

平成23年度 利用者調査結果
救護施設

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 食事はおいしいか	66%	23%	11%	1%	0%
2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	67%	9%	21%	3%	0%
3. 施設では、好きなことをして過ごせる時間や場所があるか	77%	10%	12%	2%	0%
4. 日常生活で必要な支援を受けているか	78%	6%	10%	6%	0%
5. 消費生活に役立つお金の使い方に関する支援があるか	60%	8%	23%	8%	0%
6. 将来のことや利用者がやりたいと思うことの実現に向けて職員は協力的か	61%	16%	15%	8%	0%
7. 友人、地域の人等施設職員以外の人と楽しい交流の機会があるか	50%	8%	37%	5%	0%
8. 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	71%	14%	11%	5%	0%
9. 利用者の気持ちは尊重されているか	69%	19%	9%	3%	0%
10. 職員の対応は丁寧か	79%	11%	9%	2%	0%
11. 不満や要望を職員に言いやすいか	66%	15%	14%	5%	0%
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	69%	16%	10%	6%	0%
13. 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	49%	3%	39%	9%	0%
14. 個別の目標や計画を作成するとき、利用者の状況は聞かれているか	49%	9%	27%	15%	0%
15. 【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	76%	13%	6%	4%	0%
16. 【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	73%	18%	7%	2%	0%