

令和4年度 福祉サービス第三者評価受審結果



令和5年 7 月

千代田区

目 次

1. 福祉サービス第三者評価の仕組み	4
2. 第三者評価を受審した施設・サービス	9
3. 受審結果の概要	13

高齢者サービス

(1) 指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）	13
(2) 短期入所生活介護（ショートステイ）	17
(3) 通所介護（デイサービス）	20
(4) 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	25
(5) 軽費老人ホーム（ケアハウス）	29
(6) 小規模多機能型居宅介護	30
(7) 都市型軽費老人ホーム	31
(8) 小規模特別養護老人ホーム（地域密着型介護老人福祉施設）	33
(9) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	34
(10) 訪問介護	35

障害者サービス

(11) 多機能型事業所 （就労移行支援・就労継続支援（B型）・生活介護）	36
(12) 短期入所	38

子どもサービス

(13) 認可保育所（区立・私立保育園）	40
(14) 認証保育所（A型）	44
(15) 認可外保育施設（幼保一体施設）	47
4. 各施設のご案内	49
5. 評価を実施した評価機関	59

令和4年度 福祉サービス第三者評価の受審結果

この冊子は、区内の高齢者施設、障害者施設、子ども施設が提供する福祉サービスの令和4年度第三者評価結果をまとめたものです。

本事業は、評価受審結果の活用により、サービスを利用したい方においては施設の特徴やサービスの質などについて情報を得て、自分に合ったサービスを選択しやすくなります。また、サービス提供事業者自身においては評価を通じて、事業者としての考えや取り組み、事業者の強みを積極的にPRすることができます。このように、利用者、事業者のそれぞれが評価結果を有効に活用することで「利用者本位のサービス実現」につながることを期待するものです。

※本受審結果は区のホームページでもご覧になれます。

<https://www.city.chiyoda.lg.jp/koho/kenko/shisaku/f-hyoka/index.html>

受審結果の詳細は、「とうきょう福祉ナビゲーション」でご覧になれます。

<https://www.fukunavi.or.jp>

1 福祉サービス第三者評価の仕組み

◆ 福祉サービス第三者評価とは？ ◆

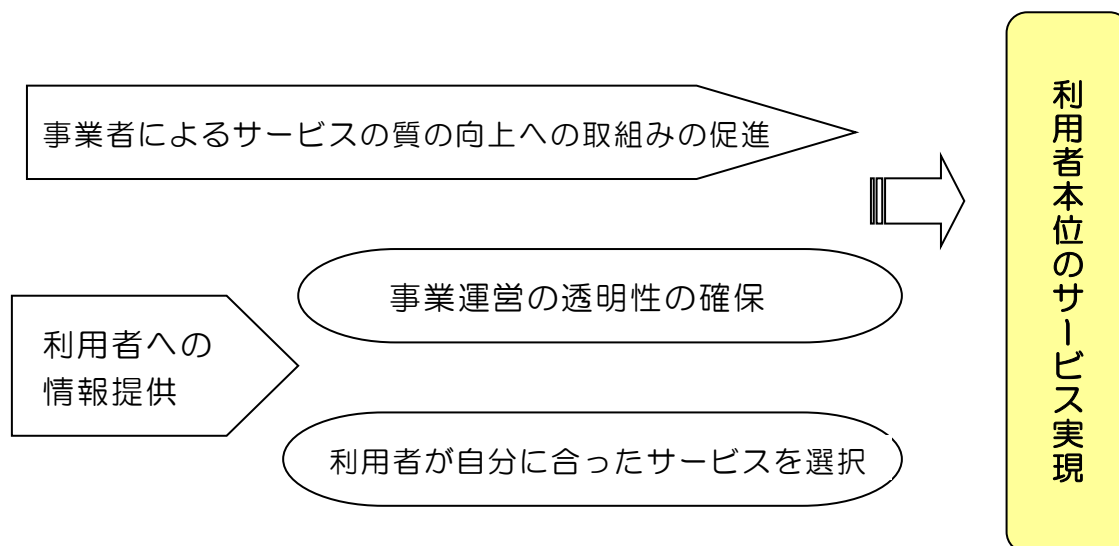
少子・高齢化の進行や社会環境を取り巻く変化に伴い、福祉サービスの一層の充実を求める利用者の期待は高まっています。こうした中で、事業者には提供するサービスの質の向上に向けた継続的な取り組みが求められています。

千代田区では、福祉サービスの質の向上の一環として、平成 14 年度の試行実施を経て、平成 15 年度から福祉サービス第三者評価を行っています。

福祉サービス第三者評価は、高齢者、障害者、児童などへのサービスを対象に、当事者（利用者や事業者）以外の公正・中立な第三者機関が、専門的・客観的な立場からサービスの内容や質、事業者の経営や組織のマネジメントの力などを評価します。

利用者にとっては利用したい事業者のサービスの特徴や質などについて情報を得られることで、自分に合ったサービスを選択しやすくなります。また、各事業者にとっても、評価内容を公表することで、セールスポイントをアピールすることができます。さらに、利用者の真のニーズを把握し、客観的な視点でサービスを絶えず見直すことができます。このようにして利用者本位の仕組みづくりを支援するための取り組みが、福祉サービス第三者評価です。

◆ 第三者評価の目的とは？ ◆



◆ 評価の方法や内容は？ ◆

評価は、東京都福祉サービス評価推進機構が認証した評価機関が、共通評価項目を用いて実施します。

共通評価項目は、利用者調査、事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）それぞれに定められています。

① 利用者調査

現在の利用者のサービスに対する意向や満足度を把握することを目的に、サービス利用者本人への全数調査を原則として、提供されるサービス形態により、アンケート方式、聞き取り方式、場面観察方式で実施します。

② 事業評価

事業者の組織体としてのマネジメント力及び現在提供しているサービスの質がどのような状態にあるかを把握することを目的に、「組織マネジメント項目」と「サービス項目（サービス提供のプロセス項目・サービス実施項目）」により実施します。

また、平成 21 年度から第三者評価の実施に取り組みやすくなるよう、一部のサービスについて、「標準の評価」と「サービス項目を中心とした評価」のいずれかを選択のうえ、第三者評価を実施できるようになりました。

◆ 「標準の評価」と「サービス項目を中心とした評価」との比較 ◆

	標準の評価	サービス項目を中心とした評価
評価対象福祉サービス	全サービス (61 サービス)	<p>◎高齢分野 12 サービス 訪問介護・訪問入浴介護・訪問看護・福祉用具貸与・居宅介護支援・通所介護【デイサービス】・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）・認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】（介護予防含む）・定期巡回・随時対応型訪問介護看護・看護小規模多機能型居宅介護</p> <p>◎障害分野 10 サービス 短期入所・生活介護・自立訓練（機能訓練）・自立訓練（生活訓練）・宿泊型自立訓練・就労移行支援・就労継続支援 A 型・就労継続支援 B 型・多機能型事業所・共同生活援助（グループホーム）</p> <p>◎子ども家庭分野 1 サービス 認可外保育施設（ベビーホテル等）</p>

事業評価に用いる共通評価項目	組織マネジメント項目 (カテゴリー1～5) + サービス項目 (カテゴリー6) + 評語 (カテゴリー7)	サービス項目 (カテゴリー6) + 利用者保護に関する項目 (3評価項目)
利用者調査に用いる共通評価項目	全ての共通評価項目	全ての共通評価項目
事業者が特に力を入れている取り組み	3つ以内を選定	3つ以内を選定

◆ 評価項目と評点基準 ◆

《標準の評価の場合の事業評価》

下記①～③ (カテゴリー1～7) で評価実施。

① 組織マネジメント項目 (カテゴリー1～5) (全サービス共通)

リーダーシップと意思決定、事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行、経営における社会的責任、リスクマネジメント、職員と組織の能力向上について、53標準項目を評価します。

② サービス分析評価項目 (カテゴリー6) (各サービス別)

サービス提供のプロセスは、福祉サービスの評価に関して最も重要なカテゴリーです。サービス提供のプロセスをより詳細に、サービス情報の提供、サービスの開始・終了時の対応、個別状況に応じた計画策定・記録、サービスの実施、プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重、事業所業務の標準化の項目で評価します。標準項目数はサービスにより48項目～73項目です。

③ 評語による評価 (カテゴリー7)

評価項目ごとに、事業所の理念・基本方針の実現を図るための重要課題に対する取り組み状況等について、下表のいずれかの評語を決定します。(2評価項目)

(1) 目標の設置と取り組み

A 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った

B 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった

C 具体的な目標が設定されていなかった

(2) 取り組みの検証

A 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った

B 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていない(目標設定を行っていない場合を含む)

- C 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
- (3) 検証結果の反映
- A 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた
- B 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない
- C 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である

《サービス項目を中心とした場合の事業評価》

上記②のサービス分析評価項目(カテゴリー6)と①の組織マネジメント項目の「苦情解決」、「虐待の防止・対応」及び「リスクマネジメント」に関する3つの評価項目で実施

《評点基準》

① カテゴリー1～6

各評価項目に属する標準項目について、実施が確認できたもの(満たしているもの)を○、実施が確認できないもの(満たしていないもの)を●で表し、それらを並べたものが評点です。

例) 評価項目に5つの標準項目がある場合

評 点	評 点 基 準
○ ○ ○ ○ ○	標準項目をすべて満たしている状態
○ ○ ○ ○ ●	標準項目を1つ満たしていない状態
○ ○ ○ ● ●	標準項目を2つ満たしていない状態
○ ○ ● ● ●	標準項目を3つ満たしていない状態
○ ● ● ● ●	標準項目を4つ満たしていない状態
● ● ● ● ●	標準項目をすべて満たしていない状態

- 1) 標準項目とは、福祉サービスの質の向上を図る観点から、標準的に実施していることが必要であると認められる事項、または実施するための仕組み(取り組み)があることが必要であると認められる事項をいいます。
- 2) 標準項目を確認できた(満たしている)とすることができるのは、次のすべてを充足した場合です。
 - ア 事業者が当該事項を実施していること
 - イ その実施が継続的(必要性を認識し、計画的)であること
 - ウ その根拠が示せること

② 事業者が特に力を入れている取り組みの選定

次のいずれかの評価項目のねらいに合致した取り組みがある場合です。

- ◇ 当該評価項目に属する標準項目の1つ以上を満たしていること
- ◇ 創意工夫、独自性や先進性などの観点から、利用者の選択情報や他の事業者のサービスの質の向上のモデルとして評価できる取り組みであること

◆ 公表内容 ◆

① 評価を実施した評価機関及び評価者の情報

② サービス評価情報

- ・「利用者調査結果」・・・利用者調査の集計値とコメント

- ・「事業評価結果」のうち、サービス内容やプロセスに関する評点とその根拠となるコメント

- ・「全体の評価講評」・・・事業者の総合的な良い点、改善点を記したもの
※事業所の特色、力を入れている取り組み等が「講評」に書かれています。

2 福祉サービス第三者評価を受審した施設・サービス

※運営法人及び定員は、受審当時の情報です。最新の情報は、各施設にお問い合わせください。

◆高齢者施設◆

	施設名	提供している施設・サービス	運営法人・所在地
区 立 施 設	いきいきプラザ 一番町	☆指定介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム) 【定員 82 名】	社会福祉法人 東京栄和会 一番町 12 TEL (3265) 6131 FAX (3265) 6136
		☆短期入所生活介護 (ショートステイ) 【定員 8 名】	
		☆通所介護 (デイサービス) 一般デイ【定員 35 名】 認知症デイ【定員 12 名】	
	岩本町 ほほえみプラザ	☆通所介護 (デイサービス) 一般デイ【定員 30 名】 認知症デイ【定員 12 名】	社会福祉法人 多摩同協会 岩本町 2-15-3 TEL (5825) 3407 FAX (5825) 3408
☆短期入所生活介護 (ショートステイ)【定員 20 名】			
☆認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)【定員 9 名】			
☆軽費老人ホーム (ケアハウス) 【定員 18 室 20 名】			
民 間 施 設	シロール 神田佐久間町	☆認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)【定員 9 名】	社会福祉法人 新生寿会 神田佐久間町 3-16-6 TEL (5822) 2650 FAX (5822) 5360
	シロール麹町	☆小規模特別養護老人ホーム (地域密着型介護老人福祉施設) 【定員 29 名】	社会福祉法人 新生寿会 麹町 2-14-3 TEL (3222) 8750 FAX (3222) 9680
		☆認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)【定員 18 名】	
		☆小規模多機能型居宅介護 【登録 25 名】	

民間施設	THE BANCHO	☆指定介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム) 【定員 108 名】	社会福祉法人 平成会 二番町7-6 TEL (3238) 0088 FAX (3238) 0100
		☆認知症対応型共同生活介護 (グループホーム) 【定員 18 名】	
	かんだ連雀	☆指定介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム) 【定員 59 名】	社会福祉法人多摩同胞会 神田淡路町 2-8-1 TEL (3252) 8815 FAX (3252) 8816
	淡路にここにこ フォーユープラザ	☆通所介護 (デイサービス) 一般デイ 【定員 30 名】 認知症デイ 【定員 6 名】	社会福祉法人 奉優会 神田淡路町 2-109 TEL (5298) 6018・28 FAX (5298) 6019・29
		☆短期入所生活介護 (ショートステイ)【定員 21 名】	
	ケアハウス 神田紺屋町	☆都市型軽費老人ホーム 【定員 20 名】	社会福祉法人 いちえ会 神田紺屋町 37 TEL (5294) 2518 FAX (5294) 2518
グッドライフケア	☆定期巡回・随時対応型訪問介護 看護	株式会社 グッドライフケア東京 九段北2-3-7 前川九段ビル2階 TEL (6272) 6475 FAX (6272) 6476	
	☆訪問介護		

◆障害者施設◆

	施設名	提供している施設・サービス	運営法人・所在地
区立施設	ジョブ・サポート・プラザちよだ	☆就労移行支援 【定員6名】	社会福祉法人 武蔵野会 九段南1-2-1 TEL (3263) 1841 FAX (5211) 2816
		☆就労継続支援B型 【定員24名】	
		☆生活介護 【定員10名】	
	障害者福祉センター えみふる	☆短期入所	社会福祉法人 武蔵野会 神田駿河台2-5 TEL (3291) 0600 FAX (3291) 0608

◆児童施設◆

	施設名	提供している施設・サービス	運営法人・所在地
区立施設	西神田保育園	☆認可保育所 【定員99名】	西神田2-6-2 TEL (5215) 9060 FAX (5215) 9061
民間施設	ほっぺるランド 外神田	☆認可保育所 【定員80名】	株式会社 テノコーポレーション 外神田4-8-6 TEL (3526) 2065 FAX (3526) 2066
	グローバルキッズ 六番町園	☆認可保育所 【定員60名】	株式会社グローバルキッズ 六番町5-16 TEL (3230) 7161 FAX (6261) 7840

民間施設	A I A I NURSERY 三番町	☆認可保育所 【定員 50 名】	AIAI Child Care 株式会社 三番町 1 4-6 TEL (6910) 0952
	マミーズエンジェル 神田駅前保育園	☆認証保育所 (A 型) 【定員 38 名】	株式会社マミーズエンジェル 内神田 2-5-2 TEL (3256) 8788 FAX (3256) 8721
	マミーズエンジェル 千代田保育園	☆認可外保育施設 (幼保一体施設) 【定員 20 名】	株式会社マミーズエンジェル 神田司町 2-16 神田さくら館 1 階 TEL (3255) 0085 FAX (3255) 0075
	キッズスクウェア 永田町	☆認証保育所 (A 型) 【定員 34 名】	株式会社 アルファコーポレーション 永田町 2-1-2 衆議院第二議員会館内 TEL (6206) 1155 FAX (6206) 1186

3 受審結果の概要

高齢者サービス

(1) 指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）

要介護1～5の認定を受け、常に介護が必要で、自宅での介護が困難な方が利用します。要介護者に対して、(1)入浴・排泄・食事の介護などの日常生活の世話、(2)機能訓練、(3)健康管理、(4)療養上の世話をを行います。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリー1～5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリー6) 標準項目:計 73 項目	※1評語による評価 (カテゴリー7) 評価項目:2項目
いきいきプラザ 一番町	すべて○	すべて○	すべてA
THE BANCHO	○が37 ※2 ●が16	すべて○	Aが3 ※3 Bが2 ※4 Cが1
かんだ連雀	すべて○	すべて○	すべてA

※1 評語についてはP6～7を参照

※2 標準項目を満たしていない●項目

組織マネジメント項目(カテゴリー1) リーダーシップと意思決定

- ・利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている。

組織マネジメント項目(カテゴリー2) 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画策定と実行

- ・福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)について情報を収集し、課題やニーズを把握している。
- ・課題をふまえ、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画を策定している。
- ・事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた、計画の推進方法(体制、職員の役割や活動内容など)、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している。
- ・計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる。

組織マネジメント項目（カテゴリー3）経営における社会的責任

- ・全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などが遵守されるよう取り組み、定期的に確認している。
- ・ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している。
- ・事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク（事業者連絡会、施設長会など）に参画している。
- ・地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる。

組織マネジメント項目（カテゴリー4）リスクマネジメント

- ・災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画（BCP）を策定している。
- ・リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる。

組織マネジメント項目（カテゴリー5）職員と組織の能力向上

- ・事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）が職員に分かりやすく周知されている。
- ・事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）と連動した事業所の人材育成計画を策定している。
- ・職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成（研修）計画を策定している。
- ・職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成（研修）計画へ反映している。
- ・事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇（賃金、昇進・昇格等）・称賛などを連動させている。

※3 満たしていない項目

（2）取り組みの検証

- ・目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった。（目標設定を行っていなかった場合を含む）

（3）検証結果の反映

- ・次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない。

※4 満たしていない項目

（1）目標の設定と取り組み

- ・具体的な目標が設定されていなかった。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
いきいきプラザ 一番町	① コロナ禍の状況下で地域交流やボランティアの受け入れに工夫を重ねています。
かんだ連雀	① 組織文化の源泉の一つとなっている「相談業務」の質の向上に力を入れています。 ② 食事専門の職員を配置し、家庭的な雰囲気の中で食事を楽しめるように支援しています。 ③ 排泄支援のマイスター資格を活用し、知識や技術を拡充する事に力を入れています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
いきいきプラザ 一番町	都市型総合施設「いきいきプラザ一番町」の中に併設され、機能を活用した様々な取組みを図っており、職員採用時より段階的な研修に取り組み質の高い職員育成を図っております。医療介護の必要な入所ご利用者の対応、終末期や急変時の対応、看取り介護の取り組み対応のため、夜間を含む看護体制を維持継続しており、日常生活のプログラムに生活リハビリ要素を取り入れるなど期待に応えております。さらに、サービス内容検討会等の各種委員会を設け、ご利用者へのサービス改善や事故防止対策に努め、生活の場として充実した生活の維持継続に必要な多職種連携によるサービス提供や、認知症緩和ケアとしてタクティール手法を組入れ、併せて、介護記録のシステム管理や環境に配慮したサービス提供に努めるほか、虐待の芽を根絶する高齢者虐待防止委員会の創設をはじめ、権利擁護など毎月の目標テーマを掲げ自発的なサービス向上の取組みにも積極的にチャレンジしております。	◎調査対象は入所者総数 82 名のうち、事業所と協議の上、聞き取り可能な利用者 10 名を選出してもらい、聞き取り方式により回答を得ました。 総合評価として満足度は「大変満足」が 10%、「満足」が 70%で、回答者の 8 割が満足と概ね高い評価となっています。 総合的な自由意見として「皆さんよくやってくれる、お気遣いが嬉しい。」「穏やかに過ごせるようにとの思いで過ごしている。」「もっと高齢者や保育園児の世話をしたい。」「外食や外出をしてみたい。」「職員もよくしてくれている。」「外の空気が吸いたい。外出したい。」等の意見がありました。

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">THE BANC HO</p>	<p>都心にありながらも誰もが身近に感じることのできる施設として、皆様の笑顔と誇りある生活のお手伝いをいたします。それぞれのゲストにふさわしい十人十色のケア、心の癒される誠心誠意のケア、いつでも信頼される生涯安心のケアをサービス方針とし、プライバシーを大切に、住み慣れた地域との関わりを感じられるケアに取り組んでおります。また、日々の笑顔と喜び、身近な方々とのつながりが感じられるよう、音楽療法を始めとしたアート活動、オンライン面会を取り入れています。感染症拡大予防のため様々な制限がありますが、屋上庭園への散歩や季節に応じた行事を通じて、四季の移り変わりを感じ開放的な気持ちで毎日を過ごしていただけるよう工夫しております。</p>	<p>◎事業所と協議し、意向確認が可能な4名の方を選定して個別の聞き取りにて実施しました。</p> <p>総合的な感想は、「大変満足」が3名、「満足」が1名でした。個々の設問については、14設問中6設問は全員が「はい」と回答しており、3設問は「はい」と回答した方が90%でした。総合的な自由意見では「良くやったださっています。」「自分のペースで過ごせるのが良いです。」「希望なんてないわよ。対人関係はいいと思いますよ。」「特にないです。お花見みたいなのもあったんです。」などのコメントが挙がっていました。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">かんだ連雀</p>	<p>2004年（平成16年）に開設したかんだ連雀は、昭和初期の建物が並ぶ老舗街の中心に建てられた都市型の高齢者介護施設です。介護が必要になっても、住み慣れた街で安心して暮らせるように、お1人おひとりの、その方らしい暮らしを大切に「寄り添うケア」を心がけています。59名のご入居者が4フロアに分かれた少人数の生活環境を活かし、アットホームな雰囲気の中で、住み慣れた地域への愛着と誇り、地域との関わりを持って、安心して住み続けられるよう、継続的にサポートしています。看護師が24時間常駐しており、きめ細やかな健康管理を行うことで、入居者様の穏やかな毎日を支えています。</p>	<p>◎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5名の方を対象とし、聞き取り方式により回答を得ました。また新型コロナウイルス感染症が拡大傾向にあり、以下のように、事業所の事情により、訪問によらない方法による調査を実施しました。（1）面会を制限していた（2）利用者調査は、オンライン会議システムにて実施しました。</p> <p>事業所のサービスに対する総合的な満足度は、「大変満足」2名、「満足」2名、「どちらともいえない」1名でした。「大変満足」と「満足」を合計した肯定的回答数は、5名中4名でした。</p> <p>事業所への意見として、「皆さん優しく、ずっと対応してくださいます。今の生活に満足しています」、「いつも親切で、良くしてくれています」等がありました。</p> <p>事業所への要望として、「今は外に出たいという気持ちでいます。子どもにもう少し頻繁に会えれば良いなと思っています」等がありました。</p>

(2)短期入所生活介護(ショートステイ)

特別養護老人ホームなどに短期入所し、入浴・排泄・食事などの介護やサービスを提供します。心身の状況や、家族の病気・冠婚葬祭・出張などのため、または、家族の精神的・身体的な負担の軽減などを図るために、一時的に在宅での日常生活に支障がある場合に利用します。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1~5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ-6) 標準項目:計 64 項目	※1評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
いきいきプラザ 一番町	すべて○	すべて○	すべてA
岩本町ほほえみ プラザ	すべて○	すべて○	すべてA
淡路にここに フォーユープラザ	すべて○	すべて○	すべてA

※1 評語についてはP6~7を参照

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
いきいきプラザ 一番町	① 利用者の状態変化等に迅速に対応するために利用者の主治医との連携を深めています。
岩本町ほほえみ プラザ	① 家族への情報伝達に力を入れています。 ② 職員間での情報共有に力を入れています。 ③ 看護師が24時間配置する等により、夜間・急変時の迅速な対応に力を入れています。
淡路にここに フォーユープラザ	① 利用者のニーズに合わせた個別ケアの実現のため、職員の能力向上を図っています。 ② 身体的に負担のない介護をするため、新たな移乗介助の学習に取り組んでいます。 ③ 食事の提供方法を変更したことにより、より柔軟に食事提供ができるようになりました。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
いきいきプラザ一番町	<p>自立した生活を住み慣れた地域で長く継続できるよう支援し、介護者の負担軽減も図ることを目的としております。また、医療的対応を必要とする高齢者の受入の実施や併設する特養・デイサービス、区民施設との連携で、変化のあるサービス提供を心がけており、計画に沿った支援が提供できるよう活用のしやすい業務マニュアルで、複合施設ならではの環境資源を生かしたサービス提供を実施しております。</p> <p>また、ソフト食・医療対応食の完全導入など特養での新しい取り組みも共有し、月例の目標テーマを掲げサービス向上に取り組んでおります。</p>	<p>◎全利用者 15 名を対象にアンケートを配布し、8名から回答を得ました。</p> <p>総合的な評価として「大変満足」が 25%、「満足」が 50%で回答者の 7 割が満足との評価となっています。</p> <p>総合的な自由意見として「介護のお仕事はとても大変な仕事です。私たち高齢者にとってなくてはならないお仕事です。高齢になると介護をしていただくのに多くの手間がかかるので、どうしても弱い立場になります。両者ともお互いに理解し合っていければ幸せです。」「外に出られないので散歩できず、足が弱るといつも言っております。室内で足の運動ができないでしょうか。付き添い付きで散歩は無理でしょうか。(家族意見)」等の意見がありました。</p>
岩本町ほほえみプラザ	<p>ショートステイは、区内で 2 番目、神田地区では最初に開設した単独設置型(定員 20 名)となっています。</p> <p>明るく広々としたフロア、ゆっくり過ごしていただける居室、さらにリビングと食堂が別があり、食事と生活空間のメリハリがつかます。</p> <p>また、さまざまなタイプの浴室など、恵まれた生活環境と、滞在中にくつろいでいただけるようなプログラムをご用意しております。</p> <p>ご利用者同士の交流や、さまざまな活動などを通して、自宅以外の場所での生活も体感されるとともに、在宅生活を継続していけるように取り組んでいます。</p> <p>2020 年度から続いているコロナ渦の中、感染対策委員会や、臨時会議を開催しながら、感染対策を実施し、その中でご利用者に安心して楽しく過ごしていただけるように工夫をいたしました。</p>	<p>◎利用登録している 50 名にアンケートを配布し、14 名から回答を得ました。</p> <p>総合的な満足度は、「大変満足」3 名、「満足」7 名、「どちらともいえない」2 名、「無回答」2 名でした。「大変満足」と「満足」を合計した肯定的回答数は、14 名中 10 名でした。</p> <p>事業所への意見・要望では、「家族の要望でショートステイに滞在することになったが、職員の方々が親身に世話して下さるので快適に過ごせています」、「職員の皆様には、大変お世話になり感謝しかありません。家族に対しても明るくあいさつや声掛けをしていただき本当にありがとうございます。利用している本人からも「皆さんとてもやさしいのよ」と聞いております」等がありました。</p> <p>事業所への要望として、「施設内での行動において、担当者のマークと距離が近すぎるので、ストレスになることがあります。少々開放感、自由感、が欲しいと考えることがあります」、「みんなが集まっているときもっと口をきかせた方がいいと思います。週刊誌その他マンガ本などいろいろ。将棋、囲碁、麻雀その他ゲームなどいろいろ取り揃えてほしい」等がありました。</p>

近代的なオフィス街の中にある、昔ながらの街並みと緑のある景色。二つを同時に味わえる融合都市淡路町。この素敵な環境をフルに活かし、見慣れた街並みの中で安心して過ごして頂く。そんな理想的な時間と場所を提供しております。季節のイベントや散歩など、不定期ではありますが生活に必要な機能改善を目指した体操や生活リハビリなども実施しております。ぜひ一度、ホームページにて「活動の記録」をご覧ください♪

◎調査実施（令和5年1月）の1か月間で利用した方80名にアンケートを配布し、33名から回答を得ました。

総合的な感想は、「大変満足」9名（27%）、「満足」17名（52%）、「どちらともいえない」5名（15%）、無記入2名（6%）で、回答者の79%が満足と答えており、当施設のサービスに関して概ね満足を得ていました。回答者の80%以上が満足と返答し、満足度が高かったのは、問5「必要な介助」（満足82%）、問7「清潔、整理整頓」（満足88%）、問8「職員の言葉遣いや態度」（満足91%）、問9「緊急時の対応」（満足82%）、問11「利用者の気持ちの尊重」（満足85%）、問12「プライバシー保護」（満足88%）、問14「不満や要望への対応」（満足82%）でした。

自由コメントでは、「職員の方々が皆親切で、明るく接してくれたので、本人もマイペースでゆっくり過ごすことができたようです」などのコメントが寄せられていました。

(3)通所介護(デイサービス)

利用者が日中、高齢者在宅サービスセンターなどに通い、食事・入浴（浴室がある施設のみ）・日常動作訓練などのサービスを提供します。利用者の心身機能の維持とともに、孤独感の解消や、家族の身体的・精神的負担の軽減を図ります。認知症高齢者については、その特性に応じたサービスを提供することになっています。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1~5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ-6) 標準項目:計 55 項目	※1 評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
いきいきプラザ 一番町	すべて○	すべて○	すべてA
岩本町ほほえみ プラザ	—	※2 すべて○	—
淡路にここに フォーユープラザ	すべて○	すべて○	すべてA
施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1~5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ-6) 標準項目:計 53 項目	※1 評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
岩本町ほほえみ プラザ (認知症対応型)	—	※3 すべて○	—
淡路にここに フォーユープラザ (認知症対応型)	すべて○	すべて○	すべてA

◎岩本町ほほえみプラザは、サービス項目中心版の評価を実施しているため、組織マネジメント項目の評価及び評語による評価結果はありません。

※1 評語についてはP 6~7を参照

※2 サービス項目中心版の評価の場合は、標準項目数は、64 項目です。

※3 サービス項目中心版の評価の場合は、標準項目数は、62 項目です。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概 要
いきいきプラザ 一番町	<ul style="list-style-type: none"> ① 毎月の行事などで利用者楽しい時間を過ごしてもらえるような工夫を重ねています。 ② 利用者の身体機能や状況に合わせた送迎が安全に出来るよう工夫しています。 ③ 利用者一人ひとりが落ち着いてサービスを受けることが出来る工夫をしています。
岩本町ほほえみ プラザ	<ul style="list-style-type: none"> ① 利用者や家族が理解しやすいように工夫しながら、意向やニーズ確認を行っています。 ② ICT化の推進に力を入れています。 ③ 食事はアレルギーへの配慮だけでなく、苦手な食品の主菜は代替えするようにしています。
岩本町ほほえみ プラザ (認知症対応型)	<ul style="list-style-type: none"> ① グループウェアを活用し、全職員が円滑に情報共有できるように取り組んでいます。 ② 少人数だからこそ利用者のこれまでの趣味等を活かした活動に力を入れています。 ③ 併設のグループホーム等とオンライン交流会等の活動を通して交流を継続しています。
淡路にこにこ フォーユープラザ	<ul style="list-style-type: none"> ① ケアマネジャーへのアンケートを実施し、改善事項の把握に努めています。 ② 歩行評価アプリを導入することで、転倒リスクの回避や効果的な運動につなげています。 ③ リモート通信を活用してボランティアを導入し、新たな活動プログラムを提供しています。
淡路にこにこ フォーユープラザ (認知症対応型)	<ul style="list-style-type: none"> ① ケアマネジャーへのアンケートを実施し、改善事項の把握に努めています。 ② 新人職員に対して個別の育成スケジュールを作成し、その育成に力を入れています。 ③ リモート通信を活用してボランティアを導入し、新たな活動プログラムを提供しています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
くまがやハブナー番町	<p>安全で安心のサービスを心掛け随時個別ケース検討会を開催し、通所事業独自の介護マニュアルの策定により、ご利用者のニーズや身体状況に応じたサービス提供の取組や日常生活支援など、ご利用者が住み慣れた地域での在宅生活が維持継続できるよう取り組んでおります。また、認知症対応型通所事業登録者の日曜デイ(コロナ禍で一時中断)など多彩なアクティビティ提供のほか、認知症高齢者の皆様にも心地よく過ごしていただけるための工夫に取り組んでおり、施設の環境資源を生かした活動展開を行っております。併せて、楽しみながら口腔機能の維持向上につながるよう、食事前のお口の体操などを日常的に取り入れる工夫をしており、ご利用者の意思を尊重した支援や接遇の向上に努めております。</p>	<p>◎登録利用者 100 名を対象にアンケート用紙を配布し、33 名から回答を得ました。</p> <p>総合評価として「大変満足」が 48.5%、「満足」が 45.5%と回答者の 9 割が満足であり、高い評価となっています。</p> <p>総合的な自由意見として「どの項目に関しても至れり尽くせりと、職員の方皆様の温かい思いやりのある姿に、本当に感謝しております。利用日をとても楽しみにしております。今後ともよろしくお願いいたします。」「現在のままで良いと思います。」「明るく、和気あいあいとした環境がとても気に入っています。このままでできる限り長くお付き合い願えたら嬉しいです。」「親切に接していただきありがたいと思っています。」「テレビを見る時間が多いので、何か作業等がしたい。」「リハビリを増やしてほしい。他団体を招き、知的好奇心を満たしてほしい。」「もう少しスタッフさんの人数を増やされたら良いと思います。スタッフの方々の心細かい気づかい行動には、とても感謝しております。」「事務職員との意見交換などの機会があまり密でないので、日常生活がより密になった時の対応が、今一つわからない。」等の意見がありました。</p>

岩本町高齢者在宅サービスセンターのデイサービスは、一般型（定員 30 名）と認知症対応型（定員 12 名）があり、岩本町ほほえみプラザの 2 階で活動しています。

一般型は、広々とした開放感のある環境で、体操や ADL の維持や向上のための活動プログラムを行っています。

認知症対応型は、少人数の体制でアットホームな雰囲気の中、それぞれの認知症の症状に合わせた細やかな援助を行っています。

2022 年度は、一般型では、感染対策を続けながら、音楽活動の充実を図りました。回数を増やしたり楽器等を使用したりするなど、楽しんで頂ける機会が多くなったと思います。活動が終わった後でも、昼食後のひとときには皆様の朗らかな歌声が流れていることがあります。認知症対応型では、外出活動を一部再開し、好評であった園芸活動を継続しています。また、オンラインによるグループホームとの地域交流の機会を継続し、地域の学生、あるいはボランティアとの交流を一部再開することが出来ました。

【一般型】

◎利用登録者 70 名を対象にアンケート方式にて調査を行い、35 名から回答を得ました。

事業所のサービスに対する総合的な満足度は、「大変満足」10 名、「満足」20 名、「どちらともいえない」4 名、「無回答」1 名でした。「大変満足」と「満足」を合計した肯定的回答数は、35 名中 30 名でした。

事業所への意見として、「職員の方は利用者の方がいろいろなことを言っても、その方に合ったお話をしてくださるので優しい方達だと思っています。わたくしはいつも感謝の気持ちで通わせていただいております」、「皆さん、良く観て下さり、感謝しております」、「いつも大変お世話になり、ありがとうございます。入浴はありがたいです」等がありました。事業所への要望として、「入浴介助の際、女性スタッフがいたら、いいと思います」等がありました。

【認知症対応型】

◎場面観察方式は、当日の利用者 3 名を対象とし、アンケート方式は、利用登録している利用者家族 8 名を対象として回答を得ました。

事業所のサービスに対する総合的な満足度は、「満足」3 名でした。

事業所への意見・要望では、「色々困った事が多いこの頃、家族でも毎日大変な生活ですが、親身になってお世話頂きありがたく思います。これからも、老人が増え続け、老々介護も増えると思います。皆様には、コロナや熱中症など気がかりなご苦労が仕事以外にもあると思いますが、これからも頑張ってくださいたく願います」「体の状態について気を配って下さる」等がありました。

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">淡路にこにこフォーユープラザ</p>	<p>フォーユーサービス淡路では「住み慣れた地域でいつもでも安心して安全に暮らして頂く」をモットーに運営しております。</p> <p>環境的にも恵まれており建物の6階に位置しておりフロアは自然光が入り込み明るい雰囲気です。リフトを備えた入浴設備や車椅子対応のトイレ、広いフロアに機能訓練設備などを備えております。</p> <p>各種プログラムに関してもプロジェクトスクリーンや音響設備などを導入しオンラインと対面のハイブリット型プログラムを提供しております。</p> <p>また地域の高齢者の方々向けに当法人が行っている「公益型混合介護」にて、各種生活支援も行っております。</p> <p>是非一度ご見学に来て頂ければと思います。よろしくお願い致します。</p>	<p>◎利用登録者77名を対象にアンケート方式にて調査を行い、37名から回答を得ました。</p> <p>総合的な感想は、「大変満足」9名(24%)、「満足」26名(71%)、「どちらともいえない」2名(5%)でした。「大変満足」および「満足」と返答された方は、回答者の95%であり、当事業所のサービスに対して非常に高い満足を得ています。調査票に回答した方は、「利用者本人」14名(38%)、「本人が家族や介護者と相談しながら」12名(32%)、「家族が本人の気持ちを推察して」11名(30%)でした。</p> <p>満足度が高い設問は、問2「必要な介護」(満足92%)、問4「事業所の活動や機能訓練が自宅での活動に役立っているか」(満足83%)、問6「清掃、整理整頓」(満足86%)、問7「接遇マナー」(満足92%)、問8「緊急時の対応」(満足84%)、問10「利用者の気持ちの尊重」(満足89%)、問11「プライバシー保護」(満足84%)でした。自由記述では、「もしも通所していなければ、年齢的に体力も健康も、今のようではなかったと思います」などのコメントが寄せられました。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">淡路にこにこフォーユープラザ(認知症対応型)</p>	<p>優ったりサービス淡路では「住み慣れた地域でいつもでも安心して安全にその人らしく暮らして頂く」をモットーに運営しております。</p> <p>環境的にも恵まれており建物の6階に位置しておりフロアは自然光が入り込み明るい雰囲気です。リフトを備えた入浴設備や車椅子対応のトイレ、広いフロアに機能訓練設備などを備えております。</p> <p>優ったりサービス淡路の方では個々にカスタマイズした個別支援を中心としたお過ごし方を提案しております。</p> <p>また地域の高齢者の方々向けに当法人が行っている「公益型混合介護」にて、各種生活支援や家族支援も行っております。その人らしさを大切に在宅生活継続のために、優ったりサービス淡路を御利用下さい。</p> <p>是非一度ご見学に来て頂ければと思います。よろしくお願い致します。</p>	<p>◎利用登録者3名を対象にアンケート方式にて調査を行い、2名から回答を得ました。</p> <p>総合的な満足度では、回答者2名とも「大変満足」との返答でした。</p> <p>自由意見では、「本人を預けることができ感謝しております」とのコメントが寄せられました。</p>

(4) 認知症対応型共同生活介護(グループホーム)

要支援2、要介護1～5で認知症の状態がある方のうち、共同生活を営むことに支障のない方が、家庭的な環境の下で利用者の生活リズムに合わせ、少人数による共同生活を営みます。日常生活上の世話や機能訓練などの援助を受けながら、一人ひとりの能力を生かして家事などを共同で行います。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリー1～5) 標準項目:計 53 項目	※1 サービスの分析の評価 (カテゴリー6) 標準項目:計 54項目	※2 評語による評価 (カテゴリー7) 評価項目:2項目
岩本町ほほえみ プラザ	—	すべて○	—
ジロール 神田佐久間町	すべて○	すべて○	すべてA
ジロール麴町	すべて○	すべて○	すべてA
THE BANCHO	—	○が59 ※3 ●が4	—

◎岩本町ほほえみプラザ及び THE BANCHO については、サービス項目中心版の評価を実施しているため、組織マネジメント項目の評価及び評語による評価結果はありません。

※1 サービス項目中心版の評価の場合は、標準項目数は、63 項目です。

※2 評語についてはP6～7を参照

※3 標準項目を満たしていない●項目

サービス分析評価項目(カテゴリー6) サービスの実施

- ・家族や利用者の意向を考慮して、家族等が参加できる事業所の行事を実施している。
- ・運営推進会議で話し合われた意見を活かして支援を行っている。

利用者保護に関する項目

- ・災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している。
- ・リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概 要
岩本町ほほえみ プラザ	<ul style="list-style-type: none"> ① 事業所の情報を入手しやすいように様々な情報発信をしています。 ② 利用者がその人らしく生活できるように、細やかなアセスメントを実施しています。 ③ 業務の標準化に力を入れています。
シロール 神田佐久間町	<ul style="list-style-type: none"> ① 運営推進会議を開催し、地域の方々と連携した運営に取り組んでいます。 ② 利用者の安全確保のため、詳細なコロナ対策を定めています。 ③ 利用者の表情などを確認し、笑顔を引き出すことも意識し、支援をおこなっています。
シロール麴町	<ul style="list-style-type: none"> ① 住み慣れた地域との関係強化と人材育成を目的に、地域貢献・交流に取り組んでいます。 ② 体調変化時はサービス担当者会議を開催し、より良い支援について検討しています。 ③ 利用者の健康維持のため、医療職と連携しています。
THE BANCHO	<ul style="list-style-type: none"> ① パンフレットなどを病院や介護支援事業所に送り、積極的に情報発信に取り組みました。 ② 主治医に情報としてユニット職員記載の「受診伝達カード」を付添う家族に渡しています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
岩本町ほほえみプラザ	<p>グループホームいわもとは、岩本町ほほえみプラザの4階にあり、開放感溢れる広々とした陽だまりのフロアで、9名の入居者が一緒に暮らしています。</p> <p>入居者お一人お一人の「その人らしさ」「家族や仲間との関わり」を大切にし、できることはご自身で行い、時には助け合いながら、自分らしくいきいきと暮らせるよう、職員が日々の生活の支援をしています。また、区の複合施設の一角にあるため、地域交流がとても盛んであることが特徴です。</p> <p>現在、新型コロナウイルス感染症の影響でご家族や地域との関わりが減っていますが、家族・知人との面会も徐々に再開し、認知デイとの交流会等を行いながら大切な家族や仲間、地域との関わりが継続的に持てるよう支援しています。</p>	<p>◎調査対象は入居している9名の利用者で、アンケート方式と場面観察方式にて実施し、6名から回答を得ました。</p> <p>総合的な満足度は、「大変満足」4名、「満足」2名でした。「大変満足」と「満足」を合計した肯定的回答数は、6名中6名でした。</p> <p>事業所への意見では、「入所前の見学や説明等で親身に接していただいている感じが感じられました。同じほほえみプラザで長い間デイサービス、ショートステイとお世話になっている間、グループホームとも交流させていただいたので親近感もあります」、「本人が安心して生活しているので大変有難く思っています」等がありました。</p> <p>事業所への要望として、「コロナ禍で面会も応接室のため、部屋の様子がわからず、使用しているものが不足していないか、なかなか本人に聞いてもわからないため、ちょっと心配になります」とのコメントがありました。</p>
シロール神田佐久間町	<p>住み慣れた地域でその人らしく過ごしていけるように支えていくことを目標とし、1.利用者さんもスタッフも笑顔になれる場所、2.利用者さんもスタッフも家庭的でくつろげる場所、3.利用者さんもスタッフもその人らしく居られる場所となるようスタッフ一同共に過ごしております。</p>	<p>◎場面観察方式では利用者9名を対象とし、アンケート方式では入居者の家族等9名を対象として、8名から回答を得ました。</p> <p>総合的な感想は、「大変満足」7名（88%）、「満足」1名（12%）で、回答者全員が満足との返答であった。</p> <p>自由コメントでは、「要望に応じてテレビ電話をしてくれるので、（本人と）会っているような感じもしています」「アットホームな雰囲気がとても良いと思います」などの感謝の声が寄せられました。評価員の場面観察では、キッチンには職員と一緒に昼食準備を手伝っている利用者がいた。職員から「お肉を切ってもらえますか」と声を掛けられると「嫌だよ」と返事をしてはいますが、表情や行動を観察していると、率先して昼食準備に取り掛かっていました。調理をしながら味見をした利用者は「良い感じだね」と満足そうにされていました。「〇〇さんのお陰ででき上がりましたよ」と職員からお礼を伝えられた利用者は満面の笑みで「料理をさせるのが上手だね」と調理を終えました。</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">シ ロ ー ル 麴 町</p>	<p>認知症の高齢者が少人数での共同生活のなか、今までの生活を継続していただけるよう家庭的な雰囲気の中で入浴や排せつ、食事などの、日常生活上の支援を行います。</p> <p>定員 18 名（2ユニット）</p>	<p>◎アンケート方式と場面観察方式を実施し、入居者 18 名とその家族を対象として、9 名から回答を得ました。</p> <p>総合的な感想では、「大変満足」6 名(67%)、「満足」3 名(33%)で、回答者全員が満足との返答でした。当ホームのサービスに関して非常に高い満足を得ています。</p> <p>家族の自由コメントでは、「きめ細かなサービスの提供があり、感謝しています」「職員の方々の親切な対応にいつも満足しています」などのコメントが寄せられました。</p> <p>評価員の場面観察時、職員はどの利用者へも声を細やかにおこなっていました。また、リクライニング式のいすに座っている方に対しても、適宜、クッションを差し込むなどして姿勢保持に配慮していました。職員同士はアイコンタクトや声かけなどにより、チームケアを良好に取り、利用者一人ひとりへのきめ細やかな支援をおこなっていました。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">T H E B A N C H O</p>	<p>番町グループホームは THE BANCHO の 2 階にあり、生涯安心できる環境と開放的な空間の中 18 名のゲストがお過ごしになっています。今までの経験を生かしながら趣味や家事をしたり、ゲストお一人お一人ができることを発揮したりしながら、住み慣れた千代田区で入居者様が互いに支えあいながら生活できる場所になることを目指し工夫しております。</p> <p>日々の笑顔と喜び、身近な方々のつながりが感じられるよう、コロナ禍でもアート活動、オンライン面会を日常の一部として取り入れてきました。近隣への散歩や季節に応じた行事は四季の移り変わりや街の活気を感じさせ、ご家族や友人との面会は、かけがいのない安心感をもたらします。自分らしく開放的な気持ちで毎日を過ごしていただけるよう、努めてまいります。</p>	<p>◎アンケート方式と場面観察方式で実施しました。利用者 16 名の家族を対象とし、12 名から回答を得ました。</p> <p>総合的な事業所に対する評価は、「大変満足」または「満足」と回答した方が合わせて 75%と満足度が示されています。11 設問のうち 1 設問で「はい」と回答された方が 90%以上、4 項目で 70%以上と、個々の取り組みに対しても満足度が示されています。</p> <p>自由記述では、11 組の家族からコメントが寄せられています。「安心して任せている。」など感謝の気持ちを伝えるコメントが挙がっています。また、「コロナ禍で仕方ないがそろそろ緩和してほしい。」などのコメントも挙がっています。</p>

(5)軽費老人ホーム（ケアハウス）

60歳以上の方で、自炊ができない程度の身体機能の低下がある方や、独立して生活するには不安があり、家族による援助を受けることが困難な方を対象として、食事の提供と緊急時の対応をします。また、生活上の困りごとなどは、担当の職員が相談に応じるなどの日常生活上必要なサービスを提供します。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1~5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ-6) 標準項目:計 67 項目	※1評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
岩本町ほほえみ プラザ	すべて○	すべて○	すべてA

※1 評語についてはP6~7を参照

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
岩本町ほほえみ プラザ	<ul style="list-style-type: none"> ① ICT化の推進に力を入れています。 ② 利用者のプライバシーの保護に力を入れています。 ③ 適度な距離感を保ちながら自立支援に力を入れています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
岩本町ほほえみ プラザ	<p>ケアハウスいわもとは、岩本町ほほえみプラザの6・7階にあります。定員20名で個室が16室、二人室が2室、共同の食堂と浴室があり、食事の提供・入浴設備の提供・生活相談等のサービスを提供しています。食堂は、三食を共にする心地良い快適な空間となっています。新型コロナウイルス感染症対策として、定期的な換気及び消毒を徹底し感染症対策に取り組んでいます。</p> <p>居室や浴室には、体調不良時や緊急時に備え緊急コールやセンサーで、職員が安否確認を行える設備が整っております。</p> <p>また、岩本町ほほえみプラザの建物内で行われている介護予防教室や、ケアハウス主催の余暇活動への参加、その他外出や外部での趣味活動を継続しながら、充実した生活を送ることが出来る住まいです。</p>	<p>◎調査日当日に入居している17名を対象に、聞き取り方式で実施しました。当日外出等されていた方へはアンケート方式で対応しました。17名から回答を得ました（聞き取り方式12人、アンケート方式5人）。</p> <p>総合的な満足度について、大変満足又は満足を合計した肯定的回答数は、17名中15名でした。その他2名は、どちらともいえない1名、不満1名でした。</p> <p>事業所への意見として、「優しい職員さんが多く、気を遣ってくれていますから、本当に安心しています。ここに来て本当に安心です。公平に扱ってくれているのが一番です」、「食べることも、お風呂も、自分の都合に合わせてもできているし、安心して生活しています。友達もできて、お話もできています」等がありました。</p> <p>事業所への要望として、「食事のことは、一番気になります。味が薄い。生野菜が食べたい」、「食事面ですかね。もう少し美味しいといいな、と思っています」等がありました。</p>

(6) 小規模多機能型居宅介護

通所介護（デイサービス）を中心に利用しながら、必要に応じてショートステイや訪問介護を受けることができる、一種のセットメニューのようなサービスです。3種類の介護サービスを顔なじみのスタッフから受けることができるため、人見知りが必要な方でも安心して利用できます。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1~5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ-6) 標準項目:計 58 項目	※1評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
シロール麹町	すべて○	すべて○	すべてA

※1 評語についてはP6~7を参照

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
シロール麹町	<ul style="list-style-type: none"> ① 住み慣れた地域との関係強化と人材育成を目的に、地域貢献・交流に取り組んでいます。 ② 利用者一人ひとりの個性を理解し、利用者にとっての居場所づくりに取り組んでいます。 ③ 訪問回数を増やし、利用者を在宅生活から切り離さない支援をおこなっています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
シロール麹町	<p>ご自宅で生活される利用者の心身の状況と、ご家族の状況に応じ、「通い」「訪問」「泊まり」を必要なだけ組み合わせ、できる限りご自宅での生活を行えるよう支援いたします。</p> <p>【登録定員】25名 【通い】15名/日【泊り】7名/日</p>	<p>◎利用者18名にアンケート方式で実施し、11名から回答を得ました。</p> <p>施設サービスの総合的な満足度では「大変満足」9名(82%)、「満足」2名(18%)で、回答者全員が満足と返答し、事業所のサービスに関して非常に高い満足を得ています。</p> <p>自由記述には、「いつも職員の方々が本人に寄り添い親身になって対応してくれるので、心から感謝しています」「シロールのスタッフの方たちのお陰で、精神的・身体的負担も和らぎ、本人と良い意味で向き合うことができるようになりました」などのコメントが寄せられました。</p>

(7) 都市型軽費老人ホーム

都市部を対象とした定員 20 名以下の小規模な軽費老人ホームです。60 歳以上で、自立して生活するには不安があり、家族による援助を受けることが困難な方を対象として、食事やその他必要なサービスを提供します。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1~5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ-6) 標準項目:計 67 項目	※1 評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
ケアハウス 神田紺屋町	○が47 ※2 ●が6	すべて○	すべてA

※1 評語についてはP6~7を参照

※2 標準項目を満たしていない●項目

サービス分析評価項目(カテゴリ-5) 職員と組織の能力向上

- ・事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)が職員に分かりやすく周知されている。
- ・事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)と連動した事業所の人材育成計画を策定している。
- ・職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している。
- ・職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成(研修)計画へ反映している。
- ・事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇(賃金・昇進・昇格等)・称賛などを連動させている。
- ・職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
ケアハウス 神田紺屋町	① 高齢者世帯の見守り活動やイベント開催など地域に根差した取り組みを行っています。 ② 3つの専門委員会による研修を実施し組織力を高めています。 ③ 本人の意思を尊重しながらできる限り自由に食事ができる環境を整えています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
ケアハウス神田紺屋町	<p>都市型軽費老人ホーム「ケアハウス神田紺屋町」は定員20名の小規模な施設です。</p> <p>住み慣れた地域で生活ができるよう低価格で入居することができます。居室は全室個室となっておりご自宅のようにゆっくりお過ごしいただけます。</p> <p>各居室、トイレ、浴室にはナースコールが完備されており365日・24時間急変時などに対応可能です。また相談員が生活の困りごとにはどんな内容でも傾聴し問題解決に応じます。そのためご利用者には安心して生活していただけます。</p> <p>お食事は栄養バランスの取れた献立に加え、季節感あふれる食事を提供いたします。</p> <p>快適な空間の食堂にて召し上がっていただけます。施設内では自由参加のイベントも行っており、楽しみと安心のある充実した生活を送ることのできる施設となっております。</p>	<p>◎入所者20名を対象とし、ヒアリング可能な18名から聞き取り方式にて回答を得ました。</p> <p>「現在利用している施設を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか」との質問に対して、「大変満足」33.3%、「満足」55.6%、「大変満足」と「満足」を合わせて88.9%の回答率となっています。「どちらともいえない」が11.1%、「不満」「大変不満」がいずれも0%、無回答が0%でした。施設のサービスに対する利用者の満足度が高いことが確認されました。</p> <p>個別設問では、問6「あなたは、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」について「はい」の回答率が100%で最も高く、問3「あなたは、施設から日頃の生活に必要な地域の情報（各種お知らせ等）が提供されていると思いますか」では「はい」の回答率が44.4%と最も低くなっています。</p>

(8) 小規模特別養護老人ホーム（地域密着型介護老人福祉施設）

入所定員が29名以下と小規模な特別養護老人ホームです。生活機能を向上させるための目標が達成できるように、入浴、排せつ、食事などの介護および療養上のお世話を行います。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1~5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ-6) 標準項目:計 73 項目	※1 評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
シロール麹町	すべて○	すべて○	すべてA

※1 評語についてはP6~7を参照

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
シロール麹町	<ul style="list-style-type: none"> ① これまでの生活の継続を実現させるため、利用者の尊厳を尊重したケアを実践しています。 ② 地域交流スペースカフェは誰もが気軽に立ち寄れることをコンセプトに運営されています。 ③ 住み慣れた地域との関係強化と人材育成を目的に、地域貢献・交流に取り組んでいます。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
シロール麹町	<p>今までの生活と地域やご家族とのつながりを継続し、その人らしく最期まで生きるための支援を行います。全室個室トイレ付で一人ひとりの尊厳を守ります。</p> <p>定員 29 名 (3 ユニット)</p>	<p>◎利用者 27 名を対象に聞き取り方式で調査を実施し、12 名から回答を頂きました。</p> <p>総合的な感想では、「大変満足」2 名 (17%)、「満足」6 名 (50%)、「どちらともいえない」4 名 (33%) でした。</p> <p>回答者全員が「はい」と返答し、非常に高い満足を得ていた設問は、問3「施設生活での寛ぎ」、問5「清潔、整理整頓」、問6「職員の言葉遣いや態度など」でした。</p> <p>利用者からは「部屋からの見晴らしも良くて、天気の良い日は外を見るのも楽しみとなっています」「毎日、穏やかに過ごしています」などの声が寄せられました。</p>

(9) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

訪問介護と訪問看護が一体的又は密接に連携しながら、24時間の定期巡回訪問や、通報システムによる随時対応で、排せつの介護や服薬確認などを行います。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリー1～5) 標準項目:計 53 項目	※1サービスの分析の 評価(カテゴリー6) 標準項目:計 54 項目	評語による評価 (カテゴリー7) 評価項目:2項目
グッドライフケア 24	—	すべて○	—

◎サービス項目中心版の評価を実施しているため、組織マネジメント項目の評価及び評語による評価結果はありません。

※1 サービス項目中心版の評価の場合は、標準項目数は、63項目です。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
グッドライフケア 24	<ul style="list-style-type: none"> ① プライバシーの保護に関して、様々な取り組みを実施しています。 ② 利用者が安心して在宅生活を継続できるように、マナーや接遇の向上に取り組んでいます。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
グッドライフケア24	<p>グッドライフケア24では、日頃からご利用者の心身状況や生活状況の変化を把握し、サービスの変更が必要な場合は、ご利用者やご家族の意向を確認しながら柔軟な対応をすることに努めています。要介護度が高い方、独居、認知症の方でもご自宅で自分らしく、安心した生活を続けていくために、通常の定期訪問以外にも、必要に応じて随時ご自宅に訪問します。また、すぐにサービスが必要な場合など、急なご依頼でも迅速に対応しています。</p>	<p>◎アンケート方式にて6名の利用者へ行い、6名から回答を得ました。</p> <p>利用者アンケートの有効回答者割合は100%と全ての方から回答を取得でき、アンケート内容に関しても概ね良好な回答が得られました。</p> <p>総合的な感想では、「大変満足」が83.3%、「満足」が16.7%との回答が得られたことから、事業所に対する満足度の高さがうかがえます。各質問項目に関しても肯定的な意見が多く寄せられています。</p>

(10)訪問介護

ホームヘルパーが自宅を訪問し、食事や入浴、排せつなどの支援（身体介護）や調理、洗濯など（生活援助）を行います。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1~5) 標準項目:計 53 項目	※1サービスの分析の評価(カテゴリ-6) 標準項目:計 48 項目	評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
グッドライフケア 訪問介護千代田	—	すべて○	—

◎サービス項目中心版の評価を実施しているため、組織マネジメント項目の評価及び評価語による評価結果はありません。

※1 サービス項目中心版の評価の場合は、標準評価項目数は 57 項目です。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
グッドライフケア 訪問介護千代田	<ul style="list-style-type: none"> ① 利用者の気持ちを大切にされたケアを職員一人ひとりが提供できるように心がけています。 ② 併設する事業所と連携して看取りにも向き合う体制を整えています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
グッドライフケア訪問介護千代田	グッドライフケア訪問介護千代田では、ご利用者の心身状況や生活状況を十分に把握し、意向を確認・尊重しながら安心した在宅生活が続けられるよう、食事・排泄・入浴などの介護（身体介護）や、掃除・洗濯・買い物・調理などの生活支援（生活援助）サービスを提供しています。併せて、ケアマネジャーや訪問看護師、リハビリなどの多職種が連携し、24 時間 365 日安心して在宅で生活できるように質の高いサービス提供を心掛けています。	<p>◎利用者 134 名を対象とし、アンケート方式にて実施しました。49 名から回答を得たため、有効回答者割合は 36.6%と約 3 分の 1 となり、アンケート内容に関しても概ね良好な回答が得られました。</p> <p>総合的な感想では、「大変満足」が 36.7%、「満足」が 42.9%との回答が得られたことから、事業所に対する満足度の高さがうかがえます。各質問項目に関しても肯定的な意見が多く寄せられています。</p>

(11)多機能型事業所

(就労移行支援・就労継続支援(B型)・生活介護)

障害のある方が働くことを通して、その方の能力や適正に応じた、日常生活や社会生活を営むことができるように自立支援します。

- ① 就労移行支援事業・・・一般企業への就労を希望する人に、一定期間、就労に必要な知識及び能力向上のために必要な訓練、求職活動に関する支援を行います。
- ② 就労継続支援事業・・・一般企業での就労が困難な人に、働くことを提供するとともに、知識及び能力向上のために必要な訓練を行います。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ1～5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ6) 標準項目:計 62 項目	※1評語による評価 (カテゴリ7) 評価項目:2項目
ジョブ・サポート・ プラザちよだ	すべて○	○が60 非該当2	Aが2 ※2 Bが1 ※3 Cが3

※1 評語についてはP6～7を参照

※2 満たしていない項目

(2) 取り組みの検証

- ・目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった。(目標設定を行っていなかった場合を含む)

※3 評価対象外の項目

(2) 取り組みの検証

- ・設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である。

(3) 検証結果の反映

- ・設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
<p>ジョブ・サポート・プラザちよだ</p>	<p>① 事業所は、虐待防止の取り組みに加えて、コンプライアンス遵守にも力を入れています。</p> <p>② 基本情報票を基に実習時から継続したアセスメントを実施し、支援方針を明確にしています。</p> <p>③ 家族への丁寧な説明や要望への対応により家族との信頼関係を構築しています。</p>

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
<p>ジョブ・サポート・プラザちよだ</p>	<p>千代田区役所 3 階にある就労支援施設です。法人理念である「自分を愛するようになあなたの隣人を愛せよ」を基に「働くを通じて、人とひと、人と社会をつなぎ絆社会の実現を目指す」ミッションを掲げ、利用者が働くことを通して、生きがいや充実した暮らしを実現するため、一人ひとりの夢や希望、個別の状況に合わせた作業や社会参加に向けた活動を実施しています。</p> <p>就労移行支援（定員 6 名）では、一般就労を目指して就職活動の準備や実習を行います。また、就労継続支援 B 型（定員 24 名）と生活介護（定員 10 名）では、区役所や企業からの受託する軽作業やパン製造や販売、植栽、ビル清掃、区広報板のポスター掲出事業など、一人ひとりの障害特性に応じた作業提供を行い、利用者の自己実現を図っています。</p>	<p>◎利用者 29 名を対象にアンケート方式で実施したほか、評価者による聞き取り調査を行い、コメントを得ました。回答は、19 名（生活介護が 6 名、就労移行支援が 0 名、就労継続支援 B 型が 13 名）から得ました。</p> <p>「現在利用している事業所を総合的にみて、どの程度満足していますか」との質問に対して、「大変満足」5 名、「満足」13 名、「どちらともいえない」は 1 名でした。満足群は 18 名で全体の 95% を占めています。「困ったとき職員は助けてくれている」「職員の言葉遣いや態度、服装などが適切」「職員は利用者の気持ちを大切にしながら対応してくれている」「計画やサービス内容についての説明はわかりやすい」などの質問は満足度が高かったです。</p> <p>一方、「他の利用者との交流など、仲間との関わりは楽しい」「利用者同士のいさかかやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できる」「困った時に職員以外の人にも相談できることをわかりやすく伝えてくれている」などの質問では満足度があまり高くありませんでした。</p> <p>コメントとして、「封入、紙入れの作業を席で一人で行っているが、（作業は）楽しい」「お出掛けで、水族館に行って楽しかった」「バッチの袋つめや箱詰め、シール貼など沢山やっている」「もっと仕事を頑張りたい」「元気に毎日来ている。楽しい」などのコメントがあがっています。また、「作業に関しては困る事はあるけれど、言っても解決しないので諦めている」といった声が一部に聞かれました。</p>

(12)短期入所

自宅で介護する人が病気の場合などに、短期間、夜間も含めて施設で入浴、排せつ、食事の介護等を行います。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ1～5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ6) 標準項目:計 47 項目	※1 評語による評価 (カテゴリ7) 評価項目:2項目
障害者福祉センター えみふる	すべて○	○が45 ※2 ●が2	すべてA

※1 評語についてはP6～7を参照

※2 標準項目を満たしていない●項目

サービス分析評価項目(カテゴリ6) 事業所業務の標準化

- ・提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうか定期的に点検・見直しをしている。
- ・提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
障害者福祉センター えみふる	① コンプライアンスの強化に向けて全職員が点検シートにより毎月遵守状況を確認しています。 ② 地域ニーズに添って、コロナ感染の流行期でもレスパイトや緊急的な利用を受け入れました。 ③ 利用者が安心して過ごせるように夜勤業務の基本マニュアルを整備しています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
障害者福祉センターえみふる	<p>利用者が住み慣れた地域で安心して生活していけるように、レスパイトや体験、緊急時等での受け入れを行い、継続した地域生活へと繋げています。また、コロナウイルス感染の流行が懸念される時期でも地域ニーズに応えて、レスパイトや緊急的な利用を受け入れていました。入所者に対しては障害特性に応じて生活全般に渡ってアセスメントを行い、日常生活上必要な支援を行います。日常生活では、自己選択、自己決定支援を行い、自己の意思や願いに基づき主体的に選択、決定できるように支援します。</p> <p>えみふるは、地域生活支援拠点として、地域での共同生活援助や一人暮らし等に繋がる支援を担うことを目指し、生活体験や宿泊体験の機会を提供するなど、今後のサービスの展開について区と協議を進めています。</p>	<p>◎利用者 29 名を対象とし、アンケート方式（26 名）及び聞き取り方式（3 名）により調査を実施し、16 名（アンケート方式 13 名、聞き取り方式 3 名）から回答を得ました。</p> <p>「現在利用している事業所を総合的にみて、どの程度満足していますか」との質問に対して、「大変満足」3 名、「満足」9 名、「どちらともいえない」3 名、「大変不満」は 1 名でした。満足群は 12 名で全体の 75% を占めています。「共有スペースは清潔で整理された空間」「けがをしたり、体調が悪かったりしたときの職員の対応は信頼できる」「事業所の設備は安心して使える」「職員の言葉遣いや態度、服装などが適切」などの質問では、満足度が高かったです。また、「困った時に職員以外の人にも相談できることをわかりやすく伝えてくれている」「利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できる」などの質問では、満足度があまり高くありませんでした。</p> <p>コメントとして、「気持ちを察して、粘り強く対応してくれています。宿泊を楽しみにしている」「いろいろな方々と出会い、過ごせる貴重な時間」「コロナが落ち着いたら、機会を作って、さらに理解を深め、安心したい」「ここでいやなことははい」といった声があがっていました。また、「困った時に気づいてもらえない（話せない）ことがある」といった声も一部に聞かれました。</p>

(13)認可保育所（区立・私立保育園）

保育園は保護者が働いている場合や、病気や出産などのため、日中お子さんをご家庭で養育できない場合、保護者の方に代わって保育し、子どもたちが心身ともに健やかに成長するよう子育て支援をする施設です。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1~5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ-6) 標準項目:計 67 項目	※1 評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
区立			
西神田保育園	すべて○	すべて○	すべてA
私立			
ほっぺるランド 外神田	○が5 1 ※2 ●が2	○が6 6 ※3 ●が1	すべてA
グローバルキッズ 六番町園	すべて○	○が6 6 ※4 ●が1	すべてA
A I A I NURSERY 三番町	すべて○	すべて○	すべてA

※1 評語についてはP 6～7を参照

※2 標準項目を満たしていない●項目

組織マネジメント項目（カテゴリ-3）経営における社会的責任

- ・事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク（事業者連絡会、施設長会など）に参画している。
- ・地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる。

※3 標準項目を満たしていない●項目

サービス分析評価項目（カテゴリ-6）サービスの開始・終了時の対応

- ・サービスの終了時には、子どもや保護者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている。

※4 標準項目を満たしていない●項目

サービス分析評価項目（カテゴリ-6）サービスの実施

- ・地域資源を活用し、子どもが多様な体験や交流ができるような機会を確保している。

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概 要
西神田保育園	<ul style="list-style-type: none"> ① 園長はじめ職員は年度当初に自身の役割・責任及び課題等を確認しています。 ② 子どもも保育者も共に楽しい日々を送れる、生き生き保育園の実現に取り組んでいます。 ③ 子ども一人ひとりの全体的な姿を把握したうえで保育を行っています。
ほっぺるランド 外神田	<ul style="list-style-type: none"> ① 開かれた組織となることを目指すとともに、地域との連携にも力を入れています。 ② 階層別研修や危機管理に関する話し合いを通して、職員のスキルアップを図っています。 ③ 「楽しい・面白い・もっとやってみたい」をテーマに沿った保育環境を整えています。
グローバルキッズ 六番町園	<ul style="list-style-type: none"> ① 園の理念・基本方針を実現していくために、職員育成・チームワークに力を入れています。 ② 子ども一人ひとりに対して、最適な環境や適切な関わり・援助を実現しようとしています。 ③ 保育者は子どもの思いと発達特性を理解し、自発性を尊重した保育を展開しています。
A I A I NURSERY 三番町	<ul style="list-style-type: none"> ① 戸外活動は無理せず最大限の安全の確保をしておこなう安全管理の徹底に注力しています。 ② 子どもが自分で選択し、自分で伝え、自分で考えていく保育を実践しています。 ③ 保育の目標や活動の目的などを保護者に伝え、保育の「見える化」に努めています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
西神田保育園	<p>西神田保育園は昭和 47 年に開園し、平成 11 年に今の場所に移転してきました。西神田児童センターや集会室、住宅と併設した「西神田コスモス館」の 1 階と 2 階部分が保育園です。園舎は曲線を多く取り入れた造りで、2 階まで大きな吹き抜けのある明るく広々とした環境です。目の前には西神田公園があり、のびのびと遊ぶことができ、また北の丸公園や小石川後樂園などにも出かけ、自然に触れる機会を多く持つようにしています。</p> <p>園の目標は「子どもが豊かに育ち生きる力の基礎を養う」「ゆたかな心、しょうぶな身体の子どもに育てよう」です。子ども達が安心して過ごし、いきいき遊ぶことができるよう心がけています。また保護者との連携を大切にし、近隣の幼稚園や私立保育園とも交流を持ちながら、地域に根ざした保育園を目指しています。</p>	<p>◎利用園児の保護者 77 名を対象にアンケート方式による調査を実施し、55 名から回答を得ました。</p> <p>総合的な満足度に関する調査の結果は、対象者の 98.2%が「大変満足」または「満足」と回答し、「どちらともいえない」が1.8%であり、大変高い満足度が得られています。</p> <p>項目別では、＜保育サービス＞に関する8設問は6設問において、大変高い満足度でした。特に「子どもの発達への有用性」では、98.2%の大変高い満足度が得られています。＜安心・快適性＞についての4設問は3設問において、大変高い満足度でした。特に「園内の清潔な環境」「けがや体調不良時の対応」では、92.7%の大変高い満足度が得られています。＜利用者個人の尊重＞についての3設問はすべてにおいて、大変高い満足度でした。特に「子どもの気持ちを尊重した対応」では、92.7%の大変高い満足度が得られています。＜不満・要望への対応＞では、「不満や要望への対応」は63.7%の満足度が得られています。</p>
ほっぺるランド外神田	<p>子どもには、安全な環境の中で身体的・精神的な発達が得られる養護と教育が一体となった保育を提供します。家庭のワークライフバランスを実現できる育児支援を行い、地域の人々や関係機関と連携し、未来を担うこどもの成長をともに喜びあいます。</p> <p>上記を保育理念とし、こどもを愛し、肯定的なかかわりをし、一人の人間として、尊重しながらかかわっております。保育士間では、協調性と仲間意識・素直で謙虚な気持ちで業務を遂行できるように、環境を整えております。今後もより一層子どもたちの最善の利益につながるように、保育園を運営して参ります。</p>	<p>◎利用園児の保護者 42 名を対象にアンケート方式による調査を実施し、31 名から回答を得ました。</p> <p>総合的な満足度に関する調査の結果は、「大変満足」67.7%、「満足」22.6%、「大変満足」と「満足」を合わせて90.3%の回答率となっています。「どちらともいえない」9.7%、「不満」0%、「大変不満」0%、無回答が0%でした。園のサービスに対する保護者の満足度がたいへん高いことが確認されました。</p> <p>個別設問では、問 10「職員の言葉遣いや態度は丁寧で、服装などの身だしなみが整っていると思いますか？」について「はい」の回答率が100%で最も高く、問 17「園の対応に不満を感じたとき、役所や第三者委員など園外の機関や窓口にご相談できる仕組みがあると説明を受けたことがありますか？」では「はい」の回答率が54.8%と最も低くなっています。</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">グローバルキッズ六番町園</p>	<p>グローバルキッズ六番町園は、JR四谷駅から徒歩5分、閑静な住宅地の中にある保育園です。</p> <p>私たちは、子ども達の未来のために、子どもを中心とした“見守る保育”を実践し、子どもの発達や個性を大切に、乳幼児期にふさわしい保育環境（人・物・空間）を整え、自から育とうとしていく、子ども達の姿を温かく見守っています。</p> <p>自分を大切に人の幸せを喜び、自分にできることで社会に貢献して、共に生きることを楽しむ。そんな、いきいきとした人生を歩んでほしいです。</p> <p>私たちは、保育を通して子ども達の“豊かに生きる力”を育てています。</p>	<p>◎利用する園児の保護者 43 名を対象にアンケート方式で実施し、29 名から回答を頂きました。</p> <p>総合的な感想では、園に対する満足度は「大変満足」が 55.2%、「満足」が 44.8%の合計 100%であり、保護者から園への信頼は、非常に高い数値となっています。設問別では、「子どもの心身の発達」、「提供される食事」で、100%の利用者が満足であると答えています。また、「園内の清潔さ」、「けがや体調不良時の対応」、「職員の子どもの気持ちを大切にされた対応」では、90%以上の利用者が満足であると答えています。続いて、「園での活動が子どもの興味や関心を持って行える」、「安全対策」、「職員との信頼関係」、「職員の言葉遣いや態度」、「保育内容の説明」、では、80%以上の利用者が満足であると答えました。それ以外のすべての項目でも高い満足度であり、今後は今回保護者から出された個別意見の対応可能な事柄へのさらなる配慮や説明を充実させていただくことに期待したいです。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">AIAI NURSERY 三番町</p>	<p>AIAI NURSERY 三番町は、白と黒を基調としたデザイナーズ設計のおしゃれな園舎となっております。保育理念にある『子ども達が持っている素晴らしい力』を育めるよう日々保育を行い、笑顔と元気が溢れる園を創造しています。</p> <p>各学年発達に合わせ個々の興味・関心を踏まえたカリキュラムを作成し実践する中で、職員みんなで保育を振り返り『質の高い保育』の提供を目指しています。また、3歳児クラスからは幼児教育プログラムにも力を入れております。歴史の浅い園ではありますが、地域との交流を積極的に行い、皆様に可愛がっていただける保育園となるよう努めて参ります。</p>	<p>◎利用園児の保護者 32 名を対象にアンケート方式による調査を実施し、18 名から回答を得ました。</p> <p>保育園に対する総合評価は、「大変満足」が 33.3%（6 名）、「満足」が 22.2%（4 名）、「どちらともいえない」が 27.8%（5 名）、「不満」が 11.1%（2 名）、「大変不満」が 5.6%（1 名）で、「満足」以上の回答は 55.5%（10 名）でした。</p> <p>自由記述では、「先生方は大変な中、きめ細やかな対応をしてくださっていると思います。」「職員の皆様の日頃の頑張りに感謝します。」「職員の方々の対応は大変満足しています。」「安心して預けられる環境だと思えます。」といった、職員の日頃の保育に感謝をする声や労を労う意見が寄せられています。一方で、職員が不足しているように感じ、負担が大きいのではないかと懸念する声や、近隣の方々への対応について、運営する法人や自治体の介入の必要性を求める声が挙がっています。</p> <p>項目別では、問 2 の「園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか」で、「はい」の回答が 100%となっており、非常に高い満足度を得ています。</p>

(14) 認証保育所 (A型)

認証保育所とは、東京都の認証基準により質を確保しつつ、「産休明けから預けたい」「長時間残業している間も預かってほしい」「送迎が便利な場所で預かってほしい」などの保護者の皆さんの多様な保育ニーズに応えるスタイルの保育所です。A型（駅前基本型）とB型（小規模・家庭的保育所）の2種類があります。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ-1~5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ-6) 標準項目:計 69 項目	※1評語による評価 (カテゴリ-7) 評価項目:2項目
マミーズエンジェル 神田駅前保育園	すべて○	すべて○	すべてA
キッズスクウェア 永田町	すべて○	すべて○	すべてA

※1 評語についてはP6~7を参照

事業者が特に力を入れている取り組み

施設名	概要
マミーズエンジェル 神田駅前保育園	<ul style="list-style-type: none"> ① 職員は社是や理念などを記載のカードを携帯し、社員総会や園の会合で唱和しています。 ② 子どもの個性や感性を伸ばすことを目的に外部講師によるカリキュラムを実施しています。 ③ 地域資源を生かし、子どもがさまざまな体験をして生活の幅が広がっています。
キッズスクウェア 永田町	<ul style="list-style-type: none"> ① 安全確保や保護者対応をはじめ、業務全般の確認と改善を図るための研鑽に注力しています。 ② さまざまな工夫により、子どもの現状に適したよりよい保育環境の構築に努めています。 ③ 食育活動を通じて、多方面への興味の伸長と育ちを促しています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
マミーズエンジェル神田駅前保育園	<p>マミーズエンジェル神田駅前保育園は2007年11月に開設した、定員38名、午後10時まで開所している東京都認証保育所です。①お子様の命と人格を第一とした保育と保育環境を実現すること、②お子様と保護者の目線に立って考え、行動すること、③お子様一人ひとりへのふんだんな愛情と保護者各位との日常的・恒常的なコミュニケーションを徹底し、緊密な信頼関係を構築すること、④その土台の上で意義ある情操教育・しつけ教育・基礎教育・専門教育を実施すること、⑤保育者としてのプロを育成し、保育者全体のレベルアップに貢献すること、を保育理念に掲げ、週に3つの独自カリキュラムを実施し、全て専属講師による本格的な指導を行っております。英会話を交え、歌などを取り入れたインターナショナル保育や、業界唯一のプロコーチによるゴルフアカデミーや体育指導など当社独自の保育サービスを行っております。</p>	<p>◎利用園児の保護者27名を対象にアンケート方式による調査を実施し、20名から回答を得ました。</p> <p>保育園に対する総合的な感想は、「大変満足」が15人(75%)、「満足」が5人(25%)で「満足」以上の回答は合計20人(100%)でした。</p> <p>自由意見には、「先生方の子どもたちへの愛情を感じられます」「いつも細やかに見てくださり、とても感謝しております」「アットホームです。少人数なので他学年とも触れ合えています」「子どもたちの個性や可能性、意欲、その日の状態など、あるがままを把握して、とても大切にしてくれていると感じております」「コロナ禍での運営は本当に大変だと思いますが、いろいろ工夫してくださり、コロナ禍でも完全休園にはせず、自主休園にとどめていただけて、心強く感じました」「連絡帳への記載が詳細であり、園での様子がとてもよくわかります」など園への信頼と感謝を寄せる声が多く見られました。</p> <p>項目別に見ますと、「保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか」「保育所での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか」「提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか」他3項目で100%の保護者がそれぞれ「はい」と回答し、とても満足度が高い様子が見取れます。</p>

キッズスクウェア永田町は衆議院第二議員会館内に保育所がありながらも、園庭があり天気の良い時は毎日、戸外活動を行っています。また近くに旧永田町小学校跡地もあり、幼児クラスになるとより広い校庭でたくさん体を動かし、自然と触れ合うことができます。これによって、子どもたちの健康や心身の発達が促進されています。

戸外活動を多く取り入れることで、子どもたちが快適に過ごせる環境を提供することができ、未来に向かう「生きる力」を共に育むことを保育理念とし、日々の保育に取り組んでいます。

◎利用園児の保護者 25 名を対象にアンケート方式による調査を実施し、13 名から回答を得ました。

総合的な満足度は「大変満足」76.9%・「満足」15.4%の計 92.3%と高い値を得ており、設問別でも「発達に配慮した保育活動」「保護者との信頼関係」「子どもの気持ちの尊重」など、全 17 問中 14 問で 80%台～100%の高い支持を得ています。

自由意見では「保育士が皆優しく、通園している皆がとても楽しく過ごせているようで、適宜アップされる写真でも日々の生活の様子がわかり、毎月とても楽しみにしている」「園庭や旧小学校跡地があるという環境面と、感染症に気を配りながらも休園にせず開園し、節目のイベントなどもなるべく行っている運営面がよく、保護者には預け時の様子を話してくれ、子どもには丁寧に接してくれる」「とにかく雰囲気がよく、先生同士もコミュニケーションが図られており、何でも相談に乗ってくれる」「少人数のメリットを生かし、一人ひとりに寄り添い、その子のらしさやよさを見つけてくれ、子どもがいけないことをした時には、子どもが納得し反省して気持ちが切り替えられるまで時間を割いて丁寧に話してくれ、ありがたい」などの声が寄せられています。

さらなる向上を望む意見としては、持ち物の管理やその保護者への説明に関する事などが見られました。

(15)認可外保育施設（幼保一体施設）

幼保一体施設は、区立幼稚園に長時間保育課程を設けるとともに、幼稚園では対象とならない0歳児から2歳児クラスの認可外保育施設を併設した施設です。幼保一体施設内保育園は民設民営の認可外保育施設ですが、施設基準や職員配置は認可保育園の基準を満たしています。

評価項目ごとの評価

施設名	組織マネジメントの評価 (カテゴリ1～5) 標準項目:計 53 項目	サービスの分析の評価 (カテゴリ6) 標準項目:計 68 項目	※1評語による評価 (カテゴリ7) 評価項目:2項目
マミーズエンジェル 千代田保育園	○が52 ※2 ●が1	すべて○	すべてA

※1 評語についてはP6～7を参照

※2 標準項目を満たしていない●項目

組織マネジメント項目(カテゴリ2)事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行

- ・事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた、計画の推進方法(体制、職員の役割や活動内容など)、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している。

事業者が特に力を入れている取り組み

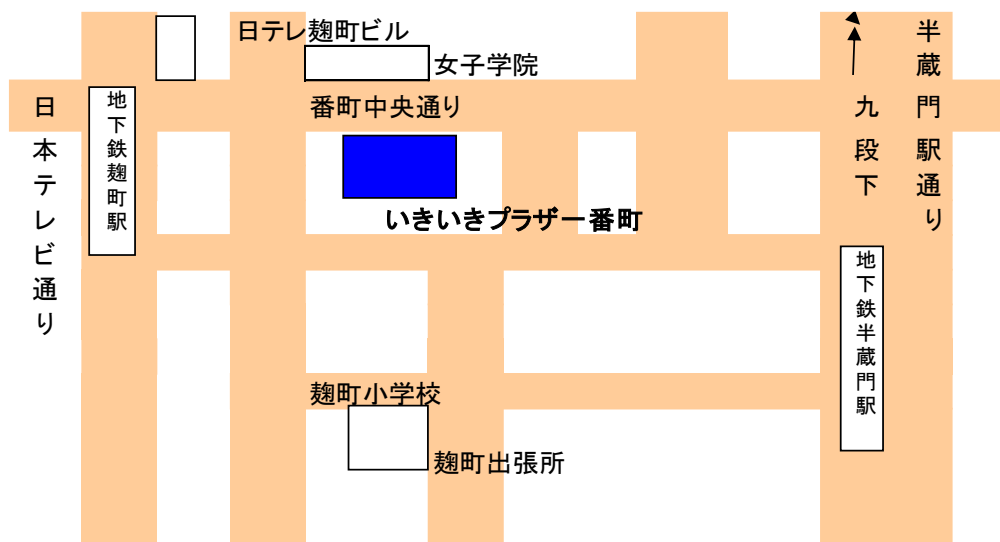
施設名	概要
マミーズエンジェル 千代田保育園	① 職員は「会社の想い」「保育理念」等のカードを唱和し、理解と実践に努めています。 ② 雨の日の遊びも楽しくのびのびと活動できるような工夫に努めています。 ③ 人材育成計画のもと、職員は目標に必要な研修を修め、努力結果の評価を受けています。

	施設からのワンポイントコメント	利用者調査全体のコメント
マミーズエンジェル千代田保育園	<p>マミーズエンジェル千代田保育園は神田さくら館の1階にあり、0歳児から2歳児までお子様をお預かりしています。</p> <p>一人ひとりの子どもたちの心を受け止める真心保育を実践できるよう努めています。園の目の前には神田児童公園があり、すぐに遊びに行くことができます。また、さくら館内の施設を利用し、屋上ひろばでも遊んでいます。千代田幼稚園、千代田小学校が併設されていますので、学校の体育館を利用して遊ぶこともあります。保護者参加の行事や、年に数回、未就園児も参加できる地域交流会を開催し、おはなし会やワークショップなど、親子で楽しく過ごせる機会を設け、地域の子育てに貢献できるようにしています。</p>	<p>◎利用園児の保護者 19名を対象にアンケート方式による調査を実施し、18名から回答を得ました。</p> <p>保育園に対する総合的な感想は、「大変満足」が7人(38.9%)、「満足」が10人(55.6%)で「満足」以上の回答は合計17人(94.5%)でした。</p> <p>自由意見には、「保育をしている子どもに合わせて対応してくれています」「0～2歳児の小規模保育で、落ち着いた環境です」それぞれの子どもに合わせた柔軟な対応をしていただき、助かっています」「小規模で一人ひとりの子どもをていねいに見てくださっていると思います」「先生の経験が豊富で良いです」「育児へのアドバイスがもらえます」「連絡アプリを活用し、連絡がまめであるところが良いです」「都心で園庭はないですが、いろいろな場所に散歩や遊びに連れて行ってくれます」「良い園だと思います。2歳児までしか通えないのが残念です」など園への信頼と感謝を寄せる声が多くみられました。</p> <p>項目別に見ますと、「保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか」「保育所での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっていくか」で100%、「子どもの気持ちを尊重した対応がされているか」で94.4%の保護者がそれぞれ「はい」と回答し、とても満足度が高い様子が見取れます。</p>

4 各施設のご案内

◆ 高齢者施設 ◆

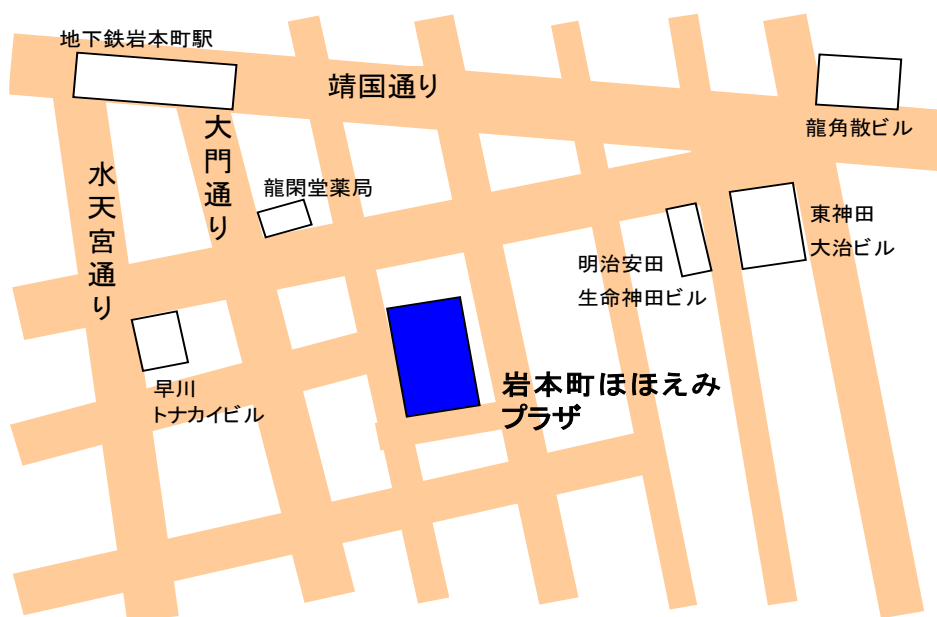
いきいきプラザ一番町



交通手段

東京メトロ有楽町線「麹町駅」5番出口より徒歩5分、東京メトロ半蔵門線「半蔵門駅」5番出口より徒歩5分、JR・東京メトロ有楽町線・南北線・都営新宿線「市ヶ谷駅」より徒歩13分

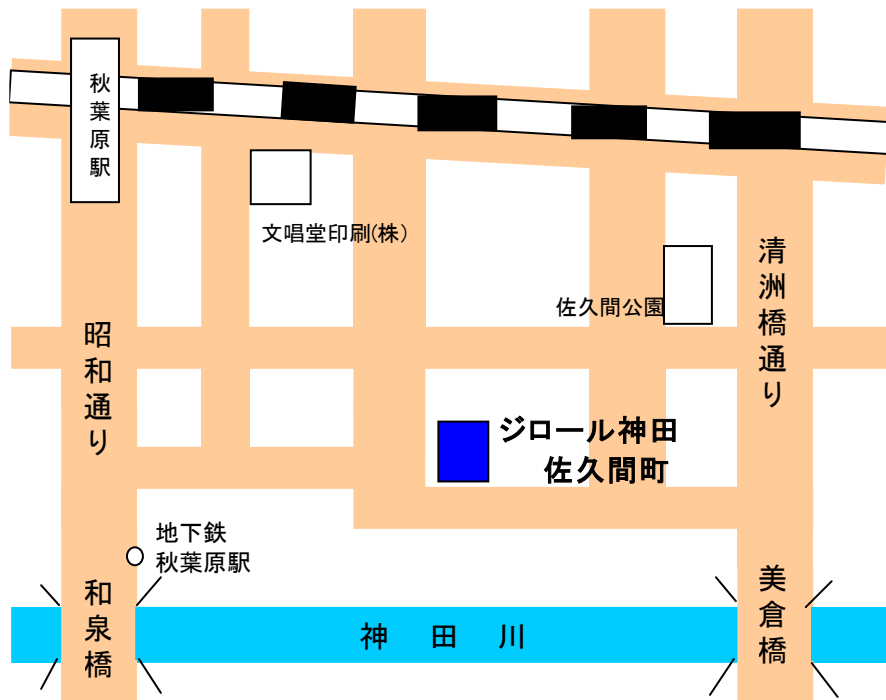
岩本町ほほえみプラザ



交通手段

都営新宿線「岩本町駅」より徒歩5分、JR・東京メトロ日比谷線「秋葉原駅」より徒歩10分、JR・東京メトロ銀座線「神田駅」より徒歩15分

ジロール神田佐久間町

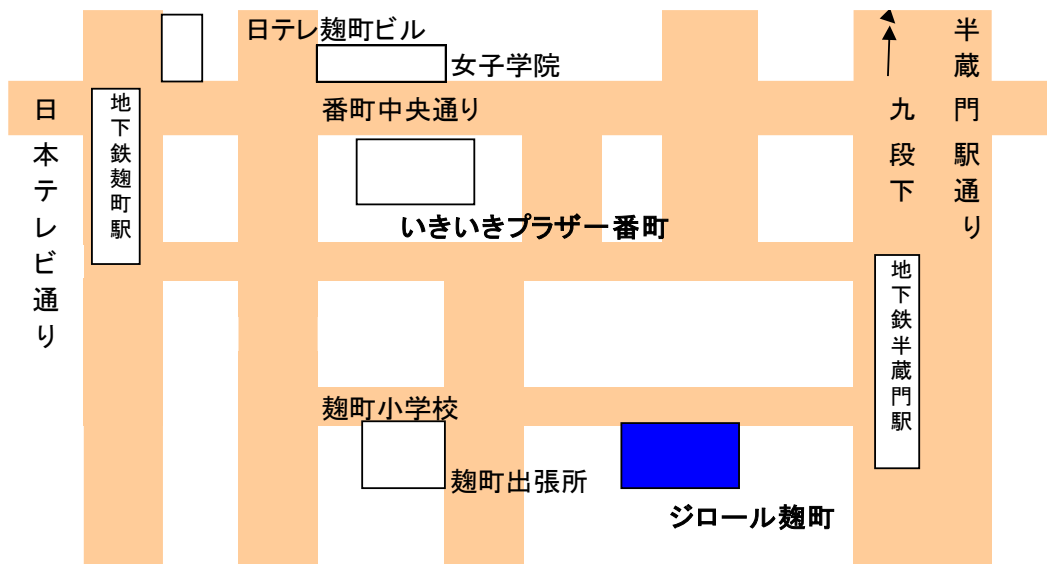


交通手段

JR「秋葉原駅」昭和通り口より徒歩5分

東京メトロ日比谷線「秋葉原駅」4番出口より徒歩5分

ジロール麹町



交通手段

東京メトロ半蔵門線「半蔵門駅」4番出口より徒歩2分または渋谷方面からエレベーター出入口前、東京メトロ有楽町線「麹町駅」3番出口より徒歩7分

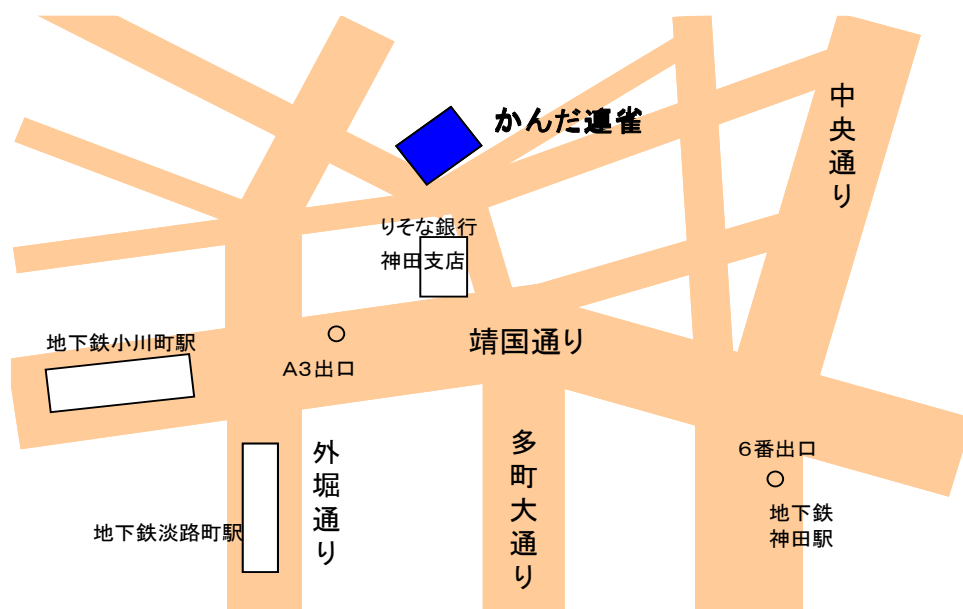
THE BANCHO



交通手段

- 東京メトロ丸の内線・南北線、JR「四谷駅」より徒歩 5 分
- 東京メトロ有楽町線「麹町駅」より徒歩 5 分
- 東京メトロ半蔵門線「半蔵門駅」より徒歩 10 分

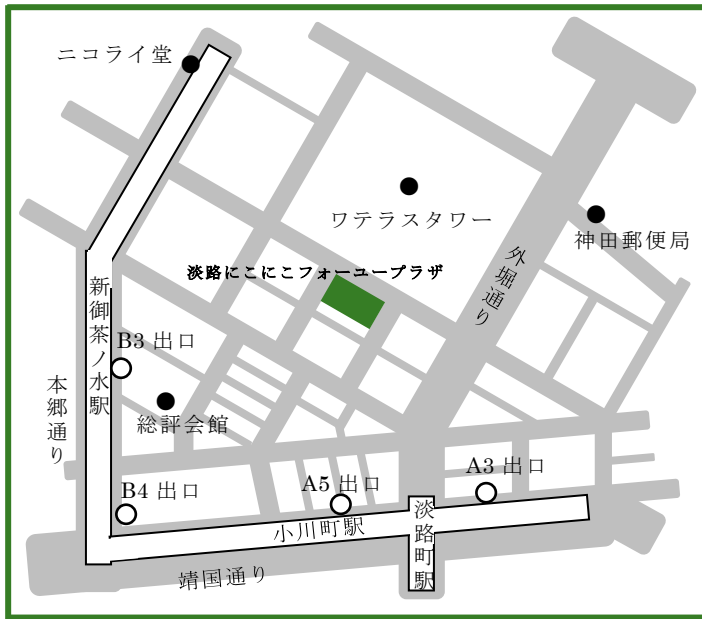
かんだ連雀



交通手段

- 都営新宿線「小川町駅」A3 出口より徒歩 3 分
- 東京メトロ丸の内線「淡路町駅」A3 出口より徒歩 3 分
- JR「御茶ノ水駅」聖橋口より徒歩 7 分

淡路にこここフォーユープラザ



交通手段

都営新宿線「小川町駅」徒歩3分、東京メトロ丸の内線「淡路町駅」より徒歩3分
東京メトロ千代田線「新御茶ノ水駅」徒歩3分

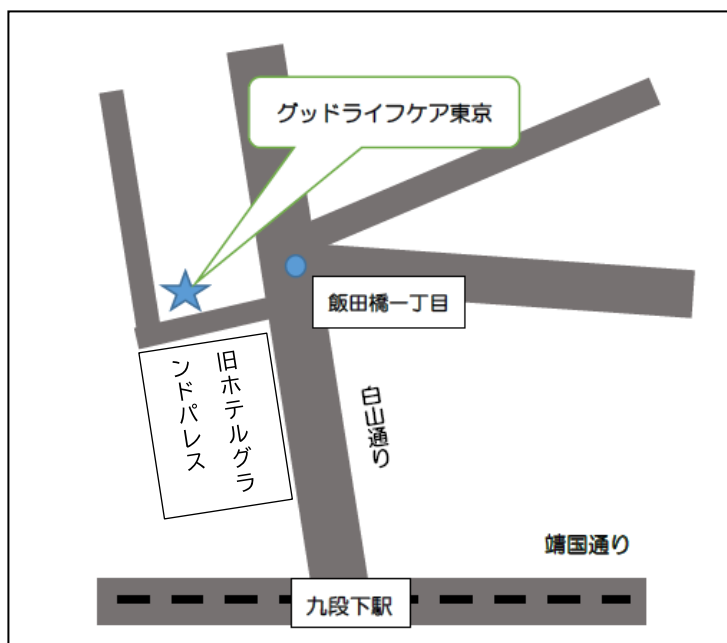
ケアハウス神田紺屋町



交通手段

JR線「神田」駅東口より徒歩4分
東京メトロ銀座線「神田」駅1番出口より徒歩4分
都営地下鉄新宿線「岩本町」駅A1出口より徒歩6分

グッドライフケア東京



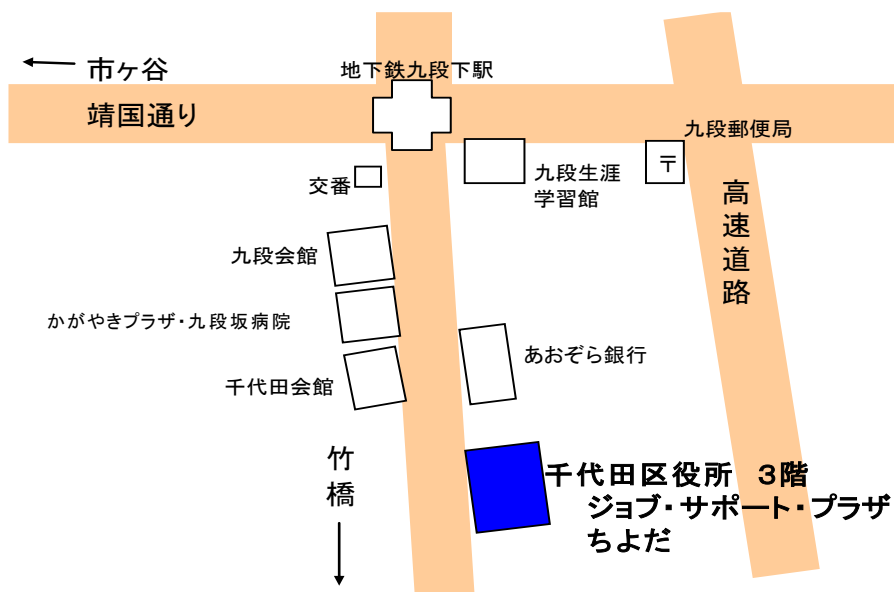
交通手段

東京メトロ東西線「九段下駅」7番出口より徒歩5分

JR線・東京メトロ東西線「飯田橋駅」より徒歩約7分

◆ 障害者施設 ◆

ジョブ・サポート・プラザちよだ



交通手段

東京メトロ東西線・半蔵門線・都営新宿線「九段下駅」より徒歩5分

障害者福祉センター えみふる

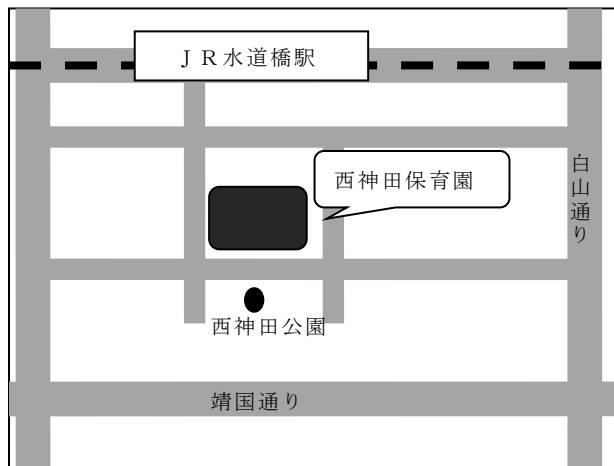


交通手段

- JR「御茶ノ水駅」御茶ノ水橋口より徒歩4分
- 東京メトロ丸の内線「御茶ノ水駅」より徒歩5分
- 東京メトロ千代田線「新御茶ノ水駅」より徒歩6分

◆ 子ども施設 ◆

西神田保育園

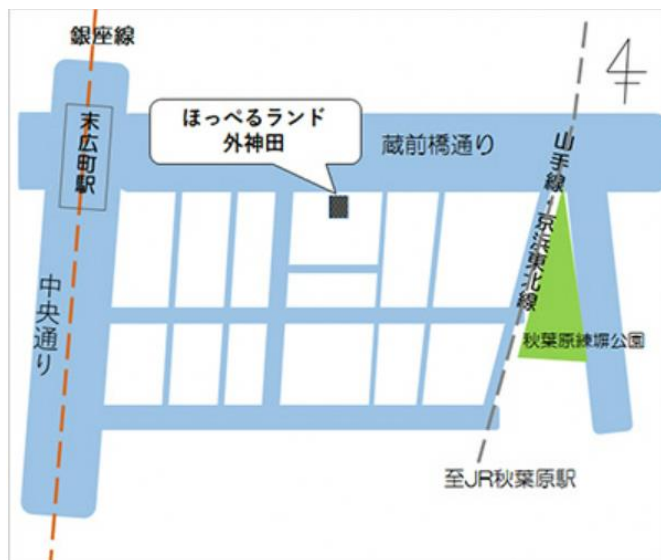


交通手段

JR線「水道橋駅」から徒歩約10分

東京メトロ半蔵門線、都営新宿線・三田線「神保町駅」A2、A3出口から徒歩10分

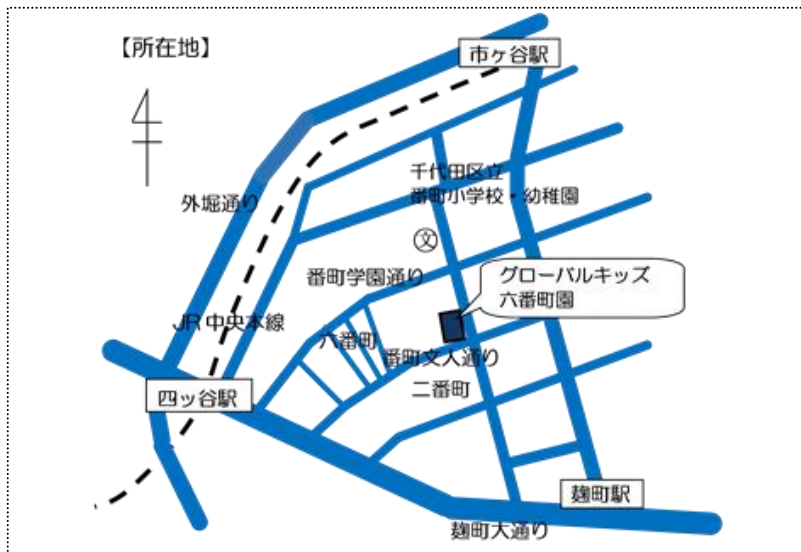
ほっぺるランド外神田



交通手段

東京メトロ銀座線「末広町駅」A1出口より徒歩1分

グローバルキッズ六番町園



交通手段

JR 線、東京メトロ丸ノ内線・南北線「四ッ谷駅」から徒歩約5分

JR 線、都営新宿線、東京メトロ有楽町線・南北線「市ヶ谷駅」から徒歩約5分

東京メトロ有楽町線「麹町駅」から徒歩約5分

AIAI NURSERY三番町



交通手段

東京メトロ南北線「市ヶ谷駅」より徒歩8分

東京メトロ有楽町線「市ヶ谷駅」より徒歩9分

東京メトロ半蔵門線「半蔵門駅」より徒歩9分

マミーズエンジェル神田駅前保育園

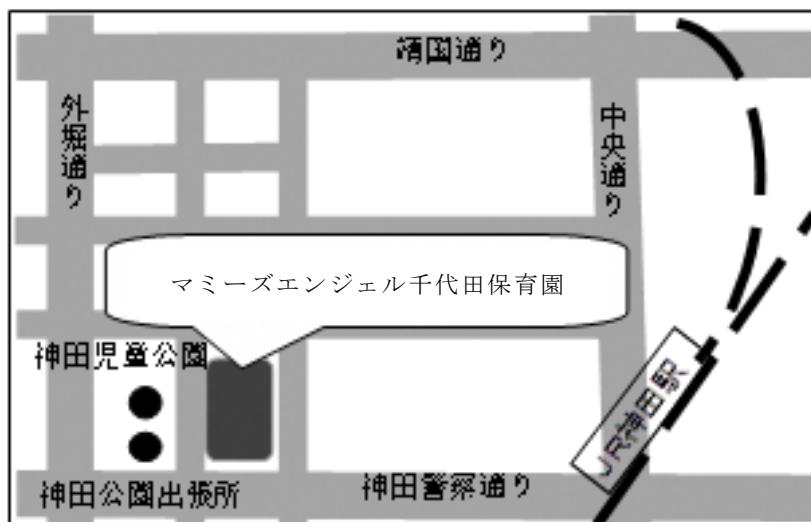


交通手段

JR 線「神田駅」より徒歩約 5 分

東京メトロ銀座線「神田駅」より徒歩約 5 分

マミーズエンジェル千代田保育園



交通手段

JR 線、東京メトロ銀座線「神田駅」より徒歩 5 分

キッズスクウェア永田町



交通手段

東京メトロ丸ノ内線・千代田線「国会議事堂前駅」より徒歩5分

東京メトロ有楽町線・半蔵門線「溜池山王駅」より徒歩5分

5 評価を実施した評価機関

◆高齢者施設◆

施設名	提供している施設・サービス	評価機関
いきいきプラザ 一番町	指定介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	日本介護情報機構株式会社 住所 新宿区市谷薬王寺町 53-8 薬王寺ビル 6F 電話 6380-1341
	短期入所生活介護 (ショートステイ)	
	通所介護(デイサービス)	
岩本町 ほほえみプラザ	通所介護(デイサービス)	一般社団法人 特養ホームマネジメント研究所 住所 中野区大和町 1-62-6 電話 5929-9807
	短期入所生活介護 (ショートステイ)	
	認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)	
	軽費老人ホーム(ケアハウス)	
シロール 神田佐久間町	認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)	特定非営利活動法人 NPO サービス評価機構 住所 杉並区阿佐谷南 3-35-15-1104 電話 5347-0616
シロール麹町	小規模特別養護老人ホーム (地域密着型 介護老人福祉施設)	特定非営利活動法人 NPO サービス評価機構 住所 杉並区阿佐谷南 3-35-15-1104 電話 5347-0616
	認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)	
	小規模多機能型居宅介護	
THE BANCHO	指定介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	一般社団法人チーム結 住所 川崎市中原区新丸子町 727-3-302 電話 044-819-7931
	認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)	

かんだ連雀	指定介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	一般社団法人 特養ホームマネジメント研究所 住所 中野区大和町 1-62-6 電話 5929-9807
淡路にここに フォーユープラザ	通所介護 (デイサービス)	特定非営利活動法人 NPO サービス評価機構 住所 杉並区阿佐谷南 3-35-15-1104 電話 5347-0616
	短期入所生活介護 (ショートステイ)	
ケアハウス 神田紺屋町	都市型軽費老人ホーム	株式会社エフキュービック 住所 港区浜松町 2-2-15 浜松町ダイヤビル 2階 電話 6689-8729
グッドライフケア	定期巡回・随時対応型訪問介護 看護	特定非営利活動法人 グローバルサポーターズネット ワーク 住所 大田区北千束 3-17-17 電話 6425-2541
	訪問介護	

◆障害者施設◆

施設名	提供している施設・サービス	評価機関
ジョブ・サポート・ プラザちよだ	就労移行支援	特定非営利活動法人 NPO 人材開発機構 住所 新宿区神楽坂 2-4 結城ビル 4階 電話 5206-7831
	就労継続支援B型	
	生活介護	
障害者福祉センター えみふる	短期入所	特定非営利活動法人 NPO 人材開発機構 住所 新宿区神楽坂 2-4 結城ビル 4階 電話 5206-7831

◆児童施設◆

施設名	提供している施設・サービス	評価機関
西神田保育園	認可保育所	株式会社ケアシステムズ 住所 千代田区麴町 1-5-4 -712 電話 3511-5035
ほっぺるランド 外神田	認可保育所	株式会社ふくし・ファーム 住所 新宿区四谷 2-8-8 第5三和ビル 801 電話 3332-3334
グローバルキッズ 六番町園	認可保育所	株式会社評価基準研究所 住所 千代田区内神田 3-2- 14 コスモビル2階 電話 3251-4150
A I A I NURSERY 三番町	認可保育所	株式会社プレパレーション 住所 渋谷区渋谷 3-8-12 第一生命ビルディング7 F 電話 6427-7451
マミーズエンジェル 神田駅前保育園	認証保育所 (A型)	株式会社学研データサービス 住所 品川区西五反田 2-11-8 電話 5436-8191
マミーズエンジェル 千代田保育園	認可外保育施設 (幼保一体施設)	株式会社学研データサービス 住所 品川区西五反田 2-11-8 電話 5436-8191
キッズスクウェア 永田町	認証保育所 (A型)	特定非営利活動法人 福祉総合評価機構 住所 新宿区西新宿 6-15-1 セントラルパークタワー ラ・トゥール新宿 707 電話 6279-0331

令和4年度
福祉サービス第三者評価受審結果

令和5年7月
発行 千代田区保健福祉部福祉総務課
千代田区子ども部子ども支援課
〒102-8688
千代田区九段南1-2-1
電話 03(3264)2111(代)