平成24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%	15%	5%	1%	0%
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	77%	11%	5%	8%	0%
3. 施設の生活はくつろげるか	68%	18%	7%	7%	0%
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	68%	16%	9%	7%	0%
5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	77%	10%	3%	10%	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	67%	14%	4%	16%	0%
7. 利用者の気持ちは尊重されているか	74%	16%	3%	6%	0%
8. 職員の対応は丁寧か	78%	16%	3%	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	29%	16%	26%	29%	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	55%	23%	5%	17%	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	40%	22%	7%	31%	0%
12. 不満や要望を事業者(施設)に言いやすいか	66%	17%	8%	9%	0%
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	65%	20%	5%	10%	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	15%	5%	57%	23%	0%