

平成26年度 利用者調査結果  
複合型サービス

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	86%	4%	3%	8%	0%
2. 通いや泊りの際の過ごし方は、個人のペースに合っているか	79%	14%	4%	3%	0%
3. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	81%	14%	3%	3%	0%
4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87%	9%	1%	3%	0%
5. 職員の接遇・態度は適切か	77%	12%	9%	3%	0%
6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	88%	4%	1%	6%	0%
7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	65%	10%	4%	21%	0%
8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87%	9%	1%	3%	0%
9. 利用者のプライバシーは守られているか	79%	10%	0%	10%	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	77%	8%	1%	14%	0%
11. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	71%	13%	1%	14%	0%
12. 利用者の不満や要望は対応されているか	79%	12%	0%	9%	0%
13. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	39%	30%	9%	22%	0%