

平成26年度 利用者調査結果  
養護老人ホーム

| 項目                                       | はい  | どちらとも<br>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                | 65% | 22%           | 11% | 2%  | 0%  |
| 2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか               | 79% | 12%           | 5%  | 4%  | 0%  |
| 3. 施設に、楽しい行事や活動があるか                      | 57% | 17%           | 20% | 7%  | 0%  |
| 4. 日常生活に必要な各種情報を、施設からの情報提供により知ることができるか   | 68% | 16%           | 9%  | 7%  | 0%  |
| 5. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか             | 66% | 20%           | 10% | 4%  | 0%  |
| 6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか                | 65% | 17%           | 9%  | 9%  | 0%  |
| 7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか                  | 77% | 13%           | 4%  | 5%  | 0%  |
| 8. 職員の接遇・態度は適切か                          | 68% | 17%           | 10% | 6%  | 0%  |
| 9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか                | 74% | 13%           | 4%  | 8%  | 0%  |
| 10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか              | 52% | 22%           | 8%  | 18% | 0%  |
| 11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか                | 66% | 21%           | 6%  | 6%  | 0%  |
| 12. 利用者のプライバシーは守られているか                   | 67% | 17%           | 5%  | 10% | 0%  |
| 13. 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       | 39% | 21%           | 16% | 24% | 0%  |
| 14. 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           | 41% | 19%           | 14% | 26% | 0%  |
| 15. 利用者の不満や要望は対応されているか                   | 60% | 23%           | 8%  | 9%  | 0%  |
| 16. 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 | 35% | 14%           | 32% | 20% | 0%  |