

《事業所名：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》

調査対象

2023年1月現在、新型コロナウイルス感染防止対策を講じ利用者総数95人のうち回答可能な10人と面談し、全員から回答を聞き取りました(回答者割合11%)。

調査方法

利用者に対し第三者評価の目的について説明し、利用者調査票(フリガナ付き)をもとに聞き取り、回収しました。

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
	10	10
	10	10
0.0	10.5	10.5

利用者調査全体のコメント

施設は都営地下鉄の最寄り駅から徒歩15分ほどの高台にあります。5階建て、全て個室のユニット型特別養護老人ホームとして14年が経ちました。玄関で新型コロナウイルス感染予防のため、手洗いとうがいを励行しています。入所者は3階から5階まで各フロアのユニットで生活しています。
 回答者の総合的な感想として、回答者10人のうち3人が「大変満足」、6人が「満足」、1人が「不満」と答えました。個別の質問項目に「はい」と答えた人が9人と多かった項目は14項目中5項目(問1, 3, 9, 10, 11)した。
 施設に対する意見・要望には、「辛いことも困っていることもない、食事もいいし大満足です。感謝の気持ちでいっぱい。個室だから満足。最高です。ご縁があったと思います。良くしてもらっているなのでこのままで良いです。」のほか、「期待して入所したのでこんなものかなと思う。話し相手がない。施設が高台にあるので買い物や外出に不便なところ。」などの声が聞かれました。

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 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	9	0	1	0
回答は、「はい」が9人、「いいえ」が1人でした。自由意見では、「料理は満足しています。肉と魚が交互に出て味も良いです。心がこもっているが三食で落ちるのが昼食。和風で飽きずに食べています。お味が合わないので食事のことだけが気になります。」などの意見がありました。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	7	0	1	2
回答は、「はい」が9人、「いいえ」が1人でした。自由意見では、「良くしてくれます。人間性が出る介助があります。全部自分でしているので介助は受けていない。人数的に難しい。」などの声がありました。				
3. 施設の生活はくつろげるか	9	1	0	0
回答は、「はい」が9人、「いいえ」が1人でした。自由意見では、「好きなことが出来ます。習字、書道をしています。作品を部屋に飾って楽しんでいます。週1回趣味活動をしています。したいことが出来ないときがあります。」などの意見がありました。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	7	0	2	1
回答は、「はい」が7人、「いいえ」が2人、「非該当」は1人でした。自由意見では、「有難いと思っています。毎日聞いてくれます。看護師もいるのでしてくれます。元気だからあまりないです。」などの声が聞かれました。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	8	1	1	0
回答は、「はい」が8人、「どちらともいえない」と「いいえ」がそれぞれ1人でした。自由意見では、「どこもみんなきちんとしています。一生懸命してくれます。髪の毛や綿ごみがあって掃除されていないところがあります。端に寄せているので清潔整頓は足りない。」などの意見がありました。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	8	1	1	0
回答は、「はい」が8人、「どちらともいえない」と「いいえ」がそれぞれ1人でした。自由意見では、「とても良いです。服装がきちんとしていて良いと思います。自由にすればいいのに制服でいます。普通です。」などの意見が聞かれました。				
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	2
回答は、「はい」が8人、「非該当」が2人でした。自由意見では、「体調を気を付けてくれて親切です。はい、大丈夫です。目の前のことは真剣になる。体調が悪くないから。」などの意見がありました。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	4	0	0	6
回答は、「はい」が4人、「非該当」が6人でした。自由意見では、「いさかいなどということはなかった(複数)。大きくなる前に気を使って対応してくれます。」という声が聞かれました。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	9	1	0	0
回答は、「はい」が9人、「いいえ」が1人でした。自由意見では、「基本理念に則ってしています。長くお世話してくれてます。人によって違うけどしてくれます。マンネリ化していると思います。」などの意見が聞かれました。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	9	1	0	0
回答は、「はい」が9人、「どちらともいえない」が1人でした。自由意見では、「スタッフはいい人です。見守ってくれています。一ことも言わないです。固いと思います。」などの意見がありました。				
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	1	0	0
回答は、「はい」が9人、「どちらともいえない」が1人でした。自由意見では、「こうして欲しいという事は聞いてくれます。書道することを希望して出来ています。聞かれても何も言わないです。」などの意見が聞かれました。				
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	3	7	0	0
回答は、「はい」が3人、「どちらともいえない」が7人でした。自由意見では、「書道することを希望して出来ています。」という声が複数聞かれました。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	7	0	0	3
<p>回答は、「はい」が7人、「非該当」が3人でした。自由意見では、「困ったことは直ぐに言う。ちゃんと言って解決してもらいます。聞いてくれるので安心します。要望はない。」などの意見がありました。</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	2	0	7	1
<p>回答は、「はい」が2人、「いいえ」が7人、「非該当」が1人でした。自由意見では、「入所前に区報を見て知っていた。相談することはないので知らない。」という意見が聞かれました。</p>				