

令和2年度 利用者調査結果

救護施設

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 食事はおいしいか	71%	19%	10%	1%	0%
2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	64%	11%	20%	4%	0%
3. 施設では、好きなことをして過ごせる時間や場所があるか	83%	7%	6%	4%	0%
4. 日常生活に必要な支援を受けているか	85%	6%	5%	4%	0%
5. 消費生活に役立つお金の使い方に関する支援があるか	71%	6%	15%	9%	0%
6. 将来のことや利用者がやりたいと思うことの実現に向けて職員は協力的か	67%	13%	10%	9%	0%
7. 友人、地域の人等施設職員以外の人と楽しい交流の機会があるか	47%	10%	36%	7%	0%
8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84%	9%	5%	3%	0%
9. 職員の接遇・態度は適切か	79%	13%	6%	1%	0%
10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	84%	8%	4%	4%	0%
11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	68%	11%	5%	16%	0%
12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	73%	17%	7%	4%	0%

令和2年度 利用者調査結果

救護施設

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
13. 利用者のプライバシーは守られているか	84%	7%	5%	5%	0%
14. 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	62%	10%	16%	12%	0%
15. 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	61%	11%	13%	14%	0%
16. 利用者の不満や要望は対応されているか	73%	12%	9%	5%	0%
17. 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	56%	8%	27%	9%	0%