

# 令和6年度 福祉サービス第三者評価アンケート結果報告

令和6年8月に新たな業者「(株)日本生活介護」にて第三者評価を受審し、結果が届きましたのでご報告いたします。改善項目もあれば、そうでない部分もあります。課題が残る部分は真摯に取り組んでまいります。

※ この結果報告はご利用者に報告するとともに、施設のホームページにも掲載します。また業者による詳細な評価結果は東京都保健福祉財団により東京福祉ナビゲーションの福祉サービス第三者評価のページにも掲載されます。

## 1、優仁ホームがあなたにとって良いところか？

全体で64%の方に満足頂いており、どちらともいえない27%、ややよくない9%、よくない0%となっている。

## 2、「肯定意見が多い」項目

### 肯定意見 80%以上…7項目

「食事の満足」「好きなことする時間・場所があるか」「金銭管理や使い方の支援」「施設内の清潔」「体調不調時の職員への信頼」「利用者トラブルへの対応」「プライバシー保護」

※ 3年以上にわたり肯定意見が80%以上の項目

「食事の満足」「好きなことする時間・場所があるか」「施設内の清潔」「体調不調時の対応」

### 肯定意見 70%以上…3項目

「職員の接遇・言葉遣い・服装」「利用者の気持ちを尊重した支援」「不満や要望への対応」

## 3、「肯定意見が低い」項目 および今後の対応

### ①「友人や地域の方など施設職員以外の方との交流の機会があるか」

→令和6年度、改善に向けた取り組みを行った（次項4に記載）が、肯定意見が40%と低い。

→外部の方との交流の程度（頻度）は個人差があり、施設としては環境を整えていくことを中心に取り組んでいきたい。

### ②「機能訓練・居宅生活に向けた訓練・日常生活上のプログラムが生活力向上の役に立っているか」

→肯定意見が44%と低い

→各種訓練や居宅に向けた訓練、日中活動のプログラムについて施設として力を入れ取り組んでいるものの、利用者の実感には十分に届いていない結果となった。

施設としては、あきらめることなく地道に必要な支援を継続するとともに、利用者個々にも各活動・取り組みの意義などについて説明し働きかけていく。

### ③「苦情解決第三者委員や役所へ相談できることを知っているか」

→令和6年度、改善に向けた取り組みを行ったが（次項4に記載）、肯定意見が54%と低い。

→この項目は困っていないことがない方（トラブルなどが無い方）については、関心が薄い傾向が強い。しかし、施設生活での困りごとへの対応は重要であるため、令和6年度に作成したリーフレットは修正の上で通用口に掲示し、随時説明を行う。

## 4、令和5年度の課題2点への取り組み（令和6年度実施した内容）について

### ①「友人や地域の方など施設職員以外の方との交流の機会があるか」

肯定意見…令和5年度39%→令和6年度40%（横這い）

→コロナ対策より設けた各種制限を緩和したものの、大きなポイント改善には至らなかった。

- ・町会のイベントや資源回収などへの参加を再開した。
- ・地域向け法人イベントを実施した。
- ・感染症対策で設けていたご家族・友人などの面会方法を緩和した。
- ・外出の機会を緩和した。

### ②「苦情解決第三者委員や役所へ相談できることを知っているか」

肯定意見…令和5年度49%→令和6年度54%

→困った場合の相談先についてのリーフレットを作成し全員に配布した。

それを全員が所持する個人ファイルに綴じた上で、集会および各棟定例会で説明したものの、5ポイントのUPに留まった。

- ・内部相談窓口、苦情解決委員会、意見箱の件も同様のリーフレットにまとめ、相談方法について説明した。
- ・特に、これまでは福祉事務所へ相談ができることを強く触れていなかったので強調し説明した。

今後もより良い施設運営を目指し取り組みます。ご指導、ご鞭撻のほど、よろしくお願いいたします。