

施設番号	1372900389
施設名	みやま大樹の苑

**「利用者に対する調査」結果報告書(2022年度)**  
**(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)**

2023 年 2 月 27 日

社会福祉法人 アゼリヤ会

特別養護老人ホーム みやま大樹の苑 施設長 小野原 昌子 殿

郵便番号 101-0035

所在地 東京都千代田区神田紺屋町29 神田ISビル2階

評価機関名 特定非営利活動法人日本ライフサポーター協会

認証評価機関番号 機構 05 — 153

電話番号 03-5289-0802

代表者氏名 奥 典 之



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	樋口 勝美	福祉	H1302012
	②	小林 与志雄	経営	H1501047
	③			
	④			
	⑤			
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	みやま大樹の苑			
事業所連絡先	郵便番号	192-0152		
	所在地	東京都八王子市美山町1463番地		
	電話番号	042-651-0161		
事業所代表者氏名	小野原 昌子			
契約日	2022 年	9 月	21 日	
利用者調査票配布日(実施日)	2022 年	12 月	6 日	
利用者調査結果報告日	2023 年	2 月	27 日	
調査結果合議日	2023 年	1	18 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)	利用者調査は1対1の聞き取り方式で、新型コロナウイルス感染防止対策を施し、利用者が質問内容を理解できるよう丁寧に説明して実施した。			

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。

2023 年 3 月 2 日

事業者代表者氏名 小野原 昌子



## 調査対象

利用者の総数は113名であるが、聞き取り調査が可能な20名を対象にした。内訳は、男性3名、女性17名で、年齢は75～79歳が2名、80～84歳が3名、85～89歳が7名、90歳以上が8名で、要介護度2が9名、3が6名、4が5名であった。

## 調査方法

利用者の日常生活を大きく変えることなく、新型コロナウイルス感染防止対策を施した場所での聞き取り調査を、職員の協力を得て行なった。2名の評価者が1対1で面会し、質問項目が利用者に理解しやすいよう利用者の状態に合わせて丁寧に説明をして回答を得た。

## 利用者総数

113

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
	20	20
	20	20
0.0	17.7	17.7

## 利用者調査全体のコメント

総合的な評価の質問に対して「大変満足」が3名(15%)、「満足」が13名(65%)で、二つを合わせた「満足」評価が16名(80%)になっている。「どちらともいえない」が3名で、「無回答」1名であった。

個々の評価項目で最も評価の高かった設問は、「6.職員の接遇・態度は適切か」で全員が「はい」と答えている。次いで「1.食事の献立や食事の介助など食事に満足しているか」「5.施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか」「10.利用者のプライバシーは守られているか」で95%が、「2.日常生活に必要な介助を受けているか」「3.施設の生活はくつろげるか」「4.職員は、日常的に健康状態を気にかけているか」「7.病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」「8.利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか」「9.利用者の気持ちを尊重した対応がされているか」で90%が、「はい」と答えている。

一方、低かった設問は、「14.外部の苦情窓口にも相談できることを伝えられているか」が35%、次いで「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」が55%であった。

## 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	19	1	0	0
<ul style="list-style-type: none"> <li>・すごくおいしい。・食事はおいしい。</li> <li>・おいしい。食事がすごく良い。</li> <li>・ご飯やおかずがおいしい。食事にウィンナー1本付けて欲しい。</li> <li>・肉以外は、全部食べている。</li> <li>・結構です。</li> </ul>				
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	18	2	0	0
<ul style="list-style-type: none"> <li>・親切です。</li> <li>・トイレの時、服の上げ下ろしを手伝ってもらっている。</li> <li>・全部、自分でできている。(2人)</li> </ul>				
3. 施設の生活はくつろげるか	18	2	0	0
<ul style="list-style-type: none"> <li>・一応、自分のしたいことはできている。洗濯ものを畳んだり、入れたりする。</li> <li>・テレビのニュースを見る。娘に手紙を書いている。</li> <li>・リハビリのことで、良くやってくれる。</li> <li>・絵を描いている。</li> <li>・テレビを見ている。(2人)</li> </ul>				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	18	1	1	0
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は自分のことを心配してくれる。</li> <li>・気にかけてもらっています。ありがたいです。</li> <li>・よく話しかけてくれる。</li> <li>・職員は良い。</li> </ul>				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	19	1	0	0
<ul style="list-style-type: none"> <li>・布団などをよく取り替えてくれる。</li> <li>・皆さんが、よくやってくれる。</li> <li>・よくやってくれる。きれいです。</li> <li>・汚い時は自分できれいにする。</li> <li>・自分でも、きれいにしている。</li> </ul>				
6. 職員の接遇・態度は適切か	20	0	0	0
<ul style="list-style-type: none"> <li>・皆さん、親切です。よくやってくれる。</li> <li>・皆さん、親切です。</li> <li>・ご機嫌が悪い時があるが、勘弁できない程ではない。</li> </ul>				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	18	2	0	0

<ul style="list-style-type: none"> <li>・よく面倒を見てくれる。</li> <li>・ちゃんと車で病院に連れて行ってくれる。</li> </ul>				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	18	1	1	0
<ul style="list-style-type: none"> <li>・いじめ、ケンカは無い。(4人)</li> <li>・利用者同士のトラブルは、全然無い。</li> <li>・多少はある。係の人を呼んでいる。</li> <li>・気がつかない。</li> </ul>				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	18	1	1	0
<ul style="list-style-type: none"> <li>・大丈夫です。</li> <li>・十分、思ってくれていると思う。</li> <li>・職員に「大事にしてくれなければ、ここを出る」と言っている。</li> </ul>				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	19	1	0	0
<ul style="list-style-type: none"> <li>・プライバシーの問題は無いと思います。</li> <li>・他人のプライバシーのことを聞いたことがない。</li> </ul>				
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	11	3	4	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「満足している」と答えています。</li> <li>・リハビリのことを聞かれている。</li> <li>・特に無い。</li> </ul>				
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	14	3	2	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の方から、聞いている。</li> <li>・連絡事項は貼り紙で知らせてくれる。</li> </ul>				
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	15	4	1	0
<ul style="list-style-type: none"> <li>・言えば、やってくれる。・言えば、やってくれると思う。</li> <li>・要望は無いが、要望すればやってくれると思う。</li> <li>・家へ電話をしたいと頼んだことがある。</li> <li>・「樟脳を買ってきて」と頼んだが、やってくれない。</li> </ul>				

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	7	4	8	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>・余程のことが無ければ相談しない。</li> <li>・生活に満足しているので、苦情窓口のことは知らなくてよい。</li> </ul>				

設問	答	コ メ ン ト
サービスの提供	問1.	○ ・ご飯やおかずがおいしい。食事にウィンナー1本付けて欲しい。
		○ ・食事はおいしい。
		○ ・すごくおいしい。
		○ ・結構です。
		○ ・肉以外は、全部食べている。
		○ ・おいしい。食事がすごく良い。
		△
	×	
	問2.	○ ・全部、自分でできている。(2人)
		○ ・親切です。
		○ ・トイレの時、服の上げ下ろしを手伝ってもらっている。
		△
		×
	問3.	○ ・テレビを見ている。(2人)
		○ ・一応、自分のしたいことはできている。洗濯ものを畳んだり、入れたりする。
		○ ・テレビのニュースを見る。娘に手紙を書いている。
		○ ・リハビリのことで、良くやってくれる。
		○ ・絵を描いている。
		△
		×
	問4.	○ ・職員は良い。
		○ ・職員は自分のことを心配してくれる。
		○ ・よく話しかけてくれる。
		○ ・気にかけてもらっています。ありがとうございます。
		△
		×
	問5.	○ ・きれいです。
		○ ・よくやってくれる。
		○ ・布団などをよく取り替えてくれる。
		○ ・汚い時は自分できれいにする。
		○ ・皆さんが、よくやってくれる。
		△ ・自分でも、きれいにしている。
		×

## 安心・快適性

問6.	○	・ご機嫌が悪い時があるが、勘弁できない程ではない。
		・皆さん、親切です。よくやってくれる。
		・皆さん、親切です。
	△	
	×	
問7.	○	・ちゃんと車で病院に連れて行ってくれる。
		・よく面倒を見てくれる。
	△	
	×	
問8.	○	・いじめ、ケンカは無い。(4人)
		・利用者同士のトラブルは、全然無い。
		・気がつかない。
		・多少はある。係の人を呼んでいる。
	△	
	×	
問9.	○	・職員に「大事にしてくれなければ、ここを出る」と言っている。
		・十分、思ってくれていると思う。
		・大丈夫です。
	△	
	×	
問10.	○	・プライバシーの問題は無いと思います。
		・他人のプライバシーのことを聞いたことがない。
	△	
	×	
問11.	○	・「満足している」と答えています。
		・リハビリのことを聞かれている。
	△	
問12.	×	・特に無い。
	○	・自分の方から、聞いている。
	△	・連絡事項は貼り紙で知らせてくれる。
	×	

## 利用者個人の尊重



不満・要望への対応	問13.		・言えば、やってくれると思う。
		○	・言えば、やってくれる。
			・要望は無いが、要望すればやってくれると思う。
		△	・家へ電話をしたいと頼んだことがある。
		×	・「樟脳を買ってきて」と頼んだが、やってくれない。
	問14.	○	・余程のことが無ければ相談しない。
		△	
		×	・生活に満足しているので、苦情窓口のことは知らなくてよい。
日頃感じる施設に対する意見・要望	○		・車イスを自分で思うように動かせない。
			・今までどおりで良い。
			・まあ満足です。我慢しなくてはいけないと思う。
			・広々としている。食事の時はうれしい。
			・お寿司を食べたい。散歩したい。
			・良い環境でなので、外の散歩をしたい。
			・普通だと思う。
	△		・令和5年には、外出ができるようになりたい。食事のおかずが少しまずくなり、量も少なくなっています。現在の時世では致し方ないのかもしれませんが。
	×		
調査について気づきの点等	○		・聞いてくれて、良かった。
			・聞いてもらって、良かった。(2人)
			・調査、よいのではないかと。不満のある人もいるので、この仕組みは良いと思う。
	△		
	×		

【注】答 欄の○△×について、各設問で「はい」と答えた方は○、「どちらともいえない」と答えた方は△、「いいえ」答えた方は×で表示し、総合評価で「大変満足」「満足」と答えた方は○、「どちらともいえない」と答えた方は△、「不満」「大変不満」と答えた方は×で表示している。



# 令和4年度 特別養護老人ホームみやま大樹の苑 利用者調査結果

聞き取り日 : 令和4年12月6日

N= 20

設問		はい 1	どちらでも 2	いいえ 3	非該当 4	無回答 0	合計
問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	19	1	0	0	0	20
問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）	18	2	0	0	0	20
問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ますか（趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など）	18	2	0	0	0	20
問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	18	1	1	0	0	20
問5.	あなたは、みやま大樹の苑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	19	1	0	0	0	20
問6.	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか	20	0	0	0	0	20
問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	18	2	0	0	0	20
問8.	あなたは、利用者同士のいさかき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	18	1	1	0	0	20
問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	18	1	1	0	0	20
問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	19	1	0	0	0	20
問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	11	3	4	0	2	20
問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	14	3	2	0	1	20
問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か	15	4	1	0	0	20
問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	7	4	8	0	1	20

総合評価	大変満足 1	満足 2	どちらとも いえない 3	不満 4	大変不満 5
施設はあなたにとって良いところだと思いますか	3	13	3	0	0

無回答 非該当 0	合計
1	20

## 基礎データ

	1	2	3	4	5	6	7	8	0	
あなたの年齢	65歳未満	65歳以上 70歳未満	70歳以上 75歳未満	75歳以上 80歳未満	80歳以上 85歳未満	85歳以上 90歳未満	90歳以上		無回答 非該当	合計
	0	0	0	2	3	7	8		0	20
あなたの性別	男	女							無回答 非該当	合計
	3	17							0	20
要介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5				無回答 非該当	合計
	0	9	6	5	0				0	20
この施設での生活年数	6ヶ月未満	6ヶ月以上 1年未満	1年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上	無回答 非該当	合計
	1	4	8	4	3	0	0	0	0	20