

施設番号	K
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書【令和6年度】
(東京都特別養護老人ホーム経営支援補助)

2024年 11月 18日

社会福祉法人 瑞光会
特別養護老人ホーム 瑞江特別養護老人ホーム
施設長 高崎 賢一 殿

〒 101-0041
所在地 東京都千代田区神田須田町1丁目9番
神田須田町プレイス203号

評価機関名 株式会社 福祉規格総合研究所

認証評価機関番号 機構 03 - 109
電話番号 03-3258-0348
代表者氏名 代表取締役 林 俊 哉 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		担当分野	修了者番号
	①	杉山 麻衣子	福祉	H0901016
	②	大橋 玲子	福祉	H2101081
	③	高見澤 宏子	福祉	H2301097
	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		指定番号 1372300374	
事業所連絡先	〒	132-0011		
	所在地	東京都江戸川区瑞江1丁目3番12号		
	TEL	03-3679-3759		
事業所代表者氏名	施設長 高崎 賢一			
契約日	2024年 7月 29日			
利用者調査票配付日(実施日)	2024年 9月 26日			
利用者調査結果報告日	2024年 11月 15日			
調査合議日	2024年 10月 17日			
コメント (利用者調査の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	利用者調査は聞き取り担当者3名で実施した。当日在籍していた利用者全員を対象としつつ、健康状態が良好でお話しができる方を中心に職員に誘導の協力を得てお話をうかがった。			

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。

2024年 11月 18日

事業者代表者氏名 施設長 高崎 賢一 印

調査対象

当日在籍していた利用者全員を対象としつつ、健康状態が良好でお話ができる方を中心に聞き取りを実施した。

調査方法

施設職員の協力を得て、プライバシーが確保できる場所へ利用者を誘導してもらい、順次、お話を聞いていった。

利用者総数

79

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
0	79	79
0	19	19
0.0	24.1	24.1

利用者調査全体のコメント

19名の利用者より回答を得ることができた。
 施設に対する総合的な感想では、「大変満足」が3名、「満足」が12名、「どちらともいえない」が4名、「不満」「大変不満」がゼロであった。
 自由意見では、「不自由はない」、「職員が皆優しい」など満足感を示すコメントのほか、家族に会いたい、家に帰りたい、といった希望や職員の対応についての要望などが挙がっていた。

場面観察方式の調査結果

調査の視点：「日常生活の場面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)とそれに対する事業者のかかわり」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	15	3	1	0
「おいしいです。満点です」、「月1回、お誕生日の時はお赤飯やてんぷらなどが出ます」、「ちょうどいいです。出されたものは何でも食べます」などのコメントがあった。また、「味付けが好みに合わない」、「ごはんがやわらかくて物足りない」といった意見もあった。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	12	0	4	3
「よくやってくれます」、「呼べばすぐに来てくれます」、「お風呂ではお湯の温度に気を付けてかけてくれる」、「自分でやれることはやっています」などのコメントがあった。				
3. 施設の生活はくつろげるか	9	10	0	0
「好きなことやっています」、「テレビを観たりしている」、「ラジオを聴いたり、疲れた時は横になったりして、のんびり過ごしている」、「読書」、「外に散歩に行けるのが楽しい」などのコメントがあった。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	12	1	4	2
「今日はどんな調子が聞いてくれます」、「年中、熱を測ったりやってくれます」などのコメントがあった。また、「あまり回ってこないです」、「こちらから言うまで聞いてこない」といった意見もあった。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	14	0	0	5
「掃除してくれてます。週に1回はシーツ交換もしてくれます」というコメントがあった。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	15	2	0	2
「立派の一言です。全員すばらしいです」というコメントのほか、「一人だけ乱暴な態度の人がいる」との意見があった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	14	0	0	5
「体調が悪くなると1人部屋です」、「薬を塗ってくれたりする」といったコメントがあった。				
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	1	9
「隣の人が騒いだ時にすぐ移動させてくれた」、「トラブルはない。見聞きもしない」といったコメントがあった。また、「嫌だから他にまわして下さいとも言えないし、そこは我慢するしかない」といった意見もあった。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	15	0	1	3
特に具体的なコメントは挙げられていない。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	14	0	1	4
「部屋のカーテンを開ける時は必ず声をかけてくれます」というコメントがあった。				
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	2	0	2	15
「聞いてはくれますが、言ってもできないことも多いです」というコメントがあった。				
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	1	0	0	18
特に具体的なコメントは挙げられていない。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	8	2	0	9
「伝えることはできると思うけど、忙しいんじゃないかと思う」、「自分から言うことはない」などのコメントがあった。				
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	0	3	14
「聞いたと思う」、「家族に相談します」などのコメントがあった。				