

# 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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	いずみの苑通所介護事業所
事業所所在地	東京都板橋区東坂下2丁目2番22号
事業所電話番号	03-5970-9105

## 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"><li>1 地域の中で信頼され、連携を図り拠点となり社会貢献できる施設</li><li>2 利用者本位のサービス提供</li><li>3 安定した経営と利用拡大</li><li>4 ケアの質の向上や、人材育成のための研修を充実し人材を育成し確保していく</li><li>5 リスクマネジメント</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ボランティアの活用によって多彩な活動プログラムを用意しており、利用者は楽しみながら参加し生活の幅を広げている

ボランティアを積極的に受け入れ、地域の人々に日頃の活動の成果を発表する場を提供するとともに、利用者と交流する機会を設けている。行事では、音楽演奏やマジックショー、舞踊等で質の高いパフォーマンスを披露し、利用者を喜ばせている。またパステル画や水彩色塗り等の創作活動の講師や大正琴・アコーディオン演奏といった音楽活動も行っている。このようなボランティアとの交流は、利用者の生活の幅を広げている。定期的に来所するボランティアが増えており、ボランティアとの意見交換会で出された意見や要望を施設運営に活かしている。

・カラー写真満載の季刊の機関紙「一里塚」を発行して事業内容と魅力を積極的にPRしている

当施設では機関紙「一里塚」を年4回発行して積極的な事業PRを展開している。カラー写真を多用して楽しく見やすい紙面である。内容は、新年会、お花見バスドライブ、夏祭り、紅葉狩りドライブ、年忘れ会等の年間行事である。利用者の皆さんが満面に笑みを浮かべて盛り上がっている様子やウクレレ演奏などのボランティアの演奏活動の様子、各季節の旬の食材を贅沢に使用した「お楽しみ献立」の写真等が掲載されている。一目見るだけでいずみの苑の通所介護を利用したくなるような魅力にあふれた紙面である。

・個別機能訓練加算 を取得し、生活課題に即した具体的な目標設定ときめ細かい訓練で利用者の生活の質の向上を図っている

希望に応じてよりきめ細かい訓練が行えるよう、個別機能訓練加算 を取得している。専従の機能訓練指導員を置いて個別機能訓練計画を作成し、直接訓練を指導している。アセスメントにより利用者の居宅動作やADL・IADLを把握し、「シルバーカーで買い物に行く」といった生活機能の維持向上を図る目標を設定している。この目標達成のため、立ち上がり・身支度・歩行・発語等、買い物に必要な一連の行為から必要な動作を反復訓練している。小集団で立位・座位訓練・歩行訓練等も行い、利用者のQOLの向上を図っている。

さらなる改善が望まれる点

・業務手順を確認し統一した支援を行うため、マニュアル類を整備し活用を図るよう期待したい

利用者の支援に当たっては、入浴介助等各種のマニュアルを備え、業務水準の維持向上を図っている。また、これ

に基づく実施状況の点検は、業務検討委員会のほか職員会議や朝夕のミーティング等で行っている。しかしながら、分からないことが起きた際や業務点検の手段として、手引書等はあまり活用していないとの職員の指摘もあった。マニュアルは、緊急時を含め職員誰もが統一した支援を行うために必要不可欠なものである。内容の改訂はもとより、ファイリングの状況や備えつけの場所等について再確認を行い、一層の活用を図るよう期待したい。

・不適切ケアの防止の更なる徹底を期待したい

当施設では、利用者の人権擁護の見地から虐待には十分注意を払っている。例えば、入浴支援時のボディチェックなどで虐待が疑われる事例が発見された場合は速やかに地域包括支援センターに連絡を取り組織的な対応をしている。しかし、職員自身の言葉遣いが悪かったり、利用者の行動をむやみに抑制するスピーチロック等の不適切なケアをしていないかなどのチェックも必要である。職員研修やミーティングの機会などに職員一人ひとりの自覚を促し、不適切ケアの防止の更なる徹底を図るよう期待したい。

・趣味活動や季節の行事等様々なアクティビティを用意しているが、ニーズとの乖離も見られるため見直しに期待したい

午前中の体操や口腔体操のほか、午後は機能訓練の後、ボランティア講師による演奏等の音楽や絵画のほか、書道・塗り絵・俳句等の教室活動を行っている。読書や歓談等の個人活動や春秋のバスドライブ等、様々なアクティビティも実施している。しかしながら、利用者調査では「活動中に興味・関心がもてる行事や活動があるか」の間に、21%の方が「いいえ」と答え、現在の活動と利用者の希望には乖離が見られる。価値観が多様化し、興味・関心事は様々である。活動の評価とニーズを調査し、利用者の楽しみが一層増えるよう活動の見直しに期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・新人教育チェック表を用いた体系化したプリセプター方式を実施している

当施設では、新人教育については、法人が作成した「新人教育チェック表」を使用し体系化したプリセプター方式を実施している。担当職員を配置し一対一で、3か月間にわたり基本業務および職員行動規範、サービス遵守事項などを指導し期間終了後に面談の上評価している。基本業務は、利用者の迎え入れ準備、到着後のバイタルチェック、レクリエーション、リハビリ、食事、口腔ケア、入浴、移乗、排泄等詳細で徹底している。法人は年1回「プリセプター会議」を開催し各施設のプリセプターが意見交換を行う機会を設けプリセプターの能力向上を図っている。

・職員の業務遂行に必要な知識・技術の習得と育成のための積極的な研修参加の推進

当施設を運営する法人は、確実な人材の育成のため、3か年計画で職員研修の充実を主要な柱の一つとして打ち出し部署を超えて取り組むこととしている。当施設もその方針に則り、職員の積極的な研修参加を推進している。平成30年度の研修参加実績としては、ケア研修、新人研修、指導係長研修、プリセプター研修、文書専門研修等研修項目があり、職員は外部研修、内部研修合わせて16回参加している。最も充実しているのはケア研修であり、内容は緊急対応、感染症対応、褥瘡予防、口腔ケア、腰痛予防、移乗、事故、利用者の尊厳、等多彩である。

・法人全体の防災訓練のほか独自の避難訓練も実施し、利用者の安全・安心を図っている

非常災害に備えるため法人内他施設と合同で防災会議を開催し、火災予防や地震等自然災害への対応を協議している。毎年消防計画を作成して防火訓練・通報訓練を実施するほか、地域の3町会との防災援助協定に基づき、大規模災害訓練を行っている。BCP(事業継続計画)も策定しており、大震災発生時の対応について時間の経過とともに明らかにしている。また、施設独自の取り組みとして、毎月2回、日にちや曜日を変えて利用者全員参加の避難訓練を実施している。台風による水害に備え、区の避難指示発令時には併設施設の職員と協力し垂直避難を行った。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

67/90

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	77.0%	14.0%	5.0%	無回答・非該当：1.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	71.0%	16.0%	11.0%	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	59.0%	17.0%	20.0%	無回答・非該当：1.0%
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	83.0%	10.0%	5.0%	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	73.0%	20.0%	5.0%	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	86.0%	10.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	14.0%		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	83.0%	14.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	65.0%	29.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%
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：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	22.0%		いいえ：2.0% 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	74.0%	16.0%	5.0%	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	70.0%	26.0%		いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	25.0%		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	52.0%	35.0%	5.0%	0.0%

# 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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	蓮根高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区蓮根2丁目28番2号
事業所電話番号	03-5994-1111

## 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 利用者・家族のニーズに応える質の高いサービス</li><li>2) 働きやすい職場作り</li><li>3) 下肢筋力の強化を重視した機能訓練の実施</li><li>4) 地域交流（小学校や保育園）</li><li>5) 口腔ケアの充実により、誤嚥性肺炎を防ぐ</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・「明るく楽しく元気の出るサービス」を掲げた支援はチームワークが良く、利用者に満足を与えている

介護報酬に伴う単価の引き下げや近隣に同種の施設が増えた事等の諸事情により、経営は厳しい状況が続いている。このため、管理体制全般について見直しを行い、これまでに人員配置や昼食調理体制等を見直している。経営環境は厳しいが、長く勤務している職員のモラルは高く、チームワークも良好である。「明るく楽しく元気の出るサービス」を掲げ、職員は朝夕のミーティングや諸会議で利用者情報を共有し、互いにカバーしながら支援を行っている。今回の調査では職員の心遣いに感謝しているとの声も聞かれ、施設の支援は利用者に満足を与えている。

### ・施設の日々の活動や行事の内容を充実させて、利用者の心の豊かさや意欲の向上に努めている

当施設では利用者に様々なサービスを提供しており、食事の提供やリハビリのほか行事等の多彩なアクティビティープログラムを用意し、利用者は主体的に選択し参加している。アコーディオン演奏ではその音色で郷愁を感じて聞き惚れ、また童謡や懐かしのメロディーを歌うことで、利用者の表情は和らぎ生き生きとしてくる。職員が見守る中でのおやつ作りは焼ききり・お好み焼きなどで、利用者は刻む・こねる・焼く等の役割分担をし、楽しみながら作って食べている。このような活動を通じ、施設では利用者の心の豊かさや生活意欲の向上に努めている。

### ・立地条件を生かした歩行訓練を実施し、利用者の健康づくりに役立っている

当施設は住宅団地の一角にあり、施設の周りには桜並木や小公園もあり、平坦な地形で車の侵入も少ないため、利用者が安心して快適に散歩ができる環境にある。施設では「健康になること」を目標に下肢筋力のレベルアップに取り組んでおり、機能訓練の一つに歩行訓練を取り入れて、利用者のレベルに合わせた歩行距離で施設周辺をウォーキングしている。この効果を測定するため半年毎に体力測定を行い、利用者の運動意識を高めている。ウォーキングは外気に触れ合う機会でもあり、利用者は楽しみながら体力と筋力の維持向上を図っている。

さらなる改善が望まれる点

### ・職員の高年齢化が進展しているため、負担の軽減や業務改善に期待したい

当施設の職員配置状況を見ると、職員15名のうち、8名（兼任を含む）が常勤職員で他は非常勤職員である。この一年常勤職員の転入・転出は無いものの、運営の要となる常勤職員は年々退職年齢に近づきつつある。ベテラン職

員が無理なく働き続けられるよう、非常勤職員とのローテーション上の配慮や、自治体の介護ロボット導入支援事業の補助金を活用した介護ロボット（介護者のパワーアシスト機能を備えた移動支援機器や浴槽をまたいで湯船につながるまでの一連の動作を支援する入浴支援機器）の導入等により、職員の負担軽減や業務改善に期待したい。

・ **利用率向上のため、新たなプログラム開発等利用者の高齢化の進展に対応する取組みに期待したい**

近隣に同種の事業所ができたことから、利用者・家族から選ばれる施設づくりが求められている。新規利用者を獲得するため、居宅介護支援事業所に対する営業を強化するほか、利用者の滞在時間の調整や他の曜日への振り替え利用、希望する時間での送迎やスポット利用等、多くのニーズに応えきめ細かい対応を行っているが、利用率は低迷している。機能訓練やアクティビティの見直しのほか、新たなプログラム開発等により利用者の活動の幅を一層広げるとともに、高齢化の進展に対応する新たな支援で利用者の獲得を図るよう期待したい。

・ **楽しく生き生きと活動している様子等の施設情報が利用希望者に好感を持って伝わるよう、ホームページの更新に期待したい**

当施設ではホームページを開設し、施設が提供する支援内容を網羅して紹介している。画面は見易く、事業内容も分かり易い。しかしながら、どの写真も人物は小さく、表情は良く分からない。「活動報告」の記事は内容が少なく、「イベント予定」は過去のイベントの報告となっている。「一日の過ごし方」の記載も概括的で、具体的な活動はイメージしにくい。プライバシーに配慮しつつ、パンフレットの写真のように利用者が楽しく生き生きと活動している様子や、一日の活動内容がより分かるよう、ホームページの記事の更新に期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取組み

・ **利用者の主体性を尊重し、施設内で快適に過ごせるよう居場所作りに配慮している**

利用者の主体性を尊重し、利用者が快適に落ち着いて活動できるよう支援している。居場所づくりは、落ち着いた環境で過ごすための必須要件である。職員は利用者の趣味や要望を把握し、また利用者同士の相性等も考慮し、集団で1日を過ごす間、快適に落ち着いた生活が送れるよう居場所づくりに配慮している。職員は利用者の誰もが落ち着けるよう、毎日一人ひとりの居場所を確認し、快適に過ごしているか観察している。利用者間でトラブルが予測される時はそれとなく席の移動を促す等、利用者一人ひとりの思いを大切にしながら支援に当たっている。

・ **地域で生活できるよう、利用者・家族のニーズに応えた質の高いサービスを提供している**

「利用者・家族のニーズに応える質の高いサービスの提供」を重点項目の一つとし、地域に方々に選ばれる施設となるよう、個々の利用者のニーズに合わせた柔軟な対応を行い、明るく楽しく元気の出るサービスを提供している。利用開始時には利用者・家族の希望を聞いて通所介護計画を作成し、その後の家族会では家族から在宅の様子を伺い支援に役立てている。短時間の受け入れやスポット利用のほか、希望時間に合わせた送迎等、利用者・家族の意見や要望を聞きながら質の高いサービスを提供し、利用者が地域で安心して生活できるよう支援している。

・ **近隣の小学生や保育園児等との交流は、利用者の生活に喜びをもたらしている**

地域社会の一員として地域の方々との関わりを大切に、交流を深めている。近隣の小学校との交流は長く、利用者と児童は互いにおじいさん・おばあさんと孫のような存在となっている。小学生が考えてきた「箱の中身は？」等のゲームや遊びで交流しており、利用者は嬉しさ一杯である。また、保育園とも長く交流しており、散歩途中の園児が気軽に立ち寄っている。ハロウィンやクリスマスの時季には歌や踊りのほか、手作りのプレゼントを利用者に渡している。このような触れ合いは、施設職員では提供できない大きな喜びを利用者にもたらしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/41

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	75.0%	20.0%	いいえ：0.0%	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	83.0%	8.0%	どちらともいえない：4.0%	いいえ：4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	54.0%	25.0%	16.0%	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	83.0%	8.0%	いいえ：4.0%	無回答・非該当：4.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	75.0%	16.0%	いいえ：4.0%	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	87.0%	8.0%	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	83.0%	12.0%	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	83.0%	12.0%	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	54.0%	33.0%	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	83.0%	12.0%	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	79.0%	12.0%	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	79.0%	8.0%	8.0%	いいえ：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	79.0%	8.0%	8.0%	いいえ：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	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	70.0%	12.0%	12.0%	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	東京都板橋区立特別養護老人ホームみどりの苑
事業所所在地	東京都板橋区前野町5丁目9番3号みどりの苑
事業所電話番号	03-5994-5925

## 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)職員の確保に努め、働きやすい環境をつくることで定着を促進する。 2)サービス向上と法令遵守 3)リスクマネジメントを進め、事故の無い施設にする。 4)身体拘束ゼロの継続、個別介護 5)地域との連携

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・趣味活動の種類が豊富で、利用者自身が選択できるように工夫している

事業所では月間プログラムを毎月作成し、多種多様な活動を利用者へ提供できる体制を整えている。選択できる活動はカラオケ・民謡・書道・囲碁・俳句など毎日少なくとも3つ以上の活動から選択できるように工夫している。当日の利用者の要望に沿って活動へ参加することが可能で、手指のリハビリを兼ねての趣味活動として貼り絵・手芸なども実施できる環境である。多種多様な活動を提供できる要素として数多くのボランティアが来園していることも事業所の強みと考えられる。また今年度からは新しいビデオ体操も導入して利用者の意欲向上にも努めている。

### ・利用者が居心地よく過ごせる環境整備に努めている

事業所は十分なスペースが確保されており、清潔感が感じられる環境を整備している。特に1日の大半を過ごす席位置については、座席表を用いて大きく座席を変えることなく、顔見知りの人と話がしやすいように工夫をしている。休憩室だけでなく、デイルーム内にリクライニングチェアやソファ、ベットを用意しており、休憩やプログラムに参加しない時にくつろげるように環境を整えている。また、外部の事業者による清掃の他、清掃担当介護職員がエプロンの残渣物を取り払い、洗うなどの清掃を毎日実施している。

### ・施設の総合的な満足度が高く、安心して利用している

今回行った利用者アンケートの「総合的な満足度」に関する回答は83.5%の満足度が確認できている。回答者属性としては、利用者本人が35.6%、家族と相談や家族が代弁が52%になっており、家族の意向が反映された内容になっていることがうかがえる。自由意見欄には、事業所の適切な取り組みに関して賛同する声が数多く聞かれており、防災訓練、防災対策がしっかりなされているので、安心して利用している様子もうかがえる。家族やケアマネジャーの見学については、いつでも受け入れることにしている。

さらなる改善が望まれる点

### ・地域のイベントへ参加する事や外出レクを定期的実施することを目指している

事業所では数多くのボランティアが来園する機会を設けて、事業所内で利用者が職員以外の人と交流できるように工夫している。但し、利用者が外出する機会は少ないと認識している。近隣の小学校や中学校から運動会や学芸会などの招待状を頂いているが、参加できていない現状である。外出する機会を設けて、地域との交流を図ることを課題として事業所は認識しており、今後は職員配置などの見直しを図り、積極的に地域のイベントへ参加することや近隣

への外出する機会を定期的実施することを期待したい。

**・個別性のある通所介護計画書の作成が望まれる**

利用者の自宅などで行われるサービス担当者会議に相談員が出席し、アセスメントを行い、それをもとに通所介護計画書が立てられサービスを開始している。通所介護計画書はケアマネジャーのケアプランの短期目標に連動しており、6か月に1回見直しをしている。しかし、通所介護計画書を作成しているが大枠のものが多く、一人ひとりの利用者のリハビリの内容など、個別性のあるものに工夫していくことが望まれる。通所介護計画書はファイルされいつでも見られるようになっているが内容が職員に十分に伝わっているかどうかは不明確であり検討が望まれる。

**・待ち時間を快適に過ごせるさらなる工夫を課題としている**

到着時から朝の会が始まるまでの時間帯は、職員が積極的に関わり利用者との会話や、利用者間の会話が弾むような話題提供に努めている。帰宅が始まってからの時間帯は、カラオケや個別の制作活動など利用者一人ひとりが楽しめるプログラムを設け、手持ち不沙汰感の軽減に取り組んでいる。また、疲労などの訴えのある利用者については、静養室などで適宜休憩を取れるように取り組んでいる。事業所では、それぞれの時間帯にその人らしく楽しめるための工夫を課題としている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・家族やケアマネジャーとの連携を大切にしている**

利用開始時には家族へ電話連絡によって様子を伝えることを取り組めており、家族との連携を大切にす姿勢を明示している。連絡帳については日々の状態観察が必要な利用者に限られているために、送迎時の口頭による伝達や様式を定めたメモを用いて必要な連絡に努めている。毎月、モニタリング報告書送付や、通所介護計画の見直しを行った際には利用者・家族に説明することを原則としている。サービス担当者会議には必ず出席して、ケアマネジャーとの連携にも努めている。

**・緊急時には家族の指示を仰ぎながら対処することを原則としている**

緊急対応マニュアルや緊急時の連絡先一覧表を整備し、さまざまな緊急時の対応を標準化することに努めている。利用者ごとに「緊急連絡先」を作成し、利用開始時に細かく確認を行うことを取り決め、主治医や複数の家族連絡先を把握して、万一の場合を想定した連絡体制を整備している。疲労が見受けられた場合には、静養ベッドや休憩コーナーのソファなど、休憩できる場所も適切に用意されている。また、AEDや吸引器を整備し緊急時に対応できるようにしている。

**・事業所の存在価値を高める為、地域の方々と交流する機会を数多く取り入れている**

事業所にはボランティアコーディネーターが在籍しており、コーディネーターと生活相談員が窓口となって多種多様のボランティアが事業所に来園している。趣味活動の講師として書道・貼り絵・俳句・民謡を実施するボランティアや利用者の傾聴・介護補助をするボランティア、ラウンジで喫茶店を運営するボランティア、演芸や演奏を披露するボランティア等、数多くのボランティアの来園によって、地域に開かれた事業所を目指し、利用者の満足度も高まるようにしている。地域の中核施設となるように努力している事がうかがえる。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/60

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	93.0%	6.0%		
	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	80.0%	12.0%		
	どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	93.0%			
	どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0% 無回答・非該当：0.0%			
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	77.0%	19.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	77.0%	16.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%			
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：3.0% 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	90.0%	9.0%		
	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	93.0%	6.0%		
	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	64.0%	9.0%	22.0%	
	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	100.0%			
	どちらともいえない：0.0% 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	90.0%	9.0%		
	いいえ：0.0% 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	87.0%	9.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
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%	16.0%	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	74.0%	12.0%	12.0%	
	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%	22.0%	9.0%	19.0%