

# 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)

評価機関名	福祉総合評価機構
-------	----------

事業所名称	対馬老人ホーム
-------	---------

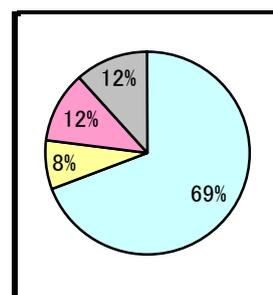
調査の対象・方法	<p>対象： 対馬老人ホームの入所者</p> <p>方法： 対象者へ直接聞き取り。 調査用紙をまとめて事業所より評価機関へ郵送、回収。</p>
----------	---

調査実施期間	2009年12月29から 2010年1月18日まで
--------	---------------------------

アンケート結果平均

利用者総数	60 人
調査対象者数	60 人
有効回答数	31 人
回収率	52 %

はい	528 件	69%
どちらともいえない	59 件	8%
いいえ	88 件	12%
わからない	88 件	12%



総 評	<p>利用者調査結果から、まず全般的に職員の対応に高い評価がある。中でもプライバシーへの配慮、意思の尊重、傾聴の姿勢は特に高評価である。このことは、事業所が利用者が入所し生活する中で最も重要である個人の尊厳が重視し、職員がそのことを理解して個別に支援していることを意味しており、事業所の優れた点といえる。</p> <p>次に個別サービスでは、食事がおいしく楽しい雰囲気である、お風呂、健康管理、預かり金の管理、施設の環境等に満足の声が多い。このことから利用者がホームでの生活に不便がなく満足した毎日を送っておられることが推察できる。</p> <p>ただし、事業所の理念に関する理解や、苦情受付の方法、利用開始時の説明、余暇・自由時間の過ごし方には「どちらともいえない」「いいえ」「わからない」の回答が多く、これからの課題も見えてくる。</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	対馬老人ホーム	有効回答数	31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。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 38.7%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 16.1%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 38.7%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		12件	38.7%	
	はい															
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
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。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 25.8%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 6.5%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> <tr><td>非該当</td><td style="width: 61.3%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		非該当		8件	25.8%
はい																
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
非該当																
職員の対応	3	職員は親切、丁寧に対応してくれますか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 93.5%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		29件	93.5%	
	はい															
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
4	職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 87.1%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 6.5%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		27件	87.1%		
はい																
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
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。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 61.3%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 9.7%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 19.4%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 9.7%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		19件	61.3%	
	はい															
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
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。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 93.5%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		29件	93.5%		
はい																
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
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。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 87.1%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 6.5%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 6.5%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		27件	87.1%	
	はい															
	どちらともいえない															
いいえ																
わからない																
無回答																
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。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 61.3%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 12.9%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 12.9%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 9.7%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		19件	61.3%		
はい																
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
9	困ったことを相談できる職員がいますか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 48.4%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 12.9%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 19.4%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 16.1%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		15件	48.4%		
はい																
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
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。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 22.6%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 32.3%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 38.7%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		7件	22.6%	
			はい													
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
1件	3.2%															

## 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	対馬老人ホーム		有効回答数	31人												
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。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #e0f2f1;">はい</td><td style="width: 61.3%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #fff9c4;">どちらともいえない</td><td style="width: 6.5%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #ffe0b2;">いいえ</td><td style="width: 12.9%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #bdbdbd;">わからない</td><td style="width: 16.1%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #f5f5f5;">無回答</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		19件	61.3%	
	はい															
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
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。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #e0f2f1;">はい</td><td style="width: 67.7%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #fff9c4;">どちらともいえない</td><td style="width: 9.7%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #ffe0b2;">いいえ</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #bdbdbd;">わからない</td><td style="width: 12.9%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #f5f5f5;">無回答</td><td style="width: 6.5%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		21件	67.7%		
はい																
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
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。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #e0f2f1;">はい</td><td style="width: 48.4%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #fff9c4;">どちらともいえない</td><td style="width: 9.7%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #ffe0b2;">いいえ</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #bdbdbd;">わからない</td><td style="width: 35.5%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #f5f5f5;">無回答</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		15件	48.4%	
	はい															
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
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)。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #e0f2f1;">はい</td><td style="width: 71.0%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #fff9c4;">どちらともいえない</td><td style="width: 9.7%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #ffe0b2;">いいえ</td><td style="width: 6.5%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #bdbdbd;">わからない</td><td style="width: 6.5%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #f5f5f5;">無回答</td><td style="width: 6.5%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		22件	71.0%		
はい																
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
事故の発生	15	施設の中で怪我をしたことがありますか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #e0f2f1;">はい</td><td style="width: 35.5%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #fff9c4;">どちらともいえない</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #ffe0b2;">いいえ</td><td style="width: 61.3%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #bdbdbd;">わからない</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #f5f5f5;">無回答</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		11件	35.5%	
	はい															
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
16	【はいの場合】怪我をした後の対応は適切でしたか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #e0f2f1;">はい</td><td style="width: 32.3%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #fff9c4;">どちらともいえない</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #ffe0b2;">いいえ</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #bdbdbd;">わからない</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #f5f5f5;">無回答</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #000000;">非該当</td><td style="width: 64.5%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		非該当		10件	32.3%
はい																
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
非該当																
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。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #e0f2f1;">はい</td><td style="width: 22.6%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #fff9c4;">どちらともいえない</td><td style="width: 9.7%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #ffe0b2;">いいえ</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #bdbdbd;">わからない</td><td style="width: 19.4%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #f5f5f5;">無回答</td><td style="width: 45.2%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		7件	22.6%	
	はい															
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
18	実際に入所してみて、説明どおりでしたか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #e0f2f1;">はい</td><td style="width: 29.0%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #fff9c4;">どちらともいえない</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #ffe0b2;">いいえ</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #bdbdbd;">わからない</td><td style="width: 19.4%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #f5f5f5;">無回答</td><td style="width: 48.4%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		9件	29.0%		
はい																
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
個別サービス項目																
食事	19	食事はおいしいですか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #e0f2f1;">はい</td><td style="width: 77.4%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #fff9c4;">どちらともいえない</td><td style="width: 16.1%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #ffe0b2;">いいえ</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #bdbdbd;">わからない</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #f5f5f5;">無回答</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		24件	77.4%	
	はい															
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																
20	食事は楽しい雰囲気で行うことができますか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #e0f2f1;">はい</td><td style="width: 77.4%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #fff9c4;">どちらともいえない</td><td style="width: 6.5%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #ffe0b2;">いいえ</td><td style="width: 12.9%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #bdbdbd;">わからない</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #f5f5f5;">無回答</td><td style="width: 3.2%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		24件	77.4%		
はい																
どちらともいえない																
いいえ																
わからない																
無回答																

## 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	対馬老人ホーム		有効回答数	31人		
入浴	21	お風呂の回数や時間には満足していますか。	はい		27件	87.1%
			どちらともいえない		3件	9.7%
			いいえ		0件	0.0%
			わからない		0件	0.0%
			無回答		1件	3.2%
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		10件	32.3%
			どちらともいえない		1件	3.2%
			いいえ		2件	6.5%
			わからない		0件	0.0%
			無回答		18件	58.1%
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		14件	45.2%
			どちらともいえない		2件	6.5%
			いいえ		9件	29.0%
			わからない		1件	3.2%
			無回答		5件	16.1%
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		9件	29.0%
			どちらともいえない		2件	6.5%
			いいえ		5件	16.1%
			わからない		3件	9.7%
			無回答		12件	38.7%
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		23件	74.2%
			どちらともいえない		3件	9.7%
			いいえ		1件	3.2%
			わからない		2件	6.5%
			無回答		2件	6.5%
所持金・預り金の管理	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		23件	74.2%
			どちらともいえない		0件	0.0%
			いいえ		2件	6.5%
			わからない		4件	12.9%
			無回答		2件	6.5%
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		17件	54.8%
			どちらともいえない		5件	16.1%
			いいえ		2件	6.5%
			わからない		4件	12.9%
			無回答		3件	9.7%
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		27件	87.1%
			どちらともいえない		1件	3.2%
			いいえ		2件	6.5%
			わからない		0件	0.0%
			無回答		1件	3.2%
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		24件	77.4%
			どちらともいえない		1件	3.2%
			いいえ		4件	12.9%
			わからない		0件	0.0%
			無回答		2件	6.5%

## 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	対馬老人ホーム	有効回答数	31人
-------	---------	-------	-----

### その他自由意見

- ・ 皆さんに親切にさせていただいて、何もありません。
- ・ 何も不満はありません。ありがたいです。
- ・ 寮母さんが良くしてくれるので安心しています。
- ・ 特にないです。いつも良くしてもらっています。
- ・ 別にありません。これ以上望むことはありません。
- ・ 人はどう思っているか分からないけど、私はいいホームに入れてもらったと喜んでいる。
- ・ 友達と話す時間がもっとほしい。
- ・ お金がないことが気にかかる。
- ・ いつも皆さんに良くさせていただいています。ありがとうございます。欲を言えば、普通のご飯が一度でいいからおいしく食べたいです。
- ・ みんなが使うトイレをもう少しきれいに使ってほしい。
- ・ 時々、食事の時、生野菜をもう少し出してほしいと思います。
- ・ 常に声かけしてほしい。