平成25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	91%	5%	0%	5%	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	80%	20%	0%	0%	0%
3. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	82%	11%	0%	7%	0%
4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	82%	11%	0%	7%	0%
5. 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	89%	11%	0%	0%	0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	89%	11%	0%	0%	0%
7. 職員の対応は丁寧か	98%	2%	0%	0%	0%
8. 個別の複合型サービス計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	82%	7%	5%	7%	0%
9. 【個別の複合型サービス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	81%	12%	0%	7%	0%
10. 【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	81%	6%	0%	14%	0%
11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	86%	7%	0%	7%	0%
12. 利用者の不満や要望は対応されているか	84%	11%	0%	5%	0%
13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	48%	7%	36%	9%	0%