

だいち調布第3事業所 様

利用者・事業評価集計結果報告書

令和8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

○配付数：15 通

○回収数：13 通

○回収率：86.7%

### (1) だいち調布第3事業所

#### ○ 利用者アンケート調査回収結果

属性	人	%
1 本人	9	69%
2 本人+家族	1	8%
3 家族	1	8%
不明	2	15%
合計	13	100%

#### ○ 利用者アンケート調査集計結果

表－ 1.1 利用者アンケート調査集計結果一覧（1）

#### Q1 あなたが困ったとき、職員は助け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	%	13	
1 はい	9	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	13	100.0%
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	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	9	100%	1	100%	1	100%	2	100%	13	100.0%

#### Q2 あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	13	
1 はい	6	66.7%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	10	76.9%
2 どちらともいえない	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
3 いいえ	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	15.4%
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%	0	0.0%	0	0.0%
合計	9	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	13	100.0%

表-1.1 利用者アンケート調査結果（2）

Q3 あなたにとって、事業所の他の利用者との交流など、仲間との関わりは楽しいですか

		本人		本人+家族		家族		不明		合計	
		人	%	人	%	人	%	人	%	13	
1	はい	8	88.9%	1	100.0%	0	0.0%	2	100.0%	11	84.6%
2	どちらともいえない	1	11.1%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	2	15.4%
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%	0	0.0%	0	0.0%
		9	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	13	100.0%

Q4 事業所での活動は、あなたの就労に向けた知識の習得や能力の向上に役に立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	%	13	
1	はい	7	77.8%	1	100.0%	0	0.0%	2	100.0%	10	76.9%
2	どちらともいえない	1	11.1%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	2	15.4%
3	いいえ	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
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%	0	0.0%	0	0.0%
		9	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	13	100.0%

Q5 工賃等の支払いのしくみについて、職員の説明が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	%	13	
1	はい	8	88.9%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	12	92.3%
2	どちらともいえない	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
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%	0	0.0%	0	0.0%
		9	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	13	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	%	13	
1	はい	8	88.9%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	12	92.3%
2	どちらともいえない	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
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%	0	0.0%	0	0.0%
		9	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	13	100.0%

表－ 1.2 利用者アンケート調査結果（3）

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	%	13	
1 はい	6	66.7%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	10	76.9%
2 どちらともいえない	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	15.4%
3 いいえ	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
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%	0	0.0%	0	0.0%
	9	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	13	100.0%

Q8 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	%	13	
1 はい	9	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	13	100.0%
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	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	9	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	13	100.0%

Q9 利用者同士 のいさかいやいじめ等 があつた場合 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	%	13	
1 はい	6	66.7%	1	100.0%	1	100.0%	1	50.0%	9	69.2%
2 どちらともいえない	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
3 いいえ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4 非該当	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	2	15.4%
無回答	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
	9	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	13	100.0%

Q10 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	%	13	
1 はい	8	88.9%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	12	92.3%
2 どちらともいえない	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
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%	0	0.0%	0	0.0%
	9	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	13	100.0%

表－ 1.3 利用者アンケート調査結果（4）

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	%	13	
1 はい	7	77.8%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	11	84.6%
2 どちらともいえない	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
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	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
	9	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	13	100.0%

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	%	13	
1 はい	8	88.9%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	12	92.3%
2 どちらともいえない	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
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%	0	0.0%	0	0.0%
	9	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	13	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	%	13	
1 はい	8	88.9%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	12	92.3%
2 どちらともいえない	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
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%	0	0.0%	0	0.0%
	9	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	13	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	%	13	
1 はい	8	88.9%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	12	92.3%
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	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
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%	0	0.0%	0	0.0%
	9	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	13	100.0%

表－ 1.4 利用者アンケート調査結果（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

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	13	
1 はい	8	88.9%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	12	92.3%
2 どちらともいえない	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
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%	0	0.0%	0	0.0%
	9	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	13	100.0%

表－ 1.5 利用者アンケート総合満足度集計結果

〔1〕 現在利用している事業所を総合的にみての満足度

	本人		本人+家族		家族		不明		合計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	13	
1 大変満足	2	22.2%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	6	46.2%
2 満足	6	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	46.2%
3 どちらともいえない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5 大変不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
	9	100.0%	1	100.0%	1	100.0%	2	100.0%	13	100.0%

## 2. 利用者自由記述結果のとりまとめ

表－ 2.1 設問別の自由回答結果①

Q. 1 あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか
・ 記述なし。
Q. 2 あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか
・ 記述なし。
Q. 3 あなたにとって、事業所の他の利用者との交流など、仲間との関わりは楽しいですか
・ 色々な障害があって付き合いにくい人がいる。
Q. 4 事業所での活動は、あなたの就労に向けた知識の習得や能力の向上に役に立っていると思いますか
・ 記述なし。
Q. 5 工賃等の支払いのしくみについて、職員の説明がわかりやすいと思いますか
・ 記述なし。
Q. 6 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
・ 記述なし。
Q. 7 あなたは、職員という言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか
・ 職員から殴りかけられて防御しました。 ・ とても良いです。
Q. 8 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
・ 記述なし。
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
・ 注意しなきゃいけない相手には注意しないで私に注意してきました。 ・ なかなかしてくれない時もある。

Q. 10 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>一部職員以外は大切にしてくれていると思うが、一部の職員に対して不信感がある。該当の職員とのコミュニケーションが取りにくいと感じることがある。</li> <li>職員も利用者に親切に対応なら、職員も利用者に親切対応してほしい。</li> </ul>
Q. 11 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>たまに言われることがあります。他の人の前で。</li> </ul>
Q. 12 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、事業所はあなたの状況や要望を聞いてくれますか
<ul style="list-style-type: none"> <li>記述なし。</li> </ul>
Q. 13 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>記述なし。</li> </ul>
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
<ul style="list-style-type: none"> <li>記述なし。</li> </ul>
Q. 15 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>記述なし。</li> </ul>

表－ 2.2 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"> <li>・ 不満はありません。職員の皆さんには頑張ってもらいたいです。</li> <li>・ とても良くしてもらっていると思います。</li> <li>・ 悪い人ではないのはわかっていますが、時々無神経だと感じる職員さんがいます。以前世間話をしていたら精神論やマインドの話をされ不愉快でした。言われたことができたなら苦勞しない、精神科に通院していないと思うものでした。善意なのはわかりますが、無神経だと思います。</li> <li>・ 大変満足に○をつけましたが、福祉に頼るのが好きではないが頼らなきゃいけない状況なので頼っています。事業所に行くのが憂鬱です。けど通所しています。</li> <li>・ 利用する時間が短いように思える。作業内容をもっと増やしてほしい。出所する時間を明確に（午後からのこのこと出てくる人がいる）。昼食メニューを改善する。</li> <li>・ 体調に波があったりで来れない日が続いたり多かったですりしている中、来れた時は気さくに話しかけてくれるなどとてもありがたく嬉しく思います。</li> </ul>

表－ 2.3 「今回の調査についてお気づきになった点」などについての回答

内 容
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年齢制限とかあった方が良いのでは（障害別にして）。社会的マナー、ルールを守れない人がいる（例として喫煙とか）。挨拶ができない人が多い。</li> </ul>

### 3. 事業（自己）評価結果

#### 3.1. 事業（自己）評価サービス分析シート集計結果

##### (1) だいち調布第3事業所

###### ○ 職員自己評価回収状況

属性	人	%
1 リーダー層	1	25%
2 一般職員	3	75%
合計	4	100%

表－ 3.1 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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	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%	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%	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%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	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%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

表－ 3.2 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%	100.0%	0.0%	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%	100.0%	0.0%	0.0%	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%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	3-2-2	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している	100.0%	0.0%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%
	3-2-4	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%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	3-3-1	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	3-3-2	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%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	3-4-1	利用者に変化があった場合の情報について、職員間で申し送り・引継ぎ等を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

表－ 3.3 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
4-1-1	個別の支援計画に基づいて支援を行っている	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4-1-2	利用者一人ひとりに合わせて、コミュニケーションのとり方を工夫している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4-1-3	自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%
4-1-4	周囲の人との関係づくりについての支援を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4-2-1	利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさが発揮できる場を用意している	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4-2-1	事業所内のきまりごとについては、利用者等の意向を反映させて作成・見直しをしている	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%
4-2-2	室内は、採光、換気、清潔性等に配慮して、過ごしやすい環境となるようにしている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4-2-3	【食事の提供を行っている事業所のみ】 利用者の希望を反映し、食事時間が楽しいひとときになるよう工夫している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%
4-2-4	利用者の健康状態に注意するとともに、利用者の相談に応じている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4-3-1	健康状態についての情報を、必要に応じて家族や医療機関等から得ている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4-3-2	通院、服薬、バランスの良い食事の摂取等についての助言や支援を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%
4-3-3	利用者の体調変化（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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4-4-1	【利用者の薬を預ることのある事業所のみ】 服薬の誤りがないようチェック体制を整えている	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
4-4-2	家族等との協力については、利用者本人の意向を尊重した対応をしている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%
4-4-3	必要に応じて、利用者の日常の様子や施設の現況等を、家族等に知らせている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4-4-4	必要に応じて家族等から利用者・家族についての情報を得て、利用者への支援に活かしている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4-5-1	利用者が地域の情報を得られるよう支援を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
4-5-2	利用者が地域の資源を利用し、多様な社会参加ができるよう支援を行っている	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
4-12-1	自発的に働きたいと思えるような取り組みを行っている	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
4-12-2	働くうえで、利用者一人ひとりが十分に力を発揮できるよう支援を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%
4-12-3	工賃等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4-12-4	受注先の開拓等を行い、安定した作業の機会を確保できるよう工夫している	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%
4-12-5	商品開発、販路拡大、設備投資等、工賃アップの取り組みを行っている	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%

表－ 3.4 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	
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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	33.3%
	5-1-3	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	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）	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	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を定期的に点検・見直しをしている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	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%	0.0%	100.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
利用者 保護 1-1	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	
利用者 保護 1-2	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
利用者 保護 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）	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
利用者 保護 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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
利用者 保護 3-1	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	
利用者 保護 3-2	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を定期的に点検・見直しをしている	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
利用者 保護 3-3	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
利用者 保護 3-4	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	
利用者 保護 3-5	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

#### 4. 事業（自己）評価自由記述結果

表－ 4.1 「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"><li>・ 気さくに会話できる環境。</li><li>・ 人それぞれの良いところを出せるような環境作りができているところ（利用者が居やすいこと）。</li><li>・ 作業中も適度に会話があり、固すぎない雰囲気を求める利用者さんにニーズがあるところ。</li><li>・ 利用者さんとの対応で返答に困っている時に、近くにいるスタッフが助けてくれる。周りにいつも気を配っているところ。</li><li>・ 作業としてゲーム機を扱っていることもあり、サブカル好きの方が集まりやすく趣味について話がしたい利用者さんにとってニーズがあるところ。</li><li>・ 作業環境の改善にかかる経費は許可がしやすいこと。</li></ul>

表－ 4.2 「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"><li>・ 各事業所の連携。</li><li>・ 経営層がデジタルや IT セキュリティ面の理解に乏しく、業務で使用する PC の買い替えなどへの腰が重い点。</li><li>・ 利用者さんの作業意欲が出るような会話を模索し、明るい事業所を目指したい。</li><li>・ 直近一年では利用者さんが減少傾向にあること。</li><li>・ 挨拶や最低限の礼儀のある事業所を目指したい。</li><li>・ 近年のデジタル化に対応したプログラムが乏しく、移行利用のニーズを拾えていないこと。</li></ul>