

| | |
|------|--|
| 施設番号 | |
| 施設名 | |

「利用者に対する調査」結果報告書(2024年度)

2025年 1月 14日

社会福祉法人道心会 藤香苑
施設長 石川 圭太 殿

郵便番号 103-0011

所在地 東京都中央区日本橋大伝馬町17-3 城野ビル I 5階

評価機関名 経営創研株式会社

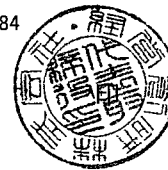
認証評価機関番号

機構 03 - 084

電話番号 03-6661-9410

代表者氏名 代表取締役 堀部伸二

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 | | 担当分野 | 修了者番号 |
|--------------------------------------|--|------------------------|------|----------|
| | ① | 牟田 賢己 | 経営 | H1301039 |
| | ② | 奥田 ひとみ | 福祉 | H0501027 |
| | ③ | 吉崎 茂夫 | 経営 | H0303019 |
| | ④ | 渡部 智法 | 経営 | H0304009 |
| | 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】 | | | |
| 調査対象事業所名称 | 藤香苑 | | | |
| 事業所連絡先 | 郵便番号 | 190-0181 | | |
| | 所在地 | 東京都西多摩郡日ノ出町大字大久野3588-1 | | |
| | 電話番号 | 03-3677-3081 | | |
| 事業所代表者氏名 | 施設長 石川圭太 | | | |
| 契約日 | 2024年 6月 27日 | | | |
| 利用者調査票配布日(実施日) | 2024年 12月 4日 | | | |
| 利用者調査結果報告日 | 2024年 12月 27日 | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 調査結果合議日 | 2024年 12月 21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) | 特別養護老人ホームの評価経験の豊富な評価4名で利用者調査をおこないました。アンケートの集計後、評価者全員で読み合わせと内容についての意見交換をおこない、最終報告をまとめました。 | | | |

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。

2025年 1月 14日

事業者代表者氏名

石川 圭太



調査対象

利用者調査当日の在籍者は93名でした。聞き取りにあたっては施設とも相談し、利用者の状態なども考慮し聞き取り可能な利用者20名を調査対象としました。

調査方法

調査では、福祉サービス評価推進機構の調査票を使用しました。面談は利用者と一対一で、他者に聞き取られないよう一階のロビーや面談室等でおこないました。

利用者総数

93

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 | 20 | 20 |
| 0.0 | 21.5 | 21.5 |

利用者調査全体のコメント

総合的な感想では、「大変満足」が5名(25%)「満足」が14名(70%)で19名(95%)が満足以上と回答しています。「どちらともいえない」が1名、「不満」「大変不満」の方はいませんでした。意見や要望では「この施設は最高で、何も言うことはない。気を使わなくてもよく楽しい、今が幸せかもしれない」「皆さんよい方ばかり、嫌だと思ったことは一回もない。何もかも満足しており、良いところに入ったと思っている」「ここには入れた時には救いの神だと思った、感謝している」「不満が無いので要望は考えたこともない」「職員に物事を依頼するのは申し訳なく思う、忙しいので」「たまに散歩とか外に連れ行ってほしい。あとは、幸せです」などの声が聞かれました。今回の調査については「施設に対し、不満がないのを知ってもらえてよかった」「毎日黙っているより、来てもらって話ができる方がよい」などの意見がありました。

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 | 19 | 1 | 0 | 0 |
| 回答者の95%が「はい」を選択しています。コメントでは「食事はすごく美味しい、安心して食べられる」「個々の食事は最高で、一つも残しません。美味しいです」「すごく美味しい。量も丁度よくおかずの品数が多い」今の食事で満足している」「何でも好きなので全部いただいている」「味が薄いけど仕方ないと思う。麺類が好き」などの声がありました。 | | | | |
| 2. 日常生活で必要な介助を受けているか | 19 | 1 | 0 | 0 |
| 回答者の95%が「はい」を選択しています。コメントでは「自分でも動けるけど、手助けしてくれる」「キッチンとしてくれている」「それはもう、パッチリです」「自分で出来ることは自分でしている」「見守りがあると安心感がある」などの声がありました。 | | | | |
| 3. 施設の生活はくつろげるか | 18 | 2 | 0 | 0 |
| 回答者の90%が「はい」を選択しています。コメントでは「仲間と一緒にぬり絵をやっている」「常に食堂にいる」「電子手帳で小説を読んでいる。テレビの2チャンネルを見ている」「ベッドで横になってテレビを見ている。トランプでも遊んでいる」「何をやりたいかは思いつかない、静かにしているのが好き」「居室でスポーツやニュースを見たりラジオを聞いている」「居室でテレビや読書の繰り返しである。気分転換で屋上に連れて行ってもらう」「寝たり自分がしたいようにしている」「手紙を書いたりパズルをやっている」などの声がありました。 | | | | |
| 4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか | 18 | 2 | 0 | 0 |
| 回答者の90%が「はい」を選択しています。コメントでは「自分から言っている」「皆さん良い人で安心していられる。幸せです」「この一年熱もカゼもひいたことがない。今が最高」「日頃から分かってもらっている」などの声がありました。 | | | | |
| 5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか | 18 | 2 | 0 | 0 |
| 回答者の90%が「はい」を選択しています。コメントでは「掃除の人もとても良い人」「掃除の人はとても優しい」「いつもきれいになっていく」「週1回のシーツ交換で気持ち良く過ごしている」などの声がありました。 | | | | |

| | | | | |
|--|----|---|---|----|
| 6. 職員の接遇・態度は適切か | 19 | 1 | 0 | 0 |
| <p>回答者の95%が「はい」を選択しています。コメントでは「職員さんは皆さん優しくいい人」「皆さん普通に楽しく会話してくれる」「皆さん大丈夫です。女性の職員は100%敬語を使ってくれる」「高級ホテルに泊まっているみたいに過ごしている」「皆さんとてもよくしてくれている」などの声がありました。</p> | | | | |
| 7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか | 19 | 1 | 0 | 0 |
| <p>回答者の95%が「はい」を選択しています。コメントでは「病院と一緒にいって、話を聞いてくれた。」「作業療法士さんがトレーニングしてくれ面倒見が良い」「滑って転んだ時があったが、職員さんは直ぐ飛んできてくれた」「いつもとても身も心もしんどいが、良くしてくれるので、頑張っている」「職員のごことは信頼しています」などの声がありました。</p> | | | | |
| 8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか | 17 | 2 | 1 | 0 |
| <p>回答者の85%が「はい」を選択しています。コメントでは「同じ階にうるさい人がいてストレスがたまる。職員さんは良くしてくれる」「職員さんがよく見ている」「食事中に一人、歌をうたう人がいて少しトラブルになった。職員は対応してくれた」などの声がありました。</p> | | | | |
| 9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか | 20 | 0 | 0 | 0 |
| <p>回答者全員が「はい」を選択しています。コメントでは「『変わりない』とか、よく声をかけてくれる』『会った時には、皆さんは挨拶してくれる』『職員とはコミュニケーションができており、自分から話しかける』などの声がありました。</p> | | | | |
| 10. 利用者のプライバシーは守られているか | 15 | 4 | 0 | 1 |
| <p>回答者の75%が「はい」を選択しています。コメントでは「あまり気にしていない」「声をかけてから入ってきてくれる」「トントンとしてから『おはよう』と言って入ってくれる」「フラット入室してくる利用者があるが、ナースコールでスタッフを呼んでいる」「職員はいつも声をかけたりノックをしてから入ってきます」などの声がありました。</p> | | | | |
| 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 | 5 | 1 | 0 | 14 |
| <p>回答者の25%が「はい」を選択しています。コメントでは「聞いて知っているが、よく分からない」「聞いた事があると思う。息子と一緒に来たので持っているかも」「聞いた事があると思う。息子と一緒に来たので持っているかも」「家族が知っている。不満はない」などの声がありました。</p> | | | | |
| 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 | 6 | 0 | 0 | 14 |
| <p>回答者の30%が「はい」を選択しています。コメントでは「妹が知っているかも」「兄が知っている」との声がありました。</p> | | | | |

| | | | | |
|---|----|---|---|----|
| 13. 利用者の不満や要望は対応されているか | 19 | 0 | 0 | 1 |
| <p>回答者の95%が「はい」を選択しています。コメントでは「すぐやってくれる」「いつも良くしてくれており、不満はない」「職員は利用者への対応で大変だと思うので、あんまり言わない」「手を持ってもらい、外と一緒に歩きたい。無理だと思うけど」「頼んだ事は、とても良くしてくれている」「担当の職員の名前が部屋に書いてある。その人に言うようにしている」などの声がありました。</p> | | | | |
| 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 | 5 | 2 | 0 | 13 |
| <p>回答者の25%が「はい」を選択しています。コメントでは「聞いて知っている」「困ったことは、一回もないので必要ない」「聞いているが、使ったことはない」「人には一切相談しないので必要ない」との声がありました。</p> | | | | |