

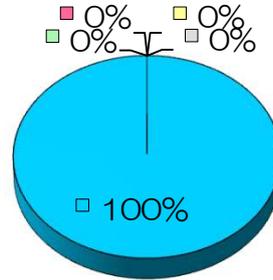
# 令和6年度 外部評価事業に対するアンケート集計結果

返送部数14部

## 1. 第三者評価（外部評価）を受審されて、貴事業所にとって有意義でしたか。

回答数

- |                   |      |
|-------------------|------|
| ① 有意義であった         | 14 件 |
| ② どちらかといえば有意義であった | 0 件  |
| ③ 有意義とはいえなかった     | 0 件  |
| ④ わからない           | 0 件  |
| 無回答               | 0 件  |



- 有意義であった
- どちらかといえば有意義であった
- 有意義とはいえなかった
- わからない
- 無回答

## 2. 1の質問で、「有意義であった」又は「どちらかといえば有意義であった」とお答えいただきましたが、その理由は何ですか。（複数回答可）

- |   |      |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> 評価調査員との対話が、事業所の改善へ役立つ            | 13 件 |
| <input type="checkbox"/> 第三者から見られることが緊張感を生み、介護サービスの改善へ役立つ | 13 件 |
| <input type="checkbox"/> 外部評価項目によるチェックが、介護サービスの改善へ役立つ     | 10 件 |
| <input type="checkbox"/> 職員へ改善の目標や指針を示すことができる             | 11 件 |
| <input type="checkbox"/> 外部評価を受審することで、職員の自信へとつながる         | 7 件  |
| <input type="checkbox"/> その他（ )                           | 0 件  |

## 3. 1の質問で「有意義とはいえなかった」又は「わからない」とお答えいただきましたが、その理由は何ですか。（複数回答可）

- |   |     |
|---|-----|
| <input type="checkbox"/> すでに分かりきったことが多かった                         | 0 件 |
| <input type="checkbox"/> 行政の指導監査の項目と似ており2度手間であった                  | 0 件 |
| <input type="checkbox"/> 評価調査員の評価能力に信頼がおけない。                      | 0 件 |
| <input type="checkbox"/> 評価項目がグループホーム又は小規模多機能型居宅介護事業所にとって適切とはいえない | 0 件 |
| <input type="checkbox"/> できないことを要求している                            | 0 件 |
| <input type="checkbox"/> 準備書類の作成や当日の調査に時間をとられる                    | 0 件 |
| <input type="checkbox"/> 評価結果がきちんと私たちの事業所を評価できていない                | 0 件 |
| <input type="checkbox"/> その他（ )                                   | 0 件 |

## 4. 評価項目についてご意見をお願い致します。参考になった点（評価の視点など）を教えてください。

- ・ 事業所が気づいていない所や、変更があった部分など教えて頂きありがとうございます。ご家族へのアンケートで、指摘された点についても再度職員に周知徹底することができたので良かったです。
- ・ 入浴支援で好きな時間に入って頂けるのを当たり前だと思って支援していたことを評価して頂けたこと。
- ・ 今回は、ご家族様のアンケートの中で、接遇に関してのご指摘を頂き、普段何気なく行っているケアに対し、振り返り、反省しなければならないと気づかされました。
- ・ 外部からの目線で見いただき、改善を行う事で施設が今後も伸びていくようように職員間で共有し努めて行きたいと思えます。
- ・ 普段は自分達(職員)目線ですが、調査員の目線での意見が知れて改めて気づかされる事があった。
- ・ 現時点でのホームに不足していることをわかりやすく丁寧に教えて頂きました。ありがとうございました。自施設でのケアや思いが適切なのか、他の施設を見たことがなく自信を持つことが出来ずにいた第三者の方から評価されることで自信を持てる所、まだ努力が足りない部分など明確になった。また、普段は聞けない家族からの思いなどアンケート結果を見て家族の思いを感じる事ができ、今後の方向性を確認することが出来た。自己満足にとどまらないよう、第三者の視点から評価して頂くこと自体が肝要と思われた。

5 評価項目についてご意見をお願い致します。この評価項目（判断基準や着眼点等）で評価されるのは困ると思われた点を教えてください。

- ・ 特にありません。

6.当機構の訪問調査方法についてご意見等がありましたらご記入ください。

- ・ 毎回違う調査の方で色々な考えが聞け参考になります。

7.当機構の利用者（家族）アンケート調査方法についてご意見等がありましたらご記入ください。

- ・ ご家族が直接事業所の職員や管理者に言えない事でも、アンケートで意見を言いやすいと思うので、大変良いと思います。

8.評価結果の公表方法についてご意見等がありましたらご記入ください。

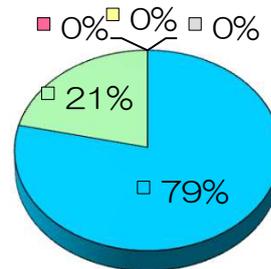
- ・ 特にありません。

9.評価結果は、貴事業所の現状を適切に評価し、表現しているといえますか。

回答数

- している
- どちらかといえばしている
- していない
- わからない
- 無回答

11 件  
3 件  
0 件  
0 件  
0 件



- している
- どちらかといえばしている
- していない
- わからない
- 無回答

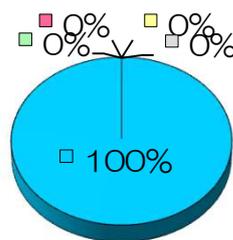
それは、どういった点で感じられるのかお書きください

- ・ ご家族が直接事業所の職員や管理者に言えない事でも、アンケートで意見を言いやすいと思うので、大変良いと思います。
- ・ ホーム敷地の菜園で野菜と一緒に植え付けし収穫し食事に提供しその他果実を育て敷地を散歩し、職員と入居者と一緒に食事を摂りながら収穫の喜びを分かち合っている
- ・ ただ、外面的に評価するだけでなく、現場の状況や職員の質の低下等の内情を、親身になって話を聞いて頂いた上で、適切な評価を頂いた。
- ・ 職員も年数を重ねる事で一人一人が物忘れなどが起こる傾向が見られます。その都度、ミーティングでも話しますが初心を忘れずに入居者様に対して接するようには伝えてはいます。
- ・ 調査時もしっかり話を聞いてくれて、文書の修正も丁寧に対応してくれては意見も反映してくれていました。風通しの良い職場づくりなど、当院が力を入れている部分を評価されている。

10. 評価調査員の礼儀作法は適切でしたか。

回答数

<input type="checkbox"/> 適切であった	14 件
<input type="checkbox"/> どちらかといえば適切であった	0 件
<input type="checkbox"/> 適切ではない	0 件
<input type="checkbox"/> わからない	0 件
<input type="checkbox"/> 無回答	0 件

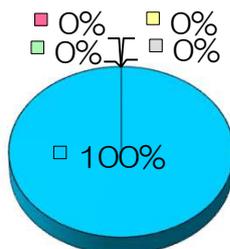


- 適切であった
- どちらかといえば適切であった
- 適切ではない
- わからない
- 無回答

11. 評価調査員のヒヤリング時の態度は適切でしたか。

回答数

<input type="checkbox"/> 適切であった	14 件
<input type="checkbox"/> どちらかといえば適切であった	0 件
<input type="checkbox"/> 適切ではない	0 件
<input type="checkbox"/> わからない	0 件
<input type="checkbox"/> 無回答	0 件

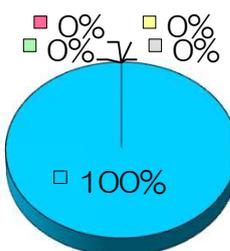


- 適切であった
- どちらかといえば適切であった
- 適切ではない
- わからない
- 無回答

12. 貴事業所についての知識は妥当であったと思いますか。

回答数

<input type="checkbox"/> 妥当であった	14 件
<input type="checkbox"/> どちらかといえば 妥当であった	0 件
<input type="checkbox"/> 妥当ではない	0 件
<input type="checkbox"/> わからない	0 件
<input type="checkbox"/> 無回答	0 件

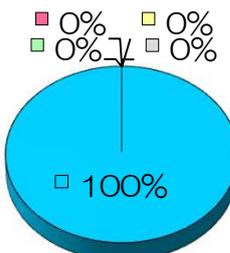


- 妥当であった
- どちらかといえば妥当であった
- 妥当ではない
- わからない
- 無回答

13. 評価項目についての知識は妥当であったと思いますか。

回答数

<input type="checkbox"/> 思う	14 件
<input type="checkbox"/> どちらかといえば思う	0 件
<input type="checkbox"/> 思わない	0 件
<input type="checkbox"/> わからない	0 件
<input type="checkbox"/> 無回答	0 件

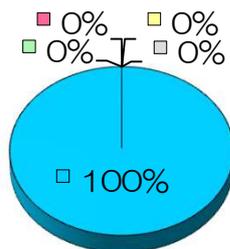


- 思う
- どちらかといえば思う
- 思わない
- わからない
- 無回答

14. 評価調査員として、適切な感覚を持っていたと思いますか。

回答数

<input type="checkbox"/> 思う	14 件
<input type="checkbox"/> どちらかといえば思う	0 件
<input type="checkbox"/> 思わない	0 件
<input type="checkbox"/> わからない	0 件
<input type="checkbox"/> 無回答	0 件



- 思う
- どちらかといえば思う
- 思わない
- わからない
- 無回答

### 15. 評価調査員についてお気づきになられた点があればお書きください。

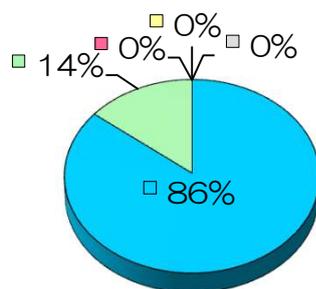
- ・ 食事の配膳を入居者様がされてできることは、してもらう所を評価していただけた
- ・ 改善項目にあった、浴室の室温管理や、私達が最も徹底して行っている清潔保持に対し、評価して頂いた事等、細かい点に気づかれ、私達が見落としている点も改める事が出来ました。また、介護保険改正の内容に関しても、十分理解されており、適格な指摘がされていました。
- ・ 私達現場で長年ケアをさせていただいている者の考え方や気持ちを理解しようとして下さいました。教科書に書いてあるような事で、白黒と判断される方もいる中で、時間などこちらの要望を加味しながらも、話をよく聞いていただきました。ご助言もすんなりと理解、納得できました。丁寧に調査頂き、感謝しております。
- ・ ホームの現状(職員不足)の相談にに応じて頂きありがとうございました。丁寧な言葉遣いで、こちらの思いを汲み取って評価をして頂きました。聞き取りの仕方が会話の中から引き出して頂ける調査のやり方をさせていただいたので話しやすく、自施設の良い所、悪い所を再認識できた。礼儀正しく丁寧な対応に好感が持てました。

### 16. 職員の態度やマナーはいかがでしたか。

#### 回答数

- ① 非常に良い
- ② 良い
- ③ 悪い
- ④ わからない
- 無回答

12 件  
2 件  
0 件  
0 件  
0 件



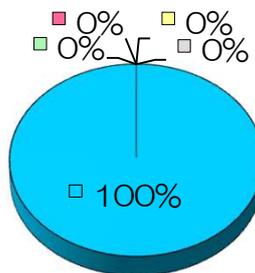
- 非常に良い
- 良い
- 悪い
- わからない
- 無回答

### 17. ご要望やお問合せに適切に対応しましたか？

#### 回答数

- ① 対応した
- ② どちらかといえば対応した
- ③ 対応していない
- ④ わからない
- 無回答

14 件  
0 件  
0 件  
0 件  
0 件



- 対応した
- どちらかといえば対応した
- 対応していない
- わからない

### 18. 当機構の事務局についてお気づきになられた点があればお書きください。

- ・ こちらの質問等に親切丁寧に对应して頂けたのでスムーズに手続き出来て良かった
- ・ わからない書類の事を詳しく教えて頂いたり、書き方が分からないとわかりやすく教えて頂きありがとうございました。あと電話の対応がとてもよく話しやすかったです。今後ともよろしくお願いします。
- ・ 丁寧に優しい言葉遣いで、要望にも早期に対応して頂きとてもよかったです。