

令和 4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4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	事業所の設備や雰囲気について (立地・ハード面を含む)	15	13	28
2	事業所と職員の対応/日常の支援について	79	36	115
3	家族への配慮と連携(連絡・便り・面会等)	39	36	75
4	健康面・衛生面等の医療支援について	38	28	66
5	食事について	16	3	19
6	本人と家族の思いや意向、満足度等	30	7	37
7	サービスについて(介護計画・行事・外出等)	21	15	36
8	利用料金、その他の費用について	5	8	13
9	コロナ禍での対応について(不安、希望、要望等)	14	33	47
	計	257	179	436

◇ 令和4年度 びーすけっと 外部評価訪問調査件数 78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78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」にまとめていますが、他の分類にもあります。
- 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4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、雰囲気について(立地・ハード面を含む)

- 1 ◎ 部屋が明るい。施設内の雰囲気が良い。季節毎の飾りなど入居者さんと工夫されていて良い。
- 2 ◎ 設備が新しくなり、車椅子の人も安心してお風呂に入れてもらえる。カメラで動作確認してもらえるので、いざという時安心。
- 3 ◎ 事業所がいつもきれいに保たれている。部屋もいつもきれいで清潔です。
- 4 ◎ いつ訪ねても、施設内が穏やかなイメージで、過ごしやすそう。
- 5 ◎ 清潔な施設である。(特に、衛生面への配慮がされている)
- 6 ◎ 広々とした環境、明るい雰囲気がとても気に入っています。
- 7 ◎ 場所がいいと思います。山が見え、周りに田畑。本人が今まで住んでいた環境に近く季節の移り変わりが感じられる。
- 8 ◎ アットホームな雰囲気で、リラックスして過ごせていると思う。
- 9 ◎ 平屋建てで所内を自由に歩き回らせてもらえる。敷地内に庭木なども多く、さらに環境がよい。
- 10 ◎ 場所が自宅から近い。周りの環境が田畑に囲まれ、陽当たりも良い。家族的な雰囲気。利用者間の交流の場が多いように感じる。床暖房など完備されて良い。
- 11 ◎ 個室にもそれぞれトイレがあり、清掃が大変だと思いますが、母も落ち着いて過ごすことができます。
- 12 ◎ 畑があること。母は土いじりが好きなのでありがたい。
- 13 ◎ 畑があり、野菜作りもされている。農業をやっていた者にはありがたいと考えます。
- 14 ◎ 見守り支援システムや浴室等の設備投資がされていて、とても清潔に保たれています。また、グループホームという事もあり、アットホームな雰囲気で、スタッフさんと入居者の距離感の近いケアを受けれる環境です。
- 15 ◎ 施設の中は、いつも季節感があり、利用者スタッフで貼り絵や習字など、きれいにディスプレイされています。利用者の気持ちも大切に下さっています。
 - 1 ▲ ソファーがかなり古くなっている。いつか新しいソファーにしてほしいと思います。
 - 2 ▲ インターホンを直してほしいです。呼んでも忙しいのかなかなか出て来てもらえない時があります。
 - 3 ▲ 施設の老朽化などは大丈夫でしょうか？
 - 4 ▲ 当初、感じた事は・・・閉鎖的と言うか陰気さがとても気になりました。入居者の方々も時には青空を見たり、通行人の流れを見たり、支障の無いようにして、四季の変化が感じられる様な時間を持っていただけたら嬉しく思います。いつ面会に伺ってもカーテン・ドアが閉めきって印象が気になっています。
 - 5 ▲ 毎日皆さんがお忙しい事は理解していますが、母の面会に行くと毎回外の花壇の雑草が気にかかります。せっかくの花壇なのでもう少し気にかけていただけたらうれしいです。
 - 6 ▲ 認知症で難しいかもしれませんが、もう少し体力が落ちないよう運動できる設備があると良いと思います。

令和4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 ▲ 散歩できたり、ひなたぼっこできる庭があるといいなあと思うことがある。施設内の広さが改善されるとよい。(面会できる部屋・食堂とは別の広い活動スペースなど)
- 8 ▲ 施設内はイスの利用が多いので、筋力の低下と下肢のむくみが気になります。もしCM程の効果があるならば、足をのせるだけで筋力がつく等の機械を使ってみたらどうでしょうか。
- 9 ▲ ホーム内の様子がみれる様に、スマホでいつも部屋の中がみれるシステムをつくってほしい。(動物の見守りができるような)
- 10 ▲ 建物自体が多分古いと思うのですが、椅子やテーブルなど年数がたっているとどうしても、がたがくるので点検をお願いします。
- 11 ▲ 扉の入口に雨水等がたまりやすいのでマットを敷くなどしてほしい。
- 12 ▲ 車道から車を入れる時、街路樹の切り跡がほぼ真中に残っており、出入に困ります。市の方へ要望しましたが、設置者の方からの要望でないと取り上げられないとの事です。どうぞ市の方へ要望し、話し合ってみてください。
- 13 ▲ 最近よくニュースである虐待・不適切行為が行われない防止策として、監視カメラの導入を行ってほしい。利用者・家族に安心感がでると思います。

2. 事業所と職員の対応/日常の支援について

- 1 ◎ 担当職員さんは、母の気持ちや家族の思いに心くばりして下さる。状況なども伝えてくださるので安心してお任せしている。
- 2 ◎ 希望を受け入れた対応をして下さる。
- 3 ◎ 母の事をよくわかってくれ、皆さんすごく良い対応をしてくれる。報告もしっかりしていただけるので、有難いです。いつもありがとうございます。
- 4 ◎ 面会毎に本人の近況・体調などを報告して頂ける点。職員の接客マナーも良く、きちんと教育されています。
- 5 ◎ 緊急時にすばやく対応していただけた。職員全員が心よく相談に応じてくれた。
- 6 ◎ 職員の皆さんが優しい対応をしてもらえる事。こちらも笑顔になります。施設の雰囲気も良いと思います。
- 7 ◎ 職員さんの言葉遣いが丁寧で安心できる。
- 8 ◎ いつ訪問しても職員が明るい。あたたかみがある。
- 9 ◎ 母に対してハグをするようにして下さり、母を安心させて下さいます。
- 10 ◎ 丁寧な説明や対応に感謝しております。
- 11 ◎ 職員さんと気楽に話ができ、相談事などすぐに聞いてもらえる。アットホームで良い。
- 12 ◎ 本人の要望にこたえ、柔軟に対応していただき、感謝しています。
- 13 ◎ 面会できない家族の気持ちを汲み取って、日々対応していただいています。
- 14 ◎ 職員の方の対応が、電話でも面会時でも明るくはっきりしていて気持ちが良い。
- 15 ◎ 利用者一人一人に寄り添っていて大変助かっています。ありがとうございます。
- 16 ◎ いつも寄り添って丁寧に対応していただき、感謝しております。これからも健康で楽しく過ごせるよう、よろしく願います。

令和4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▲)

- 17 ◎ パズルや塗り絵など、少しでも認知機能を保てるようにトレーニングしてもらえたり、気の合わない人とは、離れた部屋にしてもらえたりします。紙パンツから布パンツにする事もできました。トイレによく連れていってもらえます。
- 18 ◎ 入所している母の状態に合わせて、優しく対応してくれている。
- 19 ◎ 職員の皆さん明るく対応して下さるので安心してます。担当の職員さんの言葉遣いが丁寧すぎて、少し気遣いしてしまいますが、信用していますので、楽に話して頂けると嬉しいです。
- 20 ◎ ヒヤリハット事例をまとめ、改善につなげている所が素晴らしい。
- 21 ◎ 職員の皆さんが生き生きしておられ、やさしく親切。コロナ禍で大変ですが、本人や家族にも気を配って頂いて、頑張られているので本当に感謝しています。安心してお任せしています。
- 22 ◎ 介護度が上がって大変だろうに、いつも笑顔で接してくださっている。本人の体調やできることに合わせて「このことはできそうだから〇〇しましょう」「力が落ちてきているので〇〇に支援しますよ」と提案してくださるので有難い。
- 23 ◎ 本人はかなり高齢になり、耳もほとんど聞こえないし、自分ではほとんど動けないような状態なのに本当によく世話をしてもらえるし、状態も報告してもらえる。
- 24 ◎ 日頃から、ヒヤッとした事やミスがあった事など、オープンにされているので、信頼できる施設だと思っています。本人の変化に合わせた対処もきちんとして頂いているので、感謝しています。
- 25 ◎ 本人は多分、未だに実家が自分の家だと思っています。その様な中、職員の皆さんは心を配って対応していただけており、大変感謝しております。
- 26 ◎ 職員の専門教育がなされていると思う。
- 27 ◎ 全面的に信頼しています。介護度も上がり、思いもよらない言動・行動がありますが、その都度対処していただき、感謝です。きっと現状は大変だと思いますが、家族が不安にならない様に説明連絡があります。本人にとってどうしてあげたら良いか考えてくださり有難いです。
- 28 ◎ 転倒防止対策がすぐれています。
- 29 ◎ 本人の思いに基づき対応して頂いている。職員の方は大変だと思うが、できる部分を任せてもらえることを生きがいにしている。
- 30 ◎ 職員が生き生きしていること。
- 31 ◎ 働いてくれている方々が元気で明るく、こちらも元気になります。下を向きがちな気分になりそうですが、職員の方々の話しぶり、明るさに救われます。ありがとうございます。
- 32 ◎ 自分の気持ちのコントロールができなくなっている本人に対して、根気強く対応してくれています。
- 33 ◎ 本人の性格をよく理解していると思いました。
- 34 ◎ アットホームな空気が感じられる。本人及び家族にも良し悪しをはっきり言ってもらえる点。
- 35 ◎ 個人部屋に閉じこもる事もなく、他の人との関わりが多くていいと思う。職員の方もかなり声かけをしてくださっていると思います。
- 36 ◎ 介護職の皆様のおかげで、私共の生活や安定が成り立っていると思います。

令和4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▲)

- 37 ◎ 皆さん活発に動いて介護をして下さっています。
- 38 ◎ 何か問題があった場合は連絡をくださったり、アドバイスしていただけるので助かっています。職員さんも優しい方ばかりなので安心してます。
- 39 ◎ グループホームという所をあまり詳しく知らないまま、義母を入れて下さることだけに感謝をしてお世話になりましたが、わがままな義母に皆さん温かく接して下さり、頭が下がります。「ありがとう」「ごちそう様」と言ってもらえて嬉しいと職員の方から言われた時は、毎日カリカリ・イライラしていた自分が恥ずかしく、優しい職員の方々には感謝がありません。
- 40 ◎ 全ての職員さんが皆さん優しく、父の気持ちを十分に理解して下さっている所がうれしく思います。家庭的な雰囲気職員さんの笑顔に救われます。
- 41 ◎ 家族の様に優しく接してくれます。親切で、本人の希望にも応えてくれて喜んでいました。
- 42 ◎ 本人の体調や意向に合わせて、スタッフの方々がケアを行ってくれているようで、生活全般においてストレスがあまりない生活が送れていると思う。ケアマネがささいな変化でも本人の状況を報告してくれるので、質問や疑問点などが聞きやすい。いつ面会に伺っても本人の顔色や機嫌が良く、スタッフの方の対応もウエルカム感が伝わってくるので有難い。
- 43 ◎ 職員さんに認知症に関する研修をしている。親切でよく連絡をしていただいています。
- 44 ◎ こちらの不安点を言った時、その場合は〇〇しているとか、連携して寄り添って接している感があり、その結果、本人も心を開き頼りにして、日々の生活に明るさや意欲もわき、健康状態も良好に過ごせる事につながっている事がすばらしく感じる。
- 45 ◎ 職員それぞれが本人の行動に対して話し合い、考えて行動してくれていると思う。
- 46 ◎ 若い職員が増え、面会(窓越し)の度に、若い職員の笑顔にたくさん触れ、ほのぼのとした雰囲気を感じています。利用者にとって居心地の良い場所となっている様で、家族としては安心してお任せしています。
- 47 ◎ コロナ禍で入所して、本人は不便さを感じている様で、施設の方には迷惑をかけていると思いますが、色々工夫して声掛け・接して下さっていて感謝しています。
- 48 ◎ 職員の皆様が楽しそうに働いておられるように感じます。外国の職員さんもいらっしゃいますが、慣れない日本語で一生懸命介護をしていただく様子には頭が下がります。
- 49 ◎ 施設長が介護現場に入って仕事をされているので、現場での事をしっかりと把握されていると思います。
- 50 ◎ 本人の問題行動を解消するため、多方面から検討していただいていると感じています。
- 51 ◎ 利用者の状態や要望に応じて、その都度、支援の方法を考慮していただいている。自由度が高くてありがたい。(こうしなければいけないという束縛がみつくない)足腰が丈夫だった時、帰宅を口にする本人の思いに添って事業所の周辺を散策させていただき本人の納得を促してもらった。また本人ができる洗濯たたみや片づけなど自己肯定感がもてるよう関わってもらっている。
- 52 ◎ 少人数のグループなので、スタッフの皆さんが利用者の事を良く理解して下さり、安心してお願いできる事がなによりです。

令和4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▲)

- 53 ◎ 細やかに対応して下さっていると思います。家族にできないような心遣いで一人一人に接して下さっています。
- 54 ◎ 職員の皆さんとても優しいです。施設だと転倒すると危ないからと車椅子になりがちですが、ある職員さんが「歩けるうちは付いて歩かせるからね」と言ってくださり、とても感謝しております。今の施設長さんが居て下さるので安心して母親を預けることができます。今後もよろしくお願いします。
- 55 ◎ 管理者・介護責任者・主任さん、皆 介護の力を信じて自負心を持って仕事をしていると感じています。認知症のいろいろな症状に苦勞されながら対応されていて頭が下がります。
- 56 ◎ 母は、自我が強くあつかいにくい人ですが、強い帰宅願望などにも気長に対処して頂いています。
- 57 ◎ 本人の長所・短所をよく理解されて信頼しています。
- 58 ◎ 本人及び家族に対し、丁寧な説明と本人のことを第一に考え対応いただいている(満足しています)
- 59 ◎ 職員の方々が、わがままやトラブルをおこしたりする母をいつも優しく見守り接して下さり、頭が下がります。感謝の気持ちでいっぱいです。家族に対しても電話・直接訪問時も笑顔で優しく対応して下さり、ありがとうございます。母もみんな優しく接してくれると喜んで話してくれます。
- 60 ◎ 認知症の母にとっても寄り添って下さっています。母の好きな事、得意な事をできるよう工夫してくれたりする。話をじっくり聞いてくれていると思う。
- 61 ◎ 母の得意な事を見つけて、させて下さったり、お天気良い日は屋外でお茶を飲む事など、変化のある日常を考えて下さっているように思います。夜中、起きてしまう時にもお話を聞いたりして下さっているようで、ありがたいと思います。
- 62 ◎ 責任者の方の目配り、気くばりが細かい所まで行き届いていると感じます。
- 63 ◎ いつもニコニコして明るい対応をしてくださる。小さなエピソードなど話してくださる。本人に対して親しみのある接し方をされているのを見てほっとします。
- 64 ◎ 提出物など、夜になっても嫌な顔をせず対応してくださるので、大変ありがたく思っています。
- 65 ◎ 夜も安全に見ていただいている様に思います。
- 66 ◎ 日常生活において本人が出来る事(洗濯干し・タオル交換・食器洗いなど)やらせてもらえる。携帯を持っていますが、自分でかける事はできなくなっております。家族に用があるときは職員の方が手伝って本人と話をさせて下さり、ありがたく思います。
- 67 ◎ 職員の明るい対応・家族との信頼関係を大切にしている。お願いしたら柔軟に対応していただけるので嬉しいです。
- 68 ◎ 職員が優しく声かけしてくれており、丁寧に対応している。母がコロナに感染せず元気でいられるのは、職員みなさんの努力のおかげだと思って感謝しています。
- 69 ◎ 親身になって面倒をみてもらっていると思います。認知症等の知識や経験が豊富で対応も的確で良いです。職員さんが皆大変良い人ばかりです。
- 70 ◎ お世話になっている本人の特性や健康状態に応じて工夫し、都度柔軟に対応して下さっています。全てにおいて誠実で、家族は何も心配することなく安心して生活させていただいています。

令和4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▲)

- 71 ◎ いつも親切に対応して下さり、とても助かっています。本人は自宅に帰りたいばかりだと思いますが、気持ちも理解して頂いた上で接して頂きありがたいと思っています。ごく一部の施設の職員の方(世間一般的な)利用者に対する暴行暴言などニュースになっていますが、信頼してお任せしています。対人間相手でわがままなど大変な事が沢山あると思います。本当に感謝しています。
- 72 ◎ スタッフの皆様が本当に入居者一人一人に思いやりを持って接していただけると感じています。コロナ禍で外出できない中、室内でのレクリエーションも工夫して楽しませて頂いている様子が、毎月の新聞で伺えます。家族が何の心配もなく穏やかに暮らしているのは、皆さまのおかげだと感謝しております。
- 73 ◎ 職員の方が情報を共有し、同じ気持ち(理念)で働いておられると思います。
- 74 ◎ 本人の生活レベルが落ちない様に。又は少しでもできそうな事があると色々工夫して対応してくれる事。施設からの報告を聞き、大変うれしく思っています。
- 75 ◎ スタッフさんが長く勤めているということは、働きやすい職場、つまりは人間関係が良い!のだと思います。いつ電話をしてもお忙しいでしょうに感じよく出てください、玄関での対応も良いです。本当に大変なお仕事だと思いますので、ゆっくり休んで頂きたいです。何もできませんが、ボランティアで何かできる事があれば教えて頂きたいです。
- 76 ◎ スタッフの方が親しみやすく誠実な方々で、入居者を尊重し丁寧に対応していただいていると思います。
- 77 ◎ 家庭内の事情を理解して負担のないように考えて下さり、大変有難く思っています。認知症が進む中での入居、以後、改善もみられ、サービスを受ける中で笑顔もみられるようになりました。本人の性格を理解して下さり、合わせた対応に感謝しています。
- 78 ◎ 本人の持っている能力の向上に努めてくれていること。(要介護3から2に下がったことが結果として出ている)本人の性格を把握して下さっている。(見守ってくださっている)
- 79 ◎ 職員さんが明るく気さくで親切です。話しやすい職員さんが多く、相談しやすい。
- 1 ▲ 母は寒がりなので、寒そうにしていなか気にしてやってください。
 - 2 ▲ 仕事中は従業員同士のおしゃべりはやめてほしい。
 - 3 ▲ 衣服の管理が雑。必要と言われて購入して持っていったが、整理したら新しいものがあつた。
 - 4 ▲ 衣服や紙パンツなど紛失したことがあり、管理体制の改善をお願いしたい。
 - 5 ▲ 職員の引き継ぎがされているとは思いますが、少し疑問に思うこともあつた。直接、家族が担当者などと面談する事も制限がある中、対応方法はあるのか?先進事例があれば取り入れてほしいと思います。
 - 6 ▲ 母が夜間に転倒してケガをしたことがありました。難しいとは思いますが、より目が行き届くよう、夜間のスタッフさんの人数を増やしていただくとありがたいです。
 - 7 ▲ 1回言ったことが出来ていないことがある。人手不足だと思う。
 - 8 ▲ 夜は1人で見ていると聞きましたが、どこの事業所でも1人ですか?2人だと人件費が発生するからですか?1人だと対処できない時があるかも?そしてストレスになると思います。私は2人だと安心ですが。事故や事件がない様にとっています。
 - 9 ▲ 利用者本人に、当事業所に居るべきではないと言う職員がいるようである。
 - 10 ▲ 利用事業所に限らないと思いますが、人の入れ替わりは多いと感じます。

令和4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▲)

- 11 ▲ うちの他に面会に来られる家族があまりいないのか、電話で面会をお願いすると、なんとなく面倒な感じの対応をされる。
- 12 ▲ 全ての職員の方と会っている訳ではないのですが、いつも会う方には満足していますが、1人の方はたまに?と思う時もあります…。
- 13 ▲ 家で困って施設に預けたのですが、だんだん慣れてくると家と同じようなワガママがでるようになり、職員さんも対応できなくなったと言われてしまいました。他の施設に移ってくれてもよいとの事。今まで信頼して預けていたのにショックでした。今後どうしようか悩んでいます。暴言や帰宅願望等はどこの施設に預けても治るとは思えなくて。
- 14 ▲ 一人一人の個性に対応したきめ細かな対応をお願いしたい。
- 15 ▲ 職員の負担は大きくないか気にかかります。
- 16 ▲ 自分の親を介護するように接してほしいものです。
- 17 ▲ 事務所が不在であることが多く、問い合わせの電話や訪問・相談に行くタイミングに迷います。電話対応等きちんとしていただけてますが、現場から駆け付けられるので申し訳なく思います。
- 18 ▲ 職員の方の退職で、お世話になった方がいなくなるとホームに対して不安を感じる事があります。
- 19 ▲ 職員の方が次々退職されるので、介護の質の低下につながるのか心配。
- 20 ▲ 担当職員が変わられる時の引き継ぎ等がうまくいってないと感じます。
- 21 ▲ すべての職員が笑顔だとありがたい。
- 22 ▲ コロナ禍で人員不足となり、介護スタッフの方の負担が大きいのではないかと感じています。
- 23 ▲ 管理責任者が退職され、交代があったようですが、正式な文書等のお知らせはない。尋ねても不在との返答。大きい組織で運営されているため、家族の状況を把握してほしいです。
- 24 ▲ こちらの希望を伝えても検討後の返事が全くない。
- 25 ▲ 私の方からお願いしたことが、他職員さんには伝えられていなくて、同じお願いを2~3度する事がありました。どなたにお願いしたら他の皆さんに伝わるのか分かりません。職員さんによって言われる事が異なっている事があって困る事があります。
- 26 ▲ 連絡が伝わっていないことがあり、少し不安感(不信感)があったことがある。
- 27 ▲ 暑い日に面会に行った時、入浴後だったのですが、冬用の肌着が着せてあった。それを見て悲しくなりました。
- 28 ▲ 介護認定の変更申請をしたいと言っていますが、進んでいる様子もない。特養申込みの話もした事があるのですが、考えておくと言われてそのまま。本当ならケアマネを戻してもらいたいくらい。
- 29 ▲ 本人の様子を何日の何時に電話をくださる話が守られず、こっちから電話しなくてはならない。
- 30 ▲ 口座振替用紙を郵送したのに何の説明もなく、また書いてほしいと郵便が届き、電話すると「届いていない。なくした」と言われ、個人情報なので問題という話をしたら、探してみろという話にはなりましたが見つからず…。ちょっと不信感が出てきています。

令和4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 ▲ 本人に歯がなく、入れ歯も本人が希望して使用しておらず、施設に歯医者があるので受診させると言われたが、入所時に本人が歯科医は嫌がるので断ったのに、受診させて今後歯ぐきマッサージの指導がと言われ、なんだかんだ料金が発生してしまうし、本人も難しい性格なのでそういう事をされると大変な話をしているのに、話がころころ変わるのが本当に嫌です。
- 32 ▲ 家族が面会に行ったときは、職員さんも笑顔で接してほしいと思います。私達家族も理由があり、預けていますので申し訳ないとは思っております。
- 33 ▲ 事務所の方の対応が残念なときがあります。
- 34 ▲ 職員同士の報告の共有がされているのか気になる。介護レベル・認知症レベルに合わせた扱いがされているのだろうか。全員が同じ扱いをされているような気がする。
- 35 ▲ 職員の異動が多い。
- 36 ▲ コロナ禍で面会がなかなか難しく、リモート・窓越し・別室で…外で面会などありますが、職員により対応がさまざまに困ります。統一していただきたい。

3. 家族への配慮と連携(連絡・便り・面会等)

- 1 ◎ 毎月送付される月次報告書に、生活の様子や体調などが記載されていて、本人の様子がわかり安心できる。SMSで体調の変化や必要な物の連絡をして下さる。返信も早く、きちんと対応して下さっている事。
- 2 ◎ 月次報告書が毎月送られており、生活の様子、医療・薬についてのお知らせ、ヒヤリとした事、行事等が記載されているため、安心できています。SMSにて直近の事や、ワクチン接種後の様子等も報告いただき、連絡・対応が早い。
- 3 ◎ 事業所と家族の連携が大変よくできており、感謝しています。健康状態等、気をつけていただき、ありがたいです。
- 4 ◎ 家族への負担を考え、できる所まで施設で対応してくれる。
- 5 ◎ 電話した時に、お願いすると電話口に本人を出してもらえるので、姿は見えなくても声の様子(会話)で元気であることがうかがえる。ガラス越し面会もでき、本人の姿を見ることができ、嬉しいです。
- 6 ◎ こまめにホームでの様子をブログにのせてくれているので、元気に楽しく過ごせている状況がよく分かり安心してお任せできます。毎月の請求書と共に個々の様子を記した便りも楽しみにしています。毎日の介護をしながらのこういった事は大変な労力が必要だと思います。本当に有難く、安心していることができます。
- 7 ◎ 日常生活において、きめ細やかな介助をしていただいている様子が、日々のブログ写真などでよくわかり大変ありがたく、私たちの安心にもつながっています。
- 8 ◎ いつもお世話になり、感謝しています。コロナ対応で母の暮らしぶり(部屋での様子)がわかりませんが、ブログの写真を毎日楽しみにしています。コロナが収束したら外出させてやりたいです。面会に行くと柔軟に対応頂き、感謝しています。
- 9 ◎ 本人の要望等や暮らしぶりなど報告してくれるので、安心している。
- 10 ◎ 毎月写真付きの便りが届き、ホームでの生活の様子がわかる。毎月、担当の方からメッセージカードが届く。

令和4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▲)

- 11 ◎ 離れているので何かあればすぐ連絡があるし、いろいろ話を聞いてもらえる。毎日ブログが見れるので、離れていても元気で過ごしている様子がわかるから安心しています。
- 12 ◎ 担当職員の方とLINE交換し、密に連絡がとれるようになり、助かっております。
- 13 ◎ いつも笑顔で出迎えてくれるので、ありがたいです。前回訪ねた時、窓越しではありましたが、家族そろった写真を撮っていただき、後日、母の手書きメッセージと、写真にデコレーションしたかわいい物を送っていただきました。私もそうなのですが子供たちも大変喜んでいました。ちょっとした工夫、職員さんには感謝です。
- 14 ◎ 母の状態を教えて下さり、こちらの要望を聞いて下さる。
- 15 ◎ LINEで繋り、連絡を受けられる。季節毎のイベントと月毎の報告の便りがある。
- 16 ◎ 笑顔で出迎えてくれる。家族の負担が少なくなるように考えてくれている。
- 17 ◎ 色々と家族側の事情等、本人の状況等に柔軟に対応して下さる事。
- 18 ◎ 私が遠方の為、通常通りに手続きや面会等に行けないこともあるが、柔軟に対応してもらえる。
- 19 ◎ 毎月、利用料やその他の費用等、書面できちんと報告郵送があり、安心しております。本人の様子など電話でお聞きすれば詳細に対応して下さいます。
- 20 ◎ 娘や息子がいても、それぞれ事情があり、認知の入った母の面倒を見てあげられない中、事業所の方々が本当に親切・丁寧に面倒を見て下さって、私達家族は感謝しかありません。本人もありがたいと口にしています。事業所の方も何かあればすぐ連絡を下さり、私は義母の面倒を見ている為、そのことも分かって下さって、私としては職員さん達には本当に感謝で頭が下がります。ありがとうございます。
- 21 ◎ 本人の持病やそれに関する症状についてよく理解されており、対応も早い。どのくらいまで様子を見て家族への連絡はどのタイミングでするかを、よく理解して下さいているので、安心してお任せできるし、いざ連絡があった時には家族としてしっかり動かなければいけないと思っています。十分な力量がある施設です。
- 22 ◎ コロナ禍で面会が思うようにできないため、個人別の写真(普段の表情等)が掲載されたお便りが送られてきていますので、様子が少しでも分かり安心してきています。遠くで本人の様子が見える時もあり、職員の方がいろいろ話してくださって、さらに様子が分かります。
- 23 ◎ コロナ禍で面会ができない時など、LINEで行事の時の動画や写真を送って下さり、母親の元気な生活が分かり、私達家族も安心できています。スタッフの方も明るく安心しております。
- 24 ◎ 便りを楽しみに見ております。いろいろな体験を日常生活に取り入れていただいて感謝しています。わからない事などの話も聞いていただいて助かっています。電話でも色々連絡をしてくださるので安心してお願いしております。今後ともよろしく願いいたします。
- 25 ◎ 突発的な事があった時も連絡を密にして頂いていて安心しています。
- 26 ◎ メールでのやり取りができるので助かります。すぐ対応して頂けます。
- 27 ◎ 積極的に日常の暮らしについて説明がある。細やかな事でも連絡すると対応も迅速でありがたいです。

令和4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▲)

- 28 ◎ 些細なこともしっかり連絡報告して下さり、こちらサイドの事情なども汲んで柔軟に対応して下さる。
- 29 ◎ 毎月の便り、とてもうれしいです。近況や写真・自筆のことばで元気を確認させていただいています。
- 30 ◎ 激務にもかかわらず、日常の様子を写真にとって、コメント付きで郵送してくれる。コロナで長い間面会ができなかったので、本人の表情を確認でき、うれしかった。
- 31 ◎ 本人の希望や思いを尊重して対応して下さっている。またそのことに関して、家族にも連絡があり、一緒に考えて下さる。コロナ禍で面会できない日が続いているが、その中でいろいろ工夫し、考え、本人や家族に寄り添っていただく事に感謝しています。
- 32 ◎ 慣れてきてからは、お任せしてしまっている部分も多く、申し訳ないが、その分家族が仕事や育児に専念できるので非常にありがたい。
- 33 ◎ 毎月、請求書といっしょに、A4用紙(表裏)に説明をつけながら写真で食事の内容や行事の様子など、又、本人の最近の様子を書いて下さり、わかりやすく安心しております。コロナ感染状況等、つど連絡をいただきありがたいです。
- 34 ◎ 近況報告書に本人の写真が入っているので笑顔がみれて安心できます。
- 35 ◎ うちの場合は、本人の認知状態がひどかったので、家族(介護者)が疲弊しておりました。その点を十分に汲んでくださり、あえて「本人とあまり直接連絡を取らない」「本人の状態も問題が起きた時だけ連絡していただく」とお願いして、それらを叶えて下さっています。アンケートに「わからない」「話し合っていない」などの回答あるのは、それらが理由であり、施設の責任ではありません。特に改善してほしい点はなく、いつも良くしてくださっている印象です。
- 36 ◎ コロナ関連で面会が出来ないので、LINEで写真を送ってくれ、よく様子がわかる。
- 37 ◎ 1ヶ月に一度の請求書と1ヶ月の行事予定を同封して下さっているのと、会報誌に写真もあり、母の姿が見れるのが楽しみで良い点だと思います。
- 38 ◎ 職員の皆さん、本人にも家族にも笑顔で感じよく接してくれています。コロナ対策も少し厳しすぎるかと思うくらい徹底していて安心です。母の動画が見たいと言ったらすぐに対応してもらえて嬉しかったです。
- 39 ◎ コロナ禍で自由に会えないので、ブログ等で顔・活動の様子を見ることで安心感を得ています。
- 1 ▲ SMSを送信して下さる時、担当者名が入っていると安心できる。(記名がある時もある)
 - 2 ▲ コロナ禍で仕事量も増えて大変だとは思いますが、以前発行してもらっていたように2~3ヶ月に一度でいいので、事業所のサービスを受けている人の写真がのっている(行事などの)通信をだしてほしい。文書でもいいので、暮らしぶり近況の報告がほしい。(以前はあった)本人の写真つきだとお嬉しい。
 - 3 ▲ 消耗品に対する連絡が、間際になる事がある。
 - 4 ▲ コロナ禍で面会ができないので、テレビ電話ができると良いと思う。
 - 5 ▲ 認知症が進んでいるようだと言ったが、どのように進行しているのか、できることやできなくなったことなど教えてほしい。
 - 6 ▲ コロナ禍で居室に入ることができない為、必要な衣類がまったくわからない。古くなっていないか季節に合わせて必要なものがないか…など連絡いただけると助かります。

令和4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 ▲ 季節の変わり目には衣類や生活用品の補充に、直接居室に入りたいと思う。必要なものやスタッフさんが扱いやすい物を教えてもらいたい。
- 8 ▲ オムツの利用数がよくわからない。
- 9 ▲ 職員さんのご苦労もあると思いますし、本人も車イスのようですので、大変かと思いますが、もう少しブログ等で顔が多く見られると嬉しいです。
- 10 ▲ コロナ禍でなかなか施設に入る事ができず、職員さんのこともわかりません。何人みえ、誰がどのように関わって頂いているのか全く…広報誌など職員紹介があってもいいかなと思います。お忙しいと思いますが…
- 11 ▲ 面会の時、どの様に生活しているか、こちらから聞かなくても話して頂けると嬉しい。
- 12 ▲ 施設内での様子があまりよくわからない。
- 13 ▲ 3ヶ月毎に介護サービス計画書というものをいただいているが、それに加えて、月1くらいで普段の生活の様子がわかるものを報告していただけるとありがたい。(コロナ禍で直接部屋に入っての面会ができず、本人ともあまり会話ができないため)
- 14 ▲ 新型コロナウイルス感染症予防のために、面会ができないことが多いので、毎月の事務連絡に、本人の生活の様子を2~3行程度記入していただくと有難いです。
- 15 ▲ 作った作品など、年に一度は家族に見せてほしいです。
- 16 ▲ いつの間にか職員の方が変わっていたので、毎月のお知らせの時でも名前がわかるといいなと思いました。施設長さんも変わられてさみしいです。
- 17 ▲ 体調に変化があった時(発熱・嘔吐が続く・皮膚状態など)連絡を細やかに早めに頂ければありがたい。(翌日や翌々日に報告いただくこともあった為)
- 18 ▲ コロナで面会が出来ないのでもう少し事業所での暮らしぶり健康状態を報告してもらえると有難いです。ケアマネジャーの方が変わられたのですが、会ってお話ができないので少し不安です。職員の方もそういう方がみえるのかわからないので不安。
- 19 ▲ 入所時の説明では、1週間に一度ペースで本人の様子等も連絡するとの事でしたが、今は月一に短い便りがある程度になり、病院からの連絡で現状が分かった。預かってもらっている手前、あまり強くも言えない。
- 20 ▲ 一日の流れ、食事やおやつメニュー写真など見せて頂けたらと思います。
- 21 ▲ 事業所の所長さんとは随時連絡を図ったり面識もあったりするが、日頃特にお世話になっている職員の方の把握ができていない。事業所の玄関ホールに紹介写真を掲示されたり(支障がなければ)家族向けのリーフレットなどで広報していただきたい。(月1回の記録にはスタッフの名前だけは記名してありますが)
- 22 ▲ 電話の件ですが、皆様の居る場所より少し離れたところで話ができるとありがたいです。こちらが話したことが聞き取りにくいようで会話があまりできません。
- 23 ▲ 家族に対して閉鎖的である。姨捨山のつもりで入居させたつもりではないから、もっと家族とのコミュニケーションを図るべきである。笑顔が少ない。
- 24 ▲ 本人の暮らしぶり・健康状態などもう少し報告があるとうれしい。
- 25 ▲ 定期的に写真や施設のたよりを下さるが、本人の名前が間違っていたり、請求書の郵便番号がずっと間違っている。そういった情報の管理を丁寧にしていただけると助かります。
- 26 ▲ 定期的に写真など送っていただけるとうれしく思います。

令和4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▲)

- 27 ▲ 職員の方々の忙しい時間をさけて電話したいと思っているが、17時以降は職員さんと連絡が取りにくく、問い合わせる事が難しい印象あり。
- 28 ▲ コロナ中の入居で仕方ないとは思いますが、年に2回の家族面会?で様子を教えてもらっただけで、本人の様子があまりわかりません。私の方もどこまで時間をとらせていいかわからず聞きづらく、例えば面会した時に様子を教えてもらうなど職員の方とお話できる機会がもう少しあってほしいです。
- 29 ▲ 認知症の症状が現在どれくらい進んでいるか教えてほしい。改善が見込まれる点等、教えてほしい。
- 30 ▲ webで日常の様子などを知ることができると良いと思います。(HPで利用者のみログイン可能にして、日常の様子の写真などみれると良い)
- 31 ▲ 1ヶ月に一度の会報誌を送っていただく時に、どのように過ごしているか何か変わった事はないか、認知度がどうなのか。体調が悪かった日は何があったのか…コメントがあるといいです。日誌も本当なら見てみたいです。会いに行くたび母が変わっている姿だと辛いのです。
- 32 ▲ 食欲不振との事で、特別に差し入れした際、その後の状況についての報告がない事。
- 33 ▲ 簡単な報告ならLINEですべて頂けるといいと思います。
- 34 ▲ 入所して以来、下着などや洋服を必要とされていないので、替えがいらぬのか心配。
- 35 ▲ 月1回、様子を知らせて下さり、ありがたいが、面会ができない今、もっと細かい様子を知りたいです。毎日でなくても、ある日の献立の写真や、短くていいのでwebで見る事のできる動画(普段の様子を写したもの)があると嬉しいです。
- 36 ▲ 本人の様子をよく電話でいただいととても有難いと思っておりますが、電話がなるたびに何かあったのでは?(良くないこと)と毎回ドキドキしてします。様子を知りたいのはもちろんですが…。

4. 健康面・衛生面等の医療支援について

- 1 ◎ 体調不良などの時、事細かく連絡を頂けるので安心してお願いできます。
- 2 ◎ 常に身体状況については、よい事もよくない状態も報告と相談で連絡してもらっている。
- 3 ◎ 体調の変化などによく気が付いてすぐ対応してくれる。
- 4 ◎ 本人の身体状況に応じて対応してくださっている。
- 5 ◎ ケガや熱が出た時は必ず知らせていただけるのでありがたいです。
- 6 ◎ 遠方の為、会いに行くのもままならないが、定期健診には家族で行っていた。今は、施設の方が付き添ってくださっている。本当に感謝しています。体調に変化があるとすぐ連絡を下さる。安心してお世話してもらっています。また、職員のだれでも母の名前を言うとうすぐわかってもらえるので安心です。
- 7 ◎ 体調不良など早期に気づいてくださり、受診結果も報告があり、大変助かっています。

令和4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 ◎ 足が弱くならないように、工夫して動かして下さっているので、ありがたいです。本人が嫌がらないように、うまく(気長に)対応して下さい、いろいろと挑戦できて良いと思います。
- 9 ◎ 担当の内科医との連携がとれていて、利用者が体調不良のときなど親身になって介護して下さいます。
- 10 ◎ 医療面が充実していて安心している。看取りまでしているところがすばらしい。
- 11 ◎ 健康面や医療・安全面についてよく考えて下さっていると思います。今不安な事ありますか?と聞いてくださるので、とても安心です。
- 12 ◎ コロナ対策で外出できない時でも、室内での歩行訓練などを頻繁に行っていただけるのが、ありがたいです。
- 13 ◎ 受診の連絡が早めにある為、助かっています。
- 14 ◎ 体調が悪い時、病院につれて行っていただける。
- 15 ◎ 心療内科のクリニックを運営されていることもあり、精神的な変化がみられたとき、すぐお薬を調整していただけているようなので、その点で安心感がある。
- 16 ◎ 医療面についての双方向のやりとりと、施設が連携している医療機関との連絡は、よくできていると思います。
- 17 ◎ 定期的に病院での診察(コロナ接種を含め)連れて行って下さるので、非常に助かっています(会社を休まなくてすみます)衣類などの買い付けも行ってもらえるのでありがたいです。
- 18 ◎ 家族に現在の体調などのデータを示して、具体的に状況を伝えてもらっています。
- 19 ◎ サプリ等、飲ませてほしいものを飲ませてもらえる。(個別対応になるので難しいと思ったが)大変よくしてもらい助かっています。
- 20 ◎ 病院と連携しているので安心。
- 21 ◎ 病気でケガをした時に速やかに連絡があったり、附属の病院との連携を図ったり、あるいは総合病院への受診時には最後まで職員が付き添われるなど、対応がきめ細かい。
- 22 ◎ 飲み薬・塗り薬・貼り薬と一日に大量にありますが、しっかり出していただいています。
- 23 ◎ 帰宅願望の強い母に根気よく寄り添って下さり、感謝しています。体調管理もしっかりしていて、家にいた頃は年に数回便秘に悩まされ、そのたび精神的にも不安定になり、本人も家族も大変苦労しました。今は施設の方の管理で順調の様子。本当にありがとうございます。
- 24 ◎ 身体の状態により部屋をかえたりして下さい、有難く思っております(たとえば職員の方々の目の届くように)
- 25 ◎ コロナ禍、長年お世話になってきた主治医への通院を許可して頂き、本当に有難く思っております。
- 26 ◎ 生活リハビリに重点をおき、頭・身体を使う習慣に努めて下さる。
- 27 ◎ 玄関口やIFしか目にすることがないですが、いつもキレイに清掃してあり清潔感があります。

令和4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▲)

- 28 ◎ 通院が必要な時、連れていってくださり、大変助かりました。必要な用具も施設のものを使用させていただき、助かりました。
- 29 ◎ 本人の体調の記録を細かくとり、入院時(受診)の資料となるよう準備して下さった。本人の希望に沿って支援して下さった。
- 30 ◎ 月に一度のクリニック往診。理髪、生活用品、オムツなど購入。これらを全部グループホームでサービスを受けていることです。
- 31 ◎ 歯医者併設、医療機関が充実しているので安心です。
- 32 ◎ 持病が多く、内服薬が多いが、しっかり投薬していただいているため病状が安定している。
- 33 ◎ 身体が思うように動かない時もしっかりとしたフォローをしてくれている。健康面で不安なことなどその都度電話をくれる。
- 34 ◎ 施設に入った時は栄養失調だったのが、今年になり、普通に戻りました。規則正しい生活をしている姉は幸せだと思います。
- 35 ◎ 健康や安全の配慮があり、顔色よく元気に過ごさせていて安心。
- 36 ◎ 看護師配置があり、また法人内に訪問看護があり、医療面で安心できる。インスリン注射が必要で、血糖も不安定ですがみて頂き、自分の役割を持って生活できている。
- 37 ◎ 建物が新しいこともあるが、掃除が行き届き、清潔感がある。
- 38 ◎ 体調を崩さないよう、水分補給や室内温度調整され、ありがたい。
- 1 ▲ 検査などで病院へ連れて行く事に関し、家族が仕事を休まなければいけない事や、本人が歩行がおぼつかない時は、1人で介助しながら病院へ行くのは負担である。
 - 2 ▲ 健康診断後の要精密検査の結果に対しての対応が遅すぎでした。担当医からの連絡待ちとかで、約1か月後に病院の予約がとれた程 遅い。施設に入所すると今回のような扱いになるのか!と不満と不安しかありませんでした。
 - 3 ▲ かかりつけ病院が県外なので手続きが面倒です。外出させる時に、身なりをきれいにしておいてほしい。(病院へ行くときなど)
 - 4 ▲ 数度、転倒の報告を受けているのですが、転倒予防の対策は?
 - 5 ▲ 車イスブレーキがラップのしんを使用していて衛生面が心配です。
 - 6 ▲ 筋トレはむずかしいと思いますが体力維持にがんばっていただきたい。
 - 7 ▲ 看取りがあるとありがたいなあと思います。
 - 8 ▲ お風呂の時間をもう1回ぐらい増やしてほしい。
 - 9 ▲ リハビリに関して、本人がどのくらい毎日できているかよくわからないので、そこが残念だと思う。
 - 10 ▲ 薬を新たに利用したい時、職員から問い合わせはあるが、薬を使用した結果の報告がなく、家族は本人の状態がどうなったか分からず不安のまま放置される。連絡してほしいことを伝えてあるが、連絡がなく、結局家族から電話をして確認するまで教えてもらえない。
 - 11 ▲ 入居者にあつた対応と健康管理をしていただけたら…と思います。
 - 12 ▲ 市の健診がなくなってしまったので、半年か1年に一度、血液検査を行い、それに基づく薬の処方をお願いしたい。
 - 13 ▲ 転倒などでケガをすることが少し心配です。

令和4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 ▲ 今は改善されたのでいいのですが…、家族に相談なく、薬の処方を訪問診療所へお願いされた時は驚きました。本人は認知症で困ったことをいたしますので、お時間かけて本当に恐縮していますが、家族が心配していることを忘れないでいて下さい。お願いします。
- 15 ▲ 施設内で転倒骨折しました。内容説明があとまわしてこちらは何がどうなっていたのか全くわからず、振り回されました。結果入院となりましたが、入院中も担当者から何の連絡もありませんでした。
- 16 ▲ 看護師さんが常駐している体制が整うと安心できます。
- 17 ▲ 良く見て頂き、この施設になれました。住み慣れた場所で最後まで…と思うと看取りまで引き受けて頂けると有難いです。
- 18 ▲ 認知症の本人に対し、投薬の増加はリスクがある。
- 19 ▲ 入所者が老いて行く姿を見るにつれ、この施設にはどの状態まで居られるのか、その後どうしたらよいのかが大変心配でなりません。
- 20 ▲ 定期的な健康診断のような事が出来ないかと思う。
- 21 ▲ 採血→検査機関へ提出→訪問診療が事業所内で可能であれば、診察の為の通院リスクがなくなると思います。
- 22 ▲ 歯科・訪問医療の結果を教えていただけると有難い。
- 23 ▲ コロナワクチンをうって体調が悪くなり、3回目以降うたせたくないと話したが、聞き入れてもらえませんでした。
- 24 ▲ 面談室のたばこのにおいが気になりました。
- 25 ▲ いつお風呂に入れてもらっているのか週何回入っているのかも知りません。
- 26 ▲ 看護師がいないので、何かあった時に不安があります。
- 27 ▲ 医師はひとりですが、もっと詳しく検査してほしい時や、他の病院で受診したいなど伝えるににくいです。(医師の権威が強い)
- 28 ▲ 体を動かす機会が少ない気がします。歩行困難・体力低下につながらないか心配です。少しでも変わった様子があれば知らせてほしい。

5. 食事について

- 1 ◎ 食べやすい様に工夫して下さっています。
- 2 ◎ 行事食をいろいろ工夫されています。
- 3 ◎ 食事がおいしそう。
- 4 ◎ 手作りの食事や手の込んだおやつが提供され、素晴らしい。見守りやケアで忙しい中でよくやられていて頭が下がります。
- 5 ◎ 食事は事業所内で調理され、栄養面も考えて常にあたたかく新鮮な食事を提供してもらっている。
- 6 ◎ ごはんがおいしいと満足している。

令和4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 ◎ 毎回の食事を母に合わせてミキサー食にして下さり、栄養面でとても母の身体のためになっていると思います。私にはできないことで感謝しています。
- 8 ◎ 一人暮らしが長く、食事好きな物を食べたい時に簡単に済ませることが多かったと思いますが、施設では自由にならず、わがままを言っているようですが、工夫していただいているようです。
- 9 ◎ 季節に合わせて、また利用者に合わせた様々な工夫がされており、利用者を楽しませようという意図が伝わってきます。
- 10 ◎ 食事が手作りでごちそうばかりです。とても安心して母を預かっていただいています。
- 11 ◎ 家族介護の時はできなかった食事を、自己にて摂取できるよう努力して下さいました。
- 12 ◎ 食事を工夫して、本人が少しでも食べれるように提供してくれる。
- 13 ◎ 家で収穫した野菜を持っていくと、快く良く使っていただけるので嬉しい。
- 14 ◎ 個人に合った食事量で内容をかえてくれる。
- 15 ◎ 食事を本人の体調にあわせて、いろいろと工夫して下さい、以前と比べると食欲もあり、嬉しく思っています。今後もよろしくお願いします。
- 16 ◎ 皆で仲良く食事やおやつを楽しくおいしくいただいている。
 - 1 ▲ 「おやつを持ってくるように」と言われているが、不公平になるし、家族も精神的に負担になるからやめて欲しい。
 - 2 ▲ 食事メニューを公表してほしいです。
 - 3 ▲ 本人が食事の面で残念だと言っているのもう少し手をかけた食事を提供してほしい。

6. 本人と家族の思いや意向、満足度等

- 1 ◎ 本人(母)が、入所してからずっと一貫して「楽しい。嬉しい。有難い。幸せ。」と言っています。家族にとってはこんなに嬉しいことはありません。スタッフの皆様がとても親切で大変レベルが高いと思います。
- 2 ◎ 今はコロナ禍で入室できませんが、以前は家庭に暮らしているような生活ぶりでしたので、心から安心していますし、本人も良いところへ入れてもらった、皆さん優しくしてくれると感謝していました。
- 3 ◎ 本人が信頼している。家族は大変助かっている。
- 4 ◎ 本人の表情が穏やかで、とても良くしていただいていると思います。
- 5 ◎ 本人が良くしてもらっていると喜んでいいますので安心していきます。
- 6 ◎ 母親は最高の介護サービスを受けていると思います。いつもありがとうございます。
- 7 ◎ スタッフの方は、母の個性や症状をよく理解し対応していただいている(母からよくしてもらっているとたびたび聞いています)本当に感謝しています。
- 8 ◎ 少人数のため、アットホームな雰囲気でも本人も安心して暮らしています。職員の人みなじみの人であるため、安心していきます。

令和4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▲)

- 9 ◎ 本人が今できることを手伝わせてもらえることで、好きなこともやる気がでてきて、笑顔もみられるようになりました。
- 10 ◎ ケアマネジャーさんのおかげで今の状況があります。もし、あの時入所が無理だと言われていたら家族全員疲れきって病んでしまったでしょう。入所後の母はここで大切にしてください、毎日明るく過ごしていることがうかがえます。感謝しています。
- 11 ◎ 母の穏やかな顔を見るといつもホッとします。ちょっとした時も声掛けをしっかりとしてくれているのだと思う。
- 12 ◎ 入所している母がいつも笑顔でいるので、優しく接していただいていると思います。私達家族も嬉しく感謝しています。
- 13 ◎ すべての職員の方からあたたかみを感じられる。何より本人が職員の方を信頼し、ずっとここでお世話になりたいと言っている。
- 14 ◎ 事業所に入ってから、びっくりするほど元気になりました。感謝しています。
- 15 ◎ 本人は寝たきり状態で、職員の方たちに大変お世話になって、ありがたく思っています。私も脚が悪く、様子を見に行けなくなりましたが、施設の職員さん達が良い人達ばかりです。嬉しい限りです。
- 16 ◎ 入所されている方が、毎月まとまって色々な活動をされていて、常に明るく活発に過ごしていることが、私の母には良い事で、入所前よりも元気になったと思います。
- 17 ◎ 生き生きと生活しているように見受けられます。
- 18 ◎ 認知がでた上に、健康面でも大変でしたが、施設に入所できて本当に助かりました。子供の名前もあやふやだった母が、元気も出てきて、食欲もあり、私たちの名前がずっと出るようになりました。病院での介助や日頃の介護・献身的で頭が下がります。家族一同、感謝の気持ちでいっぱいです。
- 19 ◎ 母が入所して2年経ちますが、同居している皆さんも穏やかで笑顔で過ごされており、怒ってばかりいた母も同じ人かと思うくらい入所してからは落ち着いて穏やかになりました。職員の皆さんが手厚く介護してくださるおかげと本当に感謝しております。
- 20 ◎ いろいろ話を聞いてくれたり、親切にしてもらって本人は満足していると言っています。
- 21 ◎ まだ利用して期間が短いので、本当のところはよくわかりませんが、本人が職員さんと自然な様子で会話している姿が見られて、心配していたのですがホッとしました。
- 22 ◎ 認知は進行しているようですが、母は生き生きとして生活していると感じています。これは個人の尊厳を職員の皆さんが努力されているたまものと思っています。
- 23 ◎ 職員全員が利用者に対し親身になって接してくれていると思いますが、家族にとっては100%の信頼は持てないものです。自分達ではできない事をやっていただけて助かります。
- 24 ◎ 入所後は、ストレスが緩和して髪の毛を抜かなくなった。孤独感が解消されたからだとおもいます。職員の皆様のおかげです。
- 25 ◎ きめ細かいサービス、全体的に安心して入所できる施設で不安感を感じない。
- 26 ◎ お世話になってから数年たち、あまり人付き合いのできない母ですが、仲良しの方がみえるようで、ありがたいと思っています。
- 27 ◎ 本人が満足しているかは認知症の為わからないが、面会した時は本人はニコニコして元気そうでよかった。

令和4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▲)

- 28 ◎ 家にいる頃より笑顔が増え、元気になり明るくなってきました。認知症の進行も抑えられていると思います。
- 29 ◎ 母が笑顔で過ごせる様に接してくれ、今すごく幸せに生活していると思う。本人も職員さんのことを頼りにし、安心して過ごしている。
- 30 ◎ こちらのグループホームへ入所する前、3ヶ月他のグループホームへ入所していました。その3ヶ月間に歩けない・話さなくなり、まるで別人になって、すごくショックでした。このグループホームへ入所し2か月半で面会できた時に、介助してもらって歩く事ができ、よく話すようになり、前の父に戻っていました。とても嬉しかった。よく面倒を見ていただいているなどと思い、感謝。何かあってもすぐ連絡をいただき、とても安心できます。
- 1 ▲ 犬とか猫とかのテレビを見せてやって下さい。
- 2 ▲ 個人がもらった土産は、本人に丁寧に断ったうえで分配してほしい。分配量はもらった人が多くなる様にしたいし、配分は本人に現物で了解の上、決めてほしい。
- 3 ▲ 入所から1年以上たってもなじめない事を真剣に考えてほしい。
- 4 ▲ 本人は家へ帰りたいと何度も言うので不満はあると思います。
- 5 ▲ 季節の衣替えを家族でやって下さいとのことですが、一緒におらずわからないので(何を着るのか?)職員さんの方でやってもらいたい。
- 6 ▲ 以前、一度だけ母との会話の中で、私はバカ?かな と言った事が少し気になっていました。誰か周囲の人がそのような話をされたのかなど色々と考えてしまいました。
- 7 ▲ 忙しそうで話をするのが気兼ねする。

7. サービスについて(介護計画・行事・外出等)

- 1 ◎ 時々、大きなイベントを行っている。
- 2 ◎ コロナ禍であっても広場で散歩してくれたり、感染対策しながらイベントなど実施し、ホームの皆が楽しく過ごせるよう考えて下さっている。
- 3 ◎ 年間を通して折目節目の行事に職員の皆さんが一丸となって取り組んでいただいています。中には仮装や心づくしのパフォーマンス(演芸)などもあり、感心しています。母も喜んでいるように思います。
- 4 ◎ コロナ禍で、ホームの中までは入れませんが、細部に工夫されていて入居者を楽しませてくれている様子がブログ等でみることができ、家族も安心できます。職員さんの努力に感謝いたします。
- 5 ◎ レクや行事がとても充実している。思い出に残る行事をやっていただき、感謝しています。
- 6 ◎ イベントを楽しくやっているようでいいと思う。
- 7 ◎ グループホームならではの利点を活かし、家庭らしく生活させて頂いていると思う。コロナ禍でも散歩したり、リフレッシュに心がけ、生活の場として工夫している。
- 8 ◎ 季節のイベントもいろいろ行って頂いて、楽しそうな写真を見て安心しています。
- 9 ◎ いろいろ行事を工夫していただき、その時の様子等、写真にとってお便りして下さいます。本人の生き生きとした表情がよくわかり、うれしく思います。

令和4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▲)

- 10 ◎ コロナ禍であっても、庭に出させていただいたり、手作りのおやつや時々お寿司をいただけたりと楽しさを考えて下さっている。
- 11 ◎ 季節を感じる様々な取り組みの工夫。お誕生月のお祝い。利用者の立場を尊重し、できることを一緒に取り組む。本当に素晴らしいと思います。皆様に感謝しています。
- 12 ◎ いつも体調に気を使ってもらっていて安心しています。毎日楽しく体操をしたり、散歩もつれていってもらい、大変ありがたく思っています。(歩くのが好きだから)
- 13 ◎ 外出や室内でのレクリエーションなど楽しく体験させていただいています。
- 14 ◎ 母を買い物に連れて行ってくださり、希望の衣類を購入することができ、大変喜び満足していました。
- 15 ◎ コロナ禍で外出ができない分、「毎日体操はみんな集まってやっているよ」という母の言葉に、色々と工夫をしてやっているの、職員にはありがとうございますという気持ちでいっぱいです。
- 16 ◎ 一人暮らしが長く、団体生活に慣れていないせいか、皆で行うレクリエーション等、あまり参加してないようですが、お便り(毎月)でみられる他の利用者さんの楽しそうな様子を見ると、職員さんの工夫が見られて、良いなと思います。
- 17 ◎ 本人の状態や家族の意向を踏まえ、最適であろうプランを提示してくれている。
- 18 ◎ 自分でできる事は、やらせていただいて、グループホーム内の掃除、野菜の収穫、四季折々の行事、いろんな所への外出等、父も喜んでいます。本当に感謝しています。ありがとうございます。
- 19 ◎ コロナ禍で色々ご苦労があると思いますが、1ヶ月の行事がしっかり組まれていて、夏祭りレクで、法被や小道具など楽しさが伝わってきます。先日100歳の誕生日では、きれいな振袖を着せてもらい一度も振袖など着る事なかった着物をきる事ができて、本人はさぞ嬉しかった事でしょう。100歳を祝って下さったスタッフの皆様には感謝でいっぱいです。ありがとうございました。
- 20 ◎ 1週間に1回程度、小型バスでドライブに連れて行っていただけますので、本当に楽しみにしています。家族では連れて行ってやれませんので、感謝しています。
- 21 ◎ 本人の希望で家へ行きたいと言うと、家の周りへ車でドライブに来てくれます。それだけで本人も納得して帰っていきます。
 - 1 ▲ 外出させてほしい。(あまりコロナにこだわらないでください。)
 - 2 ▲ 介護計画は、入所時に説明を受け話し合っ決めてきりで、症状の状況などにより見直しされているのか不明。年に1度は通知があるが、時間をとって説明を聞きたい。コロナ禍で訪問ができなければZoomでも良い。コロナ禍でしかたないと思うが、ケアマネジャーと家族とのコミュニケーションが足りないと感じる。
 - 3 ▲ 介護計画書の提示が遅いです。
 - 4 ▲ 介護計画の説明がない。
 - 5 ▲ ホームページの便りが最近更新されていない。
 - 6 ▲ レクリエーション的なことをもう少しやってほしい。家族と面会できない今だからこそ、グループホーム内で体力低下を防ぐため手先を使った事や、カラオケ・小ゲームなど。
 - 7 ▲ コロナの為、外出ができなかったようです。外が好きだったので、窓から見ればと思っています。(見せてもらってたかもしませんが)

令和4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 ▲ コロナ禍であったからかもしれませんが、レクリエーションがほとんど行われなくなってそのままのようなので、歌を唄ったり、手遊びをしたり、リハビリを兼ねてもよいので、楽しみの部分を少し加えていただければと思います。車椅子生活なので、時には散歩に連れ出して太陽の光を浴びさせていただけると有難いです。
- 9 ▲ コロナの感染対策や寒い季節のため外出機会が減っているのではないかと思います。少しづつでも日光を浴びてほしい。
- 10 ▲ 介護計画は書面で確認するのみ。更新する場合は予め話をする場があったらいいかと思えます。
- 11 ▲ 毎日何をしているのか見えてこない(わからない)テレビを1日中ぼーっと見ているのではないかと感じてしまいます。外出や面会がない分、中でも生き生きと生活できるよう工夫をしてほしい。
- 12 ▲ 冬に雪で閉ざされますと母の気が落ち込む様子ですので、正月等の外泊できると助かります。
- 13 ▲ 母は散歩好きなので、歩いてくつろげるような場所や時間があると嬉しいです。
- 14 ▲ 介護計画書について、説明を受けてないと思います。在宅の時はケアマネの方と毎月計画書を確認したりしていましたが、入所してから一度もケアマネの方と話しをした事がないと感じました。スタッフの方とは話をしますが、ケアマネさんからの連絡は一度もありません。
- 15 ▲ ホームの中ばかりにいるのではなく、毎日散歩ができれば散歩させてほしいと思っています。また畑仕事をするなど土をさわることを取り入れてほしいです。

8. 利用料金、その他の費用について

- 1 ◎ 生活必要物資について事業所が購入してくださり、家族負担が少ない。
- 2 ◎ 消耗品(おむつ等)市販の方が安い場合など相談して下さい、良心的だと思います。家族としては助かります。
- 3 ◎ 本人に必要な介護用品のレンタル料が必要経費に含まれている点が良い。
- 4 ◎ 請求書・領収書がしっかりしている事。
- 5 ◎ 通帳管理等・支出の明細のコピーなどしてくれて大変わかりやすい。
- 1 ▲ 家賃が少し高いように思えます。もう少し価格を下げしてほしいと思っています。
- 2 ▲ 国民年金の収入しかないので、もう少し施設料が安いと有難いです。
- 3 ▲ 食費は安い(本人への還元が少ない?)、家賃が高い。
- 4 ▲ 金銭出納管理について、入所した時1000円入金、新しい歯ブラシ・歯磨き粉・下着を持たせたのに、すぐ買入とあり、そのレシートがない。少々おかしいのでは?
- 5 ▲ 施設の利用料がこの物価高で上がるのは仕方ないが、なるべくコストダウンに努めてほしい。
- 6 ▲ オムツの中のパットの利用、こちらの許可なく施設で使用し、料金がかかっていることを後で知った。
- 7 ▲ 請求書とともに送っていただく尿とりパッドの領収書に明細が添付されていないので、金額のみしか把握できず、詳細がわかるようなものを添付していただきたいです。

令和4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 ▲ 請求書代金が増えた時も説明がない。急に金額が増える。

9. コロナ禍での対応について(不安、希望、要望等)

- 1 ◎ コロナ禍の為、母とはなかなか会うことはできませんが、オンライン面会が始まりましたし、何かありますと早めに電話等で知らせて下さいます。必要な物を届ける等で施設に伺った時には母の様子を話して下さいます。
- 2 ◎ コロナ禍での引越し、人事異動があったため、だんだん手のかかる様になった母がどう過ごしているか見えないのは少し不安がありますが、毎日大変な仕事をしていただいて感謝しています。ありがとうございます。
- 3 ◎ コロナの為、直接会えない事で、辛く悲しい思いをしていますが、ガラス越しで元気な顔を見せていただけ、本人も喜び、皆さんが親切にしてくれるという言葉聞いて安心しました。職員の方々に感謝しております。
- 4 ◎ コロナ禍の中で、会話ができなくても窓越しからの面会ができること。
- 5 ◎ コロナの為、居室や公共スペースで実際どのように過ごしているかはわかりませんが、面会時に対応して下さる職員さんには不満は感じません。写真入りの通信で見る限り、本人は楽しく穏やかにすごしていると思います。
- 6 ◎ 認知の母に面会に行っても、会話が進みませんが、職員さんがうまく助けて下さいます。
- 7 ◎ コロナにより面会は控えているので、顔の表情などはわからないが、穏やかに生活している様で感謝しています。
- 8 ◎ リモート面会を積極的に行ってくれる。
- 9 ◎ コロナ禍において職員の方のご苦勞を感じています。おかげさまで本人も感染することなく日常を送れている事に感謝しています。
- 10 ◎ コロナの収束の見通しが立たない中、グループホームのスタッフの皆さんには大変感謝しています。面会がなかなかできない中、本人はどのように思っているか分かりませんが、家族は有難いと思っています。
- 11 ◎ 感染時に一階と二階の隔離がうまくとられ、感染をうまくコントロールしていると感じました。
- 12 ◎ 職員さんは、コロナに感染しないよう、施設内はもちろん普段の生活から気をつけて過ごされていると思います。感謝です。
- 13 ◎ 家族としては毎日入所して家族の事、健康のことや今どんな思いで過ごしているのか、私達二人の事を忘れないでほしいと思い、コロナ禍の為、面会もままならない現状、会いたい…そんな中、先日の便りで、介護の現況が手に取る様に分かりました。その文面の中、顔を見に来ていただけないでしょうか?と。何より嬉しかったです。玄関の外で数分間ですが、職員さん同席にて、本人の状況を細かに聞きながら、家族3人で顔を合わせての面談が叶い、涙を流して喜びました。別れ際とても辛い思いをしましたが、逢えてよかった。とても嬉しかったです。ご配慮くださり感謝を申し上げます。ありがとうございました。
- 14 ◎ コロナ禍の中で、職員の方がしっかり対策していただいている事。面会も距離を取り、短時間ではありましたが、させてくださいました。

令和4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 ▲ お忙しいとは思いますが、更に詳細に状況やお互いの思いを交流し合えたらと願っています。今はコロナが収まらず致し方ないですが。
- 2 ▲ コロナ禍で仕方ないとは思いますが、面会がもう少し自由にできると有難いです。今は面会日・時間など前もって連絡しなければいけないので、親に自由に面会できない…と思う事が多いです。
- 3 ▲ コロナ禍での対策として窓越し面会で対応していただいた事がありますが、家族側が屋外の為、雨天や寒さが厳しい時期は辛いため工夫いただけませんかと思います。
- 4 ▲ コロナ禍ですが、もう少し気軽に会えるようになったらいいと思います。少し寂しいです。
- 5 ▲ コロナ禍が収束したら、面会できるようにしてほしい。
- 6 ▲ 以前のように予約だけで面会ができるように祈っています。
- 7 ▲ コロナ感染症対策の為、面会時がガラス越しになるのは仕方ないと思うが、外側にも囲いやイスなどがあつたらどうかと思う。
- 8 ▲ コロナ感染対策のため、玄関にアクリル板に向かい合って会話をするが声が聞こえない。銀行にあるようなマイク・スピーカーがあるといいと感じました。
- 9 ▲ コロナで面会制限されて部屋へ行けないので、身の回りの片付けなど本人まかせにせず整理してほしい。
- 10 ▲ コロナ感染対策にて、居室に入れなくなったので、今の室内の様子が知りたいです。母本人とLINE電話で会話しながら、忘れないように顔つなぎや差し入れた物への反応等も見たいです。
- 11 ▲ コロナ禍はZoomで面会できたらいいと思いました。
- 12 ▲ 他の階の方とも関わり合えるといいのでは?コロナ禍で仕方ないとは思いますが。
- 13 ▲ コロナ禍による面談禁止の中、ホーム内がよく可視できないところがもどかしいです。
- 14 ▲ 今の時期、どこも一緒だとは思いますが、本人の顔を見て健康状態が分からない事が不安です。コロナ禍で人手不足のようなので、ちょっと心配です。
- 15 ▲ コロナ感染時、事業所内感染であるにもかかわらず、「引き取れ」と言ってきた。
- 16 ▲ コロナ感染時、部屋に閉じ込められていた。ドアノブをヒモでくり付けられていた為、「本人がドアノブをこわした」と修理代を請求された。
- 17 ▲ 職員のPCR検査を今年8月まで1度もしてなかった。
- 18 ▲ これ以上コロナ感染者を出さないようにしてほしい。
- 19 ▲ 面会はいつから可能になりますか。
- 20 ▲ コロナ感染対策の為、面会も窓越しの為、本人に説明しても理解する事が難しく、ストレスがたまっている様子。以前は外で母と2人で外食をしたりと本人にとって楽しみがあったと思います。楽しみもなくなり認知症が加速している様に思うこの頃です。
- 21 ▲ コロナ禍にもかかわらず、再々度、母親に面会に来てほしいと度々TELがありましたが、いかがなものでしょうか。どこの施設も今は面会できないのではないのでしょうか。

令和4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 ▲ コロナで限界があるのは承知の上であえて申しあげるなら、共に一日程泊まることができればとても幸せだあとと思います。老いて長くはない親と会いたくても会えないのは本当に辛いです。
- 23 ▲ コロナ対応の中で、面会する機会がまったくない。けがをしたとき、病気になったときしか会えない。
- 24 ▲ 早く外泊・外出が可能になる日を待っています。
- 25 ▲ コロナ対策は、しっかり対応をお願いします。
- 26 ▲ コロナ禍の為、仕方のない事ではありますが、面会が気軽にできるとありがたいです。コロナ前は「ふらっと寄っていただいて大丈夫ですよ」と言ってみえたので、本当は気軽に会う事ができていたのだと思います。なので本当に仕方のない事ですね。利用者の安全を考えていただいている為です。
- 27 ▲ コロナ感染拡大防止のため、会う事が難しくなりました。きっと職員の方も日々、感染防止に向けて気をつかいながら仕事をされていると思います。よほど何かあれば必ず電話で連絡して下さいますし、多少の心配はありますが、ホームはいつも丁寧な対応を下さっていると思いき安心しております。可能なら、スマホを使ったりリモートで話をしたり、面会(窓越しでもいい)ができるといいかなと思います。職員の方には感謝しています。ありがとうございます。
- 28 ▲ コロナ禍で面会室での対面のため、施設内の雰囲気や細かい日常生活等、不明な点が多い。
- 29 ▲ コロナで面会が難しい時の方法の検討をしてもらえると嬉しい。(窓越しの面会は声が聞き取りづらいなどあるため)電話併用など。
- 30 ▲ コロナ対策で家族と会えなくなったり制限が多く感じます。大切な家族のふれあい時間がもてなくなっていることが悲しいです。年に一度のお正月でさえ会いにできることができなかったのは、非常に残念でした。他のホームなどでは外出できていたのに。もう少し柔軟にしてほしかった。年1度しか孫に会えないのに次に会えるのは1年後です。
- 31 ▲ 現状の面会について、ガラス戸を締めてドアに向かって大きな声を出して話をするのは困る。コロナ対応とはいえ、ガラス戸で遮断した状態では聞こえにくくて意味がなし。もう少し話しやすい方法を考えてもらいたいと思っています。例えばLINEとかもっと普段の姿がみられるような事は検討出来ないのでしょうか？
- 32 ▲ 面会時、窓越しでは話もできません。他の施設では、タブレット等の対応をしているのになぜしないのですか？
- 33 ▲ 利用者が認知なのでマスク着用が出来ないのは理解できるが、職員がどうしてマスク着用義務とされていないのか？他事業所では職員のマスク・ゴム手袋を着用して介護している。職員からコロナ感染したのは時間の問題だったような気がします。

令和4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▲)

アンケートに関して

- ▲ 他の事業所事を知らないし、あまりホームへ行かないからわからない。
- ▲ 入所したばかりでわからないのでアンケートは答えられません。
- ▲ いろいろ質問項目がありますが、本人の認知症の状態がかなり悪化しているので、本人の満足度は見てもわかりません。
- ▲ アンケートをいただきましたが、昨年6月末に入所させていただき、コロナ禍で入居者本人と一度も面会しておらず、また、スタッフの方とも玄関で少し様子を聞くだけの状態のため、入居者本人の考えや気持ちを把握することができていないので、アンケートに回答することが大変難しい状況です。面会が可能になり、次回アンケートをいただいた時には、回答したいと思います。
- ▲ コロナ禍における状況において、接触制限される中でこのアンケート内容はどうか。
- ▲ このアンケートは、グループホームにお世話になっているので、正直に書けない。