

【アンケート実施者】  
特定非営利活動法人 ACOBA

## 2021年度利用者家族等アンケート結果

### 1. アンケート実施概要

(参考)

アンケート実施月	2022年2月	2021年1月
利用者総数	18名	18名
調査対象者数	16名	16名
有効回答者数	10名	11名
有効回答率	62.5%	69%

#### ◎今回、回答された方

ご本人が家族や介助者と相談しながら回答	0名
ご家族が利用者ご本人の気持ちを推察して回答	8名
その他（成年後見人）	1名
不明（回答無）	1名

#### ◎ご利用者の介護度について

本人の介護度	回答人数	在籍人数
要介護度 5	1名	2名
要介護度 4	0名	3名
要介護度 3	5名	4名
要介護度 2	1名	5名
要介護度 1	0名	4名
不明	3名	

### 2. アンケート結果総評

10名のご家族及び後見人のかたから回答を頂いた。入居者は介護度は比較的軽度の方から重度の方までそれぞれ在籍するが、回答いただいた方は要介護3の方が多（不明3名）。コロナ禍で家族の面会や訪問制限で、外出や本人の状況が「わからない」の回答が増えているのは致し方ないところであろう。

一方、話をよく来てくれる、報告がある、柔軟な対応、健康管理などホームの行き届いた支援についてはいずれの項目にも変わらず高い評価を得ており、職員のご努力の賜物と考えられる。ただ、コロナ禍が長期化する中で、外出支援、面会などについては、家族はやむを得ないと感じつつも、一番の願いであると思われるので、引き続き対応方法の検討をお願いしたい。

#### 4. 利用者、家族からのコメント

##### ◎各設問に対するコメント

設問(2) コロナ禍における事業所でのご本人の暮らしぶりや健康状態、ご家族の知りたいこと等について、適切な報告がありますか。

- ・回答の 1 よくある ⇒ 月1

設問(7-1)コロナ禍における利用者に対する運動・外出支援の基本的な方針・説明がありましたか。

- ・介護計画。
- ・書面でいつもある。
- ・ホーム内運動。
- ・月1回書面で送付される。

設問(12-1)コロナ禍におけるご家族等の訪問(面会)についてどのような説明がありましたか。

- ・ 回答は1 千葉市からの指導で当面の間、面会を原則で禁止

設問(13) ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか。

- ・回答は2 一部の方としかコロナ禍の為拝見していない。

#### (16) 利用されている事業所(ホーム)の良い点、優れている

- ・アットホームケア仁戸名。施設、清潔、対応。
- ・アットホームの雰囲気、担当職員の方の誠意ある対応に好感が持てる。
- ・こちらの都合に合わせて、面会をさせてくれる。
- ・毎月、日常生活介護・看護の様子を報告を受けております。有難うございます。  
私自身が毎日の体調があまりよくなく、苦勞しております。どうぞよろしくお願い致します。
- ・親戚が突然、面会に行った時に、インターフォン越しに面会させてくれました。
- ・全面的に面倒を見てくれる。
- ・高齢で殆んど介助が必要な状態です。そんな中、食事もしっかりと摂取出来て、栄養補助食品等の摂取も配慮して頂いている。母の表情からも、元気に過ごされていることが分かります。対応も親切です。

#### (17) ご家族は、今のサービスに満足していますか？事業所(ホーム)に対して改善して欲しい点、気になる点やもっと報告してほしいこと等

- ・今、満足です。
- ・成年後見人としてサービスに満足。コロナ禍では訪問禁止はやむをえない。
- ・本人が言うには、あと1品おかずを増やしてほしいそうです。  
おこずかいの明細を知らせてほしい。(今まで1度だけあった)
- ・満足しています。
- ・現状で満足しています。

(18) 今回のコロナ禍において、どのような支援をご希望ですか。

#### 運動・散歩などの支援

- ・コロナ禍で外出する事が出来ない。外での運動（散歩など）出来れば希望。
- ・コロナ禍では、感染しないのが最も大切。そのような方策を心がけて欲しい。
- ・外出支援をしてほしいです。
- ・本人は認知症が進んできてしまっている様なので、このまま、おだやかにすごせばそれで良いと思っています。コロナがおさまったら、外出支援等してもらえればよいです。
- ・もともと外出は、無理そうなので、足腰の体操くらいで良いです。
- ・高齢（104才）の為、日常の中で離床、車イスに移乗させて頂けることで、本人の負担にならないことが一番だと思っています。

(19) その他

#### 満足です

- ・ご本人が満足しています。スタッフが変っても今のようなアットホームでお願い。
- ・全体としてよくやってくれていると思います。その点では、不満はありません。
- ・私が何もできないので、全面的に見て頂いていて、とても助かっています。今後共よろしくお願ひします。

#### 職員に対して

- ・すごく疲れている様に見える時があります。(職員の方が)
- ・事業所(ホーム)のスタッフの皆様ほんとうに感謝しております。

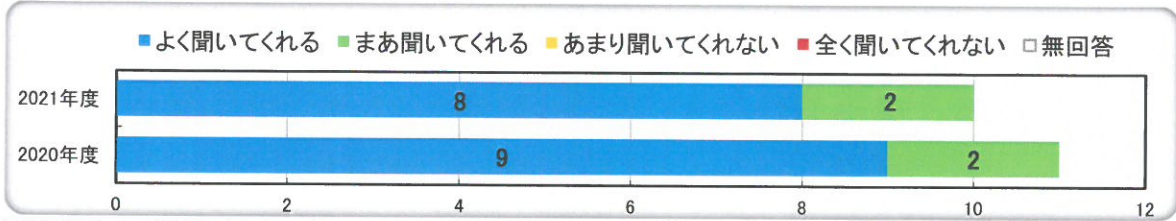
以上

3. 2021年度

項目別アンケート結果(グラフ)

アットホームケア仁戸名 10名

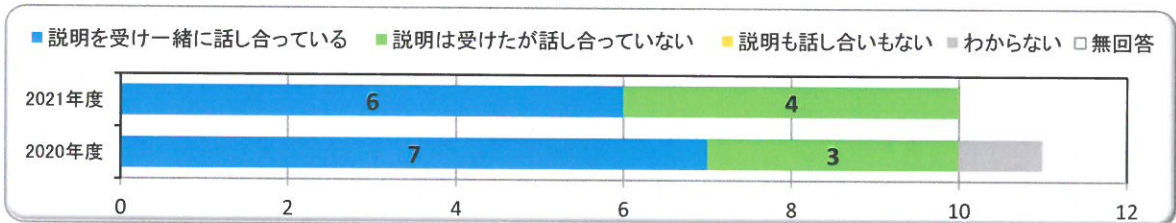
(1)職員は、ご家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いていますか。



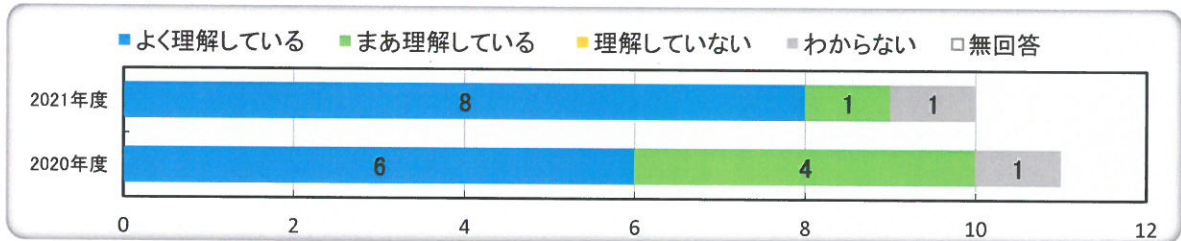
(2)事業所での利用者ご本人の暮らしぶりや健康状態、ご家族の知りたいこと等について、事業所から適切な報告がありますか？



(3)職員は、利用者ご本人の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、利用者・家族と一緒に、内容に関する話し合いをしていますか。



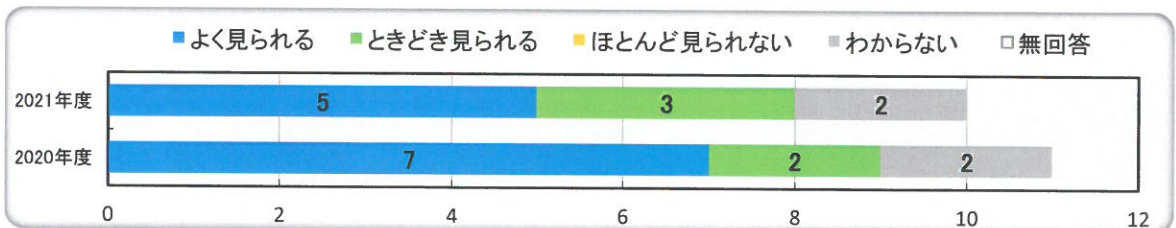
(4)職員は、利用者ご本人の思いや願い、要望等をわかってくれていると思いますか。



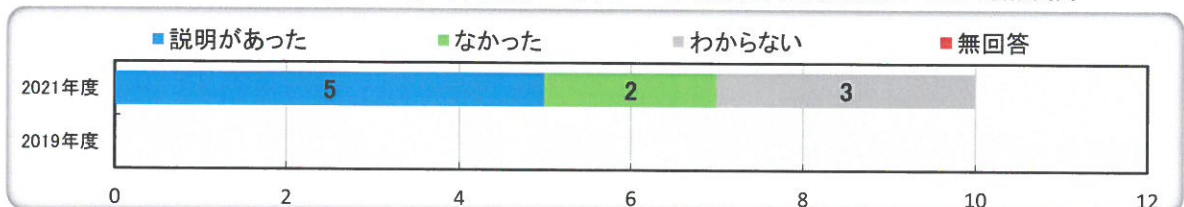
(5)職員は、ご家族や利用者ご本人のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか。



(6)事業所のサービスを利用することで、利用者ご本人の生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか。



(7-1)コロナ禍における利用者に対する運動・外出支援につき、ホームから説明がありましたか。\*2021新設質問



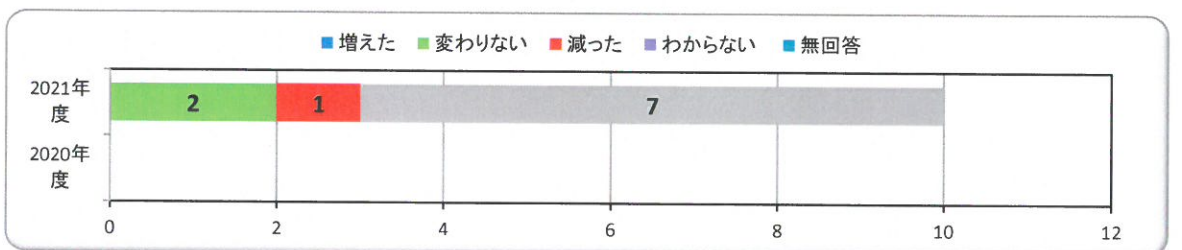
(7-2) コロナ禍における運動・外出支援について定期的な報告や説明はありますか \* 旧設問 7



(8-1) 利用者は、日常的な散歩を含む適度な戸外への外出支援を受けていますか。 \* 旧設問 8



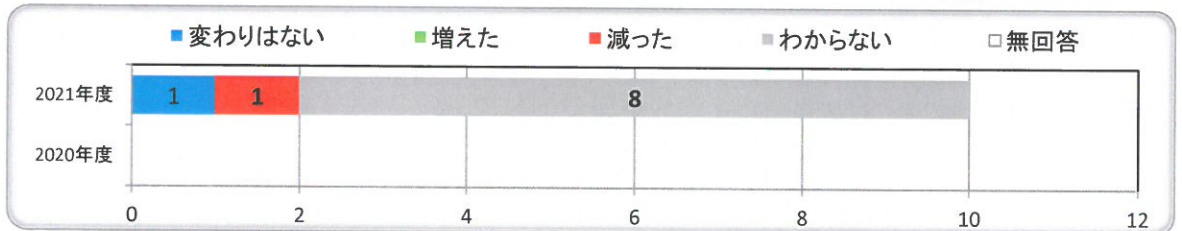
(8-2) コロナ禍において日常的な戸外(ホーム周辺含む)への外出支援は変わりましたか? \* 2021年新設質問



(9-1) コロナ禍において、自動車などを利用した近郊への外出支援を受けていますか? \* 旧設問 9



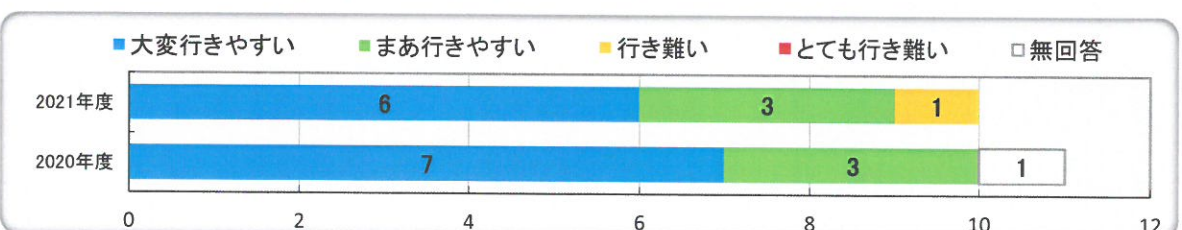
(9-2) コロナ禍における自動車などを使った近郊への外出支援に変化はありましたか? \* 2021年新設



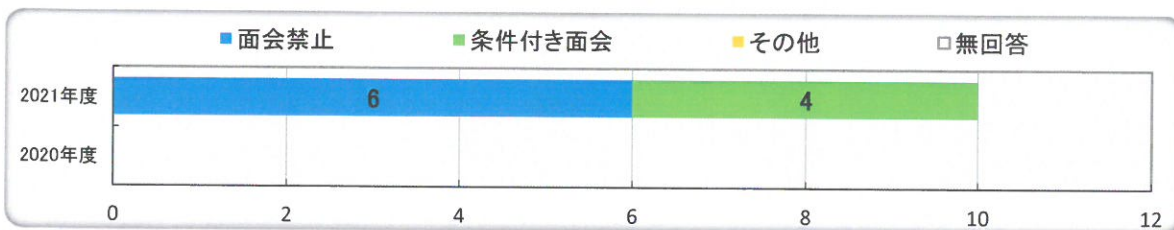
(10) 利用者ご本人の健康管理や医療面、安全面について事業所の対応に心配な点はありませんか。



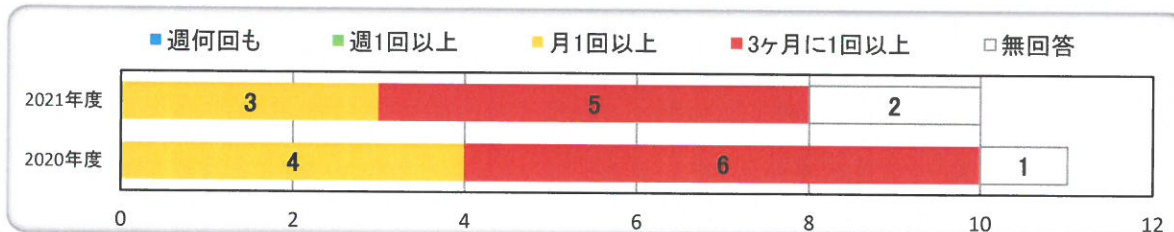
(11) グループホームはご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか。



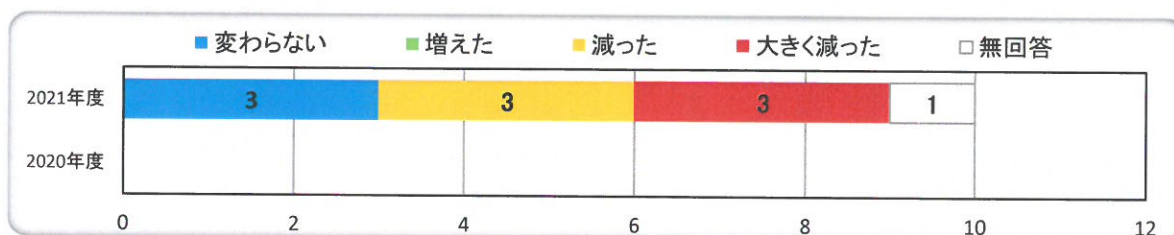
(12-1) コロナ禍におけるご家族等の訪問(面会)についてどのような説明がありましたか。 \* 2021年新設質問



(12-2) ご家族は、コロナ禍にあつて現在ご利用者をどの程度、訪問されますか。 \* 旧設問 12



(12-3) コロナ禍でご家族の訪問(面会)回数に変化はありましたか。 \* 2021年新設質問



(13) ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか。



(14) ご家族から見て利用者は今のサービスに満足していると思いますか



(15) ご家族は、今のサービスに満足していますか。

