

平成26(2014)年度

地域密着型サービス外部評価 実績報告書

目次

事業所アンケートより	…… P. 1
「次のステップに向けて期待したい内容」集計結果	…… P. 2
家族アンケート 集計結果	
集計 グラフ	…… P. 3～
「良い点・優れている点」「改善して欲しい点」 の 分類項目別集計結果	…… P. 6
アンケートより抜粋	
事業所の良い点・優れている点	…… P. 7～
事業所に改善して欲しい点	…… P. 12～

介護と福祉の調査機関おきなわ調査事業所

39 件

家族アンケート**配布**件数

348 件

家族アンケート**回収**件数

245 件

回収率

70.4 %

特定非営利活動法人

介護と福祉の調査機関おきなわ

外部評価 事業所アンケートより

39事業所中32件

回答率: 82.1%

認知症対応型共同生活介護	意見・要望	今回、外部評価を受けたことで色々なアドバイスや情報を頂けました。ありがとうございました。外部評価を受けることは得るものも多く、事業所のステップアップにもつながりますが、手数料9万円は金額が大きいと思います。
		時間内に終了して欲しい。 ←調査時間(9:40~17:00)
		たくさんのアドバイスありがとうございました。ただ、調査員が入居者のチェスト(タンス)を開けて見ていたのが気になりました。 ←(対応済み) オリエンテーション時の当日の流れでは、終了が17時~17時30分と説明がありました。書類では16時終了とズレがあるので、修正した方が良いと思います。 ←(終了時間については、その後、両調査機関で修正しました)
	気づき・課題が見えた	多くの気づきを与えていただきました。評価を受け課題が見えたので、スタッフ全員で早速検討し具体的な取り組みを行っていきます。
		自己評価で捉えきれなかった事など、調査員の質問等で気付くこともありました。日頃の業務の中で気づけなかったことに気づかせて頂き、とても勉強になりました。今後に活かしていきたい。
		評価を通し、改善すべき点が見つかり、課題として、今後資質の向上へ向け取り組むこと、又、日頃抱える仕事上の悩み等も相談・助言を頂き、外部評価を受けたことで、色々勉強、参考になりました。
	アドバイス等	今回の外部評価では各項目の着眼点など具体的な説明、アドバイス等多くあり、大変勉強になりました。 介護計画作成時の基本的な心構え等、分かりやすくアドバイスを頂きました。
		適切なアドバイス、指摘等を頂き感謝です。今後入居者が安心して暮らしていけるようとめていきます。
		日頃、気付かない視点からご指摘いただきました。これを機にまた日々精進したいと思います。
		的確なアドバイスを頂き、今後の運営に取り組んでいきたいと思っています。
		とても熱心に調査していただき、貴重なご指摘や改善点の提案をいただきました。とても勉強になり、励みにもなります。
		当事業所の改善・見直しするところの指摘を受け、又他事業所等の工夫・取り組みを参考にできて、とても勉強になりました。
		とても丁寧に対応して頂きました。視線や声かけ、ケアの質など参考になるエッセンスをたくさんもらい、次のステップへつなげていきたいと思っています。
	調査員の姿勢	堅苦しい感じではなく、和やかに進行して頂けたので、とても良かったです。ケアプラン、看取り等、力を入れたことを評価して頂けて本当に嬉しかったです。温かく見守っていただき、又たくさんの助言も頂きました。
		今回、調査員の方はとてもリラックスした状態で話ができる対応をして下さり、とても感謝します。様々な事を見て頂きましたが、応援者という姿勢を取って下さっていることをとても感じ取る事ができ、又、そういう想いが伝わった外部評価となり、ニーズとして受け取れる内容も見えやすく、今後、職員とも頑張る改善に向けて努めたいと思います。
和やかな雰囲気調査が行えていました。良く話を聞いていただきました。		
今回の外部評価は勉強させて頂きました。来年度も同じ調査員に調査していただけたら良いなと思います。		
長時間の調査にも関わらず、当ホームの評価及び私どもの話を傾聴して頂きました。今後の課題を達成するよう、職員一同、頑張りたいと思います。		
事前の調整もスムーズに行えて良かったと思います。調査時も明るい雰囲気丁寧で助言して頂き、大変参考になりました。		

平成26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 74 件

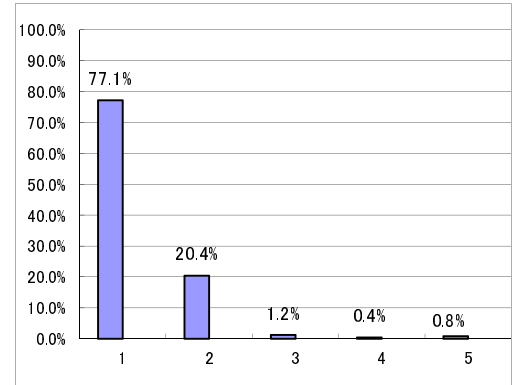
※ 介護と福祉の調査機関おきなわ 調査事業所 39 件

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	4	10.3%
2 事業所と地域とのつきあい	6	15.4%
3 運営推進会議を活かした取り組み	16	41.0%
4 市町村との連携	2	5.1%
5 身体拘束をしないケアの実践	6	15.4%
6 運営に関する利用者、家族等意見の反映	1	2.6%
7 運営に関する職員意見の反映	1	2.6%
8 馴染みの人や場との関係継続の支援	2	5.1%
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	7	17.9%
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	10.3%
13 災害対策	21	53.8%
14 一人ひとりの尊重とプライバシーの確保	2	5.1%
15 食事を楽しむことのできる支援	5	12.8%
16 排泄の自立支援	0	0.0%
17 入浴を楽しむことができる支援	0	0.0%
18 日常的な外出支援	2	5.1%
19 居心地の良い共用空間づくり	1	2.6%
20 居心地よく過ごせる居室の配慮	2	5.1%
合計 (平均 %)	82	10.5%

集計 グラフ

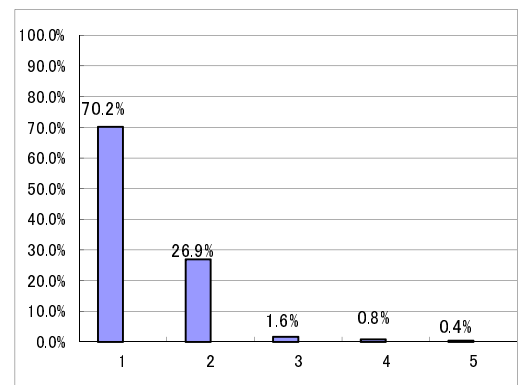
(1) 職員は、ご家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いていますか？

	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	189	50	3	1	2	245
%	77.1%	20.4%	1.2%	0.4%	0.8%	100%



(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？

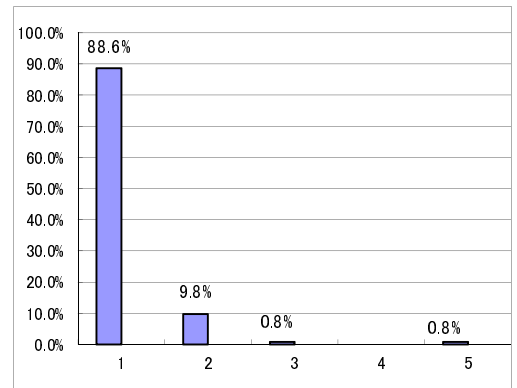
	1 よくある	2 時々ある	3 ほとんどない	4 全くない	5 無回答	計
人	172	66	4	2	1	245
%	70.2%	26.9%	1.6%	0.8%	0.4%	100%



・必要な情報は2か月毎に開催される「運営推進会議」に出席し、入手している。それ以外では、毎月郵送される利用料の請求書に諸連絡事項が同封されてくる。また、緊急時には、適宜連絡をもらっている。

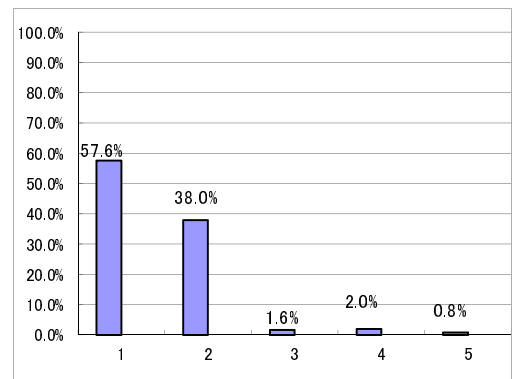
(3) 職員は、ご本人の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に、内容に関する話し合いをしていますか？

	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	217	24	2	0	2	245
%	88.6%	9.8%	0.8%		0.8%	100%



(4) 職員は、ご本人の思いや願い、要望等をわかっているといますか？

	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	141	93	4	5	2	245
%	57.6%	38.0%	1.6%	2.0%	0.8%	100%

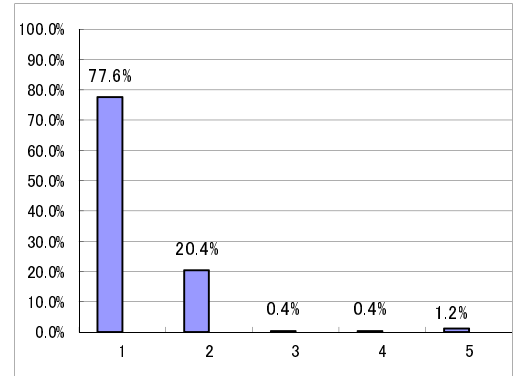


・本人は意思表示困難なので、大変かと思う。
 ・後半管理者が変わり、利用者の年齢が高くなり、介護のレベルが重くなった。
 ・手間が掛かったり、介護が難儀な入所者を「面倒だと思われるなあー」という感じを受けた。
 ・要介護5で会話もままならない状態です。

集計 グラフ

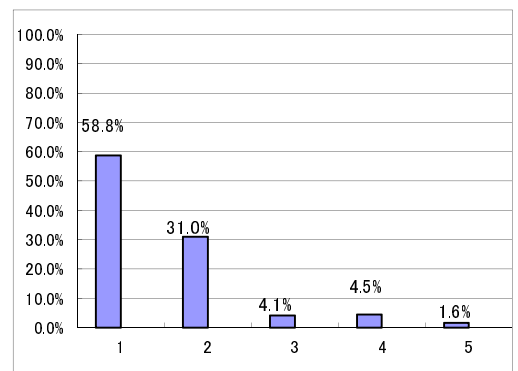
(5) 職員は、ご家族やご本人のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

	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	190	50	1	1	3	245
%	77.6%	20.4%	0.4%	0.4%	1.2%	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？

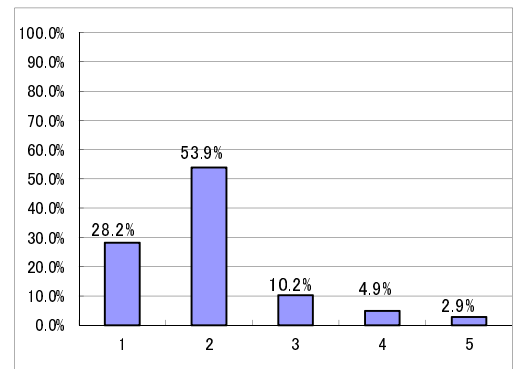
	1 よく見られる	2 ときどき見られる	3 ほとんど見られない	4 わからない	5 無回答	計
人	144	76	10	11	4	245
%	58.8%	31.0%	4.1%	4.5%	1.6%	100%



・家族としては事業所のサービス内容に満足している。しかし、本人はそのサービス内容を他の事業所の水準に比較して、どれほど良いのかは分かっていないと思われる。・認知症がだいぶ進んで喜怒哀楽の表情が無い。最近では本人の認知レベルが低くなっている。・穏やかに過ごしています。・たまに見られる。

(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？

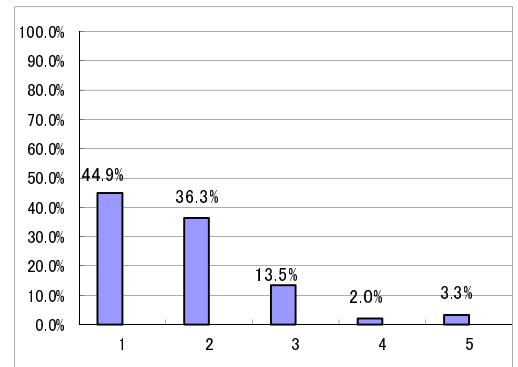
	1 よく出かけている	2 ときどき出かけている	3 ほとんど出かけていない	4 わからない	5 無回答	計
人	69	132	25	12	7	245
%	28.2%	53.9%	10.2%	4.9%	2.9%	100%



・たまに出かけている。・施設の行事や病院検診の際、関連施設へ出かけ、お茶をしている。・利用して間もないので、今のところは出かけていない。・本人に声を掛ければ、喜んで同行している。・本人の意思表示能力がなく、歩行困難な為、家族もあまり外出に賛成ではない。・体調的に無理である。

(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	110	89	33	5	8	245
%	44.9%	36.3%	13.5%	2.0%	3.3%	100%



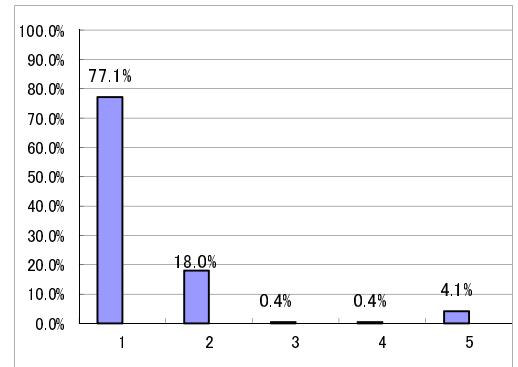
・清潔の面では。

集計 グラフ

(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	189	44	1	1	10	245
%	77.1%	18.0%	0.4%	0.4%	4.1%	100%

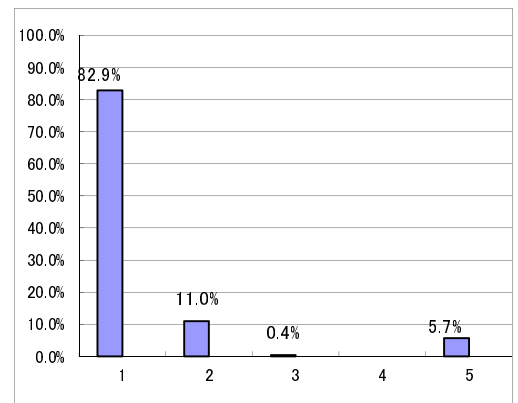
- ・スタッフの皆さんがすごくフレンドリーで、全く気を使うことなく常に笑いの中で気持ちよくすごさせてもらっています。
- ・あまりホームには行くことがないのが実情。



(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	203	27	1		14	245
%	82.9%	11.0%	0.4%		5.7%	100%

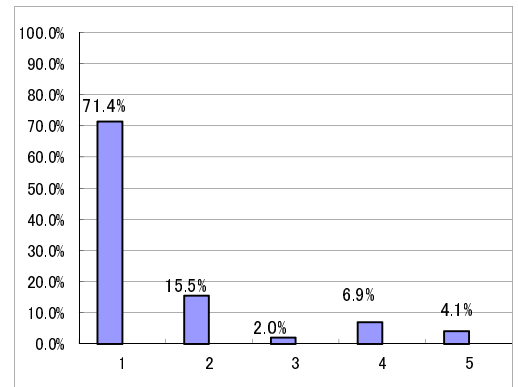
- ・生き生きしているかどうかはよく分からないが、職員には笑顔があり、職員同士の連携も取れていると思う。
- ・なんともいえない。(生き生きといえるかどうか分からないが、よく働いている。)



(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	175	38	5	17	10	245
%	71.4%	15.5%	2.0%	6.9%	4.1%	100%

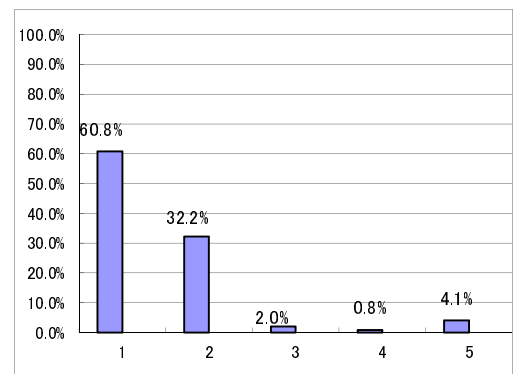
- ・意思表示ができない。
- ・その他(100才で高齢なので、いつも無表情)



(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	149	79	5	2	10	245
%	60.8%	32.2%	2.0%	0.8%	4.1%	100%

- (意見として) ・グループでのドライブ、外での昼食会等に本人は満足しているの、出来るだけその機会を作って欲しい。
- ・部屋の清掃が以前より落ちたように感じる。



「良い点・優れている点」「改善して欲しい点」

の分類項目別集計結果

分類項目		件数の割合(%)	
		事業所の良い点・優れている点 (219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	3.2%	13.2%
2	職員の言葉遣いや対応について	37.4%	9.9%
3	安全・健康・医療面について	7.8%	24.2%
4	事業所の環境、及び雰囲気について (訪ねて行きやすい等も含む)	18.7%	7.7%
5	行事や活動、外出等について	5.0%	8.8%
6	入浴・整容等のケアについて	3.2%	3.3%
7	食事について	4.1%	4.4%
8	排泄ケア、便秘予防について	1.4%	2.2%
9	日常生活の過ごし方、生活リハビリ等について	3.2%	13.2%
10	家族との交流・連携(報告・連絡・相談等)	14.6%	9.9%
11	その他	1.4%	3.3%
計		100%	100%

事業所の良い点・優れている点 (219件)

1	管理者・代表者の姿勢、事業所の運営について	7件
	<ul style="list-style-type: none"> ・まず全国版になる所長のすごさと、どこよりも先がけて取り組む「ドールセラピー」は、入所の方が自然に昔に戻り、思い出し、子供をあやすことの喜びをそばで見て、ほんとに涙する程でした。これぞ、ほんとの事業所の良い点、優れている点だと思います。 ・管理者の前向きで、真剣な仕事ぶりは、周りの職員にも良い影響を与えていると思います。 ・職員が入居者の様子をよく把握し、いつも生き生きと働いている。 ・職員がよくミーティングをしています。うまく連携が取れて家族も安心しています。 ・職員の方々が互いに仲良く明るく仕事に励んでいるのを感じます。 ・入居者に対する職員の人数は比較的多いと思われる。 	

2	職員の言葉遣いや対応について	82件
	職員は優しく、親切に接してくれる	13件
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対して常に優しく接してくれるので、安心して見ていられます。 ・利用者の相談にちゃんと対応している。 ・生活環境や服装など清潔に保たれ、職員はいつも丁寧に接してくださっています。 	
	職員が利用者や家族に笑顔で対応し、家族のように献身的に接してくれる	26件
	<ul style="list-style-type: none"> ・家族が自由に入出りでき、職員の対応もよい。 ・職員の意識も、人として向き合っている様子が伝わってきます。 ・「気持ち」「心」が感じられ、ありがたいです。 ・いつも笑顔の絶えない感じですが、反面職員はストレスになっていないか気になります。 ・足が悪く、夜間のトイレなども(ポータブルを居室に置いていても)上手くできず、毎日のように毛布やスリッパを濡らしたりしているので、洗濯も大変だと思うが、こまめに下さり、ありがたく思っています。 	
	職員は利用者に声をかけて、本人の思いに添おうと努力してくれる	40件
	<ul style="list-style-type: none"> ・不穏のある時も、本人に合わせて本人の思いに添おうとする努力が、ありがたいです。 ・母が手持ちぶさたにならない様にできる事を割り当ててもらって感謝しています。 ・一人にならないよう、他の入居者の方々と一緒に居る事が多く、楽しく過ごしている。 ・利用者が過ごしやすいように寄り添ったり、話しかけたりしている雰囲気が良いと思っています。 ・職員から声かけも多く、表情も良い。 	
	職員の言葉遣いが優しい、方言で話しかけてくれる	3件
	<ul style="list-style-type: none"> ・職員は丁寧に接してくれ(入浴や足湯、又大便の際の処置等)、言葉使いも優しく感じます。 ・スタッフの皆さんが方言でやりとりができること、常に笑いの中で過ごしていることです。 	

事業所の良い点・優れている点 (219件)

3	安全・健康・医療面について	17件
	<ul style="list-style-type: none"> ・施設と同じ建物内に病院がある。または近くに病院がある。 ・病院系列の事業所で、平日は医師が常駐しているので安心できる。 ・施設長が看護師の資格を持っているので、安心。 ・病院の先生に往診してもらっているので、安心してます。 ・口腔衛生にも最近取り組んでいる。 ・健康面でも早期に対応していただいております。 ・転倒防止に気をつけて、トイレの誘導や散歩もしてくれ、良いリハビリになっており、感謝している。 ・急な体調の変化があると、病院までの送り迎えも大変助かっています。入院の際、日頃の体調の記録の資料を届けて下さり、医療関係者にその旨、伝えて下さるなど心強くありました。 ・体調をくずし、あるいは、外へ受診に行く時にも必ず事業所の所見のコメントが添付されていて、受診に行く時大変助かっています。 	
4	事業所の環境、及び雰囲気について(訪ねて行きやすい等も含む)	41件
	立地条件がよい	8件
	<ul style="list-style-type: none"> ・ながめが最高にいいです。 ・庭も緑が多く広々としている。 ・交通の便利な場所にある。 	
	清潔・衛生的である	19件
	<ul style="list-style-type: none"> ・いい匂いのするホームです。・独特なおいもなく、清潔にされている。 ・いつ行っても臭いもなく、風呂もきちんと入れてもらい、清潔である事に感謝しています。 ・居室がいつ訪ねても整頓され、清潔感がある。 ・清掃がゆき届いている。 ・事業所がいつも明るく、衛生的である。 ・室内は明るく清潔である。 	
	家族が自由に出入りできる、ゆったりできる	2件
	<ul style="list-style-type: none"> ・家族が自由に出入りできる。 ・個室も広いので、家族が来てもゆったりできる。 	
	家庭的な雰囲気である	10件
	<ul style="list-style-type: none"> ・明るくて家庭的な雰囲気が良い。 ・とても温かい雰囲気。 ・所長さんはじめ、スタッフの方がいつでも気軽に話せるような雰囲気を作って下さっている。 ・時間に関係なく気軽に訪ねて行ける。 ・気軽に訪ねて行きやすい。・アットホームな雰囲気とても良いと思う。 	
	共有空間について(利用者の作品の飾りつけ等も含む)	2件
	<ul style="list-style-type: none"> ・季節ごとに利用者と色々手作りがかざり物を飾ってある。すばらしいと思います。 ・娯楽室、応接室等は適度の広さでよい。 	

事業所の良い点・優れている点 (219件)

5	行事や活動、外出等について	11件
	行事の開催や外出等の支援	8件
	<ul style="list-style-type: none"> ・年間行事も固定化されており、無理せず、楽しく過ごしている。 ・毎月、行事など季節感のある催し物やドライブなどを計画している。 ・誕生会、子供達とのふれあい、訪問、外食、作品の展示等あり、頑張っている。 ・外出を希望した際、とても協力的だった。 ・よく外出をしているのは良いと思う。 ・各職員が月ごとに行事を担当され、計画して、家族参加の企画に大変感謝しています。 	
	利用者の活動への支援	3件
	<ul style="list-style-type: none"> ・行事毎にプレゼント、余興など工夫をこらしている所がすごいと思います。 ・活動面もきちんと支援下さっている。・本人の要望をまめに聞いて頂いています。 ・毎日の生活にはりが出るようにと、クリスマス会とかムーチーを作ったりとか、季節の行事もちゃんと参加させ、行っている。感心します。・毎年「敬老会」もホテルを借りて盛大に開いて下さり、ありがたい。誕生会も毎年毎年にぎやかに祝って(家族も招いて)下さる。きちんとメイクしてきれいな服を着せて祝って下さる。 	

6	入浴・整容等のケアについて	7件
	入浴等の支援	3件
	<ul style="list-style-type: none"> ・本人に対してもたいへん優しく気づかって下さり、特に入浴や毎日の排泄の世話の様子を見るにつけ、日々感謝しております。 ・家庭的な雰囲気、いつ行っても臭いもなく、風呂もきちんと入れてもらい、清潔である事に感謝しています。 	
	整容の支援	4件
	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日の歯みがきがきれいにされていて服装もきちっとしてくれて、時にはマニキュアまでもしていただいたのとその気づかいは感謝しております。 ・いつも清潔で、こざっぱりとさせてもらっています。服装など清潔に保たれている。 ・誕生日等の行事は、きちんとメイクしてきれいな服を着せて祝って下さる。 	

7	食事について	9件
	<ul style="list-style-type: none"> ・おいしそうなメニューです。 ・手作りの美味しい食事です。 ・食事の時、かなり時間がかかるが、声かけ等に配慮して対応してくれている。 ・食事も温かい食事(施設内に厨房がある)、メニューも豊富で満足しています。 ・家族が持ち込んだ缶詰や飲み物など、きちんと本人に与えてくれている。 ・介護5ですが、食事もしっかりと食べられているようですので、さすがプロだなと思う事がよくあります。 	

事業所の良い点・優れている点 (219件)

8	排泄ケア、便秘予防について	3件
	<ul style="list-style-type: none"> ・水分量をはかっていて、1日1,500cc水分を取れるように促している。 ・特筆したい点は、排泄に関して、極力おむつを使わない、頼らないという点です。本人の欲求に応え、何度でもトイレに行かせてくれます。家族でもなかなか出来ません。 	
9	日常生活の過ごし方、生活リハビリ等について	7件
	<ul style="list-style-type: none"> ・寝たきりにさせない為、午前午後のレクがあり、生き生きと参加しているようである。 ・本人の体調や状況に応じて本人のペースで生活がおくれる様、心づかいしてくれている。 ・部屋にこもりきりにならない様、生活のリズムを考えながら生活が出来ている。 ・自分で出来る事などさせて頂き、感謝致しております。 ・1日の過ごし方がのんびりしていて本人もとても落ち着いていると思います。 	
10	家族との交流・連携(報告・連絡・相談等)	32件
	家族との交流の機会がある	4件
	<ul style="list-style-type: none"> ・行事など家庭的雰囲気の中で開催され、利用者の家族との交流も出来、共に共有出来る時間は楽しいです(例:クリスマス会など)。 ・催し物を通して家族とのコミュニケーションを図っている。 ・毎年「敬老会」もホテルを借りて盛大に開いて下さり、ありがたい。誕生会も毎年毎年にぎやかに祝って(家族も招いて)下さる。 	
	利用者の様子を報告してくれる	11件
	<ul style="list-style-type: none"> ・この頃母はしゃべらなくなり、頷くだけ。会話が出来なくなることをさける為に夕方食事の手助けに毎日家族で交替で行ってます。その際、朝昼の状態を教えていただいています。 ・日々の状況を記録して知らせてくれる。・まめに生活の様子等を連絡してくれる。 ・家族との連携を図りながら対応している。 ・訪問した時、本人にあった事、定期検査の報告もすぐに連絡してもらえる。 ・毎月のホームの状況を報告してくれている。(写真入りと本人の入居での様子) 	
	利用者に何かあれば連絡してくれる	7件
	<ul style="list-style-type: none"> ・ケガ等ちょっとした健康面のことでもすぐ連絡してくれる。 ・何かあった時にはすぐ連絡があるので、安心である。 ・ミス等があった時、早急の連絡・謝罪があり、信頼しています。 	
	家族の話を聞き、要望に対応し、相談にのってくれる	10件
	<ul style="list-style-type: none"> ・家族の話をよく聞いてくれる。・みなさんとても親切で、相談にもよくのってもらいます。 ・訪問の際の話し合いも安心してどの様なことでも話せる雰囲気があり、家族としては、唯一の寄り所となっている。 ・家族の事も気にかけてくれて、細かいサービスをしてくれて、預けていてとても安心できるし、信用できるホームや職員の方々です。 ・家族の要望等にすみやかに対応してくれる。 	

事業所の良い点・優れている点 (219件)

11	その他	3件
	・事業所に入所できてとても安心しています。	
	・一人で暮らしているより、皆さんというほうが認知症も遅らせると思っています。	
	・家に連れていくことができないので、満足。	

※利用者家族アンケートを集計・分類後、抜粋したもの。

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	12件
	<p>・(私も頻繁には面会出来ず、代表者と会う機会がないのかもしれませんが、...)代表者は、サービス等の別の施設の仕事に従事しているのか、グループホーム内であまり姿を拝見した事がなく、(実施されていないのであれば)、もっとグループホームへも1日1回程度は、足を運んで頂き、施設内の現状の確認(点検)や職員・入居者への声かけがあれば、より心通う、温かい場所になると思います。</p>	
	<p>・部屋代が、他に比べ高いのではないかと思う。 ・利用料がもう少し安ければ良いのだけれど...</p>	
	<p>・職員が辞めていくのが目立つ。定着率が低いような気がする。介護業界全体の問題かもしれない。</p>	
	<p>・短期間で退職する職員が多い。 ・職員の入れ替わりが多い時は気になります。</p>	
	<p>・スタッフを増やしてほしいです。 ・職員の休憩室がないのが気掛りです。</p>	
2	職員の言葉遣いや対応について	9件
	<p>・利用者の中に短気の方がいますけど、その方にもっと温かく接してほしいです。</p>	
	<p>・入所者に対する言葉使いを改善してほしい。</p>	
	<p>・敬老会の家族参加の連絡を電話した時の対応が業務的であまりいい感じがしなかった。</p>	
	<p>・入所者が水を床にこぼす等、失敗しても一人の職員が対応していて、他の職員は助けるなど何もしない。一緒に後始末したら早く済むのにと思われた。後始末を家族が助けても他の職員は見て見ぬふり、何も言わず。</p>	
	<p>・職員は名札をつけてほしい(多くの職員の名前をおぼえられない)。</p>	
3	安全・健康・医療面について	22件
	<p>・月に1回、病院に薬の処方に行きますが、ホームからの受診表での報告で、薬の種類が多くなっているのが不安です。</p>	
	<p>・足のむくみが気になります。時々足は投げ出して座れるような態勢(リビングに畳の間など)があるといいですね。</p>	
	<p>・危機管理を徹底してもらいたい。 ・転倒・転落に気を付けてほしい。</p>	
	<p>・面会時、身体の一部(ウデ)に赤い大きなうっ血あとがあったので気になり、ヘルパーの方に確認したら、わからないという返事であった。原因を調べ、全員で情報を共有し、対応してもらいたい。</p>	
	<p>・異物を食べたり、飲んだりしていないか、十分注意してほしい。</p>	
	<p>・気になることは転倒(トイレ中)、常用薬、眠剤、点眼薬の忘れがないか。お手数かもしれないが今後とも管理方(飲み忘れなど)ご配慮をお願いしたいと思います。</p>	
	<p>・夜間は職員一人であるので、可能であれば2人体制にして欲しい。そうすれば職員の負担が分散されると思うし、夜間に非常事態が発生した際の対応も一人よりはスムーズにいくと思う。</p>	
	<p>・地震が起きたときに物が倒れて落ちてきたり、押しつぶされてけががないように対策してほしい。9名のグループホームで1人の夜勤者の時に地震や火事が起こった場合の対応が1人でできるか。1人の男の人の対応で、女性の介護が大丈夫か、心配。</p>	
	<p>・介護車輛があると利用して通院できるのではないかと思う。</p>	
	<p>・病院受診時に職員でやってもらおうと助かるのですが...(送迎だけでも、薬もらいを)</p>	
	<p>・転倒時の報告はあるが、その後の対応策の情報がないと感じる。転倒後の病院受診、治療などのいろんな負担時の保障が明確でないと感じる。</p>	

事業所に改善して欲しい点 (91件)

4	事業所の環境、雰囲気について	7件
	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所周辺の整備がまだ十分ではないと思われる。 ・庭や施設周辺の植え込みなど緑は多いが、夏場など雑草の刈込の対処が遅く、施設全体のイメージが悪く感じるので、外観や環境整備にも気を配って欲しい。 ・菜園があればいいと思います。 ・日中でも居室のカーテンが閉まっている。明かり(陽ざし)を入れてあげてほしい。 ・部屋のカウンターなどのホコリが気になる。掃除が行きとどいていない。 ・駐車場があまりないので、作ってほしい。 	

5	行事や活動、外出等について	8件
	<ul style="list-style-type: none"> ・ワックス掛けの日は入居者は、午前9時～午後4時まで自宅で過ごしましたが、自宅には高齢の夫一人しかおらず、夫は認知症で介護が無理なため、私達親戚で交替して面倒を見ました。そのため私達の各家庭ではかなり支障がありました。年1回とはいえ、毎年となると負担になりますので、その時は他の階に移動するなどの方法で対処できないでしょうか。 ・夏祭り等のイベントの開催時間が長いように感じます。高齢者には負担があると思われます。 ・もっと外出の機会を増やしてほしい。・歩行も少し促していただけたらと希望しています。 ・玄関から外に出る時、簡易スロープを取り付けてもらいたい。外出可能な固定スロープがあれば、自由に車イスでいつでも散歩できるのですがね。職員さんに気兼ねします。 ・盆・正月は家族と一緒に過ごして欲しいという事で施設側からお願いされるが、利用者の事を考えるあまり、家族の負担は考えてないのでは。家族と過ごすのは、盆・正月でなくてもいい気がする。誕生日や結婚記念日等他にもあるのではないかと思う。もちろん、盆・正月でも良いと思うし、家族に決めてもらっても良いのではないか。泊まりの帰宅が無理なら、外出の機会を増やしてもらおう等、もっと柔軟に考えて欲しい。 ・外出時、人ごみの中へ出かける場合は、本人、事業所の名前、連絡先等を記したものを持たせてほしいと思います。(服に貼りつけても良いと思う。) 	

6	入浴・整容等のケアについて	3件
	<ul style="list-style-type: none"> ・母はおしゃれな人ですから、古くなった衣類や趣味の違う色合いなどのプレゼントは、家族の意に反しているかなー。いつもどんな時も小綺麗にしてもらいたいです。 ・面会に行った時、時々他人の衣服を身につけていることがある。 ・たまに行くと、やぶれた服を着ている時があります。ちょっと気くばりしてほしいと思います。 	

7	食事について	4件
	<ul style="list-style-type: none"> ・固い食物を食べるとき、窒息するおそれがあるため、十分気を付けてほしい。 ・食事がまずい。見た目もよくない。ぜひ、改善してほしい。本人も食べない時が多い。 ・栄養面での改善、メニューの工夫。 	

事業所に改善して欲しい点 (91件)

8	排泄ケア、便秘予防について	2件
	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレは車イスで入れるスペースがなく、ベッドでオムツ交換。入居時に改善しますとの報告でしたが、いまだ改善されません。 ・トイレの手拭きティッシュは本人が取りやすい位置にしてほしい。 	

9	日常生活の過ごし方、生活リハビリ等について	12件
	<ul style="list-style-type: none"> ・テレビとビデオを見せるだけでなく、もう少しレクとか、健康体操とか、本人の趣味とか、聞ける人には聞いて、生活のメリ・ハリを工夫できないものか？ ・室内のグループ活動(軽い体操、合唱、軽い手指を使うもの作り等)を適宜、日課を決め、(毎日でもよい)ご配慮願います。 ・今まで系列病院のリハビリ担当者が週一回来て下さっていましたが、久しく行われておりません。本人は現在、体のこわばりが出ており、早い再開を望みます。 ・入居当時は杖で歩行できていたが、体力が衰え、今車イスの生活です。これ以上悪くならないよう、リハビリの時間を増やせないかと思えます。 ・入居者は小さいお子さんが大好きな様子なので、職員もたまにはお孫さんをお連れした方がよいのでは！入居者家族にもお勧めしてはいかが！ 	

10	家族との交流・連携(報告・連絡・相談等)	9件
	<ul style="list-style-type: none"> ・新年会、忘年会等、家族を呼んで共に楽しく過ごせたらいいなと思います。駐車場を借りてやぐらをつくり、祭りの雰囲気を出し、楽しい時間を作ったら、本人達も変わるのではないのでしょうか。 ・最近、職員と家族との話し合いがないので、半年に1度ぐらいはあったら、感謝の言葉も言えるし、みなさん(入居している家族の思い)のお話も聞けるのですが・・・ ・仕事をしていると忙しく、日々の様子がわからないので、写真付きでメールマガジンなど(月1程度)あれば、助かるし、訪問したときの話題にもできるので、あればうれしいです。 ・行事等の日にちが決まったら、すぐに教えてほしい。できれば、1ヶ月前には・・・。仕事の調整が出来れば、顔を出す事が出来るので・・・。 ・重要事項説明書の変更箇所があっても、書面での一部変更等はされなかった。 	

11	その他	3件
	<ul style="list-style-type: none"> ・面会者用の薄っぺらなスリッパが気になる。できれば、新調していただけないだろうかと思う。 ・入院中の、中間カンファレンスの時点で退去手続きを迫られ、退院後の受入れ施設を探すのに苦労している。 ・介護計画書も、介護認定がおりてから、かなり時間がかかって処理された。直近のものは、まだ手続きされないまま退所となっている。 	

※利用者家族アンケートを集計・分類後、抜粋したもの。