

施設番号	1372900389
施設名	みやま大樹の苑

「利用者に対する調査」結果報告書(30年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2018 年 11 月 9 日

社会福祉法人アゼリヤ会
 特別養護老人ホームみやま大樹の苑
 施設長 小野原昌子 殿

郵便番号 092-0046

所在地 東京都八王子市明神町2-20-8アーバンライフ501

評価機関名 特定非営利活動法人にこにこ福祉の会

認証評価機関番号

機構 09 - 195

電話番号

090-8777-5236

代表者氏名

理事長 高橋忠夫



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	小林与志雄	経営	H1501047
	②	落合 裕子	福祉	H1001087
	③	岸中 健一	福祉	H0502039
	④			
福祉サービス種別	特別養護老人ホーム			
調査対象事業所名称	みやま大樹の苑			
事業所連絡先	郵便番号	192-0152		
	所在地	東京都八王子市美山町1463番地		
	電話番号	042-651-0161		
事業所代表者氏名	施設長 小野原昌子			
契約日	2018 年 8 月 1 日			
利用者調査票配布日(実施日)	2018 年 9 月 26 日			
利用者調査結果報告日	2018 年 10 月 26 日			
調査結果合議日	2018 年 10 月 12 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)	利用者調査は聞き取り方式で実施した。聞き取り場所は、利用者がくつろげること、周りの人が気にならないこと、できるだけ日常の状態と変わらないことに配慮した。質問内容が理解されるよう、利用者の状態を見ながら、質問項目をゆっくり丁寧に読み上げ、また、質問項目にあった事例をあげるなどの工夫をしながら聞き取りをした。調査結果は、実施者がそれぞれ内容の確認と合議し、また、割合表示やグラフ化してわかりやすくした。			

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。

2018 年 11 月 9 日

事業者代表者氏名

施設長 小野原昌子



調査対象

利用者総数は、113名であったが、聞き取り調査が可能な21名を調査対象にした。調査は、利用者の状態を十分に配慮し、質問内容が理解されやすいようにゆっくり丁寧な説明をしながら回答を得た。

調査方法

事業所の協力のもとに調査可能な利用者21名に対し、各フロア別に4名の調査者が直接面接した。言語による明示的な回答でなくとも、利用者の態度や動作等で「はい」「いいえ」の回答を推察できるものについては、その意向を尊重して取り扱った。

利用者総数

113

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	21	21
0	21	21
0.0%	18.6%	18.6%

利用者調査全体のコメント

総合的な感想の中で、「大変満足」9名(43%)、「満足」7名(33%)であり、この二つを合わせた満足が16名(76%)であった。「どちらともいえない」4名(19%)で、「不満」1名(5%)、「大不満」はいなかった。
 設問項目別で最も「はい」が高かったのは、問9の「職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれるか」が18名(90%)、次いで問5の「施設内の清掃が行き届いているか」と問10の「プライバシーを職員は守ってくれるか」がそれぞれ18名(86%)であった。
 「いいえ」が高かったのは、問14の「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」5名(24%)、次いで問3の「自分のしたいことをして過ごすことができるか」と、問4の「体の調子を、職員は日頃から聞いてくれるか」がそれぞれ3名(10%)であった。
 総合的な感想の中の、意見要望などでは、「職員が親身に対応してくれる。」、「皆さん良くしてくれ、感謝の言葉以外ありません。」など感謝に関するものが多くある一方、「職員との話合いの時間があると良い」とする意見も見られた。

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》

有効回答数が3未満の場合は入力してください

《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》

有効回答数が3未満の場合は入力してください

福祉サービス第三者評価結果報告書(平成30年度)

2019 年 月 日

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 101-0041
所在地 東京都千代田区神田須田町1丁目9番
相鉄神田須田町ビル203号

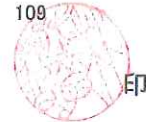
評価機関名 株式会社 福祉規格総合研究所

認証評価機関番号

機構 03 - 109

電話番号 03-3258-0348

代表者氏名 代表取締役 林 俊哉



以下のとおり評価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	伊東 理	経営	H1202003
	②	白井 浩司	福祉	H0403017
	③	戸出 久代	福祉	H0601059
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	救護施設			
評価対象事業所名称	優仁ホーム			
事業所連絡先	〒	192-0152		
	所在地	東京都八王子市美山町1463		
	TEL	042-651-3438		
事業所代表者氏名	施設長 富澤 達也			
契約日	2018 年 6 月 1 日			
利用者調査票配付日(実施日)	2018 年 8 月 16 日			
利用者調査結果報告日	2018 年 9 月 25 日			
自己評価の調査票配付日	2018 年 7 月 26 日			
自己評価結果報告日	2018 年 9 月 25 日			
訪問調査日	2018 年 10 月 2 日			
評価合議日	2018 年 11 月 8 日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	利用者調査は全て聞き取り方式で実施した。なるべく多くの利用者の意見を集めることができるよう調査日を2日間設定した。それぞれの調査日に5名の調査員を配置し、延べ10名で個々の利用者から施設に対する意見を聞いている。 訪問調査は社会福祉士や介護福祉士の資格を持つ調査員を中心に3名で実施した。施設見学の中では音楽クラブの活動の様子も見ると、通常の通りの生活をそのまま見せてもらうようにした。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。
本報告書の内容のうち、

- 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。

2019 年 1 月 15 日

事業者代表者氏名 施設長 富澤 達也



No.		特に良いと思う点
1	タイトル	事業計画策定プロセスが丁寧で、その遂行にあたっては常に進捗度を確認しながら前向きに業務に取り組んでいる
	内容	事業計画の策定とその着実な遂行を重視している。そのため職員に事業計画を配布しており、各会議に参集する際には必ず携行させている。事業計画の策定にあたっては、膨大な数の課題の抽出と分析が行われており、その課題一つひとつについてのPDCAサイクルを集約している。策定のプロセスが丁寧であり、課題と目標の整合性に重点が置かれている。そのようにして策定した事業計画は、業務の進捗度を確認しながら着実に遂行していくためのツールとして欠かせないものとなっている。
2	タイトル	利用者主体で意見交換をする場、施設の検討・決定事項を利用者に伝える場を重層的に設けて、利用者の意見を生活に反映させている
	内容	利用者主体で意見交換をする場、施設の検討・決定事項を利用者に伝える場を重層的に設けて、生活に反映させている。利用者の代表組織「利用者代表委員会」は、月初めに生活改善の意見交換や情報共有を行う。翌日に「各棟定例会」でその報告と各棟独自の課題に意見交換を行う。さらに利用者全員参加の「合同定例会」で各棟の検討事項を報告し、施設長・担当職員が説明や質疑応答を行い課題を話し合う。アンケート、個別の聞き取り、朝の集会、懇談会、作業棟の振り返り会議でも利用者が意見を述べて、自分たちで暮らしを築く気持ちを育てている。
3	タイトル	救護施設に求められる役割を前向きに捉え、実直に真摯に取り組んでいる
	内容	当施設は時代に求められるニーズに対して柔軟に対応し、全国救護施設協議会の作成する「救護施設として取り組むべき生活困窮者支援に係る事業」の行動指針に基づき、新たな取り組みにも積極的に挑戦している。救護施設の基本的な機能である入所施設では余暇活動、介護予防にも力を入れ、個別支援計画に基づき中身を充実させている。全体の約8割が参加している作業のほか、居宅生活訓練事業、保護施設通所事業、生活困窮者就労訓練事業なども含め、ばらつきなく、どれも一定の水準で幅広く取り組んでいる。
No.		さらなる改善が望まれる点
1	タイトル	個の学びを施設全体の財産とするため、研修報告の機会や方法をさらに増やしていきたい意向である
	内容	内部の研修は研修委員会が主導し実施している。委員会からは研修だよりを随時発行してタイムリーな話題を提供している。研修後には報告書の作成を義務付けており、施設長決裁後はパソコンネットワーク内の共有サーバーに格納され全職員が閲覧できる仕組みはある。重要な研修は後日伝達研修を実施したり、朝礼で報告するなどして共有できるよう工夫しているが、時間的な制約から一部の研修内容の共有に止まっている。今後はさらに施設全体の財産とするため、職員会議や勉強会で積極的に取り上げるなどの工夫をしていきたい意向である。
2	タイトル	施設全体において職員配置の再構築をする必要性が生じてきた
	内容	救護施設の通過施設としての役割は加速してきている。ここ数年で利用者の平均年齢は下がり、虚弱者は減少してきた。これまでは1階に虚弱者、3階は自立し、地域を目指す利用者という考えに基づき職員を配置してきた。居宅生活訓練・保護施設通所事業を事業として見ると、在宅に出る利用者を輩出していく必要がある。これには3階の職員と地域・作業担当者の取り組みや業務量を効率化し、必要に応じて手厚くしたり、より深い連携をとれるようにすることが求められる。従前の考え方にとらわれない発想での職員配置の再検討が必要になってきている。
3	タイトル	居宅生活訓練開始時の基準や書式の見直しなどが事業継続のために必要になってきている
	内容	居宅生活訓練を開始するタイミングに関しては、これまでは対象の利用者が心配事項を全てクリアしてから訓練を開始するというスタンスを採ってきた。しかし、このスタンスでは訓練者を維持することが困難になってきており、訓練開始時の基準などを見直す必要がある。見直しにあたっては訓練開始時のチェックや個別支援計画の作成、その後のモニタリングなど、居宅生活訓練全体における書式の見直しなども事業継続のためには実施すべき課題となってくる。

施設番号	K
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(平成30年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2019年 3月 30日

社会福祉法人 アゼリヤ会
養護老人ホーム 美山苑
施設長 石井 克己 殿

〒 101-0041
所在地 東京都千代田区神田須田町1丁目9番
相鉄神田須田町ビル203号

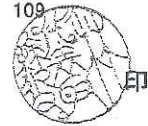
評価機関名 株式会社 福祉規格総合研究所

認証評価機関番号

機構 03 - 109

電話番号 03-3258-0348

代表者氏名 代表取締役 林 俊 哉



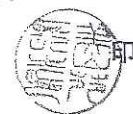
以下のとおり評価を行いましたので報告します。

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	伊東 理	福祉、経営	H1202003
	②	石田 佐穂子	福祉	H0702012
	③	戸出 久代	福祉	H0601059
	④	片井 敏子	福祉	H0501013
	⑤	志村 和美	福祉	H0401012
	⑥	渡邊 幸子	福祉	H1202043
福祉サービス種別	養護老人ホーム			
評価対象事業所名称	美山苑			
事業所連絡先	〒	192-0152		
	所在地	東京都八王子市美山町1463		
	TEL	042-651-3616		
事業所代表者氏名	施設長 石井 克己			
契約日	2019年 1月 8日			
利用者調査票配付日(実施日)	2019年 3月 14日			
利用者調査結果報告日	2019年 3月 31日			
評価合議日	2019年 3月 18日			
コメント (利用者調査の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	利用者調査では、調査日を2日設け延べ9名の調査員により、自筆によるアンケート回答か調査員による聞き取り回答かご本人の希望に沿って実施した。聞き取りの時間は午前か午後か希望の時間帯を選択してもらい、アンケート回答でも午前、午後の記入時間を設けて選択しやすいように配慮した。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

2019年 3月 30日

事業者代表者氏名 施設長 石井 克己



調査対象

当日在籍していた107名全員を調査の対象とした。そのうち、入院中の7名と調査に協力していただけなかった方3名を除き、97名の方から有効回答を得ることができた。

調査方法

調査日を2日設け延べ9名の調査員による聞き取り調査と自筆によるアンケート回答にて実施した。聞き取り調査は調査員が居室等を直接訪ね、質問項目に基づきお話をうかがった。アンケート回答は食堂で行い、調査員が記入方法や注意点等を説明してから個々に回答してもらった。

利用者総数

107

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
56	41	97
56	41	97
52.3	38.3	90.7

利用者調査全体のコメント

回答方法として調査員による聞き取り、または自筆での回答のいずれかをあらかじめ入居者に選択していただいた。なるべく多くの方に回答していただくため、調査日時の変更等も含め入居者の希望に沿うよう配慮し、ほぼ全員の方からお話をうかがうことができた。施設に対する総合的な感想では、「大変満足」が12名、「満足」が40名で、両者を合わせると有効回答数の半数以上を占める結果となっている。以下、「どちらともいえない」が25名、「不満」が11名であった。自由意見では、「自分のことは自分で何でもしている。ヘルパーさんに掃除、風呂の介助をしてもらっている。今日のハヤシライスが初めておいしかった。その皿だけ全部食べられました。」、「ケンカしたり言いたい事言えるだけいいみたい。」、「散歩も出来るいい環境だね。」、「お風呂場に気を使ってもらいたい。」などが出されていた。

場面観察方式の調査結果

調査の視点:「日常生活の場面で利用者が発するサイン(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》