

令和 8 年度（2026 年度）
利用者に対する調査

優仁ホーム 様

【調査結果報告書】



日本介護情報機構株式会社
（機構 04-118）

施設番号	
施設名	優仁ホーム

「利用者に対する調査」結果報告書(令和8年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

年 月 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 162-0063

所在地 東京都新宿区市谷薬王寺町53-8 薬王寺ビル6F

評価機関名 日本介護情報機構株式会社

認証評価機関番号 機構 04 - 118

電話番号 03-6380-1341

代表者氏名 代表取締役 渡邊裕貴



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	山本 健太	福祉	H2501049
	②	江野澤 摂子	福祉	H2501172
	③			
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	救護施設			
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番		
	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	2026	年	6 月	12 日
利用者調査票配布日(実施日)	2026	年	8 月	23 日
利用者調査結果報告日	2026	年	10 月	22 日
調査結果合議日		年	月	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)	利用者調査の実施にあたり、事業所に対して事前説明を行い、調査の目的や手法について理解と確認を得ました。利用者調査は、事業所と協議の上、評価者2名と評価機関の補助者2名で施設を訪問し、聞き取り可能な利用者を対象とする聞き取り方式で実施し、集計結果と自由意見等をまとめて本報告書を作成しました。			

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。

令和8年 10 月 29 日
救護施設 優仁ホーム

事業者代表者氏名 施設長 富澤 達也



調査対象

調査対象は利用者全員とし、事業所と協議の上、聞き取り可能な利用者に対して調査を行いました。

調査方法

評価者2名と評価機関の補助者2名で施設を訪問し、利用者に対して個別に聞き取り調査を行いました。利用者が話しやすい環境を作り、プライバシーに配慮しながら対面で行いました。

利用者総数

90

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
0	90	90
0	89	89
0.0	98.9	98.9

利用者調査全体のコメント

・総合評価として「大変満足」が56.2%、「満足」が21.3%となっており、回答者の77.5%が満足以上の評価をしています。

・総合的な自由意見としては「皆優しい。120点の施設です。居心地いいし、言えば何でも検討してくれる。断られない」「職員の皆さん凄く優しい。厳しさと笑顔もあって信頼できる。幸せです」「具合が悪いとすぐ病院に連れて行ってくれるし、とても親切にしてくれる。居心地が良い」「1人で居るより皆に助けてもらっている」「気分の波があるので、沈んだ時に相談に乗ってほしい」「作業賃金が安い。お小遣いが少ないから、退所した時のためにお金を貯めたい」等の意見がありました。

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》

「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	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. 食事はおいしいか	75	11	3	0
・「はい」が84.3%となっています。 ・自由意見として「朝昼晩とても美味しい」「味付けが良い。果物もでる。何でも美味しい」「美味しいし、イベント食が楽しみ」「お魚と肉のバランスは良い。薄い時もあったけど食べやすくなった」「ちょっと薄い。メニューは良い」「味が薄い」「パターン化されていて、飽きた」等の意見がありました。				
2. 日常生活に楽しい行事や活動があるか	64	3	22	0
・「はい」が71.9%となっています。 ・自由意見として「夏祭り、秋を楽しむ会、お正月の会、季節ごとで楽しい」「年に1回旅行に行くのが楽しみ」「週2回のクラブが楽しみ」「カラオケ、マージャン(複数回答)」「楽しみにしている。行事を頑張った達成感があり、次の行事も楽しみにしている」「前はあったけど今はあまりない」「手芸クラブ等参加できなくなり、今はつまらない」等の意見がありました。				
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	84	1	4	0
・「はい」が94.4%となっています。 ・自由意見として「部屋でテレビを観たりCDを聴いたりして過ごす」「お部屋で趣味をしている」「音楽、カラオケに行ったりしています」「絵を描いている」「なるべく外に出るようにしている」「友達と買い物に行ける」等の意見がありました。				
4. 日常生活に必要な支援を受けているか	78	5	5	1
・「はい」が87.6%となっています。 ・自由意見として「病院に連れて行ってもらっている」「見守りで危なくないようにしてもらっている」「怪我しているところを気にしながら助けてくれる。掃除など自分のことはなるべく自分でするようにしている」「基本的には自分でやっている。たまに職員がやってくれる」「普通に生活していて何を支援されているのかわからない」「外出について来てほしい」等の意見がありました。				
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	80	2	7	0
・「はい」が89.9%となっています。 ・自由意見として「お小遣いについて教えてもらっている」「職員が管理してくれている」「自己管理している」「自分で考えてやりたい」「アドバイスはない」等の意見がありました。				

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	66	13	10	0
・「はい」が74.2%となっています。 ・自由意見として「頼りがいがある。何かあれば担当職員が相談にのってくれる」「ショッピングなど行くのに対応してもらえる。楽しみ」「必要に応じて対応してくれている」「できない事を職員に教えてもらっている」「まだ相談した事がない」「欲しいものがなかなか買えない」「少し、他人事のように扱われるように思う」等の意見がありました。				
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	46	2	39	2
・「はい」が51.7%となっています。 ・自由意見として「違う方と、クリーンワーキング、資源回収などで関わっている」「外へご飯を食べに行っている」「交流会にいける」「催し物の時。夏祭りとか」「他の階の人とは交流できているが、施設外の人との交流はない」「月に数回ある。施設内の人とはない」「自分から引っ込んでしまう」等の意見がありました。				
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	71	10	5	3
・「はい」が79.8%となっています。 ・自由意見として「仕事楽しい」「褒めてもらえて有難い」「お給料をもらえる。ジュースを買える」「ポケ防止」「いろいろ作っている」「プログラムは良いが、休みの日を増やしてほしい」「もっと難しいことがやりたい」「楽しいとは言えない」等の意見がありました。				
9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87	2	0	0
・「はい」が97.8%となっています。 ・自由意見として「綺麗だと思います」「スタッフが綺麗にしている。自分は週に1回掃除をしている。コップなど綺麗」「日曜日は皆で掃除しています」「掃除が当番制になっている」「お風呂がとても綺麗」「食事の後汚いけど掃除当番がある」等の意見がありました。				
10. 職員の接遇・態度は適切か	80	5	4	0
・「はい」が89.9%となっています。 ・自由意見として「清潔。言葉がけも尊敬心を持って若い方でも良くやってくれている」「凄く良い人達ばかり」「清潔感がある。居るだけでふわっと良くなる」「話を聞いてくれるので満足です」「丁寧です。雑な言葉は言われたことがある」「言葉遣いが人による」等の意見がありました。				
11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	80	6	2	1
・「はい」が89.9%となっています。 ・自由意見として「すぐ対応してもらっています」「血圧計を持っていつもみてくれている」「親身になってくれて、コロナの時は良くしてくれてありがたい」「何かあればナースコールで呼んでいる」「心配してくれている」「様子をみましょう。病院を待ちましょう。といわれる」「医務の許可が出にくい」「人によって違うことがあるので腑に落ちない」等の意見がありました。				
12. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	72	9	2	6
・「はい」が80.9%となっています。 ・自由意見として「間に入って注意してくれる。ルールがある」「職員がしっかりとめてくれる」「言ったらアドバイスをもらっている」「気持ちを含めてくれる」「今までないが対応してくれると思う」「他の人のケンカの時、なかなか来なかった」「対応はするが、その後に利用者から報復が怖い」等の意見がありました。				

13. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	77	9	3	0
・「はい」が86.5%となっています。 ・自由意見として「生活しやすい様に配慮してくれる。ストレスなく穏やかに過ごしている」「いろいろ聞いてくれて尊重をしてくれて有難い」「自分の担当の人が凄く親身になってくれる。有難い」「何名かは何かあると味方になってくれる。わかってくれて良かった」「優しいです。皆いい人です」「担当が忙しすぎて、対応が5分だけしかない」「コミュニケーションが取りづらい」等の意見がありました。				
14. 利用者のプライバシーは守られているか	83	6	0	0
・「はい」が93.3%となっています。 ・自由意見として「守ってくれている」「絶対漏れない」「多分守ってくれていると思う」「隠すことがないので」「利用者同士での噂がひどい。職員は良い」等の意見がありました。				
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	76	9	4	0
・「はい」が85.4%となっています。 ・自由意見として「納得いくまで聞いてくれる」「よく話をきいてくれる。話が上手い」「職員さんの方から提案してくれる。優しい」「1年に1回聞いてくれている」「意見を聞いてくれるけど、反映はしてくれない」「伝えてはいるが、行き先が空きがない等で困っている」等の意見がありました。				
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	68	12	6	3
・「はい」が76.4%となっています。 ・自由意見として「とてもわかりやすい」「わかりやすい言葉で読めばわかる」「わからない時は簡単にしてくれている」「わかりやすいけどできてないものもある」「もっと詳しく説明して欲しい」「忘れる」等の意見がありました。				
17. 利用者の不満や要望は対応されているか	65	14	7	3
・「はい」が73.0%となっています。 ・自由意見として「素早い対応をしてくれる」「誠実に対応してくれる」「無理なの分かって言っていますが、ちゃんと説明してくれる」「買い物をお願いする。快く引き受けてくれる」「してくれる時とそうでない時がある」「話は聞いてくれるが、対応までにはつながらない」「流される事がある」「言う事がない(複数回答)」等の意見がありました。				
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	63	8	17	1
・「はい」が70.8%となっています。 ・自由意見として「紙がある」「聞いた事がある」「ケースワーカーに教えてもらおう」「なかなか使う機会はない」「忘れた」「電話を教えてくれない」等の意見がありました。				