

令和2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	38%	36%	25%	1%	0%
2. 入浴の時間は、快適か	68%	14%	12%	6%	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	48%	34%	11%	7%	0%
4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	56%	23%	12%	9%	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	55%	28%	12%	5%	0%
6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	73%	18%	7%	1%	0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	76%	19%	3%	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	65%	15%	7%	13%	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	28%	35%	16%	20%	0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	52%	28%	9%	11%	0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	69%	15%	6%	11%	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%	28%	6%	26%	0%

令和2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	42%	30%	7%	22%	0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	43%	31%	11%	15%	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	20%	30%	22%	28%	0%