

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和4年度】

2023年2月16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

〒 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

機構 21 - 255

電話番号 044-819-7931

代表者氏名 新井 結花



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	伊東 理	経営	H1202003
	③	大野 美鈴	福祉	H2101044
	④			
	⑤			
	⑥			
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	小川 正和			
契約日	2022年 9月 1日			
利用者調査票配付日(実施日)	2022年 10月 2日			
利用者調査結果報告日	2022年 10月 25日			
自己評価の調査票配付日	2022年 9月 4日			
自己評価結果報告日	2022年 10月 25日			
訪問調査日	2022年 11月 1日			
評価合議日	2022年 11月 1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)	・標準手法である利用者ご本人に対する聞き取り調査およびアンケート調査を実施しました。また、聞き取り調査の当日に、施設内の様子を拝見しました。 ・職員の自己評価では、オリジナルの回答シートを用意し、階層別の評点分布だけでなく、より問題点を特定しやすいように集計結果をまとめて、事業所に報告しました。			

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。
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。

2023年2月7日

事業者代表者氏名

養護老人ホーム 美山苑
施設長 小川 正和



調査対象

入居者全員

調査方法

事業所と協議し、聞き取り調査で実施する方と入居者自身で記入できる方を選別し、個別の聞き取り調査とアンケート調査を実施しました。アンケートは事業所で配布と回収を行い、後日、評価機関に郵送としました。

利用者総数

88

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
32	56	88
32	56	88
36.4	63.6	100.0

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

- ・施設に対する総合的な感想は、「大変満足」「満足」と回答した方が合わせて61名と、満足度が示されています。
- ・個々の設問に対する回答状況をみると、16設問中6設問で「はい」と回答した方が70%以上と、満足度が示されています。
- ・自由記述については66名からのコメントが寄せられており、「お世話になっていてありがたい」「ここは結構いい、職員さんもいい人ばかりです」「美山苑は家庭的です」など肯定的なコメントが多数挙がっている他、「コロナで外にいけない」「歳だから、あちこち痛くて大変」などのコメントも挙がりました。

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》

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(2022年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2023 年 2 月 27 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 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



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	樋口 勝美	福祉	H1302012
②	小林 与志雄	経営	H1501047	
③				
④				
⑤				
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	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	小野原 昌子			
契約日	2022 年	9 月	21 日	
利用者調査票配布日(実施日)	2022 年	12 月	6 日	
利用者調査結果報告日	2023 年	2 月	27 日	
調査結果合議日	2023 年	1 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。			

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。

2023 年 3 月 2 日

事業者代表者氏名

小野原 昌子



調査対象

利用者の総数は113名であるが、聞き取り調査が可能な20名を対象にした。内訳は、男性3名、女性17名で、年齢は75～79歳が2名、80～84歳が3名、85～89歳が7名、90歳以上が8名で、要介護度2が9名、3が6名、4が5名であった。

調査方法

利用者の日常生活を大きく変えることなく、新型コロナウイルス感染防止対策を施した場所での聞き取り調査を、職員の協力を得て行った。2名の評価者が1対1で面会し、質問項目が利用者に理解しやすいよう利用者の状態に合わせて丁寧に説明をして回答を得た。

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
	20	20
	20	20
0.0	17.7	17.7

利用者調査全体のコメント

総合的な評価の質問に対して「大変満足」が3名(15%)、「満足」が13名(65%)で、二つを合わせた「満足」評価が16名(80%)になっている。「どちらともいえない」が3名で、「無回答」1名であった。
 個々の評価項目で最も評価の高かった設問は、「6.職員の接遇・態度は適切か」で全員が「はい」と答えている。次いで「1.食事の献立や食事の介助など食事に満足しているか」「5.施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか」「10.利用者のプライバシーは守られているか」で95%が、「2.日常生活で必要な介助を受けているか」「3.施設の生活はくつろげるか」「4.職員は、日常的に健康状態を気にかけているか」「7.病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」「8.利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか」「9.利用者の気持ちを尊重した対応がされているか」で90%が、「はい」と答えている。
 一方、低かった設問は、「14.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」が35%、次いで「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」が55%であった。

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》

《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

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和4年度】

2023 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	林 俊哉	経営	H0202012
	②	白井 浩司	福祉	H0403017
	③	杉山 麻衣子	福祉	H0901016
	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	2022 年 7 月 6 日			
利用者調査票配付日(実施日)	2022 年 8 月 9 日			
利用者調査結果報告日	2022 年 10 月 12 日			
自己評価の調査票配付日	2022 年 7 月 28 日			
自己評価結果報告日	2022 年 10 月 12 日			
訪問調査日	2022 年 10 月 18 日			
評価合議日	2022 年 10 月 18 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)	聞き取り方式とアンケート方式を併用した。聞き取り調査では調査日を2日間設け、それぞれの調査日に4名の調査員を配置した。 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。			

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。

2022 年 12 月 26 日

事業者代表者氏名 施設長 富澤 達也



調査対象

調査当日に在籍していた99名の利用者を調査対象とした。

調査方法

聞き取り方式とアンケート方式を併用した。聞き取り調査では調査日を2日間設け、それぞれの調査日に4名の調査員を配置した。調査は利用者のプライバシーの保護に配慮しながら実施した。

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
3	96	99
3	89	92
3.0	89.9	92.9

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

9割を超える利用者から話を聞くことができた。問3「施設では好きなことをして過ごせる時間や場所はあるか」、問9「施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか」の項目では9割以上の方が「はい」と回答され、高い満足度を示している。施設に対する総合的な感想では、「大変満足」が19名、「満足」が46名と、両者を合わせて有効回答数の7割を占める結果となっている。以下、「どちらともいえない」が19名、「不満」が7名、「大変不満」が1名であった。自由意見では、施設での暮らしや活動、職員の対応等への満足感や感謝を示すコメントが多くあった。一方で、コロナ禍での生活制限によるものと推測されるが、外出や買い物、生活環境について改善を望む意見も出ていた。

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》

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和4年度】

2023年3月3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

〒 104-0061

所在地 東京都中央区銀座6-6-1 銀座風月堂ビル5F

評価機関名 合同会社 福祉経営情報サービス

認証評価機関番号

機構 07 - 172

電話番号 03-5537-7750

代表者氏名 渡邊廣貴



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	川邊明美	福祉	H2001044
	②	高谷史郎	経営	H1201010
	③	渡邊廣貴	福祉、経営	H0403033
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	認可保育所			
評価対象事業所名称	アゼリヤ保育園			
事業所連絡先	〒	135-0042		
	所在地	東京都江東区木場1丁目3番5号		
	TEL	03-3645-0484		
事業所代表者氏名	小川良子			
契約日	2022年10月3日			
利用者調査票配付日(実施日)	2022年10月17日			
利用者調査結果報告日	2022年11月21日			
自己評価の調査票配付日	2022年11月1日			
自己評価結果報告日	2022年11月21日			
訪問調査日	2023年1月12日			
評価合議日	2023年1月17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)	事業評価: ・経営層記入事項について、課題として認識している項目については、その課題に対する対応状況等を聞き取り、現状の把握に努めた。 ・訪問調査ではサービス担当者による現場視察を午前中の時間に行い、サービス提供場面を極力把握する事に努めた。			

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。

2023年3月27日

事業者代表者氏名

園長 小川良子



調査対象	保育園を利用している全世帯の保護者を対象に調査を行った。 1世帯で複数名の子どもが通園している場合は1回答とした。 子供総数：84 世帯数：72		
調査方法	・調査項目：東京都福祉サービス第三者評価の標準様式に準拠。 ・事業所への報告：自由回答については匿名性への配慮を行った上で事業所に報告した。		
利用者総数	84		
利用者家族総数(世帯)	72		
共通評価項目による調査対象者数	72		
共通評価項目による調査の有効回答者数	51		
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	70.8		

利用者調査全体のコメント

総合的な感想では「大変満足」が回答の71%、「満足」が27%、「どちらともいえない」が2%であり、回答者の98%が「大変満足」「満足」のいずれかを選択している。

総合感想の自由記述では、「アゼリヤ保育園は本当に素晴らしい保育園だと思っています。先生方も本当に素晴らしいです。」「子供を安心して預けることのできる保育園だと思います。」「子供たちがのびのび楽しそうに過ごしていて、先生方が子供たちに寄り添って色々工夫いただいているのも感じ、大変有難く感謝しています。」など、日頃の保育に安心や感謝を伝える回答のほか、お子さんが健やかに育っていることを伝える回答などがあつた。また、職員の対応に関しても高い評価や謝辞が多く見られた。意見や要望は多くはないが、父母会の活動に関する意見や、情報提供や日々の連絡のICT化を要望する意見などがあつた。個別の設問では各設問で自由意見が得られており、設問4(自然や社会と関わる機会)と設問6(安全対策)で自由意見が比較的あつた。

なお、以下の利用者調査結果のコメントにある選択肢の回答率については「無回答・非該当」を除いた数値を参照して記載している。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当
1. 保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか	51	0	0	0
回答者全員が「はい」を選択している。設問の自由意見欄には「子供たちの意見を尊重しながら遊びを作り上げる、ということを先生方が意識されているのが伝わってきます。」「先生やお友達と関わりのなかで感性が豊かになっていると感じます。」「友達や先生方と集団生活をするということ、また先生方が月齢やその後に合わせて対応やサポートをしてくれるため、子供の心身の発達につながっている」などの回答があり、手厚い保育やお子さんの目標設定があること等、園の保育を高く評価する回答や謝辞が多く見られた。				
2. 保育所での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか	50	0	0	1
「無回答・非該当」を除く回答者全員が「はい」を選択している。この設問では「なかなか家庭ではさせてあげられない季節ごとの行事や、泥んこ遊びや、ボディペイントなど子ども達に経験させていただきとても楽しんでいます。」という回答などのほか、お子さんが「保育園でのいろいろな経験を帰宅後にたくさん話してくれる」「保育園で覚えた歌や踊りを披露してくれる」「作った作品を『見て見て!』とアピールしてくれる」等、お子さんが保育園での生活や活動を「楽しんでいる」という主旨の回答が多く得られている。				
3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	50	0	1	0
回答者の98%が「はい」を選択している。自由意見では「いつも残さずに食べているようなので美味しいのだと思います。季節や行事にも配慮され、ありがたい限りです。」など、「おいしい」「おいしく食べている」という回答が複数あつた。そのほか、お子さんの食量量についての回答などがあつた。				