

評価結果概要版



令和元年度
(2019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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・保育園園児との交流や多様なボランティアを導入し、利用者の生活に潤いと活気をもたらしている <p>各駅から徒歩5～10分とアクセスが非常に便利な事業所である。近隣には商業施設があり、同施設内には保育園もあり、子どもたちとの交流は当事業所の強みの一つである。保育園とは盆踊り大会や納涼祭などの行事で交流を図り、利用者の作品を園児にプレゼントしている。また、傾聴ボランティア、音楽ボランティア、車いすダンス、フラダンスボランティアなどが活躍し、利用者に多様な体験を提供している。実習生や企業ボランティア、学生の夏ボランティア等の受け入れも多くある。</p> <ul style="list-style-type: none">・作業療法士を中心にさまざまな機能訓練を実施し、個別マニュアルを作成することで介護職員でも機能訓練ができるようにしている <p>作業療法士を中心に、訓練中や日常の何気ない会話の中から、利用者の身体に対する悩みを聴き取り、身体能力についてアセスメントしている。平行棒を使用した訓練、キャッチボールを通じた体幹トレーニング、レクリエーションを通じた機能訓練など、その内容は幅広い。「個別訓練マニュアル」も作成しており、実際の訓練の写真を用いて、一人ひとりに合わせた訓練内容をまとめている。〔立ち上がり時は左後方から軽介助〕〔トイレ歩行時は左側から腋下を把持して中等度介助〕など具体的な記載で、介護職でも個別機能訓練ができるようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・日々の困りごとに柔軟に対応し、在宅生活を支える独自のサービスを提供している <p>在宅生活を支える体制づくりを事業計画の重要課題の一つとして取り上げており、利用者のアセスメントを強化し、在宅生活を継続できなくなる要因の洗い出しをおこなっている。特に要望の多いものとして、通院同行サービスや買い物同行サービスの提供に取り組んでいる。介護保険外の独自のサービスについては、「公益型混合介護（無償低額サービス）」として展開を進めている。ゴミ出しや自宅の電球交換など、従来のデイサービスではカバーしきれない軽度の困りごとに対して、無償もしくは低額で柔軟に対応することにしている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・家族同士が気軽に集えるような場を提供し、家族の介護負担の軽減の一助となることを期待する <p>デイサービスの利用目的の一つに家族の負担軽減が挙げられる。そのため、家族の負担を減らすことを大切にしているため、家族会や家族の参加を促す行事は実施していない。家族の介護に関する相談は随時対応し、必要に応じて助言やアドバイスをおこなっている。家族は、介護に関する知識が乏しい方、孤独感を抱えている方、在宅生活の継</p>

続を悩んでいる方など、さまざまな状況にあると予想される。併設ショートステイ等とも協同し、気軽に家族が集って語らえるような場の設定も検討されることを期待する。

・全職員で通所介護計画書を共有化するための仕組みづくりが望まれる

毎月の全体会議で、利用者個々の状況変化について共有化している。ケース記録は、パソコン上で管理しており、誰もが利用者への支援内容などについて確認できるようにしている。通所介護計画は個別にファイルに綴じて、いつでも閲覧できるように事務所に保管している。しかし、通所介護計画書について全職員で確認し合う機会がないため、共有化されていない。通所介護計画書を全職員で共有化するための仕組みづくりが望まれる。

・接遇面での向上を事業計画にきちんと明記し、組織として計画的に取り組むことを期待したい

事業計画の策定時に、事業所の内部環境を分析しているが、その中の「弱み」として「職員の接遇マナー」を挙げている。若手の職員も多く、非常勤職員や技能実習生など多様な人員構成であり、職員間で利用者への対応に差も見られており、職員アンケートでも改善を求める声が寄せられている。課題として認識している以上は、事業計画に何らかの改善策を記載する必要があると言える。接遇研修の実施に加えて、職員自らが日々の接遇を振り返り改善につながる活動が望まれ、事業計画にも具体的な施策を明記し、組織として計画的に取り組むよう期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ボランティア・実習生など外部の方を多く受け入れて、社会との交流を広げている

千代田区地域ネットワーク連絡会の会員として、同連絡会が提携している養成校の実習生受け入れ機関となっている。毎年10名以上の看護学生の実習を受け入れており、次世代の人材育成に協力している。ボランティアの確保はボランティアセンターに依頼しているほか、ホームページでも通年募集しており、傾聴やレクレーション補助、特技を活かした音楽演奏などの多様なボランティアを受け入れている。入れ替わりで多くのボランティアが活動することで、利用者にとって気分転換や良い刺激になるとともに、地域社会との良い交流の機会となっている。

・本人や家族の要望やニーズをアセスメント等で確認し、個別に合わせた支援に努めている

アセスメント時に利用者、家族それぞれの要望を把握し、利用者個々に応じた支援をおこなっている。送迎では、1階のエントランスで家族やヘルパーに引き継ぐこともあれば、ビル上階の入り口まで添乗職員が付き添う場合もある。排泄支援では、自分で尿意が感じられない方には、定時に声かけや誘導をおこなっている。「排泄のあった時間、回数、量を連絡ノートに書いてください」「汚れていなくても、排泄のたびにパットを替えてください」等の家族の要望にも応えている。

・併設施設や関係機関と連携し、利用者の在宅生活を支えている

ゴミ出しや通院同行、独居高齢者の安否確認など在宅生活に必要なサービスも自費で提供している。また、地域の高齢者に使っていただくよう薬局と連携して血管測定の器具を置いており、地域包括支援センターに広報してもらっている。併設のショートステイを利用している方は利用者全体の約4割である。併設のショートステイを初めて利用するときは、職員がショートステイに出向いて話をし、ストレス軽減に努めている。事業所独自のサービスや併設施設、関係機関と連携し、利用者ができる限り地域で生活でき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

43/72

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	76.0%	13.0%			いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	81.0%	16.0%			いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	65.0%	20.0%	9.0%		無回答・非該当：4.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	74.0%	18.0%			いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	69.0%	25.0%			いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%			6.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%				どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	83.0%			11.0%	どちらともいえない：4.0% 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	67.0%	9.0%		18.0%	いいえ：4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%				どちらともいえない：4.0% 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	83.0%			9.0%	どちらともいえない：4.0% 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	81.0%	6.0%		9.0%	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	83.0%	6.0%			いいえ：4.0% 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	81.0%			13.0%	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	53.0%	16.0%		25.0%	いいえ：4.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019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实践する。 2)家庭的な雰囲気大切にす。 3)尊敬を持った、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旨す。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 住み慣れた町で高齢者が安心して生活できる支援を提供している 当事業所は開設当初は行政が運営する事業であったが、2006年に法人が指定管理者としてなり事業を受け継いで25年の実績を持っている。区内には要支援・要介護高齢者が多いがサービス事業所が少ない。また、医療的ニーズの高い高齢者を受け入れるサービス事業所がなく当事業所の利用者の比率が高い。医療機関と連携を強化している。日々の活動が豊富であり、サービスの質の向上を図るために、認知症に対する「学習療法・きらめき塾」などを早くから導入し旺盛に展開している。訪問時、利用者は穏やかに安心した入浴・趣味活動に参加していた。・ 職員の採用を組織的に取り組むと同時に職員育成を旺盛に取り組んでいる 必要な職員の採用の取り組みを法人全体でプロジェクトを作って学校訪問など具体化している。職員の力量向上を図るために法人内外の研修計画的に取り組んでいる。また、事業所独自の研修を具体化し、職員が講師となることも学びの機会となっている。「キラリエントリーシート」を活用して日常の「気づき」を大切に、会議で報告をしている。職員育成のキャリアパスを明確にして、人事考課制度の再構築をして評価基準を明確にしている。同時に、半期に一度一人ひとりと面接し、職員のニーズや悩みを引き出しながら今後の育成に役立っている。・ 高齢者のニーズを把握し、社会福祉法人としての社会貢献活動を重視している 社会福祉法人としての社会貢献活動を重視している。高齢者のニーズの変化もあり、「日曜デイ」を低額で開始し定着させ、時間延長を希望する利用者の要望にも応えている。包括支援センターなど関連する機関・担当者と連携を強め「認知症カフェ」などの旺盛な活動をおこなっている。事業所のサービス活動の中でボランティアの協力も大きい。近隣の保育園や学校との交流や会館を活用した「コンサートの開催」など地域の方々から幅広く支援を受けていることも当事業所の特徴であると思われる。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者が楽しむ行事や一人一人の「待ち時間」を工夫して一層のサービスの向上を図る課題 事業所では機能訓練・健康体操・趣味活動を週間予定・年間計画で多彩に取り組んでいる。活動内容は豊かである。その内容を「いきいき新聞」の発行でお知らせしている。しかし、利用者のアンケートでは「興味・関心が持てる活動があるか」の問いでは「はい」との回答が6割程度であった。職員のアンケートの中にも「もっとバリエーションを増やしたい」とあった。「迎え・送り」などの待ち時間の利用方法に対しての意見もあった。利用者の要望に
--

え、さらにサービスの一層の向上を図ることを期待する。

・日常の支援活動に協力している講師から学ぶ機会を作り職員集団の力量向上をめざす

法人内外の研修や事業所内の研修で職員みずから講師となるなど「学ぶ風土」が高いと思われる。一方、サービス提供には「学習療法・きらめき塾」の開催や「言語療法士」「看護師」など日常動作訓練や口腔体操など活動も幅広い専門職による支えも大きい。職員が専門職から「学ぶ」機会を作ることによってさらに職員の力量向上が図られると思われる。具体化の検討をしていただきたい。

・中期計画の具体化にあたって行政機関との関係をさらに強める課題

介護業界では職員の採用には苦労している。当事業所も例外ではない。区に対して職員採用全般について予算措置を講ずることを交渉し2019年から実現できた。粘り強くおこなった成果であった。法人中期計画の中に指定管理者の立場からも会館の改装・改築を検討したいとあった。今後も「ケアのありかた」が変化していくことから、これらの事業の成功のために行政との関係をさらに強めることが大切と思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・食事や入浴など利用者個々の状況に応じた支援をおこなっている

管理栄養士による栄養バランスを考え、家庭的な献立に季節感も取り入れた食事は、大変好評でほとんどの利用者が残さず食べている。利用者の状態に合わせて常食、ソフト食、ミキサー食などの食事形態のほか、アレルギーや禁食にも対応している。行事食もお寿司バイキングやおでん、鍋など多彩で、利用曜日に関係なく利用者が全員食べられるように、一週間をとおしておこなうこともある。入浴も一般浴、リフト浴、機械浴など利用者が安全に無理なく入浴できる環境を整えており、その日の入浴担当職員が利用者の状態を把握して支援にあたっている。

・地域の医師会や訪問看護事業所、ケアマネジャーとも良好な関係を築いている

事業所は地域の医師会や歯科医師会、訪問看護事業所、居宅支援事業所などとの連携を密におこなっており、利用者の健康を維持するために協力して取り組んでいる。特に居宅支援事業所のケアマネジャーとの関係は良好で、他の利用で建物に来た時も、よく顔を見せてくれるとのこと。医師会との話し合いも定期的におこなっており、情報交換や医療に関する新しい知識を得る場にもなっている。このような背景もあり、医療依存度の高い利用者の受け入れも積極的におこなっており、地域に数少ない通所介護事業所として、なくてはならない存在になっている。

・家族との交流を大切にして、「いきいき新聞」を発行し事業所での様子を伝えている

事業所は家族とのコミュニケーションを大切に考えており、年1回家族懇談会を開催したり、送迎時間に余裕を持たせて家族の話をよく聞いたり、連絡帳をとおしても積極的に情報共有を図っている。新たに今年度から年3～4回家族に向けた「いきいき新聞」を発行して、利用者の事業所での様子を写真も使い家族に伝えている。行事を楽しむ利用者の生き生きとした表情やベランダで野菜を育て収穫している姿、職員も写真入りで出身地などのコメントも一緒に紹介されており、事業所をより身近に感じられる内容で家族にとってはうれしい便りになっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/78

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	83.0%	16.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	88.0%	5.0%	どちらともいえない : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	58.0%	30.0%	8.0%	いいえ : 2.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	72.0%	22.0%	5.0%	いいえ : 0.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	72.0%	22.0%	5.0%	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	91.0%	8.0%	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	91.0%	5.0%	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	88.0%	11.0%	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	63.0%	5.0%	30.0%	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	88.0%	8.0%	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	86.0%	8.0%	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	72.0%	11.0%	16.0%	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%	16.0%	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	86.0%	5.0%	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	44.0%	22.0%	5.0%	27.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019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し、防災に心がけ火を出さないこと。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・個別に声掛けや傾聴を行い、利用者が他者と接点が持てる様に配慮しています <p>精神的な波が生じやすい利用者、落ち着いて過ごす事ができる様に最善の配慮を行っています。利用者の精神状態が不安定な場面では、利用者同士による接触トラブルが発生しない様に、個別の声掛けや傾聴を行う等、細心の注意を払っています。さらには日々、利用者の過ごしやすさを保障する為にも、サービス中の出来事や利用者の思いを推測する等、職員間の情報共有を大切にしています。その結果、素早い対応で利用者同士のトラブルを未然に防ぐ事ができています。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の意向を把握することに注力しています <p>利用者が自分のペースで参加できることを大切にしています。活動に参加する、または参加せず静養する等の意向確認は勿論行っていますが、活動する利用者の様子を近くで見るといった参加の仕方も尊重しており、利用者の意思を柔軟に受け入れ、支援を行っています。また、定期的な意向アンケートを実施しており、好きな活動等を聞き、利用者の事を良く知ろうとしています。利用者調査における、「職員があなたの気持ちを大切にしてくれていると思いますか」という設問にいたして、90%以上の回答者が「はい」と回答しており、高評価を得ています。</p> <ul style="list-style-type: none">・管理者がリーダーシップを発揮して、しっかりと事業所内をマネジメントしようとしています <p>各職員がそれぞれ業務を受け持つ体制を整備しています。利用者情報管理、食事、入浴・排泄、環境整備、データ管理、予算管理、広報等、業務を細分化・一覧化し、A4用紙1枚に担当がコンパクトにまとめられており、マネジメントの好事例と言えます。また、マニュアルの刷新にも意欲的に取り組んでいます。例えば、入職時からの経過期間に応じて、教える業務、教えない業務等を整理し、段階的に丁寧に育成するためにマニュアル作りに取り組んでいます。今後も、事業所をしっかりとマネジメントすることに注力して欲しいと思います、「</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・個別援助計画書の目標設定期間の再検討を期待します <p>アセスメントは概ね6ヶ月毎に見直しを行い、個別援助計画書を作成しています。個別援助計画書の目標の設定期間は、長期目標を6ヶ月とし短期目標を3ヶ月としていますが、基本的には長期目標を12ヶ月とし、短期目標を6ヶ月に設定する事も方法の一つです。その成果として、忙しい仕事も業務整理を行う事が可能となり、利用者と直接関わる時間が今以上に確保される事や、ケアマネジャーが作成するケアプランとより整合性が図れるメリットがあ</p>

ります。現状を踏まえ、見直しを行う事を期待します。

・他事業所との差別化を図るために、マニュアルのさらなる活用を期待します

法人の理念に基づき、具体的なサービスの実施の際の指針、安全管理、事故防止に関する指針、日常業務に関する指針等が示されています。今後は、事業計画において、重点課題となっている事業所のこだわりやオリジナルなサービスを具現化、他事業所と差別化するためのマニュアルとしてのバージョンアップに期待します。また、それらのマニュアルに基づくOJTの在り方として、現在作成中の育成マニュアルとの連動、指導する側の心構えやルール（チューター制度等）、習熟度のチェック機能等の強化も期待します。

・改めて事業所内での課題の明確化を図り、事業計画へと反映させ、着実な改善に取り組むことを期待します

職員自己評価では、「当日休みの職員が多い」等の意見が上がっています。チーム内で計画的な勤務によりサービスを実施している事を踏まえると、欠勤も大きなリスクとなりえます。また、書類関連の整理についてや、非正規職員への情報伝達等について、定期的な業務点検の必要性について等、一般職員から積極的な姿勢で課題認識の意見が上がっています。これらを踏まえ、現状の事業所内での課題について、今一度、職員一同で認識を一致させる事や、それらを次年度事業計画や月次会議で取り上げ、着実に改善していく取り組み等を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ICTの活用に力を入れています

既存のICTシステムから、新規システム導入へと、法人内で足並みを揃え一斉での入れ替えを図りました。ケアサービス面での業務支援システムと法人内での様々な情報共有等を効率化するグループウェアのグレードアップの双方に取り組んでいます。特に、サービス提供面で、最も重要となるアセスメントも、法人内で統一される等、サービスの質の向上、職員の負担軽減等が期待できます。今後も、導入後の効果の検証と改善、端末機の加増、ICTを通じた家族との情報共有への転換等が計画されており、改善や導入効果の向上に力を入れていると言えます。

・プログラムに沿った、一人ひとりに応じた機能訓練を実施しています

一人ひとりに応じたプログラムを基に、機能訓練に力を注いでいます。例えば、希望に沿った階段昇降や、心肺機能を高めるエアロバイク、自宅で転倒した際にも自ら起き上がる様な訓練等を実施しています。また、サービス全体を機能訓練と捉え、利用者のペースを大切にしたいという行為の継続支援に取り組んでいます。作業療法士が様々な訓練を考案し、利用者毎に身体機能の維持・向上を目標に掲げ、積極的な関わりを展開しています。

・家族が抱える介護の悩みについて、助言を行っています

日々の生活の様子を連絡帳で伝える仕組みがあります。連絡帳には、家族から事業所宛に気になる事・聞きたい事・確認したい事等が記載できるようになっています。自宅とサービス利用時の過ごし方が一定になる事を目指し、例えば、自己導尿で体が浮腫んでいる利用者には、状態の確認や排尿状況について連絡帳を活用し共有し、細やかな助言を行い、利用者や家族の負担を軽減する等、喜ばれています。在宅での生活の継続を念頭においた、家族を支援する取り組みとして、力を入れていると言えます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/80

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	88.0%	10.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	80.0%	6.0%	8.0%	6.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	60.0%	26.0%	10.0%	無回答・非該当：4.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	74.0%	22.0%	いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%	
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	68.0%	26.0%	6.0%	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	94.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	96.0%		どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%	
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	78.0%	10.0%	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	64.0%	12.0%	24.0%	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%	6.0%	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	6.0%	8.0%	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	76.0%	10.0%	12.0%	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	90.0%	6.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	10.0%	18.0%	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	52.0%	16.0%	28.0%	いいえ：4.0%