

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	社会福祉法人白陽会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンターやぐち南
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3322

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) 法人の理念である「明るく・楽しく・すごせる毎日」の実現を目指し、ご利用者・職員を大切にする。 2) 異世代交流を進め、ご利用者・職員が共に地域とのつながりをもつ。 3) 法人・職員が積極的に地域と関わりを持ち、地域貢献を行う。 4) 研修や人材育成に力を入れ、働き甲斐のある職場を作る。 5) 意見や考えをいつでも言い合える、風通しの良い職場を作る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・作業療法士を中心とした多様な機能訓練プログラムを実施しています

事業所には複数のリハビリ機器（レッドコード、下肢筋力トレーニング機材、メドマー、平行棒、マッサージチェア等）が設置されており、作業療法士が介護職員と連携しながら機能訓練を実施しています。また、機能訓練プログラムの作成は、機能訓練指導員（看護師や作業療法士）が実際に利用者一人ひとりの自宅を訪問し作成しています。実生活の様子や動きを確認したり、利用者や家族からの意見も収集することで、生活実態に即した機能訓練プログラムの実施に繋がっています。

・利用者の意思を尊重した選択制のプログラムを提供しています

事業所は利用者の状態や意向に沿ったサービス提供を目指しており、実施している全体体操やレクリエーション等のプログラムは、原則自由参加となっています。自由に選択できる環境の中で、囲碁や将棋、麻雀等は趣味の合うグループで楽しんだり、手工芸や脳トレーニング等を個別のペースで楽しんでいます。利用者に合わせたクッションや足置きも工夫し、それぞれが好きなテーブルで腰掛けたり、ソファでくつろいでいます。

・敷地内の花壇を保育園に開放するなど、地域に開かれた施設づくりに取り組んでいます

複合施設内の地域包括支援センターをはじめ、地域の各機関と連携しながら情報収集や協働の取り組みを推進しています。1か月に1回程度の頻度で、包括主催の「ちどり体操」の講師として参加したり、半年に1回程度、近隣病院での体操指導を行っています。また、施設長は、町会の会合に毎回参画し、事業所の情報発信や地域の情報収集を行う等、地域に開かれた施設づくりに取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・設立の志を継承する取組みが期待されます

創設時の経緯は、地元電子機器メーカーのオーナーが仕事一途のため、母親を遠方の施設に預けっぱなしだったことを悔やみ、親は地元の施設で面倒を見てあげたいという考えのもと、介護保険制度の開始に際し自社の土地を活用し特別養護老人ホームを設立したということです。地元の住民が地元の高齢者と高齢者を介護する家族のために施設を設立したことを地元の歴史として地元の人たちに認識していただき、設立時の思いが伝わるよう折にふれ発信されることが期待されます。施設の特徴としてアピールができます。

・近隣施設や、都及び区と更に連携した事業継続計画（BCP）の策定が期待されます

当施設は、区の福祉避難所として提携しており、それらの内容も踏まえた事業継続計画（BCP）を策定しています。策定された事業継続計画（BCP）は定期的に見直され、修正後の内容等は研修を通して職員に伝えられています。今後、近隣施設や都及び区と更に連携した計画づくりが期待されます。

・提供するプログラムの一貫性の担保が期待されます

事業所では職員が講師となり、全体プログラムや選択制のレクリエーションや体操を実施しています。現在は、レクリエーションや体操の内容が、実施する職員によって異なるため1日を通したサービス提供ができていない状況です。レクリエーションや体操を担当する職員が、目的や内容を共有し、同じ目標をもって一貫性のあるサービス提供を行える仕組みづくりが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者が気分や状態で選択できる入浴方法を複数用意しています

利用者が気分が状態に合わせ、入浴方法を選択できるよう、入浴は腰掛けのままや寝た状態で入浴できる機会浴槽を2種類用意し、一般浴とともに利用者に合致した入浴支援を行っています。そのため、アセスメントや日常の会話、さらに入浴委員会の開催で、入浴方法を検討しています。また、排泄は「自宅と同様」を基本とし、利用者個別に対応しています。

・リハビリ機材が充実しており、専門職と介護職員連携による機能訓練を行っています

リハビリ機材が充実しており（レッドコード、下肢筋力トレーニング機材・メドマー、平行棒、マッサージチェア等）多様な訓練を実施することが可能です。また、作業療法士を配置し、介護職員と連携し、利用者一人ひとりに応じた運動や機能訓練を行っています。集団体操や外出プログラムを作成したり、毎日違う体操を実施し、運動機能の向上を図っています。

・家族との関わりや密な連携を大事にしています

事業所は家族との関わりや密な連携を大事にしており、家族からの情報は小さな情報も漏らさず共有しています。事業所での利用者の状況も、連絡帳や電話で家族と連絡を取り合いながら密に共有しています。連絡帳には、バイタル結果や、その日の利用者の活動内容などの状況を記載しており、送迎時には口頭と合わせて伝えています。また、送迎時には家庭の状況なども収集し、家庭と連続したよりよいサービス提供に繋げています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/60

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	59.0%	9.0%	31.0%	いいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	59.0%		37.0%	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	25.0%	31.0%	9.0%	34.0%
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	59.0%	6.0%	31.0%	いいえ：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	56.0%	12.0%	31.0%	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	68.0%		31.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	65.0%		31.0%	どちらともいえない：3.0% 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	62.0%		37.0%	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	46.0%	9.0%	43.0%	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	68.0%		31.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	59.0%		37.0%	どちらともいえない：3.0% 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	59.0%		37.0%	どちらともいえない：3.0% 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	59.0%		37.0%	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%		31.0%	どちらともいえない：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	31.0%	25.0%	43.0%	いいえ：0.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立たまがわ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区下丸子4丁目23番1号
事業所電話番号	03-5732-1023

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)未来への創造～歴史を紡ぎ、今に挑戦する～ S（safety:安全） H（hospitality:おもてなし） S（smile:笑顔） T（team work:チームワーク）の実践 2)あらゆるニーズに応える、それがプロ 3)その人がその人らしく生きることを支えるためにわたしたちがいる 4)みんなでみんなを～家族もチームの一員 5)楽しみ、喜びを共有しよう

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人設立背景と施設の地域共生社会のコンセプト親和に基づく、地域との良好な一体感の醸成が進んでいます

地域住民による立ち上げという法人背景が組織内で十分に共有され、設立背景と共生社会コンセプトの親和性があり、地域との強い一体感が継続され町会をはじめとした地域関係団体との相互理解のためのコミュニケーションがコロナの影響をほとんど受けることなく持続しています。特にコロナ禍の中で、地域の方々によるエッセンシャルワーカーズへ拍手を送る活動が自然発生し、その後ラジオ体操の場にかたちを変え、地域の方々の社会とのつながりにも役立つ交流の場になっていることも、従来からの継続的な良好な関係構築が背景にあるからこそと言えます。

・行動規範セーフティを踏まえて、利用者地域の方々の安全な生活のため、自然災害や新型コロナ感染防止に努めています

利用者の安全を確保することはもちろんのこと、地域の風水害への備え、今年度は新型コロナの感染防止などの様々なリスク防止に取り組んでいます。地域防災活動へはここ数年で積極的に参加しており、地域の中核となるべく福祉避難所であることを情報発信し、いざという時に備えています。新型コロナ対策には細心の注意を払い、マニュアルは状況に応じて頻繁に更新され、その内容を職員間で徹底して周知することで防止に努めています。活動部屋も密にならないよう適切な距離を保ち、目的別にゾーニングすることで安全を確保していました。

・コロナ禍で利用者の健康管理意識を引き出したり、利用者が選択して活動を行えるように、主体性を引き出す支援に努めています

コロナ禍利用者の在宅での状態を把握する必要から1週間の生活全般に渡る体調チェック表を提出していただいており、多くの利用者が自分自身で健康チェックに取り組んでいます。看護師は体温の測り方や水分量などを利用者の状況に応じて説明し、利用者が自ら健康管理に取り組めるよう支援しています。また活動面でも利用者が自分の意思で主体的に活動に取り組めるよう活動を提供する上での工夫も見られます。毎月のモニタリングやカンファレンスを実施する中で職員は個々の利用者の課題に向き合う力が付き、利用者の可能性を引き出すよう努めています。

さらなる改善が望まれる点

・職員と協力して事業所のビジョン・コンセプトの明確化と共有を図り、強みとなる利用者サービスづくりなどを推進することが望まれます

管理者とリーダー層が中心となって、コロナ禍における安全対策や利用者支援方法の見直しのほか、主要業務のマニュアル改定を行い、その展開を進めています。今後さらに職員全員が組織の価値観であるビジョンやコンセプトに基づいた職員個々の自発的活動や専門職一丸となったチーム活動を促進するためには、全職員参画型もしくはリーダーチーム活動で目指すビジョンやコンセプトを再度明確化して、その実現のためのプログラム開発や非正規職員を含めた職員育成の課題を職員のチーム活動で推進する事業計画等の検討が期待されます。

・事業部が目指しているプロの職員として、ふさわしい利用者の尊厳や権利擁護に対する行動を促す取り組みの強化が望まれます

昨年度までサービスマナー委員会で取り組んできた接遇力の向上に一定の成果がみられたことため、今年度からは権利擁護委員会に名称を改め、人権の尊重や権利擁護について職員の意識を高めていこうとしています。利用者に対してルールや制限して押さえつけるのではなく、あくまでも個人を尊重することを大切にする事として職員一人ひとりの倫理観の醸成を図っています。また、介護についても集団での活動ばかりでなく、個の活動も受け入れるように心がけています。これらの取り組みが職員の意識改善へとつながることを期待します。

・利用者の安全・安心・ニーズへの対応の方向性に合わせたサービス改善に職員の気づきや学びを取り入れて継続していくことが望まれます

安全・安心のサービス提供と利用者ニーズへの対応を重点目標に掲げ、定期カンファレンスを行うことで職員のアセスメント・モニタリング力の向上に努めるとともに、サービスや主要業務の標準化とレベル向上を図るためにリーダー層中心でマニュアルを一新しています。今後利用者の安心・安全とニーズに対応する方向性に合わせたサービス改善を図るためには、職員が利用者支援を実践した中で気づいたこと学んだことを取り入れて改定し続ける取り組みを検討・展開することで、利用者サービスの再現性と継承性を高め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

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/45

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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	96.0%	3.0%	0.0%	0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	46.0%	39.0%	10.0%	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	75.0%	17.0%	3.0%	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	71.0%	25.0%	3.0%	0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%	7.0%	0.0%	0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	3.0%	0.0%	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	96.0%	0.0%	0.0%	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	67.0%	14.0%	17.0%	0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%	3.0%	0.0%	0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	7.0%	7.0%	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	82.0%	10.0%	7.0%	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	82.0%	14.0%	3.0%	0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	14.0%	14.0%	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	57.0%	14.0%	7.0%	21.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立糞谷高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区西糞谷2丁目12番1号
事業所電話番号	03-3745-3006

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)未来への創造 歴史を紡ぎ、今に挑戦する 2)今日までの感謝の気持ちを持ち明日からの歩みにつなげる 3)収入を上げ支出を抑える

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者が地域の一員として生活できるように、地域資源を活用した支援や利用者自身が社会参加できるように働きかけています <p>地域の一員として地域資源を活用して、利用者自身が社会参加できるように支援しています。例えばクラブ活動の作品を文化センターの作品展に出展し地域住民や友人と交流したり、保育園児から老人会までの幅広い年代のボランティアと交流をしています。外出訓練では地元の商店街やショッピングモールに、観光地に出かけて生活の幅を広げていこう。また、区報や福祉・介護・健康の情報を見やすく設置し、コロナの特別給付金の情報を伝える等、社会情報も必要に応じて提供することで利用者の社会性を保ち、社会参加できるように働きかけています。</p> <ul style="list-style-type: none">・福祉のまち糞谷を推進する関係先と協力して、地域ニーズである地域住民の接点づくりと関係性を深める取り組みを進めています <p>「福祉のまち」とされる地域のなかで、町会や行政機関、地域内の事業所等をネットワークをつくり、地域の特色を踏まえ地域に根差した活動を事業所全体で協力して取り組んでいます。地域とのつながりを掲示板で継続させ、千羽鶴作戦キャンペーンや地域の福祉施設や公共施設のスタンプラリー計画、地域清掃活動、地域のガーデンパーティーに非常食を出す協力など、積極的に地域ニーズや期待に応え、継続した関係性を築いています。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の安全な生活を確保するために、感染症防止策に迅速かつ網羅的に取り組んでいます <p>新型コロナの感染防止策の実践では、事業所の強みである機動性が発揮されています。利用者だけでなく地域の生活を安全を確保するという視点から、例えば特養と共有している浴室のゾーニングや次亜塩素酸水を使った消毒など、出来ることを即座に、しかも徹底的に行うという一貫した取組みがなされています。やる・やらないの検討で立ち止まることなく、出来ることはすべてやるという、事業所がもともと持っている行動力と機動力が発揮されており、地域での信頼性を守ることもつながっています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・自事業所の自立支援のコンセプトを職員と話し合ったり、実際の支援の振り返りから自立の気づきを共有する仕組みの検討が望まれます <p>コロナ渦における新しい生活様式への転換が背景にあり、直接的には感染防止目的でデイサービスの利用のしかたやプログラムを見直した状態ではありますが、この経験を経て、利用者・家族も事業所側もデイサービスの真の目的や望ましい利用のありかたがを考え直す機会となっています。介護保険の在宅生活支援の視点から、あらためて個別性や自立を重視したケアに回帰する流れが出来たといえますので、全職員と協力して独自の自立支援のコンセプトや在り方の明確化に向けて、実際の支援から利用者の自立の気づきを共有する仕組みの検討が望まれます。</p>
--

・利用者の思いや期待する在宅生活の状態を見据えた介護計画の目標と支援内容につなげていくことが望まれます

今年度より集団から個別の自立支援を充実させるようにプログラムの見直しを行い、プログラムの見直しによって利用者同士の関係性や協力意識につながるようになってきました。さらなる個別性のあるプログラムが実施できるようにするためには、今後は利用者の思いやこれからの生活に沿った介護計画の目標と支援内容につなげていくことが必要です。また、個別プログラムの成果について通所介護計画の目標と支援内容に反映することができるような工夫が望まれます。

・職員の活躍や委員会・チーム活動のポジティブな成果にスポットライトを当てるツールをうまく活用して評価賞賛することが期待されます

働き方改革の視点から、専門職と総合職を目指すのか職員個人がキャリアパスの方向性に合わせて目標を設定するように変更したり、事業部内の機関紙に各部署の職員が取り組んでいることなどが掲載され、他部署の役割や部署間の協力の在り方を理解するだけでなく、職員の協力意識を触発されるきっかけともなっています。今後一層、コロナ禍の中であっても各部署の職員がやりがいを持ち事業連携を進めるためには、職員の活躍や委員会・チーム活動のポジティブな成果にスポットライトを当てるツールをうまく活用して評価賞賛す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

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/73

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%	11.0%	0.0%	0.0%
			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	64.0%	26.0%	5.0%	0.0%
			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	44.0%	32.0%	11.0%	11.0%
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	70.0%	23.0%	5.0%	0.0%
			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	67.0%	20.0%	5.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	5.0%	5.0%	0.0%
			無回答・非該当：2.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	5.0%	0.0%	0.0%
			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	73.0%	8.0%	17.0%	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%	11.0%	23.0%	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	76.0%	20.0%	0.0%	0.0%
			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	67.0%	23.0%	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	64.0%	17.0%	14.0%	0.0%
			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	73.0%	14.0%	5.0%	5.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	14.0%	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	47.0%	23.0%	26.0%	0.0%
			いいえ：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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区蒲田2丁目8番8号
事業所電話番号	03-5710-0782

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)法人基本理念「未来への創造」と行動基準「SHST」の実践 2)安全・安心なサービスの提供 3)多職種連携によるケアマネジメントの実践 4)多世代共生社会の実現 5)収支バランスのとれた経営

全体の評価講評

特に良いと思う点

・**コロナ対策を優先しつつ、利用者の楽しみや生活能力維持のため、小集団や個別の活動により個々の要望に応える支援を取り入れています**

コロナ禍にあって感染対策を優先し、利用者・家族に理解を求め働きかけと、自宅・送迎・朝の会・プログラム・環境などサービスプロセスごとに対策を打ち出して利用者の安全を確保しつつ、利用者の楽しみや生活能力維持を支援しています。実践例として緊急事態宣言解除後に家族やケアマネ向けにお知らせを配り、感染予防対策の具体例や利用にあたってのお願い・家庭での健康管理等の情報提供をしました。また、プログラムは集団でのレクリエーション活動中心から、小集団での活動や個別の活動を増やし、個々の要望に応える支援を取り入れています。

・**職員のアセスメント力を向上させ、利用者の自立と尊厳につなげることを重点目標として取り組んでいます**

事業目標には、職員のアセスメント力を向上させて利用者の自立に向けた支援を導き出すことを掲げています。クラブ活動やレクリエーションなどを通じて利用者の機能向上につながったなど、利用者の自立を引き出す支援方法に職員が気付き始めるなど取り組みの効果も上がっています。さらに認知症があっても利用者の意向を第一にし、利用者の心がほぐれることで自分の思う自発的な行動につながるような支援を心掛けています。入浴拒否の利用者に対しても自発的な行動を待つようにしています。

・**法人設立背景と地域共生社会のコンセプト親和に基づく地域一体感の醸成が進んでいます**

地域住民の手による立上げという法人設立背景が組織内で十分に共有されており、この基本的な考え方が地域共生社会づくりというコンセプトとも親和性が高いことで、地域との一体感形成が非常に自然で当たり前であることが特色です。利用者を楽しませると同じようにも地域にも暮らしを楽しんでほしいとの思いから、町会や地元商店会、地域関係団体との相互理解のためのコミュニケーションが継続しており、今後この強みを活かしさらに在宅職員や利用者の参加の促進が期待されます。

さらなる改善が望まれる点

・**専門職による機能訓練の実施により、個別の生活機能向上の目標を明確にした支援が期待されます**

機能訓練は、生活機能の維持や改善に向け、レクリエーション活動等に機能訓練的な要素を取り入れて実施しています。しかし、専門職による利用者の身体機能の評価や機能訓練の計画立案により、個々の支援内容を明確にした訓練を行うことは、自立した生活を支援するうえで必要と思われます。また、日常生活上で必要な食事・入浴・排泄等の支援で、専門職の連携の中に機能訓練の視点が加わることは支援の充実につながると思いますので、専門職に

よる機能訓練が行われ、個別の生活機能向上の目標を明確にした支援が期待されます。

・業務マニュアルの見直しを通じて、サービス向上への手がかりとなるよう取り組むことが期待されます

介護方法を中心に業務マニュアルの見直しを行っており、その際にはコロナ禍にも配慮した新しい生活様式への対策や行動についての職員や専門職の意見や提案を反映させるようにしています。見直しを行う中で、マニュアルの基本事項への理解も深まり、サービス向上の手がかりとなるよう取り組むことが望まれます。さらに介護方法のみならず、利用者の活動プログラムや入浴支援などに、個々の利用者のできることを引き出す視点も入れ業務水準を向上させるように工夫されることが期待されます。

・「活気あるデイサービス」の在りかたを問い、言語化し共有することで価値観に基づいたサービス改善が期待されます

職員はデイサービスの活動アイデアが豊富で熱心に取り組んでいる一方で、「活気あるデイサービス」のイメージは職員個々で考えてはいるものの組織全体で具体的イメージを共有化することと、目指す状態に近づいているのかを言い切れない状態にあると見受けられます。利用者の視点、地域の視点、職員の視点、それぞれから当事業所が目指すデイサービスの在りかたをあらゆる場面で「何のためなのか」「どうありたいか」を問うことを習慣づけ、明確に言語化することで事業所の価値観の共有と価値観に基づいたサービス改善が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/101

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	77.0%	14.0%	5.0%	いはいえ：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	62.0%	8.0%	11.0%	17.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	54.0%	14.0%	20.0%	11.0%
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%	11.0%	5.0%	5.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	60.0%	14.0%	20.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	8.0%	11.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	5.0%	8.0%	どちらともいえない：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	71.0%	8.0%	17.0%	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	48.0%	14.0%	14.0%	22.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	71.0%	14.0%	5.0%	8.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	2.0%	22.0%	どちらともいえない：2.0% いはいえ：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	62.0%	20.0%	14.0%	いはいえ：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	62.0%	17.0%	8.0%	11.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	54.0%	17.0%	5.0%	22.0%
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	31.0%	22.0%	8.0%	37.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	池上高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区仲池上2丁目24番8号
事業所電話番号	03-5700-1235

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)利用者の笑顔、家族の笑顔、地域の笑顔、職員の笑顔を大切にします。 2)地域に愛され、ともに歩み、地域貢献活動に積極的に取り組んでいきます。 3)「未来への創造」歴史を紡ぎ今に挑戦する。 4)行動基準 「SHST」安全、おもてなし、笑顔、チームワーク 5)職員がやりがいをもって働ける環境作りと地域福祉を担う人材育成を達成します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・施設の専門性や知識を活かし地域の福祉ニーズに応える取り組みを地域の関係機関と協働して推進しています

地域に認識され必要とされる存在を目指して、地域の民生委員と連携し出張デイサービスを年に2回実施し、デイサービスの特徴と活動内容の紹介や利用相談の対応をしています。ダンスカフェは月2回、デイの職員が講師になり社交ダンスやリズム体操と喫茶を楽しむ活動で、地域からの参加者とともに地域のイベントでダンスを披露したこともあり、住民に認知されています。車椅子の貸し出しは配達もするためリピーターが多くいます。地域包括支援センターやショートステイ等と協働して地域の福祉ニーズに包括的に応えて地域に貢献しています。

・ケアマネジャーや関係事業所との連携により、重介護度の方や医療ニーズの高い方の在宅生活の継続に向けた支援に努めています

地域で受け入れが困難な利用者を積極的に受け入れるという方向性を示し、特に医療的ケアの高い利用者の最終的な受け皿となるよう看護師を2名配置するなど体制を整えています。看護師が摂食状況、入浴対応、排便コントロールなど介護職と協働して適切なケアにつなげています。こうした対応により看取りを見据えた支援も可能になるなど医療的ケアの高い利用者の在宅生活の継続を支えています。ケアマネジャーや訪問看護・訪問診療などの事業者と綿密な情報共有をしながら支援を行うことで、ケアマネジャーや関係事業所からの信頼を得ています。

・正規職員・非正規職員・各専門職・雇用形態に関わらず、事業所のサービスや業務をチームワークを持って展開・改善しています

非正規職員を含む全職員が利用者サービスで強みを発揮するようにチームとなって展開・改善を促進しています。例えば管理者はコロナ対策の中での自立支援のほか安心・安全な入浴支援や医療的ケアに対応できる強みをケアマネジャーにアピールし、受け入れる送迎担当や入浴担当、看護師がチームとなって利用者の心身状態や意向に合わせた入浴や医療ケアを提供するように日々改善に努めています。また地域の事業所で受け入れが難しいケースであっても、これまでの経験を活かし柔軟な対応で受け入れるなど、多様な利用者ニーズに対応しています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の主体性をさらに引き出す活動プログラムの立案と、その効果の測定方法を工夫し、家族と情報共有する仕組みの検討が期待されます

利用者が主体性を発揮する場面として共同作品作りや趣味の活動、在宅での趣味を継続した個別活動等がありますが、今後自立支援の視点から自主的な小グループの活動や利用者主体のプログラムを立案して主体性を引き出し、持

っている能力を伸ばしていくことが必要です。そのうえで行動変化の気づきを記録して、効果の測定方法を工夫することが求められます。また、生活機能を改善する5種類の体操や、認知機能訓練等の実施時の様子を写真に撮って家族に伝えたり、期待する効果を家族に情報伝達する等の仕組みの検討が期待されます。

・利用者の在宅の自立を促すために、介護計画の目標と支援内容による効果を検証する事例検討等の取り組みが期待されます

利用者の在宅での自立につながる目標や支援内容を通所介護計画に設定し、計画に沿ったサービス提供を心がけています。今後自立につながるサービス提供をさらに強みのノウハウとして進めていくためには、介護計画の目標設定において自立の視点を具体的に位置付け、利用者の行動変化を検証することが必要と思われます。職員全体で利用者の自立支援の視点を共有し意識を高めていくために、利用者が持つ能力と可能性に注視したアセスメント、具体的な計画策定、記録、モニタリングを職員全体で考察していく事例検討等の取り組みが期待されます。

・職員間の情報共有の効率化や地域の関係先との新たな情報共有方法の検討を進めることで関係性の強化が期待されます

利用者支援や業務に必要な情報共有方法を職員の声を反映しながら改善を重ねているほか、ホームページによる地域への情報発信や一部ITを活用した地域との交流や情報交換などを進めていますが、現在は基本的に紙や対面での情報共有とその改善が基本となっています。今後は社会情勢に合わせた情報共有や情報交換の方法を検討することが必要と思われますので、例えばパソコンやIT・Webなどを活用した情報共有方法を検討するなど、職員間の情報共有の効率化や地域の関係先との新たな情報共有方法の検討を進めることで関係性の強化が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/101

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	85.0%	12.0%	0.0%	2.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	89.0%	6.0%	0.0%	4.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	59.0%	19.0%	12.0%	8.0%
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	76.0%	14.0%	4.0%	4.0%
	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	70.0%	19.0%	8.0%	2.0%
	無回答・非該当 : 2.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	8.0%	0.0%	2.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%	0.0%	2.0%	0.0%
	どちらともいえない : 2.0% いいえ : 2.0% 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	87.0%	10.0%	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	53.0%	21.0%	23.0%	2.0%
	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	89.0%	10.0%	0.0%	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	80.0%	12.0%	6.0%	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	70.0%	17.0%	8.0%	4.0%
	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	76.0%	14.0%	6.0%	2.0%
	いいえ : 2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	8.0%	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%	25.0%	31.0%	4.0%
	いいえ : 4.0%			

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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	大田翔裕園
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1213

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)家族主義、共に生きる 2)利用者の生活の質の向上 3)公平、公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の望む在宅生活を支援することを目的に必要な支援を提供するようにしています

利用者がどのように生活したいか確認して、望む生活を目指して支援を行っています。利用者の希望に沿って、例えば同性介護の希望に対して可能な限り実践しています。また、自宅での生活につながるような支援を心がけ、機能訓練もデイサービスを利用中のみで行うのではなく、今後の生活を意識できるように声をかけ、自宅に帰ってからも行えるように工夫しています。家族の介護負担軽減を図ることはもちろんのこと、利用者の活動状況や一日の様子を連絡帳で情報を提供しています。

・利用者の食事が楽しみになるよう、毎日三種類のセレクト食を用意して選択できる体制を取っています

利用者の状態や希望に応じた食事を提供できる体制があります。食事が楽しみになるよう毎日昼食に3種類セレクトを提供し、その日の朝にオーダーを受けて、昼食直前まで変更可能です。コロナ禍の中で利用者に少しでも食を楽しんで欲しいと季節を感じる行事食や特別メニューのイベント食、世界遺産の場所の郷土食、季節の手作りおやつと和菓子等趣向を凝らしています。また介護職の方もより季節を感じて頂けるように装飾や雰囲気力をいれて利用者の楽しみを増すようにする他、多職種で連携して利用者に最適な食事を提供しています。

・利用者の気持ちを大切に、楽しみながら取り組める機能訓練を提供しています

利用者との信頼関係を作る事を第一に、百歳寿命の今、最期まで食事・排泄が自己完結するという高い目標をもって頑張っています。利用者から尿もれ体操の希望があり肛門括約筋を締める黄ちゃん体操の説明をいろいろな方面から伝えていきます。利用者や家族からも失禁やお風呂での漏らしがなくなったと成果が上がっています。座位を取る筋力強化や手や指先を使ったゲーム、集団体操や拍手を利用した誰でも入りやすい体操などを常に工夫しています。訓練や歩行などの説明は現場を映し写真などを使用して家族、利用者に分かり易く説明しています。

さらなる改善が望まれる点

・経営理念の浸透と認知症ケアを定着させる目的に照らして、全職員と共有して組織文化とノウハウづくりを進めることが期待されます

経営理念の浸透を図るために、施設長と事業管理者が法人研修に参加し、その内容を全職員向けの研修を開催するほか、朝礼で唱和をして理解を深めるようにしています。職員調査でも理念の理解は進んでいるようですが、今後、法人及び施設全体の文化として醸成させるためには継続的な研修等の取り組みが期待されます。また法人全体の認知症ケアのノウハウ構築に向けた取り組みについても、法人の取り組む目的から当該事業としての認知症ケアを定着さ

せる目的や期待する成果を明確化し全職員と共有してケアのノウハウづくりを進めることが期待されます。

・ホームページ等の情報が当該事業の情報であることを明確にして、サービスの特徴が適切に伝わるようにすることが期待されます

事業所の情報をホームページには日々の様子や行事、行事食などの情報を掲載しています。利用希望者だけでなく、ケアマネジャーにも情報を伝えるために、大田区内の事業所が参加している情報掲載サイトにも情報を提供しています。様々な工夫をしていますが、ホームページの情報は発信元の事業を明確にすることと、デイサービスの特徴である利用者自身が主体となってデイルームでの活動メニューを決めていることや、リハビリ活動を選択出来るなどの情報を発信するなど、利用希望者が適切な情報を得られるようにする工夫が期待されます。

・利用者・家族の在宅生活の安全と在宅事業職員の安全を確保に関わるリスク回避策を、施設全体で検討することが望まれます

利用者の在宅生活の安全のために、感染症予防や健康管理に関わる助言や情報を利用者・家族の要望や状態に合わせて支援したり、緊急時の連絡先等を利用者個別に把握し適時対応しています。今年度は、直近の新型コロナウイルス感染症情報を適時職員に伝達し、事業ごとに感染防止に注意を払うように努めています。今後は、併設事業全体で在宅事業の利用者対応時の感染防止策のルール化や感染が疑われるときの対応策、熱発者で感染が疑われた際の防護服の装着による対応方法のOJTなどの事業者側の準備のほか、利用者・家族への感染防止方法の周知が望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

83/128

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%	15.0%			
			いいえ：1.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	80.0%			10.0%	
			どちらともいえない：3.0%	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	63.0%	15.0%	9.0%	10.0%	
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	78.0%		13.0%	7.0%	
			いいえ：1.0%		
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%		7.0%	
			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	89.0%		6.0%		
			いいえ：1.0%	無回答・非該当：3.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%				
			どちらともいえない：4.0%	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	83.0%		9.0%	6.0%	
			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%	15.0%		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	92.0%				
			どちらともいえない：3.0%	いいえ：2.0%	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	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	83.0%		10.0%	6.0%	
			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	79.0%		14.0%		
			いいえ：1.0%	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	79.0%		12.0%	7.0%	
			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	53.0%	22.0%		20.0%	
			いいえ：3.0%		

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	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターいずみえん
事業所所在地	東京都大田区矢口3丁目1番5号
事業所電話番号	03-3759-5550

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）	働きやすい職場 快適なサービス 地域貢献 利用者本位 透明性 ご本人、ご家族に笑顔で寄り添える介護サービスを提供します

全体の評価講評

特に良いと思う点

・「楽しく・ゆっくり・有意義に」のサービス提供姿勢があり、一人ひとりに合った過ごし方ができるように丁寧に取り組んでいます

利用者、家族に笑顔で寄り添えるサービスを提供することを掲げています。利用者によって楽しさや快適さは一律でないことを踏まえ、多様な活動を用意しています。書道・手芸・調理・カラオケなどの趣味グループがあり、ボウリング・風船パレーなど体を動かしたり競い合ったりする要素を取り入れたレクリエーションも取り入れています。利用者の動向をみながら、より多くの活動に参加できるように、また好みの活動に参加できるように調整しています。基準を上回る職員配置で、多様な活動を支える体制を整え、利用者の活性化につなげています。

・利用者が主体的に過ごし方を決められるように、選択肢を設けることを大事にしています

気持ちよく過ごすことが大事であるということについて、職員は理解を深めており、クラブ活動や集団レクリエーション参加については本人の意向を最優先しています。また、適度な仕切りを活かして、一人で読書したり、少人数で囲碁・将棋を楽しんだり、気軽にベッドを利用できる環境を整えています。さらに、食事はメイン料理を2種類から、おやつ時の飲み物は4種類から選ぶことができ、手作りのメニュー表を用いて注文する雰囲気を取り入れることもあります。入浴や機能訓練についても、利用者が応じたいくなるタイミングでの誘導に努めています。

・体調や身体機能の状況にきめ細かく応じる体制があり、併設の事業所と連携したサービス提案の機能を備えています

看護師が中心となり健康・服薬管理、体調変化に対応し、利用者・家族からの健康に関する相談に直接応じています。胃ろうやストーマを造設したり、注射薬を常用する利用者も受け入れています。また、機能訓練指導員が自宅を訪問し、日常生活の場における課題を明確にして個別の機能訓練を進めています。さらに、併設のショートステイなどとの連携があり、意向や状況に応じてトータルサポートの視点でサービス提案の機能を備えています。体調や身体機能、利用者や家族の意向にきめ細かく応じる体制づくりを進め、安心して利用できる環境を整えています。

さらなる改善が望まれる点

・機能訓練について、介護職員の関わりについて整理するなど、ニーズや期待の高まりに応える体制強化の検討が期待されます

機能維持・改善に向けた継続的な運動の必要性についての認識を、利用者・家族と共有しています。生活場面での課題を明確化して、筋力の向上や関節の可動域の拡大に向けた訓練を計画的に進めています。一方で、利用者と家族の機能訓練に対するニーズや期待の高まり、また訓練の頻度を上げたいという要望に対して、十分応えるための体制強化については、検討することも期待されます。機能訓練指導員が中心となり、職員に対して機能維持・改善の視点や具体的な動線等の理解を深めることで、より効率的な訓練の実施につながると考えられます。

・ **認知症対応型としての機能について、専門的なアプローチ力を高めることについて検討することが期待されます**

定員の一部を認知症の利用者に割り当てています。また、新型コロナウイルスの感染対策の観点から、同一建物内で開催していた認知症カフェの開催を見合わせていることが、デイサービスの新たな利用につながり、認知症の利用者が増える傾向もみられます。認知症の高齢者の行動面の困りごとや、強い不安感など心理的な困りごと（BPSD）について、全体的な研修を受ける機会がありますが、要因を明確化し、解決方法を見つけ出すことについて、さらなる理解を深め、専門的なアプローチ力を高めることについて、検討することも期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **家族と適切に情報を共有し、連携を図って利用者ケアを進めることに力を入れています**

利用ごとに送迎の確認を兼ねた電話を入れ、利用者の体調や家族の気になることについて把握し、サービス内容の変更や調整に適切につなげています。迎えの際は、薬や着替えなどの持ち忘れがないよう、チェック表を用いて確認しています。バイタル、摂食状況など数値的なデータは前回の利用と併記して示し、健康状態を比較しやすく伝えるなど、デイサービスと家族とが連携してケアに当たることに力を入れています。なお、感染対策を進める中で、サービスの提供状況や利用の留意点の丁寧な説明に努め、安心して利用してもらうことも大事にしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

23/65

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：4.0% 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	91.0%		8.0%	
	いいえ：0.0% 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%	21.0%	8.0%	
	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	78.0%		13.0%	
	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	82.0%		17.0%	
	いいえ：0.0% 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	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%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%			
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%		17.0%	
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	73.0%	13.0%	13.0%	
	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	95.0%			
	どちらともいえない：4.0% 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	82.0%		13.0%	
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
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	82.0%	8.0%	8.0%	
	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	86.0%		13.0%	
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	8.0%	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	52.0%	30.0%	17.0%	
	いいえ：0.0%			