

## 長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（施設種別）

評価機関名 有限会社医療福祉評価センター

事業所名称	社会福祉法人のぞみ会 特別養護老人ホームのぞみの杜
-------	---------------------------

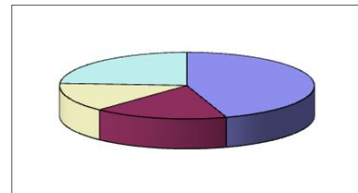
調査の対象・方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設から利用者家族へ、アンケートを配布してもらう。利用者家族が記入後アンケート用紙を、直接評価機関へ郵送してもらう。</li> </ul>
----------	--

調査実施期間	平成24年12月1日～平成25年1月31日
--------	-----------------------

利用者総数（人）	50
調査対象者数（人）	50
有効回答数（人）	26
回収率（%）	52%

アンケート結果平均

はい	282	45.0%
どちらとも いえない	122	17.0%
いいえ	22	14.0%
わからない	20	24.0%



総 評	<p>全体的に、「はい」という回答が多かった。しかし、「リハビリや機能回復のための訓練は、あなたにとって十分に行われていますか。」という項目に関しては、「どちらともいえない」という回答を占めている。</p>
-----	---

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（高齢者施設用）

事業所名称	特別養護老人ホーム のぞみの杜	有効回答数	26 人
-------	-----------------	-------	------

評価対象	No	質問項目	回 答	回答数	(%)	
全サービス共通項目						
施設の理念・基本方針	1	施設の理念や方針について、知っていますか。	はい		12 件	46 %
			どちらともいえない		6 件	23 %
			いいえ		5 件	19 %
			わからない		2 件	8 %
	2	【はいの場合】施設の方針は、自分にとって適切だと思いますか	はい		12 件	46 %
			どちらともいえない		1 件	4 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		0 件	0 %
職員の対応	3	職員は親切、丁寧に対応してくれますか。	はい		26 件	100 %
			どちらともいえない		0 件	0 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		0 件	0 %
	4	職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	はい		24 件	92 %
			どちらともいえない		0 件	0 %
			いいえ		1 件	4 %
			わからない		0 件	0 %
プライバシーへの配慮	5	「あなたが秘密にしたいこと」を他人に知られないように配慮してくれますか。	はい		15 件	58 %
			どちらともいえない		5 件	19 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		4 件	15 %
	6	職員が居室にはいるときにノック又は了解を求めますか。	はい		11 件	42 %
			どちらともいえない		5 件	19 %
			いいえ		2 件	8 %
			わからない		0 件	0 %
利用者の意向の尊重	7	職員はあなた(あなたの意思)を大切にしてくれますか。	はい		20 件	77 %
			どちらともいえない		4 件	15 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		0 件	0 %
	8	施設の中では「自分のしたいことができる雰囲気」がありますか。	はい		10 件	38 %
			どちらともいえない		7 件	27 %
			いいえ		1 件	4 %
			わからない		2 件	8 %
	9	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい		19 件	73 %
			どちらともいえない		2 件	8 %
			いいえ		1 件	4 %
			わからない		1 件	4 %

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（高齢者施設用）

事業所名称	特別養護老人ホーム のぞみの杜	有効回答数	26 人			
苦情受け付けの方法等	10	苦情がある場合の受付や解決の仕組みについて、説明がありましたか。	はい		16 件	62 %
			どちらともいえない		4 件	15 %
			いいえ		1 件	4 %
			わからない		3 件	12 %
不満や要望への対応	11	不満や要望を気軽に話すことができますか。	はい		12 件	46 %
			どちらともいえない		9 件	35 %
			いいえ		2 件	8 %
			わからない		2 件	8 %
職員間の連携・サービスの標準化	12	職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれますか。	はい		16 件	62 %
			どちらともいえない		5 件	19 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		1 件	4 %
職員間の連携・サービスの標準化	13	あなたが要望したことが他の職員にも伝わっていますか。	はい		11 件	42 %
			どちらともいえない		8 件	31 %
			いいえ		1 件	4 %
			わからない		3 件	12 %
職員間の連携・サービスの標準化	14	職員はみな同じように接触してくれますか（職員によって言うことやすることに違いがありませんか）。	はい		14 件	54 %
			どちらともいえない		7 件	27 %
			いいえ		1 件	4 %
			わからない		0 件	0 %
事故の発生	15	施設の中で怪我をしたことがありますか。	はい		16 件	62 %
			どちらともいえない		2 件	8 %
			いいえ		7 件	27 %
			わからない		1 件	4 %
事故の発生	16	【はいの場合】怪我をした後の対応は適切でしたか。	はい		16 件	62 %
			どちらともいえない		2 件	8 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		0 件	0 %
入所に当たっての説明【過去1年以内に利用開始した場合】	17	この施設の利用を始める前に、施設での生活や支援の内容についてわかりやすい説明がありましたか。	はい		17 件	65 %
			どちらともいえない		2 件	8 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		0 件	0 %
入所に当たっての説明【過去1年以内に利用開始した場合】	18	実際に入所してみても、説明どおりでしたか。	はい		15 件	58 %
			どちらともいえない		4 件	15 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		1 件	4 %

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（高齢者施設用）

事業所名称	特別養護老人ホーム のぞみの杜	有効回答数	26 人
-------	-----------------	-------	------

個別サービス項目						
食事	19	食事はおいしいですか。	はい		13 件	50 %
			どちらともいえない		5 件	19 %
			いいえ		1 件	4 %
			わからない		0 件	0 %
食事	20	食事は楽しい雰囲気 で取ることができま すか。	はい		8 件	31 %
			どちらともいえない		10 件	38 %
			いいえ		1 件	4 %
			わからない		1 件	4 %
入浴	21	お風呂の回数や時間 には満足しています か。	はい		12 件	46 %
			どちらともいえない		5 件	19 %
			いいえ		4 件	15 %
			わからない		0 件	0 %
排泄	22	あなたが希望する ときにトイレへ連れて 行ってもらったり、 おむつ交換をして もらえますか。	はい		11 件	42 %
			どちらともいえない		5 件	19 %
			いいえ		1 件	4 %
			わからない		2 件	8 %
余暇・自由時間	23	自由時間には、外出 や趣味の活動などの 好きなことができ ていますか。	はい		12 件	46 %
			どちらともいえない		4 件	15 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		0 件	0 %
機能訓練	24	リハビリや機能回復 のための訓練は、あ なたにとって十分に 行われていますか。	はい		1 件	4 %
			どちらともいえない		9 件	35 %
			いいえ		1 件	4 %
			わからない		5 件	19 %
健康管理	25	体調が悪いと訴えた ときには、すぐに職 員が対応してくれ ますか。	はい		22 件	85 %
			どちらともいえない		0 件	0 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		0 件	0 %
所持金・預かり 金の管理	26	小遣い等必要な金銭 については、自分の 考えでつかうこと ができますか。	はい		5 件	19 %
			どちらともいえない		2 件	8 %
			いいえ		2 件	8 %
			わからない		3 件	12 %

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（高齢者施設用）

事業所名称	特別養護老人ホーム のぞみの杜	有効回答数	26 人
-------	-----------------	-------	------

項目	質問	回答	件数	割合
地域交流	27 地域の方やボランティアの方との交流は、あなたにとって十分に行われていますか。	はい	4 件	15 %
		どちらともいえない	5 件	19 %
		いいえ	0 件	0 %
		わからない	4 件	15 %
施設の環境	28 お部屋や食堂は、いつも清潔で、温度や明るさもあなたにとってちょうどよいですか。	はい	16 件	62 %
		どちらともいえない	3 件	12 %
		いいえ	2 件	8 %
		わからない	0 件	0 %
	29 トイレや浴室は、いつも清潔で、安全に使用することができますか。	はい	15 件	58 %
		どちらともいえない	1 件	4 %
		いいえ	2 件	8 %
		わからない	1 件	4 %

（各項目に関する自由意見）

- 問6 ・多床室で、入口はいつも開いている。状態の悪い人もいるので、廊下からも様子がわかるようにしてあると思う。
- 問13 ・時々連絡等が伝わっていない事がある。
- 問15 ・屋上で体操をしていて、転んで腰を痛めた  
 ・転倒による大腿部骨折他（他1名）  
 ・骨折
- 問16 ・家族への連絡、主治医の意見、救急病院での受診、入院まで施設の看護師がずっと付き添って安心です。  
 ・入院もしましたが、早めに退院し、後のリハビリもよくしていただき、今は歩けるようになっております。  
 ・病院につれて行って下さる。
- 問19 ・最近おいしくなった
- 問21 ・希望は毎日お風呂に入りたい
- 問24 ・設備がない
- 問25 ・訴えることはできないので、注意して様子を見、よく対応してもらってます。
- 問26 ・軽い認知がある為、お金はもたせてない。必要な時は連絡あり。
- 問28 ・食堂はもっと明るくしてほしい（夕食）
- 問29 ・浴室の安全面に不安がある、便座が汚い時がある

## 長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（高齢者施設用）

事業所名称	特別養護老人ホーム のぞみの杜	有効回答数	26 人
-------	-----------------	-------	------

### （自由意見）

- 意思表示のできない母に、笑顔での声かけ、細やかな配慮で接してくれ、家族が安心して預けることができる施設です。心から感謝しています。
- 10年以上利用しておりますので、職員の方々も顔見知りでよくしていただいています。施設はとても明るく清潔で気持ち良く、行事も色々あるので本人も楽しいようです。
- 毎日スタッフの皆様には多忙な中、よくしていただいています。介護職員がもう少し増員できるといいと思います。
- 入所者の数に対して、職員の数が少なく感じる。
- 全体的によく対応してもらっています。
- 要介護5で食事以外は寝ていることが多いですが、施設の対応には不満はありません。
- いつも声かけなど温かい心で接して下さり、心も身体もとても安定していてありがたいです。入浴もひげそり、洗面など本当に健康でいられる為の日常の一つ一つのお世話に頭が下がります。とても安心です。
- いつも気持ちの良い対応をで感謝しています。ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
- 皆さん感じがよく接して下さり、安心しております。
- 本人は殆ど寝ている(ベッドに横になっている)時間が多く、体調の良し悪しも訴えることができないので、皮膚の状態等が悪いままの時がある。気づいた人が薬を塗ってほしい。
- 高齢者が好きなヨーグルト、プリン、ヤクルト等 2日に1回位は食事につけてほしい。