

令和元年度 障害福祉事業部とりらいふ生活介護事業所 ご利用者様・保護者様事業評価結果(公表)

事業所名 < と も > 実施期間令和2年3月 ご利用者数 23名 回収数 19枚 回収率 83%

項目	回答(%)			
	はい	いいえ	どちらともいえない / わからない	無記入
<b>I 環境・体制整備に関して</b>				
① ご本人様にとって、活動スペースが十分確保されていますか。	84%	0%	16%	0%
② 適切な職員配置がされていますか。	68%	0%	32%	0%
③ ご本人様に配慮された設備になっていますか。	84%	0%	16%	0%
④ 施設の雰囲気・明るさは良いですか。	84%	0%	16%	0%
【ご意見等】				
■ 日中活動の中で、不穏な様子もあるとの事で、日中の職員の動きなどが気になります。				
■ ②：担当して下さる職員さん・対応して下さる職員さんていねいでよい方々ばかりです。職員配置については、私にはわからないところです。				
<b>II 支援内容に関して</b>				
① 相談支援専門員が作成した計画に基づいた個別支援計画が作成されていますか。	100%	0%	0%	0%
② 個別支援計画に関して、適切な作成と説明が実施されていますか。	95%	0%	5%	0%
③ 個別支援計画に則った支援がご本人様に提供されていますか。	89%	0%	11%	0%
④ 事業所内にとどまらず、外出等の社会経験の幅を広げる機会が設けられていますか。	84%	0%	16%	0%
⑤ 活動内容等が適切にご家族様に周知されていますか。	89%	0%	11%	0%
【ご意見等】				
■ 本人のその時の調子もありますが、本人の要求が満たされているか心配です。				
<b>III 職員に関して</b>				
① ご利用者様及びご家族様に気持ちの良い挨拶・言葉遣いがされていますか。	100%	0%	0%	0%
② 支援内容・利用状況についてご家族様に丁寧な説明がされていますか。	100%	0%	0%	0%
③ 日々の様子や活動内容等が適切にご家族様に報告されていますか。	95%	0%	5%	0%
④ ご本人様の障害特性に配慮した支援・対応が行われていますか。	63%	0%	32%	5%
⑤ 職員間でご本人様の情報共有やご家族様からの情報が正確に伝達されていますか。	74%	0%	21%	5%
【ご意見等】				
■ 日中の様子を丁寧に説明して頂いていますが、事後報告もある。連絡が取りづらい事もあるが、何かあった時は連絡いただきたい。				
■ ④：配慮されていると思うが、現状のままでよいのだろうか？とやはりつい考えてしまうのでどちらともいえません。				
<b>IV 関係機関との連携に関して</b>				
① ご本人様の事柄に関して、相談支援専門員と適切な連携が図られていますか。	84%	5%	11%	0%
② 併用等されている他事業所と適切な情報共有及び連携が図られていますか。	69%	5%	26%	0%
③ モニタリング会議等で、ご本人様の情報等を適切に報告することができますか。	95%	0%	5%	0%
【ご意見等】				
■ 連携が図られていない時もあった。事柄が事後わかる事があった。				
<b>V 説明及び相談援助に関して</b>				
① ご家族様と面談を実施し、相談・助言等の支援が行われていますか。	95%	0%	6%	0%
② ご利用者様またはご家族様からの要望・苦情に関して迅速かつ丁寧に対応していますか。	95%	0%	5%	0%

③ 支援内容に変更がある際は事前に変更内容の説明と承諾を頂いた後、実施されていますか。	95%	0%	5%	0%
④ 緊急対応マニュアル・感染症マニュアルが策定され、説明等がされていますか。	89%	0%	11%	0%

【ご意見等】

■ ④：対応方針が記された文書はいただくが、説明となると？文章を読めばOKなら「はい」になります。

VI 緊急時の対応と法令順守に関して

① 健康状態の変化・怪我や事故の際に、報告・対応が適切に行われていますか。	88%	6%	6%	0%
② 緊急時において、事前に申し合わせていた通りの対応が実施されていますか。	79%	0%	21%	0%
③ ご利用者様及びご家族様の個人情報に関して法令を遵守されていますか。	84%	0%	16%	0%

【ご意見等】

■ 事後報告が多い。

VII ご利用満足度に関して

① ご本人様は当施設をご利用される事で生き生きとした表情や様子がみられますか。	88%	6%	6%	0%
② 自由記載欄にご利用満足度に関して意見等ございましたらご記入ください。				
③ ご希望やご要望にお応えする事が困難な際に、適切な説明がされていますか。	73%	0%	11%	16%

【ご意見等】

■ あまり笑顔を見たことがない。不穏な様子で落ち着きがない様子。

■ ①本人は言わないが、職員からの伝達やスナップ写真の様子から。

【全体を通したご意見・ご要望等】

■ 本人は、周囲の観察に優れており周りが忙しくすると本人も落ち着かず要求も満たされていない様子。たまにお邪魔すると以前より笑顔も少なく不穏な状態な姿かみたま事ありません。心配です。職員の異動が激しすぎて、本人も慣れたのに、また慣れるまで落ち着かない日々が続くと思うと心配です。

■ いつも色々、行事等予定して頂きありがとうございます。本人はとても楽しく利用させていただいております。

■ いつもお世話になっています。親は年々老いていき、身体も頭も本人(子ども)が思っていることとしてあげられない時も、事業所でカバーしてくれていることを感謝しております。

■ 他の事業所とか保護者会もある所があります。無理にとはいいませんがそうゆうのもあっていいかな？とは思っています。

■ 利用する(働く)、工賃(給料・賞与)が頂ける。普通の人と同じ様に働く喜びを感じています。職員さん達とのコミュニケーションが多いのか、私よりも職員さんの名前を覚えております。学生時代は、外出行事も親同行でしたが、こちらは同行しなくて良いので、本人にとっても見慣れた上越市内でも、新しい世界に見える様子です。調理イベントや、お昼ご飯も美味しいそうです。

■ 家での生活より本人の精神状態が安定しているように感じます。スタッフの皆様が本人の事をよく理解して導いて頂いているからだと感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。

■ 看護師さんや栄養士さんと個人面談できる機会があるとよい。

事業所における改善に向けた取り組み

	ご意見・ご指摘事項	改善に向けた取り組み等
①	ご本人様への支援内容に関して	皆様により良い支援が行えるよう、月2回職員で支援検討の場を持ちます。
②	保護者様への報告に関して	ご連絡内容の見直し及び連絡者の明確化を図ります。
③	保護者会に関して	とものみではなく、りとるらいふとしてという部分に係るため、ご意見を上申します。
④	看護師及び栄養士との面談について	ご希望をお知らせ頂いた際には、個別面談時に同席させていただきます。

今後より良い支援が行えるよう、職員一同努めて参ります。