

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(平成27年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2015 年 12 月 24 日

社会福祉法人 瑞光会
瑞江特別養護老人ホーム施設長 細木 稔 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

以下のとおり調査を行いましたので報告します。

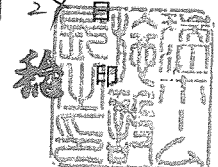


評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		修了者番号
	①	島田 久平	H0702042
	②	中谷 猛	H1301012
	③	榎本 京子	H1002017
	④		
	⑤		
	⑥		
福祉サービス種別	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】		
調査対象事業所名称	瑞江特別養護老人ホーム		
事業所連絡先	郵便番号	132-0011	
	所在地	江戸川区瑞江1-3-12	
	電話番号	03-3679-3759	
事業所代表者氏名	細木 稔		
契約日	2015 年	6 月	25 日
利用者調査票配布日(実施日)	2015 年	8 月	19 日
利用者調査結果報告日	2015 年	11 月	19 日
調査結果合議日	2015 年	11 月	3 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)	定員80人の特別養護老人ホームである。実施方法などについて施設と十分相談協議のうえ行った。調査方式は聞き取り調査方式とし、利用者80人中調査が可能な20人に対し実施し18人から有効回答を得た。調査に当たっては、施設内の見学及び聞き取りに際しての留意点などを伺った後、調査員3人で調査に当たった。		

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。

2015 年 12 月 24 日

事業者代表者氏名 施設長 細木 稔



調査対象

全利用者80人中、調査が可能な20人を対象に聞き取り調査を実施し18人から回答を得た。回答者は男4人、女14人である。年齢は80歳未満6人、80歳代7人、90歳以上5人である。要介護度は1・2が5人、3・4が12人、5が1人である。

調査方法

3人の調査員がマンツーマンによる聞き取り調査を行った。事前に調査にあたっての留意点について説明を受け、一人約30分かけて実施した。

利用者総数

80

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
	20	20
	18	18
0.0	22.5	22.5

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」4人(22.2%)、「満足」8人(44.4%)合わせて66.6%が満足と答えている。その他では「どちらともいえない」4人(22.2%)、「不満」2人(11.1%)であった。総合的な感想では、「自分一人では生活することができないので、ここでの生活は安全に生活できるので大変満足しています」、「もう十分に対応してもらっています。感謝しています。何も言うことはないです」などの声が聞かれる一方、「余暇活動がもっと増えるとよいです」、「夜中に騒ぐ利用者の対応をしっかりしてほしいです」などの意見・要望が寄せられている。個別項目で評価の高かった項目では「利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか」では全員が「はい」と答えている。また、「日常生活に必要な介助を受けているか」、「職員の接遇・態度は適切か」、「利用者のプライバシーは守られているか」がそれぞれ94.4%と高い評価を得ている。

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が発するサイン(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			
コメント	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	2	1	0
「はい」83. 3%、「どちらともいえない」11. 1%、「いいえ」5. 6%であった。自由意見では「おいしいです。残さずに食べています」、「月に1回弁当の日があるので楽しみにしています」、「自分に合っていると思います。好物のちらし寿司も出ます」、「おかずは細かくしてもらっています。おいしくて良いです」、「おいしく食べていますが、ときどき味付けが合わないことがあります」などの声が寄せられている。				
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	17	1	0	0
「はい」94. 4%、「どちらともいえない」5. 6%であった。「いいえ」はいない。自由意見では「介助してくれます」、「外出の時は介助を受けています」、「自分でできることはしています」、「ナースコールを押してもすぐには来てもらえない時がありますが、まあまあ良いです」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	12	4	2	0
「はい」66. 7%、「どちらともいえない」22. 2%、「いいえ」11. 1%であった。自由意見では「歌が好きだから今は楽しいです」、「折り紙です。木曜日の余暇活動に参加しています」、「月1回音楽クラブでエレクトーンを弾いてくれる人がいて楽しみにしています。おしぼりを丸める作業もしています」、「自分は几帳面なので部屋の整理整頓、掃除などしています。行事にも参加しています。テレビもよく見えています」、「部屋でベットに寝ていたり車椅子に座ったりしています」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	7	4	5	2
「はい」38. 9%、「どちらともいえない」22. 2%、「いいえ」27. 8%、「無回答」11. 1%であった。自由意見では「無理しないで、など声をかけてくれます」、「看護師が聞いてくれます」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	16	2	0	0
「はい」88. 9%、「どちらともいえない」11. 1%であった。「いいえ」はいない。自由意見では「朝来て掃除をしてくれます」、「掃除をしてもらっているのできれいです」、「十分きれいです」などの声が寄せられている。				

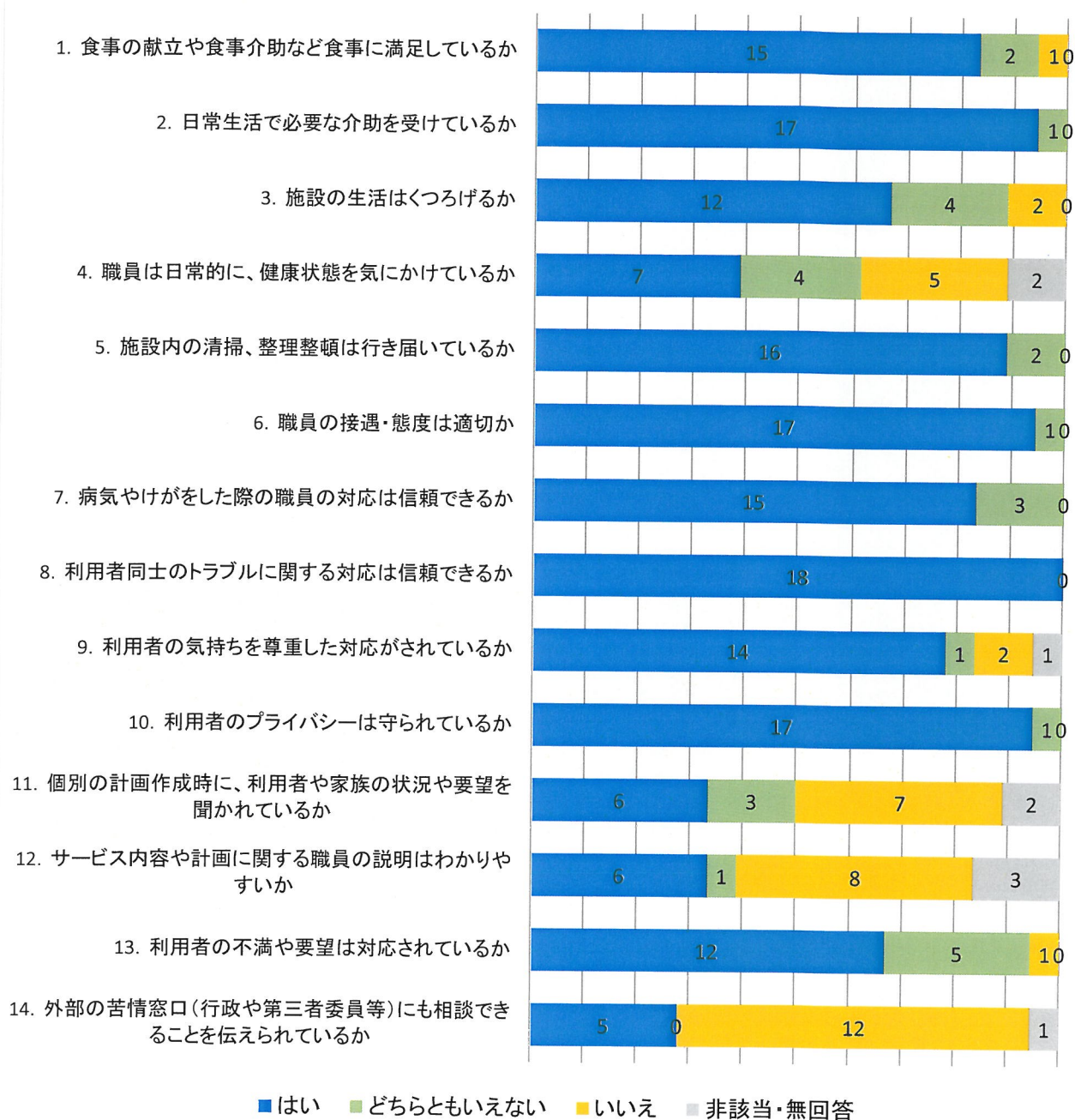
6. 職員の接遇・態度は適切か	17	1	0	0
「はい」94. 4%、「どちらともいえない」5. 6%であった。「いいえ」はいない。高い評価を得ている。自由意見では「皆さん優しいです」、「良い人ばかりです」、「良いです」、などの声が寄せられている。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	15	3	0	0
「はい」83. 3%、「どちらともいえない」16. 7%であった。「いいえ」はいない。自由意見では「遠慮なくナースコールを押して対応してもらっています」、「職員に言えばやってくれます」、「ちゃんとやってくれます」などの声が寄せられている。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	18	0	0	0
回答した全員が「はい」と答えている。自由意見では「みんな仲良くしています」、「いさかいやけんかなどはないです」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	1	2	1
「はい」77. 8%、「どちらともいえない」5. 6%、「いいえ」11. 1%、「無回答」5. 6%であった。自由意見では「まあまあです。100点満点は無理ですが、80点くらいです」、「まあまあだと思います」、「職員からの声掛けが少ないです」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	17	1	0	0
「はい」94. 4%、「どちらともいえない」5. 6%であった。「いいえ」はいない。高い評価を得ている。自由意見はなかった。				
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	6	3	7	2
「はい」33. 3%、「どちらともいえない」16. 7%、「いいえ」38. 9%、「無回答」11. 1%であった。自由意見はなかった。				
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	6	1	8	3
「はい」33. 3%、「どちらともいえない」5. 6%、「いいえ」44. 4%、「無回答」16. 7%であった。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	12	5	1	0
「はい」66.7%、「どちらともいえない」27.8%、「いいえ」5.6%であった。自由意見では「きちんと伝えています」、「対応してくれています」、「人によります」などの声が寄せられている。				
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	5	0	12	1
「はい」27.8%、「いいえ」66.7%、「無回答」5.6%であった。自由意見では「知っています」、「聞いたことはありますが相談したことはありません」、「先日役所の人に来て、話を聞いてくれました」、「特に職員以外の人に相談するようなことはないです」などの声が寄せられている。				

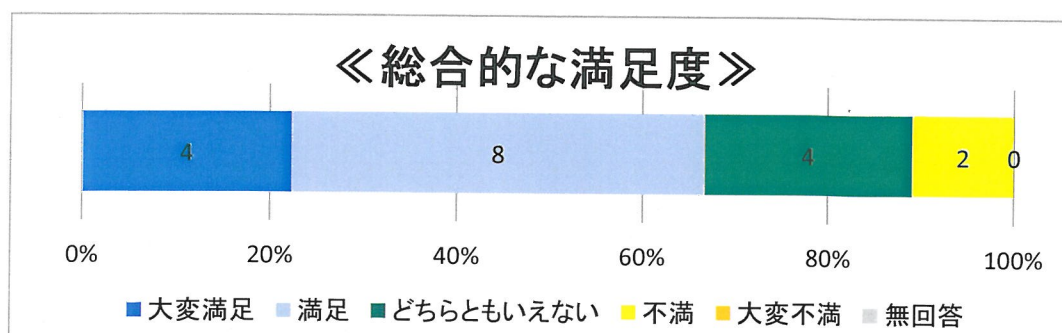
瑞江特別養護老人ホーム 利用者調査グラフ

調査対象者 20人 有効回答数 18人 有効回答率 90.0%

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



《総合的な満足度》



瑞江特別養護老人ホーム 利用者調査集計表

調査対象者数

20人 有効回答数

18人

問1	あなたは施設における食事の献立や食事介助などに満足されていますか			
	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
	15 (83.3%)	2 (11.1%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)

問2	あなたは、生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか(トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など)			
	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
	17 (94.4%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

問3	あなたは、施設で自分のしたいことをして過ごすことができますか(趣味・クラブ活動・お酒・テレビなど)			
	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
	12 (66.7%)	4 (22.2%)	2 (11.1%)	0 (0.0%)

問4	あなたの体の調子を、職員は日頃から聞いてくれていると思いますか			
	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
	7 (38.9%)	4 (22.2%)	5 (27.8%)	2 (11.1%)

問5	生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか			
	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
	16 (88.9%)	2 (11.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

問6	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか			
	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
	17 (94.4%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

問7	あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか			
	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
	15 (83.3%)	3 (16.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

問8	あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか			
	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
	18 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

問9	あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか			
	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
	14 (77.8%)	1 (5.6%)	2 (11.1%)	1 (5.6%)

問10	あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか			
	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
	17 (94.4%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

問11	あなたの支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、施設はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか			
	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
	6 (33.3%)	3 (16.7%)	7 (38.9%)	2 (11.1%)

問12	あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか			
	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
	6 (33.3%)	1 (5.6%)	8 (44.4%)	3 (16.7%)

問13	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか			
	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
	12 (66.7%)	5 (27.8%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)

問14

あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか

はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
5 (27.8%)	0 (0.0%)	12 (66.7%)	1 (5.6%)

《総合的な満足度》

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答
4 (22.2%)	8 (44.4%)	4 (22.2%)	2 (11.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

属 性

F1. あなたの年齢

1. 65歳未満	2. 65～70歳未満	3. 70～75歳未満	4. 75～80歳未満
0	0	1	5
5. 80～85歳未満	6. 85～90歳未満	7. 90歳以上	無回答
6	1	5	0

F2. あなたの性別

1. 男	2. 女	無回答
4	14	0

F3. 要介護度

1. 要介護1	2. 要介護2	3. 要介護3
3	2	4
4. 要介護4	5. 要介護5	無回答
8	1	0

F4. この施設での生活年数

1. 6ヶ月未満	2. 6ヶ月～1年未満	3. 1年～3年未満	4. 3年～5年未満	
4	5	3	4	
5. 5年～10年未満	6. 10年～15年未満	7. 15年～20年未満	8. 20年以上	無回答
0	1	1	0	0

瑞江特別養護老人ホーム 聞き取り自由意見

問1 あなたは施設における食事の献立や食事介助などに満足されていますか

- ・おいしいです。残さずに食べています。
- ・月に1回弁当の日があるので楽しみにしています。
- ・自分には合っています。
- ・自分に合っていると思います。好物のちらし寿司も出ます。
- ・おかゆをきれいに食べています。
- ・おかずは細かくしてもらっています。食事はおいしくてよいです。
- ・好き嫌いなくおいしいです。噛むことがよいので、どろどろにしているでも噛んで食べています。辛いものは苦手です。
- ・おいしく食べていますが、ときどき味付けが合わないことがあります。
- ・普通ですが十分おいしくいただいています。
- ・良くも悪くもないです。量が少ないです。
- ・食事の好き嫌いは聞いてもらえないです。嫌いなものは食べないです。味がうすいです。
- ・味付けがないときがあります。出前は量が多くて食べきれないです。
- ・まあまあです。出前は普通です。
- ・気にしていません。

問2 あなたは、生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など）

- ・介助をしてくれます。
- ・外出の時は介助を受けています。
- ・ナースコールを押してもすぐには来てもらえない時がありますが、まあまあ良いです。
- ・自分でできています。
- ・自分でできることはしています。
- ・出来るだけ自分でやります。
- ・特に問題はないです。
- ・感謝しています。

問3 あなたは、施設で自分のしたいことをして過ごすことができますか（趣味・クラブ活動・お酒・テレビなど）

- ・歌が好きだから今は楽しいです。
- ・木曜日の歌が好きです。テレビを見ていますが、テレビのあるところが遠くなりました。
- ・折り紙です。木曜日の余暇活動に参加しています。
- ・ベッドで横になってテレビを見ています。木曜日の余暇活動に参加しています。タオルたたみをしています。
- ・月1回音楽クラブでエレクトーンを弾いてくれる人がいます。おしぼりを丸める作業もしています。
- ・十分です。
- ・自分は几帳面なので部屋の整理整頓、掃除などをしています。行事にも参加しています。テレビもよく見えています。
- ・テレビなどを見えています。
- ・ベッドの横になっています。おしぼりたたみを手伝っています。
- ・部屋でベッドで寝ていたり車いすに座ったりしています。
- ・病気なのでお酒が飲めません。
- ・クラブ活動は好きではないです。
- ・もう、楽しみにすることはできません。

問4 あなたの体の調子を、職員は日頃から聞いてくれていると思いますか

- ・「無理しないで」など声をかけてくれます。
- ・看護師が聞いてくれます。
- ・病気があるので聞いてくれています。
- ・たまに聞いてくれます。
- ・どうでしょうね・・・。

- ・聞いてくれないです。
- ・うるさく聞かれるのは嫌です。

問5 あなたは、施設の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか

- ・朝来て掃除をしてくれます。
- ・掃除をしてもらっているのがきれいです。
- ・十分きれいです。
- ・まあまあです。

問6 あなたは、職員の言葉使いや態度、服装などが適切だと思いますか

- ・皆さん優しいです。
- ・良い人ばかりです。
- ・良いです。
- ・普通です。
- ・女性の職員はすべて素晴らしいです。男性職員は人によります。怖い職員もいます。
- ・意地の悪い言葉かけをされたことがあります。傷つけました。

問7 あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか

- ・遠慮なくナースコールを押して対応してもらっています。
- ・職員に言えばやってくれます。
- ・ちゃんとやってくれます。
- ・あまり言わないです。

問8 あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか

- ・あまり言わないです。
- ・みんな仲良くしています。
- ・今まではけんかなどなかったです。
- ・いさかいやけんかなどはないです。

問9 あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか

- ・まあまあです。100点満点は無理ですが、80点くらいです。
- ・普通だと思います。
- ・まあまあだと思います。
- ・職員からの声掛けが少ないです。

問10 あなたのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか

問11 あなたの支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、施設はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか

問12 あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか

- ・分かりにくかったです。

問13 あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか

- ・きちんと伝えていきます。
- ・対応してくれています。
- ・人によります。
- ・何も言えないです。
- ・やってくれないです。

問14 あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか

- ・ 知っています。
- ・ 先日役所の人に来て、話を聞いてくれました。
- ・ 聞いたことはありますが相談したことはありません。
- ・ 何かあれば子供に相談します。
- ・ 知らないです。職員の人にだけ話します。
- ・ 特に職員以外の人に相談するようなことはないです。
- ・ 聞いていないです。

《総合的な感想についてお聞きします》

〔1〕 日頃お感じになっている施設に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください

- ・ もう十分に対応してもらっています。感謝しています。何も言うことはないです。
- ・ 自分一人では生活することができないので、ここでの生活は安全に生活できるので大変満足しています。
- ・ 満足しています。
- ・ もっと楽しみがあるとよいです。余暇活動が増えるとよいです。ぬり絵や書道などを希望します。
- ・ おやつや食事が少ないです。
- ・ 食事が不満です。
- ・ 夜中に騒ぐ利用者の対応をしっかりしてほしいです。睡眠不足になるので困ります。
- ・ 眠れるような環境を整えてほしいです。

〔2〕 今回の調査についてお気づきになった点、調査をよりよいものにするために必要なご意見などをご自由にお書きください

- ・ 職員以外の人と話ができるので、たまにあるとよいです。
- ・ 職員以外の方と話ができるのでよいことだと思います。
- ・ ありがたいと思います。職員に話せないことも話せるからです。
- ・ 聞いてもらうのはよいことだと思います。
- ・ 言いたいことを言えるのでよいです。言ったことが改善されればさらに良いです。