

令和6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	52%	4%	4%	40%	0%
2. 入浴介助は安心できるか	60%	4%	3%	32%	0%
3. 食事、入浴以外の日常生活で必要な介助を受けているか	58%	5%	1%	35%	0%
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	62%	10%	3%	25%	0%
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	72%	4%	0%	24%	0%
6. 職員の接遇・態度は適切か	72%	4%	1%	23%	0%
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	63%	10%	1%	26%	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	63%	12%	0%	25%	0%
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	73%	4%	0%	23%	0%
10. 利用者のプライバシーは守られているか	72%	5%	0%	23%	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	26%	13%	34%	27%	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%	10%	30%	26%	0%

令和6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	56%	18%	0%	26%	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	10%	15%	49%	26%	0%

令和6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