

平成28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28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28年度 訪問調査所要時間

○平成28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

2016(平成28)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)	
8月	5	
9月	5	
10月	5	
11月	4	
12月	5	
1月	4	(内1件2ユニット)
2月	6	
3月	5	
合計	39	(2ユニット 1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
訪問調査所要時間の平均

	グループホーム	%
6時間以内	3件	8%
7時間以内	16件	41%
7時間超過	20件	51%

全体の平均所要時間は 6時間 50分でした。

平成28年度 外部評価 次のステップに上がった項目 集計

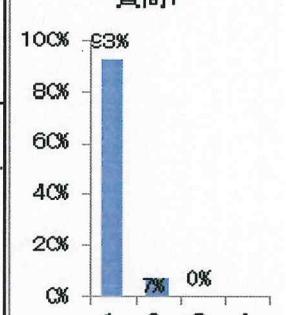
自己	外部	項目	グループホーム 39件	
1	(1)	○理念の共有と実践	4	11%
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい	7	18%
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み	10	26%
5	(4)	○市町村との連携	3	8%
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践	0	0%
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映	1	3%
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映	0	0%
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援	0	0%
23	(9)	○思いや意向の把握	0	0%
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング	9	24%
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援	0	0%
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援	6	16%
35	(13)	○災害対策	14	37%
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保	0	0%
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援	2	5%
43	(16)	○排泄の自立支援	1	3%
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援	0	0%
49	(18)	○日常的な外出支援	2	5%
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり	0	0%
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮	0	0%

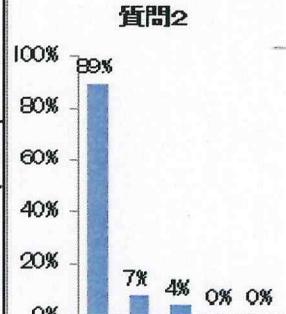
外部	項目	意見有	意見書の内容(事業所より)	意見有りの対応
(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映	家族の意見や要望はアンケートや面会時、担当者会議時等に聞く機会を持っている。家族アンケートから、いつも決まったおやつ以外を食べさせてほしいとの意見があり、手作りのポーポーやサーティーアンダギー、家族からの差し入れを提供している。	結果の内容に、一部違和感がありますので訂正していただけますか? 家族アンケート→入居者の食事満足度アンケートや、過去の家族アンケート	家族の意見や要望はアンケートや面会時、担当者会議時等に聞く機会を持っている。 入居者の食事満足度アンケートや、過去の家族アンケートの意見から、手作りのポーポーやサーティーアンダギー、家族からの差し入れを提供している。
(7)	○運営に関する職員意見の反映	人事考課制度を取り入れ面談時に職員から意見を聞く機会を設けているが、管理者はその都度気付いた時に職員から話を聞くようにしている。有休や希望休の取得がしやすく、職員からの希望で2ヶ月程度の介護休暇も取得できた。	産休・育休の対象者も1名いました。 (27年9月～'28年4月)	人事考課制度を取り入れ面談時に職員から意見を聞く機会を設けているが、管理者はその都度気付いた時に職員から話を聞くようにしている。有休や希望休の取得がしやすく、職員からの希望で介護休暇や 産休、育休も 取得できた。
(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保	管理者は帰宅願望がある利用者へ行動をさえぎるのではなく利用者の自己主張と捉え、本人の気持ちを大切に考えるよう職員へ伝えている。援助が必要な時も本人に了解を得てから対応している。薬箱等に個人が特定できないよう居室番号を貼り、プライバシーに配慮している。	管理者が職員に伝えている→ケアマネ、教育担当者が職員に伝えている。	帰宅願望がある利用者へ行動をさえぎるのではなく、本人の自己主張と捉え気持ちを大切に考えるよう ケアマネや教育担当者が 職員へ伝えている。援助が必要な時も本人に了解を得てから対応している。薬箱等に個人が特定できないよう居室番号を貼り、プライバシーに配慮している。
(13)	○災害対策	熊本震災の応援を経験したことにより、事業所としての震災時の役割を意識している。 市役所と相談し、福祉避難所として登録をし 、広報活動を実施する話し合いを行っている。災害訓練時近隣にチラシを50枚程度配布し協力を依頼した。備蓄については法人内で管理している。	「市役所と相談し、福祉避難所として登録をし」となっていますが、現段階では事業所(案)を作成し、運営推進会議で市担当者及び他委員の方々に今後行う予定を伝えて、今年度、正式に作成する予定となっております。説明が紛らわしくなっていたかもしれません。那覇市への登録は行われていませんので、お手数ですが、記載変更をお願い致します。	熊本震災の応援を経験したことにより、 今後は福祉避難所としての活用を検討するなど震災時の役割を意識している 。災害訓練時近隣にチラシを50枚程度配布し協力を依頼した。備蓄については法人内で管理している。
(17)	○入浴を楽しむことができる支援	基本、入浴は週3回で19時までは利用者の希望の時間で支援し、夏場は毎日入浴している。着替えは本人が選択したり、職員と一緒に準備している。入浴セット持参の方もいる。嫌がる場合は、利用者のタイミングに合わせたり、職員を変更して支援している。	入浴日や時間の設定は行わず入浴者の希望や一人ひとりのタイミングに合わせて入浴支援を行っていますので「19時までは利用者の希望の時間で支援し、多くの入浴者が入浴は週3回で、夏場は毎日入浴している方もいるなど柔軟に対応している」にしてください。	19時までは利用者の希望の時間で支援し、多くの入浴者が入浴は週3回で、夏場は毎日入浴している方もいるなど柔軟に対応している。着替えは本人が選択したり、職員と一緒に準備している。入浴セット持参の方もいる。嫌がる場合は、利用者のタイミングに合わせたり、職員を変更して支援している。

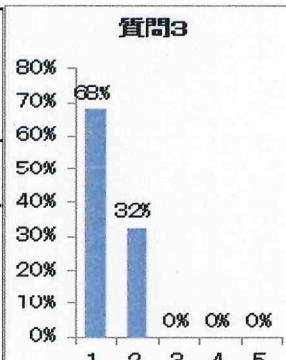
外部	項目	意見有	意見書の内容	意見有りの対応
(13)	○災害対策	近隣に事前に避難訓練の通知と玄関に案内板を掲げ、消防署協力の下と自主訓練を実施し、訓練に近隣の方が参加している。夜間の火災、水害時のベータな避難場所を消防と確認し、予測できる台風などは、夜間を2人体制で行っている。防災講演を受けて災害バックに、マヨネーズとチョコレートを追加して、ヘルメット、防空頭巾も整えている。	1回目：現在ヘルメットは備え付けていませんので削除してください。 2回目：防災講演を受けて災害バックに、マヨネーズとチョコレートを追加して、防空頭巾も整えている。へ訂正してください。	近隣に事前に避難訓練の通知と玄関に案内板を掲げ、消防署協力の下と自主訓練を実施し、訓練に近隣の方が参加している。夜間の火災、水害時のベータな避難場所を消防と確認し、予測できる台風などは、夜間を2人体制で行っている。防災講演を受けて災害バックに、マヨネーズとチョコレートを追加して、防空頭巾も整えている。
(3)	○運営推進会議を活かした取り組み	「前回の運営推進会議の報告の他、非常災害時の体制などについて活発に意見交換しているが事故報告はしていない」	「前回の運営推進会議の報告の他、非常災害時の体制などについて活発に意見交換しているが事故報告はしていない」の部分を口頭での事故報告はしているが、書類は添付していないへ訂正してください。	利用者、家族、地域の有識者、行政が参加して小規模多機能型事業所、通所介護事業所と定期的に開催している。会議では、利用者の状況、活動報告、前回の運営推進会議の報告の他、非常災害時の体制などについて活発に意見交換している。口頭での事故報告はしているが、書類は添付していない。
		(ステップ)事業の透明性を図るためにも運営推進会議で事故報告が望まれる。	「事業の透明性を図るためにも運営推進会議での」後に書類でのを追加してください。	事業の透明性を図るためにも運営推進会議で書類での事故報告が望まれる。また、事故を未然に防ぐ対策づくりのためにもヒヤリハット活動の推進に期待したい。
(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援	利用者の生まれ育った地域の行事に家族の協力を得ながら参加して馴染みの人と触れ合えるように支援している。入居後に家族、知人から昔の情報を得られることがあり活用している。離島出身の利用者もふるさと訪問をしたり、県外からの利用者には家族との付き合いが途絶えないよう支援している。	「県外からの利用者には家族との付き合いが途絶えないよう支援している」の部分を「県外から移住してきた地域との関係の薄い利用者には家族との交流が途絶えないよう支援している」へ文言を変えてください。	利用者の生まれ育った地域の行事に家族の協力を得ながら参加して馴染みの人と触れ合えるように支援している。入居後に家族、知人から昔の情報を得られることがあり活用している。離島出身の利用者もふるさと訪問をしたり、県外から移住してきた地域との関係の薄い利用者には家族との交流が途絶えないよう支援している。

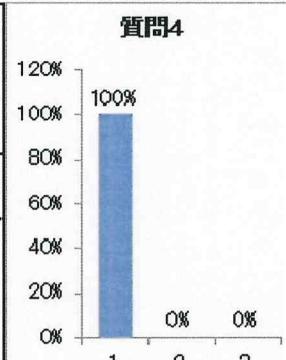
平成28年度 外部評価事業所アンケート回答集計表

38件中 29件 (回答率73%)

問1 事業所様へのヒアリングの場面では、貴事業所の自己評価の内容と調査員のヒアリング内容について、くい違いがありましたか？	1. 全くなかった。	2. あまりなかった。	3. くい違いがあつた。	4. 全く聞いてくれない		計	質問1  <table border="1"> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	回答	割合	1	93%	2	7%	3	0%	4	0%
回答	割合																
1	93%																
2	7%																
3	0%																
4	0%																
26	2	0	0		28												
93%	7%	0%	0%		100%												

問2 調査員の調査時の対応について。	1. とても良かつた。	2. 良かつた。	3. どちらともいえない。	4. 少し悪かつた。	5. 対応が悪かつた。	計	質問2  <table border="1"> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	回答	割合	1	89%	2	7%	3	4%	4	0%	5	0%
回答	割合																		
1	89%																		
2	7%																		
3	4%																		
4	0%																		
5	0%																		
25	2	1	0	0	28														
89%	7%	4%	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つた。	2. 整理された話し合いとなつた。	3. どちらともいえない。	4. あまり整理されていなかつた。	5. 全く整理されていなかつた。	計	質問3  <table border="1"> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>68%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	回答	割合	1	68%	2	32%	3	0%	4	0%	5	0%
回答	割合																		
1	68%																		
2	32%																		
3	0%																		
4	0%																		
5	0%																		
19	9	0	0	0	28														
68%	32%	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つた。	2. 反映されていたが、適切な文書ではなかつた。	3. 反映されていなく、適切な文書ではなかつた。			計	質問4  <table border="1"> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	回答	割合	1	100%	2	0%	3	0%
回答	割合														
1	100%														
2	0%														
3	0%														
28	0	0			28										
100%	0%	0%			100%										

その他・自由記述欄ご意見

- ・調査員が丁寧に話を聞いてくれ、今後の運営に活かして行きたいと思いました。
これからもよろしくお願ひします。
- ・いつも勉強になっています。ありがとうございます。
- ・意見書提出から外部評価結果まで日数がかかってしまった。
- ・指示的ではなく、施設の特徴を引き出すようなヒアリングで好感が持てました。ありがとうございました。
- ・頑張っているところを気づいて頂きありがとうございました。
- ・調査員の指摘で改めて見直しや振り返りができたと思います。ありがとうございました。
- ・今回の調査では、調査員の熱心さが感じられ参考になる事多く、勉強させて頂き感謝しています。
- ・地域密着型サービスのあり方等、いろいろなアドバイスを頂き、
管理者引継ぎの為とても勉強になりました。
- ・貴重なご意見ありがとうございました。
- ・特にありません。
- ・一日ありがとうございました。あたたかいお言葉も頂き励みになります。

平成28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

事業所 39

家族アンケート配布件数

344 家族

家族アンケート回収件数

235 回収

回収率

68 %

株式会社 沖縄タイム・エージェント

平成28年度 外部評価 グループホーム 家族アンケート回答集計表

344件中 235件

質問

(1)職員は、御家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いていますか？	1.よく聞いてくれる	2.まあ聞いてくれる	3.あまり聞いてくれない	4.全く聞いてくれない	未記入	計
	190	43	1	1	0	235
	81%	18%	0%	0%	0%	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.ときどきある	3.ほとんどない	4.全くない	未記入	計
	172	52	7	1	3	235
	73%	22%	3%	0%	1%	100%
(3)職員は、ご本人の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に、内容に関する話し合いをしていますか？	1.説明を受け一緒に話している	2.説明は受けたが話していない	3.説明も話し合いもない		未記入	計
	214	15	3		3	235
	91%	6%	1%		1%	100%
(4)職員は、ご本人の思いや願い、要望等をわかつてくれていると思いますか？	1.よく理解している	2.まあ理解している	3.理解していない	4.わからない	未記入	計
	158	70	0	4	3	235
	67%	30%	0%	2%	1%	100%
(5)職員は、ご家族やご本人のその時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	未記入	計
	186	35	0	0	4	225
	83%	16%	0%	0%	2%	98%
(6)事業所のサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか？	1.よく見られる	2.ときどき見られる	3.ほとんど見られない	4.わからない	未記入	計
	153	52	4	15	1	225
	68%	23%	2%	7%	0%	100%
(7)ご本人は、職員に支援されながら、戸外の行きたいところへ出かけていますか？	1.よく出かけている	2.ときどき出かけている	3.ほとんど出かけていない	4.わからない	未記入	計
	64	125	11	29	6	235
	27%	53%	5%	12%	3%	100%
(8)事業所のサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？	1.全くない	2.あまりない	3.少しある	4.大いにある	未記入	計
	128	77	24	4	2	235
	54%	33%	10%	2%	1%	100%
(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	未記入	計
	187	45	2	0	1	235
	80%	19%	1%	0%	0%	100%
(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ない		未記入	計
	182	42	0		1	225
	81%	19%	0%		0%	100%
(11)ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？	1.満足していると思う	2.どちらともいえない	3.不満があると思う	4.わからない	未記入	計
	185	25	4	11	0	225
	82%	11%	2%	5%	0%	100%
(12)ご家族は、今のサービスに満足していますか？	1.大変満足している	2.まあ満足している	3.少し不満がある	4.大いに不満がある	未記入	計
	167	55	3	0	0	225
	74%	24%	1%	0%	0%	100%

● 利用されている事業所の良い点、優れている点などをご自由にお書き下さい。

職員の対応：

- ・利用者への対応が明るくやさしい。（他7件）
- ・利用者の状態にあった対応をしている。
- ・事務所の担当者の対応もよい。
- ・訪問すると、ほとんどの職員から本人の様子の報告があり、安心している。（他5件）
- ・細かい気遣いに感謝しています。
- ・本人として大変満足していると家族としては思っています。（他3件）
- ・家族が不足している分、おぎなってくる本人が何より安心している。（他1件）
- ・アットホームで話しやすい（他6件）
- ・よく接していることが本人からの話で伝わります。
- ・担当ケアマネの変更で対応が良くなつた。（他1件）利用者に向ける視線、まなざしの優しさ、深さ、プロ視点、職員の質の良さに安心し、家族をお願いできる。利用者を急き立てず、本人のペースを大事にしつつ粘り強く接している姿に感動する。
- ・スタッフの対応が良い（他6件）職員の質の良さに安心して家族をお願いできます。
- ・本人の性格をよくとらえて、明るく丁寧に接することに家族として安堵感と共に感謝しています。とにかく本人が穏やかな表情が多くなり、言葉も少し優しくなつた。いいホームです。
- ・家族に本人の日ごろの状況などを連絡してくれる（他9件）
- ・一人一人に合った利用者支援を考えてくれる。（他7件）
- ・家族が忙しい時、職員の方々がいろいろやってくるるので助かります。
- ・スタッフの心温かい声かけで本人もすっかり安心して毎日楽しそうに過ごせているので大変安心（家族としても）します。細かい点も気が付いてくれて本当に頭の下がる思いです。笑顔のなかつた顔に笑顔が戻ってくれたのも皆様のおかげです。感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・事業所に面会に行くとスタッフがいつも笑顔で迎えてくれ清潔感にあふれ、本人もとても気持ちよさそうです。スタッフの対応に安心し、感謝しています。
- ・職員の年齢が40代～50代で家族側からすると、お世話してもらう事に対して安心感がある。人生経験が積まれているため包容力があると思う。

- ・職員の人柄がよく大事にしてもらっているなど感じます。これからもここでお願いしたいです。
- ・利用者同士の仲を取り持ってくれる。利用者の性格を把握して対応してくれる。職員のチームプレーで利用者の面倒をよく見ていると思う。
- ・静かな環境で精神的にも落ち着けるホームである。
- ・和気あいあいとしている。
- ・職員が親切である。最近、入院、退院を繰り返す本人ですが、そのたびに職員の対応に感謝しています。笑顔がとてもよく、顔を見るとホッとします。個々の状況に合わせて、本当によく対応くださっています。家族の気づかない所まで気付き、良い方法を考えてくださいます。医師と密着して、対応くださる点もあります。
- ・看護師さんの対応がとても良い（あたたかい対応）
- ・介護士の皆さんをはじめ、本当に大変なお仕事だと思います。こころから感謝申し上げます。
- ・対応がプロだなあと感じます。本人が不安なく安心しているのがわかります。本人の性格、ペースに限りなくあわしてくれ、生活を整えてくれています。ホームには仕事に行っていると思っていて、しばらく仕事は続けたいさあ～と話しています。
- ・小さな変化等にもすぐ連絡してくれています。（他5件）
- ・問題や困ったことがあっても、すぐ対応してもらえるので安心。行事なども定期的にあること。家族が外出へつれていけないので外出の機会もあり、本人も喜んでいます（家族も）
- ・暖かい家庭的な雰囲気で訪ねていきやすいです。職員の方々の対応が良いと思います。
- ・職員の方々が心から親身になって世話をしてくれています。これ以上最高などころはないと思い大変感謝しております。
- ・ほとんど意志表示等が出来ず寝たつきではありますが、親身に良くしてもらっています。トラブル等があった場合でも、すぐに対応してもらい連携等もすぐいただけて家族も安心しています。
- ・職員の方々も熱心で本人がなれるように別途や部屋の配置、そしてあまり水分をとらないので、工夫してくれてありがとうございます。

職員の対応：

- 専門の学校や施設などで学習や経験をして来た方が他の事業所に比べ多いように感じる。介護に関する知識や対応等が職員さんも、そうですが、ボランティアの方も、親身に対応してくださるの助かります。
- いつも笑顔で接してくれています。本人の状況を、どの職員の方も把握されているようで誰に聞いてもすぐ説明してもらえます。
- 本人が生まれ育った地域にあり、スタッフも地元の方が何名かいらっしゃるので安心できます。
- 所長さんや職員の方々の何事に対しても臨機応変な対応と、ホームの明るさが家族にとっても安心してお任せでき、感謝の気持ちでいっぱいです。
- 認知症の入居者と会話が困難でも時間をかけ、入居者の意志を尊重して介護されている様子がうかがわれます。だから入居者も安心して過ごせると思います。
- 本人の状況をよく理解して、本人の要望を受け入れ、本人が納得するまで付き合ってくれていて家族は本当に預けてよかったです。
- 施設での本人の様子について、よく報告してくれる。面会に行っても家族に必ず声をかけ最近の様子を報告してくれる。
- 家族や友達のように節制手くれる。認知症で迷惑をかけていると思うが大変助かっている。
- たまにしかホームにいけませんが職員の皆さんから明るく大きな声で挨拶してくれるので元気をもらえます。
- 県外に住んでいますが、毎月写真入りの文を送ってきてくれます。職員の皆さんには深く感謝しております。
- 本人は言葉をほとんど発しないがホームの職員は常に目を見て言葉かけをしたり、表情を見ながら気持ちをさっしてあげ、介護してくださっている。本人は、とても穏やかな表情や笑いがみられる。
- 以前からの処方内服薬を減らし、本人が楽しく元気になれるよう働きかけてくれた事。
- けがで入院が続いた時も親身になって相談してくれ、早めに退院することができ、車いすから歩けるようになりました。職員の皆さまの気配り、目配りによるものだと思います。
- 美容室へ連れて行ってもらったり、集会や、お化粧もして頂いたり、家族としては大満足です。
- 入所以前は歩行が困難であったが入所してすごく改善され、歩けるようになってきた。職員の話によると明るくなり歌も歌うようになっていると聞いています。

健康面：

- 健康面、生活面で気になることがあったら報告してくれるし、一緒に考えてくれたりアドバイスをくれます。・認知症対応型共同生活介護がだいぶ進んで職員さんも大変だと思いますが、よく支援してくださいます。家族も安心しています。
 - 健康を心がけている事が食事、病院等で満足できる。
 - 水分補給や、足のむくみ等に細やかな配慮をしてくれる。
 - グループホームは家庭的な雰囲気で本人は安心して過ごしている。敷地内に病院があるので何かあったときはすぐに主治医に診てもらえるのでよい。
 - 歯科になかなか行けないので回診してもらい助かっています。
- 病気で突然変化が起きた時、すばやく対応できる医療体制が整っている。（他1件）
- 一人で歩行が困難だが施設使用料の運動器具が充実しており、ウォーターベットで背中をほぐしたり、自動自転車こぎで足首をやわらかくしたり等、本人の体力に合わせて一日の生活の中で運動することを心がけている。
 - 元気でいることが大変ありがたい。
 - 病院が近くにある（他2件）家族にとって安心な事でとてもありがたいことです。前の施設では肺炎を頻繁に起し、入院も度々…こちらに来てからは肺炎は一度もなく本当に感謝しています。こういう施設が増えれば家族も安心できますね。

食事面：

- 手作りの食事は安心です。
- 食事のバランスに適度な量を提供している。内部環境の良さに心打たれる。

環境衛生面：

- ・何時に訪問してもきれいにしていて明るく清潔（他2件）
- ・清潔に保っている、清潔感がある。（他6件）
- ・掃除が行き届いている。
- ・いつも本人とその周囲もキレイしてくれて衛生的である。また、事業所も明るくて清潔な感じがします。四季折々の飾りつけがあり見ていて楽しくなります。

その他：

- ・利用者同士のコミュニケーションも良く楽しく生活ができているので助かっています。
- ・イベント、行事などがちゃんとあり利用者も楽しそうです。
- ・施設のリビング的なスペースで利用者が集まって雑談を楽しんでいる様子が見られます。その表情はにこやかで毎日をよく過ごせているんだなと感じます。季節のイベントにあわせた詩を歌ったりしているのを見ると施設での生活が楽しめているのだなと感じます。
- ・夜間のケアも充実しているので安心して施設を利用させていただいています。
- ・事業所の活動内容等、施設の紹介がもっと多くの方に知らされるような活動もあると、一般の悩んでいる方々に大切な選択の情報が提供されると良いと思います。
- ・レクリエーションが1日2回もあり、入居者がイキイキとして寝たきり防止になって良い。
- ・本人が今できる事を見守りながら本人にさせている点。
- ・訪問販売の牛乳屋さんが来るので、コーヒー牛乳を自由に買える。洋服をサンエーと一緒に買いに行ってくれる。
- ・今のままで十分です。いつ会いに来ても会える喜びは、家族にとって幸せです。親切な職員の方々にとっても感謝しております。本当にありがとうございます。
- ・本人が落ち着かない時は外出したり気分転換を図ってくれる。

改善してほしい点

職員の対応 :

- ・職員の離職率が高すぎる（他3件）1年間で7～8人退職している家族としては職員が定着し、利用者の内容をよく把握し、安全でレベルの高いサービスを受けたい。3～4年前の職員とはレベルの差（質の低下）を非常に感じる（一部の職員）
- ・人間関係がギスギスしていないかと思う時もあります。忙しそう、休みの取り方等、気が付かないところからきているのでしょうか？質の問題ですから多くは期待していません。
- ・人手不足ではないかと思います（他2件）
- ・一部の職員の方が、たまに暗いことがあるので、大丈夫かな？と心配になることがあります。
- ・職員の方の移動があったりして職員の方大変そうです。声掛けが以前より少なくなっている様に感じました。
- ・職員の手が足りず掃除も行き届いていない気がするし夜間も一人で対応しているのでとても気になります。
- ・夜間の見回りの件ですが、一人だと手薄ではないでしょうか？入居者のひとりが何か大変なことがあった時に残りの入居者はだれが見てくれるのでしょうか、事故があってからでは遅いかと思います。
- ・利用者の身体の安全部について十分に理解できていない職員の方もいそうで少々不安なところがあります。

食事面 :

- ・栄養管理と量が気になる。
- ・食事にもう少し肉が入っていてもいいかな？と思います。
- ・痩せている方が多いように思う。
- ・大まかでいいので食事の写真なども時々見たいと思います。

環境衛生面 :

- ・水回り（手洗い場所等）の清掃がまめにされていないですね。
- ・清潔面衛生面が気になる。

健康面 :

- ・認知症だからといって、甘やかさないでほしい。
- ・起床時間を守らせてほしい。
- ・連れ出しの時間内での運動量などが計画しづらい。
- ・ドライブに連れ出した時に歩くの歩数等分からず、無理をさせ体調を悪くした。
- ・時々は足腰の運動をかねて公園等へ連れ出してください。
- ・足腰が衰えないよう、ウォーキングや簡単な体操を時間を決めて毎日続けてほしい。
- ・認知症予防のトレーニングをやってもらいたい。文字を書いたり、声に出して読んだり、歌を歌ったり、簡単な計算をしたり、お金の使い方などを日常生活でやっていたことを毎日できるといいですね。昼間に訪ねた時に寝ていることが多いので、昼はできるだけ体を動かしてほしい。
- ・要望として月に一度はドライブなど外へ連れ出してほしいです。

改善してほしい点

その他

- ・この職業、グループホームという認知症に対して世間の認知度と、そこで働く人たちの教育を充実していただけたらと思います。
- ・ピクニックや見学等、外に出る機会を増やす事が出来ないのか？
- ・施設利用料の見直し。
- ・今の事業所には本当によくしてもらひ感謝しているが忙しいのも理解したうえでだが、本人になかなか会いに行けない家族には近況報告（体調が悪い時には必ずある！）をしていただけたらありがたいです。
- ・毎日の本人の様子、状態を月一回程度連絡して頂ければ有難い。短文で構いません。
- ・ケアプランの内容が一切わからない。話し合いがない。
- ・病院受診時の情報提供（ホームでの様子や健康状態）がまったくない。
- ・施設が狭いので面接の時こまる。利用料金が高いと思います。
- ・手作業、手作的（例えば、小学校の図画工作的）な活動が欲しい。入所間もないため、友達ができるないと悩んでいる様子、認知症なので、人との関わりがあまりできにくいのでしょうか。
- ・事業所の活動内容をもっと多くの方に知らされるような活動もあるといいなと思います。
- ・施設で使用する車イスのレンタル料、購入費に介護保険適用できないか？要望。
- ・メモ等でもいいので、一日のカリキュラムがほしい。
- ・特になし。（他9件）