

令和元年度（2019年度）利用者調査結果

都市型軽費老人ホーム

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 食事の献立は工夫があるか	62%	30%	6%	2%	0%
2. 入浴の時間は、快適か	66%	18%	2%	14%	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	64%	18%	8%	10%	0%
4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	74%	14%	4%	8%	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	78%	16%	6%	0%	0%
6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	76%	18%	0%	6%	0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86%	12%	0%	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	80%	16%	2%	2%	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	62%	24%	8%	6%	0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	74%	24%	2%	0%	0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82%	12%	2%	4%	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	52%	22%	10%	16%	0%

令和元年度（2019年度）利用者調査結果

都市型軽費老人ホーム

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
13. 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	52%	24%	10%	14%	0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68%	18%	8%	6%	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	52%	12%	26%	10%	0%