

評価結果概要版



平成29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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	ファミリーイン堀之内デイサービスセンター
事業所所在地	東京都八王子市堀之内1206番
事業所電話番号	042-679-1022

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）	<ol style="list-style-type: none">1)利用者様、ご家族様のニーズを的確に把握する。2)利用者様、ご家族様の心に寄り添った望まれているサービスを提供する。3)その方らしさの実現のため、サービスの提供にあたりご家族様、ケアマネジャー、主治医、地域の方との連携を大切にする。4)プログラムを充実させ、利用者様の満足度を高め、過ごしやすい環境づくりを心がける。5)社会福祉法人として、介護度の重い方、困難事例にも積極的に取り組む。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・パンフレットの内容が詳細にできています。同時に広報誌（堀之内デイ通信）を毎月発行し家族などに様子を伝えていきますパンフレットは字が大きく読みやすく、内容が分かりやすくなっています。その内容は重要事項説明書など一部重複しますが、概要では基本理念やデイサービス事業方針を明記し、サービスの内容では各項目を具体的に記載しています。サービス利用料金も分かりやすくなっています。年間行事プログラムでは、写真でその月の様子が分かるようになっています。毎月発行の広報誌では、その月の行事を中心に利用者の様子が分かるようになっています。それらはを家族に配布し利用者の様子を伝えていきます。・多彩なメニューの中から自分に合ったアクティビティを選ぶことが出来ますプログラムは利用者が楽しめるように多くのアクティビティを取り揃えています。やさしいエクササイズ、リズム体操、予防体操など体操、脳トレ、大人のぬりえ、音楽、手芸や制作など多岐に渡っています。外部の講師による尺八やオカリナのボランティアによるプログラムも多彩です。通信システムを使ったカラオケや、さまざまなトレーニングのメニューの他、利用者が仲間同士で行う麻雀や囲碁もあり、広い面積であることから利用者が自分に合ったプログラムを選ぶことが出来ます。・機械入浴など設備が充実しています入浴槽は個浴槽、車いすのまま入れる車いす浴槽、ストレッチャー浴槽の3種あり、物理的に家庭での入浴が難しい利用者も入浴を楽しめる設備を有しています。また、鉄筋コンクリート造りの建物での加湿状態の維持が困難な中で、デイサービスセンターの広いデイルームには、施設当初より設置された大型の加湿器があり感染症予防に有効です。その反面、あまり使われていない広いバルコニーやスペースもあり、有効活用のアイデアを職員で抽出・共有することが期待されます。 <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

- ・職員が一定のレベルの知識を確保するために研修を行っています

内部研修は年間研修計画を作成し年6回行うようになっていきます。しかしながら研修参加者が多いとは言えない状況です。東京都や市役所などが主催の外部研修には、職員が参加し報告書を作成していますが、報告書の回覧などは行っていません。回覧を通じて他の職員への情報の共有や、実習を伴う内部研修を同時に行い、現場に即した研修を期待します。

- ・利用者や家族の意向の把握に努めています

利用者や家族の意向を把握方法として、利用者や家族との会話や連絡帳を通じて行っています。また年1回年度末に家族会を行っていますが、参加者が10名前後と少ないのが現状です。家族会などで家族や利用者同士がお互い話し合いを行うことで、今まで以上の多種多様な意見が出されることができそうな気がします。大好評のマグロ解体ショー（施設開設記念日）等に合わせて家族会を行うなどの施策を期待します。

- ・職員間のわだかまりを解消すべく全体的な会議等の開催が期待されます

職員アンケートの中でも、常勤・非常勤等の意思の疎通に問題を感じている声が多く、排他当番や各種連絡情報共有等サービスの端々に、その影響が出始めていることが伺えます。現場では「一日一回大笑い」というモットーを掲げていますが、さらに踏み込んで施設理念を職員全員に?み砕いてわかりやすく共有することが望まれます。また、職責職種を越えて、月に一度程度は全体会議等を催すことにより、課題と情報の共有を図り、個々の職員の持つ資質とアイデアを引き出し、支援の在り方を見直す機会を持つことが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・職員も参加して事業所独自のマニュアルを策定し業務の一定水準を確保しています

マニュアルには法人のマニュアルと事業所独自のマニュアルの2つがあります。マニュアルはそれぞれ別ファイルで管理しています。事業所の特性や職員の資質を考慮し独自のマニュアルを作るに至りました。事業所独自のマニュアルは職員も参加し作成しています。日常の支援に直結するもので、利用者にとって最適な状況を目指しています。マニュアルの作成は担当の職員が中心になっていますが、非常勤含め多くの職員が参加して作成しています。同時に見直しも行っています。

- ・味覚・食感のみならず季節感を食事に取り入れています

施設として食事については大変力を入れており、メニューを担当する管理栄養士の手腕もあり、味だけでなく食感や季節感を考慮したものとなっています。食材については見守りを強化する体制をとりながらも、味覚食感を利用者に楽しんでもらえるように考えられています。利用者アンケートや職員アンケートとも、食事についてはとても良い結果が表れています。また、施設の開設記念日には恒例となっているマグロ解体ショーがあり、利用者はとても楽しみにしています。

- ・ボランティアや実習生など職員以外の人たちとも多く接する機会を設けています

地域の「ボランティアセンター南大沢」で募集をかけ、傾聴を始め活動補助やイラスト等多くのボランティアを受け入れています。職員はボランティアの活動の間に個別の利用者へのサービスを行なえるようになりました。大学生の教職員介護体験や中学生の体験学習などの実習も積極的に受け入れています。隣接する同法人の保育園の園児たちと定期的に交流会を持つなど、職員以外の人たち、異世代の人たちとも多くふれあう機会を持っており、利用者の社会参加の意欲を高め、また実感を与えています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

57/90

	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	78.0%		5.0%	15.0%
			いいえ：0.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%		5.0%	14.0%
			いいえ：0.0%	
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	84.0%			15.0%
		どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%		12.0%	17.0%
			いいえ：0.0%	
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	52.0%	17.0%		29.0%
			いいえ：0.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	77.0%			21.0%
		どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%			17.0%
		どちらともいえない：0.0%	いいえ：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	73.0%		8.0%	15.0%
			いいえ：1.0%	
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	63.0%		12.0%	21.0%
			いいえ：3.0%	
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%			8.0%
		どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%		12.0%	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	75.0%		8.0%	14.0%
			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%		8.0%	14.0%
			いいえ：1.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%		7.0%	15.0%
			いいえ：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	57.0%	7.0%	7.0%	28.0%

評価結果概要版



平成29年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人東京都福祉事業協会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター長沼
事業所所在地	東京都八王子市長沼町1302番1号
事業所電話番号	0426-48-3161

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）	<ol style="list-style-type: none">1.利用者一人ひとりの人格を尊重します。2.利用者の安全を確保し、その特性を大切に、豊かな人間性を持った希望のもてる生活ができるように支援します。3.地域の人々との共生を重んじ、明るい街づくりに努めます。4.時代の要請をよく受け止め、利用者には選ばれる事業の実施に努めます。5.健全経営の実現を常に念頭に置き、効率的な施設経営体の確立に努めます。6.協会の事業を推進するため、職員の資質向上と働きやすい環境改善に努めます。7.職員一人ひとりは、社会人としての自覚を持ち、関係法令を順守するとともに、自己研鑽に励み、各自役割を認識し、その権限と責任を組織一体となつて的確に果たしていくように努めます。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・手作りの食事やおやつを提供し、食事を楽しむ工夫をしている <p>センターでは「目で見て、鼻で香りを、そして舌で味わい、口と耳で会話を楽しみながらお食事を召し上がっていただく」ことが食事をおいしく味わうための大切な要素と考えている。食事やおやつはすべて管理栄養士や厨房スタッフのオリジナルメニューの手作りであり、配膳位置にこだわって見た目を美しくし、テーブルにはその日の献立を書いた札を置き、配膳後に食材や調理方法の説明をおこない、食欲の増進を図っている。できるだけ多くの人と交流でき、会話が弾むよう座席を配置したり、BGMの音量にも配慮して食事を楽しむ工夫をしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・活動室が広いことのメリットを生かし、リハビリ、レクリエーション、穏やかな環境づくりをおこなっている <p>広い活動室は南向きで明るく、室内には利用者で創る四季折々の掲示物、書道や俳句の短冊、塗り絵など活動の成果物を展示し、利用者が安心して過ごせる環境づくりをおこなっている。活動室の広さを利用した歩行練習では、平行棒や長椅子を並べて周回し、およそ30メートルの距離を歩いたり、玄関ホールまで延長する等機能の維持・向上を図っている。午後のレクリエーションや活動では、活動室いっぱいを使うミニミニ運動会やそうめん流し、敬老の日の集いなど、センターならではのイベントがおこなわれ、年間を通して利用者の気持ちを和ませている。</p> <ul style="list-style-type: none">・家族懇談会や運営推進会議を開催し、地域に開かれた組織となるよう取り組んでいる <p>家族懇談会を年3回開催し、介護での困りごとや体験談など介護をする仲間同士で思いを共有し励まし合う場を設けている。今年から、2グループに分かれた懇談をおこなったが、家族間での懇談がしやすくなり、家族同士の一層のつながりに役立っている。また、センターは、通所介護と認知症対応型通所介護を運営しているが、認知症対応型では年2回の運営推進会議の開催が義務となったことから、通所介護として一体的に捉え、運営推進会議を開催し、センターの活動報告と出席者からの意見等を聴く機会を得、地域に開かれた組織となるよう取り組んでいる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・待ち時間のプログラムの充実、不穏状態の利用者への対応の工夫をしたい
--

おやつ時間が終了する15時30分から、帰りの時間までの約40分間は、利用者の帰宅願望や不穏な状態が顕著に表れ、落ち着きがなくなる時間である。事故報告にも「帰りの準備に1人で上着を取りに行き転倒」（16時20分）、「脳トレ実施中転倒」（15時45分）、「車いすから立ち上がり転倒」（15時55分）と、この時間帯での事故が報告されている。センターではこの時間に脳トレや塗り絵、カラオケなどをおこなっているが、職員の目が行き届かない時間帯でもあり、職員配置や利用者が落ちついて取り組めるプログラムの工夫が認められる。

- ・個別機能訓練計画を作成し、評価・見直しをする取り組みが求められる

機能訓練は利用者及び家族等の希望、ADLや既往歴・病状の経過等をアセスメントし、個別の具体的な運動メニューを「計画書」に記載し、機能訓練指導員（看護職員）と介護職員が協力して実施している。機能訓練の中心は歩行練習で、個別の「歩行練習特別メニュー」を作成・実施している。実施状況は「ケース記録」で確認できるが、「計画書」の評価欄、月次報告のモニタリング欄、モニタリングシートなどでの確かな評価がなされていない。機能訓練の効果をより高めるために、個別機能訓練計画を作成し、定期的な評価・見直しをする必要性が認められる。

- ・マニュアルの更新見直し等の取り組みが必要と思われる

昨年、河川を背にしている立地であることから、河川増水による氾濫の危険への備え等として暴風雨雪・水害対策マニュアルを制定し、さらに水防法等の一部改正により今年改訂する取り組みがあった。センターのサービスマニュアルは、入浴、食事、排泄、送迎車両運行、事故防止、感染症予防、相談・苦情等各種サービスごとに定められている。センターでは、これらのサービスマニュアルについて、確実な改訂作業の取り組みが必要であると認識している。現状に見合ったマニュアルの更新見直し等の取り組みが必要と思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・「笑顔がいちばん！」を施設理念に、明るく笑顔あふれるサービスを提供している

センターでは、利用者が「笑顔になった。明るく楽しく穏やかになった。」と実感していただくことが、事業をおこなう最大の目的であり、その実践を深めることが事業を維持・向上させると考えており、利用者を楽しんでいただくことを大切にする風土がある。「明るく笑顔があふれるサービスの提供」に力を入れて取り組んでおり、広報紙では、タイトルを「笑顔がいちばん」として、利用者の笑顔の写真を多用して毎月の活動状況等を掲載するなど周知している。職員の自己評価では「笑顔がいちばん！」の理念が根付いている、とのコメントがあった。

- ・利用者稼働率の向上につながるよう、事業者便りで様々な活動を紹介している

センターでは、月次実績と広報紙を直接居宅介護支援事業所に持ち込み、手渡しすることでセンターのサービスを知ってもらい、顔を覚えてもらい、なじみの雰囲気を作るように心掛けている。また、事業者便り「こんにちは！八王子市高齢者在宅サービスセンター長沼です！」を発行し、利用者満足度調査結果、運営推進会議等センターの様々な活動を紹介している。この事業者便りは、センターの活動が良く分かるとケアマネジャーには好評であり、他の通所介護事業所との差別化のツールとして、利用者稼働率の向上につながるよう努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

72/84

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%	9.0%	いいえ : 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	93.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	94.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	84.0%	11.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
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	65.0%	25.0%	9.0%	いいえ : 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%	5.0%	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	95.0%		どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 2.0%
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%	5.0%	6.0%	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	76.0%	19.0%	4.0%	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	94.0%	5.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
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	86.0%	11.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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	84.0%	11.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	6.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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%	18.0%	16.0%	いいえ : 4.0%

評価結果概要版



平成29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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター石川
事業所所在地	東京都八王子市石川町1920番
事業所電話番号	042-660-1121

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)社会福祉事業で社会に貢献する 2)心に寄り添ったサービスの提供 3)ケアプランに添ったサービス提供の実施 4)認知症・重度・困難事例の積極的受入れとレスパイトケア 5)個々の能力・残存機能を重視し自立支援の援助

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・実習生の受け入れや地域との連携が行われ利用者の生活の幅を広げています

昨年度、東京薬科大学、創価大学、社会福祉士の実習生の受け入れや、近隣のひよどり中学校他3校の職場体験を受け入れています。利用者にとっても中学生との異世代交流は楽しみの一つになっています。地域交流として地域老人会への講師派遣なども行っています。利用者とは直接接する機会では書道教室、予防体操、カラオケ教室など6つの教室があり、書道教室での利用者の作品が玄関近くに掲示されています。教室は利用者や家族の意見を反映するようにしています。同時に地元の地域行事には利用者も参加し親交を深めています。

- ・調査・アンケートの結果を積極的に支援に反映させています

指定管理者という側面から利用者の満足度調査を行っており、また講師活動のアンケート、食事の残債調査など、利用者の意向を測る取り組みをしており、その結果を受けて支援に積極的に活かしています。食事の残債調査を通して利用者の食事の嗜好を測り、またおやつ作りのレクリエーションの中に取り入れています。講師活動のアンケートでは施設側の予想を超える程の、利用者の健康志向が客観的に表れたのを受け、従来の運動プログラムに加えて、本格的なパワーリハビリの導入を検討するなど、利用者の意向を柔軟に積極的に活かしています。

- ・居宅介護支援事業所との連携の上、困難事例に対応しています

市の施設の指定管理者ということもあり、一般及び認知症の利用者が同時に利用する施設である等の特殊性もあり、他の施設では受け入れにくい中重度の利用者や困難事例を抱えた利用者の受入れるケースが多く、関連する居宅介護支援事業所との連携を深めています。特に困難事例については、解決には家族のキーパーソンとの関係が深めることが必要であることから、ケースにより相談員が居宅介護支援事業所のケアマネージャーと同行訪問し、利用者の状況などを相互に理解し問題の解消と今後の対応について三者で直接に話をするなど積極的に行動しています。

さらなる改善が望まれる点

- ・多様化する利用者のニーズに対応するた今まで以上の職員の医療知識・介護技術の向上が望まれます

利用者の要介護度や認知症の日常生活自立度が高くなりつつあります。また事業所の方針として認知症・重度・困

難事例の積極的な受け入れを掲げています。これらを実現するために医療・衛生に関しては衛生推進計画、介護力の向上には職場内研修計画があり、職員全体が一定のサービス水準を確保するための取り組みが行われています。しかし、職員間で差があるのも事実です。相談員による随時の助言指導を行っています。職員指導マニュアルの改訂、階層別の研修、職員の配置換えなどの検討が望まれます。

- ・ 午後の時間帯の活動がマンネリ化しています

午後の活動プログラムが変化に乏しく、マンネリ化を感じており新たなプログラムを模索していますが、日々忙しくしている相談員との時間が希薄になっているため、触れ合う時間を増やすなどの試みを検討中です。通信システムを使ったアクティビティの使いこなしや、利用者の意向に沿った新味のあるプログラム開発が期待されます。また非常勤の職員の個々のアイデアを引き出すチャンスでもあり、広く募集・実施することで、さらに前向きな業務への係わりが生まれることが期待されます。

- ・ 設備の老朽化に伴う設備面の見直しが望まれます

日によっては利用者の半分が車いす使用者でその多くが入浴を希望されている状況の下、座位のまま入浴できる中間浴の利用者も増えていますが、設備の老朽化に伴い都度メンテナンスを行っていますが、その部品の入手すら困難な状況になっています。昨年購入したストレッチャータイプの機械浴だけでは、入浴希望利用者数の増加には対応が難しい状況です。同様に車椅子利用者のためのトイレの数も圧倒的に少なく、排泄記録を元に時間差での案内もしていますが、混雑時にポータブルトイレを使用する場合も発生しており、設備面の見直しが望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・ 利用希望者が入手できる事業所情報としてホームページ、パンフレットなどがあります

ホームページでは、施設概要として玄関や食堂、機能訓練室などを写真付きで紹介し、今月のプログラムでは当月予定をカレンダーに書き込んだもの、今月の献立ではメニュー及びカロリー、たんぱく質などを明記しています。広報誌（かわら版）で前月や当月の様子を伝え、活動報告では数か月の写真付きでどのようなことを行ったかすぐ分かるようになっています。ホームページを見るだけで事業所の様子がわかります。一方見学時に配布しているパンフレットでは契約書、重要事項説明書の内容を簡潔にまとめ、文字も大きく読みやすくなっています。

- ・ 利用者満足度の高い食事の提供をしています。

事業所では経験から利用者が何を一番喜ぶのかを考え、食事がおいしくなければ利用者満足が得られないというこだわりを持っており、食事の提供については特に力を入れています。メニューは同法人の管理栄養士によりカロリー計算されたもので、4人の厨房職員によって手作りされています。どのメニューも手間をかけられたものとなっており、利用者アンケートでも好評です。またミキサー食の利用者にも少しでも食事の楽しさを感じてもらうために、嚥下状態を考慮しながらソフト食も導入するなど、食事へのこだわりの高さがわかります。

- ・ 看護師が常時2名常駐し中重度の利用者の受け入れ態勢が整っています。

他の施設での受け入れが難しい胃ろう等の中重度の利用者の利用が可能のように、看護師が常時2名常駐しています。また、一般の利用者と認知症の利用者が同床で過ごす場所でもあり細かな対応や、利用者個々の日々のバイタル測定や入浴の際の身体の検診、健康相談に至るまで看護師が行っており、利用者及び家族の信頼を得ています。主として介護職員の医療知識の向上に向けて事業所では衛生推進計画や実習を伴う介護教室計画があり、看護師が講師を行うケースもあり、事業所全体の医療向上に努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/110

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%	10.0%	0.0%	1.0%
			いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0%	6.0%	0.0%	1.0%
			いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	93.0%	0.0%	0.0%	3.0%
			どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	73.0%	21.0%	0.0%	3.0%
			いいえ：1.0%	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	63.0%	18.0%	6.0%	11.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	0.0%	0.0%	8.0%
			どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	0.0%	0.0%	1.0%
			どちらともいえない：3.0%	いいえ：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	81.0%	15.0%	0.0%	3.0%
			どちらともいえない：3.0%	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	68.0%	11.0%	18.0%	1.0%
				いいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	10.0%	0.0%	3.0%
			どちらともいえない：3.0%	いいえ：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	8.0%	10.0%	0.0%
				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	71.0%	13.0%	15.0%	0.0%
				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	71.0%	13.0%	15.0%	0.0%
				いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	10.0%	13.0%	0.0%
				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%	15.0%	5.0%	21.0%