

平成26年度 利用者調査結果
 特定施設入居者生活介護(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	61%	22%	10%	7%	0%
2. 入浴介助は安心できるか	85%	8%	3%	4%	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	71%	18%	4%	7%	0%
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	67%	18%	12%	3%	0%
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91%	6%	3%	0%	0%
6. 職員の接遇・態度は適切か	79%	13%	7%	1%	0%
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	80%	15%	3%	2%	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	70%	15%	6%	9%	0%
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85%	10%	1%	4%	0%
10. 利用者のプライバシーは守られているか	81%	13%	4%	2%	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	40%	19%	11%	29%	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	28%	17%	13%	41%	0%
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	66%	18%	7%	9%	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	13%	24%	32%	30%	0%