

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(令和5年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2024 年 月 日

社会福祉法人 創生
障害者支援施設土支田創生苑 施設長 岩城 弘子 殿

郵便番号 165-0034

所在地 東京都中野区大和町1-62-6

評価機関名 一般社団法人 特養ホームマネジメント研究所

認証評価機関番号

機構 15 - 231

電話番号 03-5929-9807

代表者氏名 石田 誠



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	石田 誠	福祉	H1501055
	②	加藤 卓未	福祉	H2001021
	③	藤田 しのぶ	福祉	H2101020
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別				
調査対象事業所名称	障害者支援施設土支田創生苑			
事業所連絡先	郵便番号	179-0076		
	所在地	東京都練馬区土支田3丁目4番20号		
	電話番号	03-3978-0801		
事業所代表者氏名	岩城 弘子			
契約日	2023 年 10 月 12 日			
利用者調査票配布日(実施日)	2024 年 2 月 9 日			
利用者調査結果報告日	2024 年 2 月 27 日			
調査結果合議日	2024 年 2 月 27 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)	利用者全員を調査対象とし、聞き取り調査可能な方の選定を事業所にお願いました。また、当日利用でなかった方には、アンケート調査を実施しました。			

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。

2024 年 3 月 26 日

事業者代表者氏名 東京都練馬区土支田三丁目4番20号

障害者支援施設 土支田創生苑

施設長 岩城 弘子



調査対象	・聞き取り調査：利用者全員を対象に、事業所と協議し、コミュニケーション能力に支障がなく意向等を確認できる方を対象としました。 ・アンケート調査：当日利用でなかった方を対象としました。
調査方法	・聞き取り調査：調査員が利用者と対面して調査を実施しました。時間は1人あたり20分程度でした。 ・アンケート調査：調査票は事業所経由で利用者に配布し、利用者から郵送により評価機関が直接回収しました。

障害者支援施設全体

利用者総数

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(%)

14		
アンケート	聞き取り	計
2	8	10
0	8	8
0.0	57.1	57.1

生活介護

利用者総数

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(%)

14		
アンケート	聞き取り	計
2	8	10
0	8	8
0.0	57.1	57.1

入力不要

自立訓練(機能訓練)

利用者総数

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
		0
0.0	0.0	0.0

入力不要

自立訓練(生活訓練)

利用者総数

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
		0
0.0	0.0	0.0

入力不要

就労移行支援

利用者総数

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
		0
0.0	0.0	0.0

入力不要

就労継続支援(A型)

利用者総数

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
		0
0.0	0.0	0.0

入力不要

就労継続支援(B型)

利用者総数

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
		0
0.0	0.0	0.0

施設入所支援

利用者総数

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(%)

10		
アンケート	聞き取り	計
0	6	6
0	6	6
0.0	60.0	60.0

利用者調査全体のコメント

- ・事業所のサービスに対する総合的な満足度は、大変満足又は満足を合計した肯定的回答数は、8名中6名でした。その他、どちらともいえない2名でした。
- ・事業所への意見として「お風呂があって、お昼(ご飯)が美味しい」、「何もございません。満足しています」、「職員さんの人柄がいい。いいところに入ったと思う」等がありました。
- ・事業所への要望として、外出、地域交流、職員等の言葉遣い等に関する意見がありました。

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			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	8	0	0	0
回答者より、「NOを押せば助けてくれます」、「話も聞いてくれる」、「もちろんよくやって頂いています。前より手の動きが悪くなり、食事の時に大変な時はお手伝い頂いています。車椅子への移乗も手伝ってくれます。施設長も良い。食事は栄養士さんが管理してくれている。美味しいです。持病も加味して調整してくれます」とのコメントがありました。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	7	0	0	1
回答者より、「もちろんです。使うもの等は支援員が出してくれます」、「車椅子は自分専用なんで」とのコメントがありました。				
3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	7	0	1	0
回答者より、「喧嘩とかがない」、「順調です」、「行事等、クリスマス会や毎月お誕生日会でみんなでお祝いしています。皆で和気あいあいと楽しんでいます」とのコメントがありました。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	8	0	0	0
回答者より、「自分の部屋は自分で掃除しています。汚くしていると注意されます。食堂は職員さんがテーブルを拭いたりしてくれています」、「掃除は専門の方がやってくれて大丈夫」とのコメントがありました。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	6	0	2	0
回答者より、「皆凄く良いです。職員と友達みたいに話せます。言いたい事をお互いと言えます。かしこまりすぎると言えないので」とのコメントがありました。 その他、職員等の言葉遣いに関する意見がありました。				
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	8	0	0	0
回答者より、「健康診断とかをやってくれます。連れていってくれました」、「まだ、そうなった事が1度もないけど大丈夫」、「病院に連れて行ってくれる事や救急車を呼んでくれる事もあります」とのコメントがありました。				

21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	8	0	0	0
回答者より、「もちろん困った事があった時は話を聞いてもらっています」とのコメントがありました。				
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	7	0	1	0
回答者より、「みなさん優しいです」、「よくお話を聞いて下さります。ここに来るのが楽しみです」等のコメントがありました。				
23. 利用者のプライバシーは守られているか	7	0	0	1
回答者より、「もちろんです」とのコメントがありました。				
24. 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	2	3	1	2
回答者より、「計画書は一緒に作っています。職員と話し合っ作って私の目標を立てています」、「ちょっと忘れまして」とのコメントがありました。				
25. 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	3	2	1	2
回答者より、「わかり難いところも理解できない事も教えてください」、「ちょっと忘れまして」等のコメントがありました。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	5	2	0	1
回答者より、「大丈夫です。ご飯の量が多い事も要望に応じてくれています」、「あまり言わないようにしています」とのコメントがありました。				
27. 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	1	1	3
回答者より、「相談窓口は全部知っています。何かあれば自分で行きます。ケアマネにも相談しています」とのコメントがありました。				

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いいない	いいえ	無回答 非該当
4.【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	7	1	0	0
回答者より、「ゲームとかが楽しい」、「塗り絵等も出してくれて用意してくれています。10人位のメンバーで楽しんでいます。午前中は朝の会、ラジオ体操、午後からはゲーム、脳トレ、ビデオ鑑賞等をしています」とのコメントがありました。 要望として、外出に関する意見がありました。				

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
14.【施設入所支援】 食事の時間は楽しみになっているか	6	0	0	0
回答者より、「唐揚げが美味しいです」、「美味しいです」、「ボリュームがあって美味しいです。いつも満腹です」とのコメントがありました。 要望として、食べたい物に関する意見がありました。				
15.【施設入所支援】 休日や夜間に、好きなことができるか	4	0	1	1
回答者より、「TVを見ています」、「パソコンとかテレビとか」等のコメントがありました。				
16.【施設入所支援】 利用者の個別の要望や状況に応じた支援を受けているか	5	0	0	1
回答者より、「いい施設に来たと思っている」とのコメントがありました。				
17.【施設入所支援】 職員が利用者の家族等に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望が聞かれているか	3	2	0	1
回答者より、「自分でやっているけどね」、「自分で家族に電話しています」とのコメントがありました。				




社会福祉法人 創生

障害者支援施設土支田創生苑 様 [障害者支援施設]

令和5年度 東京都福祉サービス第三者評価
利用者調査 分析結果報告書

令和6年2月22日

評価実施機関：一般社団法人 特養ホームマネジメント研究所



目次

1 利用者調査		P2~
①	総合満足度	P3~
②	設問別集計	P4~
③	自由記述	P11~

1.利用者調査

- ① 総合満足度
- ② 設問別集計
- ③ 自由記述

■ 利用者調査

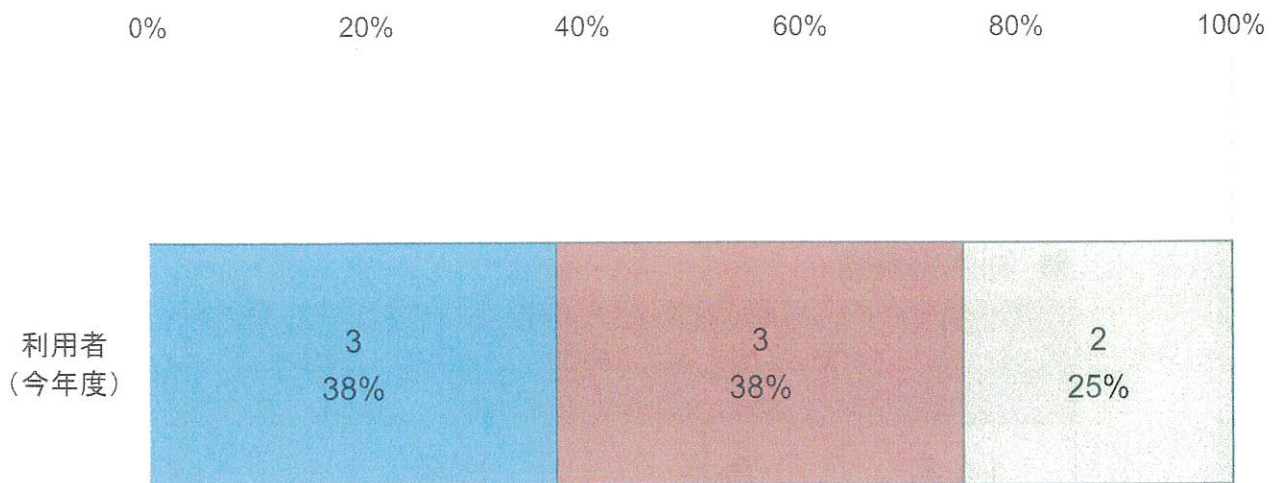
利用者総数	調査対象者数	調査票回収数	回収率
14名	8名	8名	100%

※比率について、端数処理のため、合計が100%とはならない場合があります。

① 利用者調査 総合満足度

施設はあなたにとって良いところだと思いますか

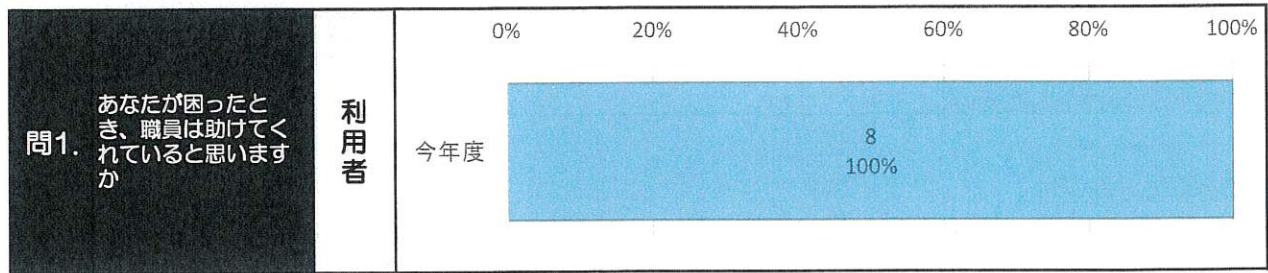
総合満足度



■ 大変満足 ■ 満足 □ どちらとも □ 不満 ■ 大変不満 □ 無回答
いえない

② 利用者調査 設問別集計

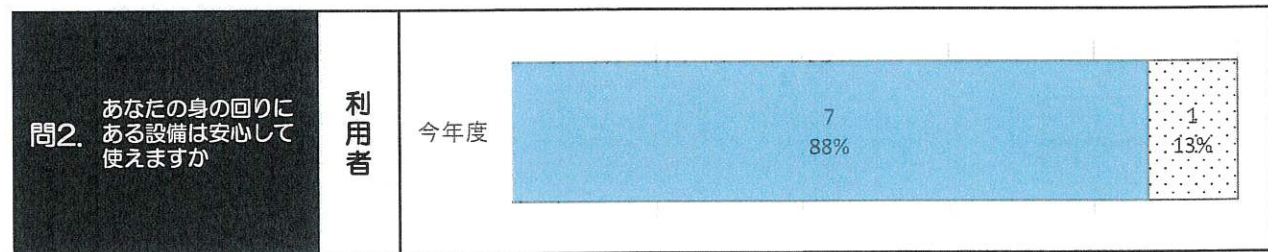
凡例 はい どちらとも いいえ 非該当 無回答
 はい いいえ



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

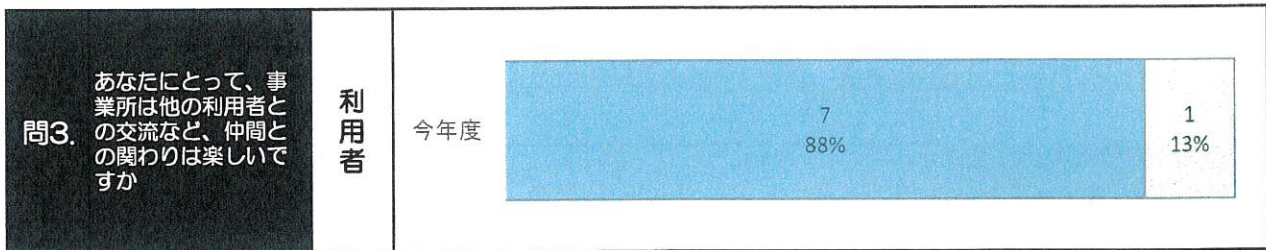
1	でも、忙しいからね。職員さんの人数は少ないからね。NCを押せば助けてくれます。
2	話も聞いてくれる。
3	もちろんよくやって頂いています。前より手の動きが悪くなり食事の時に大変な時はお手伝い頂いています。車椅子への移乗も手伝ってくれます。施設長も良い。食事は栄養士さんが管理してくれている。美味しいです。持病も加味して調整してくれます。



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

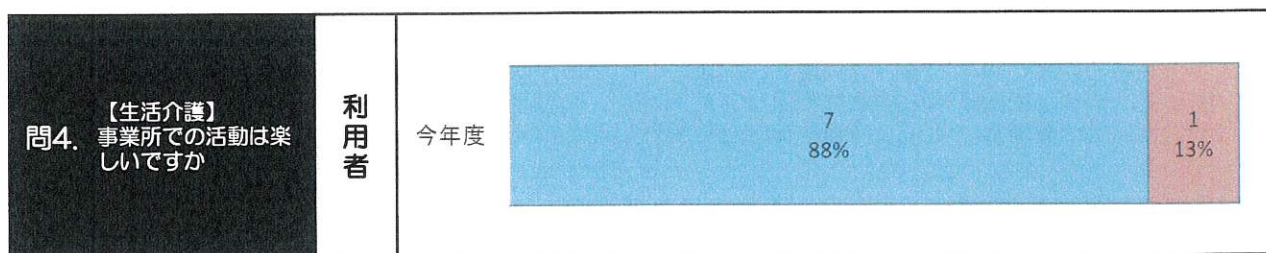
1	車椅子は自分専用なんで。
2	もちろんです。使うもの等は支援員が出してくれます。



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

1	喧嘩とかがない。
2	順調です。
3	行事などクリスマス会や毎月お誕生日会でみんなでお祝いしています。皆で和気あいあいと楽しんでいます。



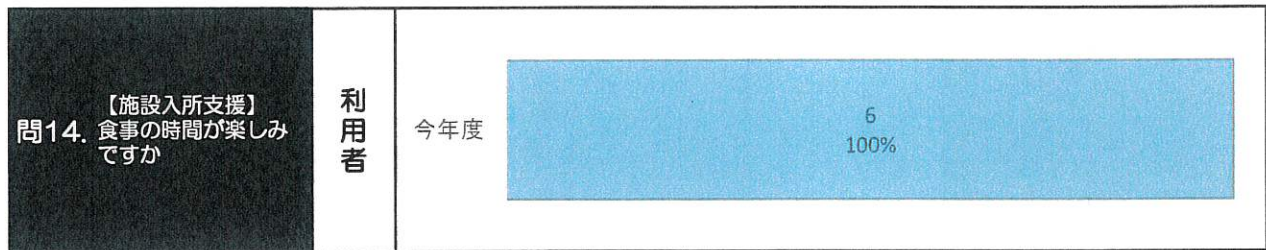
利用者からのコメント

「はい」と回答した人

1	ゲームとかが楽しい。
2	塗り絵なども出してきて用意してくれてます。10人位のメンバーで楽しんでいます。午前中は朝の会、ラジオ体操、午後からはゲーム、脳トレ、ビデオ鑑賞などを行っています。コロナが流行っていない時はみんなで歌ったり（カラオケ）していました。今はやりませんが。

「どちらともいえない」と回答した人

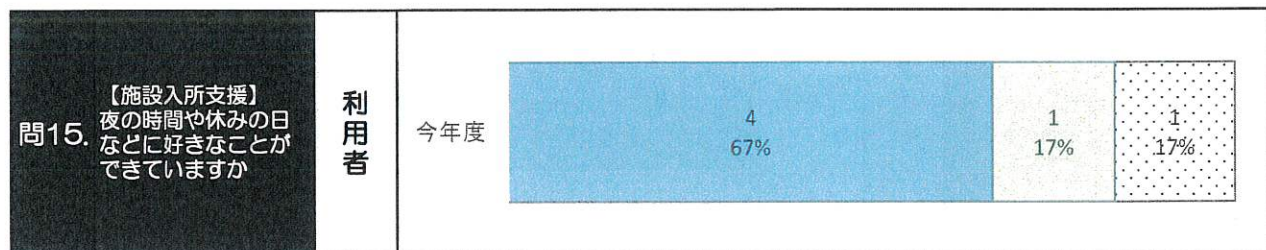
1	暇つぶしです。早く外に出たいです。
---	-------------------



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

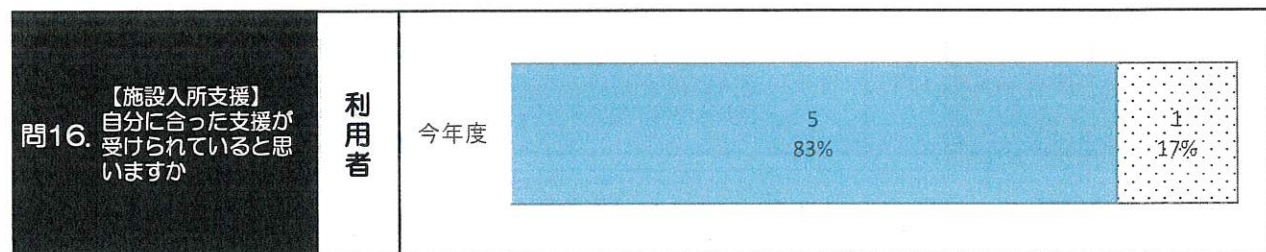
1	唐揚げが美味しいです。
2	美味しいです。ピザとか食べたいです。無理な注文だと思えますけど、いろいろ工夫してくれています。
3	ボリュームがあって美味しいです。いつも満腹です。



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

1	TVを見ています。
2	もう疲れてしまって何もしたくないです。
3	パソコンとかテレビとか。



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

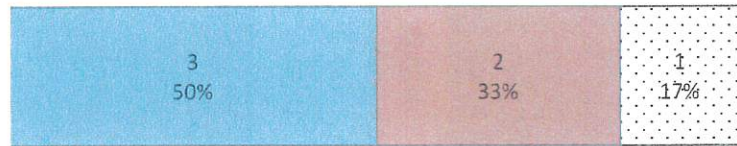
1	いい施設に来たと思っている。
---	----------------

【施設入所支援】
職員があなたの家族等に連絡する場合には、その前に連絡方法や内容等について、あなたの希望を聞いてくれますか

問17.

利用者

今年度



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

1 自分でやっているけどね。

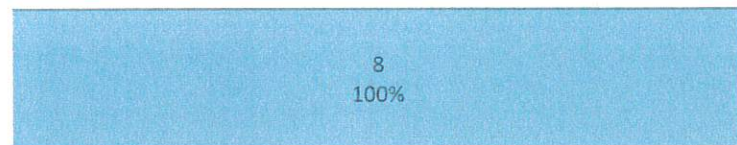
「どちらともいえない」と回答した人

1 自分で家族に電話しています。

問18. 施設の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか

利用者

今年度



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

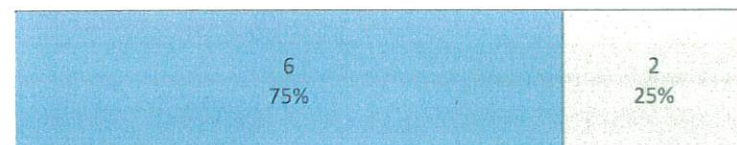
1 自分の部屋は自分で掃除しています。汚くしていると注意されます。食堂は職員さんがテーブルを拭いたりしてくれています。

2 掃除は専門の方がやってくれて大丈夫。

問19. 職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか

利用者

今年度



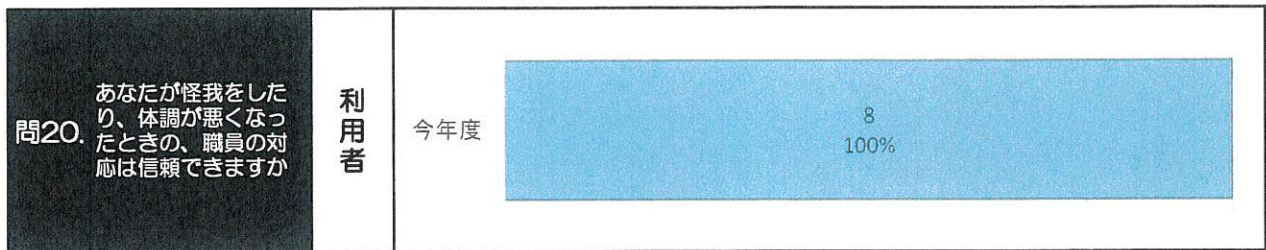
利用者からのコメント

「はい」と回答した人

1 皆凄く良いです。職員と友達みたいに話せます。言いたい事をお互いに言えます。かしこまりすぎると言えないので。

「いいえ」と回答した人

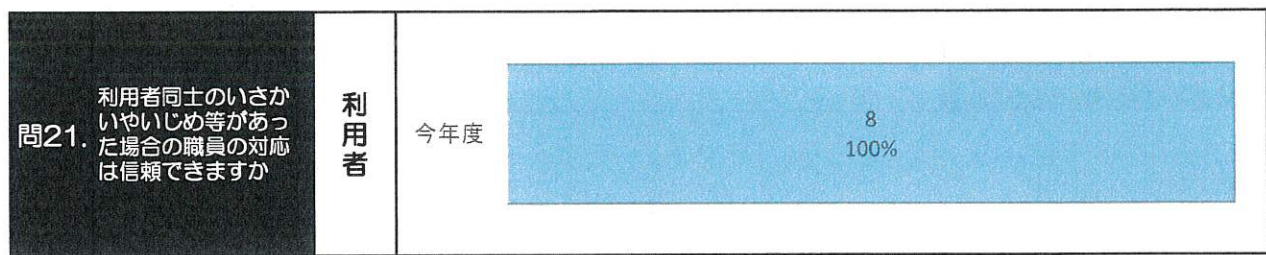
1 言葉遣いが気になる時があります。



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

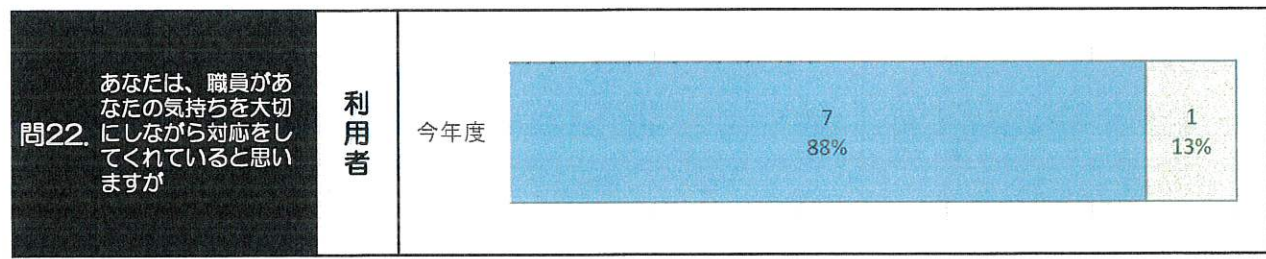
- | | |
|---|---------------------------------|
| 1 | 健康診断とかをやってくれます。連れていってくれました。 |
| 2 | まだ、そうなったことが一度もないけど大丈夫。 |
| 3 | 病院に連れて行ってくれる事や救急車を呼んでくれる事もあります。 |



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

- | | |
|---|-----------------------------|
| 1 | もちろん困った事があった時は話を聞いてもらっています。 |
|---|-----------------------------|



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

- | | |
|---|-----------------------------|
| 1 | 1人そうじゃない人がいます。 |
| 2 | みなさん優しいです。 |
| 3 | よくお話を聞いて下さります。ここに来るのが楽しみです。 |

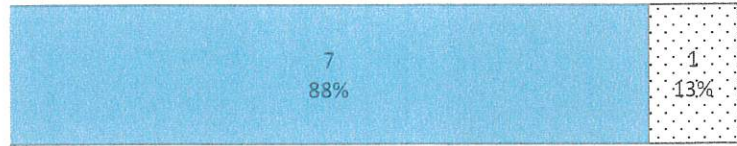
「いいえ」と回答した人

- | | |
|---|--------------|
| 1 | 〇〇さんはしてくれない。 |
|---|--------------|

問23. あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか

利用者

今年度



利用者からのコメント

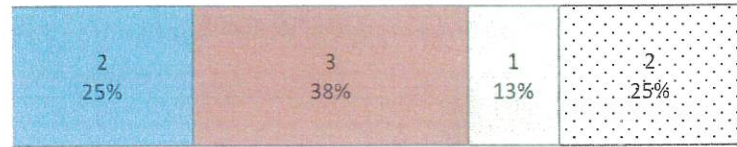
「はい」と回答した人

1 もちろんです。

問24. あなたのサービスに関する計画(目標)を作成したり見直しをする際に、事業所はあなたの状況や要望を聞いてくれますか

利用者

今年度



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

1 計画書と一緒に作っています。職員と話し合って作って私の目標を立てています。

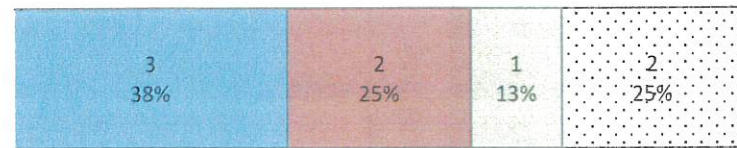
「どちらともいえない」と回答した人

1 ちょっと忘れまして。

問25. あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか

利用者

今年度



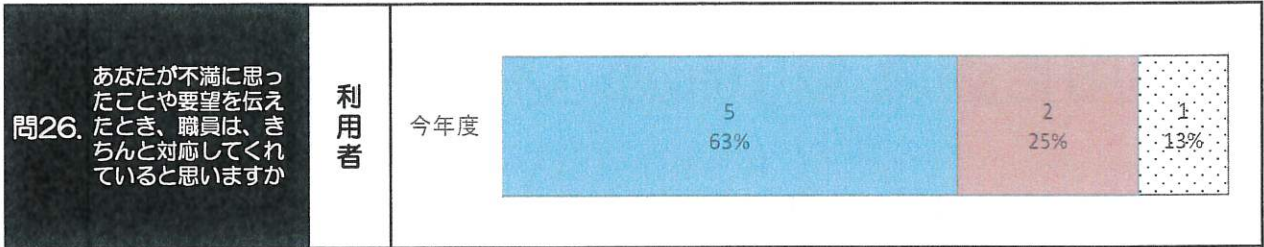
利用者からのコメント

「はい」と回答した人

1 分かり難いところも理解できない事も教えてくれます。言っている本人は言っている事がわかってもちょうと辛い時があると思うので。

「どちらともいえない」と回答した人

1 ちょっと忘れまして。



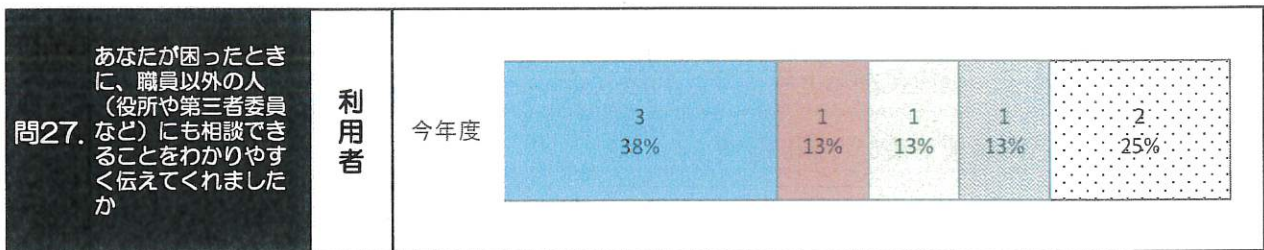
利用者からのコメント

「はい」と回答した人

- | | |
|---|------------------------------|
| 1 | 大丈夫です。ご飯の量が多い事も要望に応じてくれています。 |
|---|------------------------------|

「どちらともいえない」と回答した人

- | | |
|---|------------------|
| 1 | あまり言わないようにしています。 |
|---|------------------|



利用者からのコメント

「はい」と回答した人

- | | |
|---|---|
| 1 | 相談窓口は全部知っています。何かあれば自分で行きます。ケアマネにも相談しています。 |
|---|---|

③ 利用者調査 自由記述（利用者）

■ 利用している事業所の良いと思う点をご教示ください

1	きれいにしてくれている。いろいろと。
2	<ul style="list-style-type: none">・職員さんが明るい事は良い事です。・食事が美味しいです。
3	お風呂があって、お昼（ご飯）が美味しい。
4	職員さんの人柄がいい。いいところに入ったと思う。
5	<ul style="list-style-type: none">・リハビリをしてくれます。・みんな仲良しです。・食事が美味しいです。・きれい。・ピアノがある。施設長がお上手です。ああなるのが目標です。
6	全部満足。このままで良いと思います。

■ 利用している事業所の改善してほしい点をご教示ください

1	ないです。
2	言葉遣いが気になる時があります。
3	<ul style="list-style-type: none">・ドライブしたい。そろそろ遠出したいです。もうちょっとこの辺りをウロウロしたいです。・もう少し子供と交流したいです。高齢者とでも良いです。交流したいです。
4	別にないですが、職員がもっと増えると職員さんが楽になるかなと思います。

■ その他、日頃お感じになっている事業所に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください

1	ありがとうの言葉が少ないと思います。いろいろと。
2	法律があるからね。時間の流れに任せています。右手は動きます。まだ、いろいろ可能性はあると思っている。
3	何もございません。満足しています。