

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(2023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	[Redacted]		
	②			
	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	〒	134-0013		
	所在地	東京都江戸川区江戸川5丁目4番2号		
	TEL	03-5667-1211		
事業所代表者氏名	高井 豊			
契約日	2024年	1月	10日	
利用者調査票配付日(実施日)	2024年	2月	26日	
調査結果合議日	2024年	2月	26日	
利用者調査結果報告日	2024年	3月	28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)	・聞き取り調査は、事業者と協議し、比較的交流コミュニケーションに支障がなく、意向確認ができる利用者を選定いただきました。			

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。

2024年 4月 5日

事業者代表者氏名 特別養護老人ホーム 古川親水苑 印
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26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7名、女性19名。

調査方法

一人15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
	26	26
	26	26
0.0	100.0	100.0

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とらせていただきました。
- ・総合的な事業所に対する評価は「大変満足」「満足」と回答した方は73%でした。
- ・個々の設問については、14設問中7設問で「はい」と回答した方が80%以上と満足度が示されています。
- ・日頃感じている施設に対する意見・要望などの自由回答では、15名の方がコメントを寄せており、「本当に良くしてくれます。皆良くしてくれる。」「幸せなのよ。ここにいると。感心してます。」「などの声が寄せられています。

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	23	3	0	0
「はい」と回答した方は89%と高い満足度が示されており、「いつも美味しい。味付けも良い。量も良いんじゃないですか。」とい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11%です。				
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	24	1	0	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、「安心できます。すぐ来てくれて安心する。」とい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%、「無回答・非該当」の方は4%です。				
3. 施設の生活はくつろげるか	22	4	0	0
「はい」と回答した方は85%と高い満足度が示されており、「大体は好きなように過ごせている。」とい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15%です。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	18	4	4	0
「はい」と回答した方は70%と満足度が示されており、「毎朝のように「今日はどうですか?」「元気ですか?」って聞いてくれます。」とい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15%、「いいえ」の方は15%です。				

5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	25	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、「まめに綺麗にしてくれますよ。シーツ交換とか。」といった声が寄せられています。「無回答・非該当」と回答した方は4%です。				
6. 職員の接遇・態度は適切か	20	5	1	0
「はい」と回答した方は77%と満足度が示されており、「良くしてもらっている。」とい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19%、「いいえ」の方は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	17	3	3	3
「はい」と回答した方は65%となり、「足痛くなったとき、湿布とか塗り薬とか付けてくれます。」とい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12%、「いいえ」の方は11%、「無回答・非該当」の方は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	15	5	1	5
「はい」と回答した方は58%となり、「どちらともいえない」と回答した方は19%、「いいえ」と回答した方は4%、「無回答・非該当」の方は19%です。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	22	4	0	0
「はい」と回答した方は85%と高い満足度が示されており、「安心して過ごせます。」とい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15%です。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	21	2	0	3
「はい」と回答した方は81%と高い満足度が示されており、「どちらともいえない」と回答した方は8%、「無回答・非該当」の方は11%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	4	0	1	21
「はい」と回答した方は15%となり、「いいえ」と回答した方は4%、「無回答・非該当」の方は81%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	4	0	0	22
「はい」と回答した方は15%となり、「無回答・非該当」の方は85%です。				
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	21	4	0	1
「はい」と回答した方は81%と高い満足度が示されており、「今は不満はない。大丈夫。でも伝えたらやってくれるよ。」とい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15%、「無回答・非該当」の方は4%です。				
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	8	0	6	12
「はい」と回答した方は31%となり、「いいえ」と回答した方は23%、「無回答・非該当」の方は46%です。				