

施設番号	K
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書【令和2年度】
(東京都特別養護老人ホーム経営支援補助)

2021年 3月 31日

社会福祉法人 普門会
特別養護老人ホーム
施設長 由里

にしき苑
一樹 殿

〒 101-0041

所在地 東京都千代田区神田須田町1丁目9番
相鉄神田須田町ビル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



以下のとおり評価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	伊東 理	経営	H1202003
	②	杉山 麻衣子	福祉	H0901016
	③	石田 佐穂子	福祉	H0702012
	④	志村 和美	福祉	H0401012
	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】			
評価対象事業所名称	にしき苑		指定番号	1373100047
事業所連絡先	〒	185-0014		
	所在地	東京都国分寺市東恋ヶ窪2丁目22番38号		
	Tel	042-327-2225		
事業所代表者氏名	施設長 由里 一樹			
契約日	2020年 12月 4日			
利用者調査票配付日(実施日)	2021年 3月 10日			
利用者調査結果報告日	2021年 3月 30日			
評価合議日	2021年 3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)	聞き取り調査員3名と観察者1名でうかがった。聞き取り調査当日に在籍した利用者全員を対象としつつ、新型コロナウイルス感染症拡大防止ためあらかじめ事業所と協議の上選んでいただいた方に聞き取りをおこなった。多床室棟は2つのフロア内の隅に調査員を1名ずつ固定し、職員に利用者の誘導をお願いした。ユニット棟は聞き取り調査員1名を配置し、可能な限り移動を少なくしてお話をうかがった。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

2021年 3月 31日

事業者代表者氏名 施設長 由里 一樹



調査対象

聞き取り調査当日に在籍した利用者全員を対象としつつ、新型コロナウイルス感染症拡大防止ためあらかじめ事業所と協議の上選んでいただいた方に聞き取りをおこなった。

調査方法

多床室棟は2つのフロア内の隅に調査員を1名ずつ固定し、職員に利用者の誘導をお願いした。ユニット棟は聞き取り調査員1名を配置し、可能な限り移動を少なくしてお話をうかがった。

利用者総数

90

共通評価項目による調査対象者数

17

17

共通評価項目による調査の有効回答者数

17

17

利用者総数に対する回答者割合(%)

0.0

18.9

18.9

利用者調査全体のコメント

設問への理解が難しく、「無回答」の割合が高い項目もあるが、食事、施設内の清潔、職員の接遇などに関する項目については、6・7割強の方が「はい」と回答され、高い満足度を示している。施設に対する総合的な感想では、「大変満足」が3名、「満足」が11名で、有効回答数の8割を占める結果となっている。以下、「どちらともいえない」が1名、「不満」が1名、「大変不満」はいなかった。自由意見では、「いいところかどうか、そういうのは角が立つから考えないように過ごしている」、「感じはいいです」、「住み心地はいいし、不便さを感じないね。気楽で自由放題よ」、「私はここで暮らしていくので、ムードが悪くなくてもいいし、言いたいことはあるけど」、「ここでの生活は上等の上の特等です」などのコメントがあった。意見・要望として、「自分で何かしようと思って動こうとすると、危ないからと止められてしまう」、「たまに家に帰りたいと思うことはあります」などが出ていた。

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	13	2	2	0
7割以上の方が「はい」と回答されている。「まあまあ」「おいしい」などのコメントが多い中、「食事の時間も丁度良い」、「量もちょうどいい」、「不平はありません」、「何を食べてもおいしいです」などのコメントがあった。意見・要望として、「中の下ってところね、いろいろ言いたいことはあるけどね」、「あわないけど、こっちがあわせている」、「予算とかあると思うけど、もう少し工夫してだしてほしい」などが出ている。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	13	2	0	2
7割以上の方が「はい」と回答されている。「あまり手伝ってもらったことはない」、「時間になると呼びにきてくれる」、「良くしてくれてますよ。大変そうですね」、「お願いすればやってくれます」、「自分ではできないことは全部職員さんがやってくれます」、「本当に行き届いている」などのコメントがあった。意見・要望として、「お風呂でケガをしたことがある」、「自分でやってるよ」などが出ている。				
3. 施設の生活はくつろげるか	9	3	1	4
5割以上の方が「はい」と回答されている。「自分のペースで過している」、「テレビ見ている」、「行事あります」、「絵を描いています」、「ここにいれば自由放題よ」、「音楽が好き」、「おかげさまでのんびりさせてもらってます」などのコメントがあった。意見・要望として、「体が思う様に動かないのが残念です」、「何も楽しみはない」などが出ている。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	9	3	0	5
5割以上の方が「はい」と回答されている。「良く面倒をみてもらっている」、「よくしてくれる」、「安心よ」などのコメントがあった。意見・要望として、「何かあった時くらいです」などが出ている。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	16	0	0	1
9割以上の方が「はい」と回答されている。「職員がやってくれる」、「部屋は過ごしやすい」、「自分でできるところは自分でやる」、「きれいになっています」、「洗濯も掃除もやってくれる」などのコメントがあった。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	13	1	0	3
7割以上の方が「はい」と回答されている。「感じはいいですよ」、「皆さんよくしてくれます。無理なこと言ってこないしね」、「よくしてくれる。あまりしゃべらないけれど」、「親切で本当にすばらしいです」などのコメントがあった。意見・要望として、「ニコニコしながら忙しいからと断る職員はいる」、「わからない」などが出ている。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	10	1	0	6
6割弱の方が「はい」と回答されている。「看護師さんがよくしてくれてありがたい」、「安心よ」などのコメントがあった。意見・要望として、「ナースコールはなるべく面倒かけたくないしほとんど使わない」、「健康そのものです」などが出ている。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2	4	0	11
1割の方が「はい」と回答されている。「他の利用者との関係は特にもんだいない」、「仲良くしてます」などのコメントがあった。意見・要望として、「そういう経験ないのでわからない」、「同室の人がいきなり言がうるさいことがある」、「時々物がなくなるのが困る」、「あまり他の方とも話をしないのでそういう心配はありません」などが出ている。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	10	3	0	4
6割弱の方が「はい」と回答されている。「無理なこと言ってこないし、私もわがまま言わないようにしているしいと思います」、「よくしてくれるよ」などのコメントがあった。意見・要望として、「そういうことはいわない、角が立つから」などが出ている。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	7	0	0	10
4割の方が「はい」と回答されている。「大丈夫です」などのコメントがあった。				
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	4	1	0	12
2割の方が「はい」と回答されている。「よく話を聞いてくれます」、「特にお願ひすることもありません」などのコメントがあった。意見・要望として、「要望とかないし、職員と話をすることはないので」などが出ている。				
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	0	0	0	17
設問の内容が難しかったためか、回答者の全員の方が無回答となっている。個別のコメントもなかった。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	9	1	2	5
5割の方が「はい」と回答されている。「あらたまって相談することはない」、「困ってることないし、何かあれば家族にいうから大丈夫」、「不満や要望はありませねんが、何かあれば対応してくれると思います」などのコメントがあった。意見・要望として、「不満はたくさんあるけど、この責任者がちゃんと出てきて話をしてくれない」、「角が立つので言いません」「不満とか不便はない」などが出ている。				
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	0	0	0	17
設問の内容が難しかったためか、回答者の全員の方が無回答となっている。個別のコメントはなかった。				