

平成21年度 利用者調査結果 〔重症心身障害児施設〕

項目	グラフ
1. 利用者の様子や支援の内容についての十分な説明があるか	■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■無回答 ■非該当 81.7% 14.5% 2.1% 1.7%
2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	53.1% 25.0% 4.8% 17.1%
3. 緊急時への対応は十分か	75.3% 15.5% 2.6% 6.6%
4. 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	80.3% 13.8% 1.0% 4.8%
5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	71.7% 18.3% 2.4% 7.6%
6. 職員の対応は丁寧か	83.3% 9.8% 1.2% 5.7%
7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	73.8% 13.3% 3.6% 9.3%
8. 【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ついての説明はわかりやすかったか	88.5% 10.0% 1.1% 0.4%
9. 【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	88.9% 6.3% 4.8%
10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	65.3% 24.1% 6.9% 3.6%
11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	70.5% 18.4% 4.0% 7.1%

平成21年度 利用者調査結果 〔重症心身障害児施設〕

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

