

1. 品質目標

令和5年度は「デイサービス参加率を高め年間延利用者数を前年度比増とします。(前年度比103%)」として取り組みました。

その結果、ご利用者数においては令和6年3月現在、新規利用者は前年度より2名増の30名となり、利用終了は11名減の17名と継続的に利用できており、延べ利用者人数11,091名、前年度比120%となっています。

また、各関係事業所への広報活動(空き状況報告など)や、自治会への広報誌配布は継続中であり、ゆいまーる共生事業への出前参加についても4か所の自治会へ参加させていただくことが出来ました。

コロナウイルス感染症が5類に緩和したこともあり、感染予防を徹底した中で4年ぶりの社会見学、初詣(外出支援)や運動会、クリスマス忘年会(他者との交流)を開催、家族へ声掛け参加していただき、ご利用者、ご家族、職員との交流を図る事も出来ました。

WEB研修については各職種、介護職員については勤務年数(10年以上、10年未満)による研修内容を変えることで、個々の力量の向上を図り、又、職員間での指導(教育)に繋がるよう努めてきました。その結果職員個々の力量向上に繋がっていると共に、ご利用者とのコミュニケーション等がしっかりできてきていると思われまます。2年未満の職員もいる事から、今後は介護技術についての研修も取り入れていくことで、ご利用者への統一した支援に繋げて行けるようにしていきたいともいます。

2. 実施項目

令和5年度	目標達成 実施項目	実績
4月	① 営業日数 25日 ×1日利用者平均 29.6名 ② 令和5年教育訓練計画書に沿って研修の実施	令和5年4月 前年度比:118.6% 登録人数:73人 実人数:67人 利用延べ人数 854人 1日平均:34.1名 稼働率:68.3% 新規 介:2人 支:0人 週5回 終了 介:0人 支:0人 週0回 (※1月利用無し) 入院:3名 静養:2人 他事業所利用:1人 4月WEB研修内容 介護職・介護リーダー・相談員・看護・訓練員:教育(研修)の目的 職員17名研修受講 ※研修後アンケート実施。
5月	① 営業日数 27日 ×1日利用者平均 26.8名 ② 令和5年教育訓練計画書に沿って研修の実施	令和5年5月 前年度比:123% 登録人数:73人 実人数:67人 利用延べ人数 864人 1日平均:32.0名 稼働率:64.0% 新規 介:1人 支:0人 週1回 終了 介:2人 支:0人 週7回 (※1月利用無し) 入院:2名 静養:2人 他事業所利用:1人 ショート利用:1名 5月WEB研修内容 チームワークを高めるための合意形成 介護職・介護リーダー・相談員・看護・訓練員:教育(研修)の目的 職員17名研修受講 ※研修後アンケート実施。
6月	① 営業日数 26日 ×1日利用者平均 28.4名 ② 令和5年教育訓練計画書に沿って研修の実施	令和5年6月 前年度比:120% 登録人数:75人 実人数:70人 利用延べ人数 861人 1日平均:33.1名 稼働率:66.2% 新規 介:4人 支:0人 週14回 終了 介:1人 支:0人 週5回 (※1月利用無し) 入院:3名 静養:2人 他事業所利用:1人 ※6/1.6/2 台風の影響に伴いデイサービス休業 6月WEB研修内容 介護の基本 介護職・介護リーダー・相談員・看護・訓練員:教育(研修)の目的 職員17名研修受講 ※研修後アンケート実施。

令和5年度	目標達成 実施項目	実績
7月	<p>① 営業日数 26 日 ×1 日利用者平均 27.8 名</p> <p>① 令和5年教育訓練計画書に沿って研修の実施</p>	<p>令和5年7月 前年度比:128% 登録人数:77人 実人数:69人 利用延べ人数 900人 1日平均:34.6名 稼働率:69.2% 新規 介:2人 支:1人 週9回 終了 介:1人 支:0人 週4回</p> <p>(※1月利用無し) 入院:2名 静養:5人 他事業所利用:1人</p> <p>7月 WEB 研修内容 介護職・介護リーダー:腰痛予防対策と腰を痛めない介助法 相談員・看護・訓練員:高齢者の病気の特徴 職員 16名研修受講 ※研修後アンケート実施。</p>
8月	<p>① 営業日数 27 日 ×1 日利用者平均 30.5 名</p> <p>② 令和5年教育訓練計画書に沿って研修の実施</p>	<p>令和5年8月 前年度比:106% 登録人数:80人 実人数:72人 利用延べ人数 851人 1日平均:31.5名 稼働率:63.0% 新規 介:4人 支:0人 週15回 終了 介:1人 支:0人 週2回</p> <p>(※1月利用無し) 入院:4名 静養:4人 他事業所利用:1人 8/1(火)・2(水)・5(土)台風により営業中止 ※実質 24日営業</p> <p>8月 WEB 研修内容 介護職(10年未満):認知症者とのコミュニケーション法1 バリテーション 介護職(10年以上):言い方を変えるだけで後輩(部下)が育つ 相談員・看護・訓練員:介護職の医療外行為 職員 17名研修受講 ※研修後アンケート実施。</p>
9月	<p>① 営業日数 25 日 ×1 日利用者平均 33.7 名</p> <p>② 令和5年教育訓練計画書に沿って研修の実施</p>	<p>令和5年9月 前年度比:114% 登録人数:80人 実人数:74人 利用延べ人数 937人 1日平均:36.0名 稼働率:72.0% 新規 介:1人 支:2人 週3回 終了 介:4人 支:0人 週21回</p> <p>(※1月利用無し) 入院:2名 静養:3人 他事業所利用:1人</p> <p>9月 WEB 研修内容 介護職(10年未満):認知症者とのコミュニケーション法2 ユニチャート① 介護職(10年以上):社会人としての接遇マナー 相談員・看護・訓練員:体温の異常と熱中症職員 17名研修受講 ※研修後アンケート実施。</p>
10月	<p>① 営業日数 26 日 ×1 日利用者平均 33.7 名</p> <p>② 令和5年教育訓練計画書に沿って研修の実施</p>	<p>令和5年10月 前年度比:109% 登録人数:80人 実人数:71人 利用延べ人数 932人 1日平均:35.8名 稼働率:71.6% 新規 介:2人 支:0人 週6回 終了 介:1人 支:0人 週3回</p> <p>(※1月利用無し) 入院:1名 静養:7人 他事業所利用:1人</p> <p>10月 WEB 研修内容 介護職(10年未満):認知症者とのコミュニケーション法2 ユニチャート② 介護職(10年以上):無理のない業務改善の仕組みづくり 相談員・看護・訓練員:クレーム・苦情対応～実践編 職員 17名研修受講 ※研修後アンケート実施。</p>

令和5年度	目標達成 実施項目	実績
11月	<p>① 営業日数 26日 ×1日利用者平均 33.5名</p> <p>② 令和5年教育訓練計画書に沿って研修の実施</p>	<p>令和5年11月 前年度比:116% 登録人数:82人 実人数:73人 利用延べ人数 990人 1日平均:38.0名 稼働率:76.1% 新規 介:2人 支:0人 週4回 終了 介:0人 支:0人 週0回</p> <p>(※1月利用無し) 入院:2名 静養:5人 他事業所利用:1人</p> <p>11月WEB研修内容 介護職(10年未満):行動・心理症状(問題行動)はなぜ起こるのか 介護職(10年以上):報告の仕方 相談員・看護・訓練員:認知症ケアの専門性を理解する 職員17名研修実施 ※研修後アンケート実施。</p>
12月	<p>① 営業日数 25日 ×1日利用者平均 33.4名</p> <p>② 令和5年教育訓練計画書に沿って研修の実施</p>	<p>令和5年12月 前年度比:117% 登録人数:84人 実人数:76人 利用延べ人数 954人 1日平均:38.2名 稼働率:76.3% 新規 介:1人 支:1人 週4回 終了 介:0人 支:0人 週0回</p> <p>(※1月利用無し) 入院:2名 静養:5人 他事業所利用:1人</p> <p>12月WEB研修内容 介護職(10年未満):認知症と身体拘束 介護職(10年以上):ヒヤリハットの目的と意義 相談員・看護・訓練員:超高齢社会における課題 職員17名研修実施 ※研修後アンケート実施。</p>
1月	<p>① 営業日数 24日 ×1日利用者平均 31.9名</p> <p>② 令和5年教育訓練計画書に沿って研修の実施</p>	<p>令和6年1月 前年度比:116% 登録人数:85人 実人数:77人 利用延べ人数 929人 1日平均:38.7名 稼働率:77.4% 新規 介:2人 支:1人 週5回 終了 介:2人 支:0人 週7回</p> <p>(※1月利用無し) 入院:2名 静養:6人 他事業所利用:1人</p> <p>1月WEB研修内容 介護職(10年未満):インフルエンザ・ノロウイルス対応 介護職(10年以上):インフルエンザ・ノロウイルス対応 相談員・看護・訓練員:インフルエンザ・ノロウイルス対応 職員17名研修実施 ※研修後アンケート実施。</p>
2月	<p>① 営業日数 25日 ×1日利用者平均 28.6名</p> <p>② 令和5年教育訓練計画書に沿って研修の実施</p>	<p>令和6年2月 前年度比:116% 登録人数:85人 実人数:76人 利用延べ人数 968人 1日平均:38.8名 稼働率:77.5% 新規 介:0人 支:0人 週0回 終了 介:0人 支:0人 週0回</p> <p>(※1月利用無し) 入院:2名 静養:6人 他事業所利用:1人</p> <p>2月WEB研修内容 介護職(10年未満):遊びりテーションとは 介護職(10年以上):介護現場の衛生管理研修 相談員・看護・訓練員:感じの良い挨拶 職員16名研修実施 ※研修後アンケート実施</p>

令和5年度	目標達成 実施項目	実績								
3月	① 営業日数 26日 ×1日利用者平均 31.0名 ② 令和5年教育訓練計画書に沿って研修の実施	令和6年3月 前年度比:116% 登録人数:84人 実人数:75人 利用延べ人数 1,052人 1日平均:40.5名 稼働率:80.9% 新規 介:3人 支:1人 週9回 終了 介:5人 支:0人 週17回 (※1月利用無し) 入院:3名 静養:6人								
			登録者数	新規	終了	実働人数	延べ人数	営業日	1日平均	稼働率
		令和4年度	71	28	28	63.4	9321	299	31.2	62.4
		令和5年度	84	30	17	72.2	11091	309	35.9	71.9
		3月WEB研修内容 介護職(10年未満):事故発生後の対応 介護職(10年以上):異常の早期発見のための観察のポイント 相談員・看護・訓練員:信頼関係の構築 職員14名研修実施 ※研修後ご意見(アンケート)実施								

3. 通所介護サービス計画

(1) 通所介護計画書

通所介護計画書の作成(ケアプランの策定)

作成担当者を相談員とし、居宅サービス計画書、ご利用者の状況把握及び課題分析(アセスメント)に基づき、援助の方向性や目標を明確にし、当該目標を達成する為の具体的なサービス内容等を記載した通所介護計画書を作成しました。ご利用者又はご家族に対し説明、文書により同意を得て交付し、サービス提供に関する経過は、「ケア記録」に記載、6ヶ月から1年の期間を経て見直し、必要に応じ適時、プラン作成ができました。

(2) 介護サービス提供計画

送迎時は、ご利用者、ご家族へ笑顔で挨拶し、送迎マニュアルに沿って安全・無事故運転に徹し、運転手・介助員が連携を密にし、ご利用者の乗降、車内での様子に適時・適切な対応ができました。

(3) 個別機能訓練実施計画書

令和5年度もご利用者個々に合わせた個別機能訓練計画書の作成が出来たことから、個別機能訓練加算(I)の算定が来ています。今後も訓練内容を相談員、訓練員(作業療法士)、看護職員、担当介護職員とご利用者の身体状況を確認し訓練員を中心に実施します。

(4) 健康管理

ご利用者の健康状態の把握の為、来所時のバイタルチェック(利用時毎)、体重測定(月1回)を実施、サービス提供中に異常を確認した場合は、速やかにご家族、医療機関へ連絡し処置を迅速にできた事で、在宅での生活が継続してできるよう助言しました。

また、ご利用者へは、来所時の手洗いの実施、帰宅後自宅での手洗いうがい、及び部屋(自宅)の換気を行うよう声かけを促し、意識付けしてきました。また、コロナウイルス感染症が5類へ緩和したことにより、事業所内にてコロナウイルス感染者が確認され際も、ご家族への情報提供、感染拡

大を予防しながらの営業を行う事で休業することなくサービスの提供が来ています。今後も、全職員対象に、感染予防に関する勉強会の開催、感染症が発症する前より職員、ご利用者及びご家族への注意喚起を行うほか、予防を徹底していきます。

(5)入浴サービス

入浴介助は、安全に入浴していただくことを第一に、当日の健康状態を把握、言葉がけ等によりくつろいだ気分で入浴できる雰囲気づくり、ご利用者のプライバシーの考慮、残存機能を活かした介助、手すり設置等で、安心して入浴できる環境を整えることができました。

(6)食事サービス

管理栄養士による栄養バランスを考慮し、旬の素材を使った季節感のあるメニューを温かいもの、冷たいものを適温で頂けるバイキング形式にて提供、ご利用者の健康状態に合わせた食事形態や食事量(カロリー)等、栄養課の協力の下、楽しく落ち着いた雰囲気の中で食事ができる環境を作り、昼食の提供ができました。

(7)活動プログラム

日常動作訓練(平行棒・階段昇降・プーリー)

- ・作業療法士を中心にご利用者個々の残存機能を把握し、身体機能に合わせ、その機能の維持・向上を図り、日常生活の自立が可能な限り維持できるよう支援できました。

ビデオ鑑賞

- ・昼食後の空いた時間を活用し、沖縄芝居や民謡ショーのビデオを上映し見ていただくことができました。

野外活動(散歩)

- ・天気の良い日にはご利用者へ声かけし、歩行訓練も兼ねて、施設周辺を散歩することで、心身ともにリフレッシュすることができました。

運動レク

- ・午後の活動を全体レクとし、毎月の活動計画を立て、体操(ストレッチ)、踊り、運動的なゲーム、レクリエーションを実施することができました。

音楽レク

- ・入浴の待ち時間、全体レクに取り入れる事で楽しむことができました。

作業療法(パズル・塗り絵・計算問題 作品作り)

- ・自席にてパズルや塗り絵、計算問題などを実施し脳の活性化をうながし、季節ごとに作品を作り展示する事もできました。

4. 介護予防通所介護サービス計画

(1) 予防計画書

作成担当者を相談員とし、介護支援専門員の作成した介護予防サービス支援計画書、ご利用者の状況把握及び課題分析(アセスメント)に基づき、援助の方向性や目標を明確にし、当該目標を達成する為の具体的なサービス内容等に沿った通所予防計画書の作成ができました。サービス内容は、ご利用者又はご家族に対し説明、文書により同意を得て交付し、計画書に沿ったサービス提供に関する経過は「ケア記録」に記載し6ヶ月から1年の期間を経て見直し、必要に応じ適時プラン作成ができました。

(2) 運動機能向上計画

作成担当者を相談員とし、通所予防計画書に沿った運動機能向上計画書を作成。運動機能向上計画書を作成するうえで身体機能評価結果を基に目標を明確にし、当該目標を達成する為の具体的な

機能訓練内容等を記載し、計画書の内容をご利用者又はご家族に説明、文書により同意を得て交付。サービス提供に関する経過は、実行表に記載しそれをもとに運動機能向上計画書3ヶ月の期間を経て身体評価を実施、見直し、必要に応じ適時プラン作成の実施ができました。

(3) 身体機能評価

バランス、歩行能力等、高齢者の生活機能に関連のある主な6項目（握力、開眼片足立ちファンクショナルリーチ、体前屈、タイムアップ&ゴー、10m歩行）について、トレーニングの初回と最終（3ヶ月後）に測定することで、身体機能の改善状況を把握。体力測定は参加者がトレーニングの効果を数値で実感する手段として有効であり、初回と最終（3ヶ月後）に測定し比較することでトレーニングの継続意欲を維持することができました。

(4) 運動機能向上訓練（スリング）

介護予防通所介護事業の中で要支援1・2のご利用者を中心に訓練を実施しました。ご利用者への負担を考慮し、担当職員・看護職員で、訓練項目・回数を調整し、ご利用者個々に合わせた訓練を継続的に実施できました。

5. 行事

令和5年度	行事	参加数	実績
5月	社会見学	ご利用者 43名 ご家族 2名	日時：令和5年5月25日(木)～26日(金) 昼食会場の道の駅いとまんでは海鮮丼や天井を頂きました。デイでもなかなか刺身を頂く機会がないのでご利用者にはとても好評でした。昼食後には海鮮店やお土産品店で買い物を楽しんでいただきました。その後、イーアス沖縄豊崎へ移動、DMMかりゆし水族館内を見学して頂きました。魚を見たり、手で触れたりご利用者から「きれいだね」「いろんな魚がいるね」「怖かった」などの声も聞かれました。動物コーナーではナマケモノを身近で見ると出来、ご利用者の驚いた顔も見ることが出来ました。3時のおやつでは宜野湾市バイパスのマクドナルドにてドライブスルーを体験、車内ではありますが美味しく頂きました。反省点では1日目に道順の間違いや水族館内で車椅子対応に切り替えるご利用者がいたことで車椅子の不足が見られましたが2日目には前日の反省点を改善する事でスムーズに対応、2日間とも天気に恵まれ楽しく社会見学を実施する事が出来たと思います
7月	運動会	ご利用者 76名 ご家族 31名	日時：令和5年7月28日(金)～29日(土) コロナ禍の影響もあり4年ぶりの開催となった今年の運動会、職員の半数以上が初めてとなる為、実施競技を事前にレク活動で練習したことでスムーズに対応する事が出来ました。昼食は運動会の雰囲気を楽しんで頂けるようお弁当スタイルにしました。2日間ご家族にも競技に参加して頂き、お食事もお家族の方と一緒に摂って頂き楽しい時間を過ごして頂く事ができ、ご利用者ご家族の方がとても喜ばれていました。久しぶりの運動会、ご家族の皆さん、ご利用者さんもハッスルしながらとても盛り上がった運動会となりました。ご利用者全員に個々に合わせた競技に参加して頂き運動会を通してご利用者、ご家族、職員の交流と自立支援を目的とした体力作りに繋げる事が出来ました。トイレ誘導、水分補給等計画通り実施出来たと思います。職員間の連携ご協力の下、事故なく無事に終える事が出来ました。

令和5年度	行事	参加数	実績
9月	合同敬老会	ご利用者 82名 ご家族 5名	日時：令和5年10月17日(火)～18日(水) 今年度もコロナウイルス感染予防の観点からデイホールにて該当者のご家族をお招きし開催する予定でしたが、開催前にコロナウイルス感染者の増加のため急遽日程を変更する事となり、感染状況が落ち着いた翌月(10月)に無事開催する事が出来ました。当初予定していたご利用者ご家族の余興の調整が出来ずプログラムに変更がありましたが、今回初めて出演して頂いた読谷の里芸能部の方々、三線の中村先生にも盛り上げて頂き、盛大に開催する事ができ、交流を図ることが出来ました。ご利用者、ご家族より「よかった」「面白かった」などの声も聞かれています。初日は音響操作がうまくいかず曲が流れないこともありましたが、2日目には修正し支障なく進行する事が出来ました。今回初めて行事に参加する職員もいる事から事前準備、当日の役割分担を細かく行いましたが、確認不足、開始時間の遅れなどあったことから次年度の開催時の改善につなげたいと思います
12月	クリスマス・忘年会	ご利用者 84名 ご家族 12名	日時：令和5年12月28日(木)～29日(金) 今年は4年ぶりにご家族も行事参加ができる事となり、皆さんが楽しんでいただける時間にしたと考え、ビンゴゲームをメインとしたプログラムを考え実施しました。会場では景品を当てた喜びの声や希望する数字が出なくてなげいたりする声が聞かれ盛り上がりました。舞台余興では学童さんやボランティアの皆さん、職員などが工夫を凝らし、会を盛り上げて頂きました。ご利用者からは「最高でした。すばらしい」「子供たちの歌踊り、一年の締めくくり大変良かった」「みんなで笑えて騒いで楽しい時間を過ごせました。ありがとうございます」などの声が聴かれています。一方で事前に細かい計画が出来ず当日は慌ただしい動きになってしまったこと、景品の数が少なかった事や進行の流れが早かったことで予定より早く会が終わってしまったことは反省すべき点かと思えます。
1月	初詣	ご利用者 68名 ご家族 4名	日時：令和6年1月19日(金)～20日(土) コロナウイルス感染症が緩和され4年ぶりの初詣(外出支援)となりました。北中城村にある常德寺で健康祈願を行いその後泡瀬パヤオにておやつタイム、買い物を行い楽しめました。ご利用者からは「初めての初詣とてもよかった」「お守りを買って良かった」「パヤオで天ぷらを食べて美味しかった」「お土産に刺身を買う事が出来た」などの声が聴かれる一方で「買い物時間ができなかった」「天ぷらが無かった」などの声も聞かれています。行事開催について、1日目は先方との確認不足があり、当日に葬儀が入ってしまい、時間が限られてしまったため全員が参拝できなかった事、2日目は逆に参拝に時間がかかり、パヤオへの到着時間が遅れたことで買い物する時間が短くなったことや、天ぷら等が売り切れていたことで購入する事が出来ないご利用者もおり、ご迷惑をかけてしまいました。次回からは十分な時間配分を行い楽しんでいただけるよう配慮していきたいと思えます。

令和5年度	行事	参加数	実績
2月	生年祝い	ご利用者 84名 ご家族	日時：令和6年2月23日(金)～24日(土) 今年の該当者は8名で(カジマヤー3名、トゥシビー5名)職員、ご利用者、ご家族で盛大にお祝いする事が出来ました。余興もご家族の琉舞やボランティアの方々による三線や琴の生演奏で盛り上げて頂き、会の終盤には全員でカチャーシーを踊るなど、普段あまり活動されない方、座位時間の長い方なども、手を上げたり立ち上がったりと、自発的に動く姿も見受けられ驚きもありました。該当者や参加したご利用者からは「最高だった」「踊りがとても面白かった」「思い出に残る行事だった」などの感想も聞かれ大変喜ばれている様子でした。しかし開催中に時間調整がスムーズに行えず、待ち時間が出来たり早めの進行になったりと時間通りに行えていない場面もありました。次回開催時には改善し対応していきたいと思えます。

6. 実習生、ボランティア受入

(1)実績 (単位：人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
実習生	0	8	0	0	1	1	0	0	0	7	0	0	17
ボランティア	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

7. 研修

- ・新型コロナウイルス感染予防のため社外研修はありませんでした。
- ・教育訓練計画に沿って社内研修を実施、職員の力量確保とサービス向上に努めました。

※2. 実施項目参照

8. 資格

令和6年3月31日現在

介護福祉士	介護支援専門員	作業療法士	正・准看護師	社会福祉主事	社会福祉士	合計
12	1	1	3	3	0	20

9. 統計資料

令和6年3月31日現在

(1)年齢別 (単位：人)

平均年齢(単位：歳)

性別	～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	合計
男性	2	5	10	6	23
女性	1	3	34	23	61
合計	3	8	44	29	72

性別	平均
男性	82.43
女性	88.07
合計	86.52

(2)介護度別(単位：人)

平均介護度

性別	事業対象者	支援1	支援2	介護1	介護2	介護3	介護4	介護5	合計
男性	1	1	3	5	4	6	2	1	23
女性	0	1	6	17	17	12	7	1	61
合計	1	2	9	22	21	18	9	2	84

性別	平均
男性	2.06
女性	2.07
合計	2.07

(3)新規・終了(単位:人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
新規	2	1	4	3	4	3	2	2	2	3	0	4	30
終了	0	2	1	1	1	4	1	0	0	2	0	5	17

(4)延人数・稼働率

①介護

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
延べ人数	790	803	806	838	796	858	879	927	890	878	909	989	10,363
稼働率(%)	63.2	59.5	67.2	64.5	66.3	66.0	67.6	71.3	71.2	73.2	72.7	76.1	67.0

②介護予防

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
延人数	64	61	55	62	55	79	52	63	63	51	59	63	727
稼働率(%)	5.1	4.5	4.2	4.7	4.0	6.0	4.0	4.8	5.0	4.2	4.7	4.8	4.7

10. データ分析

(1)顧客満足アンケート 令和5年9月実施

①集計結果 (単位:人)

利用者登録数 80人 アンケート依頼数 72人 アンケート回収 55人 回収率 76.0%

		満足	もない どちらで	不満	未回答	満足度
1	送迎時、職員の対応はどうか？(挨拶・態度・笑顔)	54	1	0	0	93.5%
2	今の送迎時間はどうか？	52	3	0	0	90.3%
3	職員よりご家族へ連絡事項等きちんとできていますか？	49	3	1	2	91.9%
4	入浴時の職員の対応はどうか？	34	5	0	16	62.9%
5	各活動は楽しいですか？	45	7	0	3	85.5%
6	食事の味や量はどうか？	42	7	3	3	87.1%
7	年間の行事はどうでしょうか？	48	2	1	4	85.5%
8	デイサービスを利用して身体的に変化はありましたか？	36	14	1	4	83.9%
9	緊急時の対応はできていますか？	48	4	0	3	88.7%
10	自宅でデイサービスの事を話されますか？	50	0	4	1	83.9%

②分析結果

1. 送迎時、職員の対応はどうか？(挨拶・態度・笑顔)

- ・とても丁寧に優しくエスコートしてもらってありがたいです
- ・不平不満なくよく対応しています ・いつも気持ちの良い対応をいただいています
- ・非常に明るい皆様であります ・玄関先まで2人体制で、手厚く感謝です
- ・大変ありがたいです ・毎朝有難うございます ・いつも笑顔で有難うございます
- ・笑顔で挨拶して迎えてくれますので気持ちいいですね

- ・皆さん丁寧に対応していただいています ・いつも笑顔で挨拶してくれるので気持ちが良いです
- ・時に女性の方が朝のお迎えの時声掛けをしてくれて、今日も楽しく過ごせそうな気持ちにしてくれて感謝します
- ・朝のお迎え時は笑顔で挨拶をして送迎車に乗せる際にはきちんと手を取り安心して母を見送れる
- ・いつも元気な挨拶と笑顔で玄関先まで送迎していただき、そして燃えるゴミの日はゴミ出しまでしていただいたそうで本当に助かっています。本当に有難うございます

2. 今の送迎時間はどうですか？

- ・良いと思います ・適切な時間です ・本人も送迎時間いい時間だと満足しているそうです
- ・延長サービスも利用でき満足です ・朝ご飯がすんで落ち着いた時に送迎がくるのでいい時間です
- ・今の時間が私達にとっていいと思います ・定時に送迎するので合わせやすいです
- ・ゆっくりなので最後に来てもらった方が良いと思います。皆さんを待たせたら悪いので
- ・利用者の皆さんの体調不機嫌等で乗車、降車の状況も異なると思います。むしろスタッフの皆さんがご苦労しているかと思えます

3. 職員よりご家族へ連絡事項等きちんとできていますか？

- ・書面と口答両方で分かりやすく説明して頂いています ・分かりやすく説明されています
- ・本人に何かあったら連絡が有ります ・良くできています
- ・連絡事項はきちんと出来ていますよ ・毎回詳しく説明していただいています
- ・連絡帳にキッチリはさまれている為見逃しなく伝わっています
- ・一緒に帰って来た際には体調の変化やその日での出来事を報告いただいています
- ・目を通すだけでも大変だと思えます。押印だけでも大変だと思えます。それに、ここはと思う時にはきちんと記入されています
- ・連絡帳に職員コメント欄がありますが、書いて頂けたらたすかります。忙しいとは思いますが宜しくお願いします

4. 入浴時の職員の対応はどうですか？

- ・毎回喜んでいきます ・良くやってくれていると言っています
- ・母からは何も不満がないので満足していると思えます
- ・いつも有難うございます ・入浴は見てないので分かりません
- ・いつも有難うございます ・入浴は家で入っているのだから分かりません

5. 各活動は楽しいですか？

- ・楽しそうです ・ゲーム、体操など ・歌が大好きなのでカラオケとかあれば嬉しいです
- ・大変楽しそうです ・大変喜んでいきます ・本人も各活動は楽しいと言っています
- ・とても楽しいみたいです ・今日も楽しかったと帰ってきてから話しています
- ・体が不自由で上手く動けないので逆に迷惑をかけがちと言っています

6. 食事の味や量はどうですか？

- ・毎回満足です ・乳製品が苦手 ・美味しいと言っています ・本人の大好物は喜んでいました
- ・食事は美味しいと言っています ・世界一美味しいです ・母が上等って申しております
- ・ドライマウスの為薄味に慣れている為少し濃く感じるようです量的には満足しています
- ・今は歯痛でやわらかい物しか食べられないみたいですが食事もそれなりに対応してくださり少しずつ食べられる様になったと言っています。有難うございます

7. 年間の行事はどうでしょうか？

- ・事前の通知が遅い ・非常に良いと思えます ・利用して間もないので今は分からないとの事
- ・毎回行事を楽しみにしています ・スタッフの方が一生懸命やっていただき感謝しています
- ・運動会に参加してゲームの中に色々運動機能が含まれていてすごいなと思えました
- ・この間の行事に妹達と参加しましたが徐々に大笑いし楽しかったです

- ・家族が都合つかず参加できませんが、本人は満足だそうです
- ・まだ運動会のみですが、とても楽しかったとの事で喜んでいました
- ・参加数は少ないが、参加できた分では楽しかったと言っています
- ・過去の運動会は楽しく経験できた様子です。又職員の楽しませ方が素晴らしいと思います
- ・運動会とても良かった。皆様とても元気で頑張っているのが素晴らしかったです。来年も又いきたいです

8. デイサービスを利用して身体的に変化はありましたか

- ・現状維持を保っているのが良い ・楽しみにしています ・体操があるので、とても良いと思います
- ・元気になった ・体調が良い ・元気で明るくなっています ・リハビリの効果を感じています
- ・身の回りに気をかけるようになりました ・足の筋力がついたと想います
- ・歩行がスムーズに出来る様になった ・元気になっているような気がします
- ・元気になり少し明るくなってきています。利用して良かったです。これからも宜しく願います・いつも元気で過ごせています
- ・今は2ヶ月に1回病院に通院しているのですが色々な活動のお陰と薬も飲んでいますが検査の結果はいつも先生に褒められています
- ・脳出血をしてから何もする気がなかったのがデイサービスに行ってから三線もひくし元気になりました
- ・年齢のせいで週5回利用出来ますが身体は徐々に体力がなく週3回位にしたいとたまに言います。食事は満足していますが

9. 緊急時の対応はできていますか？

- ・とても助かっています ・何時も助かっています ・問題ないです
- ・緊急時に連絡を頂いて対応してくれました
- ・何か緊急時の連絡（アンケート協力依頼）などすぐに本人から連絡があります

10. 自宅でデイサービスの事を話されますか？

- ・毎日自分から話してきます ・時々話します ・明日リハビリだからという言い訳が増えました
- ・利用者の皆さん、いい方々で会話も楽しいと言っています
- ・いつも話題にしています ・聞けば答えてくれます ・楽しいと言っています。有難うございます
- ・ゲームの事やもやしの手仕事の事も ・1日の出来事を楽しく話しています
- ・食事も美味しく皆とおしゃべりして楽しいとよく話しています
- ・帰宅した際にデイサービスの1日の出来事をいつも楽しそうに話しています
- ・楽しく話しています。いつもカラオケがあったらなあと話しています
- ・良く話します。三線をひいたとか手をもんでもらって良くなっているとか散歩をしたとか、色々と話します
- ・職員さんがとても優しいと話しています。ご飯もとても美味しいしデイサービスに通うのが楽しいといつも話しています
- ・いつもデイサービスでの出来事、お友達やスタッフの皆様優しくしてもらった事など楽しそうに話しています
- ・よくデイサービスのことは話してくれます。他の利用者さんおんな話をしたとか、職員さんと話したと詳しく何回も話してくれます

現在利用しているサービスについてご意見やご要望などがありましたら、ご自由にお書き下さい。

- ・おかげ様で大変楽しく過ごしています。これで120歳まで生きていけると思います。職員の皆様大変ありがとうございます。今後もよろしく願います
- ・いつも楽しく過ごしていて、スタッフの皆様感謝しています。これからもよろしく願います
- ・いつも丁寧な対応で助かっています感謝しかないです。本当にありがとうございます

- ・いつも親切に接して頂きとても感謝しています。誕生日の手作りプレゼントもとても嬉しかったし、家では見せない母の笑顔の写真を見てデイサービスを楽しんでいるんだなと確信しました。週2回ですがデイサービスを利用するようになり、家族の負担や心配も減り、本人が一番楽しんでいるのがなによりです。今後とも宜しくお願い致します
- ・読谷の里に入所させて大変有り難うございます。私は他人から話を聞くのが楽しみです。私は聞き役で日々楽しく過ごしています。笑いの多い職員の方々有難うございます。風呂、トイレの支援大変有難うございます 比嘉成芳
- ・今の所サービスについて意見や要望とかは有りませんが、全てに満足です。姉も週3回のデイサービスに行くのが生きがいみたいで楽しいと言っています。これからも宜しくお願いします
- ・利用日火～土まで計画をもらっていますが、最近は体力がなく利用日を3日くらいにしたいと言っています
- ・サービスについては大満足です。これからも宜しくお願いします
- ・利用者を喜ばせる行事有難うございます
- ・本人の物忘れが多く皆さんに迷惑おかけしてしまい、いつもすいません。職員の方が親切でとても助かっています
- ・いつも楽しく過ごしているようです。有難うございます。これからも宜しくお願いします。
- ・デイサービスはとっても楽しく利用させてもらっています。最近は認知症があり意味不明の事を言うてくる事もありますが、デイサービスでは他の利用者とも仲良くしてもらいデイサービスのありがたみを感じています。これからの人生も楽しく暮らせたらと思います。これからも宜しくお願いします
- ・いつも声掛け対応有難うございます。着替えた服の整えまでしてありがとうございます

改善点

3. 職員よりご家族へ連絡事項等きちんとできていますか？

- ・連絡帳に職員コメント欄がありますが、書いて頂けたらたすかります。忙しいとは思いますが宜しくお願いします

※変わったことがあれば記入するようにはしておりますが、日頃から本人の状況（ちょっとした変化）について記入していくようにしたいと思います。

6. 食事の味や量はどうですか？

- ・量が多い
- ・量は良いが少し辛い
- ・味は美味しいらしい。量は少ないらしいです
- ・お米の味が以前より美味しくない気がする。古米でしょうか

※食事量につきましては本人と確認しながら配膳しおいしくいただけるよう対応していきたいと思います

※食事の味についても栄養士へ報告することで、改善していけるよう調整していきたいと思います

(2)顧客満足アンケート 令和6年3月実施

①集計結果（単位：人）

利用者登録数人 アンケート依頼数 72人 アンケート回収 55人 回収率 85.2%

		満足	もない どころか	不満	未回答	満足度
1	1週間の利用日数や利用時間（滞在時間）について	51	4	0	0	92.7%
2	職員の服装について	51	11	0	0	92.7%
3	職員の言葉づかいについて	52	3	0	0	94.5%
4	送迎時、職員の対応はどうか？※送迎方法・介助方法	52	3	0	0	94.5%
5	今の送迎時間はどうか？	52	2	1	0	94.5%
6	職員よりご家族への連絡事項等きちんとできていますか？	51	4	0	0	92.7%
7	入浴時の対応はどうか？ ※入浴時間（順番）、入浴方法、入浴介助等	33	7	0	0	82.5%
8	各活動は楽しいですか？ ※作業療法（パズル/計算問題/レクリエーション等	47	8	0	0	85.4%
9	昼食やおやつ味や量はどうか？ ※味付け、量等	47	8	0	0	85.4%
10	年間の行事はどうでしょうか？	48	7	0	0	87.2%
11	デイサービスを利用して身体的に変化はありましたか	39	16	0	0	70.9%
12	緊急時の対応はできていますか？	48	7	0	0	87.2%
13	自宅でデイサービスの事を話されますか？	39		16	0	70.9%

②分析結果

1. 1週間の利用日数や利用時間（滞在時間）について

- ・とても助かっています ・良いと思います
- ・現在週3回利用しているが、今後はもっと日数を増やしたいと考えている
- ・他のデイサービスも利用しているので、一ヶ所でまとめて利用できると良いと思います
- ・とても満足です。出来れば現行の週1回を週3回、少なくとも週2回ぐらいにして頂けたらいいと思います
- ・本人も週3回デイサービスの利用で満足しています。そして利用時間も充分だと言っています。
- ・日常生活、歩行も1人では難しい母を日中、利用できることは、家族はとてもありがたい事です

2. 職員の服装について

- ・みなさんセンスがあり素敵です ・気にしていない ・いつも動きやすい服装で気持ちいいです
- ・気にしませんよ、なんでもOK ・まあまあ良い ・上等です ・明るく目立つのが良いと思います
- ・どんな服装でもOKです。見た目ではないと思います

3. 職員の言葉づかいについて

- ・丁寧でわかりやすく親切です ・とても良いです ・大きな声で非常に良いと思います
- ・本人より丁寧な対応をしてくれると話されている ・とても優しく話してくれるので話やすい
- ・話しかけてもらってありがたいです ・うちな一口で話したり皆さんとても優しい言葉です
- ・毎回明るく元気よく挨拶やゆっくり丁寧な語り方で大変満足しています
- ・皆様、いつも気持ち良く接して下さりありがとうございます
- ・ウチナーグチ使う人、ヤマト口使う人、チャンボンの人面白いです

4. 送迎時、職員の対応はどうか？※送迎方法・介助方法

- ・毎回手をつなぎ送迎してくれる ・声掛けてもらってありがたいです
- ・手取り足取り本当に感謝です ・職員の皆さんが笑顔で送迎して頂けるので母も私も元気がでます
- ・転ばないように気をつかってもらってありがたいです ・とても良くしていただき大変満足です
- ・いつも笑顔でおはようございますと、とても気をつかって車まで鞆も持ってきて、シートベルトもかけてくれます
- ・いろいろと気がつくので助かっています（車椅子を用意したり）
- ・母とおしゃべりしながら階段から登ってくるので母は楽しそうです
- ・いつも玄関まで送迎していただき有難うございます。そしてゴミの日はゴミ出ししてもらって助かっています
- ・玄関での靴の履かせ方や段差での介助方法は大変助かっています
- ・靴を履く際も、乗車乗降時も親切にゆっくり手伝ってくれて助かります

5. 今の送迎時間はどうか？

- ・朝の食事をしてゆっくり9時頃迎えに来るのでちょうどいい時間です ・今の時間で良いと思います
- ・問題ないです ・朝食もゆっくり食べてデイサービスに行く準備ができてちょうど良い時間です
- ・迎えギリギリまで朝食を食べている事が多くなり今の時間帯での迎えがベストです
- ・朝はヘルパーさんとの関係で早くしてもらったり、帰りは私の帰宅も考えて遅い時間にしてもらってありがたいです

6. 職員よりご家族への連絡事項等きちんとできていますか？

- ・職員の方が、わかりやすく話してくれるので助かっています ・きちんと出来ています
- ・出来ていると思います ・変化がある場合はメモを残してもらってありがとう
- ・時々やっています。たまに忘れることがある ・家族はいないから
- ・何かあったらきちんと連絡事項はできています。そして本人からも連絡受けています
- ・連絡帳へ他デイサービス記録の確認印や貼っている用紙も記載等で状態確認もできます

7. 入浴時の対応はどうか？ ※入浴時間（順番）、入浴方法、入浴介助等

- ・替えのとき介助してくれるので、とてもありがたいです ・毎日の入浴ありがたいです
- ・非常に良いと思います ・本人は入浴覚えていないので返答できない
- ・いつも入っていないと言っている ・入浴していないから
- ・母、本人がいつも兄々達にキレイにしてもらっていると笑顔です。家での入浴は難しいので助かっています
- ・今は週3回入浴済ませてもらっていますが家で入浴する時よりも職員の方が見守って入浴できるので本人も安心だと言っています
- ・整容面や健康状態も入浴する事で気づいたり他者への臭い等が防げたりとQOL向上があり助かります

8. 各活動は楽しいですか？ ※作業療法（パズル/計算問題/レクリエーション等）

- ・パズルは苦手なようです ・普段からパズル等の話は良くします。とても楽しいそうです
- ・活動は楽しいですが、三線などもやってみたい ・何もしない、おしゃべりしかしていない
- ・非常に楽しいと思います ・レクリエーションは1.2度参加しました。家族も楽しめて大満足です
- ・本人も各活動楽しいと言っています。特にカラオケがある時は下手だけど歌っていると言っていました
- ・自宅では、寝たりTV鑑賞したりしてと1日過ごしているのでデイサービスの各活動は、本人の刺激になって良いと思います
- ・本人は、「毎日でえーじ」って言っていますが、デイでの運動で今の状態がある事伝えていきます。ありがとうございます
- ・天候にもよりますが、晴れの日には、戸外で日光浴、ウォーキング等が出来れば最高だと思います

9. 昼食やおやつ味や量はどうか？ ※味付け、量等

- ・毎日美味しいそうです。特にエビフライ、天ぷら ・とても美味しいと言っています
- ・献立表を見てバランスが取れて最高だと思えます ・毎日美味しいものをありがとうございます
- ・本人大大満足です ・食事の量、味付けなどいつもおいしく食べているそうです
- ・本人、甘いのが好きでないので、おやつあまり食べない様です
- ・帰宅後のおやつの請求が激しくないで本人が満足していると思えます
- ・味、量私には分かりませんが10割食べていることは満足していると思えます

10. 年間の行事はどうでしょうか？

- ・家族が参加する事により本人も喜んでくれるので ・良いと思えます
- ・行事はととても満足です。家族（妻）が体調不良の為、不参加ですみません
- ・運動会、誕生日、その他いろいろな年間行事があって楽しいです
- ・いつも楽しませて下さって皆様に感謝しています ・利用期間が短いので分かりません
- ・職員の負担が少し心配です。本人は行事大好きなので感謝していると思えます
- ・イヤイヤでしたが帰ってきたら楽しかったと言っています
- ・行事のおでかけは楽しく帰ってくるので、こちらも嬉しいです
- ・村内又は近村で変わったところも見学出来たらなと思う
- ・参加ありますが、皆さん、母も楽しそうで良いですね
- ・生年祝を盛大にやってくれて大変感謝しています。読谷の里の皆様大変ありがとうございました。今後ともよろしくお願ひします

11. デイサービスを利用して身体的に変化はありましたか？

- ・おしゃれをしたりイキイキしています ・以前にくらべて歩くのが速くなった気がします
- ・とても元気になりました。すべてにおいて ・規則正しく生活するようになりました
- ・年々と共に身体機能低下が見られる為転倒には常に家族も気をつけるようにしています
- ・良くなった ・元気が出てきている ・吊り輪のおかげで非常に体が良くなっています
- ・歩きが以前とちがってデイサービスを利用して良かったです ・話が多くなった
- ・気持ちが明るくなりリハビリで体力もついてきました ・健康、元気を維持しています
- ・退院後と比べれば歩くのもしっかりしてきています ・毎日通うのが楽しい様です
- ・周りの皆様に大変感謝しています
- ・家では寝る時間が多いのでデイサービスに行くと足の筋肉がついている様な気がします。ありがとうございます
- ・参加してからまだ日が浅いので不明です ・今のところ特に変わりません

12. 緊急時の対応はできていますか？

- ・保険手帳、お薬手帳の準備はしています。デイでは対応はどうしていますか？
- ・何かあったら対応はできていると思えます。又本人からも連絡があります
- ・私たち家族からの依頼に対応して頂いています ・緊急時に会ったことないからよくわからない
- ・子供や、孫にやってもらう ・家屋で対応している為、連絡は取れる状態になっていると思えます
- ・何事もすぐ連絡の取れるように心がけています ・普通

13. 自宅でデイサービスの事を話されますか？

- ・前は話していたのですが最近は全然聞いてもデイサービスにいつてないと言いません
- ・デイでの出来事を家で話すようになり妻としてうれしいです ・その日の事をいろいろ話します
- ・いつもお世話になっている職員の方の名前が覚えきれずすいません ・ご飯を皆で美味しく食べます
- ・皆とおしゃべりをして名前は分からないけど楽しいって話しています ・言葉が出にくい
- ・いつもデイサービスの事を楽しそうに話しますそして本人にとってはデイサービスが生きがい見たいです
- ・デイサービスから帰って来たら、1日の出来事を話してくれます ・たまにですが話しています

- ・自分から話はなく、家族から聞くと答えるか時に「私行っていない、家にいたよ」等の返答も有
- ・楽しいと話してくれます ・帰宅すると楽しく出来事等を話してくれます ・楽しいそうです
- ・家族が聞いたりしたら話してくれますが、年々認知機能低下で他デイサービスとの区別が難しそうです
- ・楽しそうに、話が止まらないくらいです ・自分から話す事はないですが、聞いたら話す様です
- ・本人からは楽しいし、料理もおいしいと話されます。職員の皆様今後も宜しくお願い致します
- ・今日は何してきたの？と聞かれたらお話する感じです ・皆楽しくやっていると話しています
- ・どうゆう運動をしてきたのか、何を食べたのか、毎日話しますよ ・たまにですが、話しますよ
- ・仕事の都合の為、時間のずれがありアンケートのみ確認する状態です
- ・普段から会話（発語）がないので、本人の気持ちが不明ですが、でも毎日嫌がらずにデイサービスに行くのできっとデイサービスに行く事が日常生活、身体に活力にはなっていると感じています
- ・聞いても（何もしないよ、ただ座っているだけ）としか言わない

◆現在利用しているサービスについてご意見やご要望などありましたら、ご自由にお書き下さい

- ・母がいつもニコニコ笑顔で過ごせるのは、皆様スタッフの方々のおかげと思っています。ありがとうございます
- ・本人は週の回数を増やしてもらいたいようです。行くのが楽しいようです
- ・月水金と火木の迎えの時間に多少早遅のずれがあり、準備に間に合わない時がありますが、職員の方の気配りで特に問題は生じていません
- ・本当にいつもありがとうございます ・満足しています
- ・情緒は安定して生活しています。デイサービス利用で良かったです。今後もよろしくお願ひします
- ・食事の不満はたまに言いますが、栄養面や健康面での事を考慮されている事を本人に伝えております
- ・歩くときにあまり足があがってないように見えます。足を上げて歩くような運動があればやっていただけませんか。いつまでも明るく優しく対応して頂きありがとうございます
- ・いつもお世話になっています。週3回のデイサービスで本人も満足しています。これからもよろしくお願ひします
- ・職員の皆様が笑顔で一生懸命頑張っていらっしゃるのを拝見していつも感謝しています。いつもありがとうございます
- ・連絡ノートのやりとりは細部まで記入がされておりとても助かっています。その日の血圧等本人の状況もさることながら担当職員の氏名の記入もあり職員さんとの会話に役立っており満足しています
- ・今は特に要望はありません。職員の方々を激励して下さい。職員の皆様から元気ももらっております

改善点

5. 今の送迎時間はどうですか？

- ・安定してほしい早かったりする
- ・9：00頃に迎えに来てもらえば助かります

※できる限り同じ時間帯、希望時間帯に送迎するよう心掛けておりますが、ご利用者の準備状況により時間のズレや交通状況や天気により時間のロスが出てしまう事もあります。その都度確認しできる限り希望する時間帯での送迎を心掛けて行きたいと思っておりますのでご了承ください

9. 昼食やおやつ味や量はどうか？ ※味付け、量等

- ・もう少し増やして欲しい
- ・ご飯の量が多いとの事です。毎回残しているみたいです

※食事量につきましたは本人と確認しながら配膳し、おいしくいただけるよう対応していきたいと思ひます

10. 年間の行事はどうでしょうか？

・行事が、金土が多い様な気がします。出来れば木曜日であれば参加したいです

※行事担当職員との調整も行い、行事への参加ができる様すすめていきたいと思います。

(3) 事故・ニアミス（気づき）報告書

①集計結果（単位：人）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
転倒	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
剥離	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
車輻事故	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4
その他	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
合計	2	2	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	8

③ 分析結果

転倒

- ・比嘉正芳さんがGテーブルの自席で立ちながら自分の椅子を動かしていた。そのまま後方を確認せずに、椅子が後ろにない状態で着席しようとし、臀部から尻もちをつく形で転倒した。その勢いで背中側に倒れ、腰部から背部の順に床につくように倒れるのを目撃した。頭は打っていない。
- ・ご利用者の来所時間でホール内にご利用者が少なく正芳さんに落ち着かなかった
- ・バイタル測定中の看護師が椅子を動かす様子を見ていたが座り損ねる事を想定していなかった
- ・送迎車輻の到着の時間帯でホール内に職員が少ない状況だった

転倒

- ・ヨシさんが、トイレ前の洗面所に座って歯磨きをしていた。ヨシさんが立ち上がった為、介護職員が「終わりましたか？」と声を掛けるとヨシさんは「終わった」と返答があった。移動する際邪魔になると思いヨシさんに椅子をよける事を伝え、椅子を隣の位置にずらした。介護職員は後ろについていたが、他利用者の事が気になり、後ろを向いた時に臀部から尻もちをつく形で転倒した。頭部は打っていない。のちにヨシさんに話を聞くと歯磨き後の歯ブラシやコップを座って片付けしようと思って座ったら椅子がなかったと話していた。・昼食準備時間だった為、職員が配膳、配薬を行っており本人が移動していることに気付かなかった
- ・ヨシさんへの声掛け、確認が不十分だった為、椅子がないことを認識出来ていなかった
- ・ヨシさんより「終わった」との返答があった為、再び座ることを想定していなかった
- ・椅子がない状態で視線をはずしてしまった
- ・ヨシさんが立ったままの状態が長く疲れてしまった可能性がある

転倒

- ・運動レク活動の風船バレー中、立ち上がってボールを打った後、勢いよく腰掛ける様な形で後方に椅子ごと転倒する。
- ・競技中興奮状態となり立つ行為が見られた。職員が制止しきれない中競技を継続してしまった
- ・想定を超える勢いで椅子に座った

車輻事故

- ・利用者宅へ(比嘉美江子)向かう際、十字路の角を右方向に曲がる際、左右のミラーも確認しながらゆっくり曲がったところ、サッという音でブロック壁に左前方を擦っていることに気付く。
- ・普段もハイエース車輻で通っていたので大丈夫だと思った。
- ・車輻(ハイエースリフト2)の長さや道幅に無理が合った。
- ・ミラーを確認していたが、小雨で左側のミラーが曇り見えづらかった。
- ・十字路で方向転換して進むのを怠った

車輛事故

- ・利用者宅へ(屋宜ハルさん)宅へ向かう途中、保育園前の道沿いで対向車が有り、左いっぱい寄せてゆっくり通行した所、サツという音でブロック壁に左後方をかすっている事に気付く。
- ・道はカーブ続きになっている事から、目視及び設置されているカーブミラーで対向車を確認し、車輛があれば無理侵入はせず停止、対向車が行ったことを確認し前進する
- ・車輛の長さ、幅及び内輪、外輪差を十分に把握し間隔を十分に取り運転する事

車輛事故

- ・ご利用者(花城勝子さん)宅へ送迎後、駐車スペースから左後方へバックし切り返しを行っている最中に車両の左側屋根部分をアパートの柱へ衝突している事に気づく。
- ・天井のコンクリート梁を運転職員、介助職員共に確認せずに左後方へとバックしてしまった
- ・運転職員が通常駐車している場所に車が駐車されていた為、左側隣の駐車場へ駐車したが、通常と同じ感覚でバックしてしまった

車輛事故

- ・ご利用者(山内静子さん)宅へ送迎後、駐車スペースから国道に出ようと左折したところ、車両が揺れ、摩擦音が聞こえたので縁石に乗り上げたことに気付く
- ・車長、内輪差に対する注意が不足していた
- ・左折にて国道に出る際に曲がる角度が小さかった
- ・「この距離・この角度で大丈夫だろう」と油断してしまった

その他

- ・朝の迎え時、ご利用者ご家族より補聴器がないとの報告を受け紛失していることに気づく
- ・きちんとカメラにレンズが付いているかの確認を怠った
- ・送迎時、移動、活動時に職員が補聴器着用の確認をしていなかった
- ・日頃から本人が補聴器を着脱されていたので、管理することが出来ているという認識が職員にあった