

平成27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27年9月～10月

【回答者数・回答率】

	配付数	回答数	回答率
田柄	25	25	100%
関町	14	14	100%
富士見台	10	10	100%
大泉	56	56	100%
計	105	105	100%

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。

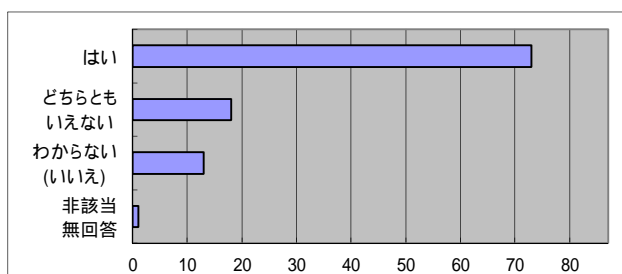
アンケート実施時は聞き取りのため、平易な文言で説明を行っている。このため、下記項目には、質問項目の要旨を記載している。

【質問と回答】

〔サービスの提供〕

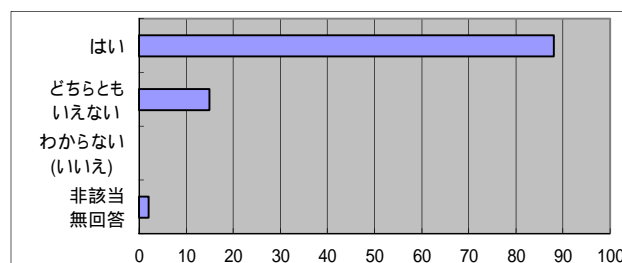
1 食事の献立や食事介助に満足しているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	17	6	2	0	25
関町	11	2	1	0	14
富士見台	6	2	2	0	10
大泉	39	8	8	1	56
計	73	18	13	1	105



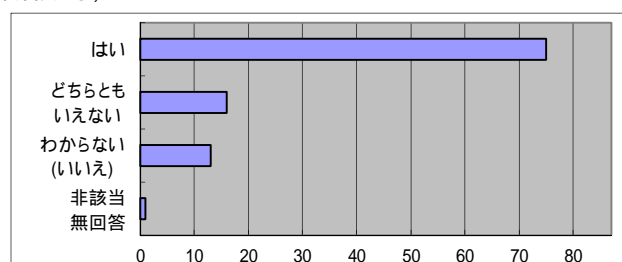
2 日常生活に必要な介助(排泄・入浴・移動等)は適切に提供されているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	20	3	0	2	25
関町	11	3	0	0	14
富士見台	9	1	0	0	10
大泉	48	8	0	0	56
計	88	15	0	2	105



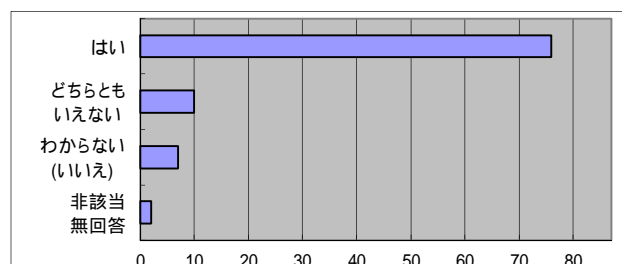
3 施設での生活は楽しめるものとなっているか(趣味活動等)？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	23	2	0	0	25
関町	11	1	2	0	14
富士見台	8	1	0	1	10
大泉	33	12	11	0	56
計	75	16	13	1	105



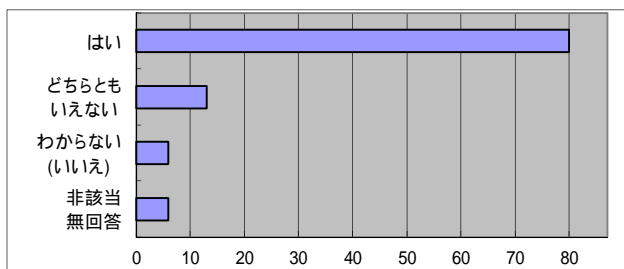
4 職員は日頃から、利用者の健康管理を適切に行っているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	21	1	1	2	25
関町	11	2	1	0	14
富士見台	9	1	0	0	10
大泉	35	6	5	0	46
計	76	10	7	2	95



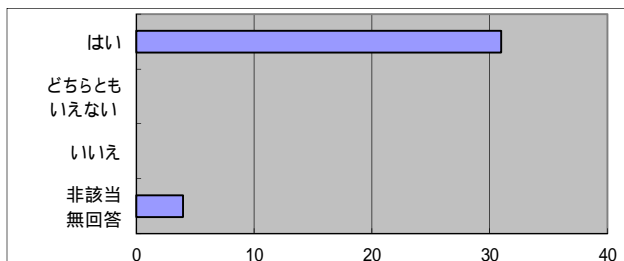
5 病気やケガなどの緊急時の対応は、安心できるか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	22	1	0	2	25
関町	9	4	1	0	14
富士見台	8	1	0	1	10
大泉	41	7	5	3	56
計	80	13	6	6	105



6 特別養護老人ホーム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？

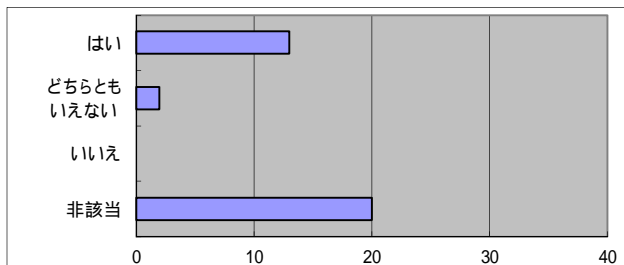
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当 無回答	計
田柄	22	0	0	3	25
関町	-	-	-	-	-
富士見台	9	0	0	1	10
大泉	-	-	-	-	-
計	31	0	0	4	35



関町と大泉は、本質問項目無し

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の対応は信頼できるか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	計
田柄	6	1	0	18	25
関町	-	-	-	-	-
富士見台	7	1	0	2	10
大泉	-	-	-	-	-
計	13	2	0	20	35

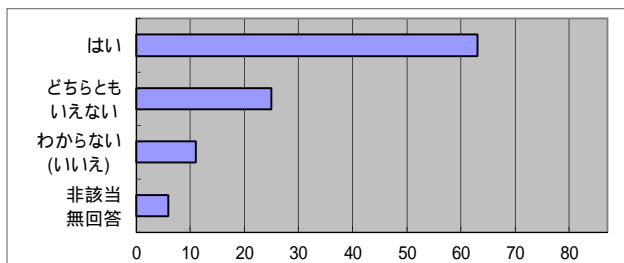


関町と大泉は、本質問項目無し

[利用者個人の尊重]

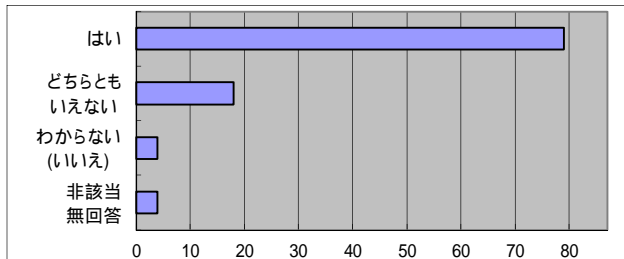
8 サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか？

	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	18	3	0	4	25
関町	8	4	2	0	14
富士見台	9	0	0	1	10
大泉	28	18	9	1	56
計	63	25	11	6	105



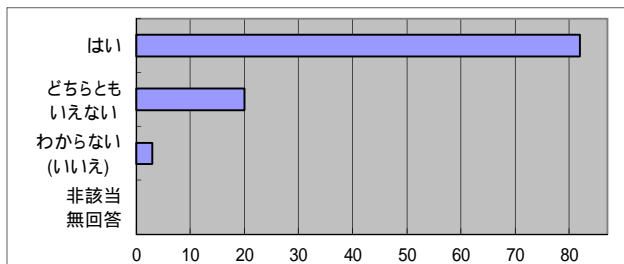
9 職員は、利用者の気持ちを尊重しているか？

	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	17	4	0	4	25
関町	12	2	0	0	14
富士見台	9	1	0	0	10
大泉	41	11	4	0	56
計	79	18	4	4	105



10 職員の言葉使いや態度は丁寧か？

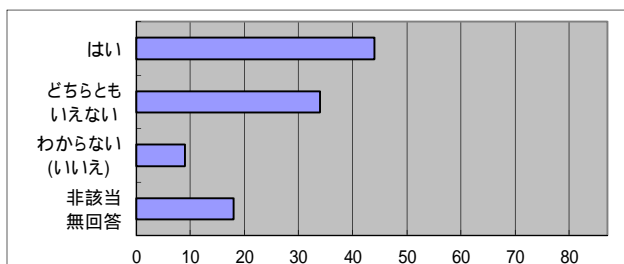
	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	18	6	1	0	25
関町	13	1	0	0	14
富士見台	7	3	0	0	10
大泉	44	10	2	0	56
計	82	20	3	0	105



(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？

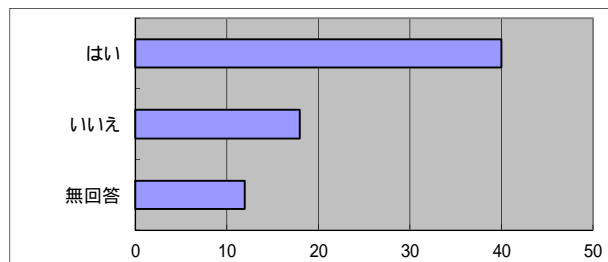
	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	9	2	4	10	25
関町	5	6	0	3	14
富士見台	9	0	0	1	10
大泉	21	26	5	4	56
計	44	34	9	18	105



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	無回答	計
田柄	-	-	-	-
関町	6	4	4	14
富士見台	-	-	-	-
大泉	34	14	8	56
計	40	18	12	70

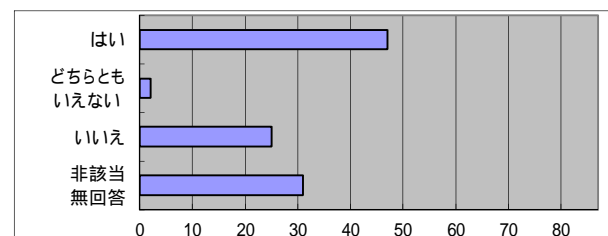
田柄と富士見台は、本質問項目無し



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？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当 無回答	計
田柄	7	2	0	16	25
関町	7	-	2	5	14
富士見台	8	0	2	0	10
大泉	25	-	21	10	56
計	47	2	25	31	105

田柄と富士見台は、「説明はわかりやすいと思うか？」という質問項目

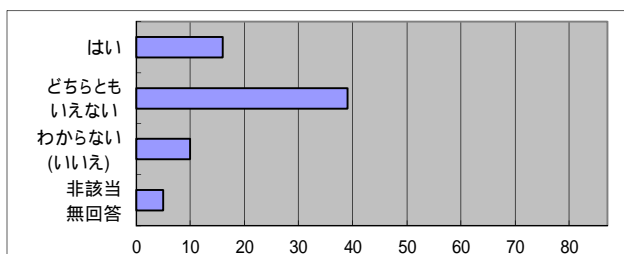


(利用前の対応)

14 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)	非該当 無回答	計
田柄	-	-	-	-	-
関町	8	5	0	1	14
富士見台	-	-	-	-	-
大泉	8	34	10	4	56
計	16	39	10	5	70

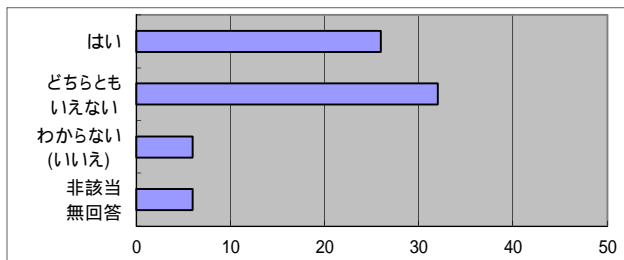
田柄と富士見台は、本質問項目無し



15 施設の利用開始前の説明により、利用の不安や疑問は解消されたか？

	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	-	-	-	-	-
関町	9	3	1	1	14
富士見台	-	-	-	-	-
大泉	17	29	5	5	56
計	26	32	6	6	70

田柄と富士見台は、本質問項目無し

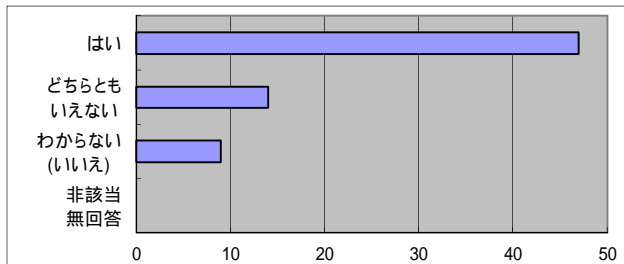


(情報提供・不満・要望への対応)

16 不満や要望を、職員に気軽に言うことができるか？

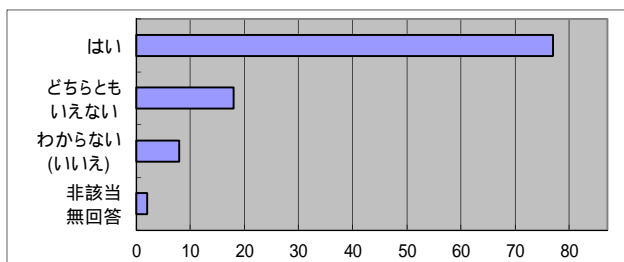
	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	-	-	-	-	-
関町	8	3	3	0	14
富士見台	-	-	-	-	-
大泉	39	11	6	0	56
計	47	14	9	0	70

田柄と富士見台は、本質問項目無し



17 職員は、利用者の不満や要望に、きちんと対応しているか？

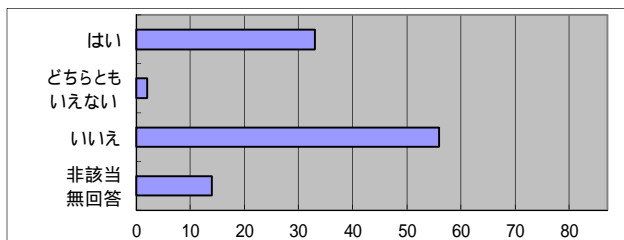
	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	18	3	2	2	25
関町	7	6	1	0	14
富士見台	9	1	0	0	10
大泉	43	8	5	0	56
計	77	18	8	2	105



18 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	非該当 無回答	計
田柄	5	2	7	11	25
関町	4	-	10	0	14
富士見台	6	0	2	2	10
大泉	18	-	37	1	56
計	33	2	56	14	105

田柄と富士見台は、「相談できることをわかりやすく伝えてくれたか？」という質問項目



(総合評価)

19 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 いえない)	不満	大変不満	無回答	計
田柄	7	12	6	0	0	0	25
関町	5	7	2	0	0	0	14
富士見台	3	6	1	0	0	0	10
大泉	16	21	16	3	0	0	56
計	31	46	25	3	0	0	105

