

特別養護老人ホーム 第二八丈老人ホーム 様

利用者・事業評価集計結果報告書

令和4年3月

東京都福祉サービス第三者評価機関

有限会社 TCP

1. 利用者調査集計結果

○ 利用者調査概要

調査対象者：100名

回答者：12名

○ 利用者調査集計結果

表－ 1.1 利用者アンケート調査集計結果一覧（1）

設問No.	設問内容	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当
Q.1	食事の献立や食事介助など食事に満足されていますか	67%	25%	8%	0%
Q.2	生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか（ナースコール対応、移動介助など）	92%	0%	8%	0%
Q.3	施設で自分のしたいことをして過ごすことができますか	67%	17%	8%	8%
Q.4	職員は、日頃から、あなたのからだの調子を聞いてくれていますか	92%	0%	8%	0%
Q.5	施設の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	83%	17%	0%	0%
Q.6	職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか	58%	33%	8%	0%
Q.7	ケガをしたり、体調が悪くなったときの職員の対応は信頼できますか	83%	17%	0%	0%
Q.8	利用者同士のいさかいやいじめなどがあった場合の職員の対応は信頼できますか	25%	50%	0%	25%
Q.9	職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	75%	25%	0%	0%
Q.10	プライバシーを職員は守ってくれていると思いますか	75%	25%	0%	0%
Q.11	支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、あなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	25%	50%	8%	17%
Q.12	支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	17%	58%	0%	25%
Q.13	不満に思ったことや要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれていると思いますか	67%	17%	8%	8%
Q.14	困った時に、職員以外の人にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	8%	8%	83%	0%

表-1.1 利用者アンケート調査結果（2）

Q1 食事の献立や食事介助など食事に満足されていますか

	人	%
1 はい	8	66.7%
2 どちらともいえない	3	25.0%
3 いいえ	1	8.3%
4 非該当・無回答	0	0.0%
	12	100.0%

Q2 生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか（ナースコール対応、移動介助など）

	人	%
1 はい	11	91.7%
2 どちらともいえない	0	0.0%
3 いいえ	1	8.3%
4 非該当・無回答	0	0.0%
	12	100.0%

Q3 施設で自分のしたいことをして過ごすことができますか

	人	%
1 はい	8	66.7%
2 どちらともいえない	2	16.7%
3 いいえ	1	8.3%
4 非該当・無回答	1	8.3%
	12	100.0%

Q4 職員は、日頃から、あなたのからだの調子を聞いてくれますか

	人	%
1 はい	11	91.7%
2 どちらともいえない	0	0.0%
3 いいえ	1	8.3%
4 非該当・無回答	0	0.0%
	12	100.0%

Q5 施設の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか

	人	%
1 はい	10	83.3%
2 どちらともいえない	2	16.7%
3 いいえ	0	0.0%
4 非該当・無回答	0	0.0%
	12	100.0%

表-1.1 利用者アンケート調査結果（3）

Q6 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか

		人	%
1	はい	7	58.3%
2	どちらともいえない	4	33.3%
3	いいえ	1	8.3%
4	非該当・無回答	0	0.0%
		12	100.0%

Q7 ケガをしたり、体調が悪くなったときの職員の対応は信頼できますか

		人	%
1	はい	10	83.3%
2	どちらともいえない	2	16.7%
3	いいえ	0	0.0%
4	非該当・無回答	0	0.0%
		12	100.0%

Q8 利用者同士のいさかいやいじめなどがあつた場合の職員の対応は信頼できますか

		人	%
1	はい	3	25.0%
2	どちらともいえない	6	50.0%
3	いいえ	0	0.0%
4	非該当・無回答	3	25.0%
		12	100.0%

Q9 職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか

		人	%
1	はい	9	75.0%
2	どちらともいえない	3	25.0%
3	いいえ	0	0.0%
4	非該当・無回答	0	0.0%
		12	100.0%

Q10 プライバシーを職員は守ってくれていると思いますか

		人	%
1	はい	9	75.0%
2	どちらともいえない	3	25.0%
3	いいえ	0	0.0%
4	非該当・無回答	0	0.0%
		12	100.0%

表-1.1 利用者アンケート調査結果（4）

Q11 支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、あなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか

		人	%
1	はい	3	25.0%
2	どちらともいえない	6	50.0%
3	いいえ	1	8.3%
4	非該当・無回答	2	16.7%
		12	100.0%

Q12 支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか

		人	%
1	はい	2	16.7%
2	どちらともいえない	7	58.3%
3	いいえ	0	0.0%
4	非該当・無回答	3	25.0%
		12	100.0%

Q13 不満に思ったことや要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれていると思いますか

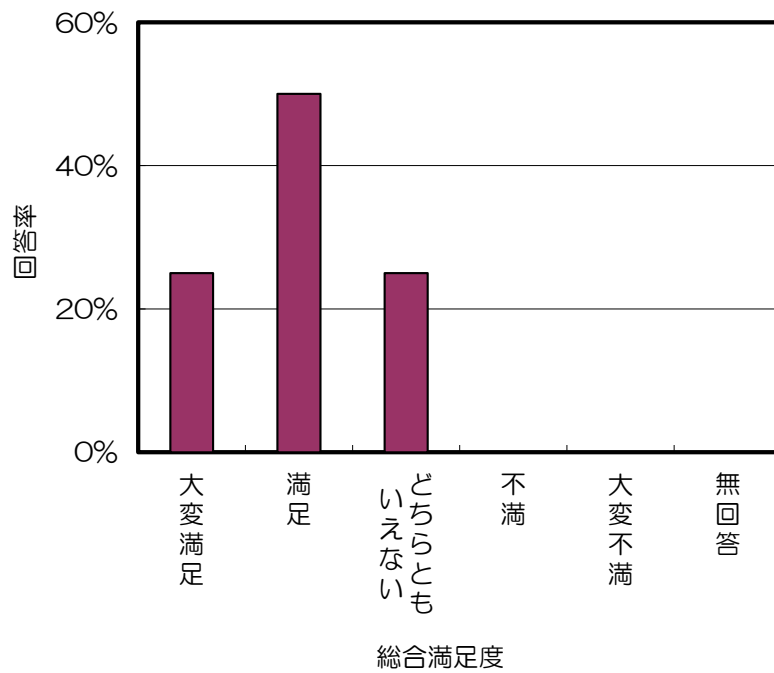
		人	%
1	はい	8	66.7%
2	どちらともいえない	2	16.7%
3	いいえ	1	8.3%
4	非該当・無回答	1	8.3%
		12	100.0%

Q14 困った時に、職員以外の人にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか

		人	%
1	はい	1	8.3%
2	どちらともいえない	1	8.3%
3	いいえ	10	83.3%
4	非該当・無回答	0	0.0%
		12	100.0%

表－ 1.2 利用者アンケート総合満足度集計結果

総合満足度	人	%
大変満足	3	25.0%
満足	6	50.0%
どちらとも いえない	3	25.0%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合 計	12	100%



図－ 1.1 利用者アンケート総合満足度集計結果

1.1. 利用者調査自由記述結果

表－ 1.3 設問別の自由回答結果①

Q. 1 食事の献立や食事介助など食事に満足されていますか
<ul style="list-style-type: none">・ 刺身は大好きで毎日でもいいです。・ サツマイモを出してほしい。刺身、みかん。
Q. 13 不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか
<ul style="list-style-type: none">・ 人によって。

表－ 1.4 自由回答結果（ご意見・ご要望）

- 「日頃お感じになっている施設に対するご意見・ご要望」についての回答

内 容
<ul style="list-style-type: none">・ ここしかない。

2. 事業（自己）評価集計結果

2.1. 事業（自己）評価サービス分析シート集計結果

○ 職員自己評価回収状況

クラス	人	%
1 リーダー層	1	10%
2 一般職員	7	70%
属性不明	2	20%
合計	10	100%

表－ 2.1 サービス分析個別項目別回答率等集計結果一覧表

設問No.	設問内容	リーダー層				一般職員			
		そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答	そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答
1	1-1-1 利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	14.3%	28.6%	0.0%
	1-1-2 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	28.6%	42.9%	0.0%
	1-1-3 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%
	1-1-4 利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%	14.3%	42.9%	0.0%
2	2-1-1 サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	0.0%	28.6%	0.0%
	2-1-2 サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	42.9%	14.3%	42.9%	0.0%
	2-1-3 サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	71.4%	0.0%	28.6%	0.0%
	2-2-1 サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	71.4%	0.0%	28.6%	0.0%
	2-2-2 利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	14.3%	28.6%	0.0%
	2-2-3 サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	57.1%	14.3%	28.6%	0.0%

表－ 2.2 サービス分析個別項目別回答率等集計結果一覧表

設問No.	設問内容	リーダー層				一般職員				
		そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答	そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答	
3	3-1-1	利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
	3-1-2	利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	3-1-3	アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7%	0.0%	14.3%	0.0%
	3-2-1	計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%
	3-2-2	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、 例えば、必要に応じて見直している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	3-2-3	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	14.3%	28.6%	0.0%
	3-3-1	利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%
	3-3-2	計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	14.3%	28.6%	0.0%
	3-3-1	計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	28.6%	28.6%	0.0%
	3-3-2	申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	57.1%	28.6%	14.3%	0.0%
4	4-1-1	施設サービス計画に基づいて支援を行っている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	14.3%	42.9%	0.0%
	4-1-2	利用者の意向や状態に応じて、生活の継続性を踏まえた支援を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
	4-1-3	介護支援専門員を中心に、介護、看護、リハビリ、栄養管理等の職員が連携して利用者の支援を行っている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
	4-2-1	利用者の状態に応じた食事提供や介助を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
	4-2-2	利用者の栄養状態を把握し、低栄養状態を改善するよう支援を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%
	4-2-3	嚥下能力等が低下した利用者に対して、多職種が連携し、経口での食事摂取が継続できるよう支援を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%
	4-3-1	利用者の嗜好を反映した食事を選択できる機会がある	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%
	4-3-2	食事時間は利用者の希望に応じて、一定の時間内で延長やずらすことができる	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%
	4-3-3	テーブルや席は、利用者の希望に応じて、一定の範囲内で選択できる	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
	4-3-4	配膳は、利用者の着席に合わせて行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%

表－ 2.3 サービス分析個別項目別回答率等集計結果一覧表

設問No.	設問内容	リーダー層				一般職員				
		そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答	そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答	
4-4-1	利用者の意向や状態を把握して、できるだけ自立性の高い入浴形態(個浴、一般浴等)を導入している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	
4-4-2	入浴の誘導や介助は、利用者の羞恥心に配慮して行っている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%	
4-4-3	認知症の利用者に対し、個別の誘導方法を実施している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	
4-4-4	利用者が入浴を楽しめる工夫をしている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	71.4%	14.3%	0.0%	
4-5-1	利用者の意向や状態に応じ、自然な排泄を促すよう支援を行っている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	
4-5-2	排泄の誘導や介助は、利用者の羞恥心に配慮して行っている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	
4-5-3	研修等によりオムツ交換、トイレ誘導等の排泄介助方法の向上に取り組んでいる	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	
4-5-4	トイレ(ポータブルトイレを含む)は衛生面や臭いに配慮し、清潔にしている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	85.7%	0.0%	14.3%	0.0%	
4-6-1	利用者の状態や意向に応じ、できるだけ自力で移動できるよう支援を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%	
4-6-2	ベッド移乗、車イスの操作など移動のための介助が安全に行われている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%	
4-6-3	利用者が快適に使用できるよう車イス等の環境整備が行われている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%	
4-7-1	利用者一人ひとりに応じた機能訓練プログラムを作成し、評価・見直しをしている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	28.6%	42.9%	0.0%	
4-7-2	機能訓練のプログラムに日常生活の場でいかにすることができる視点を入れている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	28.6%	42.9%	0.0%	
4-7-3	機能訓練指導員と介護職員等の協力のもと、日常生活の中でも機能訓練を実施している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	
4-7-4	福祉用具は、定期的に使用状況の確認をし、必要に応じて対処をしている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	
4-8-1	利用者の状態に応じた健康管理や支援を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7%	0.0%	14.3%	0.0%	
4-8-2	服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などしくみを整えている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	
4-8-3	利用者の状態に応じ、口腔ケアを行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
4-8-4	利用者の体調変化時(発作等の急変を含む)に、看護師や医療機関と速やかに連絡が取れる体制を整えている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
4-8-5	終末期の対応をすでに行っているか、行うための準備が行われている	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	85.7%	0.0%	14.3%	0.0%	
4	4-9-1	起床後、就寝前に更衣支援を行っている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%
4-9-2	起床後に洗顔や整髪等、利用者が身だしなみを整える際に支援を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%	
4-9-3	利用者が安定した睡眠をとることができるよう支援を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7%	0.0%	14.3%	0.0%	
4-10-1	施設での生活は、他の利用者への迷惑や健康面に影響を及ぼさない範囲で、利用者の意思が尊重されている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	28.6%	14.3%	0.0%	
4-10-2	利用者の意向を反映したレクリエーションを実施している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	85.7%	0.0%	0.0%	
4-10-3	認知症の利用者が落ち着いて生活できるような支援を行っている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%	
4-10-4	利用者の気持ちに沿った声かけや援助を行っている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	

表－ 2.4 サービス分析個別項目別回答率等集計結果一覧表

設問No.	設問内容	リーダー層				一般職員				
		そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答	そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答	
	4-11-1	定期的な散歩や外食、遠出など外出の機会を設けている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	85.7%	0.0%	0.0%
	4-11-2	利用者が地域の一員として生活できるよう、地域住民が参加できるような行事など、日常的な関わりが持てる機会を設けている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%
	4-11-3	地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%
	4-12-1	利用者の日常の様子を定期的に家族に知らせている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	14.3%	28.6%	0.0%
	4-12-2	家族や利用者の意向に応じて、家族と職員・利用者が交流できる機会を確保している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%
	4-12-3	家族または家族会が施設運営に対し、要望を伝える機会を確保している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	57.1%	28.6%	14.3%	0.0%
5	5-1-1	利用者に関する情報（事項）を外部とやりとりする必要が生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	57.1%	0.0%	42.9%	0.0%
	5-1-2	個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	0.0%	28.6%	0.0%
	5-1-3	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%
	5-2-1	日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している（利用者が「ノー」と言える機会を設けている）	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
	5-2-2	利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
6	6-1-1	手引書（基準書、手順書、マニュアル）等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%
	6-1-2	提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうか定期的に点検・見直しをしている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%
	6-1-3	職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	14.3%	71.4%	0.0%	100.0%
	6-2-1	提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%
	6-2-2	提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%

2.2. 事業（自己）評価組織マネジメント分析シート集計結果

表－ 2.5 組織マネジメント分析項目別回答数等集計結果一覧表

設問No.	設問内容	リーダー層				一般職員			
		そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答	そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答
1-1-1①	事業所は、事業所が目指していること（理念・ビジョン・基本方針など）について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	57.1%	0.0%	14.3%
1-1-1②	私は、事業所が目指していること（理念・ビジョン・基本方針など）を理解できている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	0.0%	28.6%	14.3%
1-1-2	事業所は、事業所が目指していることについて、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	14.3%	14.3%	28.6%
1-2-1①	事業所では、事業所が目指していることの実現に向けて、経営層が自らの役割と責任を職員に伝えている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	57.1%	14.3%	28.6%
1-2-1②	私は、経営層の役割と責任を理解できている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	28.6%	14.3%	28.6%
1-2-2	事業所では、事業所が目指していることの実現に向けて、経営層が自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	57.1%	14.3%	28.6%
1-3-1	事業所では、重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	14.3%	14.3%	14.3%
1-3-2①	事業所では、経営層が重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	28.6%	42.9%	14.3%
1-3-2②	私は、経営層から、重要な意思決定に関して、その内容と決定経緯を知らされている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	57.1%	28.6%	14.3%
1-3-3	事業所では、利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	28.6%	14.3%	14.3%

表－ 2.6 組織マネジメント分析項目別回答数等集計結果一覧表

設問No.	設問内容	リーダー層				一般職員				
		そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答	そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答	
2	1-1-1	事業所は、利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを把握している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	42.9%	14.3%	14.3%
	1-1-2	事業所は、事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	14.3%	14.3%
	1-1-3	事業所は、地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	57.1%	28.6%	0.0%	14.3%
	1-1-4	事業所は、福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）について情報を収集し、課題やニーズを把握している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	28.6%	14.3%	14.3%
	1-1-5	事業所は、事業所の経営状況を把握・検討している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	28.6%	0.0%	14.3%
	1-1-6	事業所は、把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	42.9%	28.6%	14.3%
	2-1-1	事業所は、課題をふまえ、事業所が目指していること（理念・ビジョン・基本方針など）の実現に向けた中・長期計画を策定している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	42.9%	0.0%	14.3%
	2-1-2	事業所は、中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	42.9%	0.0%	14.3%
	2-1-3	事業所は、策定している計画に合わせた予算編成を行っている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	42.9%	28.6%	14.3%
	2-2-1	事業所は、事業所が目指していることの実現に向けた、計画の推進方法（体制・職員の役割や活動内容など）、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	28.6%	28.6%	14.3%
	2-2-2	事業所は、計画推進にあたり、進捗状況を確認し（半期・月単位など）、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	28.6%	42.9%	14.3%

表－ 2.7 組織マネジメント分析項目別回答数等集計結果一覧表

設問No.	設問内容	リーダー層				一般職員				
		そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答	そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答	
3	1-1-1①	事業所は、全職員に対して、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などを周知し、理解が深まるように取り組んでいる	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	28.6%	0.0%	14.3%
	1-1-1②	私は、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などを理解できている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	0.0%	14.3%	14.3%
	1-1-2①	事業所は、全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などが遵守されるように取り組み、定期的に確認している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	0.0%	42.9%	14.3%
	1-1-2②	私は、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などを遵守している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	85.7%	0.0%	0.0%	14.3%
	2-1-1	事業所は、苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	28.6%	28.6%	14.3%
	2-1-2	事業所には、利用者の意向（意見・要望・苦情）に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	0.0%	42.9%	14.3%
	2-2-1	事業所は、利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行なわれることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	28.6%	14.3%	14.3%
	2-2-2	事業所は、虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%	14.3%	28.6%	14.3%
	3-1-1	事業所は、透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	14.3%	42.9%	14.3%
	3-1-2	事業所は、ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ態勢を整備している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	42.9%	14.3%	14.3%
	3-2-1	事業所は、地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	28.6%	14.3%	14.3%
	3-2-2	事業所は、事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク（事業者連絡会・施設長会など）に参画している	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	28.6%	28.6%	28.6%	14.3%
	3-2-3	事業所は、地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて取り組んでいる	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	28.6%	28.6%	28.6%	14.3%

表－ 2.8 組織マネジメント分析項目別回答数等集計結果一覧表

設問No.	設問内容	リーダー層				一般職員				
		そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答	そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答	
4	1-1-1	事業所は、事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスクを洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	14.3%	28.6%	14.3%
	1-1-2	事業所は、優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	28.6%	0.0%	14.3%
	1-1-3	事業所は、災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画（BCP）を策定している	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	57.1%	28.6%	0.0%	14.3%
	1-1-4①	事業所は、リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%	28.6%	14.3%	14.3%
	1-1-4②	私は、リスクに対する必要な対策や事業継続計画について理解できており、自分の役割に応じて対応できる	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	0.0%	28.6%	14.3%
	1-1-5	事業所は、事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	57.1%	14.3%	14.3%	14.3%
	2-1-1①	事業所は、情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員（実習生やボランティアを含む）が理解し遵守するための取り組みを行なっている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	14.3%	0.0%	14.3%
	2-1-1②	私は、情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを理解し遵守している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7%	0.0%	0.0%	14.3%
	2-1-2	事業所は、収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・管理している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	0.0%	14.3%	14.3%
	2-1-3	事業所は、情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	42.9%	14.3%	28.6%	14.3%
2-1-4	事業所は、事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	71.4%	0.0%	14.3%	14.3%	

表－ 2.9 組織マネジメント分析項目別回答数等集計結果一覧表

設問No.	設問内容	リーダー層				一般職員				
		そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答	そう思う	そう 思わない	わから ない	無回答	
5	1-1-1	事業所は、事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	71.4%	0.0%	14.3%
	1-1-2	事業所は、事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	71.4%	0.0%	14.3%
	1-2-1①	事業所では、事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）が職員に分かりやすく周知されている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	57.1%	14.3%	14.3%
	1-2-1②	私は、事業所が求める職責、または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）を理解できている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	28.6%	28.6%	14.3%
	1-2-2	事業所は、事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）と連動した事業所の人材育成計画を策定している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	57.1%	14.3%	14.3%
	1-3-1①	事業所は、勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	57.1%	28.6%	0.0%	14.3%
	1-3-1②	私には、事業所から様々な研修等の機会が与えられている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%	42.9%	0.0%	14.3%
	1-3-2①	事業所は、職員一人ひとりの意向や経験等に基づき個人別の育成（研修）計画を策定している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	57.1%	0.0%	14.3%
	1-3-2②	私の育成（研修）計画は、私の意向や経験等に基づいて策定されている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	57.1%	0.0%	14.3%
	1-3-3①	事業所は、職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成（研修）計画へ反映している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	57.1%	0.0%	14.3%
	1-3-3②	私の育成（研修）計画には、事業所が私の育成の成果を確認した内容が反映されている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	57.1%	14.3%	14.3%
	1-3-4	事業所では、指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	57.1%	14.3%	14.3%
	1-4-1	事業所は、事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇（賃金、昇進、昇格等）・称賛などを連動させている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	57.1%	0.0%	14.3%
	1-4-2	事業所は、就業状況（勤務時間や休暇取得、職場環境、健康・ストレスなど）を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	71.4%	0.0%	14.3%
	1-4-3①	事業者は、職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	57.1%	0.0%	14.3%
	1-4-3②	私はこの事業所の仕事について、意欲と働きがいを持つことができている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	57.1%	14.3%	14.3%
	1-4-4①	事業所は、職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	14.3%	14.3%
	1-4-4②	私の職場では、良好な人間関係が構築されている	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	42.9%	14.3%	14.3%
	2-1-1①	事業所は、職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	42.9%	28.6%	14.3%
	2-1-1②	私が学んだ研修内容は、レポートや発表等で報告し、職員間で共有化している	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	42.9%	28.6%	14.3%
	2-1-2①	事業所は、職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	57.1%	14.3%	14.3%
	2-1-2②	私の日頃の気づきや工夫について、他の職員と互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす機会がある	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	57.1%	28.6%	0.0%	14.3%
	2-1-3	事業所は、目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	28.6%	57.1%	0.0%	14.3%

3. 事業（自己）評価自由記述結果

表－ 3.1 「前年度の取り組みにより良くなったと思う点」における自由回答結果

カテゴリー7. 前年度の取り組みにより良くなったと思う点
<ul style="list-style-type: none">・ 重要課題は職員の人員が足りないこと、組織的な活動、少しは人員を入れて下さった。・ ウイルス対策が強化され、インフルエンザ、ノロウイルスが減ったと思う。

表－ 3.2 「特に良いと思う点」についての自由回答結果

「特に良いと思う点」
<ul style="list-style-type: none">・ 有給休暇がある。・ みんな一生懸命働いている。・ 団結力がある。・ 地域密着感、方言、言葉など。・ 時間休がつけられる。・ 制服、スニーカー、洋服上下支給される。

表－ 3.3 「特に改善したいと思う点」についての自由回答結果

「特に改善したいと思う点」
<ul style="list-style-type: none"> ・ 人員が足りていない。 ・ 退職する人が多い。何故か？ ・ 職員が退職しても次が入ってこない。早く改善して頂きたい。 ・ 利用者さんを優先するのがセオリーだが、ワーカーのことも考えてほしい。 ・ 本当に現状が見えてない。 ・ 人員確保や人材育成についてもっと重要性を感じ取り組むべきだと思う。 ・ 超過勤務もよくある。 ・ 方針や決まりごとに対し、誰が責任を持って遂行するのか不明。 ・ 経営層と現場の考え方がかけ離れており、現場の状況を経営層は理解できていない。 ・ 給料、介護全体上がってほしい。 ・ 入所者の生活を守ることが大事。職員は在宅の利用者の処置で疲れている。 ・ どんどん職員が辞めていき、今ではPTが介護業務に入っている。利用者の方に出来る事がどんどん減ってしまっている。休日出勤も当たり前。辛い。