

別記第5号様式

私たちの施設は、都からの補助や介護報酬、利用者からの利用料等によって運営されています。

<特別養護老人ホーム>

施設名	特別養護老人ホーム 土支田創生苑	施設番号	K-235
-----	------------------	------	-------

令和元年度における施設データ

総事業費（事業活動支出）	94,398,916円
人件費	246,045,953円
定員数	80人
利用者数（令和2年3月31日時点）	76人
常勤職員数（令和2年3月31日時点）	30人
非常勤職員数（令和2年3月31日時点）	31人

施設の収入（特別養護老人ホーム経営支援補助金の状況等）【令和元年度実績】

介護報酬	281,069,812円
その他利用料	65,974,356円

東京都特別養護老人ホーム経営支援補助金交付額（都独自の運営費補助）		6,818,000円	
評価 加算	①施設整備等に係る経費の補助（施設振興費）	2,592,000円	
	②医療対応強化支援加算	200,000円	
	③努力・実績加算	3,826,000円	
	④第三者評価の受審・サービス向上に向けた計画策定	第三者評価又は 利用者調査	200,000円
	⑤その他加算（小規模施設加算等）		円

※この様式は、「令和元年度東京都特別養護老人ホーム経営支援補助金交付要綱」の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※事業報告書、財産目録、貸借対照表及び収支計算書は、閲覧を希望する方に公開しています。

2020年4月1日

2019年度 東京都福祉サービス第三者評価

利用者調査 集計結果報告書

サービス種別	介護老人福祉施設	事業所名	土支田創生苑
--------	----------	------	--------

【調査概要】

区分	調査手法	調査期間または実施日	調査対象	対象者数または配布数	有効回答数または回収数	有効回答率または回収率
・利用者調査	調査票によるアンケート	3/6～3/30	・利用者ご本人	80	4	5.0%

事業所名	土支田創生苑	■利用者調査（アンケート）集計結果 （介護老人福祉施設）
------	--------	---------------------------------

サービス提供	評 点				計
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答・ 非該当	
問1 食事の献立や食事介助などに満足されていますか	3 75.0%	1 25.0%	0 0%	0 0%	4 100%
問2 生活に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）	3 75.0%	1 25.0%	0 0%	0 0%	4 100%
問3 施設では、あなた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）	4 100.0%	0 0%	0 0%	0 0%	4 100%
問4 職員は、日頃から、あなたのからだの調子を聞いてくれていると思いますか	3 75.0%	1 25.0%	0 0%	0 0%	4 100%

安心・快適性	評 点				計
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答・ 非該当	
問5 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	2 50.0%	2 50.0%	0 0%	0 0%	4 100%
問6 職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	2 50.0%	2 50.0%	0 0%	0 0%	4 100%
問7 ケガをしたり、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 75.0%	1 25.0%	0 0%	0 0%	4 100%
問8 利用者同士のいさかい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	3 75.0%	1 25.0%	0 0%	0 0%	4 100%

利用者個人の尊重	評 点				計
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答・ 非該当	
問9 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	2 50.0%	2 50.0%	0 0%	0 0%	4 100%
問10 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	3 75.0%	1 25.0%	0 0%	0 0%	4 100%
問11 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	4 100.0%	0 0%	0 0%	0 0%	4 100%
問12 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	2 50.0%	2 50.0%	0 0%	0 0%	4 100%

不満・要望への対応	評 点				計
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答・ 非該当	
問13 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 50.0%	2 50.0%	0 0%	0 0%	4 100%
問14 困ったとき、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	1 25.0%	1 25.0%	2 50.0%	0 0%	4 100%

事業所名	土支田創生苑	■利用者調査（アンケート）集計結果 （介護老人福祉施設）
------	--------	---------------------------------

《総合的な感想について》

	人数(人)	割合
〔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	2 50.0%
	満足	2 50.0%
	どちらともいえない	0 0.0%
	不満	0 0.0%
	大変不満	0 0.0%
	無回答	0 0.0%
	計	4 100.0%

〔利用者ご自身について〕

1. 利用者の年齢



	人数(人)	割合
1. 65歳未満	0 0.0%	
2. 65～70歳未満	0 0.0%	
3. 70～75歳未満	2 50.0%	
4. 75～80歳未満	1 25.0%	
5. 80～85歳未満	1 25.0%	
6. 85～90歳未満	0 0.0%	
7. 90歳以上	0 0.0%	
無記入	0 0.0%	
計	4 100.0%	

2. 利用者の性別



	人数(人)	割合
1. 男	0 0.0%	
2. 女	4 100.0%	
無記入	0 0.0%	
計	4 100.0%	

3. 要介護度



	人数(人)	割合
1. 要支援1	0 0.0%	
2. 要支援2	0 0.0%	
3. 要介護1	0 0.0%	
4. 要介護2	1 25.0%	
5. 要介護3	2 50.0%	
4. 要介護4	0 0.0%	
5. 要介護5	1 25.0%	
無記入	0 0.0%	
計	4 100.0%	

4. 当施設の生活年数

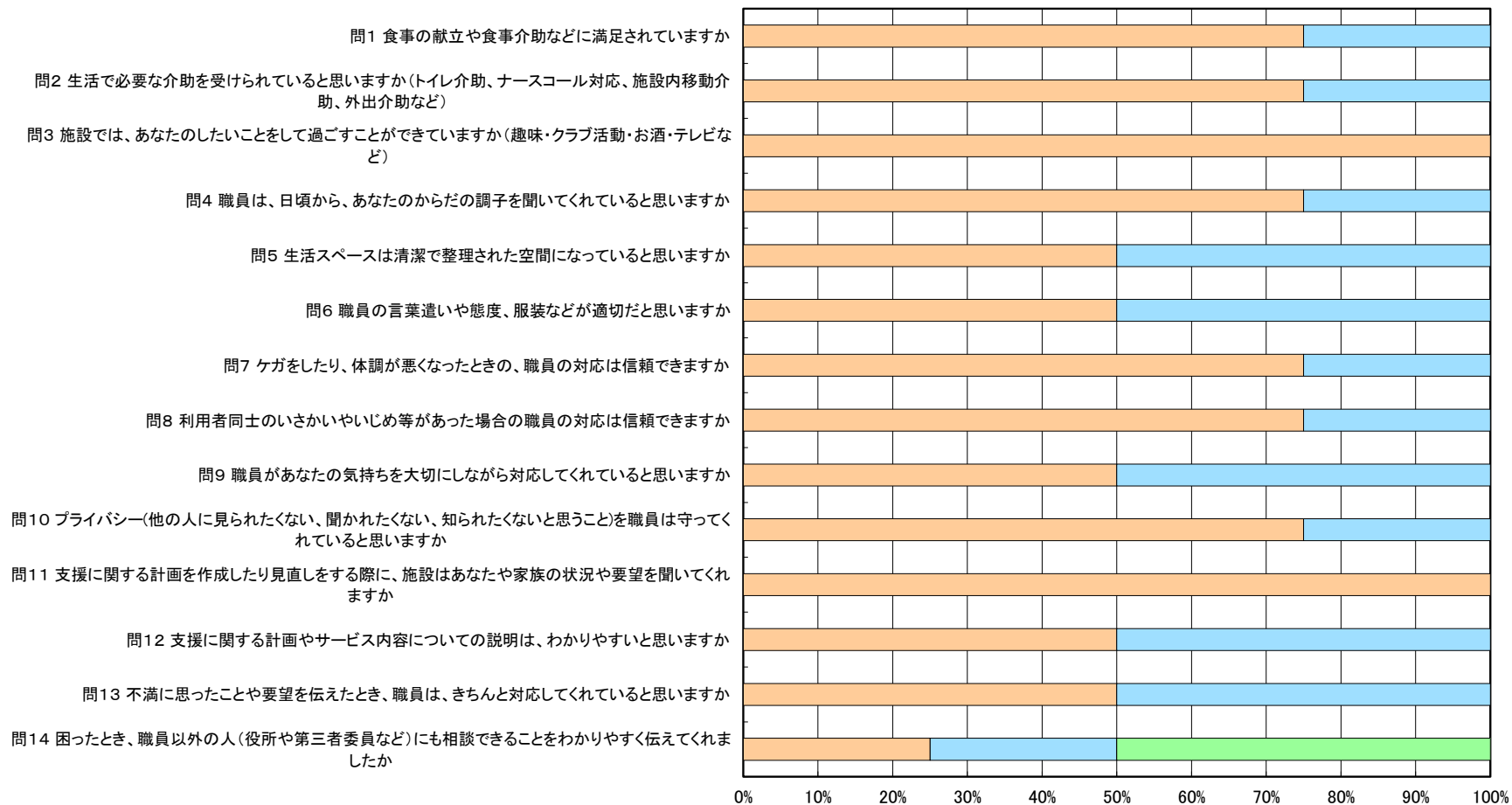


	人数(人)	割合
1. 6ヶ月未満	1 25.0%	
2. 6ヶ月～1年未満	0 0.0%	
3. 1年～3年未満	1 25.0%	
4. 3年～5年未満	0 0.0%	
5. 5年～10年未満	2 50.0%	
6. 10年～15年未満	0 0.0%	
7. 15年～20年未満	0 0.0%	
8. 20年以上	0 0.0%	
無記入	0 0.0%	
計	4 100.0%	

事業所名	土支田創生苑
------	--------

■利用者調査（アンケート）集計結果
（介護老人福祉施設）

□はい □どちらともいえない □いいえ □無回答・非該当



事業所名	土支田創生苑	■利用者調査（アンケート）集計結果 （介護老人福祉施設）
------	--------	---------------------------------

項目		グラフ																				
問1	食事の献立や食事介助などに満足されていますか	<p>■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■無回答・非該当</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>はい</th> <th>どちらともいえない</th> <th>いいえ</th> <th>無回答・非該当</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019年度</td> <td>75.0%</td> <td>25.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2018年度</td> <td>87.5%</td> <td>12.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>80.0%</td> <td>20.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	2018年度	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	2017年度	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%																		
2018年度	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%																		
2017年度	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%																		
問2	生活に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）	<p>■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■無回答・非該当</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>はい</th> <th>どちらともいえない</th> <th>いいえ</th> <th>無回答・非該当</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019年度</td> <td>75.0%</td> <td>25.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2018年度</td> <td>62.5%</td> <td>12.5%</td> <td>25.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>100.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	2018年度	62.5%	12.5%	25.0%	0.0%	2017年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%																		
2018年度	62.5%	12.5%	25.0%	0.0%																		
2017年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%																		
問3	施設では、あなた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）	<p>■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■無回答・非該当</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>はい</th> <th>どちらともいえない</th> <th>いいえ</th> <th>無回答・非該当</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019年度</td> <td>100.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2018年度</td> <td>87.5%</td> <td>12.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>100.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2018年度	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	2017年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%																		
2018年度	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%																		
2017年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%																		
問4	職員は、日頃から、あなたのからだの調子を聞いてくれていると思いますか	<p>■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■無回答・非該当</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>はい</th> <th>どちらともいえない</th> <th>いいえ</th> <th>無回答・非該当</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019年度</td> <td>75.0%</td> <td>25.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2018年度</td> <td>75.0%</td> <td>25.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>80.0%</td> <td>20.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	2018年度	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	2017年度	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%																		
2018年度	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%																		
2017年度	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%																		
問5	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	<p>■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■無回答・非該当</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>はい</th> <th>どちらともいえない</th> <th>いいえ</th> <th>無回答・非該当</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019年度</td> <td>50.0%</td> <td>50.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2018年度</td> <td>87.5%</td> <td>12.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>100.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	2018年度	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	2017年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%																		
2018年度	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%																		
2017年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%																		
問6	職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	<p>■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■無回答・非該当</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>はい</th> <th>どちらともいえない</th> <th>いいえ</th> <th>無回答・非該当</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019年度</td> <td>50.0%</td> <td>50.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2018年度</td> <td>62.5%</td> <td>37.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>100.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	2018年度	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	2017年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%																		
2018年度	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%																		
2017年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%																		

事業所名	土支田創生苑	■利用者調査（アンケート）集計結果 （介護老人福祉施設）
------	--------	---------------------------------

項目		グラフ																				
問7	ケガをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	<table border="1"> <caption>問7: 信頼できますか</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>はい</th> <th>どちらともいえない</th> <th>いいえ</th> <th>無回答・非該当</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019年度</td> <td>75.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>25.0%</td> </tr> <tr> <td>2018年度</td> <td>87.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>12.5%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>100.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	75.0%	0.0%	0.0%	25.0%	2018年度	87.5%	0.0%	0.0%	12.5%	2017年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	75.0%	0.0%	0.0%	25.0%																		
2018年度	87.5%	0.0%	0.0%	12.5%																		
2017年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%																		
問8	利用者同士のいさかい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	<table border="1"> <caption>問8: 信頼できますか</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>はい</th> <th>どちらともいえない</th> <th>いいえ</th> <th>無回答・非該当</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019年度</td> <td>75.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>25.0%</td> </tr> <tr> <td>2018年度</td> <td>50.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>50.0%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>40.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>60.0%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	75.0%	0.0%	0.0%	25.0%	2018年度	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	2017年度	40.0%	0.0%	0.0%	60.0%
年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	75.0%	0.0%	0.0%	25.0%																		
2018年度	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%																		
2017年度	40.0%	0.0%	0.0%	60.0%																		
問9	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	<table border="1"> <caption>問9: 大切に思っていますか</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>はい</th> <th>どちらともいえない</th> <th>いいえ</th> <th>無回答・非該当</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019年度</td> <td>50.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>50.0%</td> </tr> <tr> <td>2018年度</td> <td>87.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>12.5%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>80.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>20.0%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	2018年度	87.5%	0.0%	0.0%	12.5%	2017年度	80.0%	0.0%	0.0%	20.0%
年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%																		
2018年度	87.5%	0.0%	0.0%	12.5%																		
2017年度	80.0%	0.0%	0.0%	20.0%																		
問10	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	<table border="1"> <caption>問10: プライバシーを守っていますか</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>はい</th> <th>どちらともいえない</th> <th>いいえ</th> <th>無回答・非該当</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019年度</td> <td>75.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>25.0%</td> </tr> <tr> <td>2018年度</td> <td>100.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>100.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	75.0%	0.0%	0.0%	25.0%	2018年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2017年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	75.0%	0.0%	0.0%	25.0%																		
2018年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%																		
2017年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%																		
問11	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	<table border="1"> <caption>問11: 状況を聞いてくれますか</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>はい</th> <th>どちらともいえない</th> <th>いいえ</th> <th>無回答・非該当</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019年度</td> <td>100.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2018年度</td> <td>50.0%</td> <td>0.0%</td> <td>12.5%</td> <td>37.5%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>40.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>60.0%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2018年度	50.0%	0.0%	12.5%	37.5%	2017年度	40.0%	0.0%	0.0%	60.0%
年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%																		
2018年度	50.0%	0.0%	12.5%	37.5%																		
2017年度	40.0%	0.0%	0.0%	60.0%																		
問12	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	<table border="1"> <caption>問12: 説明はわかりやすいですか</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>はい</th> <th>どちらともいえない</th> <th>いいえ</th> <th>無回答・非該当</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019年度</td> <td>50.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>50.0%</td> </tr> <tr> <td>2018年度</td> <td>50.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>50.0%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>20.0%</td> <td>20.0%</td> <td>0.0%</td> <td>60.0%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	2018年度	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	2017年度	20.0%	20.0%	0.0%	60.0%
年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%																		
2018年度	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%																		
2017年度	20.0%	20.0%	0.0%	60.0%																		

事業所名	土支田創生苑	■利用者調査（アンケート）集計結果 （介護老人福祉施設）
------	--------	---------------------------------

項目		グラフ																												
問13	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	<p>■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当</p> <table border="1"> <caption>問13 回答割合</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>はい</th> <th>どちらともいえない</th> <th>いいえ</th> <th>無回答・非該当</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019年度</td> <td>50.0%</td> <td>50.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2018年度</td> <td>87.5%</td> <td>12.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>100.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	2018年度	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	2017年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%								
年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																										
2019年度	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%																										
2018年度	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%																										
2017年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%																										
問14	困ったとき、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	<p>■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当</p> <table border="1"> <caption>問14 回答割合</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>はい</th> <th>どちらともいえない</th> <th>いいえ</th> <th>無回答・非該当</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019年度</td> <td>25.0%</td> <td>25.0%</td> <td>50.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2018年度</td> <td>12.5%</td> <td>0.0%</td> <td>87.5%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>20.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>80.0%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	2018年度	12.5%	0.0%	87.5%	0.0%	2017年度	20.0%	0.0%	0.0%	80.0%								
年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																										
2019年度	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%																										
2018年度	12.5%	0.0%	87.5%	0.0%																										
2017年度	20.0%	0.0%	0.0%	80.0%																										
[1]	施設はあなたにとって良いところだ と思いますか。	<p>■ 大変満足 ■ 満足 ■ どちらともいえない ■ 不満 ■ 大変不満 ■ 無回答</p> <table border="1"> <caption>[1] 回答割合</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>どちらともいえない</th> <th>不満</th> <th>大変不満</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019年度</td> <td>0.0%</td> <td>50.0%</td> <td>50.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2018年度</td> <td>0.0%</td> <td>12.5%</td> <td>50.0%</td> <td>37.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>0.0%</td> <td>100.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	2019年度	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2018年度	0.0%	12.5%	50.0%	37.5%	0.0%	0.0%	2017年度	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年度	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答																								
2019年度	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%																								
2018年度	0.0%	12.5%	50.0%	37.5%	0.0%	0.0%																								
2017年度	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%																								

〔設問ごとのコメント〕

※回答欄の見方…1「はい」、2「どちらともいえない」、3「いいえ」、X「無回答・非該当」

No.	回答	問1 食事の献立や食事介助などに満足されていますか
1	1	まあ普通です。味はちょっと薄いのはソフト食だからと思っています。もう慣れました。
2	1	食事もおやつも美味しいです。排便も調子良く、好循環だと思っています。
3	1	味は良い。
4	2	おかずがごちゃごちゃしている。
No.	回答	問2 生活に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)
1	1	外出や異動は電動車いす・介護タクシーを使うから困っていません。
2	1	もう少し職員がいれば…。
3	2	トイレに自分だけで行きたいと思うのですが、させてくれません。迷惑をかけずにトイレに自由に行きたいです。まず、排尿だけでもトイレで上手くできるようになりたいです。
No.	回答	問3 施設では、あなた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)
1	1	今のところ大丈夫です。離床も来てくれるし、移動は電動車いすなので。
2	1	自由です。充実しています。テレビだけが楽しみのように言われますが、楽しみはたくさんあります。
No.	回答	問4 職員は、日頃から、あなたのからだの調子を聞いてくれていると思いますか
1	1	聞いてくれます。
2	1	聞いてくれます。
No.	回答	問5 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
1	1	はい。
2	1	お掃除して頂いて綺麗
3	2	手の届く所に全部ないと困るので、整理してしまうと呼ばなくてはならなくなるので。
No.	回答	問6 職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか
1	2	脅かすようなこと、パワハラと分からないで言う職員さんがいます。
2	2	自分をいじめる職員にも愛と慈悲の心で接し、95%克服しました。
No.	回答	問7 ケガをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか
1	1	信頼できます。
2	2	今マッサージが来てないので辛いです(新型コロナウイルス対応で)。オムツ交換してもらうのが気の毒です(体が硬くて)。
No.	回答	問8 利用者同士のいさかい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	1	まあ大丈夫です。
2	1	できます。
3	1	まだそんな状況になってないので分からない。
No.	回答	問9 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
1	2	職員が忙しすぎます。
2	2	してくれていると思います。トイレは一人で行きたいです。

〔設問ごとのコメント〕

※回答欄の見方…1「はい」、2「どちらともいえない」、3「いいえ」、X「無回答・非該当」

No.	回答	問10 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
1	1	守られています。全然問題を感じません。
2	2	こういう所じゃ無理だと思います。ちょっと口が滑る職員がいます(他の人のことを言う)。部屋にいきなり入ってくる場合もあります。
No.	回答	問11 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
1	1	普段、要望や愚痴をよく聞いてくれます。
2	1	聞いてくれます。
No.	回答	問12 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
1	1	打ち合わせをしています。
2	2	トイレに一人で行くのが、なぜ無理なのか分かりません。
3	2	まだそういった状況になっていないので分からない。
No.	回答	問13 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
1	1	対応してくれます(トイレのことを伺うと)。今できることを前向きに考えやっています。
2	2	職員が忙しすぎます。職員が悪いわけじゃありません。
3	2	人によって違う。
No.	回答	問14 困ったとき、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
1	1	しています(後見人さん・社協の職員さん)。
2	2	今、困っていることはありません(ご存じが伺うが)。必要ありませんので。

〔自由記述欄〕

No.	日頃お感じになっている施設に対するご意見・ご要望など	今回の調査についてお気づきになった点など
1	<p>みなさん、良くやってくれます。中には認知症のことが分からない職員さんもいます。認知症が重たくなっても、感情は動いています。言葉のきつい職員や、冗談めいて言うのではなく脅かすように言う職員、自分では分からないで言っています。ここだけじゃないと思いますが、職員さんが忙しすぎます。自分をもっと動けなくなった時、昼と夜で着替えさせてもらえるか心配です。</p>	
2	<p>みんな良くやってくれています。社会的に軽く見られたり、給料が安かったりしても。他の職員に悪く言われてしまう職員も、私は良い所を見ようと思っています。「あなたは絶対伸びるよ」と言っています。少しでも接する人を伸ばしたい。人生大事だと思っています。これが生きがいです。</p>	<p>特にはないです。いつも聞き取りに来た人を驚かせています。</p>
3	<p>洗濯に出した衣類が返ってこないことがあった。</p>	
4	<p>2～3人職員を増やしてもらって、散歩など連れて行ってもらいたい。</p>	

令和元年度実績報告分

「福祉サービス第三者評価」を踏まえたサービス改善計画・実施状況

施設名	特別養護老人ホーム 土支田創生苑		施設番号	K-235
項目	評価結果に基づく現状分析 (令和元年度)	改善計画 (令和元年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和2年4月30日時点)	左記実施状況に実施予定が あった場合の実施状況 (令和 年 月 日時点)
接遇について	利用者に対する接遇について振り返りの機会を持つことを期待されます。	職員ひとりひとりが利用者の立場になり、意識して笑顔を引き出せる会話を行います。	①実施済み 2 実施予定(令和 年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 朝礼で経営理念(利用者の笑顔が 家族の安心 職員の喜びに)の唱和を行う。(コロナウイルス感染対策で発声しないこととしたため、黙読する。) 第三者評価結果を会議と申し送りして報告する。不適切な接遇をしている職員には個別に面談する。	1 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。
生活環境について	生活スペースが清潔で心地のよい空間を保つことを期待されます。	感染予防・消毒と通常清掃を定期的に行い、居室担当で居室内の整理整頓を行います。	①実施済み 2 実施予定(令和 年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 コロナウイルス感染予防対策として消毒と換気を行う。清掃職員は、マスク・手袋を着用する。居室担当者は居室の細部の清掃及び衣類の整理等を行う。	1 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。
コミュニケーションについて	気持ちと時間の余裕を持ち、コミュニケーションをとることで信頼関係の構築を期待されます。	業務の効率化を図ることでコミュニケーションをとる機会を増やします。	① 実施済み 2 実施予定(令和 年 月ごろ) 具体的には以下のとおりです。 重度化に伴いICT化を行い、既に「眠りスキャン」を導入し状態把握・連携強化・業務の効率化を図っている。令和2年度事業計画にも取り入れている。	1 実施済み (年 月) 具体的には以下のとおりです。

※この様式は、「令和元年度東京都特別養護老人ホーム経営支援補助金交付要綱」の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照に、施設が独自に決めてい

※第三者評価(又は利用者に対する調査)の結果は、施設において公表しているほか、「とうきょう福祉ナビゲーション」によりインターネットでも閲覧できます。