

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和2年度】

年 月 日

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒

所在地

評価機関名

認証評価機関番号

機構 ー

電話番号

代表者氏名

印

以下のとおり評価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			
	②			
	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】			指定番号を入力してください
評価対象事業所名称	多摩済生園			指定番号
事業所連絡先	〒			
	所在地			
	TEL			
事業所代表者氏名				
契約日	年	月	日	契約日を入力してください。
利用者調査票配付日(実施日)	年	月	日	利用者調査票配付日(実施日)を入力してください。
利用者調査結果報告日	年	月	日	利用者調査結果報告日を入力してください。
自己評価の調査票配付日	年	月	日	自己評価の調査票配付日を入力してください。
自己評価結果報告日	年	月	日	自己評価結果報告日を入力してください。
訪問調査日	年	月	日	訪問調査日を入力してください。
評価合議日	年	月	日	評価合議日を入力してください。
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)				

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。
本報告書の内容のうち、

- 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(令和2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

印

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	箕輪 由紀子				
	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	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	2020	年	12	月	29	日
利用者調査票配布日(実施日)	2020	年	1	月	21	日
利用者調査結果報告日	2021	年	2	月	1	日
調査結果合議日	2021	年	2	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、全数調査を対象としたが、施設と協議の上、調査に協力可能な利用者から回答を得た。調査は、聞き取り方式で行い、ビデオ会議アプリケーションを使用して施設と評価機関を結び、オンラインで実施した。					

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。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

調査対象

入居利用者全員(事業所と協議の上、入院中の利用者を除く)

調査方法

聞き取り方式(ビデオ会議アプリケーションを使用して施設と評価機関を結び、オンラインで聞き取りを実施した)

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
	144	144
	19	19
0.0	12.9	12.9

利用者調査全体のコメント

調査対象者144名中、19名から回答を得ることができた。今年度はコロナ感染症拡大防止のため、会議アプリケーションを使用したオンラインによる聞き取り調査となった。満足度が高かった項目としては、「施設内の清潔は保たれていますか」「食事の献立や食事介助などについては満足ですか」「職員の接遇は適切ですか」「個人の気持ちは尊重されていますか」などがあげられる。総合的な満足度では、16名が「大変満足」「満足」の回答であった。ここで生活できて幸せです、職員さんは本当に良く対応してくれるので感謝しています、職員は大変なので協力できることはやりたいと思っています、夜間は待たされることもあります職員の方々はよくやってくれてありがたいです、などのコメントがあがっている。意見や要望としては、外出したいです、同室の友人関係で悩んでいます、オムツ交換はできれば同性が良いです、などがあがっている。また、コロナ禍において、家族に会えないのが残念です、美容院へ行きたいです、などの回答もあった。

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 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	17	1	1	0
17名が、食事の献立や食事介助に満足であると回答している。美味しいので残さずに食べています、体の事を考えて作ってくれ ます、施設で食事を摂るようになり体の調子が良くなりました、好きな食材が出るので嬉しいです、などのコメントがあがっている。お茶は 温かい方が良いです、味付けが好みではありません、との回答もあった。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	15	0	1	3
15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。優しく介助してくれます、トイレは手伝ってもらいます、などがあがってい る。自分でできます、介助は必要ではありません、との回答もあった。				
3. 施設の生活はくつろげるか	9	7	1	2
9名がくつろいで生活を送っていると回答している。テレビを観て過ごしています、との回答が複数あがっている。周りの人とお話をして 過ごしています、詩を書いています、指編みをしています、テレビを観たり新聞を読んで社会の事に興味を持ち続けるようにしていま す、などのコメントがあがっている。外出が好きですが今はできないのでつまらないです、との回答もあった。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	11	2	4	2
11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。朝夕2回は様子を見に来てくれます、持病で毎日様子が変わるの で体調を聞いてくれます、手のしびれの調子を聞いてくれます、などのコメントがあがっている。調子が悪い所はありません、との回答 もあった。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	18	1	0	0
18名が、施設内は清掃、整理整頓が行き届いていると回答している。「いいえ」の回答はみられなかった。部屋もお風呂もきれいで す、職員さんがきれいにしてくれます、朝夕2回職員さんが来てくれてきれいにしてくれます、などがあがっている。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	17	0	1	1
17名が職員の接遇や態度は適切であると回答している。丁寧に元気に話しかけてくれます、身だしなみも良いです、きちんとしていません、たまに冗談を言う人がいるが嫌な気分になることがある、職員にもよると思います、などのコメントがあがっている。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	12	1	2	4
12名が病気やケガなど緊急時の対応は信頼できると回答している。具合が悪い時に食事を部屋まで運んでくれました、足が悪いので心配してくれます、今はコロナ禍なのでなかなかマッサージを受けることが難しく職員さんが少しだけマッサージしてくれます、などがあがっている。元気なので相談したことはないが必要があれば相談できる、との回答もあった。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	5	0	1	13
5名が利用者同士のトラブルに対する職員の対応は信頼できると回答している。職員が双方の話を聞いてきちんと処理してくれます、悪口を言い合っていると職員さんが注意してくれます、もっと話を聞いてほしいです、周りとは話が合わないので関わりません、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	17	1	1	0
17名が個人の気持ちは尊重されていると回答している。職員が話し相手になってくれます、親切にしてくれます、調子が良い時には簡単な作業を任せてくれます、大切にしてくれているとは思いますが話したことはありません、などのコメントがあがっている。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	12	2	1	4
個人のプライバシーに関しては、12名が守られていると回答している。自分からは話しませんが、経験がないのでわかりません、一人部屋なので守られています、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	4	0	9	6
個別の計画作成時に、本人や家族の状況、要望を聞かれていると、4名が回答している。最初に聞いた気がしますが、趣味や好きなことについて聞いてくれました、などがあがっている。				
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	2	1	9	7
サービス内容やプランに関する説明は、2名がわかりやすいと回答している。特にコメントはあがっていない。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	12	1	1	5
12名が不満や要望への対応がされていると回答している。何でも相談できます、不満や要望などはありませんが聞いてくれると思います、不満は言う時には言えます、必要な物を買ってきてもらうのに時間がかかる時があります、などのコメントがあがっている。				
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	9	9
外部の苦情窓口に関しては、1名が伝えられていると回答している。職員に話しますので必要だとは思いません、外の人にはそもそも話をしません、役所が発行している物を見ました、などのコメントがあがっている。				