

2024/3/15

事業者名

社会福祉法人 正吉福社会

施設名 指定介護老人福祉施設

特別養護老人ホームまちだ正吉苑 様

東京都福祉サービス第三者評価
家族アンケート調査分析結果

評価機関

ヒューマン・ブラザーズ株式会社

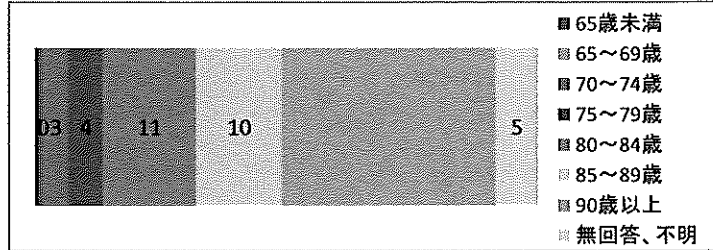
今回の利用者アンケート回答者様層の属性

2011年6月2日調査
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	59
	66%

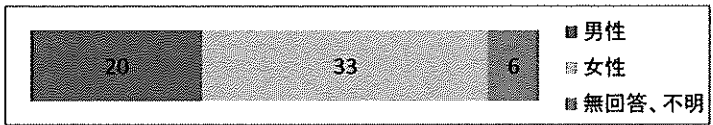
利用者ご本人の年齢層

1 65歳未満	1
2 65～69歳	0
3 70～74歳	3
4 75～79歳	4
5 80～84歳	11
6 85～89歳	10
7 90歳以上	25
0 無回答、不明	5



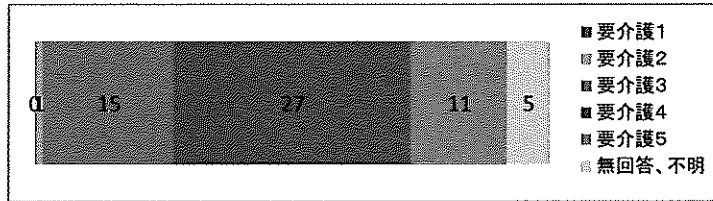
利用者ご本人の性別

1 男性	20
2 女性	33
0 無回答、不明	6



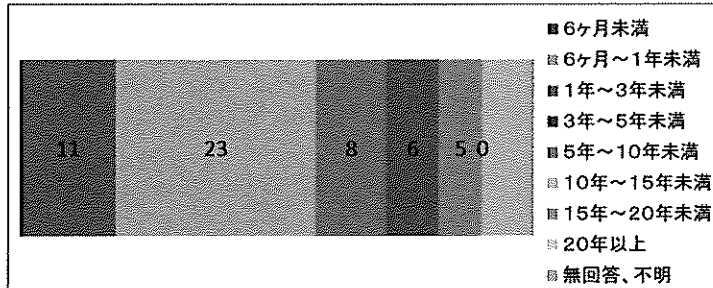
利用者ご本人の要介護度

1 要介護1	0
2 要介護2	1
3 要介護3	15
4 要介護4	27
5 要介護5	11
0 無回答、不明	5



サービスの利用年数

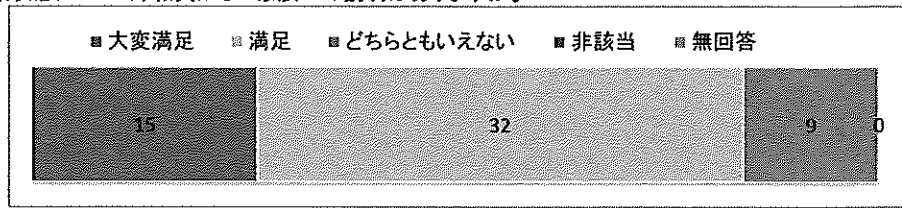
1 6ヶ月未満	11
2 6ヶ月～1年未満	23
3 1年～3年未満	8
4 3年～5年未満	6
5 5年～10年未満	5
6 10年～15年未満	0
7 15年～20年未満	0
8 20年以上	0
0 無回答、不明	6



サービスの提供

問1 ご利用者様の日常生活の様子や健康状態について、職員からご家族への説明はありますか。

大変満足	15	25.4%
満足	32	54.2%
どちらとも いえない	9	15.3%
不満	2	3.4%
大変不満	1	1.7%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



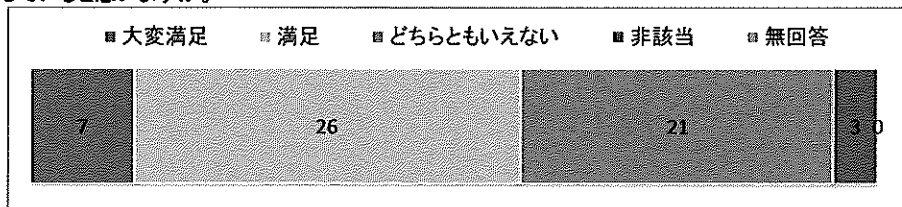
日常生活、健康面の説明や情報提供については、大変満足と満足を含めると79.6% (R3年70.4%、R1年77.9%、H29年85.2%、H27年80%、H25年70.9%)の方が「満足」と評価しています。自由コメントに、定期的に利用者様の様子を連絡する工夫を期待する声も寄せられています。

ご利用者コメント

そもそも説明の機会が設けられていない。四半期や半年に1回なぞルールを決めてほしい。
楽しみにしています。家族にも献立表があれば良いと思います。
情報提供をもっとするべきです。
変わりなく過ごしているので特に報告、連絡いただくこともないかとは思いつつ、定期的に何か様子を知らせていただく機会があったら良いと思います。

問2 ご利用者様は献立や食事を楽しみにしていますか。

大変満足	7	11.9%
満足	26	44.1%
どちらとも いえない	21	35.6%
不満	1	1.7%
大変不満	1	1.7%
非該当	3	5.1%
無回答	0	0.0%



食事については、大変満足と満足を含めると56% (R3年51.9%、R1年52.6%、H29年48.1%、H27年43.1%、H25年54.5%)の方が「満足」と評価しています。「どちらともいえない」「不満」の回答率が40%程度あります。自立支援介護の中における食事の考え方や実際の献立や料理の工夫などの情報を積極的に発信するなど、改善の余地があると思われます。

ご利用者コメント

ナースコールが使用出来ない為、どうしているかわからない。
食事が減ってきて、食事介助をして下さっているようですが、他の入居者の方々がいらっしゃるのでゆっくり介助出来ない？家族の介助ができると良いのですが、まだコロナの制限があるから無理ですね...
認知症ですので本人は良く分からないと思います。
味付け、材料の吟味がたりない。佃煮等を最近準備している。
痰がらみや飲み込み不良の為、普通食がむずかしくなっている。無理なく食事が取れることを期待する。

問3 ご利用者様は日常生活に必要な介助を受けていると思いますか。(ナースコールで呼んだとき等は迅速に対応していますか。)

大変満足	11	20.0%
満足	29	52.7%
どちらとも いえない	12	21.8%
不満	1	1.8%
大変不満	0	0.0%
非該当	2	3.6%
無回答	0	0.0%



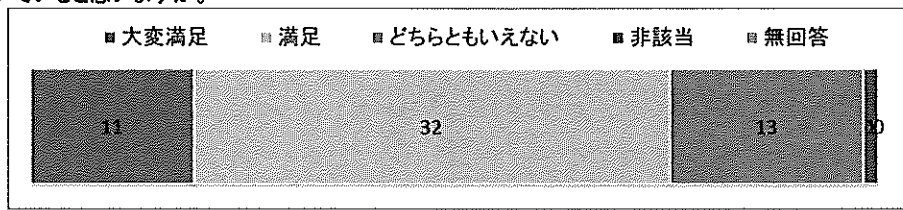
入浴・排泄・移動などの介助については、大変満足と満足を含めると72.7% (R3年81.5%、R1年70.7%、H29年79.6%、H27年71.4%、H25年76.4%)の方が「満足」と評価しています。

ご利用者コメント

する事が無く、暇をもてあそび"つまらない"がつい出てしまう。
分かりません。
夜間は人手がなく大変だと思いますが、トイレで介助をお願いする事があるかと思えます。声かけで以前少し淋しい気持ちになった事がある様でした。すぐ対応できない時でも声かけがあるとうれしいです。

問4 ご利用者様は施設での生活でくつろいでいると思いますか。

大変満足	11	18.6%
満足	32	54.2%
どちらとも いえない	13	22.0%
不満	2	3.4%
大変不満	0	0.0%
非該当	1	1.7%
無回答	0	0.0%



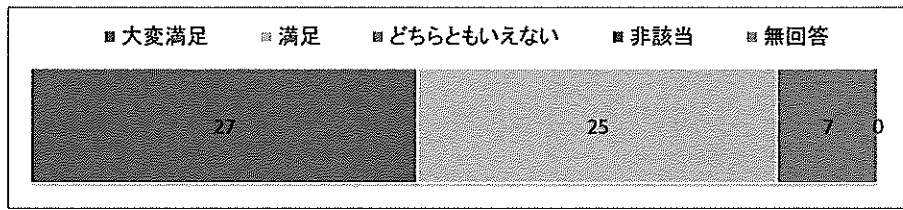
利用者の日常生活については、大変満足と満足を合わせると72.8% (R3年59.2%、R1年75.4%、H29年77.8%、H27年74.5%、H25年75.4%)の方が「満足」と評価しています。

ご利用者コメント

リビングにいる時、TVを流す以外に何か楽しみがあると良いのですが...
自分自身で体を動かす事ができず全て介助していただいている状態です。体の痛みなく苦痛のない生活をしてほしい。
職員の対応の差がある。

問5 ご利用者様の病気やケガ等の緊急時の対応について安心ですか。(入院等が必要な場合職員からわかりやすく説明がありますか。)

大変満足	27	45.8%
満足	25	42.4%
どちらとも いえない	7	11.9%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



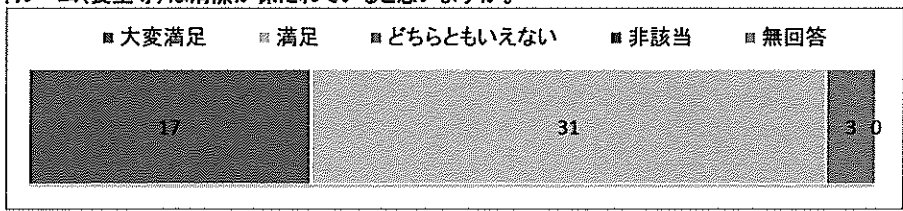
健康管理や緊急時の対応については、大変満足と満足を合わせると88.2% (R3年90.7%、R1年82.7%、H29年81.1%、H27年88%、H25年76.8%)の方が「満足」と評価しています。緊急時の対応や連絡・説明には満足していると思われれます。

ご利用者コメント

引き続き転倒注意をお願いします。
何かあった時はお電話で知らせていただいています。
居室がきたないと思う (ベッドの下の埃)
説明者により内容が違います。皆で口裏合わせは絶対に困りますが、誰のいうことが正しいのかわからないことが多々あります。
担当のスタッフさんにより、しっかり説明して、寄りそって下さる方もいれば、こちらから聞かないと肝心な事を話して下さらなかつたり差がある。

問6 ご利用者様が生活している居室やデイルーム(食堂等)は清潔が保たれていると思いますか。

大変満足	17	29.3%
満足	31	53.4%
どちらとも いえない	3	5.2%
不満	6	10.3%
大変不満	1	1.7%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



ハード面の清潔については、大変満足と満足を合わせると82.7% (R3年87.1%、R1年81.3%、H29年72.2%、H27年80.4%、H25年73.3%)の方が「満足」と評価しています。面会が再開し家族が直接確認できるようになり、居室やトイレ、洗面台の清掃の改善を期待する声が寄せられています。

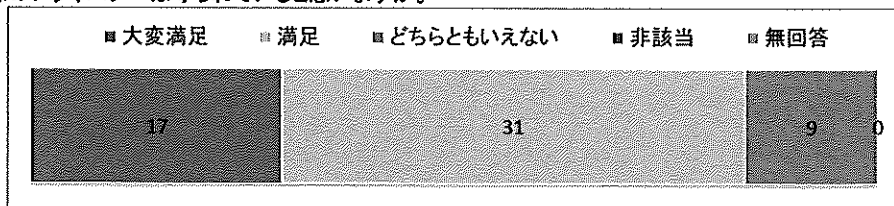
ご利用者コメント

お忙しのため仕方ないとは思っているのですが、面会に行くと居室のホコリがやや目立ちます。
ティッシュをたくさん使うので定期的に清掃していただいていると思いますが、部屋にゴミ等が落ちている事も。気づいた時にクイックルとかしていただくとより清潔な印象になるのでは。
トイレが清潔に保たれていない。部屋も掃除しているが、同じゴミがいつまでもそのままの時がある。
トイレ便座、裏、手すり、ホルダー、はね上げ式手すり、トイレ使用後便座内度々便の付着が見られる。
ゆかのそうじをしてほしい。
床がきたない。かけぶとんが床についている。洗面所がきたない。
面会に行くとごみが落ちている事がしばしば見られる。

利用者個人の尊重

問7 サービス提供にあたって、ご利用者様のプライバシーは守られていると思いますか。

大変満足	17	28.8%
満足	31	52.5%
どちらとも いえない	9	15.3%
不満	2	3.4%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



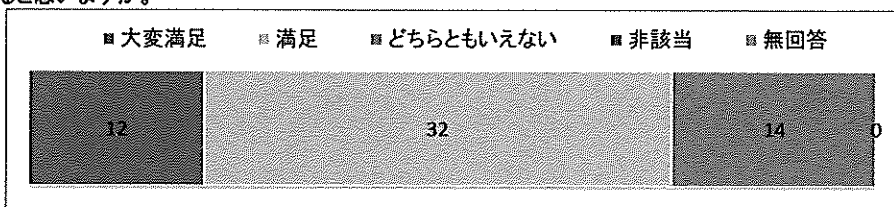
プライバシーへの配慮については、大変満足と満足を含めると81.3%(R3年83.3%、R1年88.1%、H29年81.5%、H27年82%、H25年87.5%)の方が「満足」と評価しています。個人情報の適切な取り扱いに関する意見が寄せられています。

ご利用者コメント

個人情報が記入されている書類を間違えられて送られて来たり、自分のは他人に送付されたので今後はどうしたら間違いなく送付されるか？チェックしてほしい。

問8 ご利用者様の気持ちは尊重されていると思いますか。

大変満足	12	20.7%
満足	32	55.2%
どちらとも いえない	14	24.1%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



利用者の気持ちの尊重については、大変満足と満足を含めると75.9%(R3年75.9%、R1年74.6%、H29年81.5%、H27年72.5%、H25年87.5%)の方が「満足」と評価しています。施設の良い点の自由コメントに、職員の親切な対応や気配りなどを評価する声が多く寄せられています。

ご利用者コメント

ウォーキング等室内で良いのもう少し歩く量を増やしていただきたい。コロナの状況で仕方ないが、苑の外をウォーキングしたい。

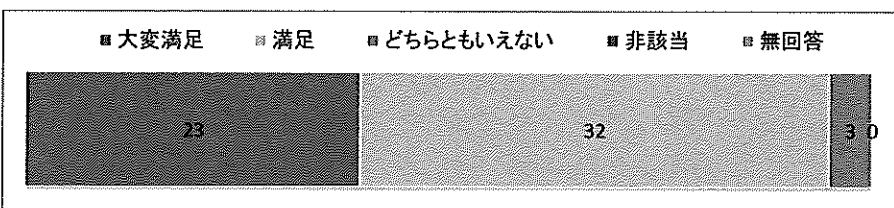
他人との意志疎通がだんだん難しくなっている。介護して下さっている方の細かい声かけを期待します。

本人が言えないので積極的に汲み取って頂きたいと思います。

話しかけをもう少し行ってほしい。

問9 ご利用者様やご家族様に対する職員の対応は丁寧だと思いますか。(言葉づかいやあいさつ等の接遇マナーができていますか)

大変満足	23	39.7%
満足	32	55.2%
どちらとも いえない	3	5.2%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



職員の対応については、大変満足と満足を含めると94.9%(R3年92.6%、R1年94.9%、H29年92.5%、H27年94.1%、H25年89.2%)の方が「満足」と評価しています。施設の良い点の自由コメントには、職員の対応を評価する声が多く寄せられていますが、一部の職員の介助の仕方や玄関での対応に関する意見が寄せられています。

ご利用者コメント

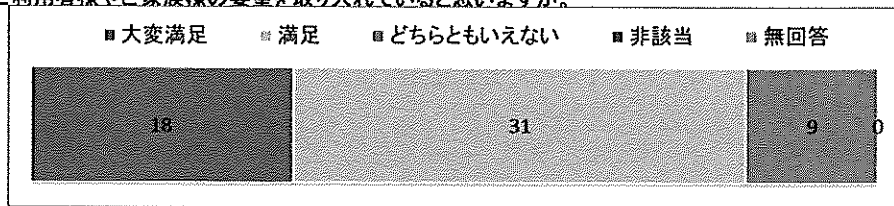
ほとんどのワーカー、ヘルパーさんの対応は大変すばらしいが若干名、強引な介助をする人がいる。

正面玄関に入って立っただけでも中々目を合わせてもらえない。こちらから声を掛ける事が度々で悲しい。

個別の計画

問10 個別の計画作成時(ケアプラン)に、ご利用者様やご家族様の要望を取り入れていると思いますか。

大変満足	18	30.5%
満足	31	52.5%
どちらとも いえない	9	15.3%
不満	1	1.7%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



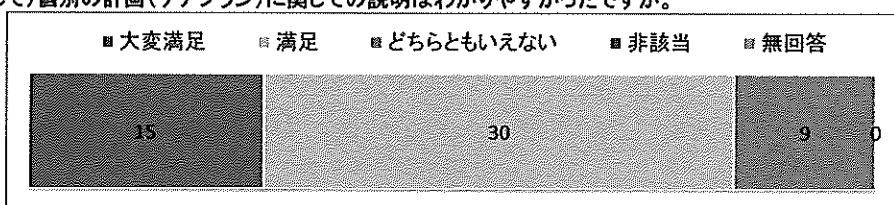
プラン作成時の要望の反映については、大変満足と満足を合わせると83% (R3年90.8%、R1年81%、H29年89.7%、H27年80.4%、H25年67.9%)の方が「満足」と評価しています。多くの方は要望等を聞き入れ反映されていると感じているようですが、自由コメントに要望が寄せられています。

ご利用者コメント

どうしても座っている時間が長くなるので、もう少し身体を動かす事を増やして欲しい。散歩、歩行の頻度を増やす等。リハビリの回数が少なく担当の方の確保をお願いしたい。
入所後要望を聞かれていない。ルール上問題ないのでしょうか？

問11 (個別の計画の説明を受けた方に対して)個別の計画(ケアプラン)に関しての説明はわかりやすかったですか。

大変満足	15	27.8%
満足	30	55.6%
どちらとも いえない	9	16.7%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



プランの説明については、大変満足と満足を合わせると83.4% (R3年88.4%、R1年85.5%、H29年86.2%、H27年83%、H25年85.1%)の方が「満足」と評価していますので、説明内容にほとんどの方は満足していると思われます。ケアプランの作成・更新時の説明に止まらず、家族への報告の際に、ケアプランの支援目標等に合わせた報告や写真などを説明を入れて報告することも一考の余地があると思われます。

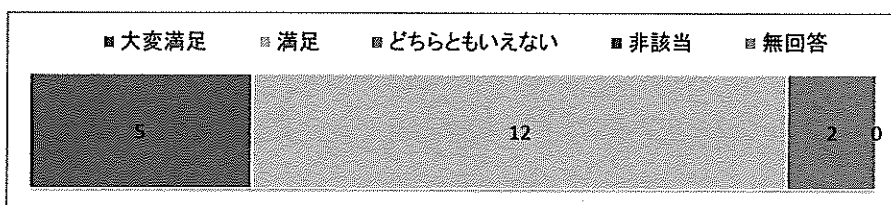
ご利用者コメント

ケアプランを送付され、内容を見て大丈夫なら返送するという流れだった。依頼すれば対応して下さったかもしれませんが、できればスタッフの方と普段の様子等を聞きながらケアプランを決めたかった。コロナ禍も影響しているかと思うが、「そういう対応もできます」という文言が有ると嬉しい。
入居したころの1~2回有りました。定期的にあると良いと思います。
入所時には詳しい説明があったが、その後はほとんどない。

利用前の対応

問12 (過去1年以内にこの施設を利用し始めた方に対して)サービスの内容、重要事項の説明や契約内容についてはわかりやすかったですか。

大変満足	5	26.3%
満足	12	63.2%
どちらとも いえない	2	10.5%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



利用開始時の説明については、大変満足と満足を合わせると89.5% (R3年100%、R1年88.5%、H29年73.9%、H27年80%、H25年82.9%)の方が「満足」と評価していますので、ほとんどの方は満足していると思われます。

ご利用者コメント

不満や要望への対応

問13 不満や要望は施設に言いやすいと思いますか。

大変満足	14	24.6%
満足	21	36.8%
どちらとも いえない	17	29.8%
不満	2	3.5%
大変不満	1	1.8%
非該当	2	3.5%
無回答	0	0.0%



不満や要望の言い易さについては、大変満足と満足を含めると61.4% (R3年70.4%、R1年72.9%、H29年77%、H27年78%、H25年64.7%)の方が「満足」と評価していますが、要望を聞いてくれる機会を期待する声が寄せられています。

ご利用者コメント

コロナやインフルエンザ対応には理解していますが、もう少し外出や外の散歩等に自由が欲しい。
はい。いろいろな事を話しております。
現場スタッフの方が「人しきない」ので、いつも忙しそうで話しかけづらい。
施設側から要望等を聞いて頂く機会、時間を取って頂きたいと思っております。
職員により異なる。
全員にしっかり伝わっているのか疑問。
忙しいと思うので言いづらい。

問14 ご利用者やご家族の不満や要望に対して、適切に対応していると思いますか。

大変満足	12	21.1%
満足	32	56.1%
どちらとも いえない	8	14.0%
不満	3	5.3%
大変不満	0	0.0%
非該当	2	3.5%
無回答	0	0.0%



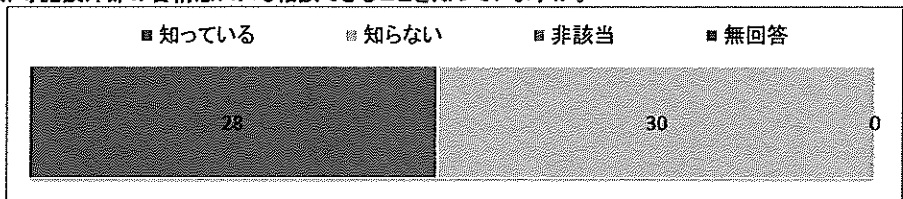
不満や要望への対応については、大変満足と満足を含めると87.2% (R3年83.4%、R1年75.9%、H29年76.9%、H27年71.4%、H25年77.8%)の方が「満足」と評価しています。伝えた要望等への対応には概ね満足していると思われませんが、「不満」の回答が3件あります。

ご利用者コメント

以前にもお願いしたが、「本人のめがねが汚れているとききれいにしてほしい」という要望に対して対応していただかず、面会の時いつも家族が洗っている。
問13の要望は常にしているが、対応に変化はない。

問15 第三者委員(オンブズパーソン協議会)等施設外部の苦情窓口にも相談できることを知っていますか。

知っている	28	49.1%
知らない	30	52.6%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



施設外の相談先の認識については、49.1% (R3年31.5%、R1年41.4%、H29年55.8%、H27年46.9%、H25年22.2%)の方が「知っている」と回答しています。「知らない」と回答している方がいらっしゃいますので、利用開始時や折に触れての説明の工夫が必要と思われます。

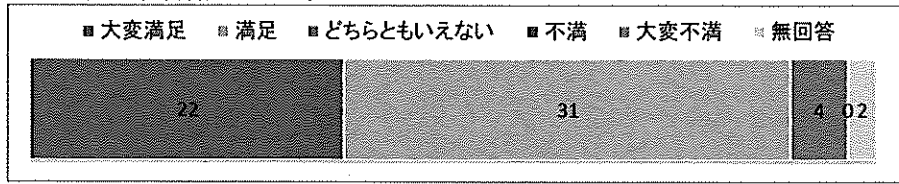
ご利用者コメント

第三者委員会の窓口はどこなのでしょうか？市役所などですか？
利用者が少しでも利用しやすく、希望、要望にこたえてやって欲しい。

総合的な感想

[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	22	37.3%
満足	31	52.5%
どちらとも いえない	4	6.8%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
無回答	2	3.4%



施設に対する家族の総合評価は、大変満足37.3% (R3年42.6%、R1年32.2%、H29年42.6%、H27年29.4%、H25年30.4%)・満足52.5% (R3年50%、R1年55.9%、H29年46.3%、H27年60.8%、H25年58.9%)を合わせると89.8% (R3年92.6%、R1年88.1%、H29年88.9%、H27年90.2%、H25年89.3%)の方が「満足」と評価しています。

施設の良い点の自由コメントでは、職員の明るく親切な対応や利用者・家族への配慮ある対応、清潔な生活環境や施設のロケーション、健康面への配慮や自立支援を評価する内容が多く寄せられています。今後の期待のコメントでも、職員の利用者対応や支援を評価する声が寄せられていて、離れている家族も安心して様子が窺えます。

改善の期待では、利用者の様子や生活状況の定期的な報告や食事に関する意見、居室や設備面の清掃、個人情報の適切な取り扱い、一部職員の介助や玄関での対応、要望などを話す機会、散歩や外出の期待、家族で過ごす時間の確保などの意見が寄せられています。

またケアプランへの意向の反映や説明が十分に行われている状況にあり、家族も計画に対する認識と意識が強くなってきていると推測されますので、利用者支援の充実はもとより、協働者である家族へケアプランと関連付けて支援している内容の情報提供をしていく工夫は一考の余地があると思われます。

[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

・コロナ禍以降、イベントが減っていて、刺激や楽しみが少ないと思う。・身体を動かす運動のメニューが特養でも充実すると良い。

・デイサービスの娯楽や運動、リハビリがあると思うが、入所者も可能な範囲で参加させていただければと思います。精神的、身体的、人の関係的な面でプラスになると思います。

・苑の外の散策や外出について検討進めていただきたい。

・職員さんが大変忙しいようなので具体的な要望を伝える事について遠慮してしまいます。

・コロナ前には結構ボランティアさんが入っていて明るい雰囲気を感じていたのですがまだボランティアさんが特養には入っておられないのか。

・職員の対応に差がある。・食事に一工夫が必要と思われる。・人手不足を感じる。

・職員の対応は極めて良いが食事の一工夫が必要と思われる。味付け、材料、調理に一工夫してもらいたい。・人手不足の様です。

・本人も家族も満足しており、ありがたく思っております。

・介護関係だけでなく一般的な人手不足である中、現在のありがたい状況が継続できるようなスタッフの人員確保(できれば増員)それにつながる待遇など期待しております。

2年近くデイサービスを利用し、今年に入ってからショートも利用しています。特養には11月9日に入所し、1か月が過ぎたところです。一般的に比較的誠実な対応をしていただいています。

あらゆる面で大変素晴らしい施設です。非常に満足しており感謝してもきれない。利用者(母)も日頃表現こそできないが、きつと心の中では「ありがとう」と言っているはず。

いつもお世話になっております。レクリエーションなど本人の希望もとりにいれてもらい大変満足しています。食事の面でもっと本人の希望もとりにいれてもらいたいです。駐車場がせまいかな?

いつもお世話になり感謝しています。職員の皆様もやさしく、ていねいでありがたいです。本人談で夜間のトイレ介助の対応と時々部屋に入ってきてしまう入所さんがいて少し対応に困る事があると聞く事がありますが、忙しい中ていねいに対応していただいている事と思っています。いろいろとお手数をおかけしますが、引き続きよろしく願っています。

いつも見守っていただきありがとうございます。面会時に元気そうな姿を見るととても安心します。

コロナやインフルエンザを苑内に持ち込まない事については大変効果的で上手くいっているが、同時に、全ての利用者さんとその家族には限られた時間しか残っておらず、家族と過ごす時間というQOLの向上とのバランスをもう少し考えて欲しい。

スタッフの方が良いあいさつをしてくれる。窓が大きくいつも明るいイメージ、だからよけいに居室のゴミが目立つ。食事が減ってきたり、元気がない入居者には少し多めに面会ができて食事介助ができてきたりできると良い。特にこれから終末期に向けて家族と会える時間、過ごせる時間があると良いのですが…。

トイレのおいが(個室の)気になります。使用しやすい様に開けてあるからだと思いますが、対策があるといいですね。

とても丁寧に対応して頂きとても感謝しています。

まだ入所して日が浅いのですが、部屋の清掃、収納等のケースがあると生活しやすい。

もしゆるされるならば私達二人で住みたいです。二人部屋が欲しいです。二人は92才です。

安心して生活を過ごしているのは教育されたスタッフによるものだと思っている。爪切りや耳、鼻の手入れは家族訪問時にしている。1か月に1度は気にしてやってもらえると嬉しい。部屋のゴミ等も気になるところが時々あり時々清掃している。入った時よりも筋肉が落ちて痩せてしまった。週に2日、立ち座り、歩行の訓練があればと思う担当のリハビリ師が1人だけでは足りなく、仕方ないと思う。何かあれば直ぐに電話で連絡をしてくれている。これはかなり安心感と信頼感がある。

運動の機会を拡充して頂ければと思います。

皆様あいさつをかかさず、良く対応していると思います。こちらの要望についてはなかなかむずかしいです。

気になる事がある時は、どなたに聞いていいのかわからない。相談員によって対応が違う。面会に行った時職員に会ったらあいさつぐらいして欲しい。

現状気になることは特にありません。今後も本人が望む形でゆったりと楽しい毎日が送れるようご協力いただきたいと思います。

今まで通りで。

今まで通りで良いと思います。

今年10月に施設サービス計画書を作成するということでスタッフの方から自宅ではなくいきなり携帯でんわにかかってきて、ご家族の生活に対する希望を聞かれました。外出先で移動中なのでお話ができないので夕方になります折り返しお掛けしても良いですかとお願いしましたが、一言でいいので強引にもっていかれ仕方なく適当に答えてしまいました。業務がいそがしく余裕がなかったのだと思いますが、改善してほしい。(いつもは自宅の固定電話にかかってくるがこの時だけ携帯でした。固定電話には着信記録はなかった。)

時おり、面会の時に職員の方が一人で利用者を見ているので、もう少し人員を増やしたらもっと目が行き届くと同時に職員の方の余裕が生まれ、結果良い事にもつとなるのでは?と思う。

自分も特別養護老人ホームに入る事になったら正吉苑が良いと思います。
主人の世話は私が見なくてはいけない所、皆さんが良くして下さいますので感謝しかありません。
受け入れて頂き約1年がたとうとしておりますが、父の表情はとてもおだやかで皆さまの接し方、ホームの暖かさに満足しているのだと思います。わからなくなっている父から笑顔が出ると、嬉しく本当に感謝しております。
就寝時パジャマに着替えていない様子。本人が面倒くさいというので着替えをしないとの説明があったが、出来れば日中、夜のけじめ(メリハリ)を付けるためにもスタッフの方に手をわずらわせることになるが、本人が希望するからだけでなく、ここで生活するためにも着替えましょう！と言って実行する様方向づけをしてほしかった。本人の希望が全てではない。
小さな変化でもこまめにその都度連絡や報告があり、とても安心しています。スタッフみなさまがしっかりお休みを取れて、心の余裕を持って働く環境であるといいなと願っています。(すでにそうであれば今後もそうであって欲しく、介護の事件など耳にすると心が痛くなるの
職員の皆様の入居者に対する仕事振りが難うございます。
職員の疲労緩和願いたい。
職員の方が(担当)変わられても、しっかり対応しているので、今まで通り続けて欲しいです。
全体的に満足している。普段なかなか面会出来ないが、体調不良の時など報告、対応について家族に密に連絡してもらえてるので安心している。
一般的に良くして頂いています。コロナの影響で面会出来ない時期がありましたが、これからは時間を(現在30分間の面会)を気にしないで会える様になればと思います。
大変な仕事だと思いますが、いつも明るく親身にお世話していただき感謝しています。ありがとうございます。
大変よい施設にお世話して頂いていると実感しています。
町田正吉苑を利用させて頂いています。柔軟な対応に心から感謝しております。主人が入院の時に時間外にかかわらず、ずっと寄り添って下さった支援員さん退院の時にもついて下さってとても心強かったです。看護師長、施設長さん、職員さん同居入所の方、みなさん良い方ばかりで安心して正吉苑さんにおまかせできてます。
特にありません。
特になし。
入居した時、年齢、介護度の割には元気で状態も良かったが10人の割り方には重度の人もいて、その方達と24時間毎日いるのは母の負担が大きかったと思う。有料老人ホームから移る時、本人との面談をして欲しかったと思う。
入所させて頂きまだ2カ月もたっていませんが、職員さんの対応もやさしく安心してお願いしております。
部屋のそうじをしてほしい。
本人が「正吉苑」は良いよ。良いと言っているので安心して頂いています。君もここへ入れれば良いよと言っています。
民間の施設から半年が経過しましたが、車いすから自分で立ち上がれるまで回復し、たいへん感謝しております。アルツハイマーで意思疎通が困難の中お世話いただきありがとうございます。
来客用の駐車場がもう少しあると助かります。
利用者本人の気持ち、希望を尊重し、接して下さいているのが良く分かります。本当に感謝しております。

[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
・風呂、トイレの対応、あつかいの満足度。・食事の満足度。・夜間の対応の満足度。
いつもお世話になり、ありがとうございます。
このような調査アンケートをして下さることはとてもよいことだと思いました。
ぜひ定期的に行いフィードバックしてほしいです。
ニュース等で事件を耳にすると心が痛みます。私たちは恵まれた施設に入所させて頂き感謝しております。
家族への日常生活説明は、説明書により送られてくる。これが一般的なのでしょうか？このアンケートで何か変わるのでしょうか？
私達夫婦は何も云う事はありません。うれしい毎日です。
自宅から5分の所に、このような立派な施設があり、そしてこの施設に家内を安心して預ける事が出来て感謝の気持ちで一杯です。前年の老々介護の経験を経て家内が入所して6年経過、小生の単身生活に大いにゆとりが出来ました。ありがとうございました
集まったみなさんの回答の集計をご報告下さい。
振返ることができ、良かったです。
特養に入所して一か月程なのでまだまだ全般的な様子が分からずアンケートにも充分対応しきれない面があります。
普段なかなかお礼を伝えさせて頂き事が出来ず、この様な機会に感謝を伝えたいと思いました。
本調査の結果の公表について、もし、「福ナビ」だとするとR4年の当苑の評価が良否では「はい」「いいえ」の1つずつの計3段階評価ですが、本調査では「大変」があるので2つずつとなる気がしました。今後は「大変」が反映された計5段階の評価になるのでしょうか？

オリジナル項目

b 当事業所についてあなたが良いと思うことを3つ挙げるとすれば、どのようなことですか
ご利用者コメント(1)

発熱など体調不良のご連絡が早く、ていねいに対応していただいている。
イベント
きちんとしている事。
スタッフ
スタッフさんが明るい。
スタッフの皆さんが一生懸命。
スタッフの皆様。
スタッフの方達が礼儀正しい。
スタッフの方々がていねいで明るいこと。
スタッフの方々が皆感じが良い。
スタッフみな優しい。
スタッフ様が明るい
とても静かでスッキリとした清潔な感じを常に受ける。
ホームが明るく、きれいな事。
みな様（従業員のほうが）親切である。
ロビーがキレイ。
安心感
苑の設備、備品が新しく清潔。空調が年通して適切。
何か本人に変化があればすぐれんらくをいただいています。
環境抜群
看取り対応が出来、重度の要介護状態になっても住み続けられる。
居室etc清掃されていて清潔。
細かい所まで気づいてうれしいです。
細かく連絡をしてくれる。
市街地にあるので訪問しやすい。
思いやりある介護、看護。
施設内の状況の変化（コロナやウイルス性胃腸炎などの感染状況）について即時、電話連絡頂ける事。
質問した事は丁寧にお答え頂いています。
質問に対してすぐに回答を頂ける。
従業員が皆、親切、礼儀正しい、声かけ、挨拶が良い。
場所 周囲の桜並木や静かな散歩道がそろっていること。
職員が皆明るくあいさつする。
職員の皆さんがとても感じが良い。
職員の対応（あいさつ、声かけ）
職員の対応が早い。
職員の対応が良い。
職員の対応は極めて良い。
職員の対応は良い。
職員の方の対応がていねいな事。
正吉苑の方々は皆親切です。
清潔である。苑内に入った玄関からさわやかです。
誠意を持って介護していただいている。
全体的にヘルパーさんの質が良いと思う。
入居している母が本当に感謝しているので安心。
入居者に対する対応に良さ。
入所者、スタッフの皆さんが穏やかであること。
部屋の大きさも広く、窓も大きく、外の景色もよくて済むのに快適。
本人がおだやかに過ごしている事。
本人に対してのとても丁寧な見守り体制。
明るい
利用者の自立支援に配慮している。
利用者本人と家族に対して誠実に対応して下さる。

ご利用者コメント(2)

1人1人のヘルパーさんが大変努力していると思う。ほとんどのヘルパーさんが笑顔で接している。
いつ訪問しても衛生的である。
お願いしたことにすぐに対応してくれる。
お世話いただいているスタッフの方々が親切、丁寧。
お世話になっている家族のわがママを聞いてくれる。
きれい
ケアマネジャーさん達の連絡がいつも抜かりない。
こちらの意見も聞き入れてくれる。
スタッフが良いいいさつをしてくれる。
スタッフの皆様も感じ良く丁寧に接して下さる。
スタッフ御一同、懇切丁寧、親切、笑顔。
ちゃんと対応して下さって有難いです。
ユニット式なので利用者のプライバシーが保たれる。
挨拶が行き届いていて気持ちが良い。
家族に対して職員の方々の対応の良さ。
介護士の人柄が良い。
外部の病院は最高の所を選んでうれしいです。
活気
環境
季節に応じた催し物など工夫。
健康状態も細かく見て下さり対応、連絡してくれる。
健康面等、何かあれば直ぐに電話連絡してくれる。
玄関、廊下がキレイ。
思いやり
施設 かたくなりすぎず個人宅の雰囲気を持った内装になっていること。トレーニング設備がそなわっていること。
施設が大変きれい。
施設の自然環境の良さ(春の桜は最高)
施設へのアクセスが良い。
施設内がキレイな事。
私がデイサービスに通っているの、看護師さんから夫の様子をきくことができてよい。
自宅から徒歩圏内。
主人は認知症で何を聞いても分からないと、でも苑の職員の方々の声かけで安心です。
職員さん達が明るく対応して下さる。
職員の方がとにかくやさしい。
職員の対応が丁寧で親切である事。
食事
清潔であること。
清潔であること。
清潔な環境。
設備等が良い。
設備等が良い。
相談にのって下さる。
相談員の方が皆さんとても親切で安心できる。
相談員の方へお願い、相談したことはいねいに対応していただいている。
体調が悪い時や転んだ時etc電話で早めに知らせてくれる。
定期的な「個別機能訓練説明書」により利用者の状況を詳しく説明して頂ける事。
本人の体調を良く観察して頂いています。
落ち着いた静かな環境心がけている。
連絡等が敏速で丁寧、留守電メッセージも助かっています。
老人ホームより費用が安い。

ご利用者コメント(3)

アクセス至便。
いつも主人によりそっていただきありがとうございます。
いつ訪れても清潔な空間。
お願いすると書面で説明もしてくれる。
お食事のグループが小じんまりしているのは良いと思う。
ケアマネさん始め、看護、介護士の皆さんが大変親切である事。
コミュニケーション
スタッフのみなさま相談しやすく、話を良く聞いて下さる。
スタッフの方々が元気なところ。
セキュリティーと安全性。
デイサービス、ショートステイ、特養と利用の流れがスムーズにできて良い。
デイサービスと同じ食事が提供されていると思うので食事が良い。
ていねいな介護。
ロケーション（川沿い）が良い。
安心してお任せできる。
異常があった時の連絡"説明"が早く良い。
衛生的
苑内の皆様の明るさ。
屋上の散策が出来る点。川沿いの桜並木があり、自然がある。ただ外出できて、桜並木沿い散策できれば良いのだが。
恩田川の景観も利用者のやすらぎに貢献している。
家族にも気遣い。
介護士の方々は入所者に明るく接していただいている。
皆さん良い方で安心しておまかせしています。
居住スペースの広さもあり、ベランダからの景色も良いと思います。
緊急対応の迅速、適切。
言葉が丁寧なのできもちがいい。
交通の便が良いので面会に行きやすい事。
施設全体が清潔である。
質問に何時でも答えていただける。
従業員が明るい。個室がありがたい。
職員の皆様本当に良く動いてくれますよ。
職員の方が親切。
設備、環境が整っていて安心できる。
全般的に良い。
相談員の方が親切である。
昼間は看護師がいて、夜勤の介護士がいる。
入所者及び来訪者への対応。
入所費用低廉。
入浴に対する対応は良い。
部屋が明るい。
本人の安全が確保されていること。
本人は食事を楽しみにしています。
問題意識が共有できる。
優しい。
立地