

平成23年度 利用者調査結果
重症心身障害児施設

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 利用者の様子や支援の内容についての十分な説明があるか	83%	14%	2%	2%	0%
2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	54%	23%	4%	19%	0%
3. 緊急時への対応は十分か	77%	15%	1%	6%	0%
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	84%	11%	1%	4%	0%
5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	74%	21%	3%	2%	0%
6. 職員の対応は丁寧か	85%	12%	1%	2%	0%
7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	77%	13%	4%	6%	0%
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しての説明はわかりやすかったか	86%	12%	1%	1%	0%
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	72%	22%	3%	3%	0%
10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	64%	20%	9%	7%	0%
11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	71%	18%	3%	7%	0%
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	49%	7%	34%	10%	0%