

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(2025年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2026 年 2 月 16 日

社会福祉法人アゼリヤ会
養護老人ホーム美山苑 御中

郵便番号 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	新井 結花	福祉	H0802032		
	②	清水 千栄子	福祉	H0602082		
	③	森田 真理	福祉	H2101102		
	④					
	⑤					
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	東京都八王子市美山町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	2025 年 10 月 1 日					
利用者調査票配付日(実施日)	2025 年 10 月 5 日					
利用者調査結果報告日	2026 年 2 月 16 日					
調査結果合議日	2025 年 12 月 25 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、聞き取りと集合形式でアンケート調査を実施しました。アンケート調査は対象者に向けて設問内容を読み上げて説明を行い、評価者がその場で回収しました。当日、不在の方はアンケートを事業所で配布と回収を行い、後日、評価機関に郵送しました。					

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。

2026 年 2 月 16 日

事業者代表者氏名

小川 正和



調査対象

利用者全員

調査方法

事業所と協議し、聞き取り調査と集合形式でアンケート調査を実施しました。アンケート調査は対象者に向けて設問内容を読み上げて説明を行い、評価者がその場で回収しました。当日、不在の方はアンケートを事業所で配布と回収を行い、後日、評価機関に郵送しました。

利用者総数

85

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
27	58	85
24	58	82
28.2	68.2	96.5

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」と回答した方が10名、「満足」と回答した方が39名、「どちらともいえない」と回答した方が22名、「不満」と回答した方が9名、「大変不満」と回答した方が2名です。

・個々の設問に対する回答状況をみると、14設問中6設問で「はい」と回答した方が60%以上と満足度が示されています。

・自由記述では、「今のままでいいです。」「買い物に行くのに不便なので、日用品を売ってくれたらいいです。」「掲示板があつて分かりやすいです。」「利用者同士が楽しく何かできる場所があると良いと思います。」などのコメントが挙がっています。

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7年度】

2026 年 2 月 2 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

〒 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

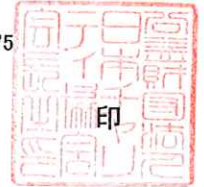
認証評価機関番号

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	小林 与志雄	経営	H1501047
	②	宮澤 民雄	福祉	H2001106
	③	前田 雅代	福祉	H0901049
	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	東京都八王子市美山町1463番		
	TEL	042-651-0161		
事業所代表者氏名	施設長 小野原 昌子			
契約日	2025 年 9 月 18 日			
利用者調査票配付日(実施日)	2025 年 10 月 23 日			
利用者調査結果報告日	2025 年 10 月 27 日			
自己評価の調査票配付日	2025 年 9 月 24 日			
自己評価結果報告日	2025 年 10 月 27 日			
訪問調査日	2025 年 11 月 25 日			
評価合議日	2025 年 12 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)	利用者調査は聞き取り調査とし、利用者の日常生活の時間に合わせておこないました。質問の趣旨が理解しやすいよう丁寧に聞き取りました。事業評価は、提出資料を基に事業内容を把握し、訪問調査では、書類の確認と事業所からサービス内容などの聞き取りをしました。また利用者と同じ食事を試食するなど、活動状況の把握に努めました。訪問調査後に評価者が合議してまとめ、有識者の意見を受けて客観性を確保しました。評価者は施設との関係はなく、第三者性を担保しています。			

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、

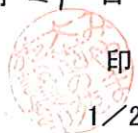
- ☒ 機構が定める部分を公表することに同意します。
☐ 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
☐ 別添の理由書により、公表には同意しません。

令和 8 年 1 月 29 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

利用者の総数は113名のうち、聞き取りが可能な20名を対象にした。内訳は、男性3名、女性17名で、年齢は65～70歳未満が1名、70歳～75歳未満が1名、80～85歳未満が3名、85～90歳未満が7名、90歳以上が8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、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った。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た。

利用者総数

113

共通評価項目による調査対象者数

0

113

113

共通評価項目による調査の有効回答者数

0

20

20

利用者総数に対する回答者割合(%)

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6名30%、「満足」が11名55%で、二つを合わせた「満足」は13名85%になります。「どちらともいえない」が2名10%、「いいえ」が5%であった。個々の評価項目で最も評価の高かった設問は「1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか」、「5. 施設内の清掃、整理整頓が行き届いているか」、「7. 病气やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」が各100%、次いで「6. 職員の接遇・態度は適切か」、「9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか」が各95%、一方、低かったのが「14. 外部の相談窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか」が45%、「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70%でした。

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7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〒 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	経営	H0802032
	②	大野 美鈴	福祉	H2101044
	③	森田 真理	福祉	H2101102
	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	富澤 達也			
契約日	2025 年 6 月 15 日			
利用者調査票配付日(実施日)	2025 年 8 月 14 日			
利用者調査結果報告日	2025 年 10 月 16 日			
自己評価の調査票配付日	2025 年 7 月 1 日			
自己評価結果報告日	2025 年 10 月 16 日			
訪問調査日	2025 年 10 月 23 日			
評価合議日	2025 年 10 月 23 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)	・利用者調査は利用者ご本人に対する聞き取り方式にて実施しました。 ・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。

令和 8 年 2 月 10 日

救護施設 優仁ホーム
施設長 富澤 達也

事業者代表者氏名



調査対象

利用者全員（入院等にて不在の利用者を除く）

調査方法

利用者に対する聞き取り方式にて実施しました。調査当日不在の利用者の方は、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きました。

利用者総数

100

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
6	87	93
6	87	93
6.0	87.0	93.0

利用者調査全体のコメント

・総合的な感想において、「大変満足」と回答した方が41名、「満足」と回答した方が28名「どちらともいえない」と回答した方が13名、「不満」と回答した方が7名、「大変不満」と回答した方が7名です。

・個々の質問に対する回答状況を見ると、18設問中4設問で80％以上、7設問で70％以上が「はい」と回答しています。

・自由記述では「本当にごはんがおいしく安全。」「作業があるからいいかな。」「住みやすいし不満はない、要望も特にない。」などの他、「外の人と交流したい。」「行事が多くない方がいい。」「居心地が良すぎて独り立ちした時が心配」などのコメントも挙がっています。

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7年度】

2026 年 1 月 6 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

〒 185-0012

所在地 東京都国分寺市本町二丁目11番5号 矢野ビル401号

評価機関名 特定非営利活動法人 ごとくの会

認証評価機関番号

機構 04 - 111

電話番号 042-359-5355

代表者氏名 理事長 岡部 一 邦

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	豊岡 敬	経営	H1901007
	②	東江 福江	福祉	H1201034
	③	米 凡	福祉	H1301040
	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1-3-5	
		TEL	03-3645-0484	
事業所代表者氏名		園長 小川 良子		
契約日		2025 年 6 月 26 日		
利用者調査票配付日(実施日)		2025 年 9 月 1 日		
利用者調査結果報告日		2025 年 10 月 8 日		
自己評価の調査票配付日		2025 年 8 月 21 日		
自己評価結果報告日		2025 年 10 月 8 日		
訪問調査日		2025 年 10 月 22 日		
評価合議日		2025 年 11 月 19 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)		評価の実施にあたっては、手順等について園と職員に説明した。保育現場の観察をおこない、給食を試食した。評価は利用者調査と事業評価の手法によっておこなった。利用者調査は園を利用している58世帯の保護者を対象とし、園から調査票を配付してもらい、回答は評価機関へ直接郵送および園内に投函箱を設置してもらった。事業評価は共通評価項目により経営層および職員の自己評価を依頼し、その結果を事前に分析するとともに、訪問調査によって各種資料を閲覧させてもらい、関係者に質問をおこないながら正確な情報の把握に努めた。		

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。

2025 年 12 月 25 日

事業者代表者氏名

小川 良子



調査対象

保育園を利用している58世帯(在籍児童数71名)の保護者を対象に調査をおこない、44世帯から回答があった。兄弟で利用している場合は1回答とした。回答者は、父6、母34、父母一緒4である。

調査方法

共通評価項目による調査用紙を保育園より保護者あて調査協力依頼文書を添えて各利用者世帯に配布した。回答は評価機関あて直接郵送および園内に投函箱を設置することにより回収した。

利用者総数

71

利用者家族総数(世帯)

58

共通評価項目による調査対象者数

58

共通評価項目による調査の有効回答者数

44

利用者家族総数に対する回答者割合(%)

75.9

利用者調査全体のコメント

総合的な満足度は、「大変満足」88.6%、「満足」9.1%、「無回答」2.3%で、回答者の殆どが満足している結果となっている。全ての職員がしっかりと同じレベルの情報を共有していて、誰に話しても安心することができる、毎日に色々な活動を取り入れて、子どもが退屈しないように工夫していると感じる、日々の調子に合わせて甘えさせてもらったり、成長したり、マイペースを保ちながら心身ともに発達していく様子を感じる、0歳児ながらも子どもも先生と保育園が大好きなことが伝わってくる、子どもに寄り添って保育してもらい満足している、砂遊びやボディペインティングは、家ではできない良い経験になる、野菜を多く使ったメニューも多く家でも食べるようになった、どの職員でも相談しやすい、園全体でみるという雰囲気が感じられるなど、多くの満足感や安心感、感謝の声があった。一方、悩みを相談したい時もあるが忙しそうで声をかけるタイミングが難しい、迎える夕方は慌ただしさを感じることもある、意見箱が職員室の前にあり入れづらい、英語の授業があるとよい、けがをした時などにノートの記載がないのは気になる、活動中の様子を動画配信してほしい、などの声もある。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
コメント	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	44	0	0	0
「はい」が100%である。赤ちゃんの時から世話になっており挨拶からトレーニング、手洗いまで本当に園で育ててもらったようなもの、園に通い始めてから明らかに言葉・歌・動きが発達している、同年代の子どもたちや先生方との関わり方を学んでいるように見える、先生たちの創意工夫や声掛けのおかげか入園以降、子供の成長が早くなったと感じている、などの声がある。				
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	44	0	0	0
「はい」が100%である。園での活動を楽しそうに話してくれ、家でも真似をしている、毎日子どものために色んな活動を取り入れてくれていると思っている、友だちに教えてもらった折り紙を家でもやっている、などの声がある。				
3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	44	0	0	0
「はい」が100%である。給食がとても楽しみのように栄養もよく食べやすい形状で食べる練習もできている、細めに栄養士がこの形状で進めていくと伝えてくれるし質問にも丁寧に答えてくれる、などの声がある。				