

施設番号	
施設名	

031 2006 0

「利用者に対する調査」結果報告書(令和7年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2025年 12月 8日

社会福祉法人 積善会
長洲園 理事長 川口 睦弘 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

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

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		福祉	H1501038
	③		福祉	H2301053
	④		福祉	H2401124
	⑤		経営	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	長洲園			
事業所連絡先	郵便番号	198-0052		
	所在地	東京都青梅市長洲 5-1421-14		
	電話番号	0428-23-6776		
事業所代表者氏名	理事長 川口 睦弘			
契約日	2025年 10月 1日			
利用者調査票配布日(実施日)	2025年 11月 4日			
利用者調査結果報告日	2025年 12月 8日			
調査結果合議日	2025年 11月 25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)	事業者と協議し、意思疎通が可能な利用者に調査員が一对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。落ち着いて話ができるよう、各フロアのサンルーム、食堂の隅等静かなコーナーで実施した。聞き取りにあたっては、利用者が理解できるよう分かりやすい表現をする、また拡大文字の調査票を示すなどの工夫を行った。			

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。

2025年 12月 8日

事業者代表者氏名 理事長 川口 睦弘



調査対象

コミュニケーション可能な利用者33名に聞き取り調査を行った。女性24名男性9名、85歳未満17名、85歳以上90歳未満6名、90歳以上10名、要介護度は3が6名、4が18名、5が9名、生活年数は1年未満8名、1年以上3年未満14名、3年以上11名

調査方法

聞き取り方式
事業所との協議により聞き取り方式とした。各フロアのサンルームや食堂の隅等静かなコーナーで実施した。聞き取りにあたっては、利用者が理解できるよう分かりやすい表現を心がけ、また拡大文字の調査票を示すなど工夫を行った。

利用者総数

100

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
0	33	33
0	33	33
0.0	33.0	33.0

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

事業所への総合的な感想としては「大変満足」3名、「満足」20名、「どちらともいえない」9名、「不満」1名で、満足以上が70%となっている。事業所への感想としては「ここに来て良かった」「自由にして過ごしているので満足。みなさんと仲良く過ごして冗談も言い合えて、家に帰りたいなどという気持ちは起きてこない」「ブドウ狩りに行って楽しかった」、「こんな良い所があるのかと感心している」、「要望は特にはないが楽しいイベントなどあれば参加するのが楽しみ」、「お花の手入れをしたい」など、意見・要望や感想が聞かれた。項目別に見ると、項目5「施設の生活スペースは清潔で整備された空間になっているか」は「はい」が100%と非常に高い評価結果がでている。その他にも「はい」の回答が80%を超える高評価の項目が4項目あった。計画に関する項目11と12では、「はい」の回答が少ない結果であったが、昨年度と比較すると大幅にアップしている。

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	28	2	3	0
「食べやすいように刻んでくれる」、「青味の魚が苦手なので、他の魚に代替してもらっている」、「美味しいが足りない。もう少し量が多いといい」、「栄養のバランスが良くて素晴らしい、感謝している」など肯定的なコメントが多数であった。また「パン食を増やして欲しい」との意見や、一部だが「味が好みに合わない」との意見が聞かれた。				
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	28	3	2	0
「すぐ側にナースコールのブザーがあり、押すとすぐ来てくれます」との声が複数聞かれた。「お風呂はシャンプーをしてもらって気持ちが良い」、「お風呂が好きで、少し時間を長く入れるのはうれしい」、「必要な時はやってもら。ナースコールは使ったことがない」、「自分の体が大きいので職員2人で介助しているので申し訳ない」など肯定的なコメントが多数であった。一部だが、「ナースコールは人が多いのですぐには来れないと言われた」との声があった。				
3. 施設の生活はくつろげるか	29	3	1	0
「テレビを見たり、仲間と話して過ごす」、「たまに散歩する」、「自分でも運動している」、「お手本を見て絵を描いている」、「最近では娘が持ってきてくれるクロスワードをやっている」、「お花を生けたりするのは楽しい」、「昼食の前に1Fのピアノを弾く」、「カラオケはここに来てやり始めたが楽しい」、「部屋でテレビを見ているのがいい」、「毎日日記を付けていて家族に見せる」、「おしぼりたたみをする」など、楽しい過ごし方のコメントが多数あった。また、「手芸をしたいがここでは無理」、「こんなもんだと思う」などの声も聞かれた。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	21	5	7	0
「毎日、聞いてくれる」、「足の痛みの有無について聞いてくれる」、「気遣ってくれる。背に布団をかけたたりしてくれる」、「時々聞いてくれる」、「何かと気にかけてくれる」とのコメントが聞かれた。また、「自分で職員に『絶対調』と言っているからか、職員さんの方からはあまり聞いてくれない」、「特に聞いてくれない」、「聞いてくれる時と、あまり注意してくれてない時がある」など、否定的な声も散見された。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	33	0	0	0
全員が「はい」と回答している。「職員の方が廊下掃除したりしてくれるのできれいにして」、「目が見えない分、他の部分で感じ取ってとても快適に過ごしている」、「申し訳ないくらいにきれいにしてくれている」などの意見が聞かれた。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	23	9	1	0
「みなさん優しい言葉かけです」、「女の職員はやさしい」、「ほぼ全員でいい」、「大きな声でわかりやすく伝えてくれる。よく説明してくれる」、「いつもいい言葉で話し、態度も良い」、「相手を思ってしゃべってくれると思う」などのコメントがあった。また、「大きな声で言いすぎと思う」、「いいじゃない人もいる。」、「乱暴ではないし、優しくもない。その時によって違う」など、人による意見も聞かれた。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	26	4	3	0
「足が痛い時、病院に連れて行ってくれる」、「けがした時、『今度から気をつけてください』と優しく言ってくれる」、「背にクッションを当ててくれた」、「帯状疱疹が出来て薬を塗ってくれた」、「速やかに対応してくれる。職員のおかげで生きている」、「言うとなんとしてくれる。全て任せられるので安心」、「よくやってくれる」など、信頼をしているとの声が多く聞かれた。一方、「昼食後に疲れたから寝かせてと言ったけど、知らんぷりする」、「気持ち悪いと訴えても『そんな顔していない』と言われた」など、否定的な意見も聞かれた。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	20	4	3	6
「利用者が腹の中のことを言えばもめるが、そういう時に職員が言い分を聞いている様子は信頼できる」、「すぐに対応してくれる」、「いさかいはないけど、あればやってくれると思う」、「トラブルはない。見てくれていると思う」、「皆さん仲が良い」などのコメントの他、「そのようなことが無いのでわからない」、「いざこざは見たことない」との意見の他、「こぜりあいがあっても、間に入ってくださることはあまりない」との否定的なコメントも聞かれた。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	24	6	3	0
「このようにしたいけどと申し出ると、すぐに応じてくれる」、「テレビを見たいというとき付けてくれる。見たい時にはいつも見れている」、「もちろん大切にしてくれます。とてもやさしい」、「病院に連れて行ってくれる」、「話をしていると『この人、わかってくれてるんだなあ』と思うことが多い」など、満足とのコメントが多く聞かれた。一方、「声かけを多くして欲しい」、「気にしてくれている時と、あまり注意されていない時を感じる」とのコメントがあった。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	29	3	1	0
「職員の方は真面目に対応してくれる」、「おむつ交換の時にカーテンを閉めてくれる」、「お風呂の介助など男性の職員の方がいますが、特に気にならない」、「みんなオープンにしていると思うが、守ることは守ってくれていると思う」、「嫌なことはこれまでなかった」など、肯定的な回答がほとんどだった。一部だが、「お風呂や排泄は男の人は少し恥ずかしい。できれば女の方がいい」との意見が聞かれた。				
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	9	6	5	13
「『何かしてほしいこと、ありますか』と聞かれるので答える」、「今自分ができていること、これからしたいことを話している」、「ちゃんとしてくれる」、「家族に話してある」、「主人が全部対応してくれている」などのコメントが聞かれた。一方、「ケアプランのことは知らない」として、「日常的に要望は伝えている」との意見や、「要望を聞かれたことはない」など否定的な意見も聞かれた。無回答も多くあった。				
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	16	7	2	8
「普通の説明はわかりやすい」、「説明してくれることはよくわかる」、「何か説明された時は分かる」などのコメントが聞かれたが、「計画がわからない」、「説明してもらってない」など、計画そのものがわからない方も多く無回答が多くなっている。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	18	14	1	0
<p>「それなりにやってくれる」、「言えばやってくれる」、「目が見えないのでよくしてくれる。わかるまで説明してくれる」、「今は不満も要望もないけど、対応してくれると思う」、「頼み事や要望は言いやすい。やってくれる」、など、肯定的な回答が多かった。「伝えたことがないのでわからない」、「対応してくれる人もいれば、そうでない人もいる」、「要望は言ったことがない」、「人による。どちらとも言えない。きちんと対応してくれる人もいる」など、「どちらともいえない」との回答も多く聞かれた。</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	9	4	17	3
<p>「施設の中に貼ってあるので相談できることを知っている」、「家族に説明してくれている」、「家族が聞いているかもしれない」、「教えてくれたのだからうけど忘れたようだ」などの意見の他、「知らない」として、「相談することがない」、「職員の方に相談するので大丈夫です」といった意見も聞かれた。</p>				

特別養護老人ホーム

長湊園 殿

利用者調査結果

令和7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

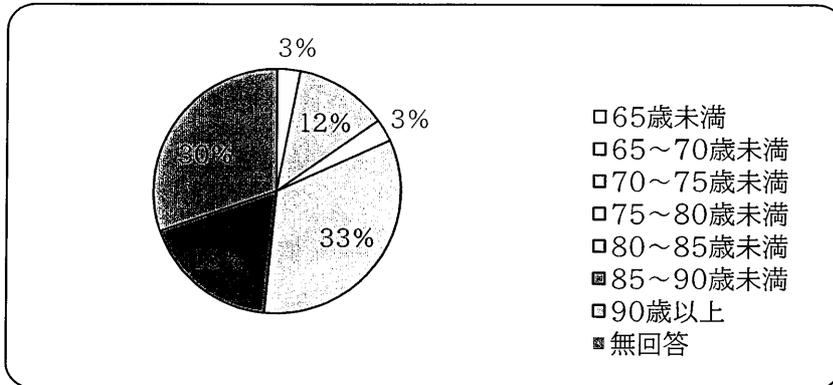
長洲園 殿

I. 利用者の特性

調査人数

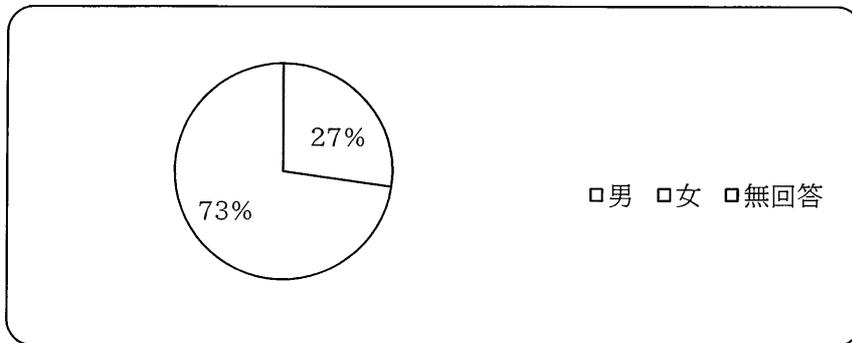
33人

F1：あなたの年齢



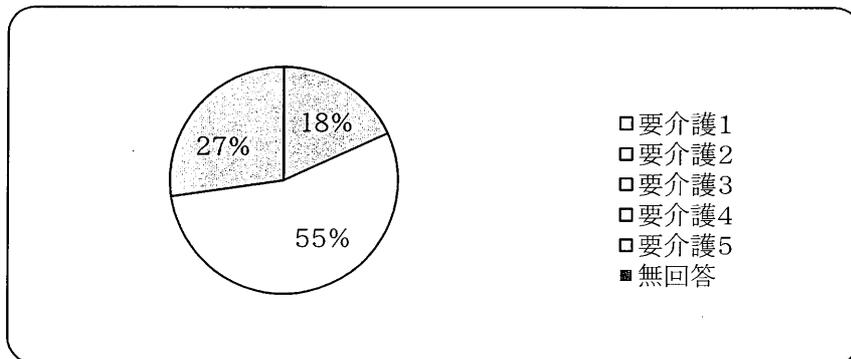
回答内容	人数	%
65歳未満	0	0
65~70歳未満	1	3
70~75歳未満	4	12
75~80歳未満	1	3
80~85歳未満	11	33
85~90歳未満	6	18
90歳以上	10	30
無回答	0	0
合計	33	100

F2：あなたの性別



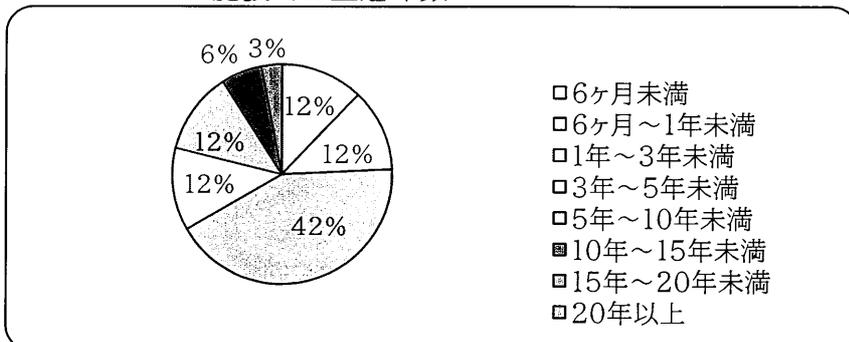
回答内容	人数	%
男	9	27
女	24	73
無回答	0	0
合計	33	100

F3：要介護度



回答内容	人数	%
要介護1	0	0
要介護2	0	0
要介護3	6	18
要介護4	18	55
要介護5	9	27
無回答	0	0
回答人員	33	100

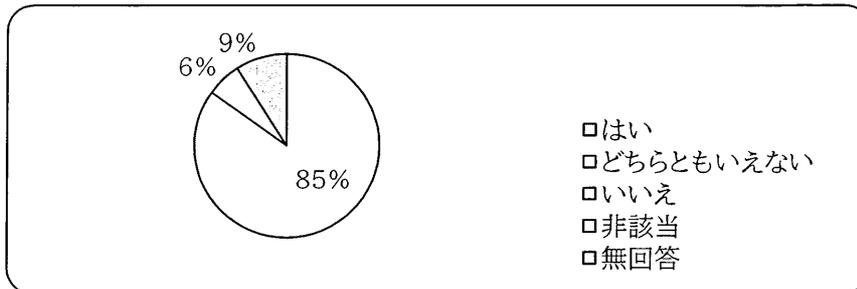
F4：この施設での生活年数



回答内容	人数	%
6ヶ月未満	4	12
6ヶ月~1年未満	4	12
1年~3年未満	14	42
3年~5年未満	4	12
5年~10年未満	4	12
10年~15年未満	2	6
15年~20年未満	1	3
20年以上	0	0
回答人員	33	100

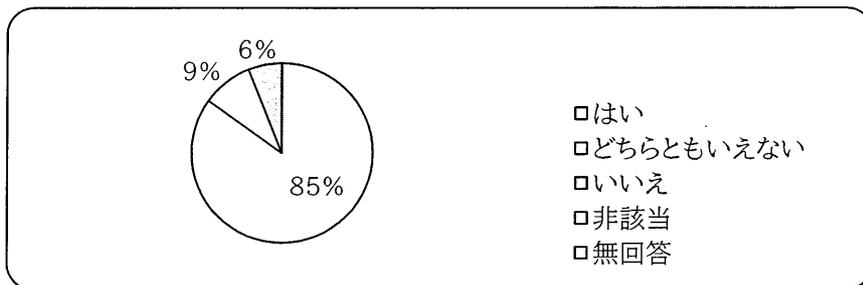
II. 利用者調査集計結果

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



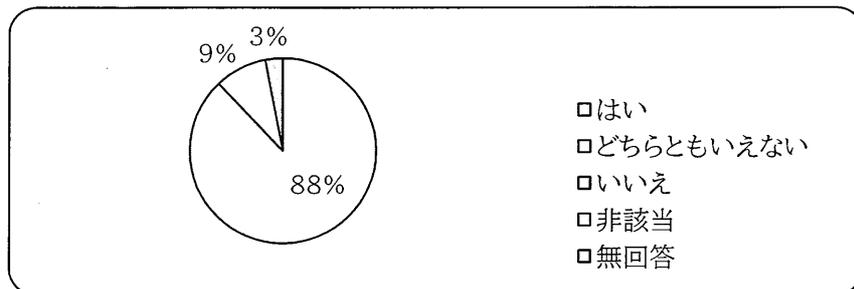
回答内容	人数	%
はい	28	85
どちらともいえない	2	6
いいえ	3	9
非該当	0	0
無回答	0	0
回答人員	33	100

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）



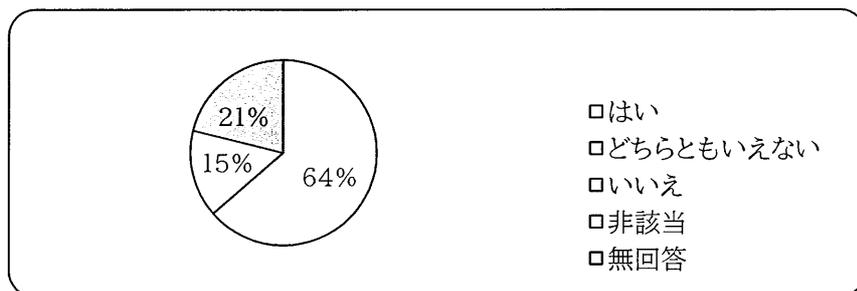
回答内容	人数	%
はい	28	85
どちらともいえない	3	9
いいえ	2	6
非該当	0	0
無回答	0	0
回答人員	33	100

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ると思いますか（趣味・クラブ活動・お酒・テレビなど）



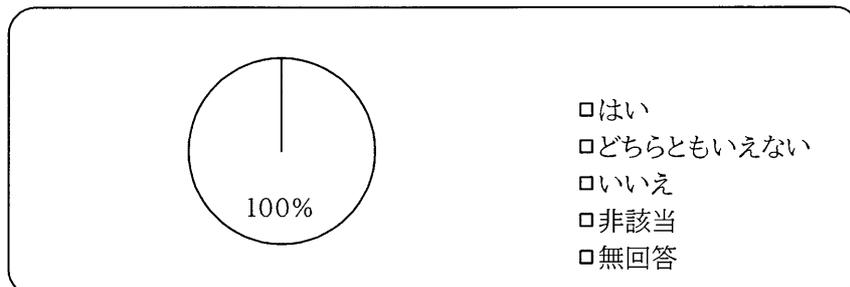
回答内容	人数	%
はい	29	88
どちらともいえない	3	9
いいえ	1	3
非該当	0	0
無回答	0	0
回答人員	33	100

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



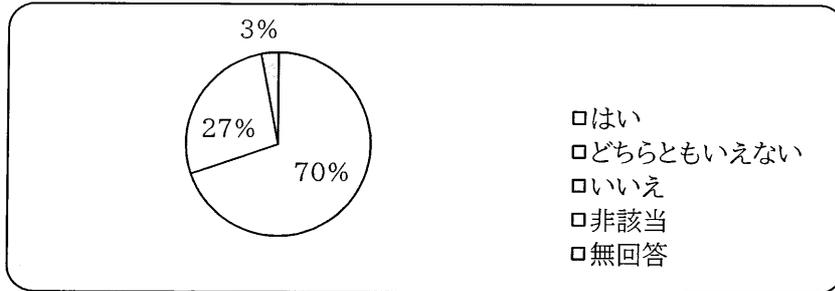
回答内容	人数	%
はい	21	64
どちらともいえない	5	15
いいえ	7	21
非該当	0	0
無回答	0	0
回答人員	33	100

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



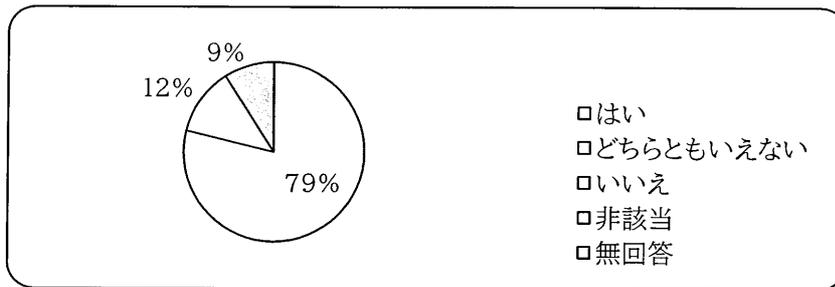
回答内容	人数	%
はい	33	100
どちらともいえない	0	0
いいえ	0	0
非該当	0	0
無回答	0	0
回答人員	33	100

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



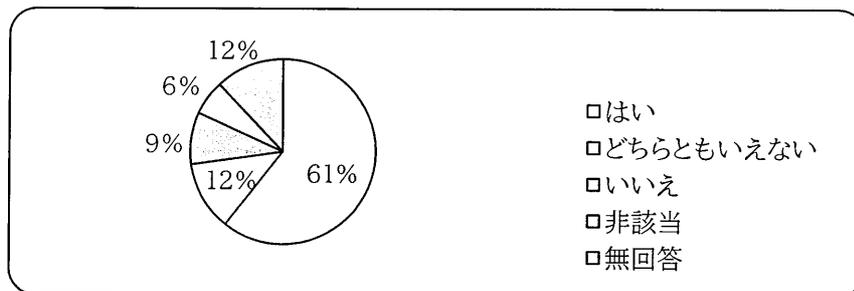
回答内容	人数	%
はい	23	70
どちらともいえない	9	27
いいえ	1	3
非該当	0	0
無回答	0	0
回答人員	33	100

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



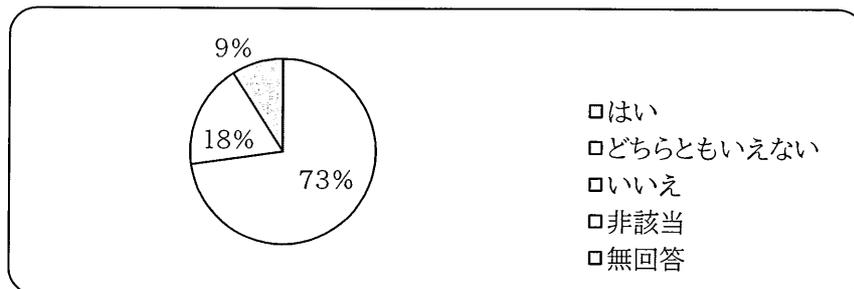
回答内容	人数	%
はい	26	79
どちらともいえない	4	12
いいえ	3	9
非該当	0	0
無回答	0	0
回答人員	33	100

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



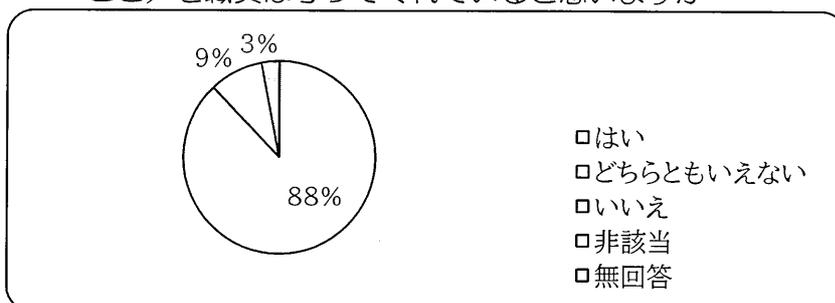
回答内容	人数	%
はい	20	61
どちらともいえない	4	12
いいえ	3	9
非該当	2	6
無回答	4	12
回答人員	33	100

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



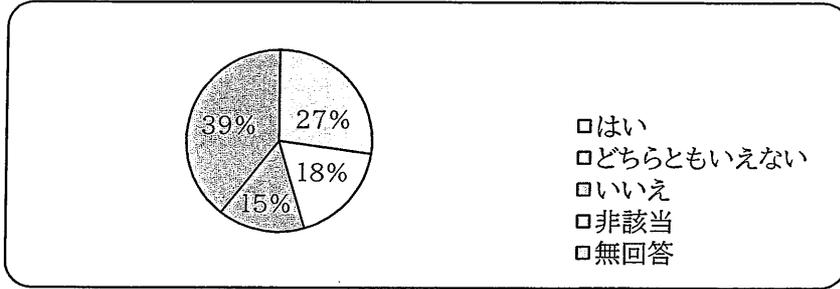
回答内容	人数	%
はい	24	73
どちらともいえない	6	18
いいえ	3	9
非該当	0	0
無回答	0	0
回答人員	33	100

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



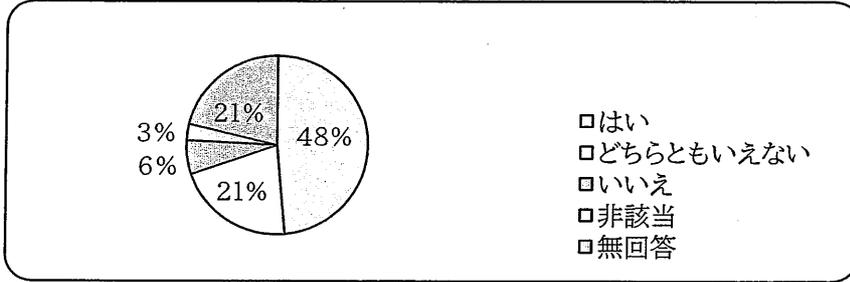
回答内容	人数	%
はい	29	88
どちらともいえない	3	9
いいえ	1	3
非該当	0	0
無回答	0	0
回答人員	33	100

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



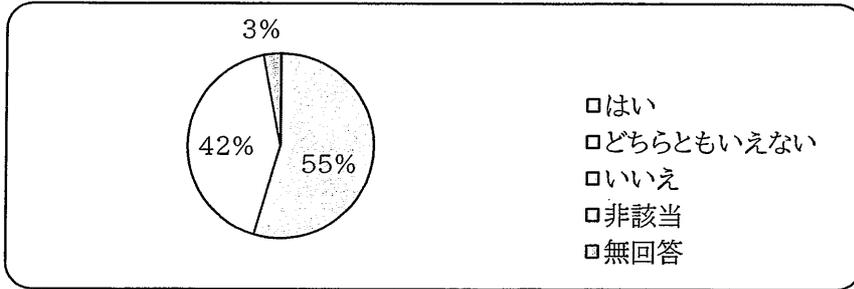
回答内容	人数	%
はい	9	27
どちらともいえない	6	18
いいえ	5	15
非該当	0	0
無回答	13	39
回答人員	33	100

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、わかりやすいと思いますか



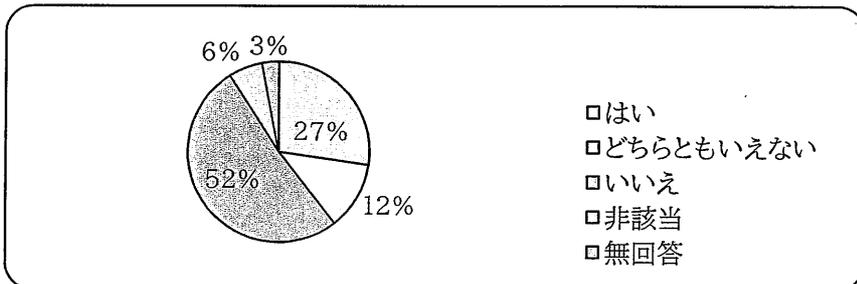
回答内容	人数	%
はい	16	48
どちらともいえない	7	21
いいえ	2	6
非該当	1	3
無回答	7	21
回答人員	33	100

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



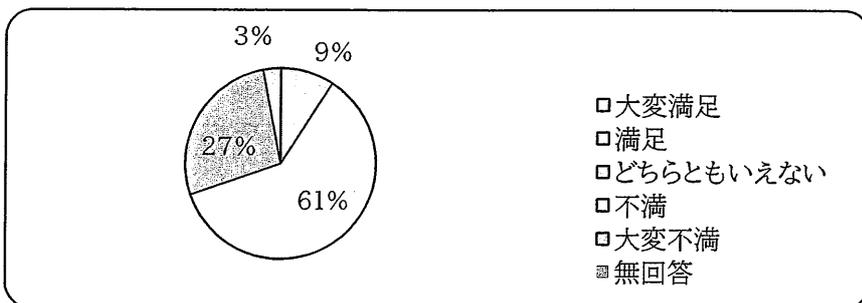
回答内容	人数	%
はい	18	55
どちらともいえない	14	42
いいえ	1	3
非該当	0	0
無回答	0	0
回答人員	33	100

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



回答内容	人数	%
はい	17	52
どちらともいえない	4	12
いいえ	2	6
非該当	1	3
無回答	9	27
回答人員	33	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



回答内容	人数	%
大変満足	3	9
満足	20	61
どちらともいえない	9	27
不満	1	3
大変不満	0	0
無回答	0	0
回答人員	33	100