

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	有限会社ふくふくケアネス
事業所名	ふくふくケアネス
所在地	豊島区上池袋2丁目2番1号 久保木ビル2階
連絡先	03-3916-5625

○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. 地域の皆様と共に行き、共に喜び合う
2. 地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携
3. 利用者の要介護状態の軽減、悪化の防止に努める
4. 良質なサービスを提供できるよう、常に新しい技術を習得する
5. 資質の向上を図るため、研修の機会を設ける

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所の管理者が地域に居住し、24時間常時、電話等で連絡が取れる体制を整え、様々な相談に応じています】

地域の人々と「共に生き」「共に努力し」「共に喜び合うこと」を理念に、24時間いつでも連絡が取れる体制を整えて、利用者の支援にあたっています。当事業所は独居利用者の割合が高いため、サービスの提供のみならず、営業日、営業時間外の問い合わせや相談も多くあり、その都度対応しています。その他、サービスの終了後も家族から相談等がある場合は、アドバイスをを行うなど対応しています。また、事業所の管理者が地域に居住しているため、町会の役員等からサービスについての相談を受ける場合もあり、様々な状況に応じ対応しています。

【利用者家族や医療機関と連携しながら、在宅生活が継続出来るよう日々の支援を行っています】

毎月1回の訪問時には、独居の利用者も家族に同席してもらい、サービスに対する意向や要望を聴き取って確認しています。家族との連携を図るため家族の都合に合わせて、営業時間外でも対応しています。また、入退院の際は、医療ソーシャルワーカーと連携を図って情報を収集し、退院時はサービス担当者会議を開催して、医師から状態の説明や意見を聞いており、在宅生活に支障が無いよう努めています。その他、地域包括ケア病床を推進する病院の説明会に参加するなど、医療との連携を重視して日々の支援を行っています。

【利用者家族アンケート調査の総合評価は「大変満足」「満足」で100%を占め、ケアマネジャーの対応の良さがうかがえます】

今回実施した利用者家族アンケートは、全利用者に配布し全員から回答がありました。10項目ある設問全てで「はい」との肯定評価が95%以上あり、100%の項目も4項目ありました。自由意見では、否定的な意見は一つもみられず、感謝の言葉が多く寄せられています。「すぐに対応して頂ける」とのコメントも複数みられ、「利用者や家族からの相談には迅速に対応する」との事業所の方針を実践している様子がうかがえます。単独の事業所であるにもかかわらず、ケアマネジャーの労を惜しまない対応は、高く評価出来ます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）**【マニュアルや手引書に関する更なる取り組みに期待します】**

事業所の運営規程に定められている、相談・苦情対応や事故対応、個人情報保護等のマニュアル、緊急時の対応やケアマネジメントに関する手順書等が整備されています。事業所では、研修の資料等をファイルして手引書として活用しており、最新情報の取り入れにも取り組んでいますが、様々なマニュアルに重複も見られることから、より実践的にわかりやすく整理するなど、マニュアル類整備の更なる取り組みに期待しています。

【大震災等に備えて、緊急や非常災害時の対応に関して、より具体的で詳細な体制を築く必要もあると思われる】

単独の事業所であるため、災害等不測の事態で事業継続が困難になった場合は、サービスの提供が滞らないよう、近隣の居宅介護支援事業所と連携する体制を整え、町会とも良好な関係を築いています。しかし、当事業所は、独居の利用者も多いことから、緊急・非常災害時の対応に関して、より具体的で詳細な体制を築く必要があると思われる。大震災等に備え、地域での生活が継続出来るよう、関係機関と更なる連携を期待しています。

○事業者が特に力を入れている取り組み**【地域との「共生」を理念に掲げ、様々な連携に注力しています】**

事業所はサービス提供の考えとして「共生」を掲げ、様々な連携に力を入れています。ケアマネジャーが担当する利用者の10人程が独居利用者のため、できる限り家族に同席してもらえるよう、訪問する際は都合に合わせて、サービスに対する意向や要望を聞き取り、家族との連携を図っています。入退院の際は、医療ソーシャルワーカーと連携を図り、情報の収集、医師から状態の説明や意見を聞いて、在宅生活に支障が無いよう努めています。その他、地域包括ケア病床を推進する病院との医療連携を重視して、日々の支援を行っています。

○利用者調査結果

有効回答者数	27人
利用者総数	27人

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	96.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	96.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%
3. サービス内容は、利用者の要望を反映しているか	92.0% 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. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	96.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	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%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	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%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	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%
10. 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	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%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人恩賜財団東京同胞援護会
事業所名	ゆたか苑指定居宅介護支援事業所
所在地	豊島区长崎3丁目26番4号
連絡先	03-3959-2129

○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) 個人の尊厳を守り、利用者の意向を十分に尊重いたします。
- 2) 利用者の心身の健全と、一人ひとりに応じた自立を支援いたします。
- 3) 地域の皆さんと一緒に福祉の街づくりに努めます。
- 4) 透明で開かれた施設を目指します。
- 5) 健全な施設経営を目指します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【法人の理念・方針で個人の尊厳や自立の支援などを明確にしている】

法人の基本理念である「寄り添う介護」「利用者の安全・やすらぎ・尊厳の保証を基本にする」「利用者の立場に立ちニーズを的確に把握し、その人らしい支援を行う」を基本に今年の事業計画は「個々のニーズに応じた各種の保険、医療、福祉サービスを総合的に受けられるように」や「在宅で暮らす高齢者の生活を公平・中立にサポートしていく」などという内容となっている。また、重要事項説明書の方針にも書かれ、契約時に利用者や家族に説明し、居宅サービス計画書の作成に活かしていることは高く評価したい。

【本人の在宅生活への思いを大切に支援している】

入院していた利用者が、医師から在宅生活が困難であり療養型施設への転院を求められた事例があった。利用者本人は在宅生活を希望しており、家族から事業所に相談があった。ケアマネジャーは病院に面会に行き、本人の心身状況を把握して在宅生活を可能にできるよう居宅サービス計画を作成してみた。訪問介護、訪問リハビリ、デイサービス等のサービスを組み込み、在宅生活を可能にすることができた。現在では昼夜逆転も改善され、家族に囲まれて本人は満足して生活できている。本人の希望を大切に支援が評価される。

【「ランチ交流会」や見守りネットワーク作りに参加するなど包括的支援を行っている】

事業所は「『公園前のゆたか苑』にケアマネジャーがいる」と地域住民に周知されている。併設施設が行う「ランチ交流会」や「介護予防教室」などの催しにも参加して、介護相談にのるなど住民と交流している。また近隣の商店街や地域包括支援センターと連携をとり「見守りネットワーク」作りに取り組んでいる。居宅介護支援の業務にとどまらず「在宅生活を地域で支える」という包括的支援に積極的に取り組んでいる姿勢は評価できる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【今後新人を育成するための業務マニュアル作成が望まれる】

長年、少数のケアマネジャーで運営されていたが、平成26年度特別養護老人ホームの施設長が管理者として着任した。2人のケアマネジャーが、主任ケアマネジャー研修を受講している最中である。来年度からは、2人の主任ケアマネジャーのもと、新人ケアマネジャーを育成して、さらに多くの利用者を受け入れたいと考えている。地域包括支援センターや地域商店街と連携して「見守りネットワーク」にも参画し、地域の高齢者支援にも取り組んでいる。今後、多くの利用希望者に応えるため、新人ケアマネジャーの育成マニュアル作成が望まれる。

【定期的に利用者の居宅を訪問して状態の把握と記録を行っているがあと一步の工夫が望まれる】

介護保険サービスを開始してからは毎月の定期訪問で利用者や家族の要望のほかに課題やサービス状況を把握している。必要に応じて居宅サービス計画書の軽微な変更したり、サービス提供事業者と連絡調整をとっている。場合によってはサービス担当者会議を開き計画書を見直すこともある。目標の達成度をモニタリング表に記載して見直しや変更につなげている。再アセスメントは実施している。しかし課題分析が文字化されていないため、再アセスメントから計画書の利用者の生活ニーズへのプロセスが不明確である。早急な分析ツールの検討が望まれる。

【パンフレットのリニューアルが間近である】

事業所の情報は区の「介護サービス事業者ガイドブック」、法人のパンフレットやホームページで利用者や家族を始め住民に提供している。パンフレットは、法人の基本理念である「未来に安心とやすらぎを求めて地域の拠点となる施設づくりを目指しています」にはじまり、法人の事業の1つとして居宅介護支援の内容が簡潔に紹介されている。現在、事業所の説明の詳細化、写真やイラストを多くした視覚的にわかりやすい工夫などリニューアルパンフレット作成が進んでいる。完成間もないが、利用開始を希望する住民に1日でも早く渡せ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

【居宅会議や事例検討会を定期的に行い、業務改善につなげている】

事業所では、定期的に居宅会議や事例検討会を実施している。会議等では、担当している困難ケースへの対応や、使用している帳票類の検討も行っている。近年では「虐待防止振り返りチェックシート」やサービス提供事業者から受ける報告チェックのため「記録確認表」を作成して活用している。事業所は少数のケアマネジャー勤務であるため、日々申し送りができる環境であったが、居宅会議や事例検討会を定期的に行い、記録をきちんとすることで業務の改善が進められている。

【法人の理念・方針で個人の尊厳や自立の支援などを明確にしている】

法人の基本理念である「寄り添う介護」「利用者の安全・やすらぎ・尊厳の保証を基本にする」「利用者の立場に立ちニーズを的確に把握し、その人らしい支援を行う」を基本に今年の事業計画は「個々のニーズに応じた各種の保険、医療、福祉サービスを総合的に受けられるように」や「在宅で暮らす高齢者の生活を公平・中立にサポートしていく」などという内容となっている。また、重要事項説明書の方針にも書かれ、契約時に利用者や家族に説明し、居宅サービス計画書の作成に活かしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	51人
利用者総数	84人

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	90.0%	9.0%	0.0%	0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	84.0%	15.0%	0.0%	0.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	82.0%	15.0%	1.0%	0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	98.0%	1.0%	0.0%	0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	80.0%	7.0%	9.0%	1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	7.0%	1.0%	0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0%	5.0%	1.0%	0.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	86.0%	13.0%	0.0%	0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%	5.0%	1.0%	1.0%
10. 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%	17.0%	11.0%	11.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名	豊島区アトリエ村居宅介護支援事業所
所在地	豊島区长崎4丁目23番1号 豊島区立特別養護老人ホームアトリエ村内
連絡先	03-5965-3695

○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) 真心とおもいやりのあるサービス提供
- 2) 地域社会への貢献
- 3) 自立支援に向けての居宅支援
- 4) 中立公正な立場でサービスを調整する
- 5) 関係機関との連携を図り、総合的なサービス提供

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者本人の気持ちを尊重し、本人のペースに合わせた支援をしている】

家族は「デイサービスに通わせたい」と考え、本人は「行く必要がない、私を邪魔にしている」などと家族と本人の意向が異なる場合は、家族の思いを汲み取りながらも本人のペースを大事にし支援している。答えはケアマネジャーが出すのではなく本人と家族が話し合って出すことを基本とし、信頼関係を築きながら少しずつ話し合いを進めている。サービスの導入は時間がかかるものと考え、利用者本人の気持ちを尊重し、結論を急がないよう支援している。

【利用者の特性や「世界観」に合わせて、コミュニケーションの取り方を工夫している】

言葉が出にくい利用者には、質問を「はい」、「いいえ」で答えられるようにしたり、日頃から意思の疎通が取れている家族に代弁してもらったりしている。また、利用者に理解力の低下がある場合は、ゆっくりわかりやすい言葉で話しかけたり、聴力の低下がある場合は、ジェスチャーや筆談を取り入れている。また、認知症の利用者には、「覚えていますか」、「わかりますか」などの言葉は使わないようにし混乱を招かないように気を付け、本人の「世界観」に合わせて話すようにするなど、利用者の特性に応じてコミュニケーションの取り方を工夫している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【介護保険のサービスを初めて利用する人に分かりやすいように、事業所独自の簡潔なパンフレットを作るとよい】

契約の際は、重要事項説明書で事業所が提供するサービスについて丁寧に説明し、月1回定期訪問することなど具体的に伝えている。介護保険利用が初めての利用者・家族にも分かりやすく説明するため、区の「介護保険サービス 利用の手引き」を使って、利用できるサービスを紹介するとともに、介護保険外のサービスについても紹介している。しかし、利用者や家族にとり、契約時に一度にたくさんのことを理解するのは難しいので、まず初めに必要なことを簡潔に説明したパンフレットを作るとよい。

【要介護状態になってもその人らしく暮らせるよう、様々な地域の情報を整理して利用者に届けるとよい】

「ハートページ」や、区の作成した「一般福祉サービス一覧」を用い利用者のニーズに応じて情報を提供している。また、法人の居宅部会に出席し介護保険の動向や地域にあるサービス全般の情報を収集している。集めた情報は、通所、訪問、ショートステイ、入所施設、グループホームなどの介護保険関連の情報としてまとめ、必要な利用者には提供している。今後さらに、介護保険外の社会福祉協議会のサービス、地域の支え合いのサービス、ケアラズカフェ、麻雀処などを地域情報としてまとめ、利用者のニーズに合わせ活用していくとよい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【感染予防・環境整備に力を入れている】

職員の制服は毎日事業所内で洗濯し、清潔に身なりを整え訪問しており、さらに、利用者宅への訪問時にはいつも携帯している消毒剤を使用して、「感染症を持ち込まない、持ち出さない」を徹底し、感染症予防に努めている。また、事業所は、毎週1回清掃日を設け、事業所全体の掃除を特に丁寧に行うなど環境整備に力を入れて、衛生状態を保てるように努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	39人
利用者総数	60人

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	97.0%	どちらともいえない: 2.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	89.0%	10.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	82.0%	17.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	71.0%	10.0%	17.0%	いいえ: 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	7.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	5.0%	7.0%	いいえ: 0.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	92.0%	5.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	7.0%	12.0%	いいえ: 0.0%
10. 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	56.0%	17.0%	25.0%	いいえ: 0.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名	豊島区風かおる里居宅介護支援事業所
所在地	豊島区南長崎6丁目15番6号 豊島区立特別養護老人ホーム風かおる里内
連絡先	03-5982-1021

○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) 法人の理念 ともに歩もう しあわせでゆたかな まちをつくるために
- 2) わたしたちは、より安全で快適な介護を目指します。
- 3) わたしたちは、常に利用者の立場に立ち、寄り添うことのできる職員であり続けます。
- 4) 利用者の有する能力に応じて自立した日常生活を送ることができるよう支援する。
- 5) 利用者・家族、地域住民、行政や様々な団体等と共に手を携えて地域全体の福祉向上を目指します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【管理者への日々の報告を通じて振り返り、利用者の満足度の高い支援に向け努力しています】

当事業所は一人のケアマネジャーと管理者の体制で業務が行われています。ケアマネジャーは利用者宅やサービス提供機関へ出向き、目標達成に向けた取り組みが行われているか、或いは医療機関に出向き、利用者支援に必要なサービスが位置付けられた計画となっているか等、利用者だけでなく連携機関の意向も確認しています。管理者へ業務報告する中で目標達成に向けた支援となっているか等を振り返り、時に助言を受けながら、利用者第一の支援を目指した熱心な取り組みが行われています。

【かかりつけ医の意見を重視し、利用者の健康維持に重点を置いた計画作成をしています】

当事業所のケアマネジャーは、健康管理及び維持の為の居宅サービス計画の中で、最も利用者支援に欠かせない重要ポイントとして、かかりつけ医等、近隣の医療機関との連携に力を入れています。利用者や家族等が在宅での介護を安心して継続することができるよう、健康面の留意事項や医師が必要と考える介護サービス等を居宅サービス計画に盛り込み、利用者の心身状態の維持向上が図られるようサービス提供事業所と協働しています。

【利用者を選別せず困難事例も受け入れています】

当事業所では医療機関との良好な連携体制が図られている為、近隣の医療機関から医療依存度の高い利用者やターミナルケアの利用者等の紹介も多くあります。また、虐待事例等も管理者と連携して迅速に対応するなどの経験等や区の高齢者総合相談センターからなど、様々なケースの依頼もあります。これらのケースを選別することなく受け入れ、積極的に改善に向けた支援に結びつくようなケアマネジメントに取り組んでいます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【法人全体のマニュアルにプラスした、実情に即した独自のマニュアル整備を期待します】

マニュアルは法人全体の一定水準を確保する目的で、統一マニュアルが整備されています。マニュアルの改正等は居宅部会を通じて検討し、改善提案から法人決裁に至るまでに時差が生じる可能性があり、マニュアル通りの業務が行いにくい事象が危惧されます。統一マニュアルにオリジナリティを加味することで、専門性や質の向上も図れる可能性もあるかと思えます。独自マニュアルも管理者裁量で可能とする等、仕組みの変更は困難かと思えますが、迅速かつ利用者第一のケアマネジメントが、より効果的に行えるような独自マニュアルの作成も期待します。

【利用者の満足度調査の定期実施の実現に向けた取り組みに期待します】

第三者評価を受審した際の利用者の満足度は、「利用者の意向に耳を傾け適切なサービスを位置付け、関係機関との良好な関係による安心できる在宅介護ができています」と、満足度の高い結果が出ていますが、当事業所としては、定期的に満足度アンケートを実施し、結果分析を行い、体制強化や専門性の更なる向上へ繋げていきたいと考えています。日々の業務で多忙を極める中、一層の利用者満足度の向上を目指すため、アンケートの定期実施体制の構築及び実現に期待します。

【主任介護支援専門員の取得を目指し、地域からも頼られる存在となるよう期待します】

事業所ではケアマネジャーの増員を検討してはいない為、特定事業所加算の取得は考えていないとのことですが、現任のケアマネジャーには主任介護支援専門員の受講を奨励しており、更なる専門性を高めることが期待されています。現在の医療機関との有効的な連携体制や医療関連の知識と情報は、他の専門職からも頼られる存在となっています。取得によって地域包括の連携強化や、他事業所からも頼られる存在として活躍されることを期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【法人の居宅部会を通じて事業所間で情報共有や相談体制が整っています】

法人の居宅介護支援事業所のケアマネジャーや訪問看護ステーションの所長で、構成される居宅部会が定期的に開催されており、ケース検討や情報交換が活発に行われています。他の事業所でのケース事例や成功事例、困難事例等を話し合い、必要時には相談できる仕組みがあり、ケアマネジャーの専門性や資質向上が図られる機会が設けられています。

【かかりつけ医の意見を確認した効果的な居宅サービス計画となるよう調整しています】

居宅サービス計画を作成するうえで、利用者や家族等から利用者の心身の状態や住環境等をきめ細かくアセスメントして課題分析しています。そのうえで利用者が安全に在宅での生活を継続できるよう健康上の留意点や必要なサービス等の指示を必ずかかりつけ医から確認するようにし、サービス提供事業者と共にサービス担当者会議を開催し効果的な居宅サービス計画となるよう調整しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	21人
利用者総数	33人

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	95.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	90.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:4.0% 無回答・非該当:0.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	90.0% 9.0% い いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	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%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	80.0% 14.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	95.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	90.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:4.0% 無回答・非該当:0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	95.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
10. 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% 23.0% 9.0% い いいえ:4.0%