

令和 5 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5年度 利用者家族等のアンケート自由記述の報告

◇ 令和5年度 ビーすけっと 外部評価訪問調査件数 85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85件の利用者様に、「利用者家族等アンケート」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、「良い点・優れている点:◎」「意見や要望:▲」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。

★今年度は、アンケート自由記述の分類のみとし、各項目合計数を示す表は省略させていただきます。

< 注 >

アンケートは、利用者家族等の任意で、本法人にご送付頂いております。届いたアンケートの自由記述部分は無回答であることが多く、ご家族全てのアンケート集計ではありません。

各法人、事業所、職員さんへの感謝の言葉や思いがたくさん届いておりますが、◎及び▲共に、同じような内容である場合は、「1件」として取り扱わせていただきましたので、ご了承くださいませ。

集計時の分類について

- 1) 自由記述の内容は、回答者が特定されないよう配慮した上で、公開しています。
- 2) NO.2とNO.3 は、どちらにも当てはまる内容も含まれます。
- 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。
- 4) 新型コロナに関する自由記述は、「9」にまとめていますが、他の分類に含まれるものもあります。

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、参考にしていただければと思います。

グループホーム利用者家族等アンケート結果(令和5年度)

(良い点・優れている点:◎ / 意見や要望:▲)

1. 事業所の設備、雰囲気について(立地・ハード面を含む)

- ◎ 少人数でアットホームな暮らしぶりがよいと思います。
- ◎ 玄関の開閉がしっかりしています。
- ◎ 施設の周り等、きれいに整備されてる。
- ◎ 周りの環境が良い。いつも清潔感があり、広々としていて、とても居心地がいい。
- ◎ ホームを訪れてイヤな匂いや不潔な所がなく、環境整備がよくされていると思います。手作りの装飾等みんなで製作し、明るい雰囲気を感じます。
- ◎ 家庭的な雰囲気で、地域に密着した本人にとっても普段らしい暮らしができるホーム。有難い。
- ◎ 山の中にある緑がきれいなグループホームです。田舎でアットホーム。落ち着いて過ごしていると思います。
- ◎ 新しい施設なのでとてもきれい。開放的で明るい雰囲気。
- ◎ オープンスペース以外に職員の方とお話する会議室があると良いなと思いました。
- ◎ 施設のつくりとして、入居者の部屋が、全員集まる場所(体操・食事等)の周囲にあり、職員から各部屋が見えやすいつくりになっている。入居者の方も全員が集まるスペースに行きやすくなっている。
- ▲ 施設の入口(正面)に施錠がしてないので、利用者が出て行かないか心配です。
- ▲ 事業所へ行くまでの道や駐車場が狭くとめにくい。
- ▲ 部屋の清掃が行われてない様に見える。ほこりが気になった。
- ▲ 車で入所する時、街路樹を切った跡がそのままになっているため、市の方に交渉して整備してほしいと思います。(個人的に交渉してみましたが事業所でないと受け付けてもらえないとのこと)
- ▲ 訪問した際の駐車場が少ないので、もう少し駐車スペースを確保してほしい。
- ▲ 時計やカレンダーを取り付け、認知症であっても普通の生活歴をみることからスタートしてほしい。
- ▲ 衣替えの時、家族も歳を重ねてくると入替え品を家に持ち帰るのが負担になる。保管室を設けてもらって入替え負担を少なくしてくれないかと思う。
- ▲ 自分の姿が見られるように、大きな姿見があると、姿勢を正し、自分でいろいろ気にかけるようになると思います。
- ▲ 玄関の呼び出しベルがならない？

2. 事業所と職員の対応/日常の支援について

- ◎ スタッフの方の感じが良い。本人だけでなく家族の気持ちにも寄り添って下さっている。安心してお任せできます。
- ◎ 入所者を子ども扱いするようなどころはなく、尊重していただけるところ。スタッフの方々が細かいところまで気を配っていただけていると感じます。
- ◎ 利用者に対して、スタッフさんが本当にやさしくあたたかく接して下さり、一人一人の個性に合わせて要望をきいて下さり、日々努力して下さいますことを本当に感謝しております。

- ◎ 職員の皆さんの入居者への態度も寄り添い方も大変親切です。ミス(ヒヤリハット)が起きてしまった時は改善に力を注いでいらっしゃいます。生活の様子もよく教えていただいています。入居の時は心配でしたが、母の変わらない姿を見て感謝と安心させてもらえています。物が盗まれると思い込んでいる母は、部屋の中の物を片付けてしまって味気なくてさみしいですが、慣れました。本人はそれでも楽しく過ごしているのがありがたく思っています。
- ◎ いつも明るく接してもらえる。普段お見かけする職員の方達は生き生きとみえます。
- ◎ 職員の皆様方、全員が何事にも笑顔で、気持ちよく接して下さるので、私達も気分よくお願い事や相談が出来て、ありがたく思っています。また、入所者達の気持ち、気分など思いやられて、年間の各種行事ごとを職員さんが工夫されて、入所者の方と一緒に催される等、入所者の気分転換になっていることと思います。
- ◎ 心配りも目配りもすばらしく安心しています。
- ◎ 本人の話によく耳をかたむけていただけてありがたいです。本人の事をよく考えて対応して下さっています。
- ◎ 入所している本人の健康面や日頃の様子等、きちんと見ていて対応や連絡をしてくれます。
- ◎ 電話対応・玄関での対応もすばらしい。忙しいに違いないのに丁寧に対応してもらえていると感じる。声かけやしぐさで優しさが伝わる。自分にはとてもしてやれない介護をしてくれている。良い教育がされているのだと思う。
- ◎ 利用者の状態をしっかり把握し、理解して介護に務めてくれる点。一人一人の尊厳を大切にしてくれる点。
- ◎ 心温まる対応に感謝します。良く観察して改善できるように話し合っているところが素晴らしいと思います。
- ◎ スタッフ〇〇さんの母への声かけは、母にとってわかりやすく安心できる話し方だと思い、大変うれしく思っています。改めて言葉の大切さを感じます。また利用者を軸とした考え方に触れるたび、家族として嬉しく思い前向きになりました。
- ◎ 職員の方との連絡がLINEで、やり取りしやすい。
- ◎ トイレが間に合わない事が多くなったと聞いていますが、少しでも間に合うように対応してもらえたりと職員の方には感謝しています。
- ◎ 職員の方がフレンドリーである。困ったことにも工夫して対応していただける。
- ◎ 入所当時からの職員も多く、心配ごとにも相談しやすくどの方も長く勤めているので、安心しています。入所者はそれぞれ症状も違うと思いますが、一人一人に目が行き届き素早く対応してくれます。
- ◎ すごくアットホームな感じで、入所している本人だけでなく、私たち家族にも気軽に話かけてくださり、よく笑い声も聞かれ楽しそうです。家族の顔も早く覚えてもらえて、今日はこんなふうでしたよとか、こんな事したね〜とか話していただけます。事務的な感じではなく、一人一人をちゃんと見てもらえる感じがとてもよかったなと思います。
- ◎ 本人に対する声かけが優しく温かさを感じる。また家族の一人のように接してもらっている。本人の意志を尊重してできることはなるべく自分でできるよう援助してもらっているのがありがたい。
- ◎ 職員さんに余分な負担がかかる事でも、本人の気持ちを優先して介助して下さる姿勢には感謝するばかりです。定期的開催される介護者の心得の勉強会の様子を報告していただき、私自身の学習にもなり、ありがたく思っています。
- ◎ 本人のやる気を上手に引き出して色々手伝い等をやらせてくれる点や、他の入所者様とのコミュニケーションをとり易くして頂いているところ。また専属医師との連携をしっかり取って頂いている点。
- ◎ 研修を実施し、改善したりすることは良い事だと思います。他のグループホームと比べ、安心してお願いすることができる。

- ◎ スタッフさん一人一人が入所者に寄り添ってお世話いただいています。面会に行ってもとても仲良さそうに母がスタッフさんと冗談を交えて話をしたり、母のやりたいことや意思を尊重して対応していただいている様子がうかがえます。
- ◎ 認知症で不穏な時、よりよい方法を検討し対応してもらっている。
- ◎ 入所時、本人がスムーズに他の方と関わったり、不安にならないよう、心がけてくださいました。転倒防止にも特に注意を払い対応してもらっています。
- ◎ 数か月に一度、本人の状況やどの様に対応していくかの説明を時間をかけて話して頂けるし、その時に家族側の質問にも細かく応えて頂けて、そこは安心してお任せできる。
- ◎ 事業所の皆さんは、いつも本人にとって1番良い事は何なのか真剣に考えて頂いています。職員の皆様の心から感謝しております。本人へ安心な言葉かけなどをされ、意思疎通されている。
- ◎ いつも笑顔であたたかく接していただけている。相談しやすいです。嫌な仕事（排便・排尿・おむつ）など、嫌な顔をせず、対応していただいている。
- ◎ 少人数でよく目が届き、細かいことにも気づいていただき、十分なサービスが受けられ、大変満足しています。認知症で帰宅願望もかなりあるのですが、丁寧に優しく対応していただき、ありがたく思います。
- ◎ 家族にできない事をしていただき、感謝しかありません。一人一人を見ていただくことは大変な事だと思えます。私たち家族は安心してあずける事ができ有難いです。ありがとうございます。
- ◎ 感染対策等で大変な中にもかかわらず、明るく利用者に対して接して下さり、とてもよい雰囲気施設でお世話になれていると毎回思います。母にもあきらめずに接して下さって有難いです。本人の特性を考慮してくれる点も大きいと思えます。
- ◎ 皆さんきちんと挨拶をしてくださいます。誠実な対応に好感がもてます。
- ◎ 利用者それぞれの状態・個性・変化にフレキシブルに対応していただいています。連絡においても詳細に報告下さり、相談にも応じていただいています。
- ◎ 皆さんとても親切で優しく接して下さいます。家族に対しても親身になって相談にのっていただけ、心遣いに感謝しております。
- ◎ 気になる事を伝えると、よく聞き、対策しようとしてくれる。いつも笑顔でとてもありがたいと感謝しています。
- ▲ 夜勤スタッフの働きぶりは人によって大きく異なっていると感ずます。代表理事の顔がみえないのが残念です。
- ▲ 一部、認知症高齢者に対して、見下げている様な態度をとったり、言い方がきつく感じる方がいらして残念です。母が手を煩わせているのだらうと思ひ申し訳なく思ひますが。面会中に母がして困ることを母の前でわからないと思ひ色々話される方もおられます。母も自分の悪口を言われていると察するのか顔色が変わるのがわかります。私もお世話になっていることは十分に理解していますが、配慮してほしいと思ひました。お世話になっている手前、申し訳ありませんと言うしかないですが、母が不憫でした。
- ▲ 洋服をましがえなくてほしい。他の人の服が入っている時がある。
- ▲ 職員不足が気になります。一人ひとりの負担が多くなっているように感ずます。
- ▲ 施設の職員の方は、日常の事に忙しくて余裕がないように見える。
- ▲ 職員同士の連絡が共有されていない様に見える。(家族への連絡がそれぞれの職員から入る)
- ▲ 外出予定があり、迎えに行った時、一度だけですが、本人のものではない服を着て、「他の人のは？」とスタッフさんに尋ねましたら、チラッと見て「いいのいいの」という返事でした。着替えの介助も一苦勞でしょうから仕方ないと思ひつつ、本人が不憫に思えてしまいました。

- ▲ 職員によって、やってはいけないことなどの指導が異なっている。
- ▲ 人員が少ないため、事務所にいろいろ分かる人がいない時が時々ある。
- ▲ 本人の話では、言葉掛けのきつい職員がいるとのこと。(全てではない)どこの施設でも色々な職員がいるので仕方ないと思っている。
- ▲ 忙しい時間をさけて電話をかけるが、いつも、なかなか出てもらえない。
- ▲ 夜間職員が一人体制は不安な所があります。
- ▲ LINEを事業所とつなげたので、2週間~1ヶ月に一度は、母の今の様子を伝えてもらえるとうれしいかなあと思います。
- ▲ 職員間の引き継ぎがされていないため、頼んだことがされていませんでした。
- ▲ 施設外で利用者の方の話をされることは、職員の方のリフレッシュのために必要であることは理解できます。しかし、その話が噂となり、人から人へと違った形で伝わっていき、傷つく家族がいます。今一度、職員教育の中で、外での会話の仕方について考えて頂きたい。
- ▲ 寝たきりになってくれた方が助かる的なニュアンスのことを言われて、悲しくなった。
- ▲ ちょっと言葉がきつिकाななって思えるスタッフの方が見えて、そんな感じで入所している人たちにも接してみえるのかと思うと、ちょっと不安です。この事はこれから対処していただけるという事でしたので、とりあえず安心しています。
- ▲ 看護師さんの言葉がきつくて、面会に行くのも気がすすみません。利用者の方には優しい言葉で接してほしい。
- ▲ ある方の対応・態度がちょっと不適切な時があります。電話での対応も少し気になります。改善を求めてみえるそうですが、なかなか直らないとの事でした。
- ▲ 入居者の持ち物の管理をしっかりとしてほしい。
- ▲ 家族が依頼した事に対し、対応が遅かったり、返答がないことが多くある。管理者やケアマネがよく交代になるようだが、家族としては内情について心配になる。
- ▲ 保険証や医療証などFAX、または手渡しで渡すのですが、何度も紛失している。対策をしてほしいです。
- ▲ 担当者がコロコロ変わる。現在の人は事務的対応。
- ▲ 施設のミスで母が脱走してしまい、無事に見つかったが、管理をきちんとしてほしい。
- ▲ 本人の言うままに甘やかす事と優しさは違うと思います。
- ▲ トップの方の考え方と、家族の気持ちが全く合わず、残念です。
- ▲ 外国人の実習生が来ていたことがあり、母は外国人の方はとても熱心で優しいと喜んでいましたが、今は、人手不足で職員さんはいつも忙しそうで、大変だなと思います。
- ▲ 車椅子が汚れています。車椅子のフットサポートを外して使用していますが、移動時、本人に声をかけず、移動していて足をまきこまないか心配。
- ▲ あるスタッフ(女性)と母の相性が合わなかったようで、もともとパニックになりやすい性格の母を刺激する言動が多く、その人からしょっちゅう電話がありました。「お母さまがパニックになり手におえません!」と言われてました。そう言われる度に落ち込んでいましたが、最近、その電話がないので不思議に思い確認したところ、辞められた事が分かりました。入所直後には、娘の私も、その人から泣かされた出来事があったほどです。他のスタッフとは、嫌な思いをしたことは一度もありません。その人が辞められたので初めて言えました。
- ▲ 職員さんの一日の稼働体制がわからないので少し情報がほしい。忙しい時間の問い合わせで迷惑をかけないようにするため。夜間の状況なども知ってほしい。

- ▲ 年配のベテランのスタッフの方が多いためなので、安心な部分はあるのですが、活気があるかどうかはわからない。毎日の業務はとても大変だと思いますが、笑顔が少ないように感じます。車椅子の高齢者が多いせいか、とても静かで。どこも同じなのでしょう？(とても満足していますが強いて言えばです)
- ▲ 利用者の状況を伝えてくれるのは当然だが、不都合な行動などについて「困っている」と言われても、家族として何もできる事はなく、職員が不満と考えていると理解している。家族への伝え方は考えてほしい。悩む家族もあります。
- ▲ 母のできることを待ってくださる方と、やってしまう方とみえます。少しでも自分でできることは(サポートは大変で申し訳ありませんが)見守っていただけると嬉しく思います。
- ▲ 気になる事はトイレ介助です。最近、紙パンツが上手く、はけないです。パッドも折れていて漏れたりします。それを相談した時に、気をつけてみる時もありますが、スタッフが少ないので毎回の確認は難しいとの事でした。家族としては、トイレから出た時にちょっと声をかけてもらいたいと思いますが。スタッフが少なく忙しいから無理なのか…
- ▲ 外出後、施設に戻った時に、受け入れの職員さんが「おかえり。疲れたね。」と母に声をかけられると、家族としては複雑な思いになります。
- ▲ 用事で訪問した際に、不可解な表情で対応されたことがあり、態度的にいかがなものかと思ったことがあります。本人に関わってくださる職員の方々のお名前やお顔など知るすべもなく、少し不安に思います。通信などで職員のことを定期的に知らせていただけると、さらに信頼関係が築けるように思います。
- ▲ 職員の方々の高齢化が気になり、若い職員さんの増員を希望しています。
- ▲ 本人に面会すると鼻毛切りがほしいとかテレビを近くで見たいとか言います。(鼻毛切りを買ってきましたが、使われてないようです。本人は使えませんので補助してあげてほしいです)

3. 家族への配慮と連携(連絡・便り・面会等)

- ◎ 常に健康面・安全面に心配りして頂き、感謝しています。近況報告書も丁寧に書いて頂き、どのように生活しているか最近の状況を教えて頂き、安心しています。
- ◎ なかなか面会に行けませんが安心して任せられる施設であり、ありがたく感じています。
- ◎ 毎回送られてくる資料の中に元気そうな顔写真など、入れていただいているので、私達もうれしく思います。様子がわかりとても大切にお世話してもらっているんだなあと思います。とても有難いです。
- ◎ 1ヶ月に1回、グループホームの様子を伝える会報を発行され、それに加え、何かあれば電話連絡で日々の変化を伝えられます。コロナの時は玄関先でアクリル越しの面会もでき、現在では部屋での面会など、柔軟に対応されています。こちらの要望にも親身になって聞いて頂いています。
- ◎ グループホームでの日々の心の安定・生活の安定を考え、見通しがもちやすいように、ゆるやかな時間枠の計画で日々に介護支援を受けながら過ごしていることが記録からよく分かる。
- ◎ 急を要さない内容は、ショートメールを使用する等、こちらの都合のいいときに確認する事ができる。
- ◎ 久しぶりに母と面会しました。コロナで会えなかった期間も必要な物を届けた時などに職員の方が母の様子を話してくださったり、写真も送ってくださったので、安心していました。
- ◎ 健康面や体調がすぐれない時には、連絡を入れて下さる。
- ◎ 家族が車に乗れない為、着替え・布団等職員の方が自宅まで受け取りに来て下さる。ありがたい。
- ◎ 必要な衣類など用意する事も、電話で伝えていただけるので、助かっています。
- ◎ 朝食後から夕食前まで、いつでも面会ができ、親切に対応してくれる。

- ◎ 毎月のブログのアップで母や他の方々のホームでの暮らしが少しわかり、母からの電話の時、それについて話すことができ、家に帰りたという感情から話をそらすことができありがたいです。
- ◎ 家族の希望した事に対して、本人がやっている姿を写真に撮って送っていただいた。この事は、家族の希望を生活に取り込んでいるという事が確認できてとても良かった。
- ◎ 面会をしたい時は、施設長さんの携帯に電話してから有無が聞けるので、良いと思う。
- ◎ 本人が食欲がなく、「パンの方が好きだ」とわがままを言うようで、家族にTELがあります。家族が買っていけない時は、グループホームで買い物して下さって有難いです。
- ◎ お休みの時や夜間でも、連絡がすぐにとれますので助かっております。
- ◎ 日用品の補充など、代わりに購入してもらえているので、家族の負担軽減になっていると思います。
- ◎ 写真・自筆入りの毎月のお便りはとても安心します。
- ◎ 連絡をメールでくださるので、見返すことができるのでありがたい。
- ◎ 週に一度、LINEで通話対応の時間を確保して頂いており、本人の様子を確認でき、満足しています。
- ▲ 好きな食べ物の持ち込みが禁止になっており、持って行ったら注意をされた。全員に分けられるように用意するよう言われたが、そんなに多くをたびたび買うことは難しい。事業所の考えもわからなくはないが、あらかじめ知らせるなどしてほしかった。
- ▲ 事業所に人がいないので、TEL・連絡・面会・相談することに気を使います。職員と家族の関係がもっと密になれば施設に行きやすいです。
- ▲ 土日の面会希望。
- ▲ 日々の記録された文書が、明細書と同じ頃の月日であるため、現状の様子が把握しづらい。
- ▲ 夜間等に電話があることが時折あり、緊急かな?と思い、電話に出ると急ぎでない案件のことが多いので、日中に連絡いただけると有難いと思います。
- ▲ 1ヶ月どのように過ごしているのかわからないので、大まかな1ヶ月の予定行事等のカレンダーがあると嬉しいです。
- ▲ 面会の場所を使っていると、皆さんが部屋の扉を閉めるので、話しをしても申し訳なく思っています。できれば話ができる部屋があればいいと思います。
- ▲ 連絡したことが正しく伝わっていないことがたまにあった。
- ▲ 定期的に連絡がほしい。ことが起こった時に連絡があるのみ。健康状態がわからない。
- ▲ 家族会が多く、全てに参加ができません。各月にあるのは気分的に大変。
- ▲ 面会ができるようになっても連絡がなく、どういう面会ができるのか食べ物はNGなどの説明がなく、わからないことが多い。
- ▲ 季節物(毛布など)の持ち帰りについて、その年によって対応が異なる。これまで施設預かり→家族持ち帰り→施設預かりと変わっている。その時々施設長さんのお考えなのか?よくわからない。
- ▲ 本人への好きな食べ物を、差し入れできるようになってほしい。
- ▲ 特に用事がないと訪問に行き難い。ケアマネが変わったのにお会いしたことがない事が不安。
- ▲ インスタは、あまり活用されていない。もう少し載せてほしい。
- ▲ お便りに掲載される顔ぶれはいつも同じで、私の家族は載せてもらえない。
- ▲ インフルエンザの流行で面会ができない状態が2~3ヶ月続いている。状況は理解しているが、母の認知症が進むのが心配である。ガラス越しでも良いので会いたい。
- ▲ 面会時間・外泊の有無・家族で出かける時間の有無など、コロナやインフルエンザの状況によって変化と思うので、変わったタイミングで手紙などで知らせてくれると助かります。

- ▲ 生活用品・化粧品・マスク・ティッシュ等の補充が数日の間に重なることが時々ある。1回の届けて済むようにまとめて頂けるとありがたい。
- ▲ 現在どんな生活をしているのかが、本人の話ではよくわからない。ホームページ等で紹介していただけると良い。また、ZOOMなどで気軽に本人と話ができる様にしてほしい。部屋の様子も知りたいと思います。
- ▲ 職員の方の半数が知らない方なので、職員の自己紹介の何かあればと思います。入居している母に対しての接し方やエピソードなどの紹介が欲しい。
- ▲ もう少し母の様子を電話にて教えて頂けるとうれしいです。(忙しいかと思いますが)
- ▲ 面会に関して、予約をお昼ごろまでにして頂いたのですが、当日12時を少し過ぎ、利用者の方達が食事をされていた為か職員の方に注意されてしまいました。(予約した時は少しくらいならお昼を過ぎても大丈夫という事でした)いろいろな面で職員同士で話が通じていない様な気がしました。
- ▲ 運営推進会議の開催日を土日に行えないでしょうか?または平日17時以降に時間変更できないでしょうか?
- ▲ 面会は玄関先のみで、冬場は利用者が寒そうでゆっくり話せない。個室に入れなくても、事務所とか室内で面会させてほしい。面会室を作ってほしい。
- ▲ コロナ以降、面会ができない状況が続いている。入院時に会えた以外は全く会えない。オンライン・窓越しといったことは行われていると聞いたが、あまり意味ない感覚もある。むずかしいと思うが、面会の機会を作ってもらえると良いと思っています。
- ▲ 個人情報と言えども、スタッフさんの顔と名字(家族の安心の為に)、異動や辞められた方は知りたいと思います。
- ▲ 便りが1ヶ月に1回送られてきますが、もう少し多く知りたいと思います。
- ▲ 話をすれば表情でわかるのですが、メールで済ませる事があった時、思いがすれ違い、ズレがあった。やはりきちんと話した方がお互いの為にもいいと思いました。
- ▲ わざわざ本人の様子を電話で聞くようなことは、はばかれますが、いつも気にしているのが家族だと思っています。請求書を送付して下さる時に、負担にならない程度、メモ程度でよいので、近況を教えてくださいとありがたいです。
- ▲ 毎月のお便りを楽しみにしていますが、最近は母が行事に参加していないのか、姿を探すことがあります。写真に、ここにいますよという印がほしいです。
- ▲ スタッフの方の顔写真・自己紹介・担当している入居者等、一目で分かれると良い。
- ▲ 郵便物の誤送付が何回か続きました。次がない事を祈っています。
- ▲ 本人の良い点・悪い点をそのまま報告(月1回の便りに同封で良い)していただきたいです。
- ▲ スタッフが退所されたことを知らせていただきたかったです。新しい方の名前も知らないままでしたので。
- ▲ 何かないと特別連絡がくることはない。こちらから聞くのも迷惑になってはと躊躇してしまう。1週間に一度でも「元気ですよ」のメッセージでもあればありがたい。
- ▲ 施設内での予定、行事等、家族に知らせていただければありがたいと思う。定期的に家族に向けて事業内容の説明会をしていただければ、施設内の様子がわかると思います。(新聞のようなものはありません)

4. 健康面・衛生面等の医療支援について

- ◎ 利用者本人の洗濯物などをこまめにやってくれる。

- ◎ 病院と直結しているため、罹患時は安心である。訪問歯科診療も受けられる。
- ◎ お医者様にすぐ往診してもらえるとありがたい。
- ◎ 手術時、職員さんに協力いただいた事に感謝しています。
- ◎ 母の体調等に合わせ、車椅子・シルバーカー等の対応をして下さり、ありがたいです。
- ◎ 医療面に関することをすべてやっていただけるので、助かっています。本人がケガをしたり、病気をした時は、必ず知らせてくれる。
- ◎ 体調不良による緊急搬送時には、本当によくしていただいた。感謝しております。
- ◎ 身体の不調を口にできない本人に代わって、いつもと違うことを早めに見つけてくれます。
- ◎ 体調が悪いとすぐに病院・医者に診せてくれる。
- ◎ 薬の管理・補聴器の管理がしっかりされ、認知症の進行もみられないように感じており、大変感謝しております。
- ◎ 風呂の介助は同性の為、配慮が行き届いていますし、洗濯もまめに行ってくれます。
- ◎ 歩く事をあきらめないで、一緒に支えながら歩いてくれる事が良い点です。車椅子の方が楽に移動できるのですが、スタッフさんか手を取ってゆっくり歩いてくれます。
- ◎ 本人が痒みを訴えると、連絡がきて対処してくれる。(皮膚科へは連れて行ったが、症状などをメモして手渡してくれた)薬もよく塗ってもらえた。血液検査の結果から、その後の方針について医師や看護師とも相談・話し合いができる。
- ◎ 補助具(シルバーカー)を活用し、移動するなど歩く機会を多くもっている。
- ◎ 毎日の健康管理(バイタルチェック等)をしっかりやっていただき、内科の診察の時も情報を提示していただいている。ひとりひとりの様子をよく見ていただいている。
- ◎ 排泄に関する的確なアセスメントがされている。(オムツ→パンツへ移行)離床や屋外へ出る努力がされている。
- ◎ 新型コロナに感染した時、陰圧室があるのが心強かった。随時、状況をお知らせいただく等、対応していただき、ありがたかった。
- ▲ 要介護1で入所したが8か月間で要介護4まで進み、有効な介護方法を検討していただいたのか疑問です。
- ▲ 20万弱も払っているのだから、2~3ヶ月に1回の通院や予防接種は家族ではなく、施設職員が連れて行ってほしい。
- ▲ 体調のこと、医療連携において必要なこと等、もう少し早く連絡して頂けるとありがたい。
- ▲ 時々、調子が悪くなった時のみ連絡がくる状態。施設内で過ごしていることが多いためか、歩くとすぐに疲れてしまうのが気になる。
- ▲ 足腰の衰えが気になります。日々体操はされていると思いますが、足腰を強化する運動を取り入れていただけると良いかなと思います(人手不足でなかなか難しいとは思いますが)
- ▲ お風呂が週2回と少なく、それは承知していますが、入っているのかどうか。シャンプーがほとんどされていないように思う。
- ▲ 不穏時のみ服用させるように指示があった薬を服用させすぎた為、別人のように活力がなくなり、動きも緩慢になってしまった。認知症に対する対応力が弱いと感じる。
- ▲ 風邪などの初期症状時に、予防の為に早めに薬を服用できたらと思います。
- ▲ 防げたであろう感染症の事案にしっかり対応していなかったため、今後はしっかり対応してほしい。薬の誤薬もふくめて。
- ▲ 一般的に介護者は不穏という言葉を使いがちだが、対応の仕方に問題はないか、すぐに安定剤を使用していないか考えてほしい。

- ▲ 看取り時の対応について知りたいです。
- ▲ 耳が遠いが補聴器が使えない。たくさんの入居者がいるので難しいとは思いますが。
- ▲ 緊急時のマニュアル対応×
- ▲ 衣服の汚れが気になる。服の着替えの頻度は少ないように思う。
- ▲ 入浴介助は本人が希望する場合、同性にやってほしい。
- ▲ 急に歩かなくなったと車イスになった。その方が介護が楽だから??
- ▲ 本人の体調不良の訴えに、もう少し親身になっていただけると有難い。
- ▲ お風呂の介助がやや乱暴な方がいらっしゃるようです。その時は入浴したくないようです。

5. 食事について

- ◎ 食事がおいしそうです。
- ◎ 地元の人に野菜などいただいて、地元の食材を使用した食事がでている。
- ◎ 食事やおやつがとても充実している。手作りでバランスも良いようである。
- ◎ 入所時の説明で、昼食と夕食はプロが作っていると聞いていましたが、本人もご飯が美味しいと言っていますし、季節のものを食べているようで恵まれていると思っています。
- ◎ 事業所内で調理された食事を提供していただける事。行事食など創意工夫が感じられ、入所の決め手になりました。
- ◎ 季節が感じられる食事やおやつ、利用者のできる事をさせていただいている。手作り日があり、料理好きな母が楽しそうな様子を写真で毎月送っていただき、家族も嬉しく思っております。
- ◎ 食事など好き嫌いが多くて家族も大変でしたが、いろいろ工夫してもらっています。
- ◎ おいしいご飯を(手作り)提供して下さいます。食べたいものをリクエストすると作って下さるようです。
- ▲ 食事の摂取もできており、入所後、顔の色艶も良くなったと思いますが、もう少し摂取量を減らしても良いかと思えます。
- ▲ 毎日の食事の献立が知りたい。
- ▲ 食事に時間がかかるようになってきていると聞いていますが、夕方面会に行った時、16:15分頃に母だけ先に食べているようにみえました。みてもらっている立場なので、何も聞けず帰ってきました。(食事の時間は17時と聞いています)
- ▲ 食事を作る方によって、味付けの濃さが違うようです。

6. 本人と家族の思いや意向、満足度等

- ◎ 皆さんが、やさしく良くしてくれると本人が言うておりました。私共も安心しております。
- ◎ 声かけを沢山していただき、とても穏やかな笑顔になり、幸せそうで安心しています。
- ◎ 失敗したことも(事業所が)隠さず公開されるところに誠実さを感じます。
- ◎ 事業所内でいろいろ対応してもらえて家族の負担が少ない。
- ◎ 義母の表情がとても穏やかで優しげなのは、職員の方々がいろいろ考えて対応して下さっているのだと思います。ありがたいことです。

- ◎ 家にいる時よりも、ずっと楽しそうに過ごしている様子を見ると、とてもうれしいです。家族の希望する事も、実行していただき、大変満足しています。今のところ何も不満はありません。本人の生き生きした姿をみると、入所させていただいて感謝の一言です。
- ◎ 職員の異動が少ないので、いつ尋ねても顔が分かるので安心できる。母もそう感じていると思う。
- ◎ 散髪も定期的にしていただいている。面会時に、衣服も整い小ざっぱりとした母を見るたびに手厚く介護していただいていることに感謝しています。熱を出して救急で搬送された際も、迅速に対応してくださり、2週間程度の入院で回復でき、また、ホームに戻ることができました。入所してすぐコロナ対策となりましたが、短時間の面会ができたことも私たちの支えとなりました。スタッフのあたたかい声かけが、母を幸せにしていると感じています。
- ◎ 夜が眠れず動き回るとお断りされる施設も少なくないが、ここは眠れることを条件とされていないので、家族としては非常に安心できる。
- ◎ 日に日に顔が穏やかになりました。本人が得意だった事を役割としてさせて下さったり、ありがたいです。
- ◎ 本人の不安な事とかを解ってもらえて対応してもらえるので、表情も明るくなりました。幸せそうにしています。
- ◎ 私(娘)が行くと、母は毎回「こんな良いところに居させてもらって、長生きしそうだから頼むね!」と笑顔で言ってくれます。子どもとして、こんな有難い事はありません。心から感謝しています。
- ◎ 本人の要望や趣味、特性に配慮していただき、その結果、本人が穏やかに過ごせていると思います。
- ◎ お世話になって、もうすぐ10年になりますが、一度も不安に感じることもなく、私も母も穏やかにできることに感謝しています。
- ▲ 地域の保育所や学生さん等が、訪問できると(コロナで難しいとは思いますが…)いいかなあと思います。
- ▲ 職員の名前がわからない。名札をつけていない。
- ▲ 本人の認知度が落ちてきているので、対応が難しいのではないかと思います。
- ▲ 家族として手伝える事があれば、できる事をしてあげたいので教えてほしい。
- ▲ 洗濯が大変かと思いますが、大変薄着で心配した。(衣類は充分あるはず)
- ▲ 生活用品を衣替えの時期に補充していますが、これで足りているのか、どのくらい必要か(半年で)よくわからない。衣類や靴等も扱いやすい物をリクエストして頂ければそのようにしますが…不自由がないようにしてあげたい。
- ▲ 母も年齢を重ねるごとに体力・気力もなくなり、ベッドに横になって過ごすことが多くなってきました。感染予防が一番重要です。私もそのことはよく理解していますが、一日の中で変化が感じられるように過ごしてほしいです。つつい部屋に居がちなので、声かけをして頂き食堂(リビング)で過ごしてほしいです。
- ▲ 現場の人々の苦労を、経営事業所の方々も理解して、まとまりのある事業所となってほしい。
- ▲ 職員は全員笑顔で働いているのは良い点だが、入居者の方々には笑顔がみられない。これはグループホームの特徴なのかな?
- ▲ 入所前はお化粧ができていたけど、声かけしてもらっているのかな…?笑顔が少なくなった。
- ▲ 小さい子供たちと遊べる時間があるといいと思います。よろしく願います。
- ▲ 入居者の状況を、外部(職員の知人や家族)に話してほしくないです。
- ▲ 本人の希望していることを積極的に聞いてあげてほしい。また個室から別室に移動した理由なども本人に伝えてほしい。

- ▲ 生活の安全を考えて、母の部屋は生活器具はなくなりました。
- ▲ 日々の様子を知りたいが、ゆっくり話せない。
- ▲ 別の施設への移動を提案されたことがショックでした。慣れ親しんだこのグループホームで、このまま過ごさせてあげられると思っていたので、今、その提案を受けたことがショックでした。

7. サービスについて(介護計画・行事・外出等)

- ◎ 運営推進会議も定期的開催されて、月の活動報告も詳しく教えていただきました。毎日なんらかのレク活動もされており、安心しております。感謝の気持ちでいっぱいです。
- ◎ 一年を通していろいろな行事を企画していただいて、いろんな事を体験できて本人はとても楽しそうです。
- ◎ 五平餅を作ったり、運動会、ちらし寿司作りなど楽しみが多くあります。
- ◎ サービス計画について特に細かく配慮して頂き、安心してお任せすることができています。
- ◎ 本人が落ち込んだ時、いつも外へ散歩に連れ出してくれて、とても感謝しています。
- ◎ 季節ごとにイベントが行われている。生活にハリをもたせて下さっている。
- ◎ 行事やレクリエーションに創意工夫を感じます。
- ◎ 行事(日帰り旅行)に家族も誘ってくれます。
- ◎ 家族と外食したり、出かけたりと外出できるところが良い。利用者本人も短時間の外出だったとしても気分転換になり、とてもうれしそうです。
- ◎ 天気の良い日は外へ散歩へ行ったり、敷地内の畑の世話をしたりと屋外の活動をよくしていると思います。
- ◎ こよみの行事で、干し柿づくり、花もちづくりなど生活に変化がある。
- ◎ 敬老の日に長寿のお祝いをして頂いています。庭園でお茶会など楽しい時間を作っていただき、ありがとうございます。
- ◎ サービス計画書やモニタリング一覧表等が郵送されることで、援助方針や援助内容がわかりやすく、本人の様子が詳細に記載されているので、本人のことを家族にとっては伺い知ることができます。
- ▲ コロナもありまして外出が少なくなってきましたが、天気の良い日は外に散歩に出かけられるといいと思います。
- ▲ 春は桜、5月は藤の花、秋はコスモスなど季節の花を見に行ったり、外へのお出かけがもっとあるとうれしいです。家族も一緒に行けたら、なお良いです。
- ▲ 介護計画等は何か月更新?説明(変更等)が最初だけだったように…。
- ▲ 以前、介護計画を立てるのに家族の要望を電話で急に聞かれて戸惑ったので、前もって「後日聞くので考えておいて」ということを伝えておいてほしかった。(施設のケアマネの方ではない)
- ▲ 母は散歩が大好きでしたので、散歩の回数が増えると嬉しいと思います。(スタッフさんの手が空いた時にしていただいていると聞いています)
- ▲ 共同生活介護サービス計画書は、郵送で家に送られてくるだけで、ケアマネの説明はない。
- ▲ ケアマネからサービス計画書を未だにもらっていない。
- ▲ 年間行事等は、インフル流行時でも家族参加で行われた事もあり、危機感の無さを感じる様な事が多くあります。上の方がノルマをこなしたいだけなのではと感じます。
- ▲ 施設の中でも良いので、散歩や体操をしっかりやってほしい。口腔ケアについても研修を実施してほしい。

- ▲ 転倒も心配だが、歩く等の運動をもう少しやった方がいいのではと思うこともある。
- ▲ 介護計画を作成されていますが、その見直しや目標達成に向けてのモニタリングなど、途中経過も知りたいと考えています。
- ▲ 施設で家族と共に参加できる催しがあれば嬉しいです。

8. 利用料金、その他の費用について

- ◎ 金銭的処理が明瞭。
- ◎ 必要な物の購入や値上げ、新しく必要なもの等、その都度相談していただけるので、信頼できる。
- ◎ 金銭管理が確実に行われ、家族への報告もあり、安心している。
- ◎ 必要な物品等の購入の際には、事前に伺いを受けている。
- ◎ 物価高騰に伴う料金改定については、明確で納得のいく説明をいただき、様々な面において誠実に信頼しております。
- ▲ 持込家電の電気使用料金に疑問がある。
- ▲ 介護保険の認定が変わった事の連絡はいただけたが、それに伴う施設の利用料金の負担が増加する事についての説明がなかった。(後日、こちらから問い合わせをして確認できた)
- ▲ 毎月の請求書の記入方法が一定していないため、正誤性とれない。
- ▲ 食費が1ヵ月一律になっているのはちょっとおかしいと思う。管理側の手間がかかるということで一律にしているなら改善してほしい。
- ▲ 毎月の利用料がこれ以上あがると、他の所も考える。乾電池はどこに使用しているのか不明だが、値段が上がった。いろんなものを簡単に上げ過ぎ。節約方法をもう少し検討して下さい。
- ▲ 問題集が月3000円。毎月、どれだけやっているのか。少し高すぎかな。
- ▲ 追加料金発生が多く、大変です。
- ▲ 両親2人が入居して、支払いが大変です。
- ▲ 本人の年金内でやりくりしたいと思っておりますが、小口金などの支払いがあるため、なかなか難しいです。1日2回のおやつ(150円×2)をもう少し安くしていただくか、お茶だけにさせていただくか等、考えてしまいます。病院の先生がよくみえているみたいですが、調子が良い時は往診はいりません。金銭的に大変です。
- ▲ 介護用パッド・パンツを購入していただいておりますが、費用が増えてます。本人の使用量、価格の値上がり原因だと思いますが、少しでも安く購入していただけると幸いです。
- ▲ 日用品の購入に際し、高額なもの(一品5000円を超えるものなど)を代わりに買う時には、事前に相談してほしいと思っています。

9. コロナ禍での対応について(不安、希望、要望等)

- ◎ コロナなど感染症防止のため、ガラス越し面会の場合、当初は声が聞こえづらく、その場で携帯で電話して話をしていましたが、最近はハンディインターフォンを用意いただき、ハンズフリーでお互いの声もよく聞こえてガラスが気にならないような会話・面会ができました。
- ◎ コロナ感染対策はしっかりしていただいていたのですが、クラスターが起こってしまった事は残念でしたが、大変なお世話を献身的にして頂き、元通りとはいきませんが、母もみるみる元気を取り戻し、笑顔も見られるようになり感謝しています。

◎ コロナ禍でも窓越し面会等、工夫してくださり、有難い。

- ▲ コロナ感染があった時、お金に関するお願いや相談はあったが、家族が対応したほうが良い部分等のお願い、相談等の対応がなく、残念でした。責任を持った考え方で行動してもらいたい。
- ▲ 不都合な事案が発生しても隠すことなく、すみやかに報告をすべきと考えます。コロナ罹患者が出て、それを知ったのが3日後。報告を受けて責めることはしませんし、原因と今後の対応案を示してもらえれば信頼が高まります。
- ▲ コロナ感染対策で仕方がないが、居室に入って身の回りの物の整理をしたい。(例えば夏物⇔冬物の交換等) 外出は少しずつ許可が出始めたが、外食をしたい。(本人の一番の希望)
- ▲ 今と入所の時のちがいがあがる。コロナがあり、変わったと思うが少し不安。面会も個室(母の部屋)でやりたい。様子が少しでも見れたら嬉しい。
- ▲ コロナの為、なかなかケアマネさんや職員の方々と交流が難しいと思うのですが、もっと本人の様子や行動、病気などの進行度が聞けたらよいと思います。
- ▲ コロナ感染者が出た時に、3週間全く面会ができなかったのが、ガラス越しでも姿が見たかった。できれば電話で会話できるとよかった。
- ▲ 施設内でコロナに感染しているのではないかと検査を受けた。結果が出る前に連絡があり、感染していたら家で面倒をみてほしいと言われたが、保健所から指導があったようで、施設でみますとの連絡を受けた。この時、この施設で大丈夫なんだろうか…と思った。
- ▲ 職員の皆さんとゆっくり話しをし、お顔とお名前を知りたいと思います。コロナ禍の中で入所し、その機会をもつ事は無理だったのは当然の事ですが…。
- ▲ コロナ禍のため、一度も部屋を見ていないので、見学してみたい。面会室があるといい。土日、本人がどのように過ごしているか見れるといい。
- ▲ 感染症対策は必要なことですが、いつまでもコロナ禍を恐れていては快適な日常に戻らないと思います。世間では既にコロナ以前の状態になっていますので、たまには母を外へ連れ出してやれるような機会を設けて頂きたいと願っています。
- ▲ コロナウイルスに対してですが、5類感染症に変更されたので、せめて年末年始、自宅で一泊できればと願っておりましたが、対応していただけませんでした。利用者・家族にはとても厳しく対応されますが、職員さん自身がコロナに感染されたりと、何だかなあ…と正直思う所があります。
- ▲ イベントの流しそうめんは、感染対策が気になる。
- ▲ 事業所内でのコロナ発生時の状況説明等はあまりなく、面会一時中止の連絡はあるものの、その後の報告などはなく、家族側からメールで問い合わせると連絡がある。事業所内の様子は不明で、心配、不安がいつもついています。職員間でも、連絡ミスが見受けられ、面会の場所も人が行きかう玄関先なので、どうにかしてほしいものです。
- ▲ コロナがあり、難しいと思うが、母が他の利用者の方とどのようにかかわっているか、実際に見る事ができると良い。
- ▲ コロナ感染症について5類扱いになりましたが、対応に変化なく、この3年間の面会禁止に対し、利用者のADLの低下、意欲低下が著しく、他の事業所のように、窓越し面会も考慮されるといいと感じました。
- ▲ 感染対策等は職員の方々に負担になりすぎないようにと思っています。(していただけるのはもちろんありがたいです)