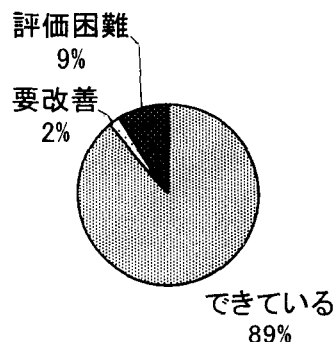


問5 職員は、ご本人の意見や希望をよく聞いて、暮らしの中にそれを大切にしていますか。



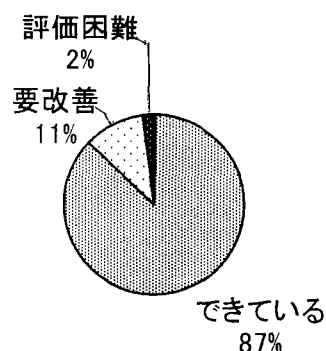
◆「している」と答えた方のコメント

- ・おしゃれ好きで美容院に連れて行ってもらったり、お化粧品をするなど昔からの生活習慣を尊重してくれており、本人は満足なようです。
- ・本人の食べたいものを聞いて献立を作ってくれたり、買い物もどこに行きたいかを聞いてくれています。

◇「していない」と答えた方のコメント

- ・本人は、体操や言語訓練などみんなでやるのが嫌いです。身体を動かすことは必要だと思いますが、一人ひとりの好みやペースにあわせてもらえたらと思います。

問6 健康管理や医療面、安全面について心配な点はないですか。



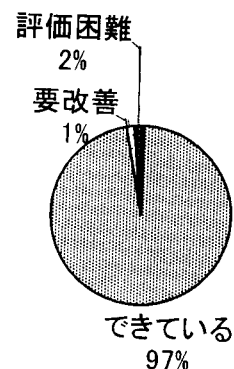
◆「ない」と答えた方のコメント

- ・グループホームに入居する前にいた病院の先生に主治医として、引き続きみていただけるように、ホームで連れて行ってきています。母も信頼している主治医なので安心してしています。
- ・常にきめ細やかに状態をみてくれており、何かあれば、直ぐ相談してくれます。最近足腰が弱くなったのですが、自室の出入りに手すりをつけてもらうなど細やかな配慮に感謝しています。

◇「ある」と答えた方のコメント

- ・重度になった時に、ホームにいられるのか、他の施設に入れるのか、それだけが唯一の不安、心配です。
- ・入居した時に比べて体重が10kgも増えました。持病もあるので、上手にコントロールしてもらいたいと思います。

問7 グループホームは、ご家族が気軽に会いに行きやすい雰囲気があり、訪問した際はグループホームで居心地よく過ごすことができますか。



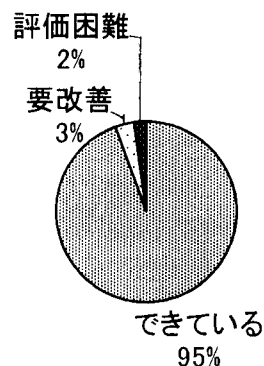
◆「できる」と答えた方のコメント

- ・割合と近い所なので、頻繁に会いに行く事が出来て幸せです。ホームでも暖かく迎えて下さりよく話が出るのでうれしいです。
- ・いつでも自由に行けるし、何時間いてもよい雰囲気です。(家族もグループホームでは皆と仲良くする事が、そのホームの居心地の良さを作る条件だと思います)

◇「できない」と答えた方のコメント

- ・面会時間が決まっているので、共働きの家族では、平日に立ち寄りできません。
- ・ホームが狭いため、長居をすると他の方に申し訳ないのではないかと気が気ではなく、いつも早々に帰って来てしまいます。

問8 グループホーム、ご家族が気がかりなことや意見、要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気ですか。



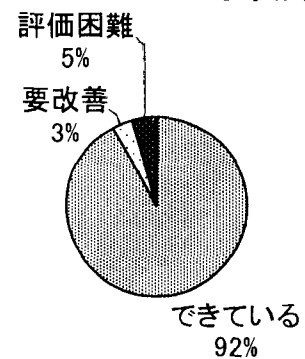
◆「しやすい」と答えた方のコメント

- ・訪問時に職員の方より日常の状態を話して下さい、また相談も分かりやすく、こちらからのお願いも気軽にお話出来ます。
- ・常に責任者の方やお世話下さる担当者が日頃からコミュニケーションを取ってくれており、何でも言いやすい雰囲気です。

◇「しにくい」と答えた方のコメント

- ・最初の3ヶ月位は、意見要望を、こちらからも積極的にかなりつつこんで言ったりもしましたが、敬遠される雰囲気があり、今はあまり言わないようにしています。
- ・職員にお願いしたことが、申し送りされていないことが時々あるように思います。また、いつも忙しそうにしておられるのでつい、言いそびれてしまうこともあります。

問9 グループホームは、ご本人の暮らしや援助のあり方、金銭管理等について、ご家族（あるいは代理人）と相談しながら行っており、報告もしっかりなされていますか。



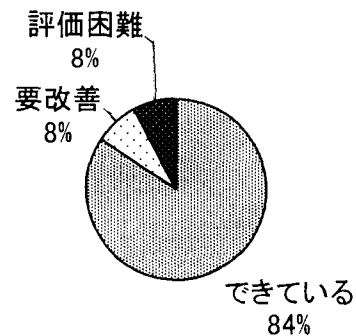
◆「されている」と答えた方のコメント

- ・1ヶ月ごとに預けたお金をどのような用途でいくら使われているか、小遣いの使用明細書に領収書を添付して、毎月郵送されてきます。
- ・毎月ホーム便りが届きます。本人ばかりではなく、他の入居者の方々の様子やホームでの出来事、職員さんの一言など、ホーム全体の様子が手に取るように分かります。

◇「されていない」と答えた方のコメント

- ・こちらから聞けば、何でも話してもらえますが、聞かないと病院に行った後の経過など連絡がないので、心配なこともあります。
- ・本人がどんなものを食べているのか、毎日何をしているのか、遠方なので度々行けませんので、手紙などで教えてくれたらと思います。もっと家族と連絡を密にしてケアプランを公開して欲しいと切望します。

問10 ご本人は、不安やおびえがみられず、暮らしの中でいきいきとした表情や姿が見られますか。(人との関わりや出番、楽しみごとで)



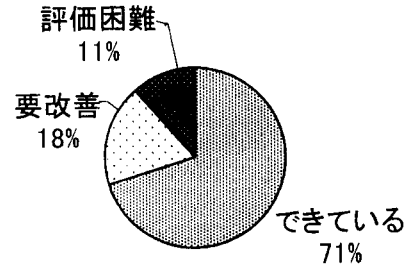
◆「見られる」と答えた方のコメント

- ・うどんを打つことが得意な母の出番は食事作りで、皆さんに振る舞い満足そうです。
- ・歌をうたう、手紙を書くなどびっくりさせられます。このエネルギーはどこにあったのか、引き出してもらえ、本人はいきいきと暮らしています。
- ・毎週会いに行っていますが、表情は安らかです。また、近くの小学生や保育園児が訪れた時は特に生き生きした表情をしています。

◇「見られない」と答えた方のコメント

- ・入居当初は良かったが、時を経て本人の気ままな性格もあり、集団生活に馴染まず、部屋に居ることが多くなった様子です。

問11 ご本人は、グループホームの中だけで過ごさずに日常的に町に出て楽しめていますか。(散歩、買い物、本人の好きなところへ行くなど)



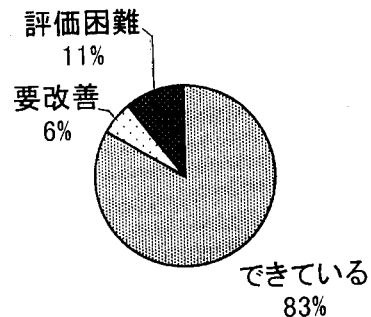
◆「楽しめている」と答えた方のコメント

- ・毎日のように、散歩、買い物に出かけています。レストランや図書館等にも頻繁に出かけ、趣味等を楽しんでいます。日中だけではなく、日の出を見に行ったり、夜のイルミネーション見学もありました。
- ・散歩の途中で、知人の家に立ち寄ったり、親類の家に立ち寄って話したり、社会との断絶もありません。

◇「楽しめていない」と答えた方のコメント

- ・入居する前は、玄関に鍵はかけてないと言われたが、入居したら鍵がかけてあり、本人が自由に出られないので嫌だと言っています。他の方の安全のためしかたがないのかもしれませんが、せめてしょっちゅう外出できれば、気持ちも落ち着くのではないのでしょうか。

問12 顔なじみの職員が働いており、皆生き生きと楽しそうにお年寄りとお過ごししていますか。



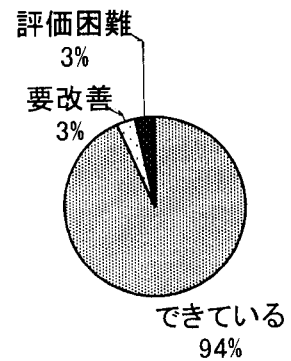
◆「過ごしている」と答えた方のコメント

- ・3年近くになるが職員も入居されている方もあまり変わらず、顔なじみのなかで、本人は皆さんと気があっているようで、毎日がとても楽しそうです。
- ・笑顔や笑い声が一番。自分の部屋で過ごすより、職員のそばで過ごすことが多いようです。そばで安心して昼寝している姿に本当に母は、馴染んでいるんだと感心しています。

◇「過ごしていない」と答えた方のコメント

- ・職員の方がよく変わるので、本人は落ち着かないようです。責任者が代わっても知らされず、家族も相談できる人がいないため、不安です。

問13 グループホームの暮らしや介護サービスの満足度はいかがですか。



◆「おおむね満足」と答えた方のコメント

- ・家にいれば、あれはだめ、これもだめと言うことがどうしても多くなってしまいますが、ホームでは本人の思うようにさせていただいています。家族としてはとても満足です。
- ・ホーム長さんを始め職員の皆さんの気配り、目配りで、義母を安心してお願い出来ることに感謝しています。四季折々の多彩な行事と家族懇談会があり、種々意見交換や要望事項が採択、確認される等、各入居者家族がいつも共通の認識が図られています。
- ・明るくて家庭的でなによりも職員の皆様の笑顔と明るさがすばらしい！月に一度の家族会に楽しい企画がいっぱいで全員の満足感がつたわって来ます。各自一人ひとりの力を生しながら目が十分届くような細やかな気遣いで、母にとって居ごこちの良い所です。グループホームのシステムには感心と期待をしております。

◇「満足していない点がある」と答えた方のコメント

- ・居室に食べ物が落ちていたり、シーツが汚れていることがあります。また、ダンスの中に汚れ物が溜まっていることもよくあります。家族に代わって日常的に点検し、整理を手伝ってくれるなど居室の細かい部分に気を配ってもらえればと思います。
- ・経営者側の一方的な都合で、毎年人事が代わり担当者がトータル的な視野で入居者をみたり、介護できていません。話す機会がほとんどありません。

評価実施後アンケート集計結果
～評価を実施してみた～

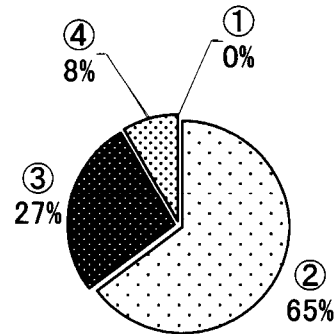
(N=48)

問1. 自己評価についてお聞きします。

1-1. 自己評価をどのように取り組まれましたか？

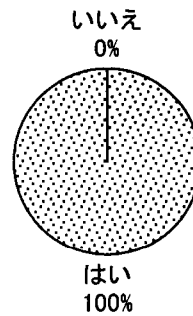
- ①管理者のみで取り組んだ
- ②職員全体で取り組んだ
- ③法人代表者も交え職員全体で取り組んだ
- ④その他

計画作成担当者が中心になって
チームで取り組んだ。3件



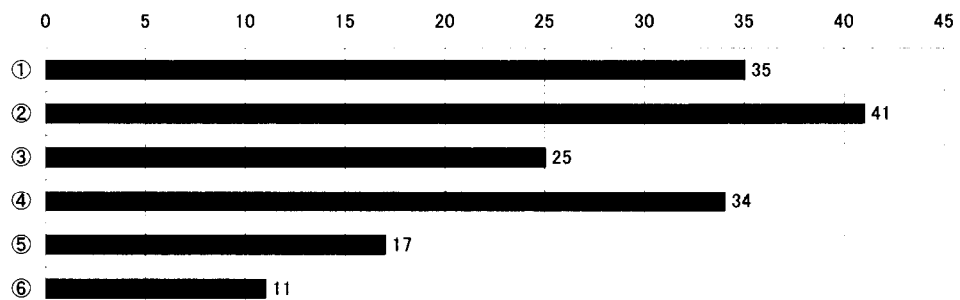
1-2. 自己評価を実施してよかったと思いますか。

- ①はい
- ②いいえ



→「①はい」とお答えの方にお聞きします。どのような点ですか。(複数回答可)

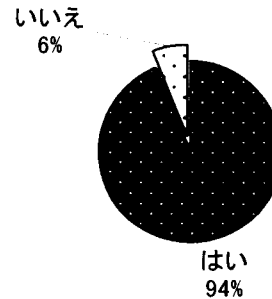
- ①日常の中では見落としがちな課題が具体的に見いだせた
- ②職員と共通の項目で点検を行う、グループホームを見直す機会となった
- ③グループホームとは何か、改めて考えたり話し合うきっかけになった
- ④改善項目が明確となった
- ⑤職員のサービスに対する意識が変わった
- ⑥職員間のコミュニケーションが増えた



問2. 外部評価についてお聞きます。

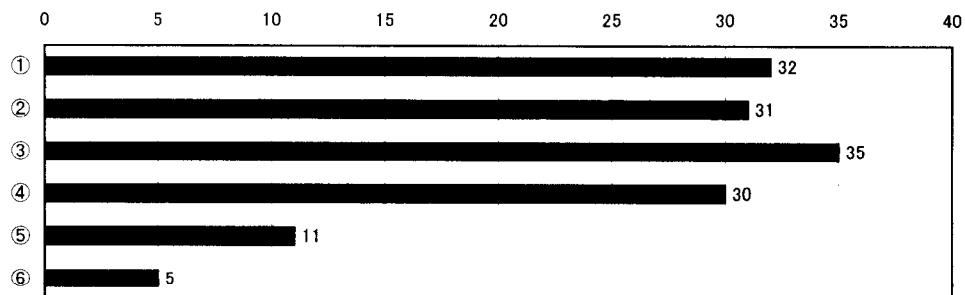
2-1. 外部評価を実施してみてよかったと思いますか。

- ①はい
- ②いいえ



→「①はい」とお答えの方にお聞きます。どのような点ですか。(複数回答可)

- ①第三者を受け入れること(外部の視点)そのものに意味があった。
- ②自分たちだけでは見落としがちな課題が具体的に見いだせた。
- ③改善項目が明確となった。
- ④家族に自分たちの質の向上に向けた取り組みを示すいい機会になった。
- ⑤地域に対して自分たちの質の向上に向けた取り組みを示すいい機会になった。
- ⑥グループホームについて地域で話し合える機械やネットワークを広げることができた。



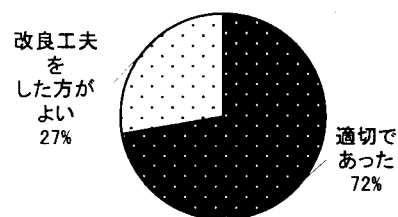
→「②いいえ」とお答えの方にお聞きます。その理由等を具体的にお聞かせ下さい。(一部抜粋)

調査員の思いが全面に出ていたように思う。もう少し、利用者の視点に立った評価であって欲しい。
 家庭的な雰囲気や運営体制への要改善点が調査員個人の価値観でみているように感じた。主たるケアサービスにどう影響しているかを、しっかり見聞きした評価となるようにさらに取り組んで欲しい。

2-2. 外部評価のあり方および方法について伺いま

調査当日の時間帯や進め方はいかがでしたか。

- ①適切であった
- ②改良・工夫をした方がよい



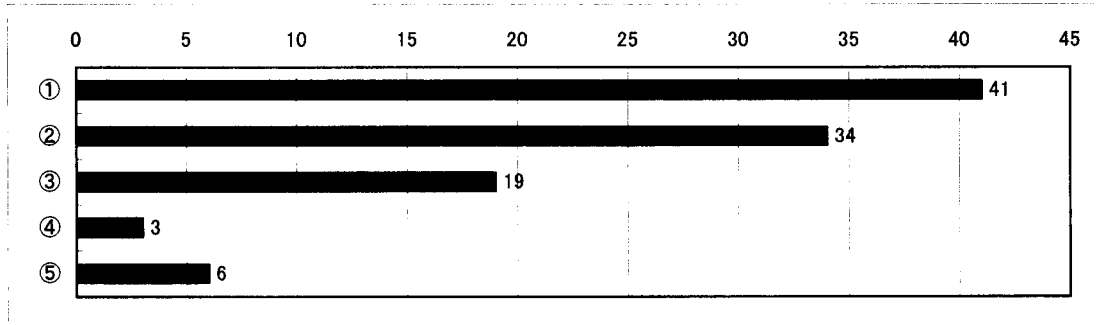
→「②改良・工夫をしたほうがよい」とお答えの方にお聞きます。改良案がありましたらお書き下さい。(一部抜粋)

- ・ 3ユニットのため、調査時間が足りず、1ユニットは通過であったように思うところもある。
- ・ 食事の時間だけでなく、もう少し実際の現場にふれる機会があったらと思う。
- ・ ホーム内の調査、特にケアの様子を見て貰う時間がもっとあると良いと感じた。
- ・ 調査員の方々が、スケジュールを消化するのに、精一杯で、ゆとりを感じられなかった。経験だと思いがゆっくり話し合えるような評価が望まれる。
- ・ 時間が短く感じた。実績を評価するという意味で書類を見ていただくのは、有効な手段だと思うが、生活そのものの様子を見ていただく時間をとるのが難しいタイムスケジュールであった。

問3. 改善への取り組みについてお聞きします。

貴グループホームでは今回のサービス評価(自己評価・外部評価を問わず)で明らかになった改善点についてどのような対応をされますか。(改善事項により、対応がそれぞれ異なると思いますので、当てはまるものについてすべて○印および該当する自己評価項目番号をお書き下さい。)

- ①改善項目について話し合った。
- ②すでに改善をはかった項目がある。
- ③改善計画を立てて、実行中である。
- ④改善の方法がわからない。
- ⑤改善できない(その内容と理由をお聞かせ下さい)



→改善できない内容と理由(一部抜粋)

<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族からの協力があれば、なお改善につなげていきやすい。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 気軽に入れる玄関まわりの配慮では4階にグループホームがあり、エレベータなので構造的に難しいです。
<p>入居者の個々の力量を見直し、可能性のある方に試みましたが、ご本人により強くスタッフ側での保管を望まれたのと家族も保管を望まれました。現在の入居者では結果的に自己管理の方はいませんが今後はご自分で管理できる方が入られたら支援していきたいと思っております。</p>
<p>現在、お一人お一人のホーム内外のスナップ写真集を作成し、家族の集いの際にご家族にお渡ししているが、ホーム便りについては今後の課題としたい。週3回定時、又、必要に応じて随時入浴を行っている。現在の所、毎日の入浴は出来にくい。</p>

問4. 情報公開の取り組みについてお聞きします。

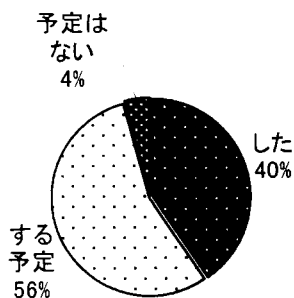
貴グループホームでは、外部評価結果の情報公開をどのように活用していきますか。

それぞれの問に該当するものに○印でお答え下さい。

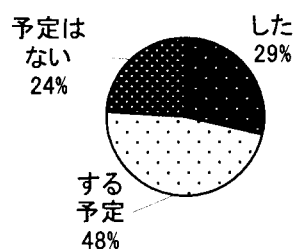
- 1) 利用者・家族に対して評価結果を渡し、報告しますか。
- 2) 市区町村の担当窓口へ評価結果を渡し、報告しますか。
- 3) 地域のケアマネージャーへ評価結果を渡し、報告しますか。
- 4) これからの利用希望者に対して、グループホームほ説明資料として開示しますか。

- ①した
- ②する予定
- ③予定はない

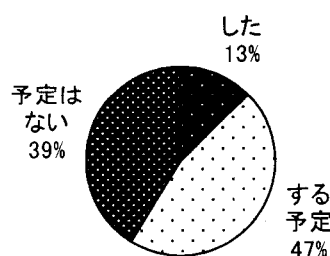
利用者・家族に対して評価結果を渡し、報告しますか。



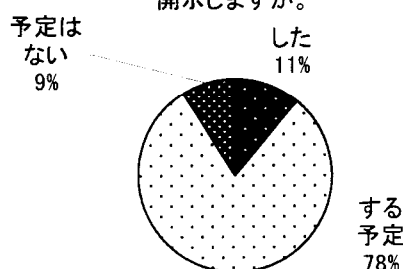
市区町村の担当窓口へ評価結果を渡し、報告しますか。



地域のケアマネージャーへ評価結果を渡し、報告しますか。



これからの利用希望者に対して、グループホームの説明資料として開示しますか。



5) その他情報公開に関する活用方法について、ご意見やアイデアがありましたらご記入下さい。(一部抜粋)

地元地方紙で外部評価の内容を記事として報道し、また、より詳しく知りたい方にはワムネットのページアドレスも紹介した。

①同法人のグループホーム(2ヶ所)の管理者や上司にコピーして渡し現状を知ってもらった。②今後入居申込者及び入居予定者、見学者、研修生にも開示して行きたい。

新しくグループホームを開設する為、研修や見学に来た方にも開示し、グループホームの資料とし、又より良いグループホーム作りの参考とする。

グループホーム内に常時置き、訪問者に自由に持って行って貰う。

市役所等の窓口へ、評価結果が閲覧できるようにする。

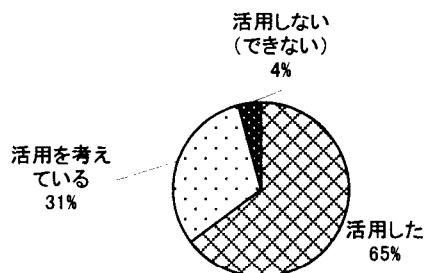
地域向けの広報誌(当事業所発行)に掲載した。

当法人で第三者評価委員が3名おられるので委員会を開き活用している。

ワムネット等で調査結果を見ることが出来る人は限られていると思う。多くの人に情報公開できる方法を検討して欲しい。

問5. サービス評価(自己評価・外部評価・家族アンケート)の活用方法についてお聞きます。
貴グループホームでは、評価をどのように活動されますか。

- ①活用した
- ②活用を考えている
- ③活用しない(できない)



上記の○印を付けたことに対して具体的内容をお教え下さい。(一部抜粋)

<ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフ内での意識づけを行うため、内部研修等で、定期的に活用していきたい。
<ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフのO. J. T、会議等で資料とし活用し、質の向上をはかっている。
<ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフの研修、他グループホーム実習生の受け入れ時の資料、学生の実習生を受け入れ時の資料として項目のポイントを具体的に記入してあるので使用致しました。
<ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフの研修資料や愛媛県グループホーム連絡協議会の南与地区学習会などの資料に使用(活用)を考えている。又、家族にも評価結果を要改善点について一緒に取り組む、意見交換をし質の向上を図ります。
<ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフの内部研修や、入居者の介護認定調査員、家族に示し、痴呆性高齢者のグループホームについて、さらに理解して頂く為の資料としていきたい。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 前回までの家族会では、なかなか評価のような意見が引き出せなかった事がよくわかりました。職員には言いにくい事があったものと反省材料とし、さっそく家族会の代表者を決め、いろいろな意見要望など連絡していただくことにしました。(スタッフ抜きの場合を持って頂く)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 痴呆性高齢者グループホーム適性実施委員会(市町村実施主体)にて改善点等について話し合いをした。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 同業者間で結果についての報告をなし、今後に備え研究しあっている。職場内での勉強会をもって更なる改善のための検討をする予定である。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 評価結果を再確認することで、スタッフの考え方の共有が図れた。
<ul style="list-style-type: none"> ・ ①家族会で評価についての説明をして、取り組んでいる事業への理解を得た。②併設施設なので他の職員に対して説明をした。③同じ事業所内としてもう1つのグループホームがあるので学習会で意見交換した。
<ul style="list-style-type: none"> ・ これを機会に自治会に入会した。家族の集いに報告し、意見交換を行い、種々の思い・考えを確認することができた。