

施設番号	K
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(平成25年度)  
(東京都特別養護老人ホーム経営支援補助)

2014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 田村 道子 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



印

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	白井 浩司	福祉、経営	H0403017
	②	杉浦 慎也	福祉、経営	H0702029
	③	石田 佐穂子	福祉	H0702012
	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			
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 田村 道子			
契約日	2014年 2月 10日			
利用者調査票配付日(実施日)	2014年 3月 11日			
利用者調査結果報告日	2014年 3月 25日			
評価合議日	2014年 3月 18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名で実施し、そのうち1名は全体の観察も担当した。調査の趣旨や回答方法などを説明したうえで、場所は特定せず利用者の方に指定していただき、居室や食堂などで行った。			

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。

2014年 3月 31日

事業者代表者氏名 施設長 田村 道子



調査対象

当日在籍していた90名全員を聞き取り調査の対象とした。そのうち、入院中や体調不良の方、ご家族と外出中の方併せて5名および調査に協力していただけなかった方などを除き、36名の方から有効回答を得ることができた。

調査方法

利用者調査は聞き取り担当者4名で実施し、そのうち1名は全体の観察も担当した。調査の趣旨や回答方法などを説明したうえで、場所は特定せず利用者の方に指定していただき、居室や食堂などで行った。

利用者総数

90

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	85	85
0	36	36
0.0	40.0	40.0

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

観察担当の調査員は、利用者の聞き取り時の状態の変化や職員との関わりなどの様子を観察した。聞き取り調査は施設職員の協力を得て、利用者一人ひとりに声かけを行い、調査への協力を承諾された方を対象に4割の方からお話をうかがうことができた。設問への理解が難しく、全体的に「無回答・非該当」の割合が多くなっているが、問1、問2、問7、問8では7割以上の方が「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として、「大変満足」が9名、「満足」が20名と合わせて8割強の方が満足されている結果となっている。自由意見では、「ここにいるのが安心。ここが我が家みたいになっている」、「職員も利用者もみんないい人ばかり」、「十分世話をしてくれる」など、職員の対応や施設のサービスに満足する声が多く聞かれた。一方で、複数の方から「外出の機会がほしい」という声が意見・要望としてあがっていた。

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)とそれに対する事業者のかかわり

調査時に観察することができた場面から評価者が感じたこと

《調査時に観察した場面》

《調査時に観察した場面から評価者が感じたこと》

## 事業者コメント

--

## 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	29	4	3	0
8割強の方が「はい」と回答されている。「大変おいしい」、「カロリーやカルシウムとかいろいろ考えて、栄養のバランスのいいものを作ってくれる」、「行事のときは楽しみ」、「毎日おいしい。一つも残さず食べている」などのコメントがあった。意見・要望として、「欲を言えばもう少し味が濃い方がいい」、「いつもお腹が減っている」、「たいしておいしくない」などが出されていた。				
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	28	3	1	4
8割弱の方が「はい」と回答されている。「十分お世話してくれる。ナースコールも押せば来てくれる」、「みんないい方ばかりで困ることはない」、「お風呂、トイレなどいつもお世話になっている」、「全部やっもらうから安心」、「皆さん忙しそうだけど、よくしてくれる」、「一人で着替えていたら職員が助けてくれる。一人では大変なので、そのときはありがたくて涙が出る」などのコメントがあった。				
3. 施設の生活はくつろげるか	16	7	6	7
4割強の方が「はい」と回答されている。「行事がとても楽しめる」、「いろいろ催し物があるので楽しみ。必ず参加している。毎日同じことをして過ごすより、いろいろなことした方が楽しい」、「リハビリが楽しい」、「本を読んだりしている」、「みんなで活動するのは性に合わないから、テレビ観たり自由にのんびりするのがいい」、「個室だからいい」などのコメントがあった。意見・要望として、「風船とかゲームをやるけど、たまにしかない。できればもっといろいろやりたい」、「外出したい」、「あんまりやることがない」などが出されていた。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	24	2	3	7
7割弱の方が「はい」と回答されている。「看護師がよく来てくれて、よく話をする」、「たまに脈を測ってくれる」、「全部気にしてくれている」、「だいぶ注意してくれる」などのコメントがあった。意見・要望として、「全く気にしてくれない。もっとリハビリしてほしい」などが出されていた。				
5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	24	2	2	8
7割弱の方が「はい」と回答されている。「よくしてくれる」、「安心」、「具合が悪くなったことはないけど、そのときは大丈夫だと思う」などのコメントがあった。意見・要望として、「あまり安心はできない」などが出されていた。				

6. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	22	2	0	12
6割強の方が「はい」と回答されている。「個室だから気にしたことはない」、「いい雰囲気。とてもやさしい」などのコメントがあった。				
7. 利用者の気持ちは尊重されているか	27	3	3	3
8割弱の方が「はい」と回答されている。「親切でいい方ばかり。『無理することないから甘えてちょうだい』と言ってくれる」、「みんなやさしい」、「みんなよくやってくれる」、「心配いらない」などのコメントがあった。意見・要望として、「いろいろな人がいる」、「思わない」などが出されていた。				
8. 職員の対応は丁寧か	27	6	1	2
8割弱の方が「はい」と回答されている。「やさしい」という声が多く聞かれたほか、「よくしてくれる」、「気になるようなことは何もない」、「いい方ばかりで心配ない」などのコメントがあった。意見・要望として、「人による。やさしい人もいる」、「言葉遣いが悪いわけではないが、横柄」などが出されていた。				
9. 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	8	0	10	18
設問への理解が難しく、半数の方が「無回答・非該当」とされている。「時々聞いてくれる」などのコメントがあった。				
10. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	2	1	0	0
個別の計画について説明を受けたと回答された3名のうち、2名の方が「はい」とされている。具体的なコメントはなかった。				
11. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	0	0	0	0
1年以内に利用を開始したと回答された8名のうち、利用前の説明を受けたとされた方はいなかった。				
12. 不満や要望を事業者(施設)に言いやすいか	20	4	3	9
6割弱の方が「はい」と回答されている。「相談しやすい」、「話しやすいので何かあれば言う」などのコメントがあった。意見・要望として、「人による」、「わがままと思われるのも嫌なのであまり言うことはできない」、「職員が少なくて気の毒だからそういうことはできない」、「全然言えない」などが出されていた。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	23	4	0	9
6割強の方が「はい」と回答されている。「言えばやってくれる」、「みんなやってくれる」などのコメントがあった。				
14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	0	0	16	20
設問への理解が難しく、6割弱の方が「無回答・非該当」とされている。意見・要望として、「聞いたことがない」、「そんな人はいない」などが出されていた。				

★サービスの提供								
問1	質問内容							グラフ
	食事の献立や食事介助など食事に満足されていますか							
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	29	4	3	0	-	-	-	36
問2	質問内容							グラフ
	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)							
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	28	3	1	4	-	-	-	36
問3	質問内容							グラフ
	施設では、あなた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)							
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	16	7	6	7	-	-	-	36
問4	質問内容							グラフ
	職員は、日頃から、あなたのからだの調子を聞いてくれますか							
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	24	2	3	7	-	-	-	36

★サービスの提供

問5	質問内容								グラフ
病気やケガなどの緊急時の対応は、安心できますか									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	計	
	24	2	2	8	-	-	-	36	

★利用者個人の尊重

問6	質問内容								グラフ
他の人に見られたくないことや聞かれたくないことに気遣いがされていますか									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	計	
	22	2	0	12	-	-	-	36	

問7	質問内容								グラフ
職員はあなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	計	
	27	3	3	3	-	-	-	36	

問8	質問内容								グラフ
職員の言葉使いや態度は丁寧ですか(乱暴ではないですか)									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	計	
	27	6	1	2	-	-	-	36	

★個別の計画

問9	質問内容								グラフ
施設では計画をつくる時、ご本人や家族の状況や要望をよく聞いていますか									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	計	
	8	0	10	18	-	-	-	36	

★	質問内容								グラフ
個別の計画について、施設から説明がありましたか									
評価	はい	いいえ	無回答	-	-	-	-	計	
	3	1	32	-	-	-	-	36	

「はい」と回答された方

問10	質問内容								グラフ
あなたの計画についての説明は、わかりやすかったですか									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	計	
	2	1	0	0	-	-	-	3	



★利用前の対応

★	質問内容							グラフ
	過去1年以内にこの施設を利用し始めましたか							
評価	はい	いいえ	無回答	-	-	-	計	
	8	28	0	-	-	-	36	

「はい」と回答された方

★	質問内容					グラフ
	施設の利用開始前に、施設から内容などの説明がありましたか					
評価	はい	いいえ	無回答	-	計	
	0	8	0	-	8	

「はい」と回答された方

問11	質問内容					グラフ
	サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったですか					
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	計	
	0	0	0	0	0	

★不満・要望への対応

問12	質問内容							グラフ
	不満や要望を職員に気軽に言うことができますか							
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	計	
	20	4	3	9	-	-	36	

★不満・要望への対応

問13	質問内容								グラフ
職員は、あなたの不満や要望にきちんと対応してくれますか									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	計	
	23	4	0	9	-	-	-	36	

問14	質問内容								グラフ
困ったことを第三者委員など職員以外の人にも相談できることを知っていますか									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	計	
	0	0	16	20	-	-	-	36	

★総合的な感想について

(1)	質問内容						
施設はあなたにとって良いところだと思いますか。							
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	
9	20	5	1	1	0	36	

★あなたご自身について									
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	-	計	
1	1	1	1	4	15	13	-	36	
F2	質問内容								グラフ
あなたの性別									
男	女	-	-	-	-	-	-	計	
10	26	-	-	-	-	-	-	36	
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	-	-	-	計	
0	7	8	16	4	-	-	-	35	
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～1年未満	1年～3年未満	3年～5年未満	5年～10年未満	10年～15年未満	15年～20年未満	20年以上	計	
5	5	10	6	8	1	1	0	36	

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

身体の具合わるいし、いろいろつらいです。

十分世話してくれます。

職員も利用者もみんないい人ばかりなのよ。

2年半くらいいるけど、なかなか慣れないね。こういうところで生活するのは大変。

職員にはいろいろしてもらってお世話になっているから、嫌われないように気を付けている。読書が大好き。いつ目が見えなくなるか分からないから今のうちにできるだけたくさん読んでおきたい。

年よりばかりで合わない。催し物も年寄向けで楽しめない。一人でテレビを観たり新聞を読んだりして過ごす。外出の機会がほしい。

ここにいるのが安心。家に帰りたくない。娘に気を遣うのは大変よ。ここが我が家みたいになっています。

5年前くらいはここの人たちとボール投げをしたり歌ったりしましたけど、もうすっかりみなさん具合が悪くなっておしゃべりしたり、歩ける人がいなくなりましたね。私は個室だし、趣味があってまあんだかんだ楽しめることありますね。

家族がいれば外に出られるが、私はいないので外に出る機会がない。ここまでなら自由に出てもいいなど決めて許可してほしい。

言い出したらきりがないけど、だいたいよくしてくれますから、まあ満足です。ここはいいところです。

こういう生活になってしまうのは仕方ない。やってもらえるから、まあまあと思う。

ここでの生活の満足度は70点くらい。

ここの暮らしは満足じゃない。家に帰りたい。

満足度は何とも言えない。満足でも不満でもない。

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。

ありがとうございました。

<b>問1 食事の献立や食事介助など食事に満足されていますか</b>
<b>「はい」と回答された方からのご意見等</b>
おいしいですよ。残さず全部食べてます。お昼ご飯はまだ食べてないわ。もう2時なのにおかしいわね。 ちゃんとしてくれてます。カロリーやカルシウムとかいろいろ考えて栄養のバランスのいいものを作ってくれます。 十分おいしい。おやつももらえます。 大変おいしいです。 おいしい。 おいしい。 肉は嫌いだけど、大体何でも食べてます。おいしい。特に混ぜご飯は大好き。 おいしいです。 おいしいです。行事のときは楽しみ。 いいです。毎日おいしいです。一つも残さず食べています。 そうですね。 十分でございます。お粥です。 結構です。味は甘いね。量はちょうどいい。味は薄いというよりないね。納豆が出て醤油を見たことがないよ。 おいしいです。残さないです。 普通においしいですよ。おやつもちゃんと出てます。 おいしいよ。ご飯が大好き。 お粥をいただいています。大好き。 ここの食事はおいしいです。
<b>「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等</b>
まあまあ。 味はふつう。 まあ一般的なものだからね。欲を言えばもう少し味が濃い方がいい。
<b>「いいえ」と回答された方からのご意見等</b>
たいしておいしくない。 いつも腹が減っている。足りない。味は甘ったるい。 予算からいったらうまい方なんじゃないですか？
<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>
<b>「はい」と回答された方からのご意見等</b>
手伝ってもらっている。 お風呂もトイレもちゃんとついてきてくれてます。 十分お世話してくれます。ナースコールも押せば来てくれます。 みんないい方ばかりで困ることはない。 なるべく自分でするようにしている。 困ることはない。 お風呂、トイレなどいつもお世話になっています。 困ることはない。 全部やってもらうから安心。 お風呂にゆっくり入りたい。お湯が少なくて寒くて温まらない。 よく手伝ってくれます。お世話になっています。 皆さんよくしてくれてます。忙しそうですけどね。みんな寝たきりになってきているしね。歩けない人ばかりです。 心配いららないよ。 職員はいい方ばかり。
<b>「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等</b>
お通じが薬で出ますが、下着を汚してしまいます。そのとき下着を一人で変えていたら職員が助けてくださいます。一人では大変ですものね。そのときはありがたくて涙が出ます。 困ることはあまりない。
<b>「いいえ」と回答された方からのご意見等</b>
自分で全部やっていて手伝ってもらうことはない。

問3 施設では、あなた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)
「はい」と回答された方からのご意見等
テレビを観るくらい。
踊りを見たりする。
行事がとても楽しめます。
普段は周りに合わせて部屋から出るようにしている。疲れたりしたらベッドでゆったりと過ごしています。
リハビリ楽しいです。
地下で演芸大会がある。習字は好き。歌は嫌いじゃないけど下手なのよ。
これと言ってないですけど、たまには歌ったりする。
たまに活動に参加する。行事には参加する。
2階でいろいろなショーがあるので楽しみ。ノートに予定を書いて必ず参加してます。毎日同じこととして過ごすよりいろいろなことした方が楽しいじゃない。
みんなで活動するのは性に合わないの。テレビ観たり自由にのんびりするのがいい。
まあひとり部屋だからいいです。息子も来てくれるし。
個室だからいいですよ。個人的に俳句もやってますし、読書もしています。姉妹で猫を見に行ったり、カラオケに行ったり楽しんでいます。
本を読んだりしている。
家に帰りたい。ここでは編み物をするのが好き。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
特別ないですね。活動には参加しない。テレビ観たりしている。
ちょっとわからない。
風船とかゲームをやるけど、たまにしかない。できればもっといろいろやりたい。
もう年だから何もできない。
「いいえ」と回答された方からのご意見等
あんまりそういうのはない。
造花を作っている。壁やトイレに飾ってある。他の人と一緒に活動したくない。一人でテレビ観たり新聞読んだりしている。
外出したりしたい。
昼間もここは何もしていませんよ。ここは職員が足りなくらい。
あんまりここはやることがない。仕方がないからただ食堂にいるだけ。何かクラブ活動みたいなことができるといいんですがね。
問4 職員は、日頃から、あなたのからだの調子を聞いてくれていますか
「はい」と回答された方からのご意見等
まあ、そんなところですよ。
みなさんよくしてくださいます。
たまに脈を測ってくれる。
全部気にしてくれてます。
だいぶ注意してくれる。
看護師がよく来てくれてよく話をします。
ちゃんとしてくれる。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
普通です。
「いいえ」と回答された方からのご意見等
気にしてくれてない。
全く気にしてくれない。足が悪くてここに来たのだからもっとリハビリしてほしい。
問5 病気やケガなどの緊急時の対応は、安心できますか
「はい」と回答された方からのご意見等
今まではないです。
安心です。
今まではないです。
よくしてくれます。
今まではない。
よく見てくれます。
具合が悪くなったことはないけど、そのときは大丈夫だと思う。
大丈夫です。
想像ですけど、大丈夫じゃないかなと思います。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
リハビリは少ない。個人的に歩く練習をしている。もう少し多くあるといい。
「いいえ」と回答された方からのご意見等
ちょっとあんまり安心はできない。

<b>問6 他の人に見られたくないことや聞かれたくないことに気遣いがされていますか</b>
「はい」と回答された方からのご意見等
いい雰囲気です。とってもやさしい。
個室だから気にしたことはない。
<b>問7 職員はあなたの気持ちを大事に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
まあそんなところ。
ふつうです。
満足しています。
皆さん親切です。気になることはない。
みんなやさしい。
みんなよくやってくれる。
みんないい方。
ええ。
親切でいい方ばかり。「無理することないから甘えてちょうだい」と言ってくれる。
はい。
当たり前ですよ。
そう思う。
いい方ばかり。
ほんとにやさしくしてくれます。
そんなこと心配いらないよ。
みんなまじめです。よくしてくれる。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
いろんな人がいます。
「いいえ」と回答された方からのご意見等
思わない。
<b>問8 職員の言葉使いや態度は丁寧ですか(乱暴ではないですか)</b>
「はい」と回答された方からのご意見等
まあまあ。
やさしいです。
よくして下さいます。
気になるようなことは何もありません。
悪くないです。
みんないい方ばかりです。
みんないい方ばかり。取り上げればきりがありません。
やさしいです。
やさしいです。
いいですよ。いい方ばかりです。心配なしです。
なんか聞いてくれてます。
やさしいよ。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
人によります。やさしい人もいます。
人によっていろいろ。ここは大変。
横柄だよ。言葉遣いが悪いわけではない。
言葉遣いで気になるのは「らりるれろ」が使えないところかな。
<b>問9 施設では計画をつくる時、ご本人や家族の状況や要望をよく聞いていますか</b>
「はい」と回答された方からのご意見等
時々聞いてくれる。
「いいえ」と回答された方からのご意見等
もうこの年じゃ望みはないです。
<b>問10 あなたの計画についての説明は、わかりやすかったですか</b>
「はい」と回答された方からのご意見等
わかりやすかった。
<b>問11 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったですか</b>

<b>問12 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか</b>
「はい」と回答された方からのご意見等
相談しやすい。
そのときは言う。
話しやすい。
今はないです。
話しやすいので何かあれば言いますよ。
何かあれば。
大丈夫でしょう。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
人によります。私は耳が悪いから書いてもらわないとね。面倒かけるから申し訳ない。
こういうところですからわがままと思われるのも嫌なのであまり言うことはできない。
「いいえ」と回答された方からのご意見等
何かあっても言えない。話しにくい。
職員が少なくて気の毒だからそういうことはできない。
全然言えない。
<b>問13 職員は、あなたの不満や要望にきちんと対応してくれますか</b>
「はい」と回答された方からのご意見等
みんなやってくれる。
言えばやってくれる。
<b>問14 困ったことを第三者委員など職員以外の人にも相談できることを知っていますか</b>
「いいえ」と回答された方からのご意見等
知らないです。
聞いたことないです。
そんな人はいない。
知らないなあ。