

平成24年度 利用者調査結果  
生活介護

| 項目                                                        | はい  | どちらとも<br>いえない | いいえ | 無回答 | 非該当 |
|-----------------------------------------------------------|-----|---------------|-----|-----|-----|
| 1. 利用者は困ったときに支援を受けているか                                    | 83% | 10%           | 2%  | 6%  | 0%  |
| 2. 事業所の設備は安心して使えるか                                        | 77% | 11%           | 2%  | 10% | 0%  |
| 3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか                                | 74% | 17%           | 3%  | 6%  | 0%  |
| 4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか                                    | 85% | 10%           | 2%  | 3%  | 0%  |
| 18. 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                        | 72% | 10%           | 1%  | 17% | 0%  |
| 19. 利用者の気持ちは尊重されているか                                      | 82% | 10%           | 1%  | 7%  | 0%  |
| 20. 職員の対応は丁寧か                                             | 86% | 6%            | 2%  | 6%  | 0%  |
| 21. 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                     | 69% | 8%            | 4%  | 18% | 0%  |
| 22. 【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      | 82% | 9%            | 2%  | 7%  | 0%  |
| 23. 【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 | 68% | 8%            | 5%  | 18% | 0%  |
| 24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか                                  | 67% | 14%           | 6%  | 12% | 0%  |
| 25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか                                | 70% | 13%           | 3%  | 14% | 0%  |
| 26. 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% | 5%            | 33% | 23% | 0%  |