

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(令和5年度)  
(特別養護老人ホーム経営支援補助)

2024 年 月 日

社会福祉法人 創生  
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 165-0034

所在地 東京都中野区大和町1-62-6

評価機関名 一般社団法人 特養ホームマネジメント研究所

認証評価機関番号

機構 15 - 231

電話番号 03-5929-9807

代表者氏名 石田 誠

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	石田 誠		福祉
②	藤田 しのぶ		福祉	H2101020
③				
④				
⑤				
⑥				
福祉サービス種別				
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	岩城 弘子			
契約日	2023 年 10 月 12 日			
利用者調査票配布日(実施日)	2024 年 2 月 9 日			
利用者調査結果報告日	2024 年 2 月 27 日			
調査結果合議日	2024 年 2 月 27 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)	利用者全員を調査対象とし、聞き取り調査可能な方の選定を事業所にお願しました。 聞き取り調査可能な方は8名でした。			

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。

2024 年 3 月 26 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

事業所と協議し、コミュニケーション能力に支障がなく意向等を確認できる8名の方を対象としました。

調査方法

調査員が利用者と対面して調査を実施しました。時間は1人あたり20分程度でした。

利用者総数

79

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	10.1	10.1

利用者調査全体のコメント

・事業所のサービスに対する総合的な満足度は、大変満足又は満足を合計した肯定的回答数は、8名中7名でした。その他、どちらともいえない1名でした。

・事業所への意見として「わりと自由だし、自分でやれる事はやらせてくれる。見守ってくれている」、「私は何も言う事はないです。大満足しています」、「職員さんで気楽に話しができる人がある。聞いたら、すぐに答えてくれるのが良い」等がありました。

・事業所への要望として、食事形態や食べたい物、面会等に関する意見がありました。

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	6	2	0	0
回答者より、「ここはいいですよ。カロリーとかもちゃんとやってくれますしね。体重も1ヶ月に1回測って、ごはんの量も調整してくれています。献立もいろいろ出ています」、「満足しています」、「今日はちょうどいい加減でよかった。ご飯の硬さがまちまち。硬かったり軟らかかったり」等のコメントがありました。				
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	8	0	0	0
回答者より、「お風呂とかも呼びに来てくれて、湯の調整とか温度とかみてくれる。見守ってくれています。着替えも必要な時に手伝ってくれています」、「職員さんが優しく対応してくれています」、「急にトイレに行きたくなるけど、すぐってわけにはいなくてね。朝の早い時間とかもね、自分で行けると良いのだけれど」等のコメントがありました。				
3. 施設の生活はくつろげるか	6	1	1	0
回答者より、「TVを見たりしてね、過ごしています」、「今のところできている。本を読んだりクロスワード、塗り絵等を日中やっている。本は食堂に置いてある。新しいものも読みたい。クロスワード等は家族が持って来る」、「1ヶ月に1回、カレンダー塗りを楽しんでいます」等のコメントがありました。 要望として、外出に関する意見がありました。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	8	0	0	0
回答者より、「血圧が高いので、よく気にしてくれています。起きて食べるか、部屋で食べるかとかね。考えてくれます」、「食事が変わったら、「大丈夫ですか?」とか聞いてくれる」等のコメントがありました。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	7	0	0	1
回答者より、「掃除専門の人がやっている」、「なっていると思います」とのコメントがありました。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	7	0	1	0
回答者より、「ちゃんとなっていると思います」、「いいんじゃないですかね」とのコメントがありました。				
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	0
回答者より、「この間まで体調が悪かった。看護師さんがちよちよ来てくれていた」、「やってくれます。何も言う事がないです」等のコメントがありました。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	7	1	0	0
回答者より、「たまにありますけど、対応してくれています。いろんな人もいますからね」、「今のところないです。そうなれば、やってくれと思います」、「そういう時は止めに入ってくれます」、「そうしてくれるでしょうね」等のコメントがありました。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	7	0	1	0
回答者より、「こんな事に気づいたのかと思う事もあります」、「1人でしく泣いていれば気に掛けてくれます」、「気持ちを汲んでくれます。ありがたいです」、「大事にしてくれています」等のコメントがありました。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	8	0	0	0
回答者より、「と思います。私はあまりそういう事は気にしません」、「大丈夫です」等のコメントがありました。				
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	3	1	0	4
回答者より、「わかりません」とのコメントがありました。				
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	0	1	4
回答者より、「昨日説明されたよ。わかりやすかった」、「この間受けました」とのコメントがありました。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	7	0	1	0
<p>回答者より、「話は聞いてくれると思う。今は自分で何でもやっていますからね」、「言えばやってくれます。何回もあります」、「今は大丈夫だけど聞いてくれると思う」等のコメントがありました。</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	3	0	3	2
<p>回答者からコメントはありませんでした。</p>				



社会福祉法人 創生

特別養護老人ホーム土支田創生苑 様 [特別養護老人ホーム]


---

令和5年度 東京都福祉サービス第三者評価  
利用者調査 分析結果報告書

---

令和6年2月21日

評価実施機関：一般社団法人 特養ホームマネジメント研究所



# 目次

1 利用者調査		P2~
①	総合満足度	P3~
②	設問別集計	P4~
③	自由記述	P11~

# 1.利用者調査

- ① 総合満足度
- ② 設問別集計
- ③ 自由記述

## ■ 利用者調査

利用者総数	調査対象者数	調査票回収数	回収率
79名	8名	8名	100%

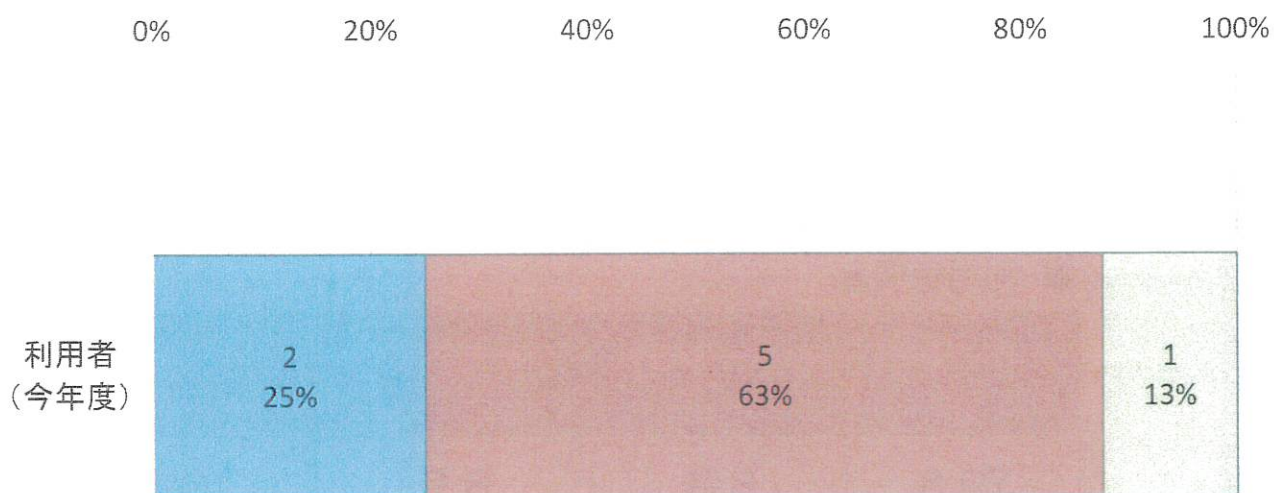
※比率について、端数処理のため、合計が100%とはならない場合があります。



# ① 利用者調査 総合満足度

施設はあなたにとって良いところだと思いますか

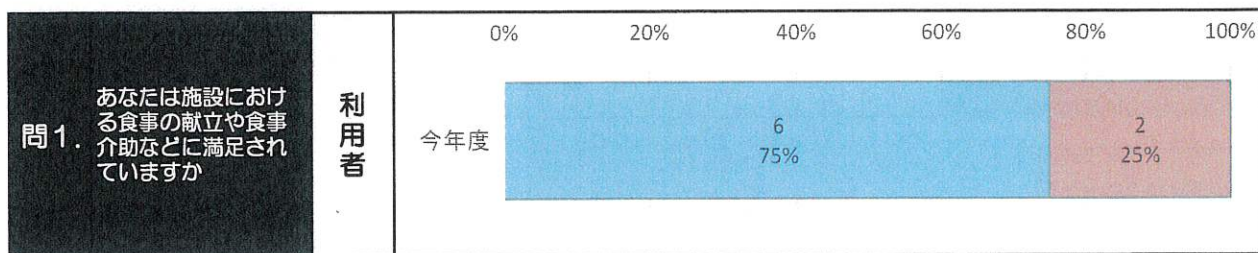
総合満足度



■ 大変満足 ■ 満足 □ どちらとも □ 不満 ■ 大変不満 □ 無回答  
いえない

## ② 利用者調査 設問別集計

凡例 ■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■非該当 □無回答



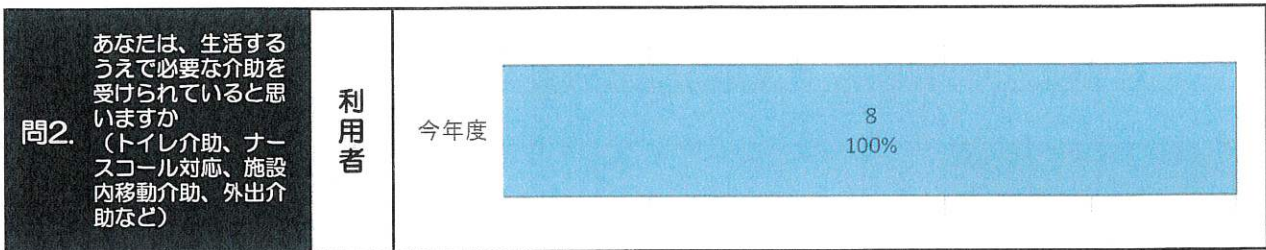
### 利用者からのコメント

#### 「はい」と回答した人

1	まあまあ、食べないものはあまりない。
2	だいぶ満足しています。何も言うことはありません。
3	満足しています。
4	問題ない。かえって、美味いくらいかな。肉類が好きだから少し多くしてほしい。
5	ここはいいですよ。カロリーとかもちゃんとやってくれますしね。体重も1ヶ月に1回測って、ごはんの量も調整してくれています。献立もいろいろ出ています。

#### 「どちらともいえない」と回答した人

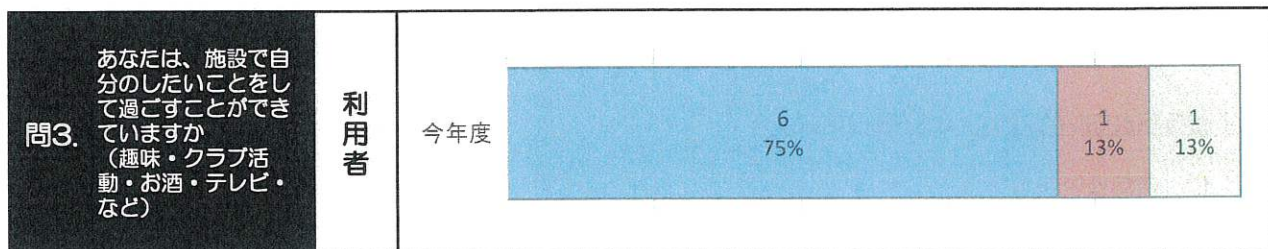
1	まあまあです。
2	今日はちょうどいい加減でよかった。ご飯の硬さがまちまち。硬かったり軟らかかったり。夜がね、ちょっとダメなの。



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

1	急にトイレに行きたくなるけど、すぐってわけにはいかなくてね。朝の早い時間とかもね、自分で行けると良いのだけれど。
2	困っている事はあると言えばあるけど、ないとも言えないです。
3	困っている事はありません。
4	お風呂とかも呼びに来てくれて、湯の調整とか温度とかみてくれている。見守ってくれています。着替えも必要な時に手伝ってくれています。
5	職員さんが優しく対応してくれています。



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

1	TVを見たりしてね、過ごしています。TV、持って来てくれてあるので。コロナで家族も出入りができないしね。
2	大丈夫です。何も言う事はないです。
3	本当は外出したいです。動物園とか。
4	今のところできている。本を読んだりクロスワード、塗り絵などを日中やっている。本は食堂に置いてある。新しいものも読みたい。クロスワード等は家族が持って来る。
5	1ヶ月に1回、カレンダーの塗り絵を楽しんでいます。
6	部屋でTVを見たりしています。

「どちらともいえない」と回答した人

1	入ったばかりでよくわからない。これからかな。
---	------------------------

<b>問4.</b> 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	<b>利用者</b>	今年度	 8 100%

利用者からのコメント

「はい」と回答した人

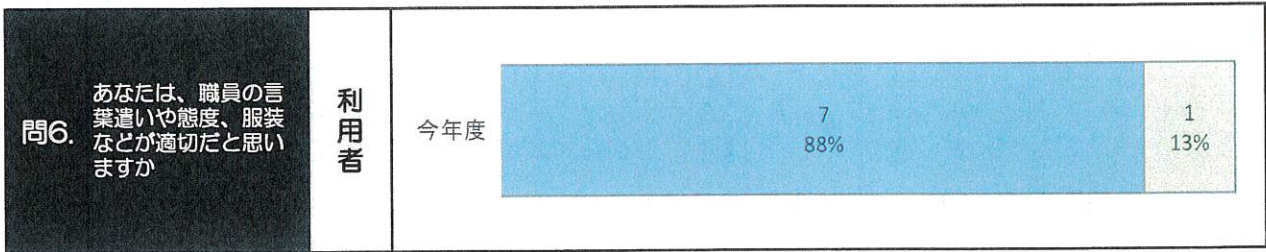
1	気にはかけてくれます。
2	気にかけてくれています。
3	と思うけど、よくわからないな。
4	食事が変わったら、「大丈夫ですか?」とか聞いてくれる。
5	言うとやってくれるけど、見てくれていると思います。
6	血圧が高いので、よく気にしてくれています。起きて食べるか、部屋で食べるか、とかね。考えてくれます。

<b>問5.</b> あなたは、施設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	<b>利用者</b>	今年度	 7 88%	 1 13%

利用者からのコメント

「はい」と回答した人

1	なっていると思います。
2	掃除専門の人がやってくれている。



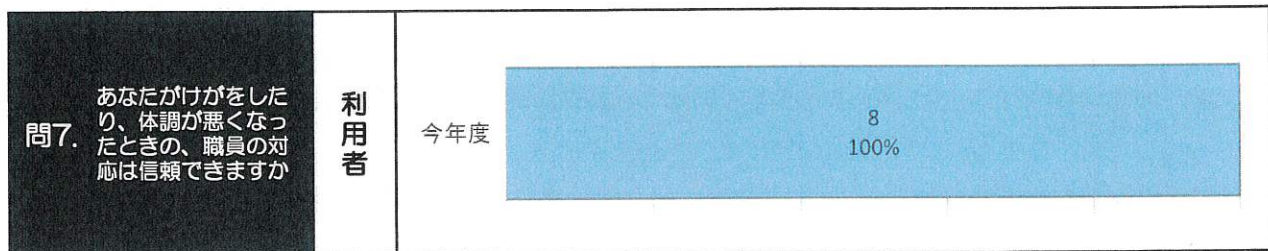
利用者からのコメント

「はい」と回答した人

1	ちゃんとなっていると思います。
2	いいんじゃないですかね。

「いいえ」と回答した人

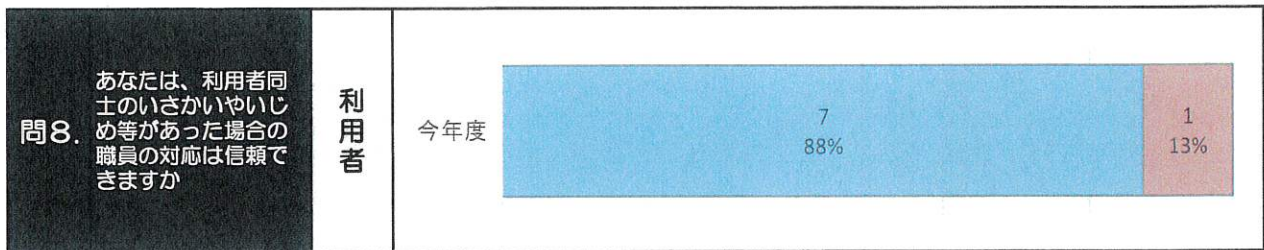
1	気になる時があります。
---	-------------



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

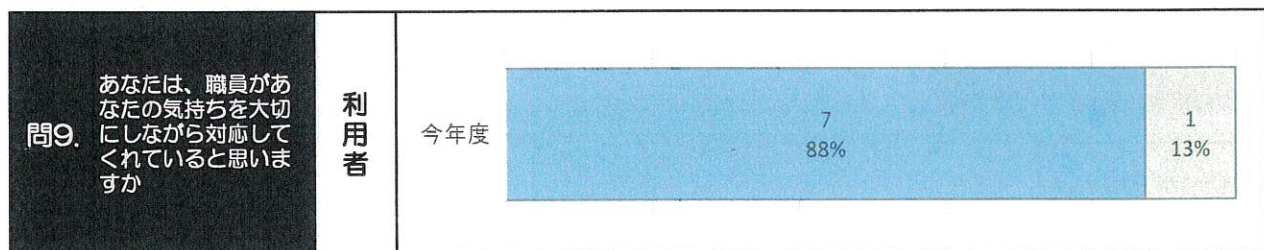
1	やってくれます。何も言う事がないです。
2	と思うけどね。
3	この間まで体調が悪かった。看護師さんがちょくちょく来てくれていた。
4	だと信じています。



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

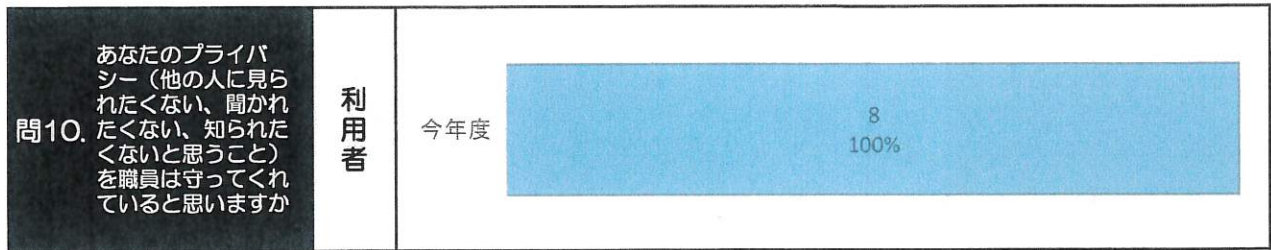
1	そういう時は止めに入ってくれます。
2	そうしてくれるでしょうね。
3	してくれると思う。
4	たまにありますけど、対応してくれています。いろんな人もいますからね。
5	今のところないです。そうなれば、やってくれると思います。
6	たまにあるけど、職員さんが対応してくれています。



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

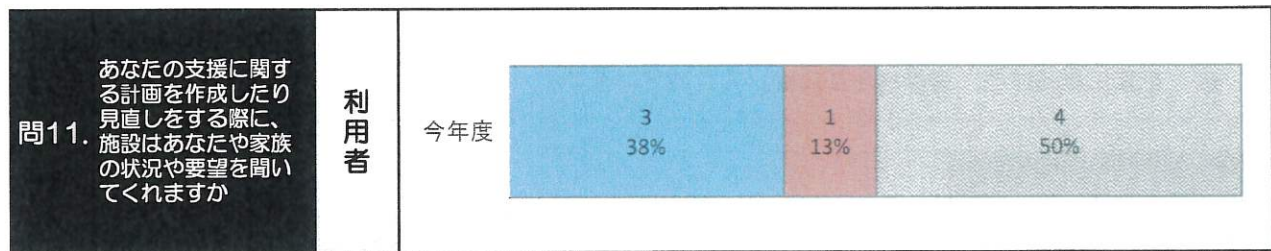
1	大事にしてくれています。
2	1人でしくしく泣いていれば気にかけてくれます。
3	どちらかと言うとあるかな。
4	こんなことに気づいたのかと思うこともあります。
5	まあまあ普通じゃないですか。
6	気持ちを汲んでくれています。ありがたいです。



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

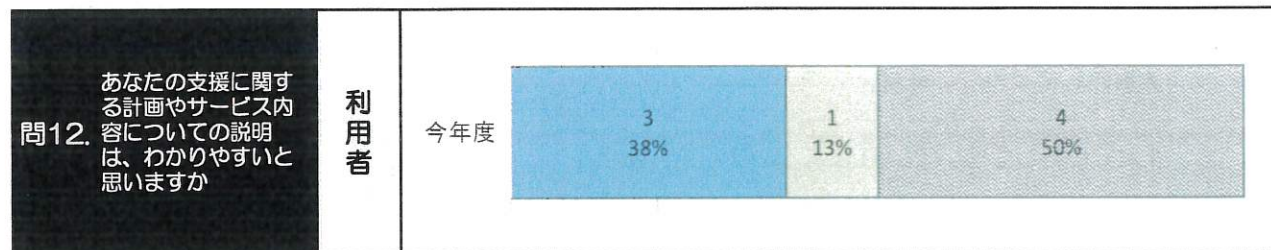
1	と思います。私はあまりそういう事は気にしません。
2	大丈夫です。
3	今のところ大丈夫。
4	そうですね。



利用者からのコメント

「どちらともいえない」と回答した人

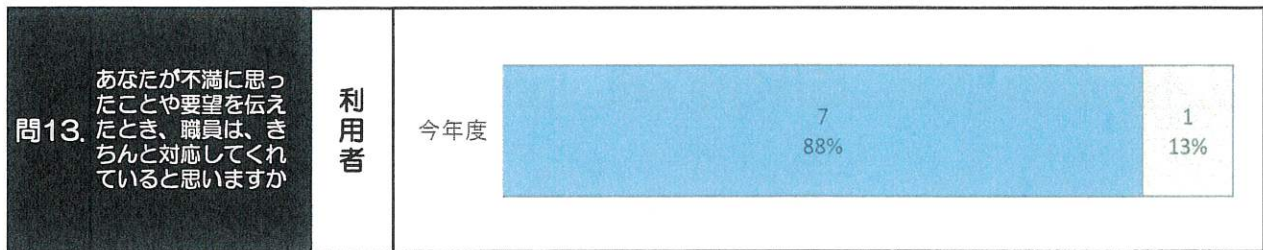
1	わかりません。
---	---------



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

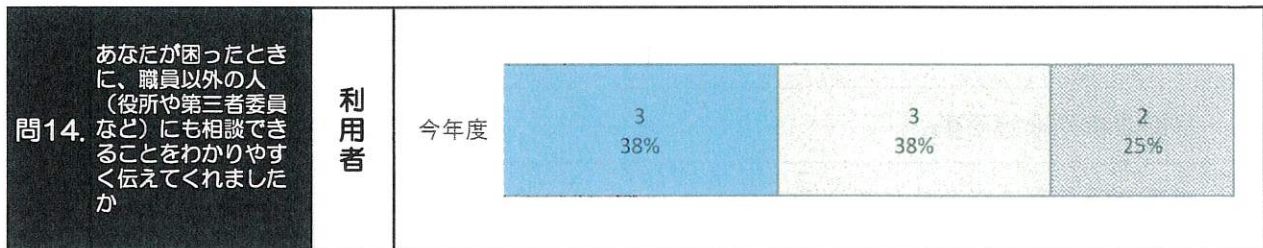
1	昨日説明されたよ。わかりやすかった。
2	この間受けました。わかりやすかった。



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

1	言えばやってくれます。何回もあります。
2	今は大丈夫だけど聞いてくれると思う。
3	話は聞いてくれると思う。今は自分で何でもやっていますからね。
4	たぶん聞いてくれるんじゃないですか。





### ③ 利用者調査 自由記述 (利用者)

■ 利用している事業所の良いと思う点をご教示ください

1	<ul style="list-style-type: none"><li>・職員さんで気楽に話しができる人がいる。</li><li>・聞いたら、すぐに答えてくれるのが良い。</li></ul>
2	私は何も言う事はないです。大満足しています。
3	<ul style="list-style-type: none"><li>・食事の面とか満足しています。</li><li>・みなさん良くしてくれます。</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>・飯がいい。</li><li>・意外と融通が利く。</li></ul>
5	わりと自由だし、自分でやれることはやらせてくれる。見守ってくれている。

■ 利用している事業所の改善をしてほしい点をご教示ください

1	今のままで十分です。
2	言葉遣いが気になる時もあります。
3	散歩に連れていってくれないですね…。
4	ないなあ。今のところ。
5	今のところないです。
6	ご飯の硬さを平均的にしてほしい。

■ その他、日頃お感じになっている事業所に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください

1	家族と会う機会。 中に入ってお茶を飲みながら話しをしたりしたい。
2	おやつが自由にできていいね。おやつ、自分が持ってきたやつは自分の部屋で食べたい。