特別養護老人ホーム 藤香苑 様

「利用者に対する調査」結果報告書

２０１９年9月２０日

経営創研株式会社

別添資料2

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書（ 2019年度）
（東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助）

2019 年 9 月 20 日

指定介護老人福祉施設 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Ⅰ5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 03-6661-9610
代表者氏名 代表取締役 山口 庸一 印

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	修了者番号
評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	① 藤田 利光	経営・福祉	H0304008
	② 渡部 智法	経営	H0304009
	③ 奥田 ひとみ	福祉	H0501027
	④ 牟田 賢己	経営	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 東京都西多摩郡日の出町大久野3588番1号		
	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	2019 年 6 月 28 日		
利用者調査票配布日（実施日）	2019 年 8 月 23 日		
利用者調査結果報告日	2019 年 9 月 20 日		
調査結果合議日	2019 年 9 月 7 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多い評価者4名でチームを編成し、利用者調査に臨みました。評価者のうち介護福祉士の女性が男性利用者の聞き取りを比較的多く担当しました。聞き取りにあたっては福祉サービス第三者評価推進機構から得た調査票を使用し、評価者と利用者1対1の対面で実施しました。		

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。

2019年 9月 27日
事業者代表者氏名 特別養護老人ホーム藤香苑 石川圭太 印

《事業所名：藤香苑》

調査対象	当施設の調査日現在の在籍者は99名でした。聞き取り可能なかたを施設と協議し35名抽出し調査対象としました。このうち2名のかたが調査を拒否され、33名聞き取りをおこないました。
調査方法	調査にあたっては、他の利用者や職員に聞き取られない場所3ヵ所でおこないました。なお、面談時には東京都福祉サービス第三者評価推進機構から得た調査票を使用しました。

利用者総数	99

	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数		35	35
共通評価項目による調査の有効回答者数		33	33
利用者総数に対する回答者割合（%）	0.0	33.3	33.3

利用者調査全体のコメント

聞き取りをおこなった33名の総合的な感想としては、「大変満足」が13名(39.4%)、「満足」が18名(54.5%)、合計で31名(93.9%)が満足以上の回答でした。「どちらともいえない」は2名(6.1%)、「不満」の回答はゼロでした。自由意見でのコメントとしては、「外食にも連れていってくれる。イベントやカラオケにも誘ってくれます。良くしてくれるので満足しています」「職員はすごく良いです。色んなところに連れていってくれました」「順番でお花見などに出かけています」「ある意味で完璧です。贅沢すぎるぐらい」「電話を掛けたい時についてきてくれる。具合の悪い時にも病院についてきてくれる。話もよく聞いてくれて不満はありません。食事の時も和気あいあいで楽しいです」「毎日よくやってくれており満足です。特に要望はありません」「寝ていることのほうが多い。満足しすぎ」「食堂の窓の張り紙がすてき」などの声のほか、「人間関係が難しい。耳の遠い人が多いので意思疎通ができない」との声もありました。今回の調査については、「違和感はありません。とてもいいです」「利用者だけだとつまらないが、外部の人が来て話すのは楽しい」などの声がありました。

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	32	0	0	1
コメントとしては、「言うことは無いです。残さず食べている。量も丁度良い」「残さず食べています。おやつ（ゼリー）も食べやすくてよろしい」「食事は好き嫌いは無い。口に合っている」「おいしくいただいています。今のところ直してほしいことは無い」「食事は満足しています。残したことは一回もない」「不服は無い、味も良い。もう少し痩せたいのでわざと残す」「おいしすぎるが、少食で残しています」などの声に対して、「味つけは全般的に薄い、挽き肉が多い」との声もありました。				
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	25	0	0	8
コメントとしては、「トイレは見守り。ナースコールはすぐ来てくれる」「結構行き届いている」「職員はキチンとしてくれている」「いつも手助けしてもらっています」「大変親切」「今のままで問題ないです」「お世話を受けていることに、満足しています」などの声のほか、「自分でできることはしている」との声もありました。				
3. 施設の生活はくつろげるか	30	0	1	2
コメントとしては、「自己流の体操やテレビを観るなど思い通りに過ごしている」「居室で片付け。食堂でテレビをたまに見る。自由に過ごしている」「2～3人とおしゃべり。手当たり次第に本を読む。自由に過ごしている」「習字、カラオケをやっている。ここで作った人参ゼリーがおいしい。」「皆でお話しして楽しい」「本を読むのが大好き。施設の本棚の本はすべて読んでいる」「好きなように過ごしている」「気ままにしている」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	26	1	2	4
コメントとしては、「職員はよく声を掛けてくれる」「普段おしゃべりなので話さないと、『具合悪いの』と声を掛けてくれる。おかしいと思ったら自分から言う」「あまり話をしないが、よく見ている」「あまり声を掛けないが、必要な時には対応してくれる」「頻繁には無いけど、時々話してくれる」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	31	0	0	2
コメントとしては、「ゴミ一つ落ちていない、清潔です」「キレイになっています。家にいたらあんなにはできない」「トイレは、職員が気づいたら拭いている」「浴室もキレイ、気にならず過ごしている」「キチンと掃除している。私も掃除が大好き」などの声がありました。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	30	0	0	3
コメントとしては、「職員は親切です。子どもみたいで嬉しい」「親切で頭が下がる。親御さんはどのように育てたのかと思っている」「親切。全員優しく良い人」「男の人も若いのに本当に優しい」などの声のほか、「お仕事が忙しそう」との声もありました。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	31	0	0	2
コメントとしては、「気配りやその他の対応は完璧です」「腰が痛いが、キチンと対応してくれている」「身体が不自由なため特別に、職員はしっかり見てくれている」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	31	0	0	2
コメントとしては、「一回もトラブルは無い。職員が見ている」などの声に対し、「人間関係が難しい。なるべく近づかないようにしている」との声もありました。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	28	2	0	3
コメントとしては、「職員は、よく声を掛けてくれる」「毎日声を掛けてくれる」「仲良くしてもらって、友だちのようです」などの声のほか「あまり声を掛けてくれない」「まあこの位でしょうか」との声もありました。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	29	1	0	3
コメントとしては、「職員は『〇〇さん』と声をかけてから入室している」「風呂にはカーテンがあり、声をかけてから入ってくる。裸のまま待たされることは無い」「問題ないです」「無いと思っています」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	5	0	1	27
コメントとしては、「聞いた気がするがよくわからない」「覚えていないので、分かりません」「聞いたことが無い気がする」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	5	0	1	27
コメントは、ありませんでした。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	24	0	0	9
コメントとしては、「お願いするとすぐやってくれる」「依頼したことは、やってくれている」「お願いはよく聞いてくれる」「やってほしいことは、時間がかかるときもあるが対応してくれている」「お願いするとすぐやってくれる。たまに少し待つこともある」などの声のほか「言ったことは無いが、やってくれると思う」「今まで言ったことは無いが、言えばやってくれる」との声もありました。				
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	5	0	6	22
コメントとしては、「そういう窓口があることは知っている。どうやって相談するのか分からないけど」「そのような制度があるならば、ぜひ教えてほしい」「聞いた気がするが忘れてしまった」などの声がありました。				