

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(令和5年度(2023年度))
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2024年 1月 16日

社会福祉法人 アゼリヤ会
優仁ホーム 施設長 富澤 達也 殿

郵便番号 101-0041

所在地 東京都千代田区神田須田町1丁目9番
神田須田町プレイス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	白井 浩司	経営、福祉	H0403017
	②	石田 佐穂子	福祉	H0702012
	③	渡邊 幸子	福祉	H1202043
	④	江川 高之	福祉	H0801015
	⑤	杉山 麻衣子	福祉	H0901016
	⑥	野崎 真由美	福祉	H1001083
福祉サービス種別	障害者支援施設			
調査対象事業所名称	優仁ホーム			
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		
	電話番号	042-651-3438		
事業所代表者氏名	施設長 富澤 達也			
契約日	2023年 7月 11日			
利用者調査票配布日(実施日)	2023年 10月 27日			
利用者調査結果報告日	2024年 1月 15日			
調査結果合議日	2023年 12月 26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)	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。			

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。

2024年 1月 16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97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

97

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
2	95	97
2	86	88
2.1	88.7	90.7

利用者調査全体のコメント

9割を超える利用者から回答を得ることができた。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4「日常生活で必要な支援を受けているか」、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15名、「満足」が51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16名、「不満」が5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、職員の接遇や外出・外食の機会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》

★サービスの提供

問1	質問内容							グラフ
あなたは施設での食事がおいしいと思いますか								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	
	76	9	3	0	-	-	-	88

問2	質問内容							グラフ
あなたが施設の生活で楽しみにしている行事や活動はありますか								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	
	73	5	8	2	-	-	-	88

問3	質問内容							グラフ
施設では、あなたが好きなことをして過ごせる時間や場所がありますか								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	
	82	6	0	0	-	-	-	88

問4	質問内容							グラフ
あなたが生活するうえで必要な支援を受けていると思いますか (排泄や入浴、通院等)								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	
	84	3	0	1	-	-	-	88

★サービスの提供

問5	質問内容							グラフ
<p>あなたが自分で管理するお金について、使い方や管理方法などを教えてもらっていますか</p>								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	78	3	0	7	-	-	-	88

問6	質問内容							グラフ
<p>あなたがこれからの生活で自分からやりたいと思うことの実現に向けて、職員は相談に応じてくれるなど協力的だと思いますか</p>								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	59	9	4	16	-	-	-	88

問7	質問内容							グラフ
<p>友人、地域の人など、職員以外の人と楽しく交流できる機会はありますか</p>								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	34	9	21	24	-	-	-	88

問8	質問内容							グラフ
<p>生活する力をつけるための、機能訓練(リハビリ)や、居宅生活のための訓練、或いは職員と話し合っている日常生活でのプログラム(日課、練習)が、あなたにとって、役に立っていますか</p>								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	67	12	1	8	-	-	-	88

優仁ホーム

★安心・快適性

問9	質問内容							グラフ
あなたは、優仁ホームの共有スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	80	2	0	6	-	-	-	88

問10	質問内容							グラフ
あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	73	11	3	1	-	-	-	88

問11	質問内容							グラフ
あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	74	6	1	7	-	-	-	88

問12	質問内容							グラフ
利用者同士のトラブルに関する職員の対応は信頼できますか								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	51	3	1	33	-	-	-	88

優仁ホーム

★利用者個人の尊重

問13	質問内容							グラフ
あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	72	8	4	4	-	-	-	88

問14	質問内容							グラフ
あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	77	6	3	2	-	-	-	88

問15	質問内容							グラフ
あなたの支援に関する計画（目標）を作成したり見直しをしたりする際に、優仁ホームはあなたの状況や要望を聞いてくれていると思いますか								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	67	8	0	13	-	-	-	88

問16	質問内容							グラフ
あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	59	2	0	27	-	-	-	88

優仁ホーム

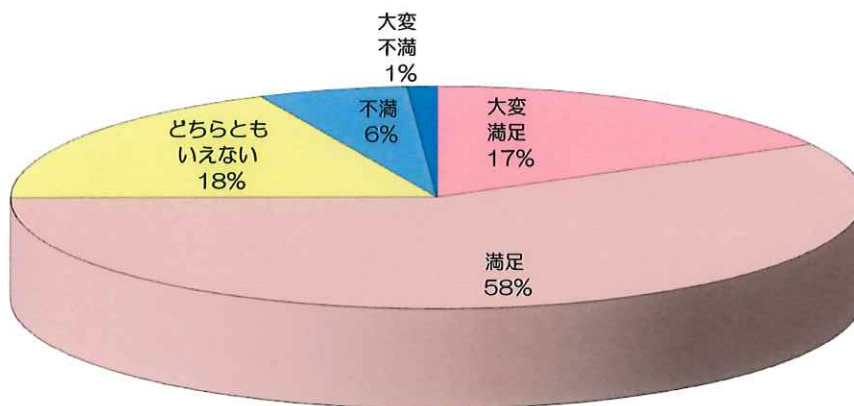
★要望・意見や不満・トラブルへの対応

問17	質問内容							グラフ
あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	77	6	3	2	-	-	-	88

問18	質問内容							グラフ
あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	43	3	15	27	-	-	-	88

★総合的な感想について

(1)	質問内容					
現在利用している優仁ホームを総合的にみて、どの程度満足していますか						
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
15	51	16	5	1	0	88



★あなたご自身について

F1	質問内容								グラフ
あなたの年齢									
20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	無回答	-	計	
0	0	1	10	21	56	0	-	88	

F2	質問内容								グラフ
あなたの性別									
男	女	無回答	-	-	-	-	-	計	
45	43	0	-	-	-	-	-	88	

「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

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 食事はおいしいか	76	9	3	0
8割以上の回答者が「はい」としている。「美味しい」とのコメントが多く、それぞれが好きなメニューを挙げていた。「バランスがいい」、「苦手なものは別のものに替えてもらっている」、「行事食が楽しみ」といったコメントもあった。一方で、味付けや量に物足りなさを感じているといった内容のコメントもあった。				
2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	73	5	8	2
6割以上の回答者が「はい」としている。作業やクラブ活動、買い物、秋のお楽しみ会・日帰り旅行等のイベントなど、それぞれが楽しみにしていることについてのコメントがあった。				
3. 施設では、好きなことをして過ごせる時間や場所があるか	82	6	0	0
9割以上の回答者が「はい」としている。テレビ、音楽、読書、外出など、それぞれが好きなことや楽しんでいることについてのコメントがあった。				
4. 日常生活に必要な支援を受けているか	84	3	0	1
ほとんどの回答者が「はい」としている。入浴、掃除、洗濯、通院、買い物、金銭管理など、それぞれが受けている支援についてのコメントがあった。				
5. 消費生活に役立つお金の使い方に関する支援があるか	78	3	0	7
9割弱の回答者が「はい」としている。定期的の小遣いをもらい自己管理している、といった内容のコメントが多くあった。				

6. 将来のことや利用者がやりたいと思うことの実現に向けて職員は協力的か	59	9	4	16
6割以上の回答者が「はい」としている。協力的、話を聞いてもらっている、といった内容のコメントが複数あった。中には、自分の思いをあまりわかってきている感じがしない、といった内容のコメントもあった。				
7. 友人、地域の人等施設職員以外の人と楽しい交流の機会があるか	34	9	21	24
約4割の回答者が「はい」としている。買い物や散歩などの外出時に地域の人や友人との関わりがある、とのコメントが多くあった。また、「クラブ活動の先生はボランティアの方が来てくれている」、「大根堀り大会で地域の人との交流がある」といったコメントもあった。				
8. 機能訓練や生活訓練(居宅生活のための訓練・日常生活でのプログラム等)が、生活する力の向上に役立っているか	67	12	1	8
7割以上の回答者が「はい」としている。体操やリハビリ、散歩、作業参加など、それぞれが取り組んでいることについてのコメントがあった。また、「自分のためになっていると感じる」、「やりがいがある」といったコメントも多くあった。				
9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80	2	0	6
9割以上の回答者が「はい」としている。きれいになっている、掃除は職員のほか利用者も当番でやっている、といった内容のコメントが多くあった。				
10. 職員の接遇・態度は適切か	73	11	3	1
8割以上の回答者が「はい」としている。「優しい」、「今まで気になったことはない」とのコメントが多くあった。一方で「人による」といったコメントも複数あった。				
11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	74	6	1	7
8割以上の回答者が「はい」としている。すぐに対応してもらえる、医務室もあるため安心、といった内容のコメントが多くあった。				
12. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	51	3	1	33
約6割の回答者が「はい」としている。何かあれば職員が対応してくれる、といった内容のコメントが複数あった。				

13. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	72	8	4	4
8割以上の回答者が「はい」としている。職員がよく気にかけてくれる、といった内容のコメントが多くあった。中には、気持ちをわかってもらえていないと感じる、といった内容のコメントもあった。				
14. 利用者のプライバシーは守られているか	77	6	3	2
9割弱の回答者が「はい」としている。「守られていると思う」、「大丈夫」とのコメントが多くあった。「どちらともいえない」、「いいえ」と回答された方からは、配慮が足りないと感じた場面や環境についてのコメントがあった。				
15. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	67	8	0	13
7割以上の回答者が「はい」としている。担当の職員と話している、希望を聞いてくれる、といった内容のコメントが多くあった。				
16. 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	59	2	0	27
6割以上の回答者が「はい」としている。「わかりやすく話してくれる」、「わかりやすく書いた紙をもらった」といったコメントがあった。				
17. 利用者の不満や要望は対応されているか	77	6	3	2
9割弱の回答者が「はい」としている。基本的には対応してもらえる、といった内容のコメントのほか、職員の方からも困っていることなどないか声をかけてくれる、とのコメントが複数あった。中には、「思いが伝わらない」、「対応が遅い」といったコメントもあった。				
18. 外部の苦情窓口(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	43	3	15	27
約5割の回答者が「はい」としている。困った時にはケースワーカーや主治医などに相談する、とのコメントが多くあった。中には、「聞いたことない」、「知らなかった」といったコメントもあった。				