

令和3年度 利用者調査結果

認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】（介護予防含む）

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 家族への情報提供はあるか	89%	7%	2%	1%	0%
2. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	81%	11%	1%	7%	0%
3. 職員の接遇・態度は適切か	91%	6%	1%	2%	0%
4. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	87%	8%	1%	5%	0%
5. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	65%	14%	1%	20%	0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90%	7%	1%	2%	0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	86%	8%	1%	6%	0%
8. 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	83%	11%	1%	5%	0%
9. 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	83%	12%	2%	3%	0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	81%	10%	1%	8%	0%
11. 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	53%	21%	8%	18%	0%