

平成23年度 利用者調査結果  
 特定施設入所者生活介護(有料老人ホーム・ケアハウス)

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 食事介助には、満足しているか	54%	0%	0%	46%	0%
2. 入浴介助は安心できるか	69%	0%	15%	15%	0%
3. 食事、入浴以外の日常生活に必要な介助を受けているか	77%	0%	0%	23%	0%
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	85%	8%	0%	8%	0%
5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	54%	31%	0%	15%	0%
6. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	62%	15%	0%	23%	0%
7. 利用者の気持ちは尊重されているか	85%	8%	0%	8%	0%
8. 職員の対応は丁寧か	92%	0%	0%	8%	0%
9. 個別の特定施設サービス計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	92%	8%	0%	0%	0%
10. 【個別の特定施設サービス計画について説明を受けた方に】 個別の介護の計画に関しての説明はわかりやすかったか	80%	20%	0%	0%	0%
11. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 介護サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	0%	0%	0%	0%	0%
12. 介護サービスに関する不満や要望をホームに言いやすいか	62%	38%	0%	0%	0%
13. 利用者の介護サービスに関する不満や要望は対応されているか	85%	15%	0%	0%	0%
14. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	23%	8%	69%	0%	0%