

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)

2022年 11月 8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

一般社団法人 アクティブ ケア アンド サポート

評価機関名

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	小島 絢子	福祉	H2001114
	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 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	2022年 9月 20日			
利用者調査票配布日(実施日)	2022年 10月 18日			
利用者調査結果報告日	2022年 11月 8日			
調査結果合議日	2022年 11月 3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18日(火)に、評価者が利用者10人と対面し、聞き取りを行いました。なお、聞き取りは、新型コロナウイルス感染防止に留意して実施しました。 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。

2022年 11月 8日

事業者代表者氏名 社会福祉法人 向  
理事長 福 地



調査対象

事業所と協議のうえ、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18日(火)、評価者が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階の居室において面談し、評価者はマスクを着用して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
0.0	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」、3人が「どちらともいえない」、1人が「不満」でした。

個別質問には、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7「病気やけがをした際の対応」、問12「サービス内容や計画に関する職員の説明」にそれぞれ9人が「はい」と答えました。次いで、問3「施設で自分のしたいこと」、問8「利用者同士のトラブルへの対応」、問9「利用者の気持ちを尊重した対応」、問10「利用者のプライバシーは守られているか」、問11「個別計画作成時の利用者や家族の状況や要望の聞き取り」、問13「不満や要望への対応」にそれぞれ8人が「はい」と答えました。一方、問14「外部の苦情窓口にも相談できる」に「はい」と答えたのは2人とどまり、「困ったことが無いため知らない」など6人が「どちらともいえない」と答えました。

施設に対する意見や要望には、「1人では生活できないのでありがたい。今のままで十分、これ以上希望はない。」という声が聞かれました。また、「外出できない。やりたいことはあるが、場所もなく人数が揃わない。」という思いも聞かれました。

### 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	7	2	1	0
回答は、7人が「はい」、2人が「どちらともいえない」、1人が「いいえ」でした。自由意見には、「何食べても、美味しい。お蕎麦や天ぷらなども、ちゃんと刻みで出してくれる。問題があっても、言えは対応してくれる。みんないつも完食している。」のほか、「そんなに美味しくはないけれど、みんな食べます。全体的に量が多い。形がない物を提供されるので、つまらない。もう少し親身になってもらえるかと思っていた。」などの意見もありました。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	9	0	1	0
回答は、9人が「はい」、1人が「いいえ」でした。自由意見には、「自分の体が弱っているので、助かっています。話やすい。質問しやすい。十分受けています。」に対し、「人によっては放置されたり、差別を受けたりする。」などの意見が聞かれました。				
3. 施設の生活はくつろげるか	8	1	1	0
回答は、8人が「はい」、1人が「どちらともいえない」、1人が「いいえ」でした。自由意見には、「行事はいろいろな事やってくれるので楽しいです。いつも1人でテレビを見ている。それで十分。」のほか、「趣味の活動ができていない、編み物がしたい。やりたいことはあるけれど、スペースなども限られている。将棋をやっていたが、相手がいない。」という意見もありました。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	7	1	2	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、「毎日熱を計ってくれ、心配してくれている。お通じのことは特に、肩が痛いのので、毎日(薬を)貼ってもらっている。自分から訴えるが、きちんと対応してくれる。」、他方、「言葉をかけられていない」という声も聞かれました。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	9	1	0	0
回答は、9人が「はい」、1人が「どちらともいえない」でした。自由意見には、「みんな綺麗になっている。それなりに古くなっていますが、お風呂もちゃんと綺麗にしてくれます。どこもみんな行き届いています。浴室はよくやってくれていると思う。トイレはしようがない、具合が悪い人が多いから、苦にはしていません。」のほか、「トイレは職員さんが忙しそうで行きたくても我慢していることが多い。」という意見もありました。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	7	2	1	0
<p>回答は、7人が「はい」、2人が「どちらともいえない」、1人が「いいえ」でした。自由意見には、「服装は決まったものを着ていらっしやる。とても優しくしてくださっています。気にしていないけれど、今のままで良い。すごい言葉遣いの人はいませんが、訓練もされていると思う。」のほか、「中には怖い人もいます。言葉遣いというか人の言葉尻を取り上げて笑うのは良くない。」という意見が聞かれました。</p>				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	9	1	0	0
<p>回答は、9人が「はい」、1人が「どちらともいえない」でした。自由意見には、「けがをした時の対応が良かった。即解決してくれる。ちょっと頭が痛くてもちゃんと来てくださるしお薬も全部やってくくださるので安心です。今のところ面倒を見てもらっていないけれど近くに病院もあるし問題ないと思います。」という意見が聞かれました。</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、「まだ、そのような場面に出くわしたことはない。いさかいなどあまり見たことがない(複数)。すごいわがままな人もいますし驚くような対応をする人もいてビックリしますがよく対応していると思います。」のほか、「対応している時もあればできない時もある。」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	8	1	1	0
<p>回答は、8人が「はい」、1人が「どちらともいえない」、1人が「いいえ」でした。自由意見には、「特別な言葉はないですがちゃんとお話していただけます。それぞれ聞いてくれると思います。それぞれの立場の人がいらっしやるから。ここで生活できてありがたいです。疑問視だね。」という意見がありました。</p>				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	8	1	1	0
<p>回答は、8人が「はい」、1人が「どちらともいえない」、1人が「いいえ」でした。自由意見には、「意外と守ってくれていると思う、話が広がらないようにも。丁寧にやっていただいています。」のほか、「こういう所だからと自分で理解しています。プライバシーというのはないから。」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	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、「連絡もよくとっていただいて心配ないです。大事にしてくれています。書類上ではやっている、家族にも相談している。家族の希望でここへ来ている。」という一方、「言っていないことを話したように言われてしまった。」という意見がありました。</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	9	1	0	0
<p>回答は、9人が「はい」、1人が「どちらともいえない」でした。自由意見には、「難しいことはおっしゃらないですが何かの時にはわかりやすく説明していただいています。説明を聞いているかは分からないが困ったことはない。説明は書いてもらっている、耳が悪いから。特別にしてもらったことはないですが皆さん親切だから自分なりに理解しています。」などのほか、「会議もわかりにくい。」という意見もありました。</p>				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	8	0	2	0
<p>回答は、8人が「はい」、2人が「いいえ」でした。自由意見には、「私に対してはわりあい親切にしてもらっている。皆さん優しい方ばかりです。食事内容などちょっとしたこともやってくれる。」のほか、「待たされる。」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	6	2	0
<p>回答は、2人が「はい」、6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、「困ったことが無いから知らない（複数）。要求したことがなくスムーズにしている。あるんでしょうけれども相談を持ちかけたことがない。」という意見がありました。</p>				