

## 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	特別養護老人ホーム 老福荘
-------	---------------

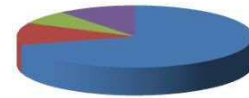
調査の対象・方法	<p>対象者：利用者全員</p> <p>方法：利用者家族へ郵送で送り、無記名のまま施設へ郵送してもらう。</p>
----------	--

調査実施期間	令和2年11月9日～12月23日
--------	------------------

アンケート結果平均

利用者総数（人）	90
調査対象者数（人）	90
有効回答数（人）	46
回収率（%）	51

はい	720件	71.0%
どちらとも いえない	101件	9.0%
いいえ	86件	8.0%
わからない	108件	10.0%



総 評	<p>「職員は親切、丁寧に対応してくれますか。」という項目が「はい」の回答が多かった。</p>
-----	---

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（障害児・者施設用）

事業所名称	特別養護老人ホーム老福荘	有効回答数	46 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		19 件	41 %
			どちらともいえない		6 件	13 %
			いいえ		11 件	24 %
			わからない		3 件	7 %
			無回答		7 件	15 %
	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		19 件	41 %
			どちらともいえない		0 件	0 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		3 件	7 %
			無回答		24 件	52 %
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		42 件	91 %
			どちらともいえない		2 件	4 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		0 件	0 %
			無回答		2 件	4 %
	4	職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	はい		38 件	83 %
			どちらともいえない		4 件	9 %
			いいえ		1 件	2 %
			わからない		2 件	4 %
			無回答		1 件	2 %
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		20 件	43 %
			どちらともいえない		8 件	17 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		10 件	22 %
			無回答		8 件	17 %
	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		23 件	50 %
			どちらともいえない		4 件	9 %
			いいえ		4 件	9 %
			わからない		9 件	20 %
			無回答		6 件	13 %
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		30 件	65 %
			どちらともいえない		5 件	11 %
			いいえ		1 件	2 %
			わからない		4 件	9 %
			無回答		6 件	13 %
	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		16 件	35 %
			どちらともいえない		6 件	13 %
			いいえ		3 件	7 %
			わからない		11 件	24 %
			無回答		10 件	22 %

利用者の意向の尊重	9	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい		27件	59%
			どちらともいえない		5件	11%
			いいえ		3件	7%
			わからない		5件	11%
			無回答		6件	13%
	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		22件	48%
			どちらともいえない		7件	15%
			いいえ		2件	4%
			わからない		6件	13%
			無回答		9件	20%
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		29件	63%
			どちらともいえない		8件	17%
			いいえ		3件	7%
			わからない		3件	7%
			無回答		3件	7%
	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		31件	67%
			どちらともいえない		6件	13%
			いいえ		0件	0%
			わからない		2件	4%
			無回答		7件	15%
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		16件	35%
			どちらともいえない		10件	22%
			いいえ		1件	2%
			わからない		10件	22%
			無回答		9件	20%
	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		27件	59%
			どちらともいえない		6件	13%
			いいえ		1件	2%
			わからない		8件	17%
			無回答		4件	9%
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		10件	22%
			どちらともいえない		1件	2%
			いいえ		23件	50%
			わからない		4件	9%
			無回答		8件	17%
	16	【はいの場合】怪我をした後の対応は適切でしたか。	はい		10件	22%
			どちらともいえない		0件	0%
			いいえ		1件	2%
			わからない		3件	7%
			無回答		32件	70%

入所・利用に当たっての説明【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		36件	78%
			どちらともいえない		0件	0%
			いいえ		0件	0%
			わからない		1件	2%
			無回答		9件	20%
	18	実際に入所・利用してみて、説明どおりでしたか。	はい		30件	65%
			どちらともいえない		4件	9%
			いいえ		0件	0%
			わからない		2件	4%
			無回答		10件	22%

個別サービス項目

食事	19	食事はおいしく、楽しくたべられますか。	はい		18件	39%
			どちらともいえない		1件	2%
			いいえ		0件	0%
			わからない		12件	26%
			無回答		15件	33%
	20	食事は楽しい雰囲気で行うことができますか。	はい		16件	35%
			どちらともいえない		4件	9%
			いいえ		0件	0%
			わからない		12件	26%
			無回答		14件	30%
入浴	21	お風呂の回数や時間には満足していますか。	はい		21件	46%
			どちらともいえない		2件	4%
			いいえ		1件	2%
			わからない		10件	22%
			無回答		12件	26%
余暇・自由時間	22	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ますか。	はい		15件	33%
			どちらともいえない		2件	4%
			いいえ		0件	0%
			わからない		13件	28%
			無回答		16件	35%
健康管理	23	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		26件	57%
			どちらともいえない		1件	2%
			いいえ		1件	2%
			わからない		6件	13%
			無回答		12件	26%
所持金・預かり金の管理	24	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		14件	30%
			どちらともいえない		5件	11%
			いいえ		3件	7%
			わからない		7件	15%
			無回答		17件	37%
地域交流	25	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		12件	26%
			どちらともいえない		8件	17%
			いいえ		0件	0%
			わからない		10件	22%
			無回答		16件	35%

施設の環境	26	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		23 件	50 %
			どちらともいえない		4 件	9 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		5 件	11 %
			無回答		14 件	30 %
	27	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		24 件	52 %
			どちらともいえない		1 件	2 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		8 件	17 %
			無回答		13 件	28 %

### <各項目に対しての自由意見>

(問1)利用者本位の福祉

(問1)家族把握している。

(問3)多忙の中、配慮していただきありがとうございました。

(問3)親身になって家族の気持ちを理解してくれました。

(問4) コロナ禍の為、面会が玄関先で行っているため、最近の状況がわかりません。

(問7)家族の要望に対して

(問15)転倒

(問15)骨折

(問15)怪我というか、体にあざがありました。

(問16)施設側も原因がわからなかったのか、原因もわからないままでした。追及もできませんでした。

(問18)私が接した方は、皆立派でした。関心しています。

(問19)胃ろうです

(問19)主人は満足しています。

(問19)運動会の時の家族へのおべんとうは、手作りで味付けも家庭的で、バランスよくて素晴らしい、最高です。

(問20)少人数でゆっくり家庭的な感じがよい。家で生活している雰囲気です。とても満足しています。

(問21)チームワークでスタッフさんが一生懸命頑張っておられます。

(問21)食事時に見ている感じがした。

(問22)テレビも好きな時間にみえています。ゆったりのんびり過ごすことができ、リラックスしています。

(問22)今はコロナ感染症で中止。

(問22)カラオケ

(問23)声かけをしてくれて、すぐに的確に対応してもらいました。

(問24)コロナ以前は、施設にお菓子やさんが来てくれて、お買い物感覚が味わえる所が素敵です。

(問25)コロナ以前は、中学校の生徒さんの踊りを披露してくれたりして、若者との交流で盛り上がりました。

## <自由意見>

- ・今回のアンケートはコロナ禍の為、面会については玄関で行っていますので、回答内容は参考になるかどうかわかりません。先日、老福荘の民営化に関する説明会があり、引き続き白寿会で行っていただきたいと思います。
- ・コロナの終息を祈り、普通に面会できるようになればいいなあと思います。職員の皆様の健康に気を付けてください。
- ・2019年8月以降、コロナの影響で訪問できていませんので、お答えできないことが多いです。
- ・感謝しかないです。
- ・コロナ感染の中、職員の方大変でおられたと思います。何か月も面会ができない場合、スナップ写真を同封していただき、様子を伺うことができ、感謝しております。あと何年ほど生きられるかわかりませんが、穏やかな日々を願っています。
- ・コロナ大変ですね。いつも大変な中、色んなイベントを考えて対応してくれます。受診についても、本当に色々とお世話になっています。今後もよろしくお願いします。
- ・質問項目については本人ではなく、代理で答えていますので、「わからない」にチェックさせていただきました。
- ・コロナ面会自粛期間中の面会場所と施設の改善
- ・個別サービス項目については、家族の視点から見ると、全く問題なくきちんとされていると思います。
- ・悩み事がある時は、何でも相談できる職員さん、スタッフさんに恵まれています。ひとつひとつちゃんと聞いてくれます。家族の気持ちを優先してくれて、優しく丁寧に対応してもらい、助かりました。気持ちが楽になりました。施設長さんが施設内でも道ですれ違った時も、笑顔で挨拶してくれるのが、とても気持ちいいです。元気もらっています。施設長さん、運転手さん、職員さん、スタッフさんのやさしさが入所者の家族にも伝わっているこの施設は、快適で安心・安全な施設だと思います。施設に対する信頼感が月日を重ねるごとに増してきました。
- ・代理で記入しましたが、よくわかりません。皆様にはよくして頂いています。体調が悪かったので、本当に助かりました。感謝いたします。
- ・発熱時が誤嚥時の対応等いつもきちんと対応していただき、とても感謝しています。ありがとうございます。お見舞いの度に気付くのですが、目やにや手足の爪が伸びていますので、処置をお願いします。
- ・若い職員の方が多く、元気、活気があると感じています。ここに入所できて本当に感謝しています。今後も変わらず対応していただきたいと思っています。ありがとうございます。
- ・日頃の施設の方の対応、利用家族にも施設内の様子が解るように写真を送ってくれたり、大変なお世話の中、安心して預けることができ、ただ感謝しております。
- ・日頃の対応などで、よく勉強されているなど感じております。食事など特にそう思います。どうぞ今後ともよろしくご指導くださいませ。