

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(2022年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2023年 1月 13日

指定介護老人福祉施設ケアホーム葛飾
施設長 新村 俊樹 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	内村政光	経営	H1001081
	③	奥田ひとみ	福祉	H0501027
	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	ケアホーム葛飾			
事業所連絡先	郵便番号	124-0001		
	所在地	東京都葛飾区小菅1-35-10		
	電話番号	03-3602-5900		
事業所代表者氏名	施設長 新村 俊樹			
契約日	2022年	8月	1日	
利用者調査票配布日(実施日)	2022年	12月	15日	
利用者調査結果報告日	2022年	12月	26日	
調査結果合議日	2022年	12月	25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3名で利用者調査に臨みました。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。

2023年 1月 13日

事業者代表者氏名

社会福祉法人平成記念会
介護老人福祉施設ケアホーム 葛飾
理事長 武久洋三



調査対象

利用者調査当日の在籍者は112名でした。聞き取りにあたっては施設とも相談し、聞き取り可能な利用者34名を調査対象としました。当日、1名体調不良等により33名の聞き取りをおこないませんでした。

調査方法

調査では福祉サービス評価推進機構から得た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面談コーナー等で利用者との間隔に配慮しておこないませんでした。当日は、コロナ禍のため検温、手洗い、マスク着用等の感染対策をとり実施しました。

利用者総数

112

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	34	34
0	33	33
0.0	29.5	29.5

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9名(27.3%)「満足」が16名(48.5%)で25名(75.8%)が満足以上と回答しています。どちらともいえないが7名(21.2%)でした。意見や要望では、「職員が一生懸命してくれるので、これ以上の要望はありません」「ここに来てから、バーを使って歩くので足が丈夫になった」「景色がよく、外を見るのが楽しみ」「なるべくここに居たい」「暖かくなったら、散歩がしたい」「家に帰ると一人なので、ここにいると皆がいて楽しい」「人数が多いので、対応が遅れる」「自分のやりたいようにやっている」「良くしてくれているのでいいことはない。外に出たいと思う」などの声がありました。今回の調査については、「お会いして、心が休まりました」「言いたいことが言えたので良かった」などの意見が聞かれました。

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 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	2	0	2
回答者の87.9%が「はい」を選択しています。コメントでは、「食事は味もよく十分です。栄養も十分に満足しています」「毎日おいしいので残したことはない。食堂でよく喋る人がいてうるさい」「柔らかい食事をおいしくいただいています。感謝しています」「おいしいです。かぼちゃの煮物がおいしい。肉と魚が毎日出る」「いつもペロリと食べている」「食事はおいしく残さずいただいている」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	25	1	0	7
回答者の75.8%が「はい」を選択しています。コメントでは、「トイレなど、よく手助けしてくれています」「ほとんど自分でしている」「出来ないところは介助してもらっている」「ナースコールにはすぐ対応してくれる」などの声がありました。				
3. 施設の生活はくつろげるか	30	1	0	2
回答者の90.9%が「はい」を選択しています。コメントでは、「わりと自由にしている。干渉もされないし」「自分で工夫して、動いたり歩いたりしている」「部屋で寝ることが多い」「習字をしたり、部屋でポーツとしている」「家の生活とは違い、したいことは制約される」「廊下を休み休み歩いている。出来る限り歩くようにしている」「体操をしたり、テレビを見て過ごしている」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	28	1	0	4
回答者の84.8%が「はい」を選択しています。コメントでは、「良くしてくれています」「職員とたまにおもてを散歩している」「何かあれば言う」「よく部屋を覗いて気にかけてくれる」「心配して聞いてくれる」「よく聞いてくれます」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	30	0	0	3
回答者の90.9%が「はい」を選択しています。コメントでは、「誰がしているかは分からないが、きれいにしてくれている」「トイレも掃除してきれい」「週一回シーツを交換してくれる」「びっくりするほどきれいです」「自分でも掃除している」などの声がありました。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	28	3	0	2
回答者の84.8%が「はい」を選択しています。コメントでは、「居心地がよく、穏やかに過ごせてありがたい」「直してほしいことはないです。今のままでよいです」「とても親切です。転ばないようにと気をつけてくれる」「忙しいので遠慮してしまう。お世話はよくしてくれる」「自分のことを理解してくれ、友だちのようです。家族のことも話している」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	30	0	0	3
回答者の90.9%が「はい」を選択しています。コメントでは、「けがをした時、きちんと対応してくれた」「湿疹があるので、薬の塗り方を教えてもらっている」「職員は心配してくれるので、大丈夫」「病気になった時には、職員はすぐ来てくれるので信頼している」「よく面倒を見てくれており信頼している」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	27	1	0	5
回答者の81.8%が「はい」を選択しています。コメントでは、「あまりトラブルはないが、あるとすぐ来てくれるので信頼できる」「利用者同士のコミュニケーション自体がない」「ないと思うのでよく分からない」「団体生活なので合わせないといけない」「何かあれば対応してくれるので、信頼している」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	28	1	0	4
回答者の84.8%が「はい」を選択しています。コメントでは、「毎日声をかけてくれます」「朝の挨拶は、私たちが先に言うように心がけている」「いろいろな人がいるが、大体は皆さん良くしてくれている」「『寝ているだけではだめですよ』と言ってくれる」「職員は気持ちを大切にしてくれる」「部屋を覗いて、気遣ってくれる」「気分が重い時に気遣ってくれる」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	25	1	0	7
回答者の75.8%が「はい」を選択しています。コメントでは、「今のところ大丈夫です」「人の悪口は聞いたことがない」「ノックや声をかけてから入室。今は足音で誰か分かる」「黙って入ってくる人がいるが職員がすぐ来てくれる」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	3	1	0	29
回答者の9.1%が「はい」を選択しています。コメントでは、「長男と一緒に来てくれたので知っているのでは」「何か聞いたような、聞いていないような」「区の職員さんと来たので知っているかも」「弟夫婦が知っているのでは」「入所時に娘と一緒に来てくれたので聞いているかも」「息子が世話をしてくれたが、要望を聞いてくれたかは分からない」などの声がありました。利用者の87.9%は、計画が作成されていることを知らないと回答しています。				
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	1	0	27
回答者の15.2%が「はい」を選択しています。コメントでは、「娘にまかせている」「娘が相談に来てここに入った」「ケアマネの説明は分かりやすい」などの声がありました。利用者の81.8%は計画の内容について知らないと回答しています。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	25	2	0	6
<p>回答者の75.8%が「はい」を選択しています。コメントでは、「皆さん良くしてくれており、感謝しています」「細かいところまで気をつけてくれる」「職員さんが忙しいので、あまり声をかけられない」「お願いすることも、困ったこともないので幸せです」「今は要望はないが、伝えると対応してくれると思う」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	12	0	5	16
<p>回答者の36.4%が「はい」を選択しています。コメントでは、「娘が聞いているかも」「前から区の担当の方と連絡していた」などの声のほか「聞いている」「聞いていない」の声がありました。</p>				