

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	特定非営利活動法人湧和
事業所名	湧和
所在地	町田市本町田2102番1号 本町田高齢者在宅サービスセンター
連絡先	042-729-0422

○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) 高齢、障害になっても住み慣れた地域で安心して暮らせる。
- 2) 本人の暮らしの自由や物事を選択を大切に情報提供を行う。
- 3) 今までの生活と出来るだけ近い暮らしを大切に安心して暮らせる。
- 4) 高齢、認知症となっても残存能力や潜在能力を活かした介護、介助を行う。
- 5) 地域で共助しながら自立した生活が出来るような支援を通して地域づくりの核となる。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「自立支援とは」を常に考えた居宅サービス計画作成への取り組み】

法人ホームページの居宅介護支援の業務内容で、「ご利用される方の心身の状況、環境に応じて自立した日常生活が送れるよう、ご要望をお聞きしながら一緒に介護計画（ケアプラン）を作成します。」と述べている。居宅サービス計画は、介護保険サービスと介護保険以外のサービスを入れて作成している。アセスメントを実施し過剰なサービスにならないように注意し、「自立を妨げない支援」を行うことを基本姿勢としている。その基本姿勢を続けることは、決してやさしいことではないが、自立支援について真摯に取り組んでいる。

【併設型事業所の強みを活かした利用者支援の充実】

事業所の入っている建物では、デイサービス、地域包括支援センター、配食サービス、会食サービス等が運営法人により合わせて実施されており、地域における様々なニーズを抱えた利用者や家族に対して包括的な支援が提供できる体制となっている。利用者のニーズに合わせたデイサービスの利用や、虐待等の地域の福祉課題に連携して取り組まれている例もみられており、併設型事業所の強みを活かした運営がなされている。

【きめの細かい支援を可能にする職員間の風通しの良さ、連携・協力体制】

きめの細かい支援を実現するため、職員間でこまめな連携をとった支援に取り組まれている。毎日の朝礼による情報共有や月に1回開催される居宅会議によるケース共有、日々の話し合いや自分の担当する案件以外についての電話対応等により、きめ細かく情報共有が図られている。職員は、お互いに気付いた点について、日々情報交換を行い、事業所によりより良い支援が提供できるよう、一丸となって取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【医療と連携した支援の充実に向けたさらなる取り組み】

医療と連携した支援の側面については、地元市により開催される介護や医療等の連携を図り、在宅生活を支えるシステムに参加し、情報が得られるようになっている。今後は、様々な事例に積極的に取り組み、カンファレンスへの参加やサマリー提出依頼を通じて医療職との連携を図り、訪問診療や訪問看護も活用した在宅生活支援へさらに取り組んでいくことが課題としてあげられている。利用者支援の充実に向けた継続した取り組みを期待したい。

【事業所業務の標準化・業務水準のさらなる向上を目指す取り組みの深化】

幅広い分野についてマニュアルが作成され、職員間での風通しの良さを活かした話し合い等も行われ、業務についての共通認識形成へ取り組まれている。今後は、さらなる書式統一化やマニュアルの定期的な見直しの仕組みづくり等を進めることにより、業務の標準化がさらに深まると同時に、業務水準のさらなる向上が期待される。

【運営法人の強みを活かした地域資源の発掘・開発に向けた継続した取り組み】

地域の高齢化が進む中で、従来の在宅生活を支えるための地域資源にも対応が難しくなっている例もみられており、地域資源については、絶えず発掘・開発が求められていく状況にある。事業所でもその点が課題として認識されており、地域ネットワークづくりをはじめとする取り組みをしていくことが検討されている。地域に根差した活動をしてきた運営法人の強みを活かした活動が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【介護保険サービスに加え、地域資源を積極的に活用するプラン作りに取り組んでいる。】

地域における生活を支えるためには、様々な資源が必要になるが、必要な資源が介護保険にはない、あるいはあっても利用限度の関係で利用できないといったケースもみられる。事業所では、そのような場合にも対応できるよう、ボランティア等の介護保険以外の社会資源も組み込んだサービス計画の作成に取り組まれている。今後高齢化等がより一層進行した場合、このような観点はより一層重要なものとなってくるものと思われる。

【事業所利用者を含めた地域課題の把握に積極的に取り組んでいる。】

会食会を母体とした住民の草の根運動に端を発したNPO法人により運営される事業所であり、事業所の利用者のみならず、地域全体を支援の対象としてとらえている。事業所に併設された地域包括支援センターによる支援に加え、近隣の団地内に相談窓口を設置し、地域の問題についての相談を受け付け、行政との連携も含めて地域の問題を総合的にとらえ、その解決に努める活動に取り組まれている。

○利用者調査結果

有効回答者数	106人
利用者総数	170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	94.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	89.0%	8.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	86.0%	10.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	92.0%	5.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
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	76.0%	6.0%	16.0%	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%	5.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	5.0%	8.0%	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	83.0%	10.0%	6.0%	いいえ: 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	6.0%	7.0%	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	61.0%	16.0%	20.0%	いいえ: 1.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	有限会社友
事業所名	介護支援友
所在地	町田市小川 1260 番 レジデンスリヨン 1-A
連絡先	042-788-2607

○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) 本人、家族の意向を傾聴し、本人の能力に応じた自立支援した生活が営めるよう支援する
- 2) 地域の公的機関、医療、福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスに努める
- 3) サービスの質を目指し、研修等に参加、スキルアップの継続を務める
- 4) 利用者の意思を尊重し、その選択に基づきサービスを提供できるように中立公正な立場を心がける
- 5) 個人情報保護に基づき、漏えい、紛失がないように管理を徹底する

＜サービス提供の考え方＞

地域の研修等に参加し情報収集に努める。利用者の生活意欲が引き出せるようなケアマネジメントを提供するため、社会資源を含めた情報提供をする。利用者・家族が安心してサービスを受けられるように信頼関係を築く

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域包括ケアシステムを担うことを目指し、24時間・365日（年末・年始は休み）連絡可能な体制で取り組んでいます】

事業所は運営方針に「住み慣れた地域で、自立した日常生活の支援を包括的に確保される地域包括ケアシステム」の構築を担うことを目指しています。その一環として、24時間ケアマネジャーとの連絡が取れる体制で取り組んでいます。さらに土曜日・日曜日・祝日も出勤して、常に利用者・家族への対応ができるようにしています。緊急時にも医療機関や訪問介護・サポートタクシーとのスムーズな連携で対応が可能になっています。利用者の状況に合わせ連携した最適な介護支援を提供することを心がけ、ケアマネジャーの業務に取り組んでいます。

【ケアプランの内容や利用票・利用表別表などの説明を丁寧に行っています】

サービス担当者会議では、居宅サービス計画（2表）のニーズ、長期目標、短期目標、サービスの種類、サービス提供事業所、期間を確認し、サービス内容（サービスの種類、回数、利用者負担額等）についても利用者・家族に説明し同意を得ています。援助目標が利用者の生活機能の維持やステップアップを目指し、利用者の自助努力にもつながるよう、利用する介護サービスの必要性をしっかりと説明しています。また、利用者宅の定期訪問（1回/月）では、利用票・利用表別表で翌月の利用予定と前月までの実績を持参し加算・減算の説明も丁寧に行っています。

【各種マニュアルは、毎年年度初めに見直し検討会を開催し、読み合わせを行い現状に則した文言や内容にして共通理解をしています】

職員に企業倫理・運営方針等を浸透させるために「職員ハンドブック」「ケアマネジャー心得」を職員に渡し、毎年年度初めにマニュアル見直し検討会で、各種マニュアルの読み合わせを行い共通理解をしています。改定した場合には、日付をつけ具体的な改定内容（表現・回数・見やすさ・構成・文言の適正化等）を明記し現状に則したマニュアルにしています。ケアマネジャーの基本姿勢として自己点検の重要性を重んじ「自己評価表」で毎月自己チェックを実施し管理者が確認を行い、業務の見直し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）

【医療連携シート等の活用で、ケアマネジャーからの積極的な医療連携が望めます】

医療機関とは、利用者の受診に同席したり退院時カンファレンス等で病状確認や介護サービスについて意見を求めるなど、利用者の状態把握に努めています。入院時は担当ケアマネジャーの判断で医療機関に情報提供等を行っていますが、事業所として医療連携に関する書式（医療連携シートを含む）や対応方法は決めていません。介護保険施設等や医療機関等への入院（所）や退院（所）時の主治医等との連携が十分でないケアマネジャーもいます。医療機関に対しケアマネジャーから積極的に連携を図るためにも、医療連携シート等の活用などが望めます。

【多様な課題解決に必要な利用者・家族の成育歴や生活歴等の情報収集が期待されます】

独居や高齢者のみの世帯、認知症や精神疾患を患っているなどで利用者・家族が適切に判断することが難しいケースや閉じこもり、介護保険サービスの導入拒否、ネグレクトなど虐待が疑われるケース等が増加しています。事業所内でのカンファレンスや、最寄りの地域包括支援センターや地域の保険・福祉サービス等と綿密に連携して対応していますが、利用者・家族の成育歴や生活歴等の奥行情報（利用者の人となりや価値観などに関する情報）の不足を感じています。今後、困難ケース等への対応に不可欠な成育歴や生活歴に関する情報収集が期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員間での情報は、会議・伝言ノート・伝言メモなどで共有化を図っています。】

サービス開始にあたり、利用者の情報を全職員に提供し共有化を行い担当者を決めています。担当ケアマネジャーが不在の時は、電話内容等を明確に記録した「伝言ノート」や伝言メモをきちんと読み取り確認しています。業務や利用者状況は毎月の会議でも共有化の徹底を図っています。また、伝言ノートや利用者訪問で聴きとった情報は各自の「自分ノート」に記録し支援経過にも記載しています。病状や家族等の状態変化が著しい利用者については、管理者や他のケアマネジャーに随時状況を報告して、担当者が不在でも対応できる体制を整えています。

○利用者調査結果

有効回答者数	173人
利用者総数	194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	86.0%	7.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:4.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	79.0%	12.0%	6.0%	いはい:1.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	79.0%	15.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:4.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	93.0%	どちらともいえない:1.0%	いはい:1.0%	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	71.0%	10.0%	18.0%	いはい:0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	9.0%	6.0%	いはい:0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	9.0%	どちらともいえない:2.0%	いはい: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	80.0%	10.0%	6.0%	いはい:1.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	9.0%	9.0%	いはい: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	63.0%	13.0%	6.0%	16.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人賛育会
事業所名	第二清風園居宅介護支援事業所
所在地	町田市薬師台3丁目270番1号
連絡先	042-736-6906

○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)キリスト教に基づく隣人愛精神
- 2)安全な介護と良質なサービス提供
- 3)信頼される事業運営
- 4)利用者が住み慣れた地域で、生き生きと生活が送れるよう支援
- 5)開かれた施設として地域社会への還元・貢献

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者に対してケアマネジャー業務をわかりやすく伝える工夫を行っています】

多様な形で説明責任を全うすることを心がけています。居宅介護支援事業所独自のリーフレットには、要介護度別の介護保険の利用例や生活の変化を示し、ケアマネジャーを通して介護保険を利用する効果をわかりやすくしています。介護保険制度に関しては自治体発行の説明資料を活用しながら、正確な情報を伝えるよう心掛けています。契約のしおりに作成し、契約の必要性や目的、ケアマネジャーの役割をわかりやすく記述し契約時に渡しています。それとともに解約届の様式を手渡し契約によって成立していることを明確にし誠実な姿勢を示しています。

【組織的なしくみにより円滑な情報共有を行うとともに、柔軟な意見交換ができる関係性が構築されています】

当事業所では、原則直行直帰を禁止として全職員で1日2回ミーティングを行い誰もが緊急対応ができる体制を整えています。法人の方針として時にはデイサービス勤務に人事異動となる場合があったり、併設施設との合同の委員会や会議に参加するなど、併設事業所との円滑な情報共有が図れています。また、毎月1回事業所内の会議では、持ち回りでテーマを決め所内研修を開催したり困難事例の相談などを行っています。多様な情報共有の機会を通して職員同士が固定概念に捉われることなく柔軟で、かつ率直な意見交換ができる関係性が構築されています。

【法人全体のサービス向上委員会の活動により、接遇に対して高い評価を得ています】

法人全体のしくみの一つであるサービス向上委員会では、定期的にマナーに対する留意項目を決め、事業所内に掲示し全職員で相互確認できるようにしています。また、2ヶ月ごとにマナーに関する自己チェックを全職員が実施し、常に接遇に配慮しています。その成果として今回の利用者アンケートの職員の接遇に関する設問では、前年度の東京都の平均値より10%以上高い（約95%）結果が得られています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ケアプランの相互確認や事例検討の定例化が期待されます】

朝夕のミーティングや毎月の定例会など多様な機会を担当以外のケースに関して共有する機会を設けていますが、直接ケアプランを見る機会は限定的となっています。今後は、ケース検討会の定例化やケアプランの相互確認などにより直接担当以外がケアプランを見る機会を設けることが期待されます。アセスメントの視点、ケアプランの目標設定やモニタリングの視点や達成判断、ケアプランへのサービスの組立て方法、医療やインフォーマルサービスの活用方法など相互のケースの具体的内容を共有し、ともに考える機会をしくみに盛り込むことが期待されます。

【ケアプランにおいてなお一層の自立に向けた視点の強化が期待されます】

現在、市の認知症疾患集中チームの協力医療機関との連携や併設地域包括支援センターとの合同会議でインフォーマル情報の共有などを行っています。今は従来以上に4助（自助、互助、公助、共助）をいかしたケアプランの作成が求められています。それとともに在宅での重度対応が可能な体制強化が望まれています。今後、利用者の24時間の生活パターンを意識しつつ家族や近隣、その他多様な地域資源をいかしたケアプランの視点を強化していくことが期待されます。それとともに地域の医療機関や住民への啓蒙活動を含めて実施していくことが期待されます。

【更なる業務基準としていかにせるマニュアルへの見直しが期待されます】

当事業所では、ケアプランの作成など多様なマニュアルを整備し、毎年全職員で確認し見直しを行っています。今年度より、市の方針変更から予防ケアプランの受託が可能となり予防ケアプランの作成手順を追加、留意点を整備していますが、介護給付との違いが不明瞭な状態にあります。マニュアルは誤りやすい点や配慮すべき点などに着目して追記すると、業務とのリンクが明確になり、本来の意味で業務基準として活用できるようになります。今後、なお一層業務基準としていかにせるマニュアルに見直されていくことが期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	120人
利用者総数	199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	91.0%	5.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	85.0%	11.0%	いいえ:1.0%	無回答・非該当:1.0%
3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	75.0%	18.0%	いいえ:1.0%	無回答・非該当:4.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	94.0%		どちらともいえない:3.0%	いいえ: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	74.0%	13.0%	11.0%	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	90.0%	8.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	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	83.0%	10.0%	いいえ:1.0%	無回答・非該当:4.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	6.0%	6.0%	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	53.0%	22.0%	6.0%	17.0%

第三者評価結果概要版（居宅介護支援）



○基本情報

法人名	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	居宅介護支援センターまちだ正吉苑
所在地	町田市成瀬8丁目10番1号
連絡先	042-785-5551

○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) わたくしたちは、二十一世紀における地域に根ざした福祉社会の新たな進展と多様な福祉文化の創出に積極的な役割を果します。
- 2) わたくしたちは、利用者が、住み慣れた地域で生活が続けられるよう、共に支え共に生きる地域福祉のまちづくりに寄与します。
- 3) わたくしたちは、利用者が、尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、保健、医療と福祉を総合した支援に努めます。
- 4) わたくしたちは、利用者個人の尊厳が守られるよう、利用者の自己実現と選択を尊重し、利用者本位のサービス提供を目指します。
- 5) わたくしたちは、地域に開かれた経営とサービスの質の向上に努め、利用者やご家族が満足される価値ある「正吉苑」を創ります。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者一人ひとりを職員と関係先がチームとなって支援するため、利用者情報等を常に共有し、必要な場面での対応に活かしています】

利用者一人ひとりを職員と関係先がチームとなって支援することを目指して、利用者情報やプランの内容等を常に共有し、必要な場面での対応に活かしています。事業所の職員全員が、伝達会議などを通じて支援方針等を情報共有する仕組みがあります。支援困難なケースにおいても、問題を抱え込まず、客観性を失わず、部門内の協力体制や地域の包括支援センターや他サービス事業所とも連携が図れてチームとしてあたることができている。

【利用者の在宅生活の自立性を向上させるために必要な職員の能力向上を図り、必要な支援が適宜適切に行われるように努めています】

法人や苑全体で年間研修計画を策定・実施しており、介護支援専門員の資格要件に必要な必須研修や社会福祉団体が主催する研修に必要なに応じて参加していることで職員の能力向上が図られています。また、チーム内でも職員育成プログラムが年間計画として組まれ業務知識や技術チェックが行われており、未経験の業務についてはOJTを実施しているなど、利用者の在宅生活の自立支援を向上させるためのケアマネジメントスキルを向上させるために、必要な研修等が計画的に組み立てられており、利用者にとって必要な支援が適宜適切に行われるように努めています。

【地域から信頼され支持していただくことを目的に、貢献活動、正吉講座や地域活動に参画し、地域との関係性を向上させています】

地域の方々の介護力向上を図るため「正吉講座」が定期的に行われ、苑で培っている自立支援ケアを伝えています。また、地域の居宅介護支援事業所の連絡会に参加し自立支援ケアの取り組みを発信したり、地域の福祉施設が共同して開催している事例発表会にケース事例を発表し表彰されたりしています。なお、地元自治会に協力して防犯パトロールなどの活動に参加しています。地域福祉の進展に寄与するため地域に根付き、地域から信頼され支持していただくことを目的に、貢献活動や地域活動への参画を推進し、地域との関係性を向上させています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【介護支援専門員のプロフィールのほか、自立支援ケアの考え方や効果・成果等、自事業の強みを積極的に地域に発信していくことが望めます】

トータルケアリビングの推進を目的に、法人や苑で培われてきた自立支援ケアのノウハウを活用し、日々の業務が展開されています。地域の福祉団体が主催する事例発表会で披露し表彰を受けたことや、利用者や家族から感謝の言葉を書き留めるありがとうナイスシートの情報量の多さから、その取り組み成果が証明されています。現在、地域向けに介護力向上のための講座の定期的な開催や、地元自治会の活動への協力により福祉資源の地域還元が図られていますが、自立支援ケアの考え方や効果・成果について、積極的に地域に発信していくことが期待されます。

【サービス担当者会議でのサービス調整の仕方やモニタリング情報の説明力など、ケアマネのコミュニケーション力の向上が期待されます】

住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けることができるような住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムを担う事業所として、サービス担当者会議での介護専門指導員のサービス調整能力、モニタリングについての説明力など、コミュニケーションや情報発信力の向上に努め、施設内連携や地域的連携を深めるよう期待します。

【HPや広報・地域活動を通じて、事業の取り組みや組織活動の特徴を積極的に発信することで、地域からの信頼性を高めることが望めます】

法人や施設の目指す「自立支援ケア」や「在宅・入所相互利用」は利用者の在宅生活を支援する中心的な理念として位置づけられています。これらは先駆的な取り組みで今後もより重要と思われます。また、当該事業は施設において、在宅生活支援の面で中心的役割を果たしています。事業の取り組みや組織活動の特徴をホームページや広報・地域活動などで今まで以上に積極的に発信し、潜在的な利用者の開拓や、事業の取り組みに共鳴する人材の採用と育成、地域での事業の一層の認知につなげるよう期待します。

○利用者調査結果

有効回答者数	19人
利用者総数	67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	73.0%	26.0%	いはい: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	78.0%	15.0%	5.0%	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	68.0%	26.0%	5.0%	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	78.0%	21.0%	いはい: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	78.0%	10.0%	5.0%	5.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	15.0%	いはい: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	78.0%	21.0%	いはい: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	73.0%	15.0%	5.0%	5.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	31.0%	いはい: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	42.0%	42.0%	5.0%	10.0%