

平成30年度 利用者調査結果

通所介護（デイサービス）

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	83%	12%	3%	2%	0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82%	12%	3%	3%	0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	88%	5%	1%	5%	0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	70%	19%	6%	6%	0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、 家での生活に役立つか	64%	23%	4%	9%	0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87%	8%	1%	4%	0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90%	7%	1%	3%	0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	83%	6%	1%	11%	0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	64%	12%	1%	22%	0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87%	7%	1%	5%	0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80%	9%	1%	10%	0%
12. 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	74%	13%	2%	12%	0%

平成30年度 利用者調査結果
通所介護（デイサービス）

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
13. 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	73%	14%	2%	11%	0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76%	11%	2%	12%	0%
15. 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	50%	20%	8%	22%	0%