

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(令和2年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2020年 12月 3日

社会福祉法人 積善会 特別養護老人ホーム長渕園
理事長 川口 瞳弘 殿

郵便番号 101-0065

東京都千代田区西神田2-7-6 川合ビル33号室
所在地

一般社団法人 消費生活総合サポートセンター

評価機関名

認証評価機関番号

機構 20 - 250

電話番号 03-6268-9873

代表者氏名 会長 小野 由美子



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			H0302010		
	②			H0305106		
	③			H1102052		
	④			H1102053		
	⑤			H0302066		
	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	特別養護老人ホーム 長渕園					
事業所連絡先	郵便番号	198-0052				
	所在地	東京都青梅市長淵 5-1421-14				
	電話番号	0428-23-6776				
事業所代表者氏名	施設長 川口 瞳弘					
契約日	2020年 9月 1日					
利用者調査票配布日(実施日)	2020年 10月 22日					
利用者調査結果報告日	2020年 12月 3日					
調査結果合議日	2020年 11月 21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)	コミュニケーション可能な利用者を対象に利用者調査を実施した。コロナの影響を考慮して面談方式を避け、アンケート方式とリモートによる聞き取り方式の両方で実施した。日程は3日間かけて行った。アンケートは文字を大きく表示した質問票と回収封筒を用意した。リモートによる聞き取り方式の際にも、文字の大きい質問票を活用するなどし、できるだけ利用者の思いを聞き取るよう努めた。					

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 12月 3日

事業者代表者氏名 理事長 川口 瞳弘



調査対象

コミュニケーション可能な利用者を対象にアンケートとリモート面談を実施。体調を崩した方1名を除き、男性9名女性25名の有効回答を得た。年齢：85歳未満17名、85歳以上17名、要介護度3以下19名、4以上15名、施設生活年数：3年未満16名、3年以上18名。

調査方法

事業所との協議によりアンケート方式を採用、記入が無理な方はリモート面談とした。事前に事業所に対象者の情報シート作成を依頼、評価者が読み込んだ上リモートで1名15分程度の聞き取りを行った。アンケートは、封筒を密封後職員経由で提出いただき機密性保持に配慮した。

利用者総数

100

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
5	30	35
5	29	34
5.0	29.0	34.0

利用者調査全体のコメント

総合的な感想では、大変満足8名、満足18名、どちらともいえない8名で、不満との回答はなかった。77%の方が「満足」と回答し高い満足度を示している。設問毎で見ても、14問中11問で80%超の方が「はい」と答えており、全体に満足度が高い。一方、計画の作成と計画の説明や、外部の相談窓口の認知についての3問で「はい」と答えた方は41%に留まっており、回答を得ることが難しい設問と感じる。自由意見では、「ゆったりと快適に過ごせている」、「家庭と違って言いたいことを言えないが、不満と言う事でもない」、「よいところなのでずっといたい。楽しく暮らしている」、「職員は皆優しいし、言えばきちんと聞いてくれる」、「全ての面で職員は親切で優しくしてくれる。感謝している」、「入院したが、食事や風呂など病院よりずっとよいので退院し戻って来れて嬉しい」、「リハビリを頑張って歩く練習をし、成果が出た」など、信頼と感謝の声が多く聞かれた。昨年度は、日帰り旅行などのレクリエーションやボランティアによる趣味・イベントがあったが、今年はコロナ禍でイベント自粛のため、「外出ができないで残念」、「ゲームがあると楽しいと思う」等の意見も聞かれた。

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

1. *What is the primary purpose of the study?*

2. *What is the study's hypothesis or research question?*

3. *What is the study's design and methodology?*

4. *What are the study's key findings and conclusions?*

5. *What are the study's limitations and implications?*

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		32	1	1	0
ほぼ全ての方が、「美味しく食べている」と回答している。「毎回完食している」、「味は口に合っている」、「入れ歯が合わず食べにくいが、食べられるように細かくしてくれている」、「柔らかいものを出してもらっている」、「目が不自由なので介助してもらっている。食事の内容を教えてもらえるので、食材が何か分かって食べているので満足」、「他の施設を経験しているが、その中で一番おいしい」、また味付けについては「たまに味が薄い」、「少ししおぱく感じる」などのコメントが聞かれた。「朝・昼・晩、おかゆで嫌いだ」との声もあった。					
2. 日常生活で必要な介助を受けているか		33	1	0	0
「トイレやお風呂では介助してもらっている」、「トイレ時はナースコールを押すとすぐ来てくれる。待たされない」、「ナースコールはすぐ来てくれる時もあるが、用事が重なる時はすぐとはいかない」、「入浴時など『慌てないでゆっくり』と言ってくれる」、「お風呂は気持ちよく入っている。洗髪は職員が手伝ってくれる」、「トイレは自分で済ませている。だいたい自分でやっている。職員さんにはあまりお世話になってない」、「リハビリの結果、今はトイレは自分で行けるようになった」などの声が聞かれた。					
3. 施設の生活はくつろげるか		31	3	0	0
「テレビを見たり、本、新聞等を見ている。習字を楽しみにしている」、「ナンプレなどクイズを楽しくしている」、「気の合う友達とおしゃべりをするのが楽しい」、「目が不自由なのでラジオを聞いている。行事があるときは楽しんでいる」、「本を読んだり、気ままにしていく」、「みんなでおしゃべりしたり、楽しく過ごしている。体操が好き」、「できるだけ寝るようになっている」、「コロナで好きなカラオケができない。演歌が歌いたい」、「ビールが飲めないのが残念」などのコメントが聞かれた。					
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか		30	2	2	0
「声かけはしてくれる。いろいろ気を使ってくれる」、「お腹の調子などよく聞いてくれる」、「職員から声かけをしてくれるが、自分の方からも職員に声かけをしている」、「丈夫なのであまり聞いてくれないが、気にかけてくれるとは思う」、「元気と思われているので、別に声をかけてくれることはない」、「どこも悪くないから聞いてくれない」、「見ててくれていると思う。自分から声をかけている」などのコメントが聞かれた。					
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか		34	0	0	0
「とてもきれいです」、「毎日掃除をしてくれる」、「清潔で気持ちよい」、「トイレもいつもきれいになっている」、「部屋はきれいになっている。汚れている所はない」、「自慢したいくらいきれい」など全ての方から満足とのコメントが寄せられてた。					

6. 職員の接遇・態度は適切か	28	5	1	0
「職員は言葉使いなど優しい」、「全く気になるようなことはない」、「普通によくしてくれている」、「嫌な感じはない。職員は皆親切にしてくれる」、「丁寧です」、「優しくもないが、厳しいということもない」など満足のコメントの他、少数であるが「時々気になることはある」、「職員による。忙しいのかなと思ってがまんしている」などのコメントも聞かれた。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	33	1	0	0
「具合が悪くなったときには病院に連れて行ってくれる」、「しおちゅう声をかけてもらっている。安心だ」、「ケガしたときはちゃんと面倒を見てくれた」、「いろいろ体調が悪いが、職員にはお世話になっている」、「具合が悪くなったとき、アイスノンを持ってきててくれた」、「ドクターにも相談できる」、「寒さに弱いので気をつけてくれている」、「体調が悪くなかったことはないので分からない」などのコメントが寄せられている。				
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	4	0	0
「いさかいはない。嫌な思いはしたことがない」、「いじめなどは見たことはない。あれば職員がきちんと対応してくれると思う」、「利用者同士言い争いなど少し怪しくなると、職員さんが対応してくれている」、「『こんなことがあった』と言われなくとも、職員は気付いてやってくれている」、「職員は『こんなことがあったけど大丈夫でしたか』と聞いてくれる」、「いわれのないことを言われたが、職員と話をして状況が変わった」、「食堂でもめたことがあります、席を変えてもらった」などのコメントが寄せられた。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	33	1	0	0
「よくしてくれる。職員は皆優しい」、「危ないと思うときは大きな声で呼ぶとすぐ来てくれる」、「みんな優しい。大切にしてくれていると思う」、「大勢いる中で、それなりにやってもらっている」、「感謝の言葉を言ったことはないが、よくしてもらっている」、「ひとりで抱え込まないで何でも言ってください」と言われている」、「わかってくれている」などのコメントが寄せられている。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	30	1	0	3
「気をつけてくれている」、「プライバシーはあまり気にしていないが、職員のほうは配慮してくれている」、「部屋に入ってくるとき『入ってもいいですか』とたずねてくれる」、「2人部屋なので、カーテンを引いてオムツ交換などをしてくれる」、「『隠しておかないとね』と言って気配りしてくれる」、「お風呂ではタオルをかけてくれる」、「職員は人のいないところで相談している」、「手術跡などについて入浴のとき配慮してくれている」などのコメントが寄せられている。「プライバシーのことは特に気にならない」とのコメントは無回答とした。				
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	14	11	7	2
「いろいろ聞かれた。食事等の要望を言った」、「希望を聞いてくれる」、「リハビリのことなど話し合うことはある。希望を言わなくとも必要なことをやってくれる」、「『こうしたらいいよ』と説明してくれ、こちらも話をすると聞いてくれる」、「リハビリのことは聞いている。要望は特に言ったことはないが、希望通りになっている」などの意見の他、「あまり覚えていない」、「日ごろから要望は言っているが、計画のことは知らない」など「ケアプランを知らない」という声も聞かれた。				
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	14	9	3	8
「非常にわかりやすかった」、「細かいことは覚えていないが、わかりやすかったと思う」などのコメントがあった。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	28	6	0	0
「言いたいことははっきり言いますし、言えばやってくれます」、「要望は言うようにしている。ちゃんと対応してくれる」、「きちんと対応してくれると思う。職員のことを信頼している」、「あまり言ったことがないが、間違いなくきちんとやってくれると思う」、「『何でも言ってください』と言われている」、「頼めばやってもらえる」など肯定的な意見が多かった。"どちらともいえない"として、「お願いしたことがないのでわからない」、「言いたいことは特にない」、「家族に任せっていてわからない」などのコメントが聞かれた。				
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	14	2	15	3
「第三者委員の方との面接もあった。廊下にパンフレットもある」、「福祉事務所など相談できることを聞いたことがある」など約40%の方が肯定的な回答をされた。「聞いたことはない」、「知らないが、苦情などはないので必要ないと思う」など否定的な回答も多くあつた。				

特別養護老人ホーム
長渕園殿

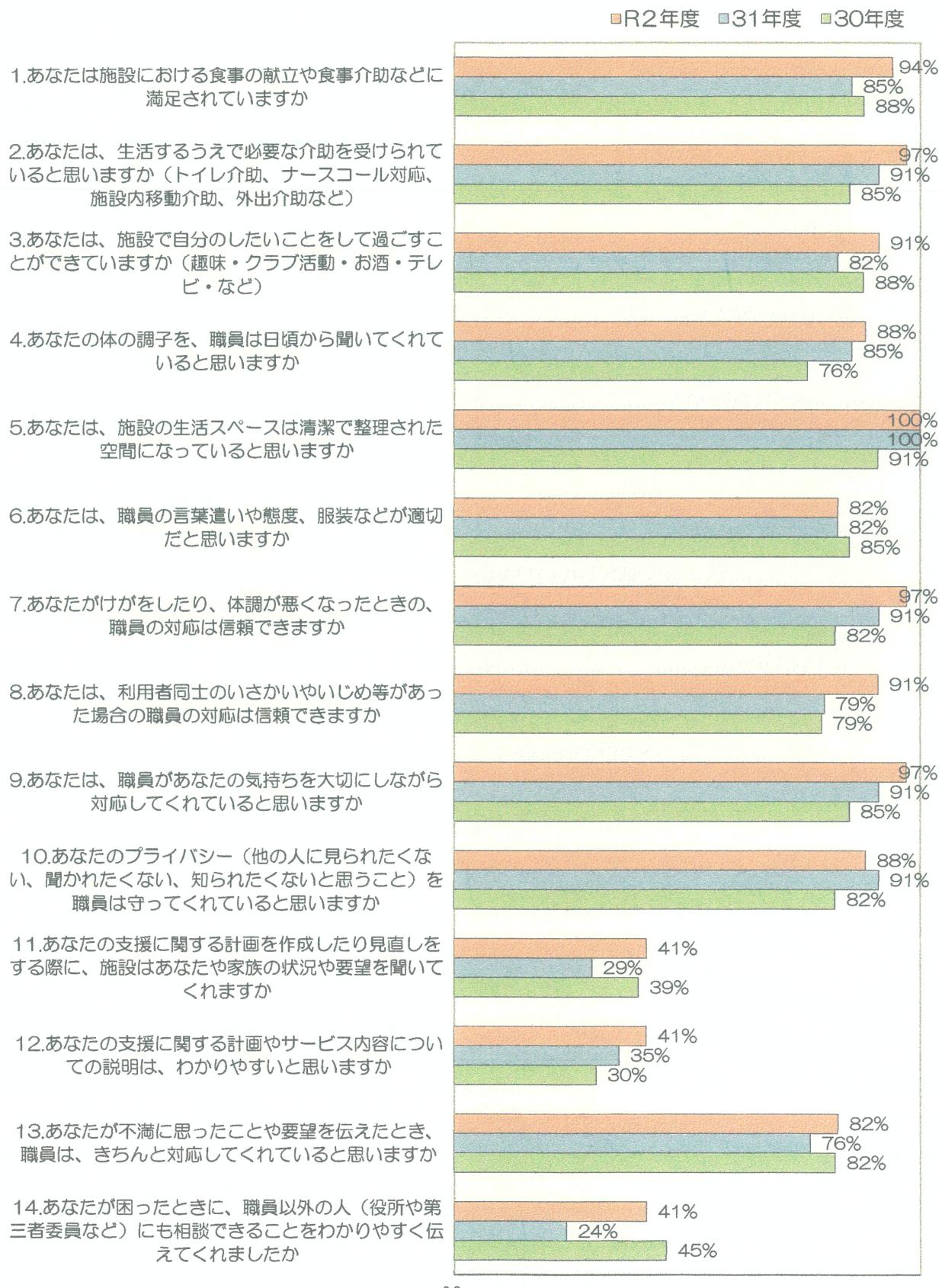
利用者に対する調査結果

令和2年度

東京都福祉サービス第三者評価 評価機関
評価機関 一般社団法人 消費生活総合サポートセンター

長 津 園 殿

利用者調査「はい」の回答（3年間の比較）

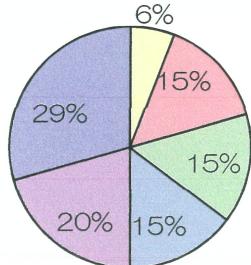


特別養護老人ホーム利用者調査結果

長渕園 殿

I. 利用者の特性

F1：あなたの年齢

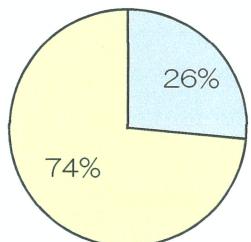


- 1. 65歳未満
- 2. 65～70歳未満
- 3. 70～75歳未満
- 4. 75～80歳未満
- 5. 80～85歳未満
- 6. 85～90歳未満
- 7. 90歳以上
- 8. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. 65歳未満	0	0
2. 65～70歳未満	2	6
3. 70～75歳未満	5	15
4. 75～80歳未満	5	15
5. 80～85歳未満	5	15
6. 85～90歳未満	7	21
7. 90歳以上	10	29
8. 無回答	0	0
合 計	34	100

F2：あなたの性別

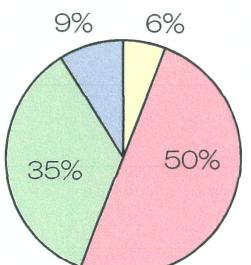


- 1. 男
- 2. 女
- 3. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. 男	9	26
2. 女	25	74
3. 無回答	0	0
合 計	34	100

F3：要介護度

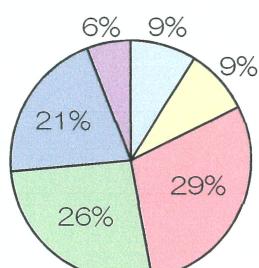


- 1. 要介護1
- 2. 要介護2
- 3. 要介護3
- 4. 要介護4
- 5. 要介護5
- 6. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. 要介護1	0	0
2. 要介護2	2	6
3. 要介護3	17	50
4. 要介護4	12	35
5. 要介護5	3	9
6. 無回答	0	0
合 計	34	100

F4：この施設での生活年数



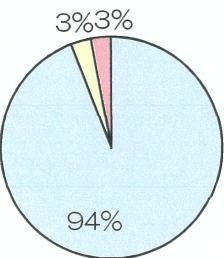
- 1. 6ヶ月未満
- 2. 6ヶ月～1年未満
- 3. 1年～3年未満
- 4. 3年～5年未満
- 5. 5年～10年未満
- 6. 10年～15年未満
- 7. 15年～20年未満
- 8. 20年以上
- 9. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. 6ヶ月未満	3	9
2. 6ヶ月～1年未満	3	9
3. 1年～3年未満	10	29
4. 3年～5年未満	9	26
5. 5年～10年未満	7	21
6. 10年～15年未満	2	6
7. 15年～20年未満	0	0
8. 20年以上	0	0
9. 無回答	0	0
合 計	34	100

II. 利用者調査データ集計結果

1. あなたは施設における食事の献立や食事介助などに満足されていますか

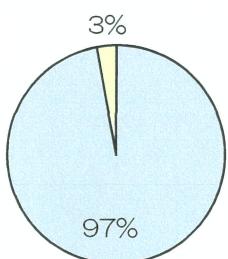


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. はい	32	94
2. どちらともいえない	1	3
3. いいえ	1	3
4. 非該当	0	0
5. 無回答	0	0
合 計	34	100

2. あなたは生活する上で必要な介助を受けられていると思いますか（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など）

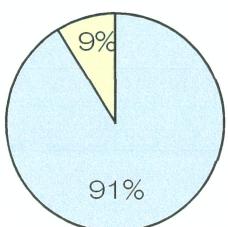


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. はい	33	97
2. どちらともいえない	1	3
3. いいえ	0	0
4. 非該当	0	0
5. 無回答	0	0
合 計	34	100

3. あなたは施設で自分のしたいことをして過ごすことができていますか（趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など）

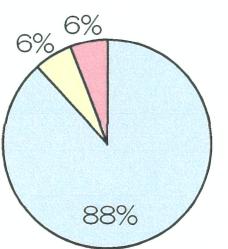


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. はい	31	91
2. どちらともいえない	3	9
3. いいえ	0	0
4. 非該当	0	0
5. 無回答	0	0
合 計	34	100

4. あなたの体の調子を、職員は日頃から聞いてくれていると思いますか

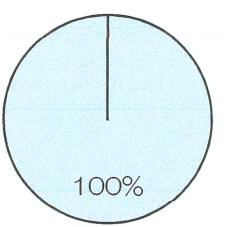


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. はい	30	88
2. どちらともいえない	2	6
3. いいえ	2	6
4. 非該当	0	0
5. 無回答	0	0
合 計	34	100

5. あなたは施設の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか

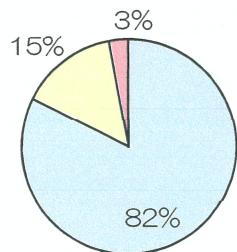


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. はい	34	100
2. どちらともいえない	0	0
3. いいえ	0	0
4. 非該当	0	0
5. 無回答	0	0
合 計	34	100

6. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか

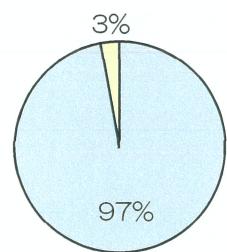


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. はい	28	82
2. どちらともいえない	5	15
3. いいえ	1	3
4. 非該当	0	0
5. 無回答	0	0
合計	34	100

7. あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか

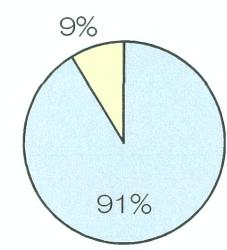


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. はい	33	97
2. どちらともいえない	1	3
3. いいえ	0	0
4. 非該当	0	0
5. 無回答	0	0
合計	34	100

8. あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか

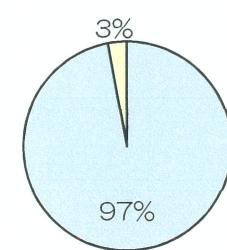


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. はい	31	91
2. どちらともいえない	3	9
3. いいえ	0	0
4. 非該当	0	0
5. 無回答	0	0
合計	34	100

9. あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか

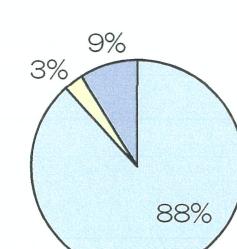


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. はい	33	97
2. どちらともいえない	1	3
3. いいえ	0	0
4. 非該当	0	0
5. 無回答	0	0
合計	34	100

10. あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか

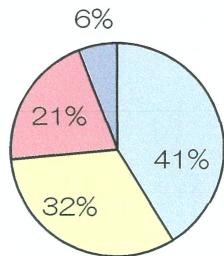


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. はい	30	88
2. どちらともいえない	1	3
3. いいえ	0	0
4. 非該当	0	0
5. 無回答	3	9
合計	34	100

11. あなたの支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、施設はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか

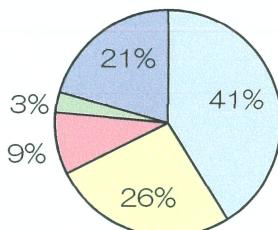


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. はい	14	41
2. どちらともいえない	11	32
3. いいえ	7	21
4. 非該当	0	0
5. 無回答	2	6
合 計	34	100

12. あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、分かりやすいと思いましたか

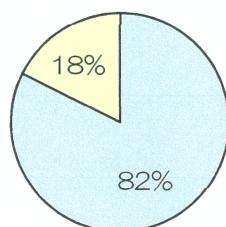


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. はい	14	41
2. どちらともいえない	9	26
3. いいえ	3	9
4. 非該当	1	3
5. 無回答	7	21
合 計	34	100

13. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員はきちんと対応してくれていると思いますか

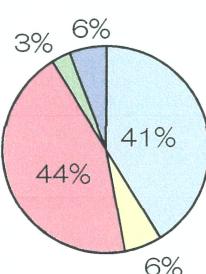


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. はい	28	82
2. どちらともいえない	6	18
3. いいえ	0	0
4. 非該当	0	0
5. 無回答	0	0
合 計	34	100

14. あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか



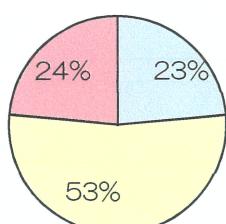
- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. はい	14	41
2. どちらともいえない	2	6
3. いいえ	15	44
4. 非該当	1	3
5. 無回答	2	6
合 計	34	100

総合的な感想について

施設はあなたにとって良いところだと思いますか



- 1. 大変満足
- 2. 満足
- 3. どちらともいえない
- 4. 不満
- 5. 大変不満
- 6. 無回答

調査人員： 34 人

回答内容	人数	回答率%
1. 大変満足	8	24
2. 満足	18	53
3. どちらともいえない	8	24
4. 不満	0	0
5. 大変不満	0	0
6. 無回答	0	0
合 計	34	100