

## 資料編

1. 自己評価(134項目)達成率高位・下位
2. 外部評価(71項目)達成率高位・下位
3. 自己評価の領域別達成率
4. 評価者別の領域別達成率
5. サービスの成果についての評価項目別達成率比較
6. 家族アンケート集計結果
7. 評価実施後アンケート集計結果

## 自己評価(134項目)達成率高位 (N=1107)

順位	項目番号	項目見出し	質問内容	達成率
1	49	状態にあわせた下着等の使い分け	下着、おむつ又はパットは、入居者一人ひとりのその時々状態にあわせて使い分けしている。	98.5%
2	52	入浴可否の見極め	入浴前にその日の健康状態を確認し、入浴して大丈夫かの見極めをしている。	98.4%
3	108	料金の内訳の明示と説明	利用契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を十分説明している。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	98.3%
4	69	希望する医療機関での受診	入居者又は家族が希望し、又は納得している医療機関、歯科医療機関を受診している。	98.2%
5	68	医療関係者への相談	心身の変化や異常発生時に、気軽に相談できる医療関係者を確保している。(医師、歯科医師、保健婦、看護婦等)	97.7%
6	88	異変情報及び対応方法の家族との共有	入居者の心身の状態に異変がみられた時は、その都度家族に連絡を入れて対応の相談をしている。	97.3%
7	61	休息の支援	落ち着きのなさや緊張、疲労の程度に応じて、一服したり、心身を休める場面を個別に取れるよう支援している。	96.4%
8	113	ごみの処理	ごみ処理、汚物処理等の衛生面に関する取扱いの取り決めがあり、職員間で実行している。(速やかな除去、封入、保管、消毒等)	96.4%
9	58	衣類の調節の支援	衣類を着込みすぎたり、逆に脱いでしまう入居者には、気温や場にあわせて衣服や下着の調節をさりげなく支援している。(衣服の枚数、外出時の調整等)	96.2%
10	36	共に支え合う場面づくり	職員が、入居者に助けをもらったり教えてもらったりする場面を作っている。	95.9%
11	81	身体状況の変化や異常の早期発見・対応	入居者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように、すべての職員が注意しており、重度化や入院を防ぐ努力をしている。また、その変化やサインを記録に残している。	95.8%
12	124	外泊時の家族との情報交換	家族との外泊や外泊時には、入居者の生活やケアの継続性が保たれるように、情報交換を行っている。	95.7%
13	109	退居の支援	退居は、契約に基づくとともにその決定過程が明確である。また、入居者や家族に十分な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	95.4%
14	16	五感への働きかけの工夫	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激を生活空間の中に採り入れている。(家事の音、食事のにおい、安らぎや潤いをもたらす絵やポスター、季節の草花、こたつのぬくもり等)	95.1%
15	112	ホーム内の衛生管理	ホーム内の清潔や衛生を保持している。(食品、布巾、包丁、まな板、冷蔵庫、洗濯機等)	94.9%
16	44	入居者一人ひとりにあわせた調理方法・盛り付けの工夫	入居者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。	94.4%
17	17	時の見当識への配慮	見やすく、馴染みやすい時計や暦を、目につくところに設置している。	94.2%
18	48	排泄パターンに応じた個別の排泄支援	おむつをできる限り使用しないで済むように、入居者一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている。	94.1%
19	54	入浴時の不安や羞恥心等の配慮	入浴は、入居者の不安や羞恥心、プライバシーに配慮した方法となっている。(誘導、着脱衣、洗身、洗髪、浴槽への出入り等)	94.0%
20	57	プライドを大切にされた整容の支援	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	93.9%

## 自己評価(134項目)達成率下位 (N=1107)

順位	項目番号	項目見出し	質問内容	達成率
1	127	市町村との関わり	市町村との連絡を密にとり、家族介護教室等の市町村事業を積極的に受託している。	40.5%
2	120	第三者への相談機会の確保	家族が、相談や苦情を第三者に伝えるための機会を、積極的に設けている。(第三者も交えた家族の会の開催、公的窓口の紹介、外部者による家族アンケート等)	48.8%
3	5	運営理念の啓発	ホームの運営理念や役割が地域に理解されるよう、地域に対する運営理念の啓発・広報に取り組んでいる。(ホームの説明会、ホーム便り等)	51.4%
4	129	地域との連携	地域の人達に対して、日頃から関係を深める働きかけを行っている。(自治会への職員の出席等)	53.5%
5	125	家族同士の交流支援	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	53.9%
6	22	介護計画への入居者・家族の意見の反映	介護計画を、入居者や家族とも相談しながら作成している。	56.8%
7	130	地域の人達との交流の促進	地域の人達が、遊びに来たり立ち寄ってくれたりするように取り組んでいる。	58.1%
8	85	緊急時の手当	入居者のけが等の緊急時に、職員は応急手当を行うことができる。(けが、骨折、発作、のど詰まり等)	58.2%
9	106	職員の休憩場所の確保	職員の休憩の場所は、職員が十分にくつろげ、心身を休めるのに適した設備を有しており、必要な備品も整っている。(冷暖房設備、寝具等)	58.7%
10	91	地域に出やすい周辺環境の整備	入居者の外出が容易になるように、ホーム周辺の安全対策やホームを認識しやすい工夫を施している。	59.9%
11	131	生活の拡充を支える近隣住民等への働きかけ	近隣住民、家族、ボランティア等が、入居者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう、働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	60.3%
12	105	ストレスの解消策の実施	職員の業務上の悩みやストレスを解消する方策を採り入れている。(外部者と接する機会、職員相互の親睦、悩みの聴取、スーパーバイザーの導入等)	61.7%
13	115	緊急時の対応の周知	けが、転倒、窒息、意識不明、行方不明等の緊急事態の対応策のマニュアルがあり、すべての職員が内容を熟知している。	63.9%
14	134	人材育成への貢献	他のグループホーム等から実習生の受入れの要請がある場合には、入居者及び家族の意向や状況、受入れ人数等を勘案して対応している。(受入れ方針の明示、入居者・家族への事前説明、担当者の選任、効果を上げるための工夫等)	64.3%
15	40	献立づくりや調理等への入居者の参画	献立づくりや食材選びを、入居者と共に行っており、可能な限り買い物や調理も一緒に行っている。意思の確認が困難な場合には、好みを把握して献立や調理に活かしている。	65.0%
16	132	周辺施設等の地域への還元	入居者の生活の安定や拡がりのために、周辺地域の諸施設から協力を得ることができるよう、理解を拡げる働きかけを行っている。(商店、福祉施設、警察、消防、文化教育施設等)	65.2%
17	2	運営理念の実現	すべての職員が、ホームの運営理念を述べることができ、常に運営理念の実現に取り組んでいる。	66.9%
18	103	継続的な研修の受講	職員が、採用時、フォローアップ等それぞれの段階に応じた研修を受講し、その内容をすべての職員に周知している。	67.3%
19	64	金銭管理の支援	入居者が自分でお金を持つことの大切さを職員が分かっており、日常の金銭管理を本人が行えるよう、入居者一人ひとりの希望や力量に応じて支援している。	67.4%
20	104	OJT(職場での働きながらの学習)の確保	職員が日常的に学ぶことをホームとして推進しており、職員に的確に助言できる人材がいる。(学習の動機づけ、助言、指導、資料、文献の提供、スーパーバイザーの提供、定期的な勉強会等)	68.4%

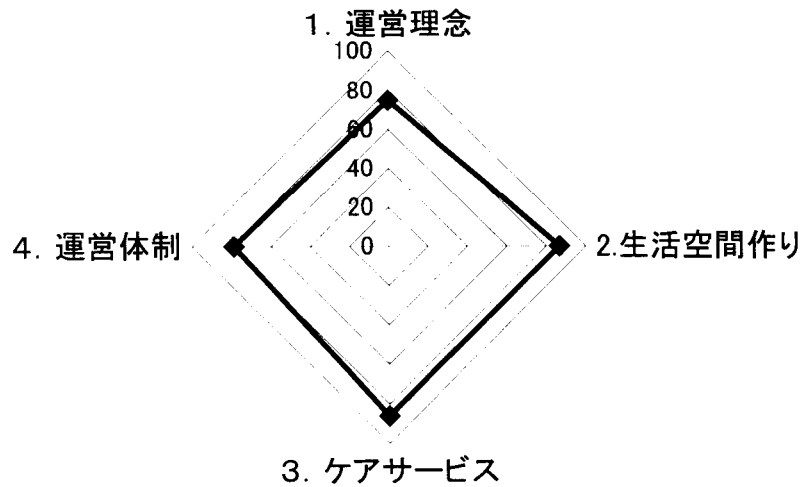
## 外部評価(71項目)達成率高位 (N=154)

順位	項目番号	項目見出し	質問内容	達成率
1	28	身体拘束のないケアの実践	身体拘束は行わないということをすべての職員が正しく認識しており、身体拘束のないケアを実践している。	100.0%
2	63	調査等の訪問に対する反応	介護相談員や評価調査員等の訪問時には、情報を積極的に提供している。	100.0%
3	39	安眠の支援	入居者一人ひとりの睡眠のパターンを把握し、夜眠れない入居者には、1日の生活リズムづくりを通じた安眠策を取っている。	98.6%
4	42	医療関係者への相談	心身の変化や異常発生時に、気軽に相談できる医療関係者を確保している。(医師、歯科医師、保健婦、看護婦等)	98.6%
5	46	トラブルへの対応	職員は、入居者同士のけんかやトラブルの原因を把握し、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の入居者に不安や支障を生じさせないようにしている。	98.6%
6	35	排泄時の不安や羞恥心等への配慮	排泄の誘導・介助や確認、失禁の対応は、不安や羞恥心、プライバシーに配慮して行っている。	97.2%
7	37	理美容院の利用支援	入居者一人ひとりの希望にあわせて、理美容院の利用を支援している。(カット、パーマ、染め、セット等)	96.6%
8	38	プライドを大切にされた整容の支援	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	96.6%
9	53	責任者の協働	法人代表者及び管理者は、ケアサービスの質の向上に熱意を持ち、それぞれの権限や責任をふまえて、共に取り組んでいる。	96.6%
10	22	入居者一人ひとりの尊重	職員は、常に入居者一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応を行っていない。(入居者一人ひとりの違いの尊重、さりげない介助、プライベートな場所での礼儀、本人の返答能力に応じた質問方法、本人が思っている「現実」を否定しない等)	95.9%
11	23	職員の穏やかな態度	職員の言葉かけや態度はゆったりしており、やさしい雰囲気で見守っている。	95.9%
12	52	家族の訪問支援	家族が気軽に訪問でき、訪問時は居心地よく過ごせるような雰囲気を作っている。(来やすい雰囲気、歓迎、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	95.9%
13	59	退居の支援	退居は、契約に基づくとともにその決定過程が明確である。また、入居者や家族に十分な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	95.9%
14	16	介護計画の職員間での共有	介護計画を、すべての職員の気づきや意見を採り入れて作っており、すべての職員が計画の内容を知ることができる仕組みを作っている。	95.2%
15	20	確実な申し送り・情報伝達	職員の申し送りや情報伝達を確実にし、重要な点はすべての職員に伝わる仕組みを作っている。	95.2%
16	27	一人でできることへの配慮	自立支援を図るために、入居者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	95.2%
17	34	排泄パターンに応じた個別の排泄支援	おむつをできる限り使用しないで済むように、入居者一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている。	95.2%
18	44	定期健康診断の支援	年に最低1回は、健康診断や医師の指導を受けられるように支援している。開設間もないホームは、健康診断を受けられる準備や体制を整えている。	95.2%
19	45	身体機能の維持	痴呆の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下、平衡感覚の悪化、嚥下機能の低下等)を理解し、買い物や散歩、調理、楽しみごと等の日常生活の中で自然に維持・向上するように取り組んでいる。	95.2%
20	58	入居者の決定のための検討	グループホームに適した入居対象者であるか、十分に検討している。(介護保険被保険者証、診断書、入居申請に至る経過、生活や対人関係、入居者・家族の希望等)	95.2%

## 外部評価(71項目)達成率下位 (N=154)

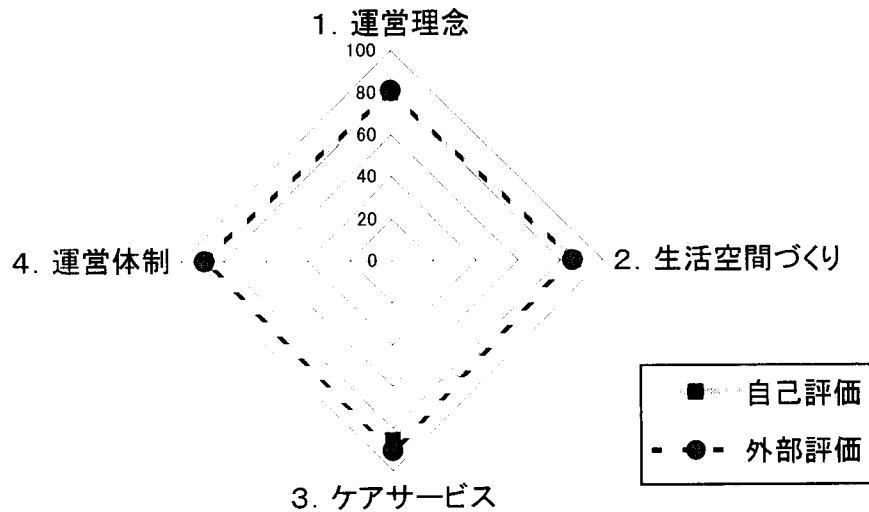
順位	項目番号	項目見出し	質問内容	達成率
1	68	市町村との関わり	市町村との連絡を密にとり、家族介護教室等の市町村事業を積極的に受託している。	46.9%
2	4	運営理念の啓発	ホームの運営理念や役割が地域に理解されるよう、地域に対する運営理念の啓発・広報に取り組んでいる。(ホームの説明会、ホーム便り等)	63.4%
3	49	緊急時の手当	入居者のけが等の緊急時に、職員は応急手当を行うことができる。(けが、骨折、発作、のど詰まり等)	66.2%
4	17	介護計画への入居者・家族の意見の反映	介護計画を、入居者や家族とも相談しながら作成している。	69.0%
5	36	入居者一人ひとりの希望にあわせた入浴支援	入居者一人ひとりの希望にあわせ、くつろいだ入浴ができるように支援している。(時間帯、長さ、回数等)	73.1%
6	8	入居者一人ひとりにあわせた居室の環境づくり	居室には、使い慣れた家具や生活用品、装飾品等が持ち込まれ、安心して過ごせる場所となっている。	73.8%
7	69	地域の人達との交流の促進	地域の人達が、遊びに來たり立ち寄りてくれたりするように取り組んでいる。	75.2%
8	2	運営理念の明示	ホームの運営理念を利用案内時の説明文書及びホームの見やすいところに明示し、かつ、入居者及びその家族等に分かりやすく説明している。	76.6%
9	56	継続的な研修の受講	職員が、採用時、フォローアップ等それぞれの段階に応じた研修を受講し、その内容をすべての職員に周知している。	77.2%
10	55	入居者の状況に応じた職員の確保	入居者の状態や生活の流れを支援するために、これに即した職員の勤務ローテーションを組んでいる。	78.6%
11	57	ストレスの解消策の実施	職員の業務上の悩みやストレスを解消する方策を採り入れている。(外部者と接する機会、職員相互の親睦、悩みの聴取、スーパーバイザーの導入等)	78.6%
12	5	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	違和感や威圧感を感じさせず、入居者や家族が入りやすく、近隣の住民も訪ねやすいよう、玄関まわりや建物の周囲に、家庭的な雰囲気づくりの配慮をしている。(玄関まわりに草花を植える、親しみやすい表札をかける等)	79.3%
13	40	金銭管理の支援	入居者が自分でお金を持つことの大切さを職員が分かっており、日常の金銭管理を本人が行えるよう、入居者一人ひとりの希望や力量に応じて支援している。	80.0%
14	18	介護計画の見直し	介護計画に実施期間を明示して、その期間が終了する際に見直しを行うことはもとより、状態変化に応じた随時の見直しを行っている。	80.7%
15	33	食事を楽しむ事のできる支援	職員も入居者と同じ食事を一緒に楽しんで食べながら、食べ方の混乱や食べこぼし等に対するサポートをさりげなく行っている。	80.7%
16	61	注意の必要な物品の保管・管理	薬や洗剤、刃物等の注意の必要な物品については、保管場所、管理方法等を明確に取り決め、かつ、そのとおりに実行している。	80.7%
17	70	周辺施設等の理解・協力への働きかけ	入居者の生活の安定や拡がりのために、周辺地域の諸施設から協力を得ることができるよう、理解を拡げる働きかけを行っている。(商店、福祉施設、警察、消防、文化教育施設等)	80.7%
18	6	家庭的な共用空間づくり	共用の生活空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、いずれも家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的である。	81.4%
19	9	身体機能の低下を補う配慮	入居者の身体機能の低下にあわせて、安全かつできるだけ自立した生活を送れるようにするための設備や工夫がある。(すべり止めや要所への手すり等の設置、浴槽・便座・流し台等の使い勝手の工夫、物干し等の高さの調節等)	81.4%
20	62	事故の報告書と活用	けが、転倒、窒息、意識不明、行方不明等の緊急事態が発生した場合、事故報告をまとめており、サービスの改善につなげている。(再発防止の話しあい、今後活かす意義づけ等)	81.4%

自己評価:領域別達成率(134項目:N=1107)  
(プロセス項目の4大領域における達成率の比較)



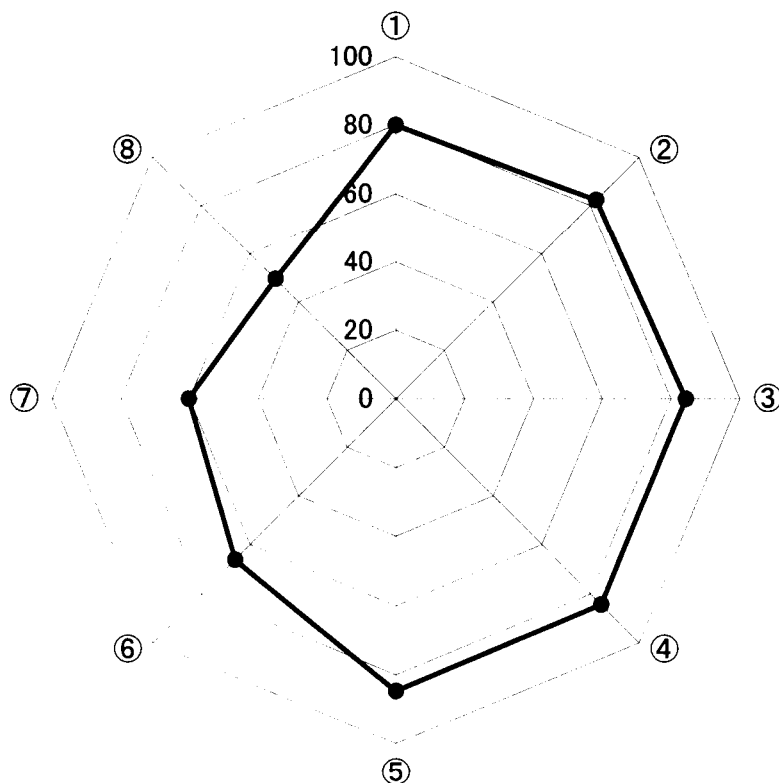
	I 運営理念	II 生活空間づくり	III ケアサービス	IV 運営体制
自己評価	74.8%	86.6%	85.9%	78.7%

評価者別の領域別達成率(71項目:N=154)  
(プロセス項目の4大領域における達成率の比較)



	I 運営理念	II 生活空間づくり	III ケアサービス	IV 運営体制
自己評価	80.0%	86.0%	85.8%	88.8%
外部評価	81.0%	85.7%	88.9%	88.9%

自己評価:サービスの成果についての評価項目別達成率比較  
(N=1107)



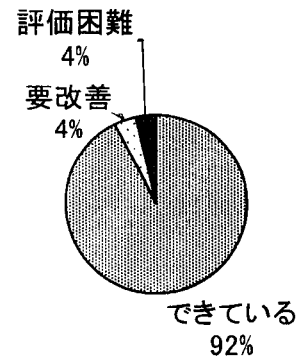
- ① 入居者一人ひとりが束縛のない安らぎのある自由な暮らしができている。
- ② 入居者一人ひとりが自信を取り戻し、感情豊かに暮らしている。
- ③ 入居者一人ひとりがそれまでの暮らしや生き方（個性）を大切に暮らしている。
- ④ 入居者一人ひとりが自然なかたちで持てる力を発揮して暮らしている。
- ⑤ 入居者一人ひとりが大切な人と触れ合ったり、交流する機会をもちながら暮らしている。
- ⑥ 入居者一人ひとりと家族や親しい人との交流が入居当初よりも活発である。
- ⑦ 入居者が日常的にまちに出かけながら暮らしている。
- ⑧ 入居者と職員が日常的に地域の人と交流することをとおして、地域の人々の痴呆に関する理解

※参考 あなたは、ご自身が痴呆になった時にこのグループホームに入りたいですか？

入りたい	入りたくない	わからない
75.50%	7.87%	16.55%

## 家族アンケート集計結果

問1 ご本人にとって、グループホームは、安らぎがあり自由な暮らしができる場になっていますか。



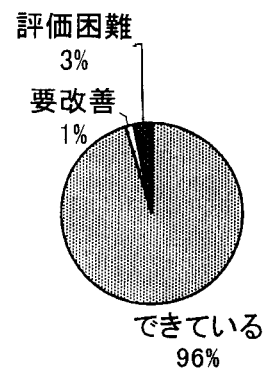
### ◆「なっている」と答えた方のコメント

- ・ 家にいる頃は、痴呆が進行していると思っていましたが、グループホームに入ってから軽くなったような気がします。雰囲気良くて職員皆さんが親切なので、心から安心できるようです。
- ・ 家庭の延長のようなところで、職員と同年代の他の入居者に支えられ、とても安心して暮らせています。また個室なので自由気ままに過ごしています。表情が明るくて穏やかになりました。

### ◇「なっていない」と答えた方のコメント

- ・ アットホームであるが、それが本人にとってはプライバシーが保たれなかつたりするようで、9人の集団生活の密な関係に難しさも感じます。
- ・ 職員に世話になることを悪いからと言い、手を貸して欲しいことも頼みにくいようで、身内をあてにしています。

問2 職員は、常にご本人を尊重し、誇りやプライバシーが保たれるような言葉かけや対応をしていますか。



### ◆「している」と答えた方のコメント

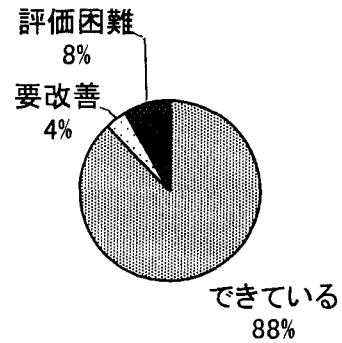
- ・ いつも視線が同じで明るく笑顔で肩をやさしく抱く様に話しかけ、耳の遠い母もわかりやすく私の云うことより十分理解出来るようです。本人特有の痴呆の部分や性格をよく理解し、そのまま、許容して対応して下さいます。
- ・ いつも近くにいて声をかけて下さっています。わかりづらい母の話を根気よく聞いて下さっています。

### ◇「していない」と答えた方のコメント

- ・ ていねいではあるのですが事務的で機械的な対応が感じられます。もう少し、ふれあいを大切に、やわらかく親しみを込めて接して頂ければと思います。
- ・ 悪気はなかったと思いますが、「食べることだけが楽しみよね」と皆さんの前で発言された職員がおり、本人の気持ちを思うと悲しく思いました。



問3 職員側のきまりや都合が優先されずにご本人のペースで暮らせていますか。



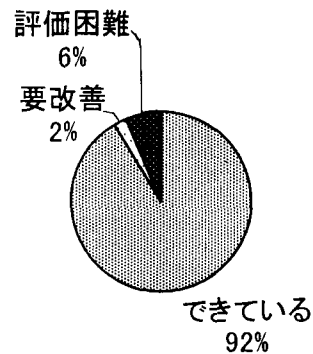
◆「暮らせている」と答えた方のコメント

- ・自由気ままに暮らしており、食事等も眠かったりすると時間をずらしてもらっているようです。いつもマイペースで暮らしています。
- ・入居者の方が具合が悪くその人に手がいる時も、それに応じて職員の方の人数を増やして対応してくれるので、いつも自分のペースで過ごせています。

◇「暮らせていない」と答えた方のコメント

- ・職員が少ないため、食事や入浴は時間で決められてしまっています。
- ・行事等職員が忙しい時には、雰囲気の違いに混乱してしまう父は、疎まれてしまい少し離れたソファーに一人座っています。

問4 ご本人が、自分の力を発揮しながら暮らせるように職員は、極力手や口を出さずに見守りながら支えていますか。



◆「支えている」と答えた方のコメント

- ・職員の方が手助けしてしまえば早く終わるような事でも、できる限り本人のできることは見守りながら、長い時間がかかっても嫌な顔もせず、ゆっくりと待っていてくれます。
- ・母の手伝える食事の下ごしらえや裁縫など、職員は声をかけたり励ましたりしながら自分でできることは、なるべく自分でさせてもらっているようです。

◇「支えていない」と答えた方のコメント

- ・医療面、安全面はとても良く管理されていますが、安全面を重視する余り、冒険的なことはいっさいなく、活動的には暮らせてはいないようです。
- ・自宅での生活で掃除、片づけが好きなので手伝いをさせてもらうように私からお願いしているが、命令されてやっていると受け取っているようです。力を活かすための声のかけ方の工夫とゆとりが必要では。