

令和4年度 東京都の「利用者に対する調査」

調査報告書

社会福祉法人清栄会

特別養護老人ホームシオンとしま

調査実施日：2022年10月31日（月）

第1部

「利用者に対する調査」結果報告書

目次

「利用者に対する調査」結果報告書（令和4年度）

P.1 調査対象 調査方法 全体のコメント

P.2 利用者調査結果

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(令和4年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2022年 11月 25日

社会福祉法人清栄会
特別養護老人ホームシオンとしま
施設長 高橋 大 様郵便番号 160-0021
所在地 東京都新宿区歌舞伎町2丁目19番13号ASKびる

評価機関名 特定非営利活動法人市民シンクタンクひと・まち社

認証評価機関番号

電話番号 03-3204-4342

代表者氏名 代表理事 工藤春代

機構 02 - 003

印

以下のとおり調査を行いましたので報告します。

福祉サービス種別	評価者氏名		修了者番号
	① 山本和恵	福祉 担当分野	
評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	② 工藤春代	経営	H1701019
	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シオンとしま		
事業所連絡先	郵便番号 170-0014		
	所在地 東京都豊島区地袋1丁目4番11号		
	電話番号 03-3984-7477		
事業所代表者氏名	施設長 高橋 大		
契約日	2022年 10月 3日		
利用者調査票配布日(実施日)	2022年 10月 31日		
利用者調査結果報告日	2022年 11月 25日		
調査結果合議日	2022年 11月 13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)	事前の打ち合わせは主に電話とメールで行い、調査実施日・対象となる利用者について・調査の手順等を確認した。調査をする際に利用者に対し留意する事項は、予め事業所に「留意事項記載シート」を作成してもらい、調査当日に調査者が活用した。新型コロナウイルスの感染防止のため、調査者2名は1階のボランティア室、面談室に別れて待機し、職員に利用者一人ひとりを誘導してもらい、個別に調査を行った。利用者7調査者の間にアクリル板を置き、共通項目の回答選択肢を大きく表示して指差しでも回答してもらえるように工夫した。		

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	入所者のうちコミュニケーションがとれる利用者を対象とした。回答者は男性1名・女性5名、80-85歳1名・85-90歳2名・90歳以上3名、要介護度3は1名・4は5名、生活年数は1年未満2名・1-3年未満1名・3-5年未満2名、5-10年未満1名だった。
調査方法	調査者は予め事業所が作成した留意事項記載シートを確認して調査した。職員が利用者一人ひとりを誘導し、調査者は1階の2部屋で待機して一対一の聞き取りをした。感染症予防のため利用者との間にアクリル板を置き、調査者はマスクを着用した。

利用者総数

62

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	6	6
0	6	6
0.0	9.7	9.7

利用者調査全体のコメント

施設は、都心の駅から徒歩7分ほどの繁華街から外れたところにある。建物は地上5階建てで2階から4階が利用者の居室になっている。利用者調査の結果は、「施設の生活はくつろげるかい」、「職員の接遇・態度は適切かい」に8割が「はい」と答えた。また、「食事の献立や食事介助など食事に満足しているかい」、「日常生活で必要な介護を受けられているかい」、「施設内の清掃、整理整頓は行き届いているかい」は7割が「はい」と答えた。一方で、「サービスの内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいかい」と「外部の苦情窓口にも相談できることを伝えられているかい」の項目に「はい」と回答者はいなかった。総合的な感想は、「満足」が3割、「どちらともいえない」が7割で、「今のままでいいの」と思う、「施設とはこういうものだと思う」、「いい人ばかりで嫌なこともない」、「ここにいられるからよい」、「今のままでよい」、「安心してしている」との声があった。

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	4	2	0	0
<p>7割が「はい」と答えた。「せいいたくを言ったら切りがないが、上げ膳据え膳で残すこともなくちゃんと食べている」、「いつも同じ献立でなくメニューが豊富でよい」、「満足というか結構大丈夫」、「要望はない」、「たまにフルーツがあるといい」、「いいも悪いもない」との声があった。</p>				
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	4	2	0	0
<p>7割が「はい」と答えた。「介助は足りていると思う。自分でほとんどのことができるのであまり世話になっていない」、「自分できることはなるべく自分できるようにしているが困ったときはやってくれる」、「こんなものだと思う。今のままで結構」、「ちゃんと伝えるとやってくれる」、「こういうところだから仕方がない」との声があった。</p>				
3. 施設の生活はくつろげるか	5	1	0	0
<p>8割が「はい」と答えた。「今はコロナ禍でおしゃべりができないが昼間はテレビを見たり、他の利用者と一緒に廊下で出歩いたりすると少しだけ話したり、のんびりと過ごしている」、「その時の都合で自分が合うと思えば参加する。これ以上欲張らない」、「特にしたいこともなく毎日を過ごしている」、「やりたいことはやれている」、「私は大丈夫」、「やっている」との声があった。</p>				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	3	3	0	0
<p>5割が「はい」と答えた。「暑いときに脱着をさせてくれるなど気を遣ってくれている」、「不満は特にない。これ以上望んでいない」、「気にかけてくれると思う」、「元氣だから聞かれることははない」、「わからない」、「あまりない」との声があった。</p>				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4	2	0	0
<p>7割が「はい」と答えた。「気にならないので行き届いていると思う」、「いつもきれいで気持ちがいい」、「清潔にしてもらっている」、「家族が来ると部屋の整理をする」、「気にしたことがない」との声があった。</p>				

6. 職員の接遇・態度は適切か	5	1	0	0
8割が「はい」と答えた。「気にしたことがなく、皆親切でよい方ばかり」、「嫌な感じはしないし皆さんとしている」、「言葉で制することはない」、「特に嫌だと思ったことがない」、「気になることはない」、「一人言葉が強くて怖いと思ったことがあった」との声があった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3	3	0	0
5割が「はい」と答えた。「痛いところがあれば見てくれるし、必要があれば薬もつけてくれるのでよい」、「特に悪くなったことはないが、その時はやってくれると思う」、「対応できると思う。信頼できる」、「信頼まではできないがそれに従っていいと思う」、「そうであれば嬉しいがわからない」、「経験がないのでわからない」との声があった。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1	4	1	0
7割が「どちらともいえない」と答えた。「経験はないができると思う」、「自分で気を付けているのであてにしている」、「いさかいなど見たことがないのでわからない」、「個人の自由なので職員は干渉しない」、「信頼できるなら有難いかわからない」、「経験がないのでわからない」との声があった。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3	3	0	0
5割が「はい」と答えた。「深くまではわからない。自分かしていることは認めてくれると思う」、「とても親切なのでよいと思う」、「全体的ことはよくやっていると思うが一人ひとりのことは難しいのではと思う」、「どの人が職員なのかわからない」、「こういうものだと思っている」、「普通」との声があった。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	3	3	0	0
5割が「はい」と答えた。「自分で考え自分で守るものだと思う」、「思ったこともないのでわからない」、「ここにいるのだから仕方がない」、「普通」、「わからない」との声があった。				
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	2	2	0
3割が「はい」と答えた。「自分は言ったことがないが家族が言ってくれていると思う。優しいので聞いてくれると思う」、「要望などを聞いてくれ叶っている」、「ある程度は聞いてくれる」、「計画があることを知らない」、「よくわからない」との声があった。				
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	0	4	2	0
7割が「どちらともいえない」と答えた。「何とも言えない」、「わからない」との声があった。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	2	3	1	0
<p>5割が「どちらともいえない」と答えた。「言ったことがないのでわからないが、話はよく聞いてくれる」、「人のすることなのでまあまあ。職員は立場上はつきりと言えないのではないかと」、「自分から言うタイフではないので無理ではないかと」、「言ったことがないからわからない」、「要望などを伝えることは難しい」、「不満など言うつもりがない」との声があった。</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	0	0	6	0
<p>全員が「いいえ」と答えた。「話をしてもらった方がよい。第三者委員と雑談ができるといいと思う」、「家族は知っているかもしれないが自分は聞いたことがない」、「知らない」との声があった。</p>				

第2部

利用者調査 集計結果

目次

P. 1	利用者調査 回答集計
P. 2	集計グラフ
P. 3	利用者属性
P. 4	共通項目 自由意見
P. 6	日頃感じている意見・要望
P. 5	調査について気づいた点
P. 6	比較 2022年・2021年・2020年

2022年度 特別養護老人ホームシオンとしま 利用者調査

利用者数： 62 調査数： 6 回答率： 9.7%

		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	計
サービスの提供	問1. あなたは施設における食事の献立や食事介助などに満足されていますか	4 66.7%	2 33.3%	0	0	6
	問2. あなたは、生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか(トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など)	4 66.7%	2 33.3%	0	0	6
	問3. あなたは、施設で自分のしたいことをして過ごすことができているですか(趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など)	5 83.3%	1 16.7%	0	0	6
	問4. 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	3 50.0%	3 50.0%	0	0	6
安心・快適性	問5. 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	4 66.7%	2 33.3%	0	0	6
	問6. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	5 83.3%	1 16.7%	0	0	6
	問7. あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	3 50.0%	3 50.0%	0	0	6
	問8. あなたは、利用者同士のいさかひやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	1 16.7%	4 66.7%	1 16.7%	0	6
	問9. あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	3 50.0%	3 50.0%	0	0	6
	問10. あなたのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか	3 50.0%	3 50.0%	0	0	6
	問11. あなたの支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、施設はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	2 33.3%	2 33.3%	2 33.3%	0	6
利用者個人の尊重	問12. あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	0	4 66.7%	2 33.3%	0	6
	問13. あなたが不満に思ったことや要望を伝えるとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	2 33.3%	3 50.0%	1 16.7%	0	6
	問14. あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	0	0	6 100.0%	0	6
不満・要望への対応						

◎ 総合的な感想についてお聞きします

[1]施設はあなたにとって良いところだと思いますか。	大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	計
	0	2 33.3%	4 66.7%	0	0	6

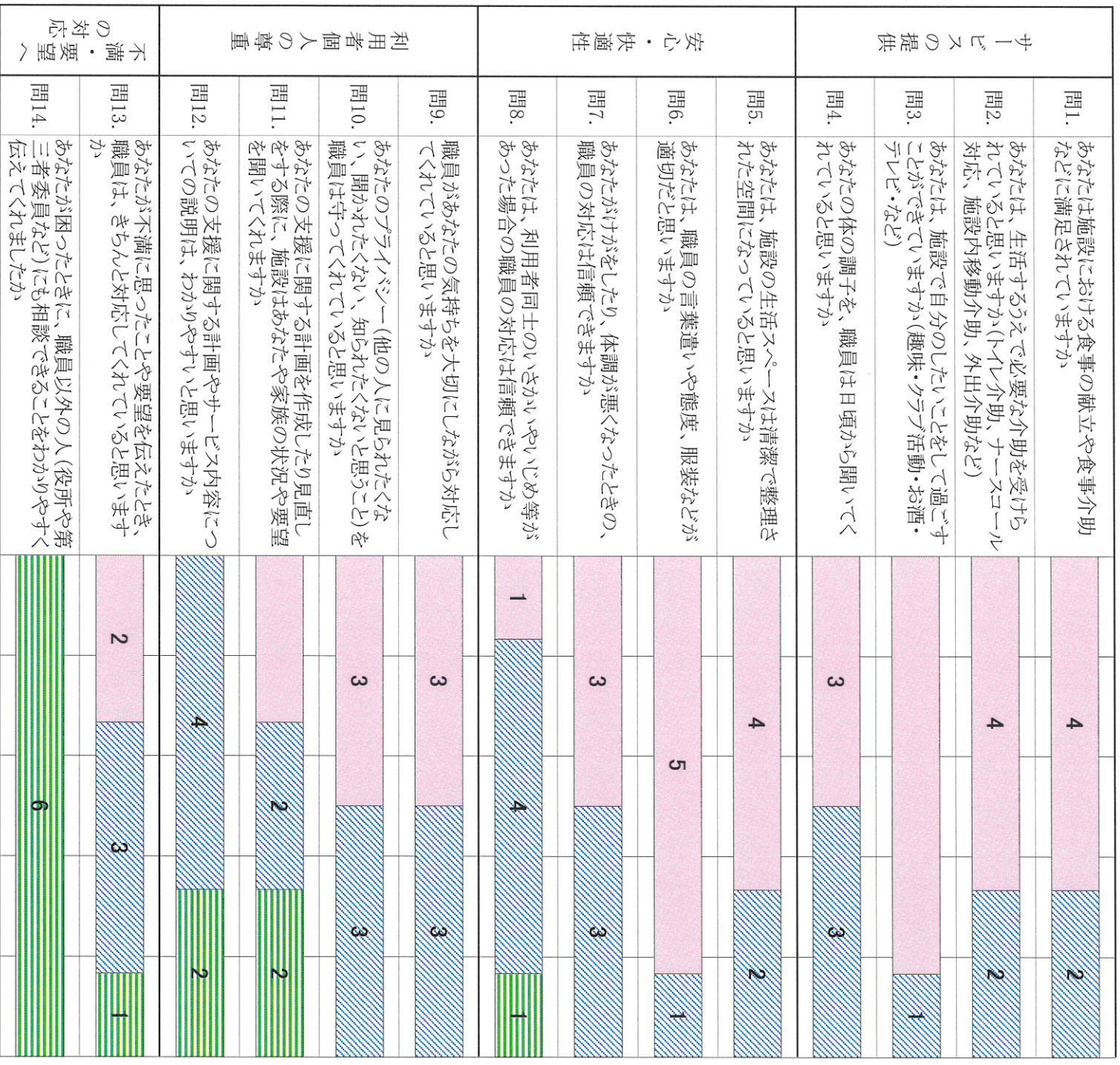
○利用者調査グラフ

利用者数：62

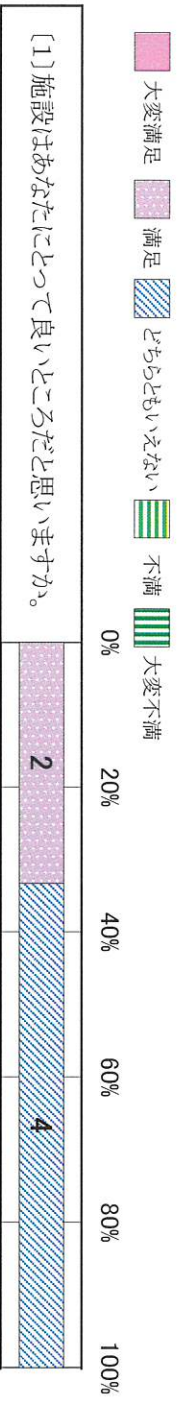
調査数：6

回答率：9.7%

はい
 どちらともいえない
 いいえ
 不満
 大変不満



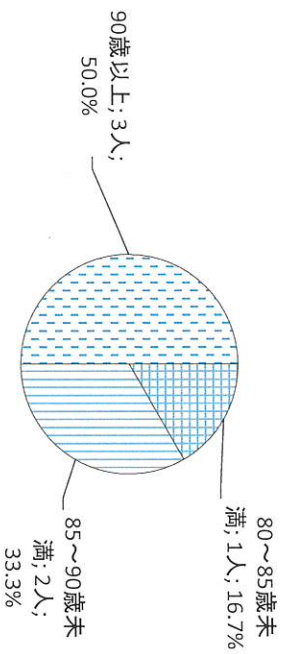
○総合的な感想についてお聞きします



○利用者ご自身についておたずねします

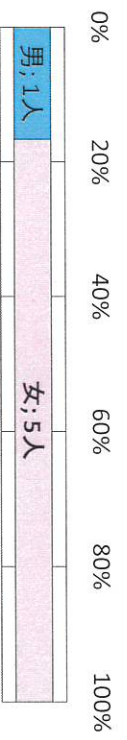
F1.

ご利用者本人の年齢	人数
65歳未満	0人
65～70歳未満	0人
70～75歳未満	0人
75～80歳未満	0人
80～85歳未満	1人
85～90歳未満	2人
90歳以上	3人
計	6人



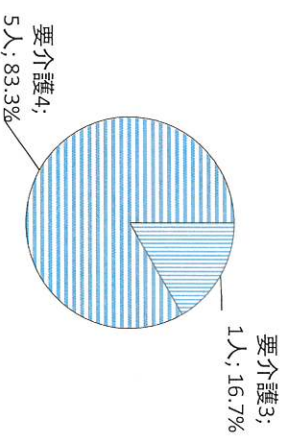
F2.

ご利用者本人の性別	人数
男	1人
女	5人
計	6人



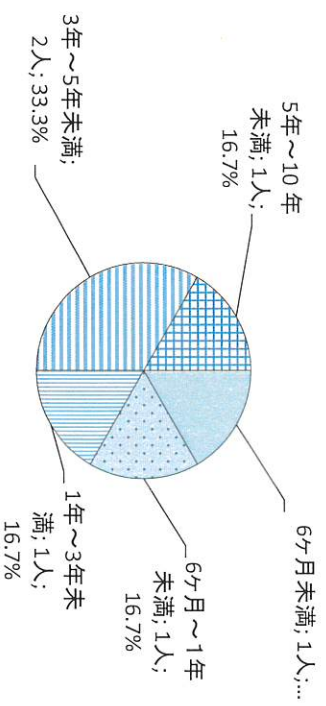
F3.

要介護度	人数
要介護1	0人
要介護2	0人
要介護3	1人
要介護4	5人
要介護5	0人
計	6人



F4.

この施設での生活年数	人数
6ヶ月未満	1人
6ヶ月～1年未満	1人
1年～3年未満	1人
3年～5年未満	2人
5年～10年未満	1人
10年以上	0人
計	6人



○利用者調査

《サービスの提供》

問1. あなたは施設における食事の献立や食事介助などに満足されていますか
ぜいたくを言ったらきりがないが、上げ膳据え膳で、残すこともなくちゃんと食べている。
好きな卵料理は出るが、こういうところだから、いいも悪いもない。
たまにはフルーツがあるといい。リンゴひとかけでも口直しになる。
いつも同じ献立ではなく、メニューは豊富でよい。
満足というか、結構大丈夫です。
要望はありません。

問2. あなたは、生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか(トイレ介助、入浴介助、外出介助など)
自分でできることはなるべく自分でするようにしているが、困った時はやってくれる。
ちゃんと伝えれば、やってくれる。
こういうところだから仕方がない。
こんなものでしょう。欲張りません。文句は言いません。今のままで結構です。
介助は足りていると思う。自分でほとんどのができるのであまりお世話になっていない。

問3. あなたは、施設で自分のしたいことをして過ごすことができますか(趣味・クラブ活動・お酒・テレビなど)
今はコロナでおしゃべりができないが、昼間はテレビを見たり、他の利用者と廊下で出会ったりすると少し話をしたり、のんびりと過ごしている。
その時の都合で自分が合うと思えば参加します。これ以上欲張りません。
特にしたいこともなく、毎日を過ごしている。
やりたいことはやれている。
私は大丈夫です。
やっています。

問4. 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
暑いときには脱ぎ着をさせてくれるなど気遣ってくれている。
不満は特にない。これ以上は望んでいない。
元氣だから特に聞かれることはない。
気にかけてくれていると思います。
分かりません。
あまりない。

《安心・快適性》

問5. 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
気にならないので行き届いていると思う。
家族が来ると部屋の整理をする。
いつもきれいで気持ちが良い。
清潔にしてもらっている。
気にしたことがない。

問6. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか

気にすることがなく、皆、親切で、よい方ばかり。

嫌な感じはしないし、みんなちゃんとしている。

一人、言葉が強くて怖いと思ったことがあった。

特に嫌だと思ったことはない。

言葉で制することは無い。

気になることはない。

問7. あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか

痛いところがあれば見てくれるし、必要があれば薬もつけてくれるので、よい。

特に悪くなったことはないが、その時はやってくれると思う。

信頼まではできないが、それに従っていいと思う。

そうであれば嬉しいですが、分かりません。

まだ、経験がないのでわからない。

対応していると思う。信頼できる。

問8. あなたは、利用者同士のいさかひやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか

自分で気を付けているので、あてにはしていない。

いさかひなどは見たこともないので、わからない。

個人の自由ですから職員は干渉しません。

信頼できるなら有難いが、分かりません。

経験がないのでわからない。

経験はしないができると思う。

《利用者個人の尊重》

問9. あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか

全体のこととはよくやっているとは思いますが、一人ひとりのことは難しいのではと思う。

深くまでは分からない。自分でしていることは認めてくれると思う。

どの人が職員なのか、難しいから分からない。

とても親切なのでよいと思う。

こういうものだと思う。

普通です。

問10. あなたのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか

自分で考え、自分で守るものだと思う。

思ったこともないのでわからない。

ここにいるんだから仕方がない。

わからない。

普通です。

問11. あなたの支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、施設はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか

私は言ったことがないが家族は言ってくれていると思う。優しいので聞いてくれると思う。

要望などを聞いてくれて適っています。

計画があることを知りません。

ある程度は聞いてくれる。

よくわからない。

問12. あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか
何とも言えません。

わかりません。
わかりません。
わかりません。

《不満・要望への対応》

問13. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか
人のすることですからまあまあでしょう。職員は立場上はつきりと言えないのではないかと。

言ったことがないからわからないが、話はよく聞いてくれる。

自分から言うタイプではないので無理ではないか。

言ったことがないからわからない。

要望などを伝えることは難しい。

不満など言うつもりはない。

問14. あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか

お話をして頂いた方がいい。第三者委員と雑談ができるというと思う。

家族は知っているかもしれないが、私は聞いたことがない。

知らない。

[2]日頃感じになっている施設に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

現実的に自分ができることがないので今のままでもいいのではないかと思う。ひとつふたつこうなればいいかなと思う
ことを挙げて理解して頂けたらいいと思う。なるべく身近な方と理解し合えれば流れが丸く円満なると思う。ニーズ
はありますから。

部屋の中にトイレがあり、近くて便利。職員の対応はよいが、周りがわがままだと思う。まあまあ我慢ができるし、こ
こにいられるからよい。

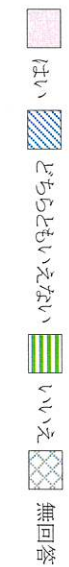
皆、いい人たちばかりで嫌なこともなく、家に帰りたいと思ったこともない。いつもお世話になっている。
今のところ要望はない。今のままでよい。

施設とはこういうものだと思う。

[3]今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

ありません。

★特別養護老人ホーム シオンとしま 利用者調査2022年度、2021年度、2020年度で比較



サービスの提供	質問	質問内容	調査年度			
			2022年度	2021年度	2020年度	2020年度
サービス の提供	問1	あなたは施設における食事の献立や食事介助などに満足されていますか	66.7%	66.7%	62.5%	33.3%
			33.3%	25.0%	12.5%	
	問2	あなたは、生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか(トイレ介助、入浴介助、食事介助、施設内移動介助、外出介助など)	66.7%	66.7%	66.7%	33.3%
			87.5%	87.5%	12.5%	
	問3	あなたは、施設で自分のしたいことをして過ごすことができますか(趣味・クラブ活動・お酒・テレビなど)	83.3%	83.3%	66.7%	16.7%
			50.0%	87.5%	12.5%	
	問4	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	100.0%	100.0%	75.0%	12.5%
			12.5%	12.5%	33.3%	
	問5	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	66.7%	66.7%	100.0%	33.3%
			87.5%	87.5%	12.5%	
問6	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	83.3%	83.3%	66.7%	16.7%	
		50.0%	87.5%	12.5%		
問7	あなたがけがをしたり、体調が悪くなったとき、職員の対応は信頼できますか	50.0%	50.0%	66.7%	33.3%	
		87.5%	87.5%	12.5%		
問8	あなたは、利用者同士のいきかいいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	66.7%	66.7%	75.0%	33.3%	
		16.7%	66.7%	12.5%		
問9	あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	50.0%	50.0%	62.5%	25.0%	
		100.0%	100.0%	12.5%		
問10	あなたのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか	66.7%	66.7%	75.0%	33.3%	
		50.0%	50.0%	12.5%	12.5%	
問11	あなたの支援に関する計画を作成したり見直しをする際、施設はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	33.3%	33.3%	66.7%	66.7%	
		62.5%	62.5%	12.5%	12.5%	
問12	あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	66.7%	66.7%	66.7%	33.3%	
		25.0%	25.0%	50.0%	12.5%	
問13	あなたが不満に思ったことや要望を伝えるとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	50.0%	50.0%	66.7%	16.7%	
		75.0%	75.0%	12.5%	12.5%	
問14	あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	100.0%	100.0%	100.0%	50.0%	
		12.5%	12.5%	50.0%	12.5%	
不満・要望への対応						