

令和 8 年ご利用者アンケートについて

2月に実施しましたアンケートにつきまして、多くの方にご利用者アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。皆様から頂きました回答の中で、フリーコメント欄の一部をご紹介します。敢えて原文のまま掲載しております。

居宅介護支援（ケアマネジャー）

- ・デイサービスに行きたいと思うようになりました。ケアマネさんに相談します。
- ・本人の希望はよくわかりませんが、家族から見ると充分すぎる位にいろいろと取りくまれていると思います。感謝しかありません！！
- ・いつも母に優しく接して頂き有難うございます。介護というのは日々状態も変わっていき、不安になる事ばかりです。ケアマネジャーさんヘルパーさんに助けて頂きながらゆっくりやっていきたいと思っています。いつもありがとうございます。
- ・ショートステイが出来る場所がほしい
- ・人手不足の世の中、たいへんでしょうが…。
- ・身よりのない者の対応を早く考えて下さいませ。

「急な体調不良」「今後自分はどうなるのか」といった不安なお気持ちを記入されている方が多くいらっしゃいました。お一人暮らしの方や身寄りのない方なら尚のことだと思います。

いくつか事前に対策を準備しておくことで、少しでも安心してお過ごしいただければと思います。

例えば、かかりつけ医や緊急時の連絡先を確認し、すぐに連絡できるようにする

訪問介護や定期的な見守りサービス、緊急で対応できる訪問看護を利用する

緊急通報システム（ペンダント型通報装置など）を利用する

ご家族や近隣の方と「いざという時の対応」を共有しておく、など。

ケアマネジャーがご利用者の想いに寄り添いながら、安心につながる支援を行っていききたいと思います。

- ・犬をかっていて、その犬のおむつ・食物はたのませてもらえない。
- ・医師が缶ビールは血行に良いから少ないのを飲みなさいと(皮膚科)言われたが買物できません。

介護保険の訪問介護サービスでは、ご利用者の生活必需品の購入が対象となります。ペット用品や、ビールといった嗜好品は対象外となってしまいます。介護保険を使わない自費サービスであれば購入は可能です。

・今はあまり介護はないですが後見者の手続きをすすめられましたが、早期にしなくても良いのでは？お金が
いることですので。

現在のご状況では大きな介護の必要性が高くない中で、成年後見制度の手続きを勧められたことについて、ご不安やご負担を感じられたことと思います。

成年後見制度は将来に備えるための一つの選択肢としてご案内する場合がありますが、開始の時期や必要性についてはご本人・ご家族のご意向を大切にしながら、状況に応じて、無理のない形で一緒に考えてまいりたいと思います。

訪問介護（ホームヘルパー）

- ・ケアマネさんもヘルパーさんもいつも優しいお声がけ、細やかな気遣いで接していただき、母と離れて暮らす家族としてはとても安心してお任せしております。いつも本当にありがとうございます。また、リハサロンに通うようになってから体の動きが良くなり転倒などがなくなりました。食事やおやつ、ゲームもとても楽しいようで、よくその日あったことを話してくれます。母の日常に楽しみやハリを与えていただきありがとうございます。
- ・掃除行き届いており感謝しています
- ・皆さん私の為に一生けん命 心身両面の補助をして頂いているので大変有り難く思っています。
- ・認知症がすすんでいます、家でどうにか暮らせています。感謝いたしております。

ヘルパーが来るのを楽しみにお待ちしておりますとの回答を多くいただきました。ご自宅での生活を支えていけるよう継続していきたいと思います。

- ・サービス時間に遅れる時は連絡してほしい。
- ・午前中に来てほしい。

前のサービスの進行状況や交通事情等により、訪問時間が前後する場合がございます。

その際は事前にご連絡のうえ対応させていただきます。

また、時間帯のご希望につきましては、可能な範囲で調整に努めてまいります。

- ・体調が悪くなった時、すぐかけつけてくれるサービスがあれば良い。

緊急時に対応できるサービスをご案内できる場合もございます。ケアマネジャーにご相談ください。

- ・会社の車での生活用品の買い物ができればよいです。
- ・家事サービスの料金を下げてほしい。

訪問介護における買い物支援は介護保険のルールに基づいて実施しているため、サービス内容については制限がある場合もございますが、できる限りご不便が少なくなるような方法をご一緒に検討できればと思います。

家事サービスの料金についてご意見をいただき、ありがとうございます。

現在、物価や人件費の上昇もあり、現行の料金はサービスの質を維持するために必要な水準として設定しております。ご理解を賜りますとともに、今後もご満足いただけるサービス提供に努めてまいります。

通所介護（デイサービス）

- ・普段、室内に籠りがちなので、外に出て自然と触れ合う機会はとても貴重で、楽しみにしているようです。
- ・色々な人と喋ると元気が出ます。また、どんな些細な事でも誰かの役に立っていると思いたいです。
- ・玄関、お部屋、トイレ等にいつもお花を飾ってあるのがうれしいです。食事は他の施設よりおいしいです。味も量も大満足です。
- ・デイサービスに出かけるのが楽しみのようです。壁飾りを作ったり、手芸をしたり、ゲームをしたり、脳トレをしたり、運動もしたりと毎日楽しく過ごしている様子に、スタッフの皆様の熱心の取り組みがあつてのことと感じました。ありがとうございます。時々母をデイサービスに送っていくことがありますが、その時はいつもスタッフの皆様が暖かく迎えてくださり、うれしく思っています。穏やかな日々をおくれていることに本当に感謝いたします。
- ・車ででかけることも減ってきているので、施設の方でドライブ、天気の良い日には皆で歩いたりすることが一番の楽しみになっています。
- ・やはり外出は楽しいようで、いつも喜んでます
- ・本人(母)は大変楽しく過ごさせていただいているようです。毎回楽しみにして出かけ、「楽しかった。」と帰っています。職員の皆様感謝しております。いつもありがとうございます。
- ・いつも連絡帳を丁寧に記入していただきありがとうございます。お出かけ時の写真も思い出すきっかけになり助かっていますし、どのように過ごしているのかが分かりありがたいです。

どのデイサービスも外出レクリエーションは好評のようです。外出する機会が少ない方も外の空気を吸ってリフレッシュしていただけたらと思います。またご利用者同士のお話も弾んで楽しんでいただけているようです。

- ・朝のラジオ体操やひも体操の種類をふやして欲しい。同じ体操ばかりだと飽きるのでは。
- ・リハトレクラブ デイサービス利用させていただいております。最初の体操で気になることがございます。利用者の方が出来ないのは別にいいのですが、前でされるリーダーの方がビデオと違ったやり方左右の違いでなくて腹内運動で腕を上まで上げないのが正しいと思います。それと肘がまがっていたりと、身体的なことでは出来ないこともあると思いますが出来る限りビデオに近いようにしていただきたい。

朝の体操やひも体操の内容、また実施方法について貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

体操の種類が同じになりがちな点や、リーダーの動きについてご指摘いただいた内容は、今後の改善に活かしてまいります。

体操につきましては、ご利用者の皆様が安全に無理なく取り組めることを第一に実施しておりますが、できる限り分かりやすく、正しい動きに近づけられるよう、職員間で共有し質の向上に努めてまいります。

また、飽きのこないよう内容の工夫にも取り組んでまいります。

- ・訪問美容サービス（デイサービスの日にカットしてもらえると助かります）

訪問美容サービスもご利用いただけます。人数に制限はありますが、ご希望をスタッフにお申しつけください。

- ・家族（主に世話をしている者）が熱など体調が悪くなった時にも利用者本人が元気であれば受け入れ可能にしてほしい。
- ・家で主に世話をしている者が体調不良の際、利用者が元気な場合は受け入れ可能にして欲しい。感染対策の点で難しいのだとは思いますが、世話人が倒れると何もできなくなるため、そこがいつも不安です。

ご家族様が体調不良の際のご利用について、ご不安なお気持ちをお聞かせいただきありがとうございます。介護を担われている方が体調を崩された場合のご負担やご心配は大きいものと、私どもも認識しております。一方で、感染症対策の観点から、ご家族様の体調不良時のご利用については慎重な判断が必要となる場合がございます。そのため一律での受け入れは難しい場合もございますが、状況に応じて個別にご相談いただきながら対応を検討してまいります。

- ・お迎えに来られる時間が時間通りに来られない。寒い中、外での待ち時間が長くなっています。

お迎えの時間が前後する場合がございますので、寒さ対策の観点からも、可能な範囲でご自宅内でお待ちいただけますと幸いです。できる限りご負担が少なくなるよう努めてまいります。

- ・送迎の車、運転手さん 皆んな家に入るまで親切に待ってもらって居ます。最近なれた職員さんが次々と退職されますがどうしてでしょうか？次の職員さんが早くなれる人となかなか慣れない職員さんが居られます。

職員についてご心配をおかけしておりますが、退職だけでなく、勤務のローテーションや配置の都合により、これまでお会いしていない職員が送迎を担当させていただく場合もございます。

職員によって慣れの差を感じられる点につきましては、安心してご利用いただけるよう、対応に差が出ないよう、職員教育に努めてまいります。

住宅型有料老人ホーム

- ・平素より温かい見守りをありがとうございます。入浴時の洗髪があまり上手ではない様で（担当の方が）、不安がある様です。入浴温度（人それぞれ違うと思うので）が前回寒かった様です。病院で本人の適温を確認しておきたいと思っております。

入浴時の洗髪についてご不安を感じられているとのこと、大変申し訳なく思っております。また、入浴時の温度が寒く感じられたとのこと、ご不快な思いをおかけいたしました。

安心して入浴していただけるよう、介助方法の見直しや職員間での情報共有を徹底してまいります。

適温につきましても、お知らせいただければご本人様にとって心地よい環境となるよう調整してまいります。

- ・スタッフの方が近くにいるので安心してお任せしています。今後共よろしくお願い致します。
- ・行き届いたサービスがいつも感じられますので、家族にとっては感謝しかありません。ありがとうございます。体調に異変が生じた場合もすぐに連絡していただいておりますので、安心して信頼してお任せしています。今後共よろしくお願い致します。

スタッフの対応につきましても、温かいお言葉をいただき誠にありがとうございます。安心してお任せいただけているとお声や、日頃のサービスに対するご評価を頂戴し、職員一同大変励みになっております。

- ・いつも大変お世話になり感謝しかありません。面会時間をもう少し長くできるのではと思います。友人の親のホームは時間制限がないとのことなので。
- ・面会時間の制限をなくしてほしい。(感染症流行時とかを除いて)

面会時間につきましては、ご不便をおかけしている点もあるかと存じますが、ご利用者の生活リズムや安全面、また感染症対策等を踏まえ、一定の時間設定をさせていただいております。

一方で、状況に応じて可能な範囲で柔軟に対応させていただきたいと考えておりますので、個別にご相談いただけますと幸いです。

- ・朝の会や午後のアクティビティがもう少しいろいろなジャンルや幅広いものなれば良いと思います。(出席する人が固定的なもの(もちろん出席ができない人も多いことはわかっていますが)やはり工夫の余地があると思います)

朝の会や午後のアクティビティについて、具体的なお意見をいただきありがとうございます。

内容のバリエーションや参加しやすさについては、「こんなことをしてみたい」「こういった内容なら参加しやすい」といったご要望がございましたら、ぜひお聞かせいただけますと幸いです。皆様と一緒に、より楽しく充実した活動をつくっていただければと考えております。

- ・先日、友人が(同じようにホームに入っている)「今夜はお通夜なんで…」といました。私はこのホームでお通夜とかお葬式とかが全然ないことにその時気づいたところです。入居時に説明いただいたのかもしれませんが…。死亡が直近になった時 どういうことなるのか、おしえてほしいと思っています。

大切な点についてご質問いただき、ありがとうございます。ご逝去に関する対応や他のご入居者様へのお知らせについては、ご本人様やご家族様のお気持ちを最優先に考え、それぞれのご意向に沿って対応しております。

そのため、皆様へ一律にお伝えしているものではございません。個別に判断させていただいております。ご了承ください。

- ・スーパーへ買い物に連れて下さい。
- ・部屋のスミで結構小さな売店があればよいと思っています。

お買い物や売店に関するご要望をいただき、ありがとうございます。

外出しての買い物につきましては、安全面や体調面を考慮しながら、個別にご相談いただければ可能な範囲で対応を検討させていただきます。

なお、施設内での売店設置については現時点では難しい状況ではございますが、移動スーパーをご利用いただくことが可能です。事前にご希望の商品をオーダーすることもできますので、ぜひご活用ください。

- ・日頃の母の様子を気軽に聞ける窓口が無いように思います。

日頃のご様子について気軽にご相談いただける窓口が分かりにくく、ご不便をおかけし申し訳ございません。お電話や面会時など、いつでも職員が対応させていただきますので、お気軽にご相談ください。また、今後はより分かりやすいご案内ができるよう改善してまいります。

グループホーム

認知症になったり手足が不自由になり昔のように過ごす事はできないのですが出来る範囲で自分で選んで買い物したりおいしい物を外の空気をすって食べたりと少しでも笑顔が見える日常を送ってほしいと思います

認知症や身体機能の変化により、これまでと同じような生活が難しくなる中でも、ご本人様が出来る範囲で選択を行い、外の空気に触れながらおいしいものを楽しむなど、少しでも笑顔で過ごせる日常を送っていただきたいとお気持ち、私どもも大切に受け止めております。

そのような時間を少しでも多く持っていただけるよう、ご本人様の思いを尊重した支援に努めてまいります。

いつも大変お世話になりありがとうございます。スタッフの皆様と利用者家族間の連絡手段が電話・FAXなのでメールやLINEなど利用出来れば便利かなと思います。

LINEでのご連絡にも対応しておりますので、ご希望がございましたらご利用いただくことが可能です。ご利用方法等につきましては、職員よりご案内させていただきますので、お気軽にお声かけください。

家族の会に参加させて頂き思うことは やはりご利用者皆さん 食べるのが楽しく特にかつて晩酌をしていたような方は 普段あまり口にしないノンアルコール飲料でも楽しい気分になるようです。

ご家族の会にご参加いただき、また貴重なお気づきをお聞かせいただきありがとうございます。

お食事の時間やノンアルコール飲料を通じて、かつてアルコールを嗜まっていた頃を思い出されているのか、楽しいひとときを過ごされている様子を伺い、私どもも大変嬉しく感じております。

今後も、その方のこれまでの生活や嗜好を大切にしながら、日々の中で笑顔につながる時間づくりに努めてまいります。

普段が、日常が、一般社会に近い生活を取り戻す施設であり、特別老人を意識しない活動であってほしい。

日常生活の中で、できる限りこれまでと変わらない感覚で過ごしてほしいというお気持ち、深く共感いたします。

グループホームに入居しながらも、特別な場所ではなく「普通の暮らし」として感じていただけるよう、お一人おひとりの生活歴や価値観を大切にしながら支援してまいります。

物価高騰の折り、大変な努力をして下さっていると思います。生花を切らされないのもすごいと思います。秋ごろから、リハサロンとデイサービスで作成していたカレンダーがぬり絵などになり、物価高のせいかなと思ってすこしさみしくなりました。（2月はめざしやお面がすごく力作でしたので）戻っていただけません。材料費も食品も上がっている中、本当にありがとうございます。《母の口癖》「ぼれぼれさんはええ人ばかり。ほんまに皆さんよくして下さい。かなんと思ったことないわ」本当にありがとうございます。色々な方に勧めています。

日々の取り組みに目を向けていただきありがとうございます。生花や活動内容についてもお気づきいただき、大変嬉しく思っております。

カレンダーの内容につきましては、季節や活動のバランスを考えて取り組んでおり、材料費による変更ではございませんが、今後も続けてまいりたいと思います。楽しみや達成感を感じていただけるよう工夫を重ねてまいります。また、お母様のお言葉やご紹介いただいていること、心より感謝申し上げます。

細かく連絡をくださっており大変助かっております。一方で申し送りが十分でなく、話が通っていないことがありますので、その点はしっかりとお願いしたいです。

日頃より細やかな連絡についてご評価いただき、ありがとうございます。大変励みになります。一方で、申し送りが十分でない点につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。

職員間での情報共有の徹底を図り、どの職員が対応しても同じようにご安心いただけるよう改善に努めてまいります。

本人が寝ようとするのであれば 寝っぱなしでなくよい方向に誘導してあげてください。

ご本人様の状態に配慮し、定期的に体位変換を行っております。ご様子を見ながら無理のない範囲でお声かけ

を行い、可能な場合には活動へつなげるなど、日中の生活リズムが整うよう支援してまいります。引き続き、ご本人様の体調やお気持ちを大切にしながら対応してまいります。お気づきの点やご不安なことがございましたら、些細なことでも結構ですので、遠慮なくお知らせいただけますと幸いです。

その他

12月分の医療費の領収書を1月中旬頃までにいただくと助かります。確定申告のために必要なもので

毎月翌月10日をめどに請求書を発行しておりますが、最近では郵便事情により届くのが遅くなることもあるようです。WEB請求書発行サービスも導入しており即日印刷もできますので、是非ご利用ください。

このほかにも多数の貴重なご意見をお寄せいただき、心より感謝申し上げます。限られた紙面の都合により、すべての内容をご紹介することができず恐縮ではございますが、いただいたご意見はすべて職員間で共有し、真摯に受け止めております。今後も皆さまのお声を大切にしながら、より良いサービスの提供と継続的な改善に努めてまいります。