

令和元年度（2019年度）利用者調査結果

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	60%	23%	15%	2%	0%
2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	76%	13%	7%	3%	0%
3. 施設に、楽しい行事や活動があるか	54%	17%	21%	8%	0%
4. 日常生活に必要な各種情報を、施設からの情報提供により知ることができるか	68%	16%	10%	6%	0%
5. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	64%	20%	13%	4%	0%
6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	62%	19%	12%	7%	0%
7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	77%	14%	5%	4%	0%
8. 職員の接遇・態度は適切か	72%	19%	7%	3%	0%
9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	74%	14%	6%	7%	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	52%	22%	9%	16%	0%
11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	66%	21%	8%	5%	0%
12. 利用者のプライバシーは守られているか	70%	15%	5%	10%	0%

令和元年度（2019年度）利用者調査結果

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. 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	40%	19%	15%	26%	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	41%	18%	14%	27%	0%
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	56%	23%	11%	10%	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	38%	16%	26%	19%	0%