

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 16 日

社会福祉法人平成記念会 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	尾関 敬二	福祉	H0803011
	③	吉崎 茂夫	経営	H0303019
	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	介護老人福祉施設 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	2024 年 6 月 14 日			
利用者調査票配布日(実施日)	2024 年 11 月 7 日			
利用者調査結果報告日	2024 年 12 月 14 日			
調査結果合議日	2024 年 12 月 1 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3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 16 日

事業者代表者氏名

社会福祉法人平成記念会 印
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119名でした。聞き取りにあたっては施設と相談し、利用者の状態なども考慮し聞き取り可能な利用者34名を調査対象としました。当日2名体調不良により32名について聞き取りをおこないました。

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。面談は利用者と一対一で、他者に聞き取られないよう各階の面談コーナーや居室等でおこないました。

利用者総数

119

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	32	32
0.0	26.9	26.9

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12名(37.5%)「満足」が16名(50.0%)で28名(87.5%)が満足以上と回答しています。「どちらともいえない」が3名「不満」が1名でした。意見や要望では「嫌だったら実家に帰るが今は大丈夫です」「わがままだけど、外に行きたいが一人では行けない」「とても良いところです」「皆さん親切です。ケアマネさんがよくしてくれ、言いたいことも言える」「ここが一番いいところだと思う。皆さんと仲良くやるようにしている」「ここでの生活には大満足だが、やはり自宅に帰りたい」「施設に入って少し寂しい」「毎日ゆったりした雰囲気をもって暮らしている」「編み物が好きだったが病気のためここでは出来ない」「息子や娘が来た時には、外出ができるのでうれしい。ご飯の量を増やして欲しい」「皆さん、お願いするとすぐやってくれるので不足はない」「もし可能なら、在宅の暮らしに戻りたい願望がある」などの声が聞かれました。今回の調査については「こういう調査は、ぜひ積極的に行い普及させてほしい」「聞いてくれるのはありがたい。たまに来てください」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	30	2	0	0
回答者の93.8%が「はい」を選択しています。コメントでは「とてもおいしいので、大丈夫です」「煮物など汁の多いものが好き。野菜も好きおいしいです」「今までは味が薄かったが、今は濃くなっておいしい」「私には、味が少し甘く薄い気がする」「私は好き嫌いが無いので、特に要望も無い」「果物があまり出ないので、メニューに入れて欲しい」「何でも自分で食べている」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	30	1	1	0
回答者の93.8%が「はい」を選択しています。コメントでは「全部やってくれ、気持ちもこもっている」「職員が良くしてくれ、ありがたいです」「一人で何でもしているが、職員さんはよくしてくれます」「とても良くしてくれています」「人手不足で十分でない」「とても良くしてくれています」「職員さんたちが良くしてくれており、困ることは無い」などの声がありました。				
3. 施設の生活はくつろげるか	27	5	0	0
回答者の84.4%が「はい」を選択しています。コメントでは「横になって、計算問題をやっている」「やる事が無いので、部屋にいます」「自由に廊下を行ったり来たりしている」「部屋で本や新聞を読んでいる。テレビも見ている」「ぬり絵を娘が持ってきてくれたので、塗っている」「自然体で暮らしている」「習字をやっている。刺しゅうが好きだが今はできない」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られているか	27	5	0	0
回答者の84.4%が「はい」を選択しています。コメントでは「皆さんとてもよくしてくれます」「聞いてくれますが、皆さん若いから申し訳ない」「とても良くしてくれるし、話も聞いてくれる」「とても良くしてくれており、気もかけてくれる。度々来てくれる」「元気なので見ていてわかっていと思う」「まあ、聞いてくれる方だと思う」「具合の悪い時に、話を聞いてくれた」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	0	0	0
回答者の全員が「はい」を選択しています。コメントでは「掃除はいつもちゃんとしてくれる。シーツも週一回交換してくれる」「よく掃除してくれています」「全部やってくれており、問題ない」「きれいなので掃除してくれていると思います」「掃除の人がいてやってもらっている。自分でもがんばってやっている」などの声がありました。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	30	1	1	0
回答者の93.8%が「はい」を選択しています。コメントでは「フレンドリーで友だちみたいに話してくれ、うれしいです」「話し中や休憩中は、少し待たされる」「この施設では、とてもよくしてくれています」「何とかやってくれているが、職員さんも大変だと思う」「今まで、気になったことは無いので大丈夫」「皆さんやさしいです。嫌なことがあった時言うときすぐ直してくれる」「仕事でいろいろな人を体験してきたので、ここの職員にも異和感はない」「言葉遣いや態度を気にするほうがおかしい」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	29	3	0	0
回答者の90.6%が「はい」を選択しています。コメントでは「ちよつとわるくなくても、職員さんが見てくれる」「職員さんがよく見てくれており、遠くからでも危ない時には声をかけてくれる」「体調が悪くなって入院した時、職員さんがよくしてくれた」「転んだりしないように、気をつけて歩いている」「自分で必要な対応はしてきた」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	30	2	0	0
回答者の93.8%が「はい」を選択しています。コメントでは「とても仲良くしています。職員さんも親切」「職員さんがいるので大丈夫」「よく見てくれるが、職員の数がすくない」「職員さんは、とても忙しいので、すぐの対応はむづかしいと思う」「いさかいは職員ではなく、当事者が対応すればよい」「職員さんがいるので、トラブルはあまり無い」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	29	2	1	0
回答者の90.6%が「はい」を選択しています。コメントでは「よくやってくれている。朝も起こしに来てくれ、全部やってくれる」「よく声をかけてくれるのでうれしい」「よく声をかけてくれる。廊下ですれ違っても」「良してくれており、不満はないです」「朝起きて、お茶を飲んだりしながら話している」「まあいい方でしょう」「自分は、大切にしてくれていると思ひ込むようにしている」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	30	2	0	0
回答者の93.8%が「はい」を選択しています。コメントでは「部屋に入る時には、声をかけてくれる」「私は気にしないが、トラブルは一度も無い」「部屋の戸があいているときには声をかけてくれる」「プライバシーは自分で守ることだ」との声がありました。				
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	9	4	0	19
回答者の28.1%が「はい」を選択しています。コメントでは「娘が入る時に聞いてくれているので知っている」「家族は見ているが、私は見ていない」「入所直後に計画を聞いた」「娘夫婦が近くにいるので知っていると思う」「多分家族が聞いている」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	9	4	0	19
回答者の28.1%が「はい」を選択しています。コメントでは「すべて娘にまかせている」「息子が聞いていると思う」「娘夫婦が聞いていると思う」「個々の支援内容についての説明がありよく分かった」「簡単なことは分かった」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	27	4	1	0
回答者の84.4%が「はい」を選択しています。コメントでは「頼んだ事はきちんとやってくれている」「皆さん穏やかな人で良く話を聞いてくれる」「あまりお願いはしないが、やってくれる」「今のところあまり頼むことはないが、してくれると思う」「満足しているので、頼むことはあまりない」「期待しなければ、ここでの生活はもたない」「あまりわがままは言えない」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	6	3	1	22
回答者の18.8%が「はい」を選択しています。コメントでは「相談できるんですか?」「娘が知っているかも」「今のところ困っていることは無いので、大丈夫」「困ったことは無い」との声がありました。				