

2019 (令和元) 年度 グループホーム連絡会資料

平成30年度 地域密着型サービス 外部評価調査 実績報告書

目 次

調査件数	…… P. 1
月別実績一覧	…… P. 2～3
「次のステップに向けて期待したい内容」集計結果	…… P. 4
意見あり 一覧	…… P. 5～20
家族アンケート 集計結果	…… P. 21～24
事業所の良い点・優れている点	…… P. 25～31
事業所に改善して欲しい点	…… P. 32～35
事業所アンケート 集計結果	…… P. 36～37

平成30（2018）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	沖縄タイムエージェント (件数)		介護と福祉の調査機関おきなわ (件数)	
8月	4		5	
9月	4		5	
10月	4		6	
11月	3	※「ゆいまーる松川」廃止	6	※「しらゆり」、11月廃止。
12月	6	※「がじまる荘」休止	5	※「うえの家」2ユニット2件として計上。
1月	3	※「福ら舎」→廃止（有料へ変更）	5	
2月	5	※東雲の丘2ユニット2件として計上	4	
3月	8		9	※「めぐみ首里」2ユニット2件。
計	37		45	
	計 82 件（うち、2ユニット3件含む）			
調査免除事業所数	27 件（うち2ユニット1件（「コスモス」含む） （31事業所が申請。市町村同意 27件、不同意 4件）			
総合計	109 件（うち、2ユニット4件） ※最終 105 件（うち、2ユニット4件、廃止3、休止1）			

調査月	調査日	調査件数	事業所名	意見書有・無	「意見あり」項目番号	ステップ項目番号 (ステップ数*達成目標数)	評価回数
8月	30	5	グループホーム こもれび	無		17、20 (2-2)	12
	24		グループホーム沖縄一条園	無		15、17 (2-1)	10
	28		グループホーム 美ら里さしき	無		3、5、6、20 (4-4)	10
	13		グループホーム かなん (9/13実施)	無		17、20 (2-2)	6
	31		グループホームこころの里	無		3、15、20 (3-3)	6
9月	14	5	グループホーム 光風の家	無		3、9、15、20 (4-4)	11
	20		グループホーム オアシス	無		3、15 (2-2)	11
	21		ライフケアホーム読谷	無		3、5、6、12、15、16、17、20、23(9-9)	6
	3		グループホーム 月桃 (10/3実施)	無		3、12、20 (3-3)	10
	19		グループホーム「うちな～家」	無		15 (1-2)	8
10月	18	6	グループホーム 良長園	無		15 (1-1)	6
	19		グループホーム ほしくぼ	無		9、15、20 (3-3)	8
	30		認知症対応型共同生活介護事業所 グループホームあおば邸	有	項目4、7、12、13、22	3、18 (2-3)	8
	24		グループホームあさぎりの里	無		3、5、15、16、20 (5-5)	10
	23		グループホーム まきや	無		3、15、17、20 (4-4)	12
	29		医療法人 和の会 与那原在宅ケアセンター グループホームかなち	有	項目16	3、15、20 (3-2)	8
11月	20	6	認知症対応型共同生活介護事業所あかゆら	有	項目4、6、7、11、17	3、16、20、22 (4-3)	9
	21		医療法人祐真会グループホーム更竹	無		3、5、16、17 (4-*)	13
	14		グループホームぬくぬくの家・幸	無		3、20 (2-2)	11
	19		グループホーム なけ～ま原	有	項目1、8	17、20 (2-2)	9
	28		グループホームちゃたん	無		3、15、20 (3-3)	6
	15		グループホーム ひめゆり	無		3、15、20 (3-3)	8
12月	20	5	グループホーム星のふる里	無		3、20 (2-2)	12
	13		認知症対応型共同生活介護事業所愛誠園	無		3、9、10、15、20 (5-5)	11
	19		グループホーム わくがわ	無		9、12、16、20 (4-4)	5
	21		グループホーム うえの家 1	無		3、9、10、15、20 (5-5)	9
			グループホーム うえの家 2	無		3、9、10、15 (4-4)	9

調査月	調査日	調査件数	事業所名	意見書有・無	「意見あり」項目番号	ステップ項目番号 (ステップ数*達成目標数)	評価回数
1月	18	5	グループホームくぼの里ハウス	無		12、20 (2-2)	5
	24		グループホーム いけむら	無		3、5、15、20、21 (5-5)	5
	23		グループホームきらめきトグチ	無		3、5、15、16、、17 (5-5)	4
	18		認知症対応型共同生活介護事業所中城愛誠園	無		15、16、20 (3-3)	5
	31		グループホーム 上勢頭	無		3、14 (2-2)	5
2月	20	4	グループホームちゃ〜がんじゅう	無		3、5、6、9、16、17、 20、21 (8-5)	3
	8		グループホーム クローバー	無		3、15、20、23 (4-4)	4
	12		社会福祉法人 伸芽福祉会 グループホーム マイフレンズ	無		3、5、16、17、20 (5-5)	4
	14		グループホームかえで	無		3、6、15、20 (4-4)	4
3月	14	9	グループホーム きじよか	有	項目2、4、13、14	3、5、6、15、17、20 (6-6)	1
	15		グループホームふれあい愛知	無		3、15、16、20 (4-)	1
	27		愛聖グループホームペガサス	無		3、15、20 (3-3)	1
	22		グループホームめぐみ首里 1			15 (1-)	2
	13		グループホームめぐみ首里 2			3、15 (2-)	2
	14		グループホーム あまね	有	項目2、3、5、8、 9、10、12、18、21	20 (1-5)	4
	28		グループホーム つつじ苑	無		5、15、17、18、20 (5-4)	1
	5		グループホーム たんぼぼ	無		3、15、17、20 (4-4)	6
	5		グループホーム 前田の家	有	項目3、5、13、 17、20	3、6、20 (3-)	4

45 事業所

延べ 155 件

* ステップ無しの事業所は0件。(昨年5件)

* 「評価回数」の網掛けは、前年度免除事業所。(19カ所)

平成30年度 地域密着型サービス外部評価 調査結果

認知症対応型共同生活介護事業所(グループホーム)

外部評価項目 次のステップに向けて期待したい内容

※当評価機関における調査結果比較(平成28~30年度)

平成30年度 調査対象事業所件数	45	件
平成29年度 調査対象事業所件数	36	件
平成28年度 調査対象事業所件数	46	件

外部評価項目	次のステップに向けて期待したい内容 項目件数・割合(%)					
	30年度		29年度		28年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
1 理念の共有と実践	0	0.0%	1	1.9%	2	2.0%
2 事業所と地域とのつきあい	0	0.0%	1	1.9%	3	3.0%
3 運営推進会議を活かした取り組み	32	20.6%	9	17.0%	26	26.0%
4 市町村との連携	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5 身体拘束をしないケアの実践	10	6.5%	3	5.7%	10	10.0%
6 虐待の防止の徹底	6	3.9%	0	0.0%	-	-
7 運営に関する利用者、家族等意見の反映	0	0.0%	0	0.0%	2	2.0%
8 運営に関する職員意見の反映	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
9 就業環境の整備	7	4.5%	0	0.0%	-	-
10 馴染みの人や場との関係継続の支援	3	1.9%	2	3.8%	3	3.0%
11 思いや意向の把握	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%
12 チームでつくる介護計画とモニタリング	4	2.6%	7	13.2%	14	14.0%
13 かかりつけ医の受診支援	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
14 重度化や終末期に向けた方針の共有と支援	1	0.6%	2	3.8%	4	4.0%
15 災害対策	28	18.1%	14	26.4%	23	23.0%
16 一人ひとりの尊重とプライバシーの確保	10	6.5%	3	5.7%	3	3.0%
17 食事を楽しむことのできる支援	13	8.4%	0	0.0%	1	1.0%
18 排泄の自立支援	2	1.3%	1	1.9%	1	1.0%
19 入浴を楽しむことができる支援	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%
20 服薬支援	34	21.9%	0	0.0%	-	-
21 日常的な外出支援	2	1.3%	5	9.4%	4	4.0%
22 居心地の良い共用空間づくり	1	0.6%	3	5.7%	3	3.0%
23 居心地よく過ごせる居室の配慮	2	1.3%	1	1.9%	0	0.0%
合計 (項目件数・%)	155	100.0%	53	100.0%	100	100.0%
事業所平均ステップ項目数	3.4		1.5		2.2	

外部評価報告書検討結果意見書の「意見あり」に対する回答、及び説明

	外部評価結果に関する事業所からの意見書		評価機関からの回答	
項目	実践状況 原案	事業所からの意見	実践状況修正後 (案)	評価機関からの説明
【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】	<p>浦添市の閑静な住宅街に位置し、開所翌年からは自治会の一員として、ふれあいサロンを始め様々な行事に、利用者と職員と一緒に楽しみながら参加しており、近隣の保育園や児童センターとの交流や、毎年「介護の日」には、利用者全員で合唱を披露する等、地域密着の理念の通り、地域や行政と良好な関係を築いている。地域の課題について話し合う支援者会議にも参加し、独居の方を受け入れる等、高齢者が地域で暮らし続けるための支援も行っている。医療面においても、認知症専門医をはじめ、内科や他科医師等のかかりつけ医や協力病院と密に連携し、利用者全員が年1回は血液検査を行い、看護師資格を持つ職員を夜勤専用に置く等、利用者や家族の安心につながっている。年2回の昼夜を想定した避難訓練は、同一建物の他事業所も一緒にを行い、全フロアの連携を図ると同時に、近隣住民の協力や、利用者も全員参加させて、より実践的な訓練となるよう努めている。</p>	<p>…………… ……看護師資格を持つ職員を夜勤選任に置く等と記載がありますが、看護の体制としては看護師が配置され、24時間オンコール大勢をとっていることとなりますので訂正をお願いします。</p>	<p>浦添市の閑静な住宅街に位置し、開所翌年からは自治会の一員として、ふれあいサロンを始め様々な行事に、利用者と職員と一緒に楽しみながら参加しており、近隣の保育園や児童センターとの交流や、毎年「介護の日」には、利用者全員で合唱を披露する等、地域密着の理念の通り、地域や行政と良好な関係を築いている。地域の課題について話し合う支援者会議にも参加し、独居の方を受け入れる等、高齢者が地域で暮らし続けるための支援も行っている。医療面においても、認知症専門医をはじめ、内科や他科医師等のかかりつけ医や協力病院と密に連携し、利用者全員が年1回は血液検査を行い、看護師が配置され24時間オンコール体制等、利用者や家族の安心につながっている。年2回の昼夜を想定した避難訓練は、同一建物の他事業所も一緒にを行い、全フロアの連携を図ると同時に、近隣住民の協力や、利用者も全員参加させて、より実践的な訓練となるよう努めている。</p>	<p>事業所の意見の通り、「看護師資格を持つ職員を夜間選任に置く」との配置の仕方は看取りなど医療ニーズのある利用者支援を実施している場合など、特別な場合はあり得ると考えられます。しかしながら、一般的には、事業所の意見の通り、専従看護師による24時間オンコール体制や訪問看護事業所との連携などによる24時間オンコール体制となっておりますので、事業所の意見をもとに修正しております。</p>
1(1)	<p>「住み慣れた地域でその人らしく暮せる、『支えあう快適な暮らし』を理念とし、利用者と家族、そして職員が共に支えあう実践に日々努めている。管理者は、職員に対し年1回の個人面談で理念の確認をしている。理念は、居間兼食堂の壁に大きな文字で掲示し、職員は理念が印字されたユニフォームを着用して、理念の共有化を図っている。</p>	<p>「管理者は、職員に対し年1回の個人面談で理念の確認をしている。」とありますが、年1回の個人面談をしているのは代表の方ですので訂正をお願いします。</p>	<p>「住み慣れた地域でその人らしく暮せる、『支えあう快適な暮らし』を理念とし、利用者と家族、そして職員が共に支えあう実践に日々努めている。法人代表は、職員に対し年1回の個人面談で理念の確認をしている。理念は、居間兼食堂の壁に大きな文字で掲示し、職員は理念が印字されたユニフォームを着用して、理念の共有化を図っている。</p>	<p>事業所の意見をもとに、「管理者」を「法人代表」へ修正しております。</p>

外部評価報告書検討結果意見書の「意見あり」に対する回答、及び説明

	外部評価結果に関する事業所からの意見書		評価機関からの回答	
項目	実践状況 原案	事業所からの意見	実践状況修正後 (案)	評価機関からの説明
2(2)	<p>民家から少し離れた小学校跡地にある本事業所は、開設当初から自治会に加入し、公民館の代議員会や敬老会、定期清掃等に参加し、地域の民生委員等が運営推進会議の委員として協力を得ている。事業所は、地域の保育園や小学校の子どもたちの他、定期的に楽器演奏や歌、民話の読み聞かせ等を行うボランティアを受け入れ、利用者との交流を支援している。利用者の囲碁相手となる住民の立ち寄りや婦人会による草取り等も行われている。</p>	<p>・「草取り」→「窓拭き」</p>	<p>民家から少し離れた小学校跡地にある本事業所は、開設当初から自治会に加入し、公民館の代議員会や敬老会、定期清掃等に参加し、地域の民生委員等が運営推進会議の委員として協力を得ている。事業所は、地域の保育園や小学校の子どもたちの他、定期的に楽器演奏や歌、民話の読み聞かせ等を行うボランティアを受け入れ、利用者との交流を支援している。利用者の囲碁相手となる住民の立ち寄りや婦人会による窓拭き等の清掃も行われている。</p>	<p>※ご意見の通り、「草取り」を削除し、「窓拭き等の清掃」に訂正しました。</p>
2(2)	<p>事業所は登り坂の高台に位置しており、近隣住民の日常的な訪問は少ないが、運営推進会議には複数の民生委員の参加があり、地域の情報等を得ている。保育園児や小学生との交流がある。夏の中ゆくい会(バーベキュー会)は定例化しており、関係者を招いての催しとなっている。隣接する畑主からゴーヤーやキャベツ等の旬の野菜の差し入れがあり食材に供している。また民生委員の定例会を年1回は事業所で行う等と地域との交流に努めている。</p>	<p>事業所は登り坂の高台に位置しており、近隣住民の日常的な訪問は少ないが、…夏の中ゆくい会…</p> <p>「事業所は登り坂の高台に位置しており、自然や海が広がるのどかな落ち着いた環境である。」</p> <p>「なか」に訂正。</p> <p>※近隣住民との交流の機会が全くないような印象を受けるため削除してもらいたい。近隣住民からの差し入れ等もあるし、日常的に訪問者は多い。</p>	<p>地域とのつきあいについては、運営推進会議に複数の民生委員の参加があり、地域の情報等を得ている。保育園児や小学生との交流がある。「夏の中ゆくい会(バーベキュー会)」は定例化しており、関係者を招いての催しとなっている。隣接する畑主からゴーヤーやキャベツ等、旬の野菜の差し入れがあり食材に供している。年1回、民生委員定例会を事業所で行う等、地域との交流に努めている。</p>	<p>※意見について、前半部分の「事業所は登り坂の高台に位置しており、近隣住民の日常的な訪問は少ないが、」までを削除し、「中」をひらがなに訂正して作成しています。</p>
4(3)	<p>運営推進会議は、同建物内の通所介護と一緒に、年6回定期的に開催している。委員は利用者、家族代表、包括支援センター職員、地域代表に民生委員、知見者として本年度から市内グループホーム職員が毎回参加している。事故や外部評価結果の報告、委員間の意見交換が議事録で確認できた。議事録は全家族に郵送すると共にファイル化し玄関先で公表している。</p>	<p>…グループホーム職員が…</p> <p>…議事録は全家族に郵送すると共にファイル化し玄関先で公表している。</p> <p>職員と管理者では立場が異なるため「管理者」に訂正してほしい。</p> <p>「議事録は会議に参加できなかったご家族が閲覧できるようにファイル化し施設内入口に閲覧コーナーを設けている」</p> <p>※あくまでもご家族に対しての閲覧用であり、公表しているとなると個人情報に公に発表しているような印象を受ける。ご家族との信頼関係にも係わるので訂正してもらいたい。</p>	<p>運営推進会議は、同建物内の通所介護と一緒に、年6回定期的に開催している。委員は利用者、家族代表、包括支援センター職員、地域代表に民生委員、知見者として本年度から市内グループホーム管理者が毎回参加している。事故や外部評価結果の報告、委員間の意見交換が議事録で確認できた。議事録はファイル化し、事業所内入口に閲覧コーナーを設け、家族などの訪問者が見られるよう公表している。</p>	<p>※意見について、グループホーム「職員」を「管理者」に訂正しています。</p> <p>議事録は…については、「全家族に郵送」を削除し、意見も配慮し修正しました。</p> <p>●運営推進会議の議事録の公表については、認知症対応型共同生活介護(人員、設備、運営の基準)地域との連携等 第34条 2 指定認知症対応型共同生活介護事業者は、前項の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表しなければならない。</p> <p>以上のことから、公表することを前提に、利用者及びその家族の個人情報に配慮した対応が望まれます。</p>

外部評価報告書検討結果意見書の「意見あり」に対する回答、及び説明

	外部評価結果に関する事業所からの意見書		評価機関からの回答	
項目	実践状況 原案	事業所からの意見	実践状況修正後 (案)	評価機関からの説明
4(3)	<p>運営推進会議は、2か月に1回年間6回開催し、利用者と地域代表、知見者、行政と地域包括支援センターは年毎に交互の参加で、今年度担当の包括も毎回参加している。家族は持ち回りで参加しているが、毎回欠席している。外部評価については結果を印刷して配布している。4月から身体拘束廃止委員会を立上げ、拘束や解除に向けた状況についても報告しているが、<u>具体的な会議の内容は記録されていない。</u></p>	<p>……………身体拘束をしないケアの実施について実践報告の内容に、<u>運営推進会議で現状の報告とカンファレンスを開催し対応の確認はできるが、会議の記載がない</u>との記述について、外部評価の当日に、これまでの会議の内容を実際の会議の録音レコーダーを再確認し、議事録の訂正を行い再提出しております。私達は身体拘束の件数のみの報告と言う認識ではなく身体拘束適正化委員会において、施設のみではなく外部の方との意見交換を行い、その御意見も参考にして、身体拘束廃止に向けて取り組んでいる認識を持っております。</p>	<p>運営推進会議は、2か月に1回開催され、利用者と地域代表、知見者、行政と地域包括支援センターは年毎交互の参加で、今年度は包括支援センターが担当で毎回参加している。家族は持ち回りの参加としているが、毎回欠席している。外部評価結果を印刷し配布している。身体拘束廃止委員会を立上げ、<u>運営推進会議の場で身体拘束に関する状況報告などが行われ、委員間で話し合われた内容が身体拘束排除委員会議事録として記録されている。</u></p>	<p>事前提出書類である運営推進会議の議事録は、平成29年12月21日(第5回)から平成30年12月20日(第5回)までとなっています。そのうち、平成29年12月21日と30年2月15日、4月19日、6月21日、10月18日は、議事録が綴られています。8月16日と12月20日については会議の予定としての様式のみとなっています。</p> <p>今回の事業所からの「意見あり」に関する挙証書類をもとに、議事録の提出を依頼したところ、「身体拘束排除委員会議事録」として、運営推進会議において、話し合われていることが確認できました。そのことから、推進会議の議事録も併せて作成されているものと推察されます。</p> <p>以上のことから、項目4(3)においては、身体拘束に関することよりも、構成メンバーである利用者家族が参加していないことをステップとして、文章表現を構成しています。</p>
次のステップに向けて期待したい内容	<p>構成メンバーである家族の参加を促し、行政や地域代表等、参加者の活発な意見交換が期待される。会議内で設置されている身体拘束廃止委員会の意義と役割について、構成メンバーに周知し、会議録についても適切に作成する事が望まれる。</p>		<p>構成メンバーである利用者家族が参加可能な方法を工夫することが望まれるとともに、参加者の活発な意見交換が期待される。</p>	
5(4)	<p>運営推進会議には、住民福祉課職員や地域包括支援センター職員が参加し、情報交換している。行政とは、日頃管理者が、運営推進会議の案内や更新手続き等で窓口を訪問し、事業所の状況を伝えるとともに利用者の困難事例等を相談し、諸制度の活用方法や新たな支援を一緒に検討する等、協力関係を築いている。行政からの<u>集団指導</u>等の案内もあり、参加している。</p>	<p>・「集団指導」 →「大宜味村地域ケア会議」</p>	<p>運営推進会議には、住民福祉課職員や地域包括支援センター職員が参加し、情報交換している。行政とは、日頃管理者が、運営推進会議の案内や更新手続き等で窓口を訪問し、事業所の状況を伝えるとともに利用者の困難事例等を相談し、諸制度の活用方法や新たな支援を一緒に検討する等、協力関係を築いている。行政から<u>大宜味村地域ケア会議</u>等の案内もあり、参加している。</p>	<p>※ご意見の通り、「集団指導」を削除し、「大宜味村地域ケア会議」に訂正しました。</p>

外部評価報告書検討結果意見書の「意見あり」に対する回答、及び説明

外部評価結果に関する事業所からの意見書		評価機関からの回答		
項目	実践状況 原案	事業所からの意見	実践状況修正後 (案)	評価機関からの説明
5(4)	市担当者とは運営推進会議で情報交換し、市主催の「アルツハイマーデー」や「認知症家族会」等の事業を市と協同で行っている。本年度は市企画の「石垣市在宅医療・介護連携推進事業・多職種研修会」を2回シリーズで、事例検討や意見交換に代表が 参画する等 、行政と協力関係を構築している。	<p>・本年度は市企画の「石垣市在宅医療・介護連携推進事業・多職種研修会」の部分で「石垣市在宅医療・介護連携推進事業・多職種研修会」へ訂正お願い致します。</p> <p>・「事例検討や意見交換に代表が参画する等、行政と協力関係を構築している。」の部分で「事例検討や意見交換に代表が講師を務める等、行政と協力関係を構築している。」へ文言を変えてください。</p>	市担当者とは運営推進会議で情報交換し、市主催の「アルツハイマーデー」や「認知症家族会」等の事業を市と協同で行っている。本年度は市企画の「石垣市在宅医療・介護連携推進事業・多職種研修会」を2回シリーズで、事例検討や意見交換に代表が 講師を務める等 、行政と協力関係を構築している。	事業所の意見をもとに、評価機関の判断で修正しております。
5(4)	市との連携については、運営推進会議に行政職員が参加し情報交換や助言を得ている。担当課や保護課と連携し対応している。事故報告書のうち病院受診のケースについては、 行政へ報告するようになり 、グループホームの空き情報も報告し共有している。市から研修などの情報もFAXで得ており、連携し取り組んでいる。	※「行政へ報告し」 行政への報告は行っています。運営推進会議で、市の担当者から病院受診をしていなくても報告が必要と意見があったが、その後、病院受診をした事故のみ報告と意見の修正がありました。	市との連携については、運営推進会議に行政職員が参加し情報交換や助言を得ている。担当課や保護課と連携し対応している。事故報告書のうち病院受診のケースについては 行政へ報告し 、グループホームの空き情報も報告し共有している。市から研修などの情報もFAXで得ており、連携し取り組んでいる。	調査者の記載内容及び事業所の意見をもとに、評価機関の判断で修正しております。
6(5)	身体拘束をしない方針を掲げ実践している。身体拘束等の適正化のための指針を作成し、委員会はこれまで3回開催し議事録も整備されている。職員研修も計画的に実施しており職員への周知徹底に努めている。 玄関、居間、廊下の3カ所のカメラは、転倒等の事故があった場合の状況確認をするための設置と説明があった。	<p>玄関、居間、廊下の3ヶ所のカメラは、…と説明があった。</p> <p>身体拘束をしないケアの実践についての項目であり、この項目の実施状況に関係性がないので削除していただきたい。また、内容からカメラの設置が悪いような印象を受ける。</p>	身体拘束をしない方針を掲げ実践している。身体拘束等の適正化のための指針を作成し、委員会はこれまで3回開催し議事録も整備されている。職員研修も計画的に実施しており職員への周知徹底に努めている。	評価機関として、事業所内のカメラについては、外部評価報告書に記載する方向性を持って対応しています。ですが、事業所の意見の通り、6(5)項目ではなく、52(22)項目「居心地のよい共用空間づくり」に記載していますので、ご確認ください。

外部評価報告書検討結果意見書の「意見あり」に対する回答、及び説明

外部評価結果に関する事業所からの意見書		評価機関からの回答		
項目	実践状況 原案	事業所からの意見	実践状況修正後 (案)	評価機関からの説明
6(5)	<p>身体的拘束等適正化については、指針を作成し、運営推進会議で現状の報告と、カンファレンスを開催し対応の確認はできるが、会議録への記載はなく、研修等も計画や資料のみで実施の確認ができない。日中、職員が利用者の散歩同行や入浴時等、一人体制の時は交通量の多い玄関は一時的に施錠し、裏のベランダ側を開放している。数名の利用者にセンサーを使用しているが、職員詰め所に小音量で聞こえるようにしている。</p>	<p>……………身体拘束をしないケアの実施について実践報告の内容に、運営推進会議で現状の報告とカンファレンスを開催し対応の確認はできるが、会議の記載がないとの記述について、外部評価の当日に、これまでの会議の内容を実際の会議の録音レコーダーを再確認し、議事録の訂正を行い再提出しております。私達は身体拘束の件数のみの報告と言う認識ではなく身体拘束適正化委員会において、施設のみではなく外部の方との意見交換を行い、その御意見も参考にして、身体拘束廃止に向けて取り組んでいる認識を持っております。</p> <p>※研修等について 研修等も計画や資料のみで実施の確認ができないとありますが、平成30年3月27日に身体拘束の勉強会で小規模多機能・グループホーム合同の施設内勉強会が14時から15時まで講師5名(施設内)と研修者8名による計13名の参加による勉強会の証拠となる資料(実際には小規模多機能の資料に綴られていた)が提出できておらず、更に12月27日に実施されたにも拘らず、勉強会の実施資料が研修資料のみと実際の参加者についてはメモ書きのみであった。事実はあるのでメモ書きでも証拠になると施設では解釈します。</p>	<p>身体的拘束等適正化に関する指針を作成し、職員間で検討会議が行われ、支援内容を確認している。運営推進会議で利用者の状況報告が行われ、意見交換やアドバイスなどが得られている。日中、利用者の散歩同行や入浴時等、一人体制の時は交通量の多い玄関は一時的に施錠し、裏のベランダ側を開放している。数名の利用者にセンサーを使用し、職員詰め所に小音量で聞こえるようにしている。身体拘束に関する研修は、法人全体で実施されている。年2回以上の定期的な研修の実施及び研修記録が望まれる。</p>	<p>ご承知の通り、今年度より、「認知症対応型身体拘束廃止未実施減算」がグループホームにも適用されております。</p> <p>※身体拘束が行われる場合においては、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由の記録及び解除のための検討会議が行われるなど、一連の流れが実施され、記録されていることが前提とされる。</p> <p>※そのうえで、身体拘束等の適正化として、 ①身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3か月に1回以上開催するとともに、その結果を従業者へ周知徹底を図ること。 ②身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。 ③介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的(年2回以上)に実施すること。</p> <p>また、外部評価調査の視点においては、玄関、エレベーターの状況、センサー等の有無なども確認しています。 会議録や研修記録など全ての記録については、①題名、②日時、③参加名、④研修内容など、記録で残すことが望まれます。</p>
次のステップに向けて期待したい内容	<p>今年度から適正化に伴い身体拘束廃止未実施減算が適応されるので、委員会や研修等の内容及び記録の充実が望まれる。それを全職員へ周知徹底させ、理念に謳われている「一人ひとりの思いと人権の尊重」を実現することを期待したい。</p>			
7(6)	<p>会議で虐待防止について、スピーチロックの「ちょっと待ってね」が職員間で状態化していないかを検討し「利用者の意向を優先し、行動を止めない」ことや言葉を置き替える、例えばトイレ誘導時は「空いたら次に一緒に行きましょうね」等と説明することが話し合われた。研修で、制止語を減らす対策として「予測できるリスクや要求は最初に対処し、ゆとりを持ってケアにあたる」を確認・共有し虐待防止に努めている。</p>	<p>「状態化」を「常態化」に変更願います。</p>	<p>会議で虐待防止について、スピーチロックの「ちょっと待ってね」が職員間で常態化していないかを検討し「利用者の意向を優先し、行動を止めない」ことや言葉を置き替える、例えばトイレ誘導時は「空いたら次に一緒に行きましょうね」等と説明することが話し合われた。研修で、制止語を減らす対策として「予測できるリスクや要求は最初に対処し、ゆとりを持ってケアにあたる」を確認・共有し虐待防止に努めている。</p>	<p>事業所の意見をもとに、評価機関の判断で修正しております。</p>

外部評価報告書検討結果意見書の「意見あり」に対する回答、及び説明

外部評価結果に関する事業所からの意見書		評価機関からの回答		
項目	実践状況 原案	事業所からの意見	実践状況修正後 (案)	評価機関からの説明
10(7)	<p>利用者の要望等は日々の支援の中で聴き、日課や献立等に反映している。家族からは何時でも聴く体制を整えている。「訪問診療の報告をして欲しい」との意見には、当日から対応している。年1回の家族アンケートでは、事業所への感謝の意見が多く満足度が高い。個人情報保護の理由で、パンフレットの活動写真掲載は、目隠し表示をしているが、家族からは不評があり検討を要している。</p>	<p>「パンフレットの活動写真掲載は、目隠し表示をしているが、家族からは不評があり検討を要している。」の部分で「パンフレットの活動写真掲載は、目隠し表示をしているが、家族からは目隠しはいらぬという意見があり検討を要している。」へ文言を訂正しお願い致します。</p>	<p>利用者の要望等は日々の支援の中で聴き、日課や献立等に反映している。家族からは何時でも聴く体制を整えている。「訪問診療の報告をして欲しい」との意見には、当日から対応している。年1回の家族アンケートでは、事業所への感謝の意見が多く満足度が高い。個人情報保護の理由で、パンフレットの活動写真掲載は、目隠し表示をしているが、家族からは目隠しはいらぬという意見があり検討を要している。</p>	<p>事業所の意見をもとに、評価機関の判断で修正しております。</p>
10(7)	<p>利用者や家族の意見については、殆どの利用者は会話が可能あり、個別支援やレクの時など、2人の時に話をしてくれる。「カップラーメンが食べたい」「髪を切りたい」などに対応している。家族からは、「体が乾燥するので週3回の入浴を2回にしてほしい」「石鹸は使わないで洗ってほしい」などの意向に、訪問看護と相談のうえ、軟膏塗布や化粧水で対応するなど、運営に反映するようにしている。</p>	<p>「訪問看護と相談のうえ」は、削除してほしい。</p>	<p>利用者や家族の意見については、殆どの利用者は会話が可能あり、個別支援やレクの時など、2人の時に話をしてくれる。「カップラーメンが食べたい」「髪を切りたい」などに対応している。家族からは、「体が乾燥するので週3回の入浴を2回にしてほしい」「石鹸は使わないで洗ってほしい」などの意向に、軟膏塗布や化粧水で対応するなど、運営に反映するようにしている。</p>	<p>事業所の意見をもとに、削除しております。</p>

外部評価報告書検討結果意見書の「意見あり」に対する回答、及び説明

	外部評価結果に関する事業所からの意見書		評価機関からの回答	
項目	実践状況 原案	事業所からの意見	実践状況修正後 (案)	評価機関からの説明
11(8)	<p>管理者は、職員からの意見や提案は、諸会議はもとより何時でも聴く体制をとっている。本年度は職員の手薄もあり、室内の掃除を利用者と一緒にするように日課の過ごし方を変更した結果、利用者は体を動かし生活リハに繋がり、利用者職員との相互に効果が得られている。また、記録漏れや物品補充漏れ等が改善されている。</p>	<p>本年度は職員の手薄もあり、室内の掃除を利用者と一緒にするように日課の過ごし方を変更した結果、利用者は体を動かし生活リハに繋がっている。また、職員から利用者の担当制について提案があり、ペア担当を取り入れたところ利用者個々の情報共有や把握に反映している。」 ※退職者はあったが元々、人員基準も満たしている。職員の手薄で業務改善をした訳ではない。自立支援の考えから一緒に行う生活支援と捉えています。</p>	<p>管理者は、職員からの意見や提案については、諸会議はもとより何時でも聴く体制をとっている。本年度から日課の過ごし方の一つとして、利用者と一緒に居室の掃除などを取り入れた結果、利用者は体を動かすことで生活リハに繋がっている。職員の提案により、利用者担当をペア担当制にしたところ、物品補充や記録の充実など、利用者個々の情報の把握などに反映されている。</p>	<p>事業所からの意見及び評価調査者からの聴取をもとに、削除及び修正しています。</p>
11(8)	<p>管理者は、日々のミーティングや個人面談等で職員の意見を聞いている。職員の休日の希望については、毎月確認を行い、可能な限り希望に添うようシフトを組んでいる。職員の意見で、9月の台風で中止となった敬老会の代わりに外食会を実施したいとの意見があり、公園へ出かけ、外食を楽しんだ事例がある。</p>	<p>「管理者は、日々のミーティングや個人面談等で職員の意見を聞いている。」とありますが、こちらも同様、個人面談は代表の方ですので訂正お願いします。 また、「9月の台風で中止になった敬老会の代わりに外食会」とありますが、敬老会の代わりに実施したのは「忘年会及びクリスマス会」です。 外部評価調査の時は、計画している段階でした。外食会をしたいと意見があったのは、5月から入居されている方のエスケープなどで落ち着いて過ごせるようになるまで時間がかかり、この入居者が落ち着いた頃に外食会の意見が出たということになります。</p>	<p>管理者は、日々のミーティングなどで職員の意見を聞いており、法人代表も年1回の個人面談で職員の意見を聞いている。職員の休日の希望については、毎月確認を行い、可能な限り希望に添うようシフトを組んでいる。利用者支援の一環として、職員から外食を行いたいとの意見があり、公園へ出かけるなどして、外食を実施した事例がある。</p>	<p>事業所の意見をもとに、管理者や法人代表の役割記載しています。また、職員意見については、評価機関の判断で全体的に修正しております。</p>

外部評価報告書検討結果意見書の「意見あり」に対する回答、及び説明

	外部評価結果に関する事業所からの意見書		評価機関からの回答	
項目	実践状況 原案	事業所からの意見	実践状況修正後 (案)	評価機関からの説明
12(9)	<p>法人で就業規則が整備され、職員の身分が保障されている。職員の資格取得を推奨し、2名の職員が介護福祉士の資格を取得し、他に実践者研修にも数名参加しており、資格手当に反映している。健康診断を日勤者は年1回、夜勤者は2回実施している。欠員職員の補充は常勤者を募集しているが、確保困難で、現状は短時間勤務(2時間、3時間、月2、3日間等)の職員採用となっている。</p>	<p>法人で就業規則が整備され、職員の身分が保障されている。職員の資格取得を推奨し、2名の職員が介護福祉士の資格を取得し、他に実践者研修にも数名参加しており、資格手当に反映している。健康診断を日勤者は年1回、夜勤者は2回実施している。欠員職員の補充は常勤者を募集しているが、確保困難で、現状は短時間勤務(2時間、3時間、月2、3日間等)の職員採用となっている。</p> <p>「職員の資格取得を推奨し、2名の職員が介護福祉士の資格を取得した。職員の要望に対し、実践者研修にも参加できるように勤務調整を行い資格取得に反映している。健康診断を日勤者は年1回、夜勤者は2回実施している」</p> <p>※身分という表現が職員を区別しているような印象を受けるので削除していただきたい。後半の内容については、人員基準は満たしているが、基準通りでは介護の現場はゆいとりがないため職員を募集している。本来は、短時間勤務者ではなく常勤を募集しているが応募がないため応募者に合わせて雇用している現状がある。職員採用の際、誤解を招く恐れがあるので削除していただきたい。</p>	<p>就業環境の整備については、法人で就業規則が整備されている。職員の資格取得を推奨し、2名の職員が介護福祉士の資格を取得している。職員には、外部研修や実務者研修等に参加できるよう配慮している。健康診断を日勤者は年1回、夜勤者は年2回実施している。職員のニーズに応じて、短時間勤務も取り入れて対応している。</p>	<p>基本的には、事業所の意向に配慮するとともに、評価調査から聴取して作成しています。身分という表現が職員を区別している印象を受けるとの意見により、削除し多少内容を変更しています。</p> <p>文末には、下記の表現により現状について、客観的に記載しています。 「職員のニーズに応じて、短時間勤務も取り入れて対応している。」</p> <p>外部評価者は、事業所を支援する立場と同時に、現状を客観的に評価し記載する責任があると思っています。それは、事業所の頑張りや利用者の選択のための情報の提供及び発信者としての社会的役割を担っているとの考えからです。</p> <p>また、調査者は、事業者が人材確保や応募者のニーズに応じた対応を評価したいとの思いで、より具体的に2時間、3時間等の記載をしていますことを、申し添えます。</p>
20(10)	<p>馴染みの人や場との関係継続支援として、利用者は行政主催の各出身地別の敬老会に参加して、馴染みの知人等との交流を支援している。入居前の行きつけのスーパーの店員と会話を楽しんだり、教会の友人等の訪問を歓迎し交流を深めている。同建物内の通所介護の利用者やその家族等の訪問時には、縁故のある利用者には、声を掛け合うなどと関係が途切れないよう支援に努めている。</p>	<p>教会の友人等の訪問を歓迎し…</p> <p>教会の友人等の訪問もあり…</p> <p>※歓迎とまではいかない。一般の面会者と同様の受け入れですので訂正をお願いします。</p>	<p>馴染みの人や場との関係継続支援として、利用者は行政主催の各出身地別の敬老会に参加して、馴染みの知人等との交流を支援している。入居前の行きつけのスーパーの店員と会話を楽しんだり、教会の友人等の訪問もあり交流を深めている。同建物内の通所介護の利用者やその家族等の訪問時には、縁故のある利用者には、声を掛け合うなどと関係が途切れないよう支援に努めている。</p>	<p>事業所意見の通り、「…もあり…」に変更し、他は、原案の通りです。</p>

外部評価報告書検討結果意見書の「意見あり」に対する回答、及び説明

外部評価結果に関する事業所からの意見書		評価機関からの回答		
項目	実践状況 原案	事業所からの意見	実践状況修正後 (案)	評価機関からの説明
23(11)	<p>利用者の殆どが意思表示ができ、日頃の関わりの中で思いや意向を確認している。難聴の利用者にはホワイトボードを活用する等の工夫をしている。離島出身者には、図書館から、島の風景写真や絵本・物語等を借りて読み聞かせ等で回顧支援を行っている。リビングでは出身地同士を隣り合の席にするなどの配慮もされている。</p>	<p>「利用者の殆どが意思表示ができ、……」の部分を「利用者の殆どが簡単な意思表示ができ、……」へ「簡単な」を追加して頂きたい。</p>	<p>利用者の殆どが簡単な意思表示ができ、日頃の関わりの中で思いや意向を確認している。難聴の利用者にはホワイトボードを活用する等の工夫をしている。離島出身者には、図書館から、島の風景写真や絵本・物語等を借りて読み聞かせ等で回顧支援を行っている。リビングでは出身地同士を隣り合の席にするなどの配慮もされている。</p>	<p>事業所の意見をもとに、評価機関の判断で修正しております。</p>

外部評価報告書検討結果意見書の「意見あり」に対する回答、及び説明

外部評価結果に関する事業所からの意見書		評価機関からの回答		
項目	実践状況 原案	事業所からの意見	実践状況修正後 (案)	評価機関からの説明
26(12)	<p>担当者会議には、利用者、家族の参加の他に担当医や訪問看護師、訪問マッサージ師等の参加も得られている。介護計画は更新時を長期目標期間とし、短期目標は6か月と設定し、モニタリングは毎月実施している。義歯の着用を課題とした利用者には、着用時の声掛け、紛失時の対応、不具合の連絡調整、口腔ケア等をサービス内容に位置づけている。独歩から歩行器使用等に状態変更があった場合には、随時に計画の見直しが行われている。</p>	<p>担当者会議には、利用者、家族の参加の他に担当医や訪問看護師、訪問マッサージ師等の参加も得られている。 介護計画は、更新時を長期目標期間とし、短期目標設定は6か月と設定し、モニタリングは毎月実施している。 ※担当者会議には、訪問マッサージ師も参加することもあるが個別の担当者であり参加の頻度も少ない。主に訪問薬剤師の方が参加しているので訂正か追加の検討をお願いします。 「介護計画は、認定の有効期間を長期目標期間とし、短期目標設定は利用者個々の目標設定により期間は異なるが主に6か月と設定している。モニタリングは利用者の経過把握がしやすいように様式の工夫、実施している。」 更新時ではない。認定の有効期間に合わせて期間設定を行うので訂正をお願いします。また、短期目標設定に関しては、主に6か月と設定しているが個々の目標設定により期間が異なるため追加をお願いします。モニタリングに関しては、今年度、試験的に毎月しているため今後も継続するのは検討中です。</p>	<p>担当者会議には、利用者、家族の参加の他に担当医や訪問看護師、訪問薬剤師等の参加も得られている。介護計画は認定有効期間を長期目標期間とし、短期目標は原則6か月と設定し、モニタリングを実施している。義歯の装着を課題とした利用者には、装着時の声かけ、紛失時の対応、不具合の連絡調整、口腔ケア等をサービス内容に位置づけている。独歩から歩行器使用等の状態変化があった場合には、随時に計画の見直しが行われている。</p>	<p>事業所の現状についての内容であるため、事業所からの意見をもとに修正しています。</p>
26(12)	<p>介護計画については、長期目標1年、短期目標3か月、モニタリングは3が月ごとに行われている。初回は3か月目に見直し、その後は半年毎に見直しを行い記録される。担当者会議には利用者や家族も参加している。入院した利用者が退院後、きざみからミキサー食になったため、介護計画を見直している。排泄に関する短期目標があり、「トイレに行く」と自ら言えるよう支援している。</p>	<p>新規のみ3か月です。 「3か月ごと」ではなく、「6か月ごと」へ訂正してほしい。</p>	<p>介護計画については、長期目標1年、短期目標3か月、モニタリングは6が月ごとに行われている。初回は3か月目に見直し、その後は半年毎に見直しを行い記録される。担当者会議には利用者や家族も参加している。入院した利用者が退院後、きざみからミキサー食になったため、介護計画を見直している。排泄に関する短期目標があり、「トイレに行く」と自ら言えるよう支援している。</p>	<p>調査者の記載内容及び事業所の意見をもとに、評価機関の判断で修正しております。</p>

外部評価報告書検討結果意見書の「意見あり」に対する回答、及び説明

	外部評価結果に関する事業所からの意見書		評価機関からの回答	
項目	実践状況 原案	事業所からの意見	実践状況修正後 (案)	評価機関からの説明
30(13)	<p>利用者は、馴染みのかかりつけ医を受診し、入退院後に利用者や家族の希望により訪問診療に変更した方を含め、6名が訪問診療を利用している。受診は家族対応としているが、必要に応じて同行し、他科受診は事業所が対応している。受診時は、血圧表等を持参して口頭で情報を提供し、受診結果は家族から報告を受け、職員は連絡帳や申し送りで共有している。4名が必要時に訪問歯科を利用している。利用者は年に1回か、必要時に健康診断を受けている。</p>	<p>・「訪問診療」→「近隣の診療所」</p>	<p>利用者は、馴染みのかかりつけ医を受診し、入退院後に利用者や家族の希望により変更した方を含め、ほぼ全員が近隣にある 村立診療所を利用している。受診は家族対応としているが、必要に応じて同行し、他科受診は事業所が対応している。受診時は、血圧表等を持参して口頭で情報を提供し、受診結果は家族から報告を受け、職員は連絡帳や申し送りで共有している。4名が必要時に訪問歯科を利用している。利用者は年に1回か、必要時に健康診断を受けている。</p>	<p>※大変申し訳ありませんでした。「訪問診療 0人」の記録の”0”を”6”と見誤り、報告書を作成してしまいました。※ご指摘をもとに、削除、及び修正してまとめました。</p> <p>表紙の「外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点」について ※項目30(13)の修正に伴い、文中(6行目)の「～かかりつけ医や訪問診療等と連携し、」の「や訪問診療」を削除しました。</p>
30(13)	<p>かかりつけ医を継続している利用者は1人で、その他は協力医療機関の認知症専門医等を家族と受診している。情報提供書にバイタルや特記事項等伝達事項等を記載し、受診後の結果も把握できるように記載している。看護師が直に電話で対応する場合もある。看護師でもある運営者が毎朝、利用者一人ひとりの健康状態を確認し、看護師資格を持つ職員を夜勤専用に配置している。</p>	<p>かかりつけ医の受診支援に実践状況について、かかりつけ医を継続している人が1人で、その他は協力医療機関の認知症専門医とあるが、基本的には本人家族の希望する、かかりつけ医の受診となっております。認知症の専門医が望まれると看護師が判断した場合、家族又は本人が希望する場合は紹介していません。施設側がかかりつけ医を選定し、勧めているとの解釈をされているのであれば訂正させていただきます。</p>	<p>受診支援については、かかりつけ医や協力医療機関など、本人や家族の希望により対応している。情報提供書にバイタルや特記事項、伝達事項等を記載し、受診後の結果も把握できるように記載している。看護師が直に電話で対応する場合もある。看護師でもある運営者が毎朝、利用者の健康状態を確認したり、常勤看護師も配置され24時間オンコール体制等、利用者や家族の安心につながっている。</p>	<p>実践状況は、客観的な数値の記載と理解していますが、事業所の意見として、「施設側がかかりつけ医を選定し、勧めているとの解釈をされている…」のように感じられているように思われましたので、全体的に修正しました。</p> <p>また、事業所からの意見はありませんでしたが、項目の最後の部分は、前文の修正希望の内容と連動していることから、こちらも修正しています。</p>
30(13)	<p>利用者はこれまでのかかりつけ医を継続して、半年に一度の割合で受診している。利用者と家族の同意を得て、法人からの訪問看護や皮膚科の訪問診療を行なっている。受診は基本、家族の対応としているが、場合によっては職員が付き添うこともある。受診前には、バイタル表などの情報提供書を提示し、受診後は、看護師から電話で報告を受けている。</p>	<p>・基本的には、毎月受診しています。高齢の方のみ、半年に一回程度の受診です。</p>	<p>受診支援については、これまでのかかりつけ医を継続し、定期的に受診している。利用者と家族の同意を得て、法人からの訪問看護や皮膚科の訪問診療を行なっている。受診は基本、家族の対応としているが、場合によっては職員が付き添うこともある。受診前には、バイタル表などの情報提供書を提示し、受診後は、看護師から電話で報告を受けている。</p>	<p>調査者の記載内容及び事業所の意見をもとに、評価機関の判断で修正しております。</p>

外部評価報告書検討結果意見書の「意見あり」に対する回答、及び説明

	外部評価結果に関する事業所からの意見書		評価機関からの回答	
項目	実践状況 原案	事業所からの意見	実践状況修正後 (案)	評価機関からの説明
33(14)	<p>重度化や終末期に向けては、「グループホームにおける重度化した場合に関する指針」を作成し、入居後に個別に説明して家族等の意向を聞いている。職員は、利用者の重度化対応に向け、「重度化に伴うケアの知識と技術」や「急性期における医療機関との連携」等の研修に参加している。看取りに関しては、実施を視野に入れ、指針の見直しや医療連携の充実を図り、検討していくとし、家族等との話し合いや職員研修等を含め、今後の体制作りを課題として取り組んでいる。</p>	<p>・「研修に参加している。」→参加できていないので、今後の課題。</p>	<p>重度化や終末期に向けては、「グループホームにおける重度化した場合に関する指針」を作成し、入居後に個別に説明して家族等の意向を聞いている。職員は、週1回勤務の看護師とともに利用者の健康管理に努め、連絡調整を行い、重度化対応に向け取り組んでいる。看取りに関しては、実施を視野に入れ、指針の見直しや医療連携の充実を図り、検討していくこととし、家族等との話し合いや職員研修等を含め、今後の体制作りを課題として取り組んでいる。</p>	<p>※ご指摘をもとに、研修に関する部分を削除し、字数の関係で省略して表紙部分のみに記載していた内容を付け加え、修正しました。</p>
36(16)	<p>利用者には上から目線ではなく、丁寧な言葉づかいを心がけ、利用者が納得する言葉かけをしようとしている。帰宅願望の強い利用者が、玄関を開けて帰る準備を始めると、部屋に行きましようとする居室へ同行し、職員と一緒に落ち着くまで過ごす等、利用者に寄り添った支援を行っている。転倒防止のためとして、カメラ設置がされていることについては、本人や家族の理解を得ているとはいえ、家庭的な居場所としての視点から、支援の検討も期待したい。</p>	<p>※当グループホームでは共有フロアにミラーを設置し転倒防止に努めておりますが、共有フロアや居室においてもカメラの設置はしていません。 確かに家庭的な居場所としての視点から考えるとミラー設置も考えるべきかと思いますが、少しでも事故を未然に防ぐという思いで取り付けております。</p>	<p>利用者には上から目線ではなく、丁寧な言葉づかいを心がけ、利用者が納得する言葉かけをしようとしている。帰宅願望の強い利用者が、玄関を開けて帰る準備を始めると、部屋に行きましようとする居室へ同行し、職員と一緒に落ち着くまで過ごすなどして、利用者に寄り添う支援を行っている。共用空間の一部は、利用者の様子が把握しづらいことから鏡を設置し、転倒などを未然に防ぐ対応を心がけている。</p>	<p>共有フロアには鏡は設置しているが、カメラ設置はしていない。との事業所の意見及び調査者の記録等をもとに、カメラ設置ではなく、鏡設置であることから、訂正しております。 ※今後、カメラや鏡設置については、52(22)居心地よい共有空間づくり項目での記載といたします。</p>

外部評価報告書検討結果意見書の「意見あり」に対する回答、及び説明

外部評価結果に関する事業所からの意見書		評価機関からの回答		
項目	実践状況 原案	事業所からの意見	実践状況修正後 (案)	評価機関からの説明
40(17)	調理スタッフの不足や、利用者の食事形態が多様化した事で、3食とも配食を利用している。月1回は料理会を企画し、メニューは利用者の希望を取り入れ、食材の買い出しや下ごしらえ等職員と一緒に準備している。これまでの生活スタイルで朝食はパンとコーヒーを摂る方や、「本人のペースで食事を摂ってもらう」を計画に位置付けた利用者は時間をずらして提供している。天気の良い日はベランダでお茶を飲む方もいる。	<p>食事を楽しむ事のできる支援についての実践報告に<u>三食とも配食</u>と記載があるが、一部は副食にケータリングを利用していますが、三食とも配食との表現は不適切で、主食や味噌汁は常に調理し、時にはおさしみや、副菜を調理したり、ケータリングを利用しない時や外食も取り入れ、利用者様と共に調理をしたり、行事をしたり、行事食を工夫し調理しています。外部評価の当日に利用者へ「おいしいですか」と質問し、利用者様が「おいしいです」と応えると「普段はおいしくないですか？」との声かけがありました。その声掛けの意味が不明です。施設では利用者と共に食事を楽しむ支援をこころがけております。</p> <p>三食とも配食は正確ではなく訂正をお願いします。調理スタッフの不足でケータリングを取り入れたのは、今期の期間とは異なり外部評価の方には過去365日施設で調理しているとは報告しておりません。利用者の食事形態が多様化した事も関係なく、毎年利用者様の嚙下力、好み等で変化するもので訂正ください。</p>	<p>食事については、<u>主食や味噌汁などは事業所で調理し、副食は配食を利用しているが、副菜を調理したり、さしみを提供することもある。</u>月1回料理会を企画し、献立は利用者の希望を取り入れ、食材の買い出しや下ごしらえなど、職員と一緒に準備している。これまでの生活スタイルで朝食はパンとコーヒーを摂る方や、「本人のペースで食事を摂ってもらう」を計画に位置付け、時間をずらして提供している利用者もいる。<u>その他、食事を楽しむ支援として、外食や行事食を取り入れたり、天気の良い日はベランダでお茶タイムを行うなど工夫している。</u></p>	<p>ご承知のとおり、外部評価は、項目の趣旨にのっとり、事業所が実践している状況を聞き取り記載することになっています。</p> <p>昨今は、職員配置などの事情により、配食や冷凍湯せん食などを利用している事業所が増えていきます。その場合でも通常、ご飯やお汁は事業所で調理していることが一般的であり、その旨を記載するようにしております。ご指摘の通り、「三食とも配食」という表現は事実と反するものと理解し、意見をもとに修正しています。</p> <p>40(17)「食事を楽しむことのできる支援」について、具体的には、下記の視点で聞き取り記載するようにしています。</p> <p>① 調理状況の記載(事業所内で調理、配食、冷凍湯せん食など)</p> <p>② 同じ食事を同じテーブルで一緒に食しているかの確認をし、一緒に食していない場合は、基本的には、ステップ事項となります。</p> <p>※一緒に食することの大切な目的として、認知症であっても人としての感性は十分に活着していることから、一緒に食することで、味が薄い、辛い、冷たい、温かい、好きな食べ物や嫌いな物など、目の前の食事を題材に利用者とのコミュニケーションや利用者の率直な思いを聞き取る機会ともなります。また、新たな発見やアセスメンの場にもなるかと考えます。</p> <p>そのうえで、事業所には、同じ食事を利用者と一緒に食してほしい旨を説明するとともに、時々でも可能なので工夫してほしいことを伝えています。</p> <p>調査者からの報告書には、職員と一緒に同じ食事を摂っているかどうかの記載がないため、評価機関が追記することはしません。</p> <p>●ご指摘のとおり、評価者が利用者への言葉かけとして、「おいしいですか」との声かけは一般的としても、「普段はおいしくないですか？」との質問は、誘導的質問であり、行き過ぎであると考えます。今後の研修等で共有し、改善いたします。</p>

外部評価報告書検討結果意見書の「意見あり」に対する回答、及び説明

外部評価結果に関する事業所からの意見書		評価機関からの回答		
項目	実践状況 原案	事業所からの意見	実践状況修正後 (案)	評価機関からの説明
40(17)	<p>年2回実施の嗜好調査や日々の会話から、てんぷらや刺身等を献立に反映している。嚥下状態に配慮した食事形態や、胃ろう増設の利用者への食事提供にも取り組んでいる。食事が楽しめるよう、行事食の提供や朝食はパンとご飯が提供されている。3食事業所内で調理し、利用者は野菜等の下ごしらえや食材の買い出しにも参加している。職員も一緒に会話しながら同じ食事を摂っている。</p>	<p>「朝食はパンとご飯が提供されている。」の部分を「朝食はパンとご飯が選べるように提供されている。」、「選べるように」の言葉を追加お願いします。</p>	<p>年2回実施の嗜好調査や日々の会話から、てんぷらや刺身等を献立に反映している。嚥下状態に配慮した食事形態や、胃ろう増設の利用者への食事提供にも取り組んでいる。食事が楽しめるよう、行事食の提供や朝食はパンとご飯が選べるように提供されている。3食事業所内で調理し、利用者は野菜等の下ごしらえや食材の買い出しにも参加している。職員も一緒に会話しながら同じ食事を摂っている。</p>	<p>事業所の意見をもとに、評価機関の判断で修正しております。</p>
43(18)	<p>一人ひとりの排泄パターンを排泄チェック表で確認し支援している。水分補給の少ない利用者やトイレ回数の少ない利用者は様子を見て誘導している。夜間は居室のポータブルトイレを使用せず、トイレを利用する利用者もいる。子供の結婚式に出席したいとの利用者の思いを反映し、排泄訓練を行った結果、結婚式に参加ができ、その後も排泄の自立を継続している利用者もいる。トイレは全てシャワートイレを設置している。</p>	<p>夜間は居室のポータブルトイレを使用せず、トイレを利用する利用者もいる。トイレは全てシャワートイレを設置している。ポータブルトイレを奨励しているような印象を受けるので訂正してもらいたい。「夜間はポータブルトイレを使用する方が2名おり、居室に設置している。本人からトイレを利用したいと意向があった場合には、その意向に沿ってトイレでの排泄が出来るように援助している。」 トイレは全て温水洗浄便座を設置している。</p>	<p>一人ひとりの排泄パターンを排泄チェック表で確認し支援している。水分補給の少ない利用者やトイレ回数の少ない利用者は様子を見て誘導している。夜間は利用者の状態により、ポータブルトイレやトイレ排泄が行われている。子供の結婚式に出席したいとの利用者の思いを反映し、排泄訓練を行った結果、結婚式に参加ができ、その後も排泄の自立を継続している利用者もいる。トイレは全て温水洗浄便座を設置している。</p>	<p>事業所からの意見及び調査者から聴取した内容も併せて修正しています。</p>

外部評価報告書検討結果意見書の「意見あり」に対する回答、及び説明

	外部評価結果に関する事業所からの意見書		評価機関からの回答	
項目	実践状況 原案	事業所からの意見	実践状況修正後 (案)	評価機関からの説明
47(20)	<p>利用者の処方薬は受診後に家族から預かり、鍵付きの棚で保管し、服薬のセッティングは夜勤者が行っている。薬の変更については、家族から看護師が報告を受け、注意事項を聞き、職員全員に周知、共有する仕組みである。服薬マニュアルは、以前他者の薬を間違えて与えてしまった経緯があり、その後作成されている。</p>	<p>服薬支援についての実践状況に服薬マニュアルは、以前他者の薬を間違えて与えてしまった経緯があり、その後作成されていると記載があるが、服薬マニュアルは以前からあったが、誤薬事故が発生したため、再発防止策で安全な服薬支援をするため、服薬マニュアルを更に具体的なマニュアルへ変更したのが事実です。</p>	<p>利用者の処方薬は受診後に家族から預かり、鍵付きの棚で保管し、服薬のセッティングは夜勤者が行っている。薬の変更については、家族から看護師が報告を受け、注意事項を聞き、職員全員に周知、共有する仕組みである。服薬マニュアルは作成されているが、他者の薬を間違えて与えてしまった経緯があったことから、服薬マニュアルをより具体的な支援内容に見直し作成されている。</p>	<p>外部評価調査時より、過去1年間に「他者の薬を間違えて与えてしまった」などの誤薬事故が発生している場合は、ステップとして記載することになっています。今回、事業所において、誤薬事故が発生していることから、ステップとしています。服薬マニュアルについては、事業所の意見により、すでにマニュアルは作成されていたことが確認できましたので、内容を修正しています。</p>
※次のステップに向けて期待したい内容	<p>利用者の薬は、心身の状況を安定させる目的で服用されるもので、薬の準備や与薬方法は慎重な対応が求められる。服薬マニュアルを再点検し、安全な服薬支援が望まれる。</p>	<p>次ステップに向けて期待したい内容について、服薬マニュアルを再点検し安全な服薬支援が望まれる。の記述について施設の方針と重複しております。</p>	<p>見直した服薬マニュアルに沿って、安全な服薬支援に努めることが望まれる。</p>	
49(21)	<p>日常的な外出支援については、天気の良い日には駐車場にテントを張り、日光浴をしたり、プランターに植えている食べごろのイチゴと一緒に摘み取り、食事に添えたり、事業所近くに松ぼっくりを拾いに出かける等している。毎月、ドライブやショッピングに出かけ、春、秋の遠足では海浜公園や知念岬に出かけている。今年はラン伴に利用者2人が職員と一緒に参加している。</p>	<p>事業所近くに松ぼっくり… 事業所近くに松ぼっくりを…</p>	<p>日常的な外出支援については、天気の良い日には駐車場にテントを張り、日光浴をしたり、プランターに植えている食べごろのイチゴと一緒に摘み取り、食事に添えたり、事業所近くに松ぼっくりを拾いに出かける等している。毎月、ドライブやショッピングに出かけたり、春、秋の遠足では海浜公園や知念岬に出かけている。今年はラン伴に利用者2人が職員と一緒に参加している。</p>	<p>事業所の意見の通りです。評価機関の確認ミスです。ご指摘ありがとうございます。</p>

外部評価報告書検討結果意見書の「意見あり」に対する回答、及び説明

外部評価結果に関する事業所からの意見書		評価機関からの回答		
項目	実践状況 原案	事業所からの意見	実践状況修正後 (案)	評価機関からの説明
52(22)	廊下や壁は木目調で落ち着いた雰囲気である。居室は、換気や清掃が行き届き、開放感のある大きな窓から外の景色を眺めることができる。大きなソファが4セット設置され、気の合う利用者同士と一緒に座るなどして過ごしている。居室は、 温湿度計 で快適な環境作りを行っている。	「 温湿度計 」ではなく、「 室温計 」に修正してほしい。	廊下や壁は木目調で落ち着いた雰囲気である。居室は、換気や清掃が行き届き、開放感のある大きな窓から外の景色を眺めることができる。大きなソファが4セット設置され、気の合う利用者同士と一緒に座るなどして過ごしている。居室は、 室温計 で快適な環境作りを行っている。	事業所の意見をもとに、評価機関の判断で修正しております。
52(22)	共用空間は適度の明るさを保ち、くつろげる場となっている。ゆっくりくつろげるソファセットが設置され、家族とくつろぐ場となっている。廊下にもソファが置かれ居心地よく過ごせる環境が整備されている。廊下を「あまねがんじゅうロード」と名付けて、利用者の出身地や名所旧跡、馴染みの場所等の写真や説明を貼り付け、歩行訓練やレクレーションの場としての工夫が行われている。地域的に湿気が多く、常に除湿器を設置し環境整備に努めている。		共用空間は適度の明るさを保ち、くつろげる場となっている。くつろげるソファセットが設置され、家族との会話の場となっている。廊下にもソファが置かれ居心地よく過ごせる環境が整備されている。廊下を「あまねがんじゅうロード」と名付けて、利用者の出身地や名所旧跡、馴染みの場所等の写真や説明を貼り付け、歩行訓練やレクレーションの場としての工夫が行われている。地域的に湿気が多く、常に除湿器を設置し環境整備に努めている。 玄関、居間、廊下にカメラが設置されている。	※6(5)「身体拘束をしないケアの実践」より、移して記載しました。 ※上記にも記載しておりますが、カメラの設置については、設置そのものの善し悪しを問うているものではなく、当初より、事業所の状況については、評価調査者は客観的視点で観察し、評価結果報告書に記載することとなっています。その際、「52(22)居心地の良い共用空間づくり」に記載しています。それは、「共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている」との内容になっており、カメラ設置の主な場所は、玄関や居間などの共用空間の場合が一般的であるためです。 評価機関として、カメラ設置に対し、意見するものではありませんので、ご理解くださいますようお願い申し上げます

2018(平成30)年度

地域密着型サービス外部評価 家族アンケート結果 及び 事業所アンケート結果

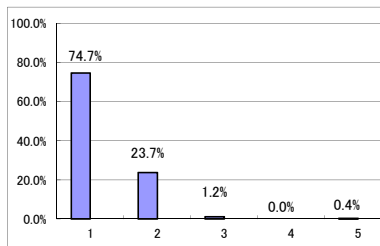
認知症対応型共同生活介護 外部評価調査対象事業所 82 事業所中

介護と福祉の調査機関おきなわ調査事業所	45 事業所
家族アンケート配布件数	401 人の家族に配布
家族アンケート回収件数	249 件
回収率	62.1%

特定非営利活動法人
介護と福祉の調査機関おきなわ

(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？

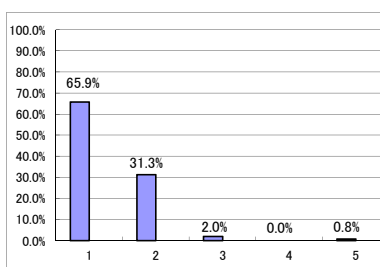
	1 良く聞いてくれる	2 まあ聞いてくれる	3 あまり聞いてくれない	4 全く聞いてくれない	5 無回答	計
人	186	59	3	0	1	249
%	74.7%	23.7%	1.2%	0.0%	0.4%	100.0%



・なし

(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	164	78	5	0	2	249
%	65.9%	31.3%	2.0%	0.0%	0.8%	100.0%



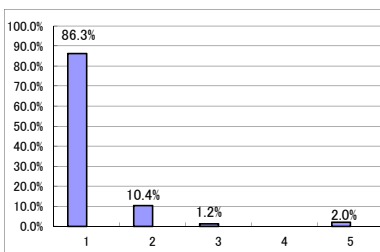
・暮らしぶりや健康状態については、報告が「ときどきある」が、金銭管理、職員の異動等については、「全くない」。

・職員の異動については、「ほとんどない」。

・職員の異動については、「全くない」。(2)

(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っていますか？

	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	215	26	3		5	249
%	86.3%	10.4%	1.2%		2.0%	100.0%

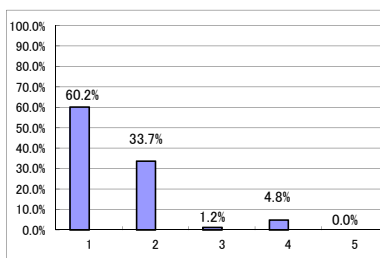


・書類交付のみで、説明はほとんど無い。理解できぬまま。

・1年に1回。

(4) 職員は、ご本人の思いや願い、要望等をわかっているとご家族は思いますか？

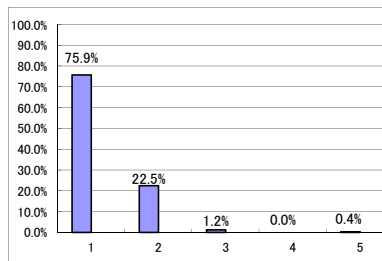
	1 よく理解している	2 まあ理解している	3 理解していない	4 わからない	5 無回答	計
人	150	84	3	12	0	249
%	60.2%	33.7%	1.2%	4.8%	0.0%	100.0%



・言葉のカベがありますので、むずかしいと思いますが、熱心に聞いてくださるとと思います。

(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？

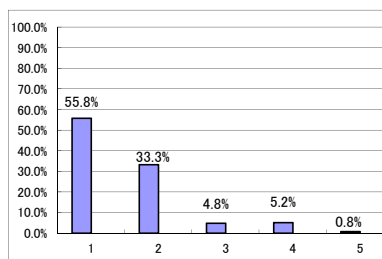
	1 よく対応してくれる	2 まあ対応してくれる	3 あまり対応してくれない	4 全く対応してくれない	5 無回答	計
人	189	56	3	0	1	249
%	75.9%	22.5%	1.2%	0.0%	0.4%	100.0%



・なし

(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？

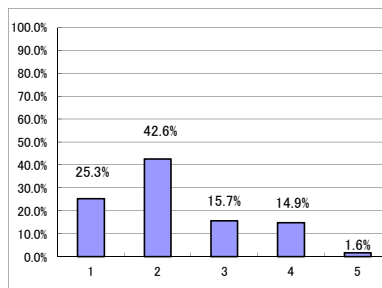
	1 よく見られる	2 ときどき見られる	3 ほとんど見られない	4 わからない	5 無回答	計
人	139	83	12	13	2	249
%	55.8%	33.3%	4.8%	5.2%	0.8%	100.0%



・他に心配事がいつもある。(家族の事、娘たちの事)

(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	63	106	39	37	4	249
%	25.3%	42.6%	15.7%	14.9%	1.6%	100.0%



・他県に住んでいるので、わかりません。

・要介護5で、外出できる状況にない。

・寝たきりなので、しょうがないと思う。

・出かけたがらない。

・以前、みんなが元気な頃は、外食をしたり、ドライブをしたり、いもほり参加したりと楽しそうでしたが、現在は、車椅子の方も増え、歩行が困難になってしまいました。その状況では、外出は困難だと認識しているので、不満無し。

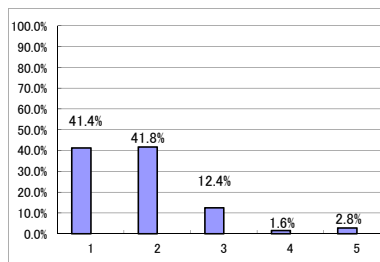
・出かけるのが無理だと思います。

・認知が進んでいる為、本人の外出要望がないと思われる。

・本人はほとんど言葉を発することが出来ないため、職員への意思表示が困難。そのため、回答は困難です。

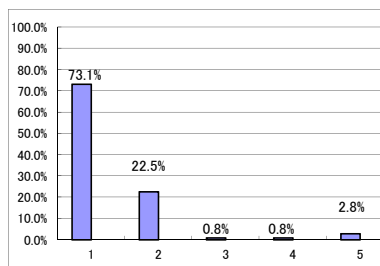
(8) 事業所のサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？						
	1 全くない	2 あまりない	3 少しある	4 大いにある	5 無回答	計
人	103	104	31	4	7	249
%	41.4%	41.8%	12.4%	1.6%	2.8%	100.0%

・なし。



(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	182	56	2	2	7	249
%	73.1%	22.5%	0.8%	0.8%	2.8%	100.0%

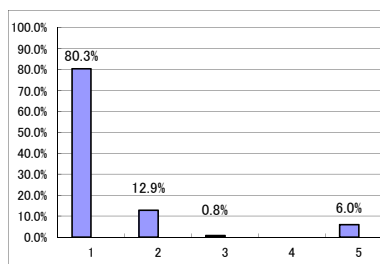
・なし



(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	200	32	2		15	249
%	80.3%	12.9%	0.8%		6.0%	100.0%

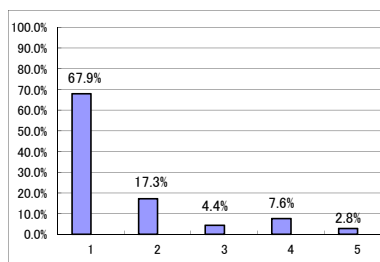
・普通。

・生氣はわからないが、それぞれの職員が自分の持ち場で一生懸命仕事していると思う。



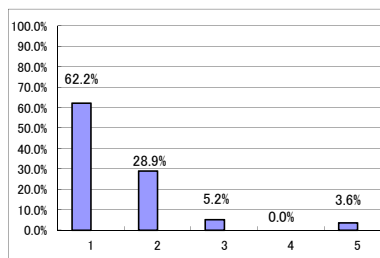
(11) ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していますか？						
	1 満足していると思う	2 どちらともいえない	3 不満があると思う	4 わからない	5 無回答	計
人	169	43	11	19	7	249
%	67.9%	17.3%	4.4%	7.6%	2.8%	100.0%

・本人が認知症なので、「ご本人」の気持ちは家族には判断できません。



(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	155	72	13	0	9	249
%	62.2%	28.9%	5.2%	0.0%	3.6%	100.0%

・なし



分類項目	細目	事業所の良い点・優れている点
1 (6件)	管理者等の姿勢 ・ 事業所の運営 ・ 運営・体制	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間も連携がとれている感じがする。 ・1年前に所長が代わり、職員が仕事がやりやすく、生き生きしているように感じる。色々な面で細かい気配りを感じます。 ・スタッフ同士がよく声を掛け合っていていい職場だと思いますが、大変さも感じます。 ・所長、ケアマネージャーをはじめ、介護職員も対応がよく、 ・新しい施設なのですが、職員間のコミュニケーションが充実している。 ・職員だけでなく、管理者も、日々利用者と関わっているので、安心感があります。
2 (92件)	職員の言葉遣いや対応	<ul style="list-style-type: none"> ・少人数のグループホームなので、目が届きやすく、ちょっとした変化にも気づいてくれるので、良いです。 ・職員が、ゆったりと支援をしてくれている。(ギスギスしていない) ・スタッフの対応は気さく。大方、おだやか。 ・(また)職員の方々が、本人の様子や直近の変化などをよく観察されていて、気付きなどを家族に知らせたり、話してくれるので、預けていて安心。 ・皆さん、親切でとてもうれしく思っています。 ・いつも笑顔で接してくれている。 ・職員のカラーも色々な方がいて、本人にとっては刺激になっていると思う。 ・職員皆さん親切に対応されていると思います。 ・施設に入っている叔母は、以前は、物を盗られたなどの妄想などもありましたが、職員の方々の親切なねばり強い対応で、今は落ち着き、おだやかに暮らしています。 ・親身になって対応してもらっており、ありがたい！ ・職員の皆様が誠実で親切に対応して頂いています。入所している親からグチとかを聞いたこともありません。 ・気配り心配り、よく行き届いていると思います。なにより安心感がありますので、家族一同感謝しています。これからもよろしくお願い致します。 ・職員の方々は皆さん、明るく接してくれてありがたい。 ・よく世話してくれている。(いつ行ってもきれいにされている。) ・(また、)職員の方々も常にこやかに入所者に対応しておられるので気持ち良いです。 ・職員は、より対応に気を配り、対応に満足しております。 ・職員は生き生きと入所者に親切で、気配りが良い。 ・職員の方達が心配りがある。個々の接し方をいろいろ考えていると思う。よくやってくれていると思う。 ・スタッフの皆様がとても感じ良く、いつも笑顔で、親身に対応して頂いているので感謝しています。 ・少人数なので、職員の対応が受けやすいと思う。 ・職員全員が、家族のように接してくれるので感謝しています。ありがとうございます。 ※項目4・項目8にも該当 ・グループホームというのが少人数のため、一人一人に目がいき届いているというのは良い点だと思います。 ※項目4にも該当 ・職員さんは、明るく話しやすいのでとても良いと思います。 ※項目4にも該当 ・利用者に丁寧に接している。 ・職員の対応が親切で、丁寧。話しやすい。 ・職員の皆さんが気さくで、話しやすいです。 ※項目4にも該当 ・職員の皆さんが、皆、とても優しいです。 ・施設を訪問すると、全ての職員が笑顔で迎えて下さるし、「こんにちはー」と声かけがあり、帰る時は「ありがとうございました」と挨拶があります。いつも感謝の気持ちで一杯です。帰り道、車ですが、足取りが軽くなる気分です。 ※項目7にも該当 ・職員が話しやすい。 ※項目4にも該当 ・毎日母の所に顔を出しています。職員の皆さんがとても勤勉で助かっています。 ・職員のみなさんの明るい笑顔。 ※項目4にも該当 ・親切、丁寧に面倒見て下さる所。 ・職員の方々も話しやすくとても良いです。 ※項目4にも該当

分類項目	細目	事業所の良い点・優れている点
2 (92件)	職員の言葉遣いや対応	・職員がよく話しかけてくれる。
		・職員の数がわりと安定していて、こまめに面倒を見て下さっている。
		・職員は話しやすい。 ※項目4にも該当
		・気むずかしい年寄りを相手によく対応してくれていると思う。
		・職員の皆さんの毎日の明るい対応が、私共が安心して預けられる大きな要素です。
		・親切に介護している様子を見てみると、本当に良かったと思っております。笑顔の絶えない事業所は良い!!
		・職員の雰囲気や対応が良い。
		・従業員の方の対応が、とても優しくしてくれて気持ちがいいと子供達が言っています。
		・スタッフの方々が笑顔で対応してくれている。
		・面会など、週1回程度訪れています。笑顔で迎えて下さり、職員の対応には満足しています。
		・グループホームさんには、ほんとに感謝しております。〇〇主任、職員の方1人1人が、ほんとにやさしく、家族のように面倒を見てくださっています。 ※項目4にも該当
		・本人の欲しい物をすぐには買いに行けず、職員にお願いすると、すぐに対応してくれたりとお大変助かっています。
		・いつ行っても笑顔で迎えてくれます。特に〇〇さんに感謝で一杯です。 ※項目8にも該当
		・母が入所しているホームは、職員の方々が、私達子供の名前をすべておぼえてくれて、行くたびに気軽に声をかけてくれて、とっても行きやすく、母も家で介護している時より生き生きしています。 ※項目7にも該当
		・いつも笑顔で対応して本当に感謝してます。
		・入所当時帰宅願望が多く、複雑な気持ちでしたが、月1回くらいドライブ、外食に連れて行く事と、「おかえりなさい!」と職員の対応がすごくいいので、ずい分落ちついて、大変よかったですと思います。
		・(また、)本人が私に連絡したいと言っても、快く対応して下さい。
		・入所する時は嫌がっていた母も今では生き生きと生活しています。職員さんの優しい対応が母の心に届いたのだと思います。楽しく日々生活を過ごせてることに感謝しております。 ※項目8にも該当
		・職員がとても明るく元気で、楽しいホーム作りをしている。
		・皆さん、優しく信頼できます。
		・入所者や家族の状況をよく理解して下さい、こちらの要望に精いっぱい応えて下さっています。とても助かっています。〇〇〇〇と出会えたことに感謝しています。 ※項目8にも該当
		・利用者は全員高齢者、事業所の職員はほとんど若い人達。この年齢差を職員がよくのりこえて、お年寄りによりそうように介護をしている姿をいつも頼もしく見えています。
		・職員がみんな笑顔で楽しい雰囲気です。 ※項目4にも該当
		・職員の方がみんな明るくて優しい。
		・職員の内々でも静かな優しい対応で、感謝しています。
		・職員が親切で明るい。
		・職員の方々にいつも手厚い介護をして頂き、すごくありがたく思っています。
		・できる事はやってもらうという姿勢が良い。
・本人の目線、視点に立って考えてくれている。同様に家族のおかれている状況や立場に立って理解したり、配慮してくれている。有難いです。		
・個人のペースをととても尊重しているので安心です。		
・本人の生きがい作りや生活意欲を高める取り組みが素晴らしいと思う。		
・いつも親身になって考えてくれて、本人にとって良い方法で対応してくれて、家族としても安心しています。		
・相談しやすく、母のことを理解して対応してくれる。		
・母の性格をよく理解して対応してくれていると思います。		
・個々の要望の違いに対応して頂いていると思います。団体行動が苦手な父に無理強いしないで頂いている点にすごく感謝しております。		
・本人もここよりいいところはないと言って、満足している。 ※項目8にも該当		
・職員への対応も優れていますし、入所者のために「何ができるのか」、質の高さにありがたく思います。両親共にお世話になり、大変満足しています。		
・本人の出来る範囲内で、体を動かせる事。		
・職員の方々はとても親切でやさしく、ややもすると本人のわがままな要望にも柔軟に対応して下さい、家族も有難く思っております。		

分類項目	細目	事業所の良い点・優れている点	
2 (92件)	職員の言葉遣いや対応	<ul style="list-style-type: none"> ・母が過ごしやすいよう、声かけ、笑顔等の対応を母のその日の気分(状態)に応じて臨機応変に対応して頂ける点は、家族側からしてとても安心できます。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者側に立って職員が行動しているような所は、すばらしいと思う。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・せかさず、本人のペース、リズムを見ながら対応される姿には、気配りを感じますし、安心します。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・認知症の母がお世話になっていますが、自分で歯を磨いたその歯ブラシで、水道の蛇口やそのまわり、排水溝の所まで、歯ブラシを使ってみがいったりします。取り上げるとヒステリックになります。職員の方が毎日ピカピカにみがいがあるので、安心してさせて、頃合を見て止めさせます。 ※項目4にも該当 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・一人ひとりを大切に下さり、寄り添っていただいていると思います。笑顔で優しく語りかけているようすをよく見かけ、裏表なく接して下さっていると思います。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・97歳のカジマヤーのお祝いを施設で盛大にやっていただき、感謝しています。本人が長寿であるのも職員の対応が良いからだと思っています。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・本人の症状やその日の感情の変化にもよく対応してくれている。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・本人の要望にも最大限に対応して下さって有難いです。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・対応して頂いている職員の皆さんには本当によくして頂いて感謝しています。利用者に合わせての対応は大変と思いますが、これからも続けてお願いしたいです。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者一人一人によく気を付けて、ていねいに面倒を見ている。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・介護士の方がよく話を聞いてくれて、よく理解してくれているようです。本人に笑顔が戻りました。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・(また、)利用者の希望に添えるよう気配りが観ていてわかります。(感謝です。) 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者それぞれの性格もよく理解し、対応してもらっています。今では、グループホームが自宅で、我が家と思いついで過ごしています。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・1人1人の性格や症状に適した対応を行ってくれる。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・ご本人に合わせて一日中おだやかに過ごせる場所であること。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の身になり、親身に話を聞いてくれるように思います。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・優しく、私の気持ちになってこたえてくれます。 	
		言葉かけ	<ul style="list-style-type: none"> ・本人への声かけが多く、きちんと見守られている。
			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者への言葉使いが良いです。
<ul style="list-style-type: none"> ・認知症の母を受け入れてくれたことに、感謝しています。利用者に対する職員の日々の声かけが、みんなを笑顔にしてくれています。 ※項目8にも該当 			
3 (32件)	安全・健康・医療面	<ul style="list-style-type: none"> ・本人に変化があれば、すぐ連絡があり、対応が早く助かっています。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・グループホームに入所してから、表情も良くなり、健康面も大きく改善されました。ほんとに入所させてよかったと思っています。あのまま自宅で生活していたら、本人、家族とも悪い状態になっていたと思います。少しでも事業所の方々に恩返しができるようにしたいと思っています。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・健康面や医療面等面倒をみてもらっています。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・入居者に何かあれば、連絡してきていただけるので、安心。 ※項目2にも該当。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・日々の行動に気がつかってもらって安心です。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・入院していてグループホームへと転居したが、表情が以前よりイキイキしている様子。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・本人のその時々体調に迅速に対応してもらっている。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・事故が起こりそうな物をすぐに片付けたりして、対応している。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・その時の体調に応じて、イスを変えたり、足が車イスに届かない時、台を作って置いたり、対応が早いので、ありがたいです。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・不調があった場合は、迅速に対応して頂いているので安心です。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・差し入れの管理もありがたいです。 ※項目2にも該当 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・常に病院との連携がとれているので、安心。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・隣接して医療機関があり、健康面で問題時、往診等で即対応してもらえ、とても安心です。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・訪問診療もあり、助かっています。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・病院と同じ敷地内にあるので、毎日の通院には便利である。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・大きな病院と連携している。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・施設専門医がいらっしゃるの、とても安心して入所させる事が出来ます。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・医療面も訪問診療などとよく連携がとれている。とても安心です。 	
		受診支援	<ul style="list-style-type: none"> ・通院介助にも対応していただき、ありがたいです。
			<ul style="list-style-type: none"> ・受診時に主治医あてに情報提供を文書でしてくれる。
<ul style="list-style-type: none"> ・病院で受診の際は、職員と一緒に車椅子での移動も介助して下さり、大変助かりました。 			

分類項目	細目	事業所の良い点・優れている点		
3 (32件)	安全・健康・医療面	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい治療法など取り入れてくれるのが優れていると思う。また、分かりやすい。 ・健康状態はよく管理されている。 ・健康面を細かくチェックしていただき、少しの変化でも気にかけていただき、助かっています。 ・健康状態や精神状態をよく把握してくれていて、安心して任せられるところ。 ・健康管理もちゃんとされていて、病院も隣にあり、今のグループホームに来てからは、肺炎なども起こさず、家族としても安心です。本当に色々な気遣いに感謝しています。 ・いつも元気になっている。入所してから7年間、一度も体調悪くして入院したことがない。 ・食事の管理、体調管理を病院と連携してやってくれてるので、助かります。今も母が元気でいてくれる事に感謝しています。これからもよろしくお願いします。 ・職員の献身的な介護により、元気に過ごさせて頂いています。 ※項目2にも該当 ・去年は皮膚に湿疹が出て、皮膚科を長期通院してレーザー治療しても良くならず、皮膚を清潔にし(シャワー浴を冬も3回)、再々軟膏を塗ってもらい、完治できた。 ・健康で過ごせることが一番です。 ・日々の健康チェックがされているので、健康・医療・安全面で安心できます。 		
		4 (54件)	事業所の環境・雰囲気	<ul style="list-style-type: none"> ・家庭的雰囲気、ゆったりとした空間のもと、 ・自分の家のように少人数の小さいグループホームなので、目が届きやすいと思ってます。 ※項目2にも該当 ・利用者の人数が少ない分、職員との関わりは近いと思うので、安心してはいる。 ※項目2にも該当 ・職員の方、皆元気でにこやかに対応して下さるので、グループホームならではの家族的な雰囲気を味わっています。 ・小規模のグループホームなので、家庭的な雰囲気でもとても良いと思います。 ・家族的な所はいいと思う。 ・職員が自分の家族のように利用者に接してくれている、大変ありがたい。 ※項目2にも該当 ・とてもアットホームで、 ・家庭的でよかったです。 ・アットホームな雰囲気、 ・家庭的な雰囲気、利用者も落ち着いて安心して一日一日を過ごしており、家族としても大変喜んでおります。 ・スタッフのアットホーム的な雰囲気があり、家族としては、訪ねて行きやすい。 ・家庭的な雰囲気、いいと思う。 ・アットホームな雰囲気があります。が、まだ母は慣れてないようですが、職員が良くして下さるので、落ち着いてきているようです。 ※項目2にも該当 ・少人数なので、家族的な雰囲気があるって良い。 ・訪問時に家族の人の名前を呼び、親しく迎えてくれる。家庭的だ。 ※項目7にも該当
				<ul style="list-style-type: none"> ・1ユニット制なので、職員の方、入居者の方もそれほど目まぐるしく変わらないので、認知症の母もあまり悪化せず、緩やかな進行で安心しています。 ・ねこちゃんがいるので、職員や他入所者様との会話ははずみます。 ・グループホーム内でも冗談を言ったり、常に笑いがたえないところが好感が持てる。 ・職員が明るい。 ・とても明るいです。 ・訪ねていきやすい雰囲気である。 ・スタッフの皆さんが、明るくて好感が持てる。 ※項目2にも該当 ・とても温かい雰囲気、安心しておまかせしています。 ・時間がのんびり流れているようで、入居者にとっては居住もとても良いと思う(個人の生活に合わせている感じがある)。 ・いつでも音楽(民謡など)が流れていて、雰囲気がよい。 ・事業所内も明るいし、スタッフも明るく生き生きしています。 ・入所者同士のコミュニケーションが優れている。たいへん感謝しています。 ※項目8にも該当 ・他利用者さんも機嫌良く過ごされているので、安心しています。 ・みんな楽しそうで、いいと思います。 ・職員さんはじめ、事務所の方も明るく話しやすい雰囲気、とても良いです。気軽に訪ねやすい。 ※項目7にも該当

分類項目	細目	事業所の良い点・優れている点	
4 (54件)	事業所の環境・雰囲気	居住環境	・グループホームが明るくて、周りも緑があり、本人も安心して生活しているようです。
			・常に清潔です。
			・明るい雰囲気環境もとても良いです。
			・面会時には居室内のそうじもキレイにされています。
			・大変清潔であり、(人的・物的)好感が持てます。
			・施設内がとてもきれい。
			・そうじも行き届き、いつ行っても気持ちよく、明るい雰囲気が良い。
			・施設等は新しく、衛生的であると思う。
			・園内は常に明るく、清潔感がある。
			・施設的环境、清潔さも行き届いており、良いと思う。
			・施設内が清潔で明るい。
			・部屋がいつもキレイにされている。
			・グループホーム全体の飾りつけも季節が感じられてとても良いです。
			・建物の中も明るく清潔感があり、グループホームの中も過ごしやすい。
			・静かでよい環境である。
	・いつ行ってもキレイ。		
	・清潔感を感じます。		
	・部屋が片付いてて、きれいにされている。		
	事業所の環境	・私の自宅から車で10分前後で事業所へ行くことが出来るので、満足している。	
		・天気の良い日は、庭が広いので、自由に外を散歩したり、裏側に回ると〇〇内海が眺められ、素晴らしい景色がみられ、落ち着きます。	
・住環境も優れていると思う。施設の立地条件も、周辺地域が住宅地であり、近くには海があり、緑豊かな環境にあると思う。			
・景色が良い。			
・少人数のグループホームとデイサービス併用なので、昼は、コミュニケーションの多い環境であると思う。			
5 (10件)	行事・活動	・事業所のサービスに関して、行事ごとはどこの施設よりも優れていると思います。	
		・(また、)家族との関係を考え、催しなど企画して思い出づくりにもなります。	
		・年間の行事と勉強会に参加できることもうれしいです。	
		・地域との関わりも積極的なので、入所者の刺激にもなり、たいへん良い。	
		・地域の行事にも参加してもらい、本人も喜んでいる。	
	外出支援	・よく外出させてもらっているのが、ありがたいです。	
		・外出も定期的にしてきて、本人からも「〇〇行って楽しかった」とか、「今日はスタッフと一緒に料理したよ」などの話も聞ける。	
		・たまにドライブに行く点(は良い)と思います。	
		・(あと)手作業も多く、車いすの母も外出させていただき、嬉しく思います。	
		・認知症の母を介護していただいています。外へ散歩に連れ出してくださったり、ドライブして下さったりと、手厚い介護で、とても感謝しています。	
6 (14件)	日常生活のケア	食事	・食事の内容がとてもよいと思います。
			・食事一人一人に付けてあげている。
			・厨房が完備されていて、いつも美味しい食事を提供して下さっている。
			・食事の献立など良く考えてくれていると思います。
			・食事手作り、母が美味しそうに食べています。
			・朝食も母の意見を聞いてもらい、1人だけパン食にしてもらっているようです。助かります。
			・食事等もよく考えていると思います。
	排泄	・リハビリパンツから昼間普通パンツに変えられるよう努めてトイレ指導に熱心してくれている(よくなった)。	
		・いつも小ざれいにして下さり、感謝に堪えない(お風呂、着替え、つめ切り)。	
		・いつも清潔にベッドカバーを変えて下さり、尿の臭いもしないので、安心しております。	
		・車イスでの生活をしている利用者が少ない。 ※項目3にも該当	
		・身の回りの世話をとても良くしてくれている。(手洗いの指導)	
		・いろいろサポートしてくれて助かってます。	
		・洗濯物(シーツ、かけ布など)まめに行えている気がする。	

分類項目	細目	事業所の良い点・優れている点
7 (41件)	家族との交流	・細やかな連絡があり、たすかります。
		・月々請求書と一緒に日頃の様子や受診時の状況など報告もあり、
		・何でも連絡してもらい、対処がスムーズに出来ること、スタッフのみなさんにはいつも感謝しています。
		・こちらの問い合わせ(本人の健康状態、生活のようす)に対して丁寧な返事もらっている。
		・体調が悪い時に連絡あります。
		・薬の残個確認の連絡(あります)。
		・園での生活状況を説明してくれる。
		・職員が明るく、細かなこともきちんと報告してくれること。安心して入所を継続したいと思う。
		・離れているので、気になる事があっても、お手紙(写真入り)や電話連絡などもいただけているので有難いです。
		・ほとんど毎日訪ねている。職員は今日の状況を教えてくれる。
		・健康状態等、細かく報告がある。
		・ころんだり、体調をくずしたりすると、すぐに連絡してくれる。
		・本人に変わった所、ケガ(かすり傷)や日常の様子を、よく知らせてくれる。
		・介護士の方も皆さん親切で、母親の日頃の様子を教えてくださいます。
		・連絡をまめにしてくれるので、安心してゆだねられる。
		・本人が不足しているものがあれば、逐一報告いただいている。
		・ちょっとした事でもすぐ報告してくれて、ありがたいと思っています。
		・事業所と(家族)、よく連絡しあっている。
	・遠くに住んでいるので、頻繁に行けないが、よくスタッフから連絡があり、助かっている。(体調不良等も含む)	
	・おむつを仕入れている業者に納品遅れ等があり、仕入れ業者を変更する際、書面で状況報告と変更理解を求める説明があった。	
	相談	・家族の要望について親身になって対処してもらっている。
		・家族の要望等よく聞いてくれる。
		・家族の要望を聞いてくれる。
		・親身に話を聞いてくれます。
		・家族からの相談も快く聞いてくれます。
		・職員が大変やさしく、何事も相談しやすい。
		・(また、)家族の話もよく聞き、安心して利用させてもらってます。ありがとうございます。
	連携	・気軽に訪問しやすい雰囲気があります。
		・家族に対しても気持ちよい対応で、訪ねる時も笑顔で迎えてくれるので、行きやすいです。
		・家族の面会等、歓迎する姿勢がとても気持ちいい。
		・職員の方々と気軽に話が出来ます。
		・気軽に会いに行ける。
		・いつでも気軽に立ち寄る事も出来、職員全ての方と話す事も出来るので、とても満足しています。
		・訪問時、笑顔で迎えてくれるので、入りやすい。
		・面会に行った時、職員が笑顔で迎えてくれて、日頃の施設内での様子や健康面など話してくれるので安心してしています。
		・気軽に訪ねていける。
・(また、)面会に来ててもすぐにお茶を入れて下さり、ゆっくり遊んで帰ります。		
・面会時、職員の対応が良い。		
・いつ面会に行っても、さわやかにあいさつをしてくれます。		
・家族が面会に行くと、笑顔で接してくれる職員の方がいる。		
・職員と気軽に話し合う事ができるし、いつ訪問しても笑顔で対応してもらえます。ありがたいいつも感謝しています。		

分類項目	細目	事業所の良い点・優れている点
8 (18件)	感謝・満足等	・家族以上の世話に満足しています。
		・職員の方、全員に不満はありません。皆さんとても良く頑張って下さっていると感謝をしています。
		・とても母にとってよかったと思っています。私たちも安心して利用できてよかったです。今後も母が元気でいられるようお願いしたいと思います。
		・本人がいつも笑顔でいる事が多いので、事業所へ入所でき、とても安心しています。
		・満足。
		・父もくつろいで過ごしている様子が見られるので、安心しています。
		・明るいスタッフの皆さんに満足しています。
		・職員はよく働いて、本人達の面倒も見てくれていますので、家族は安心して預けられますので、いい施設だと思っています。いつも職員には感謝しています。
		・良い点が多く、感謝しています。
		・安心して居る。
		・安心してたいへん満足しています。職員の皆様に何の問題もなく、安心して居ます。そして感謝しています。
		・いつも大変お世話になり、感謝しております。
		・職員が殆ど良い人たちで、本人も満足している様子である。
		・認知症が進み、全ての面で介助が必要となり、小規模なグループホームは、1人1人に目がいき届き、家族にとっても安心して利用することができています。おかげ様で、本人の状態も落ち着き、家族の日常もおだやかに過ごすことができています。 ※項目2にも該当
		・福祉会、職員の方々のおかげで、家族が仕事、家事ができてます。心から感謝申し上げます。
	・職員の皆様に大変お世話になっております。家族でもできない事までお世話になってます。お母様も100歳になっても元気で、有難い事です。ホームの皆様に感謝してます。	
	その他	・利用して短期間なので、よくわかりません。
	・母が入所したおかげで私達子供も時間にゆとりができ、和が取れています。	

分類項目	細目	事業所に改善してほしい点・気になる点
1 (17件)	管理者等の姿勢・事業所の運営	・人手がどうしても足りないと思いますので、ボランティアの活用を考え、利用者のレベルに合わせた楽しい時間が過ごせるよう工夫してみたいかでしょうか。
		・経営が大変なら、利用者値上げなど相談してほしい。
		・事業所に問題点はないと思っています。職員は皆さん本当に優しい方々ばかりです。ただ、・・・人員不足を痛感します。職員不足が改善すべき問題点ではないか・・・? と思い、時々、不安になったり、悲しくなったり、・・・苦悩しています。
		・職員がかわりなく働けるようにしてほしいです。認知症ケアで負担大きいと思います。
		・職員の経験値が低いのが気になる。長期定着(最低3年)の職員が少なく、家族としては心配である。
		・所長は優秀、誠意を感じるが、全体として介護職のレベルが下がっているのが気になる。4～5年前はかなり優秀な職員が多かったが、全員辞めてしまったのが残念である。
		・職員の顔と名前が一致できていないので、顔写真の張り貼り出しをお願いしたいと思います。(個人情報にかかわりますか?)
		・職員がよくかわること。
		・(10)の設問で1に○をつけましたが、職員さんの欠員があり、シフトを組むのが大変だったり、職員さんの大変さが伝わってきています。事業所の方へ配慮してほしいと思います。
		・職員の入れ替わりが多い。
		・職員の皆さんの離職が続き、残念です。高齢者にとって、慣れた職員は解ってくれる介護者として安心につながるといいます。家族としても同様です。
		・職員の名前がなかなか覚えられないので、名札みたいなのを付けてほしい。名前を呼ぶことで、相談しやすいと思います。 ※分類項目7にも該当
		・職員の移動後、家族への通信がなくなった。(H30年4月から) 敬老会への家族の参加案内もなくなった。
		2 (16件)
・人間と人間のお付き合いなので、生理的に合わない等相性の良し悪しは仕方のないことですが、プロの職員の方が歩み寄っていただきたいと思っています。		
・職員の皆さんの大変さは計り知れないと思います。感謝していますが、もう少し笑顔があれば良いと感じています。		
・週2回来る看護師の対応が雑。		
・1人の職員がスキンシップをとろうとしていると思うのですが、必要以上にかかったり、ちょっかいを出しすぎているように感じたので、無理してかまう必要もないと思う。自然体でつき合うのがいいのではないかなと思う。		
・ケアマネージャーさんが話しにくいです。前任の方がとても良い方だったので、比べてはいけないと思いつつ……。でも他の介護士の方達から、母親の様子を伺う事は出来るので、不便はぜんぜん感じていません。		
・事業所のケアマネさんの対応は、事務的で、何度か不快な思いをさせられました。もう少し、家族の気持ちを考えての対応をお願いしたいです。		
・看護師さんの話し方に威圧感を感じます。かかりつけ病院、薬局を、ホームで協力医療機関として指定している医療機関に移さないヨ! !と、恐怖すら感じました。		
・下肢の筋力が、年々、衰えてきているので、何かいい方法はないか? ケアマネにも話しているが、計画なし! 介護職の一部は周りを歩いているという。積極的に何かしてほしい……。 (何度も言っている。) 返答なし。		
・職員の中には、挨拶しても、挨拶してくれない方がいる。		

分類項目	細目	事業所に改善してほしい点・気になる点	
2 (16件)	職員の言葉遣いや対応 利用者尊重	・62才という年齢で高齢者に交わっているので、退屈なのではないかと思われる。	
		・ホーム内で頭の訓練、体力の強化等、ゲームや遊び等を通し、個々に合わせた指導を心がけて戴くと有難い。月間の計画を立て、家族にも声をかけ、一人一人が笑顔で元気になれるよう援助してほしい。	
		・スタッフ不足を理由に、軽度の認知症の利用者はほっとかかれている時があるので、もう少し、一人一人をきちんと見てほしい。	
		・週1回、長女宅に外泊しています。ホームへ送る際、いつも気になることがあります。夕方6時～7時頃、ホームに着くのですが、リビング兼食堂には、ほとんど入居者の皆さんがおられず、違和感があります。こんなに早く就寝されているのかと…。もう少し、夕食後のひとときを楽しく過ごしてほしい。好きなテレビも観たいだろうし…。時間的にスタッフの配置が厳しいのはわかっていますが…。 ※分類項目1にも該当	
		・夜間男性職員が担当するため、本人が下の世話を拒否していると聞いた。職員数がネックと解するも、できるなら職員数増で、本人の希望する女性が加わってほしい。	
		・利用者がスタッフと一緒に参加型のサービス(日常生活、家事他)提供ができればいいと思います。軽度の認知症は、今までやってきたことをやり続けることが少しでも認知症の進行をゆるやかにできます。家族、事業所のスタッフの関わり方が今後の認知症介護の課題だと思います。	
3 (8件)	安全・健康・医療面	・以前に比べて人手が少なく、安全面が気になる。	
		・家族としては、安全・安心が第一である。とにかく事故のないよう細心の注意を望む。	
		・ふらつきなどの転倒が増えました。見守りをお願いします。	
		・発熱したからとすぐに、救急病院に連れて行ってほしいと、夕方～夜にかけて電話があり、困る。夕食も食べられていて、解熱剤があるなら、対応してほしい。おこられた!!翌朝病院に連れて行ったが、(夜は急変とかの救急では?)(食事できているのに救急病院連れて行くのはありですか?)(救急病院の使い方を考えてほしい)	
	医療との連携	・インスリン注射ができる職員を配置してほしいです。	
	健康面のケア	・トイレの手拭きタオルを全員で使っている。感染症があった場合、心配。 ・お手拭きタオル等は共有しないほうが良いと思います。 ・私の母がお世話になっているのですが、話す事ができず、何かしてほしいと言う事ができないので、夜に熱が出るせいもあるそうで、薄着なのが気になりますが、言えません。周りのお年寄りと同じように寒い時は厚着をさせてほしいです。	
4 (5件)	事業所の環境・雰囲気	居住環境	・室内(個室)の温度管理。 ・食事テーブルでなく、ソファーにすわってテレビを見れるようになると良いかな?本人はどうかわかりませんが。
		事業所の環境	・環境面において、孫達(小さい子供)を連れて行きづらい。面会室のような場所が欲しいです。花、鉢植え等もなく、心安らぐステキな場所がないです。 ・施設・設備がやや狭い。 ・玄関(入口)に防犯カメラを設置してもらいたい。(犯罪防止のため)
	5 (13件)	行事や活動、外出等 行事・活動	・もっと体を動かせるようなアクティビティーを取り入れてほしいです。(頭の活性化へと繋がる事)
			・少し運動などがあるとよいと思います。
・体を動かすことを本人は嫌がるが、動かない事により、気力の減退もあるので、口実を作って、数多く移動させてほしい。			
・個人的な意見なんですけど、身体は健康で、運動神経はあるので、球技など…お願いしたいです。			
・手遊びや音で指先を使える動きをさせてほしい。 ・グループ全体でのレクレーションやドライブなどを取り入れてほしい。			

分類項目	細目	事業所に改善してほしい点・気になる点
5 (13件)	行事や活動、外出等 外出支援	・難しいとは思いますが、外に出して散歩等をして欲しい。
		・建物の中だけでなく、外の空気を吸う時間も出来るだけ増やして欲しい。
		・利用者の外出について、人手不足等で無理、むづかしい面があるかと思うが、せめて外気浴だけでもお願いしたいです。
		・月に1～2度ぐらいは外出等してほしいです。
		・散歩をさせてほしい。
		・外出(散歩等)あるといいと思う。
		・外出したがっている欲求が満たされずにいる事のみ不満を持っている。外出の機会が増えるのを本人が望んでいるので、その機会が多いと良いと思う。
6 (11件)	日常生活等のケア	・食事の面。母の食欲にムラがあり、一定の分量を食べることが難しいようです。品数は増やさなくても味つけの工夫や間食のおやつ(多いと食事に関わりますが)を充実させてほしい。
		・食事がとても質が落ちたように思う。食器も良くない。冷たい食事。
		・デザートや食事について……入居者が楽しみにしている、あるいは待ちどおしいようなメニューがもっとあってほしいと思う。くだもの等がなかなかないように思うが？予算の関係もあるでしょうが、食事は最も大切な事なので、あと一歩何かか欲しいかなあとと思う。
		・病人にとって、毎度の食事が元気の源となる。食事負担金が低いのか？蛋白脂肪が少ないような気がする。肉、魚、鶏肉を増やして(机上の品にもう一品)ほしいのはわがままなのか～。
		・手のかかる入所者が複数おり、食事の介助をマンツーマンで行うため、他の入所者の会話や世話に十分対応が出来ない。 ※分類項目2にも該当
	排泄	・要望：トイレがシャワートイレで排尿時も洗浄出来るとよいのですが。
		・なかなかトイレに連れて行かせてくださらない点。最近、本人が泣きながら、「トイレに連れて行って下さい。」とお願いしていたにも関わらず、連れて行ってくださらなかった。「順番だから」、「連れて行っても尿が少量しか出ないから」という理由らしいが、物事には限度があると思う。酷いと思った。日常的にあのような扱いをされていると思うと胸が痛んだ。しかし、どこの施設も似たようなものだろうから仕方ないと諦めている。人員不足もあり、仕方ないのだろうとも思う。 ※分類項目2にも該当
		・名前が同じ方が多いので、管理が大変だと思います。郵便物など、仕分けしやすいもの、方法などあったら、個人購入でもいいので、教えてほしい。
	生活	・本人の持ち物でない服を着用しているのが、ずっと気になってました。全員で服のシェアをする事になっているのかな？できたら、本人の服を着せて下さい。冬場は「くつ下」もはかせてほしい。
		・散髪はもう少し早めにやってほしい。
7 (5件)	家族との交流・連携	報告・連絡 ・土日や時間外に、外出(受診)等の連絡をしても勤務の時間帯もあるのか、伝わってない事がある。 ・本人の様子がわかるよう連絡票、日誌みたいなものを要求したい。
		相談 ・(でも)時々…不安を感じたりする事があり…職員の疲労感が伝わってきたり、威圧感で希望事項を伝えるのをあきらめたり… ・ケアマネからの提案(その入居者がそこに合っているか等)が欲しいです。
	交流	・面会へ行く時間がタイミングが悪い時(職員が忙しい時など)があって、次回から、行っていいのかどうか気を使う時がある。

分類項目	細目	事業所に改善してほしい点・気になる点
8 (20件)	感謝・満足等	・大変満足しているので、改善してほしい点はない。
		・入所して約5ヶ月、よくしていただいているので、今のところ気になるところはまだありません。
		・今のままでいいと思います。
		・おおむね満足しているので、改善してほしい点などは特にみつきりません。
		・今のところは特にないです。こちらの要望を十分聞いてもらっています。
		いつもよくしてもらっているので、今は感謝しかありません。
		・今のところ満足しています。
		・満足しているので、特にありません。
		・改善する所はない。大変満足しています。
	その他の	・施設に入所するに当たって、身元引受人になってはいるが、入所前の親子関係等、様々な家庭環境があるという事を少しでも理解していただく事は必要だと思う。仲の良い親子なら苦にならない事も一括りにされてしまうと、とてもつらい事もあるのだという事もわかってほしい。 ※分類項目1にも該当
		・今まで通り職員と話しながら母をみていきたいと思います。協力もしたいです。
		・月々の利用料金を、現金支払いではなく、銀行口座引き落としにして欲しいです。
		・(特にない。)今の状態を保てたらよいと思う。
		・男1人(おじー)しかいないので、かわいそう。
		・見舞客リスト簿があると、家族が助かります。
		・来客用のスリッパが、もう少しあると助かります。
		・訴えが多いので、うとまれている。
		・仕事と会いに行く時間の調整がむずかしい。
・今の所はありません。これからもよろしくお願いします。		
・身内が入所している事で、介護の仕事を選んだ若い人達の姿に接する機会を得たのは、身内の不幸な病とは別次元で、良い機会に出あえたと思っています。		

平成30年度

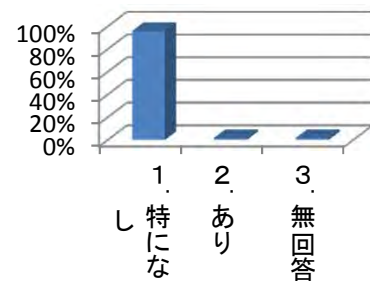
認知症対応型共同生活介護事業所（グループホーム）

訪問調査後の事業者アンケート集計

訪問調査事業者数	45 事業者
回収数	38 事業者
回収率	84.4%

2 調査により、利用者の方や業務に支障はありませんでしたか。

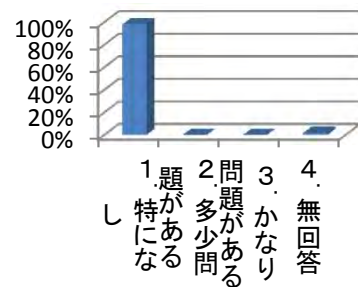
回答項目	計	%
1. 特になし	38	100.0%
2. あり	0	0.0%
3. 無回答	0	0.0%
合計	38	100.0%



3 今回、貴事業所への訪問した調査員は、適切に業務を遂行できましたでしょうか。お気づきになったことをお答えください。

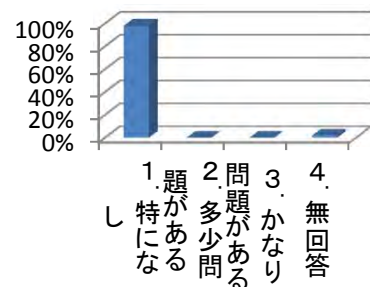
調査員A

回答項目	計	%
1. 特になし	38	100.0%
2. 多少問題がある	0	0.0%
3. かなり問題がある	0	0.0%
4. 無回答	0	0.0%
合計	38	100.0%



調査員B

回答項目	計	%
1. 特になし	38	100.0%
2. 多少問題がある	0	0.0%
3. かなり問題がある	0	0.0%
4. 無回答	0	0.0%
合計	38	100.0%



◎外部評価訪問調査に要した時間

6時間～7時間未満	7時間～8時間未満	8時間以上
15件	22件	8件

	時間
平均	約7時間30分
最小	6時間20分
最大	8時間30分

※ 訪問調査事業者数 45件

※ 調査時間には、昼食時間を含む。