

令和元年度（2019年度）利用者調査結果

認知症対応型通所介護

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	85%	10%	1%	3%	0%
2. 認知症や心身の状況に応じて日常生活に必要な介助を受けているか	90%	7%	1%	2%	0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	67%	26%	2%	5%	0%
4. 事業所に通うことで利用者の心身の状況が安定しているか	85%	13%	0%	1%	0%
5. 職員から認知症への対応をはじめ適切な情報提供・アドバイスを受けているか	77%	15%	3%	5%	0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84%	9%	0%	6%	0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91%	6%	0%	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	85%	8%	0%	6%	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	61%	14%	0%	26%	0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90%	8%	0%	2%	0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82%	9%	0%	9%	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	86%	10%	2%	3%	0%

令和元年度（2019年度）利用者調査結果

認知症対応型通所介護

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	83%	12%	1%	4%	0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81%	9%	1%	8%	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	58%	19%	7%	15%	0%