

令和2年度 利用者調査結果

特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム・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. 食事介助には、満足しているか	70%	19%	5%	7%	0%
2. 入浴介助は安心できるか	80%	16%	1%	4%	0%
3. 食事、入浴以外の日常生活に必要な介助を受けているか	80%	11%	1%	7%	0%
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	84%	9%	3%	3%	0%
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86%	10%	2%	2%	0%
6. 職員の接遇・態度は適切か	84%	11%	2%	4%	0%
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	93%	3%	1%	3%	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	75%	8%	2%	16%	0%
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88%	7%	2%	3%	0%
10. 利用者のプライバシーは守られているか	88%	7%	1%	4%	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	65%	9%	17%	9%	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	61%	7%	11%	22%	0%

令和2年度 利用者調査結果

特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム・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. 利用者の不満や要望は対応されているか	82%	8%	3%	7%	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	36%	12%	25%	27%	0%