

|      |  |
|------|--|
| 施設番号 |  |
| 施設名  |  |

「利用者に対する調査」結果報告書(令和7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

社会福祉法人さくらぎ会  
施設長 藤田 和弘 殿

郵便番号 180-0006  
所在地 武蔵野市中町1-34-3-409

評価機関名 株式会社クリップ

認証評価機関番号 機構 02 - 043  
電話番号 0422-59-0351  
代表者氏名 代表取締役 松田 美幸



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                                                                                | 岩澤 元太郎           | 福祉   | H2401048 |
|                                      | ②                                                                                |                  |      |          |
|                                      | 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                            | こもれびの郷                                                                           |                  |      |          |
| 事業所連絡先                               | 郵便番号                                                                             | 197-0825         |      |          |
|                                      | 所在地                                                                              | 東京都あきる野市雨間385番2号 |      |          |
|                                      | 電話番号                                                                             | 042-550-3030     |      |          |
| 事業所代表者氏名                             | 施設長 藤田 和弘                                                                        |                  |      |          |
| 契約日                                  | 2025 年                                                                           | 8 月              | 1 日  |          |
| 利用者調査票配布日(実施日)                       | 2025 年                                                                           | 9 月              | 30 日 |          |
| 利用者調査結果報告日                           | 2025 年                                                                           | 12 月             | 25 日 |          |
|                                      |                                                                                  |                  |      |          |
|                                      |                                                                                  |                  |      |          |
|                                      |                                                                                  |                  |      |          |
| 調査結果合議日                              | 2025 年                                                                           | 12 月             | 25 日 |          |
| コメント<br>(利用者調査の工夫点、補助者・専門家等の活用などを記入) | 利用者へ聞き取り方式による利用者調査を実施しました。オプションとしてご家族へのアンケートも実施しました。報告では、利用者調査・家族調査の分析結果を説明しました。 |                  |      |          |

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。

2026 年 / 月 22 日

事業者代表者氏名 特別養護老人ホーム こもれびの郷  
施設長 藤田 和弘





調査対象

全利用者76名に対し意思疎通の可能な12名から回答を得ました。回答した利用者の内訳は、男性3名・女性9名、平均年齢86歳、平均要介護度2.6、平均利用年数5.3ヶ月でした。

調査方法

利用者本人に対し、調査員が一對一で聞き取り調査を実施しました。

利用者総数

76

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     | 12   | 12   |
| 0     | 12   | 12   |
| 0.0   | 15.8 | 15.8 |

利用者調査全体のコメント

全利用者76名に対し意思疎通の可能な12名から回答を得ました。回答した利用者の内訳は、男性3名・女性9名、平均年齢86歳、平均要介護度2.6、平均利用年数5.3ヶ月でした。

また、利用者調査総合的な満足度は“大変満足”5名(41%)、“満足”5名(42%)、“どちらともいえない”2名(17%)でした。

職員へのメッセージ(オプション設定)では「いつも一生懸命にやってくれてありがとう。」「痛み止めの薬を毎日塗ってくれてありがとう。こんないいところはない。」が意見として上がり、意見や要望では「歌がたまにあるといい。」「忙しいから職員に言うのも悪いかと感じている。」が上がりました。

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                                                                                                                                   | 実数 |               |     |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------|-----|------------|
| コメント                                                                                                                                     | はい | どちらとも<br>いえない | いいえ | 無回答<br>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                                                                                                                | 8  | 2             | 2   | 0          |
| 8名(66%)が“はい”、4名(36%)が“どちらともいえない、いいえ”と回答しています。12件の意見を頂きました。参考となる意見として「私にピッタリ、味もいい味で。出る料理もバランスよく出る。」や「まあまあ、味がいい日もあれば、いまいちな日も。」との意見があがりました。 |    |               |     |            |
| 2. 日常生活で必要な介助を受けているか                                                                                                                     | 12 | 0             | 0   | 0          |
| 回答者全員12名(100%)が“はい”と回答しています。7件の意見を頂きました。参考となる意見として「優しくて、よく気が付いて、安心。」や「満点！お風呂も椅子に座って入る、ゆっくり入れるけど、衛生面の事を考えると・・・なので一番に入る。」との意見があがりました。      |    |               |     |            |
| 3. 施設の生活はくつろげるか                                                                                                                          | 11 | 0             | 0   | 1          |
| 11名(92%)が“はい”、1名(8%)が“非該当”と回答しています。12件の意見を頂きました。参考となる意見として「クラブ活動に参加。お花、習字、月1回。ポケ予防。」や「部屋にいて、音楽を聴いたり、テレビを見ている。」との意見があがりました。               |    |               |     |            |
| 4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか                                                                                                                 | 10 | 2             | 0   | 0          |
| 10名(83%)が“はい”、2名(17%)が“どちらともいえない”と回答しています。7件の意見を頂きました。参考となる意見として「親切にしてくれている。一番のこと。」や「時々、声もかけてくれる。面倒を見てくれる。」との意見があがりました。                  |    |               |     |            |
| 5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか                                                                                                                  | 12 | 0             | 0   | 0          |
| 回答者全員12名(100%)が“はい”と回答しています。5件の意見を頂きました。参考となる意見として「結婚式場みたいに綺麗になった。広くなった。」や「職員の方がこまめに掃除してくれている。」との意見があがりました。                              |    |               |     |            |

|                                                                                                                          |    |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|---|
| 6. 職員の接遇・態度は適切か                                                                                                          | 12 | 0 | 0 | 0 |
| 回答者全員12名(100%)が“はい”と回答しています。6件の意見を頂きました。参考となる意見として「ダメ!とかこら!とか絶対ない。この人は誰一人として、嫌な人がいない。」や「職員さんも個性があるから。」との意見があがりました。       |    |   |   |   |
| 7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか                                                                                                | 12 | 0 | 0 | 0 |
| 回答者全員12名(100%)が“はい”と回答しています。4件の意見を頂きました。参考となる意見として「痰がでるから、すぐのど飴を買ってくれた。」との意見があがりました。                                     |    |   |   |   |
| 8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか                                                                                               | 7  | 0 | 0 | 5 |
| 7名(58%)が“はい”、5名(42%)が“非該当”と回答しています。6件の意見を頂きました。参考となる意見として「4人部屋だけど、大丈夫。」や「トラブルを一度も見たことない。喧嘩する元気ないから。」との意見があがりました。         |    |   |   |   |
| 9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか                                                                                                 | 12 | 0 | 0 | 0 |
| 回答者全員12名(100%)が“はい”と回答しています。4件の意見を頂きました。参考となる意見として「みんないい人しかいない。この指導者がいいんですよ。」や「花のことをよく聞いてくれる。自宅の花をもってきてくれる。」との意見があがりました。 |    |   |   |   |
| 10. 利用者のプライバシーは守られているか                                                                                                   | 10 | 0 | 0 | 2 |
| 10名(83%)が“はい”、2名(17%)が“非該当”と回答しています。3件の意見を頂きました。参考となる意見として「気持ちよく対応してもらっていて恥ずかしいと思ったことはない。」との意見があがりました。                   |    |   |   |   |
| 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                                                                                       | 6  | 0 | 2 | 4 |
| 6名(50%)が“はい”、2名(17%)が“いいえ”と回答しています。7件の意見を頂きました。参考となる意見として「日頃から、よく話を聞いてもらっている。」や「いろいろ聞いてくれる。『何がいいですか?』って。」との意見があがりました。    |    |   |   |   |
| 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                                                                                           | 6  | 1 | 1 | 4 |
| 6名(50%)が“はい”、2名(16%)が“どちらともいえない、いいえ”と回答しています。6件の意見を頂きました。参考となる意見として「生活の循環としてよい。」や「いろいろ研究して下さっている。」との意見があがりました。           |    |   |   |   |

|                                                                                                                                    |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 13. 利用者の不満や要望は対応されているか                                                                                                             | 7 | 2 | 0 | 3 |
| 7名(58%)が“はい”、2名(17%)が“どちらともいえない”と回答しています。6件の意見を頂きました。参考となる意見として「何か欲しい物は無いかってたくさん聞いてくれる。」や「情報がほしい。市報とかおいてほしい。みんな言っている。」との意見があがりました。 |   |   |   |   |
| 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                                                                                           | 8 | 0 | 1 | 3 |
| 8名(67%)が“はい”、1名(8%)が“いいえ”と回答しています。4件の意見を頂きました。参考となる意見として「何か書いてあったかな。特別困った事はないかな。」との意見があがりました。                                      |   |   |   |   |