

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(2025年度)

2025 年 7 月 18 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

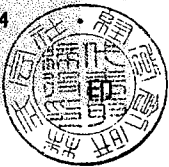
認証評価機関番号

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	渡部智法	経営	H0304009		
	②	鈴木由美子	福祉	H0304063		
	③	吉崎茂夫	経営	H0303019		
	④	牟田賢己	経営・福祉	H1301039		
	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	042-597-7222				
事業所代表者氏名	施設長 石川圭太					
契約日	2025 年 5 月 15 日					
利用者調査票配布日(実施日)	2025 年 7 月 3 日					
利用者調査結果報告日	2025 年 7 月 14 日					
調査結果合議日	2025 年 7 月 12 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者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記載内容についての話し合い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 7 月 18 日

事業者代表者氏名 施設長 石川 圭太



調査対象

利用者調査当日の在籍者は100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40名を対象としました。当日2名の体調不良者があり38名を調査対象としヒアリングをおこないました。

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。ヒアリングは利用者と一対一で、他者に聞き取られないよう面談コーナー等でおこないました。

利用者総数

100

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	38	38
0	38	38
0.0	38.0	38.0

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

総合的な感想では、「大変満足」が11名(28.9%)「満足」が23名(60.5%)で34名(89.4%)が満足以上と回答しています。「どちらともいえない」が2名「無回答」が2名でした。意見や要望では「今は満足しているので要望は何もない」「あまり規則とかが厳しくないの、のんびり過ごしている」「困ったとき何を聞けばよいか分からない。年金がどうなっているかが知りたい」「洗浄便座器を使えるようにしてほしい」「ここは、食事がおいしい、人間関係が良い、入居者に良い人が多く素敵です」「外出がなくなったので、買い物や外食、小旅行の機会がほしいと思う」「大勢いるので結構楽しい。ご飯もおいしくこの施設に入って丈夫になった。一日が長い」「特に要望はないです。いつもいろいろな事をやってくれます。ここが大好きです」「毎日楽しく暮らしており、特に要望はないです」などの声が聞かれました。今回の調査については「トイレは大切なので、独立項目でしっかり聞いてほしい」「調査結果を生かせるようにしてほしい」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	実数			
コメント	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	34	1	1	2
回答者の89.5%が「はい」を選択しています。コメントでは「食事は工夫されている。食べるのは自分で出来る」「とてもおいしく良くしてくれているが、もう少しボリュームのあるものがほしい」「出てくるものは、すべておいしく食べています。嫌いなものはない」「毎日残すことなく、おいしくいただいており満足しています。食事の時間が楽しみです」「食事はおいしく感心している。フルーツもでるが朝ごはんは工夫がもうちょっとほしい」「好きなものばかり出て、食事が楽しい。食べないと作った人に申し訳ない」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	34	1	0	3
回答者の89.5%が「はい」を選択しています。コメントでは「みんな良い人ばかり、不足はありません」「よく助けてもらっています」「本当に満足しており、夜もぐっすり寝ています」「大声を出さなくてもボタンで来てくれありがたい。こちらも職員の仕事の流れに身をまかせている」「ここの人はとても親切です」などの声がありました。				
3. 施設の生活はくつろげるか	33	1	1	3
回答者の86.8%が「はい」を選択しています。コメントでは「なかなか趣味の事はできない」「読書やテレビ、漢字・数字パズルをしている」「編み物やカラオケ、料理をしている」「テレビで、相撲やニュースを見ている」「体操などを行っている」「テレビを見たり横になったり、レクリエーションに参加している」「夜は、テレビを見たり本を読んでいる。日中は歩いている」「カラオケや習字など楽しく過ごしています。目が悪くなってきたので、細かいことは出来なくなった」「カラオケや習字などで、楽しく過ごしている」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	35	0	0	3
回答者の92.1%が「はい」を選択しています。コメントでは「必要な事はこちらから話しており、とても良くやってくれます」「よく『腰はどうですか』と声をかけてくれる」「大分気を使ってくれているようだ」「とても良く面倒を見てくれています。ここの人は優しい」「声かけもあります」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	32	2	0	4
回答者の84.2%が「はい」を選択しています。コメントでは「二人部屋だけどカーテンで仕切られており、とてもきれいです」「掃除の人がきていてねいにやってくれる」「シーツを取り換えた時、掃除もしてくれる」「昨日もシーツ交換してもらった、ありがたい」「汚れがたまらないようによく掃除をしてくれる」などの声がありました。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	36	0	0	2
回答者の94.7%が「はい」を選択しています。コメントでは「言葉はとてもいいです」「皆とても良くしてくれる」「大丈夫です。お願いしたことはやってくれ、悪い職員はいないです」「これだけの人数がいるが、皆さん優しくてキビキビして良いと思う。強くあたる人はいない」「仕事のきまりを守っている」「良い人ばかりで楽しいです」などの声がありました。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	33	0	0	5
回答者の86.8%が「はい」を選択しています。コメントでは「脳に障がいのある人が食事を拒否していたが、職員が一生懸命食べさせようとしたことにより、自分で食べるようになった」「膝を痛めた時、シップを貼ったりとても良くしてくれた」「ゆったりゆっくりと生活ができるこんでいる」「施設に入るまでは心臓が悪かったが、この施設に入って丈夫になったみたい」「この職員さんが好きです」などの声がありました。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	32	1	0	5
回答者の84.2%が「はい」を選択しています。コメントでは「いつも職員さんがいるし、いさかいなどは見たことも聞いた事もない」「口げんかが2～3回あったが、職員が取りなしていた」「トラブルが起こるのを、職員は未然に阻止している」「入居者に言葉の乱暴な女性がおり威張っているが、その人に関わらないよう職員が気配りしている」「信頼できます、毎日楽しいです」などの声がありました。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	35	0	0	3
回答者の92.1%が「はい」を選択しています。コメントでは「よく声をかけてくれる。催し物も迎えに来てくれる」「部屋の担当さんとは友達みたいになっている」「とても大事にされています。皆さん親切でいい方です」「好き嫌いなどにも対応してくれる」「よく声をかけてくれるのでうれしい」などの声がありました。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	30	2	0	6
回答者の78.9%が「はい」を選択しています。コメントでは「職員はうわさ話などはしない」「別に知られたら困ることはない」「嫌な思いをすることはありません」「おしゃべりなスタッフがいるが、個人情報漏れは少ない。重要な事は相談員に話している」などの声がありました。				
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	1	3	24
回答者の26.3%が「はい」を選択しています。コメントでは「入ってから説明があった」「すべて息子がやっている」「女房や倅に話している」「息子が知っているかも」「説明がなかった」「よく聞いてくれる」などの声がありました。				
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	11	0	3	24
回答者の28.9%が「はい」を選択しています。コメントでは「あまりないと思います。忘れているかも」「分かりやすかった」「私は知らない」「内容も分かりやすい」との声がありました。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	34	0	0	4
回答者の89.5%が「はい」を選択しています。コメントでは「頼むとやってくれる。内容によっては『少し時間をください』と言って少し遅れでも必ずやってくれる」「対応してくれます。職員からいろいろと言ってくれる」「大変良くやってくれています」「職員さんはやさすぎる」「あまり頼まないけど、ちゃんとやってくれている」などの声がありました。				
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	12	3	3	20
回答者の31.6%が「はい」を選択しています。コメントでは「知っています。不服や相談事はないから必要ないです」「主人が対応してくれています」「聞いた事はないと思う」「役所のことは聞いた」「聞いた事はあるが、連絡したことはない」などの声がありました。				