

施設番号	
施設名	

03120060

## 「利用者に対する調査」結果報告書(令和5年度)

(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2023年12月21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

所在地 東京都千代田区西神田2-7-6 川合ビル33号室

0 評価機関名 一般社団法人 消費生活総合サポートセンター

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

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		福祉	H1102052
	②		経営	H1102053
	③		経営	H0302066
	④		福祉	H1501038
	⑤		福祉	H0202089
	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	2023年10月1日			
利用者調査票配布日(実施日)	2023年11月2日			
利用者調査結果報告日	2023年12月21日			
調査結果合議日	2023年12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)	利用者の重度化傾向により全数調査は困難との判断から、意思疎通が可能な利用者に調査員が一対一の聞き取り調査を行った。事前に対象となる利用者の個別の留意点の説明を受け、5名の評価者で実施した。調査の際はマスク着用等感染防止に配慮し、落ち着いて話ができるよう、各フロアのサンルーム等静かなコーナーで実施した。			

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。

2023年12月21日

事業者代表者氏名 理事長 川口 瞳弘

印

## 調査対象

コミュニケーション可能な利用者35名に聞き取り調査を行った。男性8名女性27名、65歳以上85歳未満18名、85歳以上17名、要介護度は3が8名、4が17名、5が10名、生活年数は1年未満8名、1年以上5年未満17名、5年以上20年未満10名

## 調査方法

聞き取り方式  
事業所との協議により、各フロアのサンルーム等静かなコーナーで、一対一の面談を行った。

## 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	35	35
0	35	35
0.0	35.0	35.0

## 利用者調査全体のコメント

総合的な感想としては、「大変満足」4名(11%)、「満足」24名(69%)、「どちらともいえない」7名(20%)となり、「不満」「大変不満」はともになかった。日ごろ感じている意見や要望では、「この生活がずっと続くと良い」、「職員とフランクに話せるところが良い」、「良くしてもらっている」、「何でもよくやってくれます」、「入所当時は帰りたいと思っていたが、今はここに来てよかったと思っている」、「ずっと仕事をしてきたので、手伝いできることがあればしたい」、「ここでの生活は自分に合っている。皆さんと仲良く暮らしています」と穏やかな生活に満足しているという意見が多く寄せられた。一方、「家族との面会時間が短い」、「ここは困ることも嫌なこともないが、ただ家に帰りたい」などの意見もあった。設問ごとに見ると、問1から問5までと、問7、問8、問10の8項目では、「はい」の回答が80%を越えており特に満足度が高かった。一方、支援計画に関する問11、12は「はい」の回答率が低くなっている。また、外部の苦情相談窓口に関する問14についても、「はい」と回答の方は23%であり、利用者への周知が難しい設問であることがうかがわれる。

## 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  「目がよく見えないので食事の内容や具材など説明してくれる」、「みんな美味しい、祝い食が特にいい」、「食べやすいように刻んでくれている」、「手の込んでいる食事が出る」、「味付けがいいので、嫌いなものも全部食べられるようになった」、「たまにパンが出ると嬉しい」など、ほぼ全員の方から満足の声が聞かれた。一方、「大体は美味しいただくが、魚が丸ごと出ると苦手だ」、「おかゆが出るが、普通のごはんが食べたい。おかげで刻まれていておいしくないような気がする」といった声もあった。	33	1	1	0
2. 日常生活で必要な介助を受けているか  「ナースコールで呼ぶとすぐ来てくれる」、「ベッドに上がる時は手伝ってもらう」、「親切に介助を受けている。2人の職員で移乗介助してくれる」、「オムツは汚れたらすぐ取り替えてくれる。シャワー浴だが、きれいに洗ってくれる」、「トイレのナースコールはすぐ来てくれる。入浴介助はよい」、「お風呂では髪を洗ってくれる」、「待たされることなくトイレに連れて行ってくれる」、「自分では動けないのでほとんど必要な介助を受けてます」などの声が聞かれた。	34	0	1	0
3. 施設の生活はくつろげるか  「テレビを自室で見ることが多い」、「ラジオを聞いて過ごしている」、「楽しいので皆といふことが多い」、「皆さんとお喋りをする」、「運動がしたい(運動が好き)。やりたいことはやらせてくれる」、「ピアノが好き。ピアニストだから昼食後に食堂でピアノを弾く」、「テレビはニュースや刑事ものなど見ている。チャンネルの選択は自由にできる」、「一日がすぐ過ぎてしまうようで退屈はしていない」、「時にはベッドで横になっています」、「お花をやっているが毎月ではない。ない月はがっかりする」など、自由に過ごしているとの声が多くあつた。	33	2	0	0
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか  「毎日検温がある」、「『気分はどうですか』と聞いてくれる。聞いてもらえると嬉しい」、「手術の後を処置してくれる」、「時々声掛けをしてくれる」、「ちょっとしたことは自分から話すようにして関係づくりをしているので、よく聞いてもらっている」、「職員さんは顔を見て判断しているようです」、「元気?と聞いてくれる」などの声が多くあつた。一方、「あまり聞いてくれません」、「あまりない」などの声もあつた。	28	2	3	2
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか  「いつもとても綺麗」、「自分で掃除するし職員もやってくれる」、「2人部屋で綺麗にしてもらっている」、「隅々まで綺麗にしてくれる」、「職員さんが全部掃除をしっかりしてくれます。リネン交換などは3日に1回やってくれます」、「自分は整理整頓が得意でないので、もう少し見てもらいたい」などの声が聞かれた。	32	2	0	1

6. 職員の接遇・態度は適切か	25	7	1	2
「親切にしてくれている」、「言葉遣いは皆優しい。ストレスで喘息が出ることがあるが、ここに来て出たことがない」、「職員さんの言葉遣いは丁寧」、「職員さんは皆良い人ばかりです」、「乱暴な言葉はない」、「4人部屋ですが周りの人にも気をつけて話してくれます」など、満足という声が多数あった。一方、「どちらともいえない」として、「職員それぞれです。優しく親切な人もいれば、態度の大きい人もいます」、「やっぱり、なかには言葉遣いの悪い職員さんはいます」といった声も聞かれた。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	31	0	1	3
「具合が悪くなったことはないが、やってくれると思う」、「具合が悪くなった時、水枕を持ってきててくれた」、「信頼はできるけど、自分の体のことは分かってもらえないと思う」、「気遣ってくれる。『具合が悪いときは言ってくださいね』と言われている」など、信頼しているという声が多く聞かれた。「病気しないから分からない」との声は「非該当」とした。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	25	4	1	5
「トラブルがあるときは職員が対応してくれる」、「そのようなことを見かけたことはないが、対応してくれると思う」、「ないですね。あつたら職員は止めますよ」、「特に何もないと思います。職員の人達を信頼してます」、「引き離してくれた」、「よほどどのトラブルがあれば仲裁してくれる」といった肯定的な声が多かった。一部、「ケンカはないのでわからない」、「ときどき気になることがあるが、だいたいにおいて問題にはならない」など、そうしたことがないので分からないという回答も散見された。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	29	3	2	1
「職員はみな優しい」、「したいことを伝えるとやってくれる」、「大事にてくれる」、「よく気が付いてやってくれる」、「嫌な気持ちになつたことは一度もない」、「コールしたらすぐ来てくれる」、「大切にしてくれていると思う」、「私の気持ちを考えてくれていると思う」など満足との声が多く聞かれた。一方、「いいえ」として「あまり話を聞いてくれない」、「月1回の出前の日に希望を言ったが、それは太るからダメと言われ他のものにされた」との声があった。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	31	1	2	1
「話はこっそりとしててくれる」、「カーテンを閉めてくれる」、「オムツを取り替えるときも断つてからやってくれる」、「あまり喋りませんが、職員の人達は守ってくれていると思います」、「職員の人は言わないです。プライバシーを守ってくれます」、「男性職員からトイレやお風呂の介助を受けるのは恥ずかしい」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	12	9	8	6
「家族に要望を聞いてやっている」、「自分の計画なので自分で返事する」、「妻がときどき会面に来るのでそのときに話している」、「自分でサインする」、「リハビリの疑問に答えてくれた」、「お粥から普通のご飯にして欲しいと伝えてある」、「要望を聞いてもらいポータブルトイレが設置された」、「焼酎が飲みたいと希望を言うと、約束どおり飲ませてくれる」などの声が聞かれた。一方計画のことについて「よく覚えていない」、「見たことない。忘れたかもしれない」、「職員の人とそのようなことを話したことがないと思う」との声もあった。				
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	9	8	10	8
「わかりやすく説明してくれる。職員が読んでくれる」、「書いたものを読むのは大変。言葉で伝えてくれる」、「リハビリの説明はよくわかつた」、「娘にケアプランの説明があり、それを説明してもらった」、「説明を受けている」などの声が聞かれたが、計画に関して認識されている方は少数であった。「少しは聞いたがあまり覚えていない」、「あったかも知れない。忘れてしまった」、「よく覚えていません」、「わからない」、「知りません」などの声が多く聞かれた。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	23	10	1	1
「話をよく聞いてくれる。やってくれる」、「できることなら対応してくれる」、「あまり不満なことがない。散歩に行きたいと言ったら連れて行ってくれた」、「不満があればきちんと対応してくれると思う」など、対応に満足との声が多かった。一方、「不満がないし、言ったことがないのでわからない」、「困ったことがあっても、職員に伝えにくい」、「言わないようしている」、「職員によっては対応してくれない人がいる」などの声も聞かれた。				
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	8	1	25	1
「役所に相談できることは知っているが、そんなことはしない」、「第三者委員について印刷物を見たことがある」、「役所の方が定期的に来るので知っている」、「確かに役所の人と話をしたことがあると思う」など、知っているとの声がが少数ながらあった。しかし、多くの方が「知らない」、「分からぬ」との回答であった。				

特別養護老人ホーム  
長渕園 殿

利用者調査結果

令和5年度

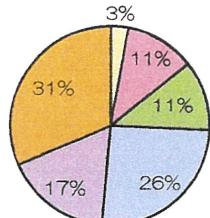
東京都福祉サービス第三者評価  
評価機関 一般社団法人 消費生活総合サポートセンター

# 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

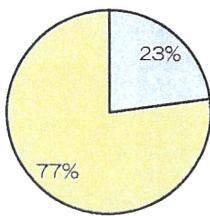


- 65歳未満
- 65～70歳未満
- 70～75歳未満
- 75～80歳未満
- 80～85歳未満
- 85～90歳未満
- 90歳以上
- 無回答

調査人員： 35 人

回答内容	人数	回答率%
65歳未満	0	0
65～70歳未満	1	3
70～75歳未満	4	11
75～80歳未満	4	11
80～85歳未満	9	26
85～90歳未満	6	17
90歳以上	11	31
無回答	0	0
合 計	35	100

F2：あなたの性別

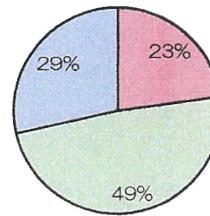


- 男
- 女
- 無回答

調査人員： 35 人

回答内容	人数	回答率%
男	8	23
女	27	77
無回答	0	0
合 計	35	100

F3：要介護度

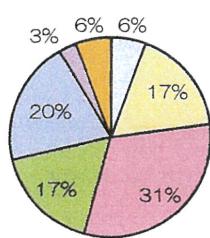


- 要介護1
- 要介護2
- 要介護3
- 要介護4
- 要介護5
- 無回答

調査人員： 35 人

回答内容	人数	回答率%
要介護1	0	0
要介護2	0	0
要介護3	8	23
要介護4	17	49
要介護5	10	29
無回答	0	0
合 計	35	100

F4：この施設での生活年数



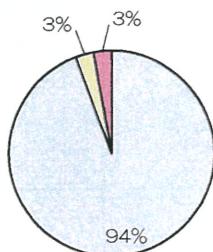
- 6ヶ月未満
- 6ヶ月～1年未満
- 1年～3年未満
- 3年～5年未満
- 5年～10年未満
- 10年～15年未満
- 15年～20年未満
- 20年以上
- 無回答

調査人員： 35 人

回答内容	人数	回答率%
6ヶ月未満	2	6
6ヶ月～1年未満	6	17
1年～3年未満	11	31
3年～5年未満	6	17
5年～10年未満	7	20
10年～15年未満	1	3
15年～20年未満	2	6
20年以上	0	0
無回答	0	0
合 計	35	100

## II. 利用者調査データ集計結果

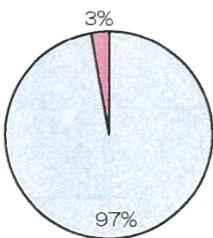
### 1. あなたは施設における食事の献立や食事介助などに満足されていますか



- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 非該当
- 無回答

回答内容	人数	回答率%
はい	33	94
どちらともいえない	1	3
いいえ	1	3
非該当	0	0
無回答	0	0
合 計	35	100

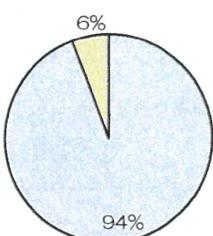
### 2. あなたは、生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など）



- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 非該当
- 無回答

回答内容	人数	回答率%
はい	34	97
どちらともいえない	0	0
いいえ	1	3
非該当	0	0
無回答	0	0
合 計	35	100

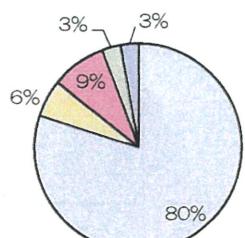
### 3. あなたは、施設で自分のしたいことをして過ごすことができていますか（趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など）



- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 非該当
- 無回答

回答内容	人数	回答率%
はい	33	94
どちらともいえない	2	6
いいえ	0	0
非該当	0	0
無回答	0	0
合 計	35	100

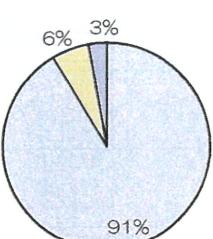
### 4. あなたの体の調子を、職員は日頃から聞いてくれていると思いますか



- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 非該当
- 無回答

回答内容	人数	回答率%
はい	28	80
どちらともいえない	2	6
いいえ	3	9
非該当	1	3
無回答	1	3
合 計	35	100

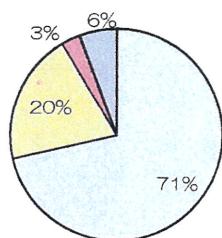
### 5. あなたは、施設の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか



- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 非該当
- 無回答

回答内容	人数	回答率%
はい	32	91
どちらともいえない	2	6
いいえ	0	0
非該当	0	0
無回答	1	3
合 計	35	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

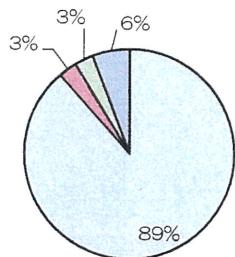


- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 非該当
- 無回答

調査人員： 35 人

回答内容	人数	回答率%
はい	25	71
どちらともいえない	7	20
いいえ	1	3
非該当	0	0
無回答	2	6
合 計	35	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

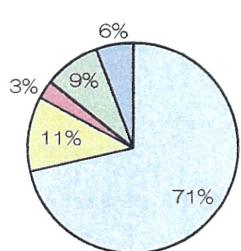


- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 非該当
- 無回答

調査人員： 35 人

回答内容	人数	回答率%
はい	31	89
どちらともいえない	0	0
いいえ	1	3
非該当	1	3
無回答	2	6
合 計	35	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

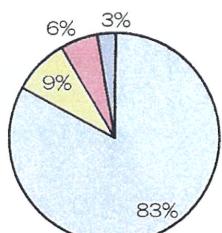


- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 非該当
- 無回答

調査人員： 35 人

回答内容	人数	回答率%
はい	25	71
どちらともいえない	4	11
いいえ	1	3
非該当	3	9
無回答	2	6
合 計	35	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

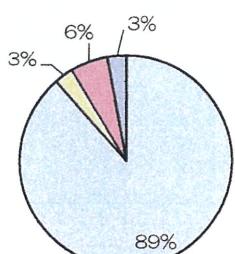


- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 非該当
- 無回答

調査人員： 35 人

回答内容	人数	回答率%
はい	29	83
どちらともいえない	3	9
いいえ	2	6
非該当	0	0
無回答	1	3
合 計	35	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

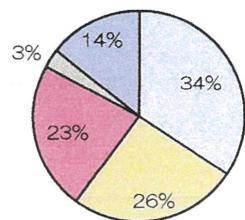


- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 非該当
- 無回答

調査人員： 35 人

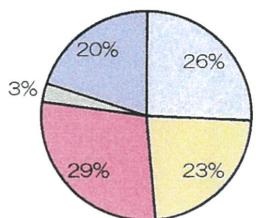
回答内容	人数	回答率%
はい	31	89
どちらともいえない	1	3
いいえ	2	6
非該当	0	0
無回答	1	3
合 計	35	100

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



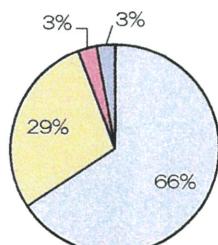
- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 非該当
- 無回答

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、わかりやすいと思いますか



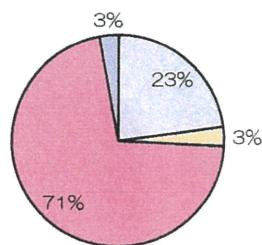
- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 非該当
- 無回答

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



- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 非該当
- 無回答

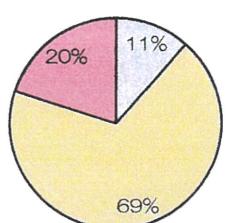
14. あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか



- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 非該当
- 無回答

#### 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



- 大変満足
- 満足
- どちらともいえない
- 不満
- 大変不満
- 無回答

## 「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	特別養護老人ホーム長渕園	施設番号	K-086
-----	--------------	------	-------

項目	評価結果に基づく現状分析 (令和 4 年度)	改善計画 (令和 4 年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和 5 年 4 月 30 日時点)	左記実施状況に実施予定が あつた場合の実施状況 (令和 6 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  ② 実施予定  ( R6 年 3 月ごろ)  具体的には以下のとおりです。 毎月の行事については行事委員会であり方を考え、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  ( R6 年 3 月 )  毎月ユニット外出として 4~6 名近くの公園等に外出を行った。9 月に日帰り旅行を実施し山梨にブドウ狩りに出来かけることができた(19 名参加)。
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  ② 実施予定  ( R6 年 3 月ごろ)  具体的には以下のとおりです。 リーダー会議にて介護サービスの見直しを行います。 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  ( R6 年 3 月 )  月に1回の介護全体会議の内容を介護の技術・知識の勉強会に変えて行い介護の知識・技術の向上につなげた。
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こうにします。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  ② 実施予定  ( R6 年 3 月 ごろ)  具体的には以下のとおりです。	① 実施済み  ( R6 年 3 月 )  入所時にご本人・ご家族にケアプランを丁寧に説明。またケアプラン検討会の際に可能であればご利用者にも参加いただいた。

※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。

## 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	特別養護老人ホーム長渕園	施設番号	K-086
-----	--------------	------	-------

項目	評価結果に基づく現状分析 (令和5年度)	改善計画 (令和5年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和6年4月30日時点)	左記実施状況に実施予定が あつた場合の実施状況 (年4月30日時点)
職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますかについて	どちらとも言えない・いいえが23%あった。言葉遣いや態度が悪いといった意見があつたので改善が必要。	① 接遇の研修をいれる。 ② リーダー層がしっかりと指導・育成する。 ③ リーダー会議にてPDCAを確認する。	1 実施済み  2 実施予定 (R6年3月まで)  具体的には以下のとおりです。 左記のとおり。	1 実施済み (年月)  具体的には以下のとおりです。
日頃感じている施設に対する意見・要望について	面会が短くもっと長く話したいという意見が聞かれた。	コロナ感染症も5類に移行されたので、短時間面会、人数制限等の緩和を行う。	1 実施済み  2 実施予定 (R6年7月ごろ)  面会人数の1日3組の緩和。 1家族10分の面会時間の延長。1家族2名までを3名までに変更。	1 実施済み (年月)  具体的には以下のとおりです。
日頃感じている施設に対する意見・要望について	季節の行事や外出イベントを楽しみにしている。介護職の確保が年々厳しくなっているが、質を落とさず季節を感じるイベントの継続が必要。	イベントはボランティアにも声をかけ、ユニット外出や日帰り旅行は規模を落とさずに予定を立て実施していく。	1 実施済み  2 実施予定 (R6年11月ごろ)  具体的には以下のとおりです。	1 実施済み (年月)  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。