

令和元年度（2019年度）利用者調査結果

就労継続支援B型

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	85%	9%	3%	3%	0%
2. 事業所の設備は安心して使えるか	85%	10%	2%	3%	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%	20%	5%	3%	0%
16. 【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	70%	19%	5%	6%	0%
17. 【就労継続支援B型】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	70%	15%	9%	6%	0%
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	81%	12%	3%	3%	0%
19. 職員の接遇・態度は適切か	82%	12%	4%	3%	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%	7%	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	71%	13%	4%	12%	0%
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82%	11%	3%	4%	0%
23. 利用者のプライバシーは守られているか	79%	11%	3%	8%	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	75%	11%	4%	9%	0%

令和元年度（2019年度）利用者調査結果

就労継続支援B型

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
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%	14%	5%	10%	0%
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	74%	13%	4%	8%	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	52%	15%	21%	13%	0%