

福祉サービス第三者評価結果報告書(平成28年度)

年 月 日

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 104-0061

所在地 東京都中央区銀座8-11-11TK銀座8丁目ビル

評価機関名 株式会社医療福祉経営研究所

認証評価機関番号

機構 07 - 180

電話番号 03-3289-0882

代表者氏名 薄井 照人



以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	②			
	③			
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】			
評価対象事業所名称	特別養護老人ホーム古川親水苑指定短期入所生活介護事業所	指定番号	1372307205	
事業所連絡先	〒	134-0013		
	所在地	東京都江戸川区江戸川5丁目4番2号 特別養護老人ホーム古川親水苑		
	TEL	03-5667-1211		
事業所代表者氏名	高井 豊			
契約日	2016年 9月 1日			
利用者調査票配付日(実施日)	2016年 12月 5日			
利用者調査結果報告日	2017年 1月 16日			
自己評価の調査票配付日	2016年 10月 19日			
自己評価結果報告日	2017年 1月 17日			
訪問調査日	2017年 1月 18日			
評価合議日	2017年 1月 18日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・聞き取り調査当日の昼食は、試食を兼ねて利用者と同じ食事をとらせていただきました。 ・本人聞き取り調査を補完する目的で滞在調査を実施しました。 ・滞在調査では、調査員が定時間施設内をラウンドし、生活や活動の様子を拝見する中で、利用者の意向を可能な範囲で把握しました。 ・職員の自己評価では、オリジナルの回答シートを用意し、階層別の評点分布だけでなく、より問題点を特定しやすいように集計結果をまとめて、事業所に報告しました。 			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

本報告書の内容のうち、

- 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。 クリア

29年 4月 7日

事業者代表者氏名

特別養護老人ホーム 古川親水苑
施設長 高井 豊



《事業所名：特別養護老人ホーム古川親水苑指定短期入所生活介護事業所》

調査対象

事業者と協議し比較的コミュニケーションに支障がなく意向確認ができる25名を選定し、個別の聞き取りを実施しました。対象者の内訳は男性8名、女性17名。

調査方法

・一人30分程度、施設内で聞き取り調査を実施。事前に施設側に対象者の特性を所定のシートにまとめていただき、参考としました。

利用者総数

117

共通評価項目による調査対象者数
 共通評価項目による調査の有効回答者数
 利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
	25	25
	25	25
0.0	21.4	21.4

利用者調査全体のコメント

- ・標準手法である利用者ご本人に対する聞き取り調査を実施しました。
- ・聞き取り調査を補完する目的で聞き取り調査の当日に合わせて滞在調査と、家族アンケートも実施しました。
- ・聞き取り調査当日の昼食は、給食の試食も兼ねて、利用者と同じ献立の昼食を食堂で一緒にとらせていただきました。
- ・滞在調査では、担当評価者がお昼を挟む一定時間、施設内をラウンドし、作業や活動の様子を拝見する中で、利用者の意向を可能な範囲で把握しました。
- ・総合的な事業所に対する評価は、利用者本人の聞き取り調査では「大変満足」「満足」と回答した方は76%と高い満足度が示されています。

場面観察方式の調査結果

調査の視点：「日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

評価機関としての調査結果

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

--

利用者調査結果

コメント欄を必ず入力してください

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	17	3	5	0
「はい」と回答された方は68%です。「どちらともいえない」と回答された方は12%、「いいえ」と回答された方は20%、「無回答・非該当」はいませんでした。「おいしく食べている」、「満足している」との声も挙がっていますが、「おいしいときとそうでないときがある」「味はもっと濃いほうがいい」といった声も挙がっています。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	23	1	0	1
「はい」と回答された方は92%と非常に高い満足度が示されています。「どちらともいえない」と回答された方は4%、「いいえ」と回答された方は一人もいませんでした。「無回答・非該当」は4%でした。「丁寧によくやってくれます」「よくしてくれるので心配ないです」といった声が挙がっています。その一方で、「たまにコール呼んでも来ない」などの声も挙がっています。				
3. 施設の生活はくつろげるか	20	2	3	0
「はい」と回答された方は80%と高い満足度が示されています。「どちらともいえない」と回答された方は8%、「いいえ」と回答された方は12%でした。「テレビを見て一人でいるときがいい」、「気楽に過ごしている」などの声が挙がっています。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	17	5	3	0
「はい」と回答された方は68%です。「どちらともいえない」と回答された方は20%、「いいえ」と回答された方は12%でした。「あまり丈夫ではないのでよく見てくれる」、「よく声をかけてくれる」との声も挙がっていますが、「見ているんだろうけど、聞いてはくれない」「聞いてくれる人とそうでない人」といった声も挙がっています。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	23	1	0	1
「はい」と回答された方は92%と非常に高い満足度が示されています。「どちらともいえない」と回答された方は4%、「いいえ」と回答された方は一人もいませんでした。「無回答・非該当」は4%でした。「きれいに掃除してくれています」といった声が挙がっています。その一方で、「隅々まではきれいではない」などの声も挙がっています。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	21	2	1	1
「はい」と回答された方は84%と非常に高い満足度が示されています。「どちらともいえない」と回答された方は8%、「いいえ」と回答された方は4%、「無回答・非該当」は4%でした。「特に気にならない」「適切だと思う」といった意見がある一方で、「言い方がちょっときついな」といった声も挙がっています。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	22	0	0	3
「はい」と回答された方は88%と非常に高い満足度が示されています。「どちらともいえない」、「いいえ」と回答された方は一人もいませんでした。「無回答・非該当」は12%でした。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	11	0	0	14
「はい」と回答された方は44%、「どちらともいえない」、「いいえ」と回答された方は一人もいませんでした。「無回答・非該当」は56%でした。「そういうことはないからね」「あまり良く知らない」といった意見が多く、「無回答・非該当」の割合が多くなっています。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	19	5	1	0
「はい」と回答された方は76%と満足度が示されています。「どちらともいえない」と回答された方は20%、「いいえ」と回答された方は4%でした。「今の生活に満足しています」「みな親切です」といった声も挙がっていますが、その一方で、「いい時もあるし悪い時もある」などの声も挙がっています。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	22	1	2	0
「はい」と回答された方は88%と非常に高い満足度が示されています。「どちらともいえない」と回答された方は4%、「いいえ」と回答された方は8%でした。「特に侵害されていることはない」、「ちゃんとノックしてから入る」などの声も挙がっています。				
11. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	3	0	9	13
「はい」と回答された方は12%、「どちらともいえない」と回答された方はいませんでした。「いいえ」と回答された方は36%、「無回答・非該当」は52%でした。「分からない」といった意見が多く挙がっており、「無回答・非該当」の割合が高くなっています。				
12. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	1	0	3	21
「はい」と回答された方は4%、「どちらともいえない」と回答された方はいませんでした。「いいえ」と回答された方は12%、「無回答・非該当」は84%でした。「聞いたことがない」といった意見が多く挙がっており、「無回答・非該当」の割合が高くなっています。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	14	2	2	7
<p>「はい」と回答された方は56%、「どちらともいえない」と回答された方は8%、「いいえ」と回答された方は8%、「無回答・非該当」は28%でした。「不満に思うことがない」といった意見が多く挙がっており、「いいえ」と「無回答・非該当」の割合が多くなっています。</p>				
14. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	0	0	22	3
<p>「はい」、「どちらともいえない」と回答された方は一人もいませんでした。「いいえ」と回答された方は88%、「無回答・非該当」は12%でした。「聞いたことがない」といった意見が多く挙がっており、「いいえ」と「無回答・非該当」の割合が多くなっています。</p>				