

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(平成30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
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御殿山トラストタワー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		経営	
	③		福祉	
	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	郵便番号	134-0013		
	所在地	東京都江戸川区江戸川5丁目4番2		
	電話番号	03-5667-1211		
事業所代表者氏名	高井 豊			
契約日	2019年 3月 1日			
利用者調査票配付日(実施日)	2019年 3月 11日			
利用者調査結果報告日	2019年 3月 31日			
調査結果合議日	2019年 3月 31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)	<ul style="list-style-type: none"> ・本人聞き取り調査の対象者が全体の3割にとどまったため、補完する目的で滞在調査を実施しました。 ・滞在調査では、3名の調査員がお昼をはさむ一定時間、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。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。 			

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。

事業者代表者氏名

2019年 3月 31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



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た。対象者の内訳は男性7名、女性16名、無記入2名。年齢は80歳未満8%、80歳代52%、90歳以上36%、無記入4%でした。

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

120

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
	25	25
	25	25
0.0	20.8	20.8

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(%)

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88%と満足度が示されています。
- ・自由記述では21名の方から率直な意見が寄せられており、「とても親切に良くしてくれます」といったコメントや、「もう少し利用者同士の会話がほしい」といった意見が見られました。

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	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	24	1	0	0
「はい」と回答された方は96%と非常に高い満足度が示されました。「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。「美味しいよ。作る人から見れば大変よ」という意見や「いい食事です。色んな物を食べさせて頂いています」というコメントが寄せられています。				
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	23	2	0	0
「はい」と回答された方は92%と非常に高い満足度が示されました。「どちらともいえない」と回答された方は8%、「いいえ」と回答された方は一人もいませんでした。「お風呂も寝たままで気持ち良く入れてもらってます。コールはその時すぐはダメな時もあるけど、来てくれます」という意見や「自分で出来ることはしている」というコメントが寄せられています。				
3. 施設の生活はくつろげるか	22	3	0	0
「はい」と回答された方は88%と高い満足度が示されました。「どちらともいえない」と回答された方は12%、「いいえ」と回答された方は一人もいませんでした。「エプロンたたみ・お茶碗拭き。仕事があると気が紛れる。前はカラオケをやっていた。できればやりたい」という意見や「大抵、部屋の中だね。まあ退屈は退屈だね。窓開けても毎日同じ景色なのよね」というコメントが寄せられています。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	22	3	0	0
「はい」と回答された方は88%と高い満足度が示されました。「どちらともいえない」と回答された方は12%、「いいえ」と回答された方は一人もいませんでした。「きめ細かくよくやって下さる」という意見や「自分から声はかけてるのよ」というコメントが寄せられています。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	24	0	0	1

<p>「はい」と回答された方は96%と非常に高い満足度が示されました。「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」と回答された方は4%でした。「掃除の人がいると思うよ」という意見や「いつも清潔にしてくれます」というコメントが寄せられています。</p>				
6. 職員の接遇・態度は適切か	23	2	0	0
<p>「はい」と回答された方は92%と非常に高い満足度が示されました。「どちらともいえない」と回答された方は8%、「いいえ」と回答された方は一人もいませんでした。「皆さん良いです。悪い言葉とか態度の方はいいないです」という意見や「色々います。よく声かけしてくれる人、そうでない人」というコメントが寄せられています。</p>				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	24	0	0	1
<p>「はい」と回答された方は96%と非常に高い満足度が示されました。「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」と回答された方は4%でした。「ここは介護士さんも看護師さんも信頼できる」という意見や「具合が悪くなったことはないので分からない」というコメントが寄せられています。</p>				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	8	0	0	17
<p>「はい」と回答された方は32%で、「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」と回答された方は68%でした。「ケンカなんか見たことはない。大きい声を出す方には職員が対応してます」という意見や「皆仲良しなので、ないです」というコメントが寄せられています。</p>				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	23	1	0	1
<p>「はい」と回答された方は92%と非常に高い満足度が示されました。「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」と回答された方は4%でした。「思います。優しいです」という意見や「職員さんもよくやってくれるんだけどね。だから嬉しいけど、もう少し話ができればいいと思うの」というコメントが寄せられています。</p>				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	25	0	0	0
<p>全員の方が「はい」と回答されており、非常に高い満足度が示されました。「それは大丈夫です」という意見や「普通の家みたい。気を遣ってくれる」というコメントが寄せられています。</p>				
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	10	0	1	14
<p>「はい」と回答された方は40%、「いいえ」と回答された方は4%、「無回答・非該当」と回答された方は56%でした。「詳しくはまだ話してないですけど、プラン表は子どもがいる時にもらった」という意見や「あんまりないね。話をする機会がないのよ」というコメントが寄せられています。</p>				
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	8	1	2	14

「はい」と回答された方は32%、「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%、「無回答・非該当」と回答された方は56%でした。「教えてもらってはいいない」という意見や「どうなのかしら。忘れちゃったかもしれないわ」というコメントが寄せられています。

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	15	3	1	6
------------------------	----	---	---	---

「はい」と回答された方は60%、「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4%、「無回答・非該当」と回答された方は24%でした。「頼むと必ずやってくれます」という意見や「困ってることはないです」というコメントが寄せられています。

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	2	1	14	8
------------------------------------------	---	---	----	---

「はい」と回答された方は8%、「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56%、「無回答・非該当」と回答された方は32%でした。「第三者委員はやってますね」という意見や「そういうのは知らないわね」というコメントが寄せられています。