

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(令和7年度)
 (東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

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	H1501055
	②	藤田 しのぶ	福祉	H2101020
	③			
	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	2025 年 7 月 11 日			
利用者調査票配布日(実施日)	2025 年 9 月 5 日			
利用者調査結果報告日	2025 年 10 月 17 日			
調査結果合議日	2025 年 9 月 5 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いました。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。

事業者代表者氏名

2025 年 10 月 29 日
 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で、「大変満足」「満足」と回答した方は、8名全員でした。

・事業所への意見・良いと思う点として、「すべて満足しています」「自由に過ごせている」「ちゃんと気を遣って良くやってくれています」「職員さんは優しい」等がありました。

・事業所への改善点・要望として、「外出したい」「買い物したい」等がありました。

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	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
回答者より「最高です」「とても味が良いです。満足しています」「お粥が好きなので、お粥にしてくれています」「ご飯量も調整してくれています」「口を治療していたら、食事の形態も変えてくれる」等のコメントがありました。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	8	0	0	0
回答者より「いろいろやってくれています」「とても親切です」「至れり尽くせりでありがたいです」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	8	0	0	0
回答者より「スポーツ番組を楽しんでいる」「本を読んだりしています」「嬉しい気持ちで楽しく過ごしています」等のコメントがありました。 その他、外出の機会に関する意見がありました。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	8	0	0	0
回答者より「気を遣ってくれている」「良くしてくれています」「ありがたく思っています」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	8	0	0	0
回答者より「綺麗になっています」「洗面台等も綺麗にしてくれています」等のコメントがありました。				
6. 職員の接遇・態度は適切か	8	0	0	0
回答者より「すごく丁寧です。私だったらできるかなと思うほどです」「信用しています」「安心しています」等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「本当に良くやってくれています」「感謝感謝でいっぱいです」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	8	0	0	0
回答者より「やってくれています」「対応してくれていますね」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	1	0	0
回答者より「本当にありがとうございます」「何でも話ができている」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「大丈夫です」「きちんと守られていますね」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	2	0	0	6
回答者より「ケアマネが良くやってくれている」等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	5	0	0	3
回答者より「変更箇所等、伝えてくれます」等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	1	0	0
回答者より「やってくれます」「不満は全然ないです」等のコメントがありました。				
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	0	5
回答者より「良くやってくれます」等のコメントがありました。				