

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(2023年度)

2024年 2月 27日

社会福祉法人翠生翠生会
音羽台レジデンス 施設長 磯貝知男 殿

郵便番号 131-0032

所在地 東京都墨田区東向島六丁目37番4号

一般社団法人 アクティブ ケア アンド サポート

評価機関名

認証評価機関番号 機構 03 - 091

電話番号 03-6657-4511

代表者氏名 代表理事 小池一步

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	山我日登美	福祉	H0701103
	②	小池一步	経営	H0305066
	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	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			
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	施設長 磯貝知男			
契約日	2024年	1月	23日	
利用者調査票配布日(実施日)	2024年	2月	13日	
利用者調査結果報告日	2024年	2月	27日	
調査結果合議日	2027年	2月	20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)	1. 利用者調査は、2月13日(火)に、評価者が利用者8人と対面し、聞き取りを行いました。なお、聞き取りは、新型コロナウイルス感染防止に留意して実施しました。 2. 評価者はいずれも評価対象施設とは事業上の関係を有せず第三者性の確保を図りました。			

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。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

《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

2024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8人と面談し、全員から回答を聞き取りました(回答者割合8%)。

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
	8	8
	8	8
	8.4	8.4

利用者調査全体のコメント

利用者調査は、新型コロナウイルス感染防止対策として、調査員は利用者の個室ユニットにおいて聞き取りに支障のない間隔を保ち、マスクを着用して行いました。利用者には施設の職員が事前に聞き取り調査を行うことを伝えていたため、スムーズに対応していただきました。施設に対する総合的な感想として、「大変満足」「満足」と回答した利用者は8人中7人で、ほとんどの方が満足していることが伺えます。「感謝しています」「(家族)にも良い所に入れてくれたねと言っている」という意見がありました。また、「普通でいいんだ」「今のままでいいんです」と答える方もいました。職員の態度や言葉遣い、けがやいさかいがあつた場合の信頼、プライバシーの尊重、頼み事への対応などについて、すべての回答者が「はい」と答えており、「皆が良い人たちです」「嫌な人はいません」と職員に対して皆が好感を持っていました。居室については、「日当たりが良すぎて夏は暑い」という意見がありました。※集計にあたり、「わからない」「知らない」「聞いたことがない」と話され、「はい」または「いいえ」と判断することが困難な場合は回答なし(無回答)としました。

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	4	4	0	0
回答は、「はい」と「どちらともいえない」と答えた人がそれぞれ4人でした。自由意見には、「量が少ない」と「量はちょうど良い」という意見がありました。味付けは「味はちょうど良い」「おいしくて太ってしまった」「味は薄い健康面で仕方ない」という意見がありました。その他、「毎日のようにいろいろな献立で食事提供されるので食事が楽しみ」「キザミ食でも楽しみに食べられる」「野菜がたっぷりでありありがたい」という意見がある一方で、「納豆を毎日食べたい」「もうちょっとおいしいものが食べたい」という意見がありました。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	6	2	0	0
回答は、「はい」と答えた人が6人、「どちらともいえない」と答えた人が2人でした。自由意見には、「ナースコールを押して、すぐ来てもらってトイレに行くのを手伝ってもらう」「たまには待たされるけれど、良くやってくれる」という意見がある一方で、「トイレだけは待たされると困ってしまう」という意見がありました。				
3. 施設の生活はくつろげるか	4	3	1	0
回答は、「はい」と答えた人が4人、「どちらともいえない」と答えた人が3人、「いいえ」と答えた人が1人でした。自由意見には、「体操やカラオケをやってくれる」「クラブ活動もあり楽しみ。参加すると気分が違ふよね」という意見があった一方で、「体調が悪くなくて参加できない」「クラブはあるけれど好きな内容ではない」「窓の外を眺めているのが好き」という意見や「楽しみは無い」「食事だけが楽しみ」という意見がありました。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	5	2	1	0
回答は、「はい」と答えた人が5人「どちらともいえない」と答えた人が2人「いいえ」と答えた人が1人でした。自由意見には、「毎日看護師さんが来てくれる」「朝昼晩と聞いてくれる」という意見や「たまに来て聞いてくれる」「こちらから言わないとだめだけど満足していますよ」という意見や「声はかけてくれる」という意見がありました。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	7	1	0	0
回答は、「はい」と答えた人が7人「どちらともいえない」と答えた人が1人でした。自由意見には、「毎日掃除してくれる」「自分でもやっているがシーツも代えてくれる」「きれいにしてくれている」という意見や「掃除が好きなので自分の部屋は自分でやっている」という意見がありました。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	8	0	0	0
<p>回答者全員が「はい」と答えました。自由意見には、「みんな良い人です」「良い方ばかり」「みんな丁寧です」という意見がありました。また、「私たちに対しては丁寧ですが、自分たちで話すときの声の大きい人がいて、大きな音が苦手なので困っている」という意見もありました。</p>				
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
<p>回答者全員が「はい」と答えました。自由意見には、「安心です」「頼りになります」「月に一回先生(医師)も来てくれる。信頼できます」という意見や「病院へも施設の人が連れて行ってくれる。家族にも迷惑かけずにやってくれる」という意見もありました。</p>				
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
<p>回答者全員が「はい」と答えました。自由意見には、「ちゃんとやってくれる」「認知症の人が部屋に入ってきたとききちんと対応してくれた」「何年か居るけれど嫌な思いをしたことは無い」「利用者は皆仲良しだけれど、職員も頼れます」という意見がありました。</p>				
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
<p>回答者全員が「はい」と答えました。自由意見には、「気持ちを大切にしてくれるよ」「みんな優しい」「いちいち言わなくてもわかっている」という意見がありました。</p>				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	8	0	0	0
<p>回答者全員が「はい」と答えました。自由意見には、「一人部屋だしね」「言う事ない」という意見や、女性利用者が「風呂(の介助)も女の子がやってくれる」という意見がありました。</p>				
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	1	0	0	7
<p>回答は、「はい」と答えた人が1人、「非該当」と答えた人が1人、無回答の人が6人でした。自由意見には、「聞いたことはある」という意見のほか、「(家族)がやっている」「知らない」という意見がありました。</p>				
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	1	0	7	0
<p>回答は、「はい」と答えた人が1人、「非該当」と答えた人が1人、無回答の人が6人でした。自由意見には、「(計画通り)ちゃんとやっている」という意見のほか、「知らない」「口の体操はあるけれど計画の説明はわからない」という意見がありました。</p>				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	8	0	0	0
<p>回答者全員が「はい」と答えました。自由意見には、「いろいろ頼んだが、すぐやってくれた」「皆さん良くしてくれ、頼み事は言いやすい」「頼めばすぐしてくれる。言う事ない」という意見や、「頼んだこと(は)ないけれど、言えばすぐやってくれそう」という意見がありました。</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	0	0	1	7
<p>回答は、「いいえ」と答えた人が1人、「非該当」と答えた人が2人、無回答の人が5人でした。自由意見には、「困ったこともないけれどね」「知らない」「家族や職員に任せている」という意見がありました。</p>				