

平成23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%	16%	6%	1%	0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	78%	11%	5%	6%	0%
3. 施設の生活はくつろげるか	70%	18%	7%	4%	0%
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	70%	15%	12%	4%	0%
5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	80%	10%	3%	7%	0%
6. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	70%	15%	4%	11%	0%
7. 利用者の気持ちは尊重されているか	77%	15%	4%	5%	0%
8. 職員の対応は丁寧か	79%	15%	4%	3%	0%
9. 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	33%	17%	25%	25%	0%
10. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に 関しての説明はわかりやすかったか	59%	24%	7%	10%	0%
11. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方 に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	48%	19%	7%	27%	0%
12. 不満や要望を事業者（施設）に言いやすいか	67%	17%	9%	7%	0%
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	66%	20%	5%	9%	0%
14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っ ているか	17%	6%	59%	19%	0%