

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

「利用者に対する調査」結果報告書(2021年度)  
 (東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2021年 12月 27日

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 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                   | 福祉   | H1301039 |
|                                      | ②   | 幾島 潔                   | 経営   | H1901043 |
|                                      | ③   | 渡部智法                   | 経営   | H0304009 |
|                                      | 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】   |                        |      |          |
| 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                                  | 2021年 7月 1日   |                        |      |          |
| 利用者調査票配布日(実施日)                       | 2021年 11月 12日   |                        |      |          |
| 利用者調査結果報告日                           | 2021年 12月 14日   |                        |      |          |
|                                      |   |                        |      |          |
|                                      |   |                        |      |          |
|                                      |   |                        |      |          |
| 調査結果合議日                              | 2021年 12月 1日  |                        |      |          |
| コメント<br>(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3名で利用者調査に臨みました。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、評価者と利用者一対一の対面で実施しました。アンケート集計については、コロナ禍でありメール等で合議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。

2021年 12月 29日

事業者代表者氏名

石川 圭太



調査対象

当施設の調査日現在の在籍者は98名です。コロナ禍でしたので聞き取り可能なかを施設と協議し40名抽出し調査対象としました。このうち1名が当日体調不良等により聞き取りができず、39名について聞き取り調査を実施しました。

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カ所でおこないました。感染症予防として、評価者は手洗い・アルコール消毒のほかマスク等を着用しました。アクリル板で間仕切をし利用者との距離を2m程度離しおこないました。

利用者総数

98

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     | 40   | 40   |
| 0     | 39   | 39   |
| 0.0   | 39.8 | 39.8 |

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

聞き取りをおこなった39名の総合的な感想は、無回答の方1名を除くと「大変満足」が18名(47%)、「満足」が18名(47%)、合計36名(95%)が満足以上の回答でした。「どちらともいえない」は2名、「不満」「大変不満」はいませんでした。自由意見のコメントでは、「要望は何も無いです。面倒見てもらっていてありがたいと思っている」「皆よくやってくれるので、それ以上のことは考えたことは無い。なんの不自由もない」「要望は何もありません。今が一番」「息子夫婦と暮らすより苑の方が良い。酒が好きだが飲めないのがつらい。しょうがないと割り切っている」「気軽にやらせてもらっている」「とても楽に暮らせている。人間関係が良いから幸せ」「今のままで満足、別に無いです」「5分から10分でも良いから、話をゆっくり聞いてくれるような人が居れば良い」「コロナでどこにも出れないので息苦しい。リハビリサービスが少しゆるい」などの声がありました。今回の調査については、「第三者と話ができるので、良い事と思う」などの声が聞かれました。

### 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<br>コメント  | 実数 |               |     |            |
|---|----|---------------|-----|------------|
|   | はい | どちらとも<br>いえない | いいえ | 無回答<br>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   | 36 | 2             | 0   | 1          |
| コメントとしては、「好きなものが食べれて、文句ないです」「良いです。出してもらっているもので十分です」「結構良いものが出る。人によって色々合わせてくれる。いいんじゃないですか」「おいしいです。皆が出してくれたものを良く食べています」「三食ともおいしい、気に入っている」「普通です。果物がもっとあればよい」「まあまあ良い方です。朝だけで良いが牛乳が欲しい」「肉とかはあまり好きでない。濃い味が好き。でも満足しています」「梅干しが食べたい。一個ぐらいつけてほしい」などの声がありました。 |    |               |     |            |
| 2. 日常生活に必要な介助を受けているか  | 35 | 1             | 1   | 2          |
| コメントとしては、「よく手伝ってもらっています」「やりすぎるぐらい、やってくれている」「ちゃんとやってもらっています」「安心してお風呂にも入っています。心配ないです」「手伝っていただき助かっています」「良くして頂いています。お風呂も良く面倒見てくれています」「スタッフ数が少ないのでもう少し増やしてほしい。これですべてが解決出来ると思う」などの声がありました。  |    |               |     |            |
| 3. 施設の生活はくつろげるか   | 34 | 4             | 0   | 1          |
| コメントとしては、「本をよく読んでいます。テレビも見ています」「編み物が好きで、やっている」「先生が来るのでやっています。カラオケもやっている。幸せです」「歌うこととパレーをやるように、元気になりたい」「スマートフォンでゲームをやっている。テレビもよく見ている」「手芸など自由にできて楽しい」「歴史ドラマなどテレビを楽しんでいる」「ぬり絵を楽しんでいる」「普段は他の人と、会話を楽しむ」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  | 28 | 6             | 3   | 2          |
| コメントとしては、「よく見てもらっていると思います」「大丈夫です。何かあれば、言うとやってくれる」「タイムリーに聞いてくれる」「良く話を聞いてくれます」「特別に声かけは無い」「あんまり、話をすることはありません」「夜が苦手、夜の人手が足りないからかも」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   | 35 | 0             | 2   | 2          |
| コメントとしては、「清潔にしてくれています。年中消毒している」「掃除係の方が、ベットの回りを綺麗にしてくれる」「男性職員が多いためか、細かいところに手がとどかない」などの声がありました。   |    |               |     |            |

|  |    |   |   |    |
|--|----|---|---|----|
| 6. 職員の接遇・態度は適切か  | 36 | 2 | 0 | 1  |
| コメントとしては、「皆良くやってくれています。大丈夫です」「ていねいに話してくれる」「皆良い人だと思う」「ていねいな言葉づかいがある」「係の職員に良くしてもらっている」「何も直してもらいたいことは無いです」「直してほしい事は全くありません」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  | 36 | 2 | 0 | 1  |
| コメントとしては、「とてもありがたいと思っている。時々つまづく事がある」「職員さんが、よく面倒を見てくれる」「職員さんが良い人で、良く見てください」「転んで起きれなくなった時、起こしてくれた」「常に見守ってくれている。スタッフはすぐに来てくれる」「よく対応してくれ、面倒も見てくれます」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   | 28 | 4 | 0 | 7  |
| コメントとしては、「トラブルは無いです。皆気を使っています」「トラブルになるほど話し合いはしない」「ラブルはあるが、積極的に対応してくれている」「異なる階でトラブルがあった。対応してくれていた」「職員さんがいて、トラブルは無い」「親しげに話しかけてくる人がいて、迷惑する場合呼んで対応してもらっている」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   | 38 | 0 | 0 | 1  |
| コメントとしては、「気をつかっもらっています。問題ないです」「毎日声をかけてくれている」「電気カミソリの修理や掃除をよくやってくれる。良く、面倒見てくれる」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   | 36 | 0 | 0 | 3  |
| コメントとしては、「守ってくれていると思います」「嫌な思いはしたことが無いです」「十分尊重してもらっています」「洩れたことは無いと思う」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   | 4  | 0 | 0 | 35 |
| コメントとしては、「計画のことは聞いている」「入所時に計画の説明を受けた」「家族が聞いているかも」「一人で聞いたがよく分からない」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   | 4  | 0 | 0 | 35 |
| コメントとしては、「よく分かりまし」「息子が聞いているかも」「家族が聞いているかも」「説明されていない」などの声がありました。  |    |   |   |    |

|   |    |   |   |    |
|---|----|---|---|----|
| 13. 利用者の不満や要望は対応されているか  | 34 | 3 | 0 | 2  |
| <p>コメントとしては、「遠慮なく言って、やってもらっています」「いたわり、つくせりでやってもらっている。不満は無い」「依頼すればもちろん対応してもらえる」「話しをするのが好きなので、よく聞いてくれます」「部屋の担当者がしっかり聞いてくれて、幸せです」「不満や要望は無いので」「風呂での介助が若干粗く感じる」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  | 6  | 0 | 1 | 32 |
| <p>コメントとしては、「聞いたことがあります」「知っています」「よく理解している」「そのような仕組みは聞いている」「聞いてないと、記憶しています」などの声がありました。</p>   |    |   |   |    |