

令和元年度（2019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	84%	10%	1%	5%	0%
2. 事業所の設備は安心して使えるか	77%	13%	2%	8%	0%
3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	72%	19%	3%	6%	0%
4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	84%	11%	1%	4%	0%
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	75%	15%	3%	7%	0%
19. 職員の接遇・態度は適切か	81%	11%	2%	5%	0%
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	82%	8%	2%	8%	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	63%	15%	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	82%	10%	2%	6%	0%
23. 利用者のプライバシーは守られているか	72%	12%	2%	14%	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	73%	10%	2%	14%	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	71%	12%	3%	15%	0%

令和元年度（2019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
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	69%	16%	2%	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%	17%	10%	27%	0%