

平成28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	78%	19%	2%	1%	0%
2. 入浴介助は安心できるか	80%	18%	1%	1%	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	73%	23%	2%	2%	0%
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	70%	20%	6%	4%	0%
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93%	5%	1%	1%	0%
6. 職員の接遇・態度は適切か	81%	16%	2%	1%	0%
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	77%	21%	0%	2%	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	61%	26%	0%	13%	0%
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	76%	24%	0%	0%	0%
10. 利用者のプライバシーは守られているか	93%	7%	0%	0%	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	46%	30%	11%	13%	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	44%	30%	5%	21%	0%
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	61%	27%	2%	10%	0%
14. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	22%	14%	50%	14%	0%