

令和7年度 福祉サービス第三者評価 利用者調査 結果報告

令和7年8月に新たな業者「一般社団法人 チーム結」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。

アンケート結果から、できるだけ情報を読み取り、課題と思われ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 74%の方に満足（14 ポイントUP）頂いており、どちらともいえない 14%、不満4%、大変不満8%となっている。

2、「肯定意見が多い」項目

肯定意見 80%以上…4項目

「食事の満足」「排泄や通院など必要な支援」「施設内の清潔」「体調不調時の職員への信頼」

※ 3年以上にわたり肯定意見が 80%以上の項目

「食事の満足」「施設内の清潔」「体調不調時の対応」

肯定意見 70%以上…7項目

「楽しい行事活動があるか」「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」「リハビリや居宅訓練・日課」

「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」「プライバシー保護」

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年度に比べ、肯定意見が 5 ポイントノ改善したものの、肯定意見が 45%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。

・法人イベント（アゼリや会祭り・大根堀り交流会など）は近隣住民対象の行事で利用者との関わりはほとんどなかったが、次年度は利用者との交流の機会を検討するとともに、近隣住民のお誘いを強化していく。

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」

→令和6年度と傾向はほぼ同様で肯定意見が 53%と低い。どちらともいえない…12%、いいえ…28%。

→この項目は困っていることがない方（トラブルなどがない方）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を再周知の上で通用口に掲示し、随時説明を行う。

③「**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**」

→肯定意見が 59%と低い（令和6年度より 10 ポイント \searrow 減）。どちらともいえない…18%、いいえ…13%。

→個別支援計画作成時に合わせて、毎年、利用者の将来に向けた希望や要望を伺い、その方の現状を重ねながら、優先度の高い項目を個別支援計画として立案。利用者の了解のもと、実際の支援に反映している。またそのサイクルは昨年と大きく変わってはいないものの、昨年度より 10 ポイントの \searrow 減となっている。

今回の結果を職員間で共有し、次年度はより丁寧な説明と自立支援の観点からも、実現に向けた支援を実践していく。

4、令和6年度の課題3点への取り組み（令和7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6年度40%→令和7年度45%（5 ポイント \nearrow 改善） 否定意見は 6 ポイント \searrow 減。

→交友関係は個人ごとにより異なるためそこへの介入はできないが外部の方の目に触れる風通しの良い施設づくりという点も視野に入れ次に掲げたことを取り組んでいく。

- ・外部見学者の受け入れ（各種団体・民生委員・医療関係・行政・実習生など）
- ・法人イベント（アゼリヤ祭り・大根堀り交流会など）へ近隣住民のお誘いを強化。
- ・地域行事への参加や作業作品販売など出店。
- ・救護部会主催の各種イベントを通じ、救護施設の利用者同士の交流を推進する。
- ・令和8年度は、施設内行事への家族の参加を再開する計画を立てる。

②「**生活力をつけるための機能訓練や居宅訓練、日常のプログラム（日課・練習）があなたにとって役に立っているか**」

肯定意見…令和6年度44%→令和7年度71%（27 ポイント \nearrow 改善） 否定意見は 15 ポイント \searrow 減

→個別支援計画に基づく支援について、ご利用者に丁寧に説明するほか、日々の支援の中でも支援の理由や目的を説明することを地道に実施してきた。今後も変わらず継続していく。

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年度と傾向と数値はほぼ同様。肯定意見が 53%と低い。どちらともいえない…12%、いいえ…28%

引き続き、継続して情報発信をしていく。→前項 3-② 参照

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。