

平成26年度 利用者調査結果
生活介護

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	83%	9%	2%	7%	0%
2. 事業所の設備は安心して使えるか	75%	12%	3%	10%	0%
3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	74%	16%	3%	8%	0%
4.【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	84%	10%	1%	5%	0%
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	74%	14%	3%	9%	0%
19. 職員の接遇・態度は適切か	73%	10%	8%	9%	0%
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	80%	8%	2%	10%	0%
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	64%	14%	2%	20%	0%
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81%	9%	1%	9%	0%
23. 利用者のプライバシーは守られているか	73%	9%	2%	15%	0%
24. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	69%	11%	4%	16%	0%
25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	65%	12%	5%	19%	0%
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	70%	14%	3%	13%	0%
27. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	46%	14%	14%	26%	0%