

---

**特別養護老人ホーム土支田創生苑**  
**利用者調査 集計結果報告書**

---

令和 4 年度 (2022 年度)  
特定非営利活動法人 NPO サービス評価機構

施設番号	
施設名	特別養護老人ホーム 土支田創生苑

## 「利用者に対する調査」結果報告書（2022 年度）

年 月 日

社会福祉法人創生会 特別養護老人ホーム土支田創生苑 施設長 岩城 弘子 殿

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	新井幸恵	福祉	H1301011
	③	大森春樹	福祉	H1501022
	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土支田創生苑			
事業所連絡先	郵便番号	179-0076		
	所在地	東京都練馬区土支田3丁目4番20号		
	電話番号	03-3978-0801		
事業所代表者氏名	施設長 岩城 弘子			
契約日	2022 年 10 月 24 日			
利用者調査票配布日(実施日)	2023 年 3 月 2 日			
利用者調査結果報告日	2023 年 3 月 31 日			
	年 月 日			
	年 月 日			
	年 月 日			
調査結果合議日	2023 年 3 月 27 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)	利用者調査の実施にあたっては、検温・マスク着用・手指消毒・換気などの感染対策を講じ、施設内で利用者に対して1対1による面接方式で実施した。その際は、他の人に聴かれないよう配慮した。			

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。

2023 年 3 月 31 日

事業者代表者氏名

東京都練馬区土支田3丁目4番20号  
特別養護老人ホーム土支田創生苑  
施設長 岩城 弘子

調査対象

施設側と十分な協議をおこない、聞き取り可能な方を対象に実施した。

調査方法

聞き取り方式：利用者に対して1対1の面談方式で聞き取りをおこなった。その際は、職員には利用者から離れていただき、利用者のプライバシーに配慮した。

利用者総数

83

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
0	8	8
0	8	8
0.0	9.6	9.6

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(%)

### 利用者調査全体のコメント

・総合的な感想では、「大変満足」3名(38%)、「満足」5名(62%)で、回答者全員が満足と回答しており、当施設のサービスに関して非常に高い満足を得ている。

・回答者全員から満足を得た設問は、問1「食事」、問5「清掃、整理整頓」、問6「職員の言葉遣いや態度」、問8「利用者同士のトラブル対応」、問10「プライバシー保護」、問13「不満や要望への対応」であった。

・利用者からは「一人暮らしのときは、何かあったらと思うと、怖くて安心できませんでしたが、ここに来て、そうした心配がなくなりました。」「コロナ禍で我慢していますが、外出してコンビニ、本屋、スーパーなどに行きたいです。その代わりに、屋上に出て外の空気を吸ったりするのが、大変気晴らしになってます」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 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	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。「何を食べても美味しいです。入れ歯がなくても食べられるようにしてくれます」「三食美味しくいただいています」「味付けが良く、文句はありません。魚料理が好きです」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	6	1	0	1
回答者の74%が「はい」と返答し、必要な介助に関して概ね満足を得ている。「入浴の際、とても安心して介助を受けることができます」「お風呂は週2回、ゆっくり入れます」「トイレでの身支度のときなど、手伝ってもらっています」などの声が寄せられた。				
3. 施設の生活はくつろげるか	7	1	0	0
回答者の87%が「はい」と返答し、施設生活の寛ぎに関して高い満足を得ている。「イベントなどがコロナ禍で中止になってしまいましたが、塗り絵をしたり好きなことをして過ごしています」「テレビで好きな番組を見たり、読書をしたりしています」「家族に好きな本を持ってきてもらっています」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74%が「はい」と返答し、健康状態への配慮に関して概ね満足を得ている。「排便があつたかとか、体調は良いかなど、聞いてくれます」「職員の方は優しく、いろいろ気を遣ってくれます」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。「毎日きれいに掃除をしてくれます。いつもきれいにしてもらってます」「とても丁寧ですよ。気になることはありません」などの声が寄せられた。				

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。「嫌な思いをしたり、失礼なことは一切ありません」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	7	1	0	0
回答者の87%が「はい」と返答し、緊急時の対応に関して高い満足を得ている。「何かあるとすぐに来てくれるので安心しています。先日頭痛が酷かったとき、職員から薬をもらい治ったことができました」「職員が親切で、適切に対応してくれるので安心しています」などの声が寄せられた。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	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	7	0	1	0
回答者の87%が「はい」と返答し、利用者の気持ちの尊重に関して高い満足を得ている。「職員皆がよくしてくれます」などの声が寄せられた。				
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。「充分にしてくれていると思います」「入浴時に服を脱ぐときに配慮してくれたり、いろいろ気遣ってくれます」などの声が寄せられた。				
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	4	0	4	0
「はい」と返答した方々は回答者の50%、「いいえ」50%であった。				
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	4	0	4	0
「はい」と返答した方々は回答者の50%、「いいえ」50%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
<p>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。「こちらから質問したり要望を出したりすると、よくやってくれます」「買い物など、ちょっと時間が経ってしまうこともあるけれど、よく対応してくれます」「不満などはありませんが、色々聞いてくれます」などの声が寄せられた。</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	1	0	7	0
<p>「はい」と返答した方々は回答者の13%、「いいえ」87%であった。</p>				

令和5年 3月 31日

社会福祉法人創生  
特別養護老人ホーム土支田創生苑 様

令和4年度（2022年度）  
東京都福祉サービス 第三者評価事業  
利用者調査 集計結果報告書

聴き取り調査日：令和5年3月2日

[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】

1. 利用者アンケート集計結果
2. アンケート回答者属性
3. アンケート設問に対する利用者のコメント
4. 利用者の総合的感想（自由記述）
5. 利用者のアンケート調査に対する感想（自由記述）

有効回答者数 

8
---

# 利用者アンケート調査 集計結果

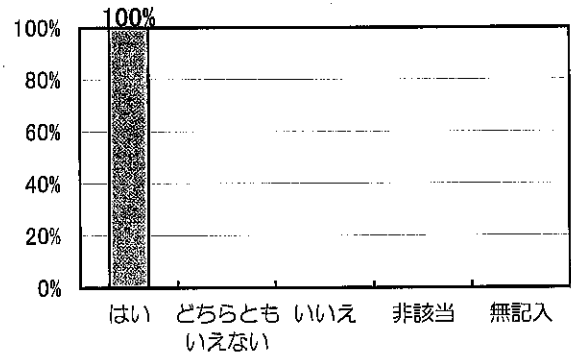
事業所名：特別養護老人ホーム土支田創生苑

回答利用者数：8名

## 1. サービスの提供

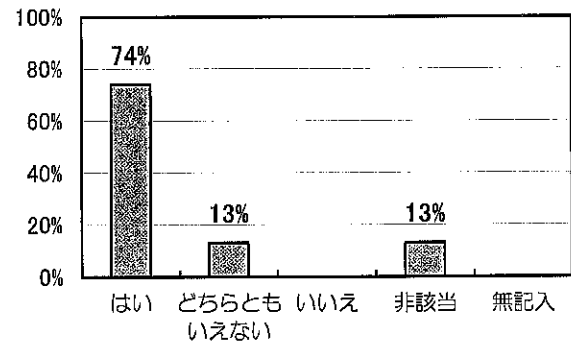
問1 あなたは施設における食事の献立や食事介助などに満足されていますか

評価	人数	合計比
はい	8	100%
どちらともいえない	0	
いいえ	0	
非該当	0	
無記入	0	



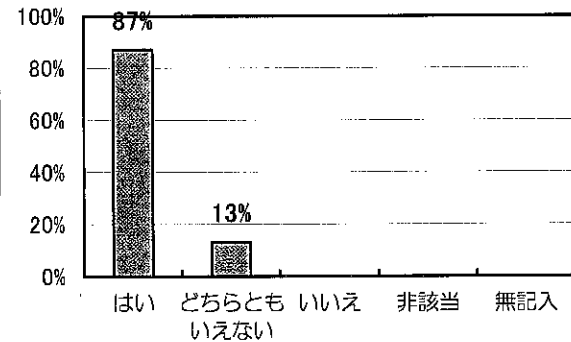
問2 あなたは、生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など）

評価	人数	合計比
はい	6	74%
どちらともいえない	1	13%
いいえ	0	
非該当	1	13%
無記入	0	



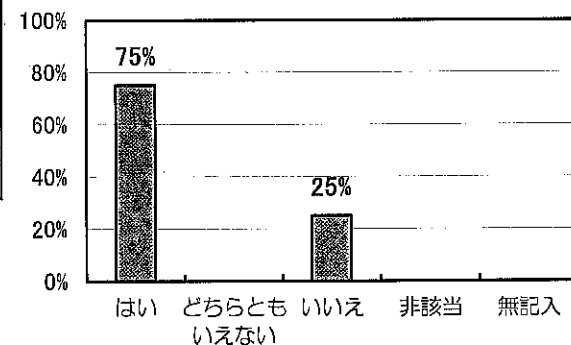
問3 あなたは、施設で自分のしたいことをして過ごすことができますか（趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など）

評価	人数	合計比
はい	7	87%
どちらともいえない	1	13%
いいえ	0	
非該当	0	
無記入	0	



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

評価	人数	合計比
はい	6	75%
どちらともいえない	0	
いいえ	2	25%
非該当	0	
無記入	0	





# 利用者アンケート調査 集計結果

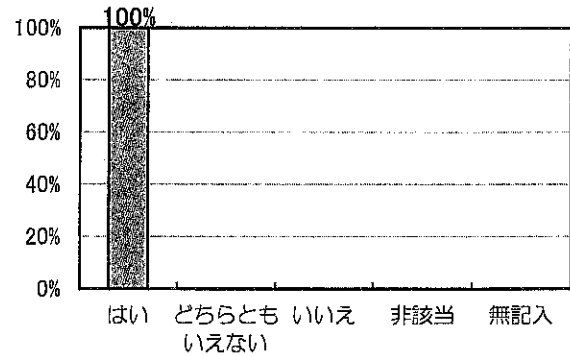
事業所名：特別養護老人ホーム土支田創生苑

回答利用者数：8名

## 2. 安心・快適性

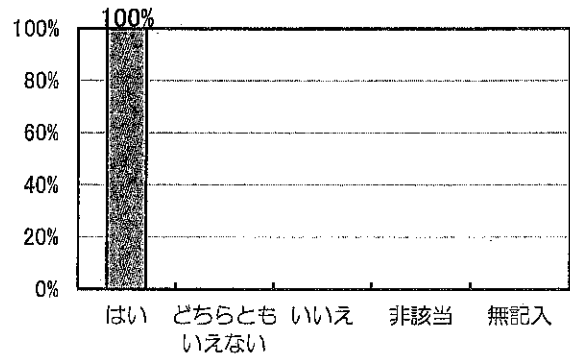
問5 あなたは、土支田創生苑の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか

評価	人数	合計比
はい	8	100%
どちらともいえない	0	
いいえ	0	
非該当	0	
無記入	0	



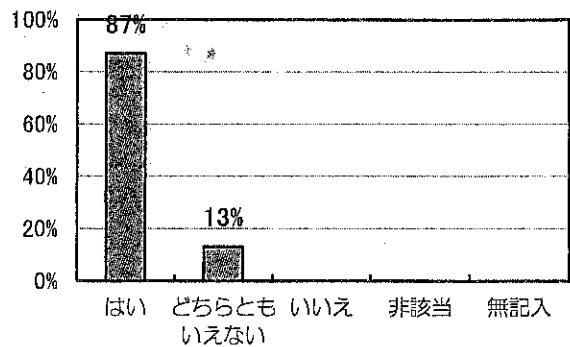
問6 あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか

評価	人数	合計比
はい	8	100%
どちらともいえない	0	
いいえ	0	
非該当	0	
無記入	0	



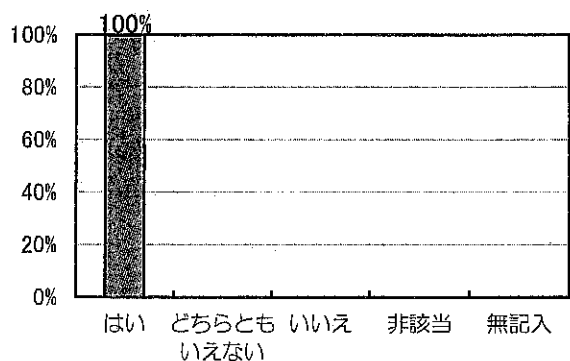
問7 あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか

評価	人数	合計比
はい	7	87%
どちらともいえない	1	13%
いいえ	0	
非該当	0	
無記入	0	



問8 あなたは、利用者同士のいさかい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

評価	人数	合計比
はい	8	100%
どちらともいえない	0	
いいえ	0	
非該当	0	
無記入	0	



# 利用者アンケート調査 集計結果

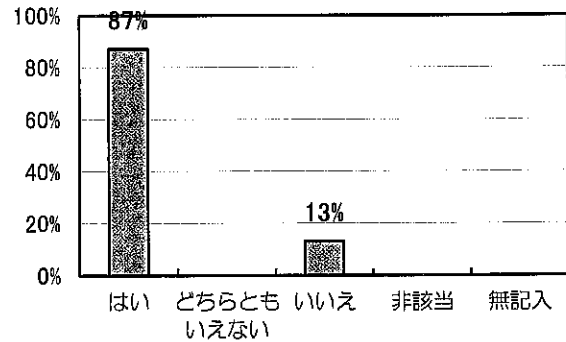
事業所名：特別養護老人ホーム土支田創生苑

回答利用者数：8名

## 3. 利用者個人の尊重

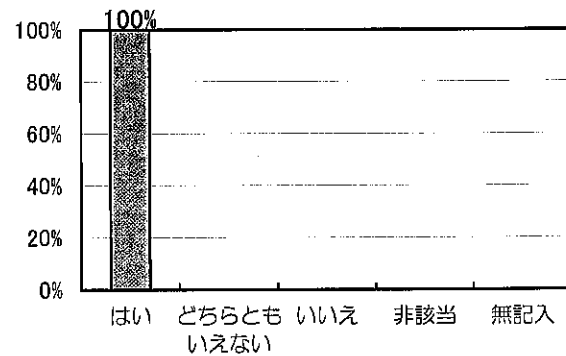
問9 あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか

評価	人数	合計比
はい	7	87%
どちらともいえない	0	
いいえ	1	13%
非該当	0	
無記入	0	



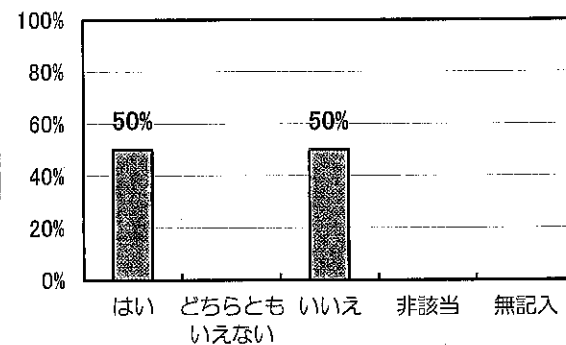
問10 あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか

評価	人数	合計比
はい	8	100%
どちらともいえない	0	
いいえ	0	
非該当	0	
無記入	0	



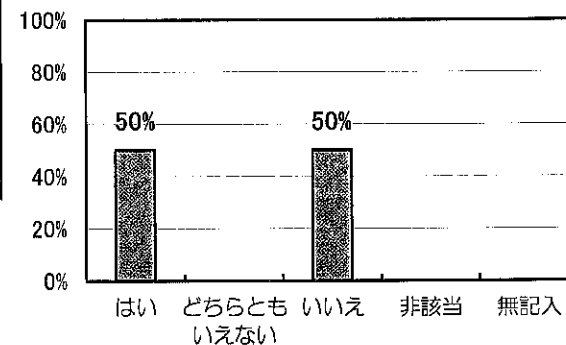
問11 あなたの支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、土支田創生苑の職員はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか

評価	人数	合計比
はい	4	50%
どちらともいえない	0	
いいえ	4	50%
非該当	0	
無記入	0	



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

評価	人数	合計比
はい	4	50%
どちらともいえない	0	
いいえ	4	50%
非該当	0	
無記入	0	



# 利用者アンケート調査 集計結果

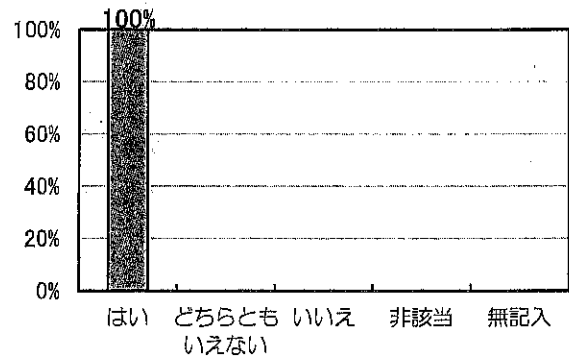
事業所名：特別養護老人ホーム土支田創生苑

回答利用者数：8名

## 4. 不満・要望への対応

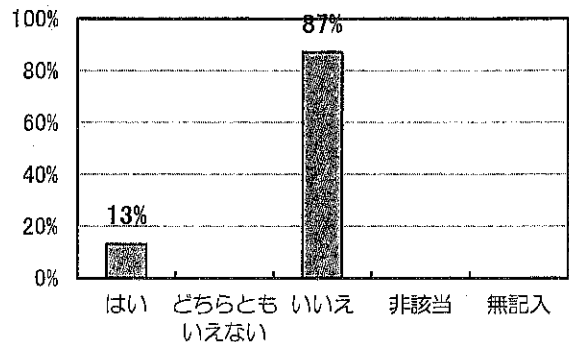
問13 あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか

評価	人数	合計比
はい	8	100%
どちらともいえない	0	
いいえ	0	
非該当	0	
無記入	0	



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

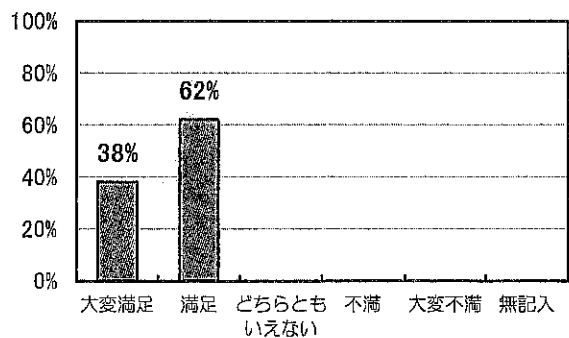
評価	人数	合計比
はい	1	13%
どちらともいえない	0	
いいえ	7	87%
非該当	0	
無記入	0	



## 総合的な満足度

### 【施設サービスの総合的な満足度】

評価	人数	合計比
大変満足	3	38%
満足	5	62%
どちらともいえない	0	
不満	0	
大変不満	0	
無記入	0	

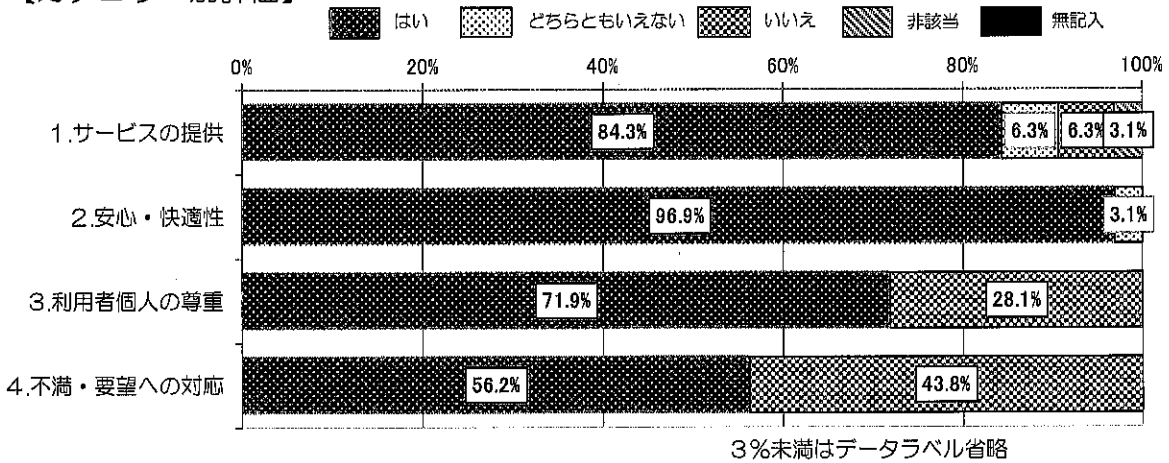


利用者評価分析シート  
【カテゴリー単位】

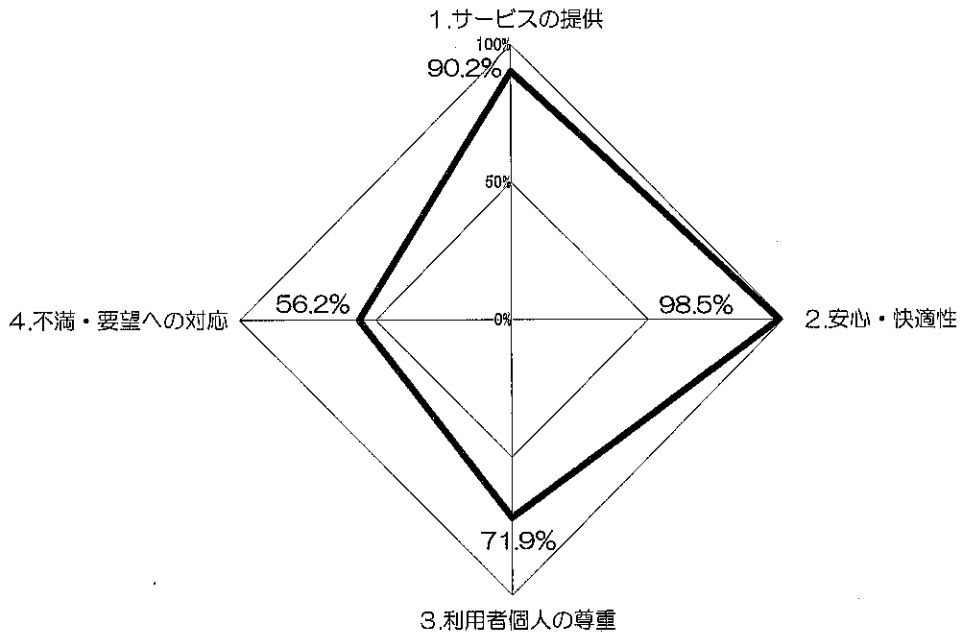
事業所： 特別養護老人ホーム土支田創生苑

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】

【カテゴリー別評価】



【満足度】 集計対象：非該当・無記入を含まない



カテゴリー (換算指数)	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	無記入	計	対象	指数換算	対象比
	100%	50%	0%						
1.サービスの提供	84.3%	6.3%	6.3%	3.1%		100.0%	96.9%	87.5%	90.2%
2.安心・快適性	96.9%	3.1%				100.0%	100.0%	98.5%	98.5%
3.利用者個人の尊重	71.9%		28.1%			100.0%	100.0%	71.9%	71.9%
4.不満・要望への対応	56.2%		43.8%			100.0%	100.0%	56.2%	56.2%
カテゴリー別回答数	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	無記入	計			
1.サービスの提供	27	2	2	1	0	32			
2.安心・快適性	31	1	0	0	0	32			
3.利用者個人の尊重	23	0	9	0	0	32			
4.不満・要望への対応	9	0	7	0	0	16			

# 利用者調査 対象者属性集計

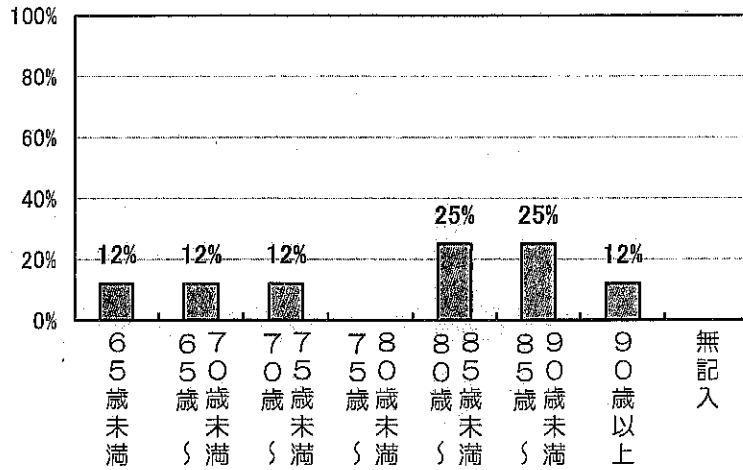
令和5年3月2日 現在

事業所名：特別養護老人ホーム土支田創生苑

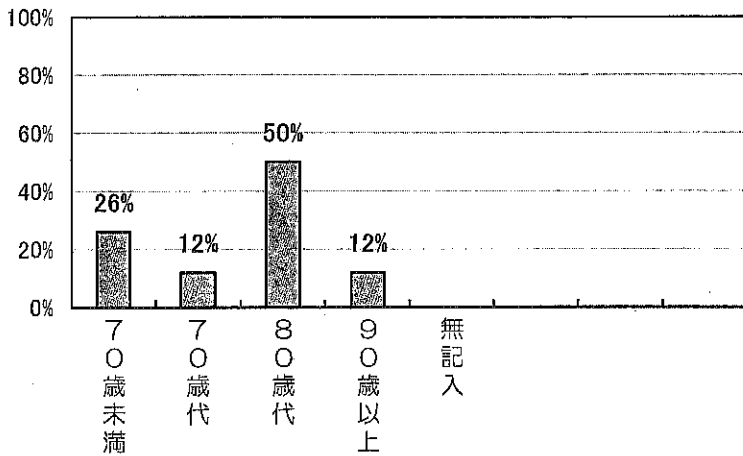
回答利用者数：8名

## 【利用者の年齢】

内 訳	人数	合計比
65歳未満	1	12%
65歳～70歳未満	1	12%
70歳～75歳未満	1	12%
75歳～80歳未満	0	
80歳～85歳未満	2	25%
85歳～90歳未満	2	25%
90歳以上	1	12%
無記入	0	
合 計	8	

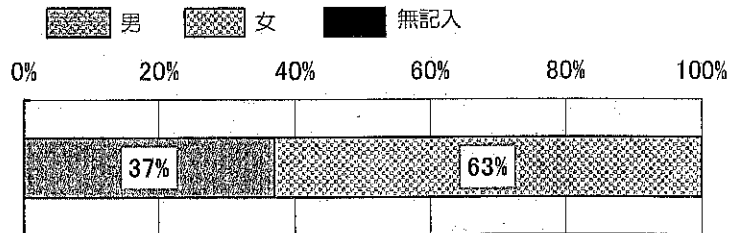


内 訳	人数	合計比
70歳未満	2	26%
70歳代	1	12%
80歳代	4	50%
90歳以上	1	12%
無記入	0	
合 計	8	



## 【利用者の性別】

内 訳	人数	合計比
男	3	37%
女	5	63%
無記入	0	
合 計	8	



# 利用者調査 対象者属性集計

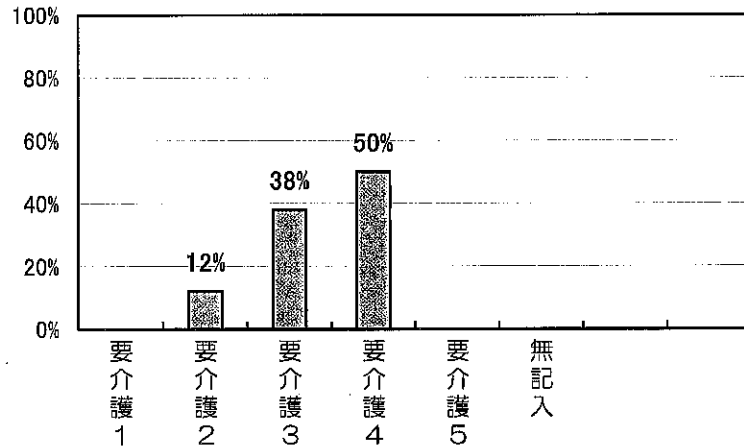
令和5年3月2日 現在

事業所名：特別養護老人ホーム土支田創生苑

回答利用者数：8名

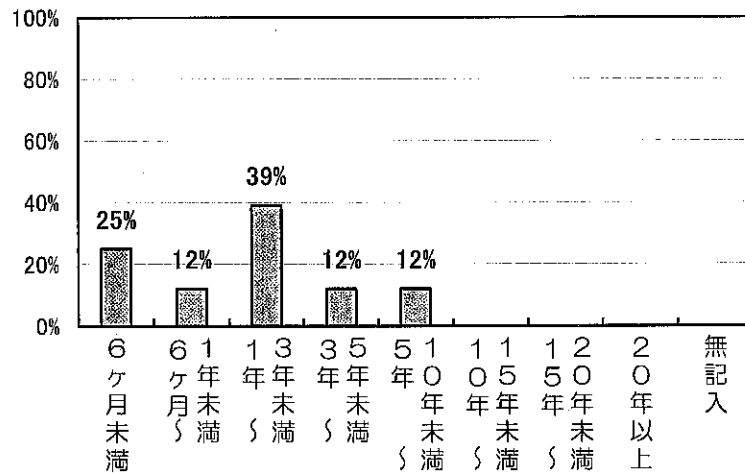
## 【要介護度】

内 訳	人数	合計比
要介護1	0	
要介護2	1	12%
要介護3	3	38%
要介護4	4	50%
要介護5	0	
無記入	0	
合 計	8	



## 【施設での生活年数】

内 訳	人数	合計比
6ヶ月未満	2	25%
6ヶ月～1年未満	1	12%
1年～3年未満	3	39%
3年～5年未満	1	12%
5年～10年未満	1	12%
10年～15年未満	0	
15年～20年未満	0	
20年以上	0	
無記入	0	
合 計	8	



## 利用者調査 【設問ごとのコメント】

事業所名：特別養護老人ホーム土支田創生苑

設問番号	設問	評点	コメント
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	はい	・何を食べてもおいしいです。入れ歯がなくても食べられるようにしてくれます。
		はい	・おいしいので、いつも完食しています。
		はい	・味付けが良く、文句はありません。魚料理が好きです。
		はい	・煮物や天ぷらがおいしいです。
		はい	・出された食事は全部食べてます。おいしいです。
		はい	・好き嫌いがないので、食事が楽しみです。
		はい	・三食おいしくいただいています。
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）	はい	・入浴の際、とても安心して介助を受けることができます。
		はい	・お風呂は週2回、ゆっくり入れます。
		はい	・トイレでの身支度のときなど、手伝ってもらっています。
		非該当	・全部自分でできるし、自分でやるようにしています。
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）	はい	・絵を描くのが好きです（施設カレンダーなど）。
		はい	・イベントなどがコロナ禍で中止になってしまいましたが、塗り絵をしたり好きなことをして過ごしています。
		はい	・自分の部屋でテレビを観たり、食堂の本棚から好きな本を持ってきて読んだりしています。
		はい	・テレビで好きな番組を見たり、読書をしたりしています。家族に好きな本を持ってきてもらっています。
		どちらともいえない	・好きなことはしたいけれど、ベッドでゴロゴロしてることのほうが多くなっています。
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	はい	・排便があったとか、体調は良いかなど、聞いてくれます。
		はい	・職員の方は優しく、いろいろ気を遣ってくれます。
		はい	・ベッドから落ちて肩を痛めたとき、お世話になりました。
		いいえ	・体調が良いので、あまり聞いてくれません。
		いいえ	・私の体調が良いせいか、あまり聞いてはくれません。
問5	・あなたは、土支田創生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	はい	・毎日きれいに掃除をしてくれます。
		はい	・いつもきれいにしてもらってます。
問6	・あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	はい	・嫌な思いをしたり、失礼なことは一切ありません。
		はい	・とても丁寧ですよ。気になることはありません。

## 利用者調査 【設問ごとのコメント】

事業所名：特別養護老人ホーム土支田創生苑

設問 番号	設 問	評点	コ メ ン ト
問7	<p>・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</p>	はい	<p>・何かあるとすぐに来てくれるので安心しています。 先日頭痛が酷かったとき、職員から薬をもらい治ったことがありました。</p>
		はい	<p>・こちらから質問したり要望を出したりすると、よくやってくれます。</p>
		はい	<p>・職員が親切で、適切に対応してくれるので安心しています。</p>
問9	<p>・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</p>	はい	<p>・職員の方、皆がよくしてくれます。</p>
問10	<p>・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</p>	はい	<p>・充分にしてくれていると思います。 入浴時に服を脱ぐときに配慮してくれたり、いろいろ気遣ってくれます。</p>
		はい	<p>・男性介助には、以前は抵抗がありましたが、今は平気になりました。</p>
問13	<p>・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</p>	はい	<p>・買い物など、ちょっと時間が経ってしまうこともあるけれど、よく対応してくれます。</p>
		はい	<p>・不満などはありませんが、いろいろ聞いてくれます。</p>



## 利用者調査 【総合的な感想（意見や要望）】

事業所名：特別養護老人ホーム土支田創生苑

評点	No.	コメント
大変満足	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ここでの生活に満足しています。10点満点なら10点です。</li> <li>外出してお花見とか、お薬師さん（新井薬師）にも行ってみたいです。</li> </ul>
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で我慢していますが、外出してコンビニ、本屋、スーパーなどに行きたいです。1年以上外出していません。その代わりに、屋上に出て外の空気を吸ったりするのが、大変気持ちよくなってます。</li> </ul>
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・動物が好きなので、動物園に行きたいです。</li> <li>過去に何回も一人で行きました。犬や猫も好きなので、動物がいるといいと思います。</li> </ul>
	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外出ができるようになったら、スーパーで好きな食品や雑貨類など買いたいです。</li> </ul>
満足	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の方が何でもやってくれるので、特に要望などはありません。</li> </ul>
	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体調不良のとき、担当職員がよく世話をしてくれました。</li> <li>一人暮らしのときは、何かあったらと思うと、怖くて安心できませんでしたが、ここに来て、そうした心配がなくなりました。今の高齢者は幸せだなと、つくづく思っています。</li> </ul>

「福祉サービス第三者評価」等を踏まえたサービス改善計画・実施状況

施設名	特別養護老人ホーム 土支田創生苑	施設番号	K-235
-----	------------------	------	-------

項目	評価結果に基づく現状分析 (令和4年度)	改善計画 (令和4年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和5年4月30日時点)	左記実施状況に実施予定があつた場合の実施状況 ( 年4月30日時点)
ケアプラン策定について	ケアプラン策定時に利用者や家族の状況及び要望の聞き取りを行われていないケースがある。	ケアプランの要望は聞き取りできる利用者にはご本人に直接うかがい、重ねて家族にも要望をうかがう。	① 実施済み  2 実施予定 ( 年 月ごろ)  具体的には以下のとおりです。	1 実施済み ( 年 月)  具体的には以下のとおりです。
ケアプランの内容説明について	ケアプランのサービス内容について職員からわかりやすい説明が必要である。	ケアプランを作成後にご本人にわかりやすく内容説明を行い、ケアプランをお渡しする。	① 実施済み  2 実施予定 ( 年 月ごろ)  具体的には以下のとおりです。	1 実施済み ( 年 月)  具体的には以下のとおりです。
苦情窓口について	外部の苦情窓口があり、相談も可能であることが伝えられていないケースがある。	重要事項説明書に記載されている苦情窓口の説明と紙面でお渡しする。	① 実施済み  2 実施予定 ( 年 月ごろ)  具体的には以下のとおりです。	1 実施済み ( 年 月)  具体的には以下のとおりです。

※この様式は、「東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助金交付要綱」等の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照に、施設が独自に決めています。

※第三者評価(又は利用者に対する調査)の結果は、施設において公表しているほか、「とうきょう福祉ナビゲーション」によりインターネットでも閲覧できます。