

施設番号	21-0023
施設名	美山苑

「利用者に対する調査」結果報告書( 令和3 年度)  
 (東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2021 年 12 月 15 日

社会福祉法人 アゼリア会  
 美山苑 施設長 小川 正和 殿

郵便番号 192-0906  
 所在地 八王子市北野町149-7

特定非営利活動法人 にこにこ福祉の会

評価機関名

認証評価機関番号  
 電話番号  
 代表者氏名

機構 09 - 195  
 090-8461-0697  
 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	森 保忠	福祉	H1002026
	②	高橋 忠夫	経営	H0302071
	③	落合 裕子	福祉	H1001087
	④	大城 絹子	福祉	H1701013
	⑤	宮沢 進	福祉	H2001026
	⑥	五十嵐 利光	福祉	H1901068
	⑦	大井 桂子	福祉	H0304038
福祉サービス種別	養護老人ホーム			
調査対象事業所名称	美山苑			
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	042-651-3616		
事業所代表者氏名	施設長 小川 正和			
契約日	2021 年 7 月 29 日			
利用者調査票配布日(実施日)	2021 年 10 月 10 日			
利用者調査票配布日(実施日)	2021 年 10 月 10 日			
利用者調査結果報告日	2021 年 10 月 29 日			
調査結果合議日	2021 年 10 月 29 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)	アンケート調査23名、聞き取り調査67名、(資料事前配布者5名を含む)、計90名を調査した。当日入院等で調査不可能者は9名であった。評価者はマスク及びフェイスシールドを着用してコロナ禍の感染防止に努めた。評価者は利用者の脇に座り、答えやすい雰囲気づくりに務め、プライバシーにも配慮した。質問はわかりやすいように丁寧に、ゆっくりとおこなった。また、アンケート調査は食堂で午前、午後各1回おこない、聞き取り調査は各人の個室でおこなった。なお、利用者の昼食を試食して調査の参考とした。			

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。

2021 年 12 月 15 日

事業者代表者氏名

施設長 小川 正和



調査対象

調査可能な90名の利用者調査をおこなった。年齢別では60歳代1名、70歳代37名、80歳代43名、90歳以9名であった。居住年数では1年未満5名、1年以上3年未満26名、3年以上5年未満20名、5年以上10年未満24名、10年以上15名であった。

調査方法

調査はアンケート方式、聞き取り方式でおこなった。質問内容が十分理解されるよう質問はゆっくりと丁寧に話すことに努め、評価者も正面ではなく利用者の脇に座り利用者が話しやすいように心掛けた。

利用者総数

99

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
23	67	90
23	67	90
23.2	67.7	90.9

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(%)

利用者調査全体のコメント

利用者の施設での総合的感想は「大変満足」が12.2%、「満足」が44.4%、「どちらともいえない」が26.7%、「不満」が11.1%、「大変不満」が5.6%であった。満足度の高い項目は、問7の生活スペースは清潔か……81.1%、問2の入浴時間は利用しやすいか……71.1%、問9の体調が悪くなった時職員の対応は……70.0%、満足度の低い項目では問16第三者に相談できる……28.9% 問13の計画を見直す際意見を聞いてくれるか34.4%、問14支援計画はわかりやすいか……40.0% 問15の不満を職員は対応してくれるか……44.4%であった。意見、要望として「満足しています。よくしてくれます。(5件)特に無し。(26件)分からない。(3件)」「自由で楽なので、良い所です。自由で感謝している。(2件)」「お祝いのメッセージなど(敬老、誕生祝いなど)大切に保存しています」「食事をもっと充実してほしい。(3件)」等があった。

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》

[Empty box for evaluation results]

《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》

[Empty box for changes in user feelings]

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和3年度】

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

〒 101-0035

所在地 東京都千代田区神田紺屋町29 神田ISビル2階

評価機関名 特定非営利活動法人日本ライフサポーター協会

認証評価機関番号

機構 05 153

電話番号 03-5289-0802

代表者氏名

奥 典 之 印

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	樋口 勝美	経営	H1302012
	②	小林 与志雄	経営	H1501047
	③	小林 隆	福祉	H1501025
	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】			
評価対象事業所名称	みやま大樹の苑		指定番号	1372900389
事業所連絡先	〒	192-0152		
	所在地	八王子市美山町1463番地		
	TEL	042-651-0161		
事業所代表者氏名	小野原 昌子			
契約日	2021年 9月 1日			
利用者調査票配付日(実施日)	2021年 10月 28日			
利用者調査結果報告日	2021年 11月 5日			
自己評価の調査票配付日	2021年 10月 1日			
自己評価結果報告日	2021年 11月 5日			
訪問調査日	2021年 11月 12日			
評価合議日	2021年 12月 10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1対1の聞き取り方式で、新型コロナウイルス感染防止対策を施し、利用者が質問内容を理解できるよう丁寧に説明して実施した。 訪問調査の前に、評価者が、利用者調査結果、職員自己分析シート結果と事業所から提出された資料をもとに協議し、質疑の時間を短縮化するため、質問事項等をまとめ、事前に施設側へ伝えた。 訪問調査当日は、利用者の食事場面を見学し、経営層、相談員、介護責任者、管理栄養士から運営やサービスの内容を聴き、書類等で確認した。 これらを踏まえて合議によって評価し、報告書にまとめた。			

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。

2021年 12月 27日

事業者代表者氏名

小野原昌子

印

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	職員が専門職として互いに尊重し、職員の精神的な負担を軽減する働きやすい環境をつくっている
	内容	法人理念「社会的に弱い立場の側に立った支援」を意識し、日々の生活支援の中では、ICFの視点でケアしている。入居者の意向満足度を会議で確認し、入居者や家族の視点で課題に取り組んでいる。高齢者の施設生活において、相手の気持ちに寄り添い、「よりよい介護」を目指している。また職員表彰制度があり、職員同士が認め合い、質を高め合う職場環境があり、朝礼時に「職員の行動等を褒める」ことを行っている。お互いに認め合うこと、それを言葉にすることで、一人ひとりのやりがいにつながるよう取り組んでいる。
2	タイトル	組織としての一体感・チームワークが良好であり、多職種連携し看取り介護を実践している
	内容	施設全体で、お互いが専門職として尊重し合い、利用者本位での連携が安定している。コンプライアンスや高齢者の権利擁護・虐待防止の研修には力を入れており、施設内研修のほか外部研修にも積極的に参加している。サービスマナーについても、笑顔で挨拶から始め、相手の気持ちを考え対応することに取り組んでいる。臨床心理士による面談を実施して、職員の精神面での負担軽減と安定につながっている。多職種で看取り介護を実践し、その方らしい最期を迎えられるよう取り組んでいる。終了後支援経過記録をお渡しし、ご家族の気持ちに寄り添っている。
3	タイトル	入居者が美味しく安全に食べられるよう食形態を工夫し、行事食、誕生祝食等多彩な食事を提供している
	内容	「食」は生活の中でも大きな楽しみの一つであるため、楽しく、美味しく、安全に食べることができるよう、適温配膳のほか食事内容も配慮している。入居者の咀嚼・嚥下状態を考慮し多様な食形態を用意している。ソフト食の導入により見た目からも美味しさが伝わるようになった。当初は副菜のみだったが、現在は主食にも導入し幅を広げている。通常の献立のほか、パン等の選択食、季節の行事に合わせた行事食、毎月の誕生祝食、お寿司の日、お楽しみ食事会等多彩な食事を用意し、食事に季節感を取り入れている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	施設機能を生かした地域貢献の取り組みをしているが、さらなる発信や周知に期待したい
	内容	施設の機能を生かし、地域ニーズに対応した取り組みをしている。地域に出向いて健康体操やレクリエーションなどを行なう介護予防教室や法人で夏休み工作教室を開いている。地域の支援が必要な方へ、食品を無料で提供するフードバンクの活動をしているNPO法人と協力してフードパントリーの取り組みをしている。取り組みの情報はホームページなどで発信しているが、情報が十分に届いていないことが課題である。利用者や関係者、地域の人の意見や要望を多面的に収集し、さらに利用者や関係者に情報が伝わる取り組みに期待したい。
2	タイトル	安定したベッド利用率確保のため、地域や居宅介護支援事業所などとの更なる連携強化が望まれる
	内容	コロナ禍での感染リスクを抑えながら、ショートステイを長期間利用していただいた。ショートステイの利用率は2.0%と目標を上回った。コロナ禍でのショートステイの活用がベッド利用率の維持に寄与したが、今後も、空床を埋めるため、ショートステイ利用者を確保する必要がある。空床利用型であるため定期利用は難しいが、利用者確保のため、居宅介護支援事業所や入居希望者などと、日々の連絡や定期的なコミュニケーションをより綿密に図り、安定した利用につなげる必要がある。
3	タイトル	事故防止の意識を高めるため、ヒヤリハットの一層の活用に期待したい
	内容	ヒヤリハットは事故に直結してもおかしくない一歩手前の出来事を「発見」するものであり、1件の重大事故の裏には300件のヒヤリハットがあるとされる。このため、報告件数は多いことが推奨される。施設の令和2年度の報告件数は54件であった。ヒヤリハットの段階で対策を強化して事故防止を図るという意識を高めるには、より多くの事例を収集することが求められる。今年度は、報告書の見直しを行い、職員が記入し易い内容に変更している。事故防止の意識を高めヒヤリハットを分析し、事故防止につながる活用に期待したい。

施設番号	11-0008
施設名	優仁ホーム

「利用者に対する調査」結果報告書【令和3年度】  
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2022年 3月 31日

社会福祉法人 アゼリヤ会  
救護施設 優仁ホーム  
施設長 富澤 達也 殿

〒 211-0005  
所在地 神奈川県川崎市中原区新丸子町727-3  
リバービューハイツ302

評価機関名 一般社団法人 チーム結

認証評価機関番号

電話番号 044-819-7931

代表者氏名 代表理事 新井 結花

機構 21 - 255



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	新井 結花	福祉	H0802032
	②	佐野 真奈美	福祉	H1202015
	③			
	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番		
	TEL	042-651-3438		
事業所代表者氏名	富澤 達也			
契約日	2022年 2月 10日			
利用者調査票配付日(実施日)	2022年 2月 14日			
利用者調査結果報告日	2022年 3月 23日			
調査結果合議日	2022年 3月 23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)	利用者調査は標準手法である利用者ご本人に対する聞き取り方式で実施しました。調査当日に不在もしくは拒否等の方を除く91名に対し、個別の聞き取りをお一人30分程度でおこないました。事前に対象者の特性を所定のシートにまとめていただき、参考とさせていただきます。当シートには個人情報に記載されていたため、調査終了後はすべて返却いたしました。			

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。

2022年 3月 31日

事業者代表者氏名

救護施設 優仁ホーム  
施設長 富澤 達也



調査対象

調査当日に入院や通院または外出中で不在であった方を除く91名に対し、個別の聞き取りを実施しました。内訳は男性46名、女性45名でした。

調査方法

聞き取り方式でおこないました。概ねお一人30分程度とし、施設内で実施しました。事前に対象者の特性を所定のシートにまとめていただき、参考としました。

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
	92	92
	91	91
0.0	98.9	98.9

利用者調査全体のコメント

・標準手法である利用者ご本人に対する聞き取り調査を実施しました。  
 ・総合的な事業所に対する評価は、利用者本人の聞き取り調査では「大変満足」「満足」と回答した方は69%、「どちらともいえない」と回答した方は24%でした。  
 ・個々の質問に対する回答状況を見ると、「はい」の回答17設問中7設問で80%以上、その他1設問でも70%以上で、個々の取り組みについても高い満足度が示されました。  
 ・自由記述では71名の方から率直な意見が寄せられており、「ご飯が安く美味しく食べられてありがたい。」「お風呂も広い。作業もあるし花も見られるしクラブ活動もある。」「このままバランスの良い生活をしていきたいと思っている。」などの肯定的な意見が複数見られました。

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》 有効回答数が3未満の場合は入力してください

[Empty box for evaluation comments]

《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

[Empty box for user mood change comments]