

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(令和5年度)
(特別養護老人ホーム経営支援補助)

2023年9月1日

社会福祉法人 兵庫福祉会
介護老人福祉施設 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 特養ホームマネジメント研究所
評価機関名

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



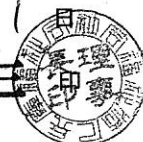
以下のとおり調査を行いましたので報告します。

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	組織	H1501055
	②	加藤 卓未	福祉	H2001021
	③			
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別				
調査対象事業所名称	社会福祉法人 兵庫福祉会 介護老人福祉施設 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丁目34番25号		
	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	2023年 5月 26日			
利用者調査票配布日(実施日)	2023年 7月 5日			
利用者調査結果報告日	2023年 7月 21日			
調査結果合議日	2023年 7月 5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所にお願いました。 聞き取り調査可能な方は12名でしたが、調査日当日に対象利用者が体調不良であり 8名となりました。			

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。

2023年9月1日

事業者代表者氏名 理事長 武久洋三



調査対象

利用者82名を対象者としました。
そのうち、事業所と協議し、コミュニケーション能力に支障がなく、意向等が確認できる12名を対象としました。調査日当日に体調不良等が原因で8名の方が対象となりました。

調査方法

・評価者が利用者と対面して聞き取り調査を実施しました。
・時間は一人あたり20分程度でした。

利用者総数

82

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
0	8	8
0	8	8
0.0	9.8	9.8

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(%)

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」と肯定的な回答者数が、8名中7名でした。その他1名は、「どちらともいえない」でした。

・事業所への意見として良い点は、「食事が美味しい。野菜が美味しい。量も多くて良いです」、「なんでも、良くやってくれます。私たちは何もしなくて良いです」、「嫌な事はあった事ないです」、「個室になっていて1人ひとり別になっているので良い」等がありました。

・事業所への改善点・要望として、「部屋が変わる時、近くの仲の良い人と交流できなくなるのがね…。せっかく会話とかできるので、お話できる人がいた方が良いです」、「体操する所が欲しいです。運動をできる場所があると良い」、「冷蔵庫がないので自分の欲しい時に飲めるように欲しいです」、「外に出たいです」等がありました。

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 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	1	0	0
<p>回答者より「満足しています。食事が一番良いです。野菜が多いのが良いです。味も良いです。売店もあるので、好きなものも食べれます。たくさん食べれます」、「何でも美味しいです」、「普通です。美味しく頂いています」等の好意的なコメントがありました。</p> <p>一方で「良い時もあれば悪い時もあります」、「もう少し温かいものが食べたいです。ラーメンとか、外に出られないから食べれなくてね」、「餃子が食べたい」といった要望がありました。</p>				
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	8	0	0	0
<p>回答者より「手伝ってもらってます。お風呂は好みの湯加減にしてもらっています」、「よくやってくれて助かります。トイレも手伝ってくれています」、「困っていることはあまりありません」等のコメントがありました。</p> <p>一方で「外にもうちょっと出たいです」、「他の人への対応は気になることがあります。トイレの時の対応も人によってまちまち(丁寧さ等)」、「補聴器をつけているけど聞きとりづらい」といった要望がありました。</p>				
3. 施設の生活はくつろげるか	8	0	0	0
<p>回答者より「普通です。部屋の中では自由に過ごさせています」、「洋裁や和裁をやっています。家からセットを持ってきてやっています」、「犬が好きだから時々リビングに連れてきてくれて(事業所で飼っている犬等)、膝にのせてくれたりしています」等とのコメントがありました。</p> <p>その他に「買い物に行きたいです」、「外に出たいです」といった要望がありました。</p>				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	7	1	0	0
<p>回答者より「すごく気にかけてくれます。転ぶのが一番恐いので…。良くみてくれます」、「皆さん、大丈夫？と声をかけてくれます」、「大丈夫です」等のコメントがありました。</p> <p>一方で「分からない人が多いです。私がつい動いてしまうので、気にかけていない人もいるかも」と言ったコメントもありました。</p>				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	8	0	0	0
<p>回答者より「きれいです。驚くくらいきれいです。一日に何回もやってくれます」、「汚いところはありません」、「掃除は行き届いています」、「毎日流しまできれいにしてくれています」等の好意的なコメントがありました。</p>				

6. 職員の接遇・態度は適切か	8	0	0	0
<p>回答者より「良いですね」、「すごく良いです。みなさん親切にしてくれます。どんな時でも『大丈夫?』と声を掛けてくれます」、「いつも新設です」等の好意的なコメントがありました。</p> <p>一方で「以前は気になることがあって、ケアマネさんに相談し、改善しました。他の人への声かけでは、気になる場面があります」といったコメントもありました。</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	0	0	0
<p>回答者より「大丈夫です。看護師さん呼んでもらって、診てもらってます」、「看護師が幾人もいらっしゃるので、傷の手当てや褥瘡がなにかと痛いところないかとか見て回ってくれています。医療面においてはよく見てくれています」等の好意的なコメントがありました。</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	0	0	0
<p>回答者より「対応してくれています。今、怒りっぽい人がいてすぐ声荒げの方がいるけど、職員さんがたまに来てくれて間に入ってくれたりしています」、「今はそういう事ないです。もしもの時はやってくれます」等とのコメントがありました。</p>				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	8	0	0	0
<p>回答者より「大事にしてくれます。何でもよくやってくれます」、「やって下さいます。声掛けだったり自分がわからないことや出来ないことは聞けばやってもらえます」、「なるべく迷惑をかけないようにしています。よくやってくれています」、「そうですね。まあ、あまり嫌だったことはしないです。皆さん親切です」等のコメントがありました。</p>				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	8	0	0	0
<p>回答者より「守ってくれています。恥ずかしい思いをすることもありません」、「お風呂の時もちゃんと対応してくれています」とのコメントがありました。</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	2	0	0	6
<p>回答者より「娘がやってくれています」、「定期的にケアマネさんと話すことはあります」とのコメントがありました。</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	0	0	1	7
<p>回答者より「よく知らないです」、「ないと思います」、「どんなの? 私は見たことないです」とのコメントがありました。</p>				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	8	0	0	0
<p>回答者より「不満とかはあまりないですからね。みな仲良くやっています」、「連絡して対応して欲しい事を頼めば対応してくれています。相談した事はちゃんと対応してくれます」、「やっています」等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	0	4	3
<p>回答者より「それ知らないです」、「別にないですね」等のコメントがありました。</p>				