



平成23年度 地域密着型サービス外部評価
グループホーム

利用者家族アンケート集計結果（自由記述のみ）

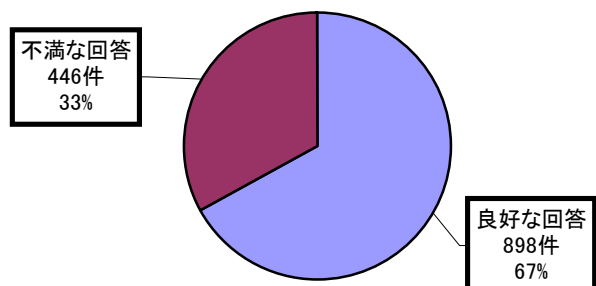


CSC
NPO法人ケアマネジメントサポートセンター

埼玉県地域密着型サービス外部評価機関

平成23年度 地域密着型サービス外部評価 グループホーム 利用者家族アンケート集計結果(自由記述のみ)

家族アンケート集計結果(GH分)※円グラフ



家族アンケートの集計結果(GH分)

○良好な回答の計	898件	67%
○不満な回答の計	446件	33%
合計	1344件	

区分	内容	小計	合計
1. 良好な回答	ア 本人の変化や本人の言葉から満足していると思う	44件 (5%)	898件
	イ 職員の対応・GHでの暮らしに満足している	545件 (61%)	
	ウ 家族への配慮に満足している	100件 (11%)	
	エ 医療支援、健康面で安心	65件 (7%)	
	オ 清潔や衛生面で配慮がある	48件 (5%)	
	カ 環境、雰囲気が良い(立地、ハード面含む)	96件 (11%)	
2. 不満な回答	キ 本人の会話や活動が低下していると思う	28件 (5%)	446件
	ク 職員体制、職員の質・GHでの暮らしに不満	215件 (47%)	
	ケ 家族との連携、コミュニケーションが不足している	69件 (15%)	
	コ 医療支援、健康面で不満がある	48件 (11%)	
	サ 清潔や衛生面で不満がある	52件 (12%)	
	シ 金銭面の不安、不満(事業所に対するもの)	13件 (3%)	
	ス 金銭面の不安、不満(制度等に対するもの)	0件 (0%)	
	セ 将来的不安	5件 (1%)	
ソ 区分のできないその他の内容	16件 (4%)		
合計(1. = 良好な回答)		898件 (67%)	-
合計(2. = 不満な回答)		446件 (33%)	-
総合計		1344件 (100%)	1344件

【解説】

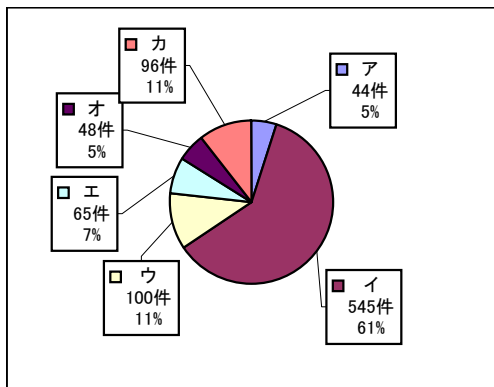
埼玉県地域密着型サービス外部評価機関として、NPO法人ケアマネージメントサポートセンター(以下、評価機関という)が、埼玉県内でH23年度に実施したグループホーム(以下、GHという)について、ご家族からのアンケートを集計したものです。

評価は、GHIについての①ご家族からのご意見、②職員による評価(自己評価)、③第三者の人による外部評価、と大きくは三段階に分けて実施しています。その中でも、ご家族からのアンケートによるご意見は、ご利用者の代弁者として、またご家族自身の貴重な声であり、調査時に大切な役割を担っています。評価機関に届いた個別のご家族からの声は、直接GHIに伝えることは守秘義務からできませんが、全体を集約して訪問時にお届けしています。GHとしては、ご家族からの率直な声はとても参考になり、思いや願いに耳を傾け、ご利用者、ご家族との信頼関係の構築や日ごろの活動の参考としていただければと考えています。

ご家族アンケートでご回答いただいた自由記入部分について分類(良好な回答と不満な回答)毎に内容の集計を行いました。

良好な回答では、「職員の対応・GHでの過ごし方に満足している」が61%と6割以上を占めています。不満な回答では、「職員体制、職員の質・GHでの過ごし方に不満」が47%、ついで「家族との連携、コミュニケーションが不足している」が15%、「清潔や衛生面で不満がある」が12%「医療支援、健康面で不満がある」が11%、の結果となっています。このことからホームでの生活ぶりに対しての記載が多いことがうかがえます。

1. 良好な回答



ア	本人の変化や本人の言葉から満足していると思う	44件 (5%)
イ	職員の対応・GHでの暮らしに満足している	545件 (61%)
ウ	家族への配慮に満足している	100件 (11%)
エ	医療支援、健康面で安心	65件 (7%)
オ	清潔や衛生面で配慮がある	48件 (5%)
カ	環境、雰囲気が良い(立地、ハード面含む)	96件 (11%)

合計 898件
※%の表記は「約」です。

ア	本人の変化や本人の言葉から満足していると思う
1	・家族と外出しても早くホームに帰りたいようで、実家を忘れていた。
2	・本人も満足しています。
3	・独居だったため、周りからの刺激が少なく認知症の進みも早く、自己管理、金銭管理、火の元の管理などがとても心配でした。開設当初からお世話になり、お陰様で認知面も改善されてきているように思います。
4	・施設に入所してから前より健康になって元気になった。
5	・畑も作って下さって、作物ができることを楽しみに(母が)できて、良いです。
6	・本人の好きな事を見出してくれ、それをする事で気がまぎれ落ち着いて生活している。
7	・一年に数回しか、本人に会えないので、さみしい思いをしていないか心配ですが、職員の方やグループホームの方達に支えられながら生活しており、とても楽しくしているのを見てとても安心しております。
8	・利用している本人が生き生きとワガママいっぱい生活できていることが、生活させていただけていることが一番良い点だと思う。
9	・なかなか面会に行けず(少し遠方のため)すべてGHの職員の方々にまかせっきりで、申し訳なく思っています。面会に行った時に、本人を始め皆さんがおだやかに落ち着いていて、良い感じだと思いました。職員の方々のおかげだと思っています。
10	・本人が穏やかに生活出来ていると思います。
11	・お世話になり大変、ありがたく思っております。本人入居以来あかるくなりました。今後共よろしく願いいたします。
12	・一人暮らしと違い周囲の人達のおかげで孤独感は無いです。
13	・本人が安心してすごしているので大変ありがたい。
14	・先ず、家庭的で安心しました。私との会話も家に帰りたいと言いません。職員の方とも良く話しをするそうです。月一度日常の生活の様子を写真にとって数枚送って下さる心づかい、うれしく思っています。大分落ちついて来たとの事を知らされ、ホットして居ります。電話に出して下さる、話しをすると有難うと本人の口から出る様になりました。
15	・本人の症状が安定してきたので、本人のできる仕事(掃除、金魚の水の取替え)をさせていただきますので、きつと張り合いを持って生活できていると思感謝しています。
16	・私が責任者という立場上、仕事に追われ、なかなか面接に行かれません。面会に行った際は、暖かく向えて頂き、尚、母の穏やかに生活している様子が解かります。スタッフの方々には、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。これからも宜しくお願い致します。
17	・本人の表情が良くなって、良くみて頂いていると思います。
18	・本人は入所来明るくなり、多弁になり、笑顔が良く見られる様になりました。
19	・何より、利用者本人が以前より訴えが少なく、落ち着きみられるとの由(家族に対しての訴えだけが寄りどころか、病気からの心氣的傾向は相変わらず)それをふまえて良く対応して頂いています。助かっています。
20	・GH本人の係及び担当者に、本人は満足しているようです。
21	・本人の表情の豊かさを見てみると、職員の方の対応のしかたがとてもいいのがよくわかります。
22	・本人がとても楽しく喜んでいてありがたいと思っております。
23	・本人がリラックスした生活が送れていることがとてもスタッフに感謝しています。
24	・入居してあまり時間が経っておりませんので詳細はわかりません。ただ本人が楽しそうな顔もしておりますので、心地良いのだと思います。
25	・グループの人たち(利用者)が穏やかな表情なので皆さん(利用者)満足されているようです。
26	・入居者の方がおだやかである。
27	・家族の者が訪問した際には、とても元気で楽しいと母が話しているということです。
28	・GHに入所しているおかげで自宅にいた時よりも元気にいきいきと過ごしているようです。独居だったので、心配だったことが解決して大変うれしく思っています。
29	・少人数なので良くみてくださっていると思います。本人も入所した頃より明るくなり、笑顔がみられるようになりました。少し遠いので(自転車で行く)寒かったり、自分の体調不良であまり行けませんが、又あたたかくなったら行けると思っています。
30	・面会時に本人の顔の表情で食欲、睡眠が良く取られる様子で、安堵。
31	・共同の場所があるので、皆さんと楽しんでいる様子。
32	・施設内は、いつも明るく楽しく過しているようです。本人の顔の表情も柔らかくおだやかになっています。ご面倒をお掛けしていると思っておりますが、引き続き宜しくお願い致します。

33	・家に居た頃より感情が落ち着いている様です。少しながら笑顔が見られる様にもなりました。仕事柄あまり訪ねて行けませんが、安心してまかせられます。
34	・なかなか会いに行けませんが、食事やレクレーションをととても楽しみにしているようです。
35	・面会に行くと、本人がすごく楽しそうに過ごしているのがわかります。
36	・母の元気な姿を見ると安心します。話し好きな母にとっては居心地がよいのかもかもしれません。
37	・本人はリハビリをととても楽しみにしているようです。
38	・ホームが明るくいかにも老人ホームという気が無い。本人もぜったい行く気が無かったが、ここならいい感じと行く気になった。又実際楽しく行く様になった。
39	・本人がおだやかに生活している様子が見えて、介護のたまものと感謝している。
40	・本人の気持をよく理解し、本人の気持に添った支援をしてくださっている。その為だと思いが、本人の表情がなごやかである。
41	・本人が食事に満足している。
42	・「食事美味しい」と本人が言っているの、嬉しいです。
43	・少人数なので食事も温かく、本人も満足している様です。
44	・少人数、女性だけのグループホームなので、本人は楽しく生き生きと生活出来ていると思います。自宅に居た時より笑顔がいっぱい見られます。料理や洗濯、そうじが出来ることがうれしいようです。

イ 職員の対応・施設での暮らしに満足している	
1	・ホーム長自らが入所者の事を良く考え、行動してくださり感謝しております。
2	・症状や変化など良くみていただき助かります。とても良くして下さいと思っています。
3	・非常によい。
4	・初めての施設利用で、他事業所と比較できず、一般常識としてすぐれた事業所と思われま。
5	・すべて満足しています。
6	・不可の処がない事が、良い点と思います。
7	・全てに満足しています。
8	・地域に大変貢献されている施設だと思ひます。
9	・スタッフの皆様のマナーが良くいつ伺っても心良く対応していただきありがとうございます。
10	・諸対応・連絡等が密に行われている。
11	・若い職員の皆様が理想の介護をめざしてがんばってくださっています。有難い事です。
12	・挨拶は良くしてくれるし礼儀だと思ひます。安心してまかせられると思ひます。
13	・全ての職員の方が常に誠実に対応して下さい、心から信頼し、安心しております。人間性がとても良い方達だと、日頃接する中で強く感じています。心配りも素晴らしいと思ひます。
14	・家族のように接して下さって有難く思っています。安心して預けられます。
15	・お天気の良い日は散歩、外出などよくつれだしていただき喜んでます。
16	・職員もやさしく接してくれるので本人も満足しています。
17	・職員の方々が1人1人を良く見ていて家族のように接しているため入居されている人は皆さん明るくて穏やかに生活しているように思ひます。
18	・スタッフの歌声が日々聞えて、室内が明るい。個々に入所に対してのケアが分かり易く個別対応も現職員人数で、できる限りの行動をおこしている。
19	・職員の方がいきいきしている。
20	・皆さん気持ちよく笑顔で接してくれています。
21	・職員の説明や会話に親切でいねいさが見える。
22	・職員の方達が生き生きしていて親切で、良くこまかい所に目が届いていると思ひます。
23	・声がけをよくしてもらっているため有難い。
24	・ホーム長さんの姿勢が前向きで、職員の育成にも力を入れて頑張っている様子が伺える。いつも明るく対応して頂けるところが、とても良い点だと思ひます。
25	・細かいところまでよく見ていただいています。明るく、職員の方とも話しやすい環境は安心しておまかせできます。
26	・職員の経験が少ないので、トラブルが多いが、その都度連絡をいただき、しんな対応をしていただいています。
27	・まだ開所間もなく利用もさせていただいたばかりなので、丸がつけにくいところ。職員の皆さんの対応はとも良いので、今後に期待したいと思ひます。
28	・対応の早さが助かります。
29	・職員さんの細かい配慮や小さな過失でも一報下さり、誠実さが感じられ、安心してお願いしております。
30	・ホームが出来てまもないのにホーム長を始め職員の方々みんな感じが良く思ひます。特にホーム長の人柄の良さで安心し頼っています。いつまでもこの状態であって欲しい。
31	・職員の方々には感謝一杯です。
32	・スタッフの方々がいつも笑顔で母や家族に接して下さいありがとうございます。
33	・不安なことや心配なことを相談すると恐縮してしまうくらいすぐに対応してもらっています。
34	・入所している本人以外の人々も、いつ行っても、明るくなったと思ひます。その理由は、職員の方々が、入所者1人1人の事をよく見て対応してくれているからではないかと思ひます。職員の方々のチームワークが出来ているので、それが入所の方々の笑顔につながっていると思ひます(いろいろな、医療施設を出たり入ったりしてましたので、本当にとっても安心してまかせられるホームだと思ひます。)
35	・物事があると、いっしょうけんめいして下さい。
36	・本人のわがままを聞いていただき、心優しく接して下さい事に感謝しています。
37	・職員も明るくとても雰囲気よく毎日が過ごせる環境だと思ひます。
38	・施設等の利用が初めてなので比べる事はできないのですが、笑顔で接してくれ、よく話しをしたり、声かけをしていて思ひます。
39	・入所当時から今まで職員の方々の対応が節度ある親近感を持っていて好ましく思ひます。訪問の時、日常の様子を色々お話し頂いて家族としては有難いです。
40	職員がみんな明るく、雰囲気が良い。本人の昔かかった病気等も良く把握してくれ、顔色や動作の変化など気にしてくれる。本人が動くことを面倒がるが、明るく声をかけ連れ出してくれる。

41	・個性に合わせた対応が来ている。
42	・いろいろな行事の企画、飾り付けなどとても良くやっている。
43	・地域の人達とのつながりが深く交流も多い。
44	・とても細やかに対応してくれる。
45	・訪ねて行った時、皆様(全員)がこえをかけてくれる。季節の行事の対応がよい。(参加できない時等)
46	・職員が明るく元気に職務を執行していて、入所者へのサービスも充実していると思います。いつも感謝しています。
47	・スタッフの方が皆やさしく、いい人である。雰囲気が良い。地域の方の協力があり、時々地域の行事にも参加ができ、何かの時にも心強い。
48	・アンケートであるようにグループホームを訪ねやすい。いつ行っても受け入れてもらえる。
49	・スタッフ全員、良く面倒を見てくれます。
50	・いつ行っても職員が気さくに対応していただけるので、訪問しやすい。
51	・アットホームで職員も仲が良く、良く話し合い情報交換していると思います。少しの変化にも気付いて対応が早いので助かっています。
52	・細かい所まで行き届いた対応をしていただき、家族として安心してあります。
53	・本人を入居させる時点で、「信頼」と「安心」の決めてで判断し、その状態は継続している。
54	・開所当時から利用させて頂いて10年以上になりました。皆さんにとってもよくして頂き、かわいがって頂いて、そのお陰で延命できていることと感謝を申し上げている日々です。素人の肉親ではこうはいきません。地域の方との交流もしっかりと頂き、安心です。
55	・スタッフが素晴らしい。地域の自治会ともよい関係を保っている。
56	・個人的な体調の変化にもよく対応して下さっています。食事に時間がかかったり、理解力不足も補っていただき、笑顔ですごせる時間が長いと思います。
57	・個人個人の健康面、食事面などで、きめ細やかな工夫や対処があり、体重は入居時前より5キロも増え、明るさを取り戻しました。また徘徊のある母を毎日の様にお買い物や散歩に連れ出して下さり、職員の皆様には大変感謝しております。
58	・家族的な雰囲気のなかで、とてもよくお世話していただいています。
59	・大変ひんぱんに催物をしてくれたり、四季の流れを感じてもらえるように外出させてくれたり、生きがいを与えてくれていると思います。いつ訪れても、母の笑顔を見ることが出来ます。
60	・個人のペースに合わせて生活できる。
61	・とてもよくしていただいております。ありがとうございます。
62	・全ての職員の、明るい、優しい、親切、配慮、すべて完璧です。本当に入所できて良かったと思っています。感謝致しております。今後共宜しくお願い申し上げます。
63	・ホーム長が非常に心配りがあり、相談しやすく信頼しています。
64	・このホームしか知りませんので、他とは比べられませんが、家族的で楽しく良く生活してくれていると思います。
65	・きめ細かい対応してくれていると思います。安心して母をあずけられます。
66	・家庭的な雰囲気があり、利用者がゆったりと過ごしている。利用者に対して、職員がよく話しかけている。職員の働く条件は厳しいはずだが、職員はがんばっていると思う。
67	・ホームでの生活が、本人の日常動作になじんでおり、車イスを使わなくても移動ができている。安易に車イスにせず、自由を尊重してくれているので助かります。
68	・利用者の笑顔がある。いきいきしている。一人ひとりの体の事も気づかってくれて、家族にも報告してくれる。利用者ができる事を見つけて、一緒にしている(食事のお手伝い等)
69	・いつ訪問しても心よく対応してくれる。
70	・職員の方みないいい人なので助かります。1日でも多く(長く)居てもらいたいと思ってます。
71	・清潔感があり、職員の方達が人生経験がある分、思いやりや気づかい、いたわりがあり、その様に接していただけるのでありがたいと思います。その雰囲気でも若い職員(何名かいますが)も自然と同じ様にお年寄りに、良い方向に自然と伝わる事でやさしい気持ち行動に繋がっています。
72	・大変やさしくしてもらっている様子です。
73	・施設に入所して一年が過ぎ、色々な面で家族が手助けをしてやれない面で大変助かっています。本人自身も独居生活から施設になれ安心したようです。今後とも無理面倒をかけると思いますが、よろしく願い致します。
74	・家庭的な雰囲気でも温かい対応である。一人一人の職員の表情が生き生きと明るい。本人に対する言葉づかいもていねいで大切にしてくれている。
75	・いつ訪ねても、職員の皆さんが気持ちよく迎えて下さいます。本人の服装もきちんとしており、安心してあります。
76	・職員の対応がいつも良い。
77	・近所の小学校の生徒との交流。
78	・ホーム長さんから毎月その月の様子を知らせるおたよりが届きます。問題点をきちんと整理し、解決の指針を示してくれます。グループ全体が明るい感じでとても良い所と感じております。
79	・父母をよく理解していただき、2人を一緒にの部屋にしてもらっている。(母が一人の部屋になるのをイヤがるため)大変感謝しています。
80	・家族的で職員がどなたにも親しみをいできて接しているように見え、とても安心して見守っています。
81	・連絡を密にもらえる。
82	・イベントや催し物など明るい雰囲気でも工夫して行ってくれている。
83	・利用している父親(96歳)は、耳と目が若干不自由があります。植木の手入れ等、趣味で施設でも本人の希望を良くとり入れていただき、大変家族としても喜んでます。
84	・大変、きめこまかく、良く観察してくれて、理解してくれています。小さな事でも、確認して下さって、家族以上に配慮して下さいます。本人に対しても対応が優しく、本人も実際の家以上に落ちつけるようで、皆さんが家族のように、暖かく接して下さいありがとうございます。
85	・GHの職員の皆様が明るく、気持ちよく接してくれるのでホームにうかがっても心よく思っています。
86	・職員を始め全般に良好です。
87	・職員の表情が明るいので安心です。よく世話を下さっていると感じています。
88	・大変満足しておりますので、これからも、本人の生活をご支援いただき、どうぞよろしくお願いいたします。
89	・本人の自立心を尊重している。行事等がよく行われている。

90	・毎月いろいろな行事をしてくれて、楽しく生活しているようです。
91	・家族の意見を聞いて介護に役立てようとする姿勢が見られる。
92	・よく話しかけていただき、また母の性格もわかってもらい、適切にお世話してもらっています。ありがたいです。
93	・職員の皆さんがいつもここにこして明るい雰囲気です。入所者の対応にしんぼう強く、おだやかです。イベントもたくさんあって、おたよりにのせられた写真も楽しそうです。
94	・皆さんが、家族の様に接して下さっている点。
95	・心こまやかな対応をして頂いています。
96	・みなさんが良くしてくれます。本人は、とても自由に暮らしています。とても満足しています。
97	・よく面倒をみて頂き、職員の皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。
98	・職員の方達は、お心遣い頂いていますし、感謝しております。
99	・入居者を楽しませようという工夫をしている。
100	・親身になり、色々対応を考えてもらっている。身体状況等、常に連絡を頂けている。
101	・全体的にはやさしい感じで接しているように見える。
102	・1年を通して、季節感のある行事を行ってくれているのが大変うれしい。
103	・寝たきりにさせないように、昼間は居間に座らせてくれている(介護5ですが)スベリ止めのクッション使用等。朝起こしてきちんとパジャマから着替えさせ寝る時は逆にきちんとしてくれている。
104	・とても良く見て頂いている様に思います。
105	・こまめに会話してくれている。
106	・利用者に必要な品物があれば提案してくれる(必要な物がないか、きちんと目を配ってくれる)。
107	・現場の方々はいつも頑張って面倒を見て頂いて感謝しています。
108	・ある一部の人は気にかけてくれています。
109	・家族的で職員が介護に熱心に取組んでいる。
110	・職員のみなさんがいつも笑顔で根気よく対応してくださり、感謝しております。
111	・職員の数が十分とは言えないにもかかわらず、皆さんが入居者に対して、とても親切で優しい。“キツイなあ・・・”と家族までもが感じる職員は、いつの間にかいなく(退職)なっているのはスゴイと思う。家庭で、めんどろを見切れなくて、GHでお世話していただいているが、母はおだやかに、元気になり、本当に『感謝』の一言である。他はよく知りませんが、とてもすばらしいGHだと利用者側として断言します。ゆくゆくは、費用の安い特養に移してもいいかな?と思っておりましたが、今はできれば母の寿命が尽きるまでお世話になりたいと願います。
112	・食事の量が減ったりすると、すぐに報告してくれて、どうすれば食事の量が増えるか一緒に考えてくれて実行して効果があると行った時に報告してくれていると目を配ってくれています。
113	・本人の意向をくみ取り、家族ではできない対応をして頂き有難く思います。
114	・職員の方がいつもここにこして、いつ行っても、心よく受け入れてくださるところが、とてもありがたいです。又、利用している母を大切に、一人の人格として扱って、対処してくださるのがわかり、母にとっても、笑顔ですごせているので、心地良いところなのだと思います。
115	・家庭的で、気むずかしい本人の性格をよく理解してくださり、よくやっていただいていると思います。
116	・食事を利用者の好みを考慮して作ってくれるので、楽しみにしているようだ。
117	・職員の人数等限られた条件の中で明るい雰囲気を作り出している。入居者である母は、既に話せない、歩けない状態であるが、放置せず出来ることをしてくれている。
118	・全てお任せしていますが、利用本人の気持ちを出来る限り理解しようとしてくれていると思います。安心出来るGHと感じています。
119	・本人の意志を尊重してくれる。きちんと見守ってくれていると信頼できる。
120	・本人の行動や生活面において、良く観察しケアしてくれている。満足しております。
121	・センター長さんを中心にスタッフさんが、まとまっていて雰囲気がいいです。
122	・入居者本人の事を考えて、行動や対応を大変気を使ってもらっている。
123	・スタッフの方達の対応は大変好感をもちます。
124	・マーケットに散歩がてら行きます。品物を選ぶ喜び等感じながら過ごしているのがわかり安心と感謝です。全身の能力が削られて行く中、専門の方々の中で過す姿を見て、家族としてありがたく感謝をしています。
125	・職員個々の対応が親切でとても良い生活環境だと感じる。
126	・入居者の母の関係がとてもうまくいっている。
127	・職員の皆さんもとても親切だし、静かに生活できている様子なので、安心して居ります。
128	・ホーム長始めスタッフの皆様のご苦勞に感謝致しております。
129	・家族的な雰囲気ですと人と良く話しをしてくれている所がすばらしい。
130	・本人の話しを良く聞いてくれて、自由にやりたい事をやらせてもらっています。
131	・本人は要介護4で意志確認も困難だが、日常生活をきめ細かく管理し、暖かくコミュニケーションをとる努力も見られ、穏やかな暮らしが維持できている。
132	・以前のホーム長はスタッフに対して厳しすぎたようで、萎縮して働いているのがアリアリと分った。今はホーム長がすばらしく、みんなイキイキして、それが入居者にも伝わっているいい雰囲気、感謝している。
133	・食事や入浴の介助、など全般的に満足しています。
134	・何よりもスタッフさん個人個人が暖かい人柄で、親しみやすい。本人も気がねなく自分のペースで過ごしているようである。
135	・今のホーム長になられてから、スタッフの変化がなく、安心してお願いしていただけます。
136	・24時間ケアしてくれている点は家族でも出来ない、すぐれた所です。
137	・入居者の現役時代職業を生かして、現在持っている能力を引き出し、共同生活に一部とり入れて、取り組んでいる点は良い点と思われます。
138	・入居者個々の要求に応えようとする姿勢が良い。
139	・いつ行っても職員にいやな顔をされることなく自由に出入り出来るのは、うれしいことです。
140	・車いすでの生活ですが、歩行の訓練や日常に立位ができることを工夫して取り入れてもらって、とても喜んでいきます。
141	・小規模なので、家族的な接し方で面倒を見ていただいております。大変感謝しています。本人も家で生活していた時よりも、明るく元気になりました。
142	・入居者の行動を束縛することなく、丁寧に接してくれる。面会に行っても、入りづらいことはなくアットホームな感じがよい。

143	・満室でも9名の小規模なので、職員さんは一人ずつの個性を良く理解していると思う。本人がしたいこと手伝うことなど気分的にむらのある扱いにくい性格なのをよく理解してくれている。
144	・施設長が一番頑張っている様で母のことも理解して下さっている。施設長が定年でいなくなるのが心配です。
145	・職員の方が、本人に敬語で話しかけてくださってありがたい。
146	・話を良く聞いてくれる。対応が早い。
147	・自宅で生活している時より、食生活、衛生面、安全面すべてに良くなり安心できる。理性がなくなり、自分勝手な母にやさしく対応して下さい、感謝しています。
148	・食事の面で、母のみこみにくくなった際には、よりやわらかい物に考えて頂きました。新しく入居された方がいらっしゃる時には、母の様子、気持ちをくみとり、対応を考えて頂きました。
149	・施設内でのイベントがバラエティーに富み、回数も多い。又、通常のワークショップ、教育活動が充実している。職員が実に良く、フォロー、接してくれる。感謝の気持ちでいっぱい。できれば、待遇のレベルアップを望みたい。
150	・職員さん皆良くしてくださいませ。感謝しています。ただ本人が高齢(98)の事もあり、施設の理解ができず、残念です。
151	・丁寧に親切に対応してくれている。
152	・職員の方が、みなさん優しく安心しておまかせしています。
153	・職員に温かい人が多い。
154	・入居者に対して敬意を持って接してくれる。
155	・お誕生日月には外食へ、具合が悪いと病院へ都度つれて行って頂き、大変ありがたく思っております。毎週土曜日にも自宅まで送ってもらい、とてもきめ細かく対応してもらっています。
156	・ホーム長が親身に対応してくれるので、良く感じています。
157	・日常生活で必要な物等、チェックして連絡を頂き、用意できるので安心です。
158	・フレンドリーである。
159	・耳が遠くて、気難しい母に、おだやかに対処してくれて、有難いと思っています。
160	・利用者本人の現在の能力に応じ、役割を与え、役割を果たした事に対し褒め認め、本人の存在が安定し落ち着かせる方法はとても良いと思います。
161	・私がGHIに希望する最大の要望は、「本人の安全の確保」です。その目的は、十分に達せられています。さらに楽しい時間が増えると表情が生き生きとしてくるのがよくわかります。GHの現状には大変満足しています。
162	・職員のみなさんが親切でやさしい。
163	・家族以上に面倒見よいと思います。
164	・少人数なので本人の性格を職員一人一人が把握していて家族の方も話しやすいです。
165	・職員の中には一生懸命取り組んでくださる方がいるので助かっています。
166	・全職員様の対応、笑顔が素晴らしく、任せて安心の施設です。
167	・細かい管理
168	・職員の方達が皆、明るく優しい。行事も多く、色々と気分転換を考えてくれる。
169	・職員の方が親切で大変感謝している。
170	・スタッフの力量がバラバラなのは仕方ない事かも知れないが、担当の方は私の見る限りでは優れていると思う。
171	・いつも明るく接してくれて声かけも良くしてくれます。
172	・皆さん大変やさしい。家族も安心しています。
173	・職員の方々が優しい。
174	・職員が皆話しやすい。認知症が進み、介護が大変になってきているが、熱心に対応してくれる。ボランティアなどの訪問が多い。
175	・ホーム長が率先して指導に当たっている。職員の異動が少なく安定している。
176	・きめ細かくサポートしてくれる点。
177	・家族の要望を可能なかぎり実現しようとする姿。
178	・当人に明るく接してくれている点。
179	・転倒等について、非常に気をつけていただいております。また万一転倒した際にも、適切に病院につれていっていただく等対応していただいております。その連絡もいただいております。安心しております。
180	・明るく対応してくれる。
181	・身近かな必要な品物の買い物に連れて行って下さるので、ストレスの発散になると思います。又、外出の機会を毎月持って下さるので、大変良いと思います。
182	・他のGHを知らないので比べることは出来ないが、季節に応じたイベントをやってくれるので、それはのぞましいことだと思っている。
183	・外食、外出、行事等をよくやっております。
184	・束縛せず、本人の自由にさせて頂いてます。ちょっとおこりっぽいので助かります。
185	・本人が出来る事は(掃除とか)しています。
186	・利用者の立場に立って親身のサービスを提供してくれている。家族の意見をよく聞いてくれる。
187	・本人にも、家族にも丁寧に丁寧に対応していただいております。
188	・足腰の弱っている父のお世話をよくしていただいております。感謝しています。
189	・グループホーム内で各自にお手伝いをさせている事。例 洗濯物を取り込む。果物を切ったり分けたり、おやつを作る等皆で協力し合っている。
190	・行事や小旅行も盛り沢山行っている。
191	・職員さんが明るくやさしい。
192	・最近、本人の体力のおとろえ、諸症状に対してキメ細かく対応して下さい、介護して頂いている。報告も度々受けている。ほぼ全介助なのに、努力し介護して頂いているようすに感動しています。
193	・毎月の通信で妹が元気にやっているようで安心しております。今後とも宜しくお願い申し上げます。
194	・ホーム長さんが変わられ、とても若い方ですが、とても安心していろいろな事がお話しできて良かったです。
195	・万事につけてよく理解してくれていると思います。
196	・細かい事でもよく相談してくれる。
197	・本人の好きなように日々過しているのだから良いと思う。マッサージ(足先)を毎日してくれているようだ(日誌に記入されている)
198	・散歩等よく外に連れ出してくれている。

199	・きめ細かい対応をしてくれています。
200	・職員の皆さんが、熱心に取り組んでくれている。
201	・入居者に対する職員の対応が丁寧。
202	・良く面倒を見て頂いてます。
203	・入居者本人は車イス生活ですが、良く面倒を見て下さっているので安心です。
204	・利用して3年位で、他の施設はどうされているのかわかりませんが、時々天気の良い日は戸外に散歩に行ったり、毎日、午後4時頃には皆で歌をうたったり1ヶ月に1度位カレンダーにぬり絵をしたりが楽しそうで、ありがたい事です。
205	・よくしてくれている。
206	・無理をさせずに個人のしたいようになるべくさせている点。
207	・生活が単調にならないようにいろんなレクリエーションを取り入れてくれている。
208	・優しく気づかってくれています。上手にお手伝いをうながして手先を動かしたり体を動かして、やりがいがありそう。ありがとうと言われるとうれしいと言っている。体にクリームを毎日ぬってくれたり、家族でも面倒なことを、毎日やってくれて感謝します。
209	・少人数なので、目も届くし、声も届くし、コミュニケーションとりやすいと思います。
210	・スタッフが皆親切で優しい。
211	・スタッフが気さくな感じ。
212	・父の性格を良く理解して頂いている所。
213	・施設長には、とても感謝しております。
214	・あまり大きくないGHで気に入ってます。常に、みんなの行動を見て、目が行き届いていて、家族としては安心です。
215	・全く申し分なく優れていると思います。
216	・職員の方々には大変お世話になっております。・いつ訪問しても笑顔で向えていただいています。
217	・本人の希望を良く理解してくれています。
218	・皆さん親切で、よくやってくださいます。
219	・季節ごとに色々な行事を催していただき、初詣、お花見、盆踊りなどに連れて行っていただいています。夏でも重ね着をしてしまう母を気分を損ねることなくおおらかな対応をしていただいています。
220	・アットホームな雰囲気、職員の方々には献身的だと思う。私自身がなかなか訪問できない分、家族の一員のように接してくれているようです。
221	・明るい(職員)。
222	・入所者一人一人の性格をよく把握しており、状況に応じた対応が随所に見受けられます。母も入所時より現在の方が笑顔も見られ、穏やかに過ごしている様子が伺えます。大変なお仕事を毎日努めているGHの皆様にはいつも感謝しております。今後共よろしくお願ひ申し上げます。
223	・職員の方は皆明るく感じが良い。出来る事は本人にさせている。
224	・ほとんどの職員がいつも笑顔で接してくれている。本人に対して、よく声かけをしてくれている。
225	・見舞いに行った時の対応は親切でよく話しをしてくれています。
226	・利用者の意見を良くきいてくれている。
227	・親切でケアが行き届いている。
228	・利用者の状態の変化に対する話し合い、対応を積極的に行ってくれる。
229	・入居数年目です。個室からフロアーに出た時、入居者の行動の始まり、終りには、かならずさわやかに自然な声掛けをいつもしてくれています。どなたも素晴らしいです。イベントを行う場合には、手作りおやつ、おにぎり等々まめに取り組んでくれます。入居者は喜んでかどうかは、わかりませんがお手伝いできた事で喜んでます(後日伝えてくれます)。
230	・スタッフが親身になってくれる。入居者を人として扱って(接して)くれる。
231	・笑顔で対応してくれるところ。
232	・夜、ちゃんと寝ているか等、24時間注意を払ってしてくれる。
233	・いつ行っても職員さんが良い感じでやさしく接している(利用者に対して)。
234	・本人が明るく生活できているのは、職員の方の接し方が良いからと思う。
235	・よくしてくれと思います。
236	・GHで、本人が今まで見せた事のない行動が見られると、すぐ確認して下さいます。家族にとっては長年、よく見られた行動だったりすると、お互いに安心します。まだ、無いですが、こちら知らない行動だったりしたら、それは何が原因か、両者で探れるので、良いと思います。
237	・安全管理が行き届いている。家族のように接していただいている。スタッフの皆さんのチームワークがとても良い。
238	・職員の方々が笑顔で接して下さる。
239	・生活リズムの安定。良く観察して頂いて、元気に過しているので安心します。
240	・特にホーム長の対応の早さ、判断の早さ。本人の意向を良く聞いてくれている様子。
241	・家族の要望等によく対応してくれる。
242	・本人認知と云う病を家族は理解していても、職員の方々の介護の様子は家族として頭の下がる思いです。又、責任者の方の心のくばり方は立派だと思います(入居者である本人、又家族への指導です)。
243	・細かい点まで報告していただいております。お会いさせて頂いた職員さん全ての方が親切。今後の生活に対しても色々ご提案いただいております。本人の意志を尊重し対応して頂いております。
244	・一人一人が楽しくすごせる様々なイベントなど考えてくれている様でありがたいです。
245	・個人差に合わせて工夫されている様子が良く判る。
246	・事情があり、私自身はまだ一度もホームにお伺いした事が無く、良く判りませんが、家族の者が時々会いに行っていたときには良く見ていてくれると話していました。
247	・人数が少ないので、手が行き届く。
248	・職員の皆様とても明るく親切で父の事見てくれています。私達家族は安心しています。
249	・管理者の思いやりある優しい人柄が、そのまま職員に伝わり、あたたかさにあふれる施設になっている。入居者もおだやかで幸せに生活している様子で、家族としても安心して心が休まる生活が出来る。ありがたい事です。

250	・何でも相談できる。家庭の事まで力になってくれ、嬉しい。親身になって対策を考えてくれる。活気があって、全員あいさつ、声をかけてくれる。明るい気持ちになれる。
251	・利用者が皆明るい。職員の方は、利用者の目の高さに合わせて、会話をしている。安心して預けていられます。
252	・職員に余裕があり、安心感がある。
253	・安心していられます。
254	・職員が温かく接してくれて、ホームの中が家庭的でとても良いと思います。
255	・気軽に話しができる。
256	・グループホームの規模が適当であり、職員の方々と本人及び家族のコミュニケーションができています。
257	・一歩入ると、時間の流れが変わったかのような、とても穏やかな空気で満たされ、訪ねて行くと、思わず眠気を誘われます。その都度安心感に満たされます。
258	・職員のみなさんは感じの良い人ばかりです。安心してお任せしています。
259	・いつも細かく様子を連絡して下さったり、何かあるとすぐに対応して頂いて大変感謝しています。無理な内容でもできる限りの要望に応じて頂いています。面会も行きやすく、親切的な職員の方々と安心してお世話になっ
260	・いつも突然行って来ますが、職員の方がいつもニコニコお世話してくださっております。色々な催し物があり、いっしょに楽しんでおります。
261	・入居してまだ数ヶ月ですが(母)、ホームは少人数で生活することにより、ケアも行き届き、とても安心して家族をあずけることができる施設だと感じています。
262	・ホーム長はこちらからも話し易い雰囲気の人である。
263	・職員の定着率が良い方だと思うので、よく状況を把握できている。
264	・スタッフに感謝感謝です。
265	・心配りが利用者に対して良いと思います。
266	・職員の研修体制がしっかりしていると思う。職員の方が優しい。入居者にフレンドリーであるが、子供相手のような話し方はしない。礼儀正しい。外部(地域、小中学校、大学生)との交流がさかん。季節の行事を大切にしている。入居者に愛情があるのを感じる。
267	・職員の方が、GHでの様子をよく説明して下さいるので、どの様な生活をしているのかわかり、安心出来ます。母もここは良い所と言ひ、穏やかな顔になっています。
268	・とても優しい。
269	・私が訪問しても、母はあまり判らない(だれだか)ようになってしまいましたが、職員の方々は母に対してやさしく接していただいて、大変うれしく思います。
270	・こんなに良く面倒を見てもらってよいのかと思う位に行き届いた介護をして下さっています。感謝しております。
271	・職員の方々は、皆朗らかで、人柄が良い。
272	・グループ長を始め、職員の人達が皆明るく気やすく話をする事が出来る。
273	・ホーム長は心配り、心配りがよくできています。
274	・日々変化している利用者の状態に対し、臨機応変に上手に対応して下さいます。日常生活の中で危険のない様、又本人が不快な事がない様、最大限の心配りをして頂いているので、本人も穏やかな生活を送り、家族も安心してお任せしています。又、本人の生活の中で気になる事の相談をした際にも迅速に対処して頂いているので、その点でも大変信頼しております。
275	・声をだして、いろいろと指示してくれます。
276	・GHが職員を含めて家庭的雰囲気とても訪問しやすく、安心していられる。
277	・行事が多く家族等との交流も盛んである。
278	・声かけを多くしてくれる。イベントが多く楽しませようとしてくれる。
279	・認知症という大病の人を世話するのは大変な事です。口で云ってもその事を直ぐ忘れる、理解が出来ない、そういう人を良くGHの職員は世話してくれて居ます。本当に感謝しています。
280	・電話した時等対応がよい。
281	・本人が得意とする事や出来る事を事前に用意して下さい、作業させてくれる。そのお陰で家の心配などが忘れられて不穩になりにくくさせてくれている。外出や外食など出来る限り行って下さる。
282	・スタッフの皆さんが皆良い人で、家族のようなお付き合いをさせてもらってます。
283	・職員の方々が、利用者の事を考えてくれていると思う。種々の場面でよく外出して連れ出してくれている。
284	・事務的な対応でない点。
285	・ホームの中の飾り付けなど、季節感を感じる物が展示してあり、利用者の皆さんの作品に職員のみなさんが関わっていただいていることに感謝しています。
286	・大体よくやってくれていると思います。
287	・細かいことをていねいに説明してくれる。
288	・細かい、とても行き届いたケアに感謝しています(スタッフ皆様の)。ちょっとした事でも直ぐに電話での連絡があり、安心してお任せする事が出来ます。本人の可能な出来る事を、側で見守りながら、させている事で、本人の自信を呼び戻している感じがします。家族の要望を出来る範囲内でかなえていただいています。
289	・介護して下さいる人々皆様、本当によく介護してくれ安心です。色々質問しますが、職員の皆様が親切にお答え下され助かります。
290	・よく面倒をみてくれていると思う。
291	・良くみてくれているので、本人も元気で喜んでいるのでありがたいと思う。
292	・本人が落ち着いて生活しているので、ホームの方々のケアがよいのだと思います。家族に対しての言葉遣い、態度等がとてもよいと思います。
293	・本人に優しいだけでなく、厳しく接する事ができる。
294	・毎日の生活に飽きないよう色々工夫してくれて本人が自室でふさぎこまなようまめに声かけをしてくれる。
295	・95歳になる母を見てもらっています。痴呆が進行して、看護の方に手をあげる事が度々ある様ですが、とても良く見てくれます。感謝しています。
296	・職員の方はいつも明るく話しかけてくれます。テレビで歌番組がある時は前に教えていただけるようで、本人も喜んでます。
297	・職員の方はいつも明るく話しかけてくれます。訪問時に笑い声が聞こえる。病院から退院後、歩いてトイレにまで行けるまでに介護してくれる。四季の色々な行事を行っている。節分、ひな祭り、五月の節句、誕生会、クリスマス会。

298	・本人の意志を尊重し、支援や介助をしてくれる。
299	・大変理解していただいています。家族で介護しても出来ないほど色々考えて、ヘルパーさんにやっていただいているので、頭がさがる思いです。
300	・自宅では十分な介護ができないので、いろいろな面で助かっている。
301	・日常生活及び健康状態について、いつもきめ細かく説明をしていただいています。また、こちらの質問に対しても管理者の方が的確にいないに答えていただいて、隅々まで目が行き届いているのがうかがわれます。特に寝たきりにならないよう、またトイレの誘導にも職員さん達が笑顔で大きな声で努力をされている姿には感謝の気持ちでいっぱいです。職員さん達の笑顔が素敵です。
302	・体調に合わせて通院や食事療法など実に柔軟に対応してくれている。またそれについての報告もすぐいただいています。
303	・本人の要望希望がある時は、即対応してくれ、家族にもすぐに連絡してくれるので、状態がすぐわかる。アットホーム的な雰囲気、本人も満足している。
304	・部屋が明るい。職員さんが気さくにふれて下さる。大変な仕事だと思います。有難く感謝しております。
305	・金銭管理はしっかりしている。
306	・いつ訪ねていっても、皆さん親切に対応してくれます。自分も年をとってしまい、訪問する回数も少なく申し訳なく思っています。でも、何も心配する事なく、親切にいただいておりますので、安心しています。
307	・職員の皆さんが暖かい対応で本人に接してくださっています。身の回りの整理(衣類の衣替え)もして下さり、とても有難く思っています。
308	・個別の対応が行き届いている様に感じます。
309	・職員の皆様が大変優しいです。
310	・認知症の母に対し、昼夜を問わず対応していただいているだけで助かっています。
311	・24時間世話をしてくれる事。
312	・本人の得意としている(書道)を施設の中で活用してくれている。
313	・利用者のわがままを担当職員を決め、窓口を集約させ対応して下さっています。買い物の時間など、本人の要望に合わせて作って頂き丁寧な対応を下さっています。
314	・優れている点は、食事や家事などの心配が無く安心出来る所。
315	・入所者に対してきびしく、又やさしく、本当に親身に対応してくれています。安心しています。
316	・とてもアットホームな雰囲気、友達のように家族のように接してもらっている。
317	・季節ごとの行事などをしっかり実施してくれて、施設内においても季節を感じさせるような工夫を積極的に行なってくれる。
318	・年間に良く行事を行っており、そういう点では努力のあとが見られる。
319	・何か必要な物があればすぐに連絡が有り身体の異常等の対応などの相談、報告はその都度連絡してくれるので安心。
320	・やさしく楽しい人生を送っております。職員方々には感謝申し上げます。
321	・入居者本人の立場になって親身になって介護してくれている。
322	・入居者本人の特徴を良くとらえて、対応していただき、入所出来て満足しています。
323	・ホーム長をはじめ、スタッフ一同イキイキ働いている所、特にホーム長さんの熱意には感謝致しています。
324	・本人が入院した際、職員の見舞いがあり、その様子を看護師が「アットホームな・・・」との感想。実際そのとおりと感じています。
325	・明るい職員が多い。行事(節分、クリスマス他いろいろ)では職員が飾りつけやら頑張っ楽しい雰囲気を作ってくれている。
326	・現状のサービスで十分満足しております。
327	・職員の方々が仕事上の笑顔でなく、自然な笑顔で接してくれます。数年前母を入所させて、気持ちの上では、自分の母をGHに入所させた事で、自分を責めていました。もうこれ以上は体力的精神的に限界というところまできての決断でした。でも近所の人の中には非難がましい人もいて、深く辛いものを抱えていました。その中で、面会に行く度に「ありがとうございます」と言って下さり、「えっなんでありがとうございますのか」と思っていたのですが、この挨拶に私の心はとても暖められて少しずつ心が生き返っていくようでした。
328	・どの働いている人もよく面倒を見てくれていて感謝しております。だんだん手がかかる事も多くなり大変かと思いますがよろしくお願いします。
329	・いつ行っても職員の方が明るくあいさつしてくれる。
330	・本人の健康状態などに大変気を配っていただいております。薬の加減とかもこまめに行って本人に負担がかからないようにいただいております。
331	・見守りがゆき届いている。
332	・好きな針仕事をさせてくれる。良く近くの公園に散歩に連れて行ってくれる。食べ易い食事を用意してくれる。日用品等一緒に買いに行ってくれる。
333	・施設長を初め職員の方々の御親切に感謝しております。わがままで済みません。今後とも宜しくお願い致します。
334	・GHが床暖房で寒がりの母も大喜び、助かっています。何時訪問しても、職員が明るく対応して下さるので、嬉しく思います。
335	・家庭的な雰囲気、スタッフの方々が気さくでとても親切です。
336	・行事が沢山あること。写真をよく撮ってくれるなど細やかなサービスがあること
337	・楽しい行事
338	・いつ訪ねて行っても、職員の方が笑顔で挨拶をしてくれる。
339	・ケアが行き届いている。
340	・(母は10年以上人工透析を受けている)食事・体調管理が難しいと思うのですが、他の利用者さんと差が出ないよう細かいところで工夫してくれていると思う。「例」なぜかたべなくなった(やせてきてしまった)→好きな食べ物、食習慣など家族にヒアリング。・他の利用者さんと同じ内容の食事で盛り付け方に工夫 ・コンビニなどで好物を購入し補うことによりまずは栄養摂取を優先するなど。
341	・皆さん(職員の方々)、お人柄が良いと感じます。
342	・職員がおだやかで親しみやすい。本人に対し良い声をかけてくれる。
343	・外食に連れて行ってくれる事。季節に合った行事を計画してくれる事。

344	・認知症や老化による運動能力の低下を受け入れて介護するのではなく、運動能力を回復させる為の努力をして してくれている。
345	・閉鎖的でなく、自由度が高い。遠足や食事など外出が多い。気軽に訪ねられる。
346	・職員の方が皆親切で明るく感じが良いです。
347	・GHの都合よりも、本人の気持ち、意思を優先して対応してもらっている。
348	・職員の方達がおだやかに対応して頂いているので、本人もゆったりとした気持ちで毎日を過ごしているよう です。便や尿の交換も本人のリズムをよくみてとりかえてくれているようですので、お尻も荒れることなく安心して おります。
349	・皆様大変親切で親戚の方なども職員の方々を大変ほめて下さっています。常に細かい所にも気をつけて下さ り安心しております。私共は大変感謝致しております。
350	・耳も聴こえず、目も見えない本人を良く理解してくれていて、本人に合わせた対応をしてくれている。
351	・なるべく本人の希望通りにしてくれていると思います。
352	・職員の方々が本人のことをよく理解して対応してくれています。
353	・きめ細かく、配慮されていると思う。
354	・押入れの段のところに乾燥剤が収納されていて、湿気をふせぐ工夫がされている。食事を外部委託でなく、GH 内で調理している。
355	・偏食、腰痛等、問題点が多々ある中、柔軟に対応して下さい、感謝しています。
356	・少人数の為、利用者一人ひとりの性格を良く理解し対応してくれています。又、利用者も出来る事は自分でや り、他の利用者と一緒に生活し、仲間同士仲よくできています。これも職員の方の接し方、ご指導により、生き 生きと楽しく生活しています。ありがとうございます。
357	・いつでも親身になって相談してくれて本人に合った生活をしている。入居者と家族への対応が良い。
358	・困難な問題に直面した時等、本当に親身になっていっしょに対応してくれます。家族や本人の願いを充分くみ とって、それが日々の処遇に具体的にいかされています。常に本人の立場にたって考えてくれます。どの職員も いつも優しく、ていねいに本人に接してくれます。
359	・明るさ、元気の良さ、心配事を良く考えて下さるところ
360	・職員の優しさ。
361	・利用さん方がわきあいあいとしているところ。
362	・根気よく接してくれている。よくしてくれているのでとても助かります。
363	・家族にとって安心できる。家族ではなかなかできない事を職員の方が色々やって下さるのでよかったです。 と思う。
364	・きめ細かな目配りをしてくれており、医療面でも配慮してもらい、安心しております。入居の別の家族様との懇 談でも満足の声を多く聞かれます。最後までここで看取ってほしいと思っています。
365	・まだ母に出来ることをさせて頂きながら、あたたかい家庭的な雰囲気の中で過ごさせて貰い、感謝して おります。
366	・職員の名前がわからないので名札を付けたらと提案しましたら、廊下に写真と名前を貼って下さいました。
367	・職員の方たちがいつも明るく訪問の時なども良い対応して下さいます。入居者(母)の性格などもよく理解 して対応して下さいます。
368	・食事が手造りである。したがって温かいものを食べることが出来る。
369	・よく面倒を見てもらっています。
370	・アットホーム的で良いと思う。
371	・トイレにはまめに声をかけてつれていってくれます。時々唄や体操などを行なっています。
372	・言葉使いが丁寧。すぐに挨拶してくれる。
373	・安心しておまかせしています。スタッフの皆様には感謝しております。
374	・毎日の記録簿を見てその対応に感謝しています。自宅ではそこまでの介護は出来ません。
375	・認知症に対して経験が豊富な事です。
376	・職員の異動が少なく、入居者の性格などよく理解し、接して下さいます。
377	・面会に行くと、いつも職員のみな様の笑顔で迎えて下さり、とても行きやすい環境です。
378	・親切に対応してくださっているので、感謝しています。
379	・毎月GHでの様子を知らせていただいています。本人も最近は落ち着いている様子で安心しています。
380	・利用者の方々が落ち着いて生活しているようで、スタッフさんもやさしく接してくれています。訪問もとても 行きやすく、いつ行っても家庭的に過ごしています。
381	・本人の希望を聞いてもらえているので、自由に生活している様に思えます。
382	・GHは余り広い空間ではありませんが、職員の方が目の届くので、すぐ声をかけてもらっています。
383	・母が利用させて頂いておりますが、体調の変化があった時には連絡を頂いたり報告があったりと常に気配り して頂いており大変たすかっております。
384	・大変明るく対応してくれる。
385	・職員の方が心よく出迎え、見送りをして頂けてとても感謝しております。社長さん、事務長さんがたの指導が よいと思います。
386	・家族の様な雰囲気であり、一員である様に過ごさせてもらっている。出来る事(食事の手伝い等)はさせて 頂いている。
387	・自分の事は自分でやる人。
388	・代表者の理念が素晴らしい。また、職員も代表者の指導によるものなのかわからないが、志を高く持 って生き生きと働いているように見える。家族として満足している。
389	・職員が良くめんどろをみてくれて、大変、家族的な雰囲気である。
390	・親身になって心づかい、お世話をさせていただいており、感謝しています。
391	・今まで同様出来る事はさせて頂き、運動も筋肉が衰えないよう続けてもらいたい。
392	・その日あった出来事をよく電話で知らせてくれます。気づかいがあり、とてもやさしく利用 できるので安心してあずけられます。
393	・全職員さんは個々の入居者の状況を完全に把握している様で(心身共に)安心して います。
394	・面会に行った時の職員の対応が好感持てる。職員が健康的である。毎月イベントがあり、本人、 家族共楽しみである。
395	・利用している本人の特性を生かして、できる仕事を与えてくれているのは、本人にとっても よいと思っている。

396	・90歳になった母は痴呆が進み、表情に変化が少なくなっている為、判断の難しい面もありますが、行った時の表情や、職員の方々の説明で想像したり、安堵したり。一人一人の職員が、各々の思いと共に、丁寧に対応している事は、実母、夫の母と二人を通して、深く経験しています。その時々々の状態に合わせ、一律でないケアには頭が下がります。新しい職場が加わっても、質が落ちないところにも驚いています。
397	・職員の人達の仕事に対する優しさや真面目さに、相当する報酬であって欲しいとは切に望むところです。
398	・活気がある。
399	・利用者がそれぞれに合った趣味や生活の仕方を考えてくれている。
400	・利用者本人はかなり重い認知症だが、当該GHは制度的な制約の下で、一生懸命ケアしている努力は伝わる。
401	・いつ行ってもいやな顔をしないのはとても良いと思います。対応が(入居者に対して)個々に一生懸命してくれているのが分かる。
402	・スタッフの皆さんは大変良く介護してくれます。
403	・基本的に信頼しているので、安心して任せられる。ちょっとした事でも連絡してくれる。
404	・常にスタッフの方々と過されているというのが、良い。安心です。
405	・各スタッフの方が一生懸命にケアをして下さっています。
406	・いつ訪問しても、スタッフの方が声をかけて下さり、入居者(本人)の様子などを話して下さいます。温かく、接して下さっているので、安心です。イベントや外出した時に写真をたくさん撮って下さり、楽しそうな様子がうかがえます。
407	・日々の介護に心から感謝しています。
408	・訪問時の挨拶がいつも明るくて、とても気持ちが良い。
409	・スタッフが明るくて親切。美人スタッフが多い。スタッフの移動があまりないようで、同じ人が長くいてくれて安心。
410	・いろいろと企画して楽しい時間を過ごせるように配慮してくれている。
411	・他のグループホームとの比較が出来ないので、何とも言えないのですが、家族としては、目の行き届いた状態で生活している事の安心感があります。
412	・皆さん、親切で大変満足しています。
413	・職員皆様が明るく、良くあいさつしてくれる。
414	・目の行き届いたサービスをして頂いています。
415	・季節時々に行事を行なってくださっているようです。参加した話をしてくれれます。
416	・他者に対するお手伝いで喜びを感じ、不安に対する傾聴でいやしていただいていると思います。職員の方々に感謝しています。
417	・スタッフの皆様の笑顔が母を明るくしていると思われれます。個人の能力に合わせて対応して下さっているので安心です。
418	・一人暮らしに不安を感じるようになった父の事で、市の介護支援センターに相談し、数ヶ月前より当GHを利用して頂くようになりました。常に、声かけ、話しかけをしてもらえ生活に精神的にも安心し、生き生きとした様子で生活する姿を見て、家族としても本当に良かったと感謝の気持ちでいっぱいです。それぞれの入居者さんと、出来ることの目標を定め自立支援の為に職員一同の皆様には実にきめ細かな対応をして頂いていると思います。
419	・常に行動を気使い安心である。
420	・職員の態度が丁寧。感じの良い人が多い。
421	・訪問すると、どの職員さんも、挨拶をかわして下さる。皆さん親切に接して頂いてます。
422	・日常の心配な事から離れたり、忘れてたりする事ができて心おだやかに生活できる。
423	・施設長さんと計画作成担当者のかたを中心として、利用者の思いを深く理解して下さい。温かで信頼できる職員さんが多い。
424	・皆さんよく対応していただけてとても感謝しています。
425	・家庭的で職員の皆さんも明るい雰囲気、とても安心しています。
426	・散歩もよく行っている(総て車椅子)。明るくやさしく接してくれること。
427	・引き取って世話が出来ないので助かっております。
428	・手のかかる方が居ますが、親切に対応しておられます。母がその様になっても大丈夫と安心します。
429	・本人ははっきりとした性格なので、いやなことはいや、やって欲しいことはこうして！とその都度言っているようなのですが、スタッフの皆さんはうまく対応してくれていると思います。
430	・とてもよくケアしていただいていると思います。
431	・毎月たよりが送られてきますので、様子が良くわかります。旅行、クリスマス会、敬老会などの催しものは私達も参加出来、職員の方も皆さんで一生懸命やって下さり楽しいです。
432	・入居年数も長いですが、良く見ていただいています。笑顔も見られるようになったのも職員の方の接し方のおかげだと思います。
433	・かなり認知がひどくなり、暴言をはいたりたいたいたりつねったりする様になったにもかかわらず、よく面倒を見てもらってます。
434	・色々心配もありますが、不満を言えば必ず考えて下さるようになりました。少しずつですが良い方向にむかっているとと思っています。
435	・職員の皆さんや他の入所の方がとても親切にしてくれています。皆さんに迷惑をかけず、いつまでも元気に長生きして欲しいです。
436	・病院やリハビリにつれていってくれる。
437	・細かく良く面倒見てくださるので安心しています。
438	・介護を担当されている方、事務を担当されている方、職員全ての方々が入所者に対し親身に接して下さい点が優れていると思います。
439	・季節ごとの催し物など年間を通してたくさん実施している。
440	・誠意のあるスタッフがいる。
441	・定期的に遠出(日帰り旅行)している(見聞を広める為)。
442	・職員はよく世話をして下さいます。
443	・職員の方の対応が優しく、言葉使いも丁寧。身の回りの世話もよく見てもらっている。
444	・職員の人たちは良く気が付き対処してくれている。

445	・急な外食でも柔軟に対応してくれて対応も良い。
446	・スタッフ全員が入居者に親切に対応してこと細かに配慮している様子が伺える。
447	・常に仲間に触れ合うことが出来、目が届く事。
448	・入居者によく声をかけ、本当にアットホームな雰囲気だと思う。
449	・自宅に居る時と同じ様に自由に生活をしている様子が見えます。若い人ばかりでなく、年配のスタッフもいるので対応のはばが広がっているように感じます。
450	・細かい所まで配慮してもらい、家にいるような感じ。
451	・みなさんの気配り、親切にはとても感謝しております。
452	・スタッフがよく気をつけて下さっているようです。
453	・職員さんが親身になりいろいろとやってくれていると思います。本人もグループホームに居て楽しく皆様と生活している様子を良く話しています。若い職員さんも多く安心して見てられます。
454	・行事など色々おこなっている。外出なども多い感じがする。
455	・職員が親切
456	・利用者の各人に対して、個別対応をよくやっているといます。
457	・皆さんが家族のように良くしていただいています。本人も満足しており、私共も感謝しています。
458	・職員の人達が親切な人達ばかりなので、本当に助かっています。
459	・私が母といっしょに生活できるのが一番なのですが、私も働かなければなりません。担当皆様には感謝しています。本当に助かっていますので、ありがたい事です。
460	・入居されている方、各々に良く声をかけ、見て下さっていると思います。
461	・職員がよく本人を理解しているようです。
462	・職員は入居者に対して、手際よく行動しているように見えます。
463	・話す事の出来ない入居者の人達に明るい言葉をかけてくれます。すばらしいスタッフの方々だと思います。
464	・本人は精神科の病院に入院していました。症状が落ち着いてきたのでグループホームに入居することになりました。(独身で脳障害の為、自宅での一人生活が困難であると判断)ホームの皆様には大変お世話になってます。この病気は人それぞれ状態がちがうので対応がむずかしく、職員の方々も日々どうしたら良いのか一生懸命に考えながら、対応していただいています。大変お世話になり感謝しております。
465	・職員の皆さんがいつ行ってもニコニコしていらして、行き易い(施設に)。成るべく車椅子で日中過ごす様に心がけて下さっています。
466	・職員の方が入居者によく話しかけてコミュニケーションをとられている。
467	・とてもきめ細かくケアしてくださっています。職員さんは明るく接して下さるので、本人も安心して穏やかに過ごしています。
468	・誰かが本人と一緒にいる(一人ではない)という安心感。
469	・入居者の話を良く聞いてくれていると思います。家族として、安心してお願いすることの出来るGHです。末永くお世話になりたいと思います。
470	・他と比較した事もないし、他を見学していなかったのでよくわからないが、本人も部屋にこもらず、皆様とリビングですごしているの、楽しく生活させてもらってます。スタッフの方々が十分にゆき届いた心遣いをいただいていると思います。本人もおかげで元気になりました。
471	・家族が訪問した時に、職員の方が丁寧に対応してくれる。
472	・ケアマネジャーからの紹介で別のGHに入所していた時、本人は「紙パンツ」を利用させられていた。その後、現在のGHを見学し、入所を希望した。現在のGHに移ってからは、暮らし始めて紙パンツを不要と判断してもらえて、入所から1ヶ月で紙パンツなしでの生活を送らせてもらっている。ありがたい事だと感謝している。
473	・一人一人に目をくぼってよく見てくれていると思う。入居者に対して優しく、接してくれていて、声かけも出来ていると思う。
474	・スタッフの対応は優しく、いつ訪問しても温かい雰囲気です。母の顔はおだやかですので、幸せに暮しているのは一目でわかります。皆私からの要望に極力応じてくださるので助かります。
475	・今まで通りでお願い致します。
476	・本当に良く気を使って見てくれています。
477	・季節の行事を多く心掛けて行っている。
478	・認知症患者に対して明るく親切に接して下さっている様に感じる。
479	・ベテランの気心知れたスタッフの方がいて下さるのが、とても安心になっている。本人の好きな事や表情を理解して下さり、声掛けしてくれる様で、しだいに下降する体力や知力に刺激になっていると思う。
480	・健康面等状況に応じ、よく対応してくれる。
481	・特養ではただ単にTVを見て放置されているケースも見かけるが、イベントなども多く飽きない工夫がされている。
482	・本人の気持ちを大切に対応していただいていることがありがたいと思っています。
483	・職員の方々が、利用者によく声をかけ、色々とお話を聞いています。父は徘徊をくり返していたため、お世話になったが、自宅に居た時は、目が虚ろで表情も乏しかったが、グループホームでの日々を通して、表情が生き生きとしてきた。職員の方々の日々の面倒見に感謝している。
484	・最初はデイサービスの方に通って居りましたが、いろいろと考え今度グループホームにお世話になっております。幸い家が近いので週に2回位は顔みに行きます。その折職員の方々が何時行ってもにこにこ迎えてくれます。皆さんも私の行くのをまってくれるようでとてもありがたいです。本人は以前から無口な人ですが、職員の方と昔の話をされるそうです。毎日が安心してすごせる。本当に感謝でいっぱいです。
485	・行きやすく、職員の方が気さくである。
486	・入居者のレベルに応じたサービスを行ってくれていると思う。
487	・全面的におまかせしています。(なかなか会いに行けないので)
488	・職員の皆様がホームを良くしようと努力している姿勢はうかがえます。
489	・いつ行っても、職員の方が明るく対応しているのが分る。
490	・気配りや気持ち良く明るい対応してくれ、ドライブなどしてくれて、外出が好きなので喜んでいいると思う。担当の方は穏やかで大らかで、一人一人の気持ちを本当に大事にしてくれて、入居者は幸せだと思います。
491	・まだ若い女の子が、親父に「バカヤロー」と言われながら良くやってくれています。施設の人達に感謝しています。
492	・地域、自治会、民生委員さんとの交流が密にあり、レクリエーションにも力を入れている点。

493	・面会等でも職員で明るく対応していただけるので、本人ともゆっくりお話が出来ます。毎日安心でおられます。ありがたいと思っております。
494	・アパートで1人生活している時よりも安心、安全です。皆で支え合っているから安心。
495	・みなさん笑顔で対応してくれるので親しみやすいです。
496	・全般には心細かにしていただいているのでありがたいです。
497	・職員が明るく、生き生きとしていると、利用してよかったと思える。
498	・要望にあったサービスを提供して頂き満足しています。
499	・目がすみずみまで行きとどく点です。
500	・入居者のニーズにあわせて細かく対応していただける。
501	・一人一人の希望に合った活動を考えてもらっている点。
502	・若い職員なのに、いやな顔をせず、良く面倒を見ていただいています。個々の希望を受け入れていただいています。職員が変わらないので助かります。
503	・利用者の事を第一に考えやすく接してくれている。
504	・安心していいやさしい接し方もありがたいと思っております。
505	・職員の方が献身的に仕事をされている点。外から見て、職員の方や入所者の様子からしか判断できませんが、その点で見ると明るく良い雰囲気です。
506	・手のかかることも多いので、職員の方も大変だと思います。小さいところにも気をつけてくれています。特に食事の時間、手のかかる人もいます。私も70代をすぎているので、健康で主婦業していることは幸せなことです。職員の方々も一日一日が大変だと思います。お体もつかれますので十分ご自愛していただきたいと思えます。分からないことがあれば「こうで」「こうで」とそのつど説明して下さいますので。
507	・皆さんとても親切でやさしくいつもありがとうございます。
508	・本人に対しての話しかけが職員の方からとても有る事。職員の方が楽しそうにして下さっている事。
509	・職員さん全ての方が話しやすい人達で優れていると思います。本人は認知症と心の病気で波があるので、職員さんの大変なサポートがとても必要。その時々で対応して頂いていますのでありがたいです。私共よりベテランの方々ばかりで、いつも教えて頂くことばかりです。認知症とのつきあい方を教えて頂いたり、どう対応すれば良いかを聞いたりしています。
510	・職員の方は、比較的状況を理解し対応してくれていると思う。あいさつはきちんと行われている。
511	・ホームを訪問すると、スタッフの方達が本人と同様に会いに行った家族にも接し、応対してくれるので嬉しい。時間の許す限り一緒にいたいと思わせてくれる。
512	・家族的だ。良く面倒を見てくれると思う。係の方々に感謝しています。
513	・入居前の対応がとても良かった。
514	・本人の混乱に対し、理解を示して対応している点(人による)。
515	・訪問歯科、美容等、外出しながらいない者にも楽しく世話をいただけて助かります。
516	・大変良く見ていただいていると思います。
517	・気軽に訪ねても職員の対応が良いと思います。また本人のできることは、自分でやらせてみまもりしていただいているので、その点が家族にできないことでしたので、今は本人と家族が少しずつですが、心のゆとりができたように思います。
518	・働いている皆様は明るくおばあちゃんに話しかけてくれます。一ヶ月に一度くらいホームへおじゃましますが、いつも皆様笑顔で迎えてくれます。いつもお茶までいれいただき、申し訳なく思ってます。
519	・職員の方が明るく、細やかに対応して下さいるので安心してお任せしています。さすがにプロの方は認知症を熟知してらっしゃると感心しています。本人の持ち味をとて尊重してくれています。ありがたいです。
520	・食事がおいしくて全部食べているとの事です。運動に気を配って下さり万歩計をつけて毎日散歩させてもらっております。
521	・全体に職員の方の目がいきとどいています。特にケアマネジャーはすばらしいです。一人一人に合ったプログラムでたすかっています。
522	・職員が明るく礼儀正しい。
523	・施設長が協力的で話しやすい。個別性を考えて対応してくれ、人数も9人以下なので目が届いている感がある。
524	・特養にくらべ、個人的に買い物にいっしょに行けたり、洗濯、そうじ、台所のお手伝いができる。
525	・アットホームな雰囲気、よく世話をしてくれる。
526	・すべての面で家族は感謝感謝です。
527	・職員と話しやすい。大らかな気持ちで受けとめてくれる。職員の方達が品が良い。
528	・職員への対応が的確。レクや運動を多く取り入れている。
529	・職員の方が元気よく、親切である。
530	・本人の意思を一番に考えてくれている。無理におしつけない。
531	・あたたかみのある声かけや気づかい。他事業所と協力しての行事や交流。
532	・毎日散歩に連れていってくれる。
533	・少人数なので、すみずみまで目が行き届いていると思います。
534	・食事がおいしそう
535	・食事の方が大変バランス良く作られている。
536	・以前から望んでいたセラピードッグの導入が始まり、期待している。
537	・整った食事。
538	・少人数なのでスタッフの人との距離が近いと思う(目が行き届く)。
539	・食事の内容が皆の意見を取り入れて見た目もおいしそうなおかずになっている。
540	・食事
541	・毎食バランスのよい食事がでている。
542	・ご飯がおいしい。
543	・食事があったかくておいしい。
544	・3食バランスのいいごはんが出る所。
545	・自由がある。スタッフがとてもチームワークが良い。

ウ

1	・さいな事でも、その都度連絡、相談してくれるので、本人の状況が今現在どんな風なのかわかって安心できる。
2	・家族との関係で突然入居をお願いしたにもかかわらず、入居の手続きなどすぐに対応していただき、本人以外にも家族の精神的な面もサポートして頂き、感謝しております。まだ新しい所ですが、みなさん一生懸命やって
3	・家族の話をよく聞いてくれる。
4	・家族を含めた年中行事を多く取り入れてくれる。
5	・家族あてに葉書をくださるようになってから、前よりも行きやすくなりました。
6	・良く利用者、家族の相談にのってくれる。
7	・日々の生活の様子をよく説明してくれ、状態についてよくわかる。とてもありがたいです。
8	・何かあったら連絡くれるので、大変ありがたく感謝しています。不満は今の所ありません。
9	・施設長はじめ、スタッフの方が家族の話を良く聞いてくれ、要望等について、できるかぎり対応してくれる。
10	・身元引受・身元保証を強要されない(成年後見人いる場合)。
11	・当日は誰が(スタッフ)何時～何時まで仕事かが顔写真もあり、分かるようになっている。
12	・仕事柄、様子見に行けないことが結構多いのですが、節々に、状況報告など行なっていた点は大変有難く思っています。
13	・ホーム長の異動に対して、連絡していただいて、よくしていただいていたので、残念に思いました。ケアプラン等送っていただき、感謝しています。入居の際には、しっかりと説明していただきました。安心してあずけられると思いました。
14	・面会や外出について、家族側の希望に柔軟に対応してくれる。
15	・とてもこちらのわがままにも対応してくれてたすかります。
16	・話しは良くしてくれます。本人に聞いてなるべくしてくれるようにしてくれているみたい。
17	・気軽に相談出来ますし、又介護されている方もはっきり言ってもらえるので、とても安心です。
18	・週に一度は少なくとも面会に行くようにしているが、家族の“後ろめたい”気持ちを打ち消して下さるほどに職員の皆さんが家族にも話しかけて下さって、うれしい。
19	・何かあった時なども、すぐに連絡を下さり、対処して頂いております。
20	・あまり行ってあげる事はありませんが、請求、領収の書類といっしょに様子などを知らせてくださって感謝しています。
21	・アットホームで、いつ行っても気負いなく受け入れてくださるスタッフがたくさんいます。
22	・職員の皆さんの感じが良く、行きやすい。皆明るく優しい方々です。質問にもよく答えてくれます。
23	・家族への報告・アドバイスを良くしてくれている。
24	・色々な相談等を聞いて、回答してもらっている。
25	・外部との接触が多く、家族ともオープンで、いつでも訪問しやすい。家族会を通して、家族同士も仲良くなれる。
26	・以前の様にGhに行く回数が減り(月4回位)その中で母の状況の説明を聞く事ができ安心しています。
27	・まだ2ヶ月でホームに全然慣れていません。先日病院で詳しい検査をしました。そのアドバイスと、病院へのつきそいをセンター長さんがやってくれました。私のいろいろな心配にもいつもアドバイスをいただいています。
28	・家族もホーム長や主任のケアマネジャーさんと話すことで、本人の日々の様子がよくわかり、安心しておまかせできる。
29	・いつでも訪問出来る、気がねなしで。
30	・行きたい時に気軽に訪ねても、気持ち良く対応してもらえます。
31	・いつ訪問しても落ち着いた雰囲気職員が笑顔で対応してくれる。
32	・面会に行くと本人(入居者)の様子をよく話してくれます。
33	・いつでも担当者が不安や要望を聞いてくれるので、助かっています。
34	・家族のGhに対する不満等はしっかり聞いてくれる(改善されたか否かは別として) ・働いているヘルパーさんの中には介護に前向きに取り組もうとしている方が数名いる。
35	・月一度の家族へのイベントを実施しておりコミュニケーションが図れて良い。
36	・本人の様子を知らせようとしてくれる。
37	・家族に対して親切に接してくれる。
38	・連絡もいただき心強く思っています。
39	・報告書等を月1回きちんと送ってくれている。
40	・突然いっても歓迎してくれる。必ずおいしいお茶を出してくれる。お屋にかかりそうな時、お屋ごはんご一緒にいかがですか？と声をかけてくれる。あたたかい食事を毎回食べさせてくれる。
41	・なにか変わった事があるとすぐ連絡があります。
42	・何かあるとまめにTELをくれる。
43	・何かあると連絡をすぐしてくれることです。
44	・連絡等良くしてくれ、家族のことばを理解してくれている。
45	・郵便でよく連絡し、様子も知らされています。Ghに入所させて頂いて感謝しています。
46	・本人の状況を定期的に連絡してくれること。定例行事に家族を参加させてくれること。
47	・本人の活動状況を写真と共に報告いただいております。
48	・家族の参加を促す点で積極的であること。
49	・利用料値上げの際も、こちらの希望に沿った対応をきちんとして下さいました。
50	・家族によく話しかけて下さる。
51	・私が良く訪問しているせいもあると思いますが、細かな点も、報告してくれます。
52	・本人の日常生活の中で、職員が細かい点にまで気を配っている様子が、毎月送られてくる本人に関するレポートにより分ります。
53	・家族訪問は心良く迎えてくれる点。
54	・毎月送付されてくる日誌に本人の日常の様子が細かく記録されているので、ホームでの生活状況や健康状態がわかり家族として大変安心できる。
55	・家庭の事情を考えて、対応してくれる。
56	・スタッフの方が気さくで、(行きやすく)訪問時に部屋にお茶を持って来て下さいます。礼儀正しくて気持ちよい感じです。まだ入居1ヶ月未満なので、是非変わらずに続けて(お互い)いきたい事です。
57	・報告がまめである。

58	・職員の方が相談し易いこと
59	・家族への連絡も適切である。
60	・面会しやすい。
61	・家族の話を良く聞いて、相談にのっていただける。
62	・月1回のお知らせ以外にも具合の悪い時など連絡をくださる。何か判断の必要な時も連絡をくださる。
63	・気安く訪問できる。訪問した際、色々と話が聞けます。
64	・訪ねていった時、笑顔で迎えてくれるので行きやすい。
65	・父に何かあれば、随時連絡があり、安心しておまかせできます。月一度、GHでの様子の報告(文書)があり、これも家族にとっては楽しみのひとつです。
66	・施設へ身内を預けるのは初めてです。私が訪問した時とても自由に行動出来るので、少し安心しおどろきました。昼食を持って行って、一緒に食事をしたり、遊んだり出来ます。
67	・勤め帰りに寄るが、遅くなくてもイヤな顔をされず、面会は非常に行きやすい。職員さんの感じが良い。
68	・行事の際家族の飲食を用意して下さるのでありがたいです。
69	・こちらの事情に合わせて対応してくれる。
70	・担当介護士の方からの月々の報告で生活状況が把握できること。
71	・今まで一人暮らしだったので、離れて暮らしている娘(私)の介護に限界がきていたのをよく理解してくれた。
72	・家族のみならず、面会も自由にできるのはありがたい。逆に他の方々に迷惑をかけていないか、心配ではありませんが。
73	・面会の時いつも笑顔で迎えてくださいます。又、毎月の請求書の中にお手紙と写真が同封されていて、父の様子が良くわかります。笑顔で楽しそうにしていますとこちらもほっとしますし、うれしくなります。
74	・GHの担当の方のミス等で問題が発生した場合、言い難い事でも、電話で謝罪の連絡をしてくれます。具体例としては、担当の方が目を離れた際に本人がGHから外に出てしまい、その後連れ戻して頂いた事がありました。電話でいねいに経緯の説明と謝罪をして頂きました。
75	・毎月、様子を知らせてくれる。
76	・毎月生活の雰囲気、健康状態の報告を頂けるので、非常に安心出来る。
77	・何の予告もなく突然伺ってもいやな思いを一度もしたことないです。大変感謝しています。
78	・担当されている職員の方から、本人の状況について、詳しく文書等で知らせてくださるので、安心して、お願い出来るところがとても良いです。
79	・訪問時、必ずお茶を持って来てくれる事に感謝。
80	・気がついた事は明確に説明して下さい、安心しております。家族の立場になって考えて下さり、お話ししやすいので、どんなささいな事も相談しております。
81	・近況報告をして頂けること。毎月グループホーム新聞でその月の催し事を知らせてくれます。
82	・所長が家族の要望に良く対応してくれている。母についても、相談に応じていただいている。
83	・月に、3、4回訪問しているが、いつも明るく対応してくれます。お茶もかならずいれてくれゆつくりできます。
84	・家族がいつでも自由に気がねなく行けるのが良いです。
85	・認知症と義父が診断されてから、どんどんひどくなり、GHに初めて入所できるようになり、まったく介護のことが分らなかった時によく教えていただきとても助かっています。今後のことも心配で相談すると、時間を作ってくれてほんとうに良い所に入れて安心して仕事できます。
86	・何でもすぐに報告や確認の連絡が入るので安心できる。
87	・健康面やお金の収支の報告をこまめにしてくれます。
88	・何かあったときはすぐに連絡をしてくれます。
89	・家族は遠距離に住んでいる為、緊急時への親切な対応は大変助かっています。
90	・訪問したときは、いつも職員の方と現状について説明を受けており、安心しています。
91	今後の事に良く相談に応じてくれて大変助かっている。
92	・本人の状況につき、逐一細かい事情等を踏まえて連絡してくれるので有り難い。
93	・運営推進会議がきちんと開催され、悪かったことも含め全て報告があり、情報開示が進んでいて安心。
94	・本人からいろいろ落ち込む事を言われてもGHの方からやさしい言葉がいただけるので、ホッとすることがたびたびです。
95	・私(長女)も働いておりますので、なかなか休みをとって訪れることもできません。週末も、私が体調を崩したりするとなかなか行けません。そのような事情を理解していただきどうしても家族の手続きや付き添いが必要な場合にご連絡いただいたり、大変助かります。母の変化も小まめにご連絡いただくのでありがたいです。
96	・職員のみなさんとも親切で家族が心配、不安な事など相談に話を聞いていただいています。
97	・面会時間についてあれこれ規則が無いので時間をつくって行きやすい。
98	・定期的に本人のことにに関して連絡をしてくれる。
99	・家族の話をよく聞いてくれるので、安心して預けられる。
100	・訪問しやすい。介護や本人の様子等をきっちりと説明してくれる。

エ 医療支援、健康面で安心	
1	・入居者本人の痛い所等を痛みがない様にいろいろと手をかけてくれて、家族にも安心して、本人を預けられ、体調変化にも気を使ってくれている。
2	・体調の悪い時のケアが良い。
3	・健康状態の報告があり、安心出来る。
4	・本人の健康状態をよく観察、対応して、必要な時は医師に連絡を入れていただいています。職員間の申し送りもしっかりとできていると思います。
5	・普段家族が見すごしていた状態を知らせて頂き、すぐに病院へ行って見てもらい、命びろいしました。ちゃんと見ていて頂けると安心してます。ひとりひとりに寄りそったケアをして頂いていると思います。
6	・本人の健康状態、体調の変化にとでもよく気を配ってくれている。そしてその改善等、素早く対応してくれる。
7	・健康状態はよく把握してくれているので、その都度、病院に連れて行ってくれる。
8	・往診の結果を伝えてくれる。
9	・健康面で細かくチェックして気を配って、医師に(処方箋)注文を出したりしてくれる。
10	・毎月の病院の付添いをして頂けるので大変助かります(家族が出来ない為)。
11	・健康面については、よく観察し、変化や何かの症状がある時は、早めに連絡して下さるので有難いです。

12	・体調を見て、すぐに対応していただけるので、安心して過ごせます。
13	・かかりつけの医師が定期的に訪問してくれているので助かります。
14	・健康管理をきちんとしてもらえるのが有難いです。
15	・健康
16	・本人あちこち具合が悪いということがあるが、その都度通院させて頂き感謝している。
17	・健康面でも何かあれば連絡があり有難いです。
18	・体調に合わせて、対処してくれていると思います。
19	・体調が悪くなるとすぐ病院へ連れて行って受診してくれる。対応がとてもはやい。
20	・健康面の対応が早い。
21	・体調面など細かく電話連絡してくれる。
22	・からだの具合をよく見てくれていて、不調な事があるとすぐに連絡してくれる。
23	・体調の事などとても気にかけてくれています。
24	・利用者の健康上の急変に良く対応し、医療機関と連携を適切に取っている。
25	・薬の管理、金銭管理、健康管理に満足しています。
26	・体調面など小さな変化にもよく気付いてこまめに連絡してくださるので、大変助かっています。
27	・家族が病院に連れて行けないとき、連れていってもらえて、本当に助かります。
28	・職員の皆さんが本人の体調等状態を良く把握して下さっており、その時々に応じた対応や家族への連絡を細やかにして下さいます。本人は高齢でもあり、体調をくずす事も多いので行き届いた対応に満足しています。
29	・体調の変化を良く観察していただいています。変化があれば主治医に連絡対応をすぐしてもらってます。何かミスがあれば家族に連絡もきます。
30	・度々病状が悪化して、このところ入退院をくり返していますが、様子の変化にすぐに対応していただき、受診先に移送してくれます。おかげ様で、命を何度も救って頂きました。私が見たのではとてもそのように即応できなかったと思い、たいへんありがたく思っています。
31	・健康状態をよくみてくれている。
32	・体調異変時、家族不都合時、施設にて対応して下さいるので大変助かっています。
33	・健康状態などをよくわかるように説明してくれます。
34	・看護師の資格を持っている方が社長である。
35	・本人の状態を見て、医者に連れて行ってくれるので、大変助かっています。
36	・健康面、医療面に対してその日に必ず連絡をくれる。
37	・体調も自分一人で見ている時には、改善出来なかった事が医師との連携で少しずつ良くなっている様です。
38	・体調管理、健康管理等気をつかってくれている。
39	・医療についても歯科衛生士も来て頂いているので安心してます。
40	・体調管理など、とてもよくしてくれる。
41	・お医者さんや歯医者さんが来てくれるので、健康面で安心できる。
42	・病院の送迎をしていただけるので安心です。
43	・24時間見てもらえるので安心。
44	・具合が悪い時の連絡や対応がしっかりしていて安心。
45	・GHを利用しているので、安心して仕事に行ける。健康状態をしっかり管理してくれて、心配なくて安心してます。
46	・急な通院が必要な時に、職員の方が付き添って行って頂けて助かりました。
47	・薬の管理をしていただき、薬の無くなる前に連絡があるので助かります。
48	・医療面での薬の管理、24時間体制での介護
49	・健康面等でいつも親身になってもらっています。
50	・栄養バランスのとれた食事を心がけてくれている。
51	・いつも手作りのバランスの良い食事を作って頂き、感謝しています。
52	・いつも大変お世話になり感謝しております。診察もしていただけるので助かります。
53	・個別に皮膚科などにも連れていってくれている。
54	・医療機関へ受診の付き添いをしてくれるので助かる。
55	・医療機関が、併設されている。ありがたい。
56	・本人が不調の時に、病院につれていってくれる。
57	・健康面が行き届く。
58	・足をいためた時、夜中付き添っていただきました。入院して床づれができ、退院後その患部をよく気づかってみていただいています。
59	・個々の健康状態など知らせてくれたり、医師の対応の様子などわかりやすく連絡してくれています。
60	・水分補給に気をつけてくれている様です。
61	・クリニック(医療機関)と連携があるので、体調不良や予防注射等の対応が良い。
62	・健康状態をよく観察している点。
63	・食事は栄養面にもすぐれているようで、健康面で向上している。
64	・歯科と内科医の訪問があり、安心感がある。
65	・気持ちよく対応していただき、病気などのときなどすばやい対応をしていただきありがたいと思っております。

オ	清潔や衛生面で配慮がある
1	・室内の清掃もいきとどき、清潔感がある。
2	・事業所は大変清潔で本人も気持ち良く生活できていると思います。
3	・ホームの中がいつもきれいに整頓されていて清潔な感じがして気持ち良いです。
4	・とても清潔です。
5	・清潔でお部屋もよくお掃除されています。
6	・きちんと清掃されている。
7	・部屋がきちんと掃除され、タンスの中も整理されている。
8	・いつも大変お世話になり、とても施設内もいつもきれいで、入居本人も身なりがきれいにされていて、安心して入居させて頂いています。
9	・洗濯が毎日のように行なわれた服、小ざれいで寒暖の差のない居室。

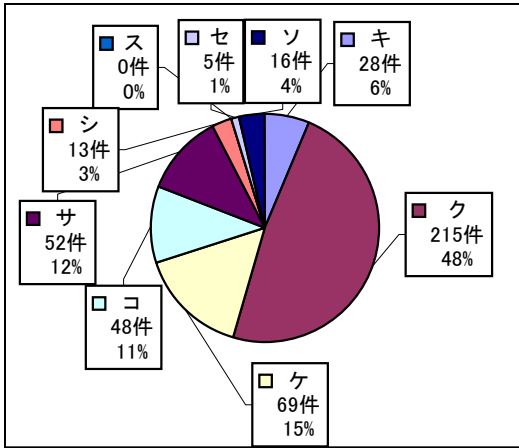
10	・排泄の世話をよくしてくださっている。
11	・ホームによくあるにおいを感じる事がなく清潔な部屋は気持ちがいいです。
12	・衛生的な面
13	・いつ行っても清潔である。
14	・明るく清潔感がある。
15	・良い。清潔。
16	・いつも清潔にさせていただいて、助かっております。
17	・清潔さ
18	・GH内が非常に清潔であると感じます。
19	・施設全体の清潔感がある。
20	・毎日お風呂に入れることです。
21	・安全、衛生面、きちんと実行していただいております、安心しております。
22	・施設内は、明るく異臭なども無く、清潔である。
23	・居室の床掃除、ゴミ捨て等毎日行って下さる点。
24	・部屋はいつもきれいにしてお下さっています。本人もいつもきれいにしてお下さっています。
25	・よくそうじされている。
26	・毎月催物を計画し、利用者を楽しませて下さっています。上着、下着類も良く洗濯してくれる。蒲団も順番に干して下さり清潔に生活出来て、有難く思っております。廊下、部屋等掃除も行き届いております。
27	・清潔
28	・部屋がいつもきれいに整頓されている。
29	・つめの手入れが行き届いている。
30	・部屋も清潔で満足しております。
31	・きれい
32	・明るく清潔で静かです。
33	・プロの業者が定期的に掃除をしているので、床がきれい。清潔にしていると思います。
34	・個室もきれいにしてもらってます。
35	・きれいにそうじがいき届いているので、訪ねていく時は、入って気持ちがいい。
36	・毎日の入浴など、とてもよくしてくれる。
37	・排泄の世話をきちんとこまめにやってくれていて助かる。
38	・グループホームの中が明るく、とても清潔な印象があります。
39	・衛生面に留意している。
40	・設備が清潔。
41	・汚物臭などない。清潔感(例えおもらししてぬれているイスでも、本人がどいた後、すぐに消毒している姿に安心)
42	・いつも清潔である。
43	・清潔で衛生面に気を使っている。
44	・職員が潔癖で気持ち良い。
45	・建物内が排泄独特の臭いがしない。(尿や消毒の臭いがきつい施設があるが、こちらは全くないので、尿パット等の処理がしっかりされているのだと思う)
46	・清潔
47	・掃除全般又、衛生面において行き届いていると思う。
48	・いついっても玄関をはじめ、リビング、トイレすべてきれいです。本人をはじめ、同じ仲間の方もみだしなみ、洋服もきちんとしているので、大変満足しています。

カ 環境、雰囲気が良い(立地、ハード面含む)	
1	・明るい雰囲気が良いところですよ。
2	・平屋で広い庭もあり、ホームとしての環境が良い。
3	・緑が大変多い。花がきれい。手作りが季節ごとに室内に飾られている。
4	・心づかいが細かくて安心していられます。
5	・駅から近い場所にあり、交通アクセスが便利。所内はアットホーム的雰囲気で生活しやすい。
6	・アットホーム的。
7	・居室(食事スペース)等、広々としているので良いと思う。
8	・明るい雰囲気。
9	・明るく家庭的なホームです。
10	・家族的であり、出入り時刻については融通をきかせてもらえるので勤めている者としては助かる。
11	・開所したばかりで建物がきれい。
12	・とても環境も良く明るく家庭的な雰囲気はとても良いと思います。
13	・花壇にいつも花、草木が育っていて、心落ち着く環境が作られていて、とても良いと思います。
14	・家族的なところが良い。
15	・開放的で明るく非常に良いホームです。
16	・3月オープンで新しい建物で、とてもきれいです。
17	・きれいな施設です。
18	・アットホームな所
19	・玄関の鍵がかかってなく、自由に入りがしやすい。
20	・ホームがとてもきれいです。明るい。
21	・雰囲気が明るい。
22	・料理がおいしい。いつも穏やかな雰囲気である。
23	・平屋である事を活かしての、活気のあるホーム。
24	・部屋が明るく環境がよい。
25	・大規模でないで、職員さんとの関係が身近に感じる。
26	・施設内の雰囲気は、いつも明るく、係の方の大きな明るい声が響いています。
27	・季節の花や自然が多くて環境抜群です。

28	・特養・ショートステイが近くで入所できる。(同法人で連携とれる)
29	・ロケーションも良く四季おりおりの自然がとてもいいです。
30	・良い環境で、食事が家庭的です。
31	・家から近い。
32	・環境が良い。
33	・そちらにお世話になってから、余り日がたって居りませんので、二度しか伺って居りません。今度の所は一階のみで広々としていいと思います。
34	・家庭的な雰囲気、温かい感じがするのが良い。
35	・白飯、おみそ汁はそのつどキッチンで作って提案してくれるので、食事の一部でも家庭的な雰囲気が味わえる。
36	・家庭的な空気で食事等も家庭料理の延長でとても心配りがきいています。
37	・静かで環境が良いところ。
38	・2階に中庭があるのが良い。
39	・建物の周りも景色が良く、駐車場も広く、日当たりも良い。グループホーム内もなごやかな雰囲気がある。
40	・家庭的な雰囲気。
41	・家庭的でなごやかな雰囲気なので、本人もおちついた生活ができています。
42	・家族的でゆったりとした雰囲気がある。
43	・家庭的である。
44	・自宅に近く、訪問しやすい。
45	・家庭的で雰囲気がよい。
46	・和気あいあいとしている感じはあります。
47	・全体に活気があって明るい雰囲気。
48	・雰囲気が良いので、訪ねて行きやすい。
49	・家族的な所。
50	・風通しのよい雰囲気で明るく感じが良い。
51	・設備がきれい、かつ明るくてよい。
52	・自由な感がある。
53	・傾斜地に建物はあるが、閑静な場所で、散歩の場所にも良さそうである。
54	・気軽に訪ねて行ける雰囲気が良い。
55	・花をいつも咲かせていて、玄関にもいつも飾っている。
56	・建物のつくり、部屋の配置、彩光等もよく考えられていると思う。雰囲気もとても家庭的で良いと思う。
57	・少人数なので、家族的であたたかい。
58	・GHの雰囲気も良く利用者に笑顔が絶えない
59	・近くにあるので安心感がある。
60	・雰囲気が明るく、和やかな感じが良いと思います。
61	・立地面。施設の設備面(新しい為)
62	・家から比較的近いので助かります。
63	・とても家庭的で明るいホームです。
64	・雰囲気は明るくて良い。
65	・家族的な温かい雰囲気。
66	・家族的な雰囲気が良いと思います。
67	・建物がきれい(新しい)
68	・少人数
69	・少人数のホームなので、静かで、お年寄りの方にはとても過ごしやすいと思います。
70	・オープン当初から入居でき個室で設備も良い。大手なので安心感がある
71	・家族的である。
72	・以前、別のGHを見学した時、ベッドは自分で用意しなくてはいけないとのことだったが、ベッドがあったので助かった。
73	・少人数で、しかも家から近い。
74	・建物が新しくて良い。
75	・家族的な雰囲気で良い。
76	・みんなが集まっているホールが広くて車椅子がゆったり使用できて便利で安心です。
77	・人数が少ないので、家族的。
78	・本人(母)にしてみれば、住みなれた家ほど最高なものはないと思うが、それが不可能な今、GHは家にいるような雰囲気で暮らせてよいと思う。
79	・全体がおだやかである。
80	・家庭的な雰囲気が家族もとても安心してお願い出来るので、とても満足です。
81	・家族とGHが近いので、訪問しやすい。又、全体的な環境面でも安心できる。
82	・個室が与えられているので自宅と変わらず生活が出来ること。
83	・リビングダイニングが明るく一般家庭のような雰囲気である。食器や配膳にも配慮し、楽しく美味しい食事を提供して下さっているように思う。
84	・部屋が南向きでとても明るいこと。
85	・明るい室内で、とても健康的に良いと思います。また新しいので設備なども良くできていると思いました。
86	・他と比較していないのでよくわからないが、立地条件などはよいと思われるが・・・
87	・家庭的で暖かな雰囲気
88	・清潔感があり、穏やかな雰囲気があります。他の入所者の方達も自然で生き生きとした表情で過ごされているように思います。
89	・リビング&ダイニングが職員の方の目が届きやすい造りになっている。
90	・室内が明るい。食事がおいしそう。
91	・部屋が(階段等)が明るくなった。

92	・日あたりが良い。部屋のレイアウトが自由に出来て良かった。全体的にあかるくきれい。マットや敷物を床に敷かせてもらえて大変良かったです。つまづきやころぶ事もあるかもしれませんが、今までの本人の生活に近いものなので、喜んでいきます。その事でけがをしても本人、家族ともに問題にする事はありません。
93	・他のGHIは知らないので、良くわからないが、いつもあたたかい感じがします。
94	・家に近いのでなにかあってもすぐに対応が出来る。
95	・家庭的な雰囲気です。
96	・静かな環境でよいと言っております。

2. 不満な回答



キ	本人の会話や活動が低下していると思う	28 (6%)
ク	職員体制、職員の質・GHでの暮らしに不満	215 (47%)
ケ	家族との連携、コミュニケーションが不足している	73 (16%)
コ	医療支援、健康面で不満がある	48 (11%)
サ	清潔や衛生面で不満がある	52 (12%)
シ	金銭面の不安、不満(GHに対するもの)	13 (3%)
ス	金銭面の不安、不満(制度等に対するもの)	0 (0%)
セ	将来的不安	5 (1%)
ソ	区分のできないその他の内容	16 (4%)

合計 450 件
※%の表記は「約」です。

キ 本人の会話や活動が低下していると思う

1	・無理におしつけない→ただ、何もしない生活にもなってしまうところがある。そこが難しいと思う。
2	・入居して間もないので、まだこれからですが、週3~4回伺っていますが行くたびに寝ている事が多く感じます。少しずついいのですが車イスにすわってほしいです。以前は良く(病氣)で寝ていて、体力がずいぶん下っている様で気がなくなっていました。今は透析の為良くなりわらったりしています。グループホームに入って体力、気力を少しずつ、つけてもらいたいです。
3	・(本人が拒否しているので仕方ないのですが、)もう少し皆さんと活動ができる様に声をかけていただけたらと願っております。今はあまり体調が良くないのかいつも部屋で寝てばかりなことが気になる点です。
4	・少しずつ身体的な能力が落ちてきているので、できるだけ体を動かすこと(歩くことetc.)をして欲しい。ことばで言えなくてもいろいろ感情の動きがあるので、それに応じた声かけをして欲しい。
5	・日中、ほとんどTVを見ていることが多いので、手先のことや運動などもう少し経験させてほしい。職員さんが忙しいそうでもそこまで手が回らないのかもしれないが、外出ももう少しお願いしたい。
6	・最近、若干人手が足りないのか、散歩に出かけることが少なくなったと、母が云っているのが少し気になります。
7	・財布、食品、危険なものは部屋に持ち込めません。鉛筆もがっているということでクレヨン1本だけ許されました。結局クレヨンもなくしたりで、書くことができなくなりました。まだ、書いたりはできていたので、少し残念な気持ちになりました。1F、2Fの交流を定期的につけてほしいです。もう少し、イベント、行事をふやしてほしいです。
8	・気になることは、リビングのテーブルの前に何人か座っているのですが、何もしないのが気になります。テレビも見ていそうもないし、耳の悪い人が多いのか話もお互いにあまりないようで、時間のたつのを待っているように感じます。職員の人手がたりないのでしょうか。
9	・本人の言う事なので、はっきりとはわかりませんが・・・「ぼーっとしている時間が多くつまらない」
10	・面会に行くときテレビを見ているか、室で横になっている事が多い。散歩等は日課として行っている様ですが、軽い体操なども取り入れられたらと思います。
11	・以前はレクリエーションなどもよくしていたが、最近ではあまり見られない。人手不足？もう少し活気があればいいと思う。
12	・外出(散歩)が少ないため、足腰が弱って太ってきているので、もう少し歩く機会をふやしてほしいが、人手不足なのか実現できず。
13	・レクリエーション等を増やしてほしい(面会に行くと、いつもボーッとしている)。漢字の読み書きでも簡単な計算など・・・
14	・GHの性質上無理もないとは思いますが、入ってからやはり徐々に能力がおちている気はします。家にも同じなのですが、そこが少し残念です。
15	・GHは初めてなので、こんな感じなのかあと時々思います。洗濯など、目の行き届かない所や、退屈そうな家族を見るとやはり、介護度の高い方に目が行っているのかと思う。GHの一日を見た事が無いので、分らないが・・・退屈しないで過せる様に何か、プランを立ててほしい。
16	・食事の準備、調理にスタッフの方が時間をとられているように感じます。入所者と一緒というのが理想ですが、ほとんど調理はスタッフの方だけのように見受けられます。入所者がもう少し活動的になれるような工夫が欲しいと思います。
17	・本人は、外出が大好きなのですが、月に何回しか実行されていない。
18	・少人数でくつろいでいますが、入居者の方々の会話がつながらず、さみしく椅子にすわっているように思います。
19	・昼間何もせず、ボーッと座っている事が多いです。ディサービスの様にお友達と遊んだり、手先を使って日数をかけて、一つものを作る様な事をしてほしい。世話だけで大変だとは思いますが、もう少し工夫して楽しく毎日過ごせる様にしてほしい。
20	・学校の授業までは言いませんが、もう少しぎりのある一日の生活が出来れば良いと思います(いきいきとかにぎやかさが無い)。入居者が部屋での生活をもっと充実出来ないかと思っています。
21	・利用者様(他の)の母と同じ程度の方と接触させてほしい。周りには車イスの方が多いが、母は自力で歩き一人でなんでもまだできるので。
22	・もっと散歩させて欲しい。GHに入ってから足が弱くなってしまっても残念です。
23	・みなさんの認知度や病状が異なるので、何かを一緒にする事がむづかしく、なにもしていない時間が多い様です。外部の方々との交流などが多くあればと思っています。
24	・歩くことが少なく、足が悪くなってきているので、外出など(散歩)をなるべくふやして、足腰を弱くならないようにしてほしい。

25	・訪問の際、本人のみならず、他の方の衰えがやや気になります。衣食住の世話で精一杯とは思いますが、個々に合わせた脳や身体の活性化を促す工夫の見直しを試していただければと思います。
26	・安心と思いつけましたが、散歩が少なく、外出できない事がストレスと考えます。帰宅願望も強く、増幅されていると。医者との意志疎通もあり転居(他グループホームへ)の予定です。本当にお世話になりました。職員の皆様に深く感謝しております。
27	・認知症の個々の症状に合った、動きのある、レクリエーション(運動)をしてほしい。ケガ等安全面を考慮しての対応はありがたいことなのですが、筋肉に刺激をしないと、足腰の弱りが早くなってしまう気がします。母はまだ動けるので、機能は使いたいと思っています。
28	・他の利用者との差がありすぎて、自分の思うように時々させてもらえない。

ク 職員体制、職員の質・施設での暮らしに不満

1	・名前が書いてあるにもかかわらず、よその方の洋服を着たり、タンスの中身が本人の物がなくなっていたり、よその方の物が入っていることがよくあります。本人はわかりませんのでよく名前を確認して、間違いのないようにして頂きたいです。
2	・チーフが利用者(母)と相性があまりよくないようで、私(娘)に話す内容が苦情の様に思えることがあるし、母を理解してもらえてない。よって、見方に偏見があると思えることもある。健康状態や訪問医との治療方針を説明してもらえず母の口からきくことが多い。困っている事の本質を相談できない。(理解してもらえないと思うから)話し合いを持ってもう一方的に話しをして言いたいことだけを言ってこちらにうなずいてもらってすっきりしているという感じです。こちらがホーム側のカウンセリングをしているような気分になる。
3	・気になる点は、入所して数ヶ月になります。時々うかがうと、職員の方が移動になっているのか、数人は同じメンバーですが、日々入れ替えがあるように思えます。系列の施設等もありますのでいつも固定で職員がいるとは限りませんが、職員が替わると家族としては不安になります。
4	・認知症の人への対応をよく理解していない職員が多い。夜間に部屋を間違えてしまう入所者が少なからずいるようだが、そのうち何か問題が起きるのではないかと不安に思っています。
5	・安全面での心配りについて、見直して欲しい。
6	・職員が手一杯の時間帯になんとか自力でトイレ等に行ける入所者に対して目配りが出来ず、転倒等が起きている。人手が足りない時に事故やケガが起こっており、対策を考えてほしい。
7	・行事の時間が少し長く感じます。2時間ちょっとすぎるくらいでいいのでは・・・
8	・徘徊が激しいので、1人で外に出ない様、安全面で注意していただきたいと思っています。
9	・職員の方で、やめて行かれる方があり、せっかく馴れたのにと、残念に思うことがあります。働く条件がなかなか厳しいこともあるのですが、新しい方の定着がむずかしいようです。
10	・職員ができるだけ長この職場で働き続けてほしいと願う。それが利用者や家族の安心にもつながる。
11	・本人の不安な気持ちをもっと理解してほしいと思います。
12	・グループなので個人的ではありませんが、許せる範囲で音楽が流れると素敵かなとは思いますが(好みもあり、個々が違うので、短時間とかに・・・)
13	・まあ職員の数もそれほど多いわけではないので、仕方がないのかもしれませんが、特に夜間などについてはいろいろな面で心配があります(出来れば各階2名いてくれれば良いなあと思います)。それとグループホームとはいったものの、職員の認知症の人に対する接し方になっていないと思います。認知症の事をあまり理解していないのではないかと思えてなりません。ただ介護してさえいれればそれで良いという感じが見て取れます。まあ、介護業界も大変な仕事のわりに給料があまり高くないと思うので、無理もないのかも知れませんが、本当はもっと認知症に詳しくそれでいて、利用者のことをもっと理解してくれる認知症のスペシャリストのような職員が少しでも増えてくれたらいいなあと思います。あと、職員の方があきらかに、かぜをひいているのに、平気で利用者の前でせきをしているのを何度も見ているのですが、無神経だし、きちんとしていないなあと思います。
14	・職員の数が少なくなっているようで、外出もほとんどないようですので、健康面で気にかかります。在宅の場合は、デイサービスで楽しい時間もあるようですが、グループホームでは、あまりないように見受けられます。以前はもう少しあったようですが、人手不足のせいでしょうか。
15	・食事の質を上げてほしい。
16	・本人がTELしたいと言う時にGHの方が困り果てた末に自宅にTELが掛かって来てしまう。
17	・職員の出入りがはげしいように思う。資格のない若い見習いの男性職員は長つづきしないようです。
18	・家族の意見を聞いて介護に役立てようとしてくれていますが、実際にはなかなか実行には移らない所が見える。
19	・職員の人数の点で少し少ないと感じ、その点で入居者の人達も遠慮して居られる様に見受けられますので、その点が少し心配です。
20	・やはり、一部の方には言葉使い等、きびしい態度の方がいらっしやる様であり、優しく接していただければと思います。
21	・介護スタッフがちょっとした病気(かぜ)などの知識があまりにも知らなすぎる。
22	・現場の方からセクハラが多くて困ると言われ、家族としてもどうしてよいかわからない。できないことをいわれ、私たちにどうしろというのかと怒りがわいてきました。他の家族とも比較されもしました。施設長に話すと、気にするほどではないと言われるが、男、女に対してのセクハラのことあり、女性の方には、いやな思いをさせているのか、男性の職員の方にはないようなので、男性にみていただけたらと思います。無理だと思いますが・・・
23	・認知症の度合いによって、利用者それぞれに対応して欲しい。例/耳が遠くないのに、耳が遠い方へと同じような大きな声で話しかけられると、認知症から恐怖心を抱くようになってしまうので、大きな声で語りかけるとビクビクしてしまう方にはトーンをおとして話しかけて欲しい。
24	・認知症ではあるが、本人の前でのプライドへの配慮(言っていないこと、悪いこと等があると思います)
25	・人によりますが、家族が荷物をもっていったときに一言も何も言わずあいう人が夜(責任者っぽかった)やっつけて良いものか?とても不愉快でした。みんな良い人にか私は話しをしなかったのかも。こんど名前をよく見てください。あいさつ一つしなかったのだから。次の日電話しようと思いましたが母が何かされるとかわいそうなのでやめました。
26	・グループホームに伺った時に、親切にしていた方がいいのがよく分かりますが、お名前がわからないかたがおられます。胸に名札があればお名前もわかって親近感もわきますし、信頼感もうまれてくると思います。スタッフさんの紹介ボードや胸に名札をお願い出来ないでしょうか。
27	・食べ物が少ないといっている(病人とかで判断はしているみたいですけど)
28	・どこのGHも同じだと思いますが職員のやめる人がちょこちょこある。職員の人数が不足すると思う。行き届かない事があるみたいです。人数をもう少しふやしてほしい。

29	・熱心にとり組んで頂いている反面、あまり熱心にとり組みすぎると、大変申し訳なく恐縮してしまうところがあります。
30	・一人一人の個性を尊重して、その個人に合った対応を希望します。
31	・職員の異動(特に男性職員)入れ変わりが多いのが気になる。
32	・室の壁に本人が飾りたい絵や写真等をはれると自分の室だという気持ちになれるので、希望としてはそうしてもらえると良いと思います。
33	・職員の方、たくさんいるので仕方ありませんが、中にはきびしい方もいるように思います。
34	・人事異動、スタッフの入替えについては年寄りには不安を感じますので、充分な配慮が必要かと思えます。
35	・屋間からパジャマ姿しているのが気になります。
36	・(ムリなことを承知で)同じフロアに、奇声やば声(バカヤロー等)を発する人が一人でもいるとひきずられて、他の人までマネをする。何とかそういう人からの影響を受けないような工夫ができないだろうか。
37	・いつも忙しくしている。時間があつたら楽しい場を作ってほしい。
38	・本人の食べたい物を食べさせたいが、断られる場合があります。必ず断られるものは、餅関係、アメ玉、等ノドにつまる恐れのあるものです。又、食物の管理が出来ない前提で、食物の差し入れは断られます。しかし、その場で食べ切る場合はOKと、制約があり、改善してほしいと願っています。
39	・入居者自身年を重ねたとは云え個人個人少しはプライドを持っていますので、その点は十分に留意して、スタッフは当たっていただきたいと思えます。もう一つはホームルームをもう少し明るくしてほしい。季節の物(造花)でも良いですから飾っていただきたい。
40	・本人の抱えている不満・不安をすべてのスタッフの人が共有してくれているか？
41	・スタッフが良く替るのが気になる。
42	・職員の方々は、とても忙しいと思えます。もう少し職員の方をふやすことが出来たらもっと生き生きとしたうれしそうな顔が入居者に見られるのではないのでしょうか。
43	職員によって料理の腕が違うので、仕方ないとも思うが食事内容がどんどん悪くなっているように思う。面会の際にご飯がまずいと不満をもらしている。早急に改善して欲しい！！部屋にTVのアンテナがないので、集団で見ると見れない。個人の部屋にTVがないなんて今時考えられない！
44	・職員の方の異動が多いように思う。また名札等がないので名前が分からない。介護施設全体に言える事は、労働条件の改善だと思う。良い条件でないと、質のよい介護もして頂けないと考える。テレビ等で、介護職員の給料が低いなどの報道を聞いた時に、介護職員の方々の待遇改善がぜひとも必要と考えている。
45	・過去には、本人(利用者である夫)に暴力を受け、指の骨を折ったと、専門の職員でありながら、私たち家族に苦情を言ってきた職員がいました。そのときのグループホームの対応がやや遅かったように思えます
46	・職員の人達が良く替わるので、その点が少し気になります(職員の定着性)。
47	・夜間職員を増員していただければ安心です。
48	・人手が限られているので仕方が無いと思うが、年を取ると1対1でお喋りの相手をして欲しいようだ。
49	・母は入居して8年程になりますが、その間転倒により大腿骨を骨折。その折思った事は、大勢で移動する時の見守りが不十分だったのでは？という疑問(その前後数名が骨折)。その後もスタッフが背後でささえていたにもかかわらず転倒させ、顔面片側青紫色に腫れるという事が2回もありました。家族で話し合い他の施設へ・・・という事も考えましたが、金銭面でそれも叶わず、今は家族で出来る限り面会に行っています。
50	・新しい職員の異動が多い気がします。他の施設は分かりませんが・・・
51	・家族が衣替えをするが、全部いっぺんに入れ替えという事は、寒暖の差などがありむずかしく、合着のようなものは押し入れやロッカーに入れてあるが、急に寒くなった日などは、ロッカーの中のものを取り出して、着せていただくなどの処置をお願いしたい。
52	・若い職員の方は、はつらつとしているが、ベテランさんが少しマンネリになっている様に感じている。
53	・職員の異動が多い事。
54	・年配のワーカーさんは、気配りが出来る方が多かったのに、最近、ワーカーさんが入れ変わり、良く判らない。若いワーカーさんは、体力があると思うが、性格に丸味がないというか、こわい感じがする。年配の経験豊富な優しい方を望みます。
55	・食事(おかず)をもう少し美味しい物を出して欲しい、と本人が言っていた。
56	・最近若い職員が少なくなっているのでは、増やせたらよいではないか。
57	・職員の方の人数が少ない時があり、大変そうに思う時があります。ホームへの入退室の時、職員の方の手をわずらわせるのが申し訳ない気持ちになる。
58	・入居されている男性が母にしつこく近寄り、勝手に入室したり、じっと見たりして、母はとても不安で恐怖を訴えています。部屋の交換をして頂いたが、トイレに行くにもその男性を気にする様子で、気が休まらない様に感じました。スタッフの方に説明して頂き少し納得しています。もう少し安心して過ごせたら母も幸せかな？と考えています。
59	・介護の仕事は本当に大変だと思います。職員の方の定着度、人数は足りているのかなと時々不安になります。
60	・働いている人がやめてしまっていないのが、どうしてやめたのか？聞くのも出来ず、慣れていた人がいなくなり、変わってばかりなので。
61	・職員の方が大変そうで、申し訳なく思っています。
62	・食事の量が少ない。メニューが同じ等の話を本人より聞きました。1ヶ月の献立表等を配布してほしい。量は皆様同じですとの事でしたが、個人別に対応してほしいです。
63	・職員さんの数がある程度あると、短気な方、軽く放言される方など、多少差が見られます。全ての方が同一、というのも難しいかもしれませんが、ある程度は一定性が欲しいと思えます。
64	・職員は個人差がありますが、もう少し自由に要望を生かして欲しい。若干個人差が・・・感じられる時がある。
65	・まずスタッフありきな気がする。スタッフの出入りが激しいのがとても気になる。大変な仕事なのは良くわかっているつもりだが、それだけなのかと気になる(他と比べてはわからないが・・・)。
66	・夜間など、他の入居者が部屋に侵入してきても、職員が対応できないため「出ていけ！」と大声を出すことになり、侵入者を叩くなど。家族としては、そういう話はおどろくとも悲しくなる。入所者の部屋を訪ねている時も、多目的ホールの方から、他の入所者の方をしかるような職員の声がきこえてくるのはいい気持ちではない。・重度の入所者があり(本来のGHの形とかけはなれており)、入所者本人は「早くここから出たい」と言っている。要介護度が軽いため「放っておかれている」「手伝わされている」との感が強い。
67	・職員がよく変わるのが、気になります。

68	・気持ちに余裕のない様に見受けられるスタッフの方の、入所者への対応が気になった事がありました。年々介護度が上がる入居者が増える中、職員の方のご苦勞を思うと言える立場ではないのですが、本人のスピードや理解力に対しできるだけ穏やかな対応を心掛けて頂けると嬉しく思います。(私自身訪問した際、その方のピリピリした感じが伝わり、お願いしたい事も話せなかった事がありました)
69	・本人をむりやり引っばって行こうとする姿がみられる。(どうしようもない時は仕方ないけど…)
70	・贅沢な事です… 食事の味にバラツキがあるようです。職員の方が当番制で作ってくださるので仕方ないのですが、もっともっと食事が楽しい時間になったら嬉しいです。
71	・利用本人は女性なので、トイレ介助等ができるかぎり女性職員にやってもらいたい。
72	・新しい介護さんが入社した時介護のひきつぎよろしくたのみたい。
73	・いつの間にか職員の方が変わっているので、残念に思う時があります。
74	・ほとんど陽射しのはいらないリビングで一日過ごしています。日なたぼっこや、いねむりができるなどゆったりしてほしい。高齢なので日中にいねむりもする。よるもねてくれるならきもちよいたたねもよいかと。
75	・職員の方が休みなく大変そうです。
76	・職員の人員不足を解消し、入居者の外出機会等を増やしてほしい。
77	・事務的処理で、郵便料金不足の郵便がきたり、薬局がかわったことの通知はあったがその経過などの説明がなく、何故?と思つた。説明責任があるのでは?
78	・まだわかりません。ただ、慣れすぎて御座なりにならぬ様にして頂きたいと思っております。こちらも同じです。
79	・最近事情がありなかなか訪ねることが出来ません。一ヶ月に一度位なのですが、その度に介護の方々の顔ぶれが新しくなっている様な気がいたします。大変なお仕事でなかなか大変な状況と思いますが…
80	・訪問時入口でチャイムを鳴らすのがなかなか出てこない時がよくあるので困る。本人の毛糸のセーターがちんできた。洗濯機で洗濯したと思われるので、セーター類は手で洗うよう施設の人も気をつけてほしいと思う。
81	・ケアマネさんとの計画の話などは一切していない。職員の社会人としてのレベルの低さ(約束事、電話での話しぶりなど)。サービス業としての対応の悪さは気になっているが、こういう業界ではいたしかたないのかと、なかばあきらめている。
82	・時々、人手不足が感じられる。
83	・夜間など職員の数少なく思い、災害等の時に不安がある。
84	・職員さん個々人は皆さんがんばって気くばりされていて、満足しています。ただ職員さんの数が少しずつ減ってきているように感じられます。はっきりとした実数は把握していませんが、個々人の負担が増えていかなければ良いと思います。
85	・シフトに入った職員が当日の業務をこなすことに大部分の時間を取られ(特に業務日誌の記入)気の毒に思う。毎日の業務が多過ぎることに何か工夫をしたら良いのではないかと思います。
86	・スタッフの方があまり忙しく働いているのを見て、母がなかなかスタッフの方に言えないとこぼす所がある。
87	・担当者がきめ細かく接していない。個人の性格に即した対応を希望します。
88	・おやつに、母の好物のキャラメル等を食べさせたいと思いつつ他の人の手前もあり、言い出せない。(大した事ではありませんが)
89	・職員の方の名前が分からない。(名札を付けると介護のじゃまになるので仕方がないとは思いますが)
90	・要望を伝えても、職員達の間で上手く伝わっていない事が時々ある。
91	・割と職員の退職、変更が多いと思う点。
92	・責任者に伝えないと話が通じない。その他の職員には伝わっていないことがあり、同じことを何度も質問されたりする。この件は毎年このアンケートで書いているが一向に改善されない。
93	・一部のスタッフが長続きしない(辞める)のが気になる。
94	・職員(現場)の入退職がやや多いのか?
95	・今後、新しい職員が増えていった時、今もっている「良さ」がしっかりと伝わっていくように配慮して下さい。どの職員も、ほこりをもって、安心して働き続けられるよう、労働環境をいっそう充実させていってほしい。
96	・経営者及び施設長、フロア主任など、上層部の方々は良いと思いますが、末端の教育が行き届いていないと感じる職員さんもありますが、全体的にはいいGHだと思います。
97	・職員の異動の報告など全く無く、半年に1回程度しか訪問していませんが、その度にメンバーが入れ替りがあり、驚いています。職員の中には、介護人として不適格と思われる人がいました。とにかく、全力で入居者の皆さんをサポートして欲しいです。
98	・認知症に対する対応を理解しケアして欲しい。
99	・毎週定期的にGHへ母の顔を見に行っておりますが、たまたまなのか? 同じ服装を着ている時があります。多い時で2~3週間位…以前チョット気になったので、スタッフの方に聞いたところ、洗濯して、又、同じ服装が本人気に入ってるみたいで…との事。本人は、あまり理解していないような気もするのですが、分りません。
100	・随時面会は出来るのですが、本人にあいに行くのを楽しみに出かけて行くのですが、気がひける時があります。
101	・職員全員が入所者の生活を把握していて欲しい。
102	・手が足りないと(スタッフの方に)行くとに言われ、もっと来てほしい(本人と外出、買物など)と言われ、苦痛になり、かえって面会に行くことが重くなってしまいました。何のために入居したかわからないではありませんか。家族にも事情がそれぞれあると思います。私はプレッシャーを感じました。仕事もしている上週1回の面会が精一杯です。なぜホームに入居させたか分ってくれているのかわかりません。
103	・常に様子を見て声をたくさんかけてほしい。
104	・満足しているが、もう少し外の空気をすえたらいいと思う。
105	・介護職員・入居者の名札の無表示について、入居者(軽度の認知症)が職員、入居者同士の名前を言えないために、コミュニケーションが取りにくいように見受けられる。入居者の呼びやすいニックネームなど。認知症進行の抑制になるのでは。
106	・ケアサポートの不備な点について、ケアチェック表の記載項目にあっても実施していないことがある。面会時、帰宅時にこちらで実施。(寝具のシーツを定期交換、手足の爪切りなど)
107	・通院の時、連絡が(職員間の)時々悪いようで、手間どる事がある。
108	・食事の改善
109	・自分の思うとおりに人を動かす。
110	・介護関係では多いのかもかもしれませんが、職員の方の入れかわりがよくあるので、長く働いてもらえるような環境作りが必要かと思つます。利用者としても安心できると思つます。
111	・事情を完全に理解していないので、無理があるかも知れないが、居室のローテーションができるのでしょうか? 陽射しの状況が何年も同じなのは改善の工夫があっても良いのではと少し感じます。

112	・お世話してくれる職員の方(特に責任者の方)はあまり変わってほしくないと思っています。
113	・スタッフの人数が気になっています。常時3名はいてほしいのですが、他の利用者の方を連れてお買物など出掛けてしまうとひとりで見ているという状態です。普段は良いのですが、去年の様に地震とか何かあったらと思ってしまうです。
114	・人数に対して職員数だけでなく、実態に則した配置にしたらと思う。
115	・職員の異動が多いように思われます。
116	・本人の具合の悪い時に電話があり、「おむつ替えに2人必要だ」「周りを汚されて掃除が大変だ」「病院に連れて行ったら長時間かかり人手が足りない」「他の入居者にうつされて迷惑だ」といわれた。経験豊富なスタッフが十分なる体制だと聞いていたが、人手が足りていないのではないかと心配になった。よくスタッフが変わるのも、重労働なのでは？と気になる。また、前述の電話と同じ時に「家族は本人を大切にしていない」という発言もあった。家族は在宅での介護を限界までやって、これ以上は本人も家族も負担が大きすぎて共倒れになってしまうと思い入居を決めたのに、「預けっぱなしで何もしていない」ような発言は、とても心外で、個々の事情をきちんとわかってもらえていないと感じた。
117	・スタッフ間の伝達をよくしてほしい。電話に出るまでかなり長かったりと、いわゆる一般の会社や企業と同様の社会常識的な側面がやや欠けていると感じます。
118	・他のグループホームは、月に一回程度“おすし”をとり入れているようです。胃腸が弱い方は予め別メニューをご用意いただいて、開催してもらえたらと思います。まずはケータリングを入れたらいいかがでしょうか？お刺身を食べたい人は多いと思います(イベント参加者には別料金を請求していいので)。健康を気づかうばかりに、食べたい物をガマンするよりも、主治医と相談して少し余欲を持ち(許容範囲を決めて)、一日単位で考えて、楽しみながら食事をできたらと思います。
119	・入居者一人一人の認知度や、体の不自由度が違う訳で、それぞれの人に合った対応を望む所ですが、職員さんの数なども少なく、なかなかむずかしい様です。
120	・他の入居者もたくさんいるので、大変だと思いますが、不安全な行動をする時は、止めて欲しい(怪我が心配)。
121	・服の着方は本人に任せていただいているが、間違えて着用した事がわかった場合、それとなく直してほしい。今までと違うことが、寂しい時がある。
122	・洗濯物(下着類)各自が自室に持ち込んでいるのか数が減ったり、他の人の物が引き出しに入っていたりしている。チェックも必要かと思えます。
123	・案内に「家族も一緒のお出かけやイベントを行っている、地域のお祭りにも参加可能」と記載ありました。頻繁に実施されることを期待しています。
124	・スタッフの同志のコミュニケーションがとれていないと感じる時がたまにあります。
125	・施設利用料を値上げしてもよいので、職員の人数を増やしてほしい。各階9人の入居者に対して2~3人の職員ではあまりにも少なすぎる。入居者は皆運動不足である。
126	・少し良くなったかと思うと、日常の仕事の大変さをこなすので精一杯で、心を忘れている職員をよく見かける。仕事は大変なのはわかるが、やはり気配り声かけは忘れないでほしい。仕事をただこなすだけでなく、もっと利用者の心を大切にしてほしい。流れ作業に日常の仕事をしてほしくない。又、幹部クラスの人があまりにも現状を知らなすぎる。社長がもっと現場に来て現実を見てほしい。
127	・離職者が多い。特にベテランのスタッフが時々まとめて辞めてしまい、ケアに支障が出ないかと懸念している。
128	・本人、母の強い性格が災いし、他入居者様となかなかうまく暮せない事が転居を考えるきっかけですが、窓口のケアマネジャーさんが異動になり、主任も交代し、くわしく薬に関して把握している人がいない事が、転居の原因の一部でもあります。
129	・風呂が水の風呂で古く、浴槽が高く入るのが大変のようだ。浴槽が低くてホーローもしくはステンレスの物にしてはどうか。
130	・入居者が一日中悪口を言い合っている事がよくある。
131	・夜間の時、緊急避難が発生した時職員が入居者にどう対応してくれるのか、気になる。
132	・職員が認知症の知識不足のように思う。質問をしても理解出来ない(答えが出来ない)。
133	・良く転ぶので、転ばないようにしてほしい。
134	・安全面で気をつけていただきたい。怪我等しないように最大限の努力をしていただきたい。スタッフの方々も一生懸命やって下さっているのは理解できますが、一般的に介護の現場は大変です。個々の努力だけでは事故は防げないと思いますので、事故の原因を究明し組織としてそれを改善して欲しいと思います。
135	・職員の入替わりが多い。
136	・職員の方が制服でいる時は職員としての顔で対応してくれますが、たまに私服でいる時は職員としてではなく、本当に一般の人でそっけないです。
137	・ベテランの方、新人の方等、個人の能力に差がありすぎるように思われる。1フロアに常に2人ぐらいしかいらっしやらないので、何かあったとき心配である。職員間のコミュニケーションがとれていないと思われる事が何度かありました。職員間の連絡をしっかりとしてほしい。薬等不安なときがあります。個人の能力差なのでしょうが。
138	・職員の対応、態度、笑顔などに差がありすぎ。いつもニコニコしている人。ムスツとしている人。声をかけても知らん顔している人。すぐこんには、とってくれる人等。
139	・本人によくしていただいた職員が異動してしまったのが残念です。また元に戻してほしい。もう少し楽しい雰囲気をつくってほしい。物静かで暗い気がする。職員がいつもかわっている。すぐにやめてしまうようです。
140	・老人向け食事で仕方ないと思うが(価格の面も)果物、牛乳、卵類が少ない。
141	・朝食の時間から30分ずつ後ろへずらして欲しい。7:30→8:00 11:30→12:00 17:30→18:00
142	・夜間時間帯の職員の人数不足？(9人に1人)
143	・日常気を付けなければいけない事が、毎日介護する人が違い、医師、看護師への引き継ぎがうまく行っていない様に思えます。その為に身体の状態が悪くなりつつあると思われれます。それが残念です。その他の事は他の施設に比べて、割と満足しています。いい所に入所できたと思えますが、職員の異動が多く、なじんだ頃に居なくなる。
144	・トイレの便座が女性には高いような感じ。
145	・本人の能力にあわせた個別対応。それをするためには職員の人数は不足している。
146	・スタッフの入替わりが多い様に感じます。入居者が少し不安定な精神状態になることがありました。出来るだけ長い時間同じスタッフの方にお世話していただけるとありがたく思います。

147	・スタッフが足りていないという事も有り、昨年母が転倒して大腿骨骨折になった際も誰も一緒におらず、目撃者無く、という事態は問題だと思います。かと言ってホームを変える事は、時間とお金がかかる事ですし、唯一の家族の私は遠方なので、対応が無理です。どこのホームも同じ問題をかかえる所が多いと思います。人材不足解消の具体策を早急に検討して頂きたいと存じます。
148	・職員の異動が多く、気が分かって来ると転勤とか退職でいなくなってしまう。・目配り、心配り、気配りがもう少し欲しいと思います。・職員の仕事が忙しすぎるので、人員の増強を望みたい。
149	・職員が忙しく働いていますが、人員が不足している様に感じます。
150	・職員が忙しく働いていますが、人員が不足している様に感じます。
151	・本人の言うことを良く聞いてくれて親身な介護、対応してくれているが、施設としての集団的な生活や規律がもっとあっても良いとおもう。本人の言う事を一方的に切り捨てるのはもつての他だが、本人の言うことを“へいへい”と聞くのも考えもの。どの程度をラインとするかは難しい問題でGH介護の大きな命題と思うが、程々見ていて冒頭の様に思われる。
152	・災害時や地震の時はちょっと不安です。
153	・職員の異動・担当については余り説明がないので、運営会議の時に異動があったか報告をしてもらうことにした。
154	・職員がいつも忙しそうにしているので、少し心配です。・食事について、見た目の美しさより高齢者の食べやすい食事を工夫して欲しいです。・若い職員で、フレッシュでとてもいいのですが、50代位の方がいらっしやると又違った介護に目を向けられるのではないですか？
155	・お金がかかっても良いので、もっと職員の数を多くして欲しい。
156	・認知症のためもあり、又、夜間に職員さんが不足しているのか、転倒の事故がふえました。迷惑をかけているような気がし、気がひけて質問がしにくい点があります。職員さんよりも経営の面で改善してほしいと思っています。
157	・本人的にはご飯が少ないと思っています。
158	・別フロアの男性職員が「疲れた」を連発していた。弱者へストレスの発散がされる事が無いか心配になる。時折声を荒げている事がある。入居者は物事の理解が難しくなっている事が分かっているのか心配。
159	・スタッフの人数が足りないように思われる(どこのホームも同じでしょうか?)シフトに無理がでけるとケアの質にも問題がおきてくると思うので、人手の確保はむずかしいとは思いますがして欲しい。
160	・ケアプランについて、以前のケアマネジャーは親身に対応してくれたが、新ケアマネの作成プランは、「入居者本人に対する悪口雑言」のみで、ケアプランになっていない旨注意した。本人自身にも問題があることは家族も理解しているが、方針の変換に困惑している。特に最近、組織の方針としてのようだが、「他の施設への申請手続」をすすめられており、大変不安である(追い出そうとしているのではないか?)。
161	・人手がたりないようで、皆様が力を合わせて努力していますが、かなりむりがあるように見受けられます。
162	・連絡事項をそれぞれスタッフで共有してほしい。いわれたことがちがうということがあります。
163	・職員の入替えが多いのでGHの雰囲気少し変わってきている様に思う(事務的になった)。
164	・居室内の転倒防止(手すりなど)の工夫を検討いただけると良い。
165	・日々の生活の中で、何もせずすわっている時間が多々あるように見受けられる。デイ・ケアのような体操のとり入れ、手芸など動き、考える事のできるカリキュラム時間がもう少しあると良いと思います。
166	・行事の工夫が欲しい。年々簡単に済まされているような気がする。
167	・手作業等何かあったら与えてもらいたい。(危なくない程度)
168	・リハビリと外出です。
169	・毎日散歩に行くのは気候や職員の方の都合によって難しいと思いますが、出来れば毎日散歩に行きたくしたい。(外の空気を覚える時間を作って欲しい)今日は暑いのか寒いのか今夏なのか冬なのかを感じて認識して欲しい。
170	・もっと外出の機会が増えればと思います。
171	・時々外出、買い物などに外へつれて行ってほしい。
172	・介護度をあげないために、いろいろなゲームや体操をとり入れてほしい。
173	・寒くなりますが、外に出て散歩させて頂きたい。
174	・高齢化しつつあるので、無理な点があるかもしれませんが、もっと運動(散歩など)の時間をふやしてほしい。
175	・グループホームも近くにあるが、常に布団を干しているの、ホールに集まっています、テレビ？感心しています。近所の人、とにかくよく外に、日に二度も散歩しているという、認知の軽い人？か職員の人と手をつないでお話をしながら、さんぽ、うらやましいと思う。相手をしてあげてほしい。ただすわっていたり、そのままにしているのが...
176	・レクリエーション内容が少し貧しい。
177	・外部の散歩が少ないように思われます。
178	・外出やリクリエーションを増やしてほしい。遊びが少ない。
179	・散歩などをなるべくしてほしい。
180	・外出の機会をさらに増やしていただきたい。
181	・歩行の為に筋力を落とさない工夫。楽しみながらできる軽い運動になるゲーム等。外出の機会。散歩、買い物、花見など、日常的にとり入れてもらえるとうい。
182	・GHの廊下スペースでは限りがあるので、月1~2回の周辺の散歩や、お手数ですが食材購入時に2名程度を同伴するなどして外出の機会を設けていただきたい。
183	・理想的には日中の対応にもう少し入居者中心のカリキュラムがあって、職員も対応の時間が取れば良いのですが、それぞれ本人の業務をこなすことに精一杯の様子で余裕を感じとれない。業務日誌などの記入を簡略化し、入居者の対応に時間を配分出来ればなお、素晴らしいグループホームになると思う。ホーム長が個別の業務に入らなくとも良い体制作りが急務だと思います。
184	・出不精なので、本人が行きたくないとと言っても、ごまかして連れ出して欲しい。もう少しリクリエーションを増やして欲しい。「家族の日」に家族がほとんど来ないのが気になる。「家族の日」は皆が楽しめる催しを行なって欲しい。
185	・もっといっぱいリハビリしたい。
186	・いつまでも健康でいられるように散歩、体操等、体を動かし、気晴らしができる機会を多く持ってほしい。
187	・天気の良い日には外出をしたい。
188	・戸外につれ出してほしい。
189	・戸外に連れ出して欲しい

190	・認知症への対応策としての、日常生活の参加(介護度が上がっているとあまり出来る事が少ないと思うが…)のプログラムはどうなっているか知りたい。どうしても受け身になってしまうが、自ら選択して行動する意識付けがほしい。
191	・足腰が弱らないような運動を行ってほしい。
192	・散歩をできるだけ多くして下さい。
193	・身体を動かす様な事を日々の中でつくって頂きたい。
194	・少しの時間で良いのですが、みんなで一緒にテレビ等みることも良い事ではないかと思います。一緒にみる事で楽しいこと、笑うことも出来るのではないかと思います。
195	・介護度「5」を「4」に引き下げる努力(収入減になるかもしれないが)をして欲しい。
196	・月一、二回位の面会の中で本人自身が必要な物を早くほしい時、言えない時があると思うので、時々職員の方から聞いてくれると助かります。
197	・2階迄が階段の為、少々不便を感じます。ホーム用のエレベータ等があれば良いと思います。
198	・本人の部屋は1階なので、「全面マド」がロックした上、カギがかけてある。本人はロックを外せず、外部からはロックを外せないで、カギをかける必要は無いと思う。万一のとき、職員がカギを取りに行くのと1テンポおくれる可能性あり。(自分が若いとき知人家族がロックを外せず焼死した事あり)
199	・広さを拡大できれば！(共有部分)
200	・中庭を有効にもっと活用できないか、検討して欲しい。草花を植えたりしているが、もう少しせっかくのスペースを使えると良いのではないか。
201	・外回りの庭の雑草。
202	・腰等を痛めている職員が多いのが心配。十分な治療が行なえるよう環境を整えて(?)やってほしい。
203	・居室が2Fなので緊急の場合、うまく避難できるかどうか少し心配です。避難訓練は定期的に練習しているよう
204	・時々玄関のチャイムをならしてもきがかからないときがある。
205	・土地の面積もあると思いますが、もう少し緑が多くなるといいと思います。
206	・入所の方が出て行かれないように施錠してあるので、外から入る時にノックをしないと開けてもらえず、気が付かないと待たなければならぬ。呼び鈴(インターホン)でもあったら助かる。
207	・地域(組合)ともしっかり仲良く交流が少ない。何かあった時のおとなりさんだから、火災や地震対策が出来てないように思う。
208	・エレベーターがないのが、不安です。
209	・花壇などがあるといいなあと思う。
210	・パブリックスペースがもっと広いと理想的である。
211	・居室隣のトイレの引き戸の不具合が気になります。
212	・室内に呼び出しベルなどがあれば良いと思います。
213	・雨の日などは洗濯物などほす場所がせまそうで大変に思いました。
214	・建物の耐震性、強度はどうなのか？(木造2階建て)。敷地内に雑草が多い。
215	・職員の方がよく変わられるので、郵便物の件ですが過日面会に行った時、開封しない様に…とお願いしたのが(郵便物の転送手続きはしていますが…)物によってはグループホームの方へ行く物もあり、封が開いた状態で渡されるとガッカリします。

ケ 家族との連携、コミュニケーションが不足している	
1	・訪ねていくのも前もって予約をしないといかれないのは非常に不便です。何故突然訪ねてはいけないのか不思議です。散歩とか入浴とか大体の時間はわかっていますので、本人のいる時間を見計って時間のあいた時にちょっと訪ねることが出来れば助かります。
2	・会議の報告がなくなりました。
3	・本人に何かあっても話してくれない。家族が指摘すると笑ってなにもなかったようにしている。職員がとまかく少なく、みんなに手がまわらないように思えます。ですから改善してほしいにも、してもらえないし、笑ってその場をていよくのがれるように思われます。
4	・もう少しサービス、本人の健康管理を教えてください。
5	・職員が退職(私の母の担当だった方)したらしいのですが、急にいなくなりました。2年もお世話になったのに会えなくて残念です。お礼を言いたかったです。
6	・他の施設を見ないし行く事もないので、病気でですから良くわかりません。
7	・初めのうちは、良い施設と感じましたが、最近はスタッフが代わったせいか、なんとなく行きづらくなりました。スタッフが忙しすぎて、訪問しても話しをする時間が全くないのが不満です。
8	・私も高齢者ですので頻りに足を運べない状態で、面会に参りました折、日常生活を色々聞きましても、確かな返事は返って来ない訳で、ホームの職員の皆様のお話しを信頼してお世話をお願いして居ります。
9	・在宅医療を受けていますが、診察の結果は一度も聞いたことがありません。いかがなことでしょう。薬剤が処方され、調剤されていますが、薬の内容の説明を聞いたことはありません。
10	・以前、スタッフの氏名が分からないので、名札を付けてほしいとお願いしましたが、最近はまだ付けてもらっていません。スタッフの名前が分からないので、不満です。
11	・職員の方、それぞれの役割分担がはっきりわからない。
12	・家族への連絡を積極的にしてほしい。家族が訪問し、聞いたことについては、積極的に対応してくれるが、ホームの側から家族へ自発的に連絡してくることがない。
13	・時々、スタッフや所長さんからの話が唐突に感じることがあった。家族が訪問する日が不定期であるので、前もって説明なり、話があるとコミュニケーションがスムーズにいくのではないかと。例えば、簡単な2～3行のコメントで良いので、一日の本人の様子がわかる介護メモのようなものがあると良いと思う。
14	・職員の紹介のようなボードがあったりすると、名前と顔がはっきりして、人事異動があるときにもわかり易いと思う。
15	・職員間で話が伝わっていない事がある。ケアマネ、所長、職員同士、お互い情報交換をしっかりと欲しい。
16	・職員と家族が話のできる応接室などが施設、1階の入口近くにあるといいと思えます。立ち話ではなく、ゆっくり話したい時があるので、お願いします。
17	・事務職員、ホーム長が土日不在のため、預け入れ金の納付やホーム長との相談をしにくいです。
18	・職員さんの異動や新任の場合は、毎月の領収書他の文書と一緒にお知らせいただければ、家族ともコミュニケーションを取れて良いのではないかと思います。
19	・グループの職員が良く変わりせつくなじみになってもいなくなる。名札をお願いしたが、その時だけで最近はずけていないので、新しい職員の名前がわからない。

20	・こちらから話をすると、かるくあしらわれて、相談をもちかけても、忙しいといい、あまり受けてくれません。あまり強いうと「1～2日家で自分で見ればわかります」というようなことを言うので、あまり自分の考えを言えません。自分は病気で、家に帰っても母を見られません。本当は家に帰りたいですがとても見てやれません。自分を産んだ母ですから本当は自分で見るのがあたりまえなんですけど、母を思い出すと、どうしても涙がでます。母の前でつらいときには、死のことを思います。どうか母をよろしくおねがいします。
21	・職員への連絡はスムーズに行ってほしい。
22	・施設長が席を空けている時が多いので、介護の現場の様子は職員から聞いている様で不安である。
23	・居室にはベッドの他、化粧台(鏡台)すら置いていない。物の上ののぼって危険性があるという事ですが、入居して数年になりますが、身の廻りに必要な物が無くどの様な日常が始まり、どの様に就寝に至るのか判らない。最近では訪問面会しても、他の人達への配慮なのか、別室の応接間？会議室？での対面になり、何か不安です。
24	・何か質問が有る場合、ホーム長又はセンター長に連絡を取りますが、夜勤あけとか、休日の日とかは家族には分かりません。午後の比較のお仕事のゆるやかな時間帯を考慮してTELを入れるのですが、非常に無愛想に対応された事が何回か有り、困ったものだと思っています。せめて責任者(ホーム長)の休日が日程等に入っていると有りがたいのですが...
25	・所長不在時に家族からの問い合わせ等に対して十分な対応が得られない場合が多々ある。
26	・スタッフの名前がわかりません。名札もつけていませんので。スタッフの写真つき紹介などをフロアーなどに提示していただければと思います。
27	・本人の今後について、もっと話し合うあるいはアドバイスが欲しい。
28	・ケアマネジャーさんが殆ど不在なので、話す機会が少な過ぎるし用が足りない。不要な買物が多い。
29	・介護計画の説明について、一応説明はしてくれるが、内容が理解できないまま、話し合いが終わってしまうことがある。時間が短くて説明不足の時がある。
30	・職員の方が頻繁に入替わるので、覚えると移動されている事が多いので新しい方が入ったら紹介してもらえると良いと思います。
31	・家族の悩みや考えを個人的に聞いてもらう機会があると良いと思う(毎月ミーティングは行っているが、皆の前では話づらい事もある)
32	・本人が、職員に物をとられたと話していたことがあるが、とられた品物がサインペン、歯磨き粉と値の安いもので、そんな品物を持っていくことはありえないと思っているのですが、病気のせい、ホーム長さんにささいなことでも話した方がよいのかどうか迷っています。
33	・週に何回外出させてくれているのか(天気の良い日の散歩など)。情報が欲しい。
34	・フロアー担当の職員全員の顔と名前が家族にわかる様にしてほしい。また館内で職員が変わった時の情報もあとと良いと思う。
35	・スタッフの写真入り名前を入口に張って欲しい。
36	・GHとして入所者がどの程度までならふさわしい状況で在所できるかをはっきり示してくれてもかまわないと思う。次の段階への対応も早めにできる。
37	・働いている職員のお顔はわかるのですが、お名前がわからないので、ネームプレートをつけて頂けると話しかけやすいと思います。
38	・本人の認知症が進むにつれて、皆さんに御迷惑をおかけしているのでは、と思っています。どんなことをしているのか良い事も少しはあるのかと知りたい時があります。その事を知っても、私は何も出来ないで、ただお世話になるばかりですが。
39	・職員の異動が多いので、異動があった時はその都度教えてほしい。
40	・本人の現在の様子について伺いたく、電話を致しますと、迷惑がられていると感じて掛けられない。足繁く訪問出来ないで、優しく対応して頂きたい。「何か有りましたら連絡します」との言葉を受け不安が募る。
41	・利用者の伝達事項が職員に行き渡っていない事が多々見受けられる。
42	・職員の異動を報せてもらえると嬉しい。
43	・尿・大便等は自分で出来ているのか、等知りたいので教えて欲しい。入浴等毎日なのか等を知りたい。
44	・スタッフとコミュニケーションを取りたい。
45	・一年に一度の話し合いの場を持って欲しい。
46	・職員の方の顔はそれぞれわかるのですが、名前まで知らなかったりするので、声掛けの際、名前ですべて呼べたらと感じた。
47	・働いている方の名前がほとんど分からない。ネームをつけての対応が難しいなら、分かる所に写真入りで張り出してほしい。
48	・体調の変化、食事の変化について、もう少し詳細に知らせて欲しい。(こちらから聞かないと教えてくれない)
49	・現在は日常がとどこおり無く続いていると思いますが、常ならない事が起きた場合にどうなるかを心配しています。入院に至らない病気等の対応に関してお教えいただければと思います。
50	・質問したことに対して、ある程度はつきりおしえてほしい。Telしてもよい。認知症であるから、わからない行動をするのか。
51	・「暮らし振り」の家族へのフィードバックがあれば更に安心できる。宜しくお願いします。
52	・地域と密着があるからには、誰がどういう人物名前が、どこから、何で、通勤しているかは重要である。ここからすべて責任の所在が乱れて来ている。全てこの施設も全く同じである。個人情報等を悪く解釈している例の代表的なものである。このアンケートの中にも出てきているが、職員の異動等について全く報告がなく、職員がありあまっているのか、足りない状況がわからない。定期的に(月に1回程度)家族との定期面談を作してほしい。これは義務付けにして出来れば議事録を公開して欲しい。・職員一覧がなく、どこの馬の骨がいるのかもわからない。この件も義務付けてもらいたい。・御指定下さればいつでもお伺いし、発展のため意見を申し述べたいと考えている(無料で結構です)
53	・1年間の行事予定表等、生活の流れを大まかに知る事が出来るとよいと思う。請求書の郵送時に、近況や、散髪に行った日やその時の職員さんの氏名など添えられていると職員さんの名前を知ったりする機会になる。例えば〇〇さんは 月 日に床屋へ行きました。同行職員〇〇。
54	・家族会等の会議の開催。お手紙で毎月生活の様子はお知らせいただいておりますが、それに加え、家族会等のような会合をお願いします。
55	・介護する施設側の意見も遠慮なく言ってもらいたい(法律や程度により難しいと思いますが)。
56	・本人の暮しぶり、健康状態、薬管理などはいつでも快く応じてもらえるが、職員の異動の報告をもっと早く、写真を含め報告してほしい。

57	・どうしても休みをとらなければならないときがあるので、その点はゆとりをもってお知らせいただければと思います(今もかなりゆとりのあるご連絡です)。認知症に効果のある薬の提案などをいただけると検討してみようかとは思いますが、難しいのでしょうか。
58	・もし出来たら働いている皆様の名前と顔がわかるように、1年に一度皆様のお顔が写っている写真(全員の)とお名前を書いた物いただけたらうれしいです。職員さんがたまに変わることがあり、一度お聞きしても忘れてしまうことがありますのでよろしく願います。
59	・ケアマネとの話し合いが密に無く、計画のみが渡される。
60	・もう少し出掛けさせたいし、連れて行きたい。短期の温泉など。時々家族と自由な討論をしたい。家族との旅行は3~5日位連れ立って旅行等に行かせられたらどうか。
61	・連絡方法の手段にメールも利用して欲しい。電話の対応で現在行っているが、仕事中等などはメールだと有難い。
62	・利用している家族が、会議、その他の会に出席する家族が少ないこと。
63	・入居者訪問を終了し、玄関の鍵を開けてもらうのですが、大きな声で「おねがいします」声が届かない時があります。作業されていると考えていますが、外チャイム(入るため)があるように、内チャイム(出るため)をつけたいと思います。
64	・節電を行っているのは理解出来るが、面会カードを記入する場所が暗くて書くのに苦労する。
65	・訪問記録の方法に改善を希望します。・一覧できない(誰が何時に来たかわからない)。どこに記入するか分からない。・ノート型式にするのが良いと思います。※つい記入しないで帰ってしまう事があります。
66	・職員の方々に名札をつけてほしいと思います。
67	・様々な便宜上、職員さんの胸元には布製ネーム等を付けていただければと思います。
68	・普段生活している時はよいと思いますが、イベントの時は皆集まるので、もう少し広い方が・・・と思いますが、これは仕方ないです。
69	・職員スタッフの名前がわかると話しやすい。

コ 医療支援、健康面で不満がある	
1	・在宅医療を受けていますが、万一何かあった時は医師が来てくれるのでしょうか、不安です。
2	・外出先に電話がかかって来て、「すぐに来てくれ」と言われ、すぐに帰れないので医療機関に連れて行って下さいと言ったが、連れて行ってくれなかった。救急の時はどうしたらいいのかわからなくなった。規則だからだめみたいな事を言われた。
3	・本人が、軽い風邪のときにウガイ等をさせて欲しい。
4	・室温管理、暑いと感じる時が多々ある。節電対策も分かるが、寝たきりの介護者は体温調節が自分でできないので、注意深くやって欲しい。
5	・夜間急変時の対応に多少の不安があります。
6	・入所してから起こった本人の体の状態など私の方からお話した情報が職員の方全員には伝わっていない事があり、本人の体について重要な事だったので、気になりました。
7	・外来にかかる時、介護タクシーの手配や付添いをやっていただけると良いと思う時があります。直近の体の様子や処方されている薬など、職員が一番良く知っていると思うし、本人の体調が悪くなったと連絡をいただいても、こちらですぐ対応できない事もあるので。
8	・水分補給が必要とされているか気になります。時々足りていないのではないかと感じる。
9	・室温管理、季節にあった衣類の管理。本人がエアコンを使いたがらないとのことですが、夏、冬共に適温を保っていただきたい。
10	・契約医療機関がどう決められているのかが気になる。
11	・看護師が週一回なので、細かい生活面でのやりとりがわからず、具合が悪くなった時など対応してもらえない。
12	・服用している薬がかなり多い。本当に必要なのか心配です。入院した際、服用している薬の多さにびっくりしました。前施設から移った時の病歴が伝わってなかった様で、現場の女性(介護職?ケアマネ?)からかなり苦言をいわれました。あずけている以上あまり反論できず、納得できませんでした。入居の際にお世話になった前ホーム長の方には大変良くいただき、あたたかい言葉をかけていただきました。男女によりこんなにもちがうものかと思ひ、その件があってから、まったくホームに行っていない状態です。
13	・現在月2~3回の医科外来は1回位で良いのではないかと思います。又、関係のない歯科外来月2回も2ヶ月に一度で良いと思いますが(入れ歯のため)
14	・気温差によるふとん、毛布などの配慮。
15	・近隣の医師と連携し、健康診断・発熱などに対応出来る様になれば有難い。
16	・医療面で、医者に行くのは家族となると、なかなか行けない。連れて行ってほしい。
17	・行政からの指導なのか、通院の際のこれまで行われていたGH職員の同行がなくなり、家族が同行しなければならなくなりました(仕事を休まないとなりません)。
18	・夏や冬に、光熱費の節約が行き過ぎているようである。暑さ、寒さで体調を崩すのではないかと心配である。特に夏の熱中症対策に問題がある。問題が発生する前に対処してほしい。
19	・セキュリティや室温管理。
20	・緊急時に受け入れてもらえる医療機関が決まっていれば良いと考えています。
21	・医療保険利用訪問看護の利用について。臨機応変に必要に応じて再び利用できるようなしてほしい。
22	・以前は病院に連れて行く必要がある時、1回2000円1時間延長ごとに1000円となっていたが、4月からは料金がかからなくなった。2回目予約からは家族が連れて行くのが原則のようだ。(特別無理な場合は言って下さいとのことだが)遠くからそのために行かなければならないので、どちらか選択できるといいと思う。家族が連れて行くのが大変な時は料金を支払ってもいいと思う(どういう理由で変更になったかはわからないが)。
23	・内科医が信頼できない。
24	・なかなか目に届かない部分はあると思うが、さらに安全面や本人の身体的精神的な変化をチェック・連絡することを期待しています。
25	・足腰が痛い、定期的に整形外科に通院していたので心配がある。
26	健康面、医療面、安全面について、骨折、怪我は心配です。
27	・入所者の通院に職員がいないのを理由に利用がまずできない。当然緊急性のない通院(入れ歯の不具合、皮膚科の診察など。定期的通院を含め)は車の出せる遠方の家族が出向かなければならない。

28	・少々の傷が化膿した時、腰痛が出た時、通院は家族の担当なのは当然ですが、女の家族だと自由がきくと思われているようです。必要な経費は実費でかかるのはやむなしと考えているので、つきそいを代行する方法も作ってほしいです。仕事をしないと別に暮らしている自分たちの生活も困るし、入居を続けるにも支障が出ます。お金をかせがないといけません。
29	・食事の件で、朝昼晩の3食に加え、午前と午後におやつが出ますが、私達や職員の皆様より栄養を取っています。至れり尽くせりの介護に対しありがたいと思う反面、カロリーの取り過ぎが逆に心配です。
30	・協力医の往診を一週間に1度にしてほしい。(現→二週間に一度)通院、入院中の管理(洗濯物の交換等)、家族の協力も必要だと考えるが、基本的にGHのスタッフさんをお願いしたい。GHに常勤の看護師がいるとよい。
31	・冬場のGH内の室温が高すぎる気がします(外気や居室との温度差がありすぎるように感じます)。
32	・大変なお仕事だと思いますが、認知症の進みが早いと思われるので、自分では寒さがどうしてよいのかわからないと思います。もし不足の衣類等がありましたら、お知らせ願いたい。冬はもう一枚と思います。
33	・希望したいこと。本人が専属医(内科)以外の病気になり、(皮膚科と整形外科)その診察、診療は家族が付き添って全てをして下さいと言われた。従って病院(総合)の受診手続きから、勿論本人の送迎迄全部家族で行った。GHではやらないことになっているのかどうか。
34	・医療機関との連携を強化して欲しい。現状、近所の病院のみ。認知症などの専門医はいない。またGHの問題ではないが、病院間での提携もできると良いと思う。※2012年度より訪問看護センターと契約する旨聞いている。母は早朝吐血したり、深夜にもうろうとした状態になったりしてスタッフに迷惑をかけた経緯があるので少し安心している。
35	・食後、入浴後の水分が少し不足している様に思います。便秘気味なので、心配です。本人は云えないし、家族もあまり云う事も出来ないの、その点が気になります。(スタッフの方も云いやすい人と云にくい人がいますので)
36	・入院するときの立合が必要だったり、お願いできたり、あいまい。
37	・医療機関受診に際し、GH側がより頻繁に連れていってくれる態勢があればよい。
38	・訪問医療機関と内容に疑問。
39	・提携している病院が時々不安を感じる時がある。結果的には問題がありませんでしたが、診断結果が出ないまま様子を見ているうちに治るとい状況でした。
40	・病気を持っているのですが、薬が増えたりしているように思います。血液検査等をきちんとしてから薬の分量が決めているのか気になります。(以前入院する事になった時に多すぎて手術がすぐに来なかった事があります)医者に関してはわからない部分ですが、もうけ中心の医療にならないように願っています。
41	・診察日については、1ヶ月に2回はいい。2ヶ月に1度でも良い(医療費がかかってしまう)。
42	・在宅医療費の点数が各医療機関で違うが、そういうものかどうか良く理解できない。(例)診療所4600点 皮膚科、他の内科200点。毎月どこも悪くなくても診察されればとられます。
43	・安定剤飲んでいて効かないといって量を増やしたと。何か急に攻撃的になったり、暴言をはくようになって来たのでやめてくださいとお願いしたら、訪問診療所は止めて(安定剤)苑に迷惑をかけたなら苑を出て行ってもらおうと言われる。安定剤を飲まなくなったら落ち着いてきて、穏やかで優しい人になった。
44	・毎日の薬をまちがえて、他人の薬をのまされた事がある。
45	・本人に体の自由がきかない所があるので、止むを得ないが転倒などで打撲したことがあった点。
46	・入所している者(母親)が高齢である為、医療の面で気になります。病気の時は?入院したら?その後はet c...
47	・多少リハビリ的なことをしてもらおうとありがたいが、むずかしいと思っています。
48	・我が家は共働きなので、急な通院が必要となった時に対応していただけると助かるのですが、むずかしいですね。

サ 清潔や衛生面で不満がある	
1	・経年によってでしょうか、外から入った時、においが気になることがあります。特にトイレまわり。トイレ床も汚れて来ましたね。パブリックスペースが雑然として来た感じがします。整理をすともう少しすっきりとすると思います。月日が経って、食卓の表面のいたみが気になります。来客用(裏口)スリッパも新しい方がいいな〜と。
2	・廊下、トイレなどの清掃がもう少し...外部業者では施行料金が高くなりますか?スタッフのみなさんは、お忙しいでしょうし、むずかしいでしょうか?
3	・時々、トイレが汚れているのが気になりました。
4	・居室のほこりが気になります。
5	・今は週2回くらい風呂に入っているらしいが、この暑さなのでもう少し回数を増やしてほしい。
6	・本人の意思もあると思うのですが、着替えを毎日していただきたいのですが...夏なのに、冬用の服を着てたりすると、「なんで?」と思います。どうか季節にあった服装にしてほしいです。頑固な性格なので、苦労していると思ひ申し訳ないです。
7	・しいて言えば、床の汚れが気になります。
8	・トイレの手を洗う水が出ない。早急に直してほしい(半年位直っていない)。
9	・訪問時に手洗い、うがいをさせられますが、洗面台、コップがきたない時があります。クローゼットの中も清掃していただきたい。ホコリがたまっていた。
10	・風邪の季節になって来たので、可能なら玄関ホールに手洗いやうがいのできる洗面台を設けていただくと外から細菌等を持ち込まなくて済むかと思ひます。
11	・部屋の掃除をもう少しして頂けたら有難い。
12	・洗面台が居室にあるためか、虫歯が増えたので、歯みがきの声かけをして欲しい。
13	・入浴設備がもう少し整っているといいのですが...寒い冬など湯船に入ると体もあたたまっていいな〜と思ひます。
14	・オープン当初はトイレの掃除など行き届いていたが、現在ではゆかなどかなり汚れていて清潔感がなくなっている。経費の点からだと思うが、いつの間にかペーパータオルが普通の布タオルに変わっており、それもかなり不衛生な感じがした。
15	・週に一度位の面会ですが、本人の個室の床が汚い時が有り、及びトイレも本人の汚した後が見うけられます(本人は掃除は出来ない)。
16	・掃除機を借りた事がありますが、余りにも古くて、吸い込みが悪いので、新機種に換えたほうが効率も良くなるのでは...と感じました。

17	・行くたびに同じ服を着ていて、いつ洗っているかと思えます。靴下も毎日ぬがせてでも洗っていただきたいです。肌着も風呂に入った時はかならず着替えをしてほしいのです。見ていてくれるのか不安。母は何でもいい、いいと自分からこうしてと言えないので、手数ですが、着替えは持ったですかとたずねて風呂へ案内していただけたらと・・・
18	・部屋の隅にホコリがある事が多い(ベッドでなく下で寝ているので少し気になる)。
19	・衣服の美化と顔の清潔(目やに、口臭等)を保って欲しい。
20	・トイレが入居者と同じ所を使わせてもらうのですが、足元が時々ぬれているので気を付けてふいてから使っています。職員用はあるのですが、トイレのマークもなく使ってはいけないものと思っています。使っても良いのでしたらドアにトイレの表示がほしいです。書いてないと事務室みたいで入ることは出来ません。
21	・施設内は清潔に清掃に努めてくださっています。半年に1回位ベッドを動かして後ろもそうじをかけていただけたらと思えます。(実施しているようでしたらゴメンナサイ)
22	・寝具の定期的な交換、洗濯を心掛けて欲しい。
23	・汚れたままの衣類を着ていることがよくあるので、着替えさせてほしい。
24	・冬は入浴が週2〜3回でも良いが、夏はシャワーだけでも良いから回数を増やして欲しい。部屋にホコリがたまっている事があるので、まめに掃除して欲しい。同じ洋服を1ヶ月以上着ていたりするので、その辺を見て欲しい。暑くなったり、寒くなったりした時に、布団の調節をして欲しい。
25	・家にいた時は何枚もズボン下をはいていたが、訪ねていった時にははいていなかった。頻尿なので脱ぎ着が大変なのかとは思いますが・・・
26	・居室のそうじ、チェストの上、枕カバー(タオル)の交換など少しゴミが目立った。
27	・掃除をもう少ししていねいにやってほしい。利用者である母も手伝って行こうといい。外出の機会は昔に比べて減っているの、きれいにみがかれた窓から外の景色が見えたらよいのと思う。窓も制限なしで開けられるようにしてほしい。風呂は2日に1回だが、できれば毎日入れてもらいたい。
28	・お風呂
29	・入浴を一日おきくらいにできればありがたいと思う。
30	・部屋の洗面所の掃除に注意してほしい。食べかすなどが付いていて気になる時がある。
31	・洗濯の頻度を多くしてもらいたい。季節の服装に気を使って欲しい。整理ダンスの中を時々チェックしてもらいたい。
32	・玄関が少しきたなかった。
33	・時々トイレ付近から臭いが・・・汚れている時は使用しづらいので、なるべく早く掃除してもらえるとありがたいです。
34	・タオル、靴下等が無くなったり、違う人の使っている物が部屋に有ったりする。部屋の掃除は家族がやるのか？
35	・衛生面が気になります。
36	・いつも布団がしきつぱなしが気になります。ベッドではないので、たまには布団をあげて掃除をしてほしい。
37	・部屋の掃除ですが、ベッド(柵)とか、タンスの上のホコリなどが目に付きますが、訪問した時にはそのつどホコリなど拭いて来ますが、掃除の度合いがいまいちつかめませんが、どこまで要求していいのかとてもむずかしいですね。週一回位掃除機、シーツ替えなどはとてもたすかります。
38	・本人は認知症が進みほとんど意思表示が出来ない状態です。この頃私が行っている時、おむつ交換にあたり、ズボンまで替える時が時々あります。早めにおむつ交換をして頂けたら本人も気持ち良くすごせると思います。
39	・トイレに消臭剤等を置いてほしい。
40	・季節、特に冬のジャンパー等が汚れたまま夏になってもハンガーにかかったまま、厚いフトンも袋に入れずにそのまま物入れに放り込んであってホコリだらけでした。一言云ってくれば家に持って帰って洗濯出来ますのに。
41	・夜間の人数がそう多くない昼間の人員より少ない事を聞いた事があるので、下の世話がされているのかどうか？不安。
42	・口内ケアを十分に行ってほしい。※現在もある程度行われていますが。
43	・お風呂をできるだけ多くして下さい。
44	・週1回は洗濯、掃除をしてほしい。
45	・部屋の掃除(畳やテレビ台などのほこり)がいつも気になりました。
46	・室内の清掃及びカーテンのよごれが少し気になる時があります。
47	・エレベーターやトイレの「臭い」が気になる。
48	・もう少し部屋を掃除してほしいです。個々に食事面で塩分控え目で出来たらいいです。
49	・部屋の清掃が隅々まで行き届いていないことがあるので、改善してほしい。
50	・汚れたトレーニングパンツ等をしまう癖があるので衣装ケース等の点検をたまにさせていただくとありがたい。
51	・しかたのないことだと思うのですが、もう少し最初の主旨であるグループホームで、共同生活して過ごす、母と似たような要介護の人が多く、中の活気もでるのでは。ただ認知症は進む病気なので一概には言えないが。衣類の入れ替え(夏冬)など家族がタイミングよくできないのでしてほしい。施設なのでしかたないのかなあと思う点が時々ある。例、足腰の急なおとろえ、体重増加。
52	・見学者の家族以外の来訪者がトイレを利用する場合には、棚上のケア用品がむき出しでないほうが好ましいと思う。

シ 金銭面の不安、不満(事業所に対するもの)

1	・年金だけだとお金が不足してしまう為利用料金を下げられないか？
2	・生活保護で入居していますが、この所出費が多く大変困っています。介護タクシーの利用回数も多く、1ヶ月3万用意するよう言われています。
3	・何を買ったという領収書の提示は受けませんが、生活保護費がいくら入り、生活費、GH費用等々・・・トータルの内容がクリアで無いので不信感がぬぐえません。毎年同様の内容にて返信しておりますが、変わりません。
4	・料金が民間なので公営より高いのが仕方ないが、長く利用したいのもう少し安い方が良く(末長く利用したいので)。
5	・歯科医が、月2回→月1回、衛生士が月4回→月3回で充分なのではないか。毎月16〜17万ほど費用がかかっています。少しでも負担を減らせないものかと・・・希望します。
6	・費用の面では厳しいところがある。

7	・利用料の請求が早く、又期間も短いので、請求期間は延長して欲しい。
8	・利用料が高い。不明な点がある。
9	・お金の使い方が多い。
10	・おむつ等自費消耗品の購入・使用明細がもう少し分かりやすくなると良いと思います。
11	・一番の悩みは費用のことなので、どうしようもないと思います。高額です。一般的なサラリーマンの収入では支払えないのではないのでしょうか。私は利用して8年になりますが、その間私が負担した費用の総額は2000万円になりました。この4月からやっと特養へ移れることになりました。
12	・毎月の利用料金振り込みですが、金融機関窓口で行っていますが、身分証明書2通(本人、窓口に行った人)を持って毎月行っていますが、金融機関では身分証明書はコピーではだめ、その為ホームまで車で15分~20分の所(私は運転出来ません)身分証明書をかりてきて振込みが済みましたら返しに行く状態です。ホームには引き落としにしてほしいと話しましたが改善しないとの事。毎月のことなので手数料込みでよいのでどうかしてほしいと思っています。金融機関のカードは持っていません。
13	・日用品代が何に払われたか明示していない。水道代の請求額が高過ぎる。保険適用が限られているので、費用が高くなるのは仕方がないとはいえ、負担を減らす経営努力が欲しい。

ス 金銭面の不安、不満(制度等に対するもの)

0

セ 将来的不安

- | | |
|---|---|
| 1 | ・要介護度があがってきた人たちに対する今後の対応。 |
| 2 | ・看取りもして下さるので(ありがたい事です)、今の段階ではその点が一番心配です。 |
| 3 | ・今後、具合が悪くなり、GHIにいれなくなったとき、どこに入居させられるのか不安です。 |
| 4 | ・寝たきりになったり、食事が自分で採れなくなったら、と考えると不安です。 |
| 5 | ・本人が寝たきりになった場合には退去しなければいけない不安がある。 |

ソ 区分のできないその他の内容

- | | |
|----|---|
| 1 | ・サービス評価とかいっていますが、サービスとはどういうことですか？ |
| 2 | ・家族は長い時間一緒にいるわけではないので、中のようなすがよくわかりません。本人に聞くかぎりでは自分の気分がいい、良くしてくれるというし、気分が悪い時は不満をいいます。 |
| 3 | ・入所を決めるにあたり、WEB上で、ケアマネージメントサポートセンターの外部評価PDFを参照させていただき、安心して入所できました。ありがとうございます。 |
| 4 | ・せっかくのアンケート(以前もありました)何らかの面でどう生かし、どう活用したかについても回答した手前知りたく思います。勿論個人的なことではありません。 |
| 5 | ・出来れば、この評価の結果は、公報等一般の方々が見られ、将来の参考になる様であって欲しいと考えます。このアンケートで利用事業所名が何故判断出来ますか？調査日を事前に事業所に通告されるのか、それとも不意打ちなのか。疑う訳ではないですが、予告なしでが好ましい感。 |
| 6 | ・(一言)本人になにか聞く事があって家に帰りたいたいと言う事が口ぐせになっているので、少しがんこな所もあり、その様な言葉が出て決して職員さんの対応が悪いのではないのでご理解くださいますようお願いいたします。 |
| 7 | ・今年、外部評価調査員が訪問調査を行っていません。23年度更新と云われました。 |
| 8 | ・長年やってきた事による、建物や設備の老朽化。 |
| 9 | ・施設の周りに緑が少ない。 |
| 10 | ・地理的な問題で細い川の道を人も車も通らなくてはならないので、川の上にとぶ板みたいなのをおいて道路を広げることができるのでしょうか？ |
| 11 | ・玄関へのアプローチを工夫したら？ |
| 12 | ・89歳の母のことで悩む事が多い。一人暮らしだった母は気ままに暮らしていたので、「もうあきちゃったよ、帰る」と言われ、かわいそうに思う。母の姉妹も亡くなり、早く死にたいと言われ、今病院に手術後の血栓予防で連れていっているが、予防はいらぬのでは、と思う。 |
| 13 | ・今回の案内書の字ですが、小さくみえにくいです。私達も老人に近くなって目も悪くなって来しています。 |
| 14 | ・近隣街道への合流時に補助ミラーがあると助かります。 |
| 15 | ・他のグループホームとの連携及び交流など(意見交換)。 |
| 16 | ・手洗い、うがい後の面会が建物が違うので、事務所を通って行かなければならないのが不便。 |