

令和元年度 特別養護老人ホーム 利用者家族アンケート集計

【実施】 ~ 令和元年9月

【回答者数・回答率】

	定員	回答数	回答率
田柄	100	68	68%
関町	70	35	50%
富士見台	50	38	76%
大泉	120	83	69%
計	340	224	66%

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。

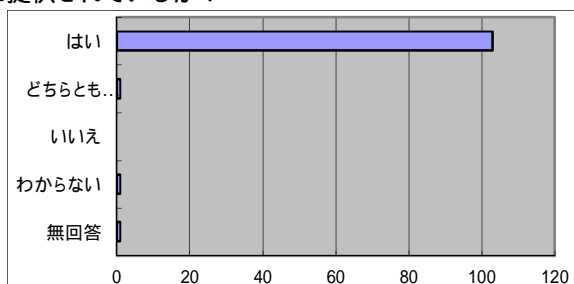
アンケート実施時は理解を容易にするため、平易な文言で説明を行っている。このため、下記項目には、質問項目の要旨を記載している。

【質問と回答】

〔サービスの提供〕

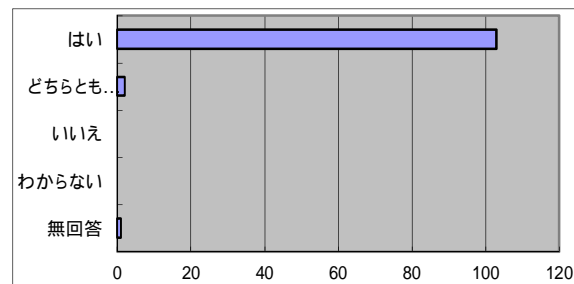
1 日常生活に必要な介助(排泄・入浴・移動等)は適切に提供されているか？

	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	67	0	0	0	1	68
関町	-	-	-	-	-	0
富士見台	36	1	0	1	0	38
大泉	-	-	-	-	-	0
計	103	1	0	1	1	106



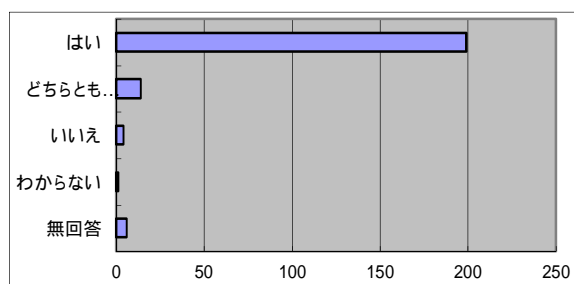
2 職員は日頃から、利用者の健康管理を適切に行っているか？

	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	65	2	0	0	1	68
関町	-	-	-	-	-	0
富士見台	38	0	0	0	0	38
大泉	-	-	-	-	-	0
計	103	2	0	0	1	106



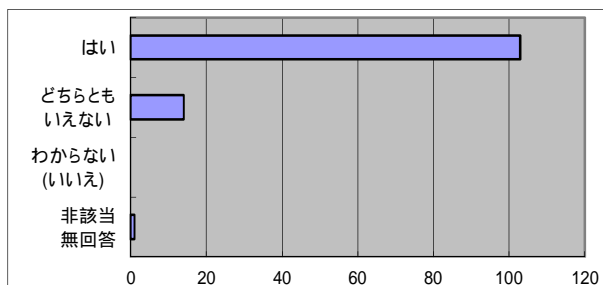
3 病気やケガなどの緊急時の対応は、安心できるか？

	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	61	1	4	0	2	68
関町	32	1	0	0	2	35
富士見台	35	2	0	1	0	38
大泉	71	10	0	0	2	83
計	199	14	4	1	6	224



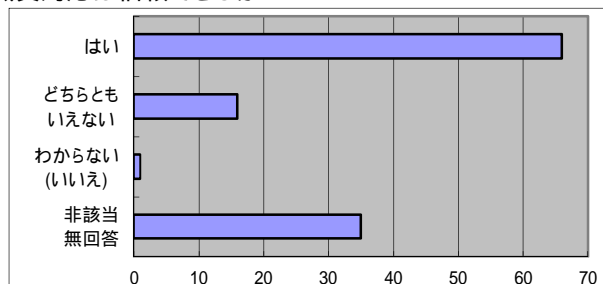
4 施設の生活スペースは清潔で整理された空間になっているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	-	-	-	-	0
関町	31	4	0	0	35
富士見台	-	-	-	-	0
大泉	72	10	0	1	83
計	103	14	0	1	118



5 利用者同士のいさかやいじめ等があった場合の職員対応は信頼できるか？

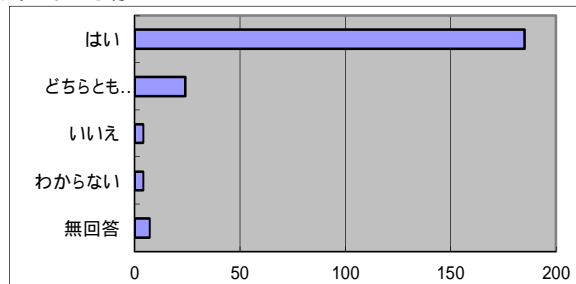
	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	非該当 無回答	計
田柄	-	-	-	-	0
関町	20	4	0	11	35
富士見台	-	-	-	-	0
大泉	46	12	1	24	83
計	66	16	1	35	118



[利用者個人の尊重]

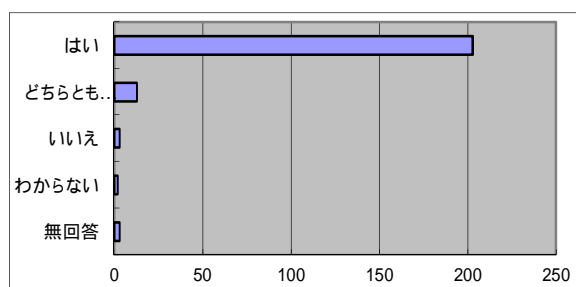
6 サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	無回答	計
田柄	54	9	4	0	1	68
関町	32	3	0	0	0	35
富士見台	30	3	0	4	1	38
大泉	69	9	0	0	5	83
計	185	24	4	4	7	224



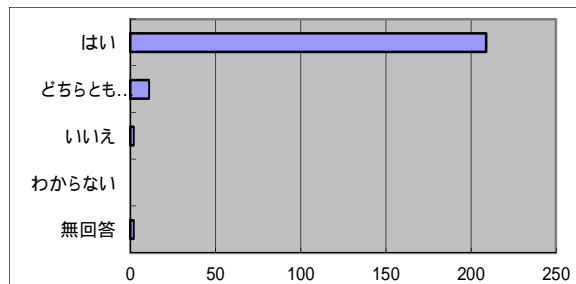
7 職員は、利用者の気持ちを尊重しているか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	無回答	計
田柄	58	6	3	0	1	68
関町	34	1	0	0	0	35
富士見台	34	1	0	2	1	38
大泉	77	5	0	0	1	83
計	203	13	3	2	3	224



8 職員の言葉使いや態度は丁寧か？

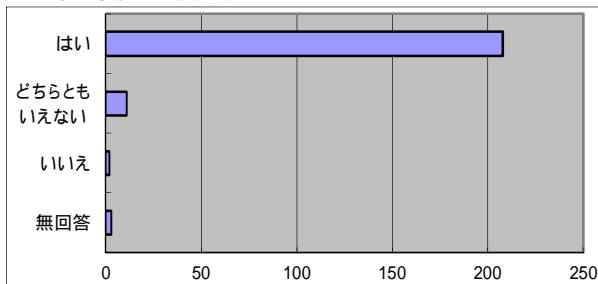
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	無回答	計
田柄	61	4	2	0	1	68
関町	35	0	0	0	0	35
富士見台	37	0	0	0	1	38
大泉	76	7	0	0	0	83
計	209	11	2	0	2	224



〔個別の計画(ケアプラン)〕

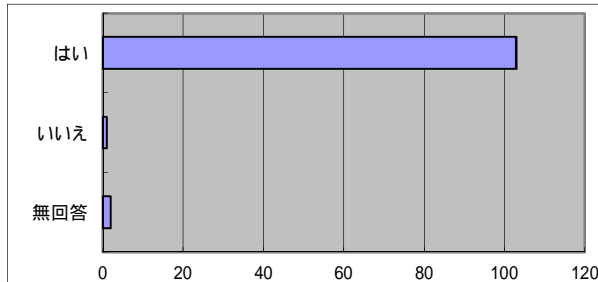
9 「個別の介護計画(ケアプラン)」に、利用者や家族の意見・要望は反映されているか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	63	5	0	0	68
関町	33	1	0	1	35
富士見台	36	1	1	0	38
大泉	76	4	1	2	83
計	208	11	2	3	224



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？

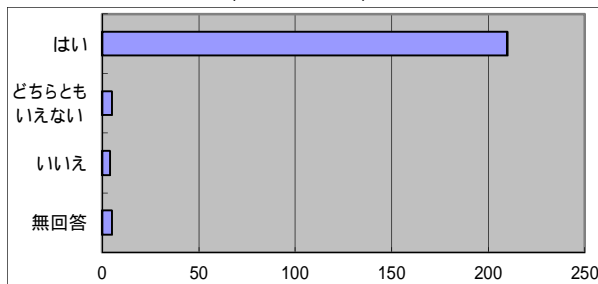
	はい	いいえ	無回答	計
田柄	66	1	1	68
関町	-	-	-	0
富士見台	37	0	1	38
大泉	-	-	-	0
計	103	1	2	106



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？(田柄、富士見台)

利用者の計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいか？(関町、大泉)

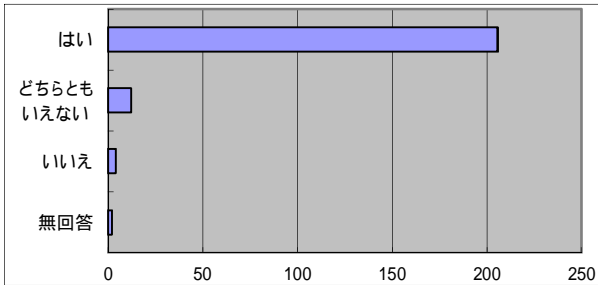
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	65	0	2	1	68
関町	33	1	0	1	35
富士見台	37	0	0	1	38
大泉	75	4	2	2	83
計	210	5	4	5	224



〔情報提供・不満・要望への対応〕

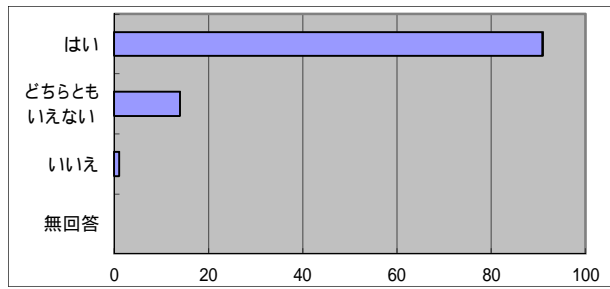
12 利用者の心身状況の変化や、家族にとって必要な情報は、施設から適切に伝えられているか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	60	7	0	1	68
関町	35	0	0	0	35
富士見台	35	2	1	0	38
大泉	76	3	3	1	83
計	206	12	4	2	224



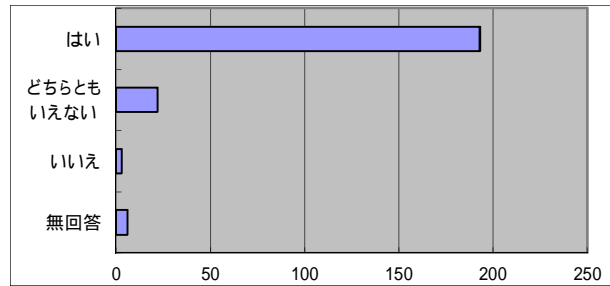
13 不満や要望を、職員に気軽に言うことができるか？

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	57	11	0	0	68
関町	-	-	-	-	0
富士見台	34	3	1	0	38
大泉	-	-	-	-	0
計	91	14	1	0	106



14 職員は、家族の不満や要望に、きちんに対応しているか？

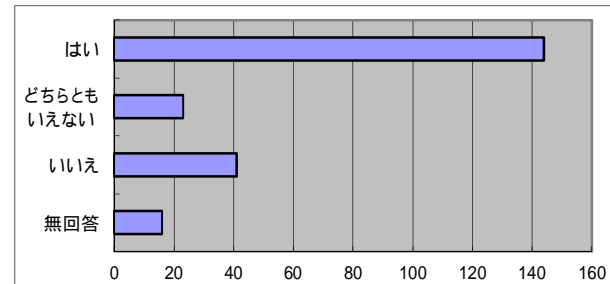
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	56	11	1	0	68
関町	29	4	0	2	35
富士見台	35	1	1	1	38
大泉	73	6	1	3	83
計	193	22	3	6	224



15 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？(田柄、富士見台)

困ったときに、職員以外の人にも相談できることをわかりやすく伝えてくれたか？(関町、大泉)

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	51	0	17	0	68
関町	27	4	1	3	35
富士見台	25	0	13	0	38
大泉	41	19	10	13	83
計	144	23	41	16	224



[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	31	35	2	0	0	0	68
関町	18	17	0	0	0	0	35
富士見台	22	12	2	2	0	0	38
大泉	38	41	3	0	0	1	83
計	109	105	7	2	0	1	224

