

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 3年 3月 **ご利用者数：24名** **回収数：19枚** **回収率：79%**

| 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。                                                                       | 79%   | 0%  | 21%               | 0%  |
| ② 適切な職員配置がされていますか。                                                                                   | 58%   | 0%  | 42%               | 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】<br>③：わからない。<br>■1日の活動の様子がわかりやすく報告して頂いています。本人が楽しめているか・施設内の雰囲気はまったくわかりません。                      |       |     |                   |     |
| <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。                                                               | 89%   | 0%  | 11%               | 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。                                                                       | 84%   | 0%  | 16%               | 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%   | 5%  | 11%               | 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。                                                                           | 84%   | 0%  | 11%               | 5%  |
| 【ご意見等】<br>③たぶん提供されているのだろうとは思いますが、実際に見ているわけでもないし、本人も話すことがないので、どちらとも言えません。<br>④コロナ禍の現状では機会を設けるのは難しいです。 |       |     |                   |     |
| <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。                                                                   | 95%   | 0%  | 5%                | 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。                                                                     | 89%   | 0%  | 11%               | 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。                                                                      | 84%   | 0%  | 16%               | 0%  |
| 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。                                                              | 58%   | 5%  | 37%               | 0%  |
| 【ご意見等】                                                                                               |       |     |                   |     |
| <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。                                                                | 69%   | 0%  | 26%               | 5%  |
| 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。                                                                 | 58%   | 0%  | 37%               | 5%  |
| 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。                                                               | 79%   | 0%  | 16%               | 5%  |
| 【ご意見等】<br>②：他の事業所は使っていません。                                                                           |       |     |                   |     |
| <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%  | 5%                | 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】                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |    |     |    |
| 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 74% | 0% | 26% | 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 74% | 0% | 26% | 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 79% | 0% | 21% | 0% |
| 【ご意見等】                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |    |     |    |
| ②③：利用して日が浅く、そのような場面がなくわかりません。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |    |     |    |
| ③：個人情報本当に守られているかどうかをこちらが確かめる方法はありません。必ず遵守してもらいたいです。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |    |     |    |
| 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 69% | 0% | 31% | 0% |
| ② ご家族様の希望や要望等に対して、対応できていますか。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 79% | 0% | 16% | 5% |
| 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 84% | 0% | 16% | 0% |
| 【ご意見等】                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |    |     |    |
| ①：送り迎えの時や家では生き生きとした表情や様子をみることはほとんど無いのですが、施設内にいる時はみられることがあると思います。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |    |     |    |
| 【全体を通したご意見・ご要望等】                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |    |     |    |
| <p>■職員と会話を楽しんでいます。</p> <p>■毎日、楽しい日課を行って下さい、本人は大満足です。いつも、ありがとうございます。</p> <p>■色々な月のイベントが楽しかった様で、自宅でも鍋・クッキーを作りたいと言って買い物をして帰ります。後日、いっしょに作ると「ともと一緒に」と言ってうれしそうにしています。</p> <p>■施設の職員の皆様にまかせっきりの私達にも不備があると思いますが、評価をどうとらえていいのかわからない所もあります。子供の一日(日中)の生活があまり見えてこない。</p> <p>■コロナで職員も本人も大変ですが、なるべく外に出していただきたいです。たまには事業所での様子も見学できたらよいと思います。保護者会などあれば。</p> <p>■職員の方々から先にあいさつの声をかけていただいていたたり、対応が丁寧であつたりで、気持ちよいです。職員教育がよくされているなあと感じています。</p> <p>■年度末に、スナップ写真を1枚の写真ボードに渡していただきました。家ではみられないような表情の写真がいろいろとあり、大切な宝物となっています。できれば3年度もお願いしたいです。</p> <p>■面談時に栄養士さん・看護師さんにも同席していただけてよかったです。そして、そのようにセッティングして下さった担当者のかたのこちらの困り感に寄りそう姿勢に感謝しています。</p> <p>■いつもお世話になっています。皆様の日々の熱心な対応、ありがたく思います。看護師さんの丁寧なメッセージありがとうございます。いつも新年度になると落ち着かないので心配ですが、本人の様子以前に比べると少し落ち着いているように感じられます。今後ともよろしく願います。</p> |     |    |     |    |

| 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 事業所環境・体制や見学に関して            | ご要望のある方に見学対応致します。                                                                                                                    |
| ② 職員間の情報共有に関して               | 保護者様や他事業所からの引継ぎを一覧で確認できる引継ぎ表を作成し、日々記入しています。ご本人様の変化や情報に関しては職員全員が閲覧できるツールを使用し確認しております。こちらを更に強化し、職員間の適切かつスムーズな情報共有と得た情報を基にした対応を行って参ります。 |
| ③ 活動内容に関して(外出機会)             | 今後、散歩・ドライブなど感染症に十分注意しながら計画及び実施します。                                                                                                   |
| 今後もより良い支援が行えるよう、職員一同努めて参ります。 |                                                                                                                                      |