

令和元年度（2019年度）利用者調査結果
生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 事業所に通うことが、利用者の身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	92%	8%	0%	0%	0%
2. 事業所での活動は、利用者が興味や関心を持てるものになっているか	68%	25%	4%	3%	0%
3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	82%	17%	0%	2%	0%
4. 事業所での人との関わりは、利用者に良い影響を与えているか	94%	4%	1%	1%	0%
5. 利用者の様子や支援内容（体調変化時の対応含む）について、事業所と情報共有できているか	74%	22%	4%	0%	0%
6. 家族に対する精神的なサポート（介護に関する悩み相談や、家族間交流の機会の提供等）は役に立っているか	48%	36%	11%	5%	0%
7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	76%	19%	2%	3%	0%
8. 職員の接遇・態度は適切か	85%	12%	2%	1%	0%
9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	68%	20%	5%	6%	0%
10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	32%	20%	3%	45%	0%
11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	74%	21%	3%	3%	0%
12. 利用者のプライバシーは守られているか	67%	18%	3%	12%	0%

令和元年度（2019年度）利用者調査結果
 生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
13. 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	77%	21%	2%	0%	0%
14. 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%	22%	2%	3%	0%
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	68%	21%	3%	8%	0%
16. 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	38%	29%	11%	22%	0%