

第三者評価結果概要版（通所介護【デイサービス】）



○基本情報

法人名	社会福祉法人徳心会
事業所名	デイサービスセンターさくらえん
所在地	武蔵野市桜堤2丁目8番31号
連絡先	0422-51-5550

○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) 利用者の意向を尊重して多様なサービスを提供する。
- 2) 利用者が個人の尊厳を保持しながら「そのひとらしさ」を大切にしたい生活を地域において営むことができるように支援する。
- 3) 気づき【築き】、創意を発揮し、介護サービスの質及び顧客満足の向上に努める。
- 4) 高い公共性・倫理性を旨として、事業経営の透明性を確保する。
- 5) 民間社会福祉事業の担い手として、先駆性・独自性を発揮し専門性の高い職員の質の向上に努める。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【常勤の機能訓練指導員2名体制で、充実した機能訓練の環境が整っています】

事業所では、常勤の機能訓練指導員2名体制で充実した機能訓練の環境を整えています。在宅生活を維持する観点から、身体機能の維持・向上を目標に、機能訓練を中心とした楽しい日課となることをめざしています。プログラムは、機能評価を行い本人や家族の希望が反映できるようになっています。指導員は、利用者の時間を見出しては、機械による訓練や室内・施設周囲での歩行訓練に誘っています。機能訓練が充実し、男性の利用者が増加しています。

【3種類の浴槽の利用で、楽しい入浴ができています】

居宅生活の利用者は1人で入浴をすることが難しく、デイサービスの利用により清潔を保ったりゆったりと心身が寛げる場としています。事業所独自の浴室が整備されており、一人ひとりの体の状態に合わせて、一般浴・機械浴・チェア浴の3種類の浴槽を利用することが出来ます。利用者は事業所に到着すると、看護師から体調の確認を受けると共に、入浴前にもバイタル測定を受け入浴可否の判断がされます。到着後すぐに入浴を希望する利用者もあり、季節の変わり湯等の楽しみも味わうことが出来る楽しい入浴時間を提供しています。

【服薬管理と予薬を看護師が担当し、利用者の健康維持をしています】

事業所到着後の利用者は、顔色・発声から健康状態を推測し、看護師のバイタル測定により体調を確認しています。昼食後の服薬は、自宅から毎回持参していただき、原則として薬の預かりはしていません。服薬時には、看護師は一人ひとりの顔を見て名前を呼び、薬袋が本人の物であることを確認してから手渡しています。利用者が飲み込んだことを確認し、服薬後もすぐに席を離れず観察を続け、異常がないことを確認しています。服薬は生命に関わる重要な行為であることを認識して、医療職である看護師が関わっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【通所サービス計画書の内容が経過記録・実施記録と合致することが望めます】

通所サービス計画は、居宅サービス計画の課題を長期的・短期的視点から捉え、短期目標を解決しながら長期目標を達成できるようにする役割を持っています。その為、通所サービス計画は居宅で生活する利用者が外部の人と触れ合い、楽しみながら機能訓練等により、生活動作の改善などを行うことを目標としています。居宅サービス計画の短期目標をより具体化した計画書は、利用者の毎日の行動が全て計画されています。通所サービス計画書は利用者の経過記録やデータと合致していなければなりません。再度、計画と実施の内容を再検討することが望めます

【地域へのアピール等、通所事業所独自のボランティアの募集に期待します】

季節の行事やイベント時にボランティアの受け入れにより、利用者の活動の場が広がっていますが、日常の活動の中でボランティアの導入が少ないと感じます。毎日のプログラムの中でも定期的なボランティアの活用により、利用者の様々な要望に応じることが出来ると共に、職員以外の人と接する場ともなり、利用者の生活の幅が広がることにつながります。併設の特養とは別に、デイサービスだけの積極的なボランティアの募集と、各教室の講師として地域在住の方々にボランティアとして参加してもらえよう、地域へのアピールを期待します。

【リーダー層の業務負担の軽減を期待します】

法人では様々な委員会や会議を通じた活動が行われています。通所事業所の職員も各委員会等に参加して、能力の向上や技能、知識の収集に努めています。その他リーダーや中間管理職には、各会議への出席や職員の指導が課せられています。事業計画の作成や実行にあたり、業務は重い負担となっていることは否めません。法人全体の業務や会議録の簡素化を工夫し、利用者や職員の言葉に耳を傾ける時間も必要かと思われます。新人職員をリーダーまで育て上げることも大きな仕事と考えられることから、リーダー以上の職員業務の検討を期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【食べる楽しみとなる食事のメニューが工夫されています】

利用者が居宅における健康維持の源となる食事として、また、事業所へ来る食べる楽しみを味わってもらいたいと、食事を重要視しており、美味しく楽しく食べてもらうことを継続的に取り組んでいます。利用者毎に主菜を肉や魚の選択食を採用しているほか、主に和食を中心に季節に合わせた食材を用いて、行事に由来した行事食を毎月取り入れています。その他、そば打ちの実演で作ったそばを食べたり、おやつメニューの選択や飲み物も数種類から選ぶことができたりして、利用者一人ひとりの居宅生活の習慣も大切に、食事の充実に努めています。

【法人内の連携を活かして地域の活動に参加し、利用者の活動の幅を広げています】

併設の特別養護老人ホーム、居宅介護支援事業所、ショートステイ等があり、利用者のニーズに合わせて、馴染みのある場所でサービスを提供できる体制があります。事業所で家庭的な雰囲気の中で行う体操や趣味、ボランティア活動など、日中の充実したプログラムを用意して、楽しんでもらうよう心掛けています。その他、法人として勧めている季節の行事や地域と合同で行う活動があり、利用者の意向や体調に合わせて、これらの活動に参加しています。法人内の連携により、単独では提供しづらい規模や多彩さで利用者の活動の幅を広げています。

【地域との連携のもと利用者の生活の幅を広げる取り組みを行っています】

施設では平成25年度より市の委託事業「家族介護支援プログラム」として、在宅で介護している人やこれから介護が必要となる人を対象に、公開講座や介護教室、介護者交流会など様々な活動を通して支援を行っています。事業所横のふれあいスペースにて高齢者疑似体験キットを用いた体験と、車椅子操作及び福祉車両同乗体験などを行い、通所サービス利用の家族にも呼びかけを行っています。また、引きこもり高齢者を対策とした「会食サービス」と介護予防の一環として「地域健康クラブ」を行う等、地域支援事業で市や開催機関と一体的に活動しています

○利用者調査結果

有効回答者数	56人
利用者総数	120人

■ 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%	7.0%	いはい: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	82.0%	12.0%	いはい:1.0% 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	87.0%	7.0%	いはい:3.0% 無回答・非該当:1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	55.0%	28.0%	5.0% 10.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動(リハビリ、家での生活)に役立つか	57.0%	26.0%	16.0% いはい:0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	7.0%	5.0% いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	7.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:3.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	87.0%	10.0%	どちらともいえない:1.0% いはい: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	73.0%	7.0%	19.0% いはい:0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%	3.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	8.0%	10.0% いはい: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	83.0%	5.0%	10.0% いはい: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	67.0%	23.0%	8.0% いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	12.0%	14.0% いはい:1.0%
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	42.0%	19.0%	7.0% 30.0%

第三者評価結果概要版（通所介護【デイサービス】）



○基本情報

法人名	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	吉祥寺ナーシングホームデイサービスセンター
所在地	武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
連絡先	0422-20-0886

○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
誠の心
- 2) 真心を込めた丁寧な福祉サービス
本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。
- 3) 「ご利用者・家族との信頼による絆」
サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。
- 4) 福祉コミュニティの協創
私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。
- 5) 仕事を通じた職員の自己実現
自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしかう職場にします。
- 6) 法令遵守の履行
法令を遵守した業務の執行を心懸けるとともに業務を通じて知りえた個人の秘密と情報を守ります。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ボランティアに支えられて開催しているクラブ活動等が利用者の生活を活発で明るいものになっている】

事業所では切り絵や手芸、ADL(日常生活動作)体操や機能訓練、茶道やお化粧療法等のクラブ活動が盛んに行われており、クラブ数は22、年間活動回数は1200余、年間延べ参加者数は14000名近くなる。クラブ活動以外にバスハイク活動に800名近い参加があり、行事活動には1600名余が参加している。こうした活動が利用者の生活を活発で明るいものにするとともに、ボランティアと利用者の交流を生み福祉コミュニティの協創に寄与している。施設はボランティア講座の開設、ボランティア感謝の集いの開催、永年活動者表彰を行っている。

【国、自治体から期待される機能を果たすべく真摯に取り組んでいる】

地域包括ケアシステムを構築していくために、国としてはデイサービスに認知症対応、重度者対応、心身機能訓練、地域連携拠点としての機能を期待している。事業所では、このうちの認知症対応、重度者対応、心身機能訓練についての機能を十分果たしている。また地域連携拠点としては、近隣の事業所と交流し、利用者の状況に応じ他の事業所を紹介したり、サービス利用前の居場所に戻すなど地域連携にも努めている。この事業所の取り組みは、他事業所も参考にすべく先駆的な取り組みといえる。

【機能訓練はより具体的な目標を立て、個別の状況に応じて実施されている】

機能訓練は、利用者全員で取り組むものだけではなく、個別の状況に応じた臨機応変な対応が計画されている。また、目標は、小さな目標をコツコツと行い、最終的には以前行えていたところまで到達させるなど、利用者の自己実現にも寄与している。コミュニケーション回復のためのボイストレーニングは声が出るようになり明るくなったとの声があがるなど一定の成果をあげている。利用者の個別の状況を把握し、具体的な目標から利用者の自己実現につなげていく取り組みは、先進的な取り組みと言える。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【未知の感染症という視点に立って予防策を講じ発生をゼロにすることが求められる】

施設は感染対策委員会を設置して感染予防防止対策と感染まん延の対応策に取り組んでいる。しかし、事業所は昨年12月に感染性胃腸炎の蔓延により休業せざるを得なくなった。利用者や家族、関係者にたいへんな迷惑をかけることになるとともに、事業所は稼働率が低下し厳しい経営内容になった。今年は新型コロナウイルスが発見され不安が高まっているが、未知の感染症という視点に立って予防策を講じる必要がある。事業所は平成27年度をサービスの再構築に取り組む正念場と位置付けている。感染症発生ゼロを実現することが期待される。

【利用者の日々の状況を共有するための、精度を高めた仕組み作りが期待される】

朝夕のミーティングでは職員が利用者の状況を確認し、共有に努めている。しかしながら、ミーティングには送迎が重なることから、ミーティングに参加できない職員も確認されている。必ず知らなければいけない情報であれば、グループウェアからチェック機能がかかる形式もあり、共有されているかが確認できる。しかしながら、日々の記録の共有についてはチェック機能が働かず、職員に委ねられている。ちょっとした共有の不足が事故につながることもあるため、日々の利用者の情報共有の精度を高めていく仕組みの作成が期待される。

【利用者の入浴についての希望を叶えるべく、建物の改修が期待される】

法人は現在、「法人全体の建物・設備の老朽化について計画的な対応を行う」ことを記している。事業所では現在、利用者が複数日の入浴を希望しても対応することができない状況であり、入浴を更に希望される人には他施設を利用するよう促している。しかし、環境変化に弱い認知症高齢者にとっては、複雑な日常生活がストレスになる。また、自治体とコストに関して話し合いが必要であるが、利用者の入浴に対する希望に応じて改修することが求められる。また、トイレの老朽化も現場から指摘されており、併せて改善することが必要である。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【デイサービスは「その人がその人らしく生きるため」のツールと考え計画を立案している】

「私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます」という法人の基本方針の下、デイサービスは、利用者が地域で活動し、生きていくためのひとつのツールと考えている。利用者のために立てられる介護計画は、その人が本来、居るべき場所を模索しながら、デイサービスを利用する以前に過ごしていた生活を、想起させることを意識している。サービス利用はあくまでも、「その人がその人らしく暮らすためのひとつのツール」として捉え、計画を立てていることは、事業所が特に力を入れて取り組んでいることとしてあげることができる。

【バイキング、炊き込みおこわなど、食の喜びを引き出すための工夫を凝らしている】

利用開始に当たり状況に合わせ、普通食、刻み食、ペースト食など食形態を定め提供している。高齢者の体調は日々変化することがあるため、利用当日の10時30分までであれば、食形態を変更できるとして体調に合わせた食事を提供している。食の楽しみを提供するため、今年度よりバイキング形式の食事を年6回計画している。治療食や食事制限がある利用者を除き、大皿に4種類程度の主、副食を盛りつけ、利用者が自由に自身の皿にとり、楽しむことができる。そのほかにも行事食、月に1回の炊き込みおこわを提供するなどバラエティーに富んでいる。

【利用者、職員が具体的な目標を意識し共有し、機能訓練を実施している】

日常生活動作の機能訓練や音楽療法は利用者の生活状況を把握したうえで、具体的な計画を立て、小さなところから、大きな成果を上げていくための訓練を実施している。平成19年から取り入れている筋力向上マシンは日常生活動作を向上させるための道具として、何のために、どうしてこの部分の筋力を鍛えるかを職員が利用者に説明し、目的を確認し利用している。「有意義な日常生活を取り戻すため」に実施する機能訓練については、利用する人、提供する職員、双方が目的を意識し行っており、事業所が特に力を入れて取り組んでいる取り組みである。

○利用者調査結果

有効回答者数	46人
利用者総数	120人

■ 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	91.0%	6.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	13.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0%	6.0%	どちらともいえない:4.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	76.0%	19.0%	いはい:2.0%	無回答・非該当:2.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動（リハビリ、家での生活）に役立つか	73.0%	15.0%	8.0%	いはい:2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	8.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	どちらともいえない:0.0%	いはい: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	84.0%	6.0%	8.0%	いはい: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	58.0%	13.0%	28.0%	いはい:0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	6.0%	どちらともいえない:2.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	6.0%	15.0%	いはい: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	84.0%	8.0%	6.0%	いはい: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	82.0%	10.0%	6.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	10.0%	10.0%	いはい: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	63.0%	19.0%	6.0%	10.0%

第三者評価結果概要版（通所介護【デイサービス】）



○基本情報

法人名	社会福祉法人プラットホーム
事業所名	高齢者在宅サービスセンター武蔵野館
所在地	武蔵野市関前2丁目16番5号
連絡先	0422-36-7700

○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) 社会福祉法人プラットホーム「基本方針」・人材育成（職業倫理=基本的価値観）に係る基本方針
- 2) プラットホーム命名の由来
- 3) 人を育て品質を育てる風土を築く
- 4) 行動指針（安全・礼節・規律）
- 5) 行動規範（やめるべきこと・やるべきことを当たり前に行う 連携・連動の概念（協調性）

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【季節の野菜や自然の材料を中心に家庭的で美味しい食事を提供しています】

食事は生命を維持するために欠かせないものであると共に、日々の楽しみでもあると捉え、家庭的で美味しい食事提供を視野に取り組んでいます。平成26年度から食事の委託事業を廃止し、直営に切り替えており、管理栄養士を中心にメニューの工夫・充実を図っています。食材は冷凍ものを極力使わず生野菜など旬のものを出来るだけ使うことを考え、お米や野菜は現地（北海道）農家から直接購入、完全無農薬の自家農園からの材料も使用し、バラエティに富んだ食事を提供しています。利用者アンケートでも96%の方が美味しいとの結果を得ています。

【広々とした浴室でゆったり入浴することが楽しみのなっています】

事業所は特別養護老人ホームと併設しており、特別養護老人ホームの入浴設備を使用することができます。利用者の心身の状態により、一般浴・一般リフト浴・チェア浴・ストレッチャー浴等、4種類もの形態を利用することができます。入浴を単なる清潔保持にとどまることなく、在宅と違った環境での広々とした浴室で入浴することは、利用者の心身のリラックスや楽しみに繋がっています。入浴時間は、利用者の希望により調整することができ、いつも「一番風呂」だと、温泉に行くように入浴を楽しみにした利用者も多くなっています。

【利用者は変化の少ない在宅生活を送る中、通所事業所の利用で楽しみを見出しています】

事業所では併設の特別養護老人ホームの行事に参加することができます。地域の福祉の拠点となるべく、行事には地域住民の参加も多く、納涼祭や趣味活動にも多くのボランティアが訪れています。通所介護事業所にも福祉関連の大学から実習生が訪れ、事業所で体験し学んだことを将来に役立てるべく利用者と交流しています。また、中・高校の学生の吹奏楽部のミニコンサートで、若い力が溢れる人々とのふれあいが、利用者に活力と希望を与えています。在宅で変化の少ない日常生活を送る人々にとって、趣味やクラブ活動は楽しい一時となっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【通所サービス計画の実施記録の改善を期待します】

通所サービス計画は、居宅サービス計画の課題を長期的・短期的視点から捉え、短期目標を一つ一つ解決していきながら長期目標を達成・解決する役割を持ち合わせています。その為、通所サービス計画は居宅サービス計画の短期目標をより具体化したものとして作成しています。事業所では、利用者の記録は業務日誌の各データと経過記録とからなり、これらのデータや記録が通所計画の項目との関連が明確ではないように思われます。今後は、居宅介護計画書と連動した通所介護計画書であり、通所介護計画書に沿った実施記録の作成が望まれます。

【提供しているサービスの向上を目指し、業務水準を見直す仕組みの構築に期待します】

職員の業務が個々により異なることは、利用者に混乱をもたらしたり、不安を抱かせる元になることから、介護スキルの基準を制定し、各種マニュアルの整備は必須であることを認識しており、事業所では各種のマニュアルや手順書が整備されています。しかし、一部の規程やマニュアルに見直しの実施がされていますが、多くのマニュアルには見直しの基準や期日が明示されていません。マニュアルは業務の効率化や職員の都合で見直すことのないよう留意し、日常の業務の振り返りや手順の見直し等を勘案し、定期的に検討し、見直す仕組みの構築に期待します。

【福祉用具等は、定期的に使用状態を確認し、必要に応じ対処することを期待します】

利用者が安全・快適に過ごすために、事業所内で使用している福祉用具や、機能訓練を実施するための平行棒、ステップ踏み台、梯子状機器や入浴時に使用する浴槽・リフト等の、様々な福祉機器が整備されています。これらの福祉用具や器具類は故障したら直すのではなく、日常から正しく作動するかの点検が行われています。しかしながら事業所には点検をした記録が残されておらず、いつ、誰が、どのような点検をしたのかがわかりません。今後は定期的に点検をし、常に安全で安心して使用できるような仕組みが必要かと思われます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【自社厨房によりきめ細かな食事形態の提供と新鮮な食材を利用した食事を提供しています】

事業所では厨房業務を社外委託から自社運営に切り替え、このことにより、食材が冷凍から旬の地元の新鮮なものを取り入れたり、お米を北海道の契約農家から無農薬なものに変える等、味にもメニューにも格段の差が出て、食事が美味しいと好評を得ています。管理栄養士はフロア内を廻り、利用者の食事の様子を細かく観察しており、利用者に合わせた食事形態の変更にも、すぐに応じられるようになりました。献立についても利用者の嗜好を優先してメニューを作成する等、利用者の好みにあった美味しい食事の提供ができています。

【多くの芸達者の方々との交流は、利用者の大変楽しみな一日となっています】

施設では、午後の時間に多くのボランティアを受け入れています。受け入れグループは30近くになり、その活動は年間約80回にもなります。多くは民謡や歌と踊りですが、利用者の皆さんは、手や足で調子を取り、楽しい一時を過ごしています。また、近隣小学校や大学の吹奏楽・管弦楽や市民合唱団などから、エネルギーを吸収し若返りに役立てています。特に、月一回の落語会は、殆ど見聞きできない寄席の雰囲気味わえる機会として、大変貴重なものとなっています。これら多くの芸達者の方々との交流は、利用者の大変楽しみな一日となっています。

○利用者調査結果

有効回答者数	27人
利用者総数	40人

■ 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	81.0%	14.0%	いはい:3.0%	無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	77.0%	18.0%	いはい:3.0%	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	70.0%	7.0%	22.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	14.0%	7.0%	7.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動(リハビリ、家での生活)に役立つか	48.0%	33.0%	7.0%	11.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	14.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	70.0%	18.0%	7.0%	無回答・非該当:3.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	66.0%	11.0%	22.0%	いはい: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%	14.0%	29.0%	いはい:0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	14.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	14.0%	7.0%	いはい:3.0%
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	81.0%	11.0%	いはい:3.0%	無回答・非該当:3.0%
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	66.0%	25.0%	7.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	22.0%	7.0%	いはい: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	29.0%	37.0%	29.0%	いはい:3.0%