

評価結果概要版



令和2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	社会福祉法人親和福祉会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター中野
事業所所在地	東京都八王子市中野山王3丁目17番2号中野団地17-2号棟
事業所電話番号	0426-55-2950

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) 「親和」および「利他のこころ」を大切にサービス向上に努める 2) 利用者がその人らしく生活できるよう個別ケアの充実 3) 働きがいを持って成長できるような魅力ある職場作り 4) 地域から選ばれる福祉の拠点を目指し社会貢献する 5) 経営の安定の中で利用者利益の優先

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者に多様な活動プログラムを用意し、工夫を凝らした趣味活動を楽しんで参加できる取り組みをしています

事業所では、利用開始時に利用者の希望や家族の希望を聞き取り、フェイスシート、アセスメント表を作成し、これを基に検討をして通所介護計画を策定しています。本人の日常生活動作の活動のニーズを把握して、趣味を活かした多種類の活動プログラムを用意しています。趣味活動は、手工芸・絵手紙・カラオケ・編み物・書道等22種類がおこなわれています。活動の内容は、講師の指導のもと作品を仕上げ完成の喜びを味わい、作品展に出展しています。活動プログラムの実施により、利用者の日々の楽しい活動に繋げています。

・手作りの美味しい食事を提供し、さらに食器は陶器を使用し、利用者の好きな音楽を流して楽しい食事の雰囲気づくりに努めています

管理栄養士が作成する献立表により手作りの美味しい食事を提供しています。また、季節毎に行事食として、4月は花まつりにさくら寿司・桜ようかん、端午の節句にはたけのこご飯・柏餅風和菓子、土用の丑の日はうな井・夏野菜の焼き合わせ、お彼岸はお祝い膳・おはぎ、10月は栗ご飯やきのご飯、新年会は赤飯・お刺身・和菓子等が続いていきます。また、食器は陶器を使用し家庭のように支援して、利用者が好きな音楽を流して良い雰囲気づくりに取り組んでいます。今回の利用者調査の総合的感想に食事が美味しい意見が多くありました。

・関係事業所との連携や施設の持つ機能を発揮して地域の在宅支援をしています

事業所の地域は高齢化率が高く、認知症の方のひとり暮らしも増え続けています。居宅介護支援事業所、地域包括支援センターと特別養護老人ホームなどと連携して地域でサービスを必要としている人への期待に応えています。一時的に在宅生活が困難な方へショートステイの紹介や、昼食配食サービス、健康体操、地域買物支援サービスをし、車イスなどの福祉用具を貸し出しています。新型コロナウイルスの感染の恐れがある期間は中断しているものもありますが、新型コロナウイルス感染症の状況を見て再開をして行くこととしています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の支援に多くの情報の把握が必要になっているなかで、さらに送迎時の情報の共有がされることに期待します

事業所が立地する地域は団地が多くあり道路の幅も狭いため、利用者の送迎は時間厳守と安全・快適を目指して、職員は明るく元気に対応して送迎車両の点検にも力を入れています。日常の支援では一度に多くの情報を共有する必要がありますが、当日「行きたくない」とする情報が送迎職員に伝わらず、苦情につながることや、点字ブロックの

上に車を止めないことが徹底されていないなどの事例があります。職員会議やミーティングで情報が職員に伝えられていますが、苦情につながらないよう情報のさらなる周知と適切な行動がされることに期待します。

・地域の在宅支援機関などとさらに連携を図り、事業所の安心安全な情報を希望する人に伝えて、利用が増加することに期待します

新型コロナウイルス感染症への対応していく中で、事業所を利用する人は減少しています。地域で事業所を必要としている人がいますが、感染の恐れや重症化を懸念して利用を控えています。事業所の入口には顔を近づけるだけで氏名・検温・時間が記録できる最新の検温器を設置するなど様々な感染症対策をとっています。事業所の安全対策が、法人の相談室主体のコミュニティカフェ「わかくさ」や、地域の在宅支援機関と連携を強めて、事業所を利用したい人に伝わり、事業所の利用がさらに増加することに期待します。

・ベテラン職員が多く、その知識と経験を活かした積極的な支援に取り組むことに期待します

独居生活の方、認知症の方など生活に支障のある方が増加する中で、生活をしていく上で難しい課題をもっている利用者が増えています。事業所の常勤職員の在職年数は10年を超え、平均年齢も高くなっています。職員は長い経験の中で様々な専門的な知識と経験を積んでいます。特にベテラン職員には、現状維持に留まらず、難しくなっている利用者への支援や、新型コロナウイルス感染症収束後の支援にその能力を最大限に発揮することが求められています。専門知識と経験を発揮し、今後の支援の具体的な方法につなげる取り組みに期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・計画的な職員研修による能力の向上と資格取得を奨励しています

キャリアパスを導入し、また、計画的な研修を実施するなど、職員の育成に力を入れています。新人職員には介護者としての理念などをテーマとした研修を3日間実施し、また、OJTを活用して実践力の向上と仕事をしていく中で悩みごとなど精神面などでのサポート体制を作っています。現任の職員研修としては、介護技術や認知症などの研修を行なうとともに、外部のレクリエーション研修などに参加しています。また、職員が介護福祉士や介護支援専門員など資格を取得した人に奨励金を支給する制度を設け、職員の資格取得の意欲を高めています。

・利用者の安全安心した事業所になることに力を入れています

事故防止や感染症対策に委員会を設置して対策を講じています。新型コロナウイルスへの対策は、感染症対策委員会と看護師を中心とした消毒の徹底・換気・検温測定・加湿器空気清浄器を設置して取り組んでいます。職員は1日3回の検温をするなど健康チェックを徹底し、入口には顔を近づけるだけで検温が記録できる最新の機器を設置しています。送迎の安全・快適を目指し送迎車両の消毒や点検・更新を積極的に実施しています。感染症対策に配慮しながらソファや足浴器を設置して、利用者が寛げ安心できる環境づくりをしています。

・重度認知症専門の職員を雇用して、他職員は業務に集中する体制ができています

法人は、八王子市より包括支援センターの運営委託を受けて事業を展開しています。また事業所は、家族懇談会や利用者懇談会を実施して、利用者とその家族のニーズを把握して、精神的負担の軽減に努め、在宅生活が継続できるように支援をおこなってきました。事業所は、認知症高齢者が多数利用しており要介護度3以上の方が4分の1以上、平均要介護度は2.27です。このため、重度認知症ケア専門のパート職員を雇用し認知症利用者を担当業務にして、他職員は本来の業務に安心して集中できる体制を作り、相乗効果を発揮しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

97/135

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	74.0%	18.0%	6.0%	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	76.0%	7.0%	6.0%	10.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	56.0%	28.0%	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	80.0%	11.0%	5.0%	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	70.0%	21.0%	5.0%	いいえ：3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	15.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	12.0%		いいえ：2.0% 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	82.0%	11.0%	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	59.0%	18.0%	19.0%	いいえ：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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	81.0%	12.0%	6.0%	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	75.0%	13.0%	11.0%	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	73.0%	15.0%	9.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	17.0%	10.0%	いいえ：1.0%
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%	19.0%	5.0%	17.0%

評価結果概要版



令和2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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	ファミリーイン堀之内デイサービスセンター
事業所所在地	東京都八王子市堀之内1206番
事業所電話番号	042-679-1022

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、家族のニーズを的確に把握する。 2)利用者、家族の心に寄り添った望まれているサービスを提供する。 3)その利用者様らしいサービスを提供するために、ご家族、ケアマネージャー、主治医、地域の方との連携。 4)プログラムを充実させ、利用者様の満足度を高め、過ごしやすい環境づくりを心掛ける。 5)社会福祉法人として、重介護者、困難事例に取り組む。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の好みや食材の形態など個別対応をし、季節の旬の食材を取り入れ、彩りや楽しみのある食事を工夫し提供しています

各利用者の食事については、主食、副食についての形態や好き嫌いの確認、制限、トロミ、歯の状態などをアセスメントしています。利用者の嚥下状態に合わせた食べやすい食事形態にして提供しています。敬老会には特別食の頭から食べられるように調理した鯛の尾頭付きなどが提供され、お持ち帰り用の堀之内饅頭は手作りで、堀之内の焼き印も入っています。毎年施設開設記念食事会・家族会にはまぐろの解体ショーが行われ刺身や寿司などが提供され、喜ばれています。季節の旬の食材を取り入れ、彩りや楽しみのある食事になるように工夫しています。

・医療的ケアが必要な重度な方も受け入れて、食事、入浴、排せつ等の支援を行い、生活機能の維持・改善に向けて機能訓練も実施しています

胃ろうの方や痰吸入が必要な方、褥瘡の処置が必要な方、その他医療的ケアが必要な方等、重度な方も受け入れています。令和2年10月現在で、要介護5の利用者が10名います。他の施設で断られて困っていた方も担当医や看護師、職員で協議して、受け入れています。事業所には一般浴槽だけでなく、車いす浴槽やストレッチャー浴槽も完備しているので、寝たきりで座位保持ができない利用者も入浴支援が可能です。「うんどう楽園」を活用したり、レクリエーションや趣味活動に機能訓練の要素を取り入れ、生活機能の維持、改善に取り組んでいます。

・地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるために、幼稚園や保育園との交流、大学生の実習生、ボランティア等の受け入れをしています

様々な機関との連携・協働により、利用者が職員以外の人と交流できる機会を確保しています。例年ですと、年に4回、幼稚園や保育園との交流会を持っています。保育園のお祭りのお神輿が事業所内に来ることもあります。中学生の職業体験、大学生の介護体験や専門学校の介護研修など積極的に外部からの人を受け入れています。特に地域のボランティアは多彩で、お誕生会の余興等で利用者を楽しませています。また、ボランティア講師として、書道や体操、カラオケ教室、合唱などの活動で、認知機能、身体機能、口腔機能、心肺機能向上につなげています。

さらなる改善が望まれる点

・通所介護計画書は利用者・家族の意向を取り入れて作成していますが、担当職員とも話し合い、職員の意見も反映されることが望まれます

通所介護計画書はケアマネジャーが作成した居宅サービス計画書を基に、センター長か副センター長が作成しています。担当者会議などで、利用者・家族の要望を聞き、取り入れて作成していますが、担当職員など他の職員の意見を取り入れ、反映させるまでには至っていません。今後は通所介護計画書を作成する際に、ケア会議などで、職員間で利用者の状態などの話し合いを行い、職員の意見も反映させた通所介護計画を作成することが望まれます。

・ **常勤職員や非常勤職員全体が参加する職員全体会議が、定期的実施されることが望まれます**

各部署別のドライバーや看護師、常勤職員、非常勤職員会議は毎月定期的開催していますが、職員全体会議は3か月に1回位の不定期な開催になっています。職員間の情報は毎朝の口頭での申し送りや申し送りノートで共有していますが、今後は、常勤・非常勤職員が全員参加する職員全体会議が毎月定期的開催され、職員全体での情報共有やコミュニケーションが図られることが期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者の状況に応じて入浴方法を検討し、重度の方も受け入れて支援を行っています**

事業所には、介助すれば浴槽がまたげる利用者を使用する一般浴槽と立って浴槽をまたぐことが難しい方のための座ったままで入浴が可能な車いす浴槽、さらに、座っていると体勢が崩れてしまう座位保持ができない方、寝たきりの方に適したストレッチャー浴槽があります。要介護状態の方で家庭において入浴することが困難な利用者にも車いす浴槽やストレッチャー浴槽があるので、通所介護計画により、安全で快適な入浴支援が出来ます。医療的な支援が必要な重度の利用者にも、入浴方法を検討して入浴支援をしています。

・ **利用者の心身の状況に応じた健康管理や感染症対策をしています**

看護師が利用者のバイタルチェックをし、健康チェック表に記載しています。家族とは送迎時や連絡帳で利用者の様子等を情報交換し、健康状態を把握しています。服薬も誤薬がないようにチェック体制を確立しています。感染症に対しては、例年ですとノロウイルス対策に万全を期していますが、今年は新型コロナウイルス対策に力を入れています。利用者が密にならないように席の間をあけ、テーブルにはアクリル板も設置しています。職員、利用者共に手指消毒を徹底しています。職員は密にならずに楽しめるプログラムを開発しています。

・ **利用者の状況に応じ、多様なプログラムを用意し、快適に過ごせるようにしています**

毎日体操やレクレーションを行っています。毎月行事担当職員が考えた行事も盛りだくさんです。堀之内映画館と名付けた映画鑑賞会も月に数回開催しています。毎月のお誕生会では、特別食が提供され、ボランティアによる日本伝統文化舞踊やコーラスなどの余興も楽しめます。今年は新型コロナの影響で感染拡大防止のため、密を避けて工夫しながら開催し、利用者が少しでも多様な活動が出来るようにしています。無理強いはずし参加は自由です。言葉が不自由な利用者には文字盤での会話やパソコンを使って好きな将棋を楽しめるようにしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/100

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%	10.0%		
	どちらともいえない：2.0% 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	85.0%	12.0%		
	どちらともいえない：0.0% いいえ：2.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	59.0%	26.0%	10.0%	
	どちらともいえない：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	69.0%	22.0%		
	どちらともいえない：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	81.0%	10.0%	8.0%	
	どちらともいえない：0.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	81.0%	14.0%		
	どちらともいえない：0.0% いいえ：4.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	8.0%	10.0%	
	どちらともいえない：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	79.0%	18.0%		
	どちらともいえない：0.0% 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	63.0%	8.0%	26.0%	
	どちらともいえない：2.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	10.0%		
	どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	6.0%	14.0%	
	どちらともいえない：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%	12.0%		
	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	71.0%	12.0%	14.0%	
	どちらともいえない：2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	6.0%	10.0%	
	どちらともいえない：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	63.0%	12.0%	22.0%	
	どちらともいえない：2.0%			

評価結果概要版



令和2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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター石川
事業所所在地	東京都八王子市石川町1920番
事業所電話番号	042-660-1121

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)利用者様の心に寄り添った望んでいるサービスの提供 2)利用者様の尊厳の保持及びプライバシーの保護 3)残存能力をいかし、機能向上に努める 4)公共性の重視、地域社会に開かれた施設 5)認知症ケア（DEMSESEの取り組み）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・調理師等の手作りで季節感や栄養バランスに富み、心がこもった食事を提供しています

事業所では食品の栄養や衛生、適切な調理法等の知識を持った調理師等が食堂近くの厨房で安全な料理を提供しています。季節感や栄養バランスに富んだ美味しい食事は利用者一人ひとりへの配慮がよく行き届いています。初回面談時の情報に基づき、食札には食事量、食事形態、禁食、自助具の種類、治療食の有無等を記載し、誤配膳を防止しています。利用者の体調や咀嚼・嚥下機能に合わせて、刻み食やミキサー食、そしてやわらかく噛みやすいソフト食を導入しています。食前には嚥下体操をし、静かな癒し系の音楽をかけた中で、ゆっくり食事しています。

・毎日看護師2名を配置し、在宅療養利用者など重度の受入れ態勢を強化しています

看護師は4名在籍し、毎日2名体制をとり在宅療養利用者など重度の受入れ態勢を強化しています。看護師が講師となり、在宅生活の継続支援を行うため、医療的ケアに必要な医療知識・技術の職場内研修（OJT）を実施しています。また、看護師は機能訓練指導員も兼務しており、運動器の機能向上、口腔機能向上、栄養改善、認知予防、うつ予防、閉じこもり予防等のプログラムを提供し、通所継続の活性化を図っています。利用者の急変時に備え、八王子市高齢者救急医療体制連合会の「救急医療情報」を活用し、医療対応に関する情報把握を行っています。

・若年性認知症やBPSD（行動・心理症状）のある重度認知症の利用者を関係機関と連携しながら、受け入れています

事業所は、認知症対応型通所介護も運営していますので、アルツハイマー型認知症やBPSDのある重度認知症で他事業所ではなかなか対応できないような利用者を受け入れています。入浴やトイレ介助の際は大声をあげたり、職員を引掻いたり、叩いたり、唾を吐いたりなどの行動をします。アルツハイマー型認知症の利用者は徘徊をして、外に出ようとして出口を探し回るなど目が離せないのほとんど職員一人が付き切りの対応をしています。精神科の担当医と連絡を取り、ケアマネジャーや訪問看護師などとケア会議を開催し、対応について検討しています。

さらなる改善が望まれる点

・一般浴と中間浴の更衣スペースが狭いため、混み合っている状況を解消する工夫が望まれます

事業所には毎日40人以上の利用者が通所しており、午前中のプログラムの合間に入浴をしています。一般浴・中間浴の浴室と機械浴の浴室に分かれており、脱衣室はカーテンで仕切っております。平均要介護度が1.78で機械浴より一般浴・中間浴の利用者がはるかに多いです。脱衣室では看護師が全身状態の確認や消毒・軟膏塗布等の処置をしたり、洗面台ではドライヤーをかけています。午前中に20人以上の利用者を入浴介助するため、一般浴・中間浴の

更衣スペースは常に混み合っています。快適な入浴ができる環境を整備することが望まれます。

・個別機能訓練を導入のためACEシステム（機能訓練加算算定システム）の活用を軌道に乗せて、個別機能訓練の充実を図ることを期待します

利用者の気持ちを大切に、無理なく楽しく個別選択ができるプログラムのACEシステムを導入しています。自宅を訪問して、手すりや段差などを写真で撮り、家屋評価を行い、問診などで身体状況などの評価をし、個別のプログラムを作成します。プログラムはDVDの体操などの機能訓練プログラムです。同程度の評価利用者5人迄の小グループで同じプログラムを受けられます。機能訓練加算も算定出来るため、システムを利用開始した段階です。これからは、必要な利用者にはシステムを活用し、個別機能訓練プログラムの提供をすることを期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・アセスメントを実施し、アセスメントシート1・2・3・4に記録しています

利用開始迄に利用者のアセスメントを実施し、アセスメントシートに記録しています。アセスメントシート1には基本事項、保健情報、家庭環境、緊急連絡先、生活状況、病歴などを記録しています。アセスメントシート2にはADL（日常生活動作）情報に対して課題分析をしています。アセスメントシート3では身体状況や認知症の程度、利用サービス、本人の希望、生活歴など、アセスメントシート4には服薬状況を記録しています。一人ひとりの利用者に丁寧なアセスメントを実施し、「新規利用者情報」のファイルにし、各職員が情報を共有しています。

・事業継続計画（BCP）を策定し、リスクの優先順位をつけて対策をしています

BCPを策定し、各職員へ配布し周知しています。災害などのリスクに優先順位をつけていますが、今年は新型コロナウイルス対策を重点的に実施しています。毎月災害と地震を想定した避難訓練を実施しています。利用者をテーブル毎にグループ分けをし、職員と一緒に避難経路を確認しながら、非常口まで誘導しています。防犯指導やパワーポイントで事故再現をした交通安全指導も行い、利用者の意識を高めています。事業所が市の準福祉避難所になっているため、発電機を用意したり、非常食を140食分備蓄しています。

・利用者の身体状況に応じた機能訓練や介護予防を実施し、日常生活を活性化しています

事業所では利用者の身体状況に応じた様々なプログラムを提供しています。運動器機能向上（尿失禁・転倒予防体操）、口腔機能向上（嚥下体操・エルダーシステム等）、栄養改善（低栄養予防）、認知予防、うつ予防、閉じこもり予防等と6つに分けて構成し、機能訓練や介護予防を実施しています。看護師、柔道整復師、あん摩マッサージ師を機能訓練指導員に配置し、介護職員と一緒に午前は軽トレーニング、脳トレ、嚥下体操を行い、午後はテレビ体操、カルチャースクール等を実施し、その他疼痛緩和のマッサージやホットパック等も行っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/100

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%	5.0%	10.0%	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	78.0%	11.0%	5.0%	0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	71.0%	8.0%	18.0%	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	81.0%		16.0%	どちらともいえない：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	83.0%	5.0%	8.0%	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	86.0%	5.0%	8.0%	どちらともいえない：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	6.0%	6.0%	どちらともいえない：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%		13.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：3.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	68.0%	10.0%	20.0%	どちらともいえない：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%	どちらともいえない：0.0% いいえ：3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	8.0%	8.0%	どちらともいえない：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	81.0%	8.0%	6.0%	どちらともいえない：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	81.0%	10.0%	8.0%	どちらともいえない：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%		6.0%	どちらともいえない：3.0% 無回答・非該当：1.0%
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	63.0%	15.0%	18.0%	どちらともいえない：3.0%