

平成30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	85%	7%	0%	8%	0%
2. 入浴介助は安心できるか	82%	11%	0%	7%	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	84%	7%	0%	10%	0%
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	84%	8%	2%	7%	0%
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	97%	2%	0%	2%	0%
6. 職員の接遇・態度は適切か	82%	13%	3%	2%	0%
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	87%	11%	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	72%	8%	3%	16%	0%
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82%	13%	2%	3%	0%
10. 利用者のプライバシーは守られているか	87%	7%	2%	5%	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	59%	7%	28%	7%	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	51%	8%	21%	20%	0%

平成30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
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	80%	8%	3%	8%	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	36%	10%	39%	15%	0%