

令和元年度 特別養護老人ホーム 利用者アンケート集計

【実施】 ~ 令和2年2月

【回答者数・回答率】

	定員	回答数	回答率
田柄	100	16	16%
関町	70	5	7%
富士見台	50	10	20%
大泉	120	10	8%
計	340	41	12%

アンケートは、入居者のうち、職員による聞き取り調査が可能な方を対象に実施した。

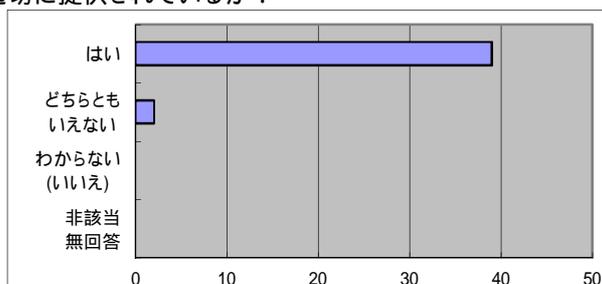
アンケート実施時は聞き取りのため、平易な文言で説明を行っている。このため、下記項目には、質問項目の要旨を記載している。

【質問と回答】

〔サービスの提供〕

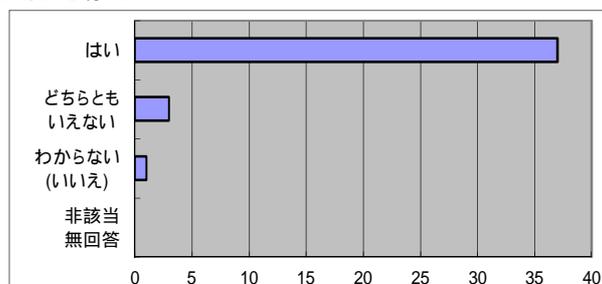
1 日常生活に必要な介助(排泄・入浴・移動等)は適切に提供されているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	15	1	0	0	16
関町	5	0	0	0	5
富士見台	9	1	0	0	10
大泉	10	0	0	0	10
計	39	2	0	0	41



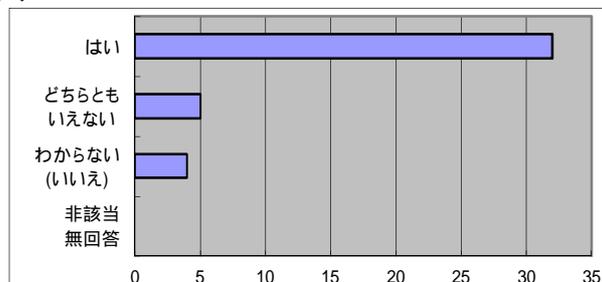
2 職員は日頃から、利用者の健康管理を適切に行っているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	16	0	0	0	16
関町	4	0	1	0	5
富士見台	8	2	0	0	10
大泉	9	1	0	0	10
計	37	3	1	0	41



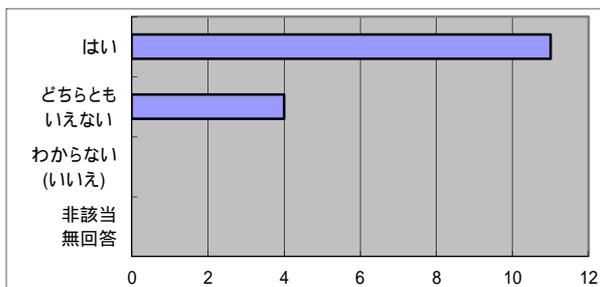
3 病気やケガなどの緊急時の対応は、安心できるか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	13	2	1	0	16
関町	5	0	0	0	5
富士見台	4	3	3	0	10
大泉	10	0	0	0	10
計	32	5	4	0	41



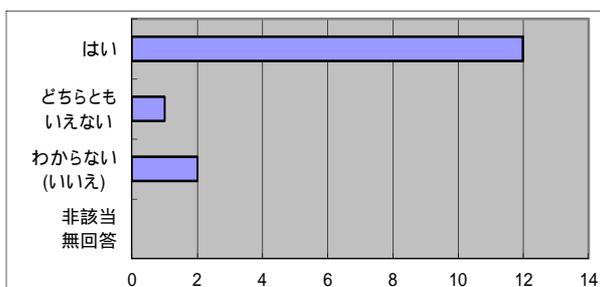
4 食事の献立や食事介助に満足しているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	-	-	-	-	0
関町	4	1	0	0	5
富士見台	-	-	-	-	0
大泉	7	3	0	0	10
計	11	4	0	0	15



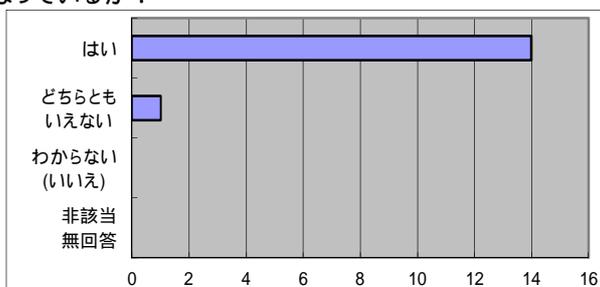
5 施設の生活はくつろげるか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	-	-	-	-	0
関町	3	0	2	0	5
富士見台	-	-	-	-	0
大泉	9	1	0	0	10
計	12	1	2	0	15



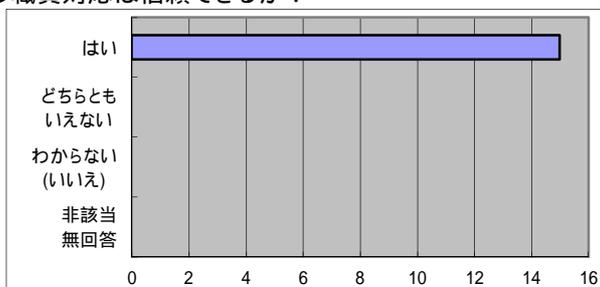
6 施設の生活スペースは清潔で整理された空間になっているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	-	-	-	-	0
関町	5	0	0	0	5
富士見台	-	-	-	-	0
大泉	9	1	0	0	10
計	14	1	0	0	15



7 利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員対応は信頼できるか？

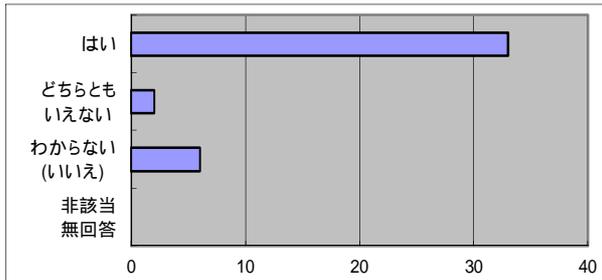
	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	-	-	-	-	0
関町	5	0	0	0	5
富士見台	-	-	-	-	0
大泉	10	0	0	0	10
計	15	0	0	0	15



〔利用者個人の尊重〕

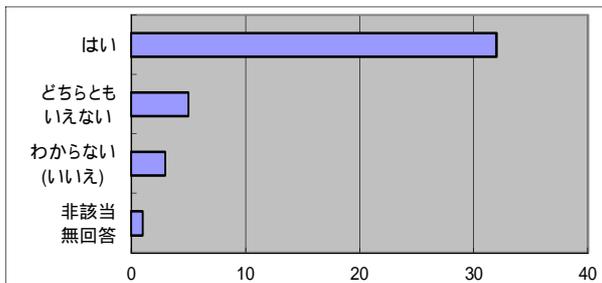
8 サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	11	2	3	0	16
関町	5	0	0	0	5
富士見台	7	0	3	0	10
大泉	10	0	0	0	10
計	33	2	6	0	41



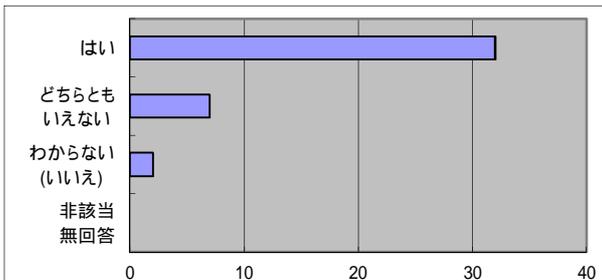
9 職員は、利用者の気持ちを尊重しているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	11	2	2	1	16
関町	5	0	0	0	5
富士見台	7	2	1	0	10
大泉	9	1	0	0	10
計	32	5	3	1	41



10 職員の言葉使いや態度は丁寧か？

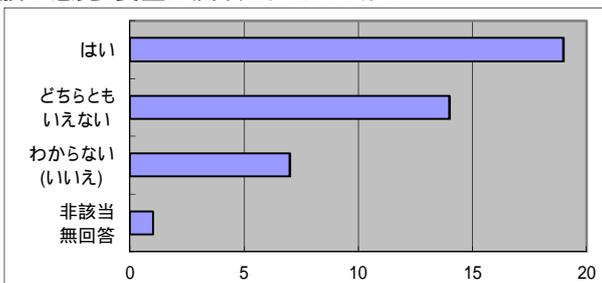
	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	14	1	1	0	16
関町	5	0	0	0	5
富士見台	5	5	0	0	10
大泉	8	1	1	0	10
計	32	7	2	0	41



〔個別の計画(ケアプラン)〕

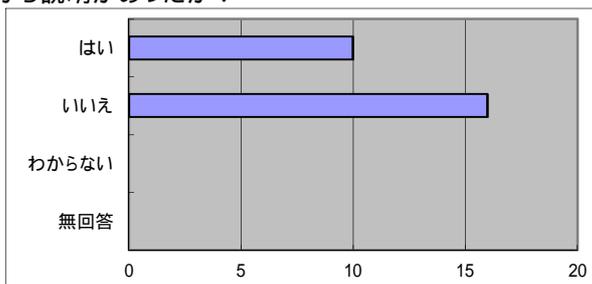
11 「個別の介護計画(ケアプラン)」に、利用者や家族の意見・要望は反映されているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	4	9	3	0	16
関町	3	0	1	1	5
富士見台	6	4	0	0	10
大泉	6	1	3	0	10
計	19	14	7	1	41



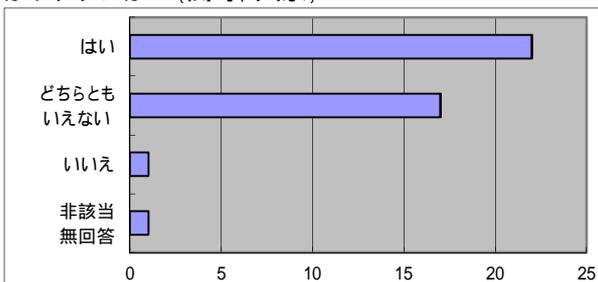
12 「個別の介護計画(ケアプラン)」について、施設から説明があったか？

	はい	いいえ	わからない	無回答	計
田柄	3	13	0	0	16
関町	-	-	-	-	0
富士見台	7	3	0	0	10
大泉	-	-	-	-	0
計	10	16	0	0	26



13 「個別の介護計画(ケアプラン)」についての説明で、内容は理解できたか？(田柄、富士見台)
 支援計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいか？(関町、大泉)

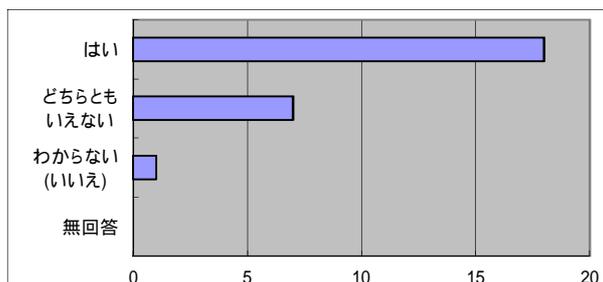
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当 無回答	計
田柄	3	13	0	0	16
関町	4	0	0	1	5
富士見台	8	2	0	0	10
大泉	7	2	1	0	10
計	22	17	1	1	41



(情報提供・不満・要望への対応)

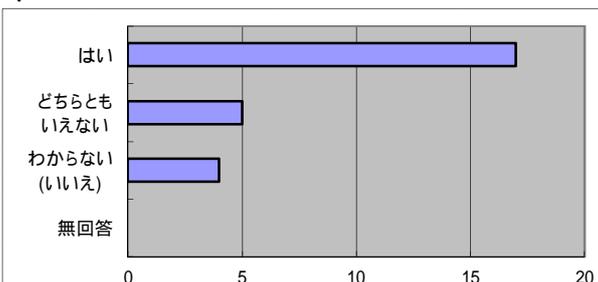
14 利用者の心身の状況の変化や家族にとって必要な情報が施設から適切に伝えられているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	12	4	0	0	16
関町	-	-	-	-	0
富士見台	6	3	1	0	10
大泉	-	-	-	-	0
計	18	7	1	0	26



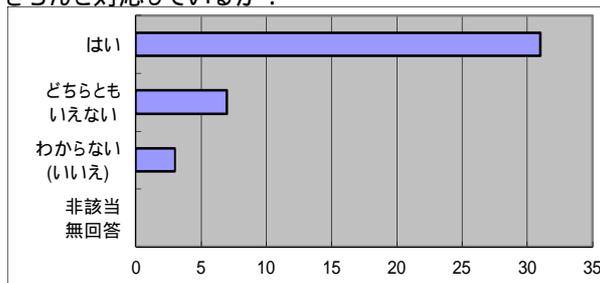
15 不満や要望を、職員に気軽に言うことができるか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	9	4	3	0	16
関町	-	-	-	-	0
富士見台	8	1	1	0	10
大泉	-	-	-	-	0
計	17	5	4	0	26



16 職員は、利用者(または家族)の不満や要望に、きちんと対応しているか？

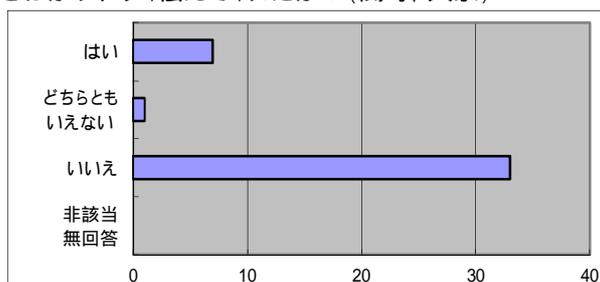
	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	11	4	1	0	16
関町	5	0	0	0	5
富士見台	6	2	2	0	10
大泉	9	1	0	0	10
計	31	7	3	0	41



17 第三者委員等、外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか？ (田柄、富士見台)

困ったときに、職員以外の人にも相談できることをわかりやすく伝えてくれたか？ (関町、大泉)

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当 無回答	計
田柄	3	0	13	0	16
関町	0	0	5	0	5
富士見台	2	0	8	0	10
大泉	2	1	7	0	10
計	7	1	33	0	41



[総合評価]

18 施設はあなたにとって、良い所だと思うか？

	大変満足	満足	普通 (どちらとも)	不満	大変不満	無回答	計
田柄	3	8	5	0	0	0	16
関町	1	3	1	0	0	0	5
富士見台	1	2	7	0	0	0	10
大泉	4	6	0	0	0	0	10
計	9	19	13	0	0	0	41

