

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(令和3年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2022 年 3 月 18 日

社会福祉法人瑞光会
瑞江特別養護老人ホーム施設長 高崎 賢一 殿

郵便番号 171-0014

所在地 豊島区池袋2-23-23 白鳥ハイツ102号

評価機関名 特定非営利活動法人 福祉推進機構アシスト

認証評価機関番号

機構 07 - 177

電話番号 03-6906-5231

代表者氏名 理事長 島田 久平

印

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		修了者番号
	①	沼野 芳夫	H1001028
	②	中澤 朋江	H0502029
	③	島田 久平	H0702042
	④		
	⑤		
	⑥		
福祉サービス種別	指定介護老人福祉施設		
調査対象事業所名称	瑞江特別養護老人ホーム		
事業所連絡先	郵便番号	132-0011	
	所在地	東京都江戸川区瑞江1丁目3番12号	
	電話番号	03-3679-3759	
事業所代表者氏名	施設長 高崎 賢一		
契約日	2021 年 8 月 6 日		
利用者調査票配布日(実施日)	2021 年 10 月 28 日		
利用者調査結果報告日	2022 年 3 月 3 日		
調査結果合議日	2021 年 12 月 20 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)	コロナ禍に対応するため、事前に施設と十分話し合い、ズーム対応も含めて聞き取り調査を実施した。在籍者80人中、調査が可能な20人に対し調査員3人で実施し、全員から有効回答を得た。調査に当たっては、事前に調査に際しての留意点等について説明を受け、プライバシーにも配慮して行った。		

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。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

調査対象

全利用者80人中、調査が可能な20人に対し調査を実施し全員から有効回答を得た。対象者は男6人、女14人。年齢層は80歳未満5人、80歳代10人、90歳以上5人。要介護度は1が1人、3が7人、4が9人、5が3人である。

調査方法

3人の調査員が、利用者と1対1の聞き取り調査を行った。調査に当たっては、事前に事業者と十分協議し、聞き取り調査にあたり留意すべき事項等について説明を受け、利用者の意向がより把握できるよう工夫して実施した。調査票は共通評価項目を使用した。

利用者総数

80

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
20		20
20		20
25.0	0.0	25.0

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

総合的な満足度では、「大変満足」2人、「満足」11人で、合わせて10人(65%)の利用者が満足と答えている。一方、「どちらともいえない」は6人(30%)、「不満」1人(5%)で「大変不満」はいない。日頃感じている施設に対する意見・要望では、「こんなに良くしてもらっていて、もったいないです」、「この年齢(90歳以上)で楽しく過ごさせてもらっています」、「毎日が楽しいです。言いたいことを言えています。満足です」、「今は我慢して寝ているだけです。たまに子供が会いに来てくれるので安心です」などの声が寄せられている。個別の質問では、「病気やけがへの対応」、「食事に満足しているか」、「日常の介護を受けているか」の項目で8割以上の利用者が「はい」と答えている。

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	2	2	0
「はい」80%、「どちらともいえない」20%、「いいえ」10%である。自由意見では、「いつも完食しています。おいしいです」、「自分の好きなものたまには出ます」、「歯ごたえのあるものを食べたいです。明太子が好きなのでたまには出してほしいです」、「歯がないから食べられるものが限られます」、「味が薄いです。ご飯が多いです」などの声が寄せられている。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	16	2	1	1
「はい」80%、「どちらともいえない」10%、「いいえ」5%、「無回答」5%である。自由意見では、「人手の問題はありますが現状で良いです」、「今のままで良いです」、「ナースコールを押すことはできますが、なかなかすぐには来てくれないこともあります」などの声が寄せられている。				
3. 施設の生活はくつろげるか	10	4	4	2
「はい」50%、「どちらともいえない」20%、「いいえ」20%、「無回答」10%である。自由意見では、「みんなで遊ぶのが楽しいです」、「ラジオを聞いたり食堂でテレビを見ています。月に一度くらい外の散歩に出られます」、「テレビなどですが、皆さん良い人なので楽しく過ごしています」、「コロナ禍ですが、自分の好きな趣味をして自由に生活を送っています」、「できれば、タオルを畳んだりおしぼりの整理などやらしてもらいたいです」、「例えば、トランプなどをやる機会があればよいと思います」などの声が寄せられている。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	14	3	1	2
「はい」70%、「どちらともいえない」30%、「いいえ」5%である。自由意見では、「声かけはよくあります」、「朝は言ってくれますが…聞いてくれません」などの声が寄せられている。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	15	1	2	2
「はい」75%、「どちらともいえない」5%、「いいえ」10%、「無回答」10%である。自由意見では、「自分の家と同じなので、整理されていると思います」、「もうちょっときれいだと良いです」などの声が寄せられている。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	14	2	1	3
「はい」70%、「どちらともいえない」10%「無回答」5%、「いいえ」15%である。はいない。自由意見では、「もったいないくらい優しくしてくれます」、「威張っている人はいません」、「丁寧すぎる場合があります」、「気になります」、「ひどい人もいます」などの声が寄せられている。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	17	0	1	2
「はい」85%、「いいえ」5%、「無回答」10%である。、「どちらともいえない」はいない。自由意見では、「すぐに対応してくれます」、「怪我をしたことはないですが大丈夫だと思います」、「必要な対応をしてくれます」、「自分で気をつけるしかないです」などの声が寄せられている。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	13	5	0	2
「はい」65%、「どちらともいえない」25%、「無回答」10%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「いさかひやいじめなどのケースはありません」、「もめごとはないです」、「大きな声でおしゃべりをする人がいるのに、対応してくれない時があります」、「私は関係ないです。一人でいるのが好きだから・・・」などの声が寄せられている。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	14	3	1	2
「はい」70%、「どちらともいえない」15%、「いいえ」5%、「無回答」10%である。自由意見では、「大切にされていると思います」、「皆さん良い方です」、「普通です」などの声が寄せられている。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	16	1	1	2
「はい」80%、「どちらともいえない」5%、「いいえ」5%、「無回答」10%である。自由意見では、「守ってくれています」、「もう少し気を配って欲しいです」などの声が寄せられている。				
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	6	6	6	2
「はい」30%、「どちらともいえない」30%、「いいえ」30%「無回答」10%である。自由意見では、「話し合うことはできています」、「娘の話も聞いてくれます」、「家族なども特に希望はないです。満足しています」、「要望を聞かれたことも見たこともないです」などの声が寄せられている。				
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	9	3	6	2
「はい」45%、「どちらともいえない」15%、「いいえ」30%、「無回答」10%である。自由意見では、「わかりやすいです」、「分かりにくいときは聞き返しています」、「計画書を見たことはないです」などの声が寄せられている。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	15	2	2	1
<p>「はい」75%、「どちらともいえない」10%、「いいえ」10%、「無回答」5%である。はいない。自由意見では、「やってくれると思います」、「要望などはないので問題はありません」などの声が寄せられている。</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	3	6	10	1
<p>「はい」15%、「どちらともいえない」30%、「いいえ」50%、「無回答」5%である。自由意見では、「職員以外に話すことはないのて・・・」、「医師もいるので、特に外部の人に相談することはないです」、「一切知りませんでした」などの声が寄せられている。</p>				