

# 評価結果概要版



令和5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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	荒川区立グリーンハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区南千住6丁目36番5号
事業所電話番号	03-3802-7561

## 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)地域に貢献する総合福祉事業を行う。 2)ご利用者本位のケアの提供、尊厳の保持。 3)多職種連携を取り、ご利用者へ専門的なケアの提供。 4)ご利用者の状態安定と利用率・収支の安定。 5)働きやすく、離職の少ない職場環境づくり。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・生活相談員を中心に多職種連携で営業方法の工夫を検討し、事業所が目標とする稼働率に近づくことができている

広報誌「さくらんぼ」「機能訓練&集団体操のご案内」「パンフレット」を新規利用者獲得のためのツールとして整備している。事業所情報を広報誌に落とし込む際に、特徴や魅力をどのように外部に発信すれば効果的かを職員間で話し合われて新たな形を作り上げている。また、郵送、ファックス中心で行っていた営業を、感染症の状況を見計らい対面営業に切り替えた。その結果、工夫を加えたツールの活用及び対面での事業所説明をケアマネジャーに行え、目標稼働率75%に対して65%まで引き上げる成果に繋がった。

・自立支援を念頭に置いた活動や年間行事を利用者に提供し、身体の活性化を図りつつ楽しみにも繋げている

職員企画の活動や、ボランティアを活用しての活動、年間行事など多種多様なレクリエーションを検討して利用者提供している。「デイサービスで行うことすべてが生活リハビリ」と謳い、全体活動の他にもオセロやエレクトーン、脳トレなど趣味嗜好に合わせた個別活動も準備している。今年度は外部ボランティアの直接交流が再開できるなど、感染症前の状況に戻せる兆しが見え始めている。利用者からも、「色々な行事や遊びが楽しみ」「工夫が多いゲームを楽しんでいる」との意見が非常に多く寄せられており、グリーンハイムの魅力の一つと伺える。

・積極的に地域活動に参加して地域情報を施設運営に活かし、広報誌「さくらんぼ」でクオリティの高い情報を発信し地域に貢献している

施設長は、町内会の役員として地域活動に積極的に参加し地域情報をいち早く収集している。また、近隣の工業高校の運営協議会や社会福祉協議会の社会福祉法人連絡会に参加し他の福祉事業所と情報交換し、地域福祉の情報を収集・把握して施設の運営に活かしている。一方、夏バテ防止や脳トレ、感染予防など質の高いコンテンツの広報誌「さくらんぼ」を自由配布するなど、高齢者施設ならではの専門的な情報を発信している。さらに地域金融機関の新入社員や看護学校学生の実習を積極的に受け入れるなど、施設の専門性を活かし地域社会へ貢献している。

さらなる改善が望まれる点

・時短勤務の職員や、会議に参加できない職員へ漏れなく情報共有する手段の検討が期待される

昼礼での申し送りや活動日誌を使用して日々の情報共有を図りつつ、月間で行われる常勤会議や職員会議でも情報の確認や発信が行われている。ただし、会議に参加できない職員に対しての申し送りで伝えきれない部分があるとの自己評価結果がある。また、会議や昼礼でリーダー層から一般職へ全体化される予定の情報を、法人から全体への社内メールで先に知らされる事象も少なからずあり、情報取得のタイムラグと感じてしまっている。職員それぞれの出

勤時間も踏まえ、迅速かつ確実な情報共有方法の検討に期待したい。

**・事業所が謳う自立支援・自己決定を利用者に理解してもらうための支援方法に工夫・改善が望まれる**

「グリーンハイムのすべてが生活リハビリです」と打ち出し、自立支援・自己決定を重視したサービス提供に努めている。入浴・排泄・レクリエーションなど全てにおいてやりすぎない介助を意識し、利用者の機能維持、向上を目指している。利用者アンケートからは、「十分すぎるくらい大満足」「よくやってくれる」と高評価を得ている。ただし、事業所として「利用者の本音を引き出せていない」「やってもらいたいことをやってもらえないと感じている利用者がある」と認識があるため、利用者への促し方や伝え方、介助方法にさらなる工夫を期待したい。

**・オープンで誰もが意見を言え、そして意見を具現化できる、風通しの良い組織風土づくりを期待したい**

施設長は、ともすれば組織が各フロアや部署、職種などミクロの単位で閉じられて、目の前の仕事に埋没しがちな現状を改革することが課題と認識している。フロア・部署の壁を越えて誰もが意見を言え、そしてその意見が具現化できる、開かれた組織を構築したいと考えている。重要な案件の検討や伝達は、部署単位で検討・説明されることが多く、全職員が参加して誰もが自由に意見を言える場を設け、組織を超えた意見交換を通じて、風通しの良い活力ある組織風土づくりを期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・人事考課面談や充実した研修体制、研究発表会など人材育成に特に力を入れている**

人事考課制度や研修教育制度など、職員をサポートする仕組みが充実している。人事考課制度の面談は、上司が5月と11月の2度実施し、都度振り返りも行いながら目標を設定して育成をすすめている。人事考課制度は育成と処遇が連動し、やる気を引き出す仕組みとしている。研修にはeラーニングなどオンライン研修を取り入れ、研修専用のPCを数台用意し充実した体制を構築している。法人の高齢者福祉実践・研究発表会「アクティブ福祉in聖風会」では各施設代表が取り組みを発表し、他の参加者とも経験交流の機会となるなど組織力を高めている。

**・広報誌の内容に工夫を加え、新規利用者獲得に繋げている**

毎月発行の広報誌に加え、機能訓練に特化した内容の広報誌を今年度新たに作成して外部に情報発信している。新規利用者獲得に繋げるための一つのツールとして、如何に利用希望者に事業所の魅力を伝えられるかを多種職で検討を行った。その中で、職員が事業所をアピールするよりも「実際に利用している方の感想を宣伝」が効果的ではとの考えに至り、通所した結果どのように身体機能に変化が表れたのかを利用者の声にして掲載させてもらっている。見学者やケアマネジャーに配布しつつ営業を行い、結果、新規利用者獲得に繋げることができている。

**・様々なイベント食を企画・実践し、食事の楽しさが実感できるよう工夫を凝らしている**

利用者の嚥下状態に応じて、主食・副菜を4形態から選択できるようになっている。アレルギーはもちろんのこと、好き嫌いによる代替え食も対応可能としている。イベント食を数多く取り揃えており、握りずし、手打ちそば、誕生日食、毎月1日の赤飯など季節や旬の食材を楽しめるよう工夫を凝らしている。運営会議に管理栄養士も参加しており、職員からの意見や利用者からの感想を参考に献立を検討している。利用者アンケートには「食事がおいしい」と意見もあるが、その反面味付けに波があるとの意見も見受けられるため、今後の取り組みにも期待したい。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/76

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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0%	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	89.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：4.0%	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	54.0%	26.0%	10.0%	8.0%
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	86.0%		10.0%	
	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	89.0%		8.0%	
	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	91.0%		6.0%	
	いいえ：2.0%	無回答・非該当：0.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%			
	どちらともいえない：2.0%	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	84.0%		10.0%	
	どちらともいえない：2.0%	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	69.0%	10.0%	17.0%	
	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	89.0%		8.0%	
	いいえ：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%	
	いいえ：2.0%	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	84.0%		6.0%	6.0%
	いいえ：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	84.0%		13.0%	
	いいえ：2.0%	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%	6.0%
	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	69.0%	10.0%	10.0%	8.0%

# 評価結果概要版



令和5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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	荒川区立花の木ハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区荒川5丁目47番2号
事業所電話番号	03-5855-3322

## 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)地球規模で考え足元から行動する社会福祉法人となる。 2)やりたいことで圧倒的な価値を生み出す。 3)地域の人々が育つことで生活が革新するという仕組みを発信していく。

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・職員全体が事業所の強みを認識しており、効果的な宣伝を継続したことで新規利用者獲得もでき、稼働率向上が達成された</li></ul> <p>事業所の強みとして、寝台浴の設置及び看護師2名体制をあげている。今年度は事業所の特徴を近隣の居宅介護支援事業所に積極的に宣伝し、新規利用者獲得につなげることができた。事業所の強みは職員全体で共通の認識となっているため、入浴サービスの充実や医療依存度の高い利用者の受け入れ体制を事前に整備できており、利用希望の見学者に対しても積極的に宣伝が行えている。前法人から事業を引き継いだ直後は、稼働率が40%台まで下がっていたものの、効果的な宣伝を行った成果として稼働率を約60～70%近くまで向上させている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・近隣の保育園との交流やボランティアを積極的に活用できるように体制を整え、利用者が事業所以外の人と関わる時間を確保している</li></ul> <p>感染症の影響により自粛していたボランティアの受け入れや保育園との交流を、積極的に活動に取り入れるように改善をしている。保育園児との交流・専門学生のボランティア参加・職場体験の受け入れなどを定期的を実施し、利用者が職員以外の人と関わりを持つ時間を確保しつつ楽しみにもつなげている。区から委託されている食・動クラブ「かめ」も通所管理者がメインで運営を行っていることから、地域住民との関りも深くなる取り組みと言える。外部との交流に対してまだ消極的な事業所もある中、積極的に地域や外部と関わりを持つ姿勢が強く見られている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・職員の意向につながる職場環境作りに取り組んでいる</li></ul> <p>法人の福利厚生制度を活用するなど福利厚生に取り組み、職員の有給休暇などの取得状況などを把握し適切な対応を行っている。職員と役職者が何でも話せる事業所を目指しており、悩みの相談に乗るなど何でも言える環境であることがうかがえる。プライベートを考慮し、勤務表に反映している。月に2回ノー残業デーを実施しストレス軽減に努めており、年1ストレスチェックも実施している。日頃よりコミュニケーションを密にすることで意識把握に努めており、昼食を同じ場所で取るようにすることで、コミュニケーションを取りやすい環境作りにも努めている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の状態に応じた具体的な介助方法までアセスメントシートに記録し、根拠に基づいた通所介護計画書の作成及び評価につなげていきたい</li></ul> <p>通所介護計画書はケース担当の介護職員が作成し、多職種参加のカンファレンスをもって評価されている。生活相談員が計画書の更新時期を管理しており、適切なタイミングにて評価は行えているが、評価された通所介護計画書を見ると、達成と評価された目標が次回の計画書の達成すべき目標に継続されているかなど、評価と目標がリンクされていないケースが少なからず見受けられた。アセスメントシートも一部介助にチェックが入っているが、肝心の介助</p>
---

方法が空欄となっているなど計画書に落とし込む根拠が確認できなかったため、今後の改善に期待したい。

**・利用者の興味・関心を引き付けるような「花の木」ならではの活動を作り上げ、満足度を向上させていきたい**

午前中に体操を行い、午後の時間では全体活動、機能訓練、趣味活動を提供している。午後の活動に関しては、工  
作・カラオケ・書道など定番のアクティビティからボランティアによる活動提供や季節に応じた行事などを企画・提  
供している。ただし、利用者アンケートの「興味・関心がある活動はあるか？」の問いに対して「どちらでもない  
」「いいえ」が50%と半数を占めている。自己評価でもプログラムの充実、活動の幅を広げることが次年度の目標  
と認識しているため、花の木ならではの活動を検討して利用者の満足度向上につなげていきたい。

**・地域への貢献活動を、さらに充実させること課題とする**

新型コロナウイルスが5類への移行したことを踏まえ、感染対策を図りながら徐々にではあるが地域との関わりを  
拡充させている。従前より近隣の9町会「やまぶき会」とは定期的に会合を持つなどの機会を設け、地域防災などの  
検証に取り組んでいた。特に、施設は福祉避難所に指定されており、町会と合同の福祉避難所設営の訓練なども行っ  
ている。また、事業所は特別養護老人ホームや地域包括支援センターなどを併設する複合施設であり、施設内の様々  
な機能を集約して、地域社会に還元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

**・利用者の尊厳の尊重を遵守することに力を入れている**

現在、虐待や虐待に類似する事例の報告はない。事業所では高齢者虐待防止法に沿って職員研修を開催したり、虐  
待チェックシートを用いて振り返りを行い、職員への注意喚起を促している。チェックシートについては、法人内の  
全通所事業所の結果を通所委員会で集計し、対前年や事業所間の比較なども報告している。事業所ではそれらのデー  
タをもとに、職員一人ひとりの注意喚起を促している。また、守秘義務に関する研修についても入職時をはじめ、職  
種別研修に取り入れ、多くの職員が学べるようにしている。

**・事業所のホームページから様々な情報を取得できるように整備している**

事業所情報は広報誌などの紙媒体と、ホームページ上で閲覧できる情報に集約されている。今年度は、特にSNSや  
ホームページ上での情報発信に力を入れており、SNSでの活動報告を月30件更新を目標に職員一同協力して掲載し  
ている。SNSに関しては利用者家族からも見ているとの声もあり、評判は上々と伺える。また、パンフレット・月間  
予定表・空き情報などをPDFデータとして取得することも可能となっているため、近隣のケアマネジャーが担当利用  
者に対して自事業所で花の木デイサービスの情報を獲得・提供できるように整備されている。

**・寝台浴を活用し、重度の利用者への入浴提供を実施している**

一般浴・リフト浴・座位浴・寝台浴の4種類の浴槽を完備しており、軽度から重度の利用者まで幅広く対応してい  
る。特に通所介護事業所には珍しい寝台浴があり、座位保持が難しい利用者にも浸浴を提供することができている。  
今年度は入浴をテーマにした広告を作成し、寝台浴を近隣のケアマネジャーへ宣伝して入浴目的の新規利用者獲得に  
つなげられた。季節に応じたゆず湯や菖蒲湯などのイベント風呂も開催し、入浴の楽しみも提供している。浴槽は循  
環式のため常に清潔な状態に保たれており、加えて塩素濃度を確認して安全面にも配慮を行っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/55

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

	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	57.0%		26.0%	5.0% 10.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	84.0%			5.0% 0.0% 0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	26.0%	42.0%	10.0%	21.0%
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%		5.0%	15.0% いいえ：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	52.0%	31.0%		15.0% 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	68.0%	10.0%		21.0% いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%		10.0%	5.0% 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%		10.0%	10.0% 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%	10.0%		26.0% 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	89.0%		5.0%	0.0% いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%		10.0%	10.0% 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	52.0%	36.0%		10.0% 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	57.0%	31.0%		10.0% いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%		5.0%	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%	26.0%	5.0%	31.0%

# 評価結果概要版



令和5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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	荒川区立荒川東部在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区荒川1丁目34番6号
事業所電話番号	03-3805-5200

## 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)安定した在宅生活の支援 2)ご利用者の自立した生活支援 3)顧客が満足できるプログラム提供 4)職員育成～社会に貢献できる人材を増やす 5)地域交流～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

### ・利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮したサービス提供を行っている

事業所では利用者一人ひとりの状況を考えて、価値観や生活習慣に配慮したサービス提供を行っている。また、日々の支援にあたり利用者の意思や価値観を尊重することで、利用者にとって居心地の良い空間づくりに努めている。レクリエーション活動の参加などは無理強いはせず、利用者の意思を必ず確認してから参加の促しを行っている。また、利用者の入浴や排泄などの場面では、カーテンを活用し他者に見えないようにしたり、タオルで身体を隠すなど羞恥心に十分配慮した対応が行われており、できるだけ同性介助となるよう努めている。

### ・理学療法士と介護職員が連携し、利用者の身体機能維持や増進を行っている

個別機能訓練では生活課題として運動プログラムを取り入れ、本人や家族の希望のもとに、具体的な目標を持って取り組めるようにしている。また、ADLの視点から身体機能を評価する「バーセルインデクス」を行い、結果を日々の支援に活かしている。さらに、機能訓練指導員の指導のもと、機能訓練マニュアルなどが整備されており、介護職員が閲覧しながら支援が行える工夫が施されている。集団体操は介護職員が中心となって実施しており、具体的にはふぉーゆー体操、ストレッチ、口腔体操など、利用者が体を動かす機会を多く取り入れている。

### ・利用者家族、地域機関など積極的な情報収集により対応すべき課題を明確化し、医療的ケアやリハビリなど高品質な支援の実現につなげている

利用者CSアンケートや、家族会、職員面談などで利用者・家族・職員の意向意見の把握に努めている。また、地域の通所施設部会などへの参加や行政との定例会、法人事業部からの情報などで地域福祉ニーズを積極的に把握している。多岐にわたるチャンネルから把握した情報をもとに、対応すべき優先的課題を抽出している。その結果、看護師体制の強化や理学療法士の配置を行い、地域のデイサービスで不足する医療的ケアやリハビリプログラムの提供など、地域で求められる高品質な支援の提供を実現している。

さらなる改善が望まれる点

### ・マニュアルや手順書の目的を理解したうえでの有効活用が望まれる

法人では多くの諸規定やマニュアルの整備が進み、定められたルールの中で活用が行われている。職員の入職時研修では法人が作成した「高齢者ケアにおけるサービスマニュアル」や事業所が作成した「荒川デイ1日の業務マニュアル」を活用して教育が行われている。しかし、マニュアルを普段から活用する頻度が少なく、マニュアルを活かしていきれていないことがうかがえる。マニュアルの本来の目的は、標準化した品質でサービスの提供を行い、業務を点検

し改善することにある。サービスの質を担保するため、活用の見直しが期待される。

**・利用者の意向に基づいた、利用者が楽しめる新たなイベントの取り組みが期待される**

当事業所は同一建物に荒川老人福祉センターと地域包括支援センターが併設されており、地域の福祉拠点として多くの高齢者が訪れている。そこで、老人福祉センターと連携しながら様々な取り組みが行われており、利用者からも好評を得ている。ただし、コロナ禍の影響により活動を制限される中で、イベントやレクリエーションなどの取り組みがマンネリ化傾向にあることがうかがえる。今後コロナ禍の終息を見据えてプログラム面を強化し、外出イベントや食に関するイベントなど、利用者の意向を確認しながら利用者が喜べる新たな取り組みが期待される。

**・法人や事業所の理念・ビジョン・方針や、職員のキャリア形成の長期的展望など、わかりやすく職員に周知し理解促進を期待したい**

法人や事業所では、理念やビジョン、方針を重層的に設定し周知を図っている。また、キャリアアップ申告制度など、職員の育成・評価・処遇が連動した人事管理や、各種の資格取得やキャリア形成の施策を展開している。一方、本評価の職員自己評価では、それら法人や事業所経営層の施策や取り組みについて職員の理解が十分でないことがうかがえる。事業所の目標に対して、職員が意思結集し、一丸となってさらなるサービス品質向上を目指すためにも、理念・方針や職員の育成のビジョンなどをわかりやすく職員に周知をし、理解を促進することを期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・地域住民への「困りごと支援」や地域の祭り参加など地域貢献・地域交流に努めている**

事業所では、利用者の自宅での「困りごと支援」に加え、無償で地域住民への「困り事支援」活動を展開している。「困り事支援」は職員が粗大ごみ出しの手伝いをするなど、介護保険事業で対応できないちょっとした支援を無償でおこなうもので、地域社会への貢献活動として今後も注力していくとしている。また、職員が社会福祉協議会のフードパントリーの作業に参加したり、地域のお祭り（神輿）など町会の行事に参加するなど、地域社会との積極的な交流に努めている。

**・事業所の魅力が伝わるよう様々な方法で情報発信を行っている**

利用希望者や家族、地域住民、行政、関係機関に向けて、事業所の取り組みやサービス内容、活動状況などをホームページを通じて公開している。ホームページには一日の利用の流れや利用料金、活動報告が掲載されおり、活動報告では利用者の取り組みが写真入りで分かりやすく伝えられている。職員はできるだけ多くの方々にサービス状況を知ってもらうため、毎月20件以上の活動内容が報告（更新）されている。また、利用希望者を始め、地域や関係機関に向け、様々なチラシを配布し、地域における福祉施設の役割が伝えられている。

**・利用者が多くの人と交流できる機会をWEBなどを活用しながら積極的に取り組んでいる**

当事業所は同一建物に荒川老人福祉センターと地域包括支援センターが併設されており、地域の福祉拠点としての役割を果たしている。このことから、利用者も地域資源を有効に活用できる工夫が行われている。具体的には、老人福祉センターと連携してセンターで開催している手芸や介護予防教室などをWEBでつないで利用者に届けている。さらに、WEBを活用して子どもたちがダンスを行ったり、保育園の園児がメッセージを送ってくれるなど、コロナ禍であっても、利用者が多くの人と交流できる機会をWEBなどを活用しながら積極的に取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/64

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%	12.0%	いいえ : 0.0%	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	77.0%	9.0%	9.0%	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	45.0%	45.0%	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	64.0%	29.0%	6.0%	いいえ : 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	51.0%	38.0%	6.0%	いいえ : 3.0%
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	87.0%	12.0%	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	87.0%	12.0%	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	61.0%	25.0%	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	90.0%	9.0%	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	74.0%	19.0%	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	90.0%	6.0%	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	87.0%	9.0%	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	80.0%	12.0%	6.0%	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	61.0%	29.0%	9.0%	いいえ : 0.0%