

# 評価結果概要版



令和4年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立糺谷高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区西糺谷2丁目12番1号
事業所電話番号	03-3745-3006

## 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)未来への創造 歴史を紡ぎ、今に挑戦する 2)Change（チェンジ）& Challenge（チャレンジ） 3)基幹事業における安定した収入の確保 4)利用者の尊厳保持・自立支援の視点に立った個別ケアの確立 5)チームケア（多職種連携）を主体とした働きやすい職場づくり

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・コロナ禍が継続する環境変化の中でプログラムの見直しと、発生するリスクを低減するように努めて効果を上げてきています

コロナ感染の懸念からその活動の転換が行われ、小集団で行う選択性のプログラムが中心となりました。その内容は、体を動かすアクティブプログラム中心です。怪我のリスクが増える可能性がありますが、ヒヤリハットを数多く提出する等職員がそのリスクを軽減する意識をもって活動することで順調に進んでいます。また、カラオケについても、マイクカバーをその都度消毒する、マイクを持った人以外は声を出さない等の対策を講じて再開されてきています。

・個別性の高いケアの実施を目指して取り組むことで、利用者の活動意欲が引き出され家族とも成果が共有され始めています

個別性の高いケアの実施を目指して取り組み始め、午前中の集団プログラムを3分の1に減らし、個別作業としてカレンダー作りや手工芸品作りなどを行って利用者が参加したい活動を選択しています。またフロアの装飾も制作活動で作成した飾りを使い、季節折々の環境作りを利用者と職員が協力して取り組み季節感と達成感を共有しています。また利用者自身が制作物を持ち帰ることが多くなっているのと写真を渡すことも増えているので、家族がぬり絵の状態を知ったり、自宅で作るようになって在宅生活の状態変化を家族も実感できるようになっています。

・職員が常に介護計画の支援目標と活動プログラムの目的を意識して、利用者支援に当たるように工夫しています

アセスメントは利用者の基本情報と医療情報、日常生活動作やコミュニケーション情報、認知機能と周辺症状を把握、介護計画の更新時には再アセスメント表で現状を把握し、個別機能訓練のアセスメント内容を入れ込むようにし、また介護計画書の長期短期目標と実際の支援内容がつながるように、介護計画とケース記録をファイル化して職員が常に意識するように工夫しています。個別性のあるプログラムを全職員で展開するにあたり、プログラム自体の目的や実施上のポイントを共有化し、利用者個々の在宅生活の自立と関連付けて支援するようにしています。

さらなる改善が望まれる点

・事業所のマンパワーを最大化させるチームケアの取り組みが期待されます

職員一人ひとりのマンパワーが組織として十分に生かされていないという課題をそれぞれの職員が感じており、その課題解決のための活動が始まってきています。そのために、事業所の本来の活動目的は何か、自分の仕事（役割）はその目的遂行のためにどのような役割を果たしているか、組織目標達成のためにどのようなチームワークが取れる

るかの視点での活動見直しが期待されます。そして、その活動をけん引する強いリーダーシップが期待されます。

**・年度計画の理解と実行に向けて末端の職員にまで浸透させる更なる取り組みが期待されます**

今年度の重点課題に対する推進項目として職員満足度の向上があり、そのために業務分担を見直して一部業務の分担拡大を行うことで、忙しい職員の業務を助ける体制を構築して運用する活動を始めています。その活動の実行にあたって正規職員の理解が始まってきていますが、非正規職員の理解度向上に課題があると経営層・リーダーが認識をしておりその対策を講じ始めています。今後は、正規職員と非正規職員が担う業務や役割と重点目標や活動との関係性を明確にして共有し、各人の具体的な行動につなげられるように支援することが有効と思われる。

**・事業所が目指す自立支援の実践による好事例や成果を記録化することで、自立支援が継承できるようにしていくことが期待されます**

個別性のあるプログラムは、利用者が主体的に「やりたいものを選べる」ようにするために、担当職員が2か月前からプログラム自体の目的やラインナップ、実施上のポイントを企画・共有化して展開しています。プログラムの成果や効果は事業所における結果の振り返りに止まり、在宅生活での成果の確認は課題と認識しています。今後も、利用者の選択や主体性を引き出すとともに、在宅生活への好影響を与えた具体的な内容や行動変容をしていくような好事例をビフォーアフターの成果として記録や資料等に残し、継承できるようにしていくことが期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/67

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%	8.0%	いいえ：2.0% 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	80.0%	11.0%	5.0%	いいえ：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	61.0%	22.0%	5.0%	11.0%
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%	19.0%	8.0%	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	61.0%	36.0%	いいえ：2.0% 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	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%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	11.0%	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	91.0%	8.0%	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	69.0%	19.0%	11.0%	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%	11.0%	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%	11.0%	8.0%	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	75.0%	16.0%	5.0%	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	83.0%	13.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	16.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	52.0%	27.0%	5.0%	13.0%

# 評価結果概要版



令和4年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区蒲田2丁目8番8号
事業所電話番号	03-5710-0782

## 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)法人基本理念「未来への創造」と行動基準「SHST」の実践 2)安全・安心なサービスの提供 3)多職種連携によるケアマネジメントの実践 4)多世代共生社会の実現 5)収支バランスのとれた経営

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・医療的ケアが必要な方や様々な問題を抱え状況が困難な方の受け入れ体制を充実させ、地域の拠り所としての役割を果たしています

住み慣れた地域で最後まで在宅での生活を送れるよう支援するため、経管栄養の方や吸引の必要がある方、酸素吸入の必要がある方など医療的ケアが必要な方、また様々な問題を抱え状況が困難な方の受け入れを行っています。医療的ケアが必要な方は利用前、必要に応じて看護師が同行訪問し状況をしっかり把握した上で訪問診療医師等との連携体制を築き、受け入れ対応手順を明確にして受け入れを行っています。こうした受け入れ実績を重ねていくことで地域のケアマネからの信頼も厚く地域の拠り所としての役割を果たしています。

・ニーズに応じて他のサービスと連携しながらデイサービスの役割を超えた地域の社会資源として柔軟に機能されています。

コロナ禍にあっても、急な施設見学や体験利用を送迎付きで実施するなど柔軟に対応されています。その中でも特に、ご利用者が利用する配食弁当を、業者と連携し、業者が自宅に配達ではなくデイサービスセンターに配達し、デイサービス終了時後送迎時に弁当を渡す（ご利用者がデイサービスを休んでも、デイサービスに配達してもらいデイの職員の自宅に弁当を見守りを兼ねて持参）など（特に一人暮らしの高齢者は玄関先に弁当を受けとりに起きられない）、ニーズに合わせてデイサービスの役割を超えた地域の社会資源として柔軟に機能されています。

・職員が役割を持って業務に取り組み提案する仕組みが人材育成及びケアの標準化に貢献しています

管理者やリーダークラスの職員が全てのことを判断し決定するのではなく、物品購入班、排泄入浴班などの3つのチームが編成され、職員が何れかにチームに所属する仕組みがあります。そのうえで各職員がご利用者の状態に応じた介護方法の変更などの提案し、それを上司が受け止めケア方法を決定する仕組みがあり、それが職員の役割意識を醸成し、また、人材育成と利用者に対するケア統一及び標準化にも機能しています。特に上司が提案の判断理由の確認作業は職員のアセスメント能力の向上、強いては専門職としての資質の向上に効果を発揮しています。

さらなる改善が望まれる点

・経営層の想いを形にした推進活動により職員の理解が更に深まることが期待されます

経営層は、この事業所を地域の中で選ばれる価値のある場にしたいとの想いとして、定期的に利用することで元気になる、他で断られる重度な利用者の受け入れ、楽しく過ごせてまた来たくなるデイにする想いを持ち運営を行っています。職員の理解の点では課題があると思われます。今後は、その想いを明文化して明確に伝えるとともに、

職員の理解が更に深まるように各種マニュアルに基づいた職員教育の実態や提供しているケア内容の評価を行い、目標達成に向けての議論を通じて、マニュアルを更新・改定されることが望まれます。

**・雇用形態や勤務シフト等を考慮した個々の利用者の情報共有の方法を工夫することが望まれます**

個々の利用者や家族の情報や、決定されたケア方法などの情報を共有する仕組みが、日々のケース記録や連絡ノートなどで行われていますが、それを全ての職員が確認したかを、把握する仕組みを構築されることが望まれます。また、外国人のスタッフに配慮した情報の提供と共有の仕組みや方法を、改善されることが望まれます。現状のややもすると口頭を中心とした情報共有が多いなかで、改めてケース記録や連絡ノートの記録記載の範囲、内容などをルール化した上で活用し、さらなる徹底した情報共有と確認の仕組みづくりを工夫して下さい。

**・体操や作業療法に加え、利用者の意欲を引き出す仕組みを作りながら歩行機能の維持向上を図る取り組みが期待されます**

利用者の身体機能の維持・向上のため、機能訓練指導員が不在の介護職員が中心になり、朝の身支度や排泄、入浴時の動作の維持・向上をテーマにした5種類の体操を利用者に効果を説明しながら日替わりで行っています。コロナ禍において外出が困難な状況下であり、脚力の低下が懸念されることから、施設のスペースを活用した歩行機能の維持・向上を図る取り組みが必要と思われます。今後例えば利用者一人ひとりにそれぞれの移動手段による歩行目標を持っていただき、利用者の意欲を引き出しながら目標を達成する仕組みを作っていくことを期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/107

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%	24.0%		
	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	80.0%	14.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	53.0%	29.0%	7.0%	9.0%
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	68.0%	17.0%	12.0%	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	68.0%	29.0%		
	いいえ：2.0% 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	90.0%	7.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	17.0%		
	いいえ：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	73.0%	17.0%	7.0%	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	63.0%	12.0%	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	80.0%	14.0%		
	いいえ：4.0% 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	87.0%	9.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
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%	12.0%		
	いいえ：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	73.0%	19.0%	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	70.0%	19.0%		
	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	36.0%	26.0%	34.0%	いいえ：2.0%

# 評価結果概要版



令和4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	社会福祉法人白陽会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンターやぐち南
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3322

## 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) 法人の理念である「明るく・楽しく・すごせる毎日」の実現を目指し、ご利用者・職員を大切にする。 2) 異世代交流を進め、ご利用者・職員が共に地域とのつながりをもつ。 3) 法人・職員が積極的に地域と関わりを持ち、地域貢献を行う。 4) 研修や人材育成に力を入れ、働き甲斐のある職場を作る。 5) 意見や考えをいつでも言い合える、風通しの良い職場を作る。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・複合施設の専門職との連携や、ショートステイ利用時のリハビリ制度により、安心して切れ目のないサービス提供に繋がっています

機能訓練プログラムは、機能訓練指導員（看護師・作業療法士）が利用者の自宅を訪問し作成しています。生活の様子や動きを確認したり、利用者や家族からの意見も収集することで、生活実態に即した機能訓練プログラムの実施につなげています。また、デイ利用者が本施設のショートステイを利用する際に、デイのリハビリを利用できるサービスを用意しています。顔なじみの職員がリハビリをすることで安心感を与えるとともにADLの低下抑制を図っています。さらに、複合施設内の専門職とも連携し、利用者の心身の健康管理を行っています。

・壁面を利用した製作物の掲示や、新たな広報誌の作成など情報発信の強化に取り組んでいます

事業所の情報発信強化として、今年度より新たに「壁面を利用した掲示」と「新たな広報誌作成」に取り組んでいます。「壁面を利用した掲示」では、施設内の廊下に誕生日会や夏祭りなどのイベントの写真及び製作物を掲示することで、活動の様子を来園者に分かりやすく伝えています。また、主にケアマネージャー向けに、写真付きの「活動報告」を作成し、前月のイベントの様子などを伝えています。さらに複合施設で月1度発行している広報誌では、法人からのお知らせに加え、実施したイベントの様子や職員紹介などを行っています。

・敷地内の花壇を保育園に開放するなど、地域に開かれた施設づくりに取り組んでいます

複合施設内の地域包括支援センターをはじめ、地域の各機関と連携しながら情報収集や協働の取り組みを推進しています。また敷地内の花壇の一部を保育園の花壇として開放することで、園児たちが継続的に訪問し、土いじりを楽しんでいます。今年度は、園に開放しているスペースで芋ほりを行いました。さらにボランティアの受け入れ実施や、地域包括支援センターとの連携強化を図るなど、地域に開かれた施設づくりに取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・個人の状況やニーズに合わせた趣味活動のさらなる充実に向けた仕組み作りが期待されます

事業所で提供している全体体操やレクリエーションは原則自由参加ですが、多くの利用者が一緒になって楽しんでいます。また囲碁や将棋、麻雀などは趣味の合う利用者やボランティアとグループで楽しみ、手工芸や脳トレーニングなどは個別のペースで楽しんでいます。昨年度は主に職員が講師となり実施していましたが、今年度はボランティアの協力により、囲碁や麻雀の実施回数を増やすことができている。今後も利用者一人ひとりの状況やニーズに合

わせた趣味活動を充実させていきたいと考えており、さらなる仕組み作りが期待されます。

**・人材育成を進めることで、トップダウンではなく職員自身が考える組織作りを目指しています**

サービスの質を担保するため、毎日一つの業務について全体を把握するリーダーを配置し、サービス内容の点検・見直しを行っています。加えて、施設長の持つ権限や業務を分担・委譲することで、リーダー職員の育成を図っています。結果、リーダー職員の運営に対しての参画意欲が高まってきましたが、一方で、職員の個人差が大きくなっていると事業所は捉えています。今後、事業所全体に対して人材育成を進めることで、トップダウンではなく職員自身が考える組織作りを目指しています。

**・新たな理念の検討に加え、中長期経営計画による各事業部門との相乗効果を高めることで、より高品質のサービス展開が期待されます**

令和3年度からの3年間にわたる中期経営計画を策定しています。この中期経営計画は、おおた高齢者施設推進プランと連動しており、区の動向を反映した内容となっています。法人の掲げる理念「明るく、楽しく、すごせる毎日」、基本方針「地域に必要とされ、地域と共にある法人であり続ける」を施設全体で実現させるため、より詳細な計画策定を目指しています。また施設は現在の環境に合わせた理念の再検討も考えています。新たな理念検討に加え、中長期経営計画による各事業部門との協調性を高めることで、より高品質のサービス展開が期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者が気分や状態で選択できる入浴方法を複数用意しています**

利用者の気分や状態に合わせ、入浴方法を選択できるよう、腰を掛けた状態や寝た状態で入浴できる機械浴槽を2種類用意し、一般浴と併せ、利用者に合わせて支援を行っています。そのため、アセスメントや日常の会話、さらに入浴委員会の開催で、入浴方法を検討しています。さらに排せつについても「自宅と同様」を基本とし、利用者個別に対応しています。

**・リハビリ機材が充実しており、専門職と介護職員連携による機能訓練を行っています**

リハビリ機材が充実しており（レッドコード、下肢筋力トレーニング機材・メドマー、平行棒など）、多様な訓練を実施することが可能です。また作業療法士を配置し、介護職員と連携し、利用者一人ひとりに応じた運動や機能訓練を行っています。集団体操や外出プログラムを作成したり、毎日違う体操を実施し、運動機能の向上を図っています。

**・家族と情報共有を密に行うことで、より良いサービスの提供につなげています**

日々の業務の中で、家族との関わりに注力し、家族からの情報は小さな情報も漏らさず職員間で共有しています。事業所での利用者の状況も、連絡帳や電話で家族と密に連絡を取り合いながら情報共有しています。連絡帳にはバイタル結果や、その日の利用者の活動内容などを記載しており、送迎時には口頭でも伝えています。また送迎時には家庭の状況なども情報収集し、家庭と連携したより良いサービス提供につなげています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/50

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	72.0%	22.0%	0.0%	4.0%
	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	72.0%	9.0%	9.0%	9.0%
	いいえ : 0.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	72.0%	18.0%	9.0%	0.0%
	いいえ : 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	90.0%	0.0%	4.0%	4.0%
	どちらともいえない : 4.0% いいえ : 0.0% 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	63.0%	27.0%	9.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	0.0%	4.0%	4.0%
	どちらともいえない : 4.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	77.0%	18.0%	0.0%	4.0%
	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	81.0%	0.0%	0.0%	18.0%
	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	63.0%	9.0%	27.0%	0.0%
	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	86.0%	9.0%	0.0%	4.0%
	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	77.0%	9.0%	13.0%	0.0%
	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	81.0%	13.0%	0.0%	4.0%
	いいえ : 0.0% 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	68.0%	22.0%	9.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	9.0%	18.0%	0.0%
	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	36.0%	27.0%	36.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			

# 評価結果概要版



令和4年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立たまがわ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区下丸子4丁目23番1号
事業所電話番号	03-5732-1023

## 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) あらゆるニーズに応える、それがプロ～Hospitality（おもてなし）～ 2) その人がその人らしく生きることを支えるために私たちがいる～Safety（安全）～ 3) みんなでみんなを＝家族もチームの一員～Team Work（チームワーク）～ 4) 楽しみ、喜びを共有しよう～Smile（笑顔）～

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の在宅生活の自立の基本となる健康維持に向けて、利用者状況に応じた支援方法の共有や健康管理を多職種で行っています

朝の送迎時に家族から体調の変化を聞き取り、さらに看護師が毎朝バイタルチェックを行うことで利用者の体調変化がみられたときや、医療的な支援が必要な時には看護師が朝の会にて注意点を伝えることで体調管理に努めています。また、入浴支援など個別対応の検討も専門職が協力して、重度の方や医療的な処置が必要な方の受け入れ体制も連携できるように体制を整備しています。このほか新型コロナ感染対策についても、施設側の感染対策だけでなく利用を中止している利用者への健康維持支援にも力を入れています。

・職員が順次、認知症基礎研修や実践者研修を受講しスキル向上に努めています

事業所内で、利用者がどのような環境で、どのように過ごしていくことが最適かといったことに着目し、職員が順次、認知症ケアの研修参加や研鑽に取り組んでいます。認知症基礎研修や実践研修までは、どの職員も受講し、会議の中で伝達研修を行っています。以前より在籍している職員はほぼ全員受講しており、リーダー職員はさらにリーダー研修を受講しています。新たに入職した職員も順次研修受講を行っていく方針です。外部研修にも参加しやすい環境を作り、スキルアップしやすい風土と言え、評価できる取り組みと言えます。

・行動規範セーフティを踏まえて、利用者地域の方々の安全な生活のため、自然災害や新型コロナ感染防止に努めています

利用者の安全を確保することはもちろんのこと、地域の風水害への備え、新型コロナの感染防止などの様々なリスク防止に取り組んでいます。地域防災活動へはここ数年で積極的に参加しており、地域の中核となるべく福祉避難所であることを情報発信し、いざという時に備えています。新型コロナ対策には細心の注意を払い、マニュアルは状況に応じて頻繁に更新され、その内容を職員間で徹底して周知することで防止に努めています。デイルームも密にならないよう適切な距離を保つように利用者へ働きかけ、目的別にゾーニングすることで安全を確保しています。

さらなる改善が望まれる点

・全職員が介護計画書の在宅生活の支援目標を、常に意識した支援を行いICT記録システムを活用して振り返る仕組みづくりが期待されます

通所介護計画書を職員がすぐに確認できるように透明なファイルに綴じています。ファイルは通所介護計画書を表紙にしているため、すぐに確認することができるように工夫されていますが、在宅生活の自立を支援するという観点

から通所介護計画書を意識した取り組みが期待されます。全職員が介護計画書の個別の在宅生活の状況や支援目標を常に意識して、支援や実践を行いICT記録システムを活用して振り返りを行う仕組みづくりが期待されます。

**・多職種でのカンファレンスを充実させ、通所介護計画書等の一連のケアマネジメントプロセスの理解を深める取り組みに期待します**

モニタリングは職員の記録を元に相談員が抽出し、それを基に計画書を作成しています。以前は職員の聞き取りや照会形式で実施しましたが、有効な意見が出なかったと振り返ります。理念にあるチームケアを充実させるため、まずは多職種でカンファレンスを行う機会を設け、多職種が一丸となって支援する必要があると考えます。目標の達成度、満足度、計画の実施状況を確認しながら、多職種で意見交換し、職員全体で計画書を作成する意識を強めることで、利用者の意欲向上や職員のやりがい向上につながれると思われれます。今後の取り組みに期待します。

**・地球環境問題やSDGsの要請に対応することで、事業部の提供価値を最大化するブランディングの実践につなげることが期待されます**

コロナ禍前には、併設事業を含め多数のボランティアが施設行事や利用者支援に関り、利用者の社会性の確保を含め地域貢献活動を推進してきました。今年度もボランティアの活動制限はあるものの、事業計画のChallenge計画に地域とともに庭園を活用したひまわり植栽を実施し、地域と利用者の憩いの機会をつくっています。今後、社会要請の変化にある地球環境問題やSDGsなどへの取り組みが求められることから、現在の組織活動や社会貢献活動をSDGsの17項目と繋ぎ合わせて、活動の意味づけや目的に加えることが期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/51

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	72.0%	18.0%	6.0%	無回答・非該当：3.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	84.0%	9.0%		いいえ：3.0% 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	66.0%	24.0%	6.0%	無回答・非該当：3.0%
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	81.0%	12.0%		いいえ：3.0% 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%	12.0%	9.0%	いいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	9.0%		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	90.0%	9.0%		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	78.0%	6.0%	15.0%	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	69.0%	12.0%	18.0%	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	96.0%			どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	6.0%	6.0%	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	69.0%	18.0%	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	81.0%	12.0%	6.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	15.0%	15.0%	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	45.0%	21.0%	6.0%	27.0%

# 評価結果概要版



令和4年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	池上高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区仲池上2丁目24番8号
事業所電話番号	03-5700-1235

## 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)ご利用者の笑顔、家族の笑顔、地域の笑顔、職員の笑顔 2)地域に愛され、ともに歩み、地域貢献活動に積極的に取り組みます。 3)「未来への創造」歴史を紡ぎ今に挑戦します。 4)行動基準 安心・おもてなし・笑顔・チームワーク 5)職員がやりがいをもって働ける環境作りと地域福祉を担う人材育成を達成します。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・一人ひとりの価値観や生活習慣を尊重し、自己実現できるよう支援しています

利用者本位、利用者の自立支援、利用者による選択に基づき、利用者の意思を尊重し、安心と信頼のある事業所を目指しています。一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行うために、契約時やサービス担当者会議等でケアマネや家族から聞き取ったり、利用者との会話や観察から価値観や生活習慣を把握し、支援計画に繋げています。利用者の趣味や生活習慣を尊重し、その人らしい暮らしを継続できるよう、例えばお洒落な方への整容支援や、家事が好きな方が自主的に手伝う等その時のやりたいことを自己決定し、実現できるよう支援しています。

### ・事業所の強みを生かした多様なプログラム・医療ケアや認知症の周辺症状のある方の受け入れ等地域ニーズに応えています

事業所の強みである活動プログラムの充実、看護師の複数配置による健康支援、入浴設備の完備を生かして在宅生活の継続を支援しています。活動プログラムは担当者が数か月かけて毎月のプランを作り、会議を経て実施します。日常機能維持を目的とした6種類の体操・シナプソロジーを応用した認知機能訓練活動・アレンジフラワーや社交ダンス・音楽療法等の趣味的な活動等が充実しています。また、医療ケアを必要とする利用者や認知症の周辺症状のある方の受け皿として地域に認知され、独居の方の健康管理も訪問医師や看護師と連携し支援しています。

### ・理念に基づいて「利用者の歴史を紡ぐライフストーリー」づくりの個別支援を、家族やケアマネジャーと協働して進めています

今年度から理念に基づいて「利用者の歴史を紡ぐライフストーリー」づくりを支援するために、対象利用者を決めてケアマネジャーと家族の協力のもと利用者の生活史をつくって、好きなことややっていたことを例えばおしゃれ好きな方には、毎朝お出かけの服装を一緒に考える。運動が好きな方には継続できるように排便コントロールや機能運動につなげるなど、個別の自立支援につなげています。また利用者の生活史をつくる時に、家族や親せきがこれまでの利用者のことを一緒に振り返り、思い出を紡ぐことができたので良かったと感謝と評価を得ています。

さらなる改善が望まれる点

### ・手引書にサービスの基本事項を明記し、定期的な点検や見直しの仕組み作りが求められます

事業所業務は手引書が整備され、サービスの提供方法や手順などが明確にされています。日常的には業務進行表に沿って業務を行い、支援の手順が守られています。手引書の見直しは法改正時や設備の変更に伴う手順の変更の際に行っており、提供方法、手順等を点検・見直すことは必要に応じて随時実施していますが、提供しているサービス

の基本事項については検討する余地があります。今後は、事業所が提供するサービスの基本事項や、目指している自立支援や認知症ケアのあるべき状態を明確にし、手引書を定期的に見直す仕組み作りが求められます。

**・自立支援の視点に立った個別ケアを確立するため、提供するサービスのあり方や基本的な事項を明確にすることが望まれます**

事業所の方針に「利用者の尊厳保持・自立支援の視点に立った個別ケアの確立」を掲げています。事業所の方針等から導き出されるサービス提供のあり方や、排泄支援・入浴支援・食事支援等個々のサービスの基本事項の考え方や目指している自立支援やケアのあるべき状態について全職員で話し合い、認識を統一する必要があります。その上で利用者の状態や自己決定を基に、自立の視点を持った支援目標を通所介護計画書に設定して職員が共有し、利用者の能力を引き出し、主体的に取り組むよう働きかける自立支援が望まれます。

**・独自ノウハウの構築に向けて、自立支援や認知症ケアの技術を活かした個別ケアの成果を、全職員で共有する仕組みの検討が期待されます**

通所所長会が中心となって、通所事業の活動プログラムの目的や効果性を見直していることや、理学療法士の指導を受けて6つの長寿園体操を提供しています。また歴史を紡ぐライフストーリーづくりやMCIプログラムの実際の支援と認知症ケアのスキルアップに取り組む中で、職員への事業方針や自立支援の考え方を浸透させるようにしています。今後は、職員が得た自立支援の知識や認知症ケアの技術を活かした個別ケアの事例や成果を、全職員で共有する記録の仕組みを検討し、通所事業としてのノウハウの構築が期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/72

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	77.0%	22.0%	いいえ : 0.0%	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	92.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	62.0%	33.0%	いいえ : 3.0%	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	70.0%	14.0%	14.0%	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	55.0%	33.0%	7.0%	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	70.0%	25.0%		いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	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	81.0%	14.0%		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	55.0%	22.0%	22.0%	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	74.0%	22.0%		いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	14.0%	7.0%	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	77.0%	14.0%	7.0%	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%	25.0%	7.0%	いいえ : 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	14.0%	11.0%	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	40.0%	33.0%	22.0%	いいえ : 3.0%

# 評価結果概要版



令和4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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	大田翔裕園
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1213

## 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)家族主義、共に生きる 2)利用者の生活の質の向上 3)公平、公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が安定して利用できるように、職員同士で情報を密に共有して、利用者の状況に合わせた支援を行っています

毎日の業務確認や利用者の状態などを職員が情報共有するために、朝礼や夕礼を開催しています。毎朝席札の準備をして利用者の混乱が無いように配慮し、常に職員同士が声を掛け合うことを大切にして、情報共有と臨機応変な対応に努めています。また、ケアプランや通所介護計画書の変更がある時にはすぐに介護ソフトに情報を入力し、職員にも伝えることでタイムリーに情報を把握できる体制があります。さらに、家族と連絡をしよう連絡帳には家族からの情報や意向が記入でき、記入された情報は共有する仕組みもあります。

・毎日3種類の献立から自身で食事を選び、主体的に選択し、自己決定することが自立支援に繋がっています

デイサービスの食事が利用者の楽しみとなるよう、食事提供を工夫しています。毎月メニュー表を配布していますが、毎日3種類の献立を用意し、利用者がメニューから選んだものを提供しています。選択の際はメニューをイメージできるように伝え、自己決定が難しい方にはマニュアルに記載された対応方法等により、コミュニケーションを取りながら説明し、選ぶ楽しみを味わって貰います。利用者が主体的に選択し、自己決定することが自立の支援に繋がっており、利用者の意思を尊重する支援が行われており、食事を楽しむための工夫が利用者から好評を得ています。

・利用者が楽しく取り組めるレクの提供を施設のサービスの特長に位置付けて、レクリエーションの充実を図っています

レクリエーションの充実を図るため全職員でレクリエーションの考案に取り組むと共に、個人に合わせたレクリエーションの提供を目指した取り組みを行ない、評価を行っています。例えば季節を感じる料理レク、認知症プログラムを取り入れたレク、ワークショップ、座りながらの体操等、また、個別のレクリエーションはADLなどに合わせて適宜実施しています。サービス内容を見直して、長く利用している利用者から新たな刺激を与え、心身の活性化を図ると共に、利用者が楽しく取り組めるレクリエーションの提供を施設のサービスの特長に位置付けています。

さらなる改善が望まれる点

・利用希望者や関係者が必要な情報をわかりやすく情報発信する工夫が期待されます

利用を希望する利用者や家族、ケアマネジャーに通所介護独自のパンフレットと併設する施設全体のパンフレットで説明・配布し、ホームページやSNSにも積極的に情報発信をするようにしています。例えばホームページの「施設日誌」には写真を含めて行事や季節の料理を掲載していますが、掲載されている情報が通所介護なのか併設している

施設なのかわかりやすくする工夫が期待されます。また、ケアマネジャーが求める情報を整理し、必要な情報を提供できる工夫が期待されます。

・ **モニタリング用紙は支援計画に対する支援経過と評価が分かりやすく記載できるよう改善することが望まれます**

全職員が介護計画書に基づいた支援を実施するために、朝礼・夕礼時に全職員で情報を共有したり、定期的に介護計画の目標の達成状況を相談員が多職種に確認しながらモニタリングを行い、計画の見直しや修正を行っています。今後さらに個別性と自立を重視した支援にしていくためには、介護計画の一日の流れの項目に例えば、食事はセレクトでご自身で自己選択していただくことや、レクリエーションにはご自身がやりたい活動を具体的に記載することで、支援内容と目標達成状況を評価するモニタリングする一連のものとして把握することが必要と思われま

す。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

89/129

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	84.0%	13.0%			いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	86.0%	7.0%			どちらともいえない：3.0% いいえ：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	66.0%	24.0%	5.0%		無回答・非該当：3.0%
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	84.0%	11.0%			いいえ：4.0% 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	80.0%	16.0%			いいえ：2.0% 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	89.0%	7.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%				どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
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%	6.0%	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	55.0%	15.0%	28.0%		いいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	7.0%			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	83.0%	11.0%	5.0%		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	85.0%	8.0%	5.0%		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	85.0%	10.0%			いいえ：0.0% 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	78.0%	11.0%	8.0%		いいえ：1.0%
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%	20.0%	8.0%	20.0%	

# 評価結果概要版



令和4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	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターいずみえん
事業所所在地	東京都大田区矢口3丁目1番5号
事業所電話番号	03-3759-5550

## 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) 働きやすい職場 2) 快適なサービス 3) 地域貢献 4) 利用者本位 5) 透明性

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・健康寿命を勘案し、自立した生活が継続できるようOvercareに取り組んでいます

世界的に見て長寿王国である我が国の高齢者は、長生きではなく健康で長寿を全うしたいという思いがあります。健康に過ごすことは、IADLの維持向上を視野に入れ、心身ともに地道な訓練の継続が必要になります。当事業所では、専門職と介護職員が一体となりトレーニングという観点から、健康的に在宅生活が送れるよう支援しています。事業所が大切にしている考え、Overcareとは過保護という意味がありますが、過保護ではなく心身の維持向上にきめ細かく気を配るOvercareを実施し、健康寿命を意識し利用者支援に取り組んでいます。

### ・利用者間のコミュニケーションを上手に活用していく支援を進め和気藹々とした雰囲気が満ちた事業所となっています

事業所では職員対利用者という関係の構築と共に、利用者間のコミュニケーションを上手に活用していく支援を進めるようにしています。利用者にデイサービスに来てもらうことが第一の目標であり、デイサービスに対しての感情にマイナスのイメージを付け加えさせることを避けることに取り組んでいます。初めて利用される方の受入れに際しては事前の情報収集で本人の性格や特質を加味して席の配置を考え、利用者同士でふれあいながら好きなことをしてもらいます。非常に和気藹々とした雰囲気が満ちた、気持ちの良いデイサービスとなっています。

### ・複合施設のメリットが大いに活かされ、個別の対応が行える環境を整えています

委員会では事故防止委員会や虐待防止委員会等が設置され、施設全体でリスクの管理を行っています。自治会を含めた行事でも他事業所と一緒に関り地域貢献につなげています。昼食は厨房で一括調理が行われているため、個人の嗜好や栄養状態により個別に対応することが可能です。ハーフ食の提供と補助食品を併せ、利用者に負担なく食事ができることも複合施設であるからこそできる対応であり、さらに機械浴が使用できるなど他事業所との差別化を図ることができます。複合施設だからできることを前面に宣伝し、集客につながることも期待できます。

さらなる改善が望まれる点

### ・記録媒体の移行期において、整理整頓がされた記録の整備が進められることが期待されます

事業所では利用者の日々の変化は係わった職員が当日のリーダーにメモで伝え、リーダーが入力を行って記録しています。利用者の特記事項は同様にパソコンにある業務日誌に入力しますが、必ず毎日パソコンから出力をしています。また、利用者の細かい事項は手書きの申し送りノートに記載して、出力された業務日誌と申し送りノートは同じ場所に置かれています。このように記録類が複数の記録媒体に分かれており、情報の集約が難しいのではないかと思

われます。記録媒体の移行期とのことですが、整理整頓された記録の整備が期待されます。

**・利用者の在宅での生活を基本にし過剰介護ケアにならない支援の在り方の徹底が期待されます**

デイサービスは特別養護老人ホームにおいて利用者の生活全般を支えていくといったケアではなく、利用者が通常過ごしている在宅での生活、家庭でのその利用者の生活を考えながらのケアを提供していく必要性があります。事業所で行っている機能訓練も暮らしている家庭環境における、生活を支えていく視点が求められています。管理者はこういった視点でのケアの提供を望んでいますが、その考えが職員に浸透していない点がみられるようです。本人の在宅生活を基本にした、過剰介護のようににならない支援の提供が期待されます。

**・これまで培ってきた地域との交流を状況を勘案しながら少しずつ再開していくことが期待されます**

コロナ禍においては、感染を拡大させて休業しないことが、利用者や家族にとっても大切であることから、外部の方と触れ合う機会を制限せざる負えない状況もありました。これまで、たくさんのボランティアを迎えてのイベントや近所への居合抜きの見学など、利用者にとって事業所内で過ごすだけでは得られない楽しみもたくさんありました。地域交流ができにくい状況はありましたが、少しずつボランティアを受け入れたり、外出などを始めている事業所もあります。ウィズコロナを視野に入れた地域との交流をできることから再開されることが期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・通所介護計画書はケースファイルに保管しつつでも確認し支援に繋げることができます**

利用者の状況や嗜好、自宅での環境・家族のニーズなど、ファイルに個々に保管されています。事業所の特徴でもあるクラブ活動を利用者一人ひとりの希望に沿うことができるよう、アセスメントやフェイスシートに好きなことを記載しています。利用者に対して計画書の説明を行う時も、専門用語などを使用することなく、利用者が理解しやすい表現で説明をしています。そのため、利用者の想いを職員は把握しやすく、できることやしたいことが計画の基本となり目標達成のために共に取り組むことができる環境を整えています。

**・リハビリ機器を使用し筋力に合わせた負荷状況を設定し無理のないリハビリが行えます**

事業所では、数種類のリハビリ機器を設置しています。負荷をかけることで筋力強化・維持につなげることができます。担当の機能訓練指導員は利用者の筋力を把握し、リハビリ機器を利用者ごとに選定し負荷状況を設定しています。体力や筋力には個人差があり一律での設定は、事故の発生にもつながるため、本人にとって無理のないリハビリを行うことを大切にしています。さらに、身体的機能訓練だけではなく、脳トレなども行い体の機能以外にも着目し、在宅生活を継続するための支援に努めています。

**・職員からの様々なアイデアでそれぞれが、レクリエーションを楽しんでいます**

事業所のエントランスには、利用者が作成した手工芸品が飾られています。体を動かしたり、脳トレをしたりと事業所では様々なレクリエーションメニューが用意され、レクリエーションカレンダーも毎月発行しています。職員アンケートからは、コロナ禍でもあるため、レクリエーションの充実に意欲を示す意見もあがっています。先の手工芸品の制作も職員からの発案です。集団で何かをするといったことがなかなか難しいため、職員はどんなことをして楽しんでもらおうと常に考えているようです。利用者のやりたいことが選べるよう取り組んでいます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/70

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	77.0%	16.0%		
		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	88.0%	5.0%	0.0%	
		いいえ：0.0%		
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	80.0%	16.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
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	83.0%	13.0%		
		いいえ：2.0%	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	61.0%	36.0%		
		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	80.0%	8.0%	11.0%	
		いいえ：0.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	80.0%	11.0%	8.0%	
		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	58.0%	19.0%	22.0%	
		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：2.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	8.0%	8.0%	
		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	72.0%	22.0%		
		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	80.0%	16.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	13.0%	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	66.0%	19.0%	5.0%	8.0%