

令和元年度（2019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%	2%	2%	0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	81%	7%	5%	7%	0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	66%	21%	7%	6%	0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	77%	15%	4%	4%	0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	74%	17%	4%	5%	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%	5%	0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89%	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	82%	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	63%	13%	2%	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	76%	11%	2%	10%	0%

令和元年度（2019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	74%	14%	2%	10%	0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77%	12%	1%	10%	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%	21%	7%	23%	0%