

八丈島高齢者在宅サービスセンター 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

株式会社 TCP

○デイサービスセンター

1. 利用者調査集計結果

○ 利用者アンケート調査集計結果

調査対象者：33名

回収数：22名

回収率：33.7%

表－1 利用者アンケート調査集計結果（1）

Q1 事業所の過ごし方は、あなたにとって合っていると思いますか（急がされたり待たされることは少ないですか）

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	22	
1 はい	6	100.0%	2	66.7%	6	85.7%	5	83.3%	19	86.4%
2 どちらともいえない	0	0.0%	1	33.3%	1	14.3%	0	0.0%	2	9.1%
3 いいえ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4 非該当	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	1	4.5%
	6	100.0%	3	100.0%	7	100.0%	6	100.0%	22	100.0%

Q2 あなたは、身の回りのことで必要な手助けを受けられていると思いますか（食事・入浴・排泄など）

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	22	
1 はい	5	83.3%	2	66.7%	7	100.0%	4	66.7%	18	81.8%
2 どちらともいえない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3 いいえ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	1	4.5%
4 非該当	1	16.7%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.1%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	1	4.5%
	6	100.0%	3	100.0%	7	100.0%	6	100.0%	22	100.0%

Q3 あなたが事業所で興味・関心が持てる行事や活動はありますか

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	22	
1 はい	4	66.7%	2	66.7%	3	42.9%	3	50.0%	12	54.5%
2 どちらともいえない	1	16.7%	1	33.3%	1	14.3%	0	0.0%	3	13.6%
3 いいえ	1	16.7%	0	0.0%	1	14.3%	2	33.3%	4	18.2%
4 非該当	0	0.0%	0	0.0%	2	28.6%	0	0.0%	2	9.1%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	1	4.5%
	6	100.0%	3	100.0%	7	100.0%	6	100.0%	22	100.0%

表－1 利用者アンケート調査結果（2）

Q4 あなたにとって、事業所での活動や機能訓練（体操や運動など）が自宅での生活を続けるために役立つと思いますか

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	22	
1 はい	6	100.0%	3	100.0%	5	71.4%	4	66.7%	18	81.8%
2 どちらともいえない	0	0.0%	0	0.0%	2	28.6%	1	16.7%	3	13.6%
3 いいえ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4 非該当	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	1	4.5%
	6	100.0%	3	100.0%	7	100.0%	6	100.0%	22	100.0%

Q5 あなたは、適切な情報提供やアドバイスを職員がしてくれていると思いますか

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	22	
1 はい	5	83.3%	2	66.7%	4	57.1%	4	66.7%	15	68.2%
2 どちらともいえない	1	16.7%	1	33.3%	1	14.3%	0	0.0%	3	13.6%
3 いいえ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	1	4.5%
4 非該当	0	0.0%	0	0.0%	2	28.6%	0	0.0%	2	9.1%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	1	4.5%
	6	100.0%	3	100.0%	7	100.0%	6	100.0%	22	100.0%

Q6 あなたは、事業所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

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	22	
1 はい	5	83.3%	1	33.3%	5	71.4%	3	50.0%	14	63.6%
2 どちらともいえない	0	0.0%	1	33.3%	2	28.6%	2	33.3%	5	22.7%
3 いいえ	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%
4 非該当	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	2	9.1%
	6	100.0%	3	100.0%	7	100.0%	6	100.0%	22	100.0%

Q7 あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	22	
1 はい	4	66.7%	3	100.0%	7	100.0%	5	83.3%	19	86.4%
2 どちらともいえない	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%
3 いいえ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4 非該当	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	2	9.1%
	6	100.0%	3	100.0%	7	100.0%	6	100.0%	22	100.0%

表－1 利用者アンケート調査結果（3）

Q8 あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	22	
1 はい	5	83.3%	2	66.7%	7	100.0%	4	66.7%	18	81.8%
2 どちらともいえない	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%
3 いいえ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	1	4.5%
4 非該当	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	2	9.1%
	6	100.0%	3	100.0%	7	100.0%	6	100.0%	22	100.0%

Q9 あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	22	
1 はい	3	50.0%	2	66.7%	1	14.3%	4	66.7%	10	45.5%
2 どちらともいえない	0	0.0%	1	33.3%	3	42.9%	1	16.7%	5	22.7%
3 いいえ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4 非該当	1	16.7%	0	0.0%	3	42.9%	0	0.0%	4	18.2%
無回答	2	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	3	13.6%
	6	100.0%	3	100.0%	7	100.0%	6	100.0%	22	100.0%

Q10 あなたは、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

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	22	
1 はい	5	83.3%	3	100.0%	6	85.7%	5	83.3%	19	86.4%
2 どちらともいえない	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%	1	4.5%
3 いいえ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4 非該当	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	2	9.1%
	6	100.0%	3	100.0%	7	100.0%	6	100.0%	22	100.0%

Q11 あなたのプライバシーを職員は守ってくれていると思いますか

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	22	
1 はい	5	83.3%	3	100.0%	7	100.0%	5	83.3%	20	90.9%
2 どちらともいえない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3 いいえ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4 非該当	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	2	9.1%
	6	100.0%	3	100.0%	7	100.0%	6	100.0%	22	100.0%

表－1 利用者アンケート調査結果（４）

Q12 あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、事業所はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1 はい	5	83.3%	2	66.7%	6	85.7%	4	66.7%	17	77.3%
2 どちらともいえない	0	0.0%	1	33.3%	1	14.3%	1	16.7%	3	13.6%
3 いいえ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4 非該当	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	2	9.1%
	6	100.0%	3	100.0%	7	100.0%	6	100.0%	22	100.0%

Q13 あなたの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

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1 はい	5	83.3%	3	100.0%	5	71.4%	5	83.3%	18	81.8%
2 どちらともいえない	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%	1	4.5%
3 いいえ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4 非該当	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%	1	4.5%
無回答	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	2	9.1%
	6	100.0%	3	100.0%	7	100.0%	6	100.0%	22	100.0%

Q14 あなたが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

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1 はい	5	83.3%	3	100.0%	7	100.0%	4	66.7%	19	86.4%
2 どちらともいえない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	1	4.5%
3 いいえ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4 非該当	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	1	4.5%
	6	100.0%	3	100.0%	7	100.0%	6	100.0%	22	100.0%

Q15 あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）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

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1 はい	4	66.7%	3	100.0%	3	42.9%	3	50.0%	13	59.1%
2 どちらともいえない	1	16.7%	0	0.0%	3	42.9%	1	16.7%	5	22.7%
3 いいえ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4 非該当	1	16.7%	0	0.0%	1	14.3%	1	16.7%	3	13.6%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	1	4.5%
	6	100.0%	3	100.0%	7	100.0%	6	100.0%	22	100.0%

表－２ 利用者アンケート集計結果一覧表

設問No.	設問内容	はい	どちらとも えない	いいえ	非該当	無回答
Q1	事業所の過ごし方は、あなたにとって合っていると思いますか（急がされたり待たされることは少ないですか）	86%	9%	0%	0%	5%
Q2	あなたは、身の回りのことで必要な手助けを受けられていると思いますか（食事・入浴・排泄など）	82%	0%	5%	9%	5%
Q3	あなたが事業所で興味・関心が持てる行事や活動はありますか	55%	14%	18%	9%	5%
Q4	あなたにとって、事業所での活動や機能訓練（体操や運動など）が自宅での生活を続けるために役立つと思いますか	82%	14%	0%	0%	5%
Q5	あなたは、適切な情報提供やアドバイスを職員がしてくれていると思いますか	68%	14%	5%	9%	5%
Q6	あなたは、事業所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	64%	23%	5%	0%	9%
Q7	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	86%	5%	0%	0%	9%
Q8	あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	82%	5%	5%	0%	9%
Q9	あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	45%	23%	0%	18%	14%
Q10	あなたは、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	86%	5%	0%	0%	9%
Q11	あなたのプライバシーを職員は守ってくれていると思いますか	91%	0%	0%	0%	9%
Q12	あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、事業所はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	77%	14%	0%	0%	9%
Q13	あなたの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	82%	5%	0%	5%	9%
Q14	あなたが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	86%	5%	0%	5%	5%
Q15	あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）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	59%	23%	0%	14%	5%

表-3 利用者アンケート調査による総合満足度一覧表

総合満足度	本人	本人+家族	家族	不明
大変満足	16.7%	0.0%	28.6%	33.3%
満足	66.7%	66.7%	57.1%	33.3%
どちらとも いえない	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
不満	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
大変不満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0.0%	0.0%	14.3%	33.3%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

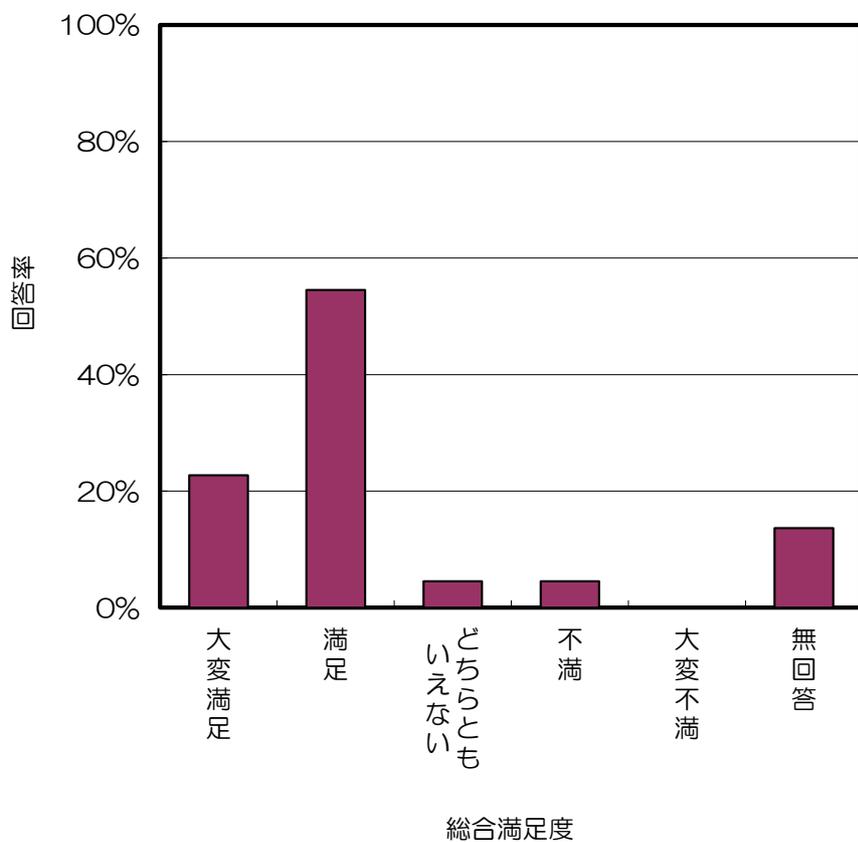


図-2 利用者アンケート調査による総合満足度分布

表－４ 各設問における自由回答結果（１）

Q. 1 デイサービスでの一日はあなたの過ごし方に合っていましたか
・ 記述なし。
Q. 2 食事の献立や食事介助には満足されましたか
・ カラオケの話をします。
Q. 3 利用中困ったときに、必要な介助がありますか
・ パズルとか思考した色々のゲーム。 ・ 本人が対応できないことがあると思いますが、して頂けていると思います。
Q. 4 デイサービスで、楽しみにしている行事や活動はありますか
・ ベッドの上での生活なので違った動きをさせたい。
Q. 5 個別プランの基づいたデイサービスの活動・リハビリは、家の生活に役立っていますか
・ 大変助かっております。
Q. 6 デイサービスの生活スペースは清潔で整理された空間になっていますか
・ 下駄箱がないのが不満です。
Q. 7 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか
・ とても丁寧で態度もよく、服装もきちんとしていると思います。
Q. 8 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
・ まだ、わかりません。
Q. 9 利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか
・ 不明。 ・ わかりません。 ・ まだ、わかりません。
Q. 10 あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていますか
・ 記述なし。
Q. 11 プライバシーを職員は守ってくれていると思いますか
・ 記述なし。

表－４ 各設問における自由回答結果（２）

Q. 12 サービスに関する計画を作成や見直しする際に、あなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか
・ 記述なし。
Q. 13 あなたの計画についての説明は、わかりやすかったですか
・ 記述なし。
Q. 14 あなたが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
・ 記述なし。
Q. 15 困ったときに、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
<ul style="list-style-type: none"> ・ わかりません。 ・ あまり困ったことがないので特に聞いていない。 ・ 嬉しく思っています。

表－5 自由回答結果（デイサービスに対するご意見・ご要望）

内 容
<ul style="list-style-type: none"> ・ もっと行きたい。 ・ 挨拶をしない人もいる。送って来てくれた時、今日の様子を教えてくれる人が少ない。これは家族の意見です。 ・ 八丈町の施設が少ない為、現在の施設は家庭での介護が限界になった場合に入所させたくても空きがなく順番待ちの状態。 ・ 通所介護のお迎えの時に、玄関から車まで介助してくれない方がいます。それがいつも気になっています。 ・ 午後 4 時に通所時間だそうですが、3 時のおやつを食べ終わるとすぐに帰り支度に取り掛かり（靴）を履きかけて皆が待っているのを見て、初めて行った時はびっくりしました。 ・ 親の身体の状態変化に応じて、すぐに対応して下さいて助かります。今後ともよろしく願います。

表－6 自由回答結果（今回の調査で気づいた点）

内 容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 今回の調査の意味が不明である。たったこれだけの項目で反映されるとは思えないが。 ・ コロナ禍のため、通所先での様子は見たことがなく、推測での回答です。 ・ 段々色々なことが良くなって利用者が喜ぶようになればと心より願っております。

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	0	0%
2 一般職員	7	100%
合計	7	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	一般職員			
		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	57.1%	0.0%	42.9%	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している	57.1%	14.3%	28.6%	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	42.9%	0.0%	57.1%	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%
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%
	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	100.0%	0.0%	0.0%	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	85.7%	14.3%	0.0%	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	85.7%	0.0%	14.3%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	2-2-3 サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	85.7%	0.0%	14.3%	0.0%
	2-2-4 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	28.6%	14.3%	57.1%	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	一般職員			
			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	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	85.7%	14.3%	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	57.1%	28.6%	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	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%
	3-2-2	計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
	3-2-3	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直している	42.9%	14.3%	42.9%	0.0%
	3-2-4	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	42.9%	28.6%	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%
	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	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%
	3-4-1	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	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%
	3-4-2	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%

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	一般職員				
		そう思う	そう思わない	わからない	無回答	
4	4-1-1	通所介護計画に基づいて支援を行っている	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%
	4-1-2	利用者が望む生活像に基づき、日常生活において利用者自身が選択、判断できるよう支援を行っている	42.9%	28.6%	28.6%	0.0%
	4-1-3	利用者の支援は、さまざまな機関や職種が連携をとって、支援を行っている	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%
	4-2-1	【食事の提供を行っている事業所のみ】 利用者の状況に応じて、食事時間が楽しくなるよう工夫している	57.1%	14.3%	28.6%	0.0%
	4-2-2	【入浴介助体制のある事業所のみ】 利用者の状況に応じて、入浴方法を検討し介助を行っている	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%
	4-2-3	排泄介助が必要な利用者に対して、一人ひとりに応じた誘導や排泄介助を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	4-2-4	利用者の心身の状況や家族の状況に応じて、安全に配慮した送迎方法を検討し対応している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	4-3-1	利用者の心身の状況に応じた健康管理を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	4-3-2	服薬管理は誤りがないようにチェック体制の強化などのしくみを整えている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	4-3-3	利用者の体調変化時（発作等の急変を含む）に、速やかに対応できる体制を整えている	85.7%	0.0%	14.3%	0.0%
	4-4-1	機能訓練が必要な利用者に対しては一人ひとりに応じたプログラムを作成し、評価・見直しをしている	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%
	4-4-2	機能訓練指導員等の指導のもと、介護職員が活動の場で活かしている	42.9%	28.6%	28.6%	0.0%
	4-4-3	レクリエーションや趣味活動に機能訓練の要素を取り入れるなど、生活機能の維持や改善に向けた取り組みを行っている	85.7%	0.0%	14.3%	0.0%
	4-4-4	福祉用具等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	71.4%	0.0%	28.6%	0.0%
	4-5-1	利用者が他の利用者と快適な関係をもちながら生活することができるよう支援を行っている	57.1%	0.0%	42.9%	0.0%
	4-5-2	利用者の状況に応じて、多様な活動ができるよう支援を行っている	42.9%	0.0%	57.1%	0.0%
	4-5-3	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	4-5-4	事業所内は、利用者の安全性や快適性に配慮したものとなっている	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
	4-6-1	利用者のサービス提供時の様子や家庭での普段の様子を家族と情報交換し、共有している	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%
	4-6-2	家族の状況に配慮し、相談対応やアドバイスをを行っている	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%
	4-7-1	地域のさまざまな機関や職種と協働し、地域の情報を収集して利用者の状況に応じた提供をしている	28.6%	14.3%	57.1%	0.0%
4-7-2	利用者が地域のさまざまな資源を利用する機会を設けている	28.6%	42.9%	28.6%	0.0%	
4-7-3	利用者が職員以外の人と交流できる機会を確保している	14.3%	42.9%	42.9%	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	一般職員			
			そう思う	そう思わない	わからない	無回答
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	42.9%	14.3%	42.9%	0.0%
	5-1-2	個人の所有物や個人宛文書の取り扱い等、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	71.4%	14.3%	14.3%	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	71.4%	0.0%	28.6%	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）	57.1%	28.6%	14.3%	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	57.1%	14.3%	28.6%	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	42.9%	28.6%	28.6%	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	28.6%	28.6%	42.9%	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	14.3%	57.1%	28.6%	0.0%
	6-2-1	提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている	28.6%	14.3%	57.1%	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	28.6%	42.9%	28.6%	0.0%

2.2. 利用者保護に関する項目集計結果

表－ 2.5 利用者保護に関する項目別回答数等集計結果一覧表

設問No.		設問内容	一般職員			
			そう思う	そう思わない	わからない	無回答
1	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	14.3%	14.3%	71.4%	0.0%
	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	42.9%	0.0%	57.1%	0.0%
2	1-2	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	85.7%	0.0%	14.3%	0.0%
	1-2	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	85.7%	0.0%	14.3%	0.0%
3	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（事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など）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	14.3%	28.6%	57.1%	0.0%
	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	42.9%	0.0%	57.1%	0.0%
	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	28.6%	0.0%	71.4%	0.0%
	1-4	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	28.6%	14.3%	57.1%	0.0%
	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	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%

3. 事業（自己）評価自由記述結果

表－ 3.1 「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">・ スタッフが優しく思いやりがある。・ 利用者が笑顔で通所できる環境である。・ 人間関係。(スタッフ同士のコミュニケーション)・ 雰囲気等良いと思う。・ マニュアル化していない部分はあるが、その日のケースの状況に応じてケアを変えている。・ 協力し合ってやることができる。・ 職員が協力し合い支え合っている職場。・ 昼食も美味しいと利用者より評価を受けた。・ 特に歩行状態→車椅子、杖等。食事の形など。・ 島ということもあり、顔見知りも多く個を尊重しているように感じる。

表－ 3.2 「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">・ 高齢化率の上昇に追いつけていない。・ 予算が増え、より良い介助に必要な道具や建物の修繕修復が出来、利用者、ワーカー共に整った環境で過ごせるように。・ リスクマネジメント。・ パワハラの利用者に対して事業所として対応してほしい。・ マニュアル化して同じレベルでスタッフが支援をしてゆく。・ 計画などは常勤スタッフのみでしか活用できていない。・ 災害時対策。・ 高齢化やコロナ禍もあり愚痴が多くなってきている。