

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	サンメール尚和デイケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-467-8686

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) 誠の心 2) みんなで創る地域の絆 3) 優しい心で笑顔のサービス 4) 仕事の工夫 スピーディな判断、スピーディな実践 5) 互いに活かしあう職場 6) 経営の安定と将来の発展

全体の評価講評

特に良いと思う点

・「自分で考え、決め、自分で行う」をモットーに、利用者が希望の活動を選択している

「自分で考え、決め、自分で行う」をモットーに、11種類のプログラムの中から利用者個々にマッチしそうな活動プログラムを紹介しており、利用者は活動を試した上で自分の希望で参加したい活動を選ぶことができる。一日のプログラムはリハビリ・体操・歌・手工芸など3～4つほど並行して行う。通常の通所介護の活動のためのフロア、喫茶のできるラウンジ、食堂、リハビリテーション室など、それぞれ特色をもった複数の部屋が整備され、活動の時間や内容によって使用する部屋を決めており、個々の活動に落ち着いて専念できる環境が整えられている。

・理学・作業療法的活動や音楽療法など楽しんで行える個々に応じたプログラムが充実している

居宅サービス計画書、通所介護計画書に基づき、個々の目標に応じた機能訓練計画書を作成し、機能訓練指導員がきめ細かく評価しながら、専門的で効果的な機能訓練に取り組んでいる。機能訓練指導員を中心に個別および集団でのリハビリを行うリハビリA、レクリエーションをベースにリハビリ要素を取り入れたリハビリBのほか、陶芸・絵画・手芸・書道・墨絵・絵手紙・華道などの作業療法的な取り組みや音楽療法など、ストレスが少なく楽しんで行えて認知症進行予防に繋がるプログラムが多彩に展開されている。

・四季折々の食材を生かした献立や多彩な行事食など、栄養とともに食の楽しさを提供している

管理栄養士と調理員が連携し、利用者の嗜好・希望を大事にしながら、栄養のある美味しい食事を提供している。季節の食材をふんだんに使用した食事は、昆布・煮干し・鰹節から天然だしを取って旨味にこだわっている。利用者個々の状態、体調や嗜好に応じて柔軟に提供しており、食事形態も様々に対応している。また、節句・お彼岸・七草・節分など季節を感じさせるものから、敬老祝賀会の祝い膳、クリスマス忘年会の洋食、毎月の誕生日会の祝い膳やケーキなど様々に工夫して多彩に提供しており、利用者の大きな喜びや満足感に繋がっている。

さらなる改善が望まれる点

・業務標準化の徹底に向けた、よりタイムリーな業務手順書の更新を

サービスの手順書として、食事、入浴、排泄、送迎、移乗・移動、認知症対応、地震対策、感染症予防など各種整備している。定期的開催されるサービス向上委員会、チームを編成して課題に取り組むQC（クオリティ・コントロール）活動、月一回の通所ミーティング等において改善点などを職員個々に出し合い、業務手順書に反映するよう取り組み、会議などで手順書の追加・修正を確認するように努めている。今後は、よりタイムリーな見直しが課題と

認識しており、より現場で活用できる業務手順書の更新の新たな仕組み作りが望まれる。

・**当事業所の強みや特徴を積極的に打ち出した稼働率アップへの取り組みの継続を**

今年度も新規利用者獲得にむけて取り組みを進めており、地域の居宅介護支援事業所および介護支援専門員へのアピールとして営業訪問し、空き情報なども含めた細かい事業所情報などのお知らせ配布を行っている。また、見学時の丁寧な対応やニーズに応じた迅速な利用開始にも努め、介護支援専門員との信頼関係の構築と連携を図っている。今後も、当事業所の様々な強みや特徴をより積極的に打ち出し、稼働率アップに向けて継続して取り組まれることが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**新たな「不適切なケアチェックリスト表」を活用し、更なる接遇への意識向上を図る**

あるべき職員の言動や行動など接遇に関するさらなる意識向上にむけ、サービス向上委員会により「不適切ケア」をテーマとした研修を、新たに用いる「不適切なケアチェックリスト表」を活用して年1回実施している。チェックリストの集計を受けて、職員同士や、対利用者への適切な呼称に関してより徹底を図っていくことを今後のスローガンとして掲げており、ポスター作成や注意喚起など、日常的な意識付けおよび意識の向上を図っている。

・**入浴機の入替を実施し、利用者ニーズにより応えられる入浴支援に取り組んでいる**

デイサービスの入浴は家庭での入浴が困難な利用者への対応とともに、在宅で着替えが難しい場合は入浴を利用して着替えを支援する目的もあり、利用者のADLや体調に応じて、一般浴とチェアイン浴に分けて入浴支援をしている。昨年にはチェアイン浴の入浴機を最新型に入れ替えており、新たな入浴機の導入により利用者負担をかけることなく効率性をアップさせ、利用者の高いニーズに応えるべく入浴サービスの枠をより広げていけるよう、今後に向けて業務検討が進められている。

・**長年継続された多彩なボランティア活動を活用して個別サービスをより充実させている**

食事準備など生活の支援や日々の活動・体操や花壇の手入れ・喫茶ラウンジの運営などでボランティア活動が活発に行われている。長期継続して関わっているボランティアが数多く登録され、利用者や活動内容への認識・理解が深い。配置は専任のボランティアコーディネーターが調整を密に行っている。年1回外部の会場を借りてボランティア感謝の集いを開催しており、ボランティア間で親睦を深める機会としている。利用者が職員以外の人々と交流する機会を多く確保するとともに、ボランティアの協力を仰ぐことで利用者へのサービス向上が図られている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/85

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%	15.0%	5.0%	いはいえ：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	8.0%		いはいえ：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	75.0%	6.0%	16.0%	いはいえ：1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	76.0%	8.0%	11.0%	いはいえ：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	73.0%	21.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83.0%	13.0%		いはいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	96.0%			どちらともいえない：1.0% いはいえ：0.0% 無回答・非該当：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	85.0%		11.0%	どちらともいえない：3.0% いはいえ：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	63.0%	8.0%	26.0%	いはいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%		6.0%	いはいえ：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	73.0%	6.0%	20.0%	いはいえ：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	76.0%	8.0%	13.0%	いはいえ：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%	10.0%	5.0%	10.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	13.0%	21.0%	いはいえ：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%	8.0%	8.0%	25.0%

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	西東京市
事業所名称	西東京市谷戸高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都西東京市谷戸町3丁目23番8号
事業所電話番号	0424-25-4626

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)福祉の心を持って夢や希望の実現を実現する事 2)安全で安心できる質の高いサービスの提供 3)地域に開かれた施設として活動する事 4)「都心会はひとつ」の方針で取組む事 5)心の通訳

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人と一体になって地域交流に取り組み、市公設民営のセンターとして施設利用者に加えて一般市民の夢や希望の実現にも貢献している

センターでは公設民営のセンターとして法人と一体になり、毎年度地域交流に力を注ぎ一般市民も対象とした行事やイベントを行っている。地域住民参加では4月に「きらら桜祭り」8月は「夏祭り」1月は「わくわく寄席」を行っている。介護者支援活動では「家族介護者教室」開催、地域のボランティア支援者には「ボランティア交流会」で日ごろの協力に感謝して永年の支援者に感謝状と昼食会を催している。また、地域の中学校の職場体験も受け入れ、高齢者福祉の大切さを知る機会とするなど、一般市民にも夢や希望の実現に貢献している。

・四季折々の行事食や冬の鍋料理などバラエティーに富んだ献立を提供し、職員との会話も楽しむ食事の取り組みを行っている

四季折々のバラエティーに富んだ食事の取り組みは、行事食、選択食、バイキング形式、冬の鍋料理、手作りおやつ等々、利用者の笑顔と元気に繋がる食事を提供している。食事時間にはゆったりとした音楽を流したり、職員との会話をしながら食事を楽しむ利用者の姿がみられる。栄養士・厨房、フロア職員も利用者と同じ食事をとりながら、利用者の雰囲気や食べ方などの考察を行っている。郷土料理の時には、料理の由来や作り方を簡潔に説明し、懐かしさを感じながら食べる利用者も多い。冬には、職員達が土鍋を持ち寄って実施する鍋料理も好評である。

・地域資源を活用し、地域との友好な関係を築くための工夫をしている

外出行事をはじめ地域のさまざまな資源を活用して、利用者支援を行っている。春秋のバスハイク、年3回のお出かけランチ、季節行事のぶどう狩り、お花見、紫陽花見物、菊観、初詣など、毎月、外出行事に取り組んでいる。特に、お出かけランチは、毎回利用者の要望を取り入れ、地域の商店街やレストランを活用しており、地域の方々との交流も行えるために利用者には喜ばれている。生活リハビリを兼ねて近所の公園に散歩に出かけて、公園を訪れている地域の方々とは何気ない会話をしたり、外の新鮮な空気と気分を味わい気分転換にもなっている。

さらなる改善が望まれる点

・施設外研修への参加、就労時間外の研修開催など、様々な制約条件を乗り越えて職員の資質向上を図る研修参加の機会確保に期待したい

センターでは毎年度目標管理シートを中心に管理者と職員が面談して人材育成計画を作成している。しかし、実施

の段階では職員体制の都合で研修参加を見合わせることもあり、さらに終業後に行うセンター内の研修では職員の都合に配慮して15分で終え、非常勤職員は任意参加にしている。一方、今年度の第三者評価職員アンケートでは研修機会について事業所の考え方と職員の意識に乖離も感じられる。利用者満足の維持向上のためには法人職員として、社会福祉の従事者として常に能力を高める機会を、分け隔てなく提供していく職場環境の確保に期待したい。

・**利用者の権利擁護についてはチェックリストを活用して職員の振り返りを行っているが、さらに深める取り組みが望まれる**

年1回法人による、「虐待の芽チェックリスト」を活用して職員の言動の振り返りを実施している。日頃から職員の状態を観察して気になる職員がいる場合には、センター長が個人面談を行い、本人が振り返りが行えるように促しているとしている。何気ない言動が不用意な言動につながることもあり、チェックリストの実施後に本人の気付きにつながっていくために、フィードバックを行うなど、取り組みをさらに深めることが望まれる。

・**利用者支援にあたる常勤と非常勤職員の研修の機会、並びに計画的な内部研修の取り組みが課題と思われる**

法人研修や外部研修に参加する機会があり、参加した職員は内部研修で報告することにしているが、現状では報告書が出されていないようである。法人研修を受けて、内部研修を工夫したいと検討していると思えるが、学習時間が短いこともあり、一つのテーマに向き合うのは難しいと感じる。利用者支援を行っている常勤・非常勤職員が、「積極的に参加したい」と思える学習会の取り組みが期待される。なお、テーマなども職員の意見を参考にし、研修計画を立てると一層良いと思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**職員は心の通訳として利用者が言葉にできない思いを理解し応えることを大切にしている**

施設の職員はご利用者が思うように言葉にできない心の思いを聴き取る「心の通訳」を務めるように心がけている。また、センターに支援に訪れるボランティアの方々にも「心の通訳」となっていただくようお願いしている。ご利用者の思いを受け留め相談や苦情を受けた場合には施設の苦情解決制度を迅速に運用するとともに、解決が困難な場合には苦情報告委員会、第三者を含む苦情解決委員会も設置しており、安全・安心で気兼ねなくセンターを利用いただくように職員一同がお世話し、またご利用者同士の歓談と交流の場となるようにしている。

・**職員や利用者の意見や提案を積極的に取り上げて基本事項などに反映させている**

定期的に利用者懇談会、家族懇談会等を開催し、利用者自身や家族からの意見や要望を取り上げている。家族会懇談会では、毎年事業報告を行い、利用者懇談会においても、事業所の運営上の意見や要望を取り上げる機会がある。利用者から外出ランチの希望が多く出され、実現させている。基本事項や手順等を見直す際には、毎日実施している朝夕2回のミーティングなどで、利用者の声を職員が集約し、職員の意見や提案も会議の中で出されている。また、職員の会議でプロジェクターを活用して、職員が意見や提案を出しやすいように工夫している。

・**利用者が、自律的な生活を送ることができるように取り組んでいる**

事業所は、1日を通して誰もが活躍して輝ける時間を感じてほしいという思いを込めて、様々な内容のバランスに配慮したプログラムを用意している。利用者の主体性を大切にするという観点から、カーリング、スマートボール、ストラックアウト等の運動系、絵手紙、生け花、頭脳ビンゴ等の文化系プログラム、その他にも趣味活動を複数用意し、自律性を尊重しながら、施設での時間を楽しく快適に過ごせるように取り組んでいる。また、利用者の状況に応じて、個別対応や図書コーナーを設置し、くつろげる空間を提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/63

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%	5.0%	いいえ : 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	90.0%	5.0%	いいえ : 0.0% 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	88.0%	7.0%	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	86.0%	5.0%	7.0% 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	60.0%	11.0%	25.0% いいえ : 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	5.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	5.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 1.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	76.0%	9.0%	11.0% 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	58.0%	5.0%	35.0% 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	92.0%	5.0%	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	78.0%	5.0%	15.0% 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	80.0%	5.0%	13.0% 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	76.0%	7.0%	15.0% いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	21.0%	どちらともいえない : 3.0% 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	45.0%	21.0%	31.0% いいえ : 1.0%

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	社会福祉法人鶴寿会
事業所名称	デイサービスセンタークレイン
事業所所在地	東京都西東京市西原町4丁目3番5号
事業所電話番号	0424-68-3300

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に努める 2) 利用者の安心安全に努める 3) 高齢者の尊厳を大切にする 4) 人材育成の向上に努める 5) 情報開示を積極的に行う

全体の評価講評

特に良いと思う点

・問い合わせや見学は利用者・家族の状況に合わせて丁寧かつ柔軟に対応している

利用者の問い合わせや見学の要望があった際には生活相談員が対応し、希望に応じた日時設定や利用者状況に合わせた事業所選を提案するなど、利用者・家族の状況に応じて柔軟に対応し、丁寧に相談に応じている。見学の際には送迎付きで対応し、また、送迎を含め食事など体験できる1日体験利用も実施するなど、利用者が事業所の環境や活動内容、また雰囲気などを事前によく把握し納得してから利用開始できるよう細やかに対応しているため、円滑な利用開始や利用者集客に繋がられている。

・過剰な介護を控え、利用者の自立支援を目指している

生活リハビリを軸として、利用者ができることは利用者にしてもらう支援を徹底している。看護・介護職が介護サービス、運転手は過度な介入をせず安全運行にそれぞれ専念するなど、相談員、看護職、介護職、運転手など各職ごとに役割分担を明確にしている。また、家庭での生活を重視したり、家族との連絡を密にする、独居の利用者にも一人にするよりデイサービスで過ごす方を優先するなど、利用者を取り巻く環境を考慮してのサービス提供をしている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の意思意向を尊重した支援の継続と、さらなる意識向上にむけて

コミュニケーション豊富で連携のとれた職員体制があり、利用者一人ひとりの価値観や嗜好を大切にしながら、常に利用者の立場に立った対応ができるよう努めており、個人の意思を尊重した支援が行われている。毎年法人内研修として接遇・マナーや権利擁護に関して学ぶ機会を持っており、パート職員も含めて今後もより多くの職員が参加して再認識や振り返りを行うなど、継続してさらなる意識向上に取り組んでいくことが期待される。

・利用者の動線に配慮した空間の効率的な使用のためにさらなる工夫を検討されたい

利用者調査結果では、事業所内の整理整頓が行き届いているかについて9割近い利用者が満足していることがうかがえる。いっぽう、トイレ誘導の際の動線や、休憩しやすい場所の確保については再検討の余地があると思われる。行事や飾りつけに利用した制作物や、保存年限の定められた書類の保管場所などを再度検討し、空間のさらなる効率的な使用方法を工夫されたい。

.

事業者が特に力を入れている取り組み

・ 申し送りファイルなどを活用して職員間での徹底した情報共有に取り組んでいる

毎日、朝礼と終礼を実施して利用者の状況確認を行うが、緊急に計画を変更する必要があると判断した場合にはその日の終礼で検討して迅速に対応しており、情報の伝達や利用者の声を全体へ反映させる大事な機会としている。日々の支援に必要な利用者情報の共有にホワイトボードや申し送りファイルを活用しており、申し送りファイルには各職員が確認のチェックを行って直近の情報・特記事項の周知徹底を図っている。

・ 多様なプログラムを考案し実施しながら、常に内容を検証し充実を図っている

生活リハビリを軸にした支援を行うために、多様な活動プログラムを考案し、実施している。体を小まめに動かすために午前・午後に体操を行い、個別活動や選択活動なども用意して、利用者自身が自分でできること、動かせることを過剰な介護で阻まないように留意している。音楽療法は継続して実施され、地域交流としてボランティアや講師の受け入れも行われている。また、プログラムも単純な繰り返しではなく、親しみやすいネーミングを発案したり、参加する利用者の特性に合わせたやり方に変更をするなど、内容を検証しながら充実化を図っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/50

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%	0.0%	2.0%
			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	79.0%	17.0%	0.0%	2.0%
			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	85.0%	8.0%	5.0%	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	58.0%	35.0%	2.0%	2.0%
			いいえ : 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・リハビリは、家での生活に役立つか	50.0%	35.0%	5.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	8.0%	5.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	8.0%	5.0%	0.0%
			いいえ : 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	91.0%	5.0%	2.0%	0.0%
			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	50.0%	23.0%	26.0%	0.0%
			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	91.0%	5.0%	0.0%	2.0%
			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	76.0%	14.0%	8.0%	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	73.0%	17.0%	8.0%	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	70.0%	11.0%	5.0%	11.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	11.0%	8.0%	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	38.0%	38.0%	20.0%	2.0%
			いいえ : 2.0%	

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	社会福祉法人都心会
事業所名称	保谷苑デイサービスセンター
事業所所在地	東京都西東京市栄町3丁目6番2号特別養護老人ホーム保谷苑
事業所電話番号	042-423-8162

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) 福祉の心を持って、夢と希望の実現を目指す事 2) 安全で安心できる質の高いサービスを提供する事 3) 地域に開かれた施設として活動する事 4) 「都心会はひとつ」 5) 「心が動けば体も動く」

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の夢や希望の実現のためのサービス提供に真摯に取り組むと共に地域資源としての活動を積極的に展開し地域福祉の向上に寄与している

都心会はひとつの方針の基、法人理念である「福祉の心をもって夢や希望の実現を目指し、安全で安心できる質の高いサービス提供に努めながら、地域に開かれた施設」として活動展開しており、利用者の夢や希望を把握して、これを実現できるよう積極的に支援し、利用者の自立支援や自己実現につなげている。さらに、質の高いサービス提供の実現、地域に開かれた施設として積極的に取り組み、法人が有するハード・ソフトの両面から地域の社会資源としての活動を積極的に展開して地域行事や地域活動等地域福祉の向上に寄与している。

・「地域に開かれた施設として」をビジョンに地域を受け入れ相互の良好な関係を創造している

「発表のためのお稽古に利用者に観てもらいたい」としたダンスや舞踊の会の申し出も気さくに受け入れて活躍の場を提供し、音楽や手工芸等もプロ級のボランティアが利用者活動に携わり活躍している。また園庭が無い近隣の保育園の戶外活動に、「よかったらいつでもどうぞ」とした姿勢で受け入れ、日々苑の庭が活用されている。地域に開かれた施設とは苑のビジョンでもあるが、「福祉の心をもって」とした苑の支援姿勢を基とする苑長や職員の柔軟な姿勢が地域ボラとの良好な関係を作り、地域ボラと利用者の相互の生きがいに繋がっている。

・認知症利用者が生き生きと活躍できる場を設定して社会参加を支援している

法人のソーシャルワーカー分科会が、地域貢献活動の一環として「認知症になっても地域で活躍できる場を作ろう」と、「喫茶ぽっかぽか」や地域のレストランで、『仕事』をしてもらう活動を企画した。ウエイターやウエイトレスの『仕事』をしてもらうその企画に、デイサービスとしても積極的に協働し、家族やケアマネージャーとも相談しながら、利用者には過度な負担がかからないよう、綿密な計画を立てて利用者に参加してもらうなど、認知症の利用者の支援にも力を入れている。

さらなる改善が望まれる点

・地域福祉の核拠点として期待度が大きく増す中、組織及び財務の強化の実効性に期待したい

崇高な理念の下に質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設としての大きな役割を担い地域福祉への期待度が大きく増す中、在宅高齢者のニーズ等利用者ニーズに対応できる環境改善など建物設備の大規模改修工事に取りかかっている。一方で、苑が抱える人材確保や職員育成、業務効率化の推進等組織強化へのさらなる取り組みが待たれる。併せて、今後の事業計画の中で昨年度赤字に陥った苑拠点の財務の見通しを数値目標で示すなど財務強化を図るとともに、事業内容を検証して経営改善のための策を具現化していくことに期待したい。

・利用者個々の支援の目標と内容、個別の課題を職員間で把握しているが、支援の根拠となる記録のあり方について検討の余地があると思われる

通所介護計画書に記載している目標や支援内容に沿った記録となるように利用者全員の目標を一覧にして周知させている。さらに、利用者個々の目標と課題・支援内容を職員全体で共通認識して的確な支援につながるよう図っているが、個別のケア記録には、日中活動での利用者の様子や状況・状態の変化等の記載に留まっている。支援の目標に対して、また、具体的支援内容に対して利用者の反応・様子はどうかなど支援の継続性に配慮して記載していくことが大切であり支援の根拠となる記録のあり方について検討の余地があると思われる。

・給食職員とフロア職員が連携し合って楽しい食事場面を工夫していく姿勢が望まれる

食事中にBGMを流す等、和やかな雰囲気づくりにも配慮をしているが、職員調査での「食事を楽しむ工夫をしている」の項目の自己評価では、「そう思わない・わからない」が全体の3割を占めており、食事への関心度の低さが垣間見られる。苑では栄養課職員に食事の状態や様子の観察を望んでいるが、フロア職員も、食事の際の利用者の表情の観察や声を直に聴くなどで一体感を持ち、「心の通訳者」として利用者の声を調理室に届ける等をし、利用者を中心に据えて、作る側と見守る側の協働で、楽しい食事にする工夫が出来たら望ましい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・行事食、郷土料理、外食、バイキング等、食事の多様な楽しみ方を提供している。

利用者にとって食事は大きな楽しみであり、利用者アンケートからも高い満足度が得られている。食事提供にあたってはアセスメントを実施して利用者の嗜好、状態に合わせて食事形態や代替食・治療食等、可能な限り個別メニューを提供している。毎月の給食会議でも管理栄養士と協議して献立や食事形態の工夫など栄養課と密に連携している。併せて、行事食や郷土料理、外食、バイキング等多彩なメニューや食形態を提供し、また苑庭で収穫した野菜を調理したりBGMを流す等、利用者の食事に関して多様な楽しみ方を提供している。

・全ての活動をリハビリと捉えて心身の維持・向上をめざした支援を行っている

苑では「心が動けば身体も動く」を合言葉に、楽しみながら身体を動かし身体機能の維持向上を図る取り組みを行っている。機能訓練指導員による個別機能訓練はもとより、歩行練習や毎日の集団体操、その他レクリエーションやスポーツ、趣味を生かした絵や制作活動を行っている。行事は運動会やうどんつくりの他花見やバスハイク、ブドウ狩り等の外出も多数実施している。全ての活動にはリハビリ支援の根拠を持って臨み、バラエティ豊かな活動プログラムで利用者に興味関心の選択肢を与え、かつ楽しんでもらえるよう、共に楽しむことにも留意している。

・「福祉の心」を持った支援が信頼関係を構築し利用者・家族にも高い評価を得ている

入浴が出来ない、寝たきりだけ外に出たい、認知症は重いが家族と生活したい等、介護度の高い方、認知症の重い方も積極的に受け入れ、家族の相談には快く対応し、食事や排泄、リハビリ等の専門的分野でのアドバイスも行ない、家族との信頼関係の基に連携を良くした支援を行っている。苑は職員に対し、「挨拶」「親身になって聞く姿勢」「苑側のミスは些細なことでも報告をし謝罪」等、支援に欠かせないマナーの教育も行ない、利用者・家族からは高い評価を受けている。受け入れから、支援迄、すべてに福祉の心の浸透を垣間見させられる施設である。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

57/101

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%	12.0%		
	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	91.0%	5.0%		
	いいえ：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	91.0%	7.0%		
	どちらともいえない：1.0% いいえ：0.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	63.0%	24.0%	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	57.0%	31.0%	8.0%	
	いいえ：1.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	12.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：1.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	82.0%	14.0%		
	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	61.0%	12.0%	24.0%	
	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	92.0%			
	どちらともいえない：3.0% いいえ：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	84.0%	8.0%	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	71.0%	17.0%	10.0%	
	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	80.0%	15.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	7.0%	8.0%	
	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	54.0%	15.0%	7.0%	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	社会福祉法人都心会
事業所名称	西東京市高齢者センターきらら
事業所所在地	東京都西東京市富士町1丁目7番69号
事業所電話番号	0424-51-1200

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)福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。2)職員は利用者の夢や希望を実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。3)地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。4)職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。5)職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の趣味や関心事、生活歴などを把握し、全職員が連携して利用者一人ひとりの意思や価値観を尊重して支援を行っている <p>職員は利用者の趣味や関心事、生活歴などを把握し、個別性を大切にされた支援を行っている。全職員が参加して事業所での利用者の過ごし方や活動内容を検討している。利用者一人ひとりの意思や価値観を尊重して、自己決定の理念を遂行している。日々のレクリエーションや趣味活動を工夫し、選択肢を多くしている。フロアではお花を生ける人、絵の具や趣味の道具を持参して絵を描いたり趣味の時間を楽しむ人の様子もみられる。生活歴では、毎年、数名の利用者を選んで全職員が取り組み、本人や家族から聴き取ってその人らしさを作り支援を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 嗜好調査を丁寧に行い、献立や直前に盛り付けるなど細部に気を配り、利用者がわくわくする期待感のもてる食事を提供している <p>専属の栄養士や調理員が炊き立てのご飯と味噌汁を提供直前に盛り付けるため、利用者に大好評である。徹底的に嗜好調査も行っている。食事を残さず食べられるよう、ご飯の量を個別に調整し、栄養バランスも考慮している。活動と食事のコラボレーションを取り入れ、利用者と職員で栽培した野菜の活用、料理教室、「きらら桜祭り」を楽しみながらの食事を実施している。ヨーグルトの皿の下の方に細かく切った沢山の果物を入れて、見た目は普通のヨーグルトだが、食べ始めると気付けるように、毎日、利用者がわくわくすることにも取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 心が動けば体も動く、行き詰まったら理念に戻ろう、職員を方向付ける合言葉で良質なチームワークが育まれ利用者満足を創出している <p>心が動けば体も動く、行き詰まったら理念に戻ろう、を合言葉に考え方を方向付けセンターとしての価値観を共有して利用者満足に取り組んでいる。「利用者がセンターの一日を有意義に過ごしてもらうためには」をテーマに、職員会議で活発に意見交換し新たなプログラムを提案、良いと思われる企画案は全職員が一体となってシミュレーションを行い、効果を検証してから利用者に提供している。日中のフロアでは一日を通して職員の役割分担が円滑に進み、利用者が生き生きと過ごし、職員の良質なチームワークが利用者満足を創出している。</p>

さらなる改善が望まれる点

・職員が一体となって入浴支援を積極的に行っているが、入浴を希望する方々や羞恥心に配慮した支援などさらなる取り組みが期待される

利用者の状態変化が目でわかりやすい「ケア表」を活用し、入浴体制を整えている。浴室や脱衣室は、毎日清掃を行って、環境を整えているため清潔で快適な状態である。しかし、入浴を希望されるかた全員に入浴提供が行えていない状況である。また、羞恥心に配慮した同性介助を行っていきいたいと考えているが、職員の配置が厳しい状況にある。センター長を中心に職員が一体となって、利用者に対する入浴支援を積極的に行っているが、入浴を期待して、デイサービスを申し込む方に対しての取り組みや同性介助の職員配置の取り組みが課題と思われる。

・各種文書の記録の取り方について手順書などで明示し研修や会議で検討を重ねているが、より内容を深めたいと課題にしている

事業所では記録の充実を図るために、分かりやすく、利用者等の気持が正しく伝わる記録の取り方について検討している。生活相談員でもあるセンター長は、「(加工しないで)本人の言葉で記録を取ること」が大切なことを職員に伝えている。マニュアル・手順書などで記録の取り方を明示したり、研修や会議などでも検討して取り組んでいる。的確で読みやすい記録をとるために、より内容を深めたいとして課題としてとりあげており、事業所の取り組みが望まれる。

・後進に託せる業務マニュアルの作成も進み、地域に貢献し続けるセンターの未来に向けた人材育成と「後継者育成事業継続計画」も期待したい

センターは地域高齢者のための施設として確固たる実績を築いてきた。センターを利用する高齢者のみならず、地域に住む様々な世代の市民にも「きらら桜祭り」などを通じて貢献している。一方、事業運営は施設と地域の未来を支える事業継続計画を具体化する時期に入っているといえる。センターは新たな人材の確保とともに業務マニュアルの作成も進み、新任職員の介護技術習得が進めば次にマネジメント力の養成と権限移譲を行い、現場を後進に託して経営層はさらに未来に向けた人材育成と「後継者育成事業継続計画」も期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・より良いセンター運営に向け職員のアイデアや創意を生かす意見交換を大切にしている

「利用者がセンターの一日を有意義に過ごしてもらうためには」をテーマに、より良いプログラムの企画実施に向け、職員会議で活発に意見交換しセンター独自のサービス提供に取り組み実践している。職員は新たなプログラムを日々の活動などの中から思いつくとすぐに会議に提案、検討を重ねて良好と思われる企画案は全職員が一体となって事前に試行し、利用者に有意義だと確信してから提供している。古来から三人寄れば文殊の知恵という格言があるように、センターでは職員の弛まぬ努力の中から湧いてくる創意工夫を大切にしている。

・入所契約時には各書類の要点をオリジナル表にまとめて説明時の負担に配慮している

契約時には契約書や重要事項説明書など多くの書類に同意を得ており、利用する事業所が、初回サービス担当者会議後の同日に契約を行うことが多い。そのため、利用者や家族に精神的にも多大な負担がかかっていた。そこで、センター長が作成したのが、1枚の用紙にまとめたオリジナル表である。具体的に利用日、利用時間、送迎時間、料金、キャンセル料金、活動費が記入してある。契約内容が変わる時には更新することにし、利用者が気にする大事なところに色をつけて渡している。分かりやすいと評判で、冷蔵庫や玄関の見やすい場所に貼っている方も多い。

・業務マニュアルは全職員が関わって見直し、事業所独自に使いやすく改訂している

マニュアルは年度末や日々の業務において、常勤会議などで定期および随時の見直しを行っている。法人共通のマニュアル、「通所介護計画作成」や「看護業務マニュアル」などについても、毎年見直しをして活用している。一方で現状を捉えた独自のマニュアルに取り組んできており、新しく業務マニュアルを作成している。業務マニュアルは、業務を遂行する全職員が関わって見直しを行い、それぞれ担当している職員の動きや留意点など、手順を抑えて簡潔で使いやすく工夫している。全職員がマニュアル作成に取り組み、事業所業務の標準化を図っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/77

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	86.0%	5.0%	7.0%	いはいえ：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	94.0%			どちらともいえない：2.0% いはいえ：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	92.0%	5.0%		どちらともいえない：2.0% いはいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	84.0%	15.0%		いはいえ：0.0% 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	71.0%	23.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	100.0%			どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%			どちらともいえない：2.0% いはいえ：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	92.0%	5.0%		どちらともいえない：0.0% いはいえ：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	76.0%	5.0%	15.0%	いはいえ：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	97.0%			どちらともいえない：2.0% いはいえ：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	84.0%	13.0%		いはいえ：0.0% 無回答・非該当：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	86.0%	10.0%		いはいえ：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	78.0%	15.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	5.0%	5.0%	いはいえ：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	68.0%	7.0%	7.0%	15.0%

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	緑寿園ケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-462-1206

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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス 2) ご利用者・家族との信頼による絆 3) 福祉コミュニティの協創 4) 仕事を通じた職員の自己実現 5) 法令遵守の履行

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の意向を丁寧に把握し、利用者の意思を尊重したサービスの提供に努めている

利用開始前に利用者の希望や意向を把握し、送迎時間、入浴方法、排泄方法、個別機能訓練等を検討して実施している。また複数の活動を並行して行い、利用者の選択により好みの活動に参加できるようにしている。外国人の利用者には、職員が作成したカードを使って意向を聞いている。利用者の状態に応じて様々な方法でコミュニケーションを取り、意向の把握に努めている。利用者の意向を尊重したサービスの提供に努め、利用者がより積極的に生活を送れるように図っている。

・利用者の「心身機能・活動・参加」に着目した機能訓練を実施し、生活機能の維持・向上を図っている

事業所では2名の機能訓練指導員を配置し、音楽体操、リハビリ体操、嚥下体操、頭と体の体操などの各種体操のほか、必要のある利用者には、安全に在宅生活を送ることを目的とした、階段昇降訓練、屋外での歩行練習、段差訓練などの個別リハビリを行っている。機能訓練指導員は、利用者宅を訪問し、アセスメントを行って個別機能訓練計画を作成して、一人ひとりの利用者に応じた機能訓練を実施している。週1回行われている個別機能訓練連絡会では、機能訓練指導員、看護や介護職員、生活相談員が集まって個別機能訓練計画の評価や見直しを行っている。

・多職種で連携を取りながら、家族やケアマネジャーとの連絡を密にし、医療依存度や介護度の高い利用者、認知症利用者等を受け入れている

事業所では1日3回のミーティングやカンファレンスを多職種で行い、利用者情報の共有や対応への検討を協働して実施している。家族とは特に送迎時のコミュニケーションを大切にし、利用者の様子を把握している。また機能訓練指導員等が3か月ごとに自宅を訪問し、利用者の様子を確認している。ケアマネジャーとも定期的に情報交換を行い、変化時にも連絡を入れて、常に連携を取れる体制にしている。連絡を密にし連携を取ることで、利用者の変化に迅速に対応でき、医療依存度や介護度の高い利用者、認知症利用者等の受け入れが可能になっている。

さらなる改善が望まれる点

・職員の育成にさらに取り組み、ベテラン・中堅職員の負担を軽減することが期待される

新人職員には2週間の研修を行い、その後も適宜OJTや研修によって介護技術の習得を進めている。新人職員の定着率は高く、安定した丁寧なサービスを提供している。ただ、利用者の小さな変化を察知して対応したり、チームを意識し、協働しながら臨機応変な動きが必要であり、ベテラン・中堅職員の担う役割が多くなり負担がかかっている。経験の浅い職員のさらなる育成を図り、中堅職員の負担を軽減することが期待される。

・記録の効率化を進め、導入された介護業務支援ソフトの活用により業務の時間を短縮することが期待される

事業所では、当日の利用者の様子を「通所介護日誌」に、家族やケアマネジャー等からの連絡を「相談員日誌」に、入浴の状態について「入浴日誌」に記録し、職員がその情報を一覧で見られるよう、それぞれをコピーした「共有日誌」を作成している。また利用者個々の状況をケース記録に記載している。しかし記録の重複や手作業が多く、効率化が課題となっている。現在法人統一の介護業務支援ソフトが導入されており、ソフトの活用による業務時間の短縮が期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・食事が楽しい時間になるよう献立、食形態、環境に工夫をこらし安全性にも配慮している

食形態は、刻み、なめらかなど7パターンを用意して利用者の身体状態に合わせて提供し、体調や口腔の状態に応じて当日変更も行っている。献立は旬の食材を使い、彩りや盛り付け、栄養バランスを考えて管理栄養士を中心に決めている。花を飾り、利用者同士の会話が弾むよう関係性を考慮して席を決めるなど食事が楽しくなるよう工夫している。食事介助が必要な方、誤嚥の心配がある方は介助テーブルを決め、時々看護職員が声をかけ、摂食状況を観察している。食事懇談会を年3回開催して利用者から直接要望を聞く機会を設け、食事作りに反映させている。

・季節の行事や趣味活動など多彩なプログラムで利用者が楽しめる時間を提供している

夏祭り、敬老お祝い会、文化祭、などの恒例の季節の行事や、近隣のレストランに出かける食事会、事業所内での「ふれあい喫茶」、僧侶から話を聞く「法話会」、楽器演奏や歌などの事業所の行事のほか、毎日の活動プログラムとして、各種体操や絵画、陶芸、手工芸の趣味活動など、様々な楽しみの機会を設けている。楽しみながら体を動かして身体機能の維持、向上を図り、自己実現や認めてもらう喜び、充実感、達成感を実感して、利用者が、生活の中に張り合いや生きがいを感じ、意欲的に自立した生活を送れることを目指し、支援している。

・機能訓練指導員が日常動作の助言、指導を行い、生活意欲の向上を目指し取り組んでいる

事業所には常勤の理学療法士を含む2名の機能訓練指導員があり、利用開始前に生活相談員と共に理学療法士が自宅を訪問して詳細なアセスメントを行い、個別機能訓練計画を作成している。さらに3か月毎に自宅訪問によるモニタリングを行い計画の進捗状況を確認している。専門家の視点から利用者の身体機能や住環境を評価し、自宅での日常生活動作ばかりでなく、事業所内での入浴、排泄、食事等の様子を確認して、安全な動作やポジショニングを助言、指導し、安全で自立した在宅生活の継続を支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/88

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%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	91.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%	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	93.0%			
	どちらともいえない：2.0%	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	85.0%	6.0%	6.0%	
		いいえ：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	68.0%	21.0%	8.0%	
		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	91.0%		6.0%	
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%			
	どちらともいえない：2.0%	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	89.0%		6.0%	
	どちらともいえない：2.0%	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	74.0%	8.0%	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	93.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
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	85.0%		8.0%	
	どちらともいえない：4.0%	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	85.0%	6.0%	8.0%	
		いいえ：0.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%		10.0%	
	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	61.0%	19.0%	19.0%	
		いいえ：0.0%		