

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(2020年度)
 (東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2020年 11月 4日

社会福祉法人向会
 指定介護老人福祉施設向台老人ホーム 施設長 関田 實 殿

郵便番号 131-0032

所在地 東京都墨田区東向島六丁目37番4号

評価機関名 一般社団法人 アクティブ ケア アンド サポート

認証評価機関番号

機構 03 - 091

電話番号 03-6657-4511

代表者氏名 代表理事 小池一步

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・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	深瀬恵津子	福祉	H1002021
	②	小池一步	経営	H0305066
	③			
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	指定介護老人福祉施設			
調査対象事業所名称	社会福祉法人向会 指定介護老人福祉施設向台老人ホーム			
事業所連絡先	郵便番号	207-0033		
	所在地	東京都東大和市芋窪3丁目1638番地		
	電話番号	042-562-6787		
事業所代表者氏名	施設長 関田 實			
契約日	2020年 9月 18日			
利用者調査票配布日(実施日)	2020年 10月 2日			
利用者調査結果報告日	2020年 11月 4日			
調査結果合議日	2020年 10月 28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)	1. 利用者調査は、10月2日(金)に、評価者が利用者10人に面接し、聞き取りを行いました。 2. 評価者はいずれも評価対象施設とは事業上の関係を有せず第三者性の確保を図りました。			

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。

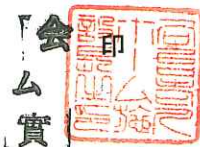
2020年 11月 4日

事業者代表者氏名

社会福祉法人 向

向台老人ホーム

施設長 関田 實



《事業所名：社会福祉法人向会 指定介護老人福祉施設 向台老人ホーム》

調査対象

施設と協議のうえ、評価者が面談し聞き取り可能な利用者10人を対象に計画し、計画通り10人全員に対し聞き取りを行いました。

調査方法

10月2日(金)、東京都福祉サービス評価推進機構所定の利用者調査票を使用し、2階の居室において評価者はマスク及びフェイスシールドを着用し、利用者はフェイスシールドを着用し、新型コロナウイルス感染防止を図りながら聞き取りを実施しました。

利用者総数

60

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
	10	10
	10	10
	16.7	16.7

利用者調査全体のコメント

回答者の総合的な感想は、10人中2人が「大変満足」、4人が「満足」、4人が「どちらともいえない」でした。個別質問では、問2「日常生活に必要な介助」、問5「施設内の清潔、整理整頓」、問10「利用者のプライバシーは守られているか」に対し、全員が「はい」と答えました。次いで、問1「食事の献立や食事介助など食事に満足しているか」に対し9人が「はい」と答え、問3「施設の生活」、問7「病気やけがをした際の職員の対応」、問8「利用者同士のトラブル」、問13「利用者の不満や要望」に対し8人が「はい」と答えました。一方、問12「サービス内容や計画に関する職員の説明」には全員が「いいえ」、問11「個別計画作成時に状況や要望を聞かれているか」に9人が「いいえ」でした。他方、問14「外部の苦情窓口にも相談できることを伝えられているか」に対し、「はい」が2人とどまりました。施設に対する意見や要望には、「言うことがないぐらい皆によくしてもらっています。今のままでずっとたいです。皆さん親切です。」と多数の感謝の声が聞かれました。他方、「職員の数が足りないから職員がかわいそう。増やさなければ。」という意見もありました。

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 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	9	1	0	0
回答は、9人が「はい」、1人が「いいえ」でした。自由意見には、「食事時間が楽しみ。食事のメニューを配ってくれるから見るのが楽しみ。粥刻みで自分に合ったもの出してもらっています。お祝膳が楽しみ。太巻きとウナギが美味しい。カレーも旨い。煮魚が好き。パンとか麺が出てくるがご飯が一番食べた感じがします。他方、「希望はウナギ・刺身・にぎりがたべたいが出てこない。柏餅・大福・お饅頭が好き、毎日食べたいが週2回しか出ない。」などの意見がありました。				
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	10	0	0	0
全員が「はい」と回答しました。自由意見には、「オムツしているので、ナースコールを押すとすぐ来てくれる。自分でできることはしているから助けを皆さんみたくしてもらっていません、必要になったときは心配ないです。便が出た時呼ぶとすぐに来てくれる。」、また、「自分で食べられるし、トイレもできるし、何もしてもらうことないですが時間がかかるだけです。」などの意見がありました。				
3. 施設の生活はくつろげるか	8	2	0	0
回答は、8人が「はい」、2人が「どちらともいえない」でした。自由意見には、「毎日、絵日記を描くのが楽しい。職員さんに声がけされると一緒にボール投げやゲームしている。詰将棋一人のできるののでしています。本を読んだり、テレビを見たり自由にしている。新聞読んで眠くなったら寝ての生活です。」などのほか、「囲碁・将棋が好きだが相手がない。一日寝ている。テレビ・ラジオは好まない。手も不自由だしいこともない。」という意見がありました。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	7	2	1	0
回答は、7人が「はい」、1人が「どちらともいえない」、2人が「いいえ」でした。自由意見には、「顔を見ると廊下で会っても、食堂にいても声をかけてくれる。『調子どう?』と聞いてくれる。時間になったら聞きに来る。看護師さんが入れ替わりたちかわり朝夕聞いてくれます。悪くなれば聞いたり、見に来たりしてくれます」。また、「元気だからほったらかされているが、悪ければ来る。もっとかけてほしいが他に手のかかる人がいるから。」などの意見がありました。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	10	0	0	0
全員が「はい」と回答しました。自由意見には、「いつもきれいです。掃除に来ている人がいて毎日してくれきれいです。ここに来て汚いと感じたことはない。気にしたことないぐらいきれいです」。また、「団体生活だから先の人が汚しているトイレはきれいにして入っている。」という意見もありました。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	6	4	0	0
<p>回答は、6人が「はい」、4人が「どちらともいえない」でした。自由意見には、「どの人もいい人です。この人たちはみんな気持ちよく依怙最厚しないからいいです。良いじゃないですか。今のところ悪く感じたことないです。お客様と思っで扱って思っていると思う。」のほか、「悪い人はいないが、良いとも特に思わない。人それぞれです。丁寧な人と横柄な人がいて色々です。いい人のほうが多いが、馬鹿にしている人は不愉快だ！」という意見も聞かれました</p>				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	8	2	0	0
<p>回答は、8人が「はい」、2人が「どちらともいえない」、でした。自由意見には、「信頼できるからここにいる。熱があると氷枕してくれて信頼している。ここで病気になったことないが信頼して頼り切っています。悪くなれば看護師がやってくれるので安心です。目薬は毎日さしに来てくれる」に対し、「悪くはないが信頼できるかといわれると悪くなってみないとわからない。自分は悪くないので他の人の対応を見ていて人によって違う。」という意見も聞かれました。</p>				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	8	2	0	0
<p>回答は、8人が「はい」、2人が「どちらともいえない」、でした。自由意見には、「静かな良いところ、ここは大きな声も飛び交わないです。皆おとなしい人ばかり、いさかひあれば職員は対応しますよ。仲良しばかりです。同じ部屋でもめていたら職員さんが、相手を連れて出ました。」のほか、「皆口をきかないから、喧嘩、トラブルにもならない。あまりしゃべらなく僕のほうが折れているから、喧嘩にはなりません。」という意見も聞かれました。</p>				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	7	1	2	0
<p>回答は、7人が「はい」、1人が「どちらともいえない」、2人が「いいえ」でした。自由意見には、「大事に扱ってくれます。皆いい人で、大切に対応してくれている。お花持ってきてくれたりして優しい。日頃良くされていると感じている。」などに対し、「大切に思ってもらっているとは思わないがそうでもない、仕事でしているから。形式的な感じで大事にされているとは思わない。」という意見もありました。</p>				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	10	0	0	0
<p>全員が「はい」と回答しました。自由意見には、「プライバシーまでつまらない言わないが、言えば守ります。守ってくれていると思う。知られたくないことはないが、守ってくれると思う、仕事だから。何もありませんがあれば守ります」などのほか、「守ってくれると思う、これからは分からないが今のところ。義務でしょ。言ったことはないが守るのが仕事です。」という意見もありました。</p>				
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	0	1	9	0
<p>回答は、9人が「いいえ」、1人が「どちらともいえない」、「はい」はありませんでした。自由意見には、「聞きに来たことがない。聞かれていないが、言うこともない。聞いてもらった覚えがない。前はあったが今は全くない。昔からそんな話はない、頼むこともなし。」、他方、「聞いていると思うが、覚えていないだけです。」という意見もありました。</p>				
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	0	0	10	0
<p>全員が「いいえ」と回答しました。自由意見には、「されるままにやってもらっているから説明も今のところない。説明はされてないと思う。説明がないから分からない。勝手にやっているんじゃないの？」などのほか、「説明されたこともないが、説明してもらったこともない、今のままで満足しています。」という意見も聞かれました。</p>				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	8	2	0	0
<p>回答は、8人が「はい」、2人が「どちらともいえない」でした。自由意見には、「要望すれば頼めばなんでもやってくれると思うが、なにもないし。言えばしてくれますが、いったことない。『ありがとう。ありがとう。』と言っている、不満がない。要求でもあればもちろん聞くと 思う。要望があれば伝えるとやってくれると思う。」のほか、「半分ぐらいは聞いてくれると思う。言ったことはないが対応してくれるかわからない。」という意見も聞かれました。</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	2	0	8	0
<p>回答は、2人が「はい」に対し、8人が「いいえ」でした。自由意見には、「聞いたことはあるが使ったことはない。聞いたが使うことがない、あればここで話します。」のほか、「聞いていません、伝えてもらっていないが特別必要もない。知っているが連絡もしていない。伝えられてないがあればここに相談する。でも伝えられたこともないが知らない。知らない、伝えられていません。」などの意見がありました。</p>				