

施設番号	K
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(平成31年度(2019年度))  
(東京都特別養護老人ホーム経営支援補助)

2020年 3月 31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  
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	白井 浩司	福祉	H0403017
	③	杉山 麻衣子	福祉	H0901016
	④	渡邊 幸子	福祉	H1202043
	⑤	石田 佐穂子	福祉	H0702012
	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 1月 9日			
利用者調査票配付日(実施日)	2020年 3月 4日			
利用者調査結果報告日	2020年 3月 31日			
評価合議日	2020年 3月 20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、聞き取り担当者4名、全体の観察担当者1名の計5名を配置して実施した。新型コロナウイルス感染防止のため、あらかじめ協議のうえ利用者20名を選定していただき、かつ調査員の行動する範囲を限定するため聞き取り場所を設置し短時間で終了するよう配慮した。			

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。

2020年 3月 31日

事業者代表者氏名 施設長 由里 一樹



調査対象

新型コロナウイルス感染防止のため、あらかじめ協議のうえ選定していただいた利用者20名を調査の対象とした。

調査方法

利用者調査は全体の観察担当者1名、聞き取り担当者4名の計5名で実施した。調査の趣旨や回答方法などを説明したうえで、お話をうかがった。新型コロナウイルス感染防止のため、調査員の行動する範囲を限定する目的で聞き取り場所を設置し短時間で終了するよう配慮した。

利用者総数

89

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
0	20	20
0	19	19
0.0	21.3	21.3

利用者調査全体のコメント

新型コロナウイルス感染防止のため、協議のうえあらかじめ選定していただいた利用者20名の聞き取りを行った。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、問5の設問では8割強、問2、問7の設問では8割弱の方が「はい」とされ、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10名、「満足」が3名と、両者を合わせてを7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5名、「不満」が1名であった。自由意見では、「みなさんよくしてくれるし何も心配ない」、「しかたないから、ここにはいますが、満足しています。みんなよくやってくれます」、「長くいるし好きなようにしてます。いい環境ですね」等のコメントがあった。意見・要望として、「上と下ではやり方が全然違うんだよね。あれはマズイはね。統一した方がいいところは統一した方がいいよね。上の人に聞かせたい話がいっぱいある」、「ここには満足していません。朝ご飯が7:00からなのに7:15くらいに出る。前の夕ご飯が18:00からだからお腹が空いて仕方がない。ちゃんと7:00には出してほしい」等があった。

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

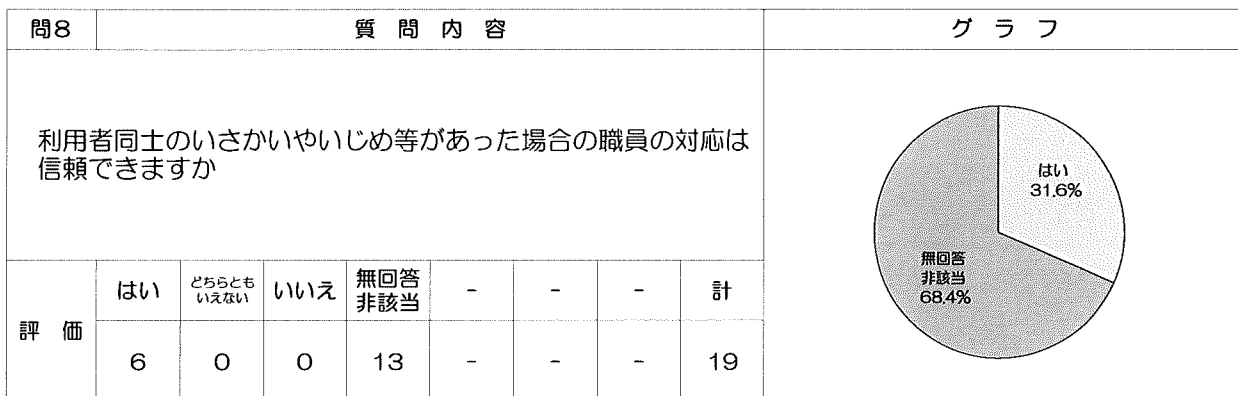
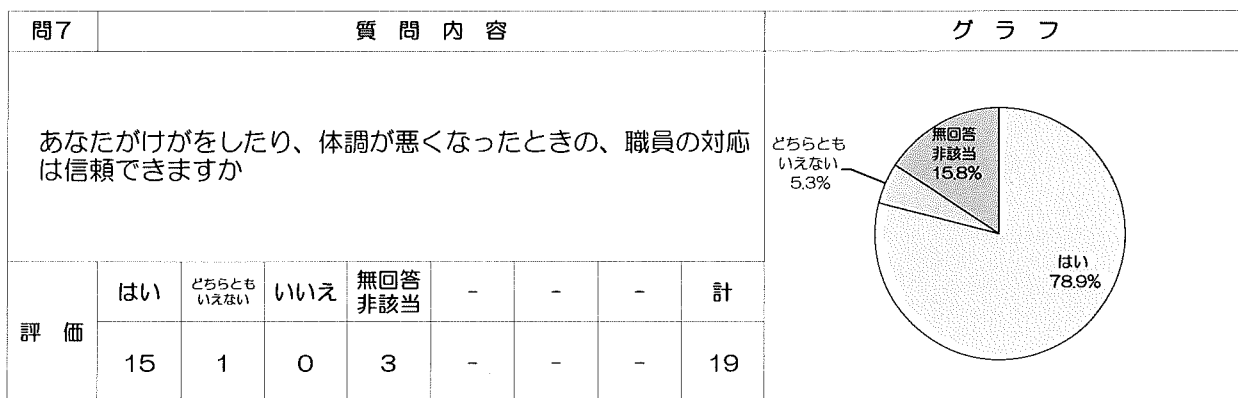
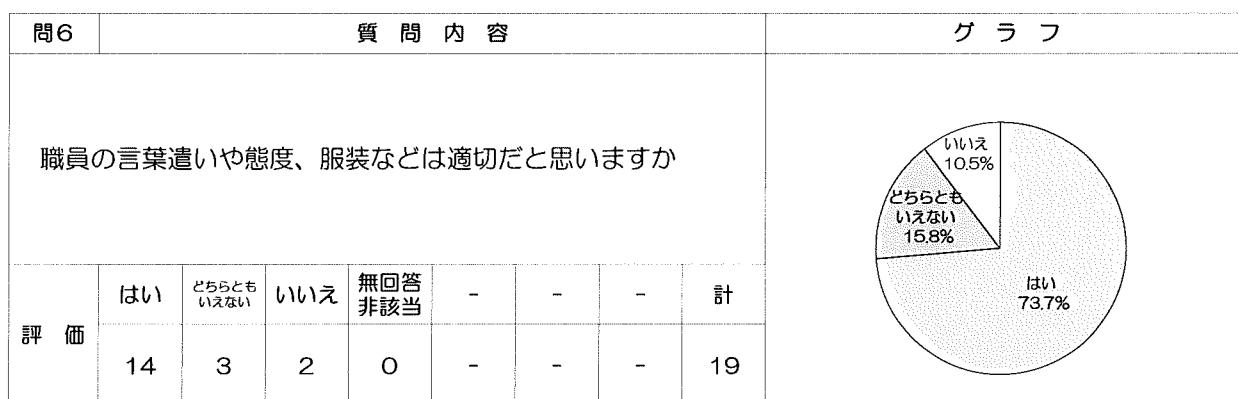
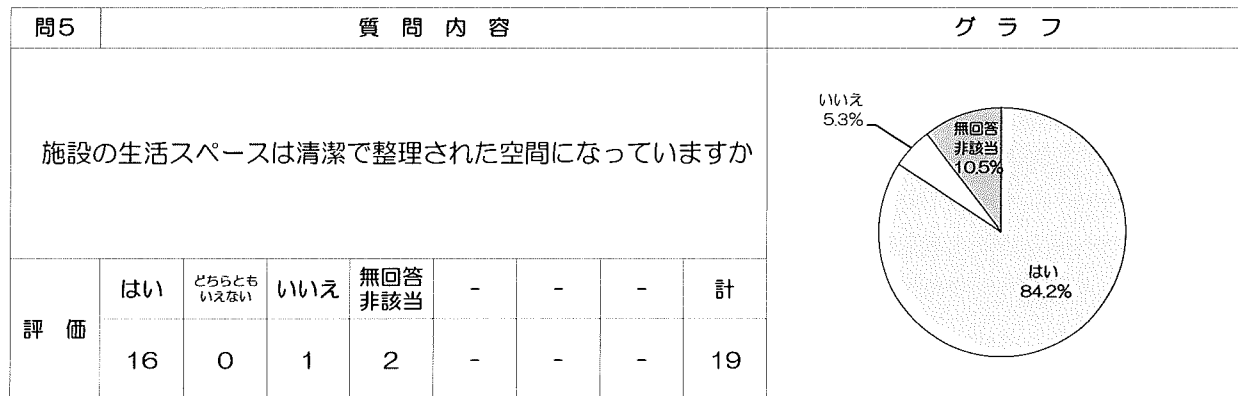
共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	13	4	1	1
7割弱の回答者が「はい」としている。「毎日、美味しくいただいています」、「食べたい物、聞かれることある」、「ふつうです。歯が悪いので、おかゆにしてもらっている。人数多いので、全ての人に合わせるのは大変だと思う。時々食堂に希望とかもききにきてくれます」等のコメントがあった。 意見・要望として、「中の下くらいよ。あんまりよくない。おかゆがおいしくない。おかずはにんじん、じゃがいも、ブロッコリーが多い。」等があった。				
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	15	2	1	1
8割弱の回答者が「はい」としている。「なんでもやってくれるが、お風呂の時は、着替えはできないところだけ手伝ってもらって、あとは自分でやるようにしている」、「よくしてくれるので大丈夫です」、「体っ洗ってくれる。タオルかけてくれる。」等のコメントがあった。 意見・要望として、「その時々によります。トイレになかなか連れていってくれなかったり、薬を付けてくれなかったりします」、「お風呂があったまらないのよ」等があった。				
3. 施設の生活はくつろげるか	12	3	0	4
6割強の回答者が「はい」としている。「お習字を始めました。あれは楽しいですね」、「色々お話を聞くのが楽しみです。普段は食堂でテレビ見たりしています。お習字もやってます」、「のんびりね。音楽とか聞くとごくしゃくしてた心がスーッとしますね」等のコメントがあった。 意見・要望として、「ここではすることないしのんびりしてます」、「目も耳もわるいからだめなのよ。音楽もテレビも聞こえない」等があった。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	14	2	0	3
7割強の回答者が「はい」としている。「よくやってくれる。シップをはってくれたり、みてるね」、「たまにリハビリはやってます。血圧は毎日測ってもらってます」、「頼れるね」等のコメントがあった。 意見・要望として、「たま～に血圧とか熱とかみてるね。私から要請しないとだめなのよ」等があった。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	16	0	1	2
8割強の回答者が「はい」としている。「掃除とかは職員さんが全部やってくれてます」、「きれいにしてくれる」、「そういうのはやってくれる」等のコメントがあった。 意見・要望として、「風呂場はあんまりきれいじゃないけども、人数的には仕方ないと思う」があった。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	14	3	2	0
7割強の回答者が「はい」としている。「親切にさせていただいております。何も言うことはありません」、「みんないい方ばかりです」、「たまに少し気になることはありますが乱暴な人とかはいません。」等のコメントがあった。 意見・要望として、「こわい人もいますよね」、「中には怒るような人もいます」等があった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	15	1	0	3
8割弱の回答者が「はい」としている。「全部頼ってます」、「安心できます」等のコメントがあった。 意見・要望として、「私から言わないの。ちゃんと見てもらえない」があった。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	6	0	0	13
7割弱の回答者が「無回答・非該当」としている。「利用者はわがままな人もいて、職員が対応してくれるんだけど、言うことを聞かないから疲れる」、「人間関係で困ることはないので、今のところ大丈夫です」等のコメントがあった。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	14	2	0	3
7割強の回答者が「はい」としている。「普通にしてもらっています」、「まあまあだと思います」等のコメントがあった。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	12	0	0	7
6割強の回答者が「はい」としている。「まあまあだと思います」と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	3	0	1	15
8割弱の回答者が「無回答・非該当」としている。「やりたいこととかきいてくれる機会はある」、「希望は聞いてくれます。相談したいことがあればこちらからお願いすれば面談とかしてくれます。」等のコメントがあった。 意見・要望として、「希望なんかはあきらめているから言わない」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	0	0	0	19
全員の回答者が「無回答・非該当」としている。具体的なコメントは挙げられていない。				

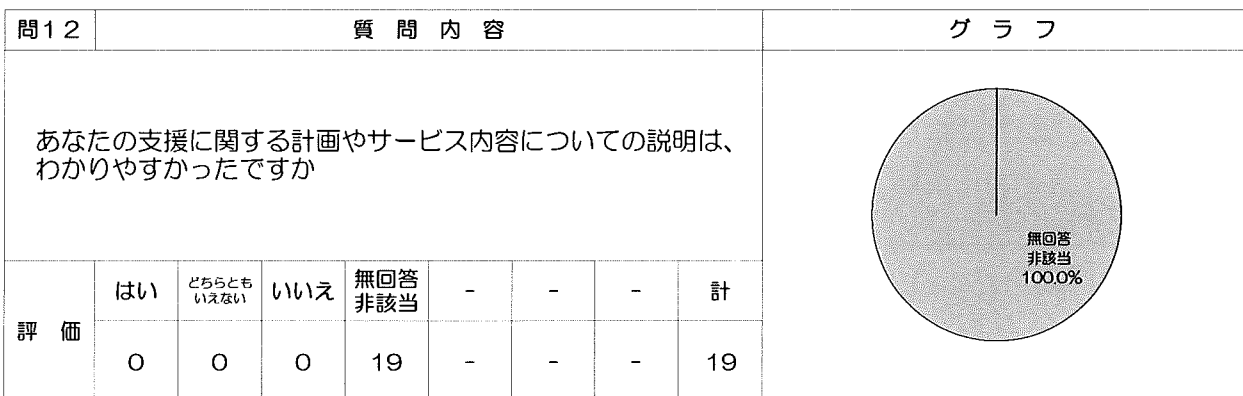
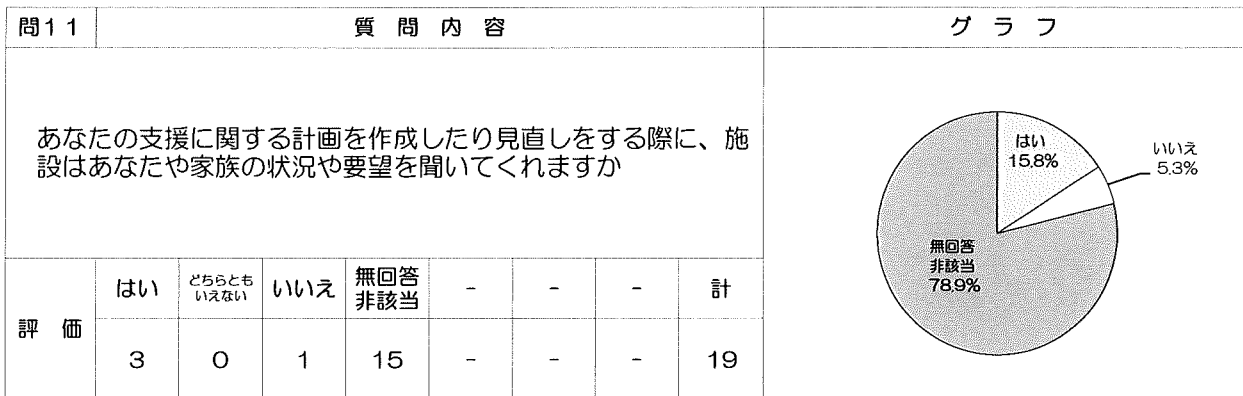
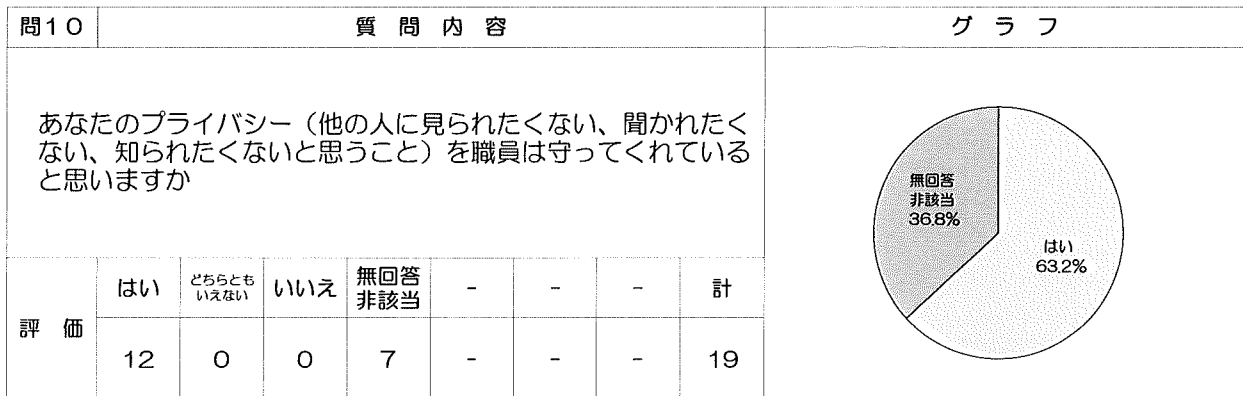
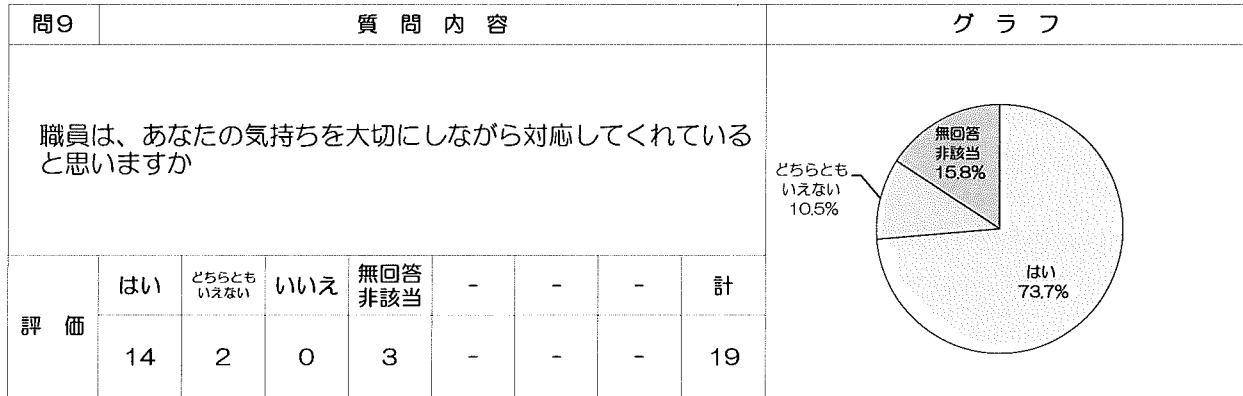
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	15	1	2	1
8割弱の回答者が「はい」としている。「みなさん、親切にしてくださいますから」、「心丈夫です。みんないい方」等のコメントがあった。意見・要望として、「なかなか難しく言うことはできていません」、「あきらめているから言わない」があった。				
14. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	1	0	1	17
9割弱の回答者が「無回答・非該当」としている。「困らない」等のコメントがあった。				

★サービスの提供								
問1	質問内容							グラフ
<p>食事の献立や食事介助などに満足されていますか</p>								
評価	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	計
	13	4	1	1	-	-	-	19
問2	質問内容							グラフ
<p>生活に必要な介助を受けていますか (トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など)</p>								
評価	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	計
	15	2	1	1	-	-	-	19
問3	質問内容							グラフ
<p>施設では自分のしたいことをして過ごすことができますか (趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など)</p>								
評価	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	計
	12	3	0	4	-	-	-	19
問4	質問内容							グラフ
<p>あなたの体の調子を、職員は日頃から聞いてくれますか</p>								
評価	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	計
	14	2	0	3	-	-	-	19

★安心・快適性



★利用者個人の尊重





★不満・要望への対応

問13	質問内容								グラフ
<p>あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれますか</p>									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	計	
	15	1	2	1	-	-	-	19	

問14	質問内容								グラフ
<p>あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか</p>									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	計	
	1	0	1	17	-	-	-	19	

★総合的な感想について

〔1〕	質問内容						
<p>施設はあなたにとって良いところだと思いますか。</p>							
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計	
10	3	5	1	0	0	19	

★										
F1	質問内容								グラフ	
あなたの年齢										
65歳未満	65～70歳未満	70～75歳未満	75～80歳未満	80～85歳未満	85～90歳未満	90歳以上	無回答	計		
1	1	1	1	1	6	8	0	19		
F2	質問内容								グラフ	
あなたの性別										
男	女	無回答	-	-	-	-	-	計		
3	16	0	-	-	-	-	-	19		
F3	質問内容								グラフ	
要介護度										
要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答	-	-	計		
0	0	14	3	2	0	-	-	19		
F4	質問内容								グラフ	
この施設での生活年数										
6ヶ月未満	6ヶ月以上1年未満	1年以上3年未満	3年以上5年未満	5年以上10年未満	10年以上	無回答	-	計		
6	1	5	4	1	2	0	-	19		

★								
F5	質問内容							グラフ
利用者の状況								
A (ケアプランなどの理解も十分できているレベル)	B (ある程度意思疎通が図れるレベル)	C (食事への興味や職員への対応などのおみ理解できているレベル)	D (重度の認知症や精神疾患等により意思疎通がほとんど図れないレベル)	無回答	-	-	-	計
0	16	3	0	0	-	-	-	19

C (食事への興味や職員への対応などのおみ理解できているレベル)  
15.8%

B (ある程度意思疎通が図れるレベル)  
84.2%

日頃お感じになっている事業所名に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

まあまあ、こんなもんかな。

入ったばかりでまだ慣れない。なかなか難しく、慣れない。お風呂の時なんかは男のように張り切ってやっていますよ。ああいう風にしたくないと大勢がいるから間に合わないんでしょうね。初めて見た時は驚きました。あれだけの人数がいるから追い付かないんでしょうね。上と下ではやり方が全然違うんだよね。あれはマズイはね。統一した方がいいところは統一した方がいいよね。上の人に聞かせたい話がいっぱいある。

ここには満足していません。朝ご飯が7:00からなのに7:15くらいに出る。前の夕ご飯が18:00からだからお腹が空いて仕方がない。ちゃんと7:00には出してほしい。夜、8時くらいになると金属音がする。何か分からないけど、キンコンカーンみたいな音。五月蠅くて寝られやしないからあの音は止めてほしい。

職員の人数の少ない中、一生懸命やってくれる。忙しそうで、お願いしにくい。リハビリの施設に行きたい。

今困っている事はありません。

今のところなにもない。きたばかりなのでまだ、ここのことはよくわからない。なにかあったら言います。

しかたないから、ここにいますが、満足しています。みんなよくやってくれます。

ここは、まあまあいいです。

みなさんよくしてくれるし何も心配ない。

ここは自由にできるしいです。

特別困るようなこともないしまあまあだね。

長くいるし好きなようにしてます。いい環境ですね。

前のとこではつかまり立ちしてたんだけど今は全然そういうことできないの。イスに座ったまんまよ。ここは電話もできない。郵便もできない。これが困っちゃうのよね。

友達もできました。みんないい方でよかった。来たときは色々困ったけど、今は大丈夫。

今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

楽しくうかがいました。また、質問があれば私に聞いてください。

よかったです。スッキリしました。

前にもやったことあるかしら…。

<b>問1 食事の献立や食事介助などに満足されていますか</b>
「はい」と回答された方からのご意見等
いいと思います。毎日、時間になると出ますよ。お刺し身が好きですけど、出ない。
毎日、美味しくいただいています。
食べたい物、聞かれることある。
好き嫌いなく何でも食べてます。
まあまあいいです。好みとかも聞いてくれる。
ふつうです。歯が悪いので、おかゆにしてもらっている。人数多いので、全ての人に合わせるの大変だと思う。時々食堂に希望とかもききにきてくれます。
まあまあですね。特に困るようなことはない。
割りと普通に食べてます。困るようなことは何もありません。
口に合う時と合わない時とありますが、ふつうに食べています。
いつでもおいしく食べてますよ。残しませんよ。
ふつうだね。
すごくおいしいの。パンとかめんとか食べれます。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
そんなでもないね。
まあまあ、普通です。
りんごが好きです。おいしいからね。
まあまあです。苦手な物とかは残してる。
「いいえ」と回答された方からのご意見等
中の下くらいよ。あんまりよくない。おかゆがおいしくない。おかずはにんじん、じゃがいも、ブロッコリーが多い。
「無回答」と回答された方からのご意見等
ここで食事しないので。
<b>問2 生活に必要な介助を受けていますか(トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など)</b>
「はい」と回答された方からのご意見等
タオルかけてくれる。
困ることないです。ラクしてます。
移乗の時、自分のスペースでやった方がいたくないので、できるだけ自分でやっている。手伝ってはくれる。入浴を夕方あずけて、きれいにしてくれる。
なんでもやってくれるが、お風呂の時は、替替えはできないところだけ手伝わってもらって、あとは自分でやるようにしている。
私は新聞をとっているんで、たまったら、まとめて束ねてもらったり手伝わってもらいます。
今はお風呂は休んでます。みなさん親切です。
よくしてくれるので大丈夫です。
ほとんど自分でしてるけどね。
ふつう。
頼りにしています。心丈夫。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
自分でできる。
お風呂があったまらないのよ。シャワーが出てきてね首元まで湯につかってあったまる感じじゃないの。
「いいえ」と回答された方からのご意見等
その時々によります。トイレになかなか連れていってくれなかったり、薬を付けてくれなかったりします。
<b>問3 施設では自分のしたいことをして過ごすことができていますか(趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など)</b>
「はい」と回答された方からのご意見等
お習字を始めました。あれは楽しいですね。
テレビを見たりしています。
リハビリの先生居ます。やってくれます。
特にこれって今はしてないけどね、昔は趣味多かったけどね。
折り紙好きだったけど、疲れるからやらなくなった。
習字月1回ある。テレビみたりしてすごすけど、今は感染症のことばかりでおもしろくない。毎月、ボランティアの人がきて、なんかやってくれたりする。
色々お話を聞くのが楽しみです。普段は食堂でテレビ見たりしています。お習字もやっています。
自分の好きなように毎日過ごしてます。寝たい時は部屋に行って横になったり自由にやっています。
前みたいに本を読めなくなっただけどテレビみたりしてます。俳句をたまに作ったり、テレビで体操みたりね。ちょっとは体を動かしてます。
のんびりね。音楽とか聞くとぎくしゃくしてた心がスーッとしますね。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
ここではすることないしのんびりしてます。
目も耳もわるいからだめなのよ。音楽もテレビも聞こえないの。
<b>問4 あなたの体の調子を、職員は日頃から聞いてくれますか</b>
「はい」と回答された方からのご意見等
健康にしますよ。
親切ですし。
よくやってくれる。シップをはってくれたり、みてくれる。
内科の回診や歯科もきてくれるので安心している。
たまにリハビリはやっています。血圧は毎日測ってもらってます。
体調も安定してますけどね。
頼れるね。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
今ところ心配なところもないので。
たま〜に血圧とか熱とかみてくれる。私から要請しないとだめなのよ。

<b>問5 施設の生活スペースは清潔で整理された空間になっていますか</b>	
「はい」と回答された方からのご意見等	きれいなね。 しっかりやってくれる。 きれいにしてくれる。 みなさんすべてやって下さるのでありがたいです。 掃除とかは職員さんが全部やってくれています。 まあまあだね。 そういうのはやってくれる。 とてもきれい。
「いいえ」と回答された方からのご意見等	風呂場はあんまりきれいじゃないけども、人数的には仕方がないと思う。
<b>問6 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか</b>	
「はい」と回答された方からのご意見等	親切にさせていただいております。何も言うことはありません。 もちろんです。 親切よ。 いい人ばかり。 みんないい方ばかりです。 たまに少し気になることはありますが乱暴な人とかはいません。 みんないいですよ。 ふつうだよ。 お話しやすい。いい方よ。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等	こわいよ。こわければ近づかなければいいのよ。 こわい人もいますよね。うん。 中には怒るような人もいますよ。〇〇さんはいい方よ。怒ったりしません。
「いいえ」と回答された方からのご意見等	あんまり丁寧じゃないですね。言葉が強かったりする。私は強いのは苦手なのでもう少し穏やかにしてほしいです。難しいですね、その辺が。 言葉遣いはその人によります。生意気な人もいますし、えらそうにしている人もいます。声が大きいですから嫌です。
<b>問7 あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか</b>	
「はい」と回答された方からのご意見等	安心できます。 いたいところがあると薬をぬってもら。いためときにレントゲンとってもら予約してくれた。 安心です。 全部頼ってます。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等	私から言わないの。ちゃんと見てもらえないの。お医者さん来てもいっちゃ。ナースコールは出てくれて安心。
<b>問8 利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか</b>	
「はい」と回答された方からのご意見等	利用者はわがままな人もいて、職員が対応してくれるんだけど、言うことを聞かないから疲れる。
「無回答」と回答された方からのご意見等	遠慮しないでなんでもいってるので大丈夫です。 今のところ人間関係の心配ない。 人間関係で困ることはないの、今のところ大丈夫です。 自分でうまくかわしてるので大丈夫です。
<b>問9 職員は、あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか</b>	
「はい」と回答された方からのご意見等	普通にしてもらっています。 まあまあだと思います。 いい人です。 この前、写真(誕生日用の)をとってくれました。 いいですよ。 いい方です。
<b>問10 あなたのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか</b>	
「はい」と回答された方からのご意見等	まあまあだと思います。
<b>問11 あなたの支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、施設はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか</b>	
「はい」と回答された方からのご意見等	やりたいこととかきいてくれる機会はある。 意向とか聞いてくれます。 希望は聞いてくれます。相談したいことがあればこちらからお願いすれば面談とかしてくれます。
「いいえ」と回答された方からのご意見等	希望なんかはあきらめているから言わない。
「無回答」と回答された方からのご意見等	ふだんからよくしてくれるので何も問題ない。

問12 あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすかったですか(個別意見なし)

問13 あなたが不満に思ったことや要望を伝えたと、職員は、きちんと対応してくれますか

「はい」と回答された方からのご意見等

みなさん、親切にしてくれますから。

でしょうね。

みんな親切：でも何も困ってないの。

わからないけど、そう思います。

誰にでも言う。

何でも話せる人いるんですよ。

心丈夫です。みんないい方。

「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等

その人によるよね、それは。

「いいえ」と回答された方からのご意見等

なかなか難しく言うことはできていません。

あきらめているから言わない。

「無回答」と回答された方からのご意見等

だれにも遠慮なく言えるので、大丈夫です。

問14 あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか

「無回答」と回答された方からのご意見等

こまらない。

何かあれば、妹に言うので、大丈夫。(職員以外の人については)きいたかどうか覚えがないので、わからない。