

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人西新井だいわ会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター西新井
事業所所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
事業所電話番号	03-5837-5131

事業者の理念・方針

理念・方針	
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）	利用者本人の意思と自立への意欲を引き出す手段として「自己選択・自己決定方式」を採用します。 利用者一人ひとりが自分の好きなもの・やってみたいものを自分の意思で選ぶことにより、自立への意欲が高まり、出来ることは自分で行う「自助努力」が芽生え、自立支援へつながる活動プログラムを多数用意します。 利用者・家族等のニーズや身体状況に対応した柔軟なサービスを提供します。 地域同業者のトップを走る高質なサービスの提供を目指します。 安定した事業運営の保持を目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の日常動作の機能低下の予防と自主性を育み無理のない計画的なりハビリを実施しています

利用者の日常生活動作の機能低下の予防と住み慣れた地域で継続し生活できるよう、利用者の自立支援を目標にサービスを提供しています。利用者の意向や生活状況、健康状態を把握し、一人ひとりに合った支援に努めています。通所で行うプログラムには、利用者が生活する上で日常動作に係るサービス提供の中で自己選択、自己決定、自己遂行の支援につながる工夫を行っています。送迎時のバス利用、利用者がバイタル測定を行うことによる健康管理、食事はセルフランチ方式、レクリエーション活動の参加など自主性を育む計画的な支援を行っています。

・利用者が楽しく通所を利用できるよう、多くのプログラムや行事の提供、ボランティアとの交流が図られています

運動系や脳活性プログラム等、多くの活動プログラム提供に取り組む他、ボランティアの協力を得て書道や、絵手紙、英会話、手芸など多岐にわたる活動が実施されています。利用者が作成した作品については、施設内の共有部分に展示されています。また施設内通貨「スマイル」を発行して、活動に参加することで稼ぐなど意欲向上に活用する工夫やおやつ購入が出来き、楽しく機能向上が出来る取り組みをしています。その他季節行事である敬老会や新年会では、お膳の食事を提供、バザーの開催や、演芸を楽しむなど楽しく利用が出来るよう取り組んでいます。

・一人ひとりの身体状況やアセスメントシートを踏まえ「個別機能訓練計画書」に沿って必要な動作の機能訓練に取り組んでいます

利用者一人ひとりの身体状況やアセスメントシートを踏まえ「通所介護計画書」の作成と「個別機能訓練計画書及び運動機能向上訓練計画書」については作業療法士が中心となり、看護職員、ケアワーカー、相談員等の職員の協力の下、作成されています。「生活行為向上マネジメント」を導入し自宅訪問による実際の家庭環境から必要な動作等の確認をし、一人ひとりの生活動作に沿ったりハビリの実施を記録して、作業療法士が3ヵ月ごとのモニタリング・評価・見直を行っています。マシンやエアロバイク、マッサージチェアが設置されています。

さらなる改善が望まれる点

・事業所全体の求心力と足並みを揃える情報管理と職場連携を期待します。

職員が周知すべき情報やノウハウは、会議や申し送り、システム化等によって円滑に共有できるように努めています。職員アンケートの「利用者の状況に関する情報の共有化」についての設問では「そう思う」と回答した人の割合が高いですが、時間的制約があるパート職だから研修に受けられない。会議やミーティングの時間帯に利用者が滞在しているので参加できない。報告事項の、その後の結果が聞かされていない等の自由意見が見られ、情報伝達の内容や流れに課題が見られます。事業所全体の求心力と足並みを揃える情報共有の仕組み化を期待します。

・**現状の安全に配慮した取り組みのほか、経年劣化に起因する事故事例の研究、労働災害防止についての検討を期待します。**

利用者の高齢化が進み、中重度要介護者の自立支援プログラムを開発し、車椅子や片麻痺の人でも安心して使えるトイレの増築と具合が悪くなった時の静養スペースの確保を考えています。すでに安全面を考慮した環境設備と安全手順を守ってもらう取り組みは、転倒事故発生件数が、ここ5年で1度もないことの裏付けとっていいでしょう。今回の利用者アンケートでは給湯設備の不具合で入浴サービスが受けられなかったという一部の意見が寄せられましたが、今後の経年劣化が起因する事故事例や労働災害防止の研究と検討を期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**利用者の意思の尊重や自己選択、自己決定の支援に取り組んでいます**

利用者の住み慣れた地域での自立支援を目標としてサービス提供に努めています。利用者の意向や生活状況、健康状態を把握し、課題分析を行い一人ひとりに合った支援に努めています。サービスの提供の中で、自己選択、自己決定、自己遂行の支援につながる工夫を行っています。日々のレクリエーション活動は、「本日の活動ボード」に複数の活動が提示され、利用者が身体状況に応じ、歩行訓練や体操、セルフランチ方式の食事などについて利用者が活動への参加・不参加、プログラムの選択や自己決定が出来る体制を整え機能向上や自立支援に繋げています。

・**セルフランチ形式を取り入れ、日常生活動作の維持向上に取り組んでいます**

利用者、家族から食事の好みや形体、とろみの利用状況、摂取状況、アレルギー、食事制限等の聴き取りと確認を行い課題を分析し、食材の形態については、一口大・刻み・ミキサー食等の提供により、一人ひとりに合わせた支援を行っています。食事に関わる動作の維持、向上は自立支援につながる重要な事柄であり、セルフランチ形式を取り入れ楽しく、自立支援につながるよう取り組んでいます。身体状況に合わせ職員が支援を行っていますが、利用者が、自分の適量でご飯や副食をよそう、盛り付け、運ぶ、下膳等を行うことで生活リハビリに繋げています。

・**作業療法士の指導のもと個別の機能訓練プログラムの実施や評価を行っています**

作業療法士の指導のもと個別の機能訓練プログラムを作成し、日常生活の場で活かせる「生活行為向上マネジメント」を導入し、自宅訪問による実際の家庭環境から必要な動作等の確認と生活動作に沿ったリハビリの実施を提供しています。運動のプログラムについては、グループ体操、レクリエーション体操、口腔体操等、複数のプログラムを準備し利用者は当日の身体状況に合わせて、プログラムを自己選択しています。3ヵ月ごとのモニタリングやカンファレンスによる評価・見直しを行っている他、楽しく体を動かすことが出来るよう支援の工夫もしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

74/148

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%	12.0%	5.0%	いはいえ：1.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	83.0%	6.0%	5.0%	いはいえ：4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	59.0%	28.0%	5.0%	6.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	72.0%	18.0%	6.0%	いはいえ：1.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	66.0%	24.0%	5.0%	いはいえ：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	6.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	8.0%		いはいえ：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	81.0%	10.0%	8.0%	いはいえ：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	56.0%	17.0%	25.0%	いはいえ：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	6.0%		いはいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	16.0%	6.0%	いはいえ：1.0%
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	74.0%	17.0%		いはいえ：4.0% 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	75.0%	16.0%	5.0%	いはいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	12.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
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	51.0%	22.0%	22.0%	いはいえ：2.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人聖風会
事業所名称	デイサービスセンター六月
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5242-0301

事業者の理念・方針

理念・方針	
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) 相手の立場で見る・聞く・考える 2) 相手の笑顔、自分の笑顔 3) その人がその人らしく生きること 4) 地域に貢献する総合福祉事業の展開 5) 卓越したケアサービスによる顧客満足

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域のボランティアの受け入れを積極的に行って利用者の生活に活気と潤いを与えている

当施設では地域のボランティアの受け入れを積極的に行っている。施設長が地元町会を訪問して協力を要請するほか、区のボランティアセンターに照会したり、ボランティア募集のポスターを貼るなどしている。現在、ボランティアの活動としては、毎月1回、レクダンスとマジックショーが来所するほか、ヨガ体操、歌いながらやる体操、手芸等があり、お茶入れや食器洗いを手伝ってくれるボランティアも毎週来所している。ボランティアの活動は変化に乏しい利用者の生活に活気と潤いを与えている。

・レクリエーション行事や外出活動を多彩・活発に展開している

当施設では、お花見や紅葉ドライブなどの季節行事や気軽に参加できる半日コースの初詣、せんべいの手焼き体験のように家族と一緒に参加できる外出活動も行っている。離れて暮らしていても普段会えない家族には楽しい思い出作りになると好評である。講師による書道や紙粘土細工なども行われている。栄養士と介護職員が「食に関するレクリエーション」として実施している夏の流しソーメン、納涼祭のカレートッピングバイキングなども人気が高い、このような多彩な催しは多職種が協力して初めてできるもので当施設の組織力の成果であろう。

・食事委員と管理栄養士、調理師が連携してバラエティーに富んだ栄養のある食事を提供している

当施設では、食事委員が管理栄養士、調理師と連携して利用者の状態に合った食形態やアレルギー除去食、嗜好に合った副食等について討議しバラエティーに富んだ食事を提供している。また、管理栄養士は食事時間中に各テーブルを回り、利用者に、食事の味や食べやすさを聞くなどして、その結果を献立に活かしている。利用者に合わせて、常食、刻み食、極刻み食を提供するほか、イベント食として、夏の流しソーメン、納涼祭のカレートッピング、クリスマスのフルーツバイキング等も提供している。おやつとしては蒸しパンやミニピザも提供している。

さらなる改善が望まれる点

・ヒヤリハット事例の収集と分析による事故防止対策を期待したい

ヒヤリハットとは重大な事故には繋がらないアクシデントであると言われているが、1件の重大事故の裏には300件のヒヤリハット事例があるとも言われる。つまり重大事故を防ぐためには日常的なヒヤリハット事例を把握し、重大事故の要因が潜んでいないか分析して、その芽を摘めということであろう。当施設は現状ではヒヤリハット事

例の把握・分析はしていないとのことである。毎日通所して来る利用者が万が一にも重大事故に巻き込まれることのないように、日常的にヒヤリハット事例を記録し、原因を分析して再発防止策を講ずるよう期待したい。

・居宅介護支援事業所との連携とPRの一層の強化を期待したい

当施設を運営するゆうあいの郷六月では、2019年度の計画で、デイサービスセンター六月の利用率の向上を図るため、居宅介護支援事業所を訪問して営業活動を行うとしている。当施設は今後居宅支援事業所に対する営業活動を一層強化する必要がある。また、一方的にこちらから訪問するだけでなく、通所可能な地域の居宅介護支援事業所のケアマネジャーをグループごとに施設に招待して施設の魅力をアピールすることも検討したらどうであろうか。様々な可能なアイデアを出して積極的に取り組むことを期待したい。

・法人デイ委員会の検討結果を踏まえた独自のBCP計画の早期策定を期待したい

BCP計画（事業継続計画）は大地震等の災害が発生した場合に備え、事業の継続又は早期復旧を可能とするための対策や体制づくりを定めるものである。当施設を経営する法人の法人デイ委員会は、BCP計画の策定を検討中とのことである。大災害発生後には法人の指示、支援を受けることになるとしても、当施設の実態に即した独自の詳細なBCP計画が無くては早期の復旧、事業継続は困難であろう。法人デイ委員会の検討結果を踏まえた当事業所独自のBCP計画の早期策定を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・理を尽くした自己振り返りシートを使用してマナーの向上や虐待防止に取り組んでいる

当施設を運営するゆうあいの郷六月では「サービスマナー向上のための振り返りシート」を用いたサービスマナー向上運動に取り組んでいる。当施設も職員全員がそれぞれ「自己振り返りシート」により自己チェックを行っている。通所事業所用の振り返りシートはチェック項目が19項目あり「利用者に対して友達感覚で接したり、子ども扱いしたりしていませんか」等を自己チェックする。そのほか、別表で言葉遣いに関する項目が4項目、虐待防止の項目が12項目、家族来客対応が1項目、接遇に関する追加項目が5項目あり、詳細で理を尽くしている。

・ドアツードアの送迎で利用者の行き帰りの安全・安心を確保している

当施設ではワゴン車5台で利用者の朝夕の送迎しているドライバーは非常勤の職員で必ず添乗者を配置している。朝は自宅の玄関まで迎えに行き帰りも自宅の玄関まで送り届けている。一人暮らしの利用者などの場合は必要があれば玄関の中まで入って照明の消し忘れなどの点検まですることもある。利用者にとっては心強い配慮であろう。車中には救命用具や緊急対応マニュアル・緊急連絡先を備えてあり、定期的に緊急時訓練もしている。

・利用者全員に連絡帳を作り毎日家族に利用者の状況を伝え信頼関係を築いている

当施設はサービス提供の基本的な考え方として、「利用者や家族との関係」を挙げている。家族との良好な関係性を築くため、利用者全員に連絡帳を作成し、帰宅時に毎日渡している。連絡帳には、利用者のバイタル、食事、入浴、排泄、その他施設での様子などを記入する。「入浴しました」のスタンプも押している。毎月発行する「おたより」も挟んでいる。家族にとっては利用者に関する情報が得られる貴重な便利帳である。連絡帳には家族の記入欄もあり、家族からの要望や連絡を記入することが出来るため、連絡帳は信頼関係を築く架け橋となっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

10/18

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	70.0%	20.0%	10.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	60.0%	40.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	60.0%	30.0%	10.0%	無回答・非該当：0.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	80.0%	10.0%	10.0%	無回答・非該当：0.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	50.0%	40.0%	10.0%	無回答・非該当：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	20.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	70.0%	30.0%		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%	10.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	60.0%	30.0%	10.0%	無回答・非該当：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	10.0%		いいえ：0.0% 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	80.0%	20.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	70.0%	30.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	70.0%	30.0%		いいえ：0.0% 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%	10.0%	10.0%	無回答・非該当：0.0%
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	30.0%	60.0%	10.0%	無回答・非該当：0.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人杉の子
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター中央本町
事業所所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号特別養護老人ホーム中央本町杉の子園
事業所電話番号	03-3886-0002

事業者の理念・方針

理念・方針	
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)利用者様一人ひとりを大切にします 2)生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します 3)地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします 4)利用者様の尊厳を重視します 5)どのようなサービスを利用したいか利用者様の身になって考えサービス提供を行います

全体の評価講評

特に良いと思う点

・複数のプログラムを自由に選択してもらい、個々の意思を尊重している

年間を通じて開催されている行事や定例の活動に関しては、事業計画策定時に大枠を定め、定期的で開催されている事業所内のミーティングによって都度詳細な計画を立案している。デイサービスでは年間、月間、週間などの期間に応じて各種のプログラムを用意し、その中から好みに応じて好きなものに参加して貰っている。参加しないことも自由で、廊下の散歩やリハビリ室での個別訓練なども用意されている。特に本年度はレクリエーションのマンネリ化対策として、新ゲーム4種類などを用意している。

・リハビリ体制が強化され、在宅生活を継続するための支援体制を充実させている

事業所では専用のリハビリ室で行う個別機能訓練以外にも集団体操や各種の作業療法などを実施して心身の活性化につなげている。利用者をはじめ家族の介護負担軽減につながるように、トイレまでの歩行や廊下での歩行訓練などを具体的に実施している。また、個別機能訓練加算については、利用者の希望や心身状況に応じて算定する流れとしている。今後、デイサービスのリハビリが、今まで以上に自宅での生活を継続できるような支援となることが期待される。

・過剰な支援や対応は排除し見守りの支援に取り組んでいる

事業所では「できること」に着目しており、必ず職員が見守りを行う職員配置になっている。建物の構造上、死角になってしまうトイレへの誘導でも過度な介助はせずに、自立の方も職員がそっと見守れるよう連携を取るなど、事業所では過剰で過度な支援を排除することに取り組んでいる。利用者調査の自由意見欄にも「できるだけ自分で出来ることには時間がかかってもやらせていただけてありがとうございます」の声も聞かれている。

さらなる改善が望まれる点

・到着後の「手持無沙汰感」を検証されたい

到着後、朝の会が開始される9:30までの時間帯や、帰宅がはじまる16:30からの時間を快適に過ごしてもらうために、手持ち無沙汰を感じさせない対応に努めている。到着時は、バイタルサインのチェックや健康相談、マッサージ器の利用、入浴などの個別プログラムを設けている。帰宅開始前には「カラオケ」を楽しんでもらい、一斉

に帰宅するようにしている。到着後や帰宅前の手持無沙汰感の軽減に取り組んでいるが、到着後は多くの職員が入浴支援に従事している。手薄感は否めないことを踏まえ、対策を講じることを検討されたい。

・地域や関係機関への情報提供を更に充実させることを検討されたい

現在地域の約25か所の居宅介護支援事業所から利用者の紹介を受けており、それらの事業所に対しても定期的に各種の媒体を持参したり、「空き情報」を提供して連携が図れるようにしている。また、地域の介護保険事業者の情報提供誌や区のホームページなどによっても紹介されている。地域への情報提供を充実させ、本年度上期の利用稼働率は75.4%を計上している。ただし、予算は24~25名/日(約80~83%)に対しては未達成であることを踏まえ、対応の強化が望まれる。

・個別性のある通所介護計画書の作成が望まれる

利用者の自宅等で行われるサービス担当者会議に相談員が出席し、アセスメントを行い、それをもとに通所介護計画書が立てられサービスが開始している。通所介護計画書はケアマネジャーのケアプランの短期目標に連動しており、6か月に1回見直しをしている。しかし、通所介護計画書は作成しているが大枠のものが多く、一人ひとりの利用者のリハビリの内容等、個別性のあるものに工夫していくことが望まれる。通所介護計画書はファイルされいつでも見られるようになっているが内容が職員に十分に伝わっているかどうかは不明確であり検討が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者一人ひとりの過ごし方を大切にしている

事業所では、利用者一人ひとりが「その人らしく1日を過ごせる」ような自分の居場所を選べるようにしている。利用者と会話する機会を数多く設けることで、「好きなこと」や「あまり得意でないもの」を職員が把握し、情報共有に取り組んでいる。利用者が居心地よく、また次回も通って来たいようになるように、連絡ノートを使い家族とも情報を共有している。利用者調査の「過ごし方は個人のペースに合っているか」の設問に関しても、81.6%の高い満足度が得られている。

・丁寧な送迎対応が高稼働率の維持向上につながっている

さまざまな心身状況の利用者が安心して通所できるように、車イスの乗降もできるようなリフト付きの送迎車両を3台用意している。乗車時間の上限を片道概ね30分と定め、各車両3ルートを巡回するなど(合計9ルート)負担軽減にも努めている。職員も同乗して、家族との申し送りや送迎中の安全確保に取り組んでいる。また、複数回の利用者に対しては、できる限り同じ時間に送迎することや、集合住宅の階上の利用者についても玄関先まで出迎えに行くようにしている。きめ細かい送迎への取り組みが稼働率の維持向上につながっていることがうかがえる。

・利用ごとにバイタルサインのチェックや健康相談に取り組んでいる

利用者の健康状態については、アセスメント情報をもとに連絡帳や送迎時の家族からの申し送りによって把握している。常用薬などを詳しく把握しており、変更時などは都度申し出てもらうように促している。心身状況に変化が見受けられた際には家族と連絡を取り合い、必要に応じてサービス担当者会議の開催を促し、計画変更に取り組んでいる。通所ごとのバイタルサインのチェックや、月1回の体重測定により日頃の健康管理に努めている。介護場面を観察した際にも、利用者一人ひとりと丁寧な健康相談がなされている様子が確認できている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/60

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	86.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	86.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	60.0%	30.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 4.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	82.0%	8.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 4.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	82.0%	10.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	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	82.0%	10.0%	6.0%	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	63.0%	23.0%	13.0%	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	80.0%	8.0%	6.0%	いいえ : 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	6.0%	15.0%	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	78.0%	13.0%	8.0%	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%	10.0%	6.0%	いいえ : 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	13.0%	13.0%	いいえ : 0.0%
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	50.0%	28.0%	19.0%	いいえ : 2.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人足立邦栄会
事業所名称	デイサービスセンターさくら
事業所所在地	東京都足立区皿沼2丁目8番8号
事業所電話番号	03-5691-7150

事業者の理念・方針

理念・方針	
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）	<p>1．利用者の個々の価値観や生活習慣に配慮し、個人の尊厳を大切にします。（個人の尊厳）</p> <p>2．利用者の自己決定と選択を尊重し、利用者本位のサービスを提供します。（利用者本位）</p> <p>3．利用者の意図や希望を理解し、サービス計画を作成し、サービスを提供します。（個別化）</p> <p>4．利用者が安心して生活ができるよう、リスクマネジメントを徹底します。（事故防止）</p> <p>5．法令や法人規程を遵守し、福祉サービス活動を実施します。（コンプライアンス）</p> <p>6．第三者による施設サービスに対する適正な評価を行い、施設運営・施設サービスに反映させます。（情報公開）</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・日常生活に役立つ集団での「貯筋体操」や個人の自主性を大切にした創作活動など充実感と楽しみにつながるプログラムを実施している <p>余暇活動の一環として、全身の関節運動や負荷をかけたゴム体操などの上下肢の運動を中心とした日常生活に役立つ「貯筋体操」に音楽体操を組み入れ、利用者が飽きずに継続ができるように工夫し、身体能力や生活能力の維持、向上を図っている。また、「在宅生活につながるサービス」に力点を置き、午前中は個人の創作活動やおやつ作りなどの小グループでのイベント、午後は身体を使った集団アクティビティの時間を設け、バランスと変化のあるプログラムを用意して、利用者が充実感を味わい楽しい時間を過ごせるように支援している。</p> <ul style="list-style-type: none">・「個別化」を念頭に置いたサービス提供を目指し、食事、入浴などは利用者一人ひとりのニーズを把握し要望に応じた支援を行っている <p>「個別化」を念頭に置いたサービス提供を目指し、食事は「美味しく・楽しく・安全に」をスローガンに口腔体操後、利用者の状況に合わせた食形態や自助具の提案で自力摂取できるように配慮している。食事提供時には実物を見て主菜を選ぶ選択食を実施している。また入浴は利用者の意向・心身状態に応じた形態で、必要な方へは2人介助の対応、脱衣所には看護師を配置し、安全性の高い入浴支援体制を整えている。家庭での入浴が難しくなった利用者の入浴へのニーズが高く、入浴回数を週3回以上も可能へと変更し、要望に応えられるよう環境を整えている。</p> <ul style="list-style-type: none">・家族や居宅のケアマネジャーとの情報提供や連携を図り、利用者に満足して頂けるデイサービスとなっている <p>利用者全員の連絡帳を毎日作成し「体重・昼食・入浴・活動内容・連絡事項等」を家族に伝え、家族からも特記事項への記入と送迎時にも話し合って希望の把握に努め連携している。居宅のケアマネジャーに利用状況報告書を定</p>
--

期的に発行して詳しい情報提供を行い、サービス担当者会に参加して情報共有し通所介護計画に反映している。家族・居宅ケアマネージャーとの連携が良く協力して取り組み「利用者はデイサービスに来ると楽しい」と充実した時間となり満足して頂けるデイサービスになっている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者に変化があったときの緊急の見直しも含め、定期的なアセスメントの見直しに期待したい

利用開始時に実施されるアセスメントで詳しく聞き取った利用者情報を活かし、デイサービス利用中の過ごし方に利用者の希望を反映した課題と目標を設定し、通所介護計画書を作成している。日々の利用者の様子は「日課チェック表」に記録し、職員は利用者のいつもと違う様子など、気づいたことを観察項目に書き加え短期目標を念頭に置き支援に取り組んでいる。アセスメントの見直しは1年に1回行っているが、利用者に変化があったときの緊急の見直しまで至っていない。今後緊急時も含め、アセスメントの定期的な見直しに期待したい。

・風通しの良い人間関係を活かし今以上の情報の共有化に期待したい

利用者の情報はマネジメント会議、支援ミーティング、毎日の申し送りの他、介護ソフトで記録される個別処遇掲示板、日課チェック表等で共有を図っている。しかし職員自己評価の「計画の内容や個人の記録を職員全てが共有し活用しているか」の項目で「いいえ」「わからない」と回答した職員が多い。自由意見の良いと思う点で「自分たちの様々な意見を話せる」「利用者主体を職員が意識している」「一人ひとりの利用者に向き合おうとする姿勢」などが上げられており、風通しの良い人間関係であることがうかがえるだけに今以上の情報共有化に期待したい。

・散歩や買い物外出、地域行事への参加、個別外出などの利用者、家族の希望を取り入れた少人数での外出支援が望まれる

ドライブを兼ねて馴染みの近隣の親水公園へのサクラ見物や地域の名所の柴又帝釈天への参拝などの外出行事を企画し、家庭の事情で外出の機会に恵まれない利用者への外出支援が行われている。今後は、職員配置や業務スケジュールの調整を行い、天気の良い日の事業所周辺の散歩や近隣スーパーへの買い物外出、地域行事への参加、個別外出など、利用者、家族の意向に沿った少人数での外出支援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

・利用者の状況に合わせ、美味しく・楽しく・安全に食べられるよう支援している

「美味しく・楽しく・安全に」をスローガンに、食前には「口腔体操」を行い、利用者の状況に合わせた食事形態や自助具の提案で、自力摂取できるよう配慮している。食事提供時には実物を見て主菜を選ぶ選択食を実施し、季節感のあるおやつ作りなどのイベントも行い楽しく食べられるよう支援している。月1回行われる食事支援ミーティングでは、法人内の部門ごとの報告や、栄養士のミールラウンド時の振り返りを行うと共に、年1回開催される利用者懇談会では要望などを聞き取り、改善に結びつけている。

・看護師が中心となり多職種が連携して利用者の心身状況に応じた健康管理を行っている

来設時、利用者の様子観察と送迎時の家族からの報告や連絡帳で自宅での様子を確認 体調不良等を早期に発見するためのバイタルチェック 入浴時、心身状況を把握し、医療的な処置が必要な方への対応 服薬の管理 食事時、介助の必要な方への支援や、利用者の嚥下状態を確認 緊急時に備えた個別の救急カードの作成 感染症予防に関しての呼びかけなど、看護師が中心となって多職種が連携して利用者の心身状況に応じた健康管理を行い支援している。

・スケッターを取り入れ、興味や楽しみにつながる魅力ある余暇活動の充実を図っている

敬老会や新年会などの行事には太鼓、民謡、カラオケ、琴の会などの地域ボランティアが来訪し利用者との交流を図っているが、企画のマンネリ化がみられる。利用者の余暇活動の充実を図るために、現在のボランティアの余暇活動への協力に加えて、スケッターを取り入れ、アロママッサージ、マニキュアなど利用者の興味や楽しみにつながる新たなプログラムを提供している。スケッターの専門性を活かし、職員のレクリエーションスキルやPCスキルの向上にもつなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/48

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	86.0%	10.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	75.0%	13.0%	6.0%	
	無回答・非該当：3.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	72.0%	13.0%	13.0%	
	無回答・非該当：0.0%			
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	79.0%	17.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：0.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	86.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	10.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	10.0%		
	いいえ：3.0% 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	86.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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%	10.0%	10.0%	6.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 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	86.0%	6.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：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	75.0%	20.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：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	82.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%	10.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
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	65.0%	20.0%	10.0%	
	いいえ：3.0%			

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人愛寿会
事業所名称	社会福祉法人愛寿会紫磨園在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都足立区入谷3丁目3番6号
事業所電話番号	03-3857-8419

事業者の理念・方針

理念・方針	
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）	<ol style="list-style-type: none">1) 基本的人権の尊重2) 安心・安全な生活3) 自己決定におけるサービス提供4) 家族との関係強化による、QOLの向上5) 地域における存在意義（役割と貢献）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・痰の吸引や経管栄養など医療的ケアが必要な利用者も積極的に受け入れを行っている

施設には看護師が常勤にて勤務しており、医療的ケアが必要な利用者も積極的に受け入れている。ペースメーカー装着、在宅酸素、経管栄養を使用している利用者や痰の吸引が必要な利用者を受け入れ対応している。医療的ケアが必要な利用者が在宅で生活を送っていく場合、同居家族や周囲の介護が必要となることが多い。特に、痰の吸引が必要な場合、家族の負担は大きくなるが受け入れる施設が少ないのが現状であり、受け入れをすることで利用者の外出や交流の機会を確保すると同時に家族や介護者の負担軽減やレスパイト支援にも繋がっている。

・施設で利用できる通貨があり、自立支援や意欲の向上に繋がっている

施設内で利用できる通貨があり、サービス中の活動の中で貯めることができるようになっている。具体的には自分でおやつを歩いて取りに行くに10円、リハビリのマシンを一つ行くと10円の通貨がもらえ、反対に職員に何かを頼んでやってもらう時には10円を支払うようになっている。活動の中で自分のことを自分で行うことで通貨が貯まるようになっており、楽しみながらADLや意欲の向上に繋がっている。貯まった通貨を使用して、職員との外出や外食に行くこともでき、利用者同士誘い合っ一緒に掛けるなど交流の機会にもなっている。

・近所への外出や外食などの支援を行い、利用者が外に出る機会を提供している

施設でのみ利用できる通貨を利用して、外出や買い物の支援を行っている。利用者は機能訓練を行う、自分でおやつを取りに行くなどサービス利用中の活動の中で通貨を貯めている。利用者は貯まった通貨を利用して、職員と一緒に外食や買い物に行く等の支援を利用することができる。一人で外出が難しい利用者にとって、外出や外食は楽しみであり、仲良くなった利用者同士と一緒に買い物に行ったり、新しくできたお店に食事に行くためにリハビリを頑張る、できることは自分で時間をかけてでも取り組むなど積極性が出てきている。

さらなる改善が望まれる点

・必要書類の整備や見直し時期の基準設定などの改善を行い、必要な情報収集を支援に活かす取り組みが望まれる

施設では、法人内のデイサービスの統合により、以前から使用していた書類の様式の見直しやマニュアル等の整備も行われている。しかし、支援に必要な情報の収集が行われていないものも見受けられる。例えば、通所介護計画書の障害老人の日常生活自立度や認知症老人の日常生活自立度の欄が未記入になっていることが多い。記入することで、通所前に日常生活自立度を確認することで必要な介護量などを把握することもできる。職員アンケートにおいても手引書などの整備や見直しの時期の基準設定への改善が必要との意見もあり、更なる取り組みが望まれる。

・職員の高齢化への課題に対応し、ベテラン職員の経験を次世代に繋げられるよう、若手職員の採用・育成への取り組みを期待したい

施設の職員は経験年数が長い者が多く、利用者への対応についても慣れている。しかし経験年数を重ねる中で、職員の年齢も徐々に上がっており職員の年齢の高齢化に伴い、職員自身の健康管理が必要となり、腰痛、関節痛といった訴えの他、内臓疾患等の疾病を抱えながら業務につくものも増えてきている。経験を次の世代につないでいく意味でも若手の職員の採用を計画的に行い、職員の負担の軽減を図るとともに介護や相談支援技術の継承を図ることで、より安定したサービスの提供が行えると考えられる。若手職員の採用・育成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

・自分で決める場面を多く設定し、積極的に取り組めるように支援を行っている

施設では利用者の意思決定支援に力を入れており、サービス中の活動の中で本人の意向に沿った支援を行っている。おやつや飲み物は数種類の中から自分で選んでもらうようになっている。また、活動の内容も体操クラブ、ゲームクラブ、手芸・工作クラブ等の中から利用者が選び参加している。手芸・工作クラブでは3種類ほどの作品を提示し利用者のレベルに合わせて製作を楽しめるようにしている。自分で決める機会を多く持つことで積極的に取り組む様子も多くみられ、意欲の向上にもつながっている。

・8種類のマシンで機能訓練に取り組んでいる

施設では機能訓練に力を入れており、レッグプレス・ヒップアブダクション・ローイング・フレクション・エアロバイク・ストレッチボードのマシンを購入・設置し、多くの利用者が使用している。デイサービス利用開始時には歩行困難だった利用者が訓練することで歩けるようになったり、腕が上がらなかった利用者が腕が上がり、被り物の洋服を自分で着脱できるようになるなど効果が出ている。また、自主的に取り組めるように施設では19種類の自主トレメニューを用意したり、マシンが使えない利用者のために座ってできる運動を紹介している。

・地域のサロンの運営に職員が関わり、地域のとつなぐの機会を持っている

デイの栄養士や介護予防運動指導員が地域のサロンの運営に関わり、体力測定や栄養相談などを行う、新規のサロンの運営が軌道に乗るまでサポートするなどの活動を行っている。サロンには幼少の子供から高齢者まで幅広い年齢の参加者があり、地域住民の交流の場になっている。また、サービス時間中の送迎車両をサロン利用者の外出支援の車両として貸し出すなど、地域住民のためにも職員が活動している。職員が地域の住民とかわることは地域に施設を知ってもらう良い機会にもなり、地域との連携のきっかけになる取り組みとなっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

100/110

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	74.0%	19.0%			いいえ：3.0% 無回答・非該当：4.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	69.0%	7.0%	19.0%	5.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	62.0%	24.0%	8.0%	6.0%	
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	78.0%	13.0%	6.0%		無回答・非該当：3.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	78.0%	14.0%	5.0%		無回答・非該当：3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	77.0%	13.0%	9.0%		いいえ：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	79.0%	11.0%	7.0%		いいえ：3.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	79.0%	5.0%	14.0%		いいえ：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	71.0%	6.0%	21.0%		いいえ：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	7.0%			どちらともいえない：4.0% いいえ：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	7.0%	9.0%		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	80.0%	8.0%	12.0%		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	76.0%	13.0%	11.0%		いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	10.0%	5.0%		いいえ：0.0%
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	60.0%	24.0%	14.0%		いいえ：2.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人道心会
事業所名称	平成デイサービスセンター足立
事業所所在地	東京都足立区入谷1丁目8番15号
事業所電話番号	03-3853-6800

事業者の理念・方針

理念・方針	
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）	<ol style="list-style-type: none">1)個人の人格、尊厳を大切にし、優しさの伝わるサービス提供を心がけます。2)開かれた施設になるため地域とのつながり、ご家族様とのつながりを大切にします。3)各職種との連携を強化するとともに、サービスの質、専門性の向上に努めます。4)家庭でのぬくもりを施設内でも実現できるようにアットホームな施設づくりを目指します。5)利用者様一人ひとりの個性や心身の状況、生活習慣等の把握に努め、充実した生活が送れるよう支援いたします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・様々な外出行事やレクリエーションを実施し、利用者のみならず職員の楽しみにもなっている

事業所では様々な地域の社会資源を把握し、外出行事も積極的に実施している。買い物や外食など、利用者が普段行うことができないサービスを提供することで、利用者にとっては楽しみにつながり、職員にとっては利用者が楽しんでいる姿や意欲が向上している姿を見ることによって、モチベーションの向上につながっている。また、外出レクリエーションは単に楽しむことが目的ではなく、機能訓練の一環として機能訓練指導員による外回りハビリを実施する場と捉えて、積極的に歩行訓練などを実施するようにして、利用者の心身機能の向上を図っている。

・利用者一人ひとりのニーズに合った入浴支援や楽しみに繋がる入浴に努めている

入浴設備は3箇所あり、それぞれがデイサービスでは珍しい個室となっている。1か所は機械浴で車いすを使用した方でも入浴することができる。浴槽は利用者ごとに完全にお湯の入れ替えを行うなど衛生面も徹底されている。また、入浴では様々な行事浴の取入れや入浴剤を複数用意して利用者を選択してもらい、好きな入浴剤を使用してゆったりと入浴することができるようにしている。午前・午後ともに入浴を稼働しており、入浴時間を選択することも可能となっている。利用者が主体的に選択できるサービス提供に努め、利用者の満足度を向上させている。

・毎日の清掃により清潔な空間で過ごすなど、環境整備を整えている

業所内の清掃は掃除の担当職員が実施し、フロア内はもちろんトイレ、浴室など毎日清掃している。職員も食べこぼしなどの汚れに気づいた時は清掃するようにしている。フロアは掃除が行き届いており、第三者評価のアンケートでも、清潔な空間で過ごせる環境となっていることがわかる。また、利用者が落ち着いて過ごすことができるよう、エレベーター前には図書コーナーを設置して、自分の好きな本を読んだり、フロア内を散歩した後にソファで休むなど、安全に自由に過ごせるように環境整備を行っている。

さらなる改善が望まれる点

・居宅介護計画書に沿った通所介護計画に基づいたサービス提供を実践していく

居宅のケアマネジャーが作成し、担当者会議を通じて交付されたケアプランに沿った通所介護計画書を作成している。また、3カ月に1度計画を見直し、必要に応じて内容を変更する仕組みも整っている。実際のサービスの実践においては、目の前の利用者の身体状況や利用者の周辺症状に応じたその場での対処となっている面も見られる。そのため、介護保険法により位置付けられた通所介護計画書の本来の役割である、根拠に基づいたサービス提供を行っていくために、情報共有やプランに沿った記録の記載をより一層図っていくことを課題としている。

・他事業所とのさらなる連携により、利用者のリスク管理に努めていく

デイサービスとショートステイでは両方のサービスを併用して利用している方もおり、事業所としてはお互いの利用者の情報共有を今よりも向上させていくことを課題としている。事業所で把握した利用者の状態が変化した場合や、体調が悪いなどの情報を共有することで、次にサービス提供する事業所の安心にもつながり、利用者や家族も安心して介護サービスを利用することができる。自事業所に留まらず、他のデイサービスを利用している方に対しても同様に情報が共有されるよう、積極的に情報共有していきたいと考えている。

・休日の際に地域の方へ施設を開放するなど、有する機能の活用方法を検討していく

営業日は月曜日から土曜日までである。そこで、事業所では休日の際も地域の方に事業所の空きスペースを活用し、より地域の方との交流を図りたいと考えている。事業所で揃っている環境を活かし、血圧測定や健康相談を行うことや、カフェサロンとして地域の方の集いの場として提供することも考えている。地域との交流を図ることで、ニーズを探ることもでき、またデイサービスを知ってもらうことにもつながる。どのようなことが可能か、検討し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

・入浴の支援は個別で利用者が主体的に楽しめる工夫がなされている

入浴設備は3箇所あり、それぞれがデイサービスでは珍しい個浴となっている。1か所は機械浴で車いすを使用した方でも入浴することができる。浴槽は利用者ごとに完全にお湯の入れ替えを行うなど衛生面も徹底されている。また、入浴では様々な行事浴の取入れや入浴剤を複数用意して利用者を選択してもらい、好きな入浴剤を使用してゆったりと入浴することができるようにしている。この取り組みは本人や家族、ケアマネジャーからも好評であり、稼働率が前年度よりも大きく飛躍することにもつながっている。

・生活の楽しみである食事支援の工夫により、利用者のQOLを向上させている

昼食の提供は施設直営の厨房にて作られ、温かいものは温かく、冷たいものは冷たく提供されている。食事形態の変更も直営であるメリットを活かし、当日でも対応可能となっている。また、1週間に1回以上は郷土料理などの行事食を提供し、普段の生活では味わうことのできない食事提供により利用者の楽しみとなっている。園芸レクリエーションで自分たちで作った野菜をトッピングすることで、一味違う味を楽しむこともでき、利用者が食事に参加し、QOLが向上できるように支援している。

・専属の機能訓練指導員の配置による専門的なりハビリを実施している

事業所では機能訓練指導員を専属で配置し、個別機能訓練加算を取得するなど利用者の機能訓練に力をいれている。また、併設の特別養護老人ホームの作業療法士とも連携し、集団体操やレクリエーションにも工夫を凝らしている。環境面では訓練できる機器を複数取り揃え、また施設の外では歩道も広く散歩するのもに適した環境となっており、屋外歩行も実施している。3カ月毎のモニタリングは実際に自宅で評価し、利用者が在宅で生活を継続できるようより実際の状況に合わせた個別機能訓練を実施している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/60

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	86.0%	8.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	89.0%	10.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	97.0%			どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	78.0%	18.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	78.0%	18.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	81.0%	18.0%		どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	5.0%	18.0%	いいえ：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	78.0%		18.0%	どちらともいえない：2.0% 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	67.0%	8.0%	21.0%	いいえ：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	5.0%	18.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	8.0%	16.0%	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	70.0%	13.0%	16.0%	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	62.0%	21.0%	16.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	16.0%	16.0%	いいえ：2.0%
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	40.0%	32.0%	24.0%	いいえ：2.0%