

施設番号	1372900389
施設名	みやま大樹の苑 03120060

「利用者に対する調査」結果報告書(2024年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2025 年 1 月 22 日

社会福祉法人アゼリヤ会
みやま大樹の苑
施設長 小野原昌子 殿

郵便番号 160-0022

所在地 東京都新宿区新宿1-18-12柳田ビル3階

評価機関名 公益財団法人日本チャリティ協会

認証評価機関番号

機構 03 - 075

電話番号 03-3341-0803

代表者氏名 会長 前島 英三郎

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	小林 与志雄	組織	H1501047
	②	宮澤 民雄	福祉	H2001106
	③	岡本 雅子	福祉	H2401036
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別				
調査対象事業所名称				
みやま大樹の苑				
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	042-651-0161		
事業所代表者氏名				
施設長 小野原昌子				
契約日	2024 年 10 月 1 日			
利用者調査票配布日(実施日)	2024 年 11 月 11 日			
利用者調査結果報告日	2024 年 12 月 16 日			
調査結果合議日	2024 年 12 月 16 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)	利用者の状態に合わせて、質問項目をゆっくり丁寧に説明して回答してもらいました。また、他の利用者などに聞かれることの無い場所の配慮をしました。調査結果は、評価者以外のものが点検するなど、客観性のあるものにしました。			

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。

2025 年 1 月 24 日

事業者代表者氏名

みやま大樹の苑
施設長 小野原昌子



調査対象

利用者総数は113名ですが、聞き取り調査が可能な20名を対象にしました。内訳は、男性2名、女性18名で、年齢は60歳代が1名、70歳代が1名、80～84歳が3名、85～89歳が6名、90歳以上が9名で、要介護度1が4名、2が6名、3が8名、4が2名でした。

調査方法

利用者の日常生活を大きく変えることなく、感染防止対策を施した場所での聞き取り調査を、職員の協力を得ておこないました。3名の評価者が1対1で面会し、質問項目が利用者に理解しやすいよう利用者の状態に合わせて丁寧に説明をして回答を得ました。

利用者総数

113

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	20	20
0	20	20
0.0	17.7	17.7

利用者調査全体のコメント

総合的な評価の質問に対して「大変満足」が5名(25%)、「満足」が8名(40%)で、二つを合わせた「満足」評価が13名(65%)となっています。「どちらともいえない」は7名(35%)で、「不満」の人はいませんでした。個々の評価項目で最も評価の高かった設問は、「5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか」で95%、次いで「8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか」が85%、「7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」と「10. 利用者のプライバシーは守られているか」が75%でした。一方、低かった設問は、「14. 外部の苦情窓口にも相談できることを伝えられているか」が15%、次いで「12. 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」が35%でした。日頃感じる意見として、「いつも美味しい食事を出していただき感謝しています」、「おいしいものを食べています。感謝しています」、「職員がよく世話をしてくれる」、「自分のわがままを聞いてくれます」、「健康を保つために色々なことをしてほしい」などがありました。

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. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	15	4	1	0
「はい」の回答の割合は75%、「どちらともいえない」が20%、「いいえ」が5%でした。自由意見としては「とても美味しくいただいています」、「同じものが多いのもっと種類を増やしてほしい」、「適温で出してほしい」がありました。				
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	12	4	4	0
「はい」の回答の割合は60%、「どちらともいえない」と「いいえ」が20%でした。自由意見としては「元気なので介護を受けていない」、「火災等の有事があった時が心配です。」がありました。				
3. 施設の生活はくつろげるか	14	2	4	0
「はい」の回答の割合は70%、「どちらともいえない」が10%、「いいえ」が20%でした。自由意見としては「生け花をしている」、「習字をしている」、「テレビやパソコン」、「歩くことが好き」、「散歩に行きたいがどこにも行けない」、「考えたことがない」がありました。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	13	5	2	0
「はい」の回答の割合は65%、「どちらともいえない」が25%、「いいえ」が10%でした。自由意見としては「元気だから聞いてもらっていない」、「元気ですので大丈夫です」がありました。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	19	1	0	0
「はい」の回答の割合は95%、「どちらともいえない」が5%でした。自由意見はありませんでした。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	13	5	2	0
「はい」の回答の割合は65%、「どちらともいえない」が25%、「いいえ」が10%でした。自由意見としては「みんな優しい」、「人が良い」などがありました。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	15	5	0	0
「はい」の回答の割合は75%、「どちらともいえない」が25%でした。自由意見としては「医務室の人がやってくれる」、「守ってくれている」、「怪我とか体調が悪くなったことがない」がありました。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	17	1	1	1
「はい」の回答の割合は85%、「どちらともいえない」、「いいえ」、「無回答・非該当」がそれぞれ5%でした。自由意見としては「やってくれるみたい」、「職員に言ったら対応してくれた」がありました。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	14	5	1	0
「はい」の回答の割合は70%、「どちらともいえない」が25%、「いいえ」が5%でした。自由意見としては「考えたことがない」がありました。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	15	3	2	0
「はい」の回答の割合は75%、「どちらともいえない」が15%、「いいえ」が10%でした。自由意見としては「考えたことがない」がありました。				
11. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	8	2	9	1
「はい」の回答の割合は40%、「どちらともいえない」が10%、「いいえ」が45%、「無回答・非該当」が5%でした。自由意見はありませんでした。				
12. 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	7	4	8	1
「はい」の回答の割合は35%、「どちらともいえない」が20%、「いいえ」が40%、「非該当」が5%でした。自由意見はありませんでした。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	14	4	2	0
「はい」の回答の割合は70%、「どちらともいえない」が20%、「いいえ」が10%でした。自由意見としては「本当は外を歩きたいがダメと言われた」がありました。				
14. 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	3	6	11	0
「はい」の回答の割合は15%、「どちらともいえない」が30%、「いいえ」が55%でした。自由意見はありませんでした。				