

## 第三者評価結果概要版（通所介護【デイサービス】）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人東京栄和会
事業所名	千代田区立一番町高齢者在宅サービスセンター
所在地	千代田区一番町12番 いきいきプラザ一番町3階
連絡先	03-3265-6131

## ○事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）

- 1) 思いやりのこころの介護を実践する。
- 2) 家庭的な雰囲気大切に作る。
- 3) 尊厳を持った、その人らしい自立生活が送れるよう支援する。
- 4) 自己決定の尊重と残存機能の活用に努める。
- 5) 地域と共生し地域福祉の拠点をを目指す。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【自由参加を原則とした多種多様なプログラムが用意されている】

年間を通じて各種のプログラムを計画しており、月次のスケジュールを策定して利用者へ提供されている。今回行った利用者調査の、「楽しみにしている行事や活動はあるか」の設問に関しては、概ね高い満足度が聞かれており、適切に実施されていることが確認できている。自由意見欄には、書道・ぬり絵、貼り絵・カレンダー作り・専門講師による体操などを楽しんでいるとする声が聞かれている。また、各種のプログラムへの参加については原則自由とされており、利用者の自主性や主体性による参加を原則としている。

## 【日々利用者一人ひとりのケース検討を実施している】

計画書の定期的な見直しは、6か月ごとや介護保険の更新時とされているが、心身状況が変化した際にはその都度見直すことにしている。日々ケース検討会を開催しており、利用者一人ひとりについて約20項目にわたる評価項目をもとにアセスメントを行い、計画書の新たな作成につなげている。利用者の日々の様子はケース記録をはじめ、バイタルサイン、服薬、入浴、排泄などのチェック表を設け経過を観察し、個々の記録は相談員が確認することになっている。

## 【地域の関係機関とのネットワークが確立している】

併設する地域包括支援センターをはじめ、居宅介護支援事業所や複合施設内の各部署などとの連携を図りながら、利用者の在宅生活を多面的に支援することに心がけている。サービスの実施状況に加え、心身の変化・趣味活動・社会参加などの多角的な情報を把握しており、サービス担当者会議などを通じて、ケアマネジャーと直接情報交換を行うことにも努めている。地域の居宅介護支援事業所約15か所からの紹介を受け、平均稼働率は約90%になっている。さらに、地域の居宅介護支援事業所とのネットワークを拡充することを目指している。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【専門性の高いリハビリテーションを行うことを目指している】

通所介護計画書にはリハビリに関する項目を設け、ニーズや具体的な支援内容を明示している。現在は個別機能訓練加算の体制は組み込まれていないが、看護師が中心にリハビリや体操、作業訓練などを行っている。実施した内容にしてはケース記録に記載しているがさらに達成状況が確認できるような記述を検討されたい。また、体操やリハビリなどについては、さらに専門性を高めることを目指している。

### 【さらに個別性に配慮した計画書作りを目指している】

居宅サービス計画や事業所のアセスメントシートをもとに、利用者個々の課題を抽出し通所介護計画書を作成している。計画書は利用開始時には利用者や家族に確認を得て、担当のケアマネジャーにもコピーを渡し連携が図れるようにしている。また、ニーズをはじめ必要とする各種の支援内容も記載され、分かりやすい内容にまとめられている。さらに、個別性を高めるために、利用者一人ひとりに対して「着目した視点」を明確にすることを目指している。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【個人の意思を尊重して提供するサービス内容を取り決めている】

洗濯物たたみなどのお手伝いは、「やりたい」と「やりたくない」の双方に分かれるため、意見を聞きながら活動以外のお手伝いに無理なく参加してもらえるようにしている。利用者本人や家族から是非に手伝わせてほしいという希望があれば、下膳やテーブル拭きなどを手伝ってもらっている。また、職員教育において、「排泄時の声かけに配慮する」との目標を掲げ、トイレに誘導する際の声かけ方法に気配りすることを心がけている。

### 【個別の機会や会議を通じて指導や相談を適宜受けられるようにしている】

新人職員については、見習い期間中に適切な指導や助言が受けられるように指導担当の先輩職員を取り決めている。さまざまな対応に苦慮し、判断に迷いがある場合には、適宜前述の指導者やリーダー職員、各種の専門職に相談、助言を受けるようにしている。また、月単位でセンター会議や事業推進検討会を開催し、内容は介護日誌に反映させ職員全員が周知できるようにしている。記録は必読とし、回覧によって職員全員が確認できるようにしている。

### 【利用者が地域のさまざまな資源を利用する機会を設けている】

日々行われている朝の会では、地域の行事に関する情報提供を行ったり、事業所内には区報の常置や地域行事のポスターを掲示して、地域情報の還元に努めている。地域の保育園児の定期的な訪問を受け、世代を超えた交流の機会なども設けている。実習生や職場体験などを含めて積極的な受け入れを行い、職員以外の地域住民とふれ合う機会作りに取り組んでいる。居宅介護支援事業所に毎月実績報告を行う際には、「利用者の様子」についても提供することになっている。家族やケアマネジャーと連携して利用者を支援していくことを基本としている。

○利用者調査結果

有効回答者数	49人
利用者総数	100人

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	81.0%	14.0%	いイエ:2.0% 無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0%	14.0%	いイエ:4.0% 無回答・非該当:0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	87.0%	6.0%	いイエ:2.0% 無回答・非該当:4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	69.0%	16.0%	10.0% 無回答・非該当:4.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動リハビリは、家での生活に役立つか	65.0%	26.0%	いイエ:4.0% 無回答・非該当:4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%		どちらともいえない:4.0% いイエ:2.0% 無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	6.0%	いイエ:2.0% 無回答・非該当:0.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	87.0%	10.0%	いイエ:0.0% 無回答・非該当:2.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	65.0%	8.0%	24.0% いイエ:2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	97.0%		どちらともいえない:0.0% いイエ:2.0% 無回答・非該当:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	6.0%	どちらともいえない:4.0% いイエ:0.0%
12. 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	81.0%	12.0%	いイエ:2.0% 無回答・非該当:4.0%
13. 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	79.0%	12.0%	いイエ:4.0% 無回答・非該当:4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	8.0%	どちらともいえない:4.0% いイエ:4.0%
15. 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	53.0%	24.0%	18.0% いイエ:4.0%

## 第三者評価結果概要版（通所介護【デイサービス】）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	かんだ連雀高齢者在宅サービスセンター
所在地	千代田区神田淡路町2丁目8番1号
連絡先	03-3252-8815

## ○事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）

- 1) 利用者に深い共感を持つ
- 2) より支援を必要としている方を優先して支援する。個人及び家族のきずなを大切にする
- 3) 利用者が満足する質の高いサービスを提供する
- 4) 法人の最大の財産は人材であることから、職員の一定水準の生活を守る
- 5) 地域の方々に感謝する

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【利用者が自分の役割を得られるように支援している】

法人では、利用者の「快食・快便・快眠」を目指すことを方針に掲げ、事業所では、快食についての取り組みとして、利用者が自ら作ったものを皆で食べることを計画して実施している。食事研究会では、「利用者に参加して頂きながら、事故なく食事を作る」ことを目標に掲げて企画書を作成し、厨房職員と協力して事前に作り、タイムテーブルを変更し、作業工程を練り上げていった。そして、週の前半と後半でメニューを変更し、利用者と一緒におかずを作っている。「楽しかった」と利用者から好評を得られ、定期的な開催に繋がっている。

## 【利用者同士がお互いの能力を把握し合い、自然に助け合う関係性を支援している】

今年度は、利用者とともにを行う調理に力を入れている。そのために、職員は、利用者とともに作る食事やおやつ工程を通し、各利用者の「している能力」「できる能力」を把握できた。当初は、作業を遠慮がちに手伝っていた方も、徐々に積極的に関わるようになった。はじめは、職員の手を借りなければできなかった作業でも、利用者同士がお互いの能力を把握し合い、自然にお互いが助け合っている。その結果として、利用者の表情が豊かになったり、姿勢が良くなるなど、良好な変化を認めることができた。これらの経過は、写真記録からも読み取れる。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【今後も事故の予防の観点からリスクマネジメントを継続していく】

事業所では、今年度は、利用者の自立を支援する取り組みとして、危険予知を基礎とするリスクマネジメントに力を入れてきた。職員は、毎月のリスクマネジメント会議にてテーマを挙げ、個別の利用者に対する日々の対応方法を振り返り、生活支援技術の向上に取り組んできた。その結果、利用者と職員双方において、行動する前に、その行動範囲内に危険物がないかの確認や、あった場合には、どのように対応するか予測を立てることができつつある。今後も、事故の予防の観点から、こうした取り組みを継続していくことを課題としている。

### 【日常生活動作能力の維持向上に向けたさらなる取り組みを行っていく】

国は、介護報酬改定により、居宅サービス事業所には、利用者の心身機能の維持向上・活動の維持向上・社会参加の促進等を果たす役割があると示した。これに基づき、通所介護には、事業所内で、利用者の状態に応じて自立を支援していく訓練を、より強化する取り組みが求めた。職員は今まで以上に、送迎時から退室時まで、利用者のしていること、できることは、本人にして頂けるように寄り添い、今後も日常生活動作能力の維持向上に努めていくことを課題としている。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【役割の提供が利用者の意欲の向上につながっている】

職員は、利用者とともに作る食事やおやつの工程を通して、各利用者の「している能力」「できる能力」を把握している。はじめは職員の手伝いを必要とした作業でも、回数を重ねることにより、利用者同士がお互いの能力を把握でき、その結果、自然にお互いが助け合えるようになった。当初はお互い作業を遠慮がちに手伝っていたものが、徐々に積極的に関わるようになった。その結果、利用者の姿勢が良くなったり、表情が豊かになるなど、明らかな変化が見られている。役割の提供が、利用者の意欲の向上につながっていることが分かる。

○利用者調査結果

有効回答者数	25人
利用者総数	34人

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	88.0%	12.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	12.0%	いいえ:4.0%	無回答・非該当:0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	96.0%		どちらともいえない:4.0%	いいえ:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	24.0%	8.0%	いいえ:0.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動リハビリは、家での生活に役立つか	68.0%	24.0%	いいえ:4.0%	無回答・非該当:4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%		どちらともいえない:0.0%	いいえ:4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	8.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	84.0%	16.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ:0.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	72.0%	16.0%	12.0%	いいえ:0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	8.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	96.0%		どちらともいえない:4.0%	いいえ:0.0%
12. 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	88.0%	8.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:0.0%
13. 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	80.0%	16.0%	いいえ:4.0%	無回答・非該当:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	12.0%	いいえ:4.0%	無回答・非該当:4.0%
15. 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	56.0%	24.0%	8.0%	12.0%

## 第三者評価結果概要版（通所介護【デイサービス】）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人奉優会
事業所名	フォーユーデイサービス淡路
所在地	千代田区神田淡路町2丁目109番
連絡先	03-5298-6018

## ○事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）

- 1)在宅で自立した生活を送る為の支援～その人らしさの生活保持
- 2)ご利用者の自己実現～心身に活力と身体・脳機能低下予防
- 3)ご家族に安心感～介護疲れからの脱却
- 4)職員育成～社会に貢献できる人材を増やす
- 5)地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【機能訓練の一環として外出活動に取り組み、利用者の活力を引き出している】

機能訓練の一環として外出活動に取り組んでいる。お花見外出や紅葉外出など計画的に実施することもあれば、その時の雰囲気で行くこともある。春には近隣でジャズフェスティバルが開催され、事業所内にジャズが聞こえてきたことから、希望者を募って歩行訓練を兼ねて外出し、参加している。日々の決められたプログラムに縛られることなく、利用者の希望に応じて実施している。外出活動は、日頃出かけることが少ない利用者にとっても貴重な機会となっている。

## 【理学療法士が3か月ごとに自宅訪問し、在宅生活を維持できるような個別機能訓練に取り組んでいる】

平成27年度の介護保険法の改正に伴い、個別機能訓練加算Ⅱの取得に取り組んでいる。理学療法士が、3か月ごとに自宅を訪問して、実際の在宅生活の様子を確認した上で、どのような個別機能訓練が必要であるかを計画に取り入れている。自宅のベッドからトイレに移動中に転倒した利用者に対しては、「ベッドから介助なしで立ち上がる」を短期目標として、理学療法士が手作りした道具を使用して、体幹と足首の柔軟性の訓練を行なっている。その他、「食事の自力摂取」「浴槽をまたぐ」等、在宅生活を維持するために必要な機能訓練を実施している。

## 【法人内階層別職種別連絡会や各種委員会活動の活発な取り組みにより、サービスの質向上を図っている】

法人内階層別職種別連絡会や各種委員会活動では、事業所間の情報共有や活発な意見交換を行なっている。リスクマネジメント委員会では、個人情報取り扱いや、虐待防止チェックについて、各事業所で実施した職員向けアンケートを集計分析し、全事業所分のデータを集計分析し、その結果を各事業所に配布し、組織的な課題を抽出し、対策を講じている。事業所内だけでは狭くなりがちな視野を、各事業所間で有機的な連携を図り、法人全体でサービスの質向上につなげている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【利用者のニーズに合ったプログラム作りへのさらなる充実を期待する】

プログラムは、スポット的にボランティアのイベントが月1回あるものの、職員が中心となって様々なメニューを組み合わせながら実施している。また、プログラムの担当者が人事異動となったことにより、プログラムの質の維持継続が課題となっている。今後、ボランティアの拡大を図るなどして、プログラムメニューのさらなる充実を期待する。

### 【職員間の情報共有の徹底やチーム力強化を期待したい】

利用者定員30名であることもあり、運営上、職員間での情報共有およびその連携が重要な課題である。そのため、夕礼や全体会議の場で、「送迎中に出た申し送りはすぐにフロアに報告すること」等の具体的に注意喚起をしたり、毎日の夕方のミーティングや業務日誌などを活用し、職員間の情報共有を図っている。今後も、引き続き、サービスの質向上に向け、職員間の情報共有の徹底やチーム力強化を期待したい。

### 【今後も引き続き職員育成に向けたより一層の取り組みが望まれる】

職員アンケートでは、特に改善したいと思う点に「職員の質の向上の取り組み」等の声が寄せられていた。今年度、介護スキルおよび介護保険制度などの勉強会を開催したり、虐待防止チェックリストを使っている接遇マナー向上への意識づけを図るなど、職員の質向上に積極的に取り組んでいる。今年度、中重度加算を取得したこともあり、重度の利用者を今後も積極的に受け入れていく予定である。今後も引き続き職員育成に向けたより一層の取り組みが望まれる。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【利用者・家族への接遇マナー向上のため、日々職員間で注意喚起をしている】

毎日の夕礼や全体会議の場を活用し、利用者への対応や言葉遣いに対する注意喚起を行なっている。〔利用者の行動を急がせたり、他にも人がいるから時間通りにしてほしいなど、事業所の都合で失礼な言葉を使わないこと〕〔サービス業に携わる職員として、忙しい・できない・大変だとの言葉を利用者の前で使わないこと〕等を、職員間で共通意識として持つことができるよう、毎月の全体会議で確認し合っている。その結果、利用者調査では、職員の接遇マナーに関する設問では、回答者の87.8%の方々は満足との返答で、高い満足を得ている。

### 【業務日誌を活用してヒヤリハットの情報を共有し、支援の改善に取り組んでいる】

日々発生するヒヤリハットは、職員が毎日確認する「業務日誌」に記載している。業務日誌を活用することにより、情報共有がしやすく、発生件数も集計しやすい。ヒヤリハットの内容は、毎月の全体会議で振り返り、対応策を検討している。ヒヤリハットと報告書の内容を受け、「薬品関係を机の上に出さない」「倉庫のカギはその都度あける」等の具体的な対応策を決め、取り組んでいる。

### 【地域の清掃活動に参加するなど、地域に根差した取り組みを実施している】

毎週月曜日と木曜日は、区からの委託による介護予防講座を実施している。講座の内容は、体操（7～8名の参加）、抒情歌（約20名の参加）、パステルアート（7～8名の参加）等である。2月17日、24日には歯科講座を開催し、6名の参加があった。また、3月27日には理学療法士による介護予防講演会を実施し、地域住民に向け、転倒予防に関する知識や体操を伝えている。また、町内のごみ拾いを実施したり、町会のお祭りでおみこしを担いだりと、地域に根差した事業所としての活動に積極的に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	41人
利用者総数	73人

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	78.0%	14.0%	7.0%	無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	7.0%	7.0%	無回答・非該当:2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	87.0%	7.0%	0.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	63.0%	19.0%	12.0%	無回答・非該当:4.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動(リハビリ、家での生活)に役立つか	60.0%	26.0%	7.0%	いいえ:4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%	2.0%	4.0%	どちらともいえない:2.0% いいえ:4.0% 無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	12.0%	0.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	90.0%	7.0%	0.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当:2.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	56.0%	12.0%	31.0%	いいえ:0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%	2.0%	0.0%	どちらともいえない:2.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	12.0%	0.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%
12. 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	92.0%	2.0%	2.0%	どちらともいえない:2.0% いいえ:2.0% 無回答・非該当:2.0%
13. 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	75.0%	17.0%	7.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	12.0%	7.0%	いいえ:4.0%
15. 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	43.0%	19.0%	7.0%	29.0%

## 第三者評価結果概要版（通所介護【デイサービス】）



## ○基本情報

法人名	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	千代田区立岩本町高齢者在宅サービスセンター
所在地	千代田区岩本町2丁目15番3号 岩本町ほほえみプラザ3階
連絡先	03-5825-3407

## ○事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）

- 1)最も困っている人々の命と暮らしを支える
- 2)利用者に深い共感を持つ
- 3)地域の方々に感謝する
- 4)常に防災を心がけ火を出さない

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【多世代交流を継続的に行っている】

地域の中心施設として、幼稚園、保育園、学童保育、学校などから大勢の訪問客があり、複合施設全体で多世代の交流が図られている。小学生の30名からなるビッグバンド演奏、学童児童によるジャズダンス、小学生の総合授業の一環の発表会など、施設が地域資源として活用され、また利用者も地域を楽しむ機会に恵まれている。今年度は実習生として介護体験をした学生が敬老会に再訪問し、余興に阿波踊りを披露するなど交流が継続するケースがあった。

## 【利用者の個々の希望を把握し、アクティビティを見直している】

今年度の重点目標の一つとしてアクティビティを取り上げ、利用者個々の希望やニーズを吸い上げ、プログラムに反映させることに取り組んできた。年度初めに活動についてのアンケートを取り、利用者をよく知ることから始めた。アンケートの文字を大きくして読みやすく配慮したところ、「本が読みたい」などと職員が予想している利用者像とは異なる実態が確認でき、少人数プログラムの充実を図るなど、より満足度の高い活動につなげている。

**○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）****【引き続き、新人職員の確保に取り組んでいく】**

サービスを提供する上で、新人職員の確保を課題としている。事業所として職員の定着率は高いが、新人の採用については、初任者研修や職員の出身校に就職説明に出かけたり、民間の学校とも連携して採用の努力をしたりするなど取り組んでいる。特に将来に向けて若い女性の獲得の対策を検討しており、引き続き、新人職員の確保に取り組んでいくことを課題としている。

**【法人内外の他事業所との連携を一層図っていく】**

施設の構造上、各階ごと事業・部署が異なるため、他部署の職員同士が連携していく上で課題を抱えている。これに対し、各事業・部署の連携・情報共有の強化を進め、複合施設としての利点の一層の活用に重点的に取り組んでいる。また、利用者の重度化が進んでおり、対応力を高める必要性も高まっている。訪問介護などの他の拠点の在宅サービスとの連携強化を一層図っていくことを課題としている。

**○事業者が特に力を入れている取り組み****【サービス全体の時間を訓練と捉えて取り組んでいる】**

今年度は個別機能訓練にこだわらず、生活全体を意識して機能訓練を実施していくことにし、機能訓練指導員である作業療法士を中心として、利用者全員の送迎時の階段昇降や食事の動作などサービス全体の時間を訓練と捉えて取り組んでいる。食事動作でも自助具が必要かどうか確認するなど、職員全体が利用者に訓練の視点で関わるができるようにしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	56人
利用者総数	80人

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	83.0%	16.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	12.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	94.0%	5.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	64.0%	23.0%	7.0%	5.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動(リハビリ)は、家での生活に役立つか	64.0%	28.0%	5.0%	無回答・非該当:1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	7.0%	10.0%	いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	5.0%	10.0%	いはい:0.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	73.0%	7.0%	17.0%	いはい:1.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	69.0%	16.0%	14.0%	いはい:0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	5.0%	10.0%	いはい:1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	8.0%	7.0%	いはい:3.0%
12. 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	80.0%	10.0%	7.0%	いはい:1.0%
13. 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	73.0%	14.0%	5.0%	7.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	8.0%	5.0%	いはい:3.0%
15. 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	55.0%	23.0%	7.0%	14.0%