

施設番号	K426
施設名	ケアホーム千鳥

「利用者に対する調査」結果報告書(令和3年度)  
(東京都特別養護老人ホーム経営支援補助)

年 月 日

社会福祉法人 兵庫福祉会  
ケアホーム千鳥 施設長 宮内 見輔 殿

郵便番号 165-0034

所在地 東京都中野区大和町1-62-6

一般社団法人  
評価機関名 特養ホームマネジメント研究所

認証評価機関番号

機構 15 - 231

電話番号 03-5929-9807  
代表者氏名 石田 誠



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	石田 誠	経営	H1501055
	②	藤田 しのぶ	福祉	H2101020
	③			
	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	社会福祉法人 兵庫福祉会 ケアホーム千鳥			
事業所連絡先	郵便番号	146-0083		
	所在地	東京都大田区千鳥2-34-25		
	電話番号	03-5741-8500		
事業所代表者氏名	施設長 宮内 見輔			
契約日	2021 年 10 月 14 日			
利用者調査票配布日(実施日)	2022 年 2 月 17 日			
利用者調査結果報告日	2022 年 3 月 12 日			
調査結果合議日	2022 年 3 月 11 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)	入居者全員を調査対象とし、聞き取り調査可能な方の選定を事業者にお願いしました。重度化が進み聞き取り可能な方は3名でした。			

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 3 月 15 日

事業者代表者氏名 理事長 武久 洋三



調査対象

事業所と協議し、コミュニケーション能力に支障がなく意向等を確認できる方を対象としました。

調査方法

調査員が聞き取り調査を実施しました。時間は1人あたり30分程度でした。

利用者総数

84

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	3	3
0	3	3
0.0	3.6	3.6

### 利用者調査全体のコメント

・事業所のサービスに対する総合的な満足度は、「満足」2名、「どちらともいえない」1名で、肯定的な回答率は67%でした。

### 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 いいない	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	1	2	0	0
回答割合は「はい」1名、「どちらともいいない」2名でした。 「はい」の回答者より「満足しています」とのコメントがありました。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	3	0	0	0
回答割合は「はい」3名でした。 「はい」の回答者より「手伝ってもらっています」「本当に良くしてくれています」等のコメントがありました。				
3. 施設の生活はくつろげるか	2	1	0	0
回答割合は「はい」2名、「どちらともいいない」1名でした。 「はい」の回答者より「好きなように過ごしてますよ」等のコメントがありました。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	3	0	0	0
回答割合は「はい」3名でした。 「はい」の回答者より「職員さんは、とても良い人達です」「聞かれなくても、顔色とかで分かってくれます」等のコメントがありました。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3	0	0	0
回答割合は「はい」3名でした。 「はい」の回答者より「毎日きれいにしてくれています」等のコメントがありました。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	3	0	0	0
回答割合は「はい」3名でした。 「はい」の回答者より「気になる所はないです」「言葉遣いも服装も大丈夫。楽しく話してます」等のコメントがありました。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3	0	0	0
回答割合は「はい」3名でした。 「はい」の回答者より「ちゃんとしてくれます」「今の所、体調悪くなったりしていないけど安心して任せられます」等のコメントがありました。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3	0	0	0
回答割合は「はい」3名でした。 「はい」の回答者より「見た事ないけど、心配はしてません」「大きな問題とかないけど、ちゃんに対応してくれています」等のコメントがありました。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2	1	0	0
回答割合は「はい」2名、「どちらともいえない」1名でした。 「はい」の回答者より「何かあったら、すぐに来てくれたり対応してくれています」等のコメントがありました。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	3	0	0	0
回答割合は「はい」3名でした。 「はい」の回答者より「守ってくれています」「恥ずかしい思いをした事ないです」等のコメントがありました。				
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	0	0	1	2
回答割合は「いいえ」1名、「無回答・非該当」2名でした。 「無回答・非該当」の回答者より「よく分かりません」とのコメントがありました。				
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	0	0	1	2
回答割合は「いいえ」1名、「無回答・非該当」2名でした。 「無回答・非該当」の回答者より「よく分かりません」とのコメントがありました。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	2	1	0	0
<p>回答割合は「はい」2名、「どちらともいえない」1名でした。  「はい」の回答者より「してくれると思います。みんな良い方です」「ちゃんと聞いてくれますよ」とのコメントがありました。</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	1	1	1	0
<p>回答割合は「はい」1名、「どちらともいえない」1名、「いいえ」1名でした。  「はい」の回答者より「聞いた事あります」とのコメントがありました。</p>				