

令和2年度 利用者調査結果

障害者支援施設

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	80%	8%	4%	8%	0%
2. 事業所の設備は安心して使えるか	79%	7%	2%	12%	0%
3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	70%	14%	6%	10%	0%
4. 【生活介護】 ☒ 事業所での活動は楽しいか	77%	10%	5%	8%	0%
5. 【自立訓練（機能訓練）】 ☒ 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	76%	10%	7%	7%	0%
6. 【自立訓練（生活訓練）】 ☒ 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	46%	23%	0%	31%	0%
7. 【就労移行支援】 ☒ 事業所での活動が就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っているか	75%	0%	0%	25%	0%
8. 【就労移行支援】 ☒ 職場見学・職場実習等の、事業所外での体験は充実しているか	0%	50%	0%	50%	0%
9. 【就労移行支援】 ☒ 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	100%	0%	0%	0%	0%
10. 【就労継続支援 A 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	33%	50%	17%	0%	0%
11. 【就労継続支援 A 型】 ☒ 給料（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	50%	0%	50%	0%	0%
12. 【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	79%	14%	4%	3%	0%

令和2年度 利用者調査結果

障害者支援施設

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
13. 【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	77%	6%	13%	4%	0%
14. 【施設入所支援】☑ 食事の時間は楽しみになっているか	82%	8%	4%	6%	0%
15. 【施設入所支援】☑ 休日や夜間に、好きなことができるか	79%	7%	3%	12%	0%
16. 【施設入所支援】☑ 利用者の個別の要望や状況に応じた支援を受けているか	68%	12%	4%	16%	0%
17. 【施設入所支援】☑ 職員が利用者の家族等に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望が聞かれているか	53%	11%	4%	32%	0%
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	79%	7%	2%	12%	0%
19. 職員の接遇・態度は適切か	73%	13%	4%	10%	0%
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	78%	7%	2%	13%	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	62%	11%	3%	25%	0%
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	73%	11%	3%	13%	0%
23. 利用者のプライバシーは守られているか	67%	9%	2%	21%	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	58%	10%	6%	26%	0%

令和2年度 利用者調査結果

障害者支援施設

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	54%	12%	5%	29%	0%
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	66%	12%	4%	18%	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	47%	9%	15%	29%	0%