

平成25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25年9月

【回答者数・回答率】

	配付数	回答数	回答率
田柄	88	70	80%
関町	65	40	62%
富士見台	50	29	58%
大泉	118	78	66%
計	321	217	68%

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。

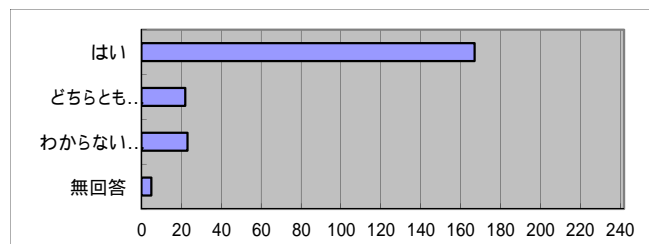
アンケート実施時は理解を容易にするため、平易な文言で説明を行っている。このため、下記項目には、質問項目の要旨を記載している。

【質問と回答】

(サービスの提供)

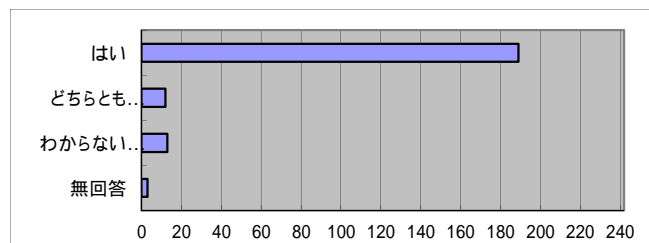
1 食事の献立や食事介助に満足しているか？

	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	54	7	8	1	70
関町	30	5	5	0	40
富士見台	28	1	0	0	29
大泉	55	9	10	4	78
計	167	22	23	5	217



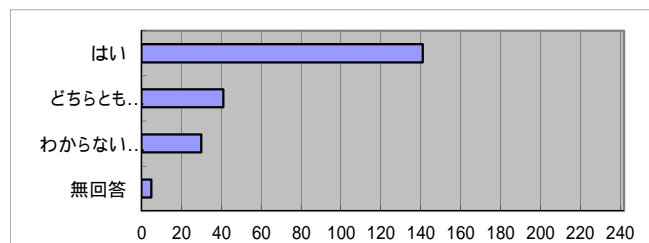
2 日常生活に必要な介助(排泄・入浴・移動等)は適切に提供されているか？

	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	63	4	2	1	70
関町	35	3	2	0	40
富士見台	29	0	0	0	29
大泉	62	5	9	2	78
計	189	12	13	3	217



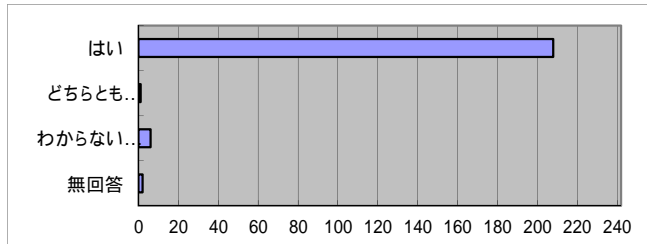
3 施設での生活はくつろげるものか(趣味活動等)？

	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	55	9	5	1	70
関町	27	9	4	0	40
富士見台	21	4	4	0	29
大泉	38	19	17	4	78
計	141	41	30	5	217



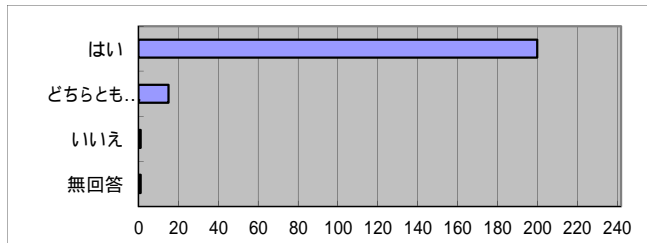
4 職員は日頃から、利用者の健康管理を適切に行っているか？

	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	66	1	2	1	70
関町	40	0	0	0	40
富士見台	29	0	0	0	29
大泉	73	0	4	1	78
計	208	1	6	2	217



5 病気やケガなどの緊急時の対応は、安心できるか？

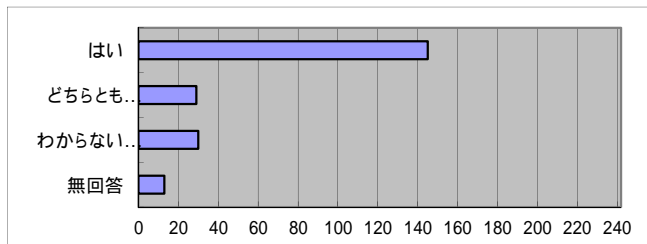
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	66	3	1	0	70
関町	39	1	0	0	40
富士見台	28	1	0	0	29
大泉	67	10	0	1	78
計	200	15	1	1	217



(利用者個人の尊重)

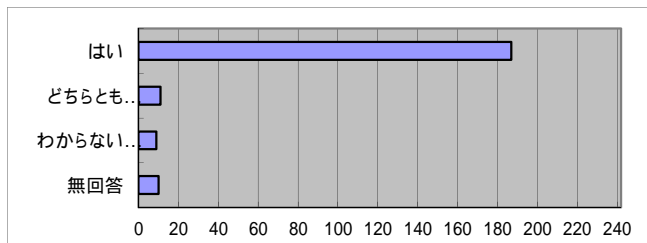
6 サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか？

	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	50	9	8	3	70
関町	25	5	9	1	40
富士見台	23	4	2	0	29
大泉	47	11	11	9	78
計	145	29	30	13	217



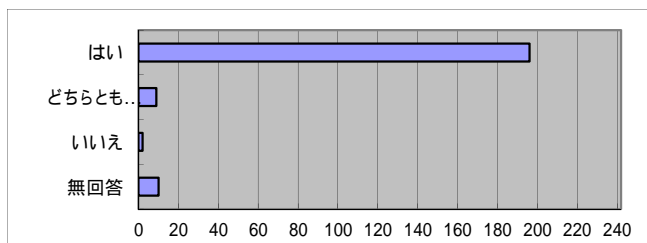
7 職員は、利用者の気持ちを尊重しているか？

	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	4	4	1	70
関町	37	1	1	1	40
富士見台	29	0	0	0	29
大泉	60	6	4	8	78
計	187	11	9	10	217



8 職員の言葉使いや態度は丁寧か？

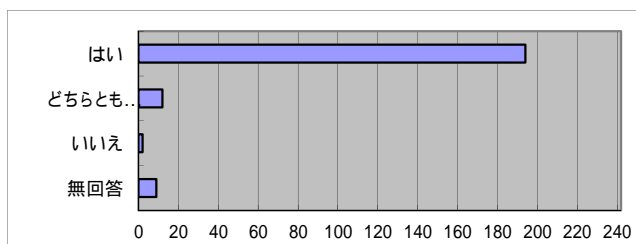
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
田柄	68	1	0	1	70
関町	38	0	1	1	40
富士見台	28	1	0	0	29
大泉	62	7	1	8	78
計	196	9	2	10	217



〔個別の計画(ケアプラン)〕

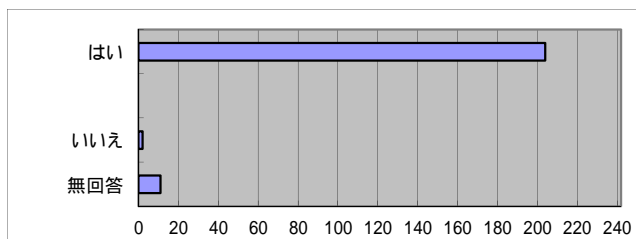
9 「個別の介護計画(ケアプラン)」に、利用者や家族の意見・要望は反映されているか？

	はい	どちらとも いえない	いい え	無回答	計
田柄	64	5	0	1	70
関町	39	0	1	0	40
富士見台	28	1	0	0	29
大泉	63	6	1	8	78
計	194	12	2	9	217



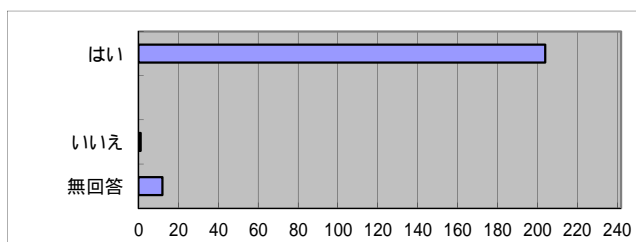
10 「個別の介護計画(ケアプラン)」について、施設から説明があったか？

	はい		いい え	無回答	計
田柄	68	-	1	1	70
関町	40	-	0	0	40
富士見台	28	-	0	1	29
大泉	68	-	1	9	78
計	204	-	2	11	217



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？

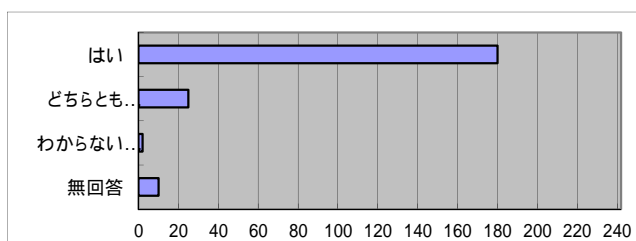
	はい		いい え	無回答	計
田柄	68	-	1	1	70
関町	40	-	0	0	40
富士見台	28	-	0	1	29
大泉	68	-	0	10	78
計	204	-	1	12	217



〔情報提供・不満・要望への対応〕

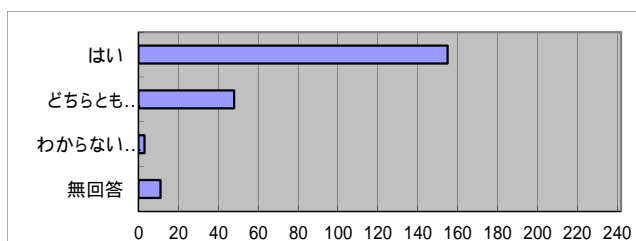
12 利用者の心身状況の変化等、家族にとって必要な情報は、施設から適切に伝えられているか？

	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	65	3	1	1	70
関町	36	4	0	0	40
富士見台	28	1	0	0	29
大泉	51	17	1	9	78
計	180	25	2	10	217



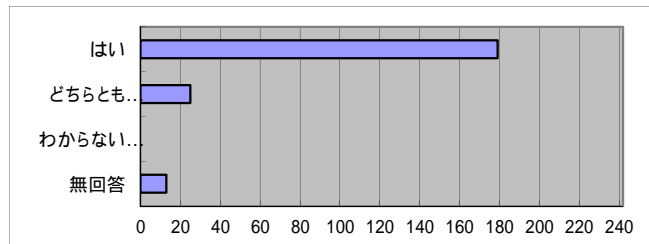
13 不満や要望を、職員に気軽に言うことができるか？

	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	55	13	1	1	70
関町	32	7	0	1	40
富士見台	25	4	0	0	29
大泉	43	24	2	9	78
計	155	48	3	11	217



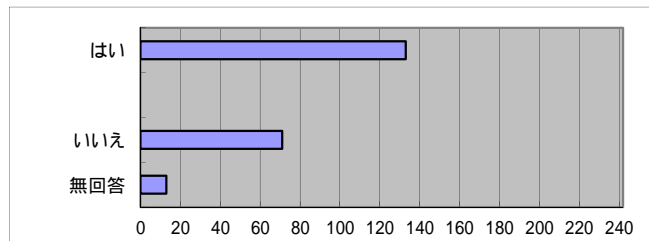
14 職員は、家族の不満や要望に、きちんと対応しているか？

	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	62	7	0	1	70
関町	37	2	0	1	40
富士見台	27	1	0	1	29
大泉	53	15	0	10	78
計	179	25	0	13	217



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	-	23	1	70
関町	31	-	8	1	40
富士見台	18	-	11	0	29
大泉	38	-	29	11	78
計	133	-	71	13	217



(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	36	25	7	2	0	0	70
関町	21	17	2	0	0	0	40
富士見台	14	13	0	0	0	2	29
大泉	22	43	5	0	0	8	78
計	93	98	14	2	0	10	217

