

令和2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	79%	13%	7%	1%	0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	82%	10%	4%	5%	0%
3. 施設の生活はくつろげるか	71%	17%	8%	4%	0%
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	74%	13%	8%	4%	0%
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89%	6%	2%	3%	0%
6. 職員の接遇・態度は適切か	81%	13%	3%	2%	0%
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	82%	10%	2%	6%	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	61%	16%	3%	20%	0%
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	79%	14%	3%	4%	0%
10. 利用者のプライバシーは守られているか	78%	11%	2%	10%	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	40%	20%	15%	25%	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	34%	22%	14%	30%	0%

令和2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	68%	18%	5%	9%	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	25%	17%	34%	24%	0%