

施設番号	
施設名	特別養護老人ホーム音羽台レジデンス

「福祉サービス第三者評価を準用した調査」結果報告書(2025年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

年 月 日

社会福祉法人翠生会 特別養護老人ホーム音羽台レジデンス 様

郵便番号 166-0004
所在地 東京都杉並区阿佐谷南3-35-15-1104

特定非営利活動法人NPOサービス評価機構
評価機関名

認証評価機関番号 機構 02 — 030
電話番号 03-5347-0616
代表者氏名 理事長 大森裕美



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	大森裕美	経営	H0201035
	②	大森春樹	福祉	H1501022
	③	若王子恵子	福祉	H1601002
	④			
	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	特別養護老人ホーム音羽台レジデンス			
事業所連絡先	郵便番号	175-0094		
	所在地	東京都板橋区成増4丁目33番1号		
	電話番号	03-3939-0200		
事業所代表者氏名	磯貝 知男			
契約日	2026 年	1 月	5 日	
利用者調査票配布日(実施日)	2026 年	3 月	12 日	
利用者調査結果報告日	2026 年	3 月	31 日	
		年	月	日
		年	月	日
		年	月	日
調査結果合議日	2026 年	3 月	31 日	
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	聞き取り調査の実施にあたって、プライバシーに配慮し、職員には利用者の傍にいないようにしてもらった。また、聞き取り調査を開始する際は、必ず「施設のサービス向上のために行ないます。ご協力いただけますでしょうか」と、利用者の意思確認を行ない、同意を得たうえで聞き取り調査を始めた。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む調査結果報告書を受け取りました。

社会福祉法人 翠生会
東京都板橋区成増4丁目33番1号
特別養護老人ホーム 音羽台レジデンス
理事長 新 貝 憲 利



調査対象

施設側と十分な協議をおこない、コミュニケーションが充分に取れる入所者を対象とした。

調査方法

聞き取り方式：評価員が施設を訪問し、入所者と1対1による面接方式で調査を実施した。その際は、初めに調査の目的やプライバシー保護について説明した。また、入所者の話が他の人に聞かれないような場所を設定しておこなった。

利用者総数

95

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	8	8
0	8	8
0.0	8.4	8.4

利用者調査全体のコメント

・回答者の属性は次のとおりである。年齢：「70歳代」1名、「80歳代」4名、「90歳以上」3名。性別：男性2名、女性6名。要介護度：「要介護2」5名、「要介護3」2名、「要介護5」1名。施設での生活年数：「6か月未満」1名、「1年から3年未満」2名、「3年から5年未満」2名、「5年から10年未満」2名、「10年から15年未満」1名。

・総合的な感想は、「大変満足」3名(37.5%)、「満足」5名(62.5%)であり、回答者全員が満足と回答しており、当施設のサービスに対して非常に高い満足度が得られている。

・利用者からは、「言うところなしです。面倒もよく見てくれて、安心できる場所です」「職員はよく気にかけてくれています」などの声が寄せられた。

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

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	8	0	0	0
回答者全員が「はい」と返答し、食事に関して非常に高い満足を得ている。「味が良く、美味しいです。いろいろ工夫されています」「味がよく、人に合わせて柔らかくするなどの配慮もしてくれています」などの声が寄せられた。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	7	0	1	0
回答者の87.5%が「はい」と返答し、日常生活の必要な介助に関して高い満足を得ている。「お風呂はゆっくり入れます」などの声が寄せられた。				
3. 施設の生活はくつろげるか	8	0	0	0
回答者全員が「はい」と返答し、施設の生活のくつろぎに関して非常に高い満足を得ている。「毛糸で作り物をしています」「ちぎり絵、俳句をしています」などの声が寄せられた。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	6	0	2	0
回答者の75%が「はい」と返答し、日常的な健康状態への気配りに関して概ね満足を得ている。「看護師さんが良く聞いてくれます」「良く聞いてくれます」などの声が寄せられた。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	8	0	0	0
回答者全員が「はい」と返答し、施設内の清掃、整理整頓に関して非常に高い満足を得ている。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	8	0	0	0
回答者全員が「はい」と返答し、職員の接遇・態度に関して非常に高い満足を得ている。「職員の皆さん、優しいです」などの声が寄せられた。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	8	0	0	0
回答者全員が「はい」と返答し、緊急時の対応に関して非常に高い満足を得ている。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	8	0	0	0
回答者全員が「はい」と返答し、利用者同士のトラブル対応に関して非常に高い満足を得ている。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	8	0	0	0
回答者全員が「はい」と返答し、利用者の気持ちの尊重に関して非常に高い満足を得ている。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	8	0	0	0
回答者全員が「はい」と返答し、プライバシー保護に関して非常に高い満足を得ている。				
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	7	0	0	1
回答者の87.5%が「はい」と返答し、個別計画作成時における要望把握に関して高い満足を得ている。				
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	5	0	0	3
回答者の62.5%が「はい」と返答し、非該当37.5%であった。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	8	0	0	0
回答者全員が「はい」と返答し、利用者の不満や要望への対応に関して非常に高い満足を得ている。「不満はないが、言えばやってくれると思う」などの声が寄せられた。				
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	2	0	4	2
回答者の25%が「はい」と返答し、「いいえ」50%、非該当25%であった。				