

平成30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<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          | 78% | 15%           | 5%  | 2%  | 0%  |
| 2. 日常生活に必要な介助を受けているか               | 80% | 10%           | 3%  | 8%  | 0%  |
| 3. 施設の生活はくつろげるか                    | 68% | 17%           | 8%  | 7%  | 0%  |
| 4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか            | 70% | 14%           | 8%  | 8%  | 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                    | 80% | 13%           | 3%  | 4%  | 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% | 10%           | 2%  | 10% | 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%  | 30% | 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             | 73% | 10%           | 3%  | 15% | 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% | 16%           | 19% | 38% | 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     | 24% | 17%           | 18% | 42% | 0%  |

平成30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<br>いえない | いいえ | 無回答 | 非該当 |
|----------------------------------------------|-----|---------------|-----|-----|-----|
| 13. 利用者の不満や要望は対応されているか                       | 64% | 17%           | 6%  | 13% | 0%  |
| 14. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談<br>できることを伝えられているか | 17% | 11%           | 41% | 31% | 0%  |