

平成24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24年11月

【回答者数・回答率】

	配付数	回答数	回答率
田柄	28	28	100%
関町	14	13	93%
富士見台	8	8	100%
大泉	38	38	100%
計	88	87	99%

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。

アンケートは、年1回、全施設共通の内容により実施することとしているが、田柄・富士見台は、24年度に福祉サービス第三者評価を実施したため、他の特養と質問項目が一部異なっている。

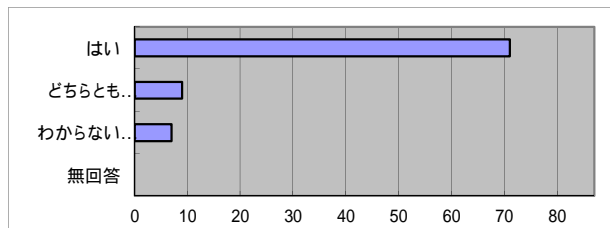
アンケート実施時は聞き取りのため、平易な文言で説明を行っている。このため、下記項目には、質問項目の要旨を記載している。

【質問と回答】

【サービスの提供】

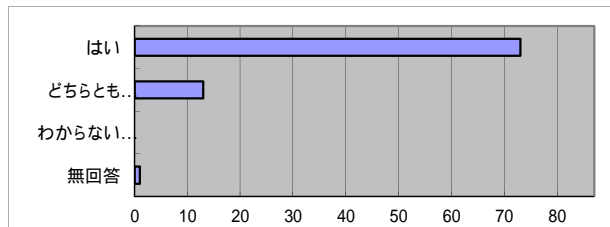
1 食事の献立や食事介助に満足しているか？

	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	27	0	1	0	28
関町	9	3	1	0	13
富士見台	7	0	1	0	8
大泉	28	6	4	0	38
計	71	9	7	0	87



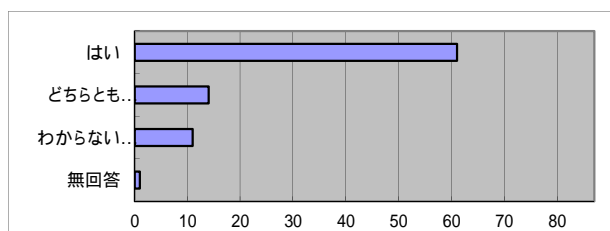
2 日常生活に必要な介助(排泄・入浴・移動等)は適切に提供されているか？

	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	26	1	0	1	28
関町	12	1	0	0	13
富士見台	7	1	0	0	8
大泉	28	10	0	0	38
計	73	13	0	1	87



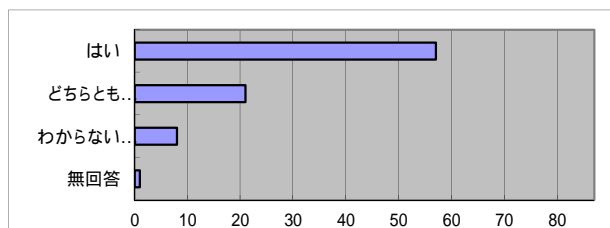
3 施設での生活はくつろげるものか(趣味活動等)？

	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	21	4	3	0	28
関町	8	2	3	0	13
富士見台	8	0	0	0	8
大泉	24	8	5	1	38
計	61	14	11	1	87



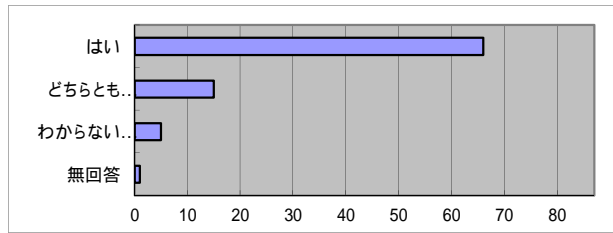
4 職員は日頃から、利用者の健康管理を適切に行っているか？

	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	19	4	5	0	28
関町	12	1	0	0	13
富士見台	5	2	1	0	8
大泉	21	14	2	1	38
計	57	21	8	1	87



5 病気やケガなどの緊急時の対応は、安心できるか？

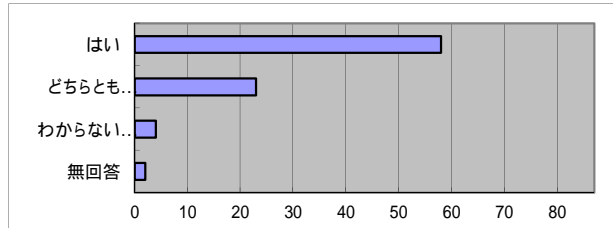
	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	26	0	2	0	28
関町	11	1	1	0	13
富士見台	8	0	0	0	8
大泉	21	14	2	1	38
計	66	15	5	1	87



〔利用者個人の尊重〕

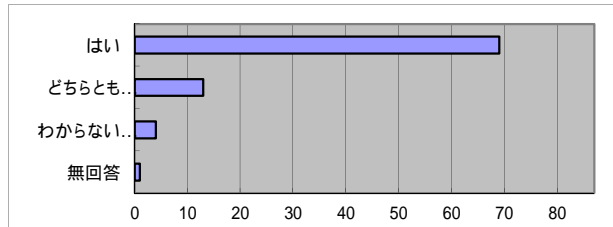
6 サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか？

	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	21	6	0	1	28
関町	8	4	1	0	13
富士見台	7	1	0	0	8
大泉	22	12	3	1	38
計	58	23	4	2	87



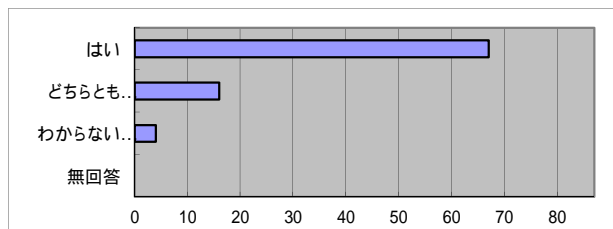
7 職員は、利用者の気持ちを尊重しているか？

	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	23	3	2	0	28
関町	11	2	0	0	13
富士見台	7	1	0	0	8
大泉	28	7	2	1	38
計	69	13	4	1	87



8 職員の言葉使いや態度は丁寧か？

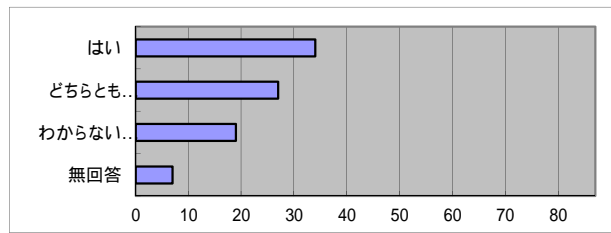
	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	24	3	1	0	28
関町	10	3	0	0	13
富士見台	7	1	0	0	8
大泉	26	9	3	0	38
計	67	16	4	0	87



〔個別の計画(ケアプラン)〕

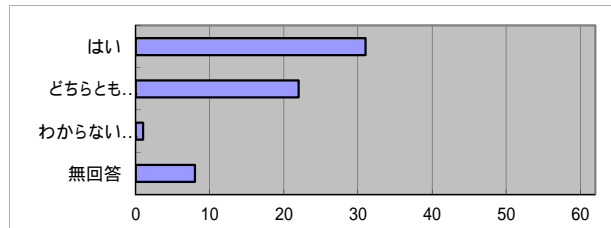
9 「個別の介護計画(ケアプラン)」に、利用者や家族の意見・要望は反映されているか？

	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	8	4	13	3	28
関町	9	3	1	0	13
富士見台	5	2	1	0	8
大泉	12	18	4	4	38
計	34	27	19	7	87



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？

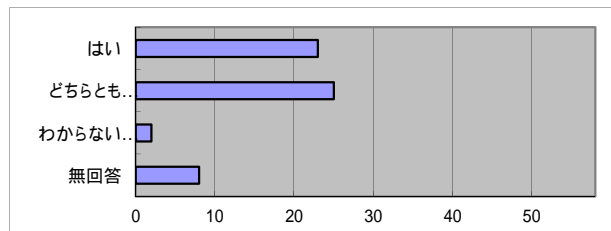
	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	3	3	0	0	6
関町	8	4	1	0	13
富士見台	2	3	0	0	5
大泉	18	12	0	8	38
計	31	22	1	8	62



田柄・富士見台は、アンケート回答者のうち、過去1年以内に利用開始した方だけに質問している。

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	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	2	2	0	0	4
関町	6	5	2	0	13
富士見台	1	2	0	0	3
大泉	14	16	0	8	38
計	23	25	2	8	58



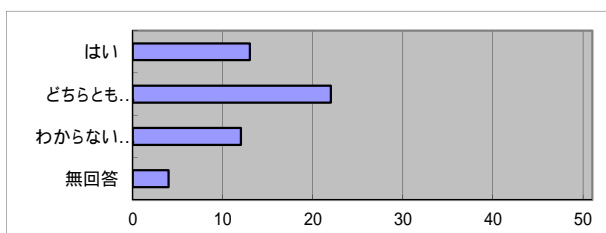
田柄・富士見台は、アンケート回答者のうち、過去1年以内に利用開始した方だけに質問している。

〔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	3	5	4	1	13
富士見台	-	-	-	-	-
大泉	10	17	8	3	38
計	13	22	12	4	51

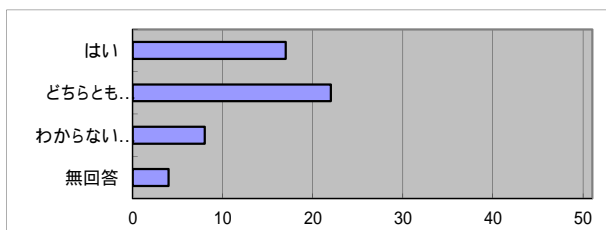
田柄・富士見台は、本質問項目無し



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	6	5	1	1	13
富士見台	-	-	-	-	-
大泉	11	17	7	3	38
計	17	22	8	4	51

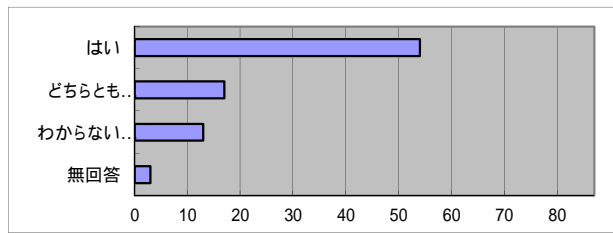
田柄・富士見台は、本質問項目無し



〔情報提供・不満・要望への対応〕

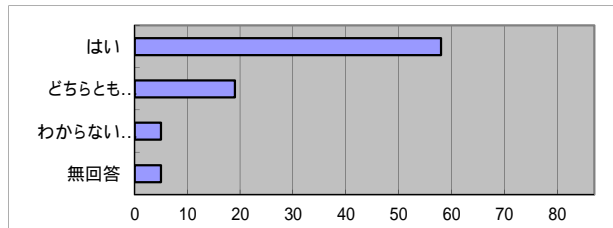
14 不満や要望を、職員に気軽に言うことができるか？

	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	20	2	4	2	28
関町	11	1	1	0	13
富士見台	6	2	0	0	8
大泉	17	12	8	1	38
計	54	17	13	3	87



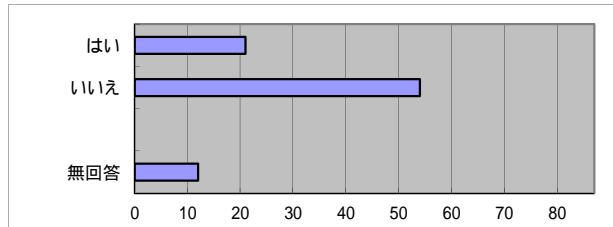
15 職員は、利用者の不満や要望に、きちんと対応しているか？

	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	19	3	3	3	28
関町	11	2	0	0	13
富士見台	7	1	0	0	8
大泉	21	13	2	2	38
計	58	19	5	5	87



16 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？

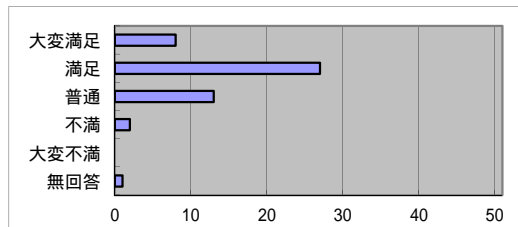
	はい	いいえ		無回答	計
田柄	5	20	-	3	28
関町	3	10	-	0	13
富士見台	2	0	-	6	8
大泉	11	24	-	3	38
計	21	54	-	12	87



〔総合評価〕

17 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	-	-	-	-	-	-	-
関町	2	8	3	0	0	0	13
富士見台	-	-	-	-	-	-	-
大泉	6	19	10	2	0	1	38
計	8	27	13	2	0	1	51



田柄・富士見台は、本質問項目無し

