

令和2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	82%	13%	2%	2%	0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	82%	7%	4%	7%	0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	63%	23%	8%	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	78%	15%	4%	3%	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	72%	16%	4%	7%	0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88%	7%	1%	4%	0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89%	6%	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	83%	7%	1%	10%	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	64%	13%	2%	21%	0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87%	8%	1%	5%	0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81%	9%	1%	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	76%	12%	2%	9%	0%

令和2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	76%	13%	3%	8%	0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76%	11%	2%	11%	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	49%	21%	8%	22%	0%