

平成23年度 利用者調査結果  
障害者支援施設

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	79%	11%	4%	5%	0%
2. 事業所の設備は安心して使えるか	81%	9%	3%	7%	0%
3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	70%	16%	8%	6%	0%
4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	79%	11%	5%	5%	0%
5. 【自立訓練(機能訓練)】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	56%	31%	0%	13%	0%
6. 【自立訓練(生活訓練)】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	80%	13%	7%	0%	0%
7. 【就労移行支援】 事業所での活動が就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っているか	65%	29%	6%	0%	0%
8. 【就労移行支援】 職場見学・職場実習等の、事業所外での体験は充実しているか	35%	35%	16%	14%	0%
9. 【就労移行支援】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	61%	20%	14%	4%	0%
10. 【就労継続支援A型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	75%	0%	25%	0%	0%
11. 【就労継続支援A型】 給料(工賃)等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	50%	0%	50%	0%	0%
12. 【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	88%	7%	3%	3%	0%
13. 【就労継続支援B型】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	74%	9%	12%	4%	0%
14. 【施設入所支援】 食事の時間は楽しみになっているか	80%	12%	6%	2%	0%
15. 【施設入所支援】 休日や夜間に、好きなことができるか	82%	8%	4%	7%	0%
16. 【施設入所支援】 利用者の個別の要望や状況に応じた支援を受けているか	71%	13%	5%	12%	0%
17. 【施設入所支援】 家族に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか	59%	12%	7%	22%	0%

平成23年度 利用者調査結果  
障害者支援施設

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
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	70%	13%	4%	13%	0%
19. 利用者の気持ちは尊重されているか	75%	14%	5%	7%	0%
20. 職員の対応は丁寧か	76%	14%	5%	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	57%	11%	14%	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	79%	9%	5%	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	62%	9%	3%	26%	0%
24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	65%	16%	10%	9%	0%
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	67%	16%	6%	12%	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	49%	5%	32%	14%	0%