

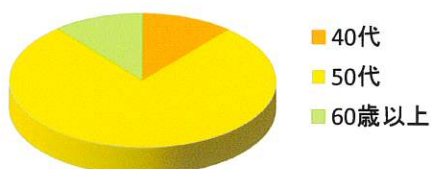
令和5年度(2023年度)福祉サービス第三者評価 評価結果報告書概要

◇利用者調査

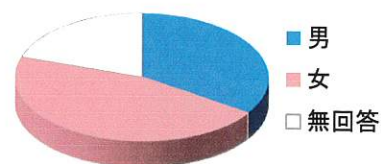
調査対象利用者の年齢比および男女比

調査対象者数	12人
有効回答者数	12人
有効回答率	100%

年齢比



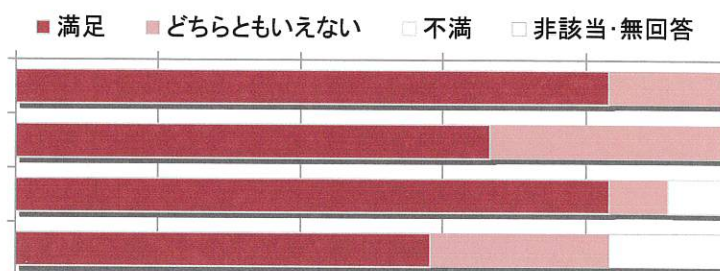
男女比



利用者の満足度

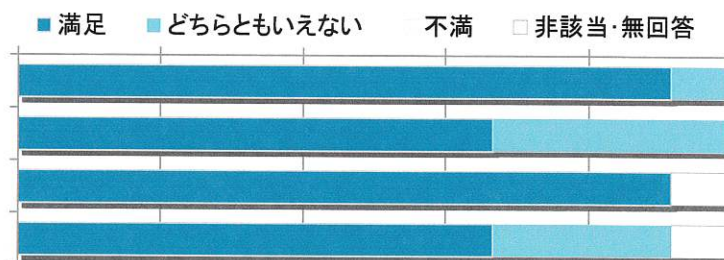
1. サービスの提供への満足度

- ①困った時の職員の対応
- ②主体的な活動の尊重
- ③快適な生活
- ④家族へ連絡の際の希望を尊重



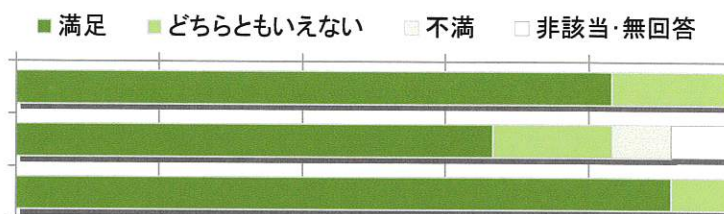
2. 安心・快適性への満足度

- ①施設の清潔・整理整頓
- ②職員の言葉遣い・態度・服装
- ③けが・不調時の対応
- ④いさかい・いじめへの対応



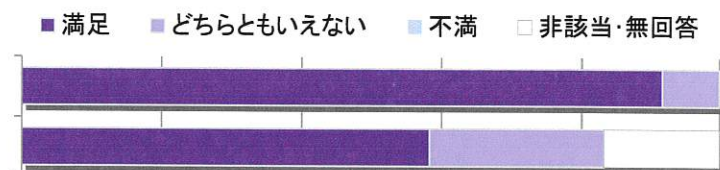
3. 個人の尊重への満足度

- ①気持ちへの配慮
- ②プライバシーの保護
- ③計画作成時の意向の尊重



4. 不平・要望への満足度

- ①不満・要望の言いやすさ
- ②外部苦情窓口の周知



5. 総合的な満足度

総合的な感想



利用者の意見

感想

- ・これからは時々週末もグループホームで過ごせるようにしたい
- ・将来、歳をとった場合の住居などがどうなるか心配になる

要望

- ・家に帰れるように願っている

職員の意見

良いと思う点

- ・利用者の目線で分かりやすく掲示している
- ・都度変更などがあったときに、報連相が取れている
- ・メニューを考え、手作りの食事を提供している
- ・体調の悪い利用者への対応が素早く行われた

改善したいと思う点

- ・言葉を発することができない利用者への理解をもう少し深めていきたい
- ・利用者への言葉による虐待がないよう留意する
- ・介護に近い支援を必要とする利用者もいる状況で、今後利用が増えるときの対応を考える
- ・職員同士の人間関係への職場の環境改善が必要
- ・仕事量が多く、安心して働ける環境づくりを行う
- ・人員不足で超過勤務が多く、有休や公休が取りにくい
- ・管理者とサビ管の役割分担を明確にする

第三者評価機関より

特に良いと思う点

- ・利用者個々の状況や事情に応じて一人ひとりに沿った対応ができるよう職員二人体制にして、よりきめ細やかな生活支援を行っている
- ・利用者一人ひとりの健康管理等ができており、看護師が一貫して通院同行を行い、医療機関と円滑な情報共有と連携がとれている
- ・利用者の楽しみである食事を大事とし、温かい家庭的な雰囲気のある中で栄養バランスのとれた手作りの食事の提供が行われている

さらなる改善が望まれる点

- ・非常時に通常と違う環境で大勢の知らない人の中で過ごすことが難しい利用者たちをどうケアしていくのか、改善への道筋の明示を期待したい
- ・意思表示の難しい利用者などへのより良い支援を行うため、職員の資質の向上を図り、研修の充実等が望まれる
- ・利用者の高齢化へ向け、知識の共有と実践・研修及びハード面での改善計画がこれからの課題となっている

このパンフレットは第三者評価結果報告書の概要版です。
より詳しい情報は下記のウェブサイトで確認できます。

「東京都福祉ナビゲーション」

<http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/>

◇評価対象事業所

社会福祉法人 リード・エー
あしの家

住所 〒123-0841 足立区西新井 4-3-10
電話 03-3855-1257

◇東京都福祉サービス第三者評価機関 一般社団法人 サフラン情報リサーチ

住所 〒145-0063 東京都大田区南千束 3-29-2-202
電話 03-6421-8383