとてもフレンドリーで家族も安心しています。諸連絡もその都度連絡いただけるので助かります。
- 32 ◎ 仕事とはいえ、介護職に就いている人達に感謝しかありません。一生懸命、入所者の方に寄り添っていただき、有難く思うほかありません。
- 33 ◎ スタッフが礼儀正しいと思う。対応も丁寧と思う。
- 34 ◎ 職員の方がとても優しく、本人が履きやすい靴等を提案して下さいました。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 35 ◎ 入所者の人数と職員の数とが大体同じで、バランスがとれているので、よく面倒を見てもらっている。
- 36 ◎ いつもハツラツと仕事をしていらっしゃいます。
- 37 ◎ 1人1人の状況に応じた対応をして下さっていると感じます。職員の方が明確に状況を教えてくださり、明るい対応に感謝しています。
- 38 ◎ いろいろ迷惑をかけていると思いますが、よく対応して頂いていると思います。有難く思っています。
- 39 ◎ 自宅では生活リズムが乱れていたのに、施設入所してから生活リズムも整ってきたと思います。難しい性格なので、丁寧に対応してもらい感謝しています。
- 40 ◎ 利用者の心情に対して対処してくれている。
- 41 ◎ 入所時に母が畑や草花を育てる事が好きだと申し上げたところ、施設に畑や花壇を作って下さり、個々の気持ちを尊重した対応を柔軟にして下さる事が、素晴らしいと感じています。
- 42 ◎ 職員の皆様が親切です。本人・家族に優しく接してくれている様子が伝わっています。
- 43 ◎ いろいろな面で良心的に対応してくれている。
- 44 ◎ 不満はありません。コミュニケーションスキルは高いと思います。経験不足でも笑顔の対応は評価できます。
- 45 ◎ 悪い所はありません。電話やリモート等、面会の代替えをよく考え、健康や日々の生活によく気をつけていただいています。
- 46 ◎ 本人が生き生きしている姿をみることで、スタッフ間も生き生きしていることが伝わってくる。
- 47 ◎ 家族が安心して生活できるのは、施設の職員さんがよくしてくださるおかげです。とても感謝しています。
- 48 ◎ 皆様の笑顔がとてもステキです。生まれ育った土地で言葉もやわらかく話して下さいますので、心がなごみます。お世話していただき、感謝しています。
- 49 ◎ 職員の方々のあたたかい思いやりを感じる。他の利用者の方々の表情も楽しそうで安心でき、信頼している。利用者本人である母も心を開いていると感じます。
- 50 ◎ 母がお世話になっております。要介護5で、自分ではほとんど何もできないような状態ですが、とても親身になって面倒をみていただいています。感謝しかありません。
- 51 ◎ 特に施設長さんがニコニコと笑顔で対応して下さいます。スタッフさんも方言でお話をされてみえ、ほのぼのした施設だと思えます。ここ2~3年で施設長さんもしっかりとしてみえ安心していきます。
- 52 ◎ 父がホームに入居したての頃は、よく分からなくて焦りました。緊張もしました。けれど今はありがた限りです。素朴な人、優しい人、おとなしくて真面目な人であった父は、ホームに入れてもらえてよかったなあと思いました。時々、父に電話をかけます。ホームの人が優しいので安心してかけられます。それもありがたいです。
- 53 ◎ 義母は、かなり耳が遠いですが、きちんと対応していただき、感謝しています。職員さんに思いやりがある。
- 54 ◎ 本人の生活変化にすぐ対応していただける。職員さんには、よくがんばって頂いています。
- 55 ◎ 利用者の個性をよく把握し、適切な対応をしてもらえるので、安心です。
- 56 ◎ 利用者1人1人に対して気配りがされている。明るく優しいスタッフが多い。
- 57 ◎ 夜中の徘徊をサポートしていただき、感謝しております。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 58 ◎ 開所時から利用しているが、こんなに長くお世話になるとは正直思っていませんでした。入所以来、ますます元気で明るい笑顔になっていく母を見て、こちらにお世話になって本当によかったと思います。ひとえにスタッフの皆様のおかげと感謝にたえません。
- 59 ◎ 個々に対して、どうした方がよいか考え、実行してくれている。人も少なく、コロナもあり大変な中、入所者を疎かにすることなく、職員さん同士も良い関係性をつくり(そう見える)一生懸命やっていただけだと感じる。
- 60 ◎ 施設長をはじめ、職員の方が皆明るく親切に接してくださいます。細かな点に注意を払っていただけています。花などを持参した際も、しっかりと管理していただきました。(本人は花が好きなのでとてもありがたいです)
- 61 ◎ 母の妄想がある中、又、トラブルになりそうな時、よく職員の方々が良い接し方をして下さっていると感謝しています。ありがとうございます。大変だと思いますが、宜しくお願いします。
- 62 ◎ 細かい気くばりが嬉しい。
- 63 ◎ こまめな情報の共有がされている。
- 64 ◎ グループホームは27人程なので、いつどなたに連絡しても、即、母の名前が出てきます。ありがたいです。話し方もアットホームで岐阜らしくて良いと思います。
- 65 ◎ 職員の方が、思いやりある対応してくださいます。安心感をもっております。
- 66 ◎ どの職員の方も親切で、母の為を考えて介護して下さっているのがわかる。母は認知症でほとんどわからない状況であっても「ここにいるからいいよ」と、いつも機嫌よく言うので、皆さんがよくお世話して下さっているのだと思う。
- 67 ◎ 積極的に当方の意見・希望を聞き取り入れる様、努めてくれます。コロナ発生後に入居しましたので、平常時の日常生活と多少違う所があるかも知れませんが、その点、判らないところもありますが、常に努力している姿勢は充分感じられます。
- 68 ◎ 本人の様子をしっかり観察し、状態に応じて適切な介護をして下さっていると思います。預けている家族も安心していられます。重度の認知症ですが、ちゃんと本人の尊厳を守ってもらえていると思います。それが嬉しいです。
- 69 ◎ 施設長さんには何でも相談できるし、ハッキリと言ってもらえるから良い。
- 70 ◎ グループホームの管理者の方がとても素敵で、この人であればおまかせできると安心してます。季節ごとに色々取り組み、いろんな所に連れて行って下さり、その時の写真も送ってもらい嬉しく思います。コロナで一緒に外出はできませんが、本人も頑張っている生活しているようで、私自身励みになります。このグループホームにして良かったと感謝しています。
- 71 ◎ 職員の方々が、とても心配りと気くばりをされていて、人の心に寄り添う対応をしてくださるので、有難い。
- 72 ◎ 職員の方々が、はつらつとした感じで気持ちが良い。
- 73 ◎ 職員の方々が、介護方針(接し方)について、統一化されている(家族の意見を取り入れて)
- 74 ◎ 利用当初から、家族的な雰囲気が大変良いと感じていました。職員の方々の言葉かけや対応には、思いやりを感じ、とても感謝しております。母もとても喜んでますし、元気になったと思います。優しい雰囲気がとても良いです。
- 75 ◎ 一部の方の対応、言動に救われる事があります。全員が徹底できると良いですね!
- 76 ◎ 本人・家族の気持ちをよく汲み取っていただき、心の通う対処をしていただいている。感謝。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 77 ◎ 昨年からのコロナ感染予防対策の為、なかなか面会も出来ず、施設の職員の皆様にお世話になりっぱなしですが、家族としては本当に心強いです。時々、電話や施設からのお便りなどで、義母の様子を詳しく教えて下さり、穏やかに過ごしているようで本当にありがたく思っております。また医療の面でも、色々とお気をつけて頂いているので、とても安心です。義母の要望も聞いて頂いているようで、ありがたいです。
- 78 ◎ まだ入所したばかりで、本人もつらい思いをしているかもしれませんが、職員の皆さんがいい方ばかりなようで、家族としては安心してます。本当の家のような生活ができて、なおかつ安全に暮らせる。本当に感謝しております。
- 79 ◎ スタッフの方がスキンシップを大事にして下さり、父もにこやかに暮らしています。和気あいあいとしている感じが良いです。健康面も細かく見て頂き、安心しています。
- 80 ◎ 至れり尽くせり大切に思ってもらっていると思う。
- 81 ◎ 若い職員さんが(辞めることなく)ずっと母を担当してくださっているので、働きやすい職場環境なのかなと思っています。
- 1 ▲ 職員の方々の負担が気がかりです。
 - 2 ▲ 職員の方が交代されていることもあるようですが、なかなか わからない状況です。ちょっと残念です。
 - 3 ▲ 入院1ヶ月を超えると退所となってしまいが、少し融通をきかせてほしい。(本人に合った場所なので、退所して他の場所を探すとなると、本人も家族も負担が大きい) 費用的な事がネックなら相談してほしい。
 - 4 ▲ スタッフ同士の意思疎通がうまくいっていないのでは と思うことがよくある。夜間担当の人とのやり取りが、翌日のスタッフに伝わっていないということがある。情報共有の点が甘いように思う。
 - 5 ▲ 入所して間もないので、色々わからないことや、こちらの希望を伝えたりと、職員さんはひとつひとつ対応してくれるので、とても安心しておりますが、昼間の職員配置の人数が少ない時があるように感じられます。
 - 6 ▲ 事業所全スタッフ(管理者含め)の紹介がなく、わからない。
 - 7 ▲ どなたかわからないが、とてもタバコ臭い方がみえる。家族が気にしていました。(個人的意見です)
 - 8 ▲ 本人にもっと声かけをしてほしい。
 - 9 ▲ 入居者のことを外部に話さないでほしいです。
 - 10 ▲ 個人情報について→運営推進会議の報告書にある活動状況に名前が記載してあるのが嫌です。〇〇様入居・〇〇様退所・〇〇様より母の日プレゼントあり など記載してあり、アルファベットで統一したり、対応を考えてほしいです。周り(近所の方など)に入居していることを知られたくないのに名前を出されるとどこで個人情報が流出しているか分かりません。
 - 11 ▲ 職員さんによって対処のやり方に違いがあるのかなと感じる事があります。
 - 12 ▲ 入所時より個人情報の管理等、少し心配な事が数回ありました。(その都度お伝えしています) 事務系の間違いについては改善されていないのですが、お忙しい中の事、母の生活には影響が少ない事と思っています。
 - 13 ▲ 失礼な対応をする職員さんもいる。
 - 14 ▲ 最近、職員の変動が大きいと思います。職員の方とのコミュニケーションを取りづらく思います。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 15 ▲ 上に立つ方が、しっかりと明るく指導して下さっていると思いますが、新しい方は、名札か何かつけていらっしゃると名前がわかるし、覚えることもできるので、前みたいに職員紹介の顔写真付きのパネル掲示板みたいなものを、玄関の見える所などに張り出してもらえたらと思う。(コロナ禍なので今は無理ですが)
- 16 ▲ 個人情報に触れる事かも…職員の人数とか担当職員の紹介があればと思います。
- 17 ▲ スタッフの移動などで、主たる担当スタッフの方の顔・名前はわかるが、その他のスタッフの方を存じ上げない状況がある。(もちろんコロナ禍なので、部屋面会など叶わないので、現状はいたしかたないと思います)
- 18 ▲ わからない事などを問い合わせた際、職員によって返答が違う。
- 19 ▲ ホーム長の異動のお知らせがなくて、会話の中でわかった時には驚きました。
- 20 ▲ コロナ禍でありながら、面会が自由すぎるので、逆に不安に感じている。
- 21 ▲ ケアマネに1回も会ったことがない。大丈夫か…
- 22 ▲ 看護師さんが変わられてから、看護師さんにあまり誠意が感じられなくなった。その方だけがスタッフの中で浮いている感じがして不安。
- 23 ▲ 話にくい職員さんがみえる。
- 24 ▲ 夜間の時、職員が少ないと思う。もう少し目配りをしていただくと事故がなくなるような気がします。
- 25 ▲ いろいろと、もう少し細かく説明してほしい。
- 26 ▲ 名前を呼んであげてください。
- 27 ▲ 当初より、気遣いの良い方が少なくなった気がします。若い方はgood!で一生懸命対応してくれます。
- 28 ▲ 夜間でのアクシデント等による対応が不安。

3. 家族への配慮と連携(連絡・便り・面会等)

- 1 ◎ 地域密着と言う事もあり、安心してます。職員の方々も優しく接して頂き、近況報告も電話や文面で教えて頂いてホッとしています。
- 2 ◎ 以前のように自由に面会できないことから、職員さんの声掛けで母から父へ簡単なメモ程度ですが、便りをいただきました。(2回ほど)父は先日、それを喜んで、一生懸命返事を書いていました。母に届けることができ、嬉しかったです。
- 3 ◎ きめ細やかな介護に加え、私たち家族にも色々と説明や報告をしてもらっています。職員の皆様も健康に注意し元気に過ごしていただきたいです。
- 4 ◎ 優しく接して下さる方ばかりで、話しやすいです。毎月様子を書いた手紙をくださり、コロナで去年からあまり会えてないですが、様子がよくわかり、安心しています。
- 5 ◎ 本人の思いや家族の思いを考えて下さり、どうすればいいか一緒に考えてもらえ、とても心強いです。
- 6 ◎ 今、コロナで面会できませんが、毎月便りが届いて、利用者の様子が良く分かります。それを離れている娘にLINEで送っていますが、大変喜んでます。
- 7 ◎ コロナの中で、LINEでの報告や電話など連絡をくださいます。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 8 ◎ 毎月送っていただく便りで、行事、気分転換、本人の生活ぶりが手の取るように、その時の様子が分かり嬉しいです。
- 9 ◎ コロナ禍の中でも、色々と情報を提供していただいている(電話・手紙等)
- 10 ◎ コロナウイルス感染対策でLINE面会をさせていただきました。その後、別件で電話をした時に、LINE面会後の本人の様子をしっかりと伝えていただきました。ありがとうございました。
- 11 ◎ コロナ禍で面会ができない時も、通信で近況を知らせてくれ、リモート面会もできるようになっているので、離れている家族とも会うことができ有難い。
- 12 ◎ 通信で、いろんな行事の写真や明るい表情が見れてうれしく思います。
- 13 ◎ 看取りについて、頭の中では準備をしなくてはならない時期になっている母ですが、その件についてもいろいろ相談にのっていただき、私たち家族が安心してお願いでき、本当に感謝しております。
- 14 ◎ わかりやすく現状報告をしてくださるので、遠方に住んでいますが、心丈夫でいられます。職員の方が親切でうれしく思っております。
- 15 ◎ 面会に行くと、本人の様子について、家族が安心と嬉しさで思いがあふれるほどの伝え方をしてくださる事や、コロナ禍の中でも面会時間を設け、快く受け入れてくださる事に感謝しています。
- 16 ◎ コロナの影響で、本来の事業所の活動が制限されていると伺っています。そんな中で面会を許可していただき、有難く思っています。
- 17 ◎ 入居者だけでなく、家族の不安なことも考えてくれます。またホームに行くといつも「お元気ですか?」と声をかけてくださいます。嬉しく思います。
- 18 ◎ メールでのやり取りができるので助かっている。
- 19 ◎ オンラインによる面会の実施や、メール等でも状況の連絡がある。
- 20 ◎ 連絡(職員や本人)が取りやすい。
- 21 ◎ 何かあるとメールをいただけます。仕事をしていますし、字に残るのでやりやすいです。
- 22 ◎ コロナ禍にあっても、入所していた母が亡くなる直前、親族に会えるよう部屋の位置を変えてくれたり、対面の仕方を工夫してくれるなど、(他の利用者さんに迷惑のかからないよう)家族の気持ちに寄り添った対応をしてくださり、温かさを感じる。
- 23 ◎ 毎日のひとこと日記で、日々の様子が知る事ができるので、ありがたいです。
- 24 ◎ 担当の人がいて、そのスタッフの人と気軽に相談できる。
- 25 ◎ 私が遠方に住んでいるため、担当の方が近況を連絡くださったり、月に一回の報告書を送ってくださるので、助かっております。
- 26 ◎ 家族の希望することをお願いすると、すぐに対応してくれて安心です。忙しく働いている中、電話や訪問しても、適切な対応をしてもらえる。
- 27 ◎ 職員の方々が、本人や家族に優しく接してくれるので、安心していられる。コロナで面会が難しかった時も、電話での対応とかしてくれたので、良かった。本人から施設の悪口などが出てこないのも、とてもよくしてもらっていると想像しています。
- 28 ◎ 毎月郵送される月々の暮らし、写真により、本人の活動している様子、職員との関わり合いがとてもよくわかり安心しています。
- 29 ◎ 些細なことでも家族によく相談してくれる所。
- 30 ◎ コロナであまり会えませんが、毎月何枚かの写真を送っていただき、母の元気な姿にホッとしています。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 31 ◎ 入所施設から遠いところに住んでいますが、毎月の通信・便りの写真等で様子がわかります。そしてお願いしたい事等にも電話で対応していただき、本当に安心しています。
- 32 ◎ 毎月通信やインスタグラムで施設内の様子を知らせてもらえるので、とても安心です。季節ごとの行事も工夫してみえるのが、よくわかります。母の笑顔も増えたと思います。
- 33 ◎ アットホームな雰囲気でも心身共によくケアして下さっており、本人もとより家族にとっても、入所できてよかったと思う。毎月の様子報告により、安心するとともにスタッフ皆様の努力が感じられる。コロナ禍で面会がままならないので、写真の同封もありがたい。本人のみならず、家族に対しても気持ちの良い挨拶や言葉がけをしていただけ、相談や質問にも的確な返答がいただける。
- 34 ◎ いつも母に丁寧に接して下さり有難く思っています。離れて住んでいますので、まして今はコロナ禍で会いにも行けません。預ければなしで何の協力も出来なく心苦しく思っていますが、いつも何かあるとすぐ対応して下さり安心しています。毎月の報告に添えてある写真や温かいお手紙を拝見して、本当に入所させて頂いて良かったと思います。認知症や白内障もだいぶ進行していて、いろいろ迷惑をかけていますが、いつも皆様明るく親切に接して下さいます。母一人で住んでいた頃は、食事も行動もワンパターンでしたが、今は常に見守りがあり、生活が充実して、安心・安全に暮らしていける事に感謝しています。一時はこちらに引き取る事も考えましたが、住み慣れた所で暮らすのが母にとって最良と思い、今に至っています。これからもお手数をおかけすると思いますが、よろしくお願い致します。
- 35 ◎ 喜怒哀楽の激しい母親ですが、職員の方は、本人の性格などよく理解されているため、何事にも上手に対応して下さっていると思います。仕事やコロナ感染対策もあり、会いに行けていませんが、職員の方から事あるごとに電話をいただき、様子など聞いております。外出できない不満もあるようですが、施設の努力により色々な行事を行い、楽しく参加している姿をホーム新聞を通して見る事ができ、家族も満足しています。
- 36 ◎ 毎月、本人の元気そうな写真と共にこまかく様子を書いたお便りを(イベントごとの)送って下さり、家族みんな喜んでます。何か異変があった際は、些細な事でも連絡下さったり、メールのやり取りも感謝しています。短時間の面会やリモートの連絡も下さり、顔も見えて安心しています。
- 37 ◎ コロナで内部の様子がわかりません。日々の生活が見えない為、事故がなく安全安楽に日々過ごしている事だろうと思うだけです。家族との接点もなく、益々認知が進むだろうと考えています。我々家族に代わってお世話して頂いており、有難い事と思っております。
- 38 ◎ お願いしたことに対してすぐ対応してもらえること。本人の気になることをすぐ連絡してもらえること。
- 39 ◎ 担当のスタッフの方が密に連絡をくださり、丁寧に接して下さっている様子でコロナ禍でも安心してお任せできております。
- 40 ◎ 気軽にメール等で気持ちを伝えることができる。
- 41 ◎ 今年6月に入所した当初は、精神面での不安や、自分がどうしてここにいるのかが理解できず、ホームの方々に大変ご迷惑かけましたが、スタッフの皆様、献身的な対応で本当に心より感謝しております。何かあるとお電話いただいたり有難く、皆様温かい方々で安心しております。
- 42 ◎ 本人の小さな変化も逐一ご連絡下さり、対応についても家族にいくつかの選択肢を与えてくださる。
- 43 ◎ コロナ禍の中、本当によく考え、行動して見えます。LINEや電話で連絡があるので、離れていても会えなくても、心配なく入所させて頂いております。
- 44 ◎ 一カ月ごとのお便りで、母の一日一行日記をつけて下さっていて、毎月読むのを楽しみにしているし、母の様子がわかるので、有難いと思っている。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 45 ◎ コロナ禍でなかなか会うことはできませんが、必要な物を届けた時に元気で過ごしていることを話して下さいます。先日、面会スペースを用意して下さい、アクリル板越しですが、久しぶりに会って話すことができ安心しました。
- 46 ◎ 電話にて、様子をきちんと説明して頂ける。例えば、薬を飲んだ事を忘れていた時の対応など、問題点が見つかれば工夫して下さい。
- 47 ◎ 面会者に対する対応が良く、談話室でくつろいで面会ができるのがうれしい。(面会可能時)
- 48 ◎ コロナ禍にて施設内に入る事ができませんが、月1回のADL表にあるコメントで今の様子が伺えますし、安心していきます。
- 49 ◎ LINEで対応してもらえるので、時間を気にせず、いつでも問い合わせができる。
- 50 ◎ 面会禁止の期間中、スカイプをしていただけることを有難く思います。
- 51 ◎ 家族の都合も考え、柔軟に対応していただいている。
- 52 ◎ 体調不良の時には連絡をいただき、丁寧な説明と対処を家族が不安にならないように、言葉を選びながら伝えてくれます。ありがたいです。
- 53 ◎ 衣替えなどの対応をきちんとしてくれる。健康面での変化・生活面での変化など、電話で知らせてくれる。
- 54 ◎ ブログを毎日更新して下さいるので、会いに行けない時も安心できます。
- 55 ◎ 皆さん、とても明るく、自分の親のように優しく接してくれ嬉しく思う。とても親身になって、いろいろと相談にのってくれたり、改善に向かう提案があります。こまめに体調の変化があった場合連絡をくれる。
- 56 ◎ コロナ禍においても、面会時間などは柔軟に対応して頂けます。
- 57 ◎ 特別な場合は、報告・相談を受けるが、通常は殆どホーム(職員)にて対処いただいております、利用者家族としては、大変ありがたく安心していきます。
- 58 ◎ コロナ禍で自室での面会ができないが、入口まで連れてきて、顔を見させてくれる。
- 59 ◎ コロナ禍にある為、面会できませんが、本人が帰宅願望が強い時などに、電話で話しをさせて頂き、ありがたく思っています。転倒した時には何も異常がなかったものの、隠さずにご連絡くださり、安心できました。
- 60 ◎ ビデオ通話で顔を見て話すことができる。私物を届けた際、思いがけず面会の機会を設けていただけ。臨機応変な対応は有難かったです。
- 61 ◎ 写真を送ってくれたり、LINEのビデオ通話の設定をしてもらったり、面会できない分、いろいろな方法で、本人の様子がわかるように便宜をはかってもらい、ありがたいと思います。
- 62 ◎ 現在コロナで面会ができない為、Facebookを使いリモートで会えるよう設定してくれました。また書初めなどのイベントの様子をホームページで配信があり、様子がわかって良いと思います。
- 1 ▲ 面会について、ルールの変更があっても連絡が遅くて困ることがある。職員全員にも周知されていなくて、決定や連絡を早くして欲しい(LINEを使うとか、一斉メールとか)。ガラス越しの面会で、声が聴こえにくい事についても工夫が欲しい。
- 2 ▲ 短時間でよいので、個人部屋へ衣服の点検に行きたいです。
- 3 ▲ 毎月、通信をいただいておりますが、職員の方は何名働いているとか、紹介など、事業所についても通信に加えてもらえるといいなあと思います。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 4 ▲ 面会がなかなか難しいので、お知らせ・お便りをもう少し詳しくしてもらえたらいいかなと思います。
- 5 ▲ コロナもおさまってきているので、入室(利用者の部屋)での面会をさせてほしい。
- 6 ▲ なかなか自分の思いを言えないので、もっと本人に確認などしてもらいたい。寒くなってきたのにまだ夏の布団を使っていて、寒いと本人から言われ…。(確認してくれているかもしれませんが…コロナで、実際、施設がどういう対応をしているか直接見れてないので)
- 7 ▲ 連絡事項(薬が替わる・面会について・日用品不足など)を迅速にいただきたい。
- 8 ▲ 現在は中に入れず、どのような状態かわからない。
- 9 ▲ 衣類・持ち物などの現状確認がコロナの為、部屋に入れないので、傷み具合・枚数などわからない。衣替えの時期に機会があると助かります。
- 10 ▲ コロナ禍で仕方ないのかもしれませんが、母の部屋の様子を一度も見たことがなく、季節物の入れ替えて何が不足しているのかわからないです。自宅でひとり暮らしに比べれば、人のかかわり、会話もあって入所できたことは良かったと思いますが、私たち家族としては、スタッフの方にまかせっきりで大変心苦しい思いです。
- 11 ▲ 本人使用の洋服等、不必要なものは、はっきり伝えてほしい。遠慮されているように見える。気を使われているのか、本当に必要なかわからない。
- 12 ▲ コロナ禍の中、苦勞されていると思うが、面会ができていない状態なので、事業所の事はよくわからない。
- 13 ▲ 面会時に普段の様子を教えてくれるとありがたい。月1の書面のメモしか様子がわからない。
- 14 ▲ 毎月施設からお便りや状況報告があり、それは助かりますが、担当者の方からの文章が気になります。丁寧な文章ですが、よく読むとあまりよくないことが書かれているように感じます。
- 15 ▲ 職員の方の異動・退職があった時、知らない間に、いらっしゃらなくなると不安を感じます。
- 16 ▲ ガラス越しでの面会ができるといいですね。
- 17 ▲ 早期面会の実現(コロナ対応で大変と思いますが…)
- 18 ▲ コロナ禍にあって、職員の皆様が一年半以上大変な重圧を感じ、神経をすり減らして利用者のサポートにあたってくださっていることは、私共も重々理解しているつもりです。職員の皆様に母をお願いすることで母の安全を、私共の安心を確保できていることに感謝しております。しかしながら、あまりに母の日常が見えないことに不安を感じたりもします。運動不足による筋力の低下・認知症の進行などは勿論、週1回のビデオ通話では、母は私共に心配かけまいとして元気と言っているのかもしれませんが、顔を見ることはできてわからないことだらけです。その溝を埋めるような、例えば、「ラジオ体操をしています」「洗濯を干しています」「こんなことがありました」といったお知らせを頂戴したいと思うのは、モンスター家族なのでしょうか。施設の方とのコミュニケーション不足なのでしょうか。
- 19 ▲ コロナが入所と同時に広がった為、住居スペースや日々の暮らしを詳しく知る事ができていませんが、面会等の時に少し見ることが出来ます。他の入居者の方と上手く暮らしているか雰囲気をつかみたいです。
- 20 ▲ コロナのせいなので、仕方ないのですが、母と話すことはできて、実際の身体の具合がわかりにくいのが残念です。
- 21 ▲ 食べ物を預けて帰り、「食べた?」と聞くと覚えていない事も多くなりました。家族としてはちゃんと渡して頂いていると思っていますが、本人もわかるように紙などに書いて、「家族の差し入れ」「食べた」とわかるようにしてほしい。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 22 ▲ コロナ感染防止対策で面会制限されているので、自由に部屋まで入ることができません。一人になった時にどのような生活をしているかを見て、不足な点があるかないか確認してみたい。定期健診で外に連れ出して、2人でのいるのですが、本人から何の話題も出てきませんので、満足ならば良いのですが。
- 23 ▲ 職員さんから連絡をいただくのが、連絡者によってバラバラ…第一連絡者→第二連絡者は伝えられていると思うので、守っていただけるとありがたい。
- 24 ▲ コロナ禍で、玄関のガラスドアの内と外での面会も、お互い耳が遠いので聞き取りにくくて困る。
- 25 ▲ 職員さんの顔・名前がわからない人の方が多いので、とても話しづらく感じます。特に異動があると不安になります。月1報告を頂くときに、教えて頂けると有難いのですが。
- 26 ▲ たまにいいので、ブログに全ての(望んでない人を除く)利用者の様子が載るとうれいのです。
- 27 ▲ コロナ感染予防で大変だと思います。窓越しの対面が続き、今、少しおさまっている状況の中、外で会えたらと思います。遠くから面会に来て、短時間で中と外の面会は悲しいです。
- 28 ▲ コロナ禍で面会ができない状況、認知症が進んでいる母には電話での会話は難しくなっています。オンライン面会ができる環境を作ってもらいたいです。このままでは認知症が進んでしまいます。家族の支援が必要です。
- 29 ▲ コロナ禍で部屋にある洋服・下着などの過不足がわからない。何が必要ですか?と聞くと回答があるのですが、数か月に1回位でいいので、必要枚数と在庫の数など分かる表を送ってもらうと助かります。
- 30 ▲ 今はコロナで無理かもしれないが、本人は散歩が大好きなので、面会の際は、お茶か昼食を一緒にしたいです。本人の部屋に入り、衣類等の整理をして余分な物は、持ち帰りたい。息子のサポートがある休日に時々、外出・外泊をさせて欲しい。
- 31 ▲ 職員の引き継ぎに不安を感じる。(要望が伝わっていない事があった)面会に行って、様子を聞かないと知らせてくれないと感じている。
- 32 ▲ なかなか職員の顔と名前が一致しないので、対応して下さった方は、名乗って下さるといいと思います。
- 33 ▲ 定期的に本人の様子を写真入りで送られてくるので、安心していますが、できれば本人の部屋の中の様子も写真にとってもらえると足りない物とかがわかるので、お願いしたいものです。
- 34 ▲ 便りの近況報告が施設全体の報告になっている場合があるが、出来る限り、本人の近況報告を知らせてほしい。
- 35 ▲ 玄関の面会スペースが落ち着かないので、パーテーションで区切る等してほしい。(人の行き来が多い為)
- 36 ▲ 施設から月に1回の近況報告が届くが、本人の写真を一枚入れていただけるとありがたいです。(他の施設からは行事等の新聞だけでなく、本人の写真を一枚入れていただけると、様子が良くわかります)
- 37 ▲ リモート面会ではなく、窓やアクリル板などを通してでもいいので、顔を見ることができると嬉しいですね。リモートは本人がどう理解しているのかわかりにくい。
- 38 ▲ コロナで面会を全面禁止は納得できますが、普段の状況の説明がありません。3ヶ月に一度ほど手紙がきますが、もう少し生活の様子など、家族に伝えてくれてもいいのではないのでしょうか。
- 39 ▲ コロナの影響で、直接面会ができないため、電話を繋いでくださいますが、こちらから電話させてもらった時に、リモートで顔が見えるといいかなと思います。職員さんによって対処のやり方に違いがあるのかなと感じる事があります。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 40 ▲ 日々の母の暮らしぶりや「こんなことがあった」というエピソードなどを伝えてほしい。家族側から伺わなければならないのかもしれませんが、お忙しい職員の方に電話口で細々尋ねるのは気後れます。請求書発送時にでも、「今月の様子」など、箇条書きでいいので、知らせていただくと嬉しいです。
- 41 ▲ コロナ禍ということもあり、中の様子がまったくわからず、時々で良いので、どんな風に生活させてもらっているのか、どんなことをやっているのか、お便りとかでも教えてもらいたいです。以前「持ち帰って下さい」と渡された物の中に、他の方の記名された服が入っていたので、すぐ届け、説明したのですが、今日もまた、持ち帰らされたものの中にその服が2着入っていました。皆に話が伝わっていないのかと不安になりました。本人のものもあったはずの物が無いということは、こういう事なのかとってしまいました。職員の方が変わり、少し心配です。

4. 医療支援・健康面・衛生面について

- 1 ◎ 病院と連携していて安心です。
- 2 ◎ 健康状態・その時の病状等に応じた対応・処置について、すぐ家族に連絡があります。
- 3 ◎ 本人の健康状態等、小さな事でもすぐ家族に連絡を頂き、対応・処置を下さるので、とても安心しております。
- 4 ◎ 家族的な雰囲気、本人の体調に合わせて、できる限りの介護をしていただいていると感じます。
- 5 ◎ 母に合った介護を考えてやってくださっています。私たちにはできない事をきちんといただき、健康管理等やってくださり、感謝しております。
- 6 ◎ 本人が転倒した時もすぐに連絡がきて、報告してくれる。
- 7 ◎ 眼・耳が悪くなって、ちょっと転んだりしている様ですが、すぐに連絡をしてくれて、ありがたいです。
- 8 ◎ 体調管理など、とても気にかけてくださるようになります。職員の方と話をすると、とても安心して帰ることができます。
- 9 ◎ 身の回りの整理整頓に心がけて下さる。
- 10 ◎ 何か変化があればすぐに連絡してくださり、具合が悪い時など、早く対応して下さっているのが助かり、また感謝しています。
- 11 ◎ 病院への入退院の時、付き添いや迎えなどしてもらい、看護師さんへの引き継ぎが詳しく説明してもらえる。(他の施設では看護タクシーの送迎のみ)
- 12 ◎ 洗濯をしてくれるので助かっている。
- 13 ◎ 病院にいた時より、顔色が良くなりました。
- 14 ◎ 健康管理をしっかりしてもらえるので安心。
- 15 ◎ 薬が減った。落ち着いている。
- 16 ◎ 薬の処方もしっかりとチェックして不明なことがあれば、すぐ連絡をもらえる。
- 17 ◎ 清掃がしっかりされ、個室は落ち着いて過ごすことができる。
- 18 ◎ 衛生管理がよい。
- 19 ◎ 事業所内はきれいに清掃されている。(片付け等も)

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 20 ◎ コロナで入院した折には、大変お世話になりました。職員の方々が疲労してないか心配です。
- 21 ◎ いつも清潔に保たれ、居心地のよい施設だと思います。
- 22 ◎ 何かあればすぐ連絡を下さり、適切な病院を紹介してもらったり、とても助かっています。
- 23 ◎ トイレの見守りなどがあり、紙パンツではなく布パンツにすることが出来ました。
- 24 ◎ けがや病気になった時、すばやい処置をして下さり、高齢にもかかわらず、回復しました。
- 25 ◎ 認知症の為、家族では付き合いきれない点が多かったのですが、排便等、適切な対応をしてくださっています。歯磨きも行っており、健康面でも良い環境になったと思います。
- 26 ◎ 緊急な場合(高熱が出た時など)に誠実に対応してもらった。
- 27 ◎ 感染対策を徹底してみえる点。
- 28 ◎ 昨年、夜中に義母がひとりでトイレに行こうとした際、あやまって転倒してしまい、入院・手術となり、そのまま歩けなくなるかと心配しましたが、施設に戻った後も、皆さんの手厚い看護・見守りとお声掛け等、今では以前とほぼ変わらず歩くことが出来る様になり、感謝しております。
- 29 ◎ いつも清潔できれいにされて、老人特有の匂いや悪臭など全くない(コロナ前において)
- 30 ◎ 本人の不安や健康面・医療面をその都度早い対応で知らせて下さり、解消しようとして努力していただける。
- 31 ◎ 主治医に往診してもらえることで、本人も大変安心できること。
- 32 ◎ 通院先の看護師さんに母の「手足の爪を上手にきちんと切ってもらっているね」と言われました。きめ細かい行き届いたお世話に感謝しています。
- 33 ◎ たくさんの薬を内服しています。しっかり投薬してくださっているので、病状が安定しています。体調が悪い時には、しっかり対応し、電話連絡してくださいました。
- 34 ◎ 診療所と連絡してもらえて良いと思います。
- 35 ◎ 入居してすぐ転倒し入院しました。退院して居室変更したり、転倒を防ぐためにどのような対応をしたらよいか…工夫してくれました。ただ、転倒の報告に食い違いがあり、今後同じ事がないよう話し合いました。
- 36 ◎ 安全管理が徹底していて、安心感があります。
- 37 ◎ 職員の皆様方に本当に親切にしてくださっています。健康面で、便がやわらかいので薬を半分にしたとか、足をすりむいて病院に連れて行ったと報告があります。
- 38 ◎ 食事(主に水分補給)やトレーニングパンツの種類など、個人にあう商品や方法を考えてくださるのが、よいと思う。利用者のよいところをのばして自由にさせてくださっているのが、良いと思います。
 - 1 ▲ 運動不足になっていないか心配。高血圧のことも気になり今後心配です。
 - 2 ▲ 高齢なので体調が気になります。できれば看取りまで引き受けてもらえるとありがたいです。
 - 3 ▲ 処方される薬が変わったり、新しく追加された時には、説明があるとうれしいです。
 - 4 ▲ 病院との連携も密に行って頂けているが、もう少し体調悪化の前に早めの対応・連携があるとありがたかった。
 - 5 ▲ 整形外科医院の訪問治療の必要性はいかがでしょうか。
 - 6 ▲ ずっと車イスなので、自分で立つこと等の訓練(リハビリ)ができるとうよい。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 7 ▲ 以前のことで、訪問看護や診察があるので、利用者の健康状態や痛み、体の状態が担当医の方がわかってくださると思っていました。治療が必要な時は、家族が病院に連れていくのは当然の事ですが、痛みがひどい時や緊急な時などは、担当の病院は対応してくださらない事があり…残念でした。水虫の薬が途中からでなくなったり…褥瘡があってもお薬がでなくて薬局に走りました。利用者の“痛み”は、病院の先生だからこそ知っていただきたいと感じました。訪問診察はどういう診察なのかと少し疑問です。スタッフさんが親切なので救われました。
- 8 ▲ 水分補給がしっかりできているか心配でした。
- 9 ▲ 入院の方向なのか悩んでいます。
- 10 ▲ 外出がなかなかできなくなっている中、足腰の衰えが心配です。
- 11 ▲ 自室内を本人と一緒に掃除等していただけたら嬉しいです。
- 12 ▲ 排泄物のおいが少し気になります。しかたがないかもしれませんが…
- 13 ▲ 毎年、胸部X線の撮影はあるのですが、今年から、市の健診を受診するよう言われました。レントゲン+健診追加なのは、本人や家族にとっても負担があります。(利用者連れて病院まで受診すること)
- 14 ▲ 先日、ガラス越しに面会した際、歯の汚れが気になった。口腔ケアまたは、定期的な歯科受診について相談しました。
- 15 ▲ 利用者本人が施設内で転倒し骨折した際、後日、施設にて当時の状況を改めて聞こうとしたが、状況把握している職員が誰もいなかった。(転倒して骨折したのは本当か?疑念が残ったまま)
- 16 ▲ 利用者本人が頻回にトイレに行きたがる症状の治療として、職員指導によりトイレ回数が制限されている。状況変わらず約半年以上経過し、自由にトイレに行けないことで、不安とストレスからか情緒不安定が更に顕著になったように感じる。
- 17 ▲ 連携する薬局からの毎月のお知らせに、処方薬名の記載が一切ないのが気になります。問い合わせをすれば個別対応するとのお話が以前薬局よりありましたが、defaultとして薬名記載のお知らせを発行していただきたいと思います。
- 18 ▲ 本人が定期的に通院している地域の病院等に、他の入所者も通院している場合は、事業所として送迎していただけるとありがたい。
- 19 ▲ 体調不良などがある場合(歯・皮膚)連絡がほしいと思います。
- 20 ▲ 先月、父をホーム近くの眼科に連れて行きました。ホームから眼科に連れて行って下さいと連絡があったからです。ホームの方々には感謝していますが、ひとつだけ悩みがあって、遠いなあと感じています。私の骨折・入院などもあり、なかなか会いたくても運転が不安とってしまい、電話だけで出かけられず、父に悪いなあと感じています。自分勝手なわがままを申しますと、父がホーム近くの眼科受診の際、私の怪我や病気をした時と重なってしまった時に、何か方法があったらなあと感じました。
- 21 ▲ 入院した場合、退院の時、家族がホームへ連れて行くことになっているが、他の特養とかに入れてみえる人は、施設の人が入退院の面倒をみてくださると聞き、施設により対応が違うことがわかり、少し複雑な気持ちです。
- 22 ▲ インフルエンザの予防接種は、そちらでやってもらえると感じていました。
- 23 ▲ 本人はまだ自分がどうしてほしいかを、うまく職員さんに言えない様です。そちらからも「湿布薬貼りますか?」と声をかけてください。雨が続く時、これから寒くなるとひどくなったりします。よろしく願いいたします。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 24 ▲ 常駐のお医者様がおられるといいのですが…
- 25 ▲ 薬の一部が紛失?不明となった。不足分の薬の対応について、何も連絡がなく心配。
- 26 ▲ 薬がなくなることが2回目で、他の入居者の方の薬と混じていたとの報告を受けました。また、このような事がおこり遺憾であります。
- 27 ▲ 歯磨きの補助をお願いしたいです。
- 28 ▲ おひとりおひとりのトイレの利用時間が長いのは高齢の為、仕方ないと思います。トイレに行っても入れず、間に合わない事があるようです。そのため水分を摂る事を控えているようです。
- 29 ▲ 透析に行っていますが、保険証を病院へ持って行かないことが少し気になります。
- 30 ▲ 車イス生活のため、健康状態の定期的報告、事故防止対策強化を希望します。大ケガをして入院等した場合の保険等による保障。
- 31 ▲ 特に足を使う事を今より工夫してほしい。コロナで認知も進んでしまっているので、本人が伝えられないようなこと(夏だと水分ほしいとか、これからの時期寒いとか)本人が分かっているといいのですが、少し気をつけてもらえるとうれしく思います。よろしくをお願いします。
- 32 ▲ 細部の歯磨きをお願いします。
- 33 ▲ リハビリをしていると思うが、具体的な内容がわからない。年齢もあると思うが、歩けなくなり、体も硬くなってきている。忙しいと思うが、1日パジャマでいる事がある。1人でぼーっと過ごしている時間が多い様に思う。
- 34 ▲ 車椅子が汚れていて気になります。
- 35 ▲ トイレでよろめいて頭を手すりでぶつけた。数日後、夜間トイレで転び、尻もちをついたと電話をくれた。その後の月1回ぐらいの郵送物のなかにある、事故報告の欄に(件数など)報告事故として載ってこない。小さな事故としての判断なのか?隠ぺいではないことを望む。
- 36 ▲ 個人の部屋の清掃の状況が心配です。以前(かなり前)に入室した時、表向きは綺麗に見えましたが、テレビ・ベッドの脇等、埃でいっぱいでした。大変と思いますが、清掃が健康の原点でするので、お願いいたします。
- 37 ▲ 巻き爪で手術した時、爪切りをお願いしておりましたが、久しぶりに病院(通院)した時、伸びほうだいでした。あらためて爪切りを依頼しました。もう少し遅かったら巻き爪でまた手術になったと思います。これも健康管理の一環でないでしょうか?
- 38 ▲ 大半のスタッフは母に対して、親切に対応していただいていると思います。夜間や早朝に手の甲の打撲や尻もちによる後頭部の打撲などがあり、心配になることがあります。

5. 食事について

- 1 ◎ 食事がとても美味しいと いつも完食しているようです。
- 2 ◎ イベント毎に、美味しく工夫されている料理を出していると感じる。
- 3 ◎ 本人は食事が美味しいと言っています。胃や腸の手術をし、食事制限がある中、「おいしい」は大変ありがたいことです。
- 4 ◎ 個々に応じた手作りの食事を用意して下さっている。
- 5 ◎ ホームで作ったものを食べさせてくれているので、大満足です。
- 6 ◎ スタッフと一緒に食事をしてくれる(同じものを食べること)。
- 7 ◎ 食事が手作りでおいしそうです。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 8 ◎ スタッフによる手料理が家庭的。
 - 9 ◎ 好みの食べ物を取り入れて下さいます。
 - 10 ◎ 本人の体の具合をよく理解してくれ、それに応じる介助がなされている。食事等も時間通りではなく、本人の体調に合わせて食べさせてくれるなど、考慮してくれている。
 - 11 ◎ 食事の充実。とてもおいしいと喜んでいます。
 - 12 ◎ 父が穏やかな表情になり、満足気な様子で家族としてうれしく思っています。
 - 13 ◎ 手づくりの食事で、家庭的なので、母は美味しいと満足の様子です。
 - 14 ◎ 写真で料理をみた事がありますが、バランスがとれてよいと思う。
 - 15 ◎ お誕生日や行事の時の食事など、食べる事が楽しみとなっていると思います。
 - 16 ◎ 食事は栄養のバランスを考えたスタッフさんの手作りで、本人が楽しんで食べています。
 - 17 ◎ 食事に関しては、温かいもの、誕生日会などのイベント食、とても感謝しています。
-
- 1 ▲ 本人が欲しがらだけ食事や間食を提供すると、どんどん太ってしまうので、体重が増えない様に、気を配っていただけると有難いです。
 - 2 ▲ 体重が少しずつ減っているのもう少し摂取エネルギーを増やせないものかと思えます。
 - 3 ▲ 朝食にパンorご飯の選択ができるとすばらしい。(長年パンを愛し好んでいた母に我慢させていて申し訳なしと思っています)
 - 4 ▲ 夕食の時間が4時頃からと少し早いようで、できれば5時以降にしていただけないかと思えます。時々お菓子などの差し入れをしていますが、いつどの様に食べているのかなど聞かせていただけたらと思えます。(こちらからは少し聞きづらい)
 - 5 ▲ 忙しいとは思いますが、食事の際、ゆっくり食べさせてあげてください。
 - 6 ▲ 食事なども気を使っているかと思えますが、メニュー等お知らせして頂くと、より安心になると思えます。(3食はきついので夕食分だけでも)
 - 7 ▲ 食事に対する不満を言うことが多い。限られた料金であるため、対応はむずかしいと思うが、食べる事しか楽しみがないようだ。

6. 本人と家族の思いや意向、満足度等

- 1 ◎ 義母はデイサービスも拒否するほど頑固なところがありましたが、グループホームにお世話になってからは、表情がやわらかくなったように感じます。
- 2 ◎ 家族の話聞いてくれ、本人も満足し生き生きと生活してくれています。事業所でも落ち着いている様に思えます。
- 3 ◎ 何よりも本人が穏やかに過ごせていることがありがたいです。
- 4 ◎ 訪問時、本人との会話の中で、自宅に帰りたくないか?と話しても「ここが一番いい、皆さんが優しくしてくれるし、ここがいい」と笑顔で喜んでいます。とても嬉しいことです。
- 5 ◎ 入所させていただき5年になりますが、家族にとっても本当に良かったと思えます。安心した日々の暮らしができます。
- 6 ◎ 本人に親しく声をかけて下さるおかげで、表情が硬かった母が笑顔を見せてくれるようになった。(面会時)

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 7 ◎ アットホームな感じでこれまで入居している本人の口から、何の不満も聞いていない。本人と施設の方々の報告が一致していて、信頼度が高い。家に戻りたいと、一度も言わない事が、居心地の良さを表していると思います。
- 8 ◎ 日中部屋で寝ている事がないのでありがたいです。
- 9 ◎ 父は本当に穏やかになったと思います。気難しい所も相変わらず残っていますが、職員の皆さんに良くしてもらっているからだと思います。
- 10 ◎ 本人がよく笑うようになったと思っています。
- 11 ◎ 安心して生活しているように思えます。
- 12 ◎ 家庭的な生活で皆さんと仲良く楽しい時間を過ごしています。できることは進んで引き受けている。
- 13 ◎ いつも清潔に整えられていて、訪問が楽しみです。義母の趣味を尋ねて下さり、手芸の道具を管理して、自由に家にいた時の様に好きな事に集中させていただき、とても感謝しています。
- 14 ◎ 家にいた時より、本人が生き生きして楽しそうにしている。
- 15 ◎ 本人の感想や訪れた時の様子から、母親が十分に手厚く介護されている状況が伝わってきます。
- 16 ◎ 食事やおやつなど季節に合わせて手作りされていて、とても良いと思います。
- 17 ◎ 母がいつもニコニコしているのが大変うれしい。
- 18 ◎ 皆さん良い人ばかりで、本人も居心地がいいようで、顔も優しくなった様に思います。
- 19 ◎ 本人の希望にそった生活をさせてくれていると思います。
- 20 ◎ よく話を聞いて下さり、本人にとって必要な手助け等していただいている。とても感謝しています。本人は何かにつけて不平、不足を言うが、「ここでみられているからいいよ」と話してくれるので、満足しているようです。
- 21 ◎ 母が元気に過ごさせています。生き生きと明るくなりました。上手に接してくれている。
- 22 ◎ 安心していられます。入居できていることに感謝しています。
- 23 ◎ 職員さんと気楽に話せる。本人が職員さんを信頼している。
- 24 ◎ 感染対策を徹底してみえる点。
- 25 ◎ 入所後、介護度の改善があり、安心しています。入所者の方と交流があるのだと思います。電話の声も明るく、安心いたします。
- 26 ◎ 入居して半月程になります。認知症が進んでいると思います。本人は全く頑固でプライドが高い為、ご迷惑をおかけしていると思います。説明してもなかなか本人が納得しない事もあります。暴言を吐いたりする事もあると思いますが、よろしくお願い致します。
- 27 ◎ コロナ禍の中、介護もいちだんと大変だと思っています。その様な時期なのに明るく対応していただき、伯母も生活に満足し感謝している様子で、とてもありがたく思っています。ありがとうございます。
- 28 ◎ 本人も事業所に入所に感謝し、満足しています。
- 29 ◎ 毎日いろんなことをして、頭や身体を使い、楽しそうにしている。
- 30 ◎ 職員の方を信頼している感じがするので安心して預けさせてもらっています。私たちが面倒を見られないので感謝しています。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 31 ◎ 日々施設での生活において、当人の体調・精神面に常に寄り添い、昼夜問わず献身的な介護に努めて頂き、ありがとうございます。施設の職員様お一人お一人が親切にしてくださっています。離れて暮らしていますし、このコロナ禍で、なかなか面会が出来ない状況下、感謝しております。まだ行き先の見えない感染状況なので、日々無事に穏やかに過ごせることを願っておりますので、引き続き宜しくお願い致します。
- 32 ◎ 職員の皆様の対応が親切で有難いと思っています。昨年4月入所させていただき、はじめは色々ご迷惑をおかけしましたが、日に日に本人の表情が明るくなり、又以前より体を動かせるようになってきて10月に退所させていただきました。職員皆様のご尽力のお陰ととても感謝しています。デイサービスに参加となり私達家族もこれから頑張ります。
- 33 ◎ コロナで思うようにいきませんが、会うたび父から「みんなええ人や ええとこやぞ 中へ入って遊んで行けよ」という言葉が聞けることは本当にうれしく感謝です。年を重ねてからの日々の不安感が、一番生活や心を変えていくと私は感じています。事業所にお世話になり、いつも誰かに見守られながら生活でき、また四季を感じられる色々な行事など、ただ、流れていくだけでなく、周りの方々と関わり、変化を味わいながら生活できることは、私と暮らしていた時より、もしかしたら父にとって良かったのでは と思えるようになったのです。ありがとうございます。
- 34 ◎ 昨年春からオンラインで面会していますが、母にとってはなじみがないせいか、あまり反応がありません。食が細くなって心配でしたが、ホームから食事している様子、室内での歩行、リハビリの様子、歌をうたっているところの動画や写真をたびたびLINEで送っていただけなので、とても安心しています。感染状況に合わせて窓越しだったり、アクリル板越しだったりの面会の制限はありますが、とてもよく対応していただけていると思います。
- 35 ◎ 毎月、請求書と一緒に親の近況報告の資料(写真と本人の気持ちが現れた手紙)を送ってもらっているので、認知症の病状変化を感じることができているので、大変助かっています。
- 36 ◎ グループホームに預けて3ヶ月余りになりますが、家に帰りたいたか言わないので、グループホームでの生活が合ってるんだと思います。
- 37 ◎ 同じ会話を何度もすると思うが、根気よく付き合い、本人の精神を安定させ居心地良くさせて頂いている。家族はお手あげで、悩んでいた部分もクリアし、自宅で度々なっていた「せん妄状態」がなくなる程、献身的に本人と向き合いお世話して頂いているのが想像でき、私達家族を安心させて頂ける。
- 38 ◎ 入所して以来、一度も家に帰りたいたと言いません。皆様に本当に良くして頂いているからだ、心より感謝しております。1人である事が長かったので、さみしかったのかな?と思っております。私共ではどうしようもない事だったので、本当に助かっています。
- 39 ◎ 認知症の症状がある母ですので、本人の気持ちも分かりませんが、つかの間に会える時も会う度に元気になっているのが分かります。職員の皆様の温かい介護のおかげと思っています。
- 1 ▲ 事業所内での生活については、見ていないのでわかりません。
- 2 ▲ 入居している母は車イスで認知症なので、しゃべる事がなく本人の気持ちはわからない。
- 3 ▲ 認知症でも、少し仕事をしたりとか、社会参加できる何かがあれば母としても嬉しいと思う。
- 4 ▲ 夜眠れず迷惑をかけていないか、退居にならないか心配です。
- 5 ▲ 本人は、話をきいて、ゆっくりと対応してほしいそうです。
- 6 ▲ 認知が進んでいるので、ホームの方の手を煩わせているのではと申し訳なく思っています。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 7 ▲ 衣替え(しまうこと)は、できれば本人にやらせてほしい。
- 8 ▲ 母が食べたいものを持っていきたいですが。自己管理ができないのと他の利用者さんの目もあり、持っていくことができません。
- 9 ▲ 時々、近所(自宅)の方から、ホームでの様子を知っていると話されることがある。こちらから話すことはなかったはずですが?と不思議に感じている。
- 10 ▲ 服の間違い。名前を書いておりますが、他の方の服を着ていました。服の管理の徹底をお願いします。
- 11 ▲ 週末会いに行くとよくパジャマを着ていることがある。パジャマと日中の服装は分けてほしい。

7. サービスについて(介護計画・行事・外出等)

- 1 ◎ 介護計画について、いつも丁寧に説明していただき、安心です。又、コロナ対策は徹底されていて安心です。テレビ電話での面談機会を作っていただき、本人の表情を見ることが出来て、ありがたいです。
- 2 ◎ 入所したばかりなので、何もわからず不安でしたが、運営推進会議に参加して、ホームの様子や、取り組みなどがわかりました。コロナ禍でも工夫して年間行事を楽しく行っている様子がうかがえ、安心しました。なかなか面会に行けませんが、これなら安心しておまかせできると感じました。
- 3 ◎ よくコミュニケーションをとってくれている。イベントが多く、利用者同士のコミュニケーションにも配慮してくれている。
- 4 ◎ 介護日課計画表も作成してもらい、訪問診療や訪問薬剤など、美容院も3か月に一度やってもらっています。
- 5 ◎ 行事やレクを頑張ってみえるところ。
- 6 ◎ 本人の個人的な希望を入れて、車椅子で外へ連れ出してくれる等、親切です。
- 7 ◎ お天気の良い日には、散歩や外でお茶の時間をして下さるなどがあるようで、母も楽しいと思うので、ありがたいです。
- 8 ◎ 部屋の中だけでなく、時々 外に出て好きな事をさせてもらえること。
- 9 ◎ コロナの中、面会ができないので、月一度グループホーム新聞が送られてきます。とても楽しみにしています。散歩や体験、いきいきとした笑顔を見ることができて、人との交流もでき、自分の居場所を見つけたような気がします。
- 10 ◎ 楽しいイベントや日々の暮らしの中の過ごし方を考えて下さっています。
- 11 ◎ 時々、行事があった時の写真などを送ってくださり、父の笑い顔を見る事ができてうれしいです。
- 12 ◎ コロナで外出ができない中、施設内でできるイベントを工夫されている。
- 13 ◎ コロナ禍でも屋内でのイベントを考えて毎月のように催していただいているようです。面会も電話やZoom・ガラス越しなど、感染状況に応じた方法を考えていただいているので感謝しています。
- 14 ◎ 必ず、月1回、本人の姿を写真で見せて頂いているので、安心しています。行事や食事風景、2~3人でゲームしている様子は、大変楽しそうで安心しています。写真には、ややカメラ目線も見られ、そうしてもらえることが嬉しそうです。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 15 ◎ 3か月毎に評価表と介護計画表を届けていただくことで、様子もよくわかり、安心して預けられます。
- 16 ◎ 大変良い雰囲気過ごせているようで、有難いです。施設では職員さん達がいろいろなアイデアで、各季節ごとの行事や催しに合わせて入所者の皆さんにその事柄を楽しんでもらえるよう努力されています。
- 17 ◎ 年間を通して、本人の誕生日はもとより、節日の行事などに職員の皆さんが協力して準備をしたり、仮装するなどのパフォーマンスで入所者さんを何とか楽しませてあげよう!という気持ちが家族にも伝わってきます。誕生日のケーキが手作りなのも感心しています。入所前には見られなかった笑顔や、自ら冗談を言うなど、明るくなり喜んでいます。毎日更新されるブログにもそれぞれの入所者さんへの気配りが感じられ、面会に行けなくても生活の様子がよくわかり、ブログ更新を毎日楽しみにしています。
 - 1 ▲ コロナ禍で、グループホームの運営には大変苦勞されていると思いますが、入所者もストレスを抱えている部分もあるので、何かイベントがあるといいと思います。
 - 2 ▲ コロナ禍なので、外出が制限がされているようですが、高齢者施設なので、付添いの人的制限があると思いますが、日常的に安全な場所での散歩等、運動と刺激を増やして頂けると幸いです。
 - 3 ▲ コロナ禍である為、無理は言えないが、外出の機会をつくってくれると喜ぶと思う。
 - 4 ▲ これから季節がよくなり、外へ出かけれる様になったら、散歩に行けるようにしてほしい。
 - 5 ▲ コロナで外出できず、運動不足気味でストレスがたまっている模様。たまに散歩して下さるが、みな忙しく難しいのもわかる。仕方ないけど良い方法があるといいなあと思います。
 - 6 ▲ サービス計画の決定・変更については、3か月に1回、もしくは要請に応じてと契約書にありますが、半年以上コンタクトがなかったことに多少疑問を感じます。それは、家族側から母の様子をもっと尋ねるなどしなければ、お教えいただけないのでしょうか。
 - 7 ▲ 介護計画は、入所時に説明を受けて以降、話し合いはなしです。
 - 8 ▲ 毎月の行事予定と状況レポートをいただきますが、月中旬に届くので、特に行事予定は半分過ぎてからの受け取りになっています。特に支障はありませんが、もう少し早く頂けると有難いです。
 - 9 ▲ 他の施設との交流ができると良い。知人がいても合わせてもらえないようだ。もう少し運動ができると良い。
 - 10 ▲ 介護計画書が別にきたんですが、日頃こんな事をやっていますが、その他に何かやって頂きたいことがありますか?と言って頂けるとありがたいです。あと、介護事業計画はどうなったのか分かりません。まだこれから連絡があるかもしれませんので、宜しく願います。まだ入居して4か月しか経っていませんので、分からないかもしれませんのであしからず。
 - 11 ▲ コロナ禍で外出機会やイベントなどが少なくなってしまうので、散歩など外へ出る機会がもう少しあってもいいのかな…と思います。
 - 12 ▲ コロナ対策で、現在は家族もガラス越しでしか面会できない。できれば家族は(ガラス越しではなく)通常のように面会したいし、外出などにも行かせたい。
 - 13 ▲ 介護計画のための会議に、コロナのために参加できないことが気にかかる。Zoom等で家族も参加する方法はあると思いますが、Zoomを使いにくい家族もあっておずかしいのかななどは思います。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 14 ▲ ホームで体操をし健康管理してみえるようですが、どうしても足から衰えていくと思うので、欲を言えばちょっとの散歩をしてほしいです。

8. 利用料金、金銭面について

- 1 ◎ 金銭管理・月々の請求書、領収書等すべて送付され、確認できます。
- 2 ◎ 丁寧で親切な対応で気持ちよく、明瞭会計。
- 3 ◎ 利用料が安くて助かる。
- 4 ◎ 金銭に関する事は、正確に報告してくれる。
- 5 ◎ 介護用品が新たに必要となった際、家族に相談の上、費用等の負担が少ない方法を一緒に考えて下さる事は大変助かります。

- 1 ▲ これは事業所のできることではないと思うが、行政の支援などで、入所費用がもう少し安価になると、家族の負担が軽くなるので、ありがたいと思う。
- 2 ▲ 利用料がもう少し安くなるといいと思う。
- 3 ▲ だいぶ改善されてますが、月末に送られてくる請求書を早めにいただけると、料金の準備がしやすいです。
- 4 ▲ 利用料の値上がりが厳しい。月2万程上がった！
- 5 ▲ 備品(パッド等)の購買頻度が予想よりも多く、ずいぶん余分な経費がかかるものだとびっくりしています。家にいた時の様な感覚(パッド等の取替頻度)ではダメなのですね。
- 6 ▲ 「失念していました」が多い。利用料で問題が多数あった。請求書が届いていないのに引落しがあった。説明を求めたが、3か月たった今も書面での説明がない。書面を送りますとの約束でした。
- 7 ▲ 市町村で発行されている、〇〇券をどのように使用しているのか詳細がないので、分かりやすく詳細の報告をしてほしいです。
- 8 ▲ 施設に入所している時は、高いお金を支払いしているため、車イスを準備してくださいと言われても、購入できるものではない。施設に入所している時は、施設の物を使用してほしい。
- 9 ▲ 利用料金の面で、たとえば、おやつ代が月6000円もかかる等、もっと改善できるのではないかと考えてしまう。
- 10 ▲ 金額的に少し高いと思います。
- 11 ▲ お茶とおやつのお時間ありがとうございます。おやつを拝見した際、お値段が高いと感じました。(率直な意見です)

9. その他 (コロナ禍で思うこと、感じたこと)

- 1 ◎ コロナ禍でスタッフの方々、いろいろ緊張・配慮されながら施設運営してくださっていると思います。何より施設内での感染を防いで下さっていることに大変感謝しております。面会を控え、電話で様子を伺うと丁寧に状況を説明して下さいます。時には、電話口に出してもらい話をさせてもらい有難く感じています。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 2 ◎ 現在のコロナ禍において、日常以外の気配り気遣いは想像以上に体力、気力面は大変だと思いますが、そんな顔ひとつ見せず明るく笑顔で対応して下さる、院長様はじめ施設長、職員の皆様様に深く感謝申し上げます。
- 3 ◎ コロナでなかなか面会に行けなく、こまかい事などすべて職員の方にまかせてばかりで申し訳なく思っています。本当にありがとうございます。
- 4 ◎ コロナ禍だからできないのではなく、コロナ禍でもできる事をよく考えて工夫してくださっています。家族会議で詳しい生活状況を教えて下さり、安心です。
- 5 ◎ このコロナ禍で、かつての様なことは出来ていないと思いますが、毎月の報告プリントで室内の様子や、一度ドライブに連れて行ってくださったようで有難く思います。スタッフの方の対応はいつも優しいです。
- 6 ◎ コロナ対策・警戒心が強くて安心。
- 7 ◎ こちらがわからない事が多いのは、お任せしても心配がないと思うからです。コロナ禍でもあり、(コロナ禍より入所)どう過ごしているかはわからない事が多いですが、本人と電話で話すと、落ち着いて穏やかに過ごさせていることがうかがえています。
- 8 ◎ 新型コロナウイルスが終息すれば、もっと幅広くサービスしてもらえと思うので、今は皆が我慢の時期ですね。職員の方も普段から感染予防に心がけているので、嬉しい。
- 9 ◎ 新型コロナウイルス感染症の対応がすみやか、的確で感謝しています。
- 10 ◎ コロナ禍で大変だと思いますが、よくやってくださっていると感謝しています。
- 11 ◎ 母が入所した直後、コロナの流行が厳しくなりましたが、スタッフの方の対応のおかげで、感染することなく、過ごさせている。本当に感謝しています。
- 12 ◎ コロナの感染者を出していない点は評価できます。
- 13 ◎ コロナ・インフルエンザ等 感染予防の為、この1年でほぼ面会が許されず、施設にまかせっきりとなっている。「宜しく願います」としか書けません。コロナで認知症の進行が進まないことを祈りたいです。
- 14 ◎ このコロナ禍、スタッフの方々も大変だとは思いますが、心に余裕をもって介護して頂けると思っております。
- 15 ◎ コロナ禍で、スタッフの皆さんも大変かと思えます。皆さんもどうぞお身体大切にお過ごし下さい。いつもありがとうございます。
- 16 ◎ 限られた人数・人材で皆一生懸命に介護して下さっていますので、今以上に望む事はありません。特にコロナ時期に職員が感染しない様に全員で気をつけている。行動も気を使われている様で、頭が下がります。
- 17 ◎ コロナがあり、ただでさえ忙しく働いている上に、神経を使うことが増えて大変だと思っています。
- 18 ◎ コロナの感染対策を徹底している。
- 19 ◎ 職員の皆様の健康(心身)や、福利厚生が気掛かりです。察するに、このような事業所の現場は、様々な事で大変厳しいことと思えます。職員様には、心よりありがたく感謝しています。
- 1 ▲ 入居時、コロナ禍でしたので、部屋の中がどのようなようになって、どう生活しているのか私自身の体で感じ、目で見たいところですが、それは叶いません。この状況が早く終息し、母の隣に座って手をとり、話ができる日がくることを切に願っています。

令和3年度 グループホーム 利用者家族等アンケート結果

(良好な意見:◎ ・ 要望や意見▲)

- 2 ▲ 一日も早くコロナの終息は願うばかりです。以前の様に部屋に入り面会ができる日を待ちますと共に、いい方法をお考え下さる事を願っています。
- 3 ▲ コロナで会える機会が少ない為、不明な点もあります。リモート面会した時、要領が悪くなかなかできませんでした。
- 4 ▲ コロナで利用者同士のコミュニケーションが難しいので仕方ないのですが、母に友達(話し相手)ができると良いです。
- 5 ▲ コロナで仕方のないことですが、自由に会えないのは、やはり家族の者には辛いことです。だんだん年を経っていくのが切ないものです。
- 6 ▲ コロナの影響で、衣類やオムツなど届けるだけで、施設の中には入れません。届けた物が何なのか確認していただき、衣類など季節に合った物を使用していただきたいと思います。
- 7 ▲ 本人がコロナになった時、自宅療養の指示が出た時、本当に自宅に帰らなければならないのか、施設に居られるのか?気になります。
- 8 ▲ 今後のコロナ対応策が不明瞭(外出について)
- 9 ▲ 平常時ではないので、要望に限界があると思いますが、一日程、泊まる事が出来れば、安心できるのではないかな?と思っております。例 たまに食事を一緒にするとか など。
- 10 ▲ コロナ禍の為、今はしょうがないと思います。終息してきたら、普段どんなふうにご過ごしているのか見てみたいと思います。
- 11 ▲ 職員さんの家族の方が、コロナに感染したと、後で書類で報告され、大変心配になりました。
- 12 ▲ 利用されている方々はそれぞれに認知症をかかえて私の母もいろいろ職員の方々にご迷惑をかけている事と思っています。コロナ禍の折、無事に医療機関に受診できる事を願っています。

<このアンケートについて>

- ◆ アンケート自体が、大雑把すぎる。