

平成21年度 利用者調査結果
 【認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】】

項目	グラフ
1. 家族への情報提供はあるか	■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■無回答 ■非該当 0.8% 1.4% 91.7% 6.1%
2. 病気やケガ等緊急時の対応は、周知されているか	85.7% 8.9% 1.7% 3.7%
3. 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	87.7% 9.4% 2.3% 0.6%
4. 利用者の気持ちは尊重されているか	90.8% 7.9% 0.8% 0.5%
5. 職員の対応は丁寧か	89.6% 8.5% 1.3% 0.6%
6. 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	77.1% 16.2% 2.6% 4.1%
7. 【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	87.4% 8.6% 0.5% 3.5%
8. 【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	82.5% 10.9% 0.8% 5.8%
9. 不満や要望を事業所に言いやすいか	71.7% 20.2% 3.2% 4.9%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.8% 17.1% 1.3% 6.8%
11. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	45.1% 11.1% 36.8% 7.0%