

令和6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%	14%	5%	2%	0%
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	85%	8%	2%	4%	0%
3. 施設の生活はくつろげるか	74%	17%	5%	4%	0%
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	76%	14%	7%	3%	0%
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92%	4%	1%	3%	0%
6. 職員の接遇・態度は適切か	84%	12%	2%	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	85%	9%	1%	5%	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	65%	15%	2%	18%	0%
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81%	12%	2%	4%	0%
10. 利用者のプライバシーは守られているか	83%	8%	1%	7%	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	30%	20%	20%	30%	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	30%	20%	18%	32%	0%

令和6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	71%	16%	4%	8%	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	17%	13%	43%	27%	0%

令和6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