



どうきょう福祉ナビゲーション

福祉サービス第三者評価

サイトマップ

前に戻る

サービス評価情報

平成16年度

[次の評価結果を見る > >](#)

[コムスのほほえみ三鷹](#)

評価実施期間 2004年7月12日から2004年9月22日

評価機関名 [特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー](#)

評価者 [修了者No.H0201028](#) [修了者No.H0301065](#) [修了者No.H0305082](#)

評価講評

* 特によいと思う点 *

- ・企業を母体とし、運営に安定感がある

本グループホームは2004年2月の開設である。母体である「株式会社」が高齢者を取り巻く社会環境やニーズ等を市場調査やこれまでの諸高齢者事業の経営とサービスのノウハウに基づいて企画している事業であることや、基本的なサービスの理念やその職員間の周知方法、接遇や安全管理を含めた基本的な職員研修、グループホームのリーダー層の育成等に本社が組織的、計画的に関わりを持っていることなど、グループホームの運営基盤に安定感があると言える。

- ・地域住民の要請に応え、重介護を必要とする利用者を受け入れている

開設以来、「家庭生活が困難な人」を受け入れてきたとのホーム長の言葉の通り、定員26人中要介護3以上の利用者が19名である（車いす利用者も3名含まれている。）。日常生活上、ほぼ全面的な「見守り」や「介助」を必要とする利用者もある。こうした中で、職員は痴呆のレベルの異なる利用者の共同生活と個別の生活支援のあり方を模索しつつサービスを実施している。

- ・立地条件を活かした利用者の生活支援が実施されている

本グループホームは、JR三鷹駅前の商店街を数メートル入ったところに位置している。買い物やレストランでの食事、喫茶店やパーラーでのティータイム、公園への散歩等利用者が地域での生活感を継続することが出来るよう、利用者一人あたり月平均20回の外出支援をするなど、地の利を活かした生活支援が実施されている。

* 特に改善を要すると思われる点 *

- ・地域と積極的なかわりを持ったホームの運営

本ホームの地域との関わりは、アクティビティーの際のボランティアや実習生の受け入れ、利用者の頻回な外出支援等によって具体化されているところである。今

後は、こうした活動を活発化させるに留まることなく、地域住民と利用者のホーム内外での日常的な交流や痴呆性高齢者ケアについての情報発信基地として職員の介護技術を蓄積する等、ホームの機能を活かした地域との積極的な関わりをホーム運営に期待したい。

・ニーズに基づいた痴呆対応型共同生活介護計画の作成の徹底

痴呆対応型共同生活介護計画（以下、「個別介護計画」と言う。）は、概ね作成されている。しかし、一部の利用者を除いては必ずしも利用者や家族の参加によるものにはなっていないと言う。今後は、家族や利用者を交えた個別介護計画の作成が検討されているとのことであったが、是非とも実施を期待したい。また、個別介護計画に添った生活支援の実施や個別介護計画との関連での援助記録の作成等未解決課題への取り組みも期待したい。

・職員間の情報の一層の共有化

本ホームにおける情報の共有化は、口頭による引き継ぎや連絡ノートによって行われている。しかし、職員アンケートや本評価調査における訪問時においても、例えば、利用者の援助姿勢や接遇態度に職員間の矛盾があり、ホームの運営理念や利用者個別の介護計画等、必要な情報の共有化が十分ではないことが伺えた。これまでは、基盤整備の時期であったと思われるが今後は、一層の情報共有を進める意味で、個別介護計画による支援の実施の他、委員会活動の推進や職員の全体会等の実施により職員間の意思疎通の機会の充実化が必要ではないかと思われた。

* コメント *

利用者調査（アンケート）は、活字を大きくし読みやすいものとした。アンケートへの協力依頼文は評価機関の思いが伝わる内容に手直しをした。 コミュニケーション法実施にあたっては、ホーム内の生活リズムを乱さないための留意事項等をホーム側と事前打ち合わせをし、当日に臨んだ。

[事業評価結果へ](#)

[利用者調査結果へ](#)

[事業者のコメント](#)

[▲このページのトップへ](#)

[とうきょう福祉ナビゲーションとは](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#) | [特集](#) | [アクセシビリティについて](#)
[制度・用語解説](#) | [財団ホームページ](#) | [サイトマップ](#) | [利用規約](#)

Copyright(C)2003（財）東京都高齢者研究・福祉振興財団



とうきょう福祉ナビゲーション

福祉サービス第三者評価

サイトマップ

前に戻る



サービス評価情報

平成16年度

[次の評価結果を見る > >](#)

[コムスのほほえみ三鷹](#)のサービスに関する [事業評価](#) 結果

事業評価実施期間 2004年7月13日から2004年9月22日

評価機関名 [特定非営利活動法人 メイアイヘルプユ](#)

サービス提供のプロセス項目

サービス情報の提供・案内 	■ 本社が管理するホームページ、本社が発行するグループホームのパンフレット「グループホーム コムスのほほえみ」、本ホームのリーフレット等によって運営の基本的な考え方、サービスの内容、入居条件、料金等の概要が分かりやすく紹介されている。また、ホーム独自の通信「ほほえみ三鷹通信」が毎月発行され、市役所、居宅介護支援事業所、在宅介護支援センター等の関係部署に配布されている。このような情報に接した人々からの問い合わせもある。 ■ 問い合わせや見学は、入居者の夜間睡眠時間帯を除いては常時受け付けており、これにはホーム長およびユニットリーダーが対応し、見学者等の要望に応じられないことが無いように体制を整えている。 ■ 詳細な問い合わせについては、納得を得るために、必ず見学をしてもらっているという。見学者の必要性に応じて、本ホームの弱点や地域の他のグループホームの紹介もするなど、率直な情報提供がなされている。
入居・退居時の対応 	■ 入居予定者に対しては新しく始まるホームでの暮らしに具体的なイメージを持つことができるように、生活の様子を写真で示したり、通信誌「ほほえみ三鷹通信」を使用するなど、説明に工夫をしている。特に、退居時の条件や利用料等、利用者にとって重要な事柄と思われる点については、入念に説明をしているという。 ■ 新規入居者の新しい生活への適応支援のに関するケア方針は、まだ、システム化の段階ではなく、リーダー層の職員個別指導に依っている。家庭からホームでの暮らしへの順調な移行に配慮して、身の回り品の持ち込みに制限は加えていない（他の入居者に影響を及ぼすペットの飼育は本部上部組織で制約を取り決めている）。使い慣れた家具や大切な仏壇を居室に置いている人、多くの蔵書に囲まれて生活をしている人等があった。 ■ 退居の条件は、利用者の希望による以外に常時医療管理を必要とする場合、頻回の暴力等により共同生活が困難である場合等があり、契約書に明示している。退居に向けた支援についての仕組みは未整備であるが、リーダー層による退居判定会議を開催し、本社上部組織に結果を文書で報告し承認を得ることになっている。ホーム長は、退居時の支援としてケアマネジャーとの連携や情報提供等、利用者がよりよい選択をすることが出来るよう援助していきたいとの意向を示し、退居後の利用者（家族）からの相談にも応じていく方針とのことである。

標準的サービス水準の確保 	■系列のグループホーム共通の職員用テキスト「コムスのほほえみ導入研修」が、業務の手順書になっている。この内容については、入職時に2日間の本社による導入研修を受け、職員各自がハンドブックとしてこれを所持している。この手順書には、接遇マナー、日常の健康管理、緊急時の対応等、現場の運営やサービス提供上の必要な事柄が盛り込まれている。 ■現行の手順書は、3つのユニットそれぞれにも設置されている。日常業務においては、手順書を活用するよりも、ホーム長やユニットリーダーが直接助言指導することの方が多という。ホーム長は、手順書の活用の必要性を認識し、本ホームの実情にあった手順書とする作業が緒に就いたところである。また、入居者の献立や栄養面では、本部所属の管理栄養士により必要な都度、助言を受けられるようになっている。 ■職員は、入居者の個性に応じて、一人ひとりの生活を作る支援を実施しようとしているが、現在のところ、職員個別の考え方によるところが多く、組織的な取り組みには至っていない。これまでは開設期の基盤整備の活動に追われ、標準的なサービスの見直しや向上のための取り組みは立ち後れている。最近になって「ケア向上委員会」や「研修委員会」等が始動し、この点への取り組みが期待されるところである。
個別対応と共同生活の重視 	■入居者の個別生活支援の基盤となる、生活や健康、介護に関する入居時の情報は経過記録と共にファイリングするようになっている。現時点では、入居時の情報収集はホーム長やユニットリーダーによって行われているが、個別記録に十分な記載がなく、入居者支援に当たってはこれらの情報が口頭や引き継ぎノートに依っていることが多い。また、日々の介護記録はこまめに記載されているが、状況や要望の変化は捉えにくい。 ■入居者個別の生活介護計画は、概ね作成されている。一度に入居の受け入れとなったこともあり、現在作成されている介護計画は、一部の利用者を除いて、利用者や家族の意向が反映されたものにはなっていないとのことである。今後、見直し（3ヶ月毎の予定）を契機に、利用者や家族の参加による介護計画の作成や、作成後の説明の機会を設けていくとのことである。 ■入居者の支援に必要な情報は、個別記録、申し送り、引き継ぎ簿により職員間で共有して援助に当たることになっている。利用者間のトラブル対応については、職員がむやみに介入しないで利用者同士の解決のタイミングを支援することや、作業やゲームによって利用者同士の繋がりを作る等々の工夫をしているが、常に、対応方法を模索している状況であるという。「利用者同士の関係づくり」も現時点での重要取り組み課題として認識されている。
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重 （身体拘束廃止への取り組みを含む） 	■本社が掲げるサービス提供の理念「一人でも多くの高齢者の尊厳と自立を守る」を具体化した文言を毎朝の申し送り時に職員全員で唱和し、一日の仕事に就くようになっている。本評価調査法のコミュニケーション法実施当日の様子からは、居室の出入りや排泄、入浴の介助等日常の介助の側面では、利用者の尊厳の一つであるプライバシーに配慮した対応がなされていることが伺われた。また、設備面ではトイレが廊下に面しているが、カーテンとドアの二重ブラインドになっている構造が良い。 ■入居者の個人記録や申し送り簿の管理状態について、本評価調査時には一部に課題があったが、その後、日中は利用者や訪問者の目につきにくい箇所管理し、職員が頻回に利用しない時間帯は、施設可能な場所に収納するなどの改善がなされている。 ■身体拘束は開設以来、全く行われていない。今後も一切行わない方針を持っている。入居者に対する職員の態度は、概ね、入居者の人格を尊重した関わりになっているが、一部、入居者の目で他の入居者の援助上の課題等について職員同士がやりとりするなど職員教育が途上にあることを感じさせられる面があった。

安全管理 	■ 食中毒等の感染予防に関するマニュアルを整え、点検表を元に一日 3 回衛生面のチェックを行う、食事は作り終えてから 2 時間以上の置き置きはしない等を徹底し、食中毒の発生や感染予防に努めている。 ■ 事故については、軽微なもの（ヒヤリハット状態）を含めて本社上部組織が定める様式により、すべて本社に報告するシステムになっている。一方、同組織からは系列のグループホーム全体の事故報告をまとめた「リスク通信」が週に 1 度程度発行され、これを本ホームでは職員間に回覧し事故防止に努めている。 ■ 外部からの侵入対策として玄関は昼夜を通して施錠されている。しかし、日中は玄関先の案内表示通りの解錠が可能である（家族が訪問しやすい雰囲気を優先しているとのことである）ため、誰でも容易に建物内に侵入することができる。火災や震災時に備えた対策は出遅れている。避難通路の確保、避難時の協力体制として地域との連携等の解決課題を残している。本年 9 月には、消防署の協力を得て第 1 回の避難訓練が実施されることになっている。
要望・苦情・トラブルへの対応 	■ 要望、苦情の窓口はホーム長及びユニットリーダーである。利用者の入居時に文書や口頭で窓口や利用について説明をし、ホーム内に掲示もしている。家族会では、家族が要望を出しやすい場にしていきたいとリーダー層は考えている。玄関先には意見箱を設置している。家族会でもこうした体制について説明を行っているとのことである。 ■ 苦情や要望への対応については、本社でその方法を定めている。事業所で把握したものは対応を含めて、文書により本社へ報告する仕組みとなっている。本ホームでは、苦情や要望を把握した際にホーム長及びユニットリーダーの話し合いにより、対策が検討されることになっている。これまでに寄せられた要望（食事メニュー、近隣駐車場案内）には迅速に対応し、その内容をホームの通信にも載せて全家族に情報提供している。 ■ 入居者間のトラブルに対しては、職員がむやみに介入しないで利用者同士の解決のタイミングを支援することや、作業やゲームによって利用者同士の繋がりの機会を作る等々の工夫をしているが、常に、対応方法を模索している状況であるという。
地域との交流・連携 	■ 地域の学校、病院、商店街の夏祭り等のイベントに参加している。地域住民の見学は積極的に受け入れている。また、ＪＲ三鷹駅前の商店街に至近の立地条件を活かした支援により、入居者の日常生活に地域での買い物や外食などの機会が多く、顔なじみの商店も出来、交流が始まっている。町内会に対しても交流の働きかけをしているが実現には至っていないと言う。 ■ 地域のボランティアセンターの紹介で、三味線、尺八、フラダンスなどのアクティビティボランティアを毎月定期的に受け入れ、行事時には地域の福祉専門学校の学生などが応援に駆けつけ、利用者との交流を図っている。本年 1 1 月に地域の専門学校から実習生の受け入れが決まっており、毎年、実習生の受け入れをしていきたいとのことである。 ■ 地域への啓発活動である介護教室などの実施は開設後 6 ヶ月ということや、まだ力量が備わっていないとの判断から実施に至っていない。今後、そうした力を備えたいとのことである。また、地域との関係づけを考慮し、通信誌「ほほえみ三鷹通信」を市役所、居宅介護支援事業所、在宅介護支援センターに配布するなどを行っている。

事業評価実施日 2004年7月13日から2004年9月22日
評価機関名 [特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー](#)

サービスの実施項目

利用者の意思を生活に反映した支援を行 なっている 	■ホーム内での生活は、基本的には医療面や他者への迷惑に配慮した上で、「自由」という考え方で運営されている。 ■献立や外出先の決定、室内のレクリエーション活動など、利用者の考えに沿うような生活支援の徹底を目標としているが、現実的には対応が難しい入居者もあり、職員主導になる場面もしばしばあるという。 ■入浴は概ね週２回を原則としている。すべての利用者が「見守り」以上の援助を必要とし、職員配置の関係で入浴時間に制約がある。外出は「基本的に自由」とのことである。外部からの侵入者に対するセキュリティー上、玄関は施錠されているが、利用者が玄関に立つと職員に分かるようになっており、その場合は職員の付き添いにより外出支援がなされるようになっているとのことである。
利用者の状態に応じて、日常生活に必要な 様々な作業等を利用者が主体的に行うこと ができるような支援を行なっている 	■食材の買い出し、調理など、掃除、洗濯等の家事一般は、概ね入居者のそのときの気持ちや力量に配慮して援助することを基本にしている。本評価調査法の一つであるコミュニケーション法実施時には、掃除、食材の買い出し、昼食の準備、配膳、後かたづけ等の家事活動への利用者参加場面がしばしば見られた。 ■衣類や寝具・居室などの清潔保持については、本社上部組織が管理する職員用テキストに職員の対応の基本が定められ、これに添って対応がなされている。 ■個別介護計画と職員の日常の関わりの連動が解決課題の一つになっていると言う。利用者が持っている力量を日常生活の中で発揮し、主体的な行動が取れるような日常の関わりについて、職員間での共有化が進まず、職員によって関わりにばらつきがあると言う。本評価調査のコミュニケーション法実施時にもそのような場面に遭遇した。
利用者本人の状態に合わせて、食事、入 浴、排泄、更衣などにおいて介護が受けら れ、また、身の回りのこと、掃除や買い物 などで代行できる支援を行なっている 	■ホーム内の日常生活場面で、介護が必要な入居者にはそれぞれの利用者の状況にあった介護が概ね実施されている。痴呆症の程度の重い入居者への関わりについては、未解決課題があり模索中であった。 ■掃除や買い物、居室等の自己管理が難しい入居者について、職員の代行による支援が行われている。本評価調査法の一つであるコミュニケーション法実施当日も室内清掃や洗濯、布団干しなどが入居者と共に職員の手によって行われている場面が見られた。 ■３名の入居者が成年後見制度を活用している。最低、１～２ヶ月に一度はホーム長が後見人等と連絡を取り、必要経費等の使用について相談し、これに基づいて実施している。
利用者の健康を維持するための支援を行 なっている 	■内科、歯科など合計３箇所のクリニックによる訪問診療を隔週で受けることができる。訪問診療時には、職員が付き添い、医師からの注意事項等必要な情報を個人ファイルに記録している。その他、精神科のクリニックとも提携をしている。 ■入居者の処方薬は、原則としてホーム管理とし、ユニット毎に誤配薬等がないように、配薬ケースで管理している。 ■生命に関わる事態では救急車による対応となるが、通常は連携している医療機関とは密接な連携がとれ、２４時間、医師や看護師に相談をすることが可能であり、利用者の体調の変化に応じた助言や手当を受けやすい環境にある。
ホームでの生活は楽しく快適であるよう工 夫をしている 	■本ホームはＪＲ三鷹駅近くの商店街を数メートル入ったところに位置している。また、井の頭公園や深大寺などもほど近い。商店街での買い物、パーラーでのティータイム等この近隣環境を活用した入居者支援が行われている。開設以来、入居者一人あたり月平均２０回の外出回数を数えるという。また、ボランティアによる三味線、尺八、フラダンスなどを楽しむこともできる。 ■非日常的には、地域や学校、近隣の病院のお祭り等の行事参加やホーム内での季節行事（今夏は、そうめん流しやスイカ割り）を企画し、利用者の生活に変化をもたらすような工夫をしている。また、ホーム内のユニット間で利用者同士の交流ができるように、時にユニット対抗ゲーム大会等を実施するなど、生活に変化を取り入れている。 ■入居者の私物持ち込みは、他者に迷惑がかかる可能性があるペット以外、基本的には制限がない。見慣れた家具や仏壇、植木、蔵書等を身の回りに置いている入居者もあった。医師による制限がなければ、酒類を居室内の冷蔵庫に入れている人もあるということである。

家族等と関係を持ちながら運営している



- 入居者の家族との面会時間や宿泊、外出・外泊に制限はない。多くの入居者には定期的な面会があり、時に家庭に外泊をする人もあると言う。面会が極めて少ない家族に対しては「ほほえみ三鷹通信」（毎月発行）にユニットの生活写真を添えて送付することにより、入居者との繋がりを維持してもらえるように支援しているとのことである。
- 家族が利用者と共に参加できる行事等の企画や年3～4回の家族会の開催が予定されている。これまでに1度開催された家族会では、家族の要望等を聴くことができたという。「お花見」や「そうめん流し」など家族参加の行事も実施され始めている。
- 医療機関での診察や高額な買い物については、必要に応じて家族の了解を得ながら実施することになっている。

[評価講評へ](#) [利用者調査結果へ](#) [事業者のコメント](#)

[▲このページのトップへ](#)

[とうきょう福祉ナビゲーションとは](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#) | [特集](#) | [アクセシビリティについて](#)
[制度・用語解説](#) | [財団ホームページ](#) | [サイトマップ](#) | [利用規約](#)

Copyright(C)2003（財）東京都高齢者研究・福祉振興財団



どうきょう福祉ナビゲーション

福祉サービス第三者評価

[サイトマップ](#)

[前に戻る](#)

👑 サービス評価情報

平成16年度

[次の評価結果を見る > >](#)

[コムスのほほえみ三鷹](#)の利用者調査結果

利用者調査実施期間 2004年7月13日から 2004年8月16日

評価機関名 [特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー](#)

調査概要

調査対象：調査対象の概要は、つぎの通りである。 定員：26人（3ユニット） 男性利用者：7人（27％） 平均要介護度：3.23 平均年齢：84歳 利用前の居住地：三鷹市（50％） 武蔵野市（15％） *％は、小数点以下四捨五入

調査方法： 各ユニット1名ずつの評価調査員または補助者（介護福祉士）によりコミュニケーション法を1日実施 書面による利用者（家族）調査を直接回収法により実施

利用者総数：26人 調査対象者数：26人 有効回答者数：14人

調査対象者数に対する回答率：53.8％

調査項目：[共通評価項目](#)

調査結果のコメント

ＪＲ三鷹駅前の商店街を少し入った住宅地にある３階建てのホームである。玄関は一見マンションの入り口を思わせる。２００４年２月に開設され、本評価調査の時は満室であった。軽介助で掃除機を使用しての清掃が可能な人から常に不安そうに自身の居場所を職員に確認してもらう必要がある人まで、職員は利用者の多様なニーズに応えねばならない状況にあると思われた。利用者の個性（痴呆の状況を含めて）の把握と利用者間の関係作りに職員が苦慮している様子も伺われた。利用者のこれまでの生活感を持続させることや健康管理等に配慮し、立地条件を生かして日常生活の中に外出支援がふんだんに取り込まれていることが印象的であった。訪問調査当日も行きつけのレストランでティータイムを過ごすために多数の利用者が外出支援を受けていた。 アンケート回答者（１４人）の９２％（１３人）は本ホームのサービスについて満足を感じている。このうち「大変満足」は３人である。反面、不満を表明している人も１人ある。個々には、「生活上の自由さ」や「介護計画や生活状況の職員による説明」「地域の人々との交流」といった点でまだ十分な援助がなされていないと感じている声が複数寄せられている。

利用者調査の結果

読みあげソフトをご利用のかたへ
パーセンテージの読みあげは「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「無回答」の順番で読みあげられます。

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

１．個人の好みなど要望は聞いてくれますか	78.6% 21.4% どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%
２．食材の買出しや料理に楽しんで取り組みますか	50.0% 7.1% 21.4% 21.4%
３．お風呂にはゆっくり入れますか	71.4% 7.1% 7.1% 14.3%
４．【お風呂の介助を受けていると答えた方に】お風呂の介助は安心できますか	72.7% 27.3% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
５．生活に必要な介助を十分受けていますか（トイレ介助、ナースコール対応、ホーム内移動介助、外出介助など）	92.9% 7.1% どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%
６．部屋や毎日使うものが汚れていないか点検してくれますか（みんなで使う場所、部屋、寝具やタオルなど）	71.4% 14.3% 7.1% 7.1%
７．日頃から、利用者のからだの調子を聞いてくれますか	64.3% 14.3% 7.1% 14.3%
８．病気やケガなどの時、良く対応してくれていますか	71.4% 14.3% 14.3% いいえ：0.0%
９．職員は利用者に丁寧に接してくれていますか（嫌なことを言ったり、したりする職員はいない）	85.7% 7.1% 7.1% いいえ：0.0%
１０．他の人に聞かれたくないことや見られたくないことに気遣いがされていますか	64.3% 21.4% 14.3% いいえ：0.0%

各サービスにおける利用者調査結果

1 1 . 毎日の生活の中で、利用者は自分のしたいことが自由にできますか（お酒・タバコ・テレビ・趣味・外出など）	35.7%35.7%7.1%21.4%
1 2 . 利用者個人の主体性を尊重しながらその状態に合わせた支援が行われていますか	85.7%14.3% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
1 3 . 利用者の生活状況について家族に十分に説明してくれていますか	71.4%28.6% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
1 4 . 利用者はボランティアや地域の方々と楽しく交流する機会がありますか	50.0%35.7%7.1%7.1%
1 5 . ホームでの共同生活では利用者の意思が尊重されていますか	71.4%7.1%21.4% いいえ：0.0%
1 6 . ホームは、痴呆対応型共同生活介護計画をつくる時、利用者の状況や、利用者や家族の要望をよく理解してくれましたか	71.4%21.4%7.1% いいえ：0.0%
1 7 . 痴呆対応型共同生活介護計画について、十分な説明がありましたか	57.1%28.6%7.1%7.1%
1 8 . 【過去１年以内に利用を開始したと答えた方に】サービスを利用する際の情報（公開情報）は入手しやすかったですか	91.7%8.3% どちらともいえない：0.0% 無回答・非該当：0.0%
1 9 . 【過去１年以内に利用を開始したと答えた方に】ここに入ることを決める前に、このホームのサービス内容や利用方法についての説明は十分ありましたか	91.7%8.3% どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%
2 0 . 【過去１年以内に利用を開始し、契約の時、その場にいたと答えた方に】契約のとき、契約内容の確認は十分できましたか	100.0% どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
2 1 . 利用者は不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	78.6%7.1%14.3% いいえ：0.0%
2 2 . 利用者の不満や要望を、職員は良く聞いて対応してくれていますか	71.4%7.1%7.1%14.3%

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

[評価講評へ](#) [事業評価結果へ](#) [事業者のコメント](#)

[▲このページのトップへ](#)

