

施設番号	1374000147
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(令和2年年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2020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 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	中澤 朋江	H0502029
	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	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	2020年	8月	12日
利用者調査票配布日(実施日)	2020年	9月	23日
利用者調査結果報告日	2020年	12月	11日
調査結果合議日	2020年	12月	1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80人中、調査が可能な20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4人、女 16人。年齢層は80歳未満5人、80歳代9人、90歳以上6人。要介護度は1が1人、3が9人、4が8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、三蜜防止の環境設定の下、聞き取りにあたっての留意点などの説明を受けるなど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

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
	20	20
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人で、合わせて16人(80%)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%)、「不満」1人(5%)で、「大変不満」はいない。高い満足度を得ている。日頃感じている施設に対する意見・要望では、「子どもに会えるようになると良いです。テレビ電話で話しているから良いけれど・・・」、「職員はみんな親切です」、「大変満足しています」、「今の生活には満足しています」、「何もできないのでお世話になっています」、「もっと楽しくやりたいです」などの声が寄せられている。個別の質問では、「施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか」、「病気やけがをした時の職員の対応は信頼できるか」、「利用者同士のトラブルに対する対応は信頼できるか」の項目では9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	16	2	2	0
「はい」80%、「どちらともいえない」10%、「いいえ」10%である。自由意見では、「味付けや硬さも良いです。嫌いなものはないので満足です」、「満足しています」、「おいしいです」、「おいしくなりました」、「私にぴったりです。スプーンで食べています」、「全体としては良いが、歯がないのももう少し柔らかいほうが良いです」、「ちょっと味が薄いのでしっかり味付けしてほしいです」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	15	5	0	0
「はい」75%、「どちらともいえない」25%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「今の介助で十分です。ボタンを押すこともできます」、「今の状態で良いです。遠慮なくナースコールを押すこともできます」、「すぐにやってくれます」、「ちょっと待たされます」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	14	6	0	0
「はい」70%、「どちらともいえない」30%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「コロナのため楽しむ機会が少なくなっています。もう少し、楽しめる機会があると良いです。先日は映画会があったので良かったです」、「コロナ禍でできないので、エプロンの整理など手伝っています。前は、歌を歌ったりして楽しかったのですが」、「気楽にやっています」、「テレビを見たり本を読んだりしていることが多いです」、「今はコロナで何もできません」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	14	4	1	1
「はい」70%、「どちらともいえない」20%、「いいえ」5%、「無回答」5%である。自由意見では、「時には声かけがあります」、「もう少し声かけがあると良いです」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	19	1	0	0
「はい」95%、「どちらともいえない」5%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」、「トイレはきれいになっています」、「自分の周りでは自分で整理しています」などの声が寄せられている。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	15	4	1	0
「はい」75%、「どちらともいえない」20%、「いいえ」5%である。自由意見では、「みんな優しいです」、「皆さん本当に良くしてくれます」、「皆さん良いと思います」、「全体として悪くはないですが、なかには言葉のきつい人もいます」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%、「どちらともいえない」10%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「腰が悪くなった時も直ぐに対応してくれました」、「言えばやってくれます」、「今まで健康で、職員にお願いしたことはないです」、「今まで悪くなったことがないが、対応してくれると思います」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	18	2	0	0
「はい」90%、「どちらともいえない」10%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「いじめなど見たことがないです」、「もめることもないです」、「何かあれば職員が間に入ってくれます」、「たまにけんかをしています、止めるのも大変だと思います」、「あまり交流しません」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	10	10	0	0
「はい」50%、「どちらともいえない」50%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「入所間もない時に精神的につらいことがありましたが、聞いてもらえました」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	15	3	2	0
「はい」75%、「どちらともいえない」15%、「いいえ」10%である。自由意見では、「秘密にしておきたいことや嫌な思いはしたことがないです」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	6	0
「はい」35%、「どちらともいえない」35%、「いいえ」30%である。自由意見では、「子どもが来た時に聞いてくれます」、「聞いてくれますが、計画はわかりません」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	5	6	1
「はい」40%、「どちらともいえない」25%、「いいえ」30%、「無回答」5%である。自由意見では、「だいたいわかります」、「細かいことはわかりません」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	17	3	0	0
「はい」85%、「どちらともいえない」15%である。「いいえ」はいない。自由意見では、「言ったことはないのですがわからないが、言えばやってくれると思います」、「困ったことはないです」、「あまり言いません」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	4	4	12	0
「はい」20%、「どちらともいえない」20%、「いいえ」60%である。自由意見では、「特に聞いていません」、「知りません」などの声が寄せられている。				