

第三者評価に関する調査結果

社会福祉法人 創和会
木曾東グループホーム圓

2017年10月-11月実施

目次

●利用者調査結果

設問集計	p.1
利用者属性	p.3
各設問について意見	p.5
日頃感じている意見・要望	p.6
今回の調査について気づいた点	p.6

●職員調査結果

サービス項目集計	p.7
集計グラフ	p.9
事業所の特に良いと思う点	p.11
事業所の特に改善したいと思う点	p.11
リーダー層と一般職で比較	p.12

2017年度 木曾東グループホーム 利用者調査集計結果

配布数 ; 11 回収数 ; 10 回収率 ; 90.9%

		はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	計
サービス の提供	問1. ご家族に対して、ホームからご本人の様子や生活についての報告や説明がありますか	10 100.0%	0	0	0	10
	問2. あなたは、ホームの生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	9 90.0%	1 10.0%	0	0	10
	問3. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	10 100.0%	0	0	0	10
	問4. 利用者がサービスを受けているときに、けがをしたり、体調が悪くなったときの職員の対応は信頼できますか	8 80.0%	0	0	2 20.0%	10
	問5. あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の、職員の対応は信頼できますか	5 50.0%	0	0	5 50.0%	10
安心・快 適性	問6. あなたは、職員が利用者の気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	9 90.0%	0	0	1 10.0%	10
	問7. ご本人やご家族のプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか	8 80.0%	0	0	2 20.0%	10
	問8. 利用者の支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、「木曾東グループホーム」はご本人やご家族の状況や要望を聞いてくれますか	9 90.0%	0	0	1 10.0%	10
	問9. 利用者の介護計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	10 100.0%	0	0	0	10
利用者個 人の尊重	問10. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたと、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	7 70.0%	1 10.0%	0	2 20.0%	10
	問11. あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	4 40.0%	2 20.0%	2 20.0%	2 20.0%	10
不満・要 望への 対応						

◎総合的な感想についてお聞きします

	大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	計
[1] 現在利用しているホームを総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか。	3 30.0%	7 70.0%	0	0	0	10

◎利用者調査集計グラフ

配布数; 18 回収数; 10 回収率; 55.6%

□ はい ▨ どちらともいえない ▤ いいえ ▩ 非該当

0% 20% 40% 60% 80% 100%

サービス提供	質問	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当
安心・快適性	問1. ご家族に対して、ホームからご本人の様子や生活についての報告や説明がありますか	10	0	0	0
	問2. あなたは、ホームの生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	9	1	0	0
	問3. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	10	0	0	0
	問4. 利用者がサービスを受けているときに、けがをしたり、体調が悪くなったときの職員の対応は信頼できますか	8	0	0	2
	問5. あなたは、利用者同士のいさかやいじめ等があった場合の、職員の対応は信頼できますか	5	0	5	0
利用者個人の尊重	問6. あなたは、職員が利用者の気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	9	0	0	1
	問7. ご本人やご家族のプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか	8	0	0	2
	問8. 利用者の支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、「木曾東グループホーム」はご本人やご家族の状況や要望を聞いてくれますか	9	0	0	1
	問9. 利用者の介護計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	10	0	0	0
不満・要望への対応	問10. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	7	1	0	2
	問11. あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	4	2	2	2

◎総合的な感想についてお聞きします

■ 大変満足 □ 満足 ▨ どちらともいえない ▤ 不満 ▩ 大変不満

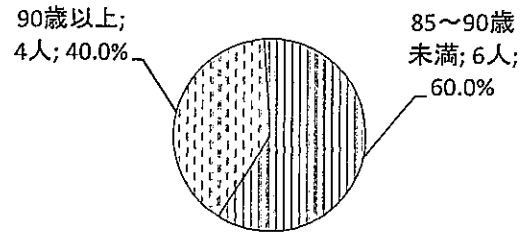
0% 20% 40% 60% 80% 100%

{1} 現在利用しているホームを総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか。	3	7	0	0	0
---	---	---	---	---	---

◎利用者ご自身についておたずねします

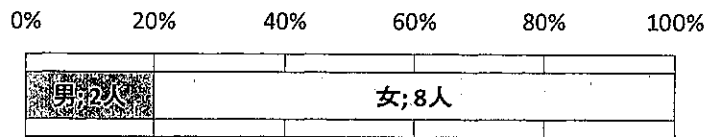
F1. ご利用者本人の年齢

	回答数
65歳未満	0人
65～70歳未満	0人
70～75歳未満	0人
75～80歳未満	0人
80～85歳未満	0人
85～90歳未満	6人
90歳以上	4人
合計	10人



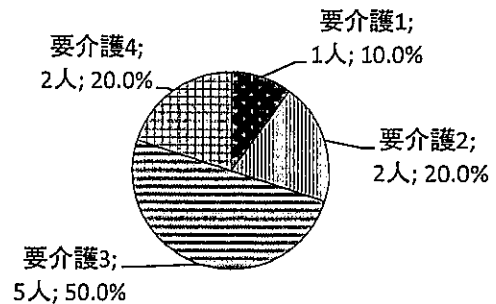
F2. ご利用者本人の性別

	回答数
男	2人
女	8人
合計	10人



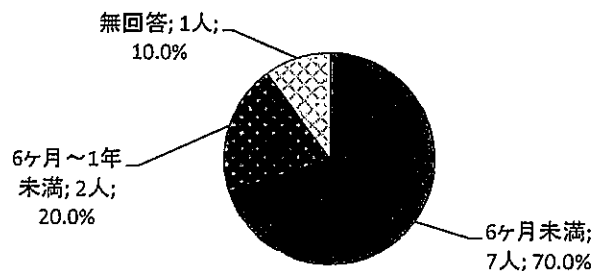
F3. 要介護度

	回答数
要支援2	0人
要介護1	1人
要介護2	2人
要介護3	5人
要介護4	2人
要介護5	0人
合計	10人



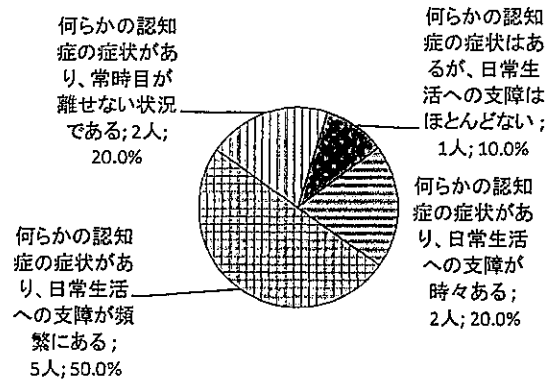
F4. 現在のグループホームの利用期間

	回答数
6ヶ月未満	7人
6ヶ月～1年未満	2人
1年～2年未満	0人
2年～3年未満	0人
3年～4年未満	0人
4年以上	0人
無回答	1人
合計	10人



F5. 日常生活自立度(認知症の程度)

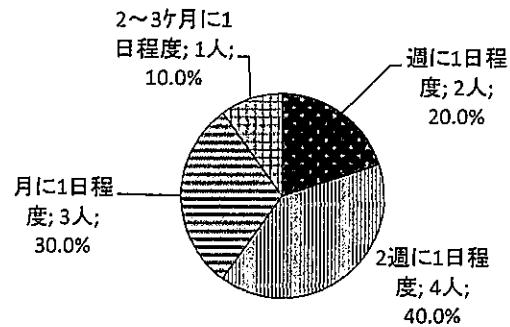
	回答数
認知症の症状はない	0人
何らかの認知症の症状はあるが、日常生活への支障はほとんどない	1人
何らかの認知症の症状があり、日常生活への支障が時々ある	2人
何らかの認知症の症状があり、日常生活への支障が頻繁にある	5人
何らかの認知症の症状があり、常時目が離せない状況である	2人
合計	10人



◎ご本人とご家族などとの関わりについて

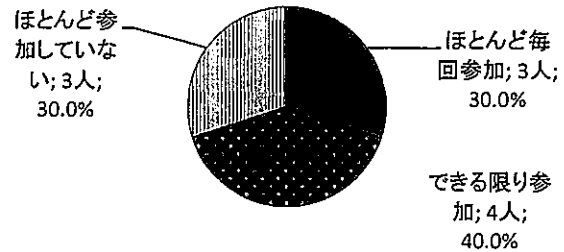
F6. ご家族など近親者の訪問頻度

	回答数
週に数日以上	0人
週に1日程度	2人
2週に1日程度	4人
月に1日程度	3人
2~3ヶ月に1日程度	1人
半年に1日程度	0人
年に1日程度	0人
ほとんどない(ない)	0人
合計	10人



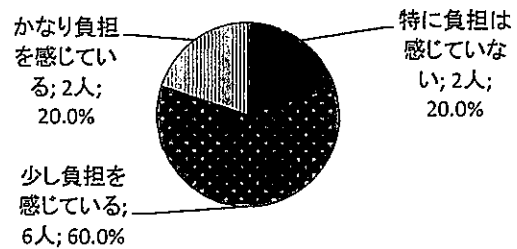
F7. ご家族に対してホームが実施する催し物等の案内があった場合には参加していますか

	回答数
ほとんど毎回参加	3人
できる限り参加	4人
ほとんど参加していない	3人
案内等はない	0人
合計	10人



F8. ご家族の皆さんは付き添いや行事への参加、経済的な面等で負担を感じていますか

	回答数
特に負担は感じていない	2人
少し負担を感じている	6人
かなり負担を感じている	2人
合計	10人



◎利用者調査記述

《サービスの提供》

問1_ ご家族に対して、ホームからご本人の様子や生活についての報告や説明がありますか

月に一度、請求書に数行、様子を書いた紙が同封されるだけです。

《安心・快適性》

問2_ あなたは、ホームの生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか

個室の床などのホコリが気になっています。月に2度ほどの訪問ですが、職員の方は忙しそうで言えず、行ったときにさっと拭いて来ます。

他の事業所を知らないので比較は出来ませんが。

問3_ あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか

何を「適切」だというのか？良く分かりませんが。

問4_ 利用者がサービスを受けているときに、けがをしたり、体調が悪くなったときの職員の対応は信頼できますか

利用者本人が救急車で運ばれた時の経緯の説明が不安であった。

そうなった事がまだないので、非該当としました。

問5_ あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の、職員の対応は信頼できますか

そのような状況は聞いておりませんし、知らないので非該当。

特に何かトラブルがあったというお話しは聞いていません。

わからない。

《利用者個人の尊重》

問6_ あなたは、職員が利用者の気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか

「気持ちを大切にしている」？は分かりませんが、好感を持っています。

問7_ 本人やご家族のプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか

プライバシー管理がどのように管理され、スタッフに教育されているのかわかりません。

問8_ 利用者の支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、「木曾東グループホーム園」はご本人やご家族の状況や要望を聞いてくれますか

本人が要望を出しているかは知りません。

問9_ 利用者の介護計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか

分かるまで、こちらからお聞きしますから。

《不満・要望への対応》

問10_ あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか

利用者本人が、認知症が軽く、色々な事を不満だと口にするので、入所して色々なことがありました。

「きちんと対応」とはどの程度を言うのか分かりませんが。

問11_ あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか

具体事例がまだありません。

[2]日頃お感じになっているホームに対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

携帯電話に電話が多すぎる。緊急かと思い、ドキッとする。利用者本人が電話をかけてくれ、という色々な職員が携帯電話にかけてくる。仕事をしていたり、孫の所に手伝いに行ったりして、手が離せない時も度々あった。急がない事、本人が訴えても、じゃあ今度お話ししましょうね…等かわして、本人の言うがままにに応じて電話をかけないでほしい。家庭の事情をお伝えしてある、総責任者、ケアマネジャー、看護の人を通して、それ以外の職員には電話はしない方向でお願いしたいです。

ホームのスタッフが大変優しく接して下さるので、本人の表情がいつも穏やかで訪れる度にホッとしています。だんだん足が衰え、トイレはスタッフの介助が必要になってきています。少しでも歩行ができる今の状態が続いて欲しいと願っています。

1. スタッフの方々の介護については、好感を持っています。
2. ホームに事務スタッフがないのか？事務処理レベルは、一般の会社(介護以外の業種)に比べて弱いと感じています。

携帯電話に細々な事でも連絡が入る(歯ブラシが使えなくなった、コップが割れたので購入しても良いかとか)、急がない時は、メールでも良いのでは？

スタッフの方々が、いつも優しくにこやかに迎え入れて下さり、日頃大変なお仕事をされているのに、こちらの方が癒され、とても感謝しております。

入所して短くわからない質問(事例がない等)があります。ホームでは、本人に寄り添って介護をしていただいていると思います。

特になし。

[3]今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

調査は、そのデータの取りまとめ方が、大切で、重要です。その処理をする方が、介護について、実際に介護経験があるのか、介護現場を良くご理解しているのか、などによって、せつかくの調査を意味あるものにしていただきたいと希望します。

環境的には少人数で、職員の方も丁寧に接して下さっていると思いますが、利用者本人が認知症の症状が軽いため、他の利用者さんとの違いを不満に思い、よくぶつけてくる。施設にお願いする事の難しさを感じています。

特になし。

2017年度 木曾東グループホーム 職員サービス分析シート集計

	配布数	回収数	回収率
リーダー	3	3	100%
一般職員	14	14	100%
全体	17	17	100%

できている・・・標準項目がすべて実施されていると思う場合
 できていないところがある・・・標準項目の一部に実施されていないものがあると思う場合
 できていない・・・標準項目が一つも実施されていないと思う場合
 知らない・分からない

	サブカテゴリ	項目	状況	全体		リーダー		一般職員		
				人数	%	人数	%	人数	%	
サービス提供のプロセス	リー1	1	利用者等に対してサービスの情報を提供している	できている	8	33.3	1	33.3	7	35.0
	できていないところがある			7	29.2	2	66.7	5	25.0	
	できていない			1	4.2	0		1	5.0	
	知らない・分からない			1	4.2	0		1	5.0	
	リー2	1	サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	できている	8	33.3	2	66.7	6	30.0
				できていないところがある	4	16.7	1	33.3	3	15.0
				できていない	3	12.5	0		3	15.0
				知らない・分からない	2	8.3	0		2	10.0
		2	サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している	できている	6	25.0	1	33.3	5	25.0
				できていないところがある	8	33.3	1	33.3	7	35.0
				できていない	2	8.3	1	33.3	1	5.0
				知らない・分からない	1	4.2	0		1	5.0
	リー3	1	定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	できている	4	16.7	0		4	20.0
				できていないところがある	9	37.5	2	66.7	7	35.0
				できていない	3	12.5	1	33.3	2	10.0
				知らない・分からない	1	4.2	0		1	5.0
		2	利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の計画を作成している	できている	5	20.8	1	33.3	4	20.0
				できていないところがある	8	33.3	2	66.7	6	30.0
				できていない	3	12.5	0		3	15.0
				知らない・分からない	1	4.2	0		1	5.0
		3	利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	できている	5	20.8	1	33.3	4	20.0
				できていないところがある	8	33.3	2	66.7	6	30.0
				できていない	4	16.7	0		4	20.0
				知らない・分からない	0		0		0	
		4	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	できている	6	25.0	0		6	30.0
				できていないところがある	6	25.0	2	66.7	4	20.0
				できていない	5	20.8	1	33.3	4	20.0
				知らない・分からない	0		0		0	
リー4	1	認知症対応型共同生活介護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援している	できている	7	29.2	2	66.7	5	25.0	
			できていないところがある	7	29.2	0		7	35.0	
			できていない	3	12.5	1	33.3	2	10.0	
			知らない・分からない	0		0		0		
	2	利用者の状態に応じて、日常生活に必要なさまざまな作業等を利用者が主体的に行うことができるよう支援を行っている	できている	6	25.0	0		6	30.0	
			できていないところがある	10	41.7	3	100.0	7	35.0	
			できていない	1	4.2	0		1	5.0	
			知らない・分からない	0		0		0		
	3	利用者の健康を維持するための支援を行っている	できている	6	25.0	1	33.3	5	25.0	
			できていないところがある	10	41.7	2	66.7	8	40.0	
			できていない	1	4.2	0		1	5.0	
			知らない・分からない	0		0		0		
	4	共同生活が楽しく快適になるよう工夫している	できている	8	33.3	1	33.3	7	35.0	
			できていないところがある	7	29.2	2	66.7	5	25.0	
			できていない	2	8.3	0		2	10.0	
			知らない・分からない	0		0		0		

できている・・・標準項目がすべて実施されていると思う場合
 できていないところがある・・・標準項目の一部に実施されていないものがあると思う場合
 できていない・・・標準項目が一つも実施されていないと思う場合
 知らない・分からない

				全体		リーダー		一般職員	
				人数	%	人数	%	人数	%
サービス提供のプロセス	サブカテゴリ4 サービスの実施	5 事業所と家族との交流・連携を図っている	できている	8	33.3	2	66.7	6	30.0
			できていないところがある	6	25.0	1	33.3	5	25.0
			できていない	2	8.3	0		2	10.0
			知らない・分からない	1	4.2	0		1	5.0
		6 利用者が地域で暮らし続けるため、地域と連携して支援を行っている	できている	5	20.8	1	33.3	4	20.0
			できていないところがある	7	29.2	2	66.7	5	25.0
	サブカテゴリ5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	1 利用者のプライバシー保護を徹底している	できている	11	45.8	1	33.3	10	50.0
			できていないところがある	5	20.8	2	66.7	3	15.0
			できていない	0		0		0	
			知らない・分からない	1	4.2	0		1	5.0
		2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	できている	8	33.3	1	33.3	7	35.0
			できていないところがある	5	20.8	2	66.7	3	15.0
利用者保護に関する項目	サブカテゴリ6 事業所業務の標準化	1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	できている	2	8.3	0		2	10.0
			できていないところがある	8	33.3	2	66.7	6	30.0
			できていない	4	16.7	1	33.3	3	15.0
			知らない・分からない	3	12.5	0		3	15.0
		2 サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	できている	3	12.5	0		3	15.0
			できていないところがある	8	33.3	3	100.0	5	25.0
	1 利用者一人ひとりの意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応している（苦情解決制度を含む）	できている	4	16.7	0		4	20.0	
		できていないところがある	10	41.7	3	100.0	7	35.0	
		できていない	1	4.2	0		1	5.0	
		知らない・分からない	2	8.3	0		2	10.0	
		2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	できている	6	25.0	0		6	30.0
			できていないところがある	9	37.5	3	100.0	6	30.0
		できていない	1	4.2	0		1	5.0	
		知らない・分からない	1	4.2	0		1	5.0	

○職員サービス分析シート調査集計グラフ

	配布数	回収数	回収率
リーダー	3	3	100%
一般職員	14	14	100%
全体	17	17	100%

できている・・・標準項目がすべて実行

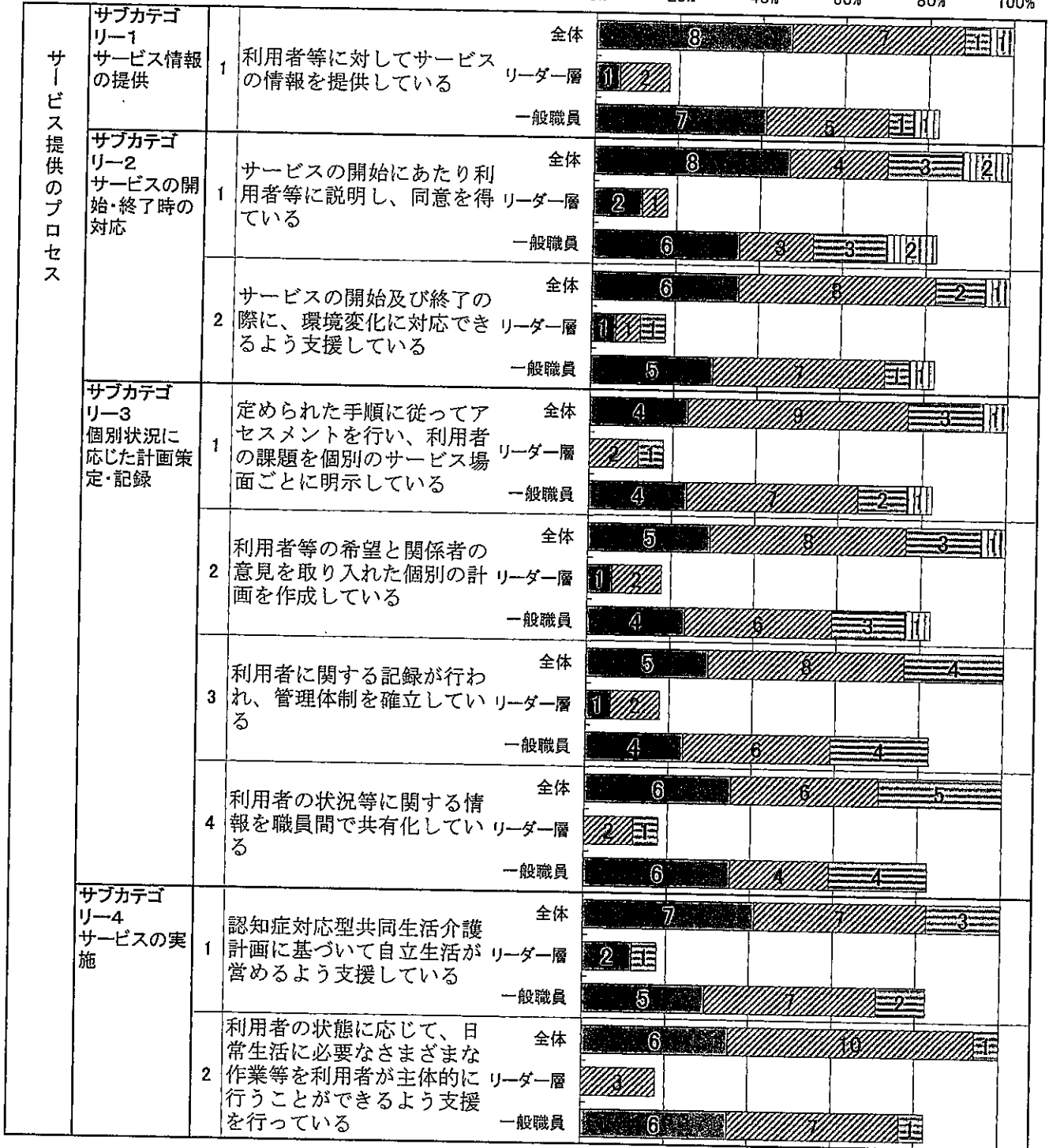
できていないところがある・・・標準項目の一部に実施されていないものがあると思う場合

できていない・・・標準項目が一つも実施されていないと思う場合

知らない・分からない

できている
 できていないところがある
 できていない
 知らない・分からない

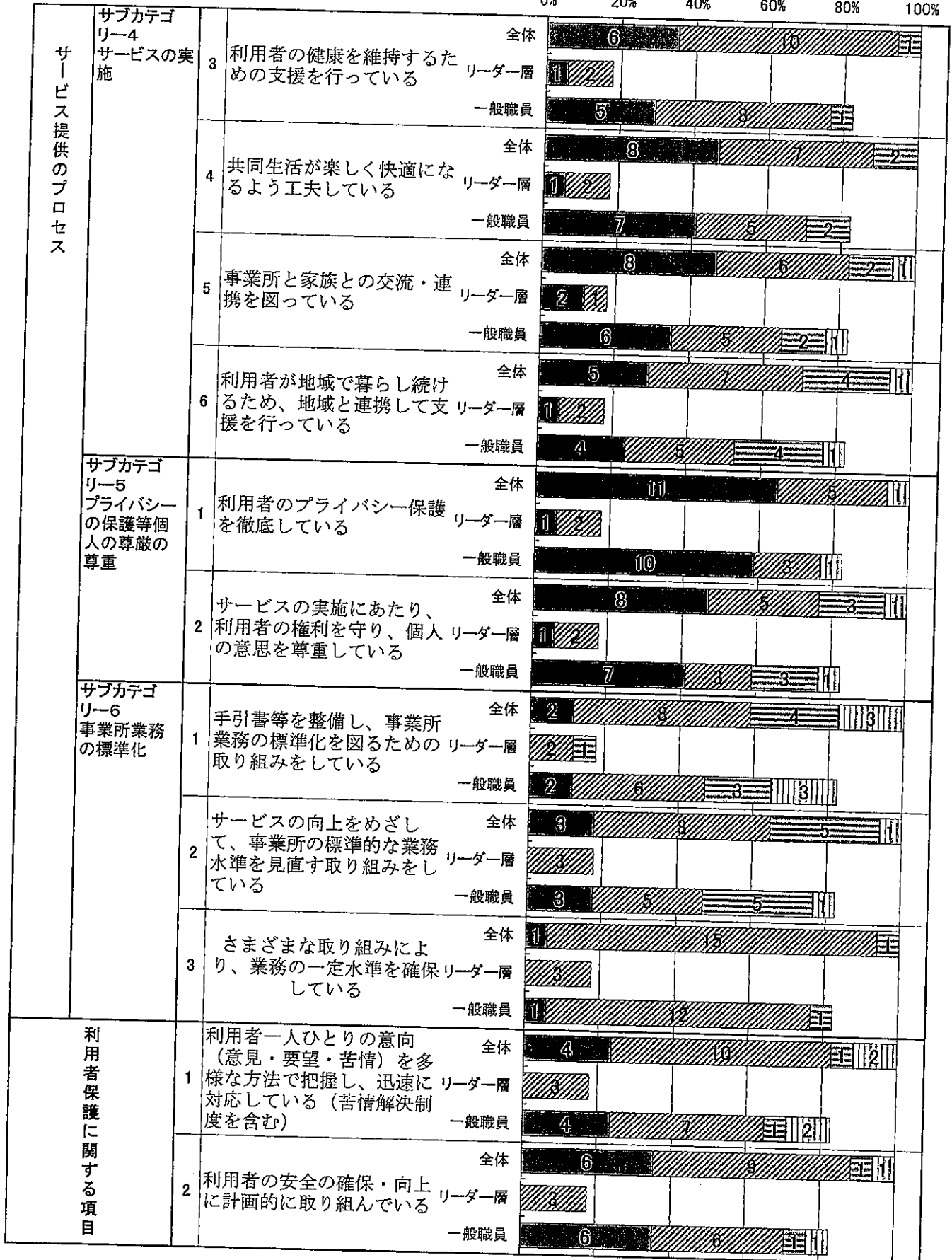
0% 20% 40% 60% 80% 100%



できている・・・標準項目がすべて実行
 できていないところがある・・・標準項目の一部に実施されていないものがあると思う場合
 できていない・・・標準項目が一つも実施されていないと思う場合
 知らない・分からない

■ できている ▨ できていないところがある ▤ できていない ▧ 知らない・分からない

0% 20% 40% 60% 80% 100%



◎職員調査 記述

○貴事業所の特に良いと思う点

地域のお祭りや作品展のようなイベントに参加したり、利用者様にとって、地域の行事に参加できることは素晴らしいことだと思っております。

利用者様の一人ひとりを把握し、訴えやお話を受け入れ、その方に必要な対応をしていると思う。

他施設での経験のある職員が殆どなので、認知症ケアを理解している人も多い。

本部がケアセンターなので、いろいろな点で支援がある。

利用者に対して、とてもやさしく接しているところ。

女性が多いため、女性ならではの気配りがある。

割と人間関係は密に取れていていいと思う。

利用者様へのミーティングは行えている。

スタッフが利用者様への接し方は優しい。

職員はまじめに仕事に取り組んでいる。

上司、仲間に意見要望が言いやすい。

アットホームな感じが良いと思う。

施設内のホール、居室が明るい。

本人の意思を尊重している。

特になし。

特になし。

特になし。

○貴事業所の特に改善したいと思う点

葉が増えた、減ったという部分で、何故その人は減らしたのか、増えたのか、明確に記入されていない部分がある。

色々な施設で経験のある従業員が集まっているため、統一性に欠ける。

利用者主体での生活支援が物足りない(介護者が手を出しすぎ)。

介護の知識が無い人が多く、勝手に自分の考えで動いてしまう事。

経験者が多いので、前歴の業務にこだわりすぎるきらいがある。

車を運転できる人が少ないので、外出等制約されることがある。

チームがばらばらの感じがする。チームワークを改善したい。

利用者様が日中に何かしらの活動をする時間が少なすぎる。

持病やかかりつけの医院への要望に対しての迅速な対応。

レクリエーションの種類を増やした方が良いと思う。

施設内での無駄話が多い。職員の声が大きすぎる。

利用者のことを共有できてない為、改善したい。

個々に対応が違う為、対応の在り方を考えたい。

外出の数を増やしていけるようにしたいです。

食事に関して、業者に全面的に依頼したい。

スタッフ間の意見が食い違うのが多い。

サービス提供内容(対応)の統一。

運動機能訓練カリキュラムの不足。

トイレ内の床面が掃除にくい。

医療の分野での迅速な対応。

仕事を楽しめない時がある。

職員間の連携がない。

スタッフ間の連携。

木曾東グループホーム

職員全体のサービス分析シート評価点「出来ている」を2017年度リーダーと一般職で比較

	サービス情報の提供	サービスの開始・終了時の対応	個別状況に応じた計画策定・記録	サービスの実施	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	事業所業務の標準化	利用者保護に関する項目
リーダー	33%	50%	17%	39%	33%	0%	0%
一般職	50%	39%	32%	39%	61%	14%	36%

