

平成27(2015)年度

地域密着型サービス外部評価 実績報告書

目次

調査件数	…… P. 1
訪問調査の所要時間及び調査の状況	…… P. 2
「次のステップに向けて期待したい内容」集計結果	…… P. 3
意見あり 一覧	…… P. 4
家族アンケート 集計結果	…… P. 5～
事業所の良い点・優れている点	…… P. 9～
事業所に改善して欲しい点	…… P. 13～
事業所アンケート 集計結果	…… P. 16

介護と福祉の調査機関おきなわ調査事業所

42 事業所

家族アンケート配布件数

378 人の家族に配布

家族アンケート回収件数

277 件

回収率

73.3%

調査後のアンケート回答事業所数

36事業所

回答率

86%

特定非営利活動法人

介護と福祉の調査機関おきなわ

平成27(2015)年度

沖縄県地域密着型サービス外部評価調査件数

調査機関	介護と福祉の調査機関おきなわ (件数)	沖縄タイムエージェント (件数)
9月	5	4
10月	9	10
11月	6	7
12月	5	6
1月	5	5
2月	6	6
3月	6	6
計	42	44
総合計	86	

リサーチ:2ユニット1件
(東雲の丘)

タイム:2ユニット 2件
(コスモス、うえの家)

平成27年度外部評価調査の所要時間及び調査の状況

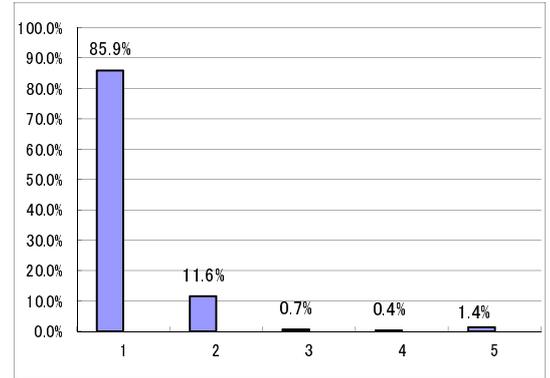
所要時間	件数	%
6時間以内	5 件	11.9%
7時間以内	30 件	71.4%
7時間超過	7 件	16.7%
所要時間平均	6時間43分	

調査の状況	件数	%
スムーズに調査できた	34 件	81.0%
少々問題あり	8 件	19.0%
多々問題あり	0 件	0.0%

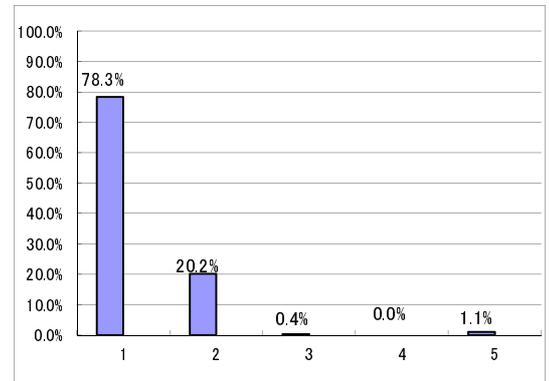
平成27年度 地域密着型外部評価 調査結果 (グループホーム : 次のステップに向けて期待したい内容)		
※ 調査対象 全事業所		86 件
※ 介護と福祉の調査機関おきなわ 調査事業所		42 件
外部評価項目	次のステップに向けて期待したい内容 (リサーチ件数)	リサーチ件数に 対する 割合(%)
1 理念の共有と実践	7	16.7%
2 事業所と地域とのつきあい	4	9.5%
3 運営推進会議を活かした取り組み	21	50.0%
4 市町村との連携	3	7.1%
5 身体拘束をしないケアの実践	3	7.1%
6 運営に関する利用者、家族等意見の反映	1	2.4%
7 運営に関する職員意見の反映	1	2.4%
8 馴染みの人や場との関係継続の支援	1	2.4%
9 思いや意向の把握	0	0.0%
10 チームでつくる介護計画とモニタリング	5	11.9%
11 かかりつけ医の受診支援	0	0.0%
12 重度化や終末期に向けた方針の共有と支援	4	9.5%
13 災害対策	19	45.2%
14 一人ひとりの尊重とプライバシーの確保	1	2.4%
15 食事を楽しむことのできる支援	1	2.4%
16 排泄の自立支援	1	2.4%
17 入浴を楽しむことができる支援	1	2.4%
18 日常的な外出支援	3	7.1%
19 居心地の良い共用空間づくり	2	4.8%
20 居心地よく過ごせる居室の配慮	2	4.8%
合計(80件)		平均(9.5%)

No.	項目	項目番号	事業所の意見		
			原案	→	修正後 確定
1	身体拘束をしないケアの実践	6(5)	<p>ホールから階段が見えるので、落ちて転倒するのではと不安を感じる利用者がいて、フック付きのドアをつけた。</p> <p>職員は身体拘束をしないケアについて、勉強会を年1回実施し、ヒヤリ・ハットなどが生じた時は話し合い、拘束しないケアを行っている。転落防止のためベッド脇を畳敷きに換え、センサーを使用している方が1名いる。2階の階段出入りに柵があり、利用者が自由に出入りできない状況にある。</p>	→	<p>職員は身体拘束をしないケアについて、勉強会を年1回実施し、ヒヤリ・ハットなどが生じた時は話し合い、拘束しないケアを行っている。転落防止のためベッド脇を畳敷きに換え、センサーを使用している方が1名いる。居間の端にある階段出入り口はフック付きのドアをつけ、利用者は職員と一緒に出入りしている。</p>
2	排泄の自立支援	43(16)	<p>昼間は7名の方が下着着用してるのですが、自立は7名というのは、下着の方が7名ということでよろしいでしょうか？ また、夜間はポータブルトイレを使用する方が多いとありますが、実際は、夜間は1名の方がポータブル使用していますので、多いという記載の修正が必要かと思えます。</p> <p>排泄チェック表で個々の排泄パターンを把握し、自立に向けて支援している。トイレはシャワーを完備し、失敗時に対応できるようになっている。昼間の自立は、100歳の方を含め7名、見守りで対応する利用者もいる。夜間はポータブルトイレを使用する利用者が多い。</p>	→	<p>排泄チェック表で個々の排泄パターンを把握し、自立に向けて支援している。トイレはシャワーを完備し、失敗時に対応できるようになっている。昼間は1名が自立しており、見守りで対応する利用者もいる。夜間は1名がポータブルトイレを使用している。</p>
3	市町村との連携	5(4)	<p>災害時の避難場所は、大浜中学校であり、市の敬老会ではなく、地域の高田自治会の敬老会であり、「隣接する市老人福祉センター～」の文章は、削除でよろしいかと思えます。</p> <p>地域包括支援センター職員が運営推進会議に出席しており、困難事例等の相談も連携して支援している。隣接する市老人福祉センターは災害時の避難場所となっており、市の敬老会等の行事にも参加する等で、日頃から行政側との連携を構築している。</p>	→	<p>地域包括支援センター職員が運営推進会議に出席しており、困難事例等の相談も連携して支援している。</p>

(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？						
	1 良く聞いてくれる	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	5 無回答	計
人	238	32	2	1	4	277
%	85.9%	11.6%	0.7%	0.4%	1.4%	100.0%

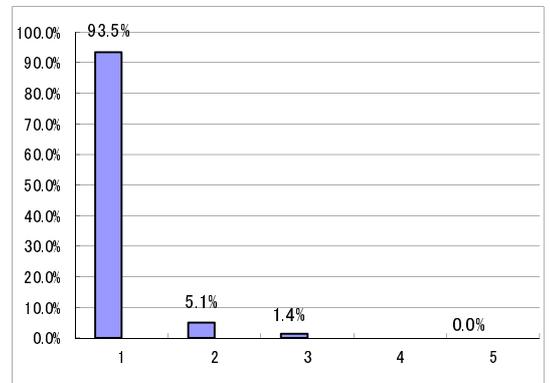


(2) 事業所でのご本人の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、ご家族に報告がありますか？						
	1 よくある	2 時々ある	3 ほとんどない	4 全くない	5 無回答	計
人	217	56	1	0	3	277
%	78.3%	20.2%	0.4%	0.0%	1.1%	100.0%



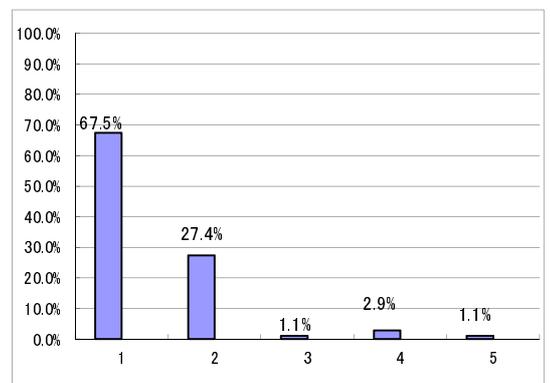
- ・信頼していた看護師が退職されたのを、3ヵ月後こちらから聞いて初めてわかった。
- ・職員の異動はない。
- ・毎月1回。

(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 説明を受けたが話し合っていない	3 説明も話し合いもない	4 /	5 無回答	計
人	259	14	4	/	0	277
%	93.5%	5.1%	1.4%	/	0.0%	100.0%



- ・見舞いに行ったとき説明してくれました。

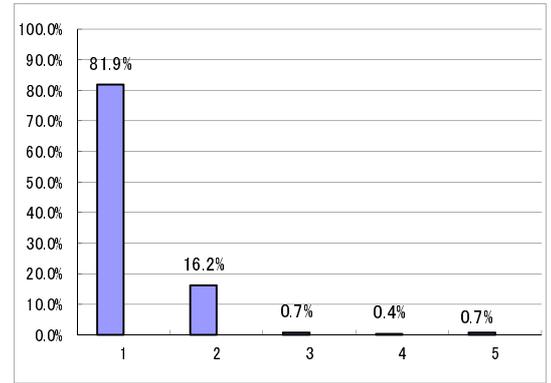
(4) 職員は、ご本人の思いや願い、要望等をわかってくれていると思いますか？						
	1 よく理解している	2 まあ理解している	3 理解していない	4 わからない	5 無回答	計
人	187	76	3	8	3	277
%	67.5%	27.4%	1.1%	2.9%	1.1%	100.0%



- ・理解するのは、不可能だと思います。一瞬で話が変わってしまうので。

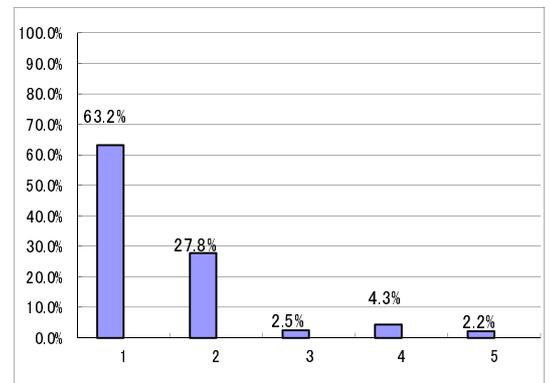
(5) 職員は、ご家族やご本人のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

	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	5 無回答	計
人	227	45	2	1	2	277
%	81.9%	16.2%	0.7%	0.4%	0.7%	100.0%



(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？

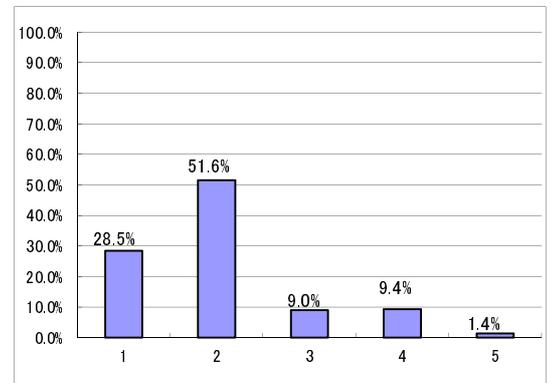
	1 よく見られる	2 ときどき見られる	3 ほとんど見られない	4 わからない	5 無回答	計
人	175	77	7	12	6	277
%	63.2%	27.8%	2.5%	4.3%	2.2%	100.0%



・生き生きしすぎて困らせている。・認知が入っている。・肉体的、精神的に下り坂の途中にあるので、やむを得ない。・起きている時、その日の調子で。・～気がする。・病気の為・本人がいつも不機嫌なので、ときどきに○をしています、安心していると思います。

(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きますか？

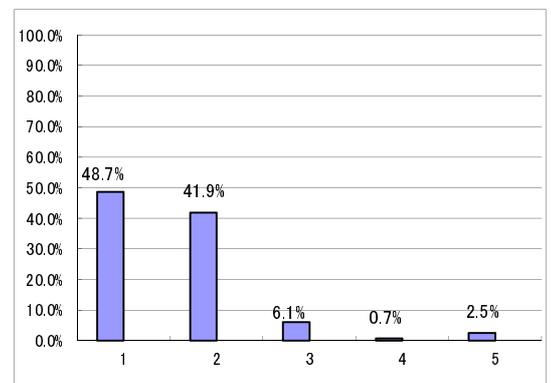
	1 よく出かけている	2 ときどき出かけている	3 ほとんど出かけていない	4 わからない	5 無回答	計
人	79	143	25	26	4	277
%	28.5%	51.6%	9.0%	9.4%	1.4%	100.0%



・外出は楽しかったと言っています。・ありがたい（歩行が困難だが、散歩に出かけている。本人が出かけたがらない中、戸外へ連れ出してくれる。初詣や浜下りなどに皆さんと一緒に連れて行って頂ける。本人の体調、気分によると思うが、よくしていただいていると思う。）
 ・本人があまり外出を希望しない。・体の状態で出られないのでは?と思う。・本人が足が痛い。

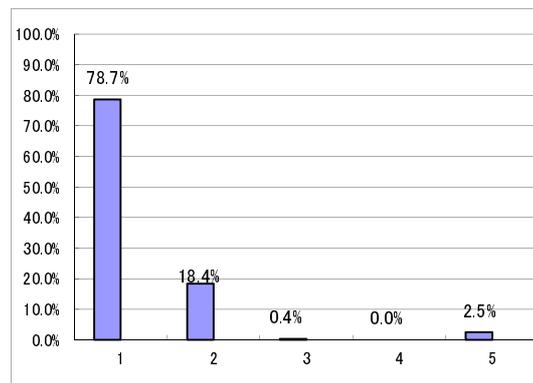
(8) 事業所のサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？

	1 全くない	2 あまりない	3 少しある	4 大いにある	5 無回答	計
人	135	116	17	2	7	277
%	48.7%	41.9%	6.1%	0.7%	2.5%	100.0%



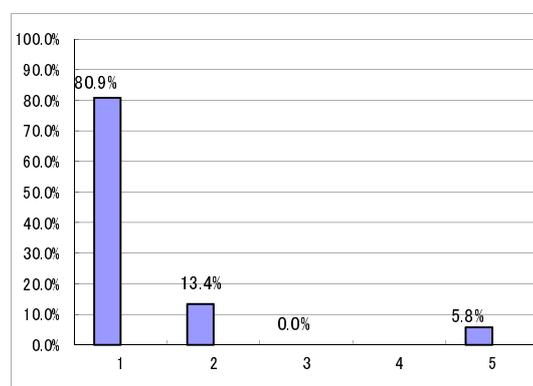
(9) 通いの場やグループホームは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？

	1 大変行きやすい	2 まあ行きやすい	3 行き難い	4 とても行き難い	5 無回答	計
人	218	51	1	0	7	277
%	78.7%	18.4%	0.4%	0.0%	2.5%	100.0%



(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？

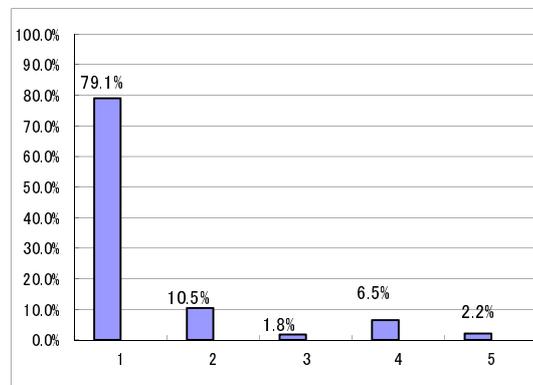
	1 全ての職員が生き生きしている	2 一部の職員のみ生き生きしている	3 生き生きしている職員はいない	4 /	5 無回答	計
人	224	37	0		16	277
%	80.9%	13.4%	0.0%		5.8%	100.0%



- ・一生懸命やっていたらと思う。嫌々とか渋々働いているようには感じない。
- ・まあまあ頑張っていると思います。
- ・普通。

(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？

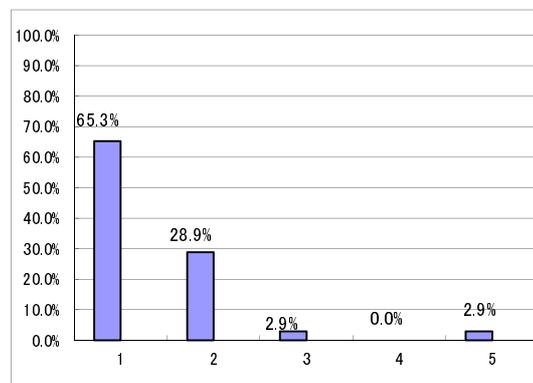
	1 満足していると思う	2 どちらともいえない	3 不満があると思う	4 わからない	5 無回答	計
人	219	29	5	18	6	277
%	79.1%	10.5%	1.8%	6.5%	2.2%	100.0%



- ・本人の意思表示がないので？
- ・認知症

(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	5 無回答	計
人	181	80	8	0	8	277
%	65.3%	28.9%	2.9%	0.0%	2.9%	100.0%



- ・職員さんに対してではなく、やはり、家族で過ごしたいと思っているのでは。
- ・施設ではなく。

「事業所の良い点・優れている点」「事業所に改善して欲しい点」

集 計 結 果

分類項目		件数の割合(%)	
		事業所の良い点・ 優れている点 (331件)	事業所に改善し て欲しい点 (91件)
1	管理者・代表者の姿勢、事業所の運営について	5.1%	13.2%
2	職員の言葉遣いや対応について	34.7%	14.3%
3	安全・健康・医療面について	7.6%	18.7%
4	事業所の雰囲気、及び環境について (訪ねて行きやすい等も含む)	13.0%	18.7%
5	行事や活動、外出等について	5.4%	6.6%
6	日常生活・入浴・食事・排泄等のケアについて	8.2%	14.3%
7	家族との交流・連携(報告・連絡・相談等)	24.5%	12.1%
8	その他	1.5%	2.2%
計		100%	100%

事業所の良い点・優れている点

分類		分類計	細目	細目計	事業所の良い点・優れている点
1	管理・運営	17	運営・体制	17	・年間のスケジュールに添って運営し、トラブルもなく、日々の生活を送っている。・責任者がとても明るく話しやすい。・話し合いもよく行われている(3)。研修等も実施している。・管理者を中心に職員が頑張っている。・ケアマネも頑張っている(2)。・職員の移動があったが、利用者に上手に接している。
					・職員が多く、介護が行き届いている。・職員のチームワークが良い(2)。・24時間体制(2)。・日中も常時スタッフがいます。・自己評価と外部評価を行い、改善項目を挙げて実践しており、評価できる。・ネコを飼っているの、癒しになっていい。
2	職員について	115	職員の対応	63	・日々の生活や行事の様子で、職員は常に考え、気付き、行動するという高い専門職としての意識が感じられる。・楽しそう。・職員は生き生きと働いている(5)。・1人ひとりへの気づかいや気配り、目配りをしている。
					・職員の表情がいい(2)。明るい(10)。仕事熱心(2)。・利用者や家族に親切(5)。・職員が丁寧(2)。・説明や対応も丁寧であります。・職員は優しい(6)。・親身に対応する。・職員が笑顔で対応(6)。
					・認知症のいろいろな症状の利用者に的確に判断して介護して下さっている(3)。・本人も「楽しい。皆家族だよ。」と落ち着いてきている。・本人がグループホームを最高の場所だと言ってくれている。
					・スタッフが穏やかに対応し、利用者も穏やかである(7)。・個々の症状に合わせて、ゆったりした関わりを心がけ、本人も常に笑顔が見られ、楽しく生活を送っている。
			利用者の尊重	37	・職員が、利用者の状況を把握して利用者の立場で心のこもった介護に努めている(11)。本人もきっと幸せだと感じていると思います。・個々にあった対応。思いやり。・細かいことまで気にかけてくれる。・家族同様の接し方をしてくれる(2)。・きめ細やかな対応(4)。
					・本人の意思を確認し、本人の意向に添うように努めている(5)。・本人の体調・様子を観察し、本人を尊重しながら必要なケアを行っている(4)。・車いすの母がいつもここにこ過している。・利用者のその時の行動で、テーブルやイスの配置を変えている。
言葉かけ	15	・よく利用者に声かけしている(4)。・いつでも受け入れてもらえる(面会でも、外出なども)。・外出から帰室時に「おかえりなさい」「コーヒー飲みますか」と声かけがあり、利用者への気づかいがある。			
		・個々に合わせた温かい言葉かけで、本人も笑顔が見られ、表情もよく、安心して楽しく生活を送っている(3)。・職員の声かけのお陰で、今では歌も歌える。・話し方も丁寧で、上手(3)。・話をよく聞いてくれる(2)。			

事業所の良い点・優れている点

分類		分類計	細目	細目計	事業所の良い点・優れている点
3	安全・健康・医療	25	安心・安全な対応	3	・職員の皆さんが明るく楽しく声かけあって、安心感がある。・年末に施設でころび、骨折したが、迅速に対応して下さり、その後の対応も丁寧だった。・年寄りでも安全に生活できる。
			医療との連携	6	・敷地内に病院、デイケアがある。・医者がいる(2)。・診療所を利用できる。・健康面に不安がある時やけがをした時、病院と連携して早めの対応で、安心。・医者もいろいろ話を聞いて、的確な判断をされている。
			受診支援	8	・付き添いや送迎(6)。受診時の健康状態や生活面の情報提供(2)。
			健康面のケア	8	・職員が健康面や暮らしぶり、本人の思いや願いを理解しようと努力し、柔軟に対応している。・臨機(発熱、体調不良etc)に対応していただき、大変助かっている。・健康面、安全面への心配りがある(5)。目薬やカゼ薬の管理。
4	雰囲気・環境	43	家庭的	15	・家庭的で温かさがある(10)。・少人数でアットホーム、親しみやすい(2)。・アットホームで皆と一緒に食事もある。・のんびりして少人数で落ち着いた感じが良い(2)。
			訪問しやすい	8	・家族がいつでも出入りできる。・気軽に訪ねて行きやすい(6)。・職員の対応は丁寧で、明るい雰囲気気持ち良い。
			居室環境	6	・居室は、ゆったりの広さがあり、マイペースに過ごせる(2)。・清潔感がある(3)。・ベッドがいつも清潔。
			施設の造り・環境	14	・建物の設計は、利用者が集いやすい、働いている人が動きやすい。・利用者がストレスを感じないよう考えられている。・トイレが清潔。全体的に清潔感がある(6)。・明るい(4)。・広々としている。
5	活動・外出等	18	外出支援	11	・外出もよく連れて行ってくれる(3)。・いろいろなイベントに参加(3)。・地域の敬老会や盆踊り等に参加し、交流会では全員が生き生きとして楽しそうな様子でした。・天気の良い日はドライブ、たまに公園で弁当会、保育園に遊びに行き、子ども達からパワーをもらっている。・お正月の後、お寺参りにも行っています。
			行事や活動	3	・事業所内で四季のイベント等を実施している(2)。・お誕生日会、クリスマス会、三味線を引いてうたの時間等。
			地域との連携	4	・地域の行事(敬老会、盆踊り)等に参加、交流(3)。・隣接する特別養護老人ホームとも行事面などで交流があり、心強い。

事業所の良い点・優れている点

分類		分類計	細目	細目計	事業所の良い点・優れている点
6	日常生活	27	入浴	2	・毎日入浴できる。・週3回の入浴で清潔感があります。
			食事	13	・食事がおいしい(2)。・おかずの数が多い。・食事は完食する程、よく考えて調理して下さっている(3)。・食べやすく工夫している。・体重が増えた。・食事中、声かけして1人ぼっちにしない気配りがある。
					・時々外食している。・買い物も利用者と一緒に行っている。・病院診察の日、昼食を取り置きしてもらえる。・訪ねていくと夕食一緒にどうですかと声かけがある。
			排泄	1	・紙オムツから布パンツ、パットにしてくれました。
生きがい支援	11	・猫や鳥の世話など、本人の望む暮らし方を見守りしている。・寝たきりにならないように気をつけてくれる。・要介護5だが、生き生きして毎日の生活を過ごしてる。・以前より元気で気持ちも明るくなっている。			
		・出来ることは、本人にも参加させている(3)。・個々の良い点、興味のあることを見い出し、生活の中に取り入れている(2)。・本人の自由がきくようにしてくれている。			
		・屋上に畑があるので、職員さんに見守られながら、野菜を作っています。職員さんや私達家族に食べてもらうのが励みになっているようで、とても元気になりました。			
7	家族との交流・連携	81	職員の対応	43	・家族は疲れて不安な時でも職員の笑顔を見るとホッとする。・職員の笑顔を見て安心します。・笑顔で挨拶してくれる(3)。・気配りがある(2)。・配慮がある。・親切。・親身(3)。
					・家族に対しても快く迎え入れ、気さくに接する(3)。・訪問時に記念に写真を撮って飾ってくれたり、手作りの心温まるものを置いてくれたり、心遣いがうれしい。
					・相談が気軽にできる(3)。・家族のことを気にかけて、ねぎらいの言葉をかけてくれる。・家族の状況を理解してくれる(2)。・いろいろな話が聞きやすい。・いろいろなイベントを企画し、家族との連携や交流がさかん(2)。
					・家族の想いを丁寧に聞いてもらい、本人の病気を受容することができた。お陰で本人も家族も穏やかな生活を送ることができている。・職員は気づいたことや本人の状態を家族に相談し意思確認してケアしている(3)。
			・職員が話しやすい(5)。・親しみやすい。・家族の話(希望)を聞こうとする(4)。・家族をサポートし、要望に応えようと努力する(4)。・家族関係の愚痴も聞いてもらえる。		
報告・連絡等	38	・丁寧に説明してくれるので、毎日の様子が分かりやすく、安心(6)。・薬等について、くわしく説明してくれるので、心強い。・面会に行くと、本人の体調や精神的な様子も丁寧に説明してくれる(4)。			
		・何かある時はすぐに家族に連絡して対応する(15)。・病院受診日も前もって知らせてくれる。			
		・健康状態や生活の様子など情報を提供してくれる(6)。・面会に行けない時は、電話等で健康状態等の報告がある(3)。・定期的に、健康状態や写真などが送られてくる(2)。			

分類		分類計	細目	細目計	事業所の良い点・優れている点
8	その他	5	その他	5	<p>・困難に出会ってもくじけずに常に希望を持っていけるのは、グループホームのおかげです。・家族も健康状態に問題をかかえているので助かる。・私達の住所が遠いので、全面的にお願いしっぱなしで、感謝しています。</p> <p>・利用者の中に知人がいたり、介護職員にも知り合いがいるので、安心して過ごせていると思う。・介護する人が心身とも健康な状態で本人に向き合えるのも事業所があつてこそだと思います。</p>

計 331 件

事業所に改善して欲しい点

分類	分類計	細目	細目計	事業所に改善して欲しい点	
1	管理・運営	12	職員配置	2	・職員を増員してほしい。・職員が足りないようで、個々人に合った対応が十分でないような気がする。
			業務連携	3	・職員間の引き継ぎ、連絡が取れていない時がある。・伝言が責任者に伝わらないことが時々ある(2)。
			職員異動	7	・職員の異動が多い(4)。・可能な限り継続して勤めてほしい(2)。・今の職員にこれからもお世話になりたいと願っています(このまま誰も、このホームから他に行かないで下さい)。
2	職員について	13	職員の対応	10	・認知症の本人の個性は大切にしたいと感じます。・全職員笑顔で接してほしい(2)。・あまり声をたてないようにしているのか、職員の声が小さい。
					・見守りの対応が職員によって異なる。・本人の意思が尊重されすぎる(電話が多くて困る。スタッフも大変だと思っから、そのくらいは対応します)。・独善的に利用者にかますぎる職員が見受けられる。
					・夏なのに長袖を重ね着していることがあった。見ればわかるので、うまく対応して脱がせて欲しい。できれば、着衣の際から支援して頂ければありがたい。
			・本人は話をしたがっているの、声かけしてほしい。昼食後は部屋に戻っているようだが、そういう時につきあってもらえたら助かる。・9ヵ月になるけど信頼関係がまだできてない。		
計画	3	・口腔ケアを本人の同意を得ながら、一緒にやれたらなあと希望。・ケアマネージャーとの話し合いができていない。話し合いは今までに1回しかない。・ケアプランの提示がない。			
3	安全・健康 ・医療	17	医療・衛生	5	・看取りをしてほしい。・定期的な歯科受診も組み入れてほしい。・冬は加湿お願いします。・薬に頼り過ぎている。・歯ブラシ(コップ)の衛生管理を。
			安全面	4	・転倒防止対策は、職員会議で定期的に話し合ってもらいたい。・目が悪く、よく転ぶが、歩けるので、一人で立って行動する。夜中や職員の見えない所で転ぶと危ないので心配。・2階なので心配。・道路に面しているの、乗降させやすい駐車場があれば。
			夜間の安全	8	・夜間は職員が1人体制(5)。・職員の負担が重すぎる。・せめて2人体制にしてほしい。地震や災害時等、1人での安全確保は不可能。・家族会でも運営推進会議でも指摘される。アンケートを取る中で改善につながればと思います。

事業所に改善して欲しい点

分類	分類計	細目	細目計	事業所に改善して欲しい点
4	霧囲気・環境	居室の衛生	9	・居室がきれいにされていない。お掃除、衛生面が心配(3)。・ゴチャゴチャ感があり。・リネンの交換もひんぱんかしら？・部屋の窓のサッシやベッドの下のホコリなどのお掃除もできる範囲でお願いします(2)。・本人は、モップ程度は自分でできるので、声かけして欲しい。
				・お部屋をモップ掛けはしてくれてるのですが、隅々まできれいにしてほしい。とてもほこりっぽく、毛も落ちています。窓も汚れています。これは家族がやる事なのか？こちらは部屋代を出していますので、清潔にもらいたいです。
		訪ねやすさ	3	・夕方まだ明るくてもカーテンを閉めるので、訪ねにくい。・事業所内や周辺に、家族と過ごせたり、散歩等しやすい環境があればなお良い。・面会時、暑い時間帯なのに部屋のクーラーがついてない、電気節約のためなのか？
5	活動・外出等	外出	6	・リビングルーム、及び談話室が狭い。・2階の出入りに土間があればと思います。雨の日は不便です。・台所は、男女とわず手料理が楽しめるよう期待します。・出入りが暗い。
				・事業所の構造が出入り口(玄関)と勝手口の2ヶ所しかないので、非常用の出入り口も設けた方がよい(車椅子の利用者のためのスロープつき非常口を含めて)。
5	活動・外出等	外出	6	・戸外への外出を増やして欲しい(4)。・散歩等、運動をさせてほしい。・最近ベッドに横になっていることが多い。
6	日常生活	入浴・整容	4	・靴下や肌着を準備しても使っていないことがある。・散髪なども組み入れてほしい。・手足の爪が伸びていることがある。・皮膚が乾燥し、掻いて赤くなっている時がある。
		食事	1	・3時のおやつをもう少しふやしてほしい。
		排泄	2	・足腰が弱ってふらつきが見られ、トイレも頻回なので、安全に用が足せるように支援してもらいたい。・ウォッシュレットが故障しているのに修理されてない。
		生きがい支援	6	・簡単な運動を取り入れてもらいたい。トレーニングルームみたいな部屋で運動できる道具や器具もあつたらいいと思う。・歩行練習など、リハビリ的なことをもっと行ってほしい(3)。 ・日中椅子に座ってテレビを見ていることが多い。おやつ前等に簡単な体操やゲーム等をして充実した日常が過ごせる工夫をしてほしい。・デイケア利用以外の日に、野外活動や買い物等を定期的に導入してほしい。

事業所に改善して欲しい点

分類	分類計	細目	細目計	事業所に改善して欲しい点
7	11	家族との交流・連携	11	連絡・報告等
				・面会時に、本人の情報をいただけたらうれしい(例えば、買い物に出かけたとか、食事もおいしくたべている等)。・本人のことについては何でも話してほしい。・報告が全くなくなった(利用が長いせい?)。
				・慣れてきた頃に職員が変わるが、異動なのか、退職なのか報告がない。・介護保険の訪問調査に声もかからなかった。・病院受診の日を一週間前には知らせてほしい。
				・年間、月間のスケジュールがあると関わりやすい(2)。・日々の活動の様子や計画書について、満足いく説明がない(→事業所と定期的に話し、説明を受ける場を設けていただくことになった)。
・「契約書が見あたらないから、コピーでももらえませんか」とお願いしたら、「見せることはできますが、コピーはできません」と。「じゃ、見せてください」とお願いして1ヶ月余りにもなるけど、ウンともスンともない。				
・本人が暴力的になることがあるので、職員や他の入居者に迷惑をかけているようならはっきりと言ってもらえると助かります。家族として協力できる点は協力したいので。				
8	2	その他	2	・職員は一生懸命やっているのにそれに見合った待遇を受けられるように国の制度を改善してほしい。・離島の事業所なので、気になる事もありますが、書いてしまうと特定されてしまい、後悔しそうなので、書きません。

計 91 件

分類別件数		項目別件数		事業所アンケートより抜粋(感謝の言葉等はカット)
1	要望、不満等 2件	要望	1	今回は実地指導と重なり、不慣れなこともあり、不備の確認をする事も出来ませんでした。実地指導と外部評価は時期をあけて下さいますようお願いいたします。
		調査時間が長い 調査員個人の意見を押しつけている	1	1項目に時間が掛かりすぎ(午前中に4項目だけ)。理念について「わかりづらい」など、かなり否定的な意見をもらいました。個人的な意見が多く、毎回調査時間が長い(タイムは時間通り終了するのに)。
2	有意義な調査 41件	アドバイスや意見、指摘、指導を受けた	18	アドバイスを受けた。(日頃気づかないことやケアの在り方、運営推進会議を活かした取り組み、ステップに向けて、他市町村の動向など)
		勉強になった 学ぶことが多かった	8	勉強になりました。
		気づきや振り返りの場	5	気づきや業務の振り返り(毎年、調査があることで、日ごろ整理していない書類を整理し、再度読み直していく過程で不備な文書や文言に気が付き、訪問調査を受けることにより事業所にとってもプラスになっています。)
		改善して今後の運営やケアの向上に努めたい	10	改善(今年1年、指導の下に入居者ご家族に、より良い環境づくりを目標に地域に開かれた事業所づくりをしていきたいと考えます。)
3	調査員の対応 14件	調査員の対応が丁寧 説明や質問がわかりやすい	11	質問が非常にわかりやすかった。他事業所の事例や具体的な取り組みの内容を挙げてもらった。入居者や家族の困り事など、親身に話を聞いて下さった。
		長時間、お疲れさま	3	調査時間超過でお疲れさまでした。
4	その他 12件	初めての外部評価	2	緊張した。似通った項目が多いのでは?と思案しつつ、自己評価を作成した。
		特になし	10	特になし

計 69件