

# 平成21年度 利用者調査結果 〔知的障害者通所更生施設〕

項目	グラフ
1. 食事の時間は楽しんでいるか	<p>■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■無回答 ■非該当</p> <p>87.5% 7.3% 1.2% 4.1%</p>
2. 活動は楽しいか	<p>86.9% 8.5% 0.6% 4.1%</p>
3. 利用者は必要ときに支援を受けているか	<p>75.5% 10.2% 2.0% 12.2%</p>
4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	<p>60.1% 11.7% 2.0% 26.2%</p>
5. 利用者の気持ちは尊重されているか	<p>71.4% 11.7% 1.5% 15.5%</p>
6. 職員の対応は丁寧か	<p>83.4% 4.7% 1.5% 10.5%</p>
7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	<p>56.6% 10.8% 3.5% 29.2%</p>
8. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関する説明はわかりやすかったか	<p>78.8% 13.4% 7.8%</p>
9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	<p>72.2% 25.0% 2.8%</p>
10. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	<p>58.6% 14.0% 6.7% 20.7%</p>
11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	<p>60.6% 14.6% 2.0% 22.7%</p>

## 平成21年度 利用者調査結果 〔知的障害者通所更生施設〕

12. 第三者委員など外部の苦情窓口  
にも相談できることを知っているか

