

調査対象

認知症対応型共同生活介護施設を利用している利用者家族
総数22名全員を調査対象とした。

調査方法

アンケート方式と場面観察方式

利用者総数
利用者家族総数(世帯)
共通評価項目による調査対象者数
共通評価項目による調査の有効回答者数
利用者家族総数に対する回答者割合(%)

22
22
18
12
54.5

利用者調査全体のコメント

家族アンケートは家族総数に対する回収率が54.5%であり、総合的満足感で「大満足」5名(41.7%)、「満足」6名(50.0%)、「どちらでもない」1名(8.3%)である。
日頃お感じになっているホームに対するご意見・ご要望などには、外出、散歩など個別の対応を増やして欲しいとの意見や、訪問時に、丁寧に親切な対応が感じられ感謝している。明るく元気になってきている様子がうかがえる。など感謝のコメントが多くあった。

場面観察方式の調査結果

調査の視点:「日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

評価機関としての調査結果

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

共同スペースでの食事中、食事はいらないと主張する利用者Aさん。スタッフA、スタッフBは食事中の他の利用者の様子を見回りながら利用者Aさんの様子を気にしていた。評価者を案内していたスタッフCはフロア全体の様子を見守っていた。複数のスタッフが連携して利用者Aさんに関わる場面を切り取った。

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

スタッフAは利用者Aさんに「食べてみたら美味しいかもよ」とさりげなく食事をすすめる言葉がけをした。その言葉に反応するものの自分は食事はいらないと主張し続ける。スタッフBがそばを通りかかると、少し大きな声を発した。スタッフBが利用者Aさんの正面に近づくと利用者AさんはスタッフBの両手を掴んで、さらに声を上げた。明らかに怒りをぶつけている表情と声の大きさがだった。スタッフBが落ち着かせようと視線を合わせると今度は利用者AさんはスタッフBの髪の毛を掴んだ。その様子を見てスタッフAは「それはいけないよ。やめようね。」と、落ち着いた口調で言葉をかけた。そこへスタッフCが利用者Aさんの横から近づき、落ち着いた口調で「どうしたの」と言葉をかけながら髪の毛を掴んでいる手を触り、離すように促した。スタッフCは利用者Aさんに「ご飯いららないんだよね」と言葉をかけながら食事を下膳し、言葉をかけ続けた。「どうしたの、笑ってた方がいいよ」の言葉に、こわばっていた表情から笑顔に戻った利用者Aさんだった。一人ひとりのスタッフが利用者の状況を的確に判断し、自分と利用者との関係性に配慮して対応している場面が観察できた。

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

この度は、第3者評価をして頂き誠にありがとうございました。
 施設長1年目の私に対して、丁寧に様々な事を教示して頂きました。
 具体的な事業計画の作成方法、キャリアパス・キャリアデザインや人材育成の指導方法など大変勉強になりました。
 特に『理念』『個別支援』のお話には感銘を受けた次第でございます。
 この評価を受けて、誰もが言葉に出して言える『理念』を掲げ利用者本位、利用者満足、個別支援の向上出来るよう、職員一同、精進して参ります。

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 家族への情報提供はあるか (自由意見)	11	1		
2. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか (自由意見)1..コロナ発生により、居室等に入れないのでわからない。2/.居室での面会がまだできないので、分らないです。	10	1		1
3. 職員の接遇・態度は適切か (自由意見)	12			
4. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか (自由意見)	11			1
5. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか (自由意見)1..問題になるよおうな事案は、認知していない。	5	4		3

6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	12			
(自由意見)				
7. 利用者のプライバシーは守られているか	11	1		
(自由意見)				
8. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	9	2		1
(自由意見)				
9. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	10	1	1	
(自由意見)				
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	12			
(自由意見)				
11. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	4	5		3
(自由意見)1. 入居時に説明されたか記憶がない。				

