

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 < くら > 実施期間令和 5年 4月 **ご利用者数 28 名** **回収数 22枚** **回収率 78.5 %**

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。	73%	5%	23%	0%
② 適切な職員配置がされていますか。	45%	5%	50%	0%
③ ご本人様に配慮された設備になっていますか。	55%	0%	45%	0%
④ 施設の雰囲気・明るさは良いですか。	86%	0%	14%	0%
【ご意見】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・見学する機会がありませんので。</li> <li>・施設参観できる日があるといい。</li> <li>・外作業したいと本人の希望です。</li> </ul>				
【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】				
<p>・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えます。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。</p>				
<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。	86%	0%	14%	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。	73%	5%	23%	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。	32%	32%	36%	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。	77%	0%	23%	0%
【ご意見等】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・人手不足が影響しているのでは。</li> <li>・コロナ禍で外出活動が制限されていたので仕方ないと思えますが、令和5年度からはまた復活してほしいです。</li> <li>・コロナ禍で仕方なかったですが、天気の良い日は外でマスク外してお散歩できればいいなと思えます。</li> </ul>				
【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】				
<p>・外出活動へのご要望ありがとうございます。今年度に入り、コロナの感染状況が落ち着いてきたこと、感染法上の位置づけが第5類になったことを踏まえ、基本的な衛生管理に気を付けながら、コロナ禍前のような余暇活動の実施の再開を目指してまいります。</p> <p>・個別支援計画に則った支援の提供や活動内容の周知について、わからないという方が3割もいらっしゃいましたので、今年度はモニタリング会議などの際により丁寧にお伝えさせていただくよう心がけたいと思えます。</p>				
<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%	0%	5%	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。	73%	0%	27%	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。	82%	5%	14%	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。	77%	5%	18%	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。	64%	0%	36%	0%
【ご意見等】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が朝駐車場ですら、絶対挨拶されないのがとても感じが悪かった。</li> </ul>				
【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】				
<p>・職員の態度により不快な思いをさせていただきましたこと、誠に申し訳ありませんでした。今回のご意見について、事業職員のみならず、障害福祉サポートセンター全体へも周知し、今後同様のことが起きないように、今一度挨拶の徹底を行いたいと思えます。</p> <p>・職員間での情報の共有については、伝達されているかどうかかわからないという方が多数いらっしゃいましたので、現在の方法をお伝えします。昨年度末頃より事業所内で情報共有ツールを導入し、即時にどの職員にも共有する体制を取っております。もちろん現場での口頭での情報交換も随時行っておりますので、ご安心ください。</p>				
<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。	91%	0%	9%	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。	68%	0%	27%	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。	100%	0%	0%	0%

【ご意見等】なし

【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】

・併用されている他事業所との適切な情報共有及び連携について、「どちらともいえない・わからない」という方が3割もいらっしゃいました。今後については、他事業所との連携について、当事業所の様子にご不安があるような場合には誠意をもって回答させていただきますので、いつでもお問い合わせください。

・モニタリングでの情報報告について、お答えいただきました皆様全員より「できている」というご回答が得られましたこと、大変ありがとうございます。今後も丁寧にご利用者様の様子等をお伝えさせていただくよう心がけたいと思います。

#### 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。	82%	0%	18%	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。	77%	5%	18%	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。	86%	0%	14%	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。	82%	5%	14%	0%

【ご意見等】

・起きてしまった事に必要以上に謝らなくて大丈夫です。それよりもいつも通り優しく接して下さるだけで充分です。

#### 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。	95%	0%	5%	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。	59%	0%	41%	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。	82%	0%	18%	0%

【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。	91%	0%	9%	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。	50%	5%	45%	0%
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。	77%	0%	23%	0%

【ご意見等】

・人手不足でかなわないこともある様です。

【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】

・ご本人様は生き生きとした様子が見られるとのご回答を9割の方からいただき、ありがとうございます。一方、ご家族のご要望については対応できているか否かという点においては、「どちらともいえない、わからない」という方が半数ほどいらっしゃいました。ご意見にもある通り、職員体制等により活動内容などご要望に添えない場合もあるかもしれませんが、できる限りの活動をご提供できるよう今後とも検討していきたいと思っておりますので、ご意見がありましたら、管理者またはサービス管理責任者までお気軽にお声掛けください。

【全体を通したご意見・ご要望等】

・大変お世話になっております。丁寧な対応ありがとうございます。

【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。

いただいたご意見や、ご回答の結果をもとに、今後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いたします。