

令和2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】 ～令和2年9月

【回答者数・回答率】

	定員	回答数	回答率
田柄	100	72	72%
関町	70	37	53%
富士見台	50	35	70%
大泉	120	99	83%
計	340	243	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。

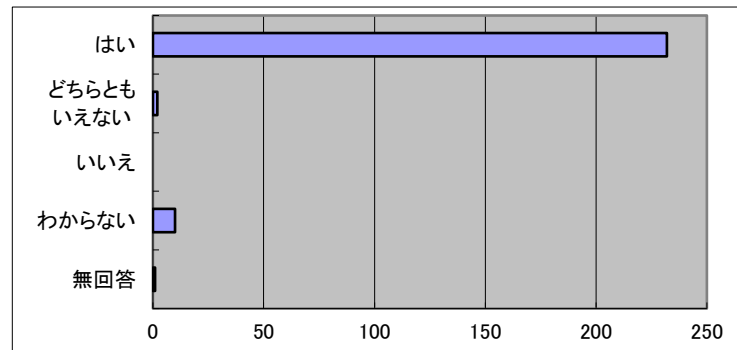
※アンケート実施時は理解を容易にするため、平易な文言で説明を行っている。このため、下記項目には、質問項目の要旨を記載している。

【質問と回答】

〔サービスの提供〕

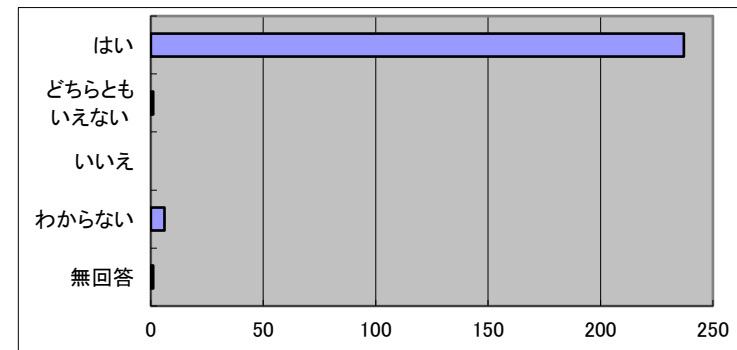
1 日常生活に必要な介助（排泄・入浴・移動等）は適切に提供されているか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	無回答	計
田柄	70	2	0	2	0	74
関町	37	0	0	0	0	37
富士見台	35	0	0	0	0	35
大泉	90	0	0	8	1	99
計	232	2	0	10	1	245



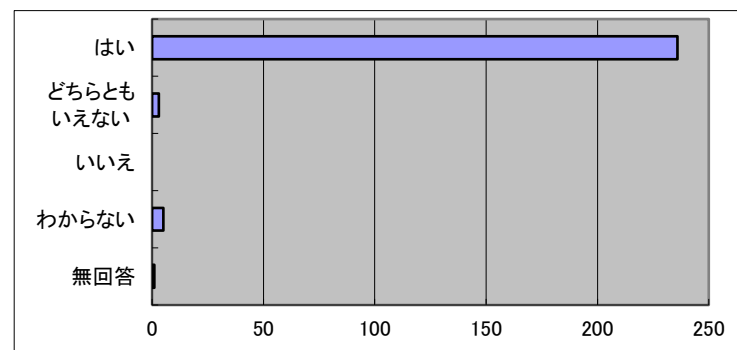
2 職員は日頃から、利用者の健康管理を適切に行っているか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	無回答	計
田柄	71	0	0	3	0	74
関町	37	0	0	0	0	37
富士見台	35	0	0	0	0	35
大泉	94	1	0	3	1	99
計	237	1	0	6	1	245



3 病気やケガなどの緊急時の対応は、安心できるか？

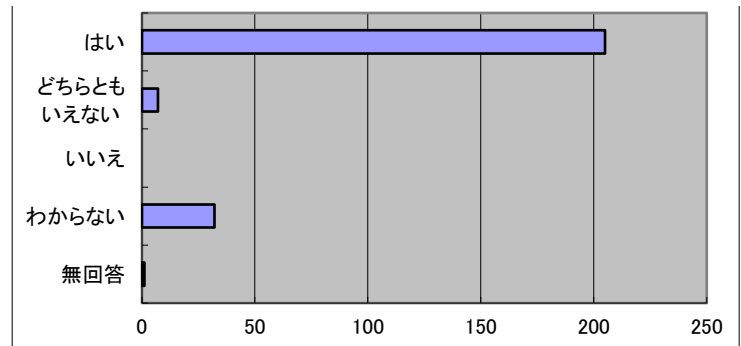
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	無回答	計
田柄	68	2	0	4	0	74
関町	35	1	0	0	1	37
富士見台	35	0	0	0	0	35
大泉	98	0	0	1	0	99
計	236	3	0	5	1	245



〔利用者個人の尊重〕

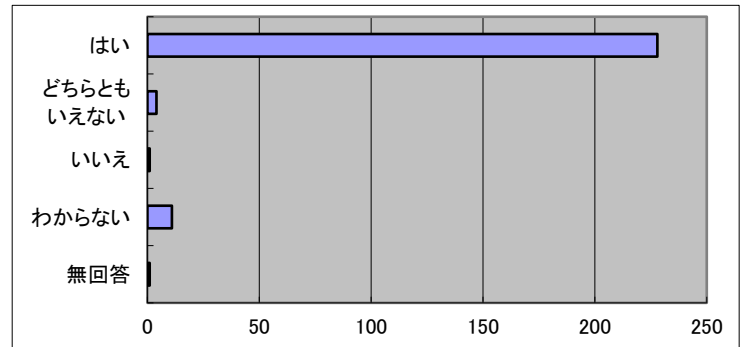
4 サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	無回答	計
田柄	62	1	0	11	0	74
関町	34	0	0	3	0	37
富士見台	30	2	0	3	0	35
大泉	79	4	0	15	1	99
計	205	7	0	32	1	245



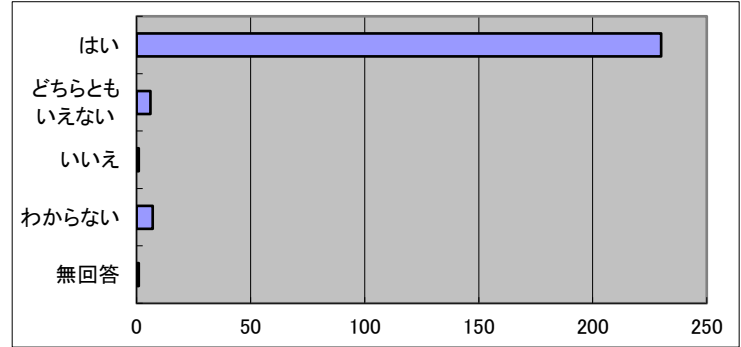
5 職員は、利用者の気持ちを尊重しているか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	無回答	計
田柄	67	1	0	6	0	74
関町	37	0	0	0	0	37
富士見台	31	1	0	2	1	35
大泉	93	2	1	3	0	99
計	228	4	1	11	1	245



6 職員の言葉使いや態度は丁寧か？

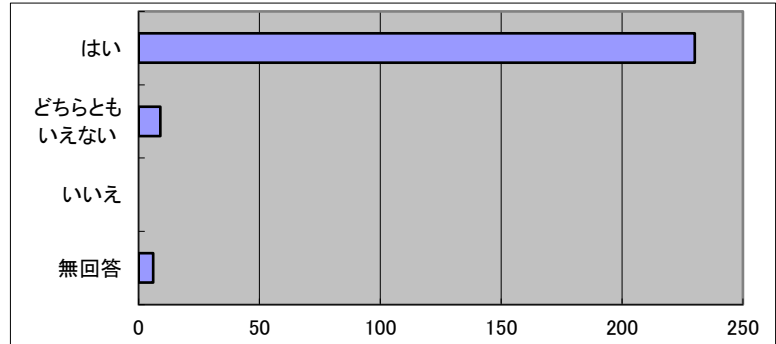
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	無回答	計
田柄	69	2	0	3	0	74
関町	37	0	0	0	0	37
富士見台	32	0	0	2	1	35
大泉	92	4	1	2	0	99
計	230	6	1	7	1	245



〔個別の計画（ケアプラン）〕

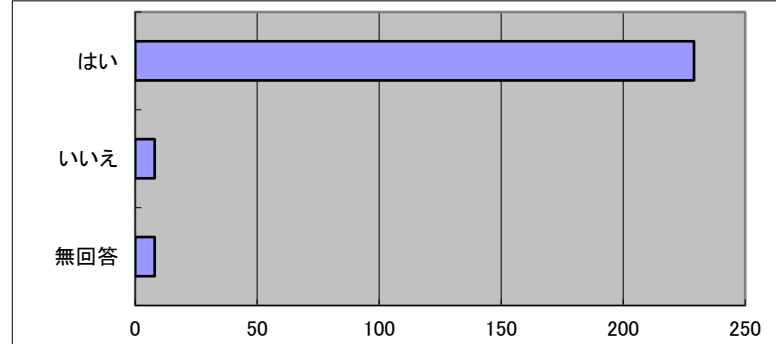
7 「個別の介護計画（ケアプラン）」に、利用者や家族の意見・要望は反映されているか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	69	5	0	0	74
関町	37	0	0	0	37
富士見台	35	0	0	0	35
大泉	89	4	0	6	99
計	230	9	0	6	245



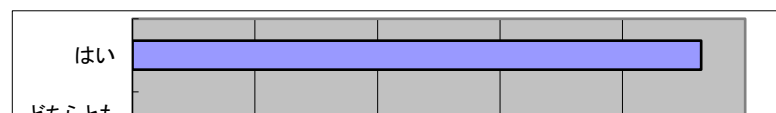
8 「個別の介護計画（ケアプラン）」について、施設から説明があったか？

	はい	いいえ	無回答	計
田柄	71	2	1	74
関町	35	2	0	37
富士見台	34	1	0	35
大泉	89	3	7	99
計	229	8	8	245

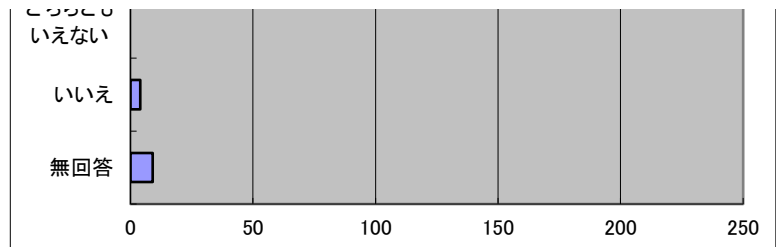


9 「個別の介護計画（ケアプラン）」についての説明で、内容は理解できたか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	71	0	2	1	74



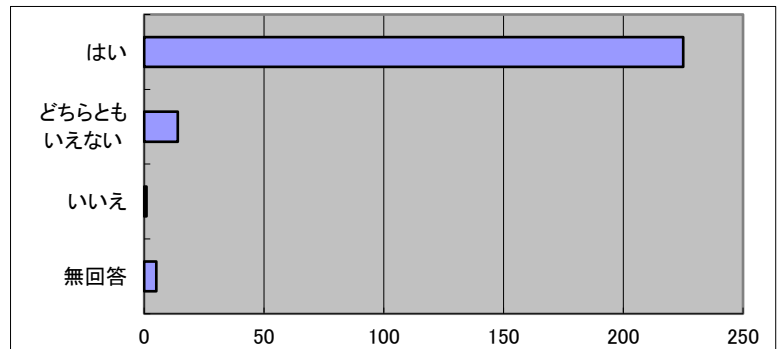
関町	36	0	1	0	37
富士見台	35	0	0	0	35
大泉	90	0	1	8	99
計	232	0	4	9	245



〔情報提供・不満・要望への対応〕

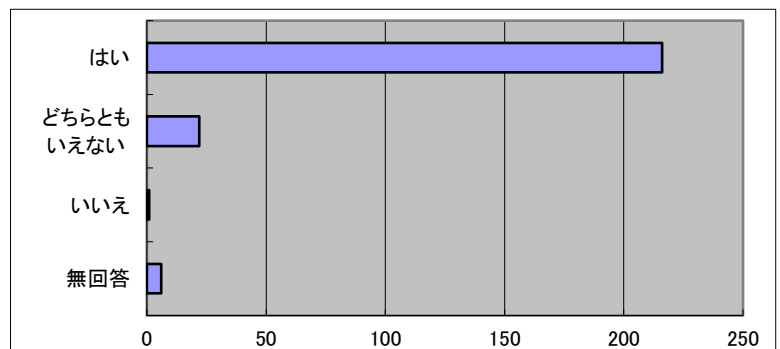
1 0 利用者の心身状況の変化や、家族にとって必要な情報は、施設から適切に伝えられているか？

	はい	どちらとも いえなし	いいえ	無回答	計
田柄	66	7	1	0	74
関町	36	1	0	0	37
富士見台	34	1	0	0	35
大泉	89	5	0	5	99
計	225	14	1	5	245



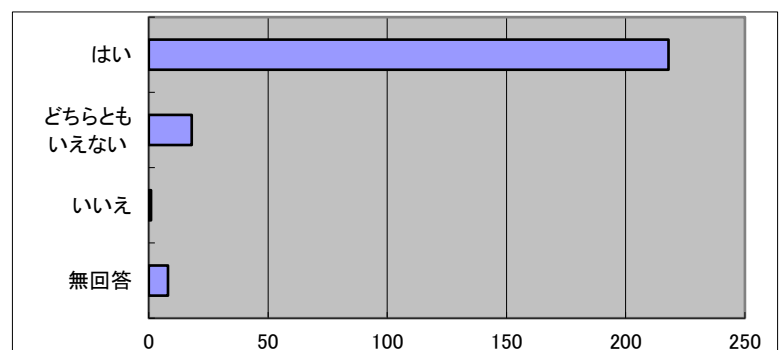
1 1 不満や要望を、職員に気軽に言うことができるか？

	はい	どちらとも いえなし	いいえ	無回答	計
田柄	64	9	1	0	74
関町	36	0	0	1	37
富士見台	31	4	0	0	35
大泉	85	9	0	5	99
計	216	22	1	6	245



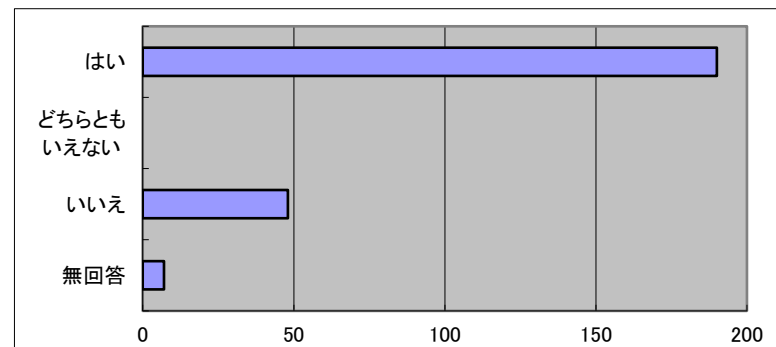
1 2 職員は、家族の不満や要望に、きちんと対応しているか？

	はい	どちらとも いえなし	いいえ	無回答	計
田柄	66	7	1	0	74
関町	35	1	0	1	37
富士見台	30	4	0	1	35
大泉	87	6	0	6	99
計	218	18	1	8	245



1 3 困ったことを第三者委員等、職員以外の人にも相談できることを知っているか？

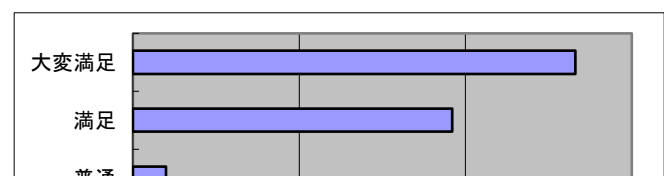
	はい	どちらとも いえなし	いいえ	無回答	計
田柄	55	0	17	2	74
関町	35	0	2	0	37
富士見台	31	0	4	0	35
大泉	69	0	25	5	99
計	190	0	48	7	245



〔総合評価〕

1 4 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	41	30	2	0	0	1	74
関町	27	9	0	0	0	1	37



富士見台	19	14	2	0	0	0	35
大泉	46	43	6	0	0	4	99
計	133	96	10	0	0	6	245

