

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(令和5年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2023 年 10 月 6 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 185-0012

所在地 東京都国分寺市本町二丁目11番5号 矢野ビル401号

特定非営利活動法人 ごとくの会

評価機関名

認証評価機関番号

機構 04 - 111

電話番号 042-359-5355

代表者氏名 理事長 戸塚政男



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	鎌田 啓子	福祉	H1202055
②	下地清文	福祉	H1002050	
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)			
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1-3-12		
	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	2023 年 8 月 30 日			
利用者調査票配布日(実施日)	2023 年 8 月 30 日			
利用者調査結果報告日	2023 年 9 月 22 日			
調査結果合議日	2023 年 9 月 15 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)	調査は評価員2名と協力調査員1名の計3名で、共通評価項目に沿って、利用者1対1の面接方式で行った。調査にあたっては、利用者のプライバシーに配慮しつつ、設問の主旨をわかりやすく説明しながら利用者の意見を聞き取った。			

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。

2023 年 10 月 18 日

事業者代表者氏名 施設長 高崎 賢一 印



利用者調査【特別養護老人ホーム】

事業所名	瑞江特別養護老人ホーム
調査対象	施設と協議の上、聞き取り可能な利用者20名を調査対象として、個別に面接調査を実施した。内訳は女性17名、男性3名で、年齢層は85歳～90歳未満と90歳以上がそれぞれ7名と最も多かった。
調査方法	施設より提出された名簿に従い、あらかじめ用意された面接場所に利用者を個別に案内してもらい、評価者が共通評価項目の内容に則った問いかけをして、利用者本人の意向を聞き取る方法でおこなった。

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
	25.0	25

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

総合的な評価は「大変満足」15.0%、「満足」25.0%、「どちらともいえない」45.0%、「不満」5.0%、「大変不満」は無く、「無回答」10.0%であった。40.0%が満足の評価をしている。評価項目で「はい」の回答がもっとも多かったのは「施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか」70.0%で、ついで「食事の献立や食事介助などに満足しているか」65.0%、次に「日常生活に必要な介助を受けているか」と「職員は日常的に、健康状態を気にかけているか」がともに55.0%であった。「いいえ」の回答が多かったのは「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」40.0%、「個別の計画作成時に、利用者や家族の要望を聞かれているか」35.0%であり、「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」は80.0%が「無回答非該当」であった。事業所に対する意見・要望については、満足している、ありがたいという感謝の言葉が聞かれたが、職員はいつも「忙しい」と言っているので話ができない、扱い方が乱暴なのでもっと大事にしてもらいたいとの意見もあった。

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	13	3	3	1
「はい」と回答した人は65.0%、「どちらともいえない」15.0%、「いいえ」15.0%、「無回答非該当」は5.0%である。自由意見は普通に美味しい(5件)、美味しく食べている(5件)、味付けも悪くないなどの声が聞かれたが、季節の果物や刺身が食べたい、おかずは細かく刻んであり食材が分からず美味しくない、時間が無いとせかされるので食事が楽しくないとの意見もあった。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	11	3	1	5
「はい」と回答した人は55.0%、「どちらともいえない」15.0%、「いいえ」5.0%、「無回答非該当」は25.0%である。自由意見は入浴介助だけ受けている、トイレ介助だけ受けている、頼むとすぐやってくれるなどの声が聞かれたが、コールボタンを押しても来てくれない、自分でできるので介助はしてもらっていない(7件)との意見もあった。				
3. 施設の生活はくつろげるか	10	6	0	4

「はい」と回答した人は50.0%、「どちらともいえない」30.0%、「いいえ」は無し、「無回答非該当」は20.0%である。自由意見はテレビを見る(5件)読書(4件)パズルをしてる、新聞を読んでも、寝てるなどの声が多く聞かれたが、テレビやラジオが個別にあると良いと思う、声を出して歌いたい、機能訓練をもっとやりたいとの意見も聞かれた。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	11	5	1	3
「はい」と回答した人は55.5%、「どちらともいえない」25.0%、「いいえ」5.0%、「無回答非該当」は15.0%である。自由意見は職員によっては声かけしてくれる、皆さん親切(2件)などの声が聞かれたが、元気で具合の悪い所がないので声かけは無いとの声もあった。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	14	3	2	1
「はい」と回答した人は70.0%、「どちらともいえない」15.0%、「いいえ」10.0%、「無回答非該当」は5.0%である。自由意見は施設内は清潔で明るくサッパリしてきれいになっているとの声が多くあったが、部屋の周囲が汚れている、ベッドの下が汚い、ゴミを拾う事があるなどの声も聞かれた。				
6. 職員の接遇・態度は適切か	10	8	0	2
「はい」と回答した人は50.0%、「どちらともいえない」40.0%、「いいえ」は無し、「無回答非該当」は10.0%である。自由意見は職員は丁寧に親切な人ばかりとの声が聞かれたが、職員の個人差が大きく見下すような言葉遣いの人や乱暴な言葉遣いの人もいるなどの声もあった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	10	2	0	8
「はい」と回答した人は50.0%、「どちらともいえない」10.0%、「いいえ」は無し、「無回答非該当」は40.0%である。自由意見は具合が悪くなった時に対応してくれた(4件)、看護師が親切なので安心(2件)などの声が聞かれたが、具合が悪くなったことが無いので分からない(5件)との声もあった。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	7	2	0	11
「はい」と回答した人は35.0%、「どちらともいえない」10.0%、「いいえ」は無し、「無回答非該当」は55.0%である。自由意見はいさかいやトラブルは無いので分からない(11件)との声が多かったが、その時はきちんと対応してくれると思うとの声もあった。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	10	7	2	1
「はい」と回答した人は50.0%、「どちらともいえない」35.0%、「いいえ」10.0%、「無回答非該当」は5.0%である。自由意見は皆さんいい人ばかり(3件)、話を聞いてくれる、気持ちを大切にしてくれるとの声があったが、忙しい時は集中するので職員は大変で無理、、忙しいので話す間がない(2件)、あまり話したことは無い(2件)などの声も聞かれた。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	7	6	3	4
「はい」と回答した人は35.0%、「どちらともいえない」30.0%、「いいえ」15.0%、「無回答非該当」は20.0%である。自由意見はある程度守られている、入浴は同性介助であるという声がある一方、トイレ介助の時にトイレのドアを閉めない(3件)、トイレ介助を頼んだらオムツでするように言われた、排泄介助や入浴介助は同性介助ではない、声の大きい職員がいて利用者情報や個人的会話が聞こえるので困るなどの声があった。				
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	2	7	8

<p>「はい」と回答した人は15.0%、「どちらともいえない」10.0%、「いいえ」35.0%、「無回答非該当」は40.0%である。自由意見は希望を聞かれたことがある、家族が聞かれていると思うという声が聞かれたが、話し合いをしたことは無い(8件)などの声もあった。</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	2	1	1	16
<p>「はい」と回答した人は10.0%、「どちらともいえない」5.0%、「いいえ」5.0%、「無回答非該当」は80.0%である。自由意見は説明して良い方法を考えてくれている、親切で分かりやすかったという声がある一方、、自分では聞いていないので分からないなどの声も聞かれた。</p>				
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	8	7	0	5
<p>「はい」と回答した人は40.0%、「どちらともいえない」35.0%、「いいえ」は無し、「無回答非該当」は25.0%である。自由意見は不満に思ったことは無い(3件)、職員は話しやすいので相談に乗ってくれる、お願いすればやってくれる、言えばやってくれるがちょっと待ってが多く職員は忙しすぎるなどの声が聞かれた。</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	4	8	5
<p>「はい」と回答した人は15.0%、「どちらともいえない」20.0%、「いいえ」40.0%、「無回答非該当」は25.0%である。自由意見は聞いたことは無い(4件)との声ともに、相談できることを知っているなどの声も聞かれた。</p>				