

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和6年度】

2025年 3月 12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

〒 102-0074

所在地 千代田区九段南3-4-5 ビラ・アペックス市ヶ谷701

評価機関名 特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク

認証評価機関番号

機構 02 - 010

電話番号 03-5211-8710

代表者氏名 代表理事 宮崎 民雄



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	窪田 道夫	経営	H0403042
	②	河邊 仁美	福祉	H2101037
	③	甘利 てる代	福祉	H0303004
	④	浅野 紀子	福祉	H0304004
	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	養護老人ホーム美山苑			
事業所連絡先	〒	192-0152		
	所在地	八王子市美山町1463番地		
	TEL	042-651-3616		
事業所代表者氏名	施設長 小川 正和			
契約日	2024年 6月 24日			
利用者調査票配付日(実施日)	2024年 9月 1日			
利用者調査結果報告日	2024年 11月 13日			
自己評価の調査票配付日	2024年 7月 22日			
自己評価結果報告日	2024年 11月 13日			
訪問調査日	2024年 11月 20日			
評価合議日	2024年 11月 20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)	職員には職員自己評価に関する説明文を配付し、第三者評価の趣旨と自己評価手法について理解を深めた。利用者調査は、施設と協議のうえ、入院中や体調不良の利用者を除いた、全利用者を対象とし、居室話を聞きやすい場所で評価者が個別に聞き取りを行った。また、アンケートを希望した利用者は、食堂で行った。			

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。

2025年 3月 10日

事業者代表者氏名 施設長 小川 正和



調査対象

施設と協議のうえ、入院中や体調不良の利用者を除いた、全利用者を対象とした。

調査方法

居室など話を聞きやすい場所で評価者が個別に聞き取りを行った。また、アンケートを希望した利用者は、食堂で行った。

利用者総数

102

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
28	70	98
28	66	94
27.5	64.7	92.2

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**

聞き取り調査とアンケート調査の結果から、肯定的な回答が得られている項目もみられるが、「どちらともいえない」の回答や無回答もみられた。サービスの提供では、挨拶以外の声かけがあるなど、利用者の様子に心配りがされていることに満足している様子がうかがえた。安心・快適性では、食事場所や浴室など、施設内は清潔に保たれ、整理がされていると答えている利用者が多い。また、職員の利用者への接し方や言葉遣い、服装などは適切であり、ケガをしたときや体調を崩した際の職員の対応は信頼できると多くの利用者が回答している。利用者個人の尊重では、個人のプライバシーに配慮した対応がされているかについて、満足している利用者も多い。なお、楽しい活動や行事などがあるかについては、他の項目に比べると「はい」と回答した利用者が少なくなっている。その他、個別の支援計画に関してや、外部の苦情相談窓口に関しては、無回答の利用者が多い。総合的な感想では、施設への満足度について、「満足」とした利用者が最も多く、次いで「どちらともいえない」「大変満足」となっている。

**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 03120060

「利用者に対する調査」結果報告書(2024年度)  
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2025 年 1 月 22 日

社会福祉法人アゼリヤ会  
みやま大樹の苑  
施設長 小野原昌子 殿

郵便番号 160-0022

所在地 東京都新宿区新宿1-18-12柳田ビル3階

評価機関名 公益財団法人日本チャリティ協会

認証評価機関番号

機構 03 - 075

電話番号 03-3341-0803

代表者氏名 会長 前島 英三郎



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	組織	H1501047
	②	宮澤 民雄	福祉	H2001106
	③	岡本 雅子	福祉	H2401036
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別				
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		
	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	2024 年 10 月 1 日			
利用者調査票配布日(実施日)	2024 年 11 月 11 日			
利用者調査結果報告日	2024 年 12 月 16 日			
調査結果合議日	2024 年 12 月 16 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)	利用者の状態に合わせて、質問項目をゆっくり丁寧に説明して回答してもらいました。また、他の利用者などに聞かれることの無い場所の配慮をしました。調査結果は、評価者以外のものが点検するなど、客観性のあるものにしました。			

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。

2025 年 1 月 24 日

事業者代表者氏名

みやま大樹の苑  
施設長 小野原昌子

調査対象

利用者総数は113名ですが、聞き取り調査が可能な20名を対象にしました。内訳は、男性2名、女性18名で、年齢は60歳代が1名、70歳代が1名、80～84歳が3名、85～89歳が6名、90歳以上が9名で、要介護度1が4名、2が6名、3が8名、4が2名でした。

調査方法

利用者の日常生活を大きく変えることなく、感染防止対策を施した場所での聞き取り調査を、職員の協力を得ておこないました。3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ました。

利用者総数

113

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
0	20	20
0	20	20
0.0	17.7	17.7

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

総合的な評価の質問に対して「大変満足」が5名(25%)、「満足」が8名(40%)で、二つを合わせた「満足」評価が13名(65%)となっています。「どちらともいえない」は7名(35%)で、「不満」の人はいませんでした。個々の評価項目で最も評価の高かった設問は、「5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか」で95%、次いで「8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか」が85%、「7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」と「10. 利用者のプライバシーは守られているか」が75%でした。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15%、次いで「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」が35%でした。日頃感じる意見として、「いつも美味しい食事を出していただき感謝しています」、「おいしいものを食べています。感謝しています」、「職員がよく世話をしてくれる」、「自分のわがままを聞いてくれます」、「健康を保つために色々なことをしてほしい」などがありました。

### 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》

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和6年度】

R6年12月23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

〒 176-0001

所在地 東京都練馬区練馬1-20-2

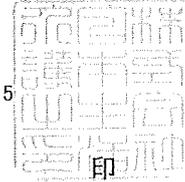
評価機関名 株式会社 日本生活介護

認証評価機関番号

機構 02 - 015

電話番号 03-3991-8440

代表者氏名 佐藤 義夫



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	堀 洋子	福祉	H0701024
	②	小林 与志雄	経営	H1501047
	③	志村 健	福祉	H2001068
	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番地		
	TEL	042-651-3438		
事業所代表者氏名	施設長 富澤 達也			
契約日	2024年 5月 14日			
利用者調査票配付日(実施日)	2024年 8月 6日			
利用者調査結果報告日	2024年 10月 3日			
自己評価の調査票配付日	2024年 7月 25日			
自己評価結果報告日	2024年 10月 3日			
訪問調査日	2024年 10月 15日			
評価合議日	2024年 10月 15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)	利用者調査については、聞き取り調査とアンケート調査を行った。			

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、

- ① 機構が定める部分を公表することに同意します。
- ② 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- ③ 別添の理由書により、公表には同意しません。

R6年12月19日

事業者代表者氏名 施設長 富澤 達也



調査対象

利用者全員を対象とした(事業所と協議の上、聞き取りの難しい方を除く)

調査方法

調査員との個別の聞き取り調査を行った。当日不在の利用者の方を対象に、事業所からアンケートを配布し、記入後は返信用封筒に入れ、直接評価機関へ返送していただいた。

利用者総数

102

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
1	92	93
1	92	93
1.0	90.2	91.2

**利用者調査全体のコメント**

調査対象者93名全員から回答を得ることができた。  
 満足度の高い項目として、「施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか」「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」「消費生活に役立つお金の使い方に関する支援があるか」「食事はおいしいか」「利用者のプライバシーは守られているか」などがあげられる。  
 総合的な満足度では、60名が「大変満足、満足」、25名が「どちらともいえない」、8名が「不満、大変不満」と回答している。また、「静かで生活しやすい環境」「のんびり安心して過ごせるところが良い」「食事がおいしい」「ルールが厳しいのでもう少し自由だと嬉しい」などのコメントがあがっている。

**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》