

令和元年度（2019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	77%	15%	6%	2%	0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	81%	9%	3%	7%	0%
3. 施設の生活はくつろげるか	69%	17%	7%	7%	0%
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	69%	14%	9%	8%	0%
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88%	5%	1%	6%	0%
6. 職員の接遇・態度は適切か	80%	13%	3%	4%	0%
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	79%	9%	2%	9%	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	56%	14%	3%	27%	0%
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75%	14%	3%	8%	0%
10. 利用者のプライバシーは守られているか	75%	10%	2%	14%	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	30%	16%	21%	32%	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	27%	17%	19%	37%	0%

令和元年度（2019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
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	66%	17%	5%	13%	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	18%	11%	42%	28%	0%