

## 平成24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24年10月

【回答者数・回答率】

	配付数	回答数	回答率
田柄	87	71	82%
関町	66	46	70%
富士見台	46	32	70%
大泉	123	93	76%
計	322	242	75%

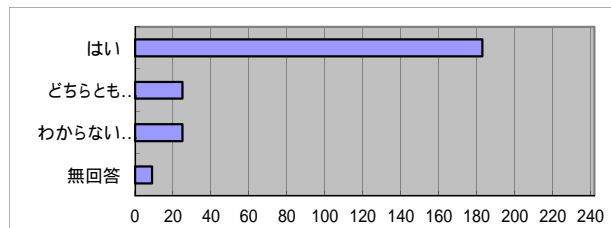
アンケートは、サービス利用者の家族を対象に、年1回、全施設共通の内容により実施している。  
アンケート実施時は理解を容易にするため、平易な文言で説明を行っている。このため、下記項目には、質問項目の要旨を記載している。

【質問と回答】

【サービスの提供】

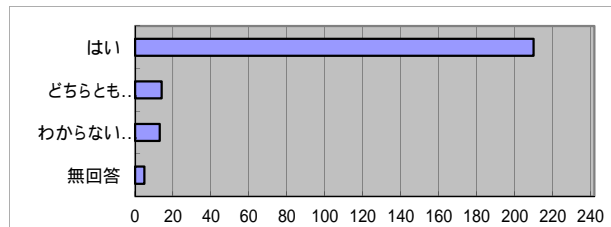
1 食事の献立や食事介助に満足しているか？

	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	51	8	10	2	71
関町	34	5	7	0	46
富士見台	29	1	1	1	32
大泉	69	11	7	6	93
計	183	25	25	9	242



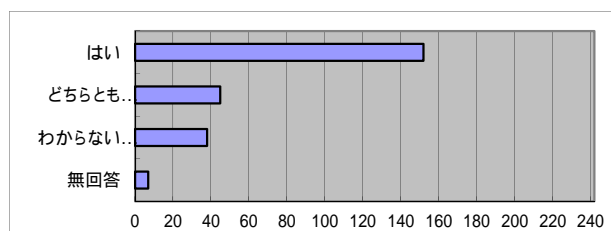
2 日常生活に必要な介助(排泄・入浴・移動等)は適切に提供されているか？

	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	61	4	5	1	71
関町	42	4	0	0	46
富士見台	31	0	1	0	32
大泉	76	6	7	4	93
計	210	14	13	5	242



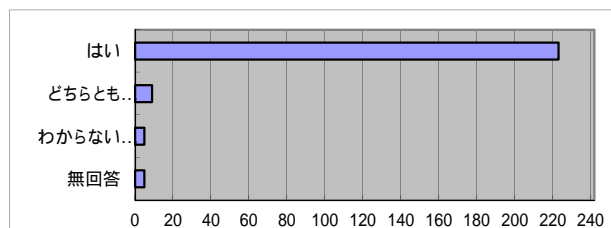
3 施設での生活はくつろげるものか(趣味活動等)？

	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	52	12	5	2	71
関町	32	6	8	0	46
富士見台	22	4	6	0	32
大泉	46	23	19	5	93
計	152	45	38	7	242



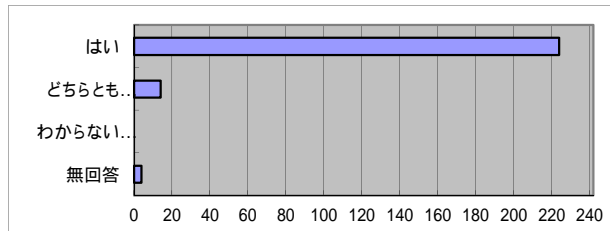
4 職員は日頃から、利用者の健康管理を適切に行っているか？

	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	65	3	2	1	71
関町	44	2	0	0	46
富士見台	31	1	0	0	32
大泉	83	3	3	4	93
計	223	9	5	5	242



5 病気やケガなどの緊急時の対応は、安心できるか？

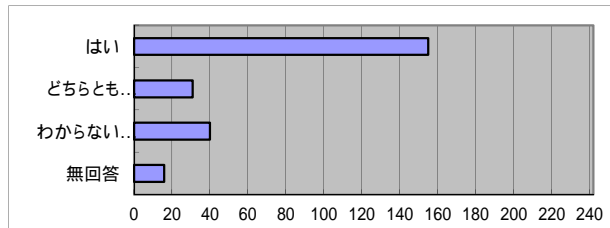
	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	67	4	0	0	71
関町	43	3	0	0	46
富士見台	32	0	0	0	32
大泉	82	7	0	4	93
計	224	14	0	4	242



〔利用者個人の尊重〕

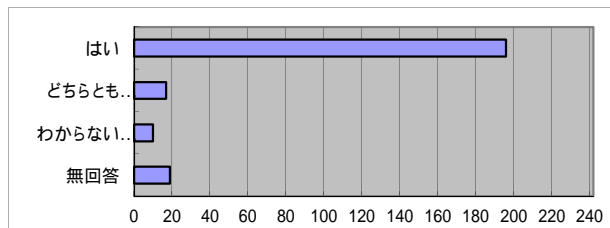
6 サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか？

	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	47	10	12	2	71
関町	35	3	8	0	46
富士見台	24	1	6	1	32
大泉	49	17	14	13	93
計	155	31	40	16	242



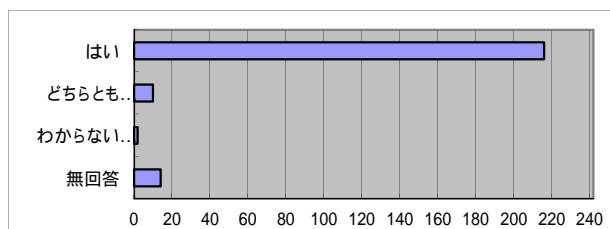
7 職員は、利用者の気持ちを尊重しているか？

	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	61	5	4	1	71
関町	45	1	0	0	46
富士見台	26	1	0	5	32
大泉	64	10	6	13	93
計	196	17	10	19	242



8 職員の言葉使いや態度は丁寧か？

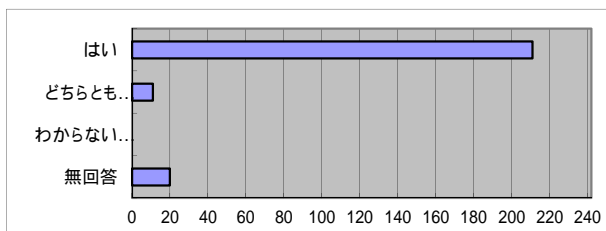
	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	66	2	2	1	71
関町	45	1	0	0	46
富士見台	31	1	0	0	32
大泉	74	6	0	13	93
計	216	10	2	14	242



〔個別の計画(ケアプラン)〕

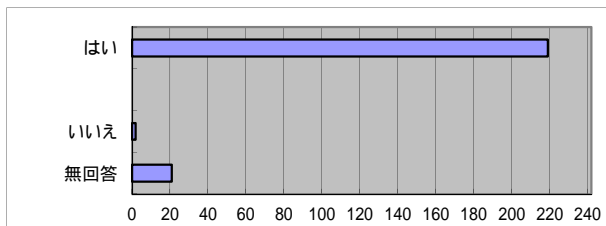
9 「個別の介護計画(ケアプラン)」に、利用者や家族の意見・要望は反映されているか？

	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	65	2	0	4	71
関町	43	3	0	0	46
富士見台	31	0	0	1	32
大泉	72	6	0	15	93
計	211	11	0	20	242



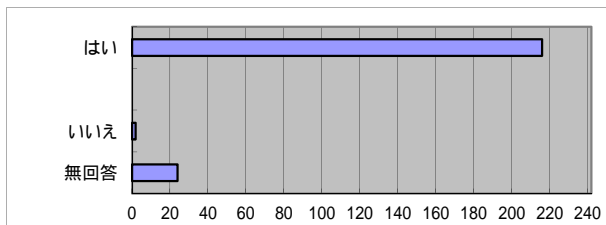
10 「個別の介護計画(ケアプラン)」について、施設から説明があったか？

	はい		いいえ	無回答	計
田柄	65	-	1	5	71
関町	46	-	0	0	46
富士見台	29	-	0	3	32
大泉	79	-	1	13	93
計	219	-	2	21	242



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？

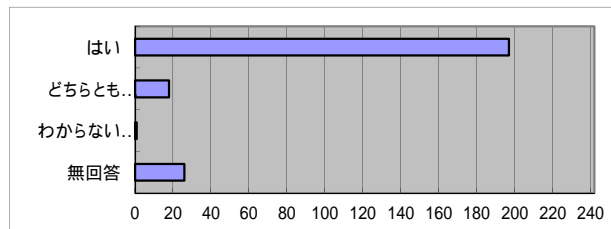
	はい		いいえ	無回答	計
田柄	63	-	1	7	71
関町	46	-	0	0	46
富士見台	29	-	0	3	32
大泉	78	-	1	14	93
計	216	-	2	24	242



〔利用前の対応〕

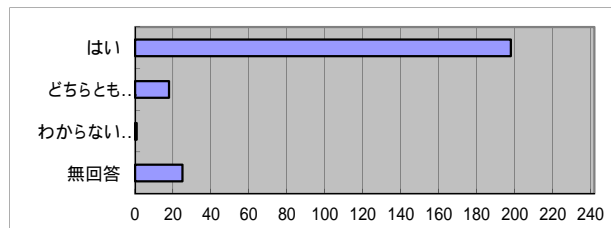
12 施設の利用開始前の、サービス内容・料金・利用方法等の説明はわかりやすかったか？

	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	60	8	1	2	71
関町	43	1	0	2	46
富士見台	27	1	0	4	32
大泉	67	8	0	18	93
計	197	18	1	26	242



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？

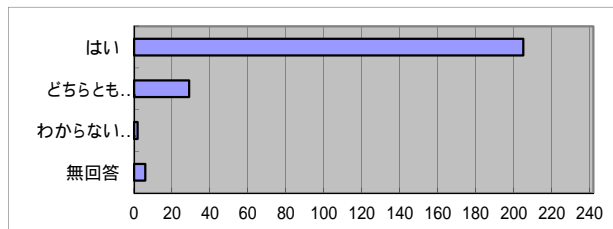
	はい	どちらとも いえない	わからない (いいえ)	無回答	計
田柄	60	6	1	4	71
関町	44	1	0	1	46
富士見台	28	1	0	3	32
大泉	66	10	0	17	93
計	198	18	1	25	242



〔情報提供・不満・要望への対応〕

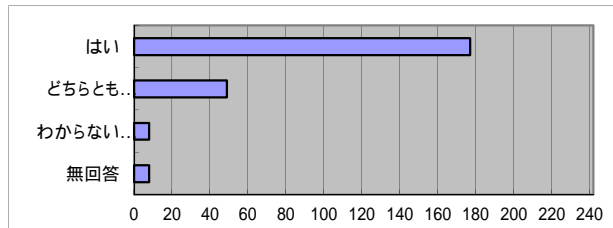
14 利用者の心身状況の変化等、家族にとって必要な情報は、施設から適切に伝えられているか？

	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	62	7	1	1	71
関町	43	3	0	0	46
富士見台	29	3	0	0	32
大泉	71	16	1	5	93
計	205	29	2	6	242



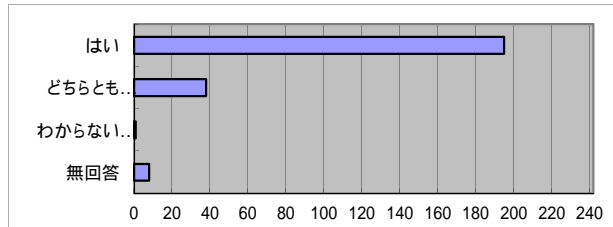
15 不満や要望を、職員に気軽に言うことができるか？

	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	52	12	5	2	71
関町	39	5	1	1	46
富士見台	26	6	0	0	32
大泉	60	26	2	5	93
計	177	49	8	8	242



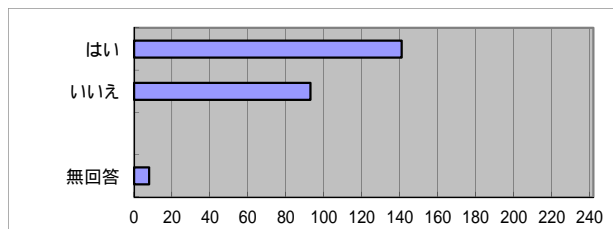
16 職員は、利用者の不満や要望に、きちんと対応しているか？

	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	58	10	1	2	71
関町	37	8	0	1	46
富士見台	27	5	0	0	32
大泉	73	15	0	5	93
計	195	38	1	8	242



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	いいえ		無回答	計
田柄	42	27	-	2	71
関町	36	9	-	1	46
富士見台	18	14	-	0	32
大泉	45	43	-	5	93
計	141	93	-	8	242



〔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	29	30	7	3	0	2	71
関町	21	21	2	1	0	1	46
富士見台	15	15	2	0	0	0	32
大泉	27	50	10	1	0	5	93
計	92	116	21	5	0	8	242

