

<特定施設入居者生活介護>

問21 [事業者] 次の項目のうち、「特定施設入居者生活介護」を提供する上で重要だと思うものを5つ選択して下さい。

[利用者] 次の項目のうち、あなたが「特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）」を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切だと思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、下記口枠の中にご記入願います。

| 事業者自己評価 |    |        | 項目   | ユーザー評価 |        |    |
|---------|----|--------|--|--------|--------|----|
| 回数      | 件数 | 割合     |  | 回数     | 割合     | 順位 |
| ②       | 14 | 16.5%  | ① サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。     | 308    | 16.5%  | ①  |
| 8       | 3  | 3.5%   | ② 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。      | 55     | 2.9%   | 11 |
| 15      | 0  | 0.0%   | ③ 個人情報を絶対に外にもらさないこと。                       | 40     | 2.1%   | 12 |
| ⑤       | 8  | 9.4%   | ④ 利用料金が明朗で適正なこと。                           | 211    | 11.3%  | ④  |
| ④       | 10 | 11.8%  | ⑤ 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。         | 132    | 7.1%   | 7  |
| ①       | 16 | 18.8%  | ⑥ 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。                     | 283    | 15.2%  | ②  |
| 6       | 6  | 7.1%   | ⑦ 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。            | 213    | 11.4%  | ③  |
| 8       | 3  | 3.5%   | ⑧ 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。       | 135    | 7.2%   | 6  |
| 6       | 6  | 7.1%   | ⑨ 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。            | 35     | 1.9%   | 14 |
| 12      | 1  | 1.2%   | ⑩ 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。                    | 29     | 1.6%   | 15 |
| 12      | 1  | 1.2%   | ⑪ 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。 | 37     | 2.0%   | 13 |
| 11      | 2  | 2.4%   | ⑫ 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。     | 20     | 1.1%   | 16 |
| 12      | 1  | 1.2%   | ⑬ 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 | 79     | 4.2%   | 9  |
| ③       | 11 | 12.9%  | ⑭ 安定的かつ継続的に事業が運営されること。                     | 142    | 7.6%   | ⑤  |
| 15      | 0  | 0.0%   | ⑮ 立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）                 | 56     | 3.0%   | 10 |
| 8       | 3  | 3.5%   | ⑯ 運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。    | 92     | 4.9%   | 8  |
|         | 85 | 100.0% | 合計   | 1,867  | 100.0% |    |

比較(問21)

