

平成26年度 利用者調査結果  
 指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	78%	15%	6%	2%	0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	77%	9%	3%	10%	0%
3. 施設の生活はくつろげるか	67%	17%	7%	9%	0%
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	67%	13%	10%	10%	0%
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85%	6%	1%	9%	0%
6. 職員の接遇・態度は適切か	77%	14%	4%	5%	0%
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	76%	9%	2%	13%	0%
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	56%	13%	2%	29%	0%
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	73%	14%	3%	9%	0%
10. 利用者のプライバシーは守られているか	71%	10%	2%	17%	0%
11. 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	29%	15%	22%	35%	0%
12. 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	23%	16%	20%	41%	0%
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	65%	15%	6%	14%	0%
14. 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	17%	9%	46%	29%	0%