

## 平成26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26年9月～平成27年2月

【回答者数・回答率】

	配付数	回答数	回答率
田柄	20	20	100%
関町	19	19	100%
富士見台	15	15	100%
大泉	58	58	100%
計	112	112	100%

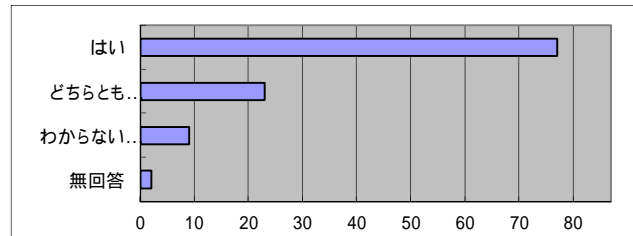
アンケートは、入居者のうち、職員による聞き取り調査が可能な方を対象に実施した。  
アンケート実施時は聞き取りのため、平易な文言で説明を行っている。このため、下記項目には、質問項目の要旨を記載している。

【質問と回答】

(サービスの提供)

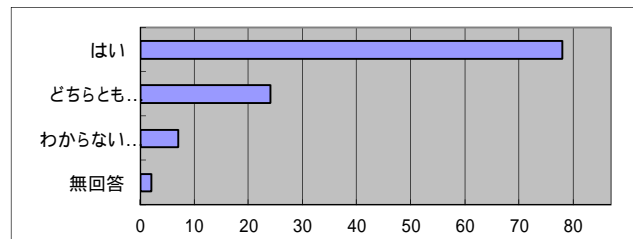
1 食事の献立や食事介助に満足しているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	14	6	0	0	20
関町	11	5	2	1	19
富士見台	13	1	0	0	14
大泉	39	11	7	1	58
計	77	23	9	2	111



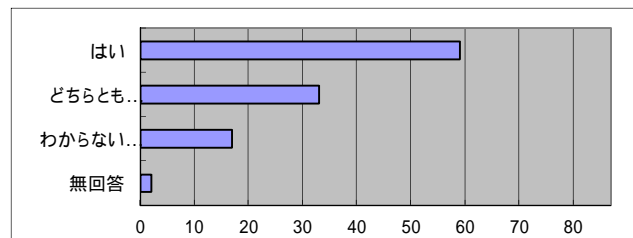
2 日常生活に必要な介助(排泄・入浴・移動等)は適切に提供されているか？

	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	16	3	1	0	20
関町	15	2	1	1	19
富士見台	8	2	4	0	14
大泉	39	17	1	1	58
計	78	24	7	2	111



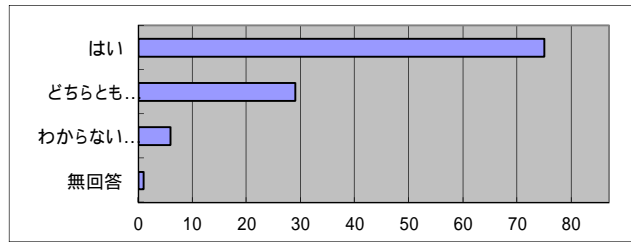
3 施設での生活は楽しめるものとなっているか(趣味活動等)？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	10	9	1	0	20
関町	10	5	3	1	19
富士見台	9	3	2	0	14
大泉	30	16	11	1	58
計	59	33	17	2	111



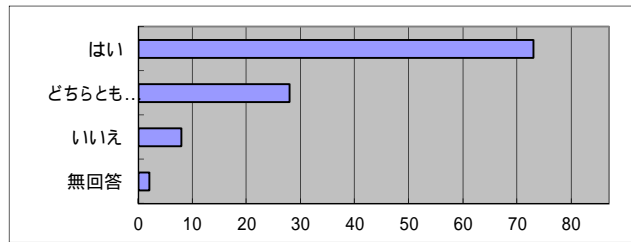
4 職員は日頃から、利用者の健康管理を適切に行っているか？

	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	12	7	1	0	20
関町	15	2	2	0	19
富士見台	12	1	1	0	14
大泉	36	19	2	1	58
計	75	29	6	1	111



5 病気やケガなどの緊急時の対応は、安心できるか？

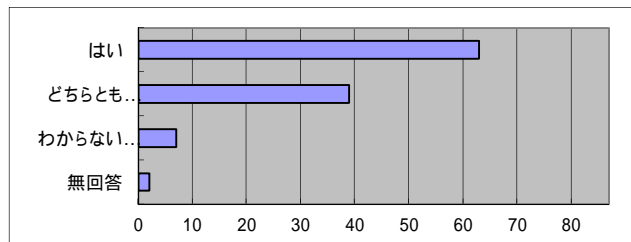
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	12	7	1	0	20
関町	12	4	2	1	19
富士見台	10	2	2	0	14
大泉	39	15	3	1	58
計	73	28	8	2	111



〔利用者個人の尊重〕

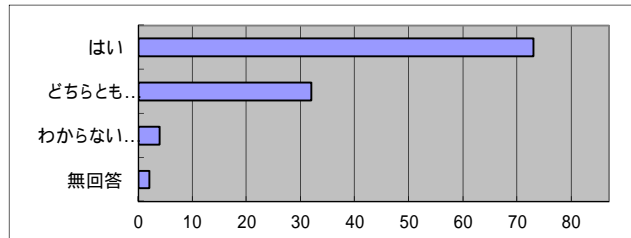
6 サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか？

	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	5	0	1	20
関町	12	6	1	0	19
富士見台	7	7	0	0	14
大泉	30	21	6	1	58
計	63	39	7	2	111



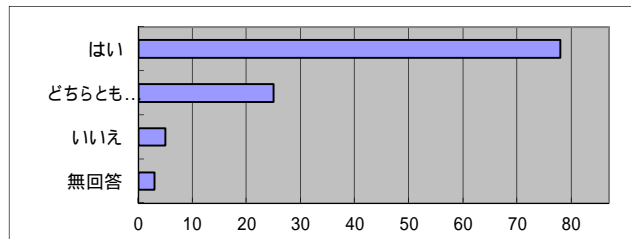
7 職員は、利用者の気持ちを尊重しているか？

	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	11	8	1	0	20
関町	12	5	1	1	19
富士見台	12	2	0	0	14
大泉	38	17	2	1	58
計	73	32	4	2	111



8 職員の言葉使いや態度は丁寧か？

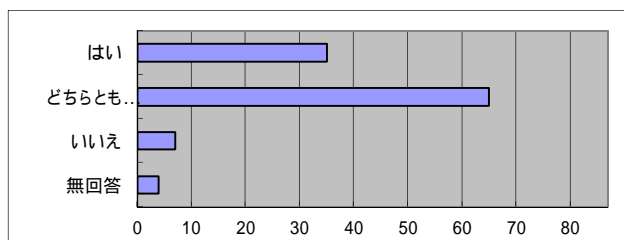
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	14	4	2	0	20
関町	13	2	2	2	19
富士見台	14	0	0	0	14
大泉	37	19	1	1	58
計	78	25	5	3	111



〔個別の計画(ケアプラン)〕

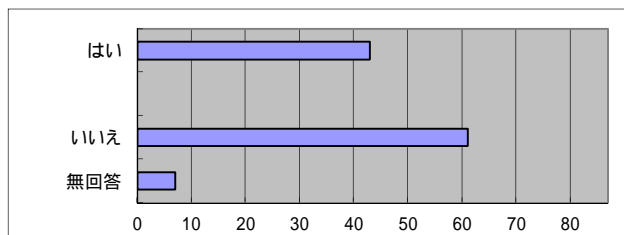
9 「個別の介護計画(ケアプラン)」に、利用者や家族の意見・要望は反映されているか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	5	13	1	1	20
関町	8	7	2	2	19
富士見台	3	10	1	0	14
大泉	19	35	3	1	58
計	35	65	7	4	111



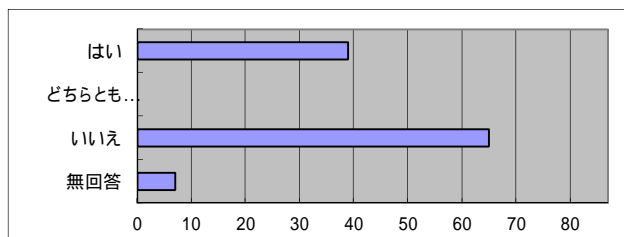
10 「個別の介護計画(ケアプラン)」について、施設から説明があったか？

	はい		いいえ	無回答	計
田柄	3	-	16	1	20
関町	8	-	9	2	19
富士見台	2	-	11	1	14
大泉	30	-	25	3	58
計	43	-	61	7	111



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？

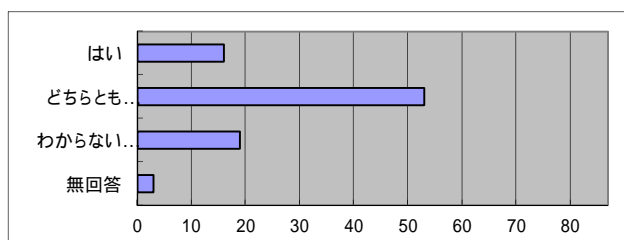
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	0	-	19	1	20
関町	8	-	9	2	19
富士見台	3	-	10	1	14
大泉	28	-	27	3	58
計	39	0	65	7	111



〔利用前の対応〕

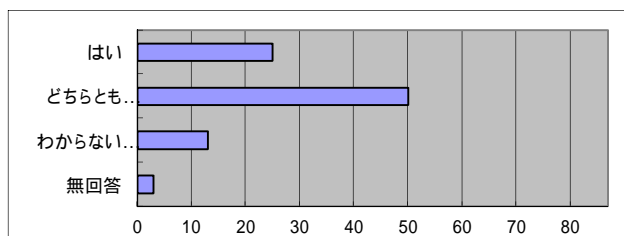
12 施設の利用開始前の、サービス内容・料金・利用方法等の説明はわかりやすかったか？

	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	4	9	5	1	19
富士見台	4	6	3	1	14
大泉	8	38	11	1	58
計	16	53	19	3	91



13 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)	無回答	計
田柄	-	-	-	-	-
関町	7	7	4	1	19
富士見台	7	4	2	1	14
大泉	11	39	7	1	58
計	25	50	13	3	91



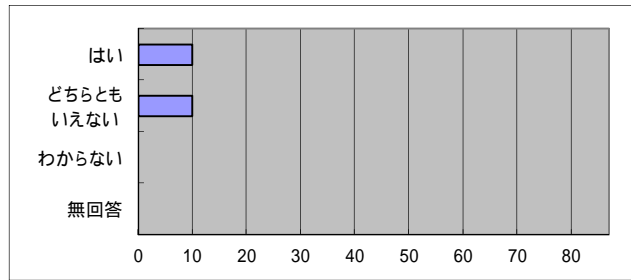
田柄は、本質問項目無し

(情報提供・不満・要望への対応)

14 心身の状況の変化や家族に必要な情報は、施設から適切に伝えられているか？

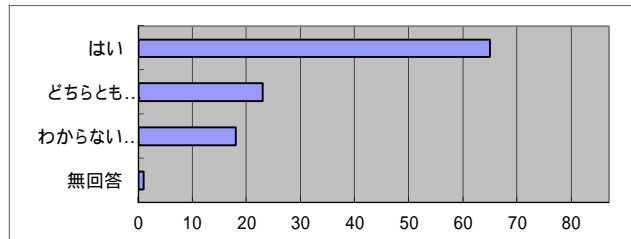
	はい	どちらとも いえない	わからない	無回答	計
田柄	10	10	0	0	20
関町	-	-	-	-	-
富士見台	-	-	-	-	-
大泉	-	-	-	-	-
計	10	10	0	0	20

田柄以外は、本質問項目無し



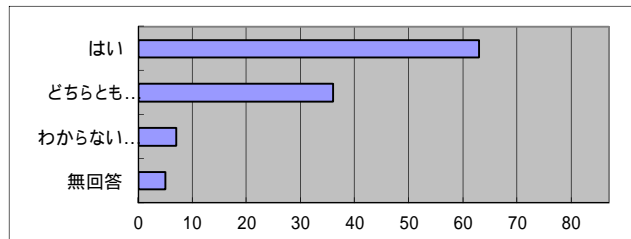
15 不満や要望を、職員に気軽に言うことができるか？

	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	11	5	4	0	20
関町	10	2	3	0	15
富士見台	12	2	0	0	14
大泉	32	14	11	1	58
計	65	23	18	1	107



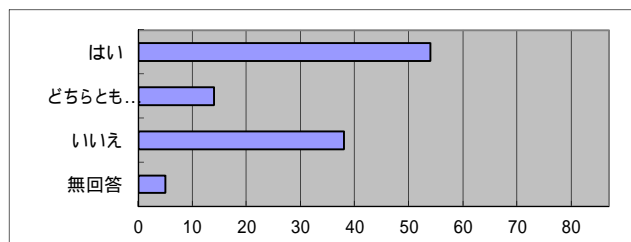
16 職員は、利用者の不満や要望に、きちんと対応しているか？

	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	6	13	1	0	20
関町	10	4	1	4	19
富士見台	9	5	0	0	14
大泉	38	14	5	1	58
計	63	36	7	5	111



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？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	7	-	13	0	20
関町	5	-	10	4	19
富士見台	4	-	10	0	14
大泉	38	14	5	1	58
計	54	14	38	5	111



(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	不満	大変不満	無回答	計
田柄	2	7	10	1	0	0	20
関町	1	10	4	0	0	4	19
富士見台	1	7	5	0	0	1	14
大泉	11	25	17	2	1	2	58
計	15	49	36	3	1	7	111

