

|      |  |
|------|--|
| 施設番号 |  |
| 施設名  |  |

03120060

## 「利用者に対する調査」結果報告書(令和4年度)

(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2022年12月22日

社会福祉法人 積善会  
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  |                    | 経営   | H1102053 |
|                                      | ②  |                    | 福祉   | H1102052 |
|                                      | ③  |                    | 経営   | H0305106 |
|                                      | ④  |                    | 経営   | H0302066 |
|                                      | 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                            | 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                             | 理事長 川口 瞳弘  |                    |      |          |
| 契約日                                  | 2022年10月1日   |                    |      |          |
| 利用者調査票配布日(実施日)                       | 2022年11月15日  |                    |      |          |
| 利用者調査結果報告日                           | 2022年12月22日  |                    |      |          |
| 調査結果合議日                              | 2022年12月10日  |                    |      |          |
| コメント<br>(利用者調査の工夫点、補助者・専門家等の活用などを記入) | コロナ感染防止の観点から、利用者調査について事業所と協議を行い、オンラインによる面接ヒアリング方式で4日間行った。訪問による調査を1日だけ行い、窓越しでの対面ヒアリングを実施した。 |                    |      |          |

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12月22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44名を対象に実施した。内訳は男性9名、女性35名、年齢は85歳未満18名、85歳以上26名、要介護度は3以下15名、4以上29名、施設での生活年数3年未満14名、3年以上30名であった。

## 調査方法

事業所との協議により、コロナ感染防止の観点からオンラインによる1対1の聞き取り調査方式とした。事業所の面談室と評価者をオンラインで結び、1名20分程度の聞き取り調査を4日間、訪問して窓越しでの対面ヒアリングを1日実施した。

## 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    |
|-------|------|------|
| 0     | 44   | 44   |
| 0     | 44   | 44   |
| 0.0   | 44.0 | 44.0 |

## 利用者調査全体のコメント

事業所に対する総合的な感想として、「大変満足18%」「満足55%」となり、73%の満足度が示されている。「どちらともいえない」25%、「不満」2%であった。感想として、「毎日話をしたり助けてもらっている。みんなと仲良くしているので、楽しく過ごしている」、「職員も利用者ともお友達のようで楽しい。習いごとをやってみたい。わからないことは聞いて暮らしていく」、「自分でできることは、できるだけやりながら過ごしたい」、「ぶどう狩りに連れて行ってもらった。とても楽しかった」、「会話しやすいのが良い。無理しないで暮らしていける」など、安心してゆったりと過ごしている様子が伺えるコメントが多く聞かれた。また、「コロナが収まり、楽しみやクラブ、外出ができるようになると良い」などコロナ禍の終息を願うコメントもあった。個別の設問で特に評価が高かった項目として、設問1, 2, 5, 7, 9, 10の6項目は「はい」の割合が80%以上で高い満足度を示している。設問11、12、14は「はい」の割合が20%程度と低かった。本調査については、「話を聞いてもらってよかった」とのコメントがあった。

## 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<br>コメント   | 実数 |           |     |            |
|--|----|-----------|-----|------------|
|  | はい | どちらともいえない | いいえ | 無回答<br>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<br><br>「味付けは自分に合っている。美味しい」、「メニューや食材の説明がある」、「味付け、量ともに良い。好きなものがよく出る。ときどきお寿司なども出る」、「お刺身が食べられないで、好きなサンドウィッチにしてもらっている」、「みんなが食べられる食事で偏りなく美味しい食事。配膳や服薬をしてもらっている」、「パンにブラックコーヒーが好きだが、それは出てこない」など美味しいとの意見が多く寄せられた。一部「まあまあだ。本当は自分で作るのが一番美味しいのだと思う」、「ご飯がおかゆなので好きではない」などの声もあつた。 | 41 | 2         | 1   | 0          |
| 2. 日常生活で必要な介助を受けているか<br><br>「トイレは手伝ってもらっている。お風呂は頭を洗ったり背中を流してもらっている」、「ナースコールを押すと職員はすぐ来てくれる。気持ちよく介助してもらい感謝している」、「ナースコールですぐ来てくれる。『待ってて下さい』との断りがある」、「オムツを使用。きちんと交換してくれる。お風呂では全身洗ってもらっている」など、感謝の声が多く聞かれた。また、「トイレに行きたいときは待つこともある」、「オムツをしている。ナースコールは忙しいときにはすぐには対応してもらえないこともある」といった声も聞かれた。           | 41 | 3         | 0   | 0          |
| 3. 施設の生活はくつろげるか<br><br>「テレビを見ている。イベントがあれば参加している」、「ラジオを一日中聞いている。世界情勢がわかる。体操、歌もリズムに乗って行っている」、「クラブにはあまり参加していないが、運動会などは楽しい」、「ベッドでのんびり過ごしている。運動したいが無理がきかない」、「部屋でのんびり過ごしているのが一番いい」、「テレビのドラマが楽しみ。新聞、本を読んでいる。新聞は取っている」、「カラオケが好きだが、コロナでできなくて残念」、「ぶどう狩りが楽しかった」、「将棋が好きだが一緒にやる人がいない」などのコメントが聞かれた。        | 34 | 7         | 0   | 3          |
| 4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか<br><br>「夏だと水分を取るように言ってくれる。『今は身体の状態はどう?』と聞いてくれる。ありがたい」、「いつも聞いてくれる」、「声をかけでもらうと嬉しい」、「『足が痛かったら早めに言ってね』と言ってくれる」、「体調のこと等、気にしてくれている」、「たまに聞いてくれる。具合が悪かったら自分から言う」など、声かけしてくれるという声が多かった。一部、「元気なのであまり声かけはない」、「部屋には職員はあまり来ない。こちらから職員の様子を見て声をかけている」といった声も散見された。                   | 29 | 9         | 2   | 4          |
| 5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか<br><br>「お風呂もきれいになっている。ベッドもきれいにメイキングしてくれている」、「職員が清掃してくれている」、「どこもきれいになっている」、「いつもいつも徹底して清掃してくれる」、「行き届いている」など、満足の声が多く聞かれた。   | 40 | 1         | 0   | 3          |

|  |    |   |    |    |
|--|----|---|----|----|
| 6. 職員の接遇・態度は適切か  | 34 | 6 | 2  | 2  |
| 「みんなきちんとしている」、「特に気になることはない」、「優しくしてくれる」、「みなさん優しくてほっとしている」、「職員は優しい」、「ときどき嫌なことがあるが、だいたい良い」など、適切であるという声が多く聞かれた。一方、「職員により様々。話しやすい職員とそうでない職員がいる」、「言葉が強い時がある。黙って聞いている」との声も聞かれた。                             |    |   |    |    |
| 7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか  | 40 | 0 | 0  | 4  |
| 「骨折したが、その対応に感激している」、「具合が悪いときは相談できる」、「言えばちゃんとしてくれると思っている」、「言えばやってくれる」、「コロナにかかった。よく面倒を見ててくれた」、「風邪をひくので注意してくれている」、「病気をしたことがないのでわからないが、たぶん大丈夫だと思う」、「朝、夕に薬を飲んでいる。きちんと対応してくれる」との声が聞かれた。                    |    |   |    |    |
| 8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか   | 33 | 5 | 0  | 6  |
| 「いじめなどは一度もなく安心しているし、職員の対応も信頼している」、「そのようなことはない。意地悪な人はいない」、「口喧嘩は時々ある。職員はちゃんと対応してくれる」、「いじめ等は見たことがない」、「いじめてくる人がいるが、職員はそのことを知っている」、「いさかいはないので分からぬ」との声が聞かれた。   |    |   |    |    |
| 9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか   | 39 | 5 | 0  | 0  |
| 「優しくしてくれる」、「大切にしてくれないと感じている」、「皆優しい。わかりやすく話してくれる」、「皆平等に大切にしてくれている」、「そのように感じています。自分も感謝を忘れないようにしている」など、満足の声が多くあった。一部、「人による。不満を言ったら誤解だと言う人もいる」との声も聞かれた。  |    |   |    |    |
| 10. 利用者のプライバシーは守られているか   | 36 | 3 | 0  | 5  |
| 「部屋に入るときは声をかけてくれる。お風呂の時はタオルをかけてくれる」、「『…をするので部屋に入りますよ』という声かけがある」、「カーテンを閉めたり、タオルをかけてくれる」、「配慮されている」、「信用している」、「よくわからないが、守ってくれているのだと思う」、「お風呂で恥ずかしい思いをしたことはない。部屋にも断って入ってくる」などの声が聞かれた。                      |    |   |    |    |
| 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   | 11 | 3 | 22 | 8  |
| 「ケガをさせないようにと特に伝えてある」、「計画は知らないが要望は伝えている」、「ご飯をおかゆにしてほしいと頼んだ」、「特に聞かれた覚えはないが、やってくれているのだと思う」、「計画は知らない。日ごろ話しがしているので、自分のことはわかってくれている」といった声が聞かれた。一方、「計画は知らない」、「聞かれたことはない」、「まだそういうことはない」など、計画を知らないという声が多くあった。 |    |   |    |    |
| 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   | 12 | 2 | 19 | 11 |
| 「よくわかります」、「わかりやすく話してくれる」、「リハビリの説明はわかりやすい」などの声が聞かれた。計画を知らない、または質問を理解できないため、「いいえ」と「無回答」が多かった。  |    |   |    |    |

|   |    |   |    |   |
|---|----|---|----|---|
| 13. 利用者の不満や要望は対応されているか  | 32 | 9 | 1  | 2 |
| 「いろいろとやってくれる」、「相談できる」、「職員には何でも言えるし、対応してくれる」、「職員は忙しいのであまり頼まないが、言えばやってくれると思う」、「…して欲しい」ということは、ほとんどない。行き届いているなど信頼しているとの声が多かった。一方、「人による」、「自分では言いにくいので言っていない」、「たびたび言うとうるさがられるので、時間をおいて言うようにしている」などの声もあった。 |    |   |    |   |
| 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  | 7  | 1 | 32 | 4 |
| 「入居するときに聞いた」、「エレベーターに貼ってある」、「第三者委員のことは知っている」など、知っているという声が少数だが少なかった。「そのようなことは知らない」、「それは聞いていない」、「そういうことはわからない」、「何も言うこと(相談や苦情)はないので必要ない」、「職員から聞いていない」など、知らないという声が多かった。                                 |    |   |    |   |

特別養護老人ホーム  
長渕園 殿

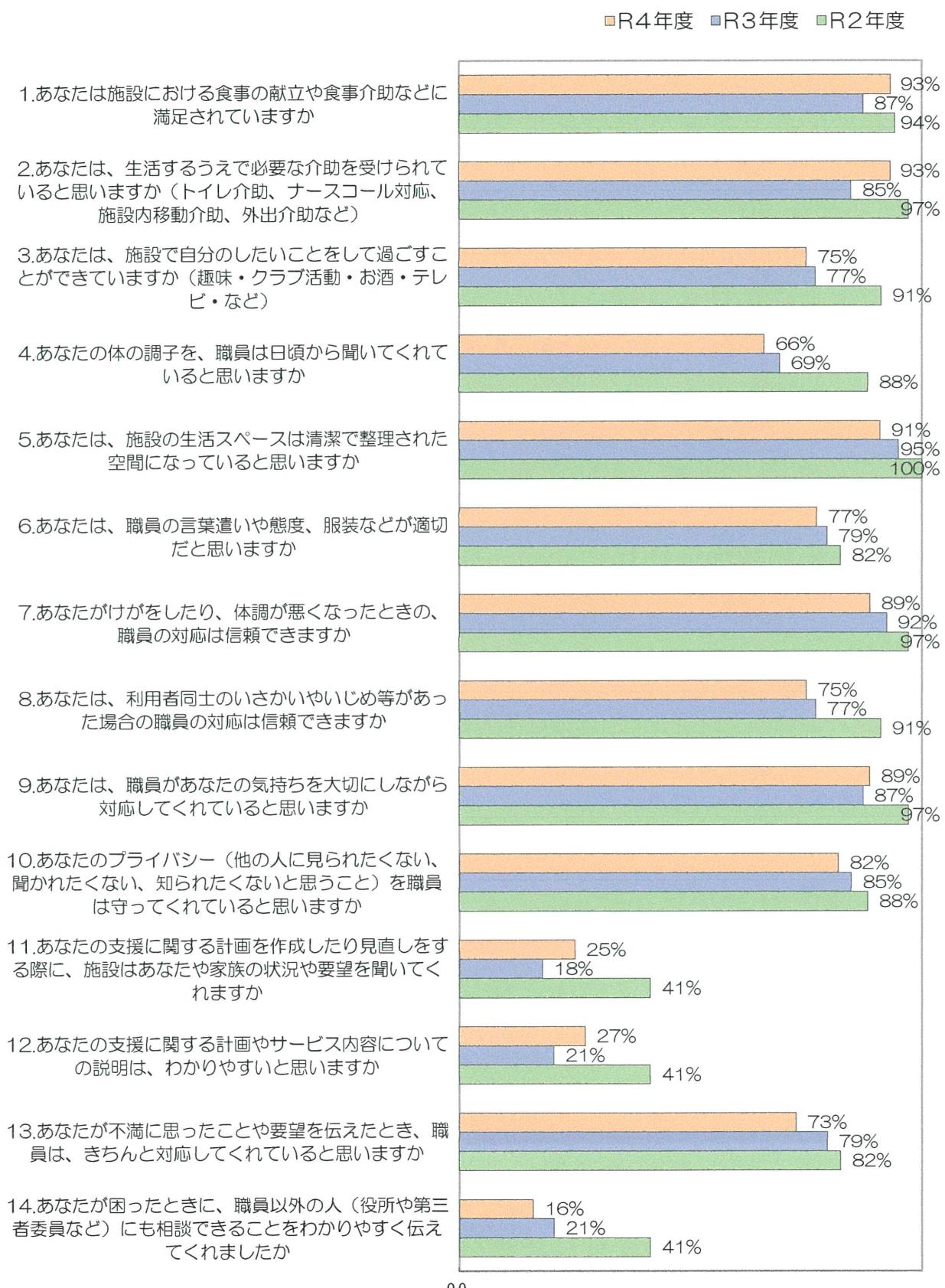
利用者調査結果

令和4年度

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

# 長渕園 殿

## 利用者調査 「はい」の回答（3年間の比較）

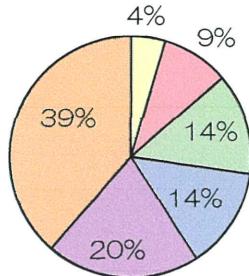


# 特別養護老人ホーム利用者調査結果

長渕園 殿

## I. 利用者の特性

### F1：あなたの年齢

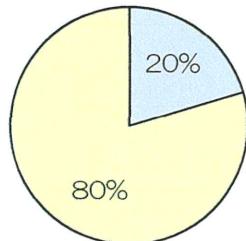


- 1. 65歳未満
- 2. 65～70歳未満
- 3. 70～75歳未満
- 4. 75～80歳未満
- 5. 80～85歳未満
- 6. 85～90歳未満
- 7. 90歳以上
- 8. 無回答

調査人員： 44 人

| 回答内容        | 人数 | 回答率% |
|-------------|----|------|
| 1. 65歳未満    | 0  | 0    |
| 2. 65～70歳未満 | 2  | 5    |
| 3. 70～75歳未満 | 4  | 9    |
| 4. 75～80歳未満 | 6  | 14   |
| 5. 80～85歳未満 | 6  | 14   |
| 6. 85～90歳未満 | 9  | 20   |
| 7. 90歳以上    | 17 | 39   |
| 8. 無回答      | 0  | 0    |
| 合 計         | 44 | 100  |

### F2：あなたの性別

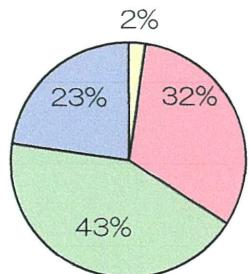


- 1. 男
- 2. 女
- 3. 無回答

調査人員： 44 人

| 回答内容   | 人数 | 回答率% |
|--------|----|------|
| 1. 男   | 9  | 20   |
| 2. 女   | 35 | 80   |
| 3. 無回答 | 0  | 0    |
| 合 計    | 44 | 100  |

### F3：要介護度

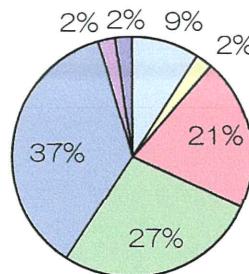


- 1. 要介護1
- 2. 要介護2
- 3. 要介護3
- 4. 要介護4
- 5. 要介護5
- 6. 無回答

調査人員： 44 人

| 回答内容    | 人数 | 回答率% |
|---------|----|------|
| 1. 要介護1 | 0  | 0    |
| 2. 要介護2 | 1  | 2    |
| 3. 要介護3 | 14 | 32   |
| 4. 要介護4 | 19 | 43   |
| 5. 要介護5 | 10 | 23   |
| 6. 無回答  | 0  | 0    |
| 合 計     | 44 | 100  |

### F4：この施設での生活年数



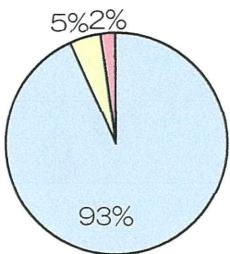
- 1. 6ヶ月未満
- 2. 6ヶ月～1年未満
- 3. 1年～3年未満
- 4. 3年～5年未満
- 5. 5年～10年未満

調査人員： 44 人

| 回答内容         | 人数 | 回答率% |
|--------------|----|------|
| 1. 6ヶ月未満     | 4  | 9    |
| 2. 6ヶ月～1年未満  | 1  | 2    |
| 3. 1年～3年未満   | 9  | 20   |
| 4. 3年～5年未満   | 12 | 27   |
| 5. 5年～10年未満  | 16 | 36   |
| 6. 10年～15年未満 | 1  | 2    |
| 7. 15年～20年未満 | 1  | 2    |
| 8. 20年以上     | 0  | 0    |
| 9. 無回答       | 0  | 0    |
| 合 計          | 44 | 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

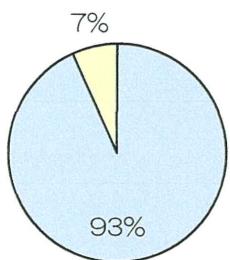


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 44 人

| 回答内容         | 人数 | 回答率% |
|--------------|----|------|
| 1. はい        | 41 | 93   |
| 2. どちらともいえない | 2  | 5    |
| 3. いいえ       | 1  | 2    |
| 4. 非該当       | 0  | 0    |
| 5. 無回答       | 0  | 0    |
| 合 計          | 44 | 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）

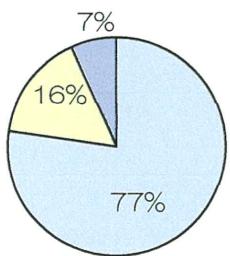


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 44 人

| 回答内容         | 人数 | 回答率% |
|--------------|----|------|
| 1. はい        | 41 | 93   |
| 2. どちらともいえない | 3  | 7    |
| 3. いいえ       | 0  | 0    |
| 4. 非該当       | 0  | 0    |
| 5. 無回答       | 0  | 0    |
| 合 計          | 44 | 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）

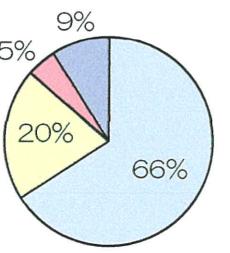


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 44 人

| 回答内容         | 人数 | 回答率% |
|--------------|----|------|
| 1. はい        | 34 | 77   |
| 2. どちらともいえない | 7  | 16   |
| 3. いいえ       | 0  | 0    |
| 4. 非該当       | 0  | 0    |
| 5. 無回答       | 3  | 7    |
| 合 計          | 44 | 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

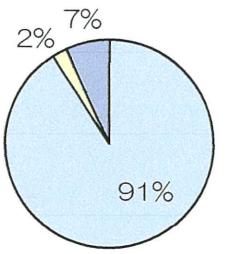


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 44 人

| 回答内容         | 人数 | 回答率% |
|--------------|----|------|
| 1. はい        | 29 | 66   |
| 2. どちらともいえない | 9  | 20   |
| 3. いいえ       | 2  | 5    |
| 4. 非該当       | 0  | 0    |
| 5. 無回答       | 4  | 9    |
| 合 計          | 44 | 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

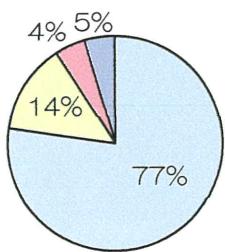


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 44 人

| 回答内容         | 人数 | 回答率% |
|--------------|----|------|
| 1. はい        | 40 | 91   |
| 2. どちらともいえない | 1  | 2    |
| 3. いいえ       | 0  | 0    |
| 4. 非該当       | 0  | 0    |
| 5. 無回答       | 3  | 7    |
| 合 計          | 44 | 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

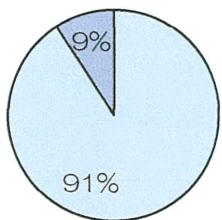


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 44 人

| 回答内容         | 人数 | 回答率% |
|--------------|----|------|
| 1. はい        | 34 | 77   |
| 2. どちらともいえない | 6  | 14   |
| 3. いいえ       | 2  | 5    |
| 4. 非該当       | 0  | 0    |
| 5. 無回答       | 2  | 5    |
| 合 計          | 44 | 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

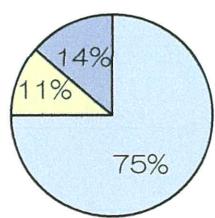


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 44 人

| 回答内容         | 人数 | 回答率% |
|--------------|----|------|
| 1. はい        | 40 | 91   |
| 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       | 4  | 9    |
| 合 計          | 44 | 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

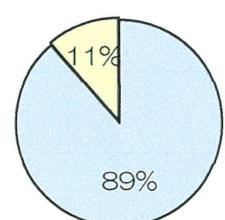


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 44 人

| 回答内容         | 人数 | 回答率% |
|--------------|----|------|
| 1. はい        | 33 | 75   |
| 2. どちらともいえない | 5  | 11   |
| 3. いいえ       | 0  | 0    |
| 4. 非該当       | 0  | 0    |
| 5. 無回答       | 6  | 14   |
| 合 計          | 44 | 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

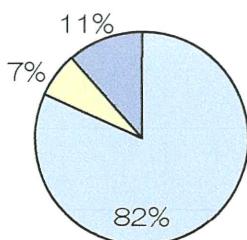


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 44 人

| 回答内容         | 人数 | 回答率% |
|--------------|----|------|
| 1. はい        | 39 | 89   |
| 2. どちらともいえない | 5  | 11   |
| 3. いいえ       | 0  | 0    |
| 4. 非該当       | 0  | 0    |
| 5. 無回答       | 0  | 0    |
| 合 計          | 44 | 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

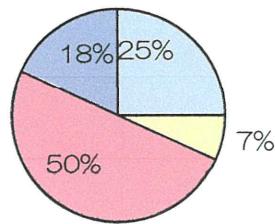


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 44 人

| 回答内容         | 人数 | 回答率% |
|--------------|----|------|
| 1. はい        | 36 | 82   |
| 2. どちらともいえない | 3  | 7    |
| 3. いいえ       | 0  | 0    |
| 4. 非該当       | 0  | 0    |
| 5. 無回答       | 5  | 11   |
| 合 計          | 44 | 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

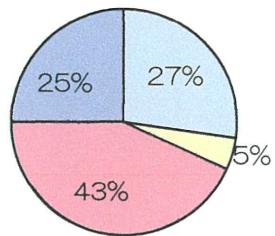


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当

調査人員： 44 人

| 回答内容         | 人数 | 回答率% |
|--------------|----|------|
| 1. はい        | 11 | 25   |
| 2. どちらともいえない | 3  | 7    |
| 3. いいえ       | 22 | 50   |
| 4. 非該当       | 0  | 0    |
| 5. 無回答       | 8  | 18   |
| 合 計          | 44 | 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

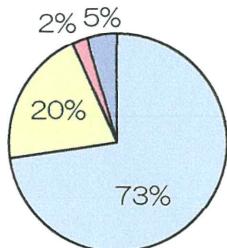


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当

調査人員： 44 人

| 回答内容         | 人数 | 回答率% |
|--------------|----|------|
| 1. はい        | 12 | 27   |
| 2. どちらともいえない | 2  | 5    |
| 3. いいえ       | 19 | 43   |
| 4. 非該当       | 0  | 0    |
| 5. 無回答       | 11 | 25   |
| 合 計          | 44 | 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

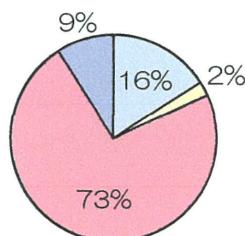


- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ
- 4. 非該当
- 5. 無回答

調査人員： 44 人

| 回答内容         | 人数 | 回答率% |
|--------------|----|------|
| 1. はい        | 32 | 73   |
| 2. どちらともいえない | 9  | 20   |
| 3. いいえ       | 1  | 2    |
| 4. 非該当       | 0  | 0    |
| 5. 無回答       | 2  | 5    |
| 合 計          | 44 | 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



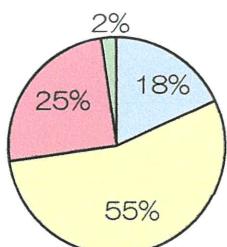
- 1. はい
- 2. どちらともいえない
- 3. いいえ

調査人員： 44 人

| 回答内容         | 人数 | 回答率% |
|--------------|----|------|
| 1. はい        | 7  | 16   |
| 2. どちらともいえない | 1  | 2    |
| 3. いいえ       | 32 | 73   |
| 4. 非該当       | 0  | 0    |
| 5. 無回答       | 4  | 9    |
| 合 計          | 44 | 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

調査人員： 44 人

| 回答内容         | 人数 | 回答率% |
|--------------|----|------|
| 1. 大変満足      | 8  | 18   |
| 2. 満足        | 24 | 55   |
| 3. どちらともいえない | 11 | 25   |
| 4. 不満        | 1  | 2    |
| 5. 大変不満      | 0  | 0    |
| 6. 無回答       | 0  | 0    |
| 合 計          | 44 | 100  |

## 様式3

## 「福祉サービス第三者評価」等を踏まえたサービス改善計画・実施状況

|     |     |      |       |
|-----|-----|------|-------|
| 施設名 | 長渕園 | 施設番号 | K-086 |
|-----|-----|------|-------|

| 項目                                | 評価結果に基づく現状分析<br>(令和4年度)   | 改善計画<br>(令和4年度末時点)   | 実施状況(予定を含む)<br>(令和5年4月30日時点)   | 左記実施状況に実施予定が<br>あった場合の実施状況<br>(年4月30日時点) |
|-----------------------------------|---|--|--|--|
| 施設の生活はくつろげるかについて                  | 約8割が良い評価でしたが、特にすることがない、将棋ができない、カラオケが好きだけどコロナでできない、何もしていない等のご意見もありました。特に外出イベントは希望が高く思い出に残るようです。コロナのこともあり、活動が制限されていたためと思われる。                  | コロナ感染症が5類に移行されるので、ボランティアの来園や直接面会の再開(要検討)、外出イベントや買い物外出などを順次再開していきます。  | 1 実施済み<br><br>②実施予定<br><br>(R6年3月ごろ)<br><br>具体的には以下のとおりです。<br>毎月の行事については行事委員会の方を考え、秋の日帰り旅行などは昨年より人数を増やし実施する予定です。                 | 1 実施済み<br><br>(年月)<br><br>具体的には以下のとおりです。 |
| 職員の接遇・態度は適切かについて                  | 優しい・親切な人が多いと約8割が好意的な評価でしたが、態度が悪い人、話しにくい人、言葉が強い時があるなどの意見もありました。アットホームさが良い点ではあるものの、接遇面では改善が必要な部分があります。  | 接遇面だけに囚われず、介護サービス全体を見直していき、ご利用者の尊厳を守る介護を目指していきます。  | 1 実施済み<br><br>②実施予定<br><br>(R6年3月ごろ)<br><br>具体的には以下のとおりです。<br>リーダー会議にて介護サービスの見直しを行います。<br>介護の知識・技術の向上に努め、職員全体の意識を上げていけるよう取り組みます。 | 1 実施済み<br><br>(年月)<br><br>具体的には以下のとおりです。 |
| 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について | ケアプランを知らない、要望を聞かれたこともないといった意見がありました。認知症のある方も多く、質問項目自体に難しさを感じますが、毎月2回ケアプラン検討会を開催しご利用者にもZoomでの参加をお願いし取り組んでいます。もっと要望が言いやすいシステム作りが必要ではないかと考えます。 | ケアプラン検討会にはご利用者にも可能な限り参加していただくようにします。また、参加できない場合でも、事前に要望をお聞きするなどの対応をとります。また、ご家族へも必要に応じて参加を依頼し、情報の共有、よりよい環境整備をおこなっていきます。 | 1 実施済み<br><br>②実施予定<br><br>(R6年3月ごろ)<br><br>具体的には以下のとおりです。   | 1 実施済み<br><br>(年月)<br><br>具体的には以下のとおりです。 |

※この様式は、「東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助金交付要綱」等の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照に、施設が独自に決めています。

※第三者評価(又は利用者に対する調査)の結果は、施設において公表しているほか、「とうきょう福祉ナビゲーション」によりインターネットでも閲覧できます。