

平成23年度 利用者調査結果  
宿所提供施設

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 病気やけがなどの緊急時には、迅速に対応してくれるか	73%	10%	2%	15%	0%
2. 施設内の生活は、安全性が確保され、安心して生活できるか	74%	20%	2%	3%	0%
3. 施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	69%	18%	10%	3%	0%
4. 自立に向けて利用者自身による解決が困難な問題に対して支援があるか	63%	22%	5%	10%	0%
5. 【世帯に子ども(18歳未満)がいると答えた方に】 子育てに関するアドバイスを受けられるか	53%	29%	18%	0%	0%
6. 退所に向けた支援を受けているか	57%	17%	10%	16%	0%
7. 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	85%	9%	1%	5%	0%
8. 利用者の気持ちは尊重されているか	80%	14%	3%	3%	0%
9. 職員の対応は丁寧か	91%	3%	2%	3%	0%
10. 不満や要望を職員に言いやすいか	71%	17%	9%	3%	0%
11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	73%	19%	1%	6%	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	39%	8%	47%	6%	0%
13. 個別の目標や計画を作成するとき、職員は利用者によく相談したか	57%	15%	12%	16%	0%
14. 【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よく理解できたか	81%	15%	1%	3%	0%
15. 【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	82%	14%	1%	3%	0%