

# 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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ハトホーム在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都東村山市富士見町2丁目7番5号
事業所電話番号	042-398-2555

## 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) 福祉サービスを必要とする全ての人々に福祉サービスを提供する 2) 利用者の尊厳を守る 3) 利用者の環境、年齢及び心身の状況に応じたサービス提供 4) 本来的な生活を築き、生命の輝きを見出すことのできるサービス提供 5) 人間愛に基づく社会的公正と人権擁護の実現を目指す

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・<b>日々のプログラムに豊富な活動を導入して利用者が楽しめるように取り組んでいる</b> 事業所では活動内容の充実化を図ることを目的に、プログラム内容は数多くの趣味活動を取り入れている。創作活動のフラワーセラピー、臨床美術は今年度から導入した活動で利用者から好評となっている。作成した作品は年に1度、近隣の公民館で開催する「お年寄り作品展」へ出展する機会も設け、見学を行うなど利用者の意欲向上にも努めている。体力測定は半年に1度実施することが習慣化しており、利用者が自身の身体状況を把握できるように工夫している。同時に利用者懇談会も開催し、アンケート集計結果を支援内容へ反映するようにも配慮している。</li><li>・<b>行事食や手作りおやつを提供し、食事の時間を楽しめるように工夫している</b> 温かい食事を提供することを目的に、盛り付けはフロア内で行い利用者へ配膳している。行事食では季節に合わせて、ローストビーフ丼・鮭のテリーヌ・松茸御飯・天ぷら・豚の角煮等のバリエーション豊富なメニューを提供している。パフェ・プリン・ババロア・あんみつ等の手作りおやつも提供し、利用者が食事の時間を楽しめるように工夫している。さらに利用者個々に合わせた食事を提供する為に「食札」を使用し、厨房との連携を図りながら食事形態（常食・きざみ食・ソフト食・ミキサー食）や禁食、好みの量等で個別に提供することにも応じている。</li><li>・<b>緊急時の職員の対応について家族から安心感が得られている</b> 利用者の急変・事故などの緊急時における対応マニュアルを整備している。発見時の援助方法・協力提携病院への通報と救急車の要請手順、家族連絡の留意点などが網羅されており実践的な内容にまとめられている。利用者一人ひとりの「体調不良時・急変時に対する意向調査」を利用者台帳に保管しており、いつでも活用できるようにしている。今回の利用者家族調査の「病気やケガなどの緊急時の対応について知っているか」についても高い満足が得られていた。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・<b>利用者から要望の多い個別機能訓練プログラムをより強化することを期待したい</b> 事業所では理学療法士による個別機能訓練を実施しているが、機能訓練指導員不在日も多い為、新規利用者の機能訓練受け入れ、機能訓練追加要望があっても実施が困難な状況である。利用者アンケート自由意見では「祝祭日でもリハビリを実施して欲しい」「リハビリの時間がもう少し欲しい」との意見も聞かれている。事業所内の生活フロアは広々とした環境となっている為、機能訓練士と協働しながら日々の生活内で自立支援の視点を取り入れた歩行訓練</li></ul>
---

や階段昇降、マシンを使用した訓練等を取り入れるなど、機能訓練が事業所の強みになることを期待したい。

**・さらに個別性に配慮した計画書作りを目指されたい**

居宅サービス計画や事業所のアセスメントシートをもとに、利用者個々の課題を抽出し通所介護計画書を作成している。計画書は利用開始時には利用者や家族に確認を得て、担当のケアマネジャーにも配布し連携が図れるようにしている。また、ニーズをはじめ必要とする各種の支援内容も記載され、分かりやすい内容にまとめられている。さらに、個別性を高めるために、利用者一人ひとりに対して「着目した視点」を明確にし、「個別支援」や「自律支援」を明確に打ち出すことも望まれる。

**・事業目標の達成に向けてのさらなる具体的な取り組みを明示されたい**

今回行った利用者調査の「総合的な満足度」に関する回答は、83.9%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35.5%、「家族と相談」が25.8%、「家族が代弁」が22.6%、になっており、家族の意向も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多く聞かれている。昨年度は1日の平均利用者目標を17名と掲げ16.3名まで達成できている。前年を大幅に上回っているが、さらにニーズを把握して目標達成を目指されたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・毎月「プログラム予定表」配布して活動内容を伝えることにしている**

利用者や家族などに対しては、毎月のスケジュールが掲載されている「月次の予定表」を配布して活動内容を伝えることにしている。予定表には日々の代表的なプログラムをはじめ、日程が限られている理美容やボランティアの来訪など大きめの文字やイラストを用い分かりやすさを心がけている。毎月担当職員によって作成され、月末には翌月分を配付することを取り決めている。利用者へ配布している媒体についても、見学者などの利用希望者や家族などの関係者に配布して、理解を深めてもらえるようにしている。

**・利用者の記録媒体は個別実行表と個人台帳で管理し、日々の支援につなげている**

利用者の支援に関わる記録媒体は生活相談員が中心となって作成し、日々の支援に活かすように取り組んでいる。通所介護計画書、個別機能訓練計画書、フェイスシート、経過記録、ケアノート、排泄表等の日々の支援に関わる記録媒体は個別実行表で管理し、契約書、重要事項説明書、ケアプラン等は個人台帳で管理している。記録媒体の使用用途で分かりやすく区別するように工夫し、介護職・看護師・機能訓練指導員との連携を図りながら日々の支援に取り組んでいる。事業所では今後PCネットワークを導入し、さらなる記録媒体の整備にも力を入れている。

**・家族や介護支援専門員との細かな連携が図られている**

利用時の様子は連絡帳の活用・電話連絡・送迎時の報告などの手段を用い、家族との連携に努めている。家族からの口頭での申し送りについては連絡帳に記載し、報告する流れとしている。毎月、利用者や家族向けにプログラム予定表と予定献立表は、当月の活動プログラムをまとめたカレンダー・行事案内などが記載して楽しい情報提供に心がけている。担当のケアマネジャーには担当者会議の参加や電話連絡をはじめ、毎月の実績報時には利用者の様子も報告している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/44

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	80.0%	12.0%	3.0%	3.0%
		いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	77.0%	6.0%	12.0%	
		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	64.0%	32.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
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	67.0%	25.0%		
		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	80.0%	16.0%		
		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	74.0%	22.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
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%	9.0%	9.0%	
		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%	25.0%	
		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	74.0%	19.0%		
		いいえ : 3.0%	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	83.0%	6.0%	6.0%	
		いいえ : 3.0%		
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	64.0%	22.0%	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	61.0%	29.0%	6.0%	
		いいえ : 3.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	54.0%	35.0%	9.0%	
		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	41.0%	38.0%	6.0%	12.0%

# 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	社会福祉法人敬愛会
事業所名称	デイサービス敬愛の森
事業所所在地	東京都東村山市富士見町1丁目14番3号
事業所電話番号	042-306-3199

## 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）	<p>理念・方針</p> <p>利用者の基本的人権が保護される支援を実行します。 利用者が安心して家庭的な生活ができるよう支援します。 利用者が生き甲斐をもって生活できるよう支援します。 利用者の健康が維持できるよう医療機関と連携を図り支援します。</p> <p>サービス提供の考え方</p> <p>利用者が安心して生活できるように、個々の状態を把握しながらそれぞれのニーズにあった支援を関係事業者（ケアマネージャー、サービス提供事業所、医療関係等）と連携を取りながら行っていく。</p>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・健康寿命を伸ばし、元気で充実した生活を送るように運動に特化したサービス提供</li></ul> <p>当施設は、健康寿命を伸ばし、元気で充実した生活を送るように運動に特化したデイサービスであり、6台の最新のパワーリハビリ機器、音楽に合わせたテレビ体操、脳活プログラムが利用者の状態に合わせてサービス提供されている。いづれも激しい運動や極端な負担をかけるものでなく、普段の生活では活用できない部位の曲げ伸ばしであり、高齢者が楽に取り組める内容であり、利用者アンケート調査でも高い満足度がうかがわれる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・昼食は複合施設内のコミュニティレストランのメニューからの選択</li></ul> <p>昼食はデイサービスのなかで最も楽しみの一つであり、施設内のコミュニティレストランのメニューから好きな物を自由に選択できる食事を提供している。利用者の個々の状態に合わせた制限食や形態・内容の点で可能な限りの配慮が払われている。利用者アンケート調査でも評価の高いコメントが多数ある。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・安全かつ安心できる送迎</li></ul> <p>デイサービス事業で送迎サービス提供は利用者にとって負担軽減の大きな要素である。当事業所では軽自動車による小刻みな送迎を採用している。多人数を一定のルートで同時輸送するのに比べ、効率面では問題もあるが、利用者毎に送迎時間を設定し、きめ細かい送迎をする方が、一人ひとりの乗車時間や待ち時間の短縮、自宅直前での乗降等安全確保にも繋がり利用者にとっては大きな利便性がある。また事業所名パネルの着脱ができ、プライバシー保護にもつながる場合もある。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・入浴体制の改善</li></ul> <p>入浴の希望者が多く、どの曜日やコースでも待機がでている状態になっており、利用者アンケート調査でも関連したコメントが複数見られる。入浴対応人員確保を含めた入浴体制の改善をすることで、入浴希望者の待機を緩和する</p>
--

ことが今後の課題と思われる。

・**趣味的運動活動の充実**

運動に特化したサービス提供のため、マシントレーニング、体操等身体全体を使った運動が中心となっている。脳の活動を活発にする脳活運動は充実しているが、更に、体の一部分的を使った運動や運動に繋がる趣味的活動等のプログラムの充実が課題と思われる。

・**人材確保と育成**

当事業所は利用者数の拡大と提供サービスの充実を目標に活動をスタートさせ順調に推移している。利用者数の増加に伴い、現場でサービスの提供に従事する安定的人材確保と育成が必要とされている。取分け育成面では、新入スタッフの教育研修と共に、個々人のスキルアップを目標とする研修や自己研鑽の機会の充実が課題とされている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**スタッフの意識改革と専門知識の習得でスキルアップと専門職としての活性化**

・表情、身だしなみ、立ち振る舞い、言葉遣い、接遇、マナーに必要な心得を理解し、利用者が落ち着け、楽しみ、居心地のいい空間を提供<BR>・月次の実技研修と自己研鑽して正しく安全なサービスを提供する<BR>・一人ひとりが安心して参加できるように心の支援を行っていく

・**免疫力が向上するメニューの提案**

・食事を提供するレストランの厨房と連携して、免疫力が向上かつ満足いただける各種メニューの提案<BR>・免疫力の低下を防ぐ飲み物の提供。麦茶を中心に、冬は、インフルエンザ感染予防のための「紅茶」を用意する

・**健康寿命を伸ばす各種トレーニング**

・背筋を伸ばし、正しい姿勢を保てるよう意識付け<BR>・下肢筋力トレーニングに「体幹」を追加 ・竹踏みを使用した足裏体操で血流の活性化につなげる<BR>・足首周りのストレッチの取り入れて足首を柔らかくし、立ち上がりをスムーズにまた方向転換時のふらつきを予防等のバランスの向上

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

76/81

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	89.0%	7.0%		
	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	55.0%	9.0%	10.0%	25.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	56.0%	27.0%	9.0%	6.0%
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	93.0%	5.0%		
	いいえ：1.0% 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	80.0%	14.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：1.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%	5.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
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：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	88.0%	5.0%	5.0%	
	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	71.0%	7.0%	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	93.0%	5.0%		
	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	88.0%	6.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%			
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	93.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	85.0%	13.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	11.0%	9.0%	
	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	56.0%	19.0%	6.0%	17.0%

# 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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名称	寿デイ・サービスセンター
事業所所在地	東京都東村山市富士見町2丁目1番2号寿デイ・サービスセンター
事業所電話番号	042-392-7721

## 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) 人権が尊重され尊厳が守られた在宅生活を支えるサービスの提供</li><li>2) 地域の一員としての役割として地域に貢献できる事業所運営の構築</li><li>3) 事業の継続が図られるよう収支の安定化の確立</li><li>4) 法令順守を基本とした信頼と安心のおける健全な運営</li><li>5) 職員が仕事への意欲を引き出すための人材育成と安定雇用</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者が楽しみに通所できるよう、さまざまな余暇活動を用意し、希望に添って個別に支援している

通所することが機能維持に繋がることを意識してリハビリ・音楽療法を始めとたくさんの余暇活動を行っている。多くのボランティアの方々の協力を得て、カラオケ・書道教室・絵画教室・フラダンス鑑賞会等の他、職員の持ち味を生かしたレクリエーション、さらに利用者個々の要望に対応した手芸・細工・ビーズ・塗り絵・麻雀・囲碁・将棋等の趣味活動を取り入れている。麻雀が好きな方は集団活動に参加しないでグループで卓を囲んでいる。月1回来所していたボランティア指導者も利用者の熱意を感じ取って、毎週来てくれるようになっている。

### ・勤務経験が長く業務内容を熟知している職員が多く、状況に応じて対応できることで利用者・家族から全幅の信頼を得ている

非常勤職員が多い当事業所だが、長く勤務している職員が多く、職員間のよりよい人間関係の中で協働して利用者支援に取り組んでいる。職員調査で大半の職員が「利用者の気持ちに添って支援している」と答えており、業務内容を熟知している職員が多い。利用者の要望に対してもその場に応じて柔軟に対応できることで利用者が安心して通所でき楽しく一日を過ごしている。利用者調査でも61名中53名(87.8%)の方が満足していると答え「通所が楽しい」「友達ができて良かった」「今後もずっと通所したい」という声があがっている。

### ・利用者一人ひとりの通所目的に合わせ、活動やサービス内容については本人の意向が反映できるよう支援している

サービスを向上するために「個別ニーズに合わせた幅広い利用サービスへの取組み(余暇活動・リハビリ・食事・入浴・送迎)」を掲げて支援している。利用者や家族とのコミュニケーションを図りながら利用者が希望する支援と事業者が提供する支援とにずれがないように配慮している。活動参加、入浴、リハビリ等どのような場面においても利用者自身に選択、判断していただくよう声がけしている。事業所では活動を選ぶのは利用者本人であり、職員は無理強いしないことを原則としているが、いつでも参加できるよう声掛けはしている。

さらなる改善が望まれる点



**・食事、入浴設備、機能訓練など当事業所の特色を、ホームページなどでより明確に伝えるよう期待したい**

ホームページでは、事業所の概要やサービス内容、1日のスケジュール、年間行事予定、利用料金を知らせている。当事業所の浴室や脱衣室は広く、快適な入浴が楽しめ、車イスの方も安全に入浴できる。また、食事は、食形態を細かく分け、苦手なものも極力外し、利用者の好みに合わせて提供している。さらに、リハビリ訓練の希望者には理学療法士の指導によりプログラムを作成し、毎週リハビリを実施している。現在、これらの情報がホームページや福ナビの事業者情報に示されていない。当事業所の特色に関する情報をより明確に伝えるよう期待したい

**・1日のデイサービスの内容を連絡帳で知らせるほかに、見学会等、家族に利用者の様子を知ってもらう機会を増やすことを望みたい**

1日のデイサービスの内容を分かりやすく伝えるため連絡帳を使用している。家族はその記帳内容を見て、事業所に伝えたいことがあれば家族記帳欄に記帳できる。利用者調査で「生活の様子が連絡帳だけでは伝わらないので、DVD録画等で現実を見てみたい」「見学する機会を増やしてほしい」との要望があった。家族が家庭に居る時とは異なる利用者の姿・様子をより多く知ってもらうことは、きわめて重要である。家族が事業所活動に良い印象を持った場合は、口コミにより新規利用者の開拓につながることも考えられる。見学会等を増やすことを望みたい。

**・業務の一定水準を確保するため、業務の指針となるデイサービス独自のマニュアル作成と整備が期待される**

当事業所では、マニュアルを見なくても対応できる経験ある職員が多く、現在は円滑に利用者支援が行われている、しかし、職員の殆どが非常勤職員であり、年齢層も高くなっているなど、今後、職員交替もあると想定される。施設にあるマニュアルを改め、当事業所独自の基本的な業務マニュアルの作成が必要である。新人職員が読んですぐ活用でき、事業所の特色を生かしたマニュアルの作成により、経験に頼っていた職員も業務手順を振り返る機会ともなる。人間関係の良い職場に加え業務の一定水準が確保できることで、サービスの質が向上すると思われる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・積極的な情報提供や見学者への送迎対応などの工夫により、稼働率を上げることができた**

パンフレットやホームページで事業所情報をより多くの利用希望者や関係者に伝えることで、見学・利用申込みを増やし、利用率のアップにつなげよう努めている。通所介護では、介護報酬改定のたびに減収になるような改定がなされる一方、社会福祉法人のほかに株式会社が提供主体に加わって多様なサービスを強調するなど、利用者の確保が熾烈になり、安定的な経営は難しい。平成30年度、積極的な情報提供や見学者への送迎対応などの工夫をし、新規の利用者を確保した結果、稼働率を69.0%と前年度に比べ12.8ポイント、アップすることができた。

**・ヒヤリハットの件数、内容・対応を事業報告に掲載し職員の注意喚起を図っている**

事業計画で「ヒヤリハット報告を多く出していく」を目標に掲げ、ヒヤリやハットと感じた際すぐ記録できるように報告書でなく「ヒヤリハットメモ」も可として、沢山提出させるようにしている。当日出されたヒヤリハットは、夕方のミーティングで情報共有し対策を立てている。提出を繰り返し呼びかけることが職員の意識を高めることになる。ヒヤリハット・事故報告書を活用した研修を繰り返し実施して、事故を未然に防ぐ手立てを考え、ヒヤリハットに対する感覚を磨いている。事業報告に、ヒヤリハット報告313件について、内容と対応をまとめている。

**・自宅玄関ドアまでの送迎を行い、施錠の有無を確認し夕方は室内に入るまで見届けている**

利用者の住所地に基づいて、相談員が送迎の順番やルートを検討し、毎日送迎車のリストを決定している。送迎車は5台あり、各車に運転手と職員一人が同乗して往復の送迎を行っている。利用者や家族の要望に応じて、朝の迎え時は自宅玄関ドアまで行き施錠の有無を確認し、夕方は室内に入るまで見届けている。駐車場がない利用者宅もあるが地域の方に迷惑をかけない場所に停車し歩いて送迎する等の配慮もしている。送迎地域が広いため渋滞や事故等も少なくないが、約束の迎え時間より10分以上遅れる場合には、同乗職員がセンターと家族に連絡している。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

61/84

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	85.0%	6.0%	6.0%	いはいえ：1.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	83.0%	6.0%	どちらともいえない：4.0%	いはいえ：4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	68.0%	21.0%	8.0%	いはいえ：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	77.0%	14.0%	いはいえ：3.0%	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	73.0%	16.0%	6.0%	いはいえ：3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	81.0%	11.0%	6.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	11.0%	いはいえ：1.0%	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	81.0%	8.0%	8.0%	いはいえ：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	62.0%	11.0%	24.0%	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	85.0%	8.0%	いはいえ：1.0%	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	81.0%	6.0%	9.0%	いはいえ：1.0%
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	83.0%	11.0%	いはいえ：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	72.0%	21.0%	6.0%	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	81.0%	13.0%	いはいえ：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	57.0%	24.0%	14.0%	いはいえ：3.0%