令和８年度　優仁ホーム　第三者評価(利用者調査)報告

～　令和８年度の利用者調査の結果が「日本介護情報機構株式会社」から届きましたのでご報告いたします　～

今回の調査では、「施設内の清潔さ」「好きなことができる時間・場所」「プライバシーの保護」「体調不良時の職員への信頼」などについて、多くの皆さんから肯定的な回答をいただきました。また、「支援計画に関する聞き取りや説明」「職員の接遇」「本人の気持ちを尊重する対応」なども、前年度と比べて評価が上昇しました。

一方で、「楽しみな行事・活動」「外部の方との交流」は、十分に満足できていないご利用者がいることが分かりました。
今回の結果を職員間で共有し、皆さんの声を日々の支援や行事の企画、相談対応など生かしていきます。評価の高かった点を大切にしながら引き続き、利用者「一人ひとりが主人公」になれる施設を目指してまいります。

1.　令和８年度に特に評価された点

※　ptはポイントの略です

・施設内の環境は清潔か： 97.8%が「はい」。令和３～７年度も 90～93%台で推移しています。
・好きなことができる時間や場所はあるか： 94.4%が「はい」。
・プライバシーを守ってくれているか： 93.3%が「はい」。令和７年度の 75%から 18.3pt上昇、「いいえ」は 0%でした。
・体調不良時の職員への信頼： 90%が「はい」。令和７年度の 82%から 8pt上昇。
・職員の接遇・言葉遣い・服装などが適切か： 89.9%が「はい」。令和３～７年度低下傾向でしたが、前年度比 15.9pt上昇。
・お金の使い方や管理について教えてもらっているか： 89.9%が「はい」。令和７年度の 73%から 16.9pt上昇。

2.　評価が低かった点

①　楽しみな行事・活動

令和８年度の「はい」は 71.9%で、令和７年度からほぼ横ばい。一方、「いいえ」は 15%から 24.7%へ 9.7pt増加。
これまでも多くの方に喜んでいただけるよう工夫を凝らして実施してきましが、歩みを止めずに取り組んでいきます。

② 外部の方との交流

「はい」は 51.8%で、令和３年度以降では上昇していますが、「いいえ」は 43.8%です。交流の機会が少ないと感じる人が一定数います。地域交流、外部講師、ボランティア、外出など、交流の機会を大事にしていきます。

③ 不満や要望を伝えた時の対応

「はい」は 73%で、令和７年度の 69%から 4pt上昇しましたが、他の項目と比べて高いとは言えません。
受け付けた意見への返答、対応の進捗、対応できない場合の理由説明など丁寧に行っていきます。

3.　令和７年度から令和８年度への変化

以下は各設問の「はい」「いいえ」の割合の前年差(pt)です。
令和７年度、重点的に取り組んだ「個別支援計画について」「第三者委員などの相談先の説明」について大幅に改善しました。

質問項目	令和８年度「はい」	「はい」の前年差	「いいえ」の前年差
食事はおいしいか	84.2%	-0.8 pt	+0.4 pt
楽しみな行事・ 活動があるか	71.9%	-0.1 pt	+9.7 pt
好きなことができる時間や場所はあるか	94.4%	+20.4 pt	-5.5 pt
必要な支援を受けているか 排泄や通院など	87.7%	+5.7 pt	+2.6 pt
お金の使い方や管理について教えてもらっているか	89.9%	+16.9 pt	-8.1 pt
自分がやりたいことの実現に向けて、相談に乗ってくれたり協力的か	74.2%	+15.2 pt	-1.8 pt
外部の方との交流 があるか	51.8%	+6.8 pt	+1.8 pt
リハビリや居宅に向けた訓練、日課や練習など生活力の向上になっているか	79.9%	+8.9 pt	-3.4 pt
施設内の環境は清潔か	97.8%	+6.8 pt	-1.0 pt
職員の接遇・言葉遣い・服装などが適切か	89.9%	+15.9 pt	-1.5 pt
体調不良時の 職員への信頼	90.0%	+8.0 pt	-5.8 pt
トラブルや いじめ時の対応	81.0%	+20.0 pt	-6.8 pt
あなたの気持ちを大切にしてくれるか	86.5%	+11.5 pt	+0.4 pt
プライバシーを 守ってくれているか	93.3%	+18.3 pt	-5.0 pt
個別支援計画の際、状況や要望を聞いてくれるか	85.4%	+17.4 pt	-11.5 pt
個別支援計画の説明が わかりやすいか	76.5%	+13.5 pt	-9.3 pt
不満や要望を伝えた時、きちんと対応してくれるか	73.0%	+4.0 pt	-3.0 pt
第三者委員や福祉事務所など職員以外に 相談できることを 説明してくれたか	70.8%	+17.8 pt	-8.9 pt

※　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。