

## 平成25年度 特別養護老人ホーム 利用者アンケート集計

【実施】 平成25年9月

【回答者数・回答率】

	配付数	回答数	回答率
田柄	27	27	100%
関町	18	18	100%
富士見台	50	20	40%
大泉	22	22	100%
計	117	87	74%

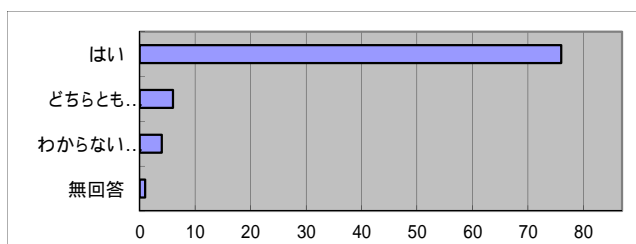
アンケートは、入居者のうち、職員による聞き取り調査が可能な方を対象に実施した。  
アンケート実施時は聞き取りのため、平易な文言で説明を行っている。このため、下記項目には、質問項目の要旨を記載している。

【質問と回答】

(サービスの提供)

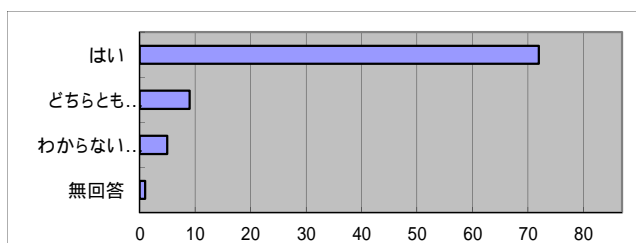
1 食事の献立や食事介助に満足しているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	21	2	3	1	27
関町	17	1	0	0	18
富士見台	18	1	1	0	20
大泉	20	2	0	0	22
計	76	6	4	1	87



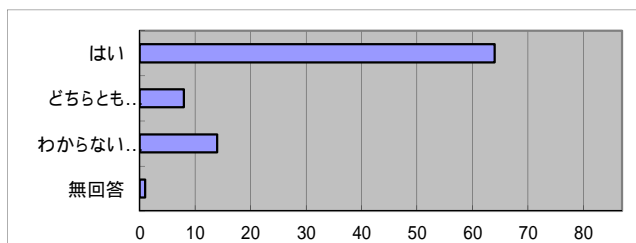
2 日常生活に必要な介助(排泄・入浴・移動等)は適切に提供されているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	19	5	3	0	27
関町	17	1	0	0	18
富士見台	16	3	1	0	20
大泉	20	0	1	1	22
計	72	9	5	1	87



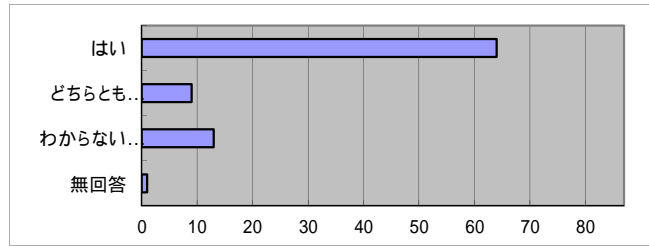
3 施設での生活はくつろげるものか(趣味活動等)？

	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	21	1	5	0	27
関町	17	1	0	0	18
富士見台	7	4	9	0	20
大泉	19	2	0	1	22
計	64	8	14	1	87



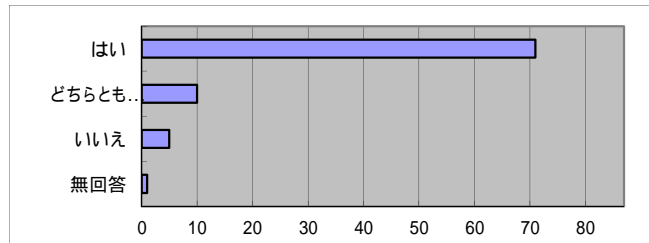
4 職員は日頃から、利用者の健康管理を適切に行っているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	17	3	6	1	27
関町	15	1	2	0	18
富士見台	14	4	2	0	20
大泉	18	1	3	0	22
計	64	9	13	1	87



5 病気やケガなどの緊急時の対応は、安心できるか？

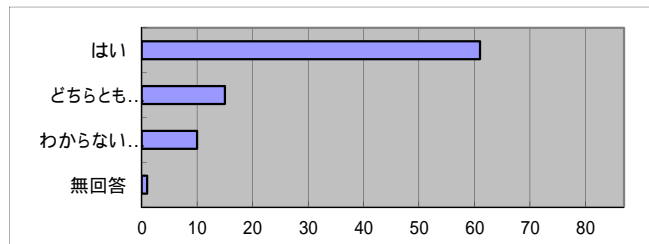
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	19	4	3	1	27
関町	18	0	0	0	18
富士見台	13	5	2	0	20
大泉	21	1	0	0	22
計	71	10	5	1	87



(利用者個人の尊重)

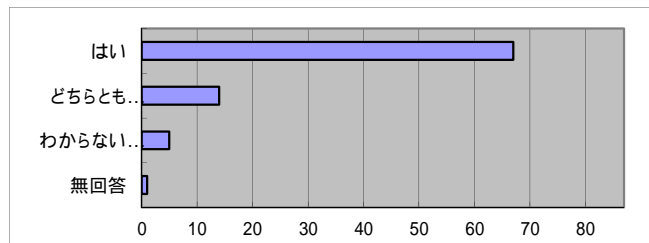
6 サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	14	9	4	0	27
関町	18	0	0	0	18
富士見台	8	6	6	0	20
大泉	21	0	0	1	22
計	61	15	10	1	87



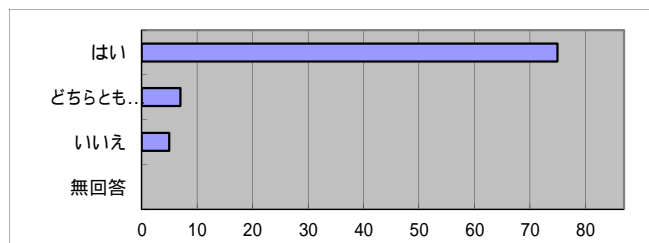
7 職員は、利用者の気持ちを尊重しているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	18	6	2	1	27
関町	17	1	0	0	18
富士見台	16	3	1	0	20
大泉	16	4	2	0	22
計	67	14	5	1	87



8 職員の言葉使いや態度は丁寧か？

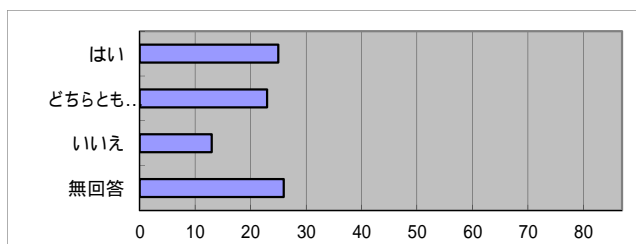
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	19	4	4	0	27
関町	18	0	0	0	18
富士見台	19	0	1	0	20
大泉	19	3	0	0	22
計	75	7	5	0	87



〔個別の計画(ケアプラン)〕

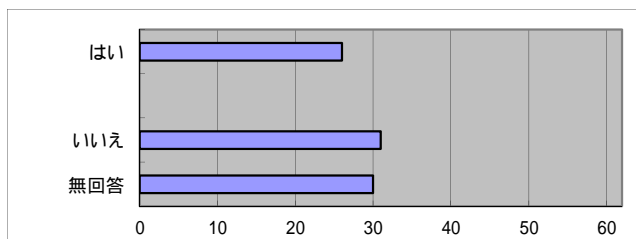
9 「個別の介護計画(ケアプラン)」に、利用者や家族の意見・要望は反映されているか？

	はい	どちらとも いえない	いい え	無回答	計
田柄	2	7	2	16	27
関町	12	1	1	4	18
富士見台	6	12	2	0	20
大泉	5	3	8	6	22
計	25	23	13	26	87



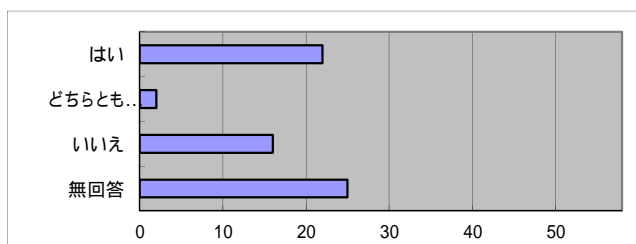
10 「個別の介護計画(ケアプラン)」について、施設から説明があったか？

	はい		いい え	無回答	計
田柄	2	-	6	19	27
関町	9	-	5	4	18
富士見台	6	-	11	3	20
大泉	9	-	9	4	22
計	26	-	31	30	87



11 「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？

	はい	どちらとも いえない	いい え	無回答	計
田柄	3	0	2	22	27
関町	8	0	1	0	9
富士見台	5	0	12	3	20
大泉	6	2	1	0	9
計	22	2	16	25	65

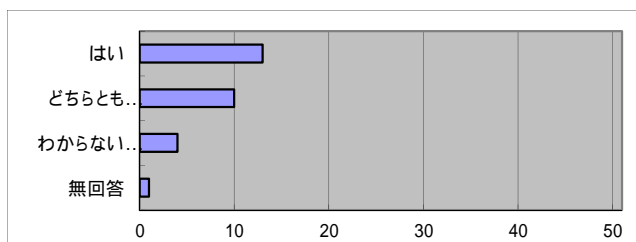


関町・大泉は、設問10で「はい」と回答した方のみに質問している。

〔利用前の対応〕

12 施設の利用開始前の、サービス内容・料金・利用方法等の説明はわかりやすかったか？

	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	-	-	-	-	-
関町	2	1	0	1	4
富士見台	7	9	4	0	20
大泉	4	0	0	0	4
計	13	10	4	1	28

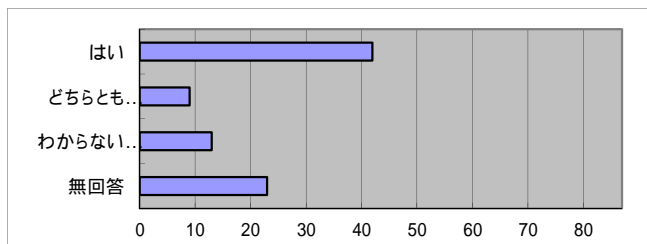


関町・大泉は、アンケート回答者のうち、過去1年以内に利用を開始した方のみに質問している。

(情報提供・不満・要望への対応)

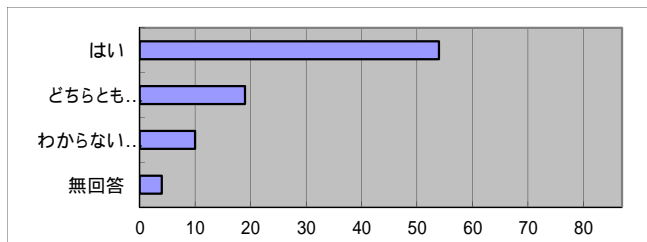
13 不満や要望を、職員に気軽に言うことができるか？

	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	2	2	2	21	27
関町	14	2	2	0	18
富士見台	11	3	5	1	20
大泉	15	2	4	1	22
計	42	9	13	23	87



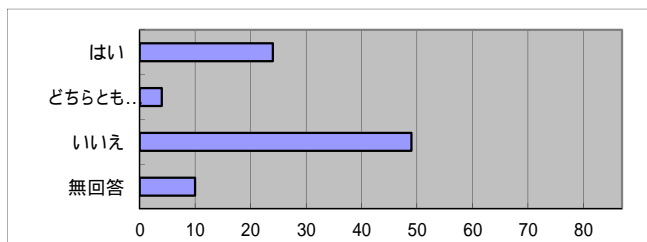
14 職員は、利用者の不満や要望に、きちんと対応しているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	17	3	7	0	27
関町	13	2	0	3	18
富士見台	10	8	1	1	20
大泉	14	6	2	0	22
計	54	19	10	4	87



15 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？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	15	-	6	6	27
関町	5	-	12	1	18
富士見台	1	-	18	1	20
大泉	3	4	13	2	22
計	24	4	49	10	87



(総合評価)

16 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	不満	大変不満	無回答	計
田柄	6	11	8	0	2	0	27
関町	4	10	3	1	0	0	18
富士見台	5	7	5	0	0	3	20
大泉	4	10	8	0	0	0	22
計	19	38	24	1	2	3	87

