

平成26年度

地域密着型サービス外部評価調査結果報告

提出書類:

○平成26年度 沖縄県地域密着型サービス外部評価調査件数実績

○平成26年度 外部評価 次のステップに上がった項目 集計

○地域密着型サービス外部評価 事業所アンケート結果

○地域密着型サービス外部評価 家族アンケート結果

2014(平成26)年度

沖縄県地域密着型サービス外部評価調査件数

調査月	小規模多機能型居宅介護（件）	認知症対応型共同生活介護（件）
6月	0	3
7月	4	3
8月	0	6
9月	4	3
10月	3	2
11月	2	4
12月	4	4
1月	5	3
2月	6	1
3月	2	6
サービス別 計	30	35 (2ユニット 1件)
合計	65	

平成26年度 外部評価 次のステップに上がった項目 集計

自己	外部	項目	グループホーム 35件	
1	(1)	○理念の共有と実践	0	0%
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい	8	23%
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み	19	54%
5	(4)	○市町村との連携	1	3%
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践	3	9%
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映	0	0%
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映	4	11%
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援	0	0%
23	(9)	○思いや意向の把握	0	0%
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング	8	23%
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援	0	0%
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援	7	20%
35	(13)	○災害対策	28	80%
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保	1	3%
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援	1	3%
43	(16)	○排泄の自立支援	0	0%
45	(17)	○入浴を楽しむことのできる支援	0	0%
49	(18)	○日常的な外出支援	1	3%
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり	0	0%
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮	0	0%

平成26年度 外部評価事業所アンケート 結果集計 65件中50件 (回答率76%)
小規模多機能型居宅介護 22件/30件(回答率73%)
グループホーム 28件/35件(回答率80%)

問1 事業所様へのヒアリングの場面では、貴事業所の自己評価の内容と調査員のヒアリング内容について、くい違いがありましたか？

1. 全くなかった。 45件 2. あまりなかった。 4件 3. くい違いがあった。 1件

問1-1 2または3でくい違いがあった内容を具体的にご記入下さい。

・(2)事業所と地域のつきあい
自治会の住民を対象にAEDを使用した救命救急の講座を実施した⇒自治会の住民を対象に10月に認知症サポーター養成講座を開催予定。
・介護認定などの書類はケアマネが提出していますが、介護計画書自己報告書については事業所から出向いています。→確認:結果は訂正せずそのまま。
・自己評価では達成していると感じましたが制度の理解に不十分な面をヒアリングによりきづかされました。

問2 調査員の調査時の対応について。

1. とても良かった。 46件 2. 少し良かった。 2件 3. どちらともいえない。 2件
4. 少し悪かった。 5. 対応が悪かった。

問2-1 4または5で対応が悪かったことについて具体的にご記入下さい。

問3 管理者様及び職員様へのヒアリングの後、「本日のまとめ」の場面で調査員の気づきや今後期待したい内容について整理されて話をしていましたか？

1. 良く整理されていて建設的な話し合いとなった。 36件 2. 整理された話し合いとなった。 13件
3. どちらともいえない。 4. あまり整理されていなかった。
5. 全く整理されていなかった。 無回答 1件

問3-1 4または5で整理されていなかった点を具体的にご記入下さい。

管理者が変わったため書けません。

問4 評価結果のお知らせでは、ヒアリングから「本日のまとめ」で整理されてきたことが反映された適切な文書となりましたか。

1. 良く反映され適切な文書になっていた。 50件 2. 反映されていたが、適切な文書ではなかった。
3. 反映されていなく、適切な文書ではなかった。

問4-1 2または3で適切な文書でなかった点を具体的にご記入下さい。

問5 その他 自由記述欄

- ・色々勉強になりました。今後とも支援よろしくお願いします。(3件)
- ・外部評価では面接の際に話し合いの中で多くの事を気付かされ事業運営に非常に役立っています。今回調査も事業所にとってとても有益なものでありました。本当にありがとうございました。地域から信頼され愛される事業所をめざし努力してまいりたいと思います。
- ・施設の在り方、目指す方向など多くの事に気付かせて頂きました。出来る事なら継続して頂きたいと思います。
- ・事業所が行ってきたことを振り返る機会が良かったです。ありがとうございました。
- ・初めての経験に戸惑いと分からないことだらけでしたが指導を受けることにより目からウロコでした。適切な御指導に感謝申し上げます。私事ですが大変良い経験に視野が広がり引出が少し増えたように思います。ありがとうございます。
- ・調査員のアドバイス等がとても丁寧でした。ご意見指摘を参考にし、今後に活かして行きたいと思います。ありがとうございました。
- ・初めての外部評価で不安だったがとても良心的な対応で助かりました。
- ・お世話になりました。外部評価の時期になるとまたかという気分になるのですが、終えて、調査員から色々アドバイスなどいただく買うと参考になる事が多くまた管理者や職員がなかなか言えない事も調査員の立場で事業所へ伝えて頂く事もあり感謝しています。ありがとうございました。
- ・今回外部評価を受け、自分たちでは気づき難い点、改善点などが見え、とても良かったと思います。今後、外部評価での話しあった事の検討やアドバイスをいただいた内容また、目標設定した内容に取り組み事業所としてより良い運営、サービスを提供していけたらと思います。ありがとうございます。
- ・離島においては自然災害や公的な機関がないのですが職員も色々な面で大変さはありますが、ピンチをチャンスに変えて工夫しながら独自の方法で出来ている。外部評価はふりかえりをしながら職員のスキルアップに生かしていきたいと思います。ありがとうございました。
- ・今回初めての経験で極度な緊張で真っ白になった状態を調査員の方が丁寧に説明して下さり内容もわかりやすく話して頂きましたので現場で実際行っている事をそのままお話をすることが出来たと思っています。事業所内部の事は当事業所では気付かない事もあり外部から指摘して頂いてとても参考になりました。その内容を職員全体で協議改善し今後に繋げていきます。ありがとうございます。
- ・本当にいっぱい助言を頂きありがとうございました！具体的な方法を一緒に考えてくれたので今後絶対に役立てて江いきたいと思います。やる気が満タンになりました。要望は外部評価だけではなく相談できる場所があれば良いと思いました。
- ・台風や水害時のマニュアル作成や避難訓練について、施設内にいれば安全と思っていたので、必要を感じていなかった。今回アドバイスを頂いて備蓄のことや万が一他施設へ避難する時の方法等考えるきっかけとなりました。ありがとうございました。
- ・調査中、時々に応じアドバイスを頂き今後の施設運営の参考にさせて頂きました。
- ・遠い所来所していただきありがとうございました。外部評価結果は事業所の実践状況と意見を汲み取って頂いたものとなっています。
- ・第三者からの意見、提案を取り入れながら、より良いホーム運営に努めてまいります。評価していただきありがとうございました。
- ・今年もおかげさまで1年間の振り返りができました。目標達成計画は後日さっそく現場の職員と話し合い実践しています。御家族とも連携を取りながら利用者の笑顔がいっぱいみられる施設にしていきます。ありがとうございました。
- ・課題に関しての様々な助言や意見も下さり、事業所のケアの質を上げるスキルマップに繋がっています。今後も適時するどいご意見を期待しています。
- ・半日のスケジュールで調査できる様にして欲しいと思っています。工夫している事は継続して行っているの、同じ内容の説明を繰り返す場面もあります。

平成26年度

地域密着型サービス外部評価家族アンケート結果

認知症対応型共同生活介護

株式会社沖縄タイム・エージェント調査事業所	35	事業所
家族アンケート配布件数	315	家族
家族アンケート回収件数	223	回収
回収率	70	%

平成26年度 外部評価 グループホーム 家族アンケート回答集計表

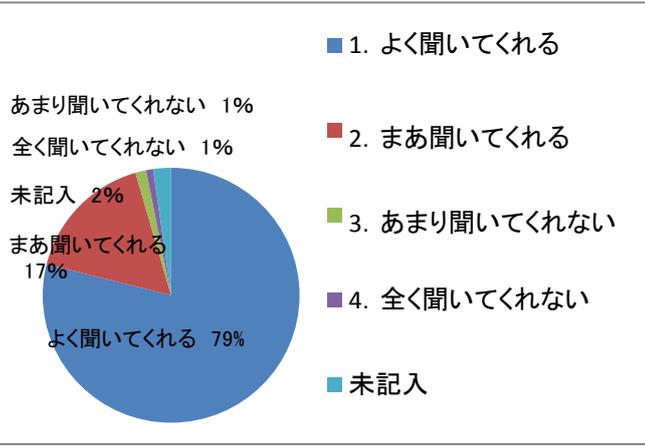
315件中 223件

質問

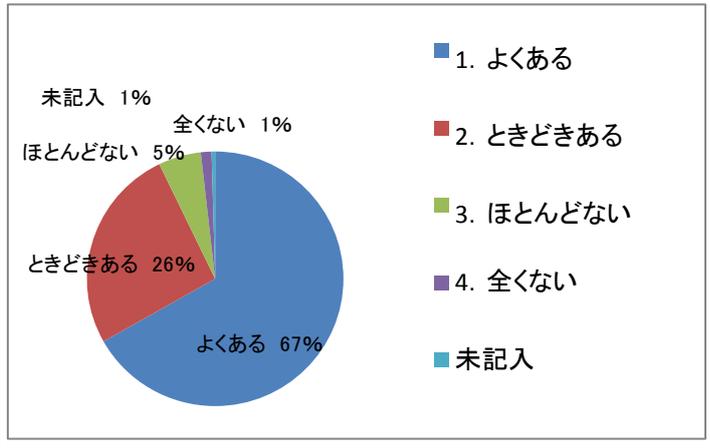
(1)職員は、御家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いていますか？	1. よく聞いてくれる	2. まあ聞いてくれる	3. あまり聞いてくれない	4. 全く聞いてくれない	未記入	計
	176	37	3	2	5	223
	79%	17%	1%	1%	2%	98%
(2)事業所でのご本人の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、ご家族に報告がありますか？	1. よくある	2. ときどきある	3. ほとんどない	4. 全くない	未記入	計
	149	58	12	3	1	223
	67%	26%	5%	1%	0%	100%
(3)職員は、ご本人の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に、内容に関する話し合いをしていますか？	1. 説明を受け一緒に話し合っている	2. 説明は受けたが話し合っていない	3. 説明も話し合いもない		未記入	計
	199	16	0		8	223
	89%	7%	0%		4%	96%
(4)職員は、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？	1. よく理解している	2. まあ理解している	3. 理解していない	4. わからない	未記入	計
	142	68	3	8	2	223
	64%	30%	1%	4%	1%	99%
(5)職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	1. よく対応してくれる	2. まあ対応してくれる	3. あまり対応してくれない	4. 全く対応してくれない	未記入	計
	183	35	4	0	1	223
	82%	16%	2%	0%	0%	100%
(6)事業所のサービスを利用することで、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？	1. よく見られる	2. ときどき見られる	3. ほとんど見られない	4. わからない	未記入	計
	137	61	5	17	3	223
	61%	27%	2%	8%	1%	99%
(7)ご本人は、職員に支援されながら、戸外の行きたいところへ出かけていますか？	1. よく出かけている	2. ときどき出かけている	3. ほとんど出かけていない	4. わからない	未記入	計
	83	86	20	25	9	223
	37%	39%	9%	11%	4%	96%
(8)事業所のサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？	1. 全くない	2. あまりない	3. 少しある	4. 大いにある	未記入	計
	107	82	29	3	2	223
	48%	37%	13%	1%	1%	99%
(9)通いの場やグループホームは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？	1. 大変行きやすい	2. まあ行きやすい	3. 行き難しい	4. とても行き難しい	未記入	計
	157	52	3	0	11	223
	70%	23%	1%	0%	5%	95%
(10)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？	1. 全ての職員が生き生きしている	2. 一部の職員のみ生き生きしている	3. 生き生きしている職員はいない		未記入	計
	169	38	0		16	223
	76%	17%	0%		7%	93%
(11)ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？	1. 満足していると思う	2. どちらともいえない	3. 不満があると思う	4. わからない	未記入	計
	150	33	7	20	13	223
	67%	15%	3%	9%	6%	94%
(12)ご家族は、今のサービスに満足していますか？	1. 大変満足している	2. まあ満足している	3. 少し不満がある	4. 大いに不満がある	未記入	計
	128	62	17	0	16	223
	57%	28%	8%	0%	7%	93%

平成26年度 グループホーム 家族アンケート集計 (315件中 223件)

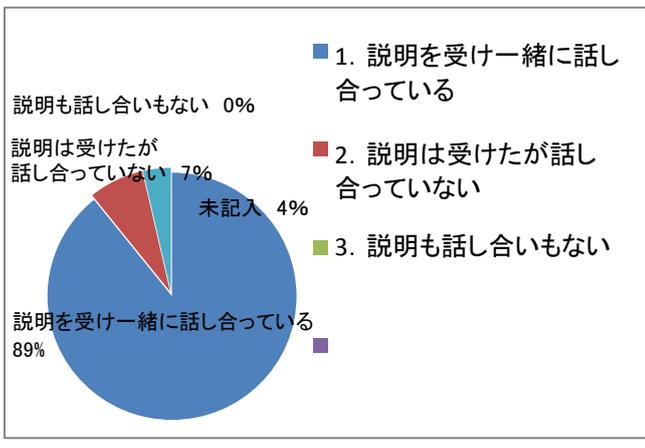
(1) 職員は、御家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いていますか？



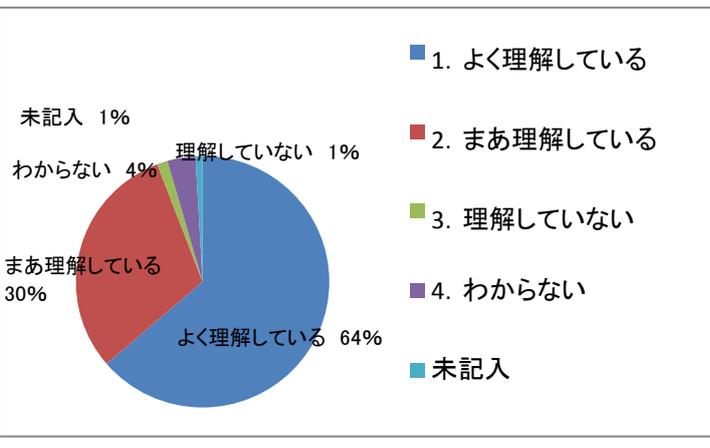
(2) 事業所でのご本人の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、ご家族に報告がありますか？



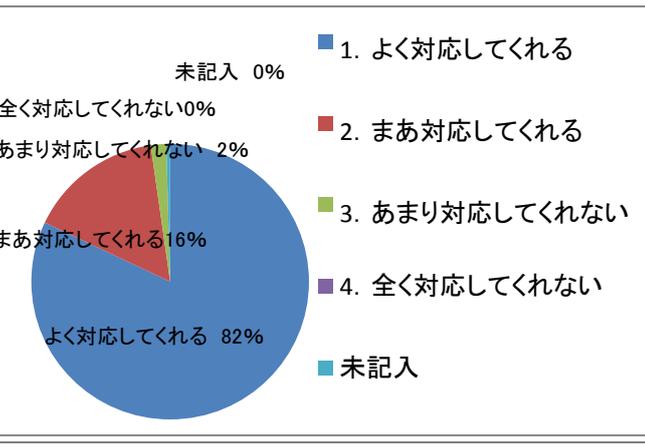
(3) 職員は、ご本人の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に、内容に関する話し合いをしていますか？



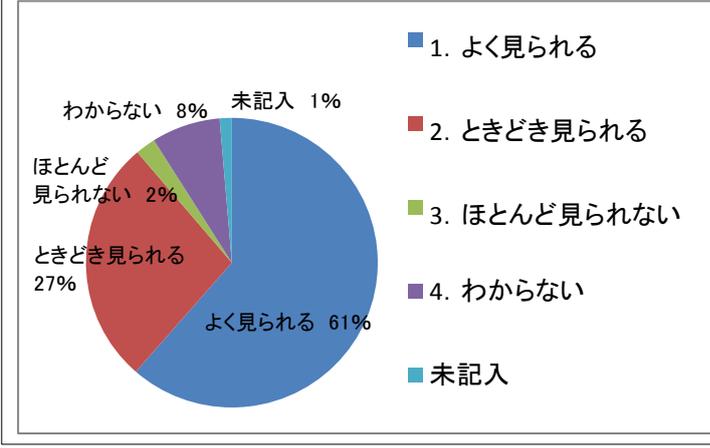
(4) 職員は、ご本人の思いや願い、要望等をわかっていると思いますか？



(5) 職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

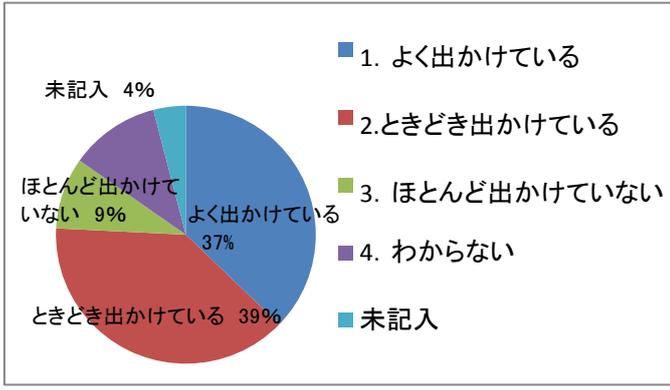


(6) 事業所のサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか？

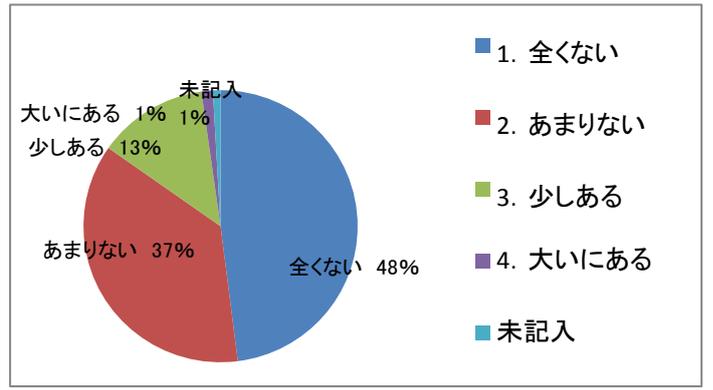


平成26年度 グループホーム 家族アンケート集計 (315件中 223件)

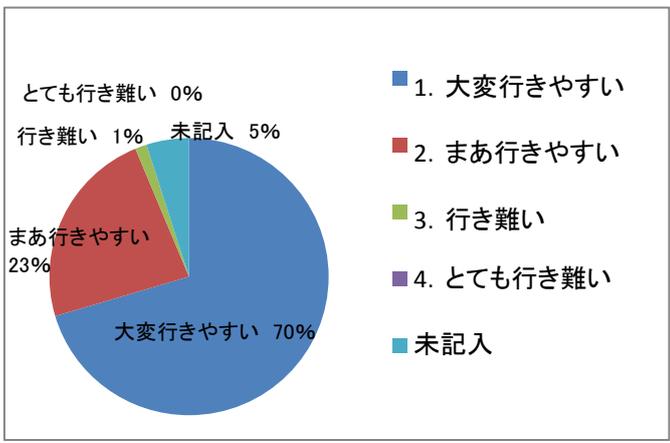
(7) ご本人は、職員に支援されながら、戸外の行きたいところへ出かけていますか？



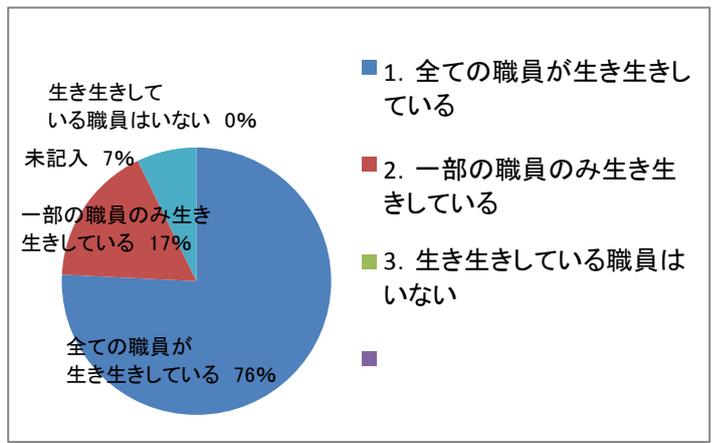
(8) 事業所のサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？



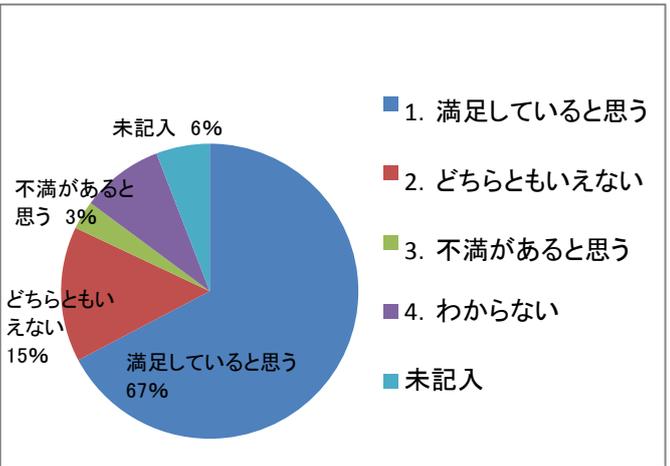
(9) 通いの場やグループホームは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？



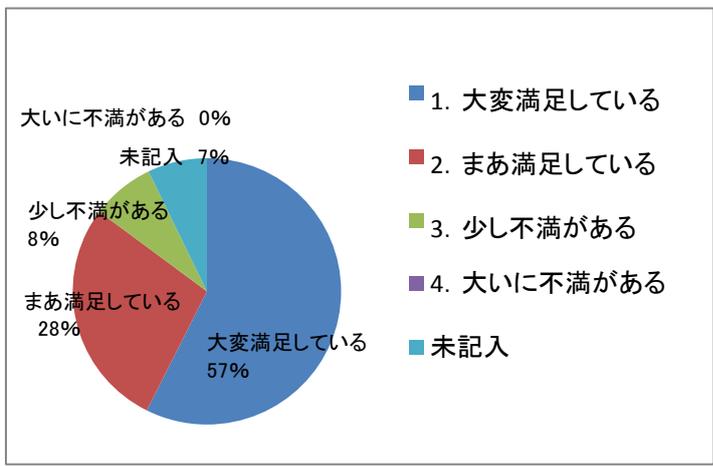
(10) ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか？



(11) ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？



(12) ご家族は、今のサービスに満足していますか？



利用者家族等アンケート

(認知症対応型共同生活介護事業所共通)

● 利用されている事業所の良い点、優れている点など。

職員の対応：

ケア：

- ・本人の意思を尊重して対応している。(3件)
- ・フレンドリーで訪ねて行きやすいのが良い。(2件)
- ・いつも明るく接してくれるので本人がにこにこしている。安心してお願い出来る。(4件)・職員の対応も穏和(言葉使い、態度…)
- ・本人、家族への対応が細やかで優しい。親切。笑顔が良い。とにかく良い雰囲気、良い環境です。感謝している。(23件)・職員が意欲的。
- ・施設が清潔で職員はいつでも明るく元気で家庭的で開放的。(11件)
- ・行きやすく、いろいろ相談にのってくれる。(3件)
- ・お薬などお願い出来て安心できる。
- ・気軽に訪れる事が出来る事に満足している。・職員と気軽に話ができる。
- ・色々な面で満足している。(2件)
- ・家族・本人と明るく接してくれる。(7件)
- ・ものすごく話しやすい。相談もしやすい。(5件)
- ・いつでも穏やかな雰囲気で落ち着いている。
- ・家庭的な雰囲気で、職員も生き生きして働いているので本人も安心して生活しているのが良いです。(3件)・職員が和気あいあいと、まるで一つの家族みたい。
- ・本人ができることを継続させてもらっている(家事など)(5件)
- ・入居者の体調も精神状況もよく把握してくれていて、適切に対応して下さっていると、信頼し感謝している。(9件)
- ・入居当時からの顔なじみのスタッフさんと訪問時に本人の様子やお話できることがホッとします。・職員(ベテラン、新人)のコミュニケーションがよい。
- ・施設に行く度に、職員さんとの会話は仕事しながらもやってくれています。皆さん笑顔が絶えません。こちらもホッとします。
- ・皆さんが勉強熱心で向上心があるところが良いと思います。とても親身になってもらっている。とても恵まれた環境ですごさしてもらい感謝です。
- ・寝たきりなので病院へ行く時などの介助で大変助かっています。(2件)
- ・車いすなので病院に通院する時送迎してくれるのでとても助かる。
- ・訪問診療もお願いしていて、本人の健康面も気配りしてくれます。
- ・お世話になっている本人のような手の掛かる老人を忍耐強く介護してくれている。
- ・本人は色々迷惑をかけていますが、職員の方が色々面倒見て下さってとても助かります。職員が、訪ねる度にいつも笑顔で迎えて下さりありがとうございます。
- ・設備、施設、スタッフの皆様のサービスが良く本人は入所始めは高齢のため、戸惑っていましたが最近は理解し慣れて満足の気持ちであります。
- ・利用者を一人ぽっちにさせないように1人1人に声をかけ、仲間で過ごせる取組が多くなっている。
- ・ゆったりとした雰囲気が施設全体にあり、利用者の方々が穏やかな表情をされている。
- ・積極的にコミュニケーションを取ってくれるので本人の現況が分かって良い。
- ・入居者の生活の質を良くするために常に努力している。イベントでも生活でも同じ事の繰り返しではなく、前向きに色々考える。職員の研修や勉強も積極的に行っている。
- ・入居者を第一に考えている点が優れている。世話が行き届いているので施設全体臭いもない。
- ・本人のやりたい事を可能な限り、やらせてもらっているので、とても機嫌良く毎日をすごしていて感謝しています。
- ・入所して両足機能が低下しひとりでは歩く事もできません。毎日家族で歩行訓練をさせていますが本人に自覚がないので職員に補助してもらっています。
- ・全ての職員が生き生きとは見えないが、でも良い方だと思います。家族が何かお願いすると、聞いてはくれます。1人1人の職員がしっかりと利用者に向きあって頑張っている。
- ・入居者が9名と、少人数なので職員から目の届く範囲で良いと思った。職員もいきいき働いているし笑顔で挨拶してくれて親しみを持ちました。
- ・サプリメントをあげて下さいと持って行っても、いやがらずにきちんと飲ませてくれて有難いと思っている。明るいアットホームで満足している。
- ・職員スタッフの皆様は本当に頑張ってくれております。我々家族もそして何より利用者の本人も大変喜んでおります。

利用者家族等アンケート

(認知症対応型共同生活介護事業所共通)

● 利用されている事業所の良い点、優れている点など。

ケア：

- ・今まで有料老人ホーム・デイサービス、療養型病床といろいろな所でお世話になったのですが、本人がなじめず大変困っていましたが、こちらにお世話になってからは、すぐなじんでくれました。スタッフさんの対応が素晴らしいです。
- ・職員同志のチームワーク良くできていて楽しく仕事をしているように感じます。入居者のプライバシーに関することも他言しないし、1人1人によく話しかけスキンシップを大切にを行っています。いつも感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・本人の意に合わせて、のびのびさせている点がよい。沈んでいる時は、声をかけ、みんなの輪に入れているところがよい。
- ・声かけもよくやってもらい食事、生活面でもしっかりケアなどされている。スタッフのみなさんもとても親切で優しい方ばかりなので家族も癒されています。
- ・言葉使い、とても丁寧で優しく語りかけているのはとても嬉しい、私も手本になる。カレンダーに印をつけ今日が、何月何日かが利用している本人にわかりやすく、とても良いと思う。
- ・ケアマネさんがよく色々なことに気が付いて下さり、良くしてもらっている。職員さんたちが訪問の度に状況を話して下さり、満足した介護を受けている。
- ・職員が利用者へ積極的に関わってくださるので利用者は落ち着いて生活することができる、又、家族も信頼してお任せできる。職員の数が多い。
- ・職員の皆さんが、心のこもった介護をして下さっています。又、いろんなところに活かしてもらっているのでマンネリ化せず、家族にとっても安心してお願いできます。
- ・家族からの要望に理解をし、改善してくれる点は良いと思う。例えば、着替えが、いつも一人で出来ていると思っている様ですが、病院で受診時に下着が前後していたり、ズボンが前後していたりします。すぐに職員に話して以後はありません。
- ・家族が忙しくて衣服が足りない部分を補ってくれる。体が思うように動かない時、職員さんが励ましてくれる。話し方にしても耳ざわりの良い言葉ばかりでなく時にはきつい言葉を使って体を動かしてくれるのは家族としても有難い。
- ・どうか対処してくれようとする姿勢にとっても感謝しています。知識、介護、相談、柔軟な薬の処方など助かっています。
- ・職員がよくしてくれるので毎日安心して預けられる。自宅の様でいつ面会に行っても楽しく落ちつきます。職員の皆様からいつも元気をもらっています。ありがとうございます。
- ・家庭ともよく話をしてくれるし、みんな知っている人達ばかりで大変満足している。

情報伝達：

- ・利用者の状況について何かあればすぐに連絡をしてくれる。(体調などの状態で受診が必要ではないかとか対応している内容を説明し状況報告)
- ・何かあるとすぐに連絡して下さり、とても感謝しています。(6件)
- ・遠方に住んでいる為、なかなか行く事ができないが、毎月の活動内容や母の状況を連絡していただけて、大変助かっています。
- ・ホームでの生活風景や行事など毎月メール便にて知らせてくれる。
- ・交換ノートがあり親の様子や気付いた点を知らせる等書き込んであり、家族側からわからないことや検診日(病院)とか知らせる事ができ大変助かっている。
- ・本人が発熱や健康面で心配な点があった時、家族への連絡より前に、施設一階のクリニックへ受診をして下さる等、本人第一を考えたケアにいつもお世話になっています。とても感謝しているところです。他の施設の場合、すぐ家族へ連絡をして、来るまで対応はしないということをよく聞くのでとても有難いことだと思っています。・本人が体調をくずした場合等、その状況をすぐに知らせてくれて、それに対しての処置と経過も報告してくれるので安心です。
- ・毎月の「たより」が発行され、全体の様子がある程度見えてくる。

職員の異動、人員配置など：

- ・職員の異動が最近多いようで、以前家族のように接してくれていた職員がいなくなるのがとても残念です。ホームの雰囲気はゆったりとしてとても良いです。
- ・今年は職員の異動もありましたが、入居者の方々が人見知りしないかと気になりましたが新しい職員の方々に対してやさしい声かけで介護しています。なれるまで入居者に気遣いもあったと思います。一人一人の性格も違うし職員の方々はよく頑張ってくれています。入居者の方々がいつも安心して過ごせるようになりますように願って感謝します。

利用者家族等アンケート

(認知症対応型共同生活介護事業所共通)

● 利用されている事業所の良い点、優れている点など。

外出支援：・本人の健康状態や色々家族相談、又天気の良い日はドライブに行き、気配りしているし家族としても安心して預けられる。

・遠足やドライブパーティーなどイベントも積極的に取り組みいつもスタッフさんたちが楽しんでいらっしやるところは心が和み感心する。ヒヤリハットも細かく報告されて反省対応、真摯に向き合い誠実さを感じます。

・職員が家族の話をよく聞いて有難いです。お誕生日会も楽しく、満足しています。ドライブ、食事よく頑張っています。

・ドライブや行事などにも良く連れて行ってもらっている。

・職員の生き生きとした明るい笑顔が何よりも…。健康管理や安全面に気配し、介護計画を立てている。

・本人は歩く、話すかほんの少しですが、実家を見に行ったり、あちこち見学、見物に連れていってもらい生活に変化のあるところ。

・毎月の行事を計画してくれている所が良い。なかなか家族は外へ連れ出せないのが有難い。しかし、行事に毎月参加だと正直負担。2～3ヶ月に一度の行事でも良い。毎週会いに行っているの。・毎朝の散歩やドライブ、外食等なかなか家族では物理的にできないことをやってもらい感謝している。

健康面：

・病院の検査結果も良い方向に行っています。

・特に健康面に関しては細かなデータを撮ってくれたり、それをかかりつけ医師への説明に用いる事ができるよう配慮してもらって助かる。

・お手伝いなどさせてくれて良いと思う。

利用者の状況：

・面会に行く時は、本人はいつも笑顔で私達家族を迎えてくれます。本人にとっては、居心地がいいんだと思われれます。

・本人が職員のみなさんを信頼している様子で安心して過ごしている。(2件)

・声も良く出て表情も明るくよく笑うようになった。

・入所してとても元気になり、本人もとてもよくしてもらっていると、満足している。・入所している方々が楽しそうです。(2件)

食事面：

・食べ物はそのどからおりるような食べ物で心配ない。

・手作りの料理で暖かみがある。

・催しの際の食事やデザートがとてもおいしかった。

・坐って食事を取らせてくれる努力がすごいです。(胃ろう者がいないのも素晴らしい)

・お食事の内容が良い(毎月のメニュー表がグループの便りに同封されてきます)・食事が美味しいと本人が言っている。(2件)

利用者家族等アンケート

(認知症対応型共同生活介護事業所共通)

● 利用されている事業所の良い点、優れている点など。

環境衛生面：

- ・施設の清潔さが特に優れている点。そのためこの種の施設によくある臭いが全くない。(2件)
- ・昔の音楽とか流れていて、おちついた雰囲気が良い。
- ・施設が広々としてゆったりしている。
- ・寝るときは必ずパジャマへ、朝起きたら着替えさせてくれるのでありがたい。お風呂や衛生面で配慮がされている。いや臭いを感じた事がないのでこまめなケアをして下さっていると思う。
- ・部屋が清潔である。(ゴミ箱、トイレがいつも管理され、リネン類も…清潔に維持されている。)
- ・部屋が暖かく快適である。
- ・建物が新しく、施設面で良い。(例、部屋の手洗い場が自動で灯りがつく)
- ・施設が清潔に保たれていて気持ちが良い(9件)
- ・室内が広々と明るく綺麗。(3件)

その他：

- ・特にない(5件)。
- ・今のままで良い
- ・満足感謝している。
- ・年に1～2回家族会があります。
- ・オープンで訪問しやすい(3件)
- ・利用者が少しこじんまりとしているので、スタッフの方の目が利用者に届き易い。
- ・デイサービスが隣にあり、交流が有り大変良い。
- ・のんびりしている。
- ・遠く離れて暮らしているのでわからない。お世話になっている事は大変嬉しく思います。・まだわからない。
- ・他の事業所がわからないので情報が欲しい。比べないとわからない。
- ・市内ということで、車、バス、人の往来がみられる。
- ・ホームへ行くのが楽しみなくらいです。逆にこんなわがままな本人の面倒をみてもらい本当に感謝しています。職員さん、料理担当の方々いつもありがとうございます。
- ・父の日、敬老の日、盆踊り？、クリスマス会、などの催しが工夫されていて楽しむ事が出来た。歌、ダンス、エイサー、カラオケなど楽しく過ごした。慣れてきたので安心して預ける事が出来る。
- ・入所2カ月余りで本人に落ち着いた表情が見られるようになりました。
- ・他県に生活している家族(子供たち)が行ったときには、とても親切にしてくれるので感謝しております。
- ・テーブルに座る方々との相性を考えてくれて楽しいらしい。

事業所名：グループホーム 家族アンケート集計

(315件中 223件)

利用者家族等アンケート用紙

(認知症対応型共同生活介護事業所共通)

● 利用されている事業所に改善して欲しい点、気になる点など。

職員の対応：

ケア：

- ・利用者にもっと優しくして欲しいです。
- ・スタッフの1人1人に相違があり人によって違う。
- ・少しでも多く話しかけて欲しい。訪ねて行った時は笑顔で声をかけて欲しい。(2件)
- ・入居により介護度が異なるせいか扱い方が同一ではないと見受けることが間々あります。手のかかる人とそうでない人がいても、そうでない人にも手をかけているかということです。とても大切なことです。本人の自立性を重んじるといったことも認知症なので、本人の様子を敏感に察知して対処してほしい。施設に入居期間が長くなると家族も疲労しています。疲労している家族の立場も充分理解してほしいと思います。
- ・介護計画の用紙を送ってきただけ。
- ・少し気になったのは、夕方行くと本人のベットが朝起きた時と同じ状態なのが、ん?となります。
- ・職員の対応が最初の頃より、活気がなくなっていると思いますので頑張ってください。
- ・病院にかかる時、施設側で聞きたい箇所を病院側での回答がうまくマッチしない時があります。それは間に私が入って伝達せざるおえない(施設側と一緒に病院へ行く事が出来ないとの返答)状況がある。私も気をつけていきますが、施設側でも間違いがないように直接病院側に問い合わせしてみてもいいのかなと思います。ちなみに病院側は施設側に疑問があれば直接電話をしているようです。
- ・何を活動しているか分からない。テレビを見ているだけ?外の空気を吸わせてほしい。昼夜のメリハリが無い。常に電気が点灯している。
- ・職員は事故が起きないように、職員同士お互いに連絡し合い、目配り気配りしながら介護して欲しい。
- ・家族に気を遣いすぎず、協力して欲しい事があれば率直に言って欲しいと思います。
- ・ささいな事は家族に電話せず職員で対応して欲しいです。(認知症なので)
- ・全介護が必要のせいか?夕食時間が、間が早いと思う(遅番の方との引き継ぎの時間?)
- ・男性スタッフはイマイチ・・・。
- ・皆、一所懸命やっているとは思いますが、それぞれの症状に対応に依じて対応するには職員の人数が少ない様に思います。

異動、人員配置など：

- ・スタッフの顔と名前を覚えられないので、玄関に大きく写真と名前があると嬉しいと思う。
- ・職員の入れ替えが多く、入居者への継続したサービスや特に転倒などへの安全面への不安がある。職員の出入りが多いのは、大半が待遇面に起因するところが多いと思われるが、これは介護保険事業所の問題ではなく社会的問題として解決がせまられているのでは。(介護報酬の引き上げが必要)
- ・夜間の職員体制については複数配置が絶対に必要行政側の真剣な対応が求められている。
- ・できるなら、異動が決まったら家族に伝えて欲しい。・職員の異動なのか退職なのか?
- ・経営のこともあるでしょうが、もう少し職員を増やすなど、職員さんが余裕を持って利用者に対応できる体制を作っていたらうれしいです。
- ・家族が気になるのは夜間一人勤務が気になります。災害、緊急が発生した時一人で対応できるのか?少し不安になると思います。安心して勤務が出来るように2人にして欲しいと思います。入居者は病気でも「プライド」はありますので何時でも声掛けで接してください。いつまでも明るい職場であるようにお願いします。できることは協力させて頂きます。・夜間職員が1人しかいないので何かあった時は不安である。
- ・職員の入れ替えが激しい。不安になる。体制に問題があるのではないのか?夜勤も長過ぎてかわいそう。業務に追われ部屋のホコリや本人の爪切りなど全く清潔行為まで行き届いてない。
- ・常に職員を募集しているのが気になる。入所してからケアプランをもらっていない。
- ・かわるたびに利用者の性格とか状況がわかるまで時間がかかると思います。家族としては不安になります。
- ・人事異動が多くて戸惑いました。慣れた頃に異動されたら利用者も困るのでは?

情報伝達：

- ・日課票、月間表がなく日中どの様に過ごしているかよくわからない。(夜間の面会ほぼ毎日)
- ・一ヶ月、一週間なりの活動、今月はこういう事をしましたなどあまり聞かれません。特に何もしていないのか?こちらが聞かないから言わないのか…。毎日、介護で大変だと思いますが、会う時でも楽しんでいる様子が分かれば安心します(家族の方は)・スタッフ全員に情報が行き届いていない。
- ・職員は利用者についてホームでの生活についてできるだけ多く話していただきたい。
- ・事業所から家族へ要望や困っている事があれば教えて欲しい。

食事面：

- ・食事がすすまなくなった時など、食欲をそそる食事にしてほしいと思う。職が細くなると体力がおち、入院することが多くなると思う。それから清潔面には一層気を配ってほしい。
- ・食事を何とかならないか。予算の関係ですかね??もう少し美味しくしていただきたい。味付けがあまり美味しくないと言っている。

利用者の状況：

- ・以前、ホームを出たいとTELが何回かありましたが今は同テーブルの方がとても相性が良く楽しんでいる。

事業所名：グループホーム 家族アンケート集計

(315件中 223件)

利用者家族等アンケート用紙

(認知症対応型共同生活介護事業所共通)

● 利用されている事業所に改善して欲しい点、気になる点など。

外出支援：

- ・月一回の外出行事で、デイサービス・グループホームの入所者と一緒に出掛ける際の場所選び、スケジュール等無理な点が多く見なおして欲しい。(元気で歩ける人と殆ど動けない人が同じ場所に行く為動けない人たちは見学できないまま帰る事が多い。東村のつつじ園や名護城址など。遠出も多くバスでの移動時間が長い。近場で良いので無理のないスケジュールにして欲しい)
- ・戸外への外出が年間、月間においてほとんどなく、職員の数が少なく施設の近場の公園に出掛けたくてもホームとして対応が無く、家族として困っている。
- ・外出がないのが残念。ドライブ等してほしい。
- ・戸外へもう少し出して欲しい。足がかなり弱っている。前利用していたデイケアでは雨が降らない限り、公演へ連れて行ってくれたからか。今より足も速く、元気が有った。認知症が進んだからなのか？手足を使う運動をさせて欲しい。
- ・時には戸外活動もあるのか。部屋ばかりにいるのでたまには外出できれば良いと思う。

- 健康面：**
- ・転倒が多すぎる。骨折、頭部裂傷、画面打撲等。本人が一番辛い。治療費も本人負担で納得いかない。介護士のみでなく、ナースをおくべき。業務も多忙なのに食事まで作り介護に手がまわっていない。調理師を雇うか宅配を利用すべき。
 - ・もう少し積極的なリハビリ時間を多く設定してほしい。個々を対象に全体ゲームみたいに食前にやるのではなく…のみこみ、歩行訓練。
 - ・脳の活性化を図るゲーム、簡単な計算や漢字の書き取り、文章を書いたりする時間を設定して欲しい。(設定されているかどうかわかりませんが)物を作ったり、本を読んだり何かをしている時間を増やして欲しいです。
 - ・医療面でのケアについてもある程度対応できるようレベルアップが必要だと思う。
 - ・健康面医療面では全然問題ないが、安全面では夜は1人で、万が一火事など起こったらどうなんだろうと気になります。後は何の問題もありません。
 - ・ホーム事態が病院も兼ねてるので自分達家族は本人が熱を出したとしても、すぐ先生が対応して下さるので大変助かっています。・今まで通り頑張ってください。・季節の行事や余暇活動を取り入れて欲しい。

環境衛生面：

- ・クーラーの手入れが悪く、カビやホコリが気になる。
- ・部屋のレースのカーテンの汚れや破けるなどの不具合に手入れが行われていない。
- ・駐車場が狭く不足している気がします。車が気になり面会に行ってもあまり時間を作れず車の移動が気になります。・床が汚い。
- ・部屋できれば、もうちょっと隅々まで掃除してほしい。壁にクモの巣があつたりするので…。
- ・もう少しお部屋のお掃除をして欲しいです。今はほとんど家族がしている状態です。爪切りとか髭剃りを、もう少しマメにしてほしいです。
- ・静かな環境が素晴らしいです。1つだけ気になるのは本人の部屋の窓外の草が生い茂っていた様な気がします。これから夏場にむけて、ハブや虫などが心配です。ぜいたくを言えばそこら辺だけが気になります。

その他：

- ・特になし(36件)・まだわからない。・今まで通りでよろしくお願いします。
- ・職員のくつろいでいる姿をあまり見た事が無い。勤務時間の設定等が適切かどうか気にかかる。
- ・一カ月ごとに一日の朝の体温とおむつの取り換え回数、便、入浴の事が記入されている用紙が部屋に下げていると、家族がいつ来ても本人のことがわかりやすいのになあと気になります。
- ・1階の多機能型居宅介護は週1回宗教の話をするだけだと思いましたが、毎日のように利用していると、ちゃーがんじゅー課への報告がある様です。受給されているようです。この点疑問ですが、はっきりは知りません。軽度の方の話で、やっぱりの感はありますが。・利用料が少しでも安くなってほしい。・通勤、作業等のスペースが見受けられず(食堂のみ?)日中の活動の様子がみえない。
- ・他のホームのことがわからないので(ホームというのはこんなものだろうと理解しているので)要望は特にありません。・体調をくずし入院中ですが、また戻れるのか心配。長期入院になれば利用料金と入院料が重なり支払いが心配。
- ・訪ねた時の名前の記入が部屋に置いてあるので、部屋に行かない事もあるので記入を忘れてしまう。玄関にあったほうが良いです。
- ・親戚や知人が訪問したことを家族が知ることができるように訪問者が記入する名簿があると家族は助かります。
- ・アンケートについては返信用封筒が付いていますが、同意書には封筒は付いていないのでしょうか。利用者が返信しやすくするべきと考えます。