

施設番号	
施設名	

**「利用者に対する調査」結果報告書（29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	榎本 京子	H1002017
	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	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	2017 年	6 月	12 日
利用者調査票配布日(実施日)	2017 年	8 月	24 日
利用者調査結果報告日	2017 年	10 月	19 日
調査結果合議日	2017 年	10 月	13 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)	利用者調査の実施に当たっては、事前に施設と十分協議を行い実施した。調査方法は聞き取り方式とし、在籍者80人中調査が可能な20人に対し調査員2人で1対1の聞き取り調査を行い全員から有効回答を得た。事前に、聞き取り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人に対し聞き取り調査を実施し、全員から有効回答を得た。対象者は男4人、女16人である。年齢層では70～80歳未満6人、80～90歳未満7人、90歳以上7人である。要介護度は1が2人、2が4人、3が7人、4が7人である。
調査方法	2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

	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数		20	20
共通評価項目による調査の有効回答者数		20	20
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	25.0	25.0

**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、「満足」12人、合わせて16人(80.0%)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3人(15.0%)、「大変不満」1人(5.0%)で「不満」はいない。全体として高い満足度が得られている。日頃感じている施設に対する意見・要望では、「満足しています。特に要望はないです」、「話し相手になってくれるので良いです」、「職員は命令的態度ではないです。施設で面倒を見てもらい有難いです」、「クラブ活動の種類がもっとあれば良いと思います」、「食事をおいしくしてほしいです」、などの声が寄せられている。個別の質問では、「日常生活での必要な介助」、「施設での生活はくつろげる」、「施設内の清掃・整理整頓」、「病気やけがへの対応」、「プライバシーは守られている」では90.0%が「はい」と答えている。「職員の接遇・態度」、「トラブルの対応」では約8割の利用者が「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	11	6	3	0
「はい」55.0%、「どちらともいえない」30.0%、「いいえ」15.0%である。自由意見では、「好き嫌いがなく、おいしいです」、「いろいろ考えたものを出してもらっています」、「身体のことを考えて作ってくれているので感謝しています」、「良いときも悪い時もあります」、「献立に変化があまりないです」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	18	1	1	0
「はい」90.0%、「どちらともいえない」5.0%、「いいえ」5.0%である。自由意見では、「ナースコールをすると、すぐに来て対応してくれます」、「呼ぶとすぐに対応してくれます」、「親切にしてもらっています」、「その時により待たされたりします」、「出来る範囲で自分でやっています」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	18	0	2	0
「はい」90.0%、「いいえ」10.0%である。「どちらともいえない」はいない。自由意見では、「クラブやレクなど楽しみがいっぱいあります」、「絵を描いています」、「趣味の編み物をして自由にしています」、「楽しく過ごしています」、「自由に生活が出来ます」、「何もないときは、自由にテレビを見ています」、「行事の中に歌の関係が少ないです」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	13	5	2	0
「はい」65.0%、「どちらともいえない」25.0%、「いいえ」10.0%である。自由意見では、「職員は皆、声かけをしてくれます」、「声をかけてもらい、良い人ばかりだと思っています」、「聞いてくれる時もありますが、どちらともいえないです」、「挨拶はしますが、その後の体調とかの話が続かないです」、「女性の方に声をかけてもらっています」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	18	2	0	0
「はい」90.0%、「どちらともいえない」10.0%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「トイレもみんなきれいです」、「掃除の人がいるからきれいです」、「掃除をしてもらっているのが助かります」、「自分でも掃除をしています」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	3	0	0
「はい」85.0%、「どちらともいえない」15.0%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「文句なく良い人ばかりです」、「良いと思います」、「丁寧な言葉づかいをしてくれます」、「命令口調ではないです」、「ないとは言いきれませんが、よくしてもらっています」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	18	2	0	0
「はい」90.0%、「どちらともいえない」10.0%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「看護師がいるので大丈夫です」、「血圧測定などしっかり対応してくれます。体調の悪いときは食事を部屋に持ってきてくれます」、「すぐ対応してくれます」、「関係先への連絡などをやってくれます」、「他の利用者のケースを見ていて信頼が出来ます」、「みなさん親切にしてくれます」、「一回は来てくれますが、何度もは来てくれません」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	17	3	0	0
「はい」85.0%、「どちらともいえない」15.0%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「いじめなどはないので心配はないです」、「信頼できます」、「大丈夫だと思います」、「経験したことがないです」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	15	4	1	0
「はい」75.0%、「どちらともいえない」20.0%、「いいえ」5.0%である。自由意見では、「してくれると思います。一人の人が特に上手です」、「みんなに配慮している感じがです」、「爪切りなど、気を遣って対応してくれます」、「時と場合によりますが大切にしてくれていると思います」、「紛失物をしっかり探してくれないです」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	18	2	0	0
「はい」90.0%、「どちらともいえない」10.0%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「身体を隠してくれたりしてくれます」、「ドアを閉めたりしてくれます」、「守っていると思います」、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	11	4	4	1
「はい」55.0%、「どちらともいえない」20.0%、「いいえ」20.0%、「無回答」5.0%である。自由意見では、「意見や要望は聞いてくれます」、「家族に任せています」、「息子と一緒に話します」、「家族はいませんが、要望など聞いてくれます」、「特に要望などがあれば親切に対応してくれると思います」、「要望などは出しません」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	8	9	2	1
「はい」40.0%、「どちらともいえない」45.0%、「いいえ」10.0%、「無回答」5.0%である。自由意見では、「黒板に書いてあるからわかりやすいです」、「分かりやすくて上手です」、「説明のほか、貼り紙で確認しています」、「自分が半身不随なので理解できにくい面があります」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	14	3	2	1
<p>「はい」70.0%、「どちらともいえない」15.0%、「いいえ」10.0%、「無回答」5.0%である。自由意見では、「対応してくれると思います」、「他の方への対応を見ていると、やってくれると思います」、「要望を伝えたことはないです」、「対応してくれないから言わないです」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	1	14	2
<p>「はい」15.0%、「どちらともいえない」5.0%、「いいえ」70.0%、「無回答」10.0%である。自由意見では、「聞いています」、「制度は知っています」、「聞いていないですが、貼ってあるのは知っています」、「職員以外の人に相談することもありません」、「説明を受けていません」などの声が寄せられている。</p>				