

障害福祉サポートセンターりとる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 **くとも** > 実施期間 **令和 4年 4月** **ご利用者数 28 名** **回収数 21枚** **回収率 75%**

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。	76%	5%	19%	0%
② 適切な職員配置がされていますか。	52%	0%	48%	0%
③ ご本人様に配慮された設備になっていますか。	81%	5%	14%	0%
④ 施設の雰囲気・明るさは良いですか。	71%	5%	24%	0%
【ご意見等】 ・本人が見えないため、車椅子ご利用の方の移動が見えず、タイヤに足がひかれそうになる時がある。 ・男性職員をもう少し増やして欲しい。 ・日々の様子を見学したいが、コロナの為見学できないのでよく分からない。				
【課題や改善すべき点を踏まえた改善内容、または改善目標】 ・日々の様子を見学したいとのご意見ありがとうございました。ここ数年間は、感染予防対策により職員配置の様子や設備等、施設内を見ていただく機会がありませんでした。今年度より感染対策には気を付けながらも、できる限り保護者の皆様の見学希望にお答えして行きたいと思っております。まずは、個別対応から始めたいと思っておりますので、ご利用者様の様子や事業所内の環境が見たいという方は、サービス管理責任者までお申し出下さい。 ・男性職員の増員のご希望ですが、現在りとるらいふ全体（7事業所）でも男性は8名程しかおらず、1事業所1名もいないところもあります。その中で、ともにおいてはできる限りの同性介助を出来るよう、もっとも多く2名の男性を配置しています。福祉業界全体での職員不足であり、特に男性の入職者が非常に少ないのが現状です。今後とも法人全体で求人活動を続けて努力してまいりますので、もし皆様のお近くにも男性の方でご興味のある方がいらっしゃいましたらお声かけ頂けると幸いです。				
<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。	100%	0%	0%	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。	90%	0%	10%	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。	43%	5%	48%	5%
⑤ 活動内容等が適切にご家族様に周知されていますか。	86%	5%	10%	0%
【ご意見等】 ・本人は話をすることが難しいので、分からない。 ・天気の良い日は、外へ散歩に行ったり、ドライブに連れて行っていただいた。				
【課題や改善すべき点を踏まえた改善内容、または改善目標】 ・昨年度まではコロナによる感染予防に伴い、外出活動を控えておりました。そのため、社会経験の幅を広げることが最優先されない状況が続いたこともあり、皆様からの結果として約5割の方から「外出等の社会経験の幅を広げる機会がない」というアンケート結果になったのだと思っております。今年度からは、少しずつコロナ以前のように散歩や外に出るような活動を考えていきたいと思っております。				
<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。	95%	5%	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。	90%	0%	10%	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。	90%	0%	10%	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。	81%	5%	14%	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。	71%	5%	19%	5%
【ご意見等】 ・新しいスタッフが入ると、本人も不穏の様子あり。しっかり引継ぎをお願いしたい。 ・毎日、連絡ファイルを通じてその日の作業や活動内容、本人の様子を報告して下さり、とても助かっている。				
【課題や改善すべき点を踏まえた改善内容、または改善目標】 ・新しい職員が入った際にご本人が不調の様子があるとのこと、大変ご迷惑をおかけいたしました。新しい職員にも情報は共有しておりますが、働いている私たち自身も人であるが故、同じ言葉かけや立ち位置や関わりをしているつもりでも、ご利用者様にとっては全く違う印象を与えてしまうことがあります。そのような場合にはできる限りよりよくなるよう改善努力致しますので、保護者の皆様からも気づかれたことがありましたらいつでもお申し出ください。				

IV 関係機関との連携に関して				
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。	90%	0%	5%	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。	48%	0%	33%	19%
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。	71%	5%	19%	5%
【ご意見等】 ・モニタリング会議で、併用利用している事業所と情報共有できている。 ・モニタリングなどは本人に任せているので、本人からの話しでは問題ないようです。すべておまかせで申し訳ありません。何かあった時は、直接電話ください。お願いします。				
V 説明及び相談援助に関して				
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。	90%	0%	5%	5%
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。	86%	0%	10%	5%
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。	90%	0%	5%	5%
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。	67%	0%	24%	10%
【ご意見等】 ・ご利用者様、ご家族様からの要望・苦情に関して丁寧かつ迅速な対応をしていただいていると信じています。				
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。	90%	0%	5%	5%
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。	86%	0%	10%	5%
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。	81%	0%	14%	5%
【ご意見等】				
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。	76%	0%	24%	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。	90%	0%	0%	10%
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。	86%	0%	5%	10%
【ご意見等】 ・利用中の様子を見てみると、本人の満足度が分からない。 ・スタッフの方々が、毎日声掛けて下さり、本人も笑顔で活動出来ている。				
【課題や改善すべき点を踏まえた改善内容、または改善目標】 ・【I 環境・整備体制について】でも記載させていただきましたが、ご利用中の様子についてご希望のある方には個別で対応させていただきます。ぜひご本人様の様子や表情などご覧ください。				

【全体を通したご意見・ご要望等】 ・日々、本人の状態に対応していただきありがとうございます。行事等もしていただき、本人は利用するのをとても楽しみにしています。 ・本人のペースに合った行き届いた支援がなされており、本人、家族に対しての対応も丁寧で、家族からのお願いごとにも忠実にお世話して下さっていることに常に感謝しております。 ・毎日、送迎していただき助かっています。 ・個別面談時に看護師さん、栄養士さんに相談できる機会があり、大変ありがたい。今後もぜひお願いしたいです。 ・さくら連絡網でいつでもどこでも献立表を見ることができるのは便利であるが、家に貼っておきたいので希望者にはこれまでのように紙にプリントしたものをいただけるとよいと思うのですが。一口メモも毎月楽しみでした。 ・とものアイデアある制作活動に毎回驚いています。職員さんが工夫してくださっていることに感謝しております。				
---	--	--	--	--

【ご利用者の皆様、保護者の皆様】 令和4年度の事業評価アンケートにご回答いただきまして誠にありがとうございました。 全体を通したご意見にありました献立表の印刷についてですが、ご希望のある方につきましては、さくら連絡網での送付に加えて印刷物をお渡ししたいと思います。昨年度より、職員の業務改善やご利用者様への同時情報伝達を目的に、さくら連絡網を導入しとりらひ通信や献立表などを電子化致しましたが、一部のご家族様より同じようなご意見をいただいております。ついては、印刷対応はさせていただきますが、目的があってのことではありますので、ご要望のあったご家族様のみへの対応として行わせていただきますので、その点についてご理解をお願い致します。上記のようなことを含め、今回いただいたご意見や、ご回答の結果をもとに、今後もより良い支援が行えるよう、職員一同検討し努めて参りますので、どうぞよろしくお願い致します。				
---	--	--	--	--