

2021 年度  
東京都福祉サービス第三者評価

**結果報告書**  
(利用者)

社会福祉法人楽晴会  
世田谷希望丘ホーム

第三者評価機関 機構 04-123  
特定非営利法人せたがや福祉サポートセンター

調査対象

調査時は、定員110名に対して92名の利用者であった。事業所と相談し、聞き取り可能な利用者6名への聞き取り調査を予定したが、当日1名が都合が悪くなり女性5名に実施した。年齢は75歳から90歳以上までで、要介護4と5であった。

調査方法

コロナ対策のため、1Fの会議室と相談室でそれぞれ、マスク及びパーテーション使用で聞き取り調査を実施した。あらかじめ利用者情報を事業所から提出してもらい、利用者特性を確認した上で、丁寧な対応に努めた。

利用者総数

92

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
	6	6
	5	5
0.0	5.4	5.4

### 利用者調査全体のコメント

「大変満足」と「満足」が各1人(各20%)、「どちらともいえない」が3人(60%)であった。自由記述では、「困っていることはない」「自分の事はできるだけ自分でやっている」「見てもらっているので満足している。申し訳ないと思っている。耳が聞きづらい」「リハビリができれば、ここは素敵なところ。歩行器をつかって歩けるようになりたい」「いちいち色々考えないで、寝ている」と、述べている。また、今回の調査に関しても、「初めてだけれど、大丈夫だった」「初めてだけれど、いろいろ聞いてもらえて、ありがとう」「初めてで、こんなに聞いてくれるとは思わなかった。はずかしい」「ドキドキでした」と、述べている。

### 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	3	1	1	0
「はい」が60%、「どちらともいえない」と「いいえ」が各20%だった。設問項目には、「はい」「あまりおいしくない。どろどろが強い時がある」「家では食べたことのない物ばかりで、びっくりした。お米も違う」「食事はすごくきれい。残したものを、好き嫌いに気づいてもらえている気がする。工夫されているし対応が早い」「メニューが同じ。ごはんはおいしい」と、述べている。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	5	0	0	0
「はい」が100%だった。設問項目には、「自分でできる。お風呂は週に2回ゆっくり入れる。ボタンは使わない」「自分でできる。お風呂は好き。気持ちよい。ナースコールボタンは、からまっていて、夜、見えにくい」「手伝ってもらっている。お風呂は安心して」「介助なしだけれど思います」「自分でやっています」と、述べている。				
3. 施設の生活はくつろげるか	3	2	0	0
「はい」が60%、「どちらともいえない」が40%だった。設問項目には、「TVを見ることが多い」「本を読んでいる」「勉強の本を読んでいる」「TVは自由。リハビリのような体を動かしたい。以前はマッサージがあった」「TV。お話しできる人がいない」と、述べている。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	4	1	0	0
「はい」が80%、「どちらともいえない」が20%だった。設問項目には、「職員とも仲が良い」「あまりきいてくれない」「聞いてくれる。朝、挨拶をしてくれる人としてくれない人がいる」「聞いてくれる」「良い人優しい人ばかり。対応が良い」と、述べている。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	5	0	0	0
「はい」が100%だった。設問項目には、「きれい。掃除にきてくれる」「きれい」「いつも仲良くしてもらっている」「きれいです」「きれい」と、述べている。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	5	0	0	0
「はい」が100%だった。設問項目には、「気になる事はない。優しく丁寧」「親切で丁寧。でも、気になる人はいる」「気にはならない。いつも良くしてもらっている」「優しい方ばかり。こわい方はいない」「丁寧」と、述べている。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	5	0	0	0
「はい」が100%だった。設問項目には、「まだ、病気も怪我もない」「大きな病気はしたことがないけれど、信頼できる」「今までないけれど、信頼できると思う」「信頼できる」「ないけれども、信頼できる」と、述べている。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3	1	0	1
「はい」が60%、「どちらともいえない」と「非該当」が各20%だった。設問項目には、「いさかいは見たことがない。利用者同士仲が良い。食事と一緒に」「あまり話せる人がいないので」「利用者同士は仲が良いけれど、信頼できる」「今までないけれど、信頼できると思う」「ないけれども、信頼できる」と、述べている。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	4	1	0	0
「はい」が80%、「どちらともいえない」が20%だった。設問項目には、「思います」「そう思う。けれど人による」「そう思う」「はい」「あまり話さない」と、述べている。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	4	1	0	0
「はい」が80%、「どちらともいえない」が20%だった。設問項目には、「1人室」「1人室」「1人室」「はい」「こちらも言わないのでわからない」と、述べている。				
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	2	3	0	0
「はい」が40%、「どちらともいえない」が60%だった。設問項目には、「週に2回、歩く練習をしている」「お風呂が週に2回というのは聞いた」「息子が聞いていると思うけれど」「はい」「話さないで寝ている」と、述べている。				
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	3	0	0
「はい」が40%、「どちらともいえない」が60%だった。設問項目には、「はい」と、述べている。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	3	2	0	0
<p>「はい」が60%、「どちらともいえない」が40%だった。設問項目には、「困ったことはないが、何かあれば、職員に伝える」「いきなり夜、他の人が来ようとして、びっくりしたことがある。けれどあまり言わない」「今、困っていることはないが、何かあれば言える」「はい」「分からない」と、述べている。</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	0	2	3	0
<p>「どちらともいえない」が40%、「いいえ」が60%だった。設問項目には、「知らなかった」「知らなかった」「知らなかった」「息子が知っていると思う」「分からない」と、述べている。</p>				

2021 年度  
東京都福祉サービス第三者評価

**結果報告書**  
(利用者家族)

社会福祉法人楽晴会  
世田谷希望丘ホーム

第三者評価機関 機構 04-123  
特定非営利法人せたがや福祉サポートセンター

調査対象

調査時における92名の利用者家族へ事業所からの調査依頼の手紙と共に、機関で用意した調査票一式を郵送し、直接機関へ返送してもらった。61名(66%)から回答を得た

調査方法

返送された回答は、機関で集約・グラフ化して、事業所へ報告した。

利用者総数

92

共通評価項目による調査対象者数

92

聞き取り

計

共通評価項目による調査の有効回答者数

61

61

利用者総数に対する回答者割合(%)

66.3

0.0

66.3

## 利用者調査全体のコメント

「大変満足」が24人(39%)と「満足」が32人(53%)、併せて満足度は92%だった。その他、「どちらともいえない」が5人(8%)だった。自由記述では、「コロナ禍の中、面会方法に工夫頂き感謝します。引き続きよろしくお願いします」「いつ行っても笑顔で対応してくれる」「規則・規約がホームで一方的に決めていて、利用者家族に相談がない」「施設に支えていただき、家族は仕事や学業に集中できる環境で、安心して生活する事ができ、利用者も希望ヶ丘ホームが大好きだと言っている。感謝の思いです」「コロナ禍にあって居室での面会ができず、体調を肌で感じる事ができないもどかしさが続いているが、入居者のコロナウイルス感染防止や蔓延防止に施設が懸命に対応し、またオンライン導入による家族とのコンタクト機会などの努力に敬服し感謝している」等、記されていた。今回の調査に関しても、「コロナのため、2年弱施設の中には入れない状態。正直、アンケートを聞かれてもどんな状況なのか分からず答えに困る。日々、面倒を見てくれる施設の方々には感謝しかありません」「コロナ禍で面会や施設立ち入りが制限されており、利用者の様子を把握することが困難」と、記されていた。

## 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	45	12	1	3
「はい」が74%、「どちらともいえない」が20%、「いいえ」と「無回答」が各2%、「非該当」が3%だった。設問項目には、「コロナ禍で訪問できないので不明。それ以前は、まあそれなり」「入所前までの80年の人生を、しっかりした味付けで過ごした本人にとっては、健康への配慮とはいえ、施設の薄味にはなかなか馴染めないようです」「退院後の食事のソフト食などの対応に感謝しています」「コロナのせいで家族は中に入れなくなり、2年あまりで、現在どのような状態が全くわかりません」と、記されていた。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	48	10	1	2
「はい」が79%、「どちらともいえない」が16%、「いいえ」と「非該当」と「無回答」が各2%だった。設問項目には、「コロナ禍で現状不明。全介助なので、それなりか？認知症も進んでおり、どう対応しているか？」「これまでトイレに自分で行きたくなって車イスから落ちたりした時に誰もいなかったことが不安でした」「コロナのせいで家族は中に入れなくなり、2年あまりで、現在どのような状態が全くわかりません」「コロナになってからホームに入れなので状況が全くわからない」と、記されていた。				
3. 施設の生活はくつろげるか	23	30	2	6
「はい」が38%、「どちらともいえない」が49%、「いいえ」と「無回答」が各3%、「非該当」が7%だった。設問項目には、「もう少し人とお喋りしたいと思う」「全介助、認知症で自分の意志で行動できない」「コロナで生活を見ていないため分からない」「認知症のため困難だが、イベント以外の時間を増やしてほしい。オルゴール療法など導入できないか？」「あまり活発ではないので、皆さまと一緒させて頂けると助かります」「目が悪くテレビも見たくないため、したいことが出来ているか分からない」「ぬり絵をしている」と、記されていた。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	50	6	1	4
「はい」が82%、「どちらともいえない」が10%、「いいえ」が2%、「無回答」と「非該当」が各3%だった。設問項目には、「認知症でコミュニケーションがとれないのではないかと」「美容院になるべく定期的に行かせてほしい」「投薬などのルーティンワークはなされていると思うが、爪切りや耳かきをおろそかにしないでほしい」「担当相談員に要望をしっかり受け止めて貰った筈が、看護師が実行してくれず、施設内の連携システムに不信感を持った」「何か異変が起きた時は電話で知らせてもらえませんが、コロナ禍は難しい」と、記されていた。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	49	9	0	3
「はい」が80%、「どちらともいえない」が15%、「非該当」が2%、「無回答」が3%だった。設問項目には、「コロナ前の状況でしか判断できません。(面会でできていないので)」「コロナ前は日祝でも都度、清掃の必要性は感じていた。改善を図っていただいていると思うが、現状不明。面会時に車イスや着衣の汚れは目立った」「部屋の様子は全く見えないので分かりません」「中に入っていないので分かりません」「以前の様子はきれいだった。エントランスは時々荷物が山積みになっている」と、記されていた。				



6. 職員の接遇・態度は適切か	57	2	0	2
「はい」が93%、「どちらともいえない」と「無回答」が各3%だった。設問項目には、「特に問題は感じられない」「直接の担当の職員の方は、こちらからの要望にまず「NO」から言われるので、何度か不快に感じた事があります。他のスタッフの対応は良いです」「丁寧です」と、記されていた。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	51	8	1	1
「はい」が84%、「どちらともいえない」が13%、「いいえ」と「無回答」が各2%だった。設問項目には、「信頼できるが、病院への搬送、付き添いを全部家族に丸投げするのは問題。家族の都合がつかない場合、家族のいない人はどうするのでしょうか？病院は施設の対応に対して疑問を呈していた」「担当相談員からの情報が不正確なことが多い。また日常的な状況把握がおろそかで誠意を感じない」「夜間の対応で誰もいなかったのか、大腿骨骨折の時の状況が不明だったのは不信感を持った」「親切です」と、記されていた。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	39	9	0	13
「はい」が64%、「どちらともいえない」が14%、「非該当」が18%、「無回答」が3%だった。設問項目には、「分からない」「不明」「同じ時期に入所されたお仲間さんがいることで、特に心配はしていない」「見た事ないので分かりません」「いさかい等を見たり聞いたりした事はないです」「そのようなケースを見たことがないのでわからない」と、記されていた。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	49	9	0	3
「はい」が80%、「どちらともいえない」が15%、「非該当」が2%、「無回答」が3%だった。設問項目には、「現場スタッフは努力してくれていると思う」「スタッフさんによると思います」「たぶん」と、記されていた。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	47	10	0	4
「はい」が77%、「どちらともいえない」が16%、「非該当」と「無回答」が各3%だった。設問項目には、「不明」「やはり見ていないので(中に入っていないので)」「封書が剥がれていることがあった」と、記されていた。				
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	56	2	0	3
「はい」が92%、「どちらともいえない」と「無回答」が各3%、「非該当」が2%だった。設問項目には、「基本的なことは計画され、訪問医療やリハビリ等希望については対応していただいているが、事務的な印象。清掃や日光浴の希望など継続的な対応をお願いしたい」「半年に1回郵送でやり取り、コロナになってからは面談なし」と、記されていた。				
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	53	5	0	3
「はい」が87%、「どちらともいえない」が8%、「非該当」が2%、「無回答」が3%だった。設問項目には、「概念的な表現が多く、サービスの内容が具体的に理解しにくいケースがある」と、記されていた。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	45	11	0	5
<p>「はい」が74%、「どちらともいえない」が18%、「非該当」が5%、「無回答」が3%だった。設問項目には、「対応してくれると思います」「基本的には対応に問題はないが、対応職員によって信頼度に差がある。問7のような状況であることが不満」「問4の件では、その後、こちらの不信感をきちんと伝えたところ、今は改善してくれています」「コロナで様子がわからない」と、記されていた。</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	29	17	3	12
<p>「はい」が48%、「どちらともいえない」が28%、「いいえ」が5%、「非該当」が13%、「無回答」が7%だった。設問項目には、「役所や第三者委員等がきちんと機能しているかどうかの方が問題」「そのような事があるのですか？知りませんでした」「伝えてくれていると思います」「今まで困った事がなかったことありますが、役所や第三者委員会についての説明は、聞いた記憶がないです」「コロナで様子がわからない」と、記されていた。</p>				