

## ご利用に関するアンケート 集計結果

調査対象      ご利用者様のご家族の皆様  
実施期間      R03.10.20～R03.11.3  
回収率          72.2%

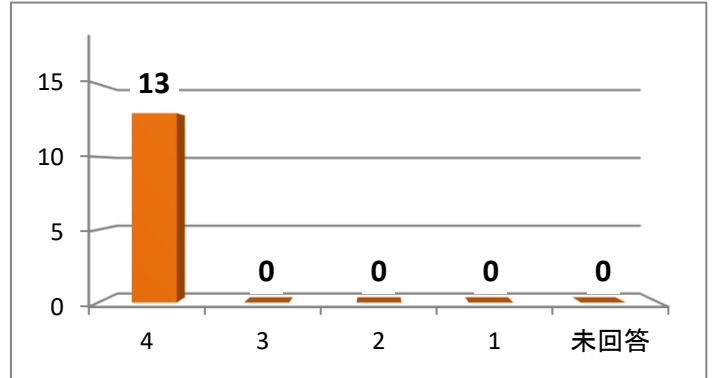
各設問に対して、

できている⇒『4』 まあできている⇒『3』 あまりできていない⇒『2』 できていない⇒『1』

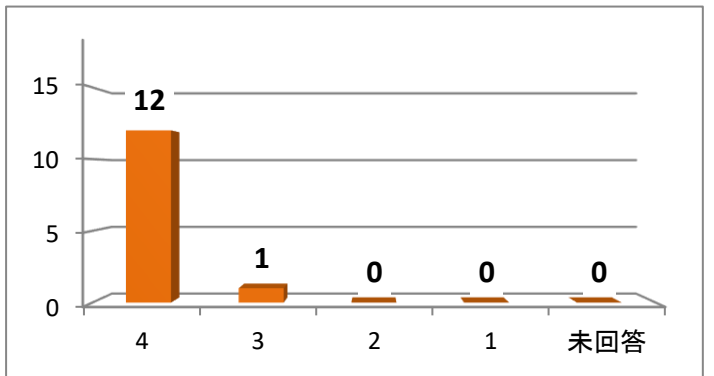
でご回答いただいたものを集計しています。

### 1. ご家族様にとって、グループホームが安心できる存在となっていますか。

- ◇ スタッフの皆様には大変お世話になっております。母も私達家族も居心地の良いアットホームなアイユウさんに安心しております。ありがとうございます。

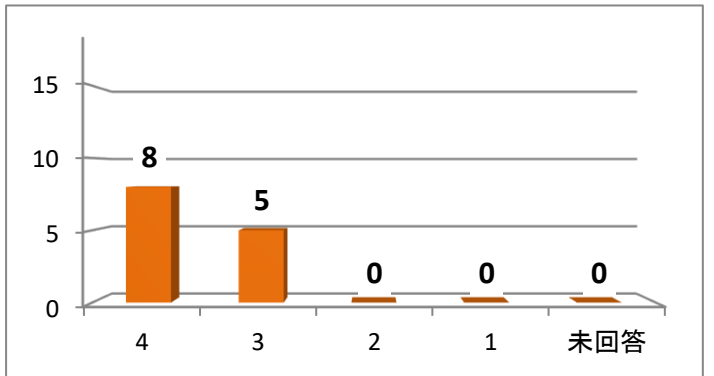


### 2. 気がかりなことや不安なことがあった際に気軽に伝えやすい雰囲気ですか。

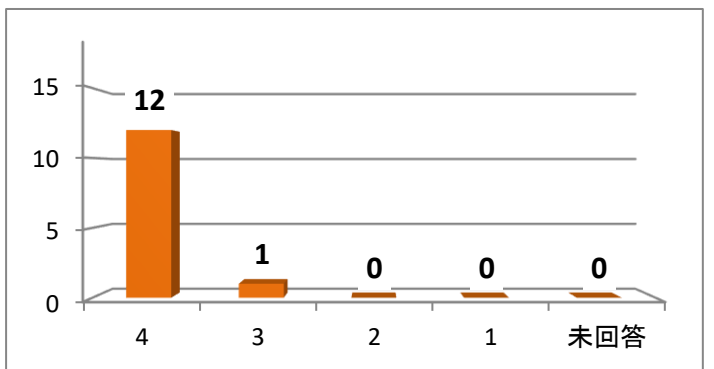


### 3. ご利用者様のグループホームでの生活の様子が、ご家族様に伝わっていますか。

- ◇ 施設内の掲示物や写真・ぽっかぽっかホームで日々の生活が見られるのでありがたいです。

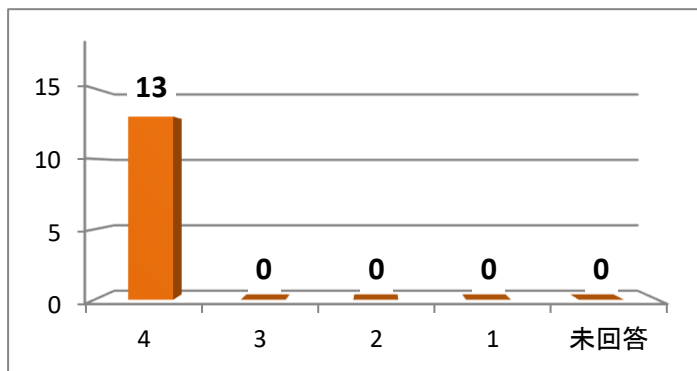


### 4. ご利用者様の援助の方向性について、ご家族様に十分に説明がなされていますか。

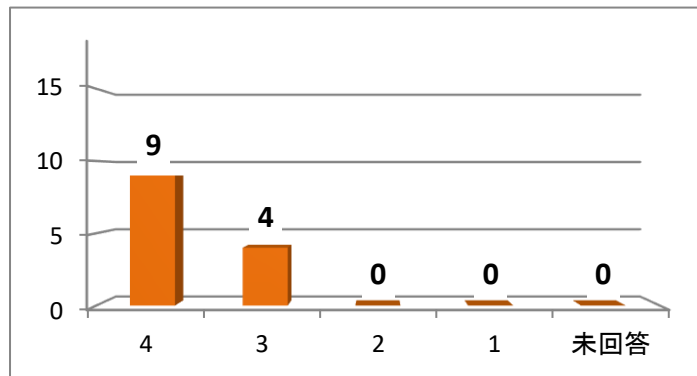


5. 職員は皆、気持ちの良い挨拶ができていると感じますか。

◇ いつも笑顔でご挨拶いただいております。



6. 職員は皆、気配りができていると感じますか。



◆ あなたが考える、アイユウの苑グループホームの職員に「これだけは重視してほしい・大切に考えてほしい」という内容をお教えてください。

- ✓ ささいな事でもすぐ連絡してほしい
- ✓ 高齢で大変と思いますが、引続き体調の変化等早期に把握し、管理の徹底をよろしくお願いいたします。
- ✓ 認知症の進行によりできないことが多くなっていると思いますが、日々穏やかに暮らせるようご配慮をお願いします。
- ✓ 体調
- ✓ 笑顔
- ✓ 「母らしく過ごして欲しい」という願いを実現していただいています。他の入居者様にも同様のことと存じます。ありがとうございます。
- ✓ 明るく、社交的な母でしたので、一緒に入居されている方々、職員の方々と話す機会をなるべく作っていただけたらと思います。
- ✓ 入所者ファーストであること

◆ 現在、ご面会に制限がある中、ご利用者の状態をご家族様と職員とで共有するための手段として、近況報告の送付を毎月1回実施しております。率直なご意見(改善点など)や、ご提案がございましたらお教えてください。

- ✓ コロナ禍にあって大切に管理していただき、大変感謝しております。ありがとうございます。
- ✓ 3ヶ月ごとの担当者会議の間あいだに近況報告をいただくことで状態を知ることができ大変ありがたかったです。
- ✓ コロナ禍のなか、適時近況をご報告いただきありがとうございます。
- ✓ 良くしていただいていると思います。
- ✓ いつもありがとうございます。写真も添付していただき、わかりやすい内容となっています。コロナ禍でできる精一杯のことをしていただいていると思います。
- ✓ 遠方に居住しており、なかなか母に会いに行くことが難しい中、母の写真を送っていただきありがとうございます。アイユウの苑さんで母がおだやかに職員の皆様に支えていただきながら日々過ごしてくれているという事で子供(私達)は(母のことを思わない日はありませんが)安心して暮らすことができます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ✓ 特にありません
- ✓ 近況報告の送付、毎月1回実施されていますか？メールでの近況報告も最近ご無沙汰です。面会時に渡される事で、送付済みなのでしょうか…。

## 【回答】

お忙しい中アンケートにご回答いただき、ありがとうございました。このアンケート結果をもとに、さらにより良い支援に邁進してまいります。

いただいたご意見から3点、お伝えいたします。

### ① ご利用者への支援にあたって重視すること・大切にすることについて

この数年、ご利用者様の入退居が非常に少ない状態で経過しています。皆様にご理解・ご支援をいただき、職員もそれぞれの力を発揮できたことがその一因であることは間違いありません。とても良いことなのですが、ご利用者様は時間の経過とともに年齢を重ねられ、お身体も以前のように自由が利かなくなっているご様子も複数の方に感じる昨今です。加えて認知症も進行性の病気ですので、やはり以前よりも苦手なことが増えており、意思表示が上手にできなくなっている方も複数いらっしゃいます。そのようななか、グループホームでは職員間で連携を取りながら、意思表示が苦手な方であってもその時々のお気持ちを推測し、ご支援させていただいています。一方でその時のその対応が本当に正しかったのか、答えの出ないことに悩むこともあります。この度皆様からいただいたご意見から、概ねご家族の皆様が望まれていることの方が同じ方向であることが確認できましたが、一方で表現の違いからも微妙なニュアンスの違いなども感じます。しかしその差異は、ご家族の皆様それぞれにしてみると、大きいものかもしれないという視点は介護職員として重要です。

この度は無記名アンケートですので、ぜひそれぞれのサービス担当者会議で、ご家族様の思いやお考えお聞かせください。また私達の考えや方向性もお聞きいただいたうえでご家族の皆様と職員の納得度を高め、より良い支援を実現してまいります。

### ② 近況報告の送付について

いただいたご意見の中にメールでの送付が届いていないというものがございました。お一人のご家族様からご指摘をいただく機会が先日あり、その後の確認でその方を含むお二人のメールアドレスの登録ミスを発見しました。7月にパソコンの入れ替えを行ない、その後の登録作業の中でミスがあったことがわかっています。誠に申し訳ありませんでした。

近況報告の送付の目的は、「ご家族の皆様が安心して生活を送ることができるようにするため」「ご利用者様の状態をご家族様と職員で継続して共有するため」にあります。ぜひ近況報告に載せて欲しい内容がございましたらお教えてください。また記載がない内容でお知りになりたいことがある場合や、近況報告をきっかけに気がかりなことが出てくるといったことがございましたら、いつでもご連絡いただきたいという思いでいます。近況報告がより良いご支援のきっかけとなることを望んでおりますので、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

### ③ 今後の支援について(新型コロナウイルス)

アイユウの苑グループホームでは第5波までをご利用者様はもちろん職員も感染者0で乗り切りました。ご面会の制限にご協力くださったご家族の皆様、職員の行動自粛や感染対策の実践の成果だと認識しています。現時点で報告されている感染者数は全国的に減少していますが、“職員が新型コロナウイルス対策を頑張らなくていい日”はまだまだ先のことと認識し、今後も日々注意を払って行動してまいります。引き続きご家族の皆様にも、ご来苑時にはマスクの着用と手指の消毒(アルコール消毒液はたっぷりご使用ください。)をお願いいたします。なお、エレベーターのボタンや各戸の取っ手部分には光触媒による抗菌・除菌コーティングを施していますのでご安心ください。

今後の対応等につきましては、今まで同様、文書等で随時お知らせしてまいります。

## 終わりに

今年も新型コロナウイルスにより、ご家族の皆様にとっては、ご面会の制限など不自由・ご心配をおかけしています。

新型コロナウイルスの感染拡大が始まり、約1年8カ月が経過しました。終息に1年8カ月近づいたことは間違いのないことであろうから、それを信じて引き続き精一杯の努力と考え得る最善を尽くしてまいります。

お気づきのことなどございましたら、ぜひお教えいただきますようお願い申し上げます。