

# 評価結果概要版



令和4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）	最も困っている人々の命と暮らしを守ること 共感する気持ちを大切にすること 人と人との絆を大切にすること 社会・地域の要請に応えること 水・電気などの資源を大切にし、防災に心がけ火を出さないこと

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の満足度が高く、好評を得ています

第三者評価における利用者調査では、総合満足度は回答した方の約90%が、「満足している」と回答しています。また、「皆さん良くしてくれている」、「その人にあったお話をしてくれているので優しい方達だと思っています」、「とても良くしていただいて大変満足です」等の好意的な意見が上がっています。さらに、職員自己評価でも、「明るい職員が多くいる。利用者を大切にしている」等の肯定的な意見も上がっており、職場の雰囲気の良いさも伺えます。今後も、利用者・家族・職員の満足度を念頭に、サービスの質の向上に努めて欲しいと思います。

### ・事業所の様子が伝わるように写真や動画等を準備する等、丁寧な見学対応をしています

見学は、希望する方に合わせて丁寧な対応をしています。管理者と相談員2名が見学対応をしており、事業所独自のパンフレットの他、日々の活動をまとめた写真や動画等を見てもらい、デイサービスの様子や雰囲気を伝えています。現在コロナ禍の為、体験利用は中止していますが、健康チェック後に入口付近やフロア後方付近から活動の様子を見てもらう事ができます。また、事業所まで遠い方や高齢者世帯で移動に負担がある方等を対象に、見学の為の送迎対応も実施しています。利用者希望者への丁寧な対応は、第三者として好感が持てます。

### ・身体状況の変化が目で見分けるように、写真で記録に残すように工夫しています

入浴や排泄介助時等で新しい内出血や怪我等、身体状況に何らかの変化が認められた場合には、看護師による確認と状態を写真撮影し記録をとるようにしています。写真データは記録システムに残しており、次回利用時にも状態の変化が確認できるようになっています。また、写真がある事で、その時に対応していなかった職員間でも、口頭や文面だけでなく視覚的な情報で共有する事ができるようになっています。発見時の状態からその後の経過が目で見分ける対応は、効果的で良い取り組みだと言えます。今後も継続して欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

### ・事業所独自の方針に基づくケアの質の向上・広報活動の強化に期待します

地域内での競合他社が増加している傾向を踏まえ、事業所独自のサービスの方針、事業所として目指しているケアの具体的な在り方や注意点、それらをマニュアル化する等の取り組みに期待します。また、事業所内で職員相互に良い点を評価する事や、管理者側から賞賛できる点を積極的に伝える等の取り組みによる倫理や意欲の向上にも期待します。これらの取り組みを踏まえ、稼働率向上の為に、例えば、神田地域での広報担当者を設置する等、事業所全体での広報活動の強化にも期待します。

**・さらなる稼働率向上を図る為に、ニーズアンケート等の定期的な実施に期待します**

利用者家族や居宅介護支援事業所を対象に、ニーズアンケートを実施しています。アンケートでは、サービス提供時間帯や希望するサービス等を問う項目や、自由記述欄を設け、様々なニーズや意向の把握に努めています。アンケート結果を集計・把握する事で、事業所の特徴の再認識とともに課題を明確とする事ができています。今後も、稼働率向上の為の取り組みの一つとして、アンケート等を定期的な実施し、ニーズの把握とニーズに沿ったサービスの提供に努める事を期待します。

**・サービス種別に沿ったBCPの強化に取り組んでいます**

法人の基本方針には「防災を心がけ火を出さないこと」、「常に安全を心掛けること」、「自然災害に備えること」等が明示されています。それらの方針の実現の為、防災マニュアル・BCP等が策定されており、毎月の防災訓練や備蓄管理等に励んでいます。毎年度、BCP訓練の一環として、発災後を想定した机上訓練と机上訓練を基にした実際の訓練を実施しており、力を入れて取り組んでいます。今後は、複合的・多事業種別を持つ事業所である事を踏まえ、サービス種別毎のBCPの策定を予定しています。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者や家族が理解しやすいように工夫しながら、意向やニーズ確認を行っています**

アセスメントの見直し等は、サービス内容に基づきながら利用者本人に聞き取り等を行い、意向や満足度等を確認しています。聞き取りを行う際は難しい言葉ではなく、「お風呂はどうですか」等の具体的な言葉を使い、利用者が返答しやすいように配慮しています。また、家族の意向確認方法は、電話や連絡ノートの他、送迎時に聞き取り等家族の状況に合わせて実施しています。利用者や家族の意向やニーズ確認が、一人ひとりの状況等に合わせ工夫しながら丁寧に行われており、第三者として好感が持てます。

**・ICT化の推進に力を入れています**

近年ICT化を推進しています。アセスメント、ケアプラン、記録等の間接介護業務等を支援するソフトウェアを法人単位で導入し、活用しています。また、法人単位でのスケジュール、電子ファイル、リモート方式での会議、議事録、職員間での情報共有や意見交換等について、グループウェアを導入し、全社的に活用しています。使用用途に合わせたソフトウェアの使い分け等、大規模法人として好事例と言えます。現在は、電子決裁機能等も使用しており、今後のさらなる電子化・迅速化・効率化も見込まれます。力を入れた取り組みとして高く評価できます。

**・食事はアレルギーへの配慮だけでなく、苦手な食品の主菜は代替えするようにしています**

食事の機会を楽しんでいただけるように、「お楽しみおやつ」と称して手作りのおやつを提供する事があります。また、普段の食事でもアレルギー食品の代替えだけでなく、嗜好にもできる限り寄り添い主菜が苦手な食品である場合は代替え食品を提供するようにしています。例えば、魚が苦手な方へは肉類等に変更したり、普段の主食がお粥の方の麺類提供時に、蕎麦が苦手と意見が出れば次回からは普段通りにお粥を提供する等の対応をしています。一人ひとりへの細やかな対応は、力を入れている取り組みとして高く評価できます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/70

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%	22.0%	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	85.0%	5.0% 8.0%	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	48.0%	45.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	65.0%	28.0%	いいえ：2.0% 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	71.0%	20.0% 5.0%	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	88.0%	8.0%	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	91.0%	8.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	65.0%	20.0% 14.0%	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	94.0%		どちらともいえない：2.0% 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	82.0%	11.0% 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	71.0%	20.0% 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	82.0%	11.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	5.0% 14.0%	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	57.0%	25.0% 17.0%	いいえ：0.0%

# 評価結果概要版



令和4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) 思いやりの心の介護の実践 2) 家庭的な雰囲気大切に 3) 尊厳をもった、その人らしい自立生活が送れるよう支援する 4) 自己決定の尊厳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とする

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員には入職時から介護職に求められる様々なニーズに対応して成長できるよう様々な分野の研修・周知を継続しています<BR>

法人では介護保険事業施設、地域包括支援センター、また区民施設に入職した職員に対し、新人研修として、法人、施設の歴史、理念・運営方針、組織人としてのマナー、就業規則等諸規定、防災計画等の研修、法人本部・法人内施設見学、防災体験研修を実施してから、2週間の配属予定の職場研修を実施しています。研修の各段階では研修レポートの提出を求めており、研修終了後も理解度を確認しながら必要に応じて個別に指導しています。また、全職員に対し、毎月テーマ別研修を実施して介護職に求められるニーズに対応できるように努めています。

・午前と午後に行う活動は利用者が楽しみにしている趣味活動や身体機能維持のための体操が用意されています

事業所では午前中は体操や脳トレ、口腔体操など機能維持に繋がる運動系の活動を多く行っています。午後の活動は、感染予防の観点から少人数での活動としており、趣味活動や囲碁・麻雀、書道や塗り絵、ベランダでの園芸等を行っています。今回実施した家族アンケートで好評な意見が多かったカレンダー作りは、毎月翌月のカレンダーを作成しています。カレンダーは塗り絵だけでなく、カラフルなパーツを貼り合わせて立体的な絵柄を作り出しており、利用者も楽しみにしています。

・利用者がいつまでも住み慣れた環境で生活できるようサービスが長く受けられるよう工夫をしています

事業所があるフロアには通常の通所介護の他に認知症専門の地域密着型通所介護があり、少人数対応で窓が多い明るい居室でゆったりと過ごすことが出来ます。大人数の通所介護とは違い、一人ひとりの認知症状に合わせた支援を行うことが出来ています。認知症状が悪化し、集団でのサービスが難しくなった場合でも、職員の手厚い配置や専門プログラム等で、落ち着いて過ごすことが出来ています。更に、職員の配置が手厚いため医療依存が高い利用者の対応も可能となっており、安心してサービス継続を繋げることが可能となっています。

さらなる改善が望まれる点

・職員間や利用者とのやり取りには意識して注意を払う習慣を身につけ常に円滑なコミュニケーション体制を継続することが望めます

4月から9月までは、「職員同士でのコミュニケーションを図り円滑に業務を進めていきましょう」、10月は、「あだ名やちゃん付け禁止」が事業推進会議で当事業所の推進事項に決まりました。これは、3月、4月に各1名の新入職員を迎えたこと、9月の虐待の芽チェックリストを実施した結果によるものです。事業所は、在職年数の長い職員が

多く、どうしても暗黙の了解ができやすいこと、利用者に過度の親近感を持ちやすいことが起因していると考えられます。自己を省みて気がつく集団なので、推進事項を常に念頭において活動することが望まれます。

・毎年、感染予防対策の対応に追われ家族交流や意見交換が出来なくなっており書面による報告等工夫しての実施を期待します

新型コロナ感染予防対策により、毎年行っていた納涼祭や敬老会などの行事は、家族参加を行わず利用者参加で事業所内のみで行い、お便り等で報告のみ行っています。家族会も以前は毎年行っていましたが、感染状況が日々変わる状況に追い付かず、対応出来ずにいます。報告書は毎年作成されているため、今年度は報告方法を検討し実施されることを期待します。

・通所介護計画書には機能訓練計画も含んでいますが項目欄に限りがあるため内容が細やかに記述できず改善を考慮しています

通所介護計画書ではサービス項目ごとに、個別の援助内容が細やかに記述されていますが、使用している書式には5つしか欄がなく、機能訓練項目が細やかに記述出来ていません。事業所は広い複合施設内にあり、長い廊下での歩行練習や午前中を中心に行う体操等工夫した機能訓練を行っていますが、理学療法士や言語療法士は外部講師となっており、機能訓練指導員が配置されていないことから、家族等には伝わっていないようです。計画書への記入方法や別紙を利用した内容提示等、分かりやすい記述ができるよう見直しを期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・毎月の行事などで利用者を楽しい時間を過ごしてもらえるような工夫を重ねています

事業所では、いまだに外部のボランティアは受け入れを中断しているため、毎月の行事にもボランティアの協力を得ることができません。このため、職員はどうすれば利用者に以前と同じように楽しんでもらえるか考え、様々な工夫を継続しています。一方、現在は、地域のボランティアとの交流をオンラインで行うことができるようになりました。内容は、音楽など見て、聴いて楽しめるものとなっており、今年は3～4回の開催となる予定です。施設は地域との関係作りを再構築するためにもこの活動を強化すべく、さらに検討を進めています。

・利用者の身体機能や状況に合わせた送迎が安全に出来るよう工夫しています

日々の送迎は利用者の心身状況に合わせて乗車できるよう、車椅子のまま乗降できる車両を4台用意し、運転手と添乗職員の二人で運行しています。送迎表は毎日作成し1枚に送迎車4台全てが分刻みで記載されており、行きと帰りが表と裏で印刷され、正確に運行できるようにしています。更に、送迎表には利用者一人ひとりに必要な支援内容が分かりやすく記載されており、5分前や10分前に電話連絡が必要、歩行器・車椅子である、座席の配慮、玄関の鍵の施錠、服薬の確認等、安全に送迎できるよう工夫しています。

・利用者一人ひとりが落ち着いてサービスを受けることが出来る工夫をしています

事業所があるフロアには通常の通所介護と認知症専門の地域密着型通所介護があり、通常のデイは大人数で広いフロアにて座席は利用者同士での会話が楽しめるよう、それぞれの相性や特性を考慮して決め、和気あいあいとした雰囲気に対応しています。認知症通所介護は少人数対応にて窓が多い明るい居室に対応し、一人ひとりの認知症状に合わせた手厚い支援を行っています。認知症状が悪化し、集団でのサービスが難しくなった場合でも、専門デイであるため職員の手厚い配置や専門プログラム等で、利用者のサービス継続を繋げることが可能となっています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/100

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	75.0%	15.0%	9.0%	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	90.0%			どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	78.0%	18.0%		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	72.0%	21.0%	6.0%	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	78.0%	18.0%		いいえ：0.0% 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	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%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	84.0%		12.0%	どちらともいえない：3.0% 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%	9.0%	33.0%	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	90.0%		6.0%	いいえ：0.0% 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	84.0%	9.0%	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%	6.0%	18.0%	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	72.0%	18.0%	9.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	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	57.0%	12.0%	27.0%	いいえ：3.0%

# 評価結果概要版



令和4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

特に良いと思う点

### ・在宅生活を少しでも長く維持できるよう、「公益型混合介護」の提供に取り組んでいる

「公益型混合介護」「ハイブリッド型サービス」「AIによる歩行評価」などの新しいサービスに積極的に取り組み、居宅介護支援事業所等に広報活動をおこなっている。「公益型混合介護」では、自費による夕食の提供、利用者の自宅の電球の交換、ゴミ捨て等があり、独居・日中独居の利用者や家族に喜ばれている。特に夕食提供は利用する方が多く、好評である。要介護者が自宅で生活していくためにはさまざまな生活課題があり、介護保険ではカバーできない課題をフォローすることで、在宅生活を少しでも長く維持できるよう取り組んでいる。

### ・新人職員に対して個別の育成スケジュールを作成し、段階的に着実に仕事を覚えることができるよう仕組みを整えている

新規採用の職員に対して、個別の「育成スケジュール」を作成している。入職初月は、利用者把握・フロア準備マスター・プログラム補助を習得し、2か月目は排泄介助・移乗介助・食事介助・添乗業務など、4か月目には相談員業務・体操プログラムの進行など、段階的に業務を習得できるようにしている。研修記録では、排泄介助や利用者対応などの項目に対して〔学んだこと・実施したこと〕〔反省・気づき（課題）〕を記載し、翌日の課題を抽出している。短期間で必要業務を習得できるようにしている。

### ・居宅介護支援事業所のケアマネジャーにアンケートを実施し、アンケート結果を当事業所のサービス向上につなげている

居宅介護支援事業所のケアマネジャーを対象とし、サービス内容に関するアンケートを実施している。〔当事業所を紹介する理由〕〔情報の質や内容〕〔職員の接遇マナー〕〔必要だと思うサービス〕などの質問項目があり、アンケート結果から当事業所のサービスの強みや課題点を分析している。アンケート結果からわかる当事業所の強みはそのまま維持できるよう努め、「公益型混合介護がよくわからない」「バスの待ち時間や利用中の空き時間への不満がある」等の意見や課題を抽出し、改善に向けた検討をおこなっている。

さらなる改善が望まれる点

### ・利用者の生活の幅を広げるためにも、地域交流の機会を幅広く増やしていけることを期待する

従来、傾聴ボランティアや日々のレクリエーションボランティア、演奏ボランティアなど、多くのボランティアの協力を得て事業運営をおこなっていた。新型コロナウイルス感染予防のため、地域との交流が制限される中、リモートによるボランティアの導入や、インターネット配信を活用したプログラムを取り入れるなど、工夫を凝らしてきた

。訪問調査時点で、ボランティアの受け入れを少しずつ再会してきている。今後はさらなるボランティアの導入、地域行事の開催、併設事業との交流など、地域交流の機会を幅広く増やしていけることを期待する。

・「公益型混合介護サービス」を実施する意義やその取り組み内容などについて、ケアマネジャーや利用者家族へのわかりやすい周知が望まれる

法人通所事業部が強く推進している「公益型混合介護サービス」が、当事業所の強みとなりつつある。夕食提供や電球の交換、エアコン設定など、在宅生活をする上でちょっとしたお手伝いが欲しい時に応えている。ケアマネジャーには「公益型混合介護サービス」に関する説明をしているが、ケアマネジャーへのアンケート結果では「よくわからない」という声が寄せられていた。「公益型混合介護サービス」を実施する意義やその取り組み内容などについて、ケアマネジャーや利用者家族へのわかりやすい周知が望まれる。

・利用者個々のペースに合った過ごし方についてさらなる検討を期待する

利用者調査では、「身の回りのことで必要な手助けを受けられていると思いますか（食事・入浴・排泄など）」「職員の接遇マナー」「利用者の気持ちの尊重」「プライバシー保護」などの職員の利用者への関わりについては、回答者の80%以上が満足と答えていた。しかし、「事業所の過ごし方は、あなたにとって合っていると思いますか」に関して、肯定的返答は65%、消極的返答は35%であった。利用者個々のペースに合った過ごし方についてさらなる検討を期待する。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ケアマネジャーへのアンケートを実施し、改善事項の把握に努めている

毎年、ケアマネジャーへのアンケートを実施し、改善点を抽出している。これまで、ケアマネジャーの紹介理由で「見学時の雰囲気」が重要なポイントになると考え、見学時間を体操やプログラムに見学時間を合わせるなど、アンケート結果を改善に活かしている。また、コロナ禍により、見学時間が短くなるため、パンフレットを使って雰囲気が伝わるよう工夫した。また、当事業所の「公益型介護」のアピール不足があることもわかり、改善に向けた検討が必要と考えている。

・歩行評価アプリを導入することで、転倒リスクの回避や効果的な運動につなげている

最新のAIによる歩行評価を導入している。利用者の5メートルの歩行動画をAIが解析し、「歩行に必要な下肢筋力を強化しましょう」「足の着いている左右差が少ない状況です」「体重のかかり方に注意して歩きましょう」などの分析結果を知ることができる。ふらつきや左右差、リズム、速度など、イラストで解説があるためわかりやすい。また、転倒リスクを歩く力やバランスから評価し、おすすめの運動を紹介してくれる。当事業所での機能訓練や自宅での効果的な運動につながることを期待される。

・リモート通信を活用してボランティアを導入し、新たな活動プログラムを提供している

リモート通信やインターネット動画配信を活用したプログラムを増やしている。コロナ禍によってボランティアの受け入れが難しくなったため、考案したサービスの方式である。リモート通信を活用してボランティアを導入し、事業所内の大きなテレビ画面に映し、体操や歌の会を開催している。当事業所の強みであったボランティアによるプログラムやクラブ活動が縮小し、活動内容がマンネリ化しがちな中で、少しでも通所生活を楽しむことができるよう、新しい技術を取り入れ、利用者の楽しみな時間を提供している。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/77

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	64.0%	35.0%	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	91.0%	8.0%	0.0%	0.0%
	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	64.0%	29.0%	5.0%	0.0%
	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	83.0%	13.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：2.0% 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	72.0%	18.0%	5.0%	0.0%
	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	86.0%	8.0%	0.0%	2.0%
	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	91.0%	5.0%	0.0%	2.0%
	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%	8.0%	8.0%	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	67.0%	10.0%	21.0%	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	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	83.0%	5.0%	8.0%	0.0%
	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	78.0%	13.0%	5.0%	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	72.0%	16.0%	10.0%	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	78.0%	10.0%	10.0%	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	64.0%	18.0%	13.0%	0.0%
	いいえ：2.0%			