

2024/3/15

事業者名

社会福祉法人 正吉福祉会

施設名 指定介護老人福祉施設

まちだ正吉苑

様

東京都福祉サービス第三者評価
利用者聞き取り調査分析結果

評価機関

ヒューマン・ブラザーズ株式会社

今回の利用者アンケート回答者様層の属性

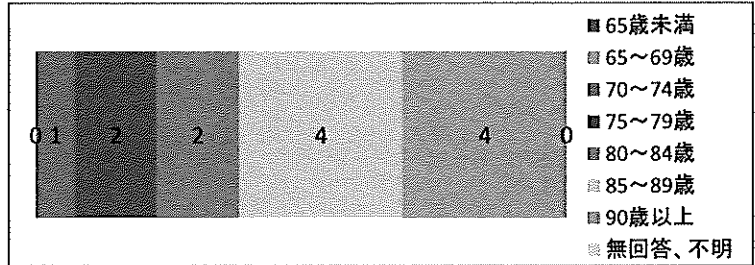
サービス利用者全数に対するご回答者の割合

利用者総数	90
回収数	13

14%

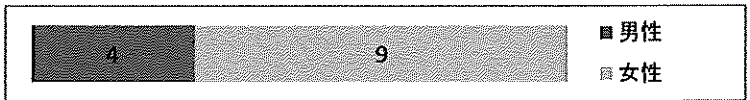
利用者ご本人の年齢層

1 65歳未満	0
2 65～69歳	0
3 70～74歳	1
4 75～79歳	2
5 80～84歳	2
6 85～89歳	4
7 90歳以上	4
0 無回答、不明	0



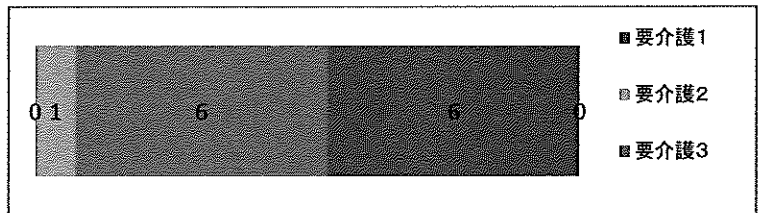
利用者ご本人の性別

1 男性	4
2 女性	9



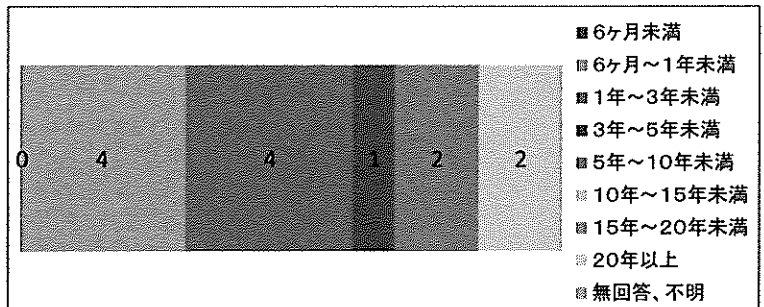
利用者ご本人の要介護度

1 要介護1	0
2 要介護2	1
3 要介護3	6
4 要介護4	6
5 要介護5	0
0 無回答、不明	0



サービスの利用年数

1 6ヶ月未満	0
2 6ヶ月～1年未満	4
3 1年～3年未満	4
4 3年～5年未満	1
5 5年～10年未満	2
6 10年～15年未満	2
7 15年～20年未満	0
8 20年以上	0
0 無回答、不明	0



サービスの提供

問1 食事の献立や食事介助について、満足と感じますか

はい	8	61.5%
どちらとも いえない	4	30.8%
いいえ	0	0.0%
非該当	1	7.7%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は61.5% (R4年60%、R3年90%、R2年44.4%、R1年75.8%、H30年75.8%、H29年87%、H28年84.6%) でした。献立の工夫や味付けの意見が寄せられています。

評価者所感コメント

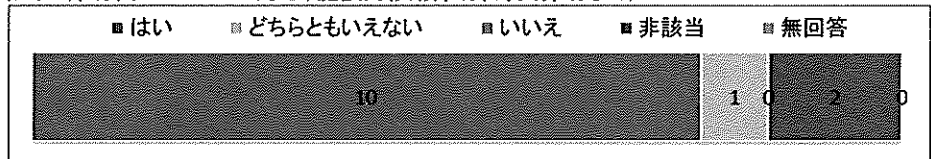
殆どの方が満足していますが、献立に変化が無いと複数の回答がありました。
薄味の味付けに慣れようとしている入居者もいますが、全般としては好評です。

ご利用者コメント

美味しいです。
全般的に薄味で味気ないです。仕方なしに食べていることがあります。
とても美味しいです。肉類が好きでお昼に食べた牛丼は上等でした。
この施設の食事に慣れるように努力をしています。
美味しく食べています。
とても美味しいです。毎回残さず食べています。
おいしい。味は普通。量が多い
時々冷たいことがある。味は薄い、同じようなメニューが多い
献立がワンパターン。調味料をテーブルにおいて欲しい。
量や味付けは丁度よい。いつも美味しく食べている。

問2 生活に必要な介助を受けていますか(トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など)

はい	10	76.9%
どちらとも いえない	1	7.7%
いいえ	0	0.0%
非該当	2	15.4%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は76.9% (R4年60%、R3年100%、R2年88.9%、R1年81.8%、H30年90.9%、H29年95.7%、H28年65.4%) でした。トイレの介助も満足している様子がうかがえます。

評価者所感コメント

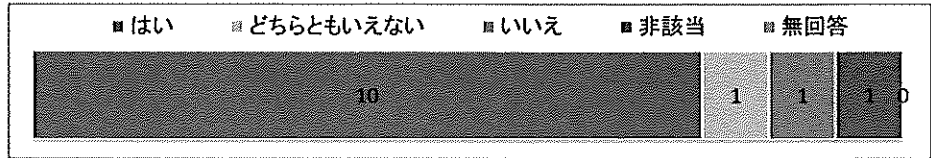
介助が満足が半数。どちらともいえないと非該当が半数でした。
職員の介助に満足している様子が見受けられました。

ご利用者コメント

自分で動ける範囲が広いので不便はありません。
部屋の中ですら動くの時間がかかります。良くお世話をしてくれますが、夜間はナースコールを鳴らすのが気が引けることもあります。
自分で動くことができないのでいろいろとお世話になっています。特にトイレは親切にお世話してくれます。
トイレを中心にお世話になっています。対応に満足しています。
トイレのお世話を願っています。すぐに来てくれるので有り難いです。
トイレの支援が中心です。とても感謝しています。
良く面倒見てくれる。ほぼ自立だけ入浴や立ち座りの時に助けてもらうこともある。
ほぼ自立している。トイレで下着を上げ下げしてもらう。
トイレや風呂の介助を受けている。介助は普通だと思う。
自立している

問3 施設では、あなたのしたいことをして過ごすことができますか(趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など)

はい	10	76.9%
どちらとも いえない	1	7.7%
いいえ	1	7.7%
非該当	1	7.7%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は76.9% (R4年53.3%、R3年90%、R2年44.4%、R1年93.9%、H30年78.8%、H29年78.3%、H28年80.8%)でした。居室でテレビを見たり、新聞を読んで過ごしている方、イベントを楽しんでいる方がいらっしゃいました。

評価者所感コメント

ほぼ満足されています。自分がやりたいことができている人と、やれていない人が各1名ずつありました。入居者の皆さんが自分に合った形で過ごしている様子を感じました。リハビリをもっとやりたいというご希望を感じました。

ご利用者コメント

部屋にすることが多いです。外出できると良いです。
 新聞をとっており、毎日4時間程度見えています。社会の動きを知る事が一番の楽しみです。
 食堂で、皆とお話をしていることが多いです。
 部屋にすることが多いですが、体操等のイベントがあるとその場所に行きます。リハビリ体操をできれば毎日やってほしいです。
 食堂に居ることが多いです。
 歌うイベントが大好きです。皆さんとわいわいやるようなイベントが大好きですので、もっとやって欲しいです。
 自室でTVを見るが多い。ホールで食事やおやつの際はお喋りをする。
 部屋でTVや雑誌を見ている。手芸のボランティア再開して欲しい。物足りなくてつまらない。
 自由に新聞やTVを見て過ごしている。図書館などに外出できる。
 自宅と同じようで、過ごし方は満足している。
 自分で出来ることは自分でやるようにしている。月に何度かトイレに行けるように、ユニットでつたわり歩きをしている。

問4 職員は、日頃からあなたのからだの調子を聞いてくれていますか

はい	12	92.3%
どちらとも いえない	0	0.0%
いいえ	1	7.7%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は92.3% (R4年73.3%、R3年90%、R2年88.9%、R1年81.8%、H30年78.8%、H29年91.3%、H28年80.8%)でした。職員が気にかけてくれることで安心している様子がうかがえます。

評価者所感コメント

体調を聞かれると答えた人と聞かれない人が半数ずつ。聞かれない人は、職員は観察していて、変化があれば声掛けすると思っています。
 職員とのタイミングの良いコミュニケーションが取られている様子を感じました。

ご利用者コメント

職員は良く声をかけてくれます。とても話やすいです。
 職員は皆話しやすいです。
 声かけは多いとは言えませんが、こちらか話せば必ず答えてくれますので、寂しくはありません。
 こちらから話すことの方が多いです。
 体調を聞かれることはないが様子を見てくれる
 体調は良く聞いてくれる
 体調は十分すぎるくらい聞かれる
 体調は聞かれないが変化があれば見えてくれると思う。
 排泄のために、食事を気にかけてくれる

安心・快適性

問5 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

はい	13	100.0%
どちらとも いえない	0	0.0%
いいえ	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は100%(R4年86.7%、R3年100%、R2年100%、R1年93.9%、H30年93.9%、H29年91.3%、H28年92.3%)でした。ほとんどの方は満足していると思われます。

評価者所感コメント

全員が施設内は清潔で掃除が行き届いていると感じています。

全員の方が綺麗で整頓された空間になっていると感じています。

ご利用者コメント

綺麗に清掃されています。

とても綺麗になっています。

掃除が行き届いていて綺麗です。

いつもきれいに掃除してくれている。

掃除はよくやっていると思う

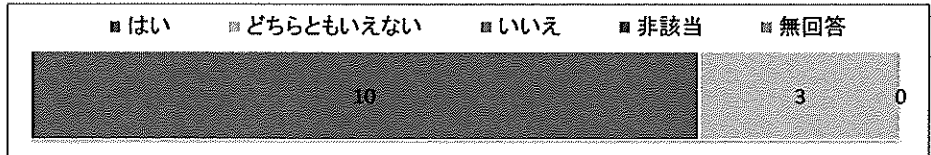
清潔と思う

綺麗になっている

係の人がきれいにしてくれる

問6 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと感じますか

はい	10	76.9%
どちらとも いえない	3	23.1%
いいえ	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は76.9%(R4年53.3%、R3年80%、R2年55.6%、R1年81.8%、H30年81.8%、H29年95.7%、H28年84.6%)でした。大きな不満はありませんが、職員によって違いを感じている声が寄せられています。

評価者所感コメント

職員の態度や服装は満足とどちらともいえませんが半々で、どちらともいえないのは、人による、以前よりは良くなったと応えています。

職員の言動に問題を感じませんでした。

ご利用者コメント

どの職員も良くしてくれます。

話し方が気になることもありますが、職員の個性であると思うようにしています。

どの職員も良くしてくれます。

職員の教育が良く行き届いており有り難いです。

前は不適切なところもあったが今は良くなっている

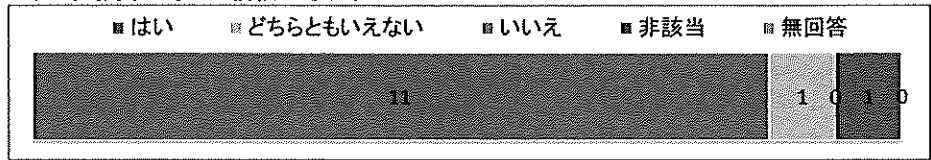
人それぞれ。言っても聞いてくれない人や不愛想な人がいる。人を見て頼みごとをする。

態度は適切な人が多い。外国籍の人は言葉遣いが乱暴。

態度や対応には満足している。

問7 けがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか

はい	11	84.6%
どちらとも いえない	1	7.7%
いいえ	0	0.0%
非該当	1	7.7%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は84.6% (R4年73.3%、R3年90%、R2年77.8%、R1年90.9%、H30年93.9%、H29年87%、H28年84.6%)でした。ほとんどの方は信頼していると思われます。

評価者所感コメント

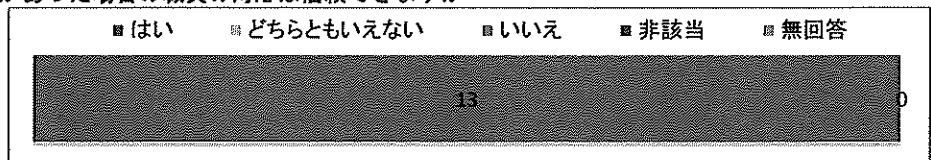
体調不良時の対応はほぼ全員満足しています。
全員の方が職員の対応を信頼しています。

ご利用者コメント

職員を信頼しています。
職員が見守ってくれると思うと感謝の気持ちでいっぱいです。
熱が出た時息子に連絡があった、と聞いた。
頭痛の時薬は出せないから往診医が来る日まで待つように言われた。一応対応はしてくれる
入院したことがあり、体調不良時の対応は良い。
体調不良はないが、あれば娘に連絡すると思う。

問8 利用者同士のいさかやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか

はい	13	100.0%
どちらとも いえない	0	0.0%
いいえ	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は100% (R4年66.7%、R3年90%、R2年22.2%、R1年60%、R1年87.5%、H30年78.3%、H29年100%、H28年76.5%)でした。経験の有り無しに関わらず、ほとんどの方は信頼していると思われます。

評価者所感コメント

全員トラブルはなく、あれば職員が対応すると信頼しています。
入居者同士のトラブルは感じませんでした。

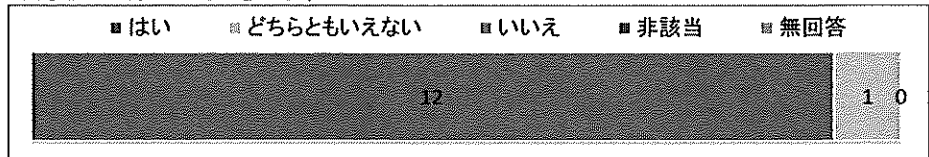
ご利用者コメント

諍いはない、あれば対応すると信頼している。
いじめなどない、対応は信頼できる。
トラブルはない。対応は信頼できる。
トラブルはなく楽しく暮らしている。職員は信頼ができる

利用者個人の尊重

問9 職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか

はい	12	92.3%
どちらとも いえない	1	7.7%
いいえ	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は92.3% (R4年60%、R3年80%、R2年77.8%、R1年78.8%、H30年90.9%、H29年82.6%、H28年92.3%) でした。ほとんどの方は満足していると思われます。

評価者所感コメント

殆どの方が自分の気持ちを大切にしてくれると感じています。人によるとの答えが一部にありました。全員の方が自分が大切にされていると感じています。

ご利用者コメント

疑問に思うことも丁寧に説明してくれます。
 全般として自分が大切にされていると感じます。
 どの職員も優しく接してくれます。
 自分を大切にしてくれている。
 人による。優しくしてくれる人に頼みごとをする。
 対応は適切。文句はない。
 自分の気持ちを分かって対応してくれている。
 友人が3人面会に来てくれた
 家族が気持ちを聞いてくれる

問10 プライバシーを職員は守ってくれていると思いますか

はい	12	92.3%
どちらとも いえない	1	7.7%
いいえ	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は92.3% (R4年53.3%、R3年100%、R2年88.9%、R1年87.9%、H30年78.8%、H29年91.3%、H28年84.6%) でした。ほとんどの方は満足していると思われます。

評価者所感コメント

全員がプライバシーは守られていると感じています。
 プライバシーに問題を感じませんでした。

ご利用者コメント

プライバシーに問題はありませぬ。
 プライバシーの事で嫌な思いをしたことは無い
 プライバシーは守られている。
 プライバシーへの配慮は大丈夫
 誘導時に名前を呼ばないなど気を使っている。

問11 支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、施設ではあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか

はい	3	23.1%
どちらとも いえない	1	7.7%
いいえ	2	15.4%
非該当	7	53.8%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は23.1% (R4年33.3%、R3年90%、R2年33.3%、R1年6.1%、H30年27.3%、H29年56.5%、H28年26.9%)でした。

評価者所感コメント

殆どが要望を聞かれたと答え、1名は遠慮があって十分要望を言えなかった、もう1名は計画見直し時の対応は無かったと答えました。

計画書の存在を理解している入居者は1人だけでした。

ご利用者コメント

計画書の内容を確認しています。1階にリハビリの部屋があるのですが、今は使われていないみたいです。本格的なリハビリができることを願っています。

要望を聞かれたが遠慮があって十分伝えられない。

要望を聞かれていない

プランに自分の要望が入っている

計画の時は要望を聞いてくれた

問12 支援に関する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

はい	2	15.4%
どちらとも いえない	1	7.7%
いいえ	2	15.4%
非該当	8	61.5%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は15.4% (R4年33.3%、R3年100%、R2年22.2%、R1年3%、H30年12.1%、H29年47.8%、H28年23.1%)でした。

評価者所感コメント

サービス内容の説明はい、どちらともいえない、いいえ、非該当が各1名ずつに分かれました。

計画書を理解している入居者はわかりやすいと感じています。

ご利用者コメント

いろいろと説明してもらえるので安心です。

良く分からないところがあった

非該当

説明は分かりにくかった

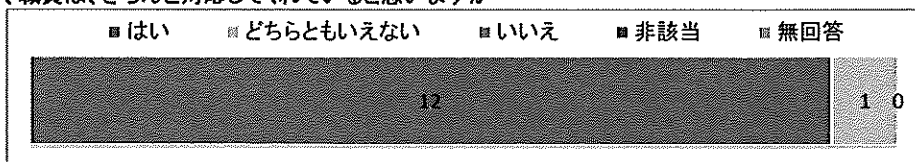
説明は分かりやすかった

週一回、リハビリをすることは覚えている

不満や要望への対応

問13 不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか

はい	12	92.3%
どちらとも いえない	1	7.7%
いいえ	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は92.3%(R4年60%、R3年80%、R2年77.8%、R1年78.8%、H30年72.7%、H29年87%、H28年88.5%)でした。ほとんどの方は満足していると思われます。

評価者所感コメント

不満・要望への対応はほとんどの方が対応してくれると答えました。1名は伝えて不利になると困るから我慢していると答えました。

不満・要望に適切に対応していると思います。

ご利用者コメント

要望はキチンと対応してくれます。

不満・要望を言えるが遠慮がある。伝えたら対応してくれるとは思う

要望等は言わない。ずっと世話になるので、我慢をしている。

いいやすいヘルパーさんに伝える

要望等は特にない。あれば伝えられる。

問14 もし困ったことがあれば、外部の第三者機関など職員以外の人にも相談できることを知っていますか

はい	3	23.1%
どちらとも いえない	0	0.0%
いいえ	3	23.1%
非該当	7	53.8%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は23.1%(R4年13.3%、R3年60%、R2年11.1%、R1年3%、H30年0%、H29年30.4%、H28年15.4%)でした。

評価者所感コメント

外部の相談については聞いた人と聞いていない人が半数ずつでした。

1人以外は質問内容が理解できませんでした。

ご利用者コメント

相談できる方法は知らされていますが、その必要性を感じません。

聞いたことがない

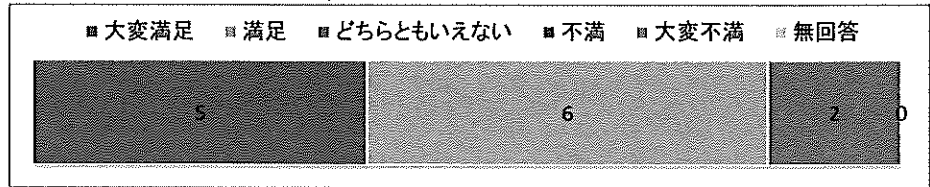
聞いていない

聞いている

聞いたことがある

[1] 現在利用している当該事業所を総合的に見て、どの程度満足していますか

大変満足	5	38.5%
満足	6	46.2%
どちらとも いえない	2	15.4%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%



施設に対する総合評価は、大変満足38.5%(R4年26.7%、R3年60%、R2年44.4%、R1年21.2%、H30年33.3%、H29年60.9%、H28年30.8%)・満足46.2%(R4年46.7%、R3年40%、R2年33.3%、R1年57.6%、H30年60.6%、H29年30.4%)と回答しており、84.7%(R4年73.4%、R3年100%、R2年77.7%、R1年78.8%、H30年93.9%、H29年91.3%)の方が「満足」と評価しています。
改善の期待では、食事やリハビリの要望、趣味活動の再開、要望を伝えきれていない声がありました。

評価者所感コメント

意見要望が無く満足の人が半数、遠慮があって言えない人と言って不利益になると困るので我慢している人が各1名いました。
全般として職員を信頼して満足している様子を感じました。

[2] 日頃お感じになっている当該事業所について気になることや今後期待すること

ご利用者コメント

この施設での生活が長くなりました。お話をする仲間が少なくなってくるのが寂しいです。孫とひ孫が来てくれるのが慰みになります。
生涯この施設でお世話になりたいと思っています。職員の対応に感謝の気持ちでいっぱいです。
自分1人では何もできないのでここに居ることができて幸せです。
他の施設に居たことがあります。今までの中でこの施設が一番良いです。
気持ち良く過ごしています。
施設長さん以下職員の皆さんに感謝、感謝です。最後まで面倒を見ていただくようお願いします。
お世話になっているので遠慮があり言いにくい
ない。
この施設が一番良い。ヘルパーが優しいので入居者がわがままになっている。
意見・要望はない。環境、職員、友が良い。
待遇が良いし快適です

[3] 今回の調査にてお気づきになった点など

ご利用者コメント

話しやすかった。また来て下さい。
自分が答えた内容を施設に知られたくない
年に1・2回なら来てほしい
何でも言えてよかった