

平成 29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29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29年度 訪問調査所要時間

○平成29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 事業所アンケート集計

○地域密着型サービス外部評価 家族アンケート集計

2017(平成29)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	認知症対応型共同生活介護(件)	備考
8月	5	
9月	3	
10月	5	※2ユニットも2件として計上
11月	4	
12月	3	
1月	3	
2月	5	※2ユニット2件として計上
3月	9	※2ユニット2件として計上 ※3月13日調査予定事業所が集団指導日と重なり、4月に調査したが3月に計上
合計	37	件

株式会社 沖縄タイム・エージェント

(株)沖縄タイム・エージェント 外部評価
サービス別訪問調査所要時間の平均

	調査時間	事業所件数 (件)	%
6時間以内	10時～16時	5	15%
6時間半以内	10時～16時半	10	29%
7時間以内	10時～17時	11	32%
7時間以上	10時～17時半	8	24%

全体の平均所要時間は 6時間 45 分でした。

平成29年度 外部評価 次のステップに上がった項目 集計

ステップ なし 4件

自己	外部	項目	件数(多い順)	
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み	12	35%
35	(15)	○災害対策	10	29%
26	(12)	○チームでつくる介護計画とモニタリング	6	18%
33	(14)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援	4	12%
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい	3	9%
49	(21)	○日常的な外出支援	2	6%
11	(8)	○運営に関する職員意見の反映	2	6%
1	(1)	○理念の共有と実践	1	3%
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践	1	3%
10	(7)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映	1	3%
5	(4)	○市町村との連携	0	0%
20	(10)	○馴染みの人や場との関係継続の支援	0	0%
23	(11)	○思いや意向の把握	0	0%
30	(13)	○かかりつけ医の受診支援	0	0%
36	(16)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保	0	0%
40	(17)	○食事を楽しむことのできる支援	0	0%
43	(18)	○排泄の自立支援	0	0%
45	(19)	○入浴を楽しむことができる支援	0	0%
52	(22)	○居心地のよい共用空間づくり	0	0%
54	(23)	○居心地よく過ごせる居室の配慮	0	0%
以下、今年度から外部評価に追加の為、ステップにならない項目				
7	(6)	○虐待の防止の徹底	0	0%
12	(9)	○就業環境の整備	0	0%
47	(20)	○服薬支援	0	0%

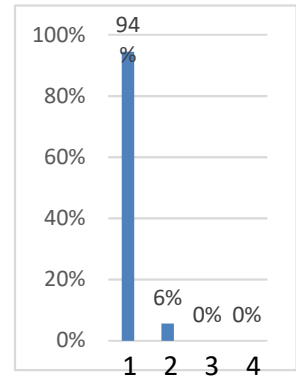
意見有	意見書の内容
	単純な「、」「。」つけ間違いや、入力ミスなど 3件
表紙の 【外部調査で確認した～工夫点】 の内容訂正	今年度は外部講師を依頼しての研修会で「何の目的で仕事をしているのか？理念の重要性」について ↓ 「仕事の意義や理念の重要性」に訂正してほしい。 ※仕事の振返りや共通理解、認識を深めるための勉強会であるため。
【外部調査で確認した～工夫点】 の内容訂正。	・高齢者模擬体験は、外部講師の出張講座でしたので追加してほしい。 ・時々一緒に料理を…開催とあるが、毎月のように行事料理を作ったり、おやつづくりをしているので「時々」を訂正してほしい。
本人居室の「ベットメイキングを職員と一緒にやりたい」との声で入浴日を変更して毎週水曜日の朝、夜勤職員と一緒にやっている。	※個々に合わせた対応だが、全体が入浴日を変更して毎週水曜日の朝に行っているように捉えられる。また、夜勤だけに固定していない。早番、日勤でも対応しているため。
保育園、幼稚園児の訪問で…	保育園児に訂正。(幼稚園児は来所なし。)
避難訓練についてや市の敬老会案内について、利用者の体重が増加傾向で…	文章がよくわからないため「避難訓練についてや市の敬老会案内について、」を削除。
アンケートも行っているが要望等もなく…	苦情はありません。要望にはその都度対応しています。 「が要望等もなく…」は削除し、「アンケートも行っている。回答には、」に訂正してほしい。
出勤扱いで支援している。法人への異動は行っていない。	「勤務扱い」に訂正。 異動について以前、管理者の異動もありました。今年度は異動はなかったが、状況によりあるかもしれません。法人に誤解を与えますので削除して下さい。
希望休も月2回まで…	シフトを組む前に希望は基本2回と話していますが実際には相談に応じて勤務調整をしています。 希望休が2回しかとれないと誤解されると、ますます応募もなくなりますので「月2回まで」は削除して頂きたい。

平成29年度 外部評価事業所アンケート回答集計表

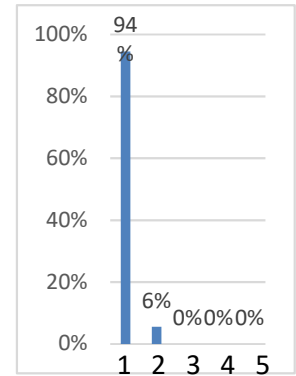
34件中18件 (回答率53%)

質問

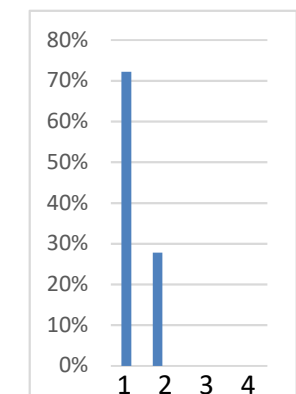
問1 事業所様へのヒアリングの場面では、貴事業所の自己評価の内容と調査員のヒアリング内容について、違いがありましたか？	1. 全くなかった。	2. あまりなかった。	3. 違いがあった。	4. 全く聞いてくれない	計
	17	1	0	0	18
	94%	6%	0%	0%	100%



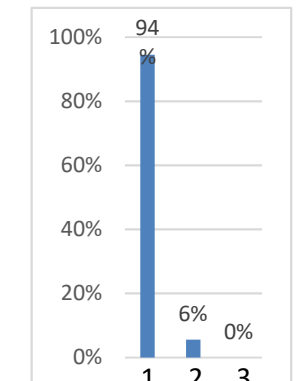
問2 調査員の調査時の対応について。	1. とても良かった。	2. 2良かった。	3. どちらともいえない。	4. 少し悪かった。	5. 対応が悪かった。	計
	17	1	0	0	0	18
	94%	6%	0%	0%	0%	100%



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。	2. 整理された話し合いとなった。	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。	計
	13	5	0	0	0	18
	72%	28%	0%	0%	0%	100%



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。	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。		計
	17	1	0		18
	94%	6%	0%		100%



評価結果が適切な文書でなかった点を具体的にご記入ください。

外出が多いことを評価されていたが文書には反映されていなかった。評価結果が届くまで1月以上かかった。

その他・自由記述欄ご意見

・ヒアリングの中で色々なアドバイスをいただき、今後のケアや運営に活かしていきたいと思います。

・自由な意見が言える雰囲気を作っていただき感謝いたします。

・調査員が話しやすく、わかりやすい言葉で質問してくれたので、こちら側も安心して答えることが出来ました。又、具体的な取り組み方法も教えてくれて勉強になりました。

・良い面をたくさん評価していただき、職員一同、モチベーションUPにつながりました。更に工場できるよう努めます。ありがとうございました。

・とても緊張していたのですが、調査員の方が話しやすい雰囲気を作ってください、和やかな空気のおかげ、落ちついてヒアリングしていただきました。ありがとうございました。

・事業所の足りないところや他事業所の事例なども参考になりました。また、事業所の良い面もほめて頂き励みになります。ありがとうございました。

・初めて外部評価を受ける私たちに優しく丁寧に接して頂き、又、当施設の抱えている問題にも色々アドバイスやメールでの資料を送って頂いたり、とても感謝しております。ありがとうございました。

・管理者になって5年になるが、調査員と話して気づく事が多く、まだまだ勉強不足を痛感しました。アドバイスありがとうございました。

・職員一同利用者様が安心して生活が送れるよう、サービスの質の確保と向上に努めていきたいと思ます。ありがとうございました。

平成29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	37 事業所
家族アンケート配布件数	330 家族
家族アンケート回収件数	169 回収
回収率	51 %

株式会社 沖縄タイム・エージェント

職員の対応
<ul style="list-style-type: none"> ・職員は皆やさしい。(他 7件)本人の気持ちをしわがたて接してくれているので安心。連絡もまめにとりとても感謝している。(他 2件)気軽に自由に面会できるし対応も好感が持てる。
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の方々が大変よく世話してくれて、とても満足しております。
<ul style="list-style-type: none"> ・ずっと前から居るスタッフが頑張っています。よく働いて、話もよくしてくれます。話やすいです。
<ul style="list-style-type: none"> ・職員も明るく親切、家族にも気軽に話しかけてくれる。(他 11件)
<ul style="list-style-type: none"> ・安心してまかせられます。本人も満足していると思います。
<ul style="list-style-type: none"> ・職員が連絡し迅速に対応してくれます。(他 6件)少しのことでも連絡していただいてありがたいです。
<ul style="list-style-type: none"> ・職員も入居者の性格を観察しながらお世話しています。(他 3件)
<ul style="list-style-type: none"> ・いつも笑顔で介助してくれ、その人らしい生活をしています。あたたかい親身な介護に感謝しています。
<ul style="list-style-type: none"> ・家庭的な雰囲気(他 6件)。家族もやさしく声をかけていただいたり親切にしてもらい、とても元気になりました。いつ行っても皆さんが明るく対応してくださってありがたく思う。
<ul style="list-style-type: none"> ・通院への送迎で大変助かっています。感謝です。(他2件) ・診療日には快くりフト車を出してもらえるので大変助かっている。
<ul style="list-style-type: none"> ・連絡や報告が密にされていて、本人の様子がよく伝わる。(他 2件)
<ul style="list-style-type: none"> ・少人数で各自の行動によく目が行き届いている。(他 1件)
<ul style="list-style-type: none"> ・老人のわがままに対応してして、対応が良い。
<ul style="list-style-type: none"> ・いろいろな要望を聞いてくれる。(他 5件)
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の連携が取れている。
<ul style="list-style-type: none"> ・いつでも気軽に訪問できる。(他 2件)本人も満足し、ホームに対して感謝している。

<p>・ひとりひとりに声をかけて気遣ってくれる。(他 3件)</p>
<p>・家族側の要望をよく聞いてくれています。(他 2件)助かります。</p>
<p>・問題行動にもよく対応して頂、家族にもきちんと説明してくれる。親の訴えにもいろいろ対応してもらっているし、その都度、家族に連絡してくれ、とても満足している。</p>
<p>・全てにおいて優れていて、申し分ありません。(他 1件) いつも感謝しております。</p>
<p>・個室に仏壇を置いているが、仏壇行事など快く受け入れて下さりとても感謝している。</p>
<p>・家族との交流を持つと点がとても良いと思う。</p>
<p>・春、秋の遠足、誕生会、芝居見学、季節ごとの行事も、いろいろ計画して頂き、職員さんも大変だとおもいますが、とても良いことだと思います。ほかのご家族の方にも会えるいい機会です。</p>
<p>・内服管理、排尿、排便管理も、蜜に連絡相談していただきアドバイスしてくれています。</p>
<p>・地域交流が充実している。</p>
<p>・言語障害の本人が何を伝えたいのか家族でもわからない事でも対応してくれ助かります。職員ともコミュニケーションも多く顔色や笑顔が見られ楽しそうです。</p>
<p>・天気の良い日はドライブに行ったり外での食事、散歩と家族では、なかなかできないことをして頂き、感謝しています。職員皆様の暖かい気づかいに家族としては安心しております。</p>
<p>・本人が元気な頃から自己本位な面が見られたが、職員の皆さんが根気よく対応して下さり落ち着きと柔らかさがみられるようになった。</p>
<p>・全職員が生き生きと本人の接触し、話を聞きながら果たせない本人の望みにも散歩やドライブに連れて行っている様子。</p>
<p>・担当のケアマネがラインで時々出かけた時写真などを送ってくれる。親切でよく対応してくれる。少人数対応で目が行き届き、(特にトイレ誘導等)介助がスムーズで移動時の事故やおつむを汚す回数が減っている様子。</p>
<p>・家族のような対応。すべてに満足しております。本人がイキイキとしている姿で家族もうれしいです。</p>
<p>・個々の訴えを細目に聞いていただいている。本人(個人)をととても尊重している様子がみられます。</p>
<p>・入所前は帰宅願望が強く心配だったが、顔の表情も穏やかになり職員のお陰だと感謝している。家族に対する思いやりも大変安心する。我が家と思って生活している本人を見て満足している。ブログで日常の様子も見れてさらに安心してできる。</p>

環境衛生面：
<ul style="list-style-type: none"> ・施設内が清潔に保たれている。とても清潔感がある。(他2件) ・施設内はきれいに保たれ家族的な施設だと思います。
<ul style="list-style-type: none"> ・部屋がいつも清潔、衛生面も行き届いている。
<ul style="list-style-type: none"> ・個室で明るくエアコンで快適だと思う。 ・家族から見てホームの中いつもきれいです。
<ul style="list-style-type: none"> ・明るい雰囲気、清潔感がある。(他 2件)トイレの中の臭いも気にならない。 ・施設内、部屋等きれいで気持ちが良い。
健康面：
<ul style="list-style-type: none"> ・健康面でも心配りが見られる。
<ul style="list-style-type: none"> ・何かあった場合先生が対応して下さり大変安心。
<ul style="list-style-type: none"> ・各自の健康状態を良く観察し状況に応じて良い対処をしている。
<ul style="list-style-type: none"> ・空気清浄機の完備、外出から帰ったあとの手洗い、うがいなど衛生面が充実しており、高齢者への配慮が行き届いている。
<ul style="list-style-type: none"> ・夜中でも必ずトイレにつれていってくれる。
<ul style="list-style-type: none"> ・病院受診等は、きちんと対応してもらい助かっています。
<ul style="list-style-type: none"> ・通院の際、送迎もしてくれ感謝です。(他 2件)。少しのことでも体調が悪いと夜でも連絡していただいております。
<ul style="list-style-type: none"> ・薬や体調管理もクリニックや看護師さんが対応してくれるので安心。薬をできるだけ減らし、穏やかに過ごせるようできたらいいと思う。定期的に委員等で受診を行っている。
<ul style="list-style-type: none"> ・内服管理、排尿、排便管理も、蜜に連絡相談していただきアドバイスしてくれています。
<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に受診を行っている。
<ul style="list-style-type: none"> ・よく健康状態の報告がある。

<ul style="list-style-type: none"> ・訪問診療をお願いしているので心強いです。寝ている人が少ない。
<ul style="list-style-type: none"> ・病院の受信日などに天気の良いとき、病院まで歩いて連れていってくれる。(普段の運動不足に役立つ)
<ul style="list-style-type: none"> ・各自の健康状態を良く観察し状況に応じて良い対処をしている。
<ul style="list-style-type: none"> ・病院受診等は、きちんと対応してもらい助かっています。少しの距離でも歩かせてくれるので良い。通院させてくれたり、体調ですぐ看護師に連絡してくれたりとても助かる。
<ul style="list-style-type: none"> ・各人にあつた運動をさせたりしている。
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の体調によってケースバイケースの対応をしてもらってとても助かっています。
<ul style="list-style-type: none"> ・健康状態を気にかけており、こまめに家族に連絡をしてくれる(他1件)
<p>食事面:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・家庭的な料理・食事がとてもおいしそうでバランスよく提供している。
<ul style="list-style-type: none"> ・食事もいろいろおいしいものを出してくれる。食事の質が良い。食事も手づくりなので本人の食欲に応じて対応してくれるのでありがたい。
<ul style="list-style-type: none"> ・食事もバランスよく残さず食べています。 ・退院後、食事など気遣っていただき、みるみる元気になっていく姿を、とてもうれしく思います。
<p>本人:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・本人の状況を見て接してくれているのですごく感謝している。(他 1件)
<ul style="list-style-type: none"> ・本人に何かあると体調管理を連絡してくれること。
<ul style="list-style-type: none"> ・本人の満足に常に対応しようと努力してくださっています。
<ul style="list-style-type: none"> ・本人も満足しているように思います。
<ul style="list-style-type: none"> ・本人に対しての声かけはもちろんだが、家族い対しての思いやりのある言葉にとっても励まされている。

<p>・一人ひとりの状態に応じてきめ細やかな対応をしていただいている。</p>
<p>その他：</p>
<p>・行事も比較的良く開催してくれる。・手作りの四季折々の飾りつけは心温かい。</p>
<p>・大変満足しています。</p>
<p>・感情の起伏が激しい時もしっかり対応してくれ安心。</p>
<p>・利用者の要望に良く答えてくれる。</p>
<p>・防災面において各フロアにスプリンクラーが設置されている。各フロアに十分な数のトイレが設置されている。 ・毎月、事業所主催の認知症の案内があったり、コンサートや敬老会、ボランティアの方も訪問してくれるよう でありがたい。</p>
<p>・とてもサービスが良い。外の景色がやんばる感(自然豊か)であり落ち着く。</p>
<p>・スタッフさんに本人が迷惑をかけているのでは？と心配になります。</p>
<p>・月に1回は本人の健康状態や生活態度等の報告が詳しく家族に連絡して下さいます。他施設との交流会、本人の誕生会、父の日祝、たまには職員と一緒に外食も楽しんでいるようです。ありがたいです。</p>
<p>・敷地内に病院があり連携とれていて安心できる。 ・洗濯たたみやテーブル拭き等良いと思う。</p>
<p>・大変すばらしい施設です。・総合的に良心的な事業所だと思います。</p>
<p>・四季折々の行事をおこなってくれて良いと思います。(他3件)いろいろな計画がある。イベントがいろいろあり、楽しめることが多いので嬉しく思う。</p>

職員の対応
<ul style="list-style-type: none"> ・長くお勤めだった職員が辞められたのはさみしいです。(他1件)事情もあるかと思いますが続いていたので少し気になりました。
<ul style="list-style-type: none"> ・職員さんの入れ替えが多いと思います。(その他 4件)家族から見れば少し心配です。施設側に問題があるのかと思う。介護職の待遇の改善をしてほしい。
<ul style="list-style-type: none"> ・安心してまかせられる介護士さんが次々辞めていくのは家族として不安になる。介護士さんの待遇が悪いのではないかと思う。
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の入れ替えが今年に入ってから多く感じるので、本人も慣れた職員に安心して介護してもらった方が落ち着くと思ひ少し気になる。
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の異動及び新職員の報告がないので改善してほしい。
<ul style="list-style-type: none"> ・勤務時間の長い職員がいるが、今後どうなるのかと思うと心配。
<ul style="list-style-type: none"> ・雰囲気や暗いような気がする。
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者と本気で言い合いをしている。
<ul style="list-style-type: none"> ・職員対応の差(雰囲気)が違うと感じる。
<ul style="list-style-type: none"> ・男性職員がもう少し増員できれば夜間安心できる。・職員を増やして欲しい。
<ul style="list-style-type: none"> ・転倒したとき、夜間の出来事等の報告が遅いので改善してほしい。
<ul style="list-style-type: none"> ・夜8時頃までは職員を2人体制にしてほしい。・夜勤の方が朝食まで一人で対応しているのが気になる。
<ul style="list-style-type: none"> ・夜間の職員が1人なので不安だ(他 2人)・夜勤の方が朝食まで一人で対応しているのが気になる。
<ul style="list-style-type: none"> ・厳しい労働環境の割りに職員数が少ないのが、気になる。職員のケアを更に支援してもらいたい。
<ul style="list-style-type: none"> ・家族が事業所に訪ねたときは必ず最近の状況を説明してほしい。
<ul style="list-style-type: none"> ・以前より利用者と職員の会話が減っているように感じる。業務量が多いのかテキパキ仕事をしているけど利用者は黙ってTVを見ている姿をよく見かけるようになった。

環境衛生面
・居室の清掃の件。
・たまに肌着が裏表に着ている事がある。洋服が見当たらない事もある。
・風呂の同姓介助でお願いしたい。
・入居者が9名なのに、衣類が行方不明になる。他の人の下着を付けていたりする。
・部屋のごみを捨ててくれない。
・廊下が暗い。
・部屋と食堂の温度差がある。
健康面：
・レクリエーション等を増してほしい。戸外活動を増やしてほしい(他 2件)
・日誌があれば毎日の様子がわかるので作成してほしいです。(食事量、水分量、その日の体調等)
・外出の日数が増えて欲しい。
・国、県、市の制度上において施策及び職員対応費用のご高配を要望申し上げます。(入所者家族の費用負担軽減)その他：職員がずっと変わらないようにお願いします。
・運動指導、機能低下予防的な点があると良いかと思えます。リハビリ的だと費用が掛かるのでしょうか？
食事面：
・食事メニューの公開復活してほしい。

その他:

・アンケートを記入するという事は簡単なことではありません。入居者は家族なので、各琴によって待遇面で影響がないか？考えてしまうからです。

・面会に来た人にお礼を言いたいが、連絡先が記入されていない人もあり、お礼を言いたいので、できれば住所、電話番号を記入があれば助かる。

・行事の予定表が掲示されていれば会話のきっかけになると思う。面会時に参加した行事や外出の様子を簡単にいいから報告があればと思う。行事がにぎやかで良い面もあるが経費節減にむけてもっと簡素化しにても良いと思う。

・納涼祭やクリスマスパーティはにぎやかで良い面もありますが、経費節減に向けてもっと簡素化しても良いと思います。

・レクリエーション等を増してほしい。

・消耗品の管理がはっきりしない。

・事業所内でインシデントをどういふふうに対応、対策しているのかも一緒に送付してほしい。

・他の入居者さんとトラブルがあり行きにくい。(認知症のため、話し声も気になりすぐ怒鳴る)家族が行きやすいようにしてほしい。

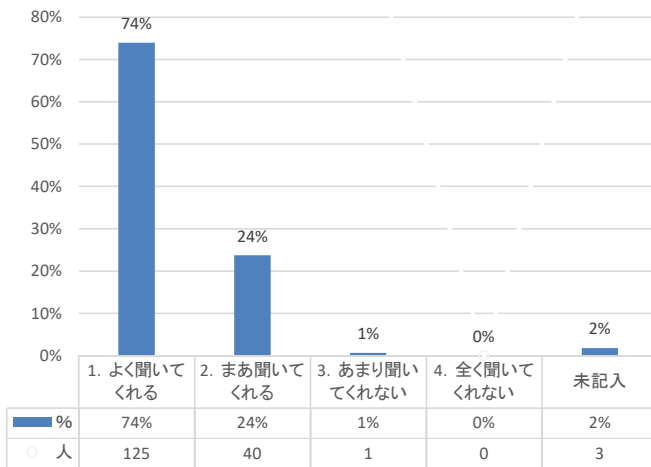
・改善してほしい点は特にないが、スタッフの人手不足を感じる。皆さんよくがんばっているので、忙しくしているのを見ると、人手があればスタッフの皆さんの負担も少なくなると思う。事業所のレベルの問題ではなく国レベルの問題であると思う。

・特になし(他 11件)

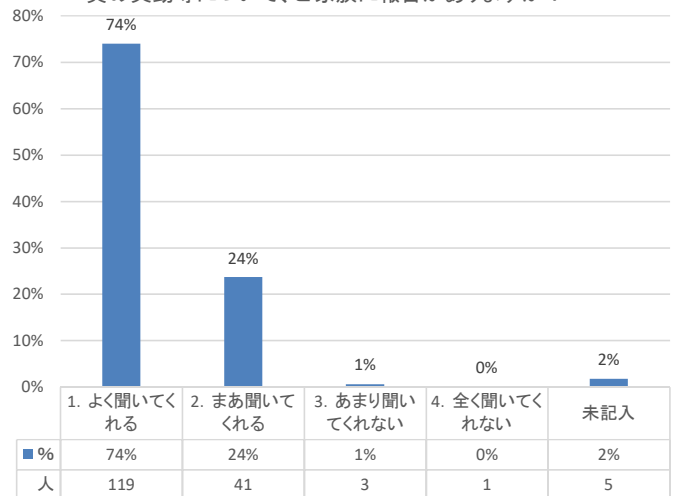
平成29年度 グループホーム 家族アンケート集計 (330件中 169件)

回収率 51%

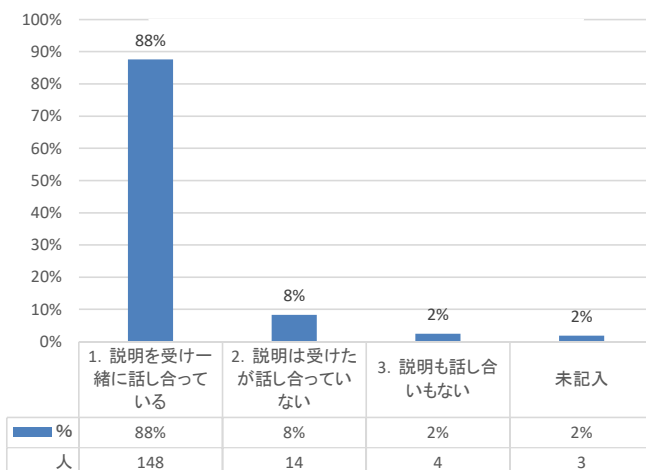
(1)職員は、ご家族の困っている事、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？



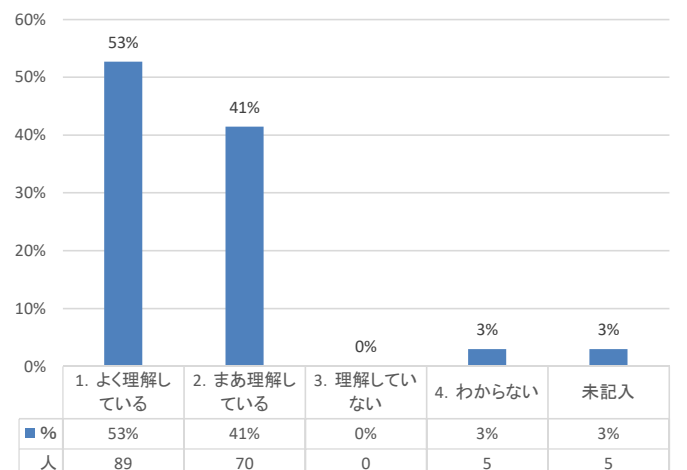
(2)事業所でのご本人の位ぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、ご家族に報告がありますか？



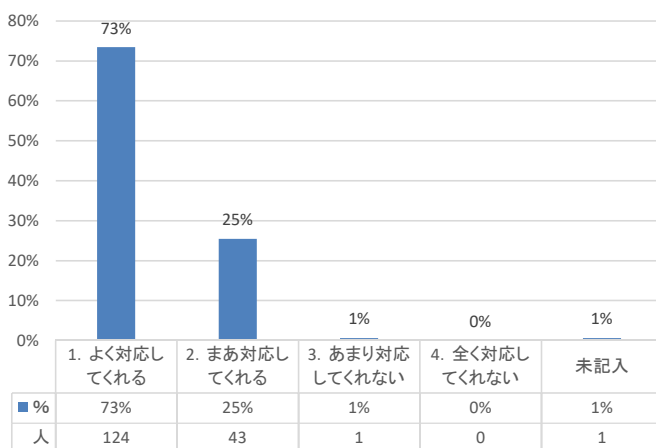
(3)職員は、ご本人の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に、内容に関する話し合いをしていますか？



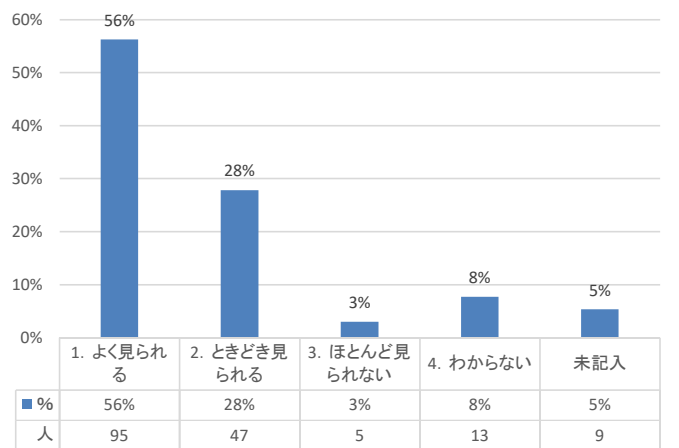
(4)職員は、ご本人の思いや願い、要望などをわかって くれ ていると思いますか？



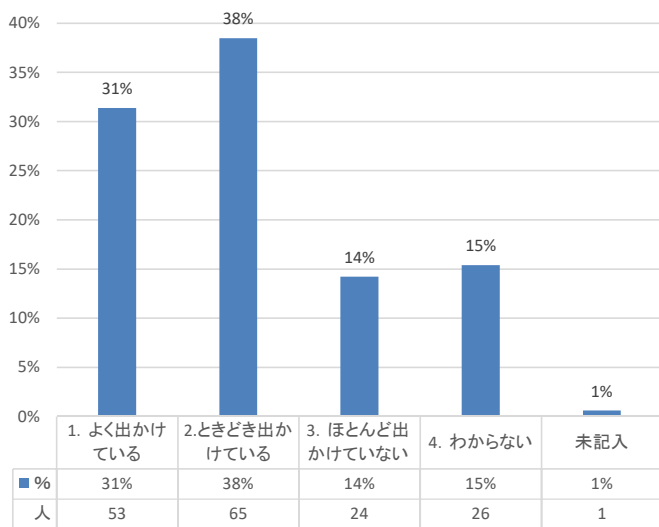
(5)職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？



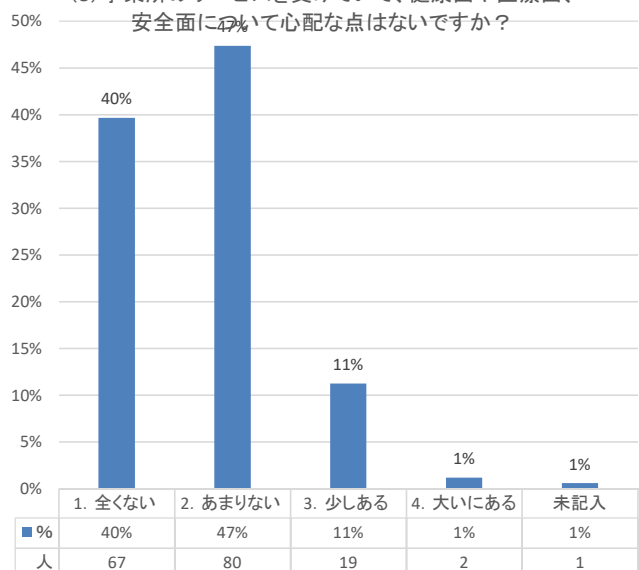
(6)事業所のサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか？



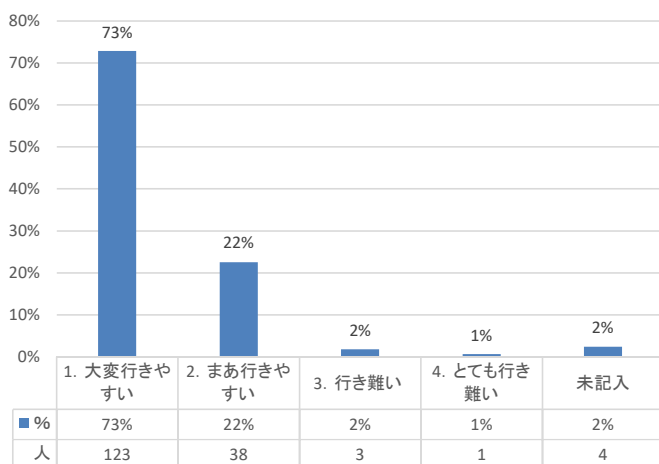
(7)ご本人は、職員さんに支援されながら、戸外の行きたいところへ出かけていきますか？



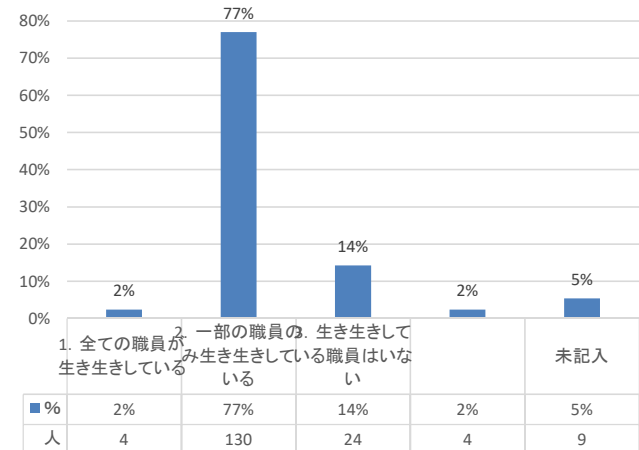
(8)事業所のサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面に~~ついて~~いて心配な点はないですか？



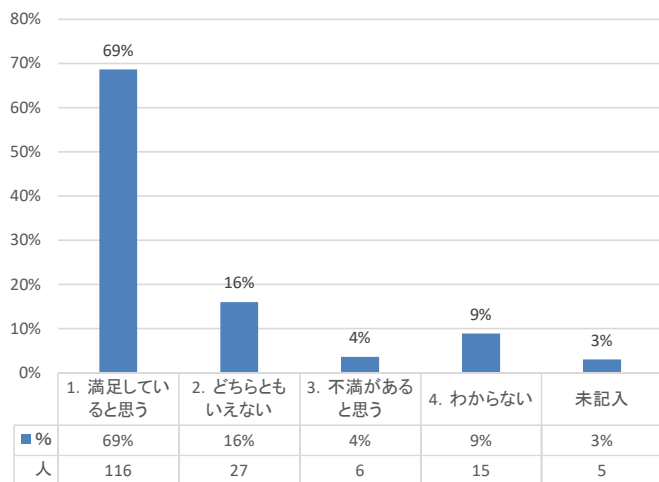
(9)事業所は、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？



(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、ご本人は居間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？

