

施設番号	K
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書【令和5年度】
(東京都特別養護老人ホーム経営支援補助)

2024年 1月 17日

社会福祉法人 普門会
特別養護老人ホーム にしき苑
施設長 由里 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
神田須田町プレイス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	杉山 麻衣子	福祉	H0901016
	②	櫻田 朋子	福祉	H0502028
	③	大橋 玲子	福祉	H2101081
	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】			
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2-22-38		
	TEL	042-327-2225		
事業所代表者氏名	施設長 由里 一樹			
契約日	2023年 9月 12日			
利用者調査票配付日(実施日)	2023年 11月 29日			
利用者調査結果報告日	2024年 1月 16日			
評価合議日	2023年 12月 26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)	利用者調査は聞き取り方式で実施した。4名の調査員が施設職員の協力を得ながら順次話しを聞いていった。			

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。

2024年 1月 17日

事業者代表者氏名 施設長 由里 一樹



調査対象

調査当日に在籍していた利用者全員。

調査方法

利用者調査は聞き取り方式で実施した。4名の調査員が施設職員の協力を得ながら順次話を聞いていった。

利用者総数

84

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
0	84	84
0	45	45
0.0	53.6	53.6

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(%)

利用者調査全体のコメント

調査時に在籍していた利用者のうち、半数を超える45名の方から有効回答を得ることができた。施設の総合的な満足度について、「大変満足」が7名、「満足」が31名、「どちらともいえない」が6名、「不満」が1名、「大変不満」はゼロであった。自由意見では、食事や職員の対応、施設での生活に満足感や感謝を示すコメントが多く挙げられていた。中には、職員の積極的な声かけやレクリエーションの機会の増加を望むコメントもあった。

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	42	2	1	0
9割以上の回答者が「はい」としている。「おいしい」との回答がほとんどで、「残さず全部食べている」、「楽しみ」といったコメントが多かった。また、好きな食べ物や出してほしい物などの具体的なコメントもあった。				
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	38	4	0	3
8割以上の回答者が「はい」としている。入浴や排泄、リハビリなどの支援について、「よくしてくれる」、「不便はない」とのコメントが多かった。				
3. 施設の生活はくつろげるか	26	10	3	6
約6割の回答者が「はい」としている。塗り絵、ゲーム、体操、歌、新聞、テレビ、カラオケ、おしゃべりなど、それぞれが楽しみしていることや過ごし方がコメントとして挙がっていた。中には、「なにも楽しみがない」、「何もすることがないため寝ている」といったコメントもあった。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	31	8	0	6
約7割の回答者が「はい」としている。職員が日頃からよく気遣ってくれている、といった内容のコメントが多かった。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	30	3	0	12
6割以上の回答者が「はい」としている。「気持ちよく過ごせている」、「きれい」といったコメントが多かった。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	31	6	0	8
約7割の回答者が「はい」としている。「職員はやさしい」、「親切」、「いい方ばかり」とのコメントが多くあった。中には、「時々、嫌な人がいる」、「言葉遣いはいいが、感じの悪い人はいる」といったコメントもあった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	28	5	0	12
6割以上の回答者が「はい」としている。「よくしてくれる」、「安心」とのコメントが多くあった。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	9	7	1	28
「トラブル等がない」との回答が多く、具体的なコメントはあまり聞かれなかった。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	30	6	0	9
6割以上の回答者が「はい」としている。「よくしてくれる」、「やさしい」といったコメントがあった。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	28	4	0	13
6割以上の回答者が「はい」としている。特に目立ったコメントはなかった。				
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	10	4	0	31
設問への回答を得ることが難しく、「無回答」が約7割を占めた。回答を得られた方からは、「ケアマネジャーと話をしている」、「特別要望はないが話は聞いてもらっている」といったコメントがあった。				
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	8	3	0	34
設問11同様、「無回答」が7割以上を占めた。回答を得られた方からは、「一日の流れはだいたいわかる」とのコメントがあった。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	27	5	0	13
6割の回答者が「はい」としている。「遠慮なく言える」、「よく聞いてくれる」とのコメントが多くあった。中には、「遠慮して言えないこともある」、「言ってもしょうがない」といったコメントもあった。				
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	2	0	3	40
「覚えていない」、「わからない」といった回答が多く、「無回答」がほとんどを占めた。困ったことがあれば家族に相談する、といった内容のコメントがあった。				