

令和元年度（2019年度）利用者調査結果

介護老人保健施設

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	76%	20%	2%	3%	0%
2. 入浴の時間は、快適か	79%	13%	4%	5%	0%
3. 日常生活に必要な介助を受けているか	77%	14%	2%	7%	0%
4. 施設の生活はくつろげるか	68%	21%	6%	5%	0%
5. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	67%	21%	8%	4%	0%
6. 退所後の在宅復帰に向けたリハビリや相談は、計画的に行われているか	61%	23%	9%	7%	0%
7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92%	5%	0%	4%	0%
8. 職員の接遇・態度は適切か	82%	13%	1%	4%	0%
9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	79%	11%	1%	10%	0%
10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	57%	18%	2%	24%	0%
11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	73%	17%	4%	6%	0%
12. 利用者のプライバシーは守られているか	82%	11%	1%	7%	0%

令和元年度（2019年度）利用者調査結果

介護老人保健施設

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
13. 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	42%	10%	31%	17%	0%
14. 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	42%	10%	29%	19%	0%
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	63%	21%	3%	13%	0%
16. 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	23%	10%	52%	15%	0%