



平成23年度 地域密着型サービス外部評価

小規模多機能型居宅住宅介護事業所

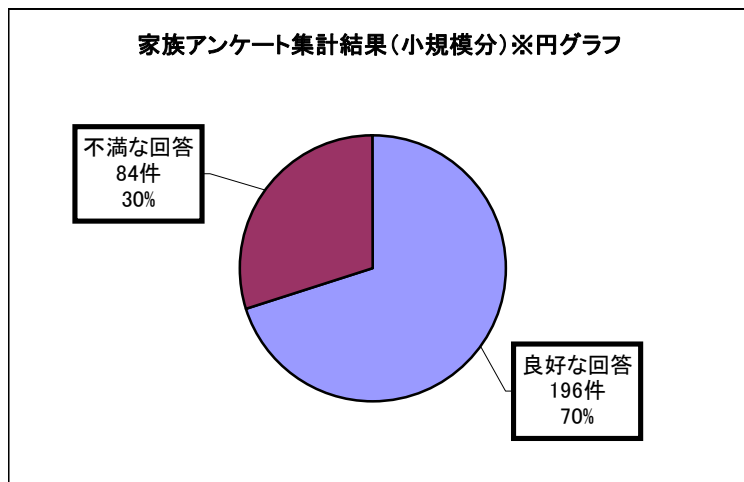
利用者家族アンケート集計結果（自由記述のみ）



CSC
NPO法人ケアマネー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 小規模多機能型居宅住宅介護事業所 利用者家族アンケート集計結果(自由記述のみ)



家族アンケートの集計結果(小規模分)
 ○良好な回答の計 196件 70%
 ○不満な回答の計 84件 30%
 合計 280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	14件 (7%)	196
	イ 職員の対応・事業所での過ごし方に満足している	107件 (55%)	
	ウ 家族への配慮に満足している	44件 (22%)	
	エ 医療支援、健康面で安心	6件 (3%)	
	オ 清潔や衛生面で配慮がある	6件 (3%)	
	カ 環境、雰囲気が良い(立地、ハード面含む)	19件 (10%)	
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	3件 (4%)	84
	ク 職員体制、職員の質・事業所での過ごし方に不満	51件 (61%)	
	ケ 家族との連携、コミュニケーションが不足している	11件 (13%)	
	コ 医療支援、健康面で不満がある	6件 (7%)	
	サ 清潔や衛生面で不満がある	2件 (2%)	
	シ 金銭面の不安、不満(事業所に対するもの)	4件 (5%)	
	ス 将来的不安	1件 (1%)	
	セ 区分のできないその他の内容	6件 (7%)	
合計(1. =良好な回答)		196 (70%)	-
合計(2. =不満な回答)		84 (30%)	-
総合計		280 (100%)	280

【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年度に実施した小規模多機能型居宅介護事業所(以下、事業所という)について、ご家族からのアンケートを集計したものです。

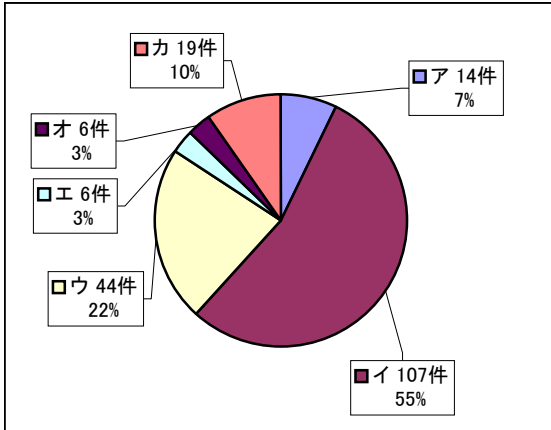
評価は、事業所についての①ご家族からのご意見、②職員による評価(自己評価)、③第三者の人による外部評価、と大きくは三段階に分けて実施しています。その中でも、ご家族からのアンケートによるご意見は、ご利用者の代弁者として、またご家族自身の貴重な声であり、調査時に大切な役割を担っています。評価機関に届いた個別のご家族からの声は、直接事業所に伝えることは守秘義務からできませんが、全体を集約して訪問時に届けています。事業所としては、ご家族からの率直な声はとても参考になり、思いや願いに耳を傾け、ご利用者、ご家族との信頼関係の構築や日ごろの活動の参考としていただければと考えています。

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・事業所での過ごし方に満足している」が55%、ついで「家族への配慮に満足している」が22%となり、この2つで77%を占めています。

不満な回答では、「職員体制、職員の質・事業所での過ごし方に不満」が61%、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13%となっています。全体に人的なかかわりの部分の不満が目立つ結果となっています。

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	14件	(7%)
イ	職員の対応・事業所での過ごし方に満足している	107件	(55%)
ウ	家族への配慮に満足している	44件	(22%)
エ	医療支援、健康面で安心	6件	(3%)
オ	清潔や衛生面で配慮がある	6件	(3%)
カ	環境、雰囲気が良い(立地、ハード面含む)	19件	(10%)

合計 196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	義母はデイサービス、義父は入所ですが、昼食などは一緒に、一日同じメニューですごしているようです。両親にとって同じ時間を共有できて楽しんでいるようです。
2	・食事は、栄養管理もきちんとされていて、とてもおいしいと本人が言っていました。
3	・皆様とても親切にいただき、本人がセンターへ行くのを大変喜んでいました。
4	・在宅介護よりも、多くの人達と接する機会が多く、家事や買物まで出来る様になって、うれしく思います。
5	・いつも車いすを利用していただいていた母が職員の方のはげましで、自力歩行でトイレや買い物等にも行けるようになり感謝しています。
6	・デイサービスでお世話になっています。本人は楽しみにしています。昼食のメニューを特に喜んでいました。
7	・今のところありません。本人が楽しみにしながら通っていますので。
8	・父が利用していますが、行くのを楽しみにしており、帰って来るとよく話して聞かせてくれます。
9	・利用者本人はデイサービスやショートステイの予定日はホームからの迎えを楽しみに待っているようです。
10	・デイサービスで週3回お世話になっています。デイサービスに通うようになりとても明るくなり楽しみにしています。
11	・母は居心地が良いといつも話しています。
12	・利用者の意志を尊重し、生き生きとしてきました。
13	・集団行動のできない人かと思っていたが、みんなと一緒に行動している(協調性)。人に冗談をいったりするようになった(社交性)。家にいた時は必要な事以外口をきかなかった。
14	・食事が工夫され、嫌いな食べ物の香り、見ることの不満が消えました。(あいかわらず食べないようです)。外出を好まない性格ですが、時々外出に出かけるので視野が広がったように思えます。

イ	職員の対応・施設での過ごし方に満足している
1	・デイサービスを利用していますが、朝早くから夕方まで長い時間お世話していただけて本当に助かります。
2	・外出をなかなかしないのでいろんな催物をしていただいているので本人も楽しんでます。写真をよく撮ってくれているので明るい表情が見られるので安心してます。
3	・季節による催しも工夫しています。
4	・利用者の気持ちを良く理解していると思う。
5	・デイサービスに関しては夕食まで済ませて帰宅させて下さるので大変有難く思っています。本人も楽しく通っているようで、安心してお任せしています。
6	・利用者の要望をよく聞いてくれます。
7	・少人数で目のいきとどく所。
8	・散歩なども良く連れて行ってきて、きめこまやかな対応をしてくれていると思います。
9	・施設長様とケアマネジャーさんが、大変親切で丁寧な対応をいただいているので、家族としてはありがたく感謝しております。特に、個別の対応がとても温かみのある対応をいただき、頭が下がります。専門家でプロとは言え、人間的に大変素晴らしい方と日頃より深く感謝しております。
10	・全体として、よく面倒をみて世話をしてくれています。
11	・依頼した件の対応が速やかな事。
12	・入居者が少ないので、細かい所にまで気を配って本当に助かります。
13	・本人の夫(本人は事業所で暮らしているため別居)が亡くなった。本人はうつがあるため、本人に知らせるかどうかも迷ったが、事業所の方で「あとでわかってショックになるよりも、今わかった方がよい。全員で支えます」と言ってくださり、最後にお別れをさせてくれた。入所以来はじめて自宅に帰り(1年ぶり)親しかった人達と会ったことがよかったのか、夫との別れも受け入れられ、自宅に何度か帰ることができるようになった。家族や友人と一緒に食事やおやつを楽しめるようになった。歩くのも今までの車イスをほとんど使わなくなり、手をひけば大丈夫になった。本人も家族も事業所の方を信頼している。有難いと思う。

14	・大変お世話になり感謝しています。
15	・先の東日本大地震の時、ゆれが治まった頃、事業所の職員さんが我が家へ大丈夫ですか？と見廻りに来てくれました。その日はデイサービスは出掛ける日ではなかったので、独居していて、安堵致しました。利用者の細かい所によく気を配ってくださいます。
16	・職員の方々にはほんとうによくして頂き、81歳でここまでよくなるとは思いませんでした。先生にも感謝しています。介護する身になって始めて大変さが分かり、今自分が足の筋をのばしてしまいました。介護される方ほんとに頭がさがります。ケアマネジャーの方お若いのに一生懸命です。先が楽しみです。他の方々も送迎の時、明るくごあいさつして頂き私も元気をもらっています。・これからもよろしく願い致します。
17	・本人の自立心を大切にしてくれる。
18	・職員が明るく、元気なとても良い雰囲気です。
19	・本人のできる範囲のことを、自発的にさせていただいている。そのことで、自信が持てたり、他の入居者に対してもお役に立っていると思う。ことあるごとに声をかけていただいている。
20	・職員の方々がいっぱい元気に対応してくれます。
21	・季節のもの等多く取り入れて、レクリエーションも多くしていただいています。
22	・お迎えの時しか職員の方とはお会いしないのですが、皆さん礼儀正しい方ばかりです。
23	・職員の皆さん、とても接しやすく、事業所への出入りもやりやすい。
24	・一人一人のことをよく見て下さっていて、困ったことの相談にも耳を傾けて一緒に考えて下さっています。
25	・職員の対応が、とても親切でやさしさがあります。
26	・一年に何回かホームから外出させてもらい気分転換でいいと思います。又、ホーム内で文化祭的な事をしてくれて有難いと思っています。
27	・職員の方が明るく、親切です。
28	・親切で笑顔である。
29	・父は96才、認知症で頑固、我がまま、家族がもっとも不快に思う悪しき行動等ある中、よく介護され、頂いています。
30	・要望に対応して頂いている事。
31	・職員の方は大変皆様親切です。
32	・少人数のスタッフでも小回りのきく対応を行なっている。
33	・わがままな母にいつも優しく接して頂き、感謝しています。
34	・職員の皆様全員が明るく気軽に対応して下さっています。本当に安心してお願いしています。
35	・職員の皆さんが、いつも笑顔で本人に接して下さっています。送迎はもちろん、本人(97才)の為、一日、がんばって来ますとの笑顔で、いつも家族として送り出しています。感謝。
36	・小規模多機能施設ということで、臨機応変な対応をしていただけています。
37	・若いスタッフとベテランのスタッフがいて安心感がある。デイケアのスタッフが、ショートステイのスタッフと同じなので、本人にとっても、身体的にもなじみという点でも負担がかからないので助かる。また、本人のことを普段からみてくれているので、ショートステイも安心してお願いできる。習字の先生や大道芸のボランティアなど、外からの空気も入っている。
38	・とても親切で母も優しくしていただいています。
39	・一人一人にケアマネジャーが根気よく且つ親切。
40	・送り迎えの車に乗せる時も職員が安全第一に考えているし、連絡帳の記入もしっかりしているので家族も安心しておまかせしています。
41	・報告をよくして下さり、状況に合わせて親切に柔軟な対応をして下さっています。職員の皆さんがいつも元気でとても気持ちが良いです。
42	・利用者の近くで、急用の時等、さっと見に行って頂き、助かっている。若者が元気に働いている様子が伺える。(男女)
43	・聴力障害があり、家族でもコミュニケーションをとることが大変なのに、ヘルパーの皆さんに理解してもらい、いつもサービスを受ける日を楽しみにしています。ありがとうございます。いつまでも小規模のよさをいかして頑張ってください。
44	・いつも笑顔でやさしく対応して下さっています。
45	・一昨年脳梗塞で入院、リハビリを受けたものの車椅子で失語症がある状態で昨年6月から自宅療養になりました。家族のものでも本人の話がなかなか理解出来ず、イライラさせてしまいお互いに不満が残る事が多々あります。その中で事業所の方々が大変な事が多いのは重々理解していますが、いつも明るく接して頂き、本人はもちろん家族もとても助けられています。
46	・職員の皆様によくしていただいています。感謝しております。
47	・本人の要望に柔軟に対応してくれている。
48	・利用者の気持ちの変化を察して対応してくれます。甘やかすことなく、注意したり、元気づけてくれます。無理にレクリエーションをさせたりせず、好きなレクをさせてくれる。
49	・一人一人のスタッフが細かな所(健康状態、本人の気分とか)を良く見ていただき、その場に合った対応していただき、助かります。
50	・デイサービスで送迎をしていただいておりますが、家族では対応できないやさしさがありとてもありがたく思っています。
51	・送迎時に明るく声をかけてくれます。
52	・職員の方々も明るく生き生きと働いている。職員同士が仲が良く、利用者の家族私たちともよく気さくに話して下さい、笑いがいつ行ってもあり、利用者の方が楽しそうです。

53	・状況に応じて、臨機応変に対応していただき、本当にたすかっております。
54	・職員の方が明るくて笑いがいつもあり、伸び伸びと働いている感じで、利用者の方達も皆楽しそうです。訪ねて行くと、わかりやすく状況を説明して頂き、何か要望はありませんか、と必ず聞いて頂いています。利用者、家族、職員が家族のようです。
55	・送迎の際もとても元気で明るい点。家族のように親切に接して下さる点など
56	・職員全員がとても感じがよく利用している母が行くのを楽しみにしており、安心して利用している様子が伺えるので満足しています。
57	・職員の皆様も大変親切に接して下さり私達家族も助かっており、また感謝しています。
58	・小規模なので、人数が少なくまとまりやすいのではないかと。職員の大部分はやさしいし、にこにこ接してくれている。
59	・全ての面で信頼している。安心してまかせています。
60	・一人一人の入所者さんに心くばりしていただいています。
61	・人数が少ないので細かい所まで目が届く。夜間も誰かが起きて見てくれるので心強い。
62	・少人数なので、職員の人達の目もよくいきとどいていると思います。
63	・職員がいつもニコニコしている。
64	・とても親切な対応で、安心しておまかせしています。
65	・皆様とても明るく、優しい方が職員として働かれています。
66	・職員の方々が皆気さくで優しい。
67	・本人をよく理解してくれ、また家族の状況もよく理解してくれていることが大変頼りになります。日々楽しみになることを考えて、イキイキとした時間が持てるようにしてくれています。
68	・本人の為に、とても気にかけて、一人一人に合うよう心がけていてくれて助かります。皆さん元気で明るく、何でも話せる雰囲気が良い。
69	・本人がおちつかなくなるとドライブに連れて行ってくれたり、工夫してくださっています。
70	・いつ行っても明るく、職員さん同志のコミュニケーションがよくとれているように思います。
71	・スタッフの方がみなさん感じがいいです。
72	・ショートステイの時、普段見ている職員なので良く理解してくれているので、安心して預けられます。
73	・職員のみなさんがやさしいです。
74	・職員の方は皆さんとても親身な対応をして頂き、感謝しております。
75	・小規模のせいか、よく目が行き届き、十分にケアしてもらい感謝しています。
76	・職員の方が、本人の状態(心身共に)についてよく把握してくれていると思います。自宅からは近い距離ではありませんが、こまめな対応をして頂き小規模な所でよかったと感じております。
77	・希望、要望が決定後には、それなりに対応してくれる。
78	・職員の方々は皆さん気さくで話し易い。
79	・職員も母の事を良く理解してくれていて、今はお泊りもいやがらずに行ってくれるので、とても助かっています。食事もきめ細かく対応してくれていつも美味しいと言っております。
80	・職員の対応が良く、親切である。
81	・職員の方が皆親切でやさしく接して下さるので、本人は安心して楽しみに出掛けて行きます。
82	・88歳の主人がお世話になって数年になります。施設長さん始めスタッフの皆さんによくして頂いて、週5日お世話になって居ります。皆さんきめ細かく、優しくして下さって、主人も喜んで出かけています。私も80すぎになり、手術をしたり病気があるので、一人ではとても主人の世話が出来ず、大変助かって居ります。又、お食事がとてもおいしくて、それも楽しみの一つの様です。
83	・特に感じた事はないが(他所と比較した事がないので)まあ良くやってくれていると思う。
84	・事業所の営利よりも、利用者及び利用者家族のQOLを第一義的に考え、企画・運営されていること。・非常に家族的で温かい。施設長自らが、利用者一人一人の氏名はもちろん、プロフィールや利用者の家族のことをよくご存知であること。施設長さんの元に、同様の資質の職員さんが集まっていること。
85	・小規模な施設のため、職員が目が行き届いていて良い。特にショートステイ時も安心していられる。
86	・本人の為に将棋をわざわざ勉強して相手になっていただいたり、相手になる方を見つけていただいたり、太ってきているので食事や間食にも気を使っていたり、家族的です。
87	・少人数の為、迷惑をかけても見守って目が行き届いている感じがします。いつも声をかけている様です。
88	・職員の方々が、皆親切で、本人・家族共にとても感謝しております。なにより本人が一番楽しみにしている様子です。
89	・本人のわがままや機嫌の悪い時に対しても、よく対応していただき本当にありがたく思っています。
90	・スタッフひとりひとりが利用者の人格をきちんと尊重して対応してくれています。
91	・皆さんが笑顔で接して下さるので、本人も安心してお世話していただいています。
92	・職員の皆様に良くされて、感謝してます。喜んで通所しています。
93	・少人数なので目が行き届く所が良い。
94	・細かくサポートしてくれる。
95	・本人が言葉も喋れない。食事も胃ろうで、自由をうばわれている状態です。1日のうちでも熱が出たり、下ったりを繰り返しています。全般について、医師、看護師の方の見守りが必要です。お世話になっている所は全部をフォローしていただいています。家族として安心してまかせております。職員の方にも2時間に1回の体位替えをしていただいています。感謝です。
96	・職員の方の人柄が皆さんとても優しく、本当に感謝しています。
97	・面会に行った時、職員の人達の挨拶がしっかりしていて、気持ちがいい。
98	・よく対応して頂いて感謝しています。

99	・職員の言葉使いがいていねいです。
100	・ケアマネジャーさんやヘルパーの方達からこまめに連絡があり、父の様子がよくわかります。体調もよく気配りしていただいて、安心出来ます。介護計画もその時々家族の状況や本人の体調を考慮していただけるので大変助かります。
101	・本人の体調などその時々状況に考慮して介護計画をたててくれる。緊急時も臨機応変に対応してくれる。
102	・皆さん優しく親切に対応して頂いてますので特に心配はしておりません。
103	・日常生活に必要なサービスがセットになっているところ(掃除、洗濯等)
104	・一人でボーンとしている事が無い様、話しかけやトイレなど特に気をつけてくれているので助かっています。
105	・管理職者を含め全員でサービスに努めている。
106	・担当者が年配の女性で、話し易く対応が良い。安心して話せる雰囲気である。
107	・職員さんは、皆さんたいへん親切な方々ばかりかと思われまます。

ウ	家族への配慮に満足している
1	・家族、親族がいつでも訪問しても歓迎され、訪問しやすい。
2	・自分達からの相談によくのってくれる事。
3	・家族の話を良く聞いていただき、対応してくださっています。
4	・契約時間に係わらず柔軟に対応してくれる。・自宅迄送迎して頂いて(車椅子のため)時々玄関の昇降時にも心良く応じてくれる。・ケアマネジャーさんと気軽に話せる雰囲気に助かっている。
5	・ケアマネジャーもとても親身になって話を聞いてくれます。
6	・お迎え・送りの時間も、出来る限りの都合をつけてくださり、大変助かっております。
7	・介護する私の負担が軽減し、感謝しています。
8	・ケアマネさんが、いつも親身になって相談にのって下さり、とても助かっています。依頼した事を迅速に行って下さる。
9	・仕事をしているので、朝の早い時間のお迎え、帰りの遅い時間の送りとても助かっています。
10	・近くであり、要望にも柔軟に対応して頂いている。
11	・家庭の都合で食事の準備が出来ない時、夕食も準備していただけた事がとても良いと思いました。
12	・ある日突然夕方ショートステイを依頼しても、早急に送迎してもらい、対応していただいているので、大変助かっている。
13	・急に泊りをお願いしても何かとやりくりして対応してもらえ事が有り難いです。
14	・急に仕事になった時でもデイの利用が可能。
15	・家族の都合に合わせてショートステイの期間をとっていただける所が良いと思っています。
16	・こちらの要望をよく聞いてくださり、それに対応してくれるので、とても助かっています。
17	・ホームでの本人の様子は連絡帳等で家族に本人の一日の様子を知らせていただいております。
18	・宿泊・デイサービスが臨機応変に受け入れてもらえるので大変満足しています。
19	・杓子定規でなく、利用者側の事情を考慮して対応してもらえました。困ったことはないか?と聞いてくれます。
20	・健康問題や心配事等なんでも相談できる。
21	・こちらが困っている時連絡するとすぐ対応してくれ、私は妻の情報を得られるので安心できる。
22	・職員の方々もいつも親身になって相談にのって下さいます。
23	・急な対応も心よく引き受けしてくれるので家族としては安心しています。
24	・昼夜問わず、何かあると対応してくれる。
25	・本人だけでなく家族の心配もしていただき、いつも感謝の気持ちでいっぱいです。
26	・自由に話し合える雰囲気があります。
27	・ここ最近家の中で転倒したりしたことも原因なのか、車イスの生活になってしまいましたが、車イスのレンタルの手配などもケアマネに迅速に対応してもらったり、送迎の際にもいろいろと気を使ってやっていただいています。
28	・仕事が不規則で翌月の利用希望表を直前まで提出できないのですが、その辺を理解して下さって、利用日についてこちらの希望をほとんどきいて下さる。
29	・用事がある時はいつでも出入りが出来る。
30	・良く連絡をくれるので、安心している。
31	・家族にも気を使っていただき満足してます。
32	・開設時より利用しているが、利用者家族の希望を十分に聞いて下さり、最大限要望に答える対応をして下さいます。
33	・使い道が決まっているのが良い点。
34	・何か困った事があたら相談できる場所があるという精神的安定を与えてくれる事業所であること。
35	・困っている面ですぐに対応してくれる。
36	・こちらからの要望を言いやすいですし、できるだけ要望を聞いていただいているので助かりますし、本人も自由にしている感じです。急に時間を早めに迎えに来て欲しい時でもできるだけしていただいています。
37	・お世話になって1年弱になりましたが、大変満足しております。お泊りは基本的にはしない様にしてありますが子供の休みの際にお願ひし、泊らせて頂いており大変助かっております。特に利用している母の行動からは先生方の名前は一切わかりませんが、顔を見るにつけ手を振ってよるこんでいます。その姿を見るにつけ、理屈ではなく大変優れていると感じます。
38	・父の状況などをまめに連絡してくれます。安心して任せられる施設だと思います。
39	・母の状況などをまめに連絡してくれます。安心して任せられる施設だと思います。
40	・急にショートをお願いしても「いいですよ」と受けていただけるのでありがたいです。一部の職員さんは良く家族の話も聞いて下さいます。

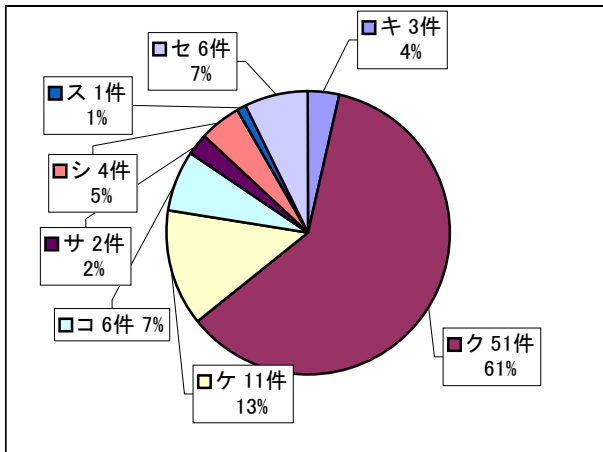
41	・家族都合に合わせてとても柔軟に対応してくれる所。急なお願いや変更にもとても良く対応してくれる所。
42	・初めての経験で良くわからない事ばかりなので、色々アドバイスしてくれます。所長さんが自分の時間をさいてまで相談にのってくれるので、介護についての不安がなくなりました。本当に感謝しています。
43	・夕食時の件、又は宿泊などすぐに対応してくれる(急用が出来た時)。
44	・震災の時など、普段より長く利用できるように気づかっただき、大変ありがたかった。

エ	医療支援、健康面で安心
1	・所長が医師で往診も可能。
2	・入院の時は親身になって付添って頂き、感謝しております。
3	・体調の変化などの面倒をよくみてくれていると思います。
4	・食事は手作りというだけではなく、健康面にも気を使っただきありがたい気持ちです。
5	・母の健康面で、先生が身近にいらっしゃるの、安心していきます。
6	・病気(風邪)、たんがからんだ時などいざという時の対応が、順応できていて安心できる。

オ	清潔や衛生面で配慮がある
1	・きれいに整理、整頓されています。
2	・明るく清潔感がある。
3	・利用者が多くなく、常に清潔に保たれている。
4	・施設内は広々して清潔だと感じます。
5	・下の世話も良くやって頂いている。
6	・掃除が行き届いている。季節の生け花、優しいBGMが流れ館内はとてもきれいです。

カ	環境、雰囲気が良い(立地、ハード面含む)
1	・家庭的な雰囲気である。
2	・施設がきれいで良い。
3	・自宅から近いので何かあった時、急ぐ対応してくれる。
4	・家庭的である。
5	・事業所が近い事。
6	・少人数なので、母には合っている所です。
7	・家族的な雰囲気を受け入れてくれている。
8	・家族的な雰囲気が良いと思います。
9	・家庭的な雰囲気です。安心してお願いできる事業所です。
10	・家庭的な雰囲気です。安心してお願いしています。
11	・家庭的な雰囲気のあるところ。
12	・施設内がいつも明るい雰囲気です。
13	・通院している病院と自宅の中間にあり、徒歩でも行ける場所にある事。
14	・気軽で誰とでも・・・、の感じが良い。
15	・食事が美味しいらしい。
16	・色々な空間に季節ごとに生花がいけてあり、心から和みます。
17	・施設の雰囲気が明るいです。
18	・第一は、家から徒歩3~4分と近いこと。
19	・人数(入所数)が少ないので家庭的な雰囲気です。和やかかなと思います。

2. 不満な回答



項目	内容	件数	割合
キ	本人の会話や活動が低下していると思う	3	(4%)
ク	職員体制、職員の質・事業所での過ごし方に不満	51	(61%)
ケ	家族との連携、コミュニケーションが不足している	11	(13%)
コ	医療支援、健康面で不満がある	6	(7%)
サ	清潔や衛生面で不満がある	2	(2%)
シ	金銭面の不安、不満(事業所に対するもの)	4	(5%)
ス	将来的不安	1	(1%)
セ	区分のできないその他の内容	6	(7%)

合計 84 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	・本人を訪ねるとたいいて一人で椅子に座ってボーとしていることが多いのが気になります。本人は「やる事がなくてつまらない」と話しますが与えられた事はできるような気が致します。その辺の対応を考えていただけたらと思います。
2	・認知性が少し進んでいる事が少し心配です。
3	・身体機能維持についての運動時間、工夫などの改善。

ク 職員体制、職員の質・施設での過ごし方に不満

1	・本人の衣類、所有物は本人の部屋に置ける様に持って行って欲しい。ヘルパー同士の引継ぎ(本人の持ち物、衣類)をきちっとして欲しい。
2	・雨の日は、運転手だけではなく、1人つけてほしい。運転手が雨でぬれてかわいそう！！
3	・きめ細かいサポートが欠けている。こちら側からアクションを起こさないと対応してくれないのが残念である。
4	・職員の異動が多いように感じる。
5	・電話をした時、ケアマネの方が不在で、伝言をお願いしたが、伝わっていない事が何度かあったので、改善して欲しい。
6	・連絡ノートは、家族にとって、母が日中どのように生活し、職員の方や利用者さんと、どのような関わりを持っているかを知りたい大切な情報通信だと思っておりますが、職員によって、記入のしかたも、内容も千差万別で、もっと詳しく記入していただけるとありがたいです。また、記入いただいた職員のお名前を記していただきたいとお願いしましたが、不徹底で、御礼も申し上げられない時があり、困ります。逆に大変丁寧できめ細やか観察いただき、良い点をほめてくださる職員さんには頭が下がります。
7	・職員の人たちの定着率が低い(?)これは、介護事業の雇用問題の難しさの表れか?出来るだけ定着されることを希望する。
8	・職員の出入りが多い。
9	・職員の表情が暗い。心のあたかさが感じられない。職員の入れ替わりが多く、なんの説明もない。
10	・デイサービスを利用する日の朝、迎える時間帯がばらばらなので、本人はおそいとイライラしています。
11	・職員の横の連絡が一定していない時がある。
12	・食事に野菜と漬物がもう少し多く出してほしいと言っています。
13	・朝の送迎時間が10分以上遅れる時は連絡してほしいと依頼しているが、なかなか連絡してもらえない。ドライバーにその旨話したら、外から連絡出来ないと云われた。又、連絡するように指示は受けてないとの事。
14	・職員の数が多いためか、こちらの伝言が一部の方にしか伝わっていない事があります。一人の方に看ていただいている訳ではないので、たずさわの方は伝言を受けて対処してほしいと思っています。
15	・ケアマネジャーさんがほとんど不在の状態の様なので、担当の方を決めて、常に連絡を取り合えるようにして欲しい。
16	・日頃、ショートステイをお願いする日が多いため、年末年始などの自宅に帰って過ごす際の対応に不安があります。(スタッフの方のお休みを確保するためには、やむをえないことだと理解してはいますが。)年末年始に関しても連続ではなく、できたら家族での泊まりと施設での泊まりを1日おきなどの対応をしていただけるとありがたいです。
17	・スタッフが複数になるので、連絡帳に書いたことが、引き継がれているのか気になることがある。時々、本人以外の利用者の衣服が、通い袋に入っていることがある。
18	・介護1の時と2に変わった時の対応があまり変わっていない気がする。むしろ悪い方。本人は大きな声で歌等歌いたいらしいが、歌えないので不満がある。

19	・人数の関係上、大変なのはわかりませんが、年中無休の利用が出来る様にして頂けると大変有難いです。
20	・ショートは、いつでもOK。1～2週間可能とし、安心して依頼できるとよいと思います。食事がもう少し食べ易いとよいと思います(固い時があるそうです)。
21	・口のきき方をやさしくして欲しい職員が居る。その職員に注意された利用者が「年中おこられているようだ」と泣いていた。ことばには気持ちが表れるというからやさしさが無いのかも知れない。又、底意地の悪い言い方は止めて欲しいと思う。このような介護所では「自分の親だったら」と云う気持ちを持って欲しい。
22	・もうすこし職員さんがいると良いと思います。
23	・わがままな本人だけに自分の気に入らない方に対しての接し方が家族としても目にあまる時があるのですが、職員の方はとてもあたたかく接して下さいます。その中でやはり人間ですので、嫌な事もあるはずですが、非は本人にあるのですが、送迎の際本人が嫌がり手を貸してもらう事もさわられる事も拒否してしまって・・・職員の方も嫌がるので何もできないみたいな感じになっている事が見受けられました。雨の日や足の動きが悪い時はどのようにしているのかなと思う事もあるのですが・・・
24	・開業当初より利用しているが、所長さんの交代が数人目、職員の方々が次々やめていく現状を見てきた。皆様も色々事情があると思うが、本人、家族共淋しく感じる。前よりも柔軟な対応が、困難になってきている状況にある。今のサービスは本人も家族も大いに不満があります。
25	・横・たての連絡をもっと密にしてほしい。
26	・みなさん、大変よくしてくださっているのですが、母の状態をみて明らかにそうなのだけれども、“ずいぶん悪くなっちゃって、全然起立できませんね”などとハッキリ言われると、やはりちょっと心が痛みます。そんな状況であっても、“いろいろ難しくなっているけど、また歩けるようになるといいですね”などと未来への展望が持てるコメントをしてくださると、なんとなく励みになるのですが・・・
27	・トイレや着替えは女性のスタッフの方がいいようです(本人のコメント)。男性スタッフだと・・・気恥ずかしいようです。
28	・職員同士のコミュニケーションが不十分(例えば一つの事がらに対して)統一されていない。
29	・利用時間の延長(例えば8:30～17:30)
30	・食事メニューのレパートリーをふやす事。
31	・入所の方々がいろいろなので、職員の対応は大変だと思いますが、急に職員が休みな時など人数が足りず大変そうな時があります。職員を増やすというのは人件費の事で難しいとは思いますが、何かの時に入れる体制作りは必要なのではと思う事があります。職員も個人差はあります。
32	・新人のヘルパーさんが最近多く、きちんと対応していただいているが、ぎこちなく不安になるときがある。
33	・契約時間に係らず短時間(2時間程度)の延長をお願いする事があり助かっているが、ショートステイをするまでもない時間(20時?位迄)の延長が出来ればより助かる(延長に対する料金は当然支払うべきであると思う)・特養の申込みもしているが、持病があるからと難色を示されて、他の施設の申込みを紹介された。本人は年に1～2回具合が悪くなる程度なので、家族としては余り問題がないと思っている(出来れば同じ施設の入室の方が本人も環境に慣れていて望ましいと考える)
34	・お天気のいい日には施設の近くでも散歩に連れて行ってほしいと思います。
35	・もう少し具体的な指導をしてほしい。時間の空費が目立つ様に思えます。
36	・戸外へのイベントをしてもらいたいです。以前利用していたデイサービスでは、お食事会や散策、お買物ツアーなどとても楽しんでいただいていた様なので、是非計画してもらいたいです。
37	・食事以外の日の介護にくる人は、手足を動かしたりもせず、すぐ帰ってしまうようで、これってどうなのと思う。散歩が無理なら手の指足のあげおろし等リハビリの手助けでもしてほしい。
38	・日々の行事がもう少しあればいいと思う。
39	・認知症のリハビリを少しやってもらえとなおよいです。
40	・散歩程度で良いが、外出時間を持ってほしい。
41	・機能訓練の場所が少しでもあれば良いと思う。
42	・入所している本人が認知症なので、何を聞いてもハッキリとした答えではないのですが、10時と3時にお茶の時間を作ってほしい。入所者の皆さん、それぞれ自室に引きこもっている様なので、できるかぎり触れ合う時間を作ってほしい。
43	・最近外にあまり連れ出してもらっていないので、1週間に1度くらいは外に出して欲しい。
44	・前に所長さんより介護保険の説明があった時、専門用語をつかわれ、意味がわからず、ただ「はいはい」と言ったけど、結果腹が立つ事がありました。所長さんに言いたくても、「やめてもらっていい」「他をさがして下さい」など言われ、本人がいづらくなる様な事になってはと思い家族は何もいえませんでした。施設側は「見てやっている」「あずかってやっている」と思っているのではと思う時があります。一人の職員さんをお願いしても、他の方に話がつうじてないので、同じ事をくり返し・・・今このように書いていますが、この事が施設にわかれば母はおいだされるのではと少し心配です。
45	・入所者による入所者への(職員の見えない時)暴力行為。・認知症の方が多いために、他の入所者(正常な)にかかるとの気づかい。・職員不足と思えます。・)女性の入所者が多いのに、女性介護職員が少ない(トイレ、風呂)。※自分がガマンしなければならぬことからのストレスで、通所を一日減らしました。
46	・職員の定着率が低い様に感じられる。
47	・朝の受け入れ、迎えのサービスをもう少し早い時間から対応していただけると非常に助かります。
48	・ディサービスの計画が週1回になっているが、2回～3回にしてほしい

49	・月1回隔月1回でも〇〇だよりの様な物があるといいと思います。
50	・宿泊が多く出来るようにしていただきたい。1人で介護しているので、自分の体が疲れるからよろしく願います。
51	もう一日サービスを追加して欲しいのですが、ことわれました。残念です。

ケ 家族との連携、コミュニケーションが不足している	
1	・ヘルパーの実施内容について通知するしくみが欲しい。(ヘルパーに関しては何をやっているのか全く分からない為)遠方の為、1ヶ月に1度しか訪問できないので報告がほしい。例えば、掃除機で掃除(リビング、廊下・・・)、冷蔵庫内消費期限を確認、ゴミ分別(燃える、資源・・・)など。一覧表に✓印を記入するような方法で十分です。
2	・訪問介護の時暑い時に来て頂いて、お茶でも飲んで頂きたいのですが、飲まずにお帰りになり残念に思います。飲んで頂いている時にいろいろとお話しも出来るのと思っています。時間がないのも分かりますけど・・・
3	・家族会が年に数回有るが、ほとんど出席する人が同じで(1フロア2組ぐらい)益々出席者が少なくなっている。出席しても楽しくない。内容がなく無意味だ！！
4	・食事についてデイやショートステイの時、昼食1回のみ献立が連絡帳に書かれているが、朝・夕食や2日目、3日目のことはいっさいわからない。一ヶ月の献立予定表などはないのですか？・ショートステイ 2泊3日などの場合など、最後の入浴がいつかわからないので、自宅で入浴させるのにこまる。・「ショートステイ利用届」というものもあつたりなかつたりで本当はどうなんですか。過去2～3回記入しましたが、よくわかりません。
5	・ホームに家族として伺う時にいつも思うことは、たくさんの職員さんが、胸に名札など付けていると、本人との会話がしやすいと感じています。
6	・本人の日常の様子を毎日の連絡帳の記録以外の方法で詳しく知らせていただけると、もっと助かります。
7	・急な宿泊も大丈夫なのか気になる。
8	・どんな様子が1ヶ月に1度くらいいらしてほしい。たとえば歩けるようになったとか。教えて欲しい。
9	・以前はよくケアマネの方との話し合いがよくあったと思いますが、お忙しいのか前のようにこまかく話し合いはしていないような感じはします。
10	・家族も一緒に参加できる行事があると良い。
11	・改善点などありませんが、できれば日曜や泊まりサービスなども時には利用したいと思うが、迷惑掛けてしまうと思うと言出し難いです。

コ 医療支援、健康面で不満がある	
1	・西側の部屋なので、熱中症対策(ヨシズをかける他)等お願いしたい。本人が病気になるとかえって事業所に迷惑をかけてしまう。
2	・身体は元気ですが足がいつもむくんでおります。職員の方に報告はしておりますが、気になります。
3	・高齢になるに伴い、食欲が落ち込むと思われるので、栄養面のバランスには特に留意して頂きたい。
4	・事業所内で、体調が悪くなった時は、場合によっては、直接かかり付けの医者まで連れて行ってほしい。
5	・少し部屋内が寒いのでは。仕事をされている職員の方には若い方も居られるので、暑く感じられるかもしれませんが、老人にはもう少し暖かい方が良いかもしれません。
6	・普段の様子はよく連絡していただいているので、特にはないのですが、インスリンが出来るようになるとうれしいと思います。

サ 清潔や衛生面で不満がある	
1	・居室内の掃除が気になる。
2	・評判の事業所のように、利用者さんが大分増えてきているようです。(定員には達していないでしょうが)食後の歯みがきが義務付けられていますが、歯みがきの場所が個室型トイレの中にしかなく一人が歯をみがいている間その場所を専有してしまうことになり、その間用足しができなくなることー独立した洗面所スペースがあればよいです。

シ 金銭面の不安、不満(事業所に対するもの)	
1	・利用料金が他の施設に比べて高い様な気がする？
2	・生活保護費の範囲で生活をまかなってほしいです。
3	・私の仕事上、利用時間が過ぎて母を迎えに行くことがあり、気持ちよく事業所さんのほうでは置いてくれるのが心苦しく思い、出来れば延長1時間くらいとっていただくと割り切って延長できるかなと、贅沢な悩みを持っています。
4	・昼食などよく考えられていて、おいしい食事を出してくれているようですが、少し昼食代が高いような気がします。

ス 将来的不安	
1	・これは、事業所というのではないのですが、母の年金が少なく、毎月小規模の支払いが5万円以上になります。金銭面でいつまでこの状態を続けられるか不安があります。

セ	区分のできないその他の内容
1	・夏は西日が当たるので緑のカーテンを作るなどして、取れた野菜など出してもいいんじゃないか？
2	・利用者に手のかかる人が多いと職員の方々が休みなく動いているのを見ると大変な仕事だな、と思うことがあります。
3	・防災等、きちんとしていると思いますが、確認して下さい。
4	・職員が名札を付けてないので、名前が分らない。名札を付けてほしい。
5	・要望は全て受け入れていただいているので、特に有りませんが、症状が進んで迷惑を掛けているので、心苦しく思っています。
6	・夏にゴーヤのツルで空や外の景色が見えず部屋が真っ暗でした。隙間で植栽をお願いしたいと思いました(余り動けないので部屋からの景色で動きを感じとっています)電車、鳥、人々の動きなど。