

平成26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26年9月

【回答者数・回答率】

	配付数	回答数	回答率
田柄	98	65	66%
関町	68	49	72%
富士見台	46	34	74%
大泉	116	81	70%
計	328	229	70%

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。

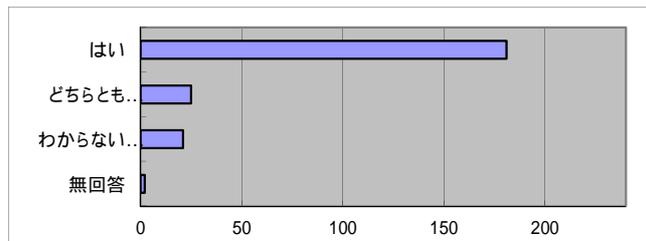
アンケート実施時は理解を容易にするため、平易な文言で説明を行っている。このため、下記項目には、質問項目の要旨を記載している。

【質問と回答】

【サービスの提供】

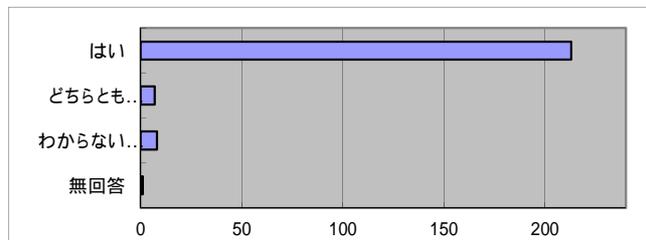
1 食事の献立や食事介助に満足しているか？

	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	57	5	3	0	65
関町	40	3	6	0	49
富士見台	30	2	1	1	34
大泉	54	15	11	1	81
計	181	25	21	2	229



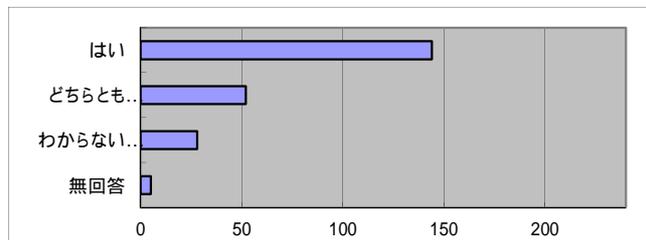
2 日常生活に必要な介助(排泄・入浴・移動等)は適切に提供されているか？

	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	65	0	0	0	65
関町	47	1	1	0	49
富士見台	32	0	1	1	34
大泉	69	6	6	0	81
計	213	7	8	1	229



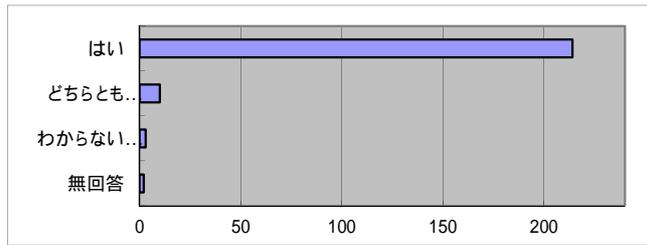
3 施設での生活は楽しめるものとなっているか(趣味活動等)？

	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	49	11	5	0	65
関町	31	13	3	2	49
富士見台	26	3	4	1	34
大泉	38	25	16	2	81
計	144	52	28	5	229



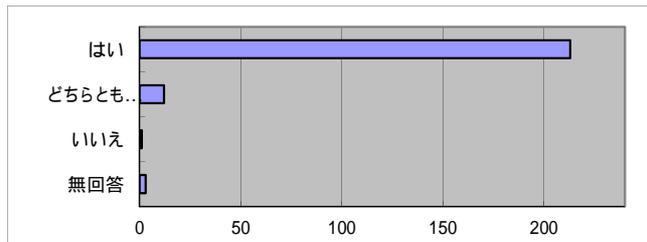
4 職員は日頃から、利用者の健康管理を適切に行っているか？

	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	64	1	0	0	65
関町	47	2	0	0	49
富士見台	33	0	0	1	34
大泉	70	7	3	1	81
計	214	10	3	2	229



5 病気やケガなどの緊急時の対応は、安心できるか？

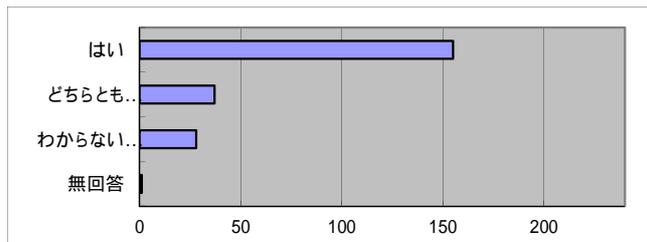
	はい	どちらとも いえない	いい え	無回答	計
田柄	63	2	0	0	65
関町	46	2	1	0	49
富士見台	32	1	0	1	34
大泉	72	7	0	2	81
計	213	12	1	3	229



(利用者個人の尊重)

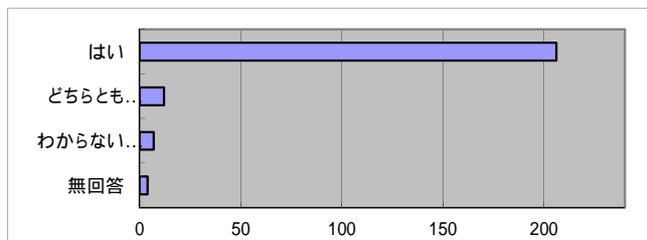
6 サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか？

	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	49	9	7	0	65
関町	31	10	0	0	41
富士見台	24	4	5	1	34
大泉	51	14	16	0	81
計	155	37	28	1	221



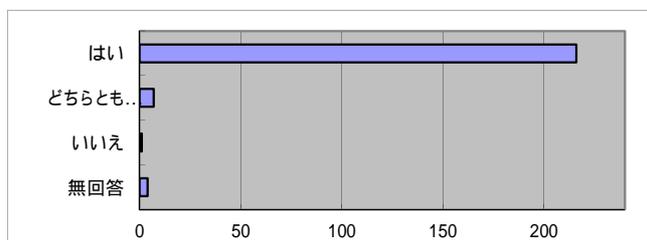
7 職員は、利用者の気持ちを尊重しているか？

	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	59	2	3	1	65
関町	43	4	0	2	49
富士見台	32	0	1	1	34
大泉	72	6	3	0	81
計	206	12	7	4	229



8 職員の言葉使いや態度は丁寧か？

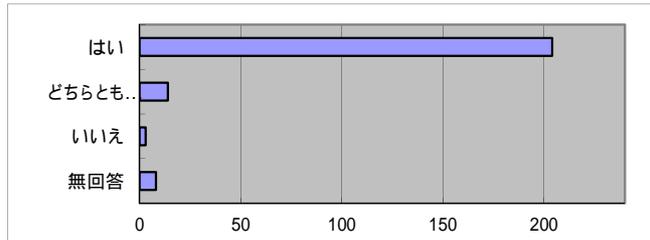
	はい	どちらとも いえない	いい え	無回答	計
田柄	64	0	1	0	65
関町	46	1	0	2	49
富士見台	31	1	0	1	33
大泉	75	5	0	1	81
計	216	7	1	4	228



〔個別の計画(ケアプラン)〕

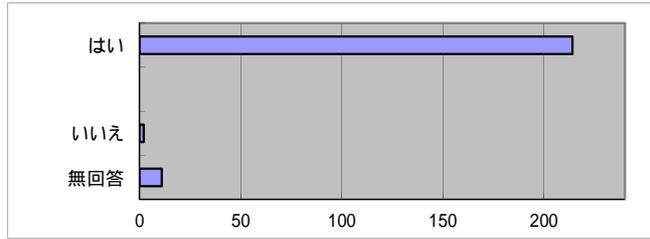
9 「個別の介護計画(ケアプラン)」に、利用者や家族の意見・要望は反映されているか？

	はい	どちらとも いえない	いい え	無回答	計
田柄	60	3	0	2	65
関町	42	1	3	3	49
富士見台	32	1	0	1	34
大泉	70	9	0	2	81
計	204	14	3	8	229



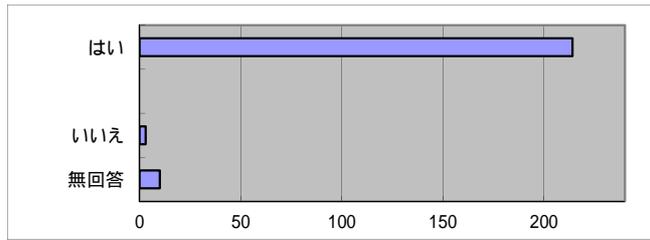
10 「個別の介護計画(ケアプラン)」について、施設から説明があったか？

	はい		いい え	無回答	計
田柄	64	-	0	1	65
関町	47	-	0	0	47
富士見台	31	-	2	1	34
大泉	72	-	0	9	81
計	214	-	2	11	227



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？

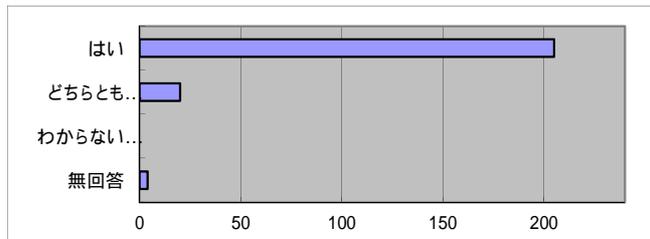
	はい		いい え	無回答	計
田柄	62	-	2	1	65
関町	47	-	0	0	47
富士見台	31	-	1	2	34
大泉	74	-	0	7	81
計	214	-	3	10	227



〔情報提供・不満・要望への対応〕

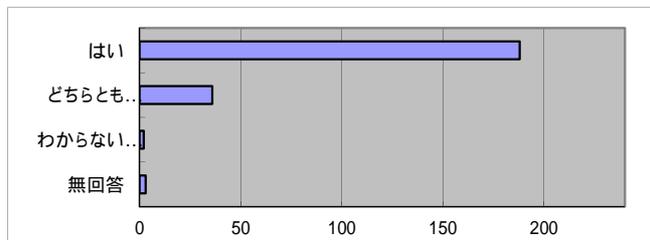
12 利用者の心身状況の変化や、家族にとって必要な情報は、施設から適切に伝えられているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	61	4	0	0	65
関町	44	2	0	3	49
富士見台	32	1	0	1	34
大泉	68	13	0	0	81
計	205	20	0	4	229



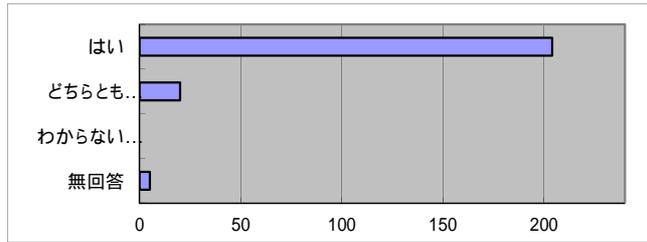
13 不満や要望を、職員に気軽に言うことができるか？

	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	56	9	0	0	65
関町	39	7	1	2	49
富士見台	28	4	1	1	34
大泉	65	16	0	0	81
計	188	36	2	3	229



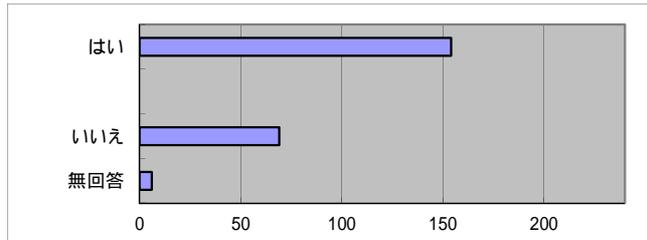
14 職員は、家族の不満や要望に、きちんと対応しているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	58	6	0	1	65
関町	46	1	0	2	49
富士見台	28	5	0	1	34
大泉	72	8	0	1	81
計	204	20	0	5	229



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		いいえ	無回答	計
田柄	46	-	18	1	65
関町	29	-	18	2	49
富士見台	20	-	13	1	34
大泉	59	-	20	2	81
計	154	-	69	6	229



(総合評価)

16 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	32	29	4	0	0	0	65
関町	23	20	4	0	0	1	48
富士見台	14	17	1	0	0	2	34
大泉	25	40	10	0	0	6	81
計	94	106	19	0	0	9	228

