

| | |
|------|-------------|
| 施設番号 | 1372300374 |
| 施設名 | 瑞江特別養護老人ホーム |

「利用者に対する調査」結果報告書(30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 | 島田 久平 | H0702042 |
| | ② | 沼野 芳夫 | H1001028 |
| | 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 | | |
| 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 | 2018 年 | 6 月 | 18 日 |
| 利用者調査票配布日(実施日) | 2018 年 | 8 月 | 29 日 |
| 利用者調査結果報告日 | 2018 年 | 10 月 | 12 日 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| 調査結果合議日 | 2018 年 | 10 月 | 10 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77人中、調査が可能な18人に対し調査員3人で1対1の聞き取り調査を実施し全員から有効回答を得た。聞き取り調査に当たっては、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77人中、調査が可能な18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3人、女15人。年齢層は80歳未満6人、90歳未満8人、90歳以上4人。要介護度は1が1人、2が2人、3が9人、4が4人、5が2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 77

| | 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 | | 18 | 18 |
| 共通評価項目による調査の有効回答者数 | | 18 | 18 |
| 利用者総数に対する回答者割合(%) | 0.0 | 23.4 | 23.4 |

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」7人(38.9%)、「満足」7人(38.9%)で、合わせて14人(77.8%)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4人(22.2%)、「不満」、「大変不満」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、「のんびり生活できることが良いです」、「気になることは何もないです。安心して生活しています。嫌なことは何もないです」、「大変よくしていただいています」、「施設長は温厚で良くやってくれています。優しく話がわかりやすいです」、「食事は楽しみの一つなので、変わってくれることを期待したいです」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」、「トラブルへの対応」では9割以上の利用者が「はい」と答え、「食事に満足」、「施設の生活はくつろげる」、「清掃・整理・整頓」、「職員の接遇」、「病気やけがの対応」、「利用者の気持ちを尊重した対応」、「プライバシー」、「サービス内容の説明は分かりやすい」、「不満への対応」では8割以上が「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 | 15 | 2 | 1 | 0 |
| 「はい」83. 3%、「どちらともいえない」11. 1%、「いいえ」5. 6%である。自由意見では、「おいしくいただいています。何でも食べます」、「今年から食事はよくなったように思います。フルーツも出るようになりました」、「入所当時はあまり良くなかったが、注文を付けるようになって良くなっています」、「全体的においしいです。お寿司など食べたいのですが・・・」、「薄味です。味噌汁がぬるいです。肉が固いです」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 | 17 | 0 | 0 | 1 |
| 「はい」94. 4%、「無回答」5. 6%である。「どちらともいえない」、「いいえ」はいない。自由意見では、「職員はすぐに対応してくれます」、「待たされて嫌な思いはしたことがないです」、「トイレ介助で待たされることはないです」、「半身が自由でないので、トイレ介助などちゃんとやってもらっています」、「必要な時にはナースコールを押していますが、自立しています」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 | 15 | 2 | 0 | 1 |
| 「はい」83. 3%、「どちらともいえない」11. 1%、「無回答」5. 6%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「みんなと会話を楽しんでいます。水曜喫茶には出ています。楽しいです」、「身体が少し動けるようになって、いろいろなことが出来るようになりました。テレビ、会話、音楽クラブ、落語も楽しかったです」、「テレビを見たりおしぼりたみを手伝っています」、「マイペースで生活しています。テレビやラジオを楽しんでいます」、「自由にしたい事をして過ごしています」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 | 13 | 1 | 4 | 0 |
| 「はい」72. 2%、「どちらともいえない」5. 6%、「いいえ」22. 2%である。自由意見では、「声かけはよくあります」、「とても親切でよくしてくれます」、「声をかけてくれない人もいますが、おおかたの人は声かけをしてくれます」、「あまり声かけはないですが、何かあれば声をかけてくれます」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%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「きれいになっています」、「毎日掃除をしてくれているのできれいです」、「時々トイレが汚れているときもありますが、職員に声掛けをしています。全体としてはまあまあです」、「トイレはいまいちです。臭いの対応が必要だと思います」などの声が寄せられている。 | | | | |

| | | | | |
|--|----|---|---|---|
| 6. 職員の接遇・態度は適切か | 15 | 1 | 1 | 1 |
| 「はい」83. 3%、「どちらともいえない」5. 6%、「いいえ」5. 6%、「無回答」5. 6%である。自由意見では、「みなさん親切にしてくれます。乱暴な言葉遣いもないです」、「丁寧すぎるくらい丁寧です。しかし中にはそうでない人もいます」、「時によります」、「言葉遣いや態度の悪い人がいます」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 | 16 | 1 | 0 | 1 |
| 「はい」88. 9%、「どちらともいえない」5. 6%、「無回答」5. 6%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「医師にすぐに報告して対応してもらえるので安心です」、「話すとすぐに来てくれます。みんな親切なので大丈夫だと思います」、「親身になって対応してくれます」、「体調が悪くなったことはないが、対応はしてくれと思います」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 | 17 | 1 | 0 | 0 |
| 「はい」94. 4%、「どちらともいえない」5. 6%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「けんかやいさかいはないです」、「経験はしていませんが大丈夫だと思います」、「何かあった場合は、ちゃんと対応してくれると思います」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 | 2 | 1 | 0 |
| 「はい」83. 3%、「どちらともいえない」11. 1%、「いいえ」5. 6%である。自由意見では、「いつも大切にしてくれています」、「大切にしてくれていると思います」、「外出等の調整を家族としてくれます」、「忙しいからだと思います、悲しいけどしょうがないと思います」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 | 2 | 0 | 0 |
| 「はい」88. 9%、「どちらともいえない」11. 1%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「入浴、トイレ介助の時は配慮してもらっています」、「人の前で言わなくてもよいことを言われてしまうことがあります」、「入浴などで他の人に見られたくないと思うことがあります」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 | 7 | 7 | 1 | 3 |
| 「はい」38. 9%、「どちらともいえない」38. 9%、「いいえ」5. 6%、「無回答」16. 7%である。自由意見では、「何かあれば〇〇さんに相談しています」、「近くに住む子供が聞いてくれます」、「一人暮らしですが、何かあれば聞いてくれます」、「」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 | 15 | 2 | 0 | 1 |
| 「はい」83. 3%、「どちらともいえない」11. 1%、「無回答」5. 6%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「その時によります。わからない時は質問をすれば説明してくれます」、「耳が悪いけれど、きちんとわかりやすく説明してくれます」、「分からないこともあります」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 | 16 | 2 | 0 | 0 |
| <p>「はい」88. 9%、「どちらともいえない」11. 1%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「お願いすればやってくれます」、「特に不満に思ったことがないが、職員は良い人なのできちんと対応してくれます」、「対応してくれると思います」、「伝えません。忙しいから言いにくいです」、「言わないのでわかりません(忙しいので悪いと思うからです)」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 | 2 | 13 | 0 |
| <p>「はい」16. 7%、「どちらともいえない」11. 1%、「いいえ」72. 2%である。自由意見では、「職員以外の人に相談する必要はないです」、「家族は聞いているかも・・・」、「特に困ったことがないので支障がないです」、「張り紙は見ていますが説明は聞いたことがないです」などの声が寄せられている。</p> | | | | |