

地域密着型サービス事業所の指定更新関係資料

目 次

1	市内事業所の指定更新	2
2	市外事業所の廃止	8
3	市外事業所のみなし指定状況	11
	参考 案件事業所の概要	12

1 市内事業所の指定更新

認知症対応型共同生活介護＜認知症高齢者グループホーム＞

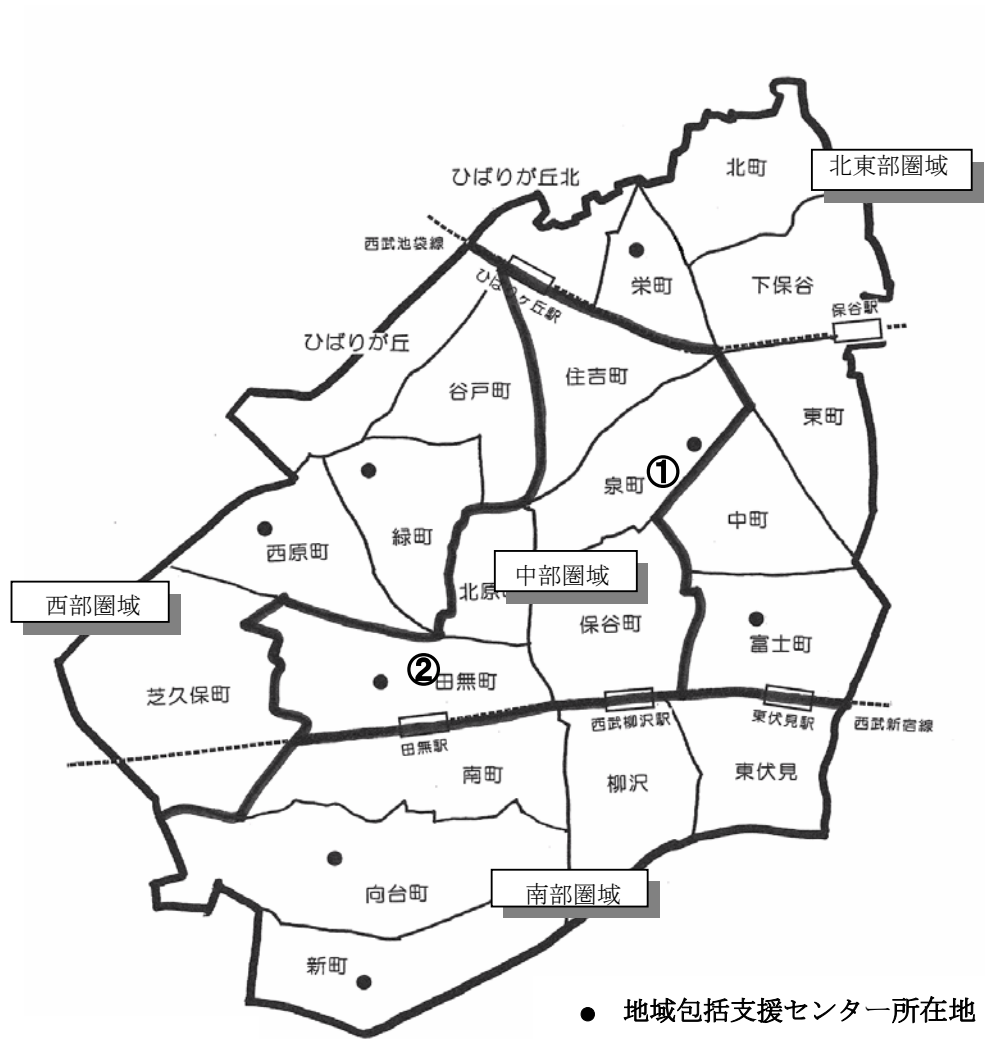
NO	事業所名	圏域	所在地	定員 (人)	法人名
1	グループホーム いずみ	中部	泉町 3-15-28	18	社会福祉法人 悠遊

夜間対応型訪問介護

NO	事業所名	圏域	所在地	法人名
2	エルダリーケア 24 西東京	中部	田無町 2-10-2 ルースター田無 4 階	株式会社 日本エルダリー ケアサービス

指定更新事業所位置図

○認知症対応型共同生活介護及び夜間対応型訪問介護



地域密着型サービス事業所の指定更新審査表 NO1

指定更新を受けようとする事業所		グループホーム いずみ			
事業所の所在地		西東京市泉町 3-15-28			
地域密着型サービス事業		認知症対応型共同生活介護			
		介護予防認知症対応型共同生活介護			
当初指定年月日		平成 17 年 8 月 1 日			
指定更新年月日・指定更新期間		平成 29 年 8 月 1 日	平成 29 年 8 月 1 日～平成 35 年 7 月 31 日		
申請者		社会福祉法人 悠遊			
代表者の職名・氏名		理事長	鈴木 礼子		
主たる事務所の所在地		西東京市泉町 3-15-28			
主な併設事業		通所介護、訪問介護、地域包括支援センター			
事業所の概要	管理者		山崎 圭子		
			資格	介護福祉士、介護支援専門員	
			研修	認知症実践者研修修了 認知症対応型サービス事業管理者研修修了 認知症実践リーダー研修修了	
	計画作成担当者		ユニット	①表 信満	②山崎 圭子
			資格	介護福祉士	同上
			研修	認知症実践者研修修了	同上
	従業者	職種	① 介護職員	② 介護職員	
	職種	常勤	4 人	3 人	
	員数	非常勤	5 人	6 人	
	居室の面積		10.6 m ² (室) ≥ 7.43 m ²		
	利用定員		18 人	単位ごと ①9人 ②9人	
	利用料		法定代理受領分		介護報酬告示上の額の一割又は二割
			法定代理受領分以外		介護報酬告示上の額
	自己負担月額利用料		148,000 円		
協力医療機関		知念医院	診療科名	内科	
耐火・準耐火構造物の別		耐火構造物 鉄筋コンクリート造			
運営推進委員会議の有無		<input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無			
実地検査日		平成 29 年 2 月 22 日			
審査基準の適否		人員基準	設備基準	運営基準	
		適	適	適	
備考					

指定更新を受けようとする事業所	グループホーム いずみ		
稼働率 (最近3カ年)	平成26年4月	平成27年4月	平成28年4月
	99.63%	100%	100%
運営推進会議の開催 状況(最近3カ年)	平成26年度	平成27年度	平成28年度
	6回	6回	6回
利用者の方からの 声等	<p>平成27年度グループホームいずみ第三者評価利用者調査集計より</p> <p>1 総合的な評価 大変満足13人、満足5人</p> <p>2 主な意見・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・季節の変わり目の衣替えや寝具の様子など細部にわたり心遣いいただき本当に感謝しています。 ・職員の皆様をはじめ、「支える会」の方々などが、利用者一人一人を理解して、お世話してくださっていると感じています。家族にはできない外出や体験も豊富で楽しそうです。 ・きめ細やかに見てくださっています。自由に生活ができるようにサポートしているところがよいです。 ・ホームに入居する前から歩くのが好きでした。車いすで買い物やカラオケ等外出の機会をたくさんつくっていただき感謝しています。いともこのホームに入りたいと言っていました。 ・自由に訪問でき、日常生活の様子も分かるのでよいと思います。本人も不自由さを感じることなく、日常生活を楽しんでいる様子で安心です。入居者の立場で対応されているので安心しています。 ・認知症の特性についてとてもよく理解された対応で、家族も勉強になっています。問題発生時も状況連絡と同時に対応策も提案があつて、よい。 		
事業所のPRポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・各居室にトイレを設置している（居室が一人ひとりの生活の場であること。プライバシーを守ること。感染症対策の一つであること。） ・地域に開かれたグループホーム（傾聴、買物・散歩など各種ボランティアとの連携。地域活動への積極的な参加。） 		
地域との交流で実施している内容	<p>市民文化祭（コンサート・展示会）参加、菊花店参加、JA東京みらいミニデイサービス、中部圏域認知症SOSネットワーク模擬訓練参加、ルンルンサロンコンサート参加、西東京地域防災訓練開催（法人全体で実施。すいとんをつくり来場者に提供）、地域のサロン・歌声喫茶への参加</p>		
事業展開を進めていくうえでの課題	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の認知症や身体機能が重度化してきている中で、個々の状況に対応したケアのブラッシュアップ。 ・法人全体で取り組んでいる「10の基本ケア」に基づき、必要なケアの基本を研鑽し、サービスの質の確保と向上。 ・主治医やかかりつけ薬局との連携。 ・入居者の単独外出への対応と事故の未然防止。 		

地域密着型サービス事業所の指定更新審査表 NO2

指定更新を受けようとする事業所	エルダリーケア 24 西東京				
事業所の所在地	東京都西東京市田無町 2-10-2 ルスター田無 4F				
地域密着型サービス事業	夜間対応型訪問介護				
当初指定年月日	平成 23 年 7 月 1 日				
指定更新年月日・指定更新期間	平成 29 年 7 月 1 日		平成 29 年 7 月 1 日～平成 35 年 6 月 30 日		
申請者	株式会社日本エルダリーケアサービス				
代表者の職名・氏名	代表取締役		野口 幸一		
主たる事務所の所在地	東京都港区芝公園三丁目 4 番 30 号 32 芝公園ビル 7 F				
主な併設事業	なし				
オペレーションセンターの有無	○有 ・ 無				
オペレーションセンターのか所数	1 カ所				
従業者 職種 員数	職種	訪問介護員等		オペレーター	面接相談員
		定期巡回サービス	随時訪問サービス		
	常勤	5 人	5 人	4 人	4 人
非常勤	人	人	人	人	
利用料	法定代理受領分		介護報酬告示上の額の二割又は一割		
	法定代理受領分以外		介護報酬告示上の額		
その他の費用	オペレーションセンターへの通信料（利用者発信のみ）				
実地検査日	未実施				
審査基準の適否	人員基準		設備基準		運営基準
	適		適		適
備考	平成 26 年 10 月 8 日指定訪問介護・指定介護予防訪問介護について、 実地検査実施済み。				

指定更新を受けようとする事業所	エルダリーケア 24 西東京		
利用実績（人）	平成 27 年 4 月	平成 28 年 4 月	平成 29 年 4 月
	80	74	74
利用者の方からの声など	「夜間困った時に助けてもらえるので感謝しています。」「いつでもつながるのは、本当に安心。」「お願いするとすぐかけつけてくれた。」等ご利用者様、ご家族様よりお声をいただいています。		
事業所の P R ポイント	3 交代のシフト勤務を行っています。訪問介護と合わせ①24 時間 365 日緊急時に対応できる体制と②異常の早期発見から速やかに医療連携を行う質の高い介護サービスを提供する観点から社員教育に十分に時間をかけるよう全員正社員雇用しています。		
地域との交流で実施している内容	地域ケア会議など積極的に参加し、地域の社会資源として「夜間対応型訪問介護」を利用者の方々に知っていただく広報に取り組んできました。そのご縁から民生委員さんや家族会に招かれ、実際のコール機を使ってデモンストレーションを実施しています。		
事業展開を進めていくうえでの課題	企業努力を重ねても現在の報酬単価では、非常に厳しい事業運営となります。経験を踏まえた社員の体制が整いましたので 24 時間通報加算の取得を目指して参ります。		

2 市内事業所の廃止

認知症対応型共同生活介護＜認知症高齢者グループホーム＞

NO	事業所名	圏域	所在地	定員 (人)	法人名
1	グループホーム 育	中部	泉町 3-15-28	9	株式会社 正育堂

指定廃止事業所位置図
 ○認知症対応型共同生活介護



地域密着型サービス事業所の指定廃止審査表 NO3

項目		内容		
廃止する事業所		グループホーム育		
事業所の所在地		西東京市泉町2-6-8		
地域密着型サービスの種類		認知症対応型共同生活介護		
当初指定年月日		平成18年5月1日		
廃止する年月日		平成29年5月31日		
申請者		株式会社 正育堂		
代表者の職名・氏名		代表取締役	保谷 忠志	
主たる事務所の所在地		西東京市ひばりが丘北3-3-14		
事業所番号		1395400011		
廃止の 概要	管理者		小笹 雅子	
	従業者 職種 員数	職種	計画作成担当	
		常勤	1人	
		非常勤	人	
	廃止する理由		1ユニット9人でのグループホーム運営は単独の収入では難しく、開設当初より本業である書籍販売業の売上を運転資金として充当していた。しかし近年の出版業界の不振に伴い書籍販売業からの縮小撤退を余儀なくされ、これ以上の事業継続は不可能と判断したため。	
	利用定員		9人	
	現にサービス又は支援を受けているものに対する措置		・平成29年1月5日に当該事業所から廃止に向けた相談を受け、東京都を含めた関係部署と協議を開始 ・平成29年1月15日に当該事業所から利用者7人の家族に対して説明会を実施(移転希望を確認して、移転に向けた調整を開始。) ■入居者移転先状況(平成29年4月2日で移転完了) グループホーム 市内2人 有料老人ホーム 足立区3人、ふじみ野市1人 特別養護老人ホーム 東久留米市1人	
	補助金の活用		<input checked="" type="checkbox"/> (一部返還の予定)・ <input type="checkbox"/> 無	
跡地の利用方法		建物除却後売却の予定		

3 市外事業所のみなし指定状況

(1) 新規指定【協定書締結市のみ】(参考報告)

NO	指定期間	所在区 市町村	事業所名	所在地	定員 (人)	種別	法人名
1	H28.6.22～ H34.6.21	東久留 米市	デイサービス本舗 彩 東久留米	東久留米市南町 4-4-32	10	1日型	アリアケア株式会社
2	H28.12.1～ H34.11.30	小平市	福生会療養通所 介護センター	小平市花小金井南 町 1-12-12-103	4	1日型	特定非営利活動法人 福生会
3	H28.9.1～ H34.8.31	東久留 米市	パナソニックエイ ジフリーケアセン ター東久留米・デ イサービス	東久留米市新川町 1-9-24	12	半日型	パナソニックエイジフリ ー株式会社
4	H28.7.18～ H34.7.17	小金井 市	パナソニックエイ ジフリーケアセン ター東小金井・デ イサービス	小金井市梶野町 5-3-28	12	半日型	パナソニックエイジフリ ー株式会社
5	H28.11.11～ H34.11.10	小平市	デイサービス本舗 彩	小平市花小金井 3-48-10	10	1日型	アリアケア株式会社
6	H29.2.1～ H35.1.31	小金井 市	さくらサポート緑 町	小金井市緑町 5-14-5	10	1日型	有限会社人智開発研 究所
7	H29.2.11～ H35.2.10	武蔵野 市	いきいきトレーニ ング棟	武蔵野市中町 1-7-7 2F	10	半日型	株式会社メディエイト
8	H29.2.17～ H35.2.16	東久留 米市	デイサービスりん ごの歌下里	東久留米市下里 1-11-41	10	1日型	株式会社ウェルリソー ス
9	H29.3.1～ H35.2.28	武蔵野 市	リハビリデイサー ビスステップぱー となー境	武蔵野市境 4-4-29	10	半日型	株式会社オダナガ商 事

グループホーム

グループホームいずみ

●所在地 〒202-0011 西東京市泉町3-15-28

事業者の特徴/PRポイント

「いずみに来てよかった」と言っていただけ
るケアを目指します。‘今までと同じように暮
らす’—普通の生活を送る為に、毎日外出
し、地域と沢山の交流をしています。最期まで
ここで暮らしたい気持ちを支援し、地域医療
ネットワークを強化しています。

- 電話 042-424-1205
- FAX 042-425-2662
- 交通手段 荒井竹バス停から徒歩3分
- 定員 18人
- 部屋数 個室18室(全室洗面台・トイレ付き)
- 電子メール izumi@you-you123.com
- ホームページ <http://www.you-you123.com/>

- 保険外の費用 家賃75,000円、建物維持管理費用17,000円、
(月額) 光熱費18,000円、食材料費38,000円
- その他の費用 理美容代、おむつ代、
その他日常生活で通常必要となる費用
- 協力医療機関 知念医院、やまもと眼科他
- 【入所基準】
本人及び家族に入所希望があること。
西東京市民で認知症、要介護認定がされていること。
基本的な日常生活がある程度自分でできること。
その他詳しくは契約書等をご覧ください。
- 【退所基準】
本人及び家族に退所希望があること。
要介護認定の更新で非該当または要支援1と認定された場合。
利用料金の遅延が3ヶ月以上の場合等。
その他詳しくは契約書等をご覧ください。
- 法人名 社会福祉法人 悠遊
- 事業者番号 1375400494

グループホーム育(はぐくみ)

●所在地 〒202-0011 西東京市泉町2-6-8

事業者の特徴/PRポイント

家庭的な環境の中でひとり、ひとりが安心
してその人らしく暮らせるよう支援します。隣
にある保育園の園児との交流、地域との交流
を持ち、明るく、楽しい、共同生活の場です。

- 電話 042-438-7535
- FAX 042-439-4010
- 交通手段 ひばりヶ丘駅南口からはなバス大門下車徒歩3分
- 定員 9人
- 部屋数 個室9室
- 電子メール hagukumi-minnanoi@outlook.jp
- ホームページ <http://www.shouikudo.com/>

- 保険外の費用 家賃55,000円、共益費15,000円、
(月額) 光熱費12,000円、食材料費36,000円
- その他の費用 オムツ代、理美容代
- 協力医療機関 安部医院泉町分院、知念医院
- 【入所基準】
少人数での共同生活を営むことが可能な方。
- 【退所基準】
病気の治療等の為に1ヶ月以上施設を離れるとき。自ら他の利用
者とのコミュニケーションがとれなくなったとき。身体の状況が低
下し、車椅子での生活が余儀なくされたとき。御自分で、浴槽をま
たぐことができなくなったときなどになります。その際は御相談さ
せて頂きます。
- 法人名 (株)正育堂(ショウイクドウ)
- 事業者番号 1395400011

夜間対応型訪問介護事業者（地域密着型サービス）

エルダリーケア24 西東京

法人名	株式会社 日本エルダリーケアサービス				
事業者番号	1395400094				
所在地	住所	〒188-0011 西東京市田無町2-10-2 ルースター田無4階			
	交通手段	西武新宿線田無駅北口徒歩4分			
連絡先	電話	042-451-7751	FAX	042-451-7752	
電子メール/ホームページ	E-mail	nishitokyo24.yakan@elderly.jp	URL	http://www.elderly.jp	
営業時間	9:00～17:45(但し電話にて24時間連絡対応可能)				
休日	土、日、祝、12/30～1/3				
サービス提供時間	● 22:00～翌朝7:00(毎日) オペレーターがコールを受け付け、ヘルパーが訪問				
サービス提供地域	西東京市全域				
オペレーションセンター	<input checked="" type="checkbox"/> 有		<input type="checkbox"/> 無		
夜間対応型訪問介護費	<input checked="" type="checkbox"/> I (1ヵ月1,084円)		<input type="checkbox"/> II		
その他の費用	随時訪問サービス費(1名対応時)1回619円 随時訪問サービス費(2名対応時)1回834円 定期巡回サービス費1回407円				
加算体制	24時間通報対応加算 <input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無		サービス提供体制強化加算 <input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無		
保険外の費用	オペレーションセンターへの通話料金1分間42円 ※ケアコールの設置費用は無料				
職員体制		専従(常勤)	専従(非常勤)	兼務(常勤)	兼務(非常勤)
	オペレーター			5人	
	介護福祉士			4人	
	ヘルパー			2人	
	ケアマネジャー			1人	
施設のPR	併設の訪問介護サービスを御利用いただくと、24時間365日緊急時の訪問が可能です。「コール受付から訪問まで30分以内」を目標にしています。昼夜問わずの家族介護は、介護者の健康も損ないかねません。住み慣れたご自宅で安心して生活が送れますよう不安の解消と日々の介護負担を軽減します。				

グループホームいずみ 第三者評価
 評価結果概要版

利用者調査と事業評価(経営マニフェスト項目・サービス項目)の評価手法

平成27年度

認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】(介護予防含む)

法人名称	社会福祉法人悠遊
事業所名称	グループホームいずみ
事業所所在地	東京都西東京市泉町3丁目15番28号
事業所電話番号	042-424-1205

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) 認知症になっても、その人らしく、楽しく生活が送れること 2) 自分がやりたいと思うことが尊重されて、他の入居者と共有できる環境であること 3) まだ、自分で出来ることや力を削ぎ取られないケアが受けられること 4) 今まで生活していた様に、自由に地域に出かけられ地域と交流が持てること 5) 自分のしてほしいこと、してほしくないことが理解され、人それぞれ違う人として認められること

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・ 利用者が安全に外出できるように、地域との連携を構築する取り組みを行っている。
 事業所の門扉や玄関は、日中は施錠しないため、利用者は自由に出入りできるようになっている。施錠することで認知症の症状を悪化させるのではなく、安全な地域づくりにより、外出したいときに外出できるようにしている。近隣に自宅のある利用者は、昼間ひとりで自宅に戻ることがあるが、利用者を見かけた住民が施設に連絡してくれたり、家に招き入れてお茶を出してくれたりして、地域ぐるみで見守りをする取り組みを行っている。今年7回目となる「徘徊模擬訓練」を定期的実施することで、近隣住民の認知症に対する意識の醸成に寄与している。
- ・ 利用者の安全を確保するために、「危機管理委員会」を設置し、事故防止に努めている。
 「危機管理委員会」を設置し、事故や事故につながりそうな事例を職員間で共有し、事故の発生や再発を防止する取り組みを行っている。転倒、転落、誤嚥・誤飲、外傷などの事故を未然に防ぎ、発生した場合は迅速な対応を行う体制を整えている。特に服薬支援においては、「服薬マニュアル」を徹底することにより、本年度は、過誤や失念、落薬等の服薬事故は発生していない。「危機管理委員会」の取り組みにより、利用者の安全の確保に関する一定の成果が表れている。
- ・ 積極的にボランティアを受け入れることで、利用者の生活を活性化させると共に、地域ボランティアを育成する取り組みを行っている。
 法人全体で「ボランティア登録制度」により、約140名がボランティア登録をしている。法人は、「ボランティア受入指針」や「ボランティア受入マニュアル」を整備しており、ボランティアの受入には積極的に対応している。ボランティアを受け入れることで、単調になりがちな利用者の日常生活を活性化させ、認知症の周辺症状の発現を抑制する取り組みを行っている。「ボランティア講習会」や「ボランティア交流会」を開催し、ボランティアの質の確保とボランティア間の情報交換の場を提供する取り組みを行っている。

さらなる改善が望まれる点

- ・ 認知症の利用者が安心して生活するために、職員に対する計画的な個別指導などの取り組みに期待したい。
 認知症の利用者が安心して生活するためには、職員との馴染みの関係が不可欠である。慣れ親しんだ職員の離職が認知症の周辺症状の出現に影響を及ぼす可能性があるため、離職者を減少させる取り組みに期待したい。ホーム長が職員の個別指導を行っているが、今後更に定期的な個別面接や個別指導などを実施する取り組みに期待したい。職員の意識を把握し、個々が必要とする知識や技術の

習得を支援すると共に、個別の育成計画の策定や、主体的に業務に取り組むための環境整備を行うことなどに期待したい。

- ・ 経験が豊富で専門的な知識や技術を有する職員と、経験の浅い職員との差を解消するための取り組みに期待したい。

認知症の原因疾患や中核症状に対する理解や、認知症の周辺症状の発現を緩和させることができるコミュニケーションの取り方、利用者のその人らしさの引き出し方、食事・入浴・排泄・移動・移乗等の介護技術、過誤や失念等に起因する事故防止の取り組みについて、実務経験の違い等による職員の差を解消させるための取り組みに期待したい。経験が豊富な職員の有する知識や技術を事業所全体で共有する取り組みを行い、どの職員でも同じようにサービス提供を行えるようにするための取り組みに期待したい。

- ・ 事業所の利点である地域に開かれた事業所であることをアピールできるパンフレットに改訂することに期待したい。

事業所独自のパンフレットを作成している。内容は、白黒刷りで建物の平面図や要介護度別の利用料金等が掲載されている。パンフレットは、事業所が地域に開かれた斬新的な取り組みを行っている点等の事業所の利点を広く利用希望者や関係機関等にアピールできる絶好の媒体である。パンフレットを改訂し、地域との合同防災訓練、餅つき、夏祭り、サンマパーティー等の様子をカラー写真を交えて紹介することで、利用希望者や地域住民等の事業所に対する理解や関心が益々喚起されることに期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

☆ 「10の基本ケア」を重要な案件として検討し、具体的な取り組みを行っている。

重要な案件は、法人内の「管理者会議」において検討し、理事会において決定する手順が確立されている。重要な案件として、現在「10の基本ケア」の実現に向けて具体的な取り組みを行っている。「10の基本ケア」とは、①換気をする②床に足をつけて座る③トイレに座る④あたたかい食事をす⑤「家庭浴に入る⑥座って会話する⑦町内にお出かけをする⑧夢中になれることをする⑨ケア会議をする⑩ターミナルケアをするの10項目である。各職員が課題を決めてレポートを作成し、重要な案件に係っている認識を持てるようにする取り組みを行っている。

☆ ボランティアや地域住民が事業所の活動等を積極的にサポートしてくれている。

法人は、登録ボランティアからの希望があれば、日程等が合えば基本的に受け入れる体制を確立している。具体的なボランティアとして、「傾聴」「将棋」「園芸」「踊り」「ハーモニカ」「学童とのうどん作り」等がある。ボランティア講習会やボランティア交流会を開催し、ボランティアの質の確保とボランティア間の交流を図る取り組みを行っている。また、事業所の地域づくり連携に賛同して、市民協働の街づくりメンバーや本年度から市民が自主的に結束し立ち上げた「グループホームいずみを支える会」が、事業所の活動等をサポートしてくれている。

☆ 利用者が地域との繋がりを感しながら生活できるようにする取り組みを行っている。

事業所への出入りを自由にする事で、利用者が地域との繋がりを実感できるようにしている。事業所の中庭は、「ちいきの寄合所 グループホームいずみ ちよっとひといき」として常時開放している。独居の高齢者がお弁当を持ち寄って、事業所の利用者も参加して昼食を食べるサロンを開催したり、地域住民と一緒に地域清掃を行ったり、餅つき大会やうどん作り、地域と合同で防災訓練を行った後に中庭でサンマを焼いてパーティーを開催する等の活動を実施することで、地域と共に認知症をきっかけに互助しあえる関係を構築する取り組みを行っている。

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

グループホームでは入居者が今までしてきた普通の生活ができるように心がけています。朝起きて更衣し、朝食の準備をし、自室の掃除をして、夕食のメニューを決めて買い物にでかける。予定に無くても天気の良い日にハイキングに出かけたり。近所の茶道教室に出かける人。近所の寄合い所の昼食会に出かける人。洋服を買いにショッピングに出かける人。ホームは鍵をかけていないので、自由に外にでかけます。「ちょっと、家まで帰ってくるわー」と家が心配で毎日出かけられるYさん。地域住民にも理解と協力をしてもらいながらYさんの外出を見守ります。Yさんの自宅のお隣さんの協力で、Yさんが帰られると自宅に招き入れて一緒にお茶をしながら私達(職員)の迎えを待ちます。認知症になっても「今までと同じように暮す」ことが出来る為にも、毎日起こる様々な出来事を入居者と一緒に悩んだり、楽しんだりして暮らしています。

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 家族への情報提供はあるか	17	1	0	0
「はい」の回答が94.4%、「どちらともいえない」の回答が5.6%であった。				
2. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	17	1	0	0
「はい」の回答が94.4%、「どちらともいえない」の回答が5.6%であった。				
3. 職員の接遇・態度は適切か	17	1	0	0
「はい」の回答が94.4%、「どちらともいえない」の回答が5.6%であった。				
4. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	18	0	0	0
「はい」の回答が100%だった。				
5. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	15	2	0	1
「はい」の回答が83.3%、「どちらともいえない」の回答が11.1%、「無回答・非該当」の回答が5.6%だった。				

6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	18	0	0	0
「はい」の回答が100%であった。				
7. 利用者のプライバシーは守られているか	17	1	0	0
「はい」の回答が94.4%、「どちらともいえない」の回答が5.6%であった。				
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	16	2	0	0
「はい」の回答が88.9%、「どちらともいえない」の回答が11.1%であった。				
9. 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	16	2	0	0
「はい」の回答が88.9%、「どちらともいえない」の回答が11.1%であった。				
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	18	0	0	0
「はい」の回答が100%であった。				
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	11	3	2	2
「はい」の回答が61.1%、「どちらともいえない」が16.7%、「いいえ」と「無回答・非該当」の回答が共に11.1%であった。				