

平成28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%	14%	5%	3%	0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	79%	10%	3%	8%	0%
3. 施設の生活はくつろげるか	68%	16%	8%	8%	0%
4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	69%	13%	9%	9%	0%
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87%	5%	1%	7%	0%
6. 職員の接遇・態度は適切か	78%	14%	3%	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	78%	9%	2%	11%	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	54%	13%	2%	31%	0%
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75%	14%	3%	8%	0%
10. 利用者のプライバシーは守られているか	72%	10%	2%	16%	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	27%	15%	19%	39%	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	22%	17%	18%	43%	0%
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	65%	14%	6%	15%	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	16%	10%	39%	35%	0%