

平成24年度 利用者調査結果  
通所介護【デイサービス】

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	81%	14%	3%	3%	0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81%	12%	3%	4%	0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	75%	9%	6%	10%	0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	71%	18%	4%	6%	0%
5. 個別プランに基づいたデイサービスの活動・リハビリは、家での生活に役立つか	63%	25%	4%	8%	0%
6. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	73%	8%	1%	18%	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	65%	15%	6%	15%	0%
8. 利用者の気持ちは尊重されているか	86%	8%	1%	6%	0%
9. 職員の対応は丁寧か	89%	5%	0%	6%	0%
10. 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	67%	15%	4%	14%	0%
11. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	83%	12%	1%	4%	0%
12. 【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%	10%	1%	7%	0%
13. 不満や要望を職員に言いやすいか	74%	13%	4%	9%	0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76%	11%	1%	11%	0%
15. 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	45%	7%	38%	11%	0%