

| | |
|------|--|
| 施設番号 | |
| 施設名 | |

「利用者に対する調査」結果報告書(平成29年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

年 月 日

社会福祉法人東京優貴会 特別養護老人ホーム古川親水苑
施設長 高井 豊 殿

郵便番号 140-0001

所在地 東京都品川区北品川4-7-35御殿山トラスタワー9階

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 03-5422-7938

代表者氏名 薄井 照人



以下のとおり調査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 | | 福祉 | |
| | ② | | 福祉 | |
| | ③ | | | |
| | ④ | | | |
| | ⑤ | | | |
| 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 | | | |
| 事業所連絡先 | 〒 | 132-0013 | | |
| | 所在地 | 東京都江戸川区江戸川5-4-2 | | |
| | TEL | 03-5567-1211 | | |
| 事業所代表者氏名 | 高井 豊 | | | |
| 契約日 | 2017 年 11 月 1 日 | | | |
| 利用者調査票配付日(実施日) | 2017 年 11 月 27 日 | | | |
| 利用者調査結果報告日 | 2018 年 2 月 23 日 | | | |
| 調査結果合議日 | 2017 年 11 月 27 日 | | | |
| コメント (利用者調査の工夫点、補助者・専門家等の活用などを記入) | ・利用者調査は利用者の状況に応じて、調査票による聞き取り調査を行いました。調査を補完する目的で家族アンケートを行いました。 | | | |

評価機関から上記及び別紙の調査結果を含む調査結果報告書を受け取りました。

20 年 4 月 20 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



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24名の利用者を選定し、個別の聞き取り調査を実施しました。対象者の内訳は男性7名・女性17名、70歳代16.6%、80歳代33.4%、90歳以上33.3%、無記入16.7%。

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

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 |
|-------|------|-----|
| | 24 | 24 |
| | 24 | 24 |
| | 0.0 | 0.0 |

利用者調査全体のコメント

・総合的な感想において、「大変満足」「満足」と回答した方が合わせて79%、「どちらともいえない」と回答した方が17%と、高い満足度が示されています。
 ・個々の設問に対する回答状況を見ると、「はい」の回答率が14設問中8設問にて70%以上となっています。その一方で、問11(ケアプランについての要望把握)、問12(ケアプランの説明にわかりやすさ)、問14(第三者委員の周知)については、他の設問に比べ、ポイントが低い状況です。
 ・自由記述欄には、「良くしていただいている」「満足している」といった肯定的な意見が多く上がっています。その一方で、食事内容、日中の過ごし方についての要望も寄せられています。

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

| 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 | 16 | 4 | 4 | 0 |
| 「はい」と回答した方は68%で、「美味しい、量も十分」「色んなメニューが出る」「栄養を考えてくれる」と言った声が寄せられています。「どちらともいえない」と回答した方は17%、「いいえ」と回答した方は17%、「無回答・非該当」は0%です。 | | | | |
| 2. 日常生活に必要な介助を受けているか | 23 | 0 | 0 | 1 |
| 「はい」と回答した方は96%と非常に高い満足度が示されており、「よくやってくれている」「ナースコール押せばすぐ来てくれる」と言った声が寄せられています。「どちらともいえない」「いいえ」と回答した方は一人もいませんでした。「無回答・非該当」は4%です。 | | | | |
| 3. 施設の生活はくつろげるか | 17 | 4 | 2 | 1 |
| 「はい」と回答した方は71%で一定の満足度が示されており、「自由にできている」「レクが楽しい」「体操、ボランティアさんの歌や踊りが楽しい」「部屋でテレビを見ている」と言った声が寄せられています。「どちらともいえない」と回答した方は17%、「いいえ」と回答した方は8%、「無回答・非該当」は4%です。 | | | | |
| 4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか | 17 | 1 | 5 | 1 |
| 「はい」と回答した方は71%で一定の満足度が示されており、「普段から話しかけてくれる」「よくやってくれる」と言った声が寄せられています。「どちらともいえない」と回答した方は4%、「いいえ」と回答した方は21%、「無回答・非該当」は4%です。 | | | | |
| 5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか | 23 | 1 | 0 | 0 |
| 「はい」と回答した方は96%と非常に高い満足度が示されており、「いつも綺麗にしてくれている」「掃除の担当の人がいる」「トイレも綺麗で気持ちが良い」と言った声が寄せられています。「どちらともいえない」と回答した方は4%、「いいえ」と回答した方は一人もいませんでした。「無回答・非該当」は0%です。 | | | | |

| | | | | |
|--|----|---|---|----|
| 6. 職員の接遇・態度は適切か | 21 | 2 | 0 | 1 |
| 「はい」と回答した方は88%と高い満足度が示されており、「気になることはない」「皆さん優しい」「良い人ばかり」と言った声が寄せられています。「どちらともいえない」と回答した方は8%、「いいえ」と回答した方は一人もいませんでした。「無回答・非該当」は4%です。 | | | | |
| 7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか | 21 | 0 | 0 | 3 |
| 「はい」と回答した方は88%と高い満足度が示されており、「看護師さんがよくやってくれる」「毎朝検温してくれ、薬もやってくれるっている」と言った声が寄せられています。「どちらともいえない」、「いいえ」と回答した方は一人もいませんでした。「無回答・非該当」は12%です。 | | | | |
| 8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか | 2 | 0 | 1 | 21 |
| 「はい」と回答した方は8%です。「どちらともいえない」と回答した方は一人もおらず、「いいえ」と回答した方は4%でした。「無回答・非該当」は88%となっており、「揉め事がないから分からない」「そういうのがないから分かりません」といった声が寄せられています。 | | | | |
| 9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか | 22 | 2 | 0 | 0 |
| 「はい」と回答した方は92%と非常に高い満足度が示されており、「皆さん優しいです」「本当に幸せです」「良くしてくれる」と言った声が寄せられています。「どちらともいえない」と回答した方は8%、「いいえ」と回答した方は一人もいませんでした。「無回答・非該当」は0%です。 | | | | |
| 10. 利用者のプライバシーは守られているか | 22 | 0 | 1 | 1 |
| 「はい」と回答した方は92%と非常に高い満足度が示されており、「そう思います」と言った声が寄せられています。「どちらともいえない」と回答した方は一人もおらず、「いいえ」と回答した方は4%でした。「無回答・非該当」は4%です。 | | | | |
| 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 | 7 | 0 | 1 | 16 |
| 「はい」と回答した方は29%にとどまっており、「よく分からない」「言う機会がない」と言った声が寄せられています。「どちらともいえない」と回答した方は一人もおらず、「いいえ」と回答した方は4%でした。「無回答・非該当」は67%です。 | | | | |
| 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 | 2 | 0 | 1 | 21 |
| 「はい」と回答した方は17%にとどまっており、「担当の人がしてくれた」と言った声の一方で、「覚えていない」「分からない」と言った声が寄せられています。「どちらともいえない」と回答した方は一人もおらず、「いいえ」と回答した方は8%でした。「無回答・非該当」は75%です。 | | | | |

| | | | | |
|---|----|---|---|----|
| 13. 利用者の不満や要望は対応されているか | 12 | 2 | 1 | 9 |
| <p>「はい」と回答した方は50%で、「もし言えばやってくれる」「特に困ることもない」と言った声の一方で、「我慢してしまう」と言った声も寄せられています。「どちらともいえない」と回答した方は8%、「いいえ」と回答した方は4%です。「無回答・非該当」は38%です。</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 | 4 | 0 | 9 | 11 |
| <p>「はい」と回答した方は17%で、「知りません」「聞いたことがない」と言った声が寄せられています。「どちらともいえない」と回答した方は一人もおらず、「いいえ」と回答した方は38%に上っています。「無回答・非該当」は45%です。</p> | | | | |