

| | |
|------|------------|
| 施設番号 | 1373601820 |
| 施設名 | みたか紫水園 |

「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)

2021年 2月 10日

特別養護老人ホームみたか紫水園 御中

郵便番号 102-0083

所在地 東京都千代田区麹町1-5-4-712

評価機関名 株式会社 ケアシステムズ

認証評価機関番号

機構 06 - 167

電話番号 03-3511-5035

代表者氏名 和田 俊一

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 | 和田 俊一 | 経営 | H0601057 |
| | ② | 石崎 玲子 | 福祉 | H1101021 |
| | ③ | | | |
| | ④ | | | |
| | ⑤ | | | |
| | ⑥ | | | |
| 福祉サービス種別 | 指定介護老人福祉施設 | | | |
| 調査対象事業所名称 | 特別養護老人ホームみたか紫水園 | | | |
| 事業所連絡先 | 郵便番号 | 181-0004 | | |
| | 所在地 | 東京都三鷹市新川5丁目6番31号 | | |
| | 電話番号 | 0422-40-7201 | | |
| 事業所代表者氏名 | 施設長 田中 裕三 | | | |
| 契約日 | 2020年 7月 17日 | | | |
| 利用者調査票配布日(実施日) | 2020年 8月 19日 | | | |
| 利用者調査結果報告日 | 2021年 2月 2日 | | | |
| 調査結果合議日 | 2021年 2月 2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) | 利用者調査については、利用者の重度化により全員への聞き取りは困難と判断し、心身状況などを考慮して事業所と協議し選定した。調査は居室や共有スペースを利用してマンツーマン方式で行った。話しやすい雰囲気やプライバシーを確保するために、間仕切りや他の利用者との間隔に配慮した。また、利用者に理解しやすい質問方法や言葉を評価者間で検討して行った。第三者性の確保については、当評価機関と事業者の間には特別な関係は存在せず、中立公正な立場で調査を行った。 | | | |

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。

2021年 2月 10日

事業者代表者氏名 施設長 田中 裕三



〔利用者調査：指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】〕

《事業所名：特別養護老人ホーム みたか紫水園》

| | |
|------|--|
| 調査対象 | 事業所との協議の上、120名の利用者の中から5名の調査対象者を選定した。有効回答数の男女構成は、男性1名、女性4名であり、対象者年齢構成は、70歳代2名、80歳代3名であった。 |
| 調査方法 | 事業者との協議により、特別養護老人ホームの原則的な調査方法である聞き取り方式で実施した。 |

利用者総数 120

| | アンケート | 聞き取り | 計 |
|--------------------|-------|------|------|
| 共通評価項目による調査対象者数 | 0 | 5 | 5 |
| 共通評価項目による調査の有効回答者数 | 0 | 5 | 5 |
| 利用者総数に対する回答者割合(%) | 0.0 | 4.2% | 4.2% |

利用者調査全体のコメント

総合的な満足度に関する調査の結果は、対象者の80%が「大変満足」または「満足」と回答し、「どちらともいえない」が20%であった。
 項目別で見ると、＜サービスの提供＞に関する4設問中2設問について高い満足度が得られている。
 ＜安心・快適性＞に関する4設問中3設問が、大変高い満足度であった。
 ＜利用者個人の尊重＞に関する4設問中2設問について高い満足度が望まれる結果であった。
 特に「ケアプラン作成時の要望傾聴」、「ケアプランの内容説明」については、さらに高い満足度が望まれる結果であった。
 ＜不満や要望への対応＞では、「外部の相談窓口の案内」については、さらに高い満足度が望まれる結果であった。

利用者調査結果

| 共通評価項目 | 実数 | | | |
|--|----|-----------|-----|------------|
| | はい | どちらともいえない | いいえ | 無回答 非該当 |
| 1. ここでの食事は満足しているか | 3 | 2 | 0 | 0 |
| 「はい」が60.0%、「どちらともいえない」が40.0%であった。自由意見では、「美味しく食べています」、「果物を増やして欲しいです」という声が聞かれた。 | | | | |
| 2. 日常生活に必要な介助を受けているか | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 回答者全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「待たされることはありませんが、よくしてくれます」、「まだ自分でできますが、重たい物があると職員さんがよく手伝ってくれます」という声が聞かれた。 | | | | |
| 3. 施設でしたいことをして過ごすことができるか | 2 | 2 | 1 | 0 |
| 「はい」が40.0%、「どちらともいえない」が40.0%、「いいえ」が20.0%であった。自由意見では、「ほとんどテレビばかりです」、「運動不足だと思う。廊下などを散歩したいと思うが、申し訳ないから伝えられない」という声が聞かれた。 | | | | |
| 4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 回答者全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「いつも聞いてくれます」という声が聞かれた。 | | | | |

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| 5. 生活スペースは清潔で整理されているか | 4 | 1 | 0 | 0 |
| 「はい」が80.0%、「どちらともいえない」が20.0%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「きれいに掃除されています」という声が聞かれた。 | | | | |
| 6. 職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切と感ずることはないか | 4 | 1 | 0 | 0 |
| 「はい」が80.0%、「どちらともいえない」が20.0%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「嫌だと思ふことはなかったです」という声が聞かれた。 | | | | |
| 7. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 回答者全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「いつも気にかけてくれるので信頼しています」という声が聞かれた。 | | | | |
| 8. 利用者同士のいさかやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できるか | 3 | 2 | 0 | 0 |
| 「はい」が60.0%、「どちらともいえない」が40.0%であった。自由意見では、「そんな場面はなかった」という声が聞かれた。 | | | | |
| 9. 利用者の気持ちは尊重されているか | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 回答者全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「職員がやさしい」という声が聞かれた。 | | | | |
| 10. 利用者のプライバシーは守られているか | 4 | 1 | 0 | 0 |
| 「はい」が80.0%、「どちらともいえない」が20.0%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「部屋に入ってくる時など、耳が遠いのでノックは聞こえない。ただ、嫌に思った記憶はありませんでした」という声が聞かれた。 | | | | |
| 11. 支援に関する計画の作成や見直しの際に、家族の状況や要望を聞いてくれるか | 2 | 1 | 2 | 0 |
| 「はい」が40.0%、「どちらともいえない」が20.0%、「いいえ」が40.0%であった。自由意見では、「覚えていない」、「伝えたことはありません」という声が聞かれた。 | | | | |
| 12. 支援に関する計画やサービス内容の説明はわかりやすかったか | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 「はい」が20.0%、「どちらともいえない」が20.0%、「いいえ」が40.0%、「無回答・非該当」が20.0%であった。自由意見では、「見たことがない」、「知らないのではわからない」という声が聞かれた。 | | | | |
| 13. 利用者の不満や要望は対応されているか | 4 | 1 | 0 | 0 |
| 「はい」が80.0%、「どちらともいえない」が20.0%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「伝えることがない」という声が聞かれた。 | | | | |
| 14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか | 2 | 0 | 3 | 0 |
| 「はい」が40.0%、「いいえ」が60.0%であった。自由意見では、「どこに相談できるか教えてくださいました」という声が聞かれた。 | | | | |