

評価項目	数値評価	1	2	3	4	5	コメント
11.施設の総合評価	全体評価	○					
	質問別評価	77					
		78					

12.個人情報	全体評価			○			ちよつと悲しい質問です。
	質問別評価						
	79の1			○			
	2			○			
	3			○			
	4			○			
	5			○			
	6			○			
	7			○			
	8			○			
	9			○			
	10			○			
	11			○			
	12			○			
	13			○			

利用者家族アンケート(利用者アンケート) (どちらかに○をしてください)

2.用語に関する評価

評価項目	改善すべき用語・表現	適切な用語・表現
0.施設の選択	<p>自ら希望して入居している人はいない。 有料老人ホームにあってもらってもそうであり、まして特養は 「仕方ない」がまず前提であるとしたら、質問に正直に 答えるのは難しい。</p>	
1.入所時の支援	<p>家族が対応している事が当施設では多いので、答えは正確さ に欠ける。しかし、他施設ではいい質問だと言える。</p>	
2.室内環境		

評価項目	改善すべき用語・表現	適切な用語・表現
3.施設全体		
4.過ごし方		
5.社会生活		
6.地域との関わり	本人が希望しても、体力的・精神的に出来ない現実とのギャップがある。	

利用者家族アンケート・利用者アンケート(どちらかに○をしてください)

3. スタッフ教育、施設の質向上などへの有用性の評価(コメント)、および、より有益な評価にむけての改善意見

* 自由記載をお願いします

* 一枚に書ききれないときは、この用紙をコピーしてお使いください。

1. スタッフの教育にとつての有用性

施設職員が第三者として、いろいろな角度から評価される事を受け止める教育になる。
職員に一番教育力をもっているのは入居者である事を実感させるチャンス。

2. 施設ケアの質向上にとつての有用性

施設生活の「当たり前」を在宅生活の延長に発想転換することで質向上につなぐ。
職員のみでの努力で質の向上ははかれぬ。家族や高齢者が施設福祉に関心をもつて、意見を言う事が質の向上の基本。

3. よりよい自己評価票の作成にむけての意見、提案、指摘

相互チェック出来る事。
会議等で議論できるように。

評価項目	改善すべき用語・表現	適切な用語・表現
7.生活サービス	生活サービスの具体的イメージが捉えにくい。	
8.スタッフが提供するケア		
9.運営への参加	本人は自治会等の組織化を問いかけるとわかりやすい人もいるかもしれない。	
10.その他		

評価項目	改善すべき用語・表現	適切な用語・表現
11.施設の総合評価		
12.個人情報		

4.その他(評価実施に際しての問題点、利用者の反応、スタッフの仲間など、何でも気の付いたことをお書きください)

ラポールはますます重度者が多くなり、アンケートに応えることがほとんど出来なくて、申し訳ありませんでした。
しかし、病院系や特養ホームでも、多くが重度者の入居を避けている中で、ラポールが今は異状ですが、今後は特養の標準となっていくでしょう。
それを見ると、このアンケートの内容は事業者としてサービス提供時に考えなければいけない事ばかりですので、大変意義深いものと思います。

ありがとうございました

利用者家族アンケート・利用者アンケート(どちらかに○をしてください)

1.調査項目に対する評価

評価項目	数値評価					コメント
	1	2	3	4	5	
0.施設の選択について	大変適切な質問である	○				
	まあ適切な質問である					
	どちらともいえない					
	やや不適切な質問である					
	全く不適切な質問である					
全体評価	○					
質問別評価	1	○				
	2	○				
	3	○				
	4	○				

1.入所時の支援	数値評価				
	1	2	3	4	5
全体評価		○			
質問別評価					
5		○			
6		○			
7	○				
8	○				
9		○			

2.室内環境	数値評価				
	1	2	3	4	5
全体評価		○			
質問別評価					
10		○			
11		○			
12		○			
13		○			
14		○			
15		○			
16		○			
17		○			
18		○			
19		○			
20		○			
21		○			
22		○			
23		○			
24		○			
25		○			

質問としてはおもしろいが、家族として答えるには認知している限界がある。

		26							
3.施設全体(構造評価)	評価項目	数値評価	1	2	3	4	5	コメント 構造評価は、素人では無理な面と、素人だから暮らす視点で評価できる面とあり、答えでははかれないものがあると思う。	
		全体評価			○				
		質問別評価	27			○			
			28			○			
			29			○			
			30			○			
			31			○			
			32			○			
			33			○			
			34			○			
		35			○				
4.すこし方		全体評価			○			ご家族が感じているものと、職員が意図しているアクティビティ的視点にズレがあることもある。	
	質問別評価	36			○				
		37			○				
		38			○				
		39			○				
		40			○				
		41			○				
5.社会生活		全体評価	○					社会生活という視点は大変重要です。特に、家族がそれを意識する事がサービスの質となる。	
	質問別評価	42	○						
		43	○						
		44	○						
		45	○						
6.地域との関わり		全体評価			○			地域とのかかわりを家族が本当に望んでいると思えないので、答えにくい質問です。	
	質問別評価	46			○				
		47			○				
		48			○				
		49			○				
		50			○				

評価項目	数値評価		1	2	3	4	5	コメント
	全体評価	質問別評価						
7.生活サービス	全体評価				○			
	質問別評価							
		51		○				
		52		○				
		53		○				
		54		○				
		55		○				
		56		○				
		57		○				
		58		○				
		59					○	
		60					○	
	61					○		
	62					○		
								「社会サービス」のとらえ方がむずかしい。

8.スタッフが提供するケア	全体評価	○						
	質問別評価							
		63	○					
		64	○					
		65	○					
		66	○					
	67	○						

9.施設運営への参加	全体評価	○						
	質問別評価							
		68	○					
		69	○					
		70	○					
		71	○					
	72	○						
								特に、家族の参加意識を高める事が重要です。

10.その他	全体評価		○					
	質問別評価							
		73	○					
	74	○						

利用者家族アンケート・利用者アンケート(どちらかに○をしてください)

2.用語に関する評価

評価項目	改善すべき用語・表現	適切な用語・表現
0.施設の選択	<p>①「措置時代の方は「選択」といっても、「どの施設にするか」ではなく、「在宅か施設か」の選択です。</p> <p>②この施設を選んだ理由にいくつかの設問追加を要す。</p> <p>③「納得してこの施設を選ぶ」。施設への納得か、家族の合意か。積極的選択・消極的選択。</p>	<p>①在宅ではなく施設サービスを選んだ理由</p> <p>②申し込みは何ヶ所行ったか？</p> <p>③この施設に入居した理由</p> <p>1.順番が早かった</p> <p>2.選んだ(他施設を断って選んだ)</p> <p>3.経済的理由</p> <p>4.他で断られたから(重度のため等)</p> <p>④情報を集める努力をしたかどうか</p>
1.入所時の支援	<p>入所時の流れ(手続き)がご家族は不便を感じているかどうか知りたい。</p>	<p>①入所時の手続きの流れで不便を感じた事がありますか？</p> <p>②職員は誰(どのようなポジション)が対応したか？</p> <p>③「契約書」は全て納得できたか？</p>
2.室内環境	<p>室内環境については</p> <p>①求めたい環境をまずは聞いてみてほしいかがでしょう。</p> <p>②その上で、今の施設に対しての評価をきく。</p>	<p>→①施設に求めるものを5つあげてみてください。</p> <p>→②今の設問通り</p>

評価項目 3.施設全体	改善すべき用語・表現 聞き放しになっているので、「なぜ」を入れるといい。	適切な用語・表現 設問34:印象を聞いた方が答えやすい。 ①各設問に理由を記述してもらおう。
4.過ごし方	<ul style="list-style-type: none"> ①行事の情報を得ているか? ②行事の種類を列挙して、それぞれに過ごし方を含め感想を聞く。 ③家族の参加 	→もっと具体的にききたいが、量が増えますね。
5.社会生活	社会生活の設問が少なく、またイメージしにくい。	<ul style="list-style-type: none"> ①新聞・テレビは自由に選んでいますか? ②来客等は自由に迎え入れることが出来るか? ③自分の意見や提案あるいは要望は出せているか? (コミュニケーションはありますか?) ④外出は出来るか ⑤おしゃやれ等への自由
6.地域との関わり	今までの生活の延長上として考える。 家族が地域との関わりを求めているかどうか。	<ul style="list-style-type: none"> ①家に居た頃のように「お付き合い」をする事が出来るか? (設問48) ②地域との関わりを持ってほしいと家族は希望しているか?

評価項目	改善すべき用語・表現	適切な用語・表現
7.生活サービス	<p>①朝起きてから寝るまでの流れで設問してみても？ →</p> <p>②医療・保健・福祉の設問の整理</p> <p>③生活上のケアやサービスという表現は理解しにくい。</p>	<p>1.起床時間はいかがですか？</p> <p>2.洗顔・歯みがきについて</p> <p>3.トイレ対応</p> <p>4.着替えについて(身だしなみ等)</p> <p>5.気分転換の工夫はされているか</p> <p>...</p> <p>最後に、家族は一日の流れを知っているか？</p>
8.スタッフが提供するケア	<p>[68]の設問をもっと分解した方がいい。</p> <p>①職員の問題点で不安や不満・疑問を感じた時、施設長やオンブズマンに相談していますか？</p> <p>「していない」としたら、その理由は？</p>	<p>1.ことば使い</p> <p>2.身だしなみ</p> <p>3.介護技術</p> <p>4.接客態度</p> <p>5.コミュニケーションへの努力(家族に対して)</p> <p>...</p>
9.運営への参加	<p>運営参加の意味を明記してから質問した方がいい。</p>	<p>1.法人・施設運営全般への参加</p> <p>2.説明を受け、合意するということがちゃんと出来ているか？</p> <p>3.意見や要望を言う機会には何がありますか？</p>
10.その他		

<p>評価項目</p> <p>11.施設の総合評価</p>	<p>改善すべき住まいとする為に、参加していただけたらよい</p> <p>この施設をよりよい住まいとする為に、参加していただけたらよい</p> <p>に設問した方がよい。</p>	<p>適切な用語・表現</p> <p>①この施設の評価を以下の点で述べる。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.施設運営・方針 2.施設建物 3.施設職員 4.地域とのかかわり方 5.家族や高齢者とのコミュニケーション <p>②この施設のよい点・気になる点を3つずつ書き上げてください。</p>
<p>12.個人情報</p>	<p>今後の「家族のあり方」を考えられるような設問を望みます。</p>	

利用者家族アンケート・利用者アンケート(どちらかに○をしてください)

3. スタッフ教育、施設の質向上などへの有用性の評価(コメント)、および、より有益な評価にむけての改善意見

* 自由記載をお願いします

* 一枚に書ききれないときは、この用紙をコピーしてお使いください。

1. スタッフの教育についての有用性

1. スタッフの教育についての有用性

スタッフの教育に第三者の視線は大変重要です。

また、業務マニュアルやサービスのポイントあるいは人権についての実施しているサービスの評価点検が出来ます。今年度「共育担当」を選任し、このアンケートのような切り口で教育計画を立て、実施してまいります。

オンブズマンや介護相談員が入居者の代弁者である事踏まえ、職員との話し合いの場が必要かと思えます。

2. 施設ケアの質向上にとつての有用性

集団生活の場の問題として、業務の都合が優先する事が多々あると思われまます。

利用者主体と言っても、常に点検をかけないと流されてしまう気がします。

発言が出来ない重度の方の訴えや要望を「声なきニーズ」の掘り起こしにさらに努力したい。

そのためにこうしたアンケートを活用したい。

3. よりよい自己評価票の作成にむけての意見、提案、指摘

現在、在宅系サービスにはサービス評価制度を外部のものを導入しています。

しかし、施設のものが遅れているので、このアンケートは参考になります。

自己評価票の作成としては、これを基本に施設ごとに設問の追加・削除があつていいと思います。

そして自己評価票のインターネットでの公開があるといいと思います。

4. その他(評価実施に際しての問題点、利用者の反応、スタッフの手間など、何でも気の付いたことをお書きください)

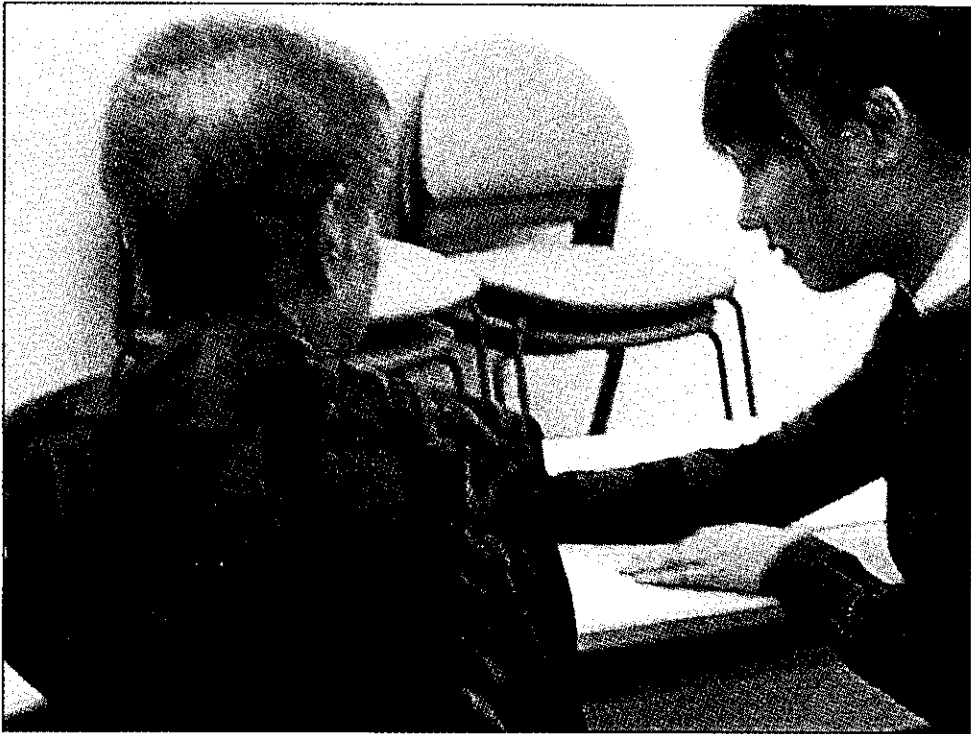
アンケートの実施はかなり当施設の場合、手間がかかります。

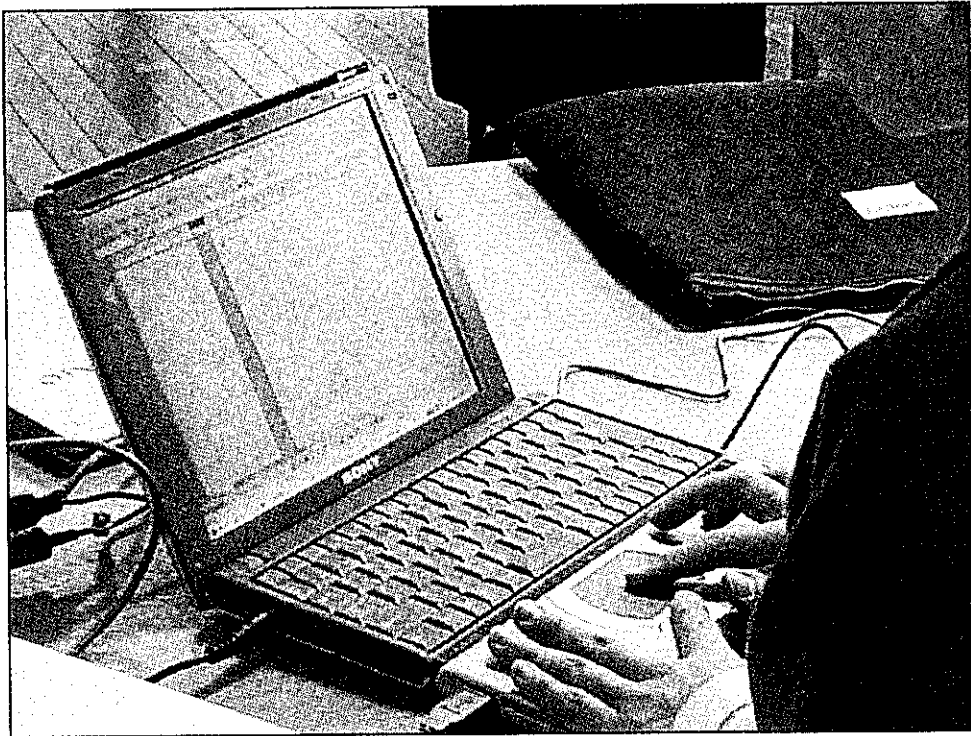
新設の施設は、入居者のADLが高いのですが、5年以上で重特の場合は入居者のあらゆる対応の困難性が高まります。そこで、施設のレベルを比較出来るようにした方がいいのではないのでしょうか？

1. 施設規模及び種類
2. 年数(設立及び入居平均年数)
3. 重度痴呆及び身体的重度
4. 経済的能力平均
5. 要介護平均

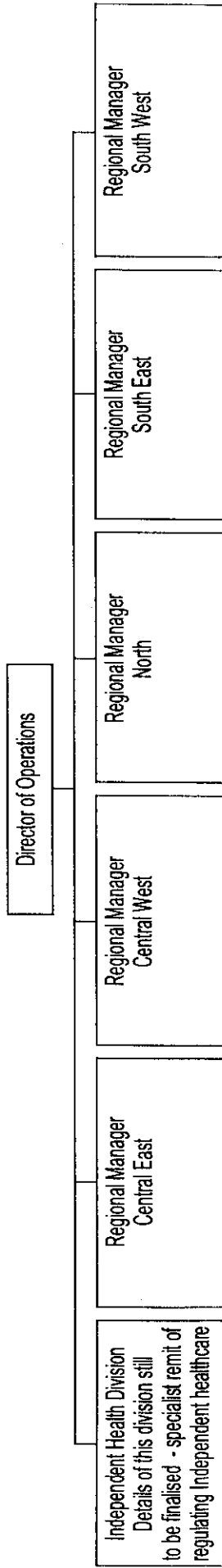
* 職員の感想も含め、小川がメモしました。質問がありましたらご連絡下さい。

ありがとうございました





SCOTTISH COMMISSION FOR THE REGULATION OF CARE
 PROPOSED FRAMEWORK FOR REGULATORY STAFF



Locality Managers: numbers and locations to be determined by operational needs and local circumstances in consultation with Regional Managers and transferring staff.
 Administrative Support Services

Team Leaders, Number to be determined.
 Administrative Support Staff

Inspection Staff: Health: Early Years: Social Care.
 Administrative Support Staff