

評価結果概要版



令和5年度

訪問介護

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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	訪問介護事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	050-5540-0863

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) 生活習慣の尊重 2) 価値観の尊重 3) 生活の質の向上 4) 自立支援 5) 地域福祉、関連事業者との連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・登録している訪問介護員はサービス開始時と終了時に事業所へ連絡するルールを設けており、タイムリーな情報共有が行えるようになっている

登録している訪問介護員は、訪問介護計画書や利用者情報などの内容をまとめたケア指示書を各訪問介護員に配布して、説明を行っている。登録している訪問介護員は、サービス開始時と終了時には事業所に連絡するルールを設けており、利用者のサービス時の様子など、タイムリーな情報共有を行っている。毎月、サービス提供責任者間で行う職員会議ではケースカンファレンスを実施したり、登録している訪問介護員が参加するヘルパー会議でも情報共有に努めている。訪問介護員が新たに利用者を受け持つ際、個人ファイルから情報を読み取ることもある。

・毎サービス後に記載するサービス提供記録や毎月でのモニタリングによって、訪問介護計画書に沿った支援が行えているかの確認をしている

サービス提供責任者は、担当する訪問介護員にケア指示書を配付し、利用者情報や支援内容などの説明を行っている。ケア指示書は訪問介護計画書の内容を反映させており、訪問介護計画書に沿った支援が行えるように努めている。日々のサービスが訪問介護計画書に沿って実施されているかは、担当の訪問介護員が毎サービス後に記載するサービス提供記録によって確認することができる。また、サービス提供責任者が毎月でのモニタリング訪問を実施して、支援内容や目標達成度などの確認を行い、必要に応じて変更点の検討などを行っている。

・

さらなる改善が望まれる点

・事業所のＨＰは更新頻度が少ないことを課題としており、パンフレットに関しても独自のものを作成するなどの検討が望まれる

事業所の情報が入手できるホームページには事業所の基本情報をはじめ、訪問介護についての説明や各サービス内容をイラストを織り交ぜながら説明しており、職員の写真も掲載して見やすいものとなっている。ただ、事業所としてはホームページ更新頻度が少ないことや初めて介護保険、訪問介護を利用する利用者でも分かりやすい利用の流れなどを掲載していないことを課題としている。また、パンフレットに関しても法人施設全体のパンフレットということもあり、訪問介護事業所としての情報が少ないため、事業所独自のものを作成するなどの検討が望まれる。

・利用者と担当訪問介護員の相性の確認を行っているが、利用者から声が挙がってから対応する場合があることを課

題としている

初回サービス時や訪問介護員の変更時には、できる限り利用者との相性が合うような訪問介護員を担当にするようにし、担当サービス提供責任者は、同行時に利用者と訪問介護員の相性の様子などの確認を行っている。訪問介護員が継続してサービスを行えるようになった後でもサービス提供責任者の毎月でのモニタリング訪問時に、相性の様子などの確認をするようにしているが、利用者から声が挙がってから対応する場合もあり、事業所としては相性の様子の確認の段階で対応を行うことを課題としている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者が安心できるまでサービス提供責任者での同行訪問を行っている

サービスに訪問する担当訪問介護員は、アセスメントで聞き取りを行った利用者のパーソナリティーに関わる内容を考慮してサービス提供責任者間で検討を行い、可能な限り利用者とマッチングしそうな訪問介護員を決定している。また、初回サービス時には、利用者が不安にならないように、必ず、サービス担当者会議に出席したサービス提供責任者が担当訪問介護員との同行を行っており、必要があれば、利用者、担当訪問介護員、双方とも安心できるまでの同行訪問も行っている。

・併設する施設内の接遇やマナー研修では事例検討などを行い、対応方法に力を入れている

登録している訪問介護員が参加するヘルパー会議内では毎月、テーマを決めて研修を開催しており、その中で接遇やマナーに関する研修も開催している。その際には、接遇マニュアルを活用して研修を行い、登録している訪問介護員には接遇マニュアルの内容を抜粋したレジュメを配付している。また、事業所が併設する施設内でも接遇やマナーに関する内部研修を実施し、サービス提供責任者が参加している。その際には併設する施設内のほか事業所の職員と事例検討やディスカッションを行い、接遇やマナーに関する対応方法などに力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/79

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. 安心して、サービスを受けているか	90.0%	9.0%		いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%
2. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか	83.0%	12.0%		いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%
3. 事業所やヘルパーは必要な情報提供・相談・助言をしているか	77.0%	9.0%	12.0%	いいえ : 0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%		いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%
5. 病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	74.0%	16.0%	9.0%	いいえ : 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	9.0%		いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	6.0%		いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%
8. 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	77.0%	16.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
9. サービス内容や計画に関するヘルパーの説明はわかりやすいか	77.0%	16.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	9.0%	19.0%	いいえ : 0.0%
11. 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	54.0%	22.0%	19.0%	いいえ : 3.0%

評価結果概要版



令和5年度

訪問介護

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	株式会社ベネッセスタイルケア
事業所名称	グランダ深大寺ケアステーション
事業所所在地	東京都調布市佐須町2丁目30番地3
事業所電話番号	042-490-7021

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)私たちは「お客様本位」を常に考えて行動します。 2)私たちは「公明正大」に行動します。 3)私たちは「人の和と思いやりの気持ち」に満ちた行動をします。 4)私たちは「プロとしての自覚と誇り」を持って行動します。 5)私たちの全ての言動は「会社（ホーム）の価値を左右する」ものと認識して行動します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人内の認定制度において最高位の認定を受けた職員が利用者の課題解決に向けて、ほかの訪問介護員の育成を進めています

法人としてサービス品質の向上のため、研修等を実施して全職員へ自立支援の考え方の周知徹底を図っています。自立支援および重度化防止の観点から、残存機能を活かし、安全に配慮しながら見守りの援助に努め、本人の意欲向上を図り、心身状況の維持・改善を目指しています。法人内の認定制度として認知症ケア、事故再発防止、介護技術の3つの専門コースがあり、そのうちの認知症ケアにおいて最高位の認定を受けた職員が当事業所にはおり、利用者の課題解決に向けたアセスメントやケアのあり方の向上のため、ほかの訪問介護員の育成を進めています。

・訪問介護サービスでは、利用者の自立生活を促す見守りの援助を実施し、利用者の意欲やADLの向上を図り、介護度改善に努めています

事業所では、利用者の自立生活支援および重度化防止を目的とした見守りの援助を通じて、個々の意欲や日常生活活動（ADL）の維持・向上を促進し、残存機能を最大限に活用しています。これにより、介護度の現状改善と自立した生活の実現を目指しています。訪問介護においては、安全を最優先しながらも、利用者に寄り添い、その人らしさを尊重した共同の支援を心掛けています。このアプローチは、利用者が自己の個性を活かし、その人らしい生活を送れるよう、自立支援を中心に据えたサービス提供においても具体化されています。

・

さらなる改善が望まれる点

・「その方らしさ」や「その方のありたい姿・状態」を知るための独自のツールを継続して活用することを期待します

近年法人全体で自立支援・重度化防止の観点からアセスメント力の向上に取り組んできました。今年は日常生活動作の自立だけでなく、「その方らしさ」や「その方のありたい姿・状態」の本質の部分を知るため、「認知症ケアのための人生を知るシート」という独自のツールを使って、利用者の幼少期から現在、将来と時間の経過ごとに場所や家族構成、エピソード、好きなこと、嫌いなこと、大切にしている生活習慣、周りの人から見た利用者の印象など、多方向からその方を捉えようとしています。今後も継続して実施できるようになることを期待します。

・地域包括ケアシステムを目指し、地域との連携を深め、高齢者を支える地域との様々な取り組みが、推進されることが期待されます

当事業所は、入居施設を併設しており高い認知度を誇っています。そのため、利用を希望する方からの情報が得やすい状況にあります。現在、事業所の訪問介護サービスの利用者は、すべて施設の入居者に限られています。当事業所では、地域の在宅高齢者への訪問介護サービスの提供を検討中です。地域包括ケアシステムを目指し、地域との連携を深め、高齢者が自発的に地域活動やボランティアに参加し、サポートを受けるだけでなく、他的高齢者を支援する役割も担うことができます。高齢者を支える地域との様々な取り組みが、推進さ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

・法人統一のマニュアル以外、事業所では作らず、研修や内部監査で標準化を図っています

事業所で作成している手順書としては、利用者別の具体的なサービス内容をまとめた「サービス内容指示書」のみとし、法人の統一したマニュアル以外、例外や事業所独自というものを作らないようにしています。指示書はサービス内容が変更になる度に作成し、個人情報であるため扱いは厳重に、紙としては1部しか作成せず、介護員は訪問前に事務所から預かり、サービス終了後に事務所に返却することになっています。このように日々の管理を徹底するとともに年に1回の内部監査や個人情報に関する研修を実施し、コンプライアンス遵守の徹底に努めています。

・自分らしい生活を実現できるよう、自立支援に注力したサービス提供に力をいれています

法人では「自立支援」を核として捉え、自立生活を促進しています。重度化防止に向けた見守り支援を通じて、利用者の自発性や日常生活動作（ADL）の保持・向上に努め、残存能力を最大限に活用し、自立した生活が送れるよう取り組んでいます。事業所では、利用者一人ひとりの個性と尊厳を尊重し、自立支援に注力したサービス提供に全力を尽くしています。これを実現するために、「スタッフハンドブック」「サービス提供基準」「BSC宣言マニュアル」に基づいた研修を実施し、スタッフの知識と技術の向上を図ることに力をいれています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/40

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. 安心して、サービスを受けているか	79.0%	20.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか	75.0%	8.0%	12.0%	無回答・非該当 : 4.0%
3. 事業所やヘルパーは必要な情報提供・相談・助言をしているか	62.0%	29.0%	8.0%	いいえ : 0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	87.0%	12.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
5. 病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	79.0%	16.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	70.0%	25.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	62.0%	33.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
8. 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	66.0%	25.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 4.0%
9. サービス内容や計画に関するヘルパーの説明はわかりやすいか	66.0%	25.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 4.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	54.0%	37.0%	8.0%	いいえ : 0.0%
11. 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	45.0%	20.0%	16.0%	16.0%

評価結果概要版



令和5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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	老人デイサービスセンターときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	050-5540-0862

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) ゆとりと安心を笑顔で 2) 子どもからお年寄りまで多世代交流により、敬老の心、人を愛する心をはぐくむ 3) 住み慣れた地域で暮らし続けることが出来るような個別ケアの実施 4) 専門性と知識のある人材の確保・育成 5) ご利用者・ご家族の満足度向上への追求

全体の評価講評

特に良いと思う点

・各媒体に、通所介護の説明や利用までの流れ、見学の案内などを記載し、はじめて利用する利用者にも分かりやすくしている

事業所の情報が掲載されているホームページやパンフレットには、法人の概要や理念をはじめ、基本情報や送迎、入浴、活動、昼食などのサービス内容を写真を織り交ぜながら1日の流れを説明している。そのほかにも通所介護とは何かという説明や利用までの流れのチャート、見学の案内なども記載し、はじめて介護保険や通所介護を利用する利用者にも分かりやすい内容になっている。また、パンフレットは法人施設パンフレットとは別に通所介護事業所独自のものを用意し、詳細な内容が分かるようにしている。

・ときわぎ国領ならではの活動が徐々に再開され、利用者が意欲をもって通所できるようなサービス提供に繋がっている

選択できる多種多様な活動と、併設されている保育園との交流が事業所の大きな特徴となっている。感染症に注意しながら園児との窓越しの交流を行ってきていたが、今年度は利用者と園児の距離を離しつつではあるが、直接対面での交流も再開できている。法人理念である多世代交流の実現が、利用者の通所の楽しみや生活の刺激にも繋がり、利用者の意欲向上となっていると思われる。地域のボランティアが行う演奏会も開催できるようになり、利用者アンケートからも音楽の生演奏に関する意見が見受けられ、好評を得ていることがうかがえる。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者支援に関するケース記録などで通所介護計画書に沿った支援の確認をしているが、ICT化を目指して効率化することを課題としている

利用者支援に関するバイタル・排泄・入浴・喫食・水分量・レクリエーション活動の参加・利用者の様子などの内容は、ケース記録や連絡ノートに記載をしている。ケース記録は個別ファイルにファイリングをし、職員室のキャビネットに保管して利用者に携わる職員がいつでも閲覧することができるようになっており、ケース記録や日誌、モニタリングなどから通所介護計画書に沿った支援が行えているかの確認ができるようになっている。ただ、事業所としてはICT化を目指しており、タブレットなどの活用によって業務の効率化を課題として挙げている。

・活動の合間などに生じる空き時間を、利用者自ら有効活用できるようなサービスの提案・検討及び工夫が望まれる

午前中の集団体操や入浴の合間などの空き時間でどうしても利用者の手持無沙汰の時間が見受けられる。社交的な利用者は比較的に同席の利用者同士の会話や作品作りなどで自発的に楽しむことができているようではあるが、あまり積極的に活動や会話に参加しない利用者は自席で座っていることが多い印象を受けた。利用者アンケートには、「体操や運動がもう少し多くなると良い」という機能訓練の意欲が高い意見が見受けられていることから、空いた時間に自席で行えるセルフトレーニングなどを提供できるような工夫に期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・初回利用の様子を職員間で共有化を図り、次回利用時に活かしている

初回利用の利用者の来所時にはサービス担当者会議に出席した顔馴染みの相談員が出迎えを行うようにし、事業所の使い勝手や1日の流れなどを説明して利用者の不安軽減に努めている。また、基本、自由な席次となっているが、アセスメントでの聞き取りで知り得た利用者の情報を活用して、同郷や趣味の合いそうな利用者と近い席次にしたり、興味のありそうなレクリエーション活動への参加を無理強いしない程度で促している。初回利用終了後の利用者の様子は家族や担当ケアマネジャーに報告し、職員間でも共有化して、次回利用時に活かしている。

・季節に合わせた健康的な過ごし方のポイントを、事業所全体で利用者へ発信している

看護師が中心となって利用者の直接的な健康管理を行いつつ、生活相談員や介護職員、訓練士など多職種も交えて事業所全体で健康に関する情報発信の取り組みを行っている。年に2回の頻度で午後の活動時間に看護師の健康講座を開き、感染症・熱中症・ヒートショック・食中毒などの正しい知識・留意点を図や資料を用いて利用者へ解説を行っている。看護師からの健康に関する注意喚起は法人の広報誌にも掲載されており、利用者のみならず利用者家族への情報発信にも繋がっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/98

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%	13.0%		いいえ：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	82.0%	6.0%	8.0%	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	67.0%	19.0%	8.0%	いいえ：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	82.0%	10.0%		いいえ：4.0% 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	78.0%	15.0%	6.0%	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	91.0%	6.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	6.0%		いいえ：2.0% 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	80.0%	6.0%	8.0%	いいえ：4.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	60.0%	13.0%	23.0%	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	91.0%	6.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	6.0%	13.0%	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	78.0%	8.0%	13.0%	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	71.0%	19.0%	8.0%	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%	6.0%	15.0%	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	50.0%	19.0%	26.0%	いいえ：4.0%

評価結果概要版



令和5年度

居宅介護支援

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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	居宅介護支援事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	03-5438-1011

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)ゆとりと安心を笑顔で 2)地域貢献をし、地域に根付く支援体制 3)地域貢献をし、地域に根付く支援体制 4)健全経営を目指し、一人でも多くの方に心のこもったサービスを提供する 5)専門職としての知識と技術を備えた優秀な人材確保

全体の評価講評

特に良いと思う点

・リ・アセスメントシートを活用することで、詳細な課題分析につなげている

利用者や家族から聞き取った情報、観察した内容などは一つひとつ丁寧に記録している。情報を整理・分析するために当事業所ではリ・アセスメントシートを用いており、利用者の状態を「コミュニケーション」「認知と行動」「家族・知人等の介護力」「健康状態」「ADL」「IADL」「社会交流」「特別な状況」と整理し、困りごとの抽出から課題分析につなげている。利用者と家族の意向も踏まえ、必要性和根拠を明らかにした計画作成となるように努力している。

・利用者個々の生活状況に応じて、自治体施策のサービスを取り入れている

利用者や家族の意向は一つひとつ丁寧に聞き取りを行っている。両者の意向が異なる際には、傾聴した上で幾つかの解決策・妥協点などを提案し、調整を図るように努めている。サービスを計画に組み入れる際には、介護保険サービスのみでなく、傾聴ボランティアや電話訪問、安否確認などの保険外サービスやふれあい（ゴミ）収集、緊急通報システムなどの自治体施策のサービスも取り入れて、幅広く利用者の生活が支援できる体制構築に努めている。

・

さらなる改善が望まれる点

・事業所独自の業務マニュアルの作成と活用が期待される

居宅介護支援の一連の手順について自己点検表を準備している。契約締結時に関することから、アセスメント・ケアプラン作成・モニタリングなど、多岐に渡り自己点検ができるようになっている。各ケアマネジャーがそれぞれの責任の下に自己点検を行い、適切な支援提供に取り組んでいるが、事業所として統一した考え方、手順の実践のためにも事業所独自の業務マニュアル作成と活用が期待される。

・業務の効率化を図るために、ICT化の更なる促進が期待される

自己点検表を活用して、ケアマネジャー一人ひとりが適時確認を行いながら一連のケアマネジメントを実践している。アセスメント・ケアプラン作成・モニタリング・支援経過記録など、業務内容は幅広く多岐に渡り、負担は少なくないのが現状である。今自己評価に於いても「ICT化が遅れている」「書類が多すぎる」などの意見が見られている状況から、今後は更なるICT化の促進を図り、業務負担軽減への取り組みがなされていくことが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・他事業者との合同事例検討や研修参加を通して、ケアマネジメントの質向上を図っている

介護支援専門員調布連絡協議会や調布市医師会地域包括ケア研究会、調布市高齢者支援室など、各団体が主催する研修に参加している。医療連携や虐待・ネグレクト対応、感染症に関することなど、様々なテーマを学んで知見を深めている。また、近隣他事業者と合同での事例検討会にも参加しており、一つの事例に対して色々な視点で見つめ、意見を交わすことでケアマネジャー自身の考え方に向き合い、提供するケアマネジメントの質の向上につなげようと努力している。

・地域との関わりを大切にし、利用者の意向に沿った支援の提供に取り組んでいる

利用者が可能な限り住み慣れた地域で過ごせるように、日頃から地域情報の収集や関係構築に腐心している。地域包括支援センターや社会福祉協議会、行政と連携を図り、地域の独居高齢者、老々介護世帯、認知症利用者など、様々な課題のある事例に積極的に対応している。特養を始めとした様々な併設事業所をもつ総合福祉施設として、地域共生社会の構築に貢献すると共に、居宅として利用者の立場に立った支援の提供に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/83

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	79.0%	17.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	82.0%	10.0%	5.0%	
	無回答・非該当：2.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	64.0%	28.0%	5.0%	
	いいえ：2.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	87.0%	12.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	84.0%	10.0%	5.0%	
	いいえ：0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	7.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	5.0%	7.0%	
	いいえ：2.0%			
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	76.0%	23.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	10.0%	7.0%	
	いいえ：0.0%			
10. 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	58.0%	25.0%	5.0%	10.0%