

# 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びざん
-------	--------------

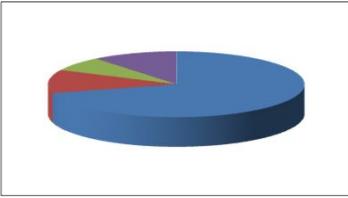
調査の対象・方法	調査票の配布は、施設にお願いする。利用者自身が回答できる人には、書いてもらい、回答で難しい人へは家族へ依頼を行う。回収は、施設にお願いし、評価機関で集計を行う。
----------	--

調査実施期間	平成25年12月1日～平成25年12月15日
--------	------------------------

利用者総数（人）	80
調査対象者数（人）	80
有効回答数（人）	53
回収率（%）	66

アンケート結果平均

はい	857件	71.0%
どちらとも いえない	140件	12.0%
いいえ	86件	7.0%
わからない	131件	10.0%



総 評	ほとんどの項目が「はい」の回答が一番多かった。項目の意味が難しい箇所もあり、無回答の回答もあった。
-----	---

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びざん	有効回答数	53 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		24 件	45 %
			どちらともいえない		7 件	13 %
			いいえ		6 件	11 %
			わからない		10 件	19 %
	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		25 件	47 %
			どちらともいえない		3 件	6 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		4 件	8 %
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		47 件	89 %
			どちらともいえない		4 件	8 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		1 件	2 %
	4	職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	はい		44 件	83 %
			どちらともいえない		5 件	9 %
			いいえ		1 件	2 %
			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		33 件	62 %
			どちらともいえない		7 件	13 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		6 件	11 %
	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		28 件	53 %
			どちらともいえない		10 件	19 %
			いいえ		4 件	8 %
			わからない		4 件	8 %
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		42 件	79 %
			どちらともいえない		3 件	6 %
			いいえ		1 件	2 %
			わからない		1 件	2 %
	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		27 件	51 %
			どちらともいえない		9 件	17 %
			いいえ		2 件	4 %
			わからない		6 件	11 %
	9	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい		39 件	74 %
			どちらともいえない		2 件	4 %
			いいえ		3 件	6 %
			わからない		4 件	8 %

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びざん	有効回答数	53 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		30 件	57 %
			どちらともいえない		4 件	8 %
			いいえ		5 件	9 %
			わからない		6 件	11 %
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		32 件	60 %
			どちらともいえない		11 件	21 %
			いいえ		2 件	4 %
			わからない		3 件	6 %
	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		35 件	66 %
			どちらともいえない		6 件	11 %
			いいえ		1 件	2 %
			わからない		5 件	9 %
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		27 件	51 %
			どちらともいえない		10 件	19 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		7 件	13 %
	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の違いがありませんか）。	はい		34 件	64 %
			どちらともいえない		4 件	8 %
			いいえ		3 件	6 %
			わからない		5 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		14 件	26 %
			どちらともいえない		0 件	0 %
			いいえ		34 件	64 %
			わからない		2 件	4 %
	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	30 %
			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 %
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		40 件	75 %
			どちらともいえない		1 件	2 %
			いいえ		1 件	2 %
			わからない		1 件	2 %
	18	実際に入所してみて、説明どおりでしたか。	はい		33 件	62 %
			どちらともいえない		6 件	11 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		3 件	6 %

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びざん	有効回答数	53 人
-------	--------------	-------	------

個別サービス項目						
食事	19	食事はおいしいですか。	はい		23 件	43 %
			どちらともいえない		7 件	13 %
			いいえ		1 件	2 %
			わからない		6 件	11 %
	20	食事は楽しい雰囲気 で取ることができますか。	はい		24 件	45 %
			どちらともいえない		8 件	15 %
			いいえ		1 件	2 %
			わからない		6 件	11 %
入浴	21	お風呂の回数や時間 には満足していますか。	はい		29 件	55 %
			どちらともいえない		3 件	6 %
			いいえ		4 件	8 %
			わからない		6 件	11 %
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		30 件	57 %
			どちらともいえない		4 件	8 %
			いいえ		1 件	2 %
			わからない		4 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		22 件	42 %
			どちらともいえない		7 件	13 %
			いいえ		1 件	2 %
			わからない		5 件	9 %
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		19 件	36 %
			どちらともいえない		6 件	11 %
			いいえ		5 件	9 %
			わからない		6 件	11 %
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		36 件	68 %
			どちらともいえない		2 件	4 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		4 件	8 %
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		19 件	36 %
			どちらともいえない		3 件	6 %
			いいえ		3 件	6 %
			わからない		10 件	19 %

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びざん	有効回答数	53 人
-------	--------------	-------	------

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		24 件	45 %
			どちらともいえない		3 件	6 %
			いいえ		2 件	4 %
			わからない		6 件	11 %
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		33 件	62 %
			どちらともいえない		1 件	2 %
			いいえ		3 件	6 %
			わからない		4 件	8 %
施設の環境	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		28 件	53 %
			どちらともいえない		2 件	4 %
			いいえ		2 件	4 %
			わからない		6 件	11 %