平成23年度 利用者調査結果
 軽費老人ホーム(B型)

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	70%	16%	6%	8%	0%
2. 職員に、気軽に相談や依頼をできるか	63%	16%	14%	7%	0%
3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	66%	13%	10%	10%	0%
4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	60%	21%	14%	5%	0%
5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	64%	17%	13%	6%	0%
6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	56%	21%	13%	10%	0%
7. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	56%	28%	10%	6%	0%
8. 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	87%	10%	1%	1%	0%
9. 利用者の気持ちは尊重されているか	57%	33%	8%	2%	0%
10. 職員の対応は丁寧か	74%	23%	1%	1%	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%	36%	19%	6%	0%
12. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関する説明はわかりやすかったか	72%	21%	0%	7%	0%
13. 【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	75%	25%	0%	0%	0%
14. 不満や要望を職員に言いやすいか	51%	24%	17%	7%	0%
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	43%	35%	10%	12%	0%
16. 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	72%	5%	19%	5%	0%