

令和元年度（2019年度）利用者調査結果

軽費老人ホーム(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. 食事の献立は工夫があるか	43%	34%	19%	3%	0%
2. 入浴の時間は、快適か	68%	18%	9%	5%	0%
3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	62%	24%	10%	4%	0%
4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	56%	27%	10%	7%	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	63%	25%	9%	3%	0%
6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	75%	19%	3%	3%	0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80%	14%	4%	2%	0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	70%	19%	2%	9%	0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	39%	32%	13%	16%	0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	67%	22%	7%	4%	0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74%	15%	3%	8%	0%
12. 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%	21%	6%	33%	0%

令和元年度（2019年度）利用者調査結果

軽費老人ホーム(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. 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%	23%	7%	29%	0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	49%	31%	9%	11%	0%
15. 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	37%	22%	20%	22%	0%