



福祉サービス第三者評価

---

多摩済生園

---

利用者調査結果

令和元年度

Riccolab.

一般社団法人 リッコラボ

東京都福祉サービス第三者評価機関（機構 17-241）

施設番号	
施設名	

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

年 月 日

社会福祉法人多摩済生医療団  
多摩済生園 施設長 中村 与人 殿

郵便番号 150-0012

所在地 東京都渋谷区広尾3-12-30 シャトレアン301

評価機関名 一般社団法人Ricco lab.

認証評価機関番号

機構 17 - 241

電話番号 03-6433-5280

代表者氏名 渡辺 真紀



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	中村 浩士		
	②	上村 久子		
	③	内田かおる		
	④	福田 けい		
	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	多摩済生園			
事業所連絡先	郵便番号	187-0041		
	所在地	東京都小平市美園町3-12-1		
	電話番号	042-343-2291		
事業所代表者氏名	施設長 中村 与人			
契約日	2019年 11月 5日			
利用者調査票配布日(実施日)	2020年 1月 8日			
利用者調査結果報告日	2020年 2月 17日			
調査結果合議日	2020年 3月 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、調査員4名が個別の聞き取り調査を実施した。調査中に利用者同士、利用者と職員の関わりの様子などを観察した。			

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。

令和2年 3月 23日

事業者代表者氏名

中村 与人



調査対象

利用者全員（事業所と協議の上、入院中の利用者を除く）

調査方法

個別聞き取り調査

利用者総数

147

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
	143	143
	59	59
0.0	40.1	40.1

**利用者調査全体のコメント**

調査対象利用者147名中59名から回答を得ることができた。満足度が高かった項目としては、「日常生活において、必要な介助は受けていますか」「日頃から体調に関する言葉かけがありますか」「職員の接遇は適切ですか」などがあげられる。総合的な満足度では、42名が「大変満足」「満足」の回答であった。大勢の利用者がいる中で良く世話をしてくれています、精神的に落ち込んだ時に寄り添ってくれました、利用者の気持ちを汲み取って接してくれるのがよいです、ある程度自由に過ごさせてくれるので心地よいです、他の階の職員さんも名前を呼んでくれます、などのコメントがあがっている。意見や要望としては、職員の数が増えるとよいです、もう少し外出がしたいです、トイレで待たされることがあるので数を増やしてほしいです、自分の健康の事やこれから先の事が心配になります、職員さんは忙しいのでもう少しお話しできると嬉しいです、などがあがっている。

**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	46	12	1	0
食事の献立や食事介助に満足であると回答したのは46名であった。味付けがよいです、毎日献立を説明してくれます、カロリー計算がされていてありがたいです、もう少し菌ごたえがあるとよいです、お茶やみそ汁は熱くして出してほしいです、などのコメントがあがっている。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	51	4	2	2
51名が日常生活に必要な介助を受けていると回答している。お風呂は安心して入れます、若い職員さんたちが時間をかけてしっかりと支援できるようになると嬉しいですね、自分でできることは自分でするようにしています、大きな声で職員を呼べば来てくれます、などのコメントがあがっている。				
3. 施設の生活はくつろげるか	38	12	4	5
38名がくつろいで生活を送っていると回答している。施設での過ごし方としては、クラブ活動やいろいろな行事への参加、リハビリ、読書や編み物などがあがっている。クリスマス会は楽しかったです、音楽と手芸が好きなので指あみをしています、塗り絵やエプロンたたみをしています、布巾を丸めたりお手伝いをしています、などのコメントがあがっている。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	48	4	5	2
48名が日常的に健康状態を気にかけてくれると回答している。まずは顔色を見て声をかけてくれます、よく気を遣ってくれます、気にかけてくれるのが嬉しいです、辛い時は自分から言うようにしています、特に会話をしません、などのコメントがあがっている。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	47	0	6	6
施設内の清掃、整理整頓については、47名が行き届いていると回答している。お風呂もトイレも1日に何回も清掃してくれるのできれいです、ここはかなり行き届いていると思います、自分でできています、職員さんも掃除してくれますが家族が来た時にきれいにしてくれています、床のすみっこが気になります、などのコメントがあがっている。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	48	5	2	4
職員の接遇については、48名が適切であると回答している。「とても丁寧です」「優しいです」との回答が複数あった。皆さん制服を着てきちんとされています、とても優しく声をかけてくれます、大丈夫です、との回答があった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	44	1	1	13
緊急時の対応に関しては、44名が信頼できると回答している。倒れた時にすぐに手助けしてくれました、歩行できませんがいつも見守ってくれています、隣が病院ですので何かあればそこに行くと思います、ちょっとした事でも丁寧に対応してくれます、などのコメントがあがっている。「体調を崩すような経験がありません」との回答が「無回答・非該当」からあがっている。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	26	3	1	29
利用者同士のトラブルについては、26名が対応について信頼できると回答している。「いじめやいさかいなどはありません」との回答が複数あった。職員が当事者や周りに気遣いながら上手に対応しています、職員が仲裁に入るような事にはなりません、みんな仲がよいですし話もします、などのコメントがあがっている。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	44	7	1	7
44名が個人の気持ちは尊重されていると回答している。自分だけでなく皆さんに良くしてくれます、気持ちを汲み取ってくれます、フロアの職員たちは自分の事をわかっていてくれます、感謝しています、あまり気づかない人もいます、などがあがっている。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	33	5	1	20
個人のプライバシーに関しては、33名が守られていると回答している。個室なので大丈夫です、特に心配はありません、大部屋ですのでトイレ中はカーテンをします、プライバシーというものはないように感じます、などがあがっている。				
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	12	6	19	22
ケアプラン作成時に、本人や家族の状況や要望などを聞かれていると回答したのは12名であった。亡くなった後の事について伝えました、カンファレンスの場で話を聞いてくれます、個別に話を聞いてくれます、家族が概ね対応してくれています、計画については聞いたことがありません、などのコメントがあがっている。				
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	11	7	17	24
サービス内容やプランに関する説明は、11名がわかりやすいと回答している。「無回答・非該当」の回答が24名であった。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	40	4	6	9
<p>不満や要望への対応については、40名が対応されていると回答している。「特に不満を感じません」との回答が複数あった、我慢する時もあります、言いにくい事もあります、辛抱する時もあります、担当職員がいろいろとアイデアを出してくれます、言ってもよいかどうか迷うことがあります、などのコメントがあがっている。</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	9	4	23	23
<p>外部苦情窓口に関しては、9名が「伝えられています」との回答している。聞いたことはありますが、話してよいものか迷います、職員以外ですと家族に相談します、特に困ったことはありません、連絡先くらい聞いておきたいです、などのコメントがあがっている。</p>				