

平成27年度 特別養護老人ホーム 利用者家族アンケート集計

【実施】 平成27年9月

【回答者数・回答率】

	配付数	回答数	回答率
田柄	100	73	73%
関町	65	48	74%
富士見台	50	34	68%
大泉	119	82	69%
計	334	237	71%

アンケートは、サービス利用者の家族を対象に、年1回、全施設共通の内容により実施している。

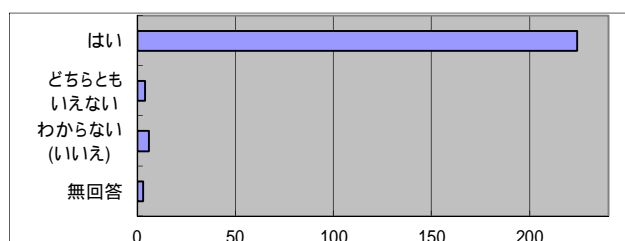
アンケート実施時は理解を容易にするため、平易な文言で説明を行っている。このため、下記項目には、質問項目の要旨を記載している。

【質問と回答】

〔サービスの提供〕

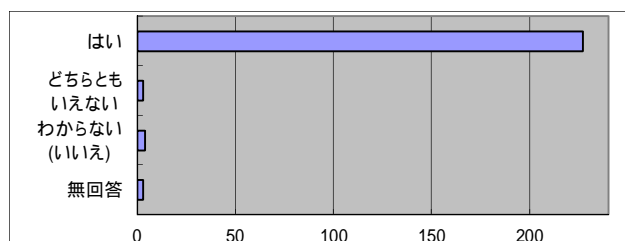
1 日常生活に必要な介助(排泄・入浴・移動等)は適切に提供されているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	72	1	0	0	73
関町	46	1	0	1	48
富士見台	33	0	1	0	34
大泉	73	2	5	2	82
計	224	4	6	3	237



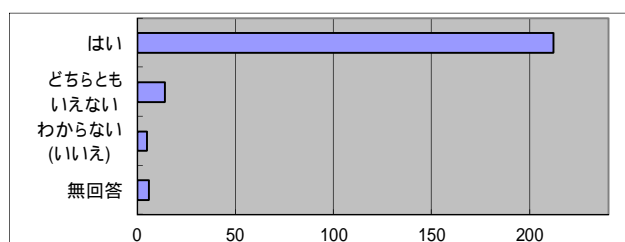
2 職員は日頃から、利用者の健康管理を適切に行っているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	71	2	0	0	73
関町	47	0	0	1	48
富士見台	33	0	1	0	34
大泉	76	1	3	2	82
計	227	3	4	3	237



3 病気やケガなどの緊急時の対応は、安心できるか？

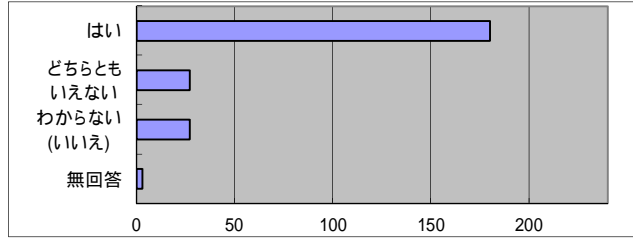
	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	67	6	0	0	73
関町	45	2	0	1	48
富士見台	30	2	2	0	34
大泉	70	4	3	5	82
計	212	14	5	6	237



〔利用者個人の尊重〕

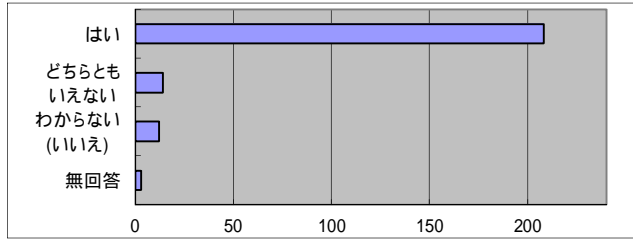
4 サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか？

	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	61	9	3	0	73
関町	35	3	9	1	48
富士見台	31	1	2	0	34
大泉	53	14	13	2	82
計	180	27	27	3	237



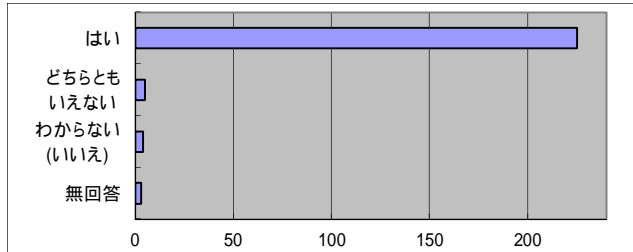
5 職員は、利用者の気持ちを尊重しているか？

	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	65	6	2	0	73
関町	43	3	1	1	48
富士見台	29	2	3	0	34
大泉	71	3	6	2	82
計	208	14	12	3	237



6 職員の言葉使いや態度は丁寧か？

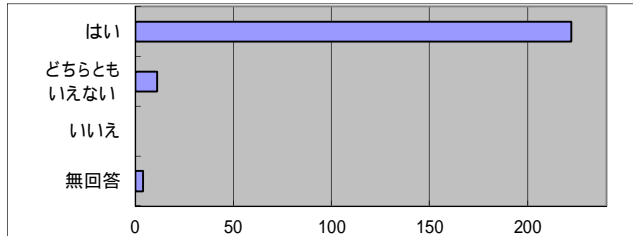
	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	71	2	0	0	73
関町	45	1	1	1	48
富士見台	33	0	1	0	34
大泉	76	2	2	2	82
計	225	5	4	3	237



〔個別の計画(ケアプラン)〕

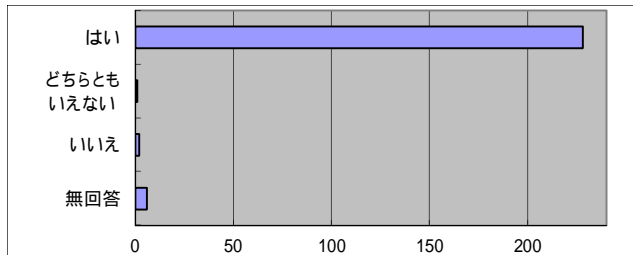
7 「個別の介護計画(ケアプラン)」に、利用者や家族の意見・要望は反映されているか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	69	3	0	1	73
関町	46	2	0	0	48
富士見台	34	0	0	0	34
大泉	73	6	0	3	82
計	222	11	0	4	237



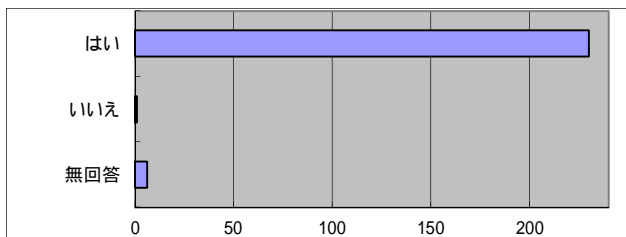
8 「個別の介護計画(ケアプラン)」について、施設から説明があったか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	70	-	1	2	73
関町	47	1	0	0	48
富士見台	33	-	1	0	34
大泉	78	-	0	4	82
計	228	1	2	6	237



9 「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？

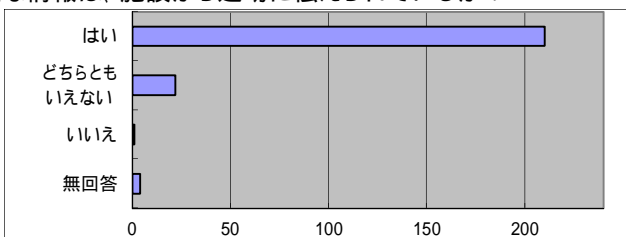
	はい	いいえ	無回答	計
田柄	71	0	2	73
関町	48	0	0	48
富士見台	33	1	0	34
大泉	78	0	4	82
計	230	1	6	237



(情報提供・不満・要望への対応)

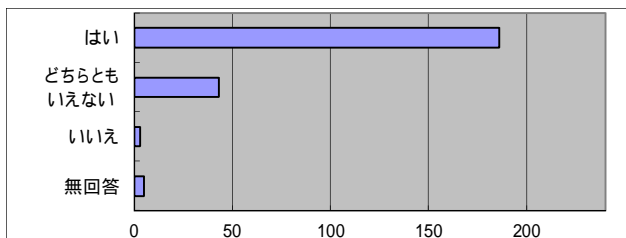
10 利用者の心身状況の変化や、家族にとって必要な情報は、施設から適切に伝えられているか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	66	7	0	0	73
関町	44	3	0	1	48
富士見台	32	2	0	0	34
大泉	68	10	1	3	82
計	210	22	1	4	237



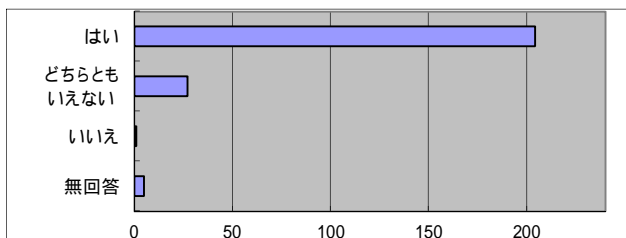
11 不満や要望を、職員に気軽に言うことができるか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	58	13	1	1	73
関町	42	6	0	0	48
富士見台	29	5	0	0	34
大泉	57	19	2	4	82
計	186	43	3	5	237



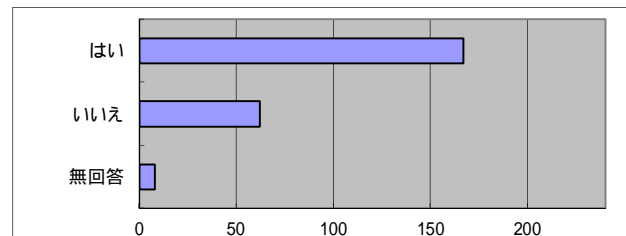
12 職員は、家族の不満や要望に、きちんと対応しているか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	64	9	0	0	73
関町	44	4	0	0	48
富士見台	32	2	0	0	34
大泉	64	12	1	5	82
計	204	27	1	5	237



13 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	いいえ	無回答	計
田柄	57	14	2	73
関町	35	13	0	48
富士見台	23	10	1	34
大泉	52	25	5	82
計	167	62	8	237



(総合評価)

14 施設は利用者にとって、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	35	34	4	0	0	0	73
関町	25	20	2	0	0	1	48
富士見台	15	17	2	0	0	0	34
大泉	27	41	11	0	0	3	82
計	102	112	19	0	0	4	237

