

平成24年度 利用者調査結果
 特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム・ケアハウス)

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 食事介助には、満足しているか	51%	9%	2%	38%	0%
2. 入浴介助は安心できるか	72%	9%	0%	20%	0%
3. 食事、入浴以外の日常生活に必要な介助を受けているか	58%	4%	7%	31%	0%
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	83%	7%	5%	5%	0%
5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	86%	5%	5%	4%	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	84%	7%	4%	5%	0%
7. 利用者の気持ちは尊重されているか	86%	11%	1%	1%	0%
8. 職員の対応は丁寧か	88%	9%	2%	1%	0%
9. 個別の特定施設サービス計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	37%	10%	35%	19%	0%
10. 【個別の特定施設サービス計画について説明を受けた方に】個別の介護の計画に関しての説明はわかりやすかったか	92%	4%	0%	4%	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】介護サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	50%	30%	0%	20%	0%
12. 介護サービスに関する不満や要望をホームに言いやすいか	75%	15%	6%	4%	0%
13. 利用者の介護サービスに関する不満や要望は対応されているか	73%	16%	7%	4%	0%
14. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	11%	2%	84%	2%	0%