

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	社会福祉法人安心会
事業所名称	練馬区立高野台デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区高野台5丁目24番1号
事業所電話番号	03-5923-0831

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) 明るく元気な施設 2) お客様を絶対に不幸にしない 3) サービスの優秀性を追求する 4) 地域でNo.1になる 5) 施設内事故の徹底防止と満足度を高める個別サービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・毎回選択制の昼食、彩り豊かな行事食、おやつバイキング等、食への多彩な取り組みを高く評価したい

昼食は、毎回選択制で主に肉か魚かを選択でき、丼ものや麺類も提供、利用者は事前に配布された献立表を見て当日の朝決定し、直前での変更にも応じている。季節に合わせた行事食も彩りあざやかで、敬老祝賀会では豪華な松花堂弁当を用意、おやつバイキングでは好きなおやつを自分で選んだり、喫茶店の雰囲気の中、ココアや本格茶葉を使用したアールグレイの紅茶、ラテアートを施した珈琲等を飲める機会もある。また、季節に合わせ、地元で人気の和菓子屋の柏餅や桜餅を食べる機会もあり、利用者や家族、職員からも好評、その取り組みを高く評価したい。

・充実した看護体制で幅広く利用者を受け入れ、一人ひとりの意向・状況・状態に応じて、きめ細かく個別対応を実施している

利用対象者は軽度の方から胃ろう・喀痰吸引・在宅酸素等、医療的ケアが必要な重度の方まで幅広く、個々のニーズも多様であるが、看護体制も手厚く、機械浴も備えて重度化にも対応、入浴・排泄・移動等の各生活場面で利用者の状況に応じた柔軟な個別対応を実施している。食事は毎回選択食、利用人数は多いが、送迎方法も利用者・家族の希望・状況・状態に合わせ、きめ細やかに対応、デイフロア以外にもくつろぎのスペースを各所に設け、自分のペースで思い思いに快適な時間を過ごしている。意向を反映した個性の高いサービス提供を高く評価したい。

・職員は明るく笑顔で対応、積極的に声掛けし、一人ひとりに寄り添っている

デイの定員は、一般型48名、認知症10名と利用人数が多く、気の合う仲間も見つけやすく、利用者同士の交流も盛んで、自宅で作った手芸品の作品を持参して他の利用者にプレゼントする方もおり、職員も利用者同士の相性等を考慮して座席を決定、希望があれば座席変更にも応じている。また、訪問調査の際も、職員一人ひとりが利用者に積極的に声掛けし、寄り添い、談笑する光景も多く見られた。アンケート調査では、「明るい皆様で、いつも楽しい」「いつも笑顔で対応して頂ける」「思いやりがあり、ありがたく思います」等の声が寄せられている。

さらなる改善が望まれる点

・BCPに基づいた訓練を通して、より実践的なBCPへ見直し、職員にも周知していくことを期待したい

リスクマネジメントについては、フロア内での事故防止だけでなく、送迎中の事故防止にも力を入れて取り組み、コロナ対策についても高い意識をもって取り組みを継続している。災害についても、事業継続計画（BCP）を作成しているものの、BCPに基づいた訓練や見直し、職員への周知は今後の課題の一つとしている。実践を想定したシミュレーション等の机上訓練、帰宅・参集訓練等を通して、より実用的で、デイ独自のBCPに見直ししていくことを期待し

たい。

・職員より更なる介護技術向上を求める声もあり、内部研修の充実や積極的な外部研修受講に向けて、今後の取り組みに期待したい

事業所では、ISO9001を取得・更新、サービスの質の向上に努めており、接遇や利用者対応について利用者・家族の満足度が高い。尚、医療的ケアの必要な要介護度の高い方も受け入れており、職員アンケートではさらなる介護技術の向上を求める声があり、前向きである。また、所長からは介護スタッフの医療的知識の深まりを求める意見もあり、外部研修やWEB研修等の学びの機会を活用し、職員のスキルアップ・更なるサービスの質の向上が望まれる。今後の事業所の活躍を期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・充実した看護体制があり、幅広く利用者を受け入れる体制を整えている

デイでは、充実した看護体制があり、在宅酸素、胃瘻、褥瘡、インシュリン、バルーンカテーテル、喀痰吸引にも対応している他、機械浴も備え、浴室も広く、他のデイでは受け入れができない重度の利用者でも受け入れが可能で、要支援から要介護度5まで、幅広く受け入れている。また、静養ベッドは3台備え、すぐ近くに看護師が常駐、連絡帳に家族から記載された「軟膏塗布」「爪を切ってください」「毎回、体重測定してください」等の要望にも対応しており、入浴も週3回の希望があれば、個別の状況・状態を考慮して実現し、振替入浴にも応じている。

・利用者一人ひとりの状況・状態・意向を踏まえて、丁寧な個別対応を実施している

一般型のみで定員48名と多いが、一人ひとりの状況・状態・意向を踏まえて、丁寧な個別対応を実施、送迎表には、「5分前TEL」等個別対応の詳細を記載、独居の場合は施錠や電気の消し忘れも確認、徒歩での送迎には職員が付き添い、遅い利用開始、早めの帰宅にも対応、食事も「主食80g」「全粥、一口大」「おやつはゼリー」「サバ禁」等、食事選択表に詳細を記載、夕食も提供している。また、レクや行事に参加せず、囲碁や将棋、オセロを2人で楽しむこともでき、雑誌も様々なジャンルを豊富に揃え、離れた場所でゆっくり読める環境もある。

・季節毎のリース作り等、多彩なレクや行事を企画し、楽しく過ごせるように工夫している

デイで楽しく過ごして頂くために、レク担当者を決め、タオル体操やTV体操、しりとり、カラオケ、間違え探し、ぬり絵、クイズ、東海道すごろくゲーム等、様々な活動を実施、季節に合わせた歌、壁掛けやポストカード作り、季節毎のリース作り等の手芸も多彩である。夏祭りや敬老会、運動会、ハロウィン、クリスマス・忘年会の他、デイ開所記念日もあり、ノンアルコールやジュースで乾杯、彩り豊かな季節毎の行事食も毎回好評である。また、自宅で作った手芸の作品を持参し、他の利用者にプレゼントする方もおり、利用者同士の交流も盛んである。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/100

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	82.0%	17.0%	0.0%	0.0%
	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	82.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：2.0% 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	56.0%	34.0%	6.0%	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	78.0%	15.0%	6.0%	0.0%
	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	82.0%	10.0%	6.0%	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	82.0%	13.0%	0.0%	0.0%
	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	93.0%	6.0%	0.0%	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	91.0%	0.0%	0.0%	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%			
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	73.0%	17.0%	8.0%	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	89.0%	8.0%	0.0%	0.0%
	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%	10.0%	0.0%	0.0%
	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	76.0%	17.0%	0.0%	4.0%
	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	67.0%	26.0%	0.0%	4.0%
	いいえ：2.0% 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	80.0%	17.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：2.0% 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	50.0%	36.0%	13.0%	0.0%
	いいえ：0.0%			

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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	練馬区立光が丘デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区光が丘2丁目9番6号光が丘区民センター3階
事業所電話番号	03-5997-7706

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) 人権尊重を理念とし、地域でもっとも信頼され喜ばれるサービスの提供を、効率的でバランスの取れた経営をもって行い、区民福祉の向上を図ります。 2) 「いつまでも住み慣れた我が家（地域）で暮らしたい」そのお気持ちを支援します。 3) 「あ～楽しかった」「また来るね」と言っていただけの居場所づくりをします。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の支援に関する内容は帳票類だけでなく、朝・夕のミーティングや介護士会議などでも口頭による情報共有に努めている <p>利用者一人ひとりのケース記録などはPCからの確認が行えるようになっているが、アセスメントシート、通所介護計画書、モニタリングなどの帳票類と一緒に個別ファイルにファイリングし、そこからの確認も行えるようになっている。また、業務日誌もプリントアウトし、継続的に観察が必要な利用者の情報を記載している引継ぎシートと共に活用して、朝・夕のミーティング時に口頭による申し送りを行い職員間での情報の共有を図っている。月1回の介護士会議では、利用者支援の内容などを検討するケースカンファレンスを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・年に1回、ドライバーや介護職員が参加する安全運転研修を開催しており、1週間に1回、送迎車の点検を実施している <p>事業所の送迎車は車イスが2台乗るワゴンタイプを3台用意しており、利用者は6名乗れるようになっている。送迎時間は長くて20分程度で、最大3便での対応となっている。希望と必要がある利用者には携帯電話から到着前連絡を行っている。年1回で開催する安全運転研修にはドライバーと介護職員が参加しており、送迎車にはドライブレコーダーを設置して、1週間に1回、車両点検表をもとに点検を実施している。また、アセスメントの際には送迎に関する意向も確認し、可能な限り利用者や家族の希望の時間帯などに応えるように努めている。</p> <ul style="list-style-type: none">・公共性の高い立地条件を踏まえ、地域貢献に力を入れている <p>事業所は地下鉄駅と隣接し、さらに区民センター3階に位置するなど、公共性の高い立地条件を兼ね備えている。AEDの設置や貸し出しをはじめ、受付窓口には「耳マーク」を設置し、視覚障害者にも対応する旨を知らせている。また、練馬区介護サービス事業所連絡会や地域包括支援センターが主管する地域ケア会議へ参加して、地域ネットワークの中で協働できる体制作りに取り組んでいる。具体的には、事業所在籍の理学療法士が「センター内にあるはつらつセンターの利用者にも楽しみながらリハビリの機会を提供する」などの地域貢献を実践している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・今後は、関わりがなかった居宅介護支援事業所への情報提供なども予定し、稼働率を上げ、地域の利用促進に努めることを目標としている <p>事業所の利用空き情報などは、関わりのある居宅介護支援事業所のケアマネジャーに実績報告やモニタリング報告時に情報提供を行っている。また、同事業団内の併設する居宅介護支援事業所には同一敷地内ということもあり、夕</p>
--

イムリーな空き情報などの提供を行って連携に努めている。現状としては、目標稼働率に達していないこともあり、今後は関わりがなかった居宅介護支援事業所のケアマネジャーにも情報提供を行っていく予定となっている。特に力を入れている機能訓練などの情報提供を行い稼働率を上げ、地域の利用促進に努めることを目標としている。

・事業所では、機能訓練に力を入れているが、地域の利用促進につながるような更なる工夫をしたアピールの検討を課題としている

機能訓練指導員を中心として多職種間で検討し、個別機能訓練計画書を作成している。個別機能訓練計画書は毎月でのモニタリングをもとに基本、3か月ごとでの更新を行っているが、利用者の心身状況の変化がある場合は都度での見直しを行っている。事業所ではリハビリ用のマシンなどを用意し、機能訓練には力を入れているが、地域の利用者やケアマネジャーへのアピール不足を課題として挙げている。リハビリ新聞の発行やSNSでの掲示などを行ってはいるが、地域の利用促進につながるような更なる工夫したアピールの検討を課題としている。

・過去の成功体験や既成の概念にとらわれない改善計画を策定されたい

単年度事業計画は、定例の職員会議において進捗や達成状況などを検証し、年度末には事業報告書において総括する流れとしている。毎月、事務所内にデイ事業課の「月間利用率グラフ」を掲示して改善策を検討し、目標達成に向けて組織一丸となって取り組めるようにしてる。事業所は、本年度より新たな所長や相談員を迎え、現在は課題抽出に取り組んでいる最中である。尚、当該事業所は法人内の他のデイサービスとは立地条件や利用者ニーズがかなり異なることを認識のうえ、過去の成功体験や既成の概念にとらわれない改善計画を策定されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・経営層は現状分析に取り組んで事業の方向性を模索している

法人内の他の事業所より新たな所長を迎えており、現在は利用者（家族）や職員、地域の関係者などとのコミュニケーションを図りながら、現状分析に取り組んでいる。また、法人内の経営会議やデイサービスの所長会議、業務執行役員会などに出席して事業の方向性を把握し、事業所内で開催されている職員会議などで事業計画の進行管理に取り組んで事業所運営をリードしている。また、会議内での指導・助言に加え、日々の利用者や職員、複合施設内の関係者などとコミュニケーションを図り、問題点の抽出に取り組んで改善計画の立案に取り組んでいる。

・アセスメントなどの内容をもとに利用者への対応方法を配慮して、不安軽減に努めている

利用前の見学時には、事業所の説明を詳細に行うようにしており、質疑応答をしっかりと行うことで利用につながった際の不安軽減に努めている。また、初回利用時にはアセスメントなどでの聞き取りで知り得た利用者のパーソナリティに関わる内容を活用し、同郷や趣味の合いそうな利用者や近い席次にしたり、興味のありそうなレクリエーション活動への参加を無理強いしない程度で促している。初回利用終了後の利用者の様子は家族や担当ケアマネジャーに報告し、職員間でも共有して、次回利用時に活かせるようにしている。

・個別機能訓練の実施と共有化に向けた取り組みが行われている

個別機能訓練時には、移動動作、移乗、つかまり立ちなどの基本動作をはじめ、トイレまでの移動、着脱動作などの利用者一人ひとりの日常生活に関わる動作での課題を把握し、利用中での支援に活かせるようにしている。その内容は機能訓練指導員が介護職員へ申し送りやアドバイスを行って、介護職員間での共有化を図り、支援に反映させるように努めている。また、機能訓練の様子はサービス担当者会議や機能訓練指導員が対応する利用者の居宅訪問などで利用者宅へ訪問した際に、家族や担当ケアマネジャーに動画などを用いて報告している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

26/70

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	92.0%	7.0%	0.0%	0.0%
			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	76.0%	15.0%	7.0%	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	65.0%	23.0%	7.0%	3.0%
			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	92.0%	7.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	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	92.0%	7.0%	0.0%	0.0%
			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	88.0%	11.0%	0.0%	0.0%
			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	96.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 3.0%	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	88.0%	0.0%	0.0%	11.0%
			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	65.0%	7.0%	26.0%	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	88.0%	7.0%	0.0%	3.0%
			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	80.0%	15.0%	0.0%	3.0%
			どちらともいえない : 3.0%	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	76.0%	19.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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%	15.0%	0.0%	3.0%
			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	73.0%	7.0%	19.0%	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	50.0%	30.0%	19.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	

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	社会福祉法人安心会
事業所名称	豊玉南しあわせの里デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区豊玉南2丁目26番6号
事業所電話番号	03-5946-2323

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)利用者本位 2)法令遵法 3)施設内事故の徹底防止とそれを実現する総合的なチームアプローチ 4)満足度を追求する個別サービスの提供 5)介護をサービス業として考えた接遇・マナー

全体の評価講評

特に良いと思う点

・昼食は毎回選択食で、彩り豊かな季節毎の行事食も提供しており、質の高い食事への取り組みを高く評価したい

食事は、事前に週間予定表を配布し、毎回2種類から選択することができ、写真付の献立を連絡帳に添付している。また、食事のアンケート調査を実施し、味付け、硬さ、温度、量、おかずの色彩・大きさの他、食事環境や今後食べたい物等、様々な角度から満足度を検証し、改善に繋げている。行事食は、彩り豊かで、紅葉ランチは栗ご飯や天麩羅等、クリスマスにはビーフストロガノフ等、利用者の食べたい意欲を掻き立て、人気洋食店のハヤシライスや牛丼チェーン店の牛丼等、外食気分を味わえる機会もある。質の高い食事への取り組みを高く評価したい。

・胃ろう、尿カテーテル、在宅酸素、痰吸引等の医療行為や重度な利用者も積極的に受け入れ、支援している

看護師配置により、現在、受け入れている医療行為は、胃ろう、尿カテーテル、在宅酸素、痰吸引、褥瘡処置があり、服薬支援も介護と看護が連携して実施している。入浴は広い一般浴以外に、リフト浴、機械浴の設備が整えられているため、重度の介護度の利用者、立位ができない、座位保持ができない利用者でも対応が可能であり、他のデイでは受け入れられない利用者や家族にとって、大変喜ばれている。また、夕食サービスも提供する等、家族の負担軽減にも繋がり、今年度は、介護学べるサロンも再開する等、在宅生活の継続を支えている。

・スカットボール大会やチョコフォンデュ、外出企画等、様々な楽しい企画を実施している

利用者が楽しく過ごせるように、様々な企画を実施、今年度は従来から実施していたスカットボールを大会形式で開催している。3カ月前から練習を重ね、大会は6日間に渡って実施し、上位得点者は表彰、今までデイに馴染めなかった利用者がスカットボール大会をきっかけに馴染めるようになった事例もあり、楽しみの一つになっている。また、人気のチョコフォンデュや綿菓子、アイスクリーム企画は、食べるだけでなく、自分で作る体験もあり、ファミレスでの外食企画やお花見外出、公園散策も再開する等、様々な楽しい企画を実施している。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の介護度が重度化しているため、排泄、入浴、移動介助等、介護技術向上が求められる

今年度は、外部講師を招聘しての虐待防止研修を3回実施した他、入浴機器メーカー担当者による事故防止研修、口腔ケア研修等、様々な内部研修を実施している。一方、医療行為が必要な要介護度の高い利用者が多くなり、排泄、入浴、移動介助等、職員個人の能力が一層求められている。職員アンケートでは、個人の能力に委ねられ、業務能力に個人差が大きいとの意見があり、スキルアップに繋がるよう取り組みが必要かと思われる。内部、外部研修の学びの機会を活用し、個人の成長を後押しできるよう、今後の取り組みを期待したい。

・書道や傾聴をはじめとしたさらなるボランティアの活用等、利用者の日常を支えるためのさらなる取り組みにも期待したい

今年度は、ファミレスでの外食企画や綿菓子・ソフトクリーム・チョコフォンデュイベントの他、スカットボール大会、春の公園散策等、余暇活動の充実に力を入れている。また、ぬり絵やボランティアによるヴァイオリン演奏の他、大学生や中学生とのふれあいの場もあるものの、書道や傾聴をはじめとしたボランティアの活用等、利用者の日常を支えるためのさらなる取り組みにも期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ホームページを通してデイの取り組みや今後の予定等、様々な情報を伝えている

ホームページでは、併設特養と共通の施設だよりを毎月掲載し、今年度途中から始めたデイ新聞「しあわせ便り」にも焼き芋やチョコフォンデュ等の各種イベントを写真で紹介、ケアマネや病院にも配布し、ランチョンマットや箸置き等も添えた彩り豊かな行事食も毎月大きな写真で見やすく紹介している。また、事故防止研修等、内部研修の様子もホームページで伝え、介護学べるサロンの案内も掲載する等、ホームページを通してデイの取り組みや今後の予定等、様々な情報を伝えており、年間を通して更新頻度も多く、情報が充実している。

・外部講師を活用し、より専門的な視点から学びを深めている

今年度は、入浴機器メーカー担当者を招いての事故防止研修を実施、機器の使用方法や注意点、緊急時対応について、実際の浴室で実施することにより、理解を深めている他、オムツの選び方や正しい使い方をテーマにした排泄介助研修、歯磨き方法や嚥下体操等をテーマにした口腔ケアも外部講師を活用し、専門的な視点から学びを深めている。また、高齢者虐待防止研修も外部講師を活用して年3回実施、毎回違った視点とアプローチから学びを深めている。さらに、外部研修にも参加し、理学療法士による移乗等についての個別指導の機会もある。

・外出企画をはじめ、年間を通して様々な楽しい企画を実施している

外出企画は、「ファミレスで初夏のデザートを食べに行こう」と「ファミレスで秋のデザートを食べに行こう」等があり、約2週間に渡って実施し、事前に参加希望のアンケートを実施して日程を調整している。また、夏は納涼祭で東京音頭を踊り、スカイ割も。焼き芋イベントでは、備長炭を使って本格的に焼き芋を焼いて食べる機会もある他、父の日週間はひまわりを、母の日週間はカーネーションをプレゼント、敬老週間ではビンゴゲームで楽しむ等、年間を通して楽しい企画を実施、誕生日には誕生カードをプレゼントし、記念撮影している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/64

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	90.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 4.0%	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	95.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	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	54.0%	22.0%	13.0%	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	54.0%	31.0%		9.0%
		いいえ : 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	68.0%	22.0%		
		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	72.0%	18.0%		9.0%
		いいえ : 0.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	77.0%	22.0%		
		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	81.0%	13.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	59.0%	9.0%		27.0%
		いいえ : 4.0%		
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 4.0%	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%	22.0%		
		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	72.0%	22.0%		
		いいえ : 4.0%	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	68.0%	18.0%		9.0%
		いいえ : 4.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%			9.0%
	どちらともいえない : 4.0%	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	40.0%	22.0%	13.0%	22.0%