

評価結果概要版



平成30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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	フォーユーデイサービス淡路
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目109番
事業所電話番号	03-5298-6018

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)在宅で自立した生活を送る為の支援～その人らしさの生活保持 2)ご利用者の自己実現～心身に活力と身体・脳機能低下予防 3)ご家族に安心感～介護疲れからの脱却 4)職員育成～社会に貢献できる人材を増やす 5)地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築

全体の評価講評

特に良いと思う点

・日常の会話や体力測定、自宅訪問などを通じて情報を収集し、本人に適した機能訓練の実施に取り組んでいる

機能訓練指導員は空き時間を利用して、利用者の身体の状態や悩みなどを聴き取りし、アセスメントにつなげている。「立ち上がりから歩き始めが一番転倒リスクが高い」などの状態に合わせて、今後の注意点や機能訓練の見直しを図っている。また、体重測定、握力測定などを実施して情報を集め、より適切な機能訓練を実施できるようにしている。実際の自宅の様子を見ることで、日常生活の様子や家族の要望を具体的に知ることができるため、作業療法士が、自宅へ環境評価に赴いている。これらの取り組みにより、身体能力が向上する方も多い。

・過剰介護の現状を見直し、機能訓練や介助方法のマニュアルを作成することで、本人の能力を生かした自立支援に繋げている

今年度、「過剰介護」を事業所の課題として捉え、やりすぎ介護でケアを行ってしまうことについて、原因分析と意識の見直しを図った。業務の効率化や、安全確保とのバランス、根拠のある正しい介護マニュアルの欠如などを原因として捉え、「やりすぎない介護」の実現に取り組んだ。土曜日に勤務している理学療法士を採用したことにより、機能訓練や介助方法の個別マニュアルを作成し、職員間の介護方法の統一を図った。機能訓練の強化は同時に事業所の強みにもなり、機能訓練を目的として通われている方もいるなど、そのニーズは高い。

・思考を柔軟にして、多様な職員を受け入れる体制作りを行い、ダイバシティを実現している

12月に外国人技能実習生を迎えたことをきっかけとし、一日の流れをマニュアル化した。日常業務の見える化を図り、朝の朝礼から、利用者の到着、午前・午後の活動など、業務終了までの流れをまとめることで、いつどんな業務をすればいいのかを分かりやすくした。また、障がい者雇用を行い、本人専用のマニュアルを作成している。時系列で仕事内容をまとめ、実際の業務内容一つひとつを記載することで、確認しながら業務を確実に進めるようにしている。多様な職員を受け入れ、働きやすい環境を整えている。

さらなる改善が望まれる点

・重度利用者を対象としたプログラムの工夫を期待する

要介護3以上の利用者の割合は30%以上であり、12月には37%であった。デイサービスという特性上、プログラムの内容は手工芸や役割支援・レクリエーション・外出活動など、活発な内容が多く、事業所の強みとなっている。しかし、当事業所では中重度ケア体制加算を取得しており、プログラム内容をさらに工夫されることを期待する。マッサージやアロマなどの五感を刺激し、リラックス効果が得られるような活動プログラムを増やすことができると、介

護度が高い利用者を多く受け入れる上で、さらに事業所の強みとなっていくと考える。

・食事・おやつに関してさらなる充実を期待する

季節感を感じられるようにという思いから、月に数回の行事食を提供している。また、敬老会や5周年記念などの特別な日には、天麩羅や赤飯などの豪華なメニューを用意し、いつもと違う献立を楽しんでいる。しかし、利用者アンケートでは、食事に関して、肯定的返答65%、消極的返答・否定的返答35%であった。「献立のバランスも良く、味もおいしい」などの声が寄せられた。その一方、「おやつはもう少し工夫をしてほしい」などの声も寄せられた。食事・おやつに関してさらなる充実を期待する。

・発想を転換して新たな地域貢献の取り組みを期待する

施設が立地している場所も周囲は商業施設やビルばかりである。そのため、法人全体で積極的に取り組んでいる地域住民に向けた家族介護者教室の開催などは、当事業所の場合は実施しても参加者がいない状況である。認知症カフェなどの取り組みも、同様である。そのため、事業所では企業とコラボした活動ができないかと考えているところである。企業の社会貢献意欲は高まっており、介護や認知症に対する啓発や、介護離職防止の啓発など、発想を転換して新たな取り組みを生み出せることを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・介護保険外のサービスとして、地域の高齢者の買い物支援している

千代田区にはスーパーマーケットや生鮮食品を取り扱うお店が少なく、高齢者の買い物難民が多いと言われている。事業所が立地している神田地区では2か所しかなく、そのうち1か所は事業所の隣にある。そのため、11時30分～15時30分の、送迎車を使用していない時間を利用して、地域の高齢者の買い物支援サービス（買い物バスツアー）を実施している。1回につき500円で、サービス利用が可能である。介護保険内のサービスではカバーできない支援を自費サービスとして開発することで、地元地域の高齢者ニーズに応られるよう努めている。

・併設ショートステイと合同で生活基盤型サービスを実施し、本人・家族から喜ばれている

一人暮らしの利用者を主な対象者として、生活基盤型サービスを提供している。主な内容は、延長利用・夕食提供・夕食持ち帰りサービス・買い物同行・無料の理美容サービス・ショートステイとの連携サービスであり、本人や家族からも喜ばれている。併設のショートステイは、入所は午後から、退所は午前がルールとなっている。そのため、ショートステイの職員と連携し、午前中にデイサービスで過ごして午後からショートステイへ入所、また、午前中にショートステイを退所した後にデイサービスを利用している方もいる。その場合は、自費での利用である。

・対象エリア拡大や強みを意識したホームページ作成等を通じて、稼働率向上を実現した

一般デイの稼働率は2月末の時点で、81.5%であり、1年前より10%改善している。今年度より、対象となるエリア範囲を拡大し、中央区や台東区の利用者を積極的に受け入れた。また、ホームページの内容が、事業所の特徴が見えず、楽しそうな内容ではないことを見直し、誰に見せたいのかを意識して更新するようになった。「機能訓練」「季節感のある食事」「地域との交流」など、カテゴリーを分かりやすくし、表情重視で写真を選定するようにした。これらの取り組みにより、よりホームページが閲覧しやすくなり、新規利用者獲得につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/75

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	72.0%	22.0%	5.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	65.0%	25.0%	10.0%	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	80.0%	12.0%	5.0%	いいえ：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	62.0%	25.0%	7.0%	5.0%
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	60.0%	32.0%	5.0%	いいえ：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	7.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	7.0%	7.0%	無回答・非該当：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	80.0%	10.0%	7.0%	いいえ：2.0%
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%	22.0%	20.0%	いいえ：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	15.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	12.0%	5.0%	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	77.0%	12.0%	7.0%	いいえ：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	77.0%	15.0%	5.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	10.0%	5.0%	いいえ：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	37.0%	30.0%	10.0%	22.0%

評価結果概要版



平成30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	社会福祉法人東京栄和会
事業所名称	千代田区立一番町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区一番町12番いきいきプラザ一番町3階
事業所電話番号	03-3265-6131

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)思いやりのこころの介護を実践する 2)家庭的な雰囲気大切に。 3)尊厳を持った、その人らしい自立生活が送れるようにする。 4)自己決定の尊重と残存機能の活用に努める。 5)地域と共生し地域福祉の拠点を目指す。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・管理栄養士による栄養バランスなどに配慮した献立で食べる意欲を引き出している

食事の献立は管理栄養士が定期的に利用者から聞きとりをして、栄養バランスや季節の食材を使った食事を提供している。利用者一人ひとりの嗜好や食事形態も考慮し、常食、お粥、極きざみ、ソフト食と利用者の体調に合わせ支援している。また、行事食では「おでんバイキング」や鍋、寿司職人を招いて「寿司バイキング」など変化のある趣向を取り入れ、食べることの楽しさを考え取り組んでいる。利用者調査でも食事は「美味しい」「色々違ったメニューがでる」などの声が聞かれた。

・選択制のプログラムを多種類用意し利用者が楽しんで過ごせるよう取り組んでいる

プログラムには手先を使う手工芸や囲碁、将棋、麻雀、習字、ぬり絵、健康体操などがあり、利用者が好きなプログラムに参加し楽しんでいる。健康体操は定期的に講師を招いて無理のないようなプログラムを組んでおり、利用者もできる範囲で参加している。パンフレットでも写真入りで利用者が真剣に取り組んでいる様子が紹介されている。デイルームには皆で作った作品が飾られていた。事業所では活動がマンネリ化にならないよう新しい取り組みも検討しているところである。

・記録を整備し、分かりやすい文言で表現して職員間で情報の共有を図りながら支援している

事業所では記録の標準化は重要と考えており、専門用語はできる限り使用せず、誰が読んでも理解できるような記録になるよう心がけている。利用者がデイサービスで過ごしている時の様子や、送迎で車の乗降ステップに足が上がりにくいなど小さな気づきも、デイサービス日誌に落とし込んでいる。出欠表には入浴の内容、食事の状況を記録し職員間で情報の共有を図っている。また、連絡帳は事業所と家族間の貴重な情報交換のツールとなっている。

さらなる改善が望まれる点

・在宅生活が続けられるよう生活機能の向上に向けたさらなる取り組みに期待したい

看護師が中心となり、主に生活リハビリを目的とした支援を行っている。車いす利用者も食卓のいすに移乗するなど立ち上がる機会を多くしたり、トイレまで歩くなど生活機能向上の訓練を行っている。現在機能訓練指導員が不在であり、利用者の身体状況やニーズに応じた個別のプログラムの作成、評価などは十分には行えていない。今後は事業所としても、日常生活で実施できるリハビリなども取り入れていきたいとしている。

・業務マニュアルの定期的な見直しが期待される

送迎、食事準備、入浴などの日常業務や事故防止対策、感染症対策などのマニュアルが整備されており、職員は必

要に応じて確認している。マニュアルは改善が必要と思われる場合に見直しを行い、利用者個別の対応手順については職員の提案などから随時見直しをしている。日常業務の基本手順についても入浴担当、連絡帳担当、リーダーなどそれぞれの立場からの提案や気づきなどを検証して、定期的に見直す取り組みに期待したい。

・活動の様子を定期的に「便り」として発信するなど、家族との交流・連携を図る取り組みに期待したい

家族には連絡帳や送迎時に口頭で利用者の様子を伝えており、利用時のエピソードなど、具体的な様子を伝えるようにしている。連絡帳に記載された家族からのコメントには必ずフィードバックしており、コメントの内容は日誌や連絡ノートにも記載して、職員間で共有している。しかしながら、行事への参加となると、今回家族にアンケートをとったところ、「行事にほとんど参加しない」という回答が多く見られた。事業所としても利用者の活動の様子を「お便り」として発行することも検討しており、更なる家族との交流・連携を図る取り組みに期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・働き方を検証し「ノー残業デイ」を設けることでサービスの質の向上につなげている

事業所では残業を減らすために声をかけあいながら、協力して勤務時間内に業務を終わらせる取り組みを行った。「ノー残業デイ」が実施されてからは、職員に精神的な余裕ができ、協力して業務を行うことで職員の関係性が良好となり、サービスの質の向上につながるようになった。利用者からも「笑顔で接してくれる」「明るく元気に接してくれる」との声が聞かれた。

・ドライバーと職員が連携して利用者の要望に応じて送迎サービスを提供している

事業所は4台の送迎車を使用して、連携しながら送迎サービスを提供している。毎日の朝礼にはドライバーも参加して利用者の状況を確認している。送迎表を作成し、乗車時間の短縮や安全に乗降できるように工夫しており、送迎時間については利用者や家族などの要望で遅めに迎えに行ったり、早めに送っていくなど柔軟に対応している。ドライバーは送迎時以外は介護職員の補助として、配膳や移動などの支援に参加しており、利用者の状況の把握にも努めている。

・ボランティアの受け入れや近隣の学校との交流など利用者が楽しめる機会を確保している

事業所は企業などから多くのボランティアを受け入れており、本の読み聞かせ、ハンドベルの演奏、ヨガ体操など多彩な活動を行っている。毎年近隣の小学校からの訪問があり、紙芝居を披露したり利用者とおやとりをするなど、利用者にとって楽しい交流の場となっている。事業所はいきいきプラザ内にあることから、ギャラリーに展示されている作品を見に行ったり、落語やコンサートなどのイベントに参加するなど、利用者の生活の幅が広がるような様々な機会を提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/90

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	68.0%	19.0%	7.0%	無回答・非該当：4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	73.0%	21.0%		いいえ：4.0% 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	85.0%		7.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	60.0%	24.0%	12.0%	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・リハビリは、家での生活に役立つか	39.0%	48.0%	7.0%	いいえ：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%		7.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%			どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	80.0%	7.0%	12.0%	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	58.0%		36.0%	どちらともいえない：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	85.0%		9.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	14.0%	7.0%	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	60.0%	26.0%	12.0%	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	75.0%	14.0%	9.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	12.0%	12.0%	いいえ：4.0%
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	41.0%	19.0%	34.0%	いいえ：4.0%

評価結果概要版



平成30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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	千代田区立岩本町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区岩本町2丁目15番3号岩本町ほほえみプラザ3階
事業所電話番号	03-5825-3407

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．最も困っている人々の命と暮らしを守ること。 2．共感する気持ちを大切にすること。 3．社会・地域の要請に応えること。 4．人とひとの絆を大切にすること。 5．水・電気など資源を大切に、防災に心がけ火を出さないこと。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者調査における総合満足度は、90%以上が「満足」と回答しています

今年度の第三者評価における、利用者調査では、「総合的にみて、サービスをどのように感じていますか」の設問に、92%の利用者・家族が、「大変満足」又は「満足」と回答しており、非常に高い満足度となっています。高い満足度の背景として、ケアプラン内において、個別のプログラム表を作成している事や家族への細やかな連絡等が好影響を与えていると思われます。個別プログラム表は、1日の時間軸に沿って、どのようなサービスをどの位の時間で提供するか等を記載しています。簡潔で非常に効果が高い取り組みであり好事例として高く評価できます。

・利用者調査における食事の満足度は、約90%が「満足」と回答しています

昼食時に栄養士や調理師が食堂に向いて利用者の生の声を直接聴取しています。昼食はカウンターで職員が取り分けて、食事の雰囲気を楽しんでいます。最近では、フロアで天ぷらを揚げ、油の音や匂いも含めて楽しんでもらえるような企画を行い、好評を得ています。その他、食事のお持ち帰りサービス等にも取り組んでおり、好評を得ています。自宅では摂取量が少ない方もデイではしっかり召し上がっている方もおり、利用者調査では、「家の味付けとは違って美味しい、気分があがる」等のコメントも上がっており、好事例として高く評価できます。

・地域住民の協力を得て、様々な交流が盛んに行われています

例えば、企業からのボランティアとして大手喫茶店従業員の来訪により、コーヒー抽出体験を行いコーヒーの香りが漂う活動が好評でした。他にも、年間を通して、近隣保育園等の子供たちによる歌や踊りの披露、子どもたちからの作品や季節のカードのプレゼント、敬老の日等の来訪等、多様な形・機会での交流が図られています。その他、高校生の職業体験やダンスの成果披露、消防署の方の講話を聞いてクイズに答えて景品をもらうといった地域拠点としての強みを生かした交流も盛んに行われており、好事例として高く評価できます。

さらなる改善が望まれる点

・経営層が、事業所の全体最適の視点で、広報活動、間接業務の削減、新規ICTの導入等に取り組んで欲しいと思います

競合他社の特化型増加を踏まえてのサービスの方向性、広報活動、アクティビティーや機能訓練の充実等、様々な課題や改善が必要な点を既に認識しています。今後は、これらの課題解決や改善に取り組む為に、例えば、「やらなくても良い業務、利用者にも職員にも必要ない業務」等を視点として、重複業務の削減等を図る事を期待します。また、新規ICT導入により、大きな効果を得る為に、経営層は、事業に必要な情報の収集・共有・運用等、できる限り

議論を尽くし、全体最適を企図し、直接介護サービスの質の向上に繋げて欲しいと思います。

・新規ICTシステム導入を踏まえ、マニュアル、OJTの運動性の向上に期待します

新規ICTシステム導入を踏まえ、介護過程の展開、マニュアル、OJT、チャレンジシート、法人内研修制度の連動性・相乗効果の向上に期待します。法人の歴史・伝統や歴代の先輩職員の手による積み重ねられた手引書等、他の法人には無い財産を活かし、例えば、マニュアル類に基づくOJTの仕組み（常勤・非常勤問わず）、マニュアル類に明示されている知識・技術の習得のチェック、チェック後の目標管理・評価等、多摩同胞会の人材育成システムの基幹を、さらに強固なものとする事を期待します。

・にやりほっと報告書のさらなる活用により、成功事例の共有や評価を職員に還元できる仕組みづくりを期待します

いつ、どの場面で、どんなときに、どんな対応をしたら上手くいったのかを、報告書として作成し全スタッフで共有しています。こうしたツールが、職員のやる気を向上させています。今後は、職員のやりがいや意欲・モチベーションを高める方策等の一つとして、にやりほっとの範囲を拡張し、家族やケアマネジャー、地域住民等からのポジティブな声も汲み取り、その内容を職員全体で共有する等の取り組みも期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人単位で、経営層自らが新人教育を担い、力を入れています

毎年度、その年度に入職した正規職員を対象とし、法人本部会場にて、座学の入職時基礎研修を開催しています。プログラムは、法人の歴史・理念体系、目標管理制度や就業規則、サービスの提供方法、リスクマネジメント等、多岐に渡るテーマを扱っています。座学の講師となるのは、理事長を始め、法人内の各事業所の施設長等であり、新人を法人の仲間として受け入れ、方針や手法を伝える事に力を入れていると言えます。今後は、対象を非常勤職員にも拡大し、プログラムや開催場所等を工夫し、多摩同胞会人の育成にさらに力を入れて欲しいと思います。

・看護師が常駐し、医療面でも安心なサービスを提供できるように力を入れています

看護師がいる事で、医療処置が必要な方にも、個別に対応する事ができています。また、必要時には、看護師が直接、主治医と相談等をしており、事業所を超えて連携し、きめ細やかに対応している事は、高く評価できます。今後は、利用率の向上も視野に入れて、感染症予防・肺炎予防、住まいの室温・換気等、健康を保つための体調や環境管理方法等を具体的に伝える等の取り組みも期待します。看護師が常駐している強みを生かし、さらに力を入れて欲しいと思います。

・個別機能訓練に力を入れています

リハビリの意向がある方の自宅に作業療法士が訪問し、居宅訪問チェックシートを活用して、家屋状況、生活状況、身体機能、日常生活動作等をトータルに観察・評価し、個々に合わせて個別機能訓練計画を作成しています。本人の意思や意欲を汲み取った上で、半年の長期目標と3か月の短期目標、具体的なプログラム内容・目的・目標・リスク等を記載して、支援しています。例えば、お花の教室に行きたいといった具体的な意向に基づいた目標を設定する等、意欲を保ち、在宅生活に必要な能力維持ができるような支援の実現に力を入れています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/65

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%	8.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%	8.0%	いいえ : 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	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%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	64.0%	24.0% 6.0%	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	60.0%	26.0% 6.0% 6.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%	6.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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%	11.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	57.0%	20.0% 20.0%	いいえ : 2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	11.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	8.0%	どちらともいえない : 2.0% 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	86.0%	8.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%
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	88.0%	8.0%	いいえ : 0.0% 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	82.0%	13.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%
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%	31.0% 24.0%	いいえ : 2.0%