

# 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	仲町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区仲町20番5号
事業所電話番号	03-5966-7001

## 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) 利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切にする 2) 社会的ニーズを見つけ出し、それに対応する 3) 品質マネジメントシステムを継続的に改善する 4) 「4 C's with THANKS」の行動をする

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・多様な活動プログラムを用意し、利用者は毎日2種類の中から選択することができる

職員がプログラムミーティングで活動内容を企画し、準備を行っている。午後の1時間をアクティビティにあて、音楽活動、生活作業、創作活動、教養活動など多様なプログラムを用意している。毎日、切り絵や書道、折り紙などの静的なプログラムと、ボーリング、輪投げ、スリッパ飛ばし、キックカーリングなどの体を使って楽しむ動的なプログラムを実施しており、利用者は好きな活動を選ぶことができる。書道や手工芸の作品はセンターの廊下に展示している。3、4か月に1回外出プログラムを実施し、外食、お花見、初詣でなどに出かけている。

### ・保育園と長年交流を続け、多くのボランティアを導入し、活動の幅を広げている

2か所の保育園と長年交流を続けており、夏休みを除いて、毎月1回以上は十数人の保育園児がデイサービスを訪問し、利用者と一緒に遊びをしたり、ダンスやお芝居を披露している。外食イベントや出前昼食を通じて、地域の商店や飲食店とかかわりを深めている。書道、フラワーアレンジメント、墨絵、ヨガ体操の講師をボランティアが務めている。また、コーラス、吹奏楽、ピアノ演奏、大正琴、和太鼓、オカリナ演奏、日本舞踊、フラダンス、手話ダンス、創作ダンス等、多様な団体・個人ボランティアがデイサービスで活躍している。

### ・利用者の体調変化を見逃さないよう気を配り、疲労時に休養できるスペースを十分に用意している

体調について送迎時に家族から情報を聴きとっている。デイサービス到着後に看護師が体温・血圧・脈拍を測定している。体操時にも職員が利用者の状態に目を配り、無理をしすぎないように注意を促している。利用者の体調がよくなかったり、疲れを訴えた場合に利用者が横になって休めるようデイルームにベッド2台を用意し、また、6畳程度の畳の小上がりでも休養できるようにしている。体調に関して利用者・家族から介護職員に相談があった場合には看護師に報告し、適切に答えるよう取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

### ・重度の利用者など幅広い利用者を受け入れることができるよう居宅介護支援事業所等へのさらなる働きかけに期待したい

利用申し込みはほとんどケアマネジャーを経由して行われている。趣味活動に力を入れているという事業所の特徴が多く、ケアマネジャーに知られており、軽度の利用者を紹介されることが多い。しかし、職員の技量や事業所のスペースには十分余裕があるので、重度の利用者への対応も可能である。今後は幅広い利用者を受け入れることができるよう居宅介護支援事業所等への働きかけを強めるなどの取り組みに期待したい。

### ・個別性の高い一歩踏み込んだ介護計画を作成できるように、職員のスキルアップに向けた取り組みが望まれる

初回の介護計画は管理者、生活相談員が利用開始1～2回目までに作成するよう努力している。2回目以降の介護計画は、利用者個々の担当職員によっておおむね6か月ごとに見直している。利用者個々の担当職員が毎月、送迎、食事、入浴、趣味・生きがい、日常動作、排泄について目標達成状況をチェックし、介護計画に沿った支援が行われているか、また、計画の支援内容が利用者に合っているかどうかを評価している。ただ、介護計画の内容が定型文になりがちなので、さらに個別性の高い一歩踏み込んだ介護計画が作成できるような取り組みが望まれる。

**・家族の意見を率直に伝える機会として、また、家族間の交流を深める場を提供するために、家族の会の開催が望まれる**

家族の要望がある場合は、デイサービスの見学を受け入れている。また、敬老会、納涼会などのイベントを実施する場合は家族にも参加を促している。福祉サービス第三者評価の利用者アンケートの結果を運営に反映させている。第三者評価を実施しない年には同様の形式の家族アンケートを実施し、家族の意見を運営に取り入れるよう努力している。ただ、現状では実施していないが、家族の意見を率直に伝える機会として、また、家族間の交流を図るためにも、家族の会を開くことが望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・利用者の個人情報や尊厳を適切に守れるよう取り組んでいる

契約時、個人情報を第三者に提供する場面について説明し、「個人情報使用についての同意のお願い」に署名を求めている。また、広報紙やブログに利用者の写真を掲載することについては写真掲載等についてのアンケートを行い、掲載しないでほしいとの意見があった場合には、「仲町通信・ブログ写真掲載不可名簿」に登載している。個人情報、プライバシー保護、利用者の個人の尊重についての意識を持ち続けられるよう年1回勉強会を行い、個人情報の漏洩や利用者を傷つける発言などのうっかりミスが起こらないよう取り組んでいる。

### ・出前昼食や昼食外出を企画し、利用者が食を楽しめる機会を提供している

通常はクックチル方式で調理された献立を厨房で温めて提供しているが、2か月に1回程度、出前昼食を実施し、近隣の飲食店や宅食店から取り寄せた寿司、釜めし、季節のお弁当、丼ものなどを楽しんでいる。また、ドライブを兼ねてファミリーレストランや和食料理店で昼食をとる「昼食外食」や近くのベーカリーでパンとお茶を楽しむなどの「プチおやつ外出」も実施している。誕生会や敬老会、クリスマス会、新年会などのイベント時には行事食を提供している。

### ・複数の体操プログラムを用意し、利用者の機能の維持・向上を支援している

法人の理学療法士考案の「セラバンド体操」(ゴムのチューブを利用)、「腰痛予防体操」、「棒体操」(ウレタン棒を利用)のほか、軽い体操プログラムとして「太極拳体操」、「民謡体操」、「おとセン体操」(おとしよりセンター考案の体操)を用意し、毎日体操を行っている。利用者の一人は「入院して足が弱ったのだけれど、ここで運動を続けてずいぶんよくなった。もうじき杖がいらなくなりそう」と嬉しそうに語っていた。レクリエーションにもボーリング、輪投げなど機能訓練の要素を取り入れ、利用者が楽しく体を動かせるよう支援している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/80

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	84.0%	8.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	76.0%	19.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	91.0%		どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	67.0%	19.0% 6.0%	6.0%
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%	28.0%	8.0% 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	86.0%	10.0%	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	91.0%	6.0%	いいえ：0.0% 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%	6.0%	13.0% 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	71.0%	6.0%	21.0% 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	86.0%	8.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	6.0%	8.0% いいえ：2.0%
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%	6.0%	8.0% 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	84.0%	8.0%	6.0% いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	6.0%	15.0% 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	60.0%	13.0%	26.0% いいえ：0.0%

# 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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	前野高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区前野町4丁目16番1号おとしより保健福祉センター2階
事業所電話番号	03-5392-8736

## 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.利用者本位のサービス提供 2.経営改革 3.地域貢献・地域連携の強化 4.人材育成 5.リスクマネジメントの機能強化

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・業務全般の見直しを行って入浴枠の拡大を実現し、利用者の満足度向上を図るとともに施設利用率の向上につなげている

利用者・家族の入浴希望の高まりに対応するため、浴室が地階にありデイルームが2階にあるというハード面の制約がある中、安全で効率的な入浴体制を組み一人でも多くの利用者が入浴できるよう、入浴会議等を開催し検討を重ねてきた。送迎、趣味活動、職員配置、業務の手順等すべての職員の動きを大幅に見直し、その結果、平成29年度における一日当りの入浴者数は前年度に比べ約1.3倍となった。入浴定員が増え、入浴回数が増えたことは利用者・家族にも大変好評で、施設の利用者数の増加、ひいては収支バランスの改善にもつながっている。

・「自立支援」の基本方針が浸透し、職場風土の良さも相まって、ベテラン職員を中心として質の高いサービスが提供されている

職員の大半が勤続5年以上、10年を超える職員も半数以上で、経験豊かで技能水準の高いベテラン職員を中心とした活動が利用者への質の高いサービス提供に繋がっている。「自立支援」の基本方針の下、送迎・入浴・趣味活動・機能訓練・自由時間などのすべての時間で利用者の笑顔が見られるよう支援している。平成30年度第三者評価の職員アンケートでも、「職員すべてが利用者第一の考えの上でサービス提供している」「情報共有して統一した対応をしている」「職員が笑顔で働いている」など取組み意欲の高さや職場風土の良さを示す意見が多数あった。

・機能訓練に力を入れており、加算条件を満たすレベルの個別機能訓練を行っている

看護師と理学療法士を機能訓練指導員として配置しており、通所介護計画書の訓練項目や内容に沿った訓練を実施している。心身機能低下防止のため集団体操や個別訓練を行い、定期的に結果を評価して計画の見直しを図っている。介護職員と機能訓練指導員の看護師は毎日体操を行い、日常に体操を活かすようアドバイスしている。またマッサージと組み合わせた体操や、毎週1回理学療法士による個別の直接指導も行っている。個別機能訓練加算を取得していないため、利用者に費用負担はなく、施設は加算レベルの質の高いサービスを提供している。

さらなる改善が望まれる点

・経験の長い職員の知識・技能や業務の手順を、次世代の職員に効率的に伝えるための取組みに期待したい

送迎・趣味活動・給食等の職員の動きをすべて見直し、入浴枠の拡大を実現した。送迎の直営化、給食の配食方式への転換も行ったが、これらの業務改革は多くのベテラン職員の存在に負うところが大きい。しかし職員数のスリム

化は限界に近く、職員の高齢化も進む中、次世代の育成が重要な課題となりつつある。安定した質の高いサービス提供を継続するには、現在のノウハウの整理・記録と新人職員への継承が欠かせない。マニュアルの整備による業務標準化もひとつの手段であり、利用者状況・業務手順の変化に合わせ一層の充実を期待したい。

・ **利用者の外出ニーズ等に応え、非日常的な体験を増やす取組みに期待したい**

利用者の生活は自宅と施設の往復となることが多い。非日常を体験し心身の活性化が図れる外出は、利用者の多くが望むところである。施設では多数のアクティビティを用意して諸活動に参加できるようにしており、レクリエーション会議では行事やレクリエーション、季節の活動等を企画している。しかしながら施設の中での活動が中心で、外出は近隣が主で回数も多くはない。歩行支援が必要な利用者が多くなり、職員配置等の問題もあるが、利用者の非日常的な体験を増やし、生活がより豊かなものとなるよう一層の取組みに期待したい。

・ **介護職の事務作業の時間を短縮し、業務の効率化を図るため、IT化の検討に着手することを望みたい**

平成29年、当施設は利用者の要望に応え入浴枠を拡大するとともに、送迎直営化、定員変更、職員数削減など多くの業務改革を進めた。29年度入浴者数は前年比1.4倍の平均11名/日、利用者数も前年より1.3人/日増加するなど改革の成果が現れている。一方、業務日誌からケース記録への転記など現場には多くの手書き作業が残っており、介護職の事務の効率化が今後の課題となっている。職員数のスリム化と高齢化という状況、新人職員の確保・育成という課題もあり、これらの改善にはIT化の導入も必要と考えられる。今後の検討を望みたい。

## 事業者が特に力を入れている取組み

・ **視覚障がいや知的障がいのある利用者も受け入れ、障がいに応じた自立支援を行っている**

視覚障がい者や知的障がい者など障がいのある利用者も受け入れ、障がいに応じた自立支援をきめ細かく行っている。視覚障がいのある方には食事の際は献立を個別に耳でそっと説明し、食器も持ちやすい形状のものを選ぶなど、食べやすく食事が楽しめるように支援している。知的障がいの方には脳トレも勧め、喜んで取り組んだ結果足し算ができるようになるという嬉しい成果も生まれた。また体操や趣味活動・機能訓練などの各種活動にも参加しやすくなるよう工夫している。カラオケでは職員が歌詞を伝えているが、利用者同士も伝え合い共に楽しんでいる。

・ **送迎の待ち時間には個別活動を用意し、この時間が有意義なものとなるよう工夫している**

利用者の来所から10時半までの間と、午後3時半から帰宅するまでの間は「選べる活動」の時間とし、手芸や折り紙・茶飲み会・作業療法（タオルたたみや清拭準備等）・脳トレ ニング・日常生活活動訓練等から好みのものを選び有意義な時間が過ごせるようにしている。帰宅時には、「選べる活動」の前に「今月の言葉」を音読したり「今月の歌」を歌ったりしている。「今月の言葉」は、有名な詩人のもの等を使用している。月初めはあまり声が出なかった利用者も月末には大きな声が出せるようになり、口腔機能の改善も期待できる取組みとなっている。

・ **「利用者満足度調査」を実施し、家族との連携でより良い施設づくりを目指している**

利用者には選ばれる施設を目指し、サービス向上、運営効率向上を図っている。「利用者満足度調査」などを毎年実施し、サービスや施設運営について意見を聞いている。質問は職員の接遇や施設設備の維持管理状況等15項目からなり、5段階で評価を求めている。いずれの項目も「はい」と肯定的な回答が多く、運営に満足している様子がうかがえる。意見や要望には一つひとつ丁寧に回答し、調査結果を今後のサービスの向上や施設運営の効率化等に活かしている。なお、第三者評価による利用者調査も隔年で実施し、施設独自調査と合わせ毎年実施としている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/49

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%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	96.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	92.0%		8.0%	
	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	76.0%		20.0%	
	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 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	76.0%		20.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%		
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0%			
	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. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%		12.0%	
	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	92.0%		8.0%	
	どちらともいえない : 0.0%	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	80.0%		8.0%	12.0%
	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	96.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	96.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 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	88.0%		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	92.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%		8.0%	
	どちらともいえない : 4.0%	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	48.0%	20.0%	8.0%	24.0%

# 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	成増高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区成増4丁目37番1号
事業所電話番号	03-5383-1111

## 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)地域資源の創出と好循環による地域包括ケア 2)ご利用者が在宅生活を継続する為に私たちができる支援を常に考える 3)認知症ご利用者、そのご家族への支援体制の構築 4)ご利用者の意思や気持ちを大切にしながらサービスを提供する 5)ご利用者、職員の双方にとって価値のある事業所である事

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・体操プログラムや歩行クラブの実施によって利用者の機能維持・向上に努力している

法人の理学療法士（PT）が考案した約1時間の体操プログラムを毎日実施している。この体操は、首から足先までのストレッチや筋力強化を目的としたもので、ほとんどの利用者が参加している。また、事業所の入り口からデイサービス入口までの15メートルの廊下を利用して、利用者が自主的に歩行訓練を行う「歩行クラブ」活動に取り組んでいる。一定以上の距離を歩いた利用者には、事業所から表彰状が渡され、利用者のモチベーションを高めることに役立っている。

### ・家族の介護負担を考慮し、利用者だけではなく家族へのサポートにも力を入れている

法人は平成30年度ビジョンに「家族への支援」を重点に掲げて家族のレスパイト（休養）機能の強化に取り組んでいる。当デイサービスでも、夕食提供（夕食持ち帰りサービス）、困りごと相談、緊急時の自宅訪問などを通じて、利用者だけではなく家族へのサポートにも力を入れている。また、お迎えの職員が利用者の自宅で利用者の準備を手伝ったり、利用者の汚れた衣服の洗濯・乾燥を行うなど、家族の負担を減らす取り組みを行っている。

### ・地域住民向けの勉強会・体操教室の開催、ボランティアの支援等に取り組んでいる

板橋版地域包括ケアシステムの第2層協議体構成員として、地域支援に取り組んでいる。法人は利用者の在宅生活を継続させるために「地域資源プロジェクト」を企画し、家族や地域への支援を強化することによる安定的な生活基盤の構築に向けた取り組みに力を入れているが、当事業所としても、地域からの相談に応じたり、地域住民向けの勉強会・体操教室の開催、シニアボランティアの支援等に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

### ・職員が統一した手順でサービスを提供できるような研修の検討に期待したい

新人職員が先輩職員の手順を単に真似するだけではなく、手順のポイントや目的を理解したうえで業務にあたることを重要視し、そのための学習の機会を提供するように取り組んでいる。今後は、キャリアパスの段位取得者を増やすことなどによって、職員の意欲を高めると同時に、手順の実演等、具体的に指導できる機会を設け、介助方法の適正化につながるような研修の検討が期待される。

### ・入浴時のプライバシーの確保と室温管理にさらなる工夫が望まれる

1日約20人に入浴のサービスを行っているものの、キャンセル待ちが出るほど要望が高い。浴槽や脱衣場をカーテンで細かく区切り、プライバシーの確保に努力しているが、設備やスペースの制約から、まだ改善の余地がありそう

である。また、脱衣場や浴室の窓から寒気が入るため、冬場の室温が低くなりがちである。これらの課題を解決し、利用者がよりゆったりと入浴を楽しめるように、さらなる工夫に期待したい。

・**実際に役立つよう防災訓練のさらなる充実を期待する**

全体で年2回、防災訓練を実施している。月2回、災害時の対策として171伝言ダイヤルを活用した訓練を実施し、災害時に備えている。しかし、職員アンケートでは、災害時の動きに対する心配の声も寄せられていた。訓練がマンネリ化しないよう、また、実際に役立つよう防災訓練のさらなる充実を期待する

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**利用者満足度向上に向け、接客マナー向上に注力している**

接客マナー向上に注力している。OJTなどを通して、利用者の思いを汲み取り、対応することを教育指導している。さらに、全体会議では来客者への挨拶とお茶を出すなど、気持ちの良い対応を行うことなどを呼びかけている。その結果、利用者アンケートでは、「職員の言葉遣いや態度など」に関して回答者の90%が満足と答え、「職員の対応が良いので、デイに来る日が楽しみ」などのコメントが寄せられていた。

・**ITを活用して事業所の情報発信に努めている**

事業所新聞である「なります通信」を地域包括支援センター、行政、民生委員、かかわりのあるケアマネジャーに配布している。また、法人のホームページに事業所の情報を掲載するほか、SNSも活用している。ホームページは1か月に20回以上の更新を目標としており、午前中に行われた活動の内容が午後にはアップされることもある。毎月発行している事業所新聞「なります通信」をホームページ上にも掲載し、事業所の状況を広く発信しており、海外に居住する家族からも喜ばれている。

・**看護師と介護職員の役割分担のもとに、協力して利用者の健康状態を見守っている**

看護師が常駐しており、介護職員と協力して、利用者の健康状態を見守っている。看護師は利用者とのコミュニケーションをとりながら毎日、体温・血圧・脈拍を測定するほか、利用者が連絡ノートに挟んで持参した当日分の薬剤を確認し、昼食後の服薬の支援も実施している。介護職員は利用者の状態や入浴の可否の判断、体操の内容等について看護師に即時に相談できるので、安心してサービスにあたることができている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/78

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	82.0%	14.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	87.0%	9.0%		
	いいえ：2.0% 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	90.0%	7.0%		
	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	75.0%	19.0%		
	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	56.0%	31.0%	9.0%	
	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	56.0%	31.0%	9.0%	
	いいえ：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	7.0%		
	いいえ：0.0% 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	85.0%	12.0%		
	どちらともいえない：2.0% 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	70.0%	12.0%	17.0%	
	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	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%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	9.0%	9.0%	
	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	78.0%	9.0%	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	82.0%	9.0%	7.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%		17.0%	
	どちらともいえない：2.0% 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	48.0%	21.0%	26.0%	
	いいえ：2.0%			