

評価結果概要版



平成28年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	サービスセンターやまと苑
事業所所在地	東京都東大和市狭山2丁目1264番5号
事業所電話番号	042-563-8163

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 私たちは、地域の人々が、安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のところで支援します。 2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。 3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切にした支援を行います。 4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い、公正で透明な経営をいたします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・在宅での生活を考慮したサービス提供を、家族や関係機関と連携して実践している

サービスセンターでは市内で唯一の常勤理学療法士を配置し、利用開始前には事前に利用者宅へ訪問し在宅生活を継続するためのリハビリプログラムを作成している。利用開始後も定期的に利用者宅を訪問し、リハビリ効果の検証をするとともに、実際の生活場面での注意点や工夫を利用者、家族にアドバイスをしている。リハビリは在宅での生活を考慮し、洗濯物を干すことや、たたむこと、乗乗の練習、階段昇降など、利用者宅の間取りや使用物品を考慮し実施されている。その様子は写真で利用者、家族へ提供され、在宅生活でも活用できる配慮がある。

・重度の利用者、対応困難な利用者を積極的に受け入れ、安定した利用に繋がっている

サービスセンターを利用する利用者のニーズは多様化しているが、他事業所が対応困難とした認知症の利用者、医療依存度の高い利用者、看取り支援の利用者を積極的に受け入れ、安定した利用に繋がっている。例えば、介護されることを否定し、混乱していることで手を挙げる利用者を受容しながら受け入れた結果、日帰り旅行に参加するようになった事例がある。その他にも、経管栄養や喀痰吸引の必要な利用者も受け入れる他、在宅での看取り支援の利用者には、最期の時を過ごす場所として提供するなど、今後の団塊世代の利用者にも適応する取り組みがある。

・数多くのボランティアとの関係づくり構築に成功し、多彩な活動の運営の中心となっている

ボランティアの活動は非常に活発である。口コミによって人数が増えてきた経緯があり、個人のボランティアだけでも100名は存在している。中には利用者の家族等がボランティアをしていたり、元職員がボランティアをおこなっているケースもある。ボランティアは行事に参加・同行するが職員の単に補助的な役割ではなく、行事の運営の中心となっている。むしろ、職員が活動の補助的な役割をしており、ボランティアは利用者の様々な要望、意見、苦情を吸い上げそれを職員へ伝えている。関係づくりに成功している点を高く評価したい。

さらなる改善が望まれる点

・職員会議を有効に活用し、さらなる情報共有と人材育成を期待したい

サービスセンターの人材育成は事業計画に基づき事業所内、法人内研修プログラムが実施されている。職員会議、朝礼・夕礼は苑長が出席し、直接OJTとしても活用し、多様な研修プログラムとともに人材育成に取り組んでいる。

。日々のケア記録は業務日誌にも反映され、支援開始前に必ず確認することとなっているが、把握しなければならない情報量は多い。来年度より営業時間を延長する予定であることから、さらなる情報共有が必要になる。職員会議等を有効に活用し、情報共有の方法の検討と、事業所職員によるＯＪＴを期待したい。

・ **通所支援計画の作成、見直しのプロセス（ＰＤＣＡ：情報収集と分析及び課題設定）の手順を明確化することが望まれる**

利用開始直後は集中的にアセスメントを実施し、利用者がサービスセンターに馴染むための配慮がされ、個別支援計画となり、日々入力されるケア記録を基に変更ヶ所は適宜見直しがおこなわれている。この取り組みにより他事業所が対応困難とした利用者も積極的に受け入れ、安定した利用に繋がっている。状況変化のない利用者はパソコンソフトのチェック表により見直しが行われる。日々の記録は充実しているので、計画の作成、見直しのプロセスの手順をさらに明確化することが望まれる。

・ **通所介護における新たな趣味活動の充実と開拓が望まれる**

サービスセンターでは今迄、多彩な趣味活動、行事等を実践してきた。それにはボランティアの協力が大きく、職員主導による趣味活動の実施は少ない状況である。今後は職員側から発案・提供して、利用者と共有できるものを見つける取り組みに期待したい。一案として、理学療法士による音楽リハビリテーションが始まっており、利用者もしくは、ヘルパーがピアノを演奏したり、歌をうたっている。そのようなケースを増やしつつ、より拡大させて地域の活性化に繋がるような活動の発展が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者、家族からの送迎ニーズに柔軟に対応したサービスを提供している**

利用者個々の身体状況等を踏まえ、移動動作、送迎の順番、コース等の内容を定期的に見直しをしている。利用者の乗車中の体力の負担の軽減や安全かつ効率よくコースを回るために巡回時間の減少等について検討を重ねている。更に利用者や家族等の状況を考慮して柔軟に対応をしている。例えば、サービスセンターは朝は８時３０分から帰りは１７時まで利用する事が可能である。加えて、状況に応じ玄関・窓の施錠、服薬確認、電気・エアコン等の消灯・点灯、着替え等の居宅内介助等を実施している。

・ **活動計画により、各種体操や趣味活動を組み合わせ、各種行事を積極的に開催している**

サービスセンターの活動内容は、ボランティア支援による定例活動、利用者中心又は職員支援による日常活動、今年度から導入した活動など28項目の活動が用意されている。また、日々の活動と連携し、集団的な訓練（体操など）を実施し楽しみながら身体機能の維持・向上を図っている。季節行事、外出行事など毎月予定されており、事業所で過ごす時間が楽しいと感じるとともに、在宅生活を継続できるように工夫がされている。

・ **家族等と密接で濃厚な交流・活動が図られている**

家族等とやり取りをする連絡帳には、行事の様子やポジショニング・シーティング等のリハビリテーションの写真を活用し、自宅でも機能訓練が継続できるように繋げている。更に家族等はいつでもサービスセンターへ見学で訪問することが可能である。その際に家族等が利用者とともに昼食をしたり、職員との面談、相談等もできる。加えて年４回の家族懇談会を実施、その内の２回は食事会も兼ねている。家族懇談会の後には個別の相談もおこなっている。多くの家族がボランティアとして行事に参加する姿が日常的にあり、活発に交流が図られている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

68/120

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	88.0%	8.0%			いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	67.0%	25.0%			いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	91.0%	5.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	64.0%	23.0%	8.0%		いいえ：2.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	66.0%	22.0%	10.0%		いいえ：1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	7.0%	5.0%		いいえ：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	10.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	85.0%	10.0%			どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	64.0%	11.0%	23.0%		いいえ：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	7.0%	7.0%		いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	8.0%	8.0%		いいえ：0.0%
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	76.0%	11.0%	11.0%		いいえ：0.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	73.0%	11.0%	13.0%		いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	11.0%	10.0%		いいえ：0.0%
15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	58.0%	11.0%	26.0%		いいえ：2.0%

評価結果概要版



平成28年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	東大和市高齢者在宅サービスセンターきよはら
事業所所在地	東京都東大和市清原1丁目1番地34号棟1階
事業所電話番号	042-590-1176

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)地域の人々が安心して輝いた人生を実現できるよう慈悲のところで支援します 2)地域の皆様の声をもとに安心して利用できる福祉の拠点を創造し地域とともに歩みます 3)人権人格を尊重し慈しみと思いやりの心で一人ひとりを大切にした支援を行います 4)法令及び社会的規範を遵守し情報開示を積極的に行い公正で透明な経営をいたします 5)「仲良く、楽しく」を合言葉に、和やかなサービスセンターを作ります

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人ひとりが食事を楽しみ、満足してもらえるような食事の提供を目指している

事業所では、利用者一人ひとりが食事を楽しみ、満足してもらえるような食事の提供を目指している。身体機能、嗜好や家族の希望などを十分に確認し、利用者一人ひとりに適した食事形態や自立支援のための用具が提供されている。また、利用者懇談会での意見の交換や、家族懇談会での試食会などを開催することで意見や要望を集約し、より良い食事を提供するための取り組みや改善をおこなっている。イベント食や選択食も豊富におこなわれており、食事に関する満足度は97%と非常に高い数値が得られている。

・「選択」という言葉をキーワードにして、様々なプログラムが提供されている

サービスの提供にあたっては、「利用者自ら選択する」という言葉をキーワードにし、介助側の一方的な提供にとどまらず、利用者が自分自身で選択し、意向に沿ってデイサービスのプログラムに参加が出来るよう選択肢の幅をもたせる工夫がされている。午前中におこなう全体のレクリエーションでは、ホワイトボードを使用し、参加したいゲームや活動に1票を投じてもらうシステムになっている。食事では週3回の頻度で主菜の選択メニューをおこなっており、好みに合わせて自由に選べる仕組みになっている。

・家族との良好な関係を築くため、様々な取り組みがおこなわれている

家族との良好な関係を築くため、様々な取り組みがおこなわれている。家族との情報交換・懇談の場として家族懇談会を開催しており、家族の要望、希望を把握するとともに、利用者の日常や行事の様子をプロジェクターを使用しながら分かり易く報告している。食事の試食会も実施しており、幅広い意見や要望を取り入れている。家族とのコミュニケーションを密にとり、自宅での様子、デイサービスでの様子をお互いに情報共有することにより、より良いサービスの提供に活かしている。

さらなる改善が望まれる点

・送迎待ち時間の過ごし方に工夫が求められる

通所事業における送迎は、当日の参加者の自宅位置や道路状況により予定時間通りに運行できない場合も多いが、自宅で送迎車を待つ利用者・家族は予定時間を目指して準備し、その後の予定も立てている。利用者の家族からは送

迎車の着時間のずれを指摘する意見もあり、改善のための工夫が求められる。また朝の迎会で全員が集まるまでの待ち時間、送りの1便が出てから最終便が出発するまでの、帰り支度が出来た状態での待ち時間は、利用者が何もすることが無い時間になりやすい。限られた職員体制ではあるが、有効活用するような工夫を期待したい。

・ **リハビリ希望利用者の要望に応じて、リハビリテーション関連プログラムの充実が期待される**

デイサービスで使用しているフロアには、機能訓練用の階段やセラバンドセットなど、数種類の訓練用具が備えられ、リハビリテーション担当の専門職員が不在の時でも、他の職員が補助して利用者が種々の訓練を随時実施している。しかし、全体プログラムはレク中心の編成となっており、利用者の中には自分がおこなっているリハビリに物足りなさを表明している方が散見される。一方、機能訓練サービスを更に充実させたいと考えている職員も多いる。今後は、多様な設備を活かしてリハビリニーズに応えるサービス提供の充実が期待される。

・ **利用者のADL・特性に合った設備・備品の整備や介護を目指したい**

食堂に設置の椅子・テーブルは基本的には同一規格のものが使用されており、利用者が自分の体格に合わせて適切な椅子・テーブルを選ぶ環境にはない。小柄な利用者の場合、テーブル面が高めになると同時に、足の床面への接地が弱くなり、食事中やや不安定な姿勢・体勢になりやすいため、低めの椅子・テーブルの設置が望まれる。また食事中に杖を保持するホルダー等が無く、椅子の隙間に挟んでいるのは不安定である。その他、車椅子での食事では、足はフットレストから降ろしてしっかりフロアに接地するか、踏み台を使うなど工夫が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者のプライバシー・人権を守るための様々な仕組みを構築している**

法人本部が先頭に立ち、各事業所では利用者のプライバシー・人権を守るために様々な仕組みを構築し、全職員が高い人権意識をもってサービス提供している。サービス利用開始時に、個人情報についての事業所内の管理体制を利用者・家族に丁寧に説明して同意書を作成している。業務中に職員による不適切な関わりが発生しないように、身体拘束排除マニュアル・個人情報保護マニュアル・虐待防止支援マニュアル等の事業所としての諸規定を定め、職員自身が相互の不適切ケアが無かったかどうかを検討し、利用者の人権擁護に努めている。

・ **利用者が楽しめるよう、多種多様なレクリエーションや趣味活動を提供している**

利用者一人ひとりの身体状況・希望を踏まえ、様々なレクリエーションや趣味活動、行事を提供している。カラオケなどの音楽レクリエーションや体を動かすゲーム等の他に、創作活動にも力を入れている。例えば、壁面に「シンボルツリー」を作成し、季節によって飾りつけを変えるなど、継続性があり、季節を感じられるプログラムにも取り組んでいる。また、季節のドライブや庭にある畑で採れた野菜を収穫して料理するなど、利用者が中心となって参加できるプログラムが人気となっている。

・ **様々な地域の活動に取り組んでいる**

施設周辺の清掃や除雪作業や、広報誌を発刊し情報発信するなど、様々な地域の活動に取り組んでいる。近隣の保育園児の歌やお遊戯のお披露目会や中学校から職業体験を受け入れるなど、世代間交流も積極的におこなわれており、利用者との関わりの中で、身近な存在として高齢者を意識してもらえよう活動している。また、利用者の創作作品を市社会福祉協議会主催の「福祉祭」やボランティア協会主催の「みんなの作品展」に出品するなど、地域との連携や繋がりを大切にしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/70

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	93.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	96.0%			
	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	93.0%			
	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	80.0%	16.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	64.0%	32.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0%			
	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	77.0%	6.0%	16.0%	
	いいえ：0.0%			
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	61.0%	12.0%	25.0%	
	いいえ：0.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%		16.0%	
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	6.0%	12.0%	
	いいえ：0.0%			
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	77.0%	6.0%	16.0%	
	いいえ：0.0%			
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	74.0%	12.0%	12.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%		16.0%	
	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0%			
15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	61.0%	12.0%		22.0%
	いいえ：3.0%			

評価結果概要版



平成28年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	サービスセンターさくら苑
事業所所在地	東京都東大和市桜が丘2丁目122番4号
事業所電話番号	042-566-3910

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 私たちは、地域の人々が安心して輝いた人生を実現できるよう慈悲の心で支援します。 2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。 3) 人権・人格尊重し、慈しみと思いやりの心で一人ひとりを大切にしたい支援を行います。 4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い公正で透明な経営をいたします。 5) 人材の育成、内部牽制体制の確立、守秘義務の厳守。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・趣味活動・レクリエーションを通して、事業所の方針の実現に向けて取り組んでいる

事業所では、趣味活動・レクリエーション等の実施は、利用者一人ひとりの特性やニーズを踏まえ、心身機能の維持・活性化・サービス満足度の向上に努めている。魅力的な活動を提供し、マンネリ化を防止することを方針とし、みんなの作品展、福祉祭、書道展など地域行事への積極的な参加の促し、利用者の制作発表機会の拡大および地域に向けた広報活動、季節に応じた行事などで心身のリフレッシュや活性化を図っている。新たな活動を積極的に導入し、利用者が満足して選択できるよう努めることなどを掲げ、事業所の方針の実現に向けて取り組んでいる。

・職員間で種々の情報を共有する仕組みを工夫して構築している

新しい利用者の情報は必ず職員全員で確認し、初回利用の様子も専用シートに記載して情報共有している。日々の利用者の状態については、日直チェックシート・職員連絡帳等に必要事項を記入し、各職員が時間差はあっても全員確認し把握する仕組みを作っている。朝礼夕礼の情報交換の場を活用して、直近の利用者情報・業務連絡などを密にすることを目指している。外部から電話等で入った情報、相談員が得た情報も、各種書類や申し送り等により全職員に周知する仕組みを工夫して作り出し、適切なサービス提供の基礎としている。

・多様な工夫・配慮をおこない、利用者の意欲向上に繋がる食事を提供している。

利用者の楽しみの一つである食事の提供については、個別嗜好調査を実施したり、職員の検食、利用者懇談会の意向を踏まえて工夫や配慮がおこなわれている。郷土料理や、選択食、調理師メニュー等のイベント食をはじめ、そうめん流し、スイカ割りなどを実施して、食への興味が持てるように工夫している。工夫や配慮は食の提供に限らず、食事提供の場の環境においても工夫・配慮がされている。好きな座席で食事を摂る、季節ごとに飾りつける、食事提供時間は、一定の時間内で延長や変更することができるなど、多様な工夫・配慮がされている。

さらなる改善が望まれる点

・送迎関連のミスを減らし、安全確実な送迎業務の遂行を図りたい

送迎業務では、送り便で予定の利用者を乗せないまま出発してしまったり、迎え便で迎えの予定の無い利用者宅に

行ってしまうなど、基本的な部分でのミスが目立っている。また送り便の利用者の荷物の入れ間違えなど、単純ではあるが職員の不注意が原因だと思われるミス、業務事故が散見される。通所介護事業においては送迎業務は時間的制約が強く、日々送り迎えの利用者の顔ぶれが変わり、従って運行コースも運転手と添乗員の職員体制も変わるという不確定要因の多い業務である。慣れ過ぎることなく、确实安全な送迎業務の遂行が求められる。

・**閲覧書類への确实な押印など、事業所内ルールの順守を職員文化として育みたい**

事業所の業務では様々な書類が使われているが、それらの中で幾つか未記載・確認印等の抜けが見られる。見学関係の書類では内容欄の未記入が目立ち、機能訓練関係の書類では、記入者や記入日の未記入が散見され、職員連絡帳では既読の押印の空欄が多数見られる。現場では大きな支障とはなっていないが、仕組みとして構築されている情報共有が十分機能していない部分が見られ、この延長上に業務ルールや業務規律の空洞化も心配される。 unnecessaryなものは廃止し、必要なものは厳密に遵守することを職員文化、職場の風土としたい。

・**自立支援とプライバシーへの配慮を重視した、サービス提供の拡大を期待したい**

排せつの支援においては、すべてのトイレにウォシュレットを設置し利用者の安全性・快適性、衛生面に配慮したり、車いす用のトイレには自動水栓を設置して手洗いの便宜性を図っている。また、職員は自立支援とプライバシーへの配慮に向けて、事業所内の細部にわたって注意を払っている。その一つに、トイレのスイッチが小さいために介助を必要とする利用者があることが分かった。大きなスイッチを設置する等、利用者が遠慮も気兼ねもなく自分のペースで排泄できるよう、自立支援とプライバシーへの配慮を重視した支援に繋げることを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**利用者のプライバシー・人権・意思を守るために、事業所全体で取り組んでいる**

事業所として様々な取組を通じて利用者の人権擁護を図っている。サービス開始にあたっては「個人情報保護の取扱いについて」という文書に基づき、利用者家族に丁寧に説明した上で「個人情報保護同意書」を作成し、利用者情報を厳密に管理している。人権擁護の職員教育にも力を入れ、法人作成の「個人情報保護に関する方針」の10項目をプライバシーポリシーとして全職員に徹底している。また「職員基本倫理」を定め、定期的に朝礼で唱和し、人権擁護の基本を想起するよう努めている。職員同士が利用者対応を指摘しあう内部牽制体制も構築している。

・**ボランティアの協力でイベントを実施し、利用者・家族・地域住民等を元気にしている**

苑では、家族、地域との交流を最重視して信頼関係の構築に努めたり、情報交換を活発におこなっている。納涼祭、敬老祝賀会等の行事については家族懇談会を開催し、その会議への参加を家族に促している。各種行事の中でも納涼祭は大々的におこなわれている。多くのボランティアの協力のもと、1階フロア、駐車場等を活用して大イベントとして実施される。趣味活動、外出、演奏、お茶出し、傾聴等についてもボランティアの存在は欠かせない。保育園児を招待しての交流も、利用者の笑顔を増やしている。作品展への出展も利用者の意欲向上に繋がっている。

・**住民ボランティアの訪問が多く、保育園児との交流もおこない地域との連携を深めている**

基本方針で「地域と共に歩む」ことを謳っており、様々な取組によって地域との交流を実現している。事業所全体の年間行事である納涼祭は、地域住民も多数参加して毎年盛大におこなわれている。日常的にも多くの住民ボランティアが事業所での趣味活動の講師役などで関わっている。地域住民の音楽グループも事業所を訪問して演奏を披露し、利用者も共に歌唱するなど楽しんでいる。また近隣の保育園児が月1度訪問し、歌や手遊びを利用者と楽しんでおり、世代間交流の場となっている。今後は近隣スーパーでの介護相談をおこなうことも検討されている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/118

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	87.0%	6.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	17.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%			
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	75.0%	15.0%	8.0%	
	いいえ：0.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	63.0%	18.0%	8.0%	8.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	62.0%	27.0%	6.0%	
	いいえ：3.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	70.0%	13.0%	15.0%	
	いいえ：0.0%			
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	55.0%	15.0%	29.0%	
	いいえ：0.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	6.0%	8.0%	
	いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	68.0%	13.0%	8.0%	8.0%
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	77.0%	8.0%	12.0%	
	いいえ：1.0%			
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	75.0%	10.0%	13.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	10.0%	15.0%	
	いいえ：0.0%			
15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	37.0%	25.0%	32.0%	
	いいえ：3.0%			