

**「利用者に対する調査」結果報告書(2009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 小茂根の郷  
 東京武蔵野ホーム・ショートステイ 施設長 杉田 美佐子 殿

郵便番号 162-0825  
 所在地 東京都新宿区神楽坂2-4 結城ビル4F  
 特定非営利活動法人 NPO人材開発機構  
 評価機関名

認証評価機関番号 機構 02 - 005  
 電話番号 03-5206-7831  
 代表者氏名 理事長 水谷 正 夫 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	担当分野	修了者番号
	① 経営	H0402001
	② 経営	H0202008
	③ 福祉	H0801021
	④ 福祉	H0405004
	⑤ 福祉・経営	H0307020
⑥		
福祉サービス種別	短期入所生活介護【ショートステイ】	
調査対象事業所名称	社会福祉法人 小茂根の郷 東京武蔵野ホーム・ショートステイ	
事業所連絡先	郵便番号	173-0037
	所在地	東京都板橋区小茂根4-11-11
	電話番号	03-3959-7421
事業所代表者氏名	施設長 杉田 美佐子	
契約日	2009 年 9 月 4 日	
利用者調査票配布日(実施日)	2009 年 10 月 5 日	
利用者調査結果報告日	2009 年 12 月 21 日	
調査結果合議日	2010 年 1 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)	東京武蔵野ホーム・ショートステイは定員が7名で、2人居室2室、個室3室を、要支援・要介護状態と認定された方が利用しており、「特別養護老人ホーム東京武蔵野ホーム」と併設されている。調査に当たっては、評価手法、日程等について施設と打ち合わせを行い、評価手法に沿って利用者66名を対象にアンケート調査を実施した。また、施設見学を実施し、利用者と職員との関わりを観察し調査の補完としたり、評価者の写真入りポスターを施設各所に掲示するなどした。	

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

〔利用者調査：短期入所生活介護【ショートステイ】〕

《事業所名：社会福祉法人 小茂根の郷 東京武蔵野ホーム・ショートステイ》

調査対象

利用者定員7名(利用登録者数81名、平均年齢85.1歳、男女比30:51、平均要介護度3.3、平均利用期間4年10ヶ月)の利用者に対し、アンケート調査を実施した。

調査方法

調査票配布に関しては施設から送付して頂き、回収に関してはプライバシーの観点から直接評価機関へ郵送してもらった。また、施設見学を実施し利用者職員との関わりを観察し評価の補完とした。

利用者総数

66

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
66	0	66
34	0	34
51.5	0.0	51.5

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

社会福祉法人小茂根の郷は、「私達は住み慣れた街で迎える豊かな老後を支援しています」をコンセプトに、平成9年に開設され地域包括支援センターや特別養護老人ホーム、通所介護、訪問介護、訪問看護、居宅介護支援などの事業を展開している。法人の理念は「高度な福祉サービスを目指し、ご利用者により高い生活を提供すると共に、働く職員が働き甲斐のあり、よりよい生活ができる施設」とし、利用者・家族の様々な状況に応じて、最適なサービスができるよう、プロのスタッフが責任をもって、親切・丁寧に支援にあたっている。利用者調査では66名の利用者に対してアンケート調査を実施し、34名の回答を得た。施設の総合満足度は、「大変満足」10名、「満足」18名で、約82%が満足と回答され、コメントとしては、「定期的に利用が出来て、とても助かっております」「体調の変化など、細かな所まで配慮していただき、大変嬉しく思います」「色々のサービス、サポートをしていただいて、大変感謝しています」などであった。一方「どちらともいえない」2名、「不満」1名、「大変不満」0名、「無回答・不明」は3名で、コメントについては少数のため公表は控える。

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
コメント				
1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	19	4	4	7
施設では、できるだけ自宅での過ごし方に近い状況で対応したり、利用者の生活リズムを考え清潔で快適な生活が送れるよう支援している。この設問には、「はい」が19名でコメントとしては「利用はじめは不安だったが、職員の皆様には良くしていただいた」「家族の状況も良く理解し、受入が柔軟で感謝しています」などであった。一方、「どちらともいえない」が4名「いいえ」が4名「無回答・不明」が7名で「やっぱり自宅が一番いい」「要介護度が高くなるに従い、本人の希望・意志が通っていない時があるのでは」などのコメントであった。				
2. 食事の献立や食事介助は満足か	24	3	2	5
管理栄養士の献立により栄養と身体状況を考慮した食事を提供しており、食事形態などを家族に確認し、食堂でバラエティに富んだ食事を提供している。この設問には、「はい」が24名でコメントとしては特になかった。一方、「どちらともいえない」が3名「いいえ」が2名「無回答・不明」が5名で「施設での様子を伝えてもらっているが、食事の様子の記載がわからない」「食事への拘りが強く外の食事は受け入れられない」「食事は全部食べさせて欲しい」などのコメントであった。				

3. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	13	9	3	9
施設利用にあたっては、利用者個々の基本情報に興味などが記載され、行事や活動等の際、職員の誰もが声かけをし、様々な活動に参加できるよう配慮している。この設問には、「はい」が13名でコメントとしては「施設での行事や活動は楽しく、月に10日位入所したい」「いつも心配りに感謝しています」などであった。一方、「どちらともいえない」が9名「いいえ」が3名「無回答・不明」が9名で「特に楽しみな行事などはない」「持参したパジャマや下着等を使用していないようですが、着替えの点検をお願いしたい」などのコメントであった。				
4. 利用中の活動・リハビリは、家での生活に役立つものか	17	9	3	5
施設では機能訓練指導員による、利用者の状況に合わせた機能訓練を行い身体機能の維持・低下予防するように努めている。また、利用中の様子を詳しく家族やケアマネジャーに伝え、自宅で出来るリハビリなどを説明を行っている。この設問には、「はい」が17名であった。一方、「どちらともいえない」が9名「いいえ」が3名「無回答・不明」が5名であった。コメントは双方ともなかった。				
5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	25	2	2	5
利用者が安心して暮らせるケア体制を確立しており、入所時に家族と話し合い、支援に必要な様々な情報を個々の基本情報に記載し職員間で共有している。この設問には、「はい」が25名でコメントとしては「よく面倒を見ていただき感謝しています」「心配りにいつも感謝しています」「利用中の介助に関しては、報告していただいている限り安心しています」などであった。一方、「どちらともいえない」が2名「いいえ」が2名「無回答・不明」が5名でコメントは特になかった。				
6. 個人の身体状況や要望を把握しているか	29	1	2	2
医療、リハビリを含む、より多機能で総合的なサービスを提供している施設では、利用開始にあたり身体状況の情報を収集し、職員間で共有を図り支援にあたっている。また、血圧測定・検温などの看護師による日々の健康チェックを行うなど健康管理に努めている。この設問には、「はい」が29名でコメントとしては「健康面についてはしっかり見ていただいている様子なので、安心してます」などであった。一方、「どちらともいえない」が1名「いいえ」が2名「無回答・不明」が2名で「便の管理をきちんと欲したい」などのコメントであった。				
7. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	31	1	0	2
利用者・家族の秘密やプライバシーに係わることは、法人の個人情報保護規程を基に支援にあたっており、支援に必要な様々な情報は個人ファイルに保管・管理している。また、利用者と話す時は居室内で傾聴するなどの対応をしている。この設問には、「はい」が31名でコメントは特になかった。一方、「どちらともいえない」が1名「いいえ」が0名「無回答・不明」が2名でコメントは1名のため公表は控える。				
8. 利用者の気持ちは尊重されているか	28	4	0	2
施設では、利用されるすべての方の人權を尊重し、安全・安心して介護を任せることのできる施設を目指しており、利用者一人ひとりに話を伺い、職員間で情報を共有して支援にあたるなど、利用者への心暖まる対応を行っている。この設問には、「はい」が28名であった。一方、「どちらともいえない」が4名「いいえ」が0名「無回答・不明」が2名であった。コメントは双方ともなかった。				
9. 職員の対応は丁寧か	32	1	0	1
法人全体でマナー委員会で研修を実施し、日頃の利用者に対する職員の言動等で気付いたことは、伝言ファイルに掲示するなどしている。また、職員一人ひとりが、利用者への対応が常に丁寧で、冷静に状況判断の出来る人材を育成している。この設問には、「はい」が32名でコメントとしては「職員一人ひとりが責任感が有り、安心」「とてもスタッフの皆様は感じが良い」「責任者の姿勢が職員方の対応を極めて心地よいものとしている」などであった。一方、「どちらともいえない」が1名「いいえ」が0名「無回答・不明」が1名でコメントはない。				

<p>10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか</p>	12	1	0	2
<p>利用開始前には自宅に訪問し「しおり」に沿って説明を行っている。また、介護計画作成にあたっては利用者の変化や様子を十分に観察・把握し、施設サービス計画書に基づいた介護計画書(支援目標)に反映させ、職員全てが同じ目標を持って利用者一人一人のニーズに合ったサービスを提供している。この設問は、過去一年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けたと回答された15名が、説明はわかりやすかったかに対し、「はい」が12名であった。一方、「どちらともいえない」が1名「いいえ」が0名「無回答・不明」が2名でコメントは双方ともない。</p>				
<p>11. 不満や要望を事業者(施設)に言いやすいか</p>	23	4	0	7
<p>利用者・家族からの不満や要望に関しては、利用開始の契約時に法人の苦情解決に対する説明を行うと共に、何か感じたことがあれば、遠慮なくケアマネジャーや相談員に伝えてほしいと利用者・家族などに話しをしている。この設問には、「はい」が23名でコメントは1名のため公表は控える。一方、「どちらともいえない」が4名「いいえ」が0名「無回答・不明」が7名でコメントはなかった。</p>				
<p>12. 利用者の不満や要望は対応されているか</p>	25	2	0	7
<p>施設への要望に対しては、どのような対応をすれば良いか利用者や家族に相談し、実際どのような対応をしたか伝えるなど可能な限り要望に応えている。この設問には、「はい」が25名であった。一方、「どちらともいえない」が2名「いいえ」が0名「無回答・不明」が7名であった。コメントは双方ともなかった。</p>				
<p>13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか</p>	13	1	14	6
<p>第三者委員などの外部の苦情窓口については、契約時に伝えると共に、施設内に掲示し周知している。この設問には、「はい」が13名であった。一方、「どちらともいえない」が1名「いいえ」が14名「無回答・不明」が6名であった。コメントは双方ともなかった。</p>				