

平成26年度 利用者調査結果  
生活介護(主たる利用者が重症心身障害者)

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 事業所に通うことが、利用者の身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	90%	8%	2%	0%	0%
2. 事業所での活動は、利用者が興味や関心を持てるものになっているか	72%	25%	3%	0%	0%
3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	87%	10%	1%	2%	0%
4. 事業所での人との関わりは、利用者に良い影響を与えているか	95%	4%	0%	1%	0%
5. 利用者の様子や支援内容(体調変化時の対応含む)について、事業所と情報共有できているか	83%	15%	1%	1%	0%
6. 家族に対する精神的なサポート(介護に関する悩み相談や、家族間交流の機会の提供等)は役に立っているか	50%	37%	9%	5%	0%
7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	67%	27%	4%	3%	0%
8. 職員の接遇・態度は適切か	78%	15%	5%	1%	0%
9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	74%	17%	4%	5%	0%
10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	40%	22%	0%	39%	0%
11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83%	14%	1%	2%	0%
12. 利用者のプライバシーは守られているか	83%	7%	4%	6%	0%
13. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	86%	11%	3%	1%	0%
14. 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	86%	10%	2%	2%	0%
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	75%	14%	5%	5%	0%
16. 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	53%	21%	12%	14%	0%