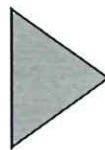
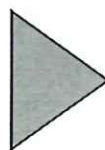


令和 7 年度第三者評価結果報告書



利用者調査分析結果



東京都福祉サービス第三者評価機関（10-201）

ヒューマン・ブラザーズ株式会社

〒279-0014 千葉県浦安市明海 3-2-1-1101

TEL047-720-3855 FAX047-380-6374



2026/3/31

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

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

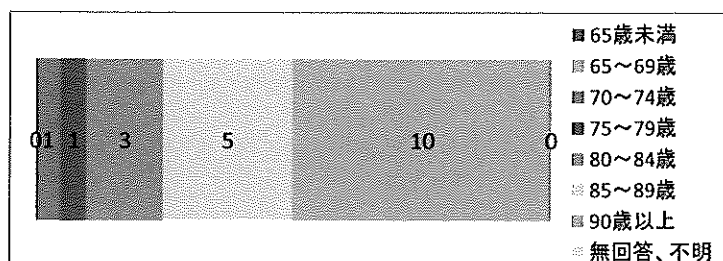
今回の利用者アンケート回答者様層の属性

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	20
	22%

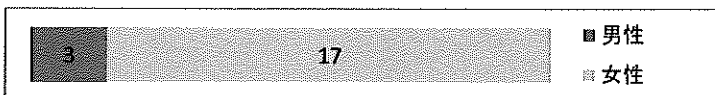
利用者ご本人の年齢層

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



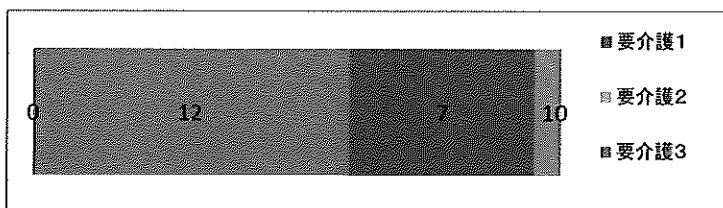
利用者ご本人の性別

1	男性	3
2	女性	17



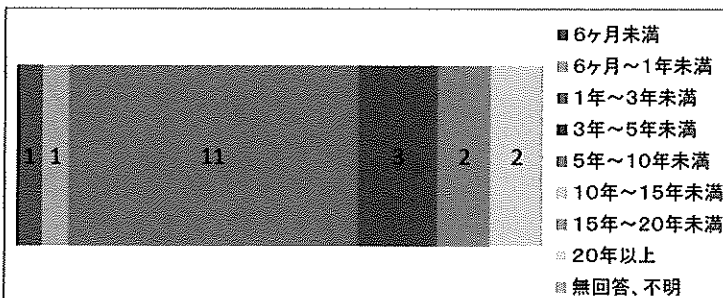
利用者ご本人の要介護度

1	要介護1	0
2	要介護2	0
3	要介護3	12
4	要介護4	7
5	要介護5	1
0	無回答、不明	0



サービスの利用年数

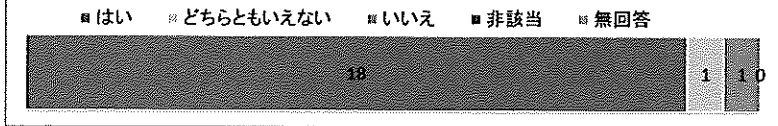
1	6ヶ月未満	1
2	6ヶ月～1年未満	1
3	1年～3年未満	11
4	3年～5年未満	3
5	5年～10年未満	2
6	10年～15年未満	2
7	15年～20年未満	0
8	20年以上	0
0	無回答、不明	0



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	18	90.0%
どちらとも いえない	1	5.0%
いいえ	1	5.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は90% (R6年76.9%、R5年61.5%、R4年60%、R3年90%、R2年44.4%、R1年75.8%)の結果でした。
回答者の90%が「はい」と答え、多くの方が「美味しい」と満足されています。お寿司などの行事食が好評な一方で、一部で「ずっとお粥で飽きたが変えてもらえない」という切実な訴えがあり、夕食を殆ど残しているケースも見られます。個別の好みや食形態の変更希望に対し、迅速かつ柔軟な対応が求められています。

評価者所感コメント

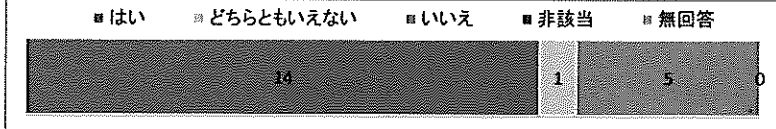
美味しいですという意見が多く皆さん満足されています
好みや希望をはっきりと伝えられていました。
殆どの方が美味しく食べ、満足しています。1名粥食でおかずも美味しくなく、飽きていて、変えて欲しいと伝えているが変えてもらえない。夜はほとんど食べないでいる。と、いいえと答えました

ご利用者コメント

いつも美味しいです
美味しいです
美味しいです。口にあっています。要望はありません。
普通の食事です。海鮮物が食べたい
自分に合っています。美味しいです。
美味しいです。全部食べています
いつもお粥で飽きたけど、変えてくれません。夜はほとんど食べずに残しています。
まあまあ、お寿司はおいしかった。食べやすいようにやわらかくしてもらっている。肉とパンが食べたい、コーヒー牛乳がのみたい。
おいしいですが、味つけが薄いと感じる。
おいしいです。お寿司はおいしかったです。
好き嫌いはないので、だいたいおいしいです。
美味しです
栄養をよく考えてくれていて美味しいです
美味しです。身体にあっています
美味しです。毎食全部食べています
言うことはありません。美味しいです
きわめて満足です
美味しです
普通に美味しいです
美味しいです

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	14	70.0%
どちらとも いえない	1	5.0%
いいえ	5	25.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は70% (R6年92.3%、R5年76.9%、R4年60%、R3年100%、R2年88.9%、R1年81.8%)の結果でした。
自立している方と介助を必要とする方がほぼ半数ずつですが、介助を受けている方の多くは「コールを押すとすぐ来てくれる」と丁寧な対応を評価しています。ただし、夜間のコール対応において昼間と印象が異なり、対応が素っ気ないと感じる場面や、人手不足ゆえに不満を言い出しにくいと感じている利用者も存在します。

評価者所感コメント

介助はしっかりしてくれているという回答が多いです
できることは自分でしているとの回答が多いです
介助を受けている方と自立がほぼ半々です。介助を受けている方は、コールをするとすぐ来てくれる。丁寧な介助、等満足しています。

ご利用者コメント

自立しています。
必要な介助は受けられています。
自分でやれています。
全て介助してもらいます。ブザーを押すとすぐ来てくれます。
自分でやっています
自分でやれています。
ブザーを押すとすぐに来て介助してくれます。
コールを押すとすぐに来てくれる。たまに職員が散歩につれて行ってくれる。
特に手伝ってもらってないと思うけど、そうなのかしら。
自分でできることはするようにしています。お風呂の時は背中を洗ってもらっています。
自分のことは自分でできます。
しっかりとしてくれています
してくれています
全部してくれています
してくれています
してくれています
充分にしてくれています
お礼のもうしようがありません。良くしてくれて幸せです
良くしてくれています
してくれています

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	12	60.0%
どちらとも いえない	1	5.0%
いいえ	1	5.0%
非該当	6	30.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は60% (R6年84.6%、R5年76.9%、R4年53.3%、R3年90%、R2年44.4%、R1年93.9%)の結果でした。テレビや読書、ホールでの会話など自分なりの楽しみを見つけている方、生け花やリハビリを楽しむに声がありました。一方、視力低下により楽しみが減った方からは「外の空気を吸いたい」「散歩に連れて行ってほしい」という強い希望が漏れており、身体状況に応じた余暇支援の再検討が必要と思われます。

評価者所感コメント

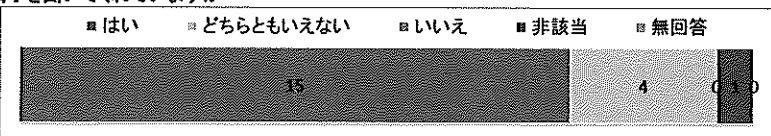
生け花などが楽しいという意見がある一方で、特にありませんという意見が多くありました
自分の好きなことを楽しんでいる様子と身体の状態によって楽しみが少なくなったとの回答がありました。
殆どの方が自分なりの楽しみ方をしており、生活を楽しんでいます。1名読書や新聞等で過ごしていますが最近介護中の事故で足を骨折し、動けない状態になり、やりたいことができないので、どちらでもないを選びました。

ご利用者コメント

TVを見たりホールでおしゃべりしたり、のんびり楽しく過ごしています。
自分で歩行練習をしています。リハが楽しみです。
TVで料理番組や食べ歩きを見るのが好きです。退屈していません。
TV、新聞、読書等しています。
読書、TV、屋敷等退屈していません。さみしくありません。
自分で健康のため歩く。楽しみを見つけています。
TVが好きです。相撲もみず。
好きな音楽のCDを家族が持ってくれくれるので部屋で楽しんでいる。
部屋で片づけをしている。
目が見えなくなって楽しみが少なくなりました。自分には散歩のお誘いが無いと思います。ちょっとでもいいので川沿いを歩きたいです、外に連れて行ってもらえるとうれしいです。リハビリは先生が月に1から2回来るので見てもらっていますが、歩くリハビリをしてもらいたいです、毎日でもやりたいです。
歌を歌うのが好きです。テレビはあまり見ないで、歩くようにしてます。
今は何もしていないです
生け花をしています。楽しいです
寂しいです
生け花や体操などをしています。楽しいです
言われたらしています
特にありません
特にありません
できています
特にありません

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	15	75.0%
どちらとも いえない	4	20.0%
いいえ	0	0.0%
非該当	1	5.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は75% (R6年76.9%、R5年92.3%、R4年73.3%、R3年90%、R2年88.9%、R1年81.8%)の結果でした。
75%の方が職員はよく体調を聞いてくれていると回答しており、日頃の見守り体制には概ね満足しています。利用者自ら不調を伝えるように意識している様子も見られますが、一部で「特に聞いてもらうことはない」という声もあり、お元気な方に対しても「気にかけてくれる」と感じさせるような、きめ細かな声掛けが期待されます。

評価者所感コメント

良く聞いてくれているという回答が多くありました
良く聞いてくれているという回答と特に無いと思うとの回答がありました
いつも聞いてくれる、と答えた方が多く、時々聞いてくれるが少数です。

ご利用者コメント

良く聞いてくれます。
いつも聞いてくれます
時々聞かれます。
いつも聞いてくれます
聞いてくれます。自分でも言います。
時々聞かれます。自分から言います。
聞いてくれます。
よく聞いてくれる。
はい、体のことは心配ないです。
自分から言うようにしています。
特に無いと思います。
良く心配してくれています
聞いてくれます
自分から言うようにしています
もちろん聞いてくれます
気にかけてくれます。もったいないくらいです
よく聞いています
聞いてくれます
よく聞いてくれます
良くしてくれています。優しいです

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	20	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 ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 非該当 ■ 無回答



「はい」の回答は100% (R6年100%、R5年100%、R4年86.7%、R3年100%、R2年100%、R1年93.9%)の結果でした。
生活スペースについては、「清潔で整理されている」と答え、100%の満足度を得ています。掃除担当者が隅々まで綺麗にしていることに加え、利用者自身も洗面所を拭くなど環境維持に協力的な姿勢が見られ、常に気持ちよく過ごせる居住空間が確保されているようです。

評価者所感コメント

綺麗です、という意見が多く満足されているようです
綺麗という意見が多くありました。
全員いつも綺麗に掃除されていると答えました。

ご利用者コメント

いつも綺麗です
係が綺麗にしてくれています
綺麗に掃除してくれています
いつも綺麗です
いつも綺麗です
部屋やホールはいつも綺麗です
綺麗にしてくれます。
掃除はしてもらっている。
きれいになっています。
掃除に来てくれます。洗面所は自分で拭いています。
きれいになっています。
綺麗です
綺麗にしてくれています
綺麗にしてくれています
綺麗にしてくれています
綺麗にしてくれています
いうことはありません。綺麗です
綺麗です
綺麗です
掃除の方が綺麗にしてくれています
綺麗です

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	18	90.0%
どちらとも いえない	1	5.0%
いいえ	1	5.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 非該当 ■ 無回答



「はい」の回答は90% (R6年92.3%、R5年76.9%、R4年53.3%、R3年80%、R2年55.6%、R1年81.8%)の結果でした。
多くの職員が「優しい」「感じが良い」と評されており、90%が接遇を適切と感じています。しかし、特定の職員による不適切な発言(私的な依頼に対し金銭を要求するかの発言)や、夜間の無言対応など、個人の資質や時間帯による質のバラつきが報告されており、倫理教育や夜間接遇の改善が必要と思われます。

評価者所感コメント

職員は優しいですという回答が多くありました
職員の印象や態度についての意見がありました
全員優しい、感じが良いと答えていますが、そのうちの一人が、腕を骨折しているので布団をなおしてと頼んだら、お金を払うか、と言われ他の人に頼んだとのこと。

ご利用者コメント

皆さん優しい人です
皆さん優しいです。頼み事は決まった人に頼んでいます。
優しいです
感じが良いです
優しくしてくれ有難いです。
優しい人が多いです。男性職員に腕を骨折していてできないので布団をなおしてと言ったら、お金を払うか？と言われ、他の職員に言いました。
感じがいい人ばかりです。
どの職員もしっかりしているので大丈夫。
良い人です。
夜中にコールを押して車椅子に移るのを手伝ってほしいと頼んだら女性の職員が黙って対応していた。昼間の時の印象をあまりにも違うように感じた。何回かコールを押しても中々来てくれない事があった、人がいないので大変そうだと感じるのでも不満はなかなか言えないです。
まあまあ悪くもなく、特別良くもないでしょうね。
特にないです。皆優しいです
よくできています
とても良いです。優しいです
良いです
いうことはありません。しっかりしています
よくできています
職員教育が良くできています
優しいです。
優しいです。

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	18	90.0%
どちらとも いえない	1	5.0%
いいえ	1	5.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は90% (R6年92.3%、R5年84.6%、R4年73.3%、R3年90%、R2年77.8%、R1年90.9%)の結果でした。
 体調不良を経験した方の多くは、入院の付き添いや迅速な駆けつけを高く評価し、職員を信頼しています。一方で、施設内での怪我(骨折や外傷)を経験した利用者からは、その際の職員の対応に対して強い不信感が示されており、事故発生時の誠実な説明やアフターフォローが、信頼関係の維持に直結することが示唆されています。

評価者所感コメント

頼りになりますや信頼しています、という回答が多くありました

信頼と期待からの回答と推察されます

殆どの方が体調不良の経験がなく、その時の対応は信頼しています。一人、足を怪我した時の職員の対応に不満があり、信頼できないと答えました。

ご利用者コメント

体調不良の経験はありません。その時の対応は信頼しています。

経験はありませんが信頼しています

体調不良の対応は信頼しています。

怪我をしたとき入院に付添ってくれた。信頼できます。

経験はありませんが信頼しています

体長不良はありません。対応は信頼しています。

足を怪我した時の対応に不満があります。

直ぐに来てくれる。

そうだと思います。

そうしてもらいたいです。

呼べばすぐ来てくれます。

頼りになります。皆一生懸命です

もちろん信頼しています

もちろん、信頼しています

信頼できます

信頼できます

信頼できます

気にかけてくれて信頼しています

信頼できます

信頼しています

問8 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ますか

はい	14	70.0%
どちらとも いえない	4	20.0%
いいえ	0	0.0%
非該当	2	10.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は70% (R6年92.3%、R5年100%、R4年66.7%、R3年90%、R2年22.2%、R1年60%、R1年87.5%)の結果でした。
 利用者同士のトラブルは殆どなく、穏やかな関係が保たれています。万が一の際も職員が注意や仲裁をしてくれると信頼されていますが、一部で「女性同士の嫉妬からくる嫌がらせ」を指摘する声もあり、目に見えにくい人間関係のトラブルに対しても、職員が看過せず適切に介入することが期待されています。

評価者所感コメント

トラブルはないが、対応してくれると思うという回答が多くありました

利用者同士のトラブルは無いとの認識での回答でした

利用者同士のトラブルは殆どなく、その時の対応は信頼できると答えた方が多いですが、女性同士の焼きもちからいじわるする人に注意してくれない、対応は分からない、どちらでもないと答えた方が少数ありました。

ご利用者コメント

利用者のトラブルはありません。職員の対応は信頼できます。

対応してくれると思います

トラブルにならないよう対応してくれると思います。

やかましい人に、注意してくれる。信頼しています。

頼りくもないのでトラブルはない。職員はいつも見守っている。信頼できます。

女性同士で仲良くすると、焼きもちを焼いて意地悪する人がいますが、注意してくれませんが。

トラブルはありません。その時の対応は分かりません。

大丈夫。

仲良くしてます。

どちらともいえない。

大丈夫です。

職員によると思います

対応してくれると思います

対応知れぬと思います

もちろんしてくれると思います

トラブルがないのでわかりません

対応してくれると思います

考えたことはありません

対応してくれると思います

信頼しています。してくれると思います

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	17	85.0%
どちらとも いえない	3	15.0%
いいえ	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は85% (R6年92.3%、R5年92.3%、R4年60%、R3年80%、R2年77.8%、R1年78.8%)の結果でした。
85%の方が「自分を大切にしてくれている」と実感しており、看護師が話をよく聞いてくれる点や、自分のことをよく理解してくれている
点に感謝の声が上がっています。一部で「あまり話をしないのでわからない」という声もあり、日頃の対話の頻度が大切にされている
実感に直結していることが伺えます。

評価者所感コメント

大切にしてくれていると思うという回答が多くありました
職員との関係性や話をする頻度などから回答されていました
利用者の気持ちを大事にしてくれると答えた方が殆どで、どちらともいえないと答えた方が少数いました。

ご利用者コメント

大事にしてくれていると思います。
自分を大切にしてくれています
大切にされているか、分かりません。
大切にしてくれています
大事にしてくれます。
大事にしてくれていると思っています。
大切にされています。
うん
私の事をよくわかってくれると思います。
看護師は話を良く聞いてくれますが、職員によっては自分の事をよくわかってもらえないと感じる事があります。
まあまあでしょうね、あまり話をしないですから。
良くしてくれています
大切にしてくれています
職員の態度がよいです。話せば対応してくれています
大切にしてくれています
いうことはありません。良くしてくれています
はい、してくれていると思います
大切にしてくれています
大切にしてくれています
大切にしてくれていると思います

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	18	90.0%
どちらとも いえない	1	5.0%
いいえ	1	5.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は90% (R6年76.9%、R5年92.3%、R4年53.3%、R3年100%、R2年88.9%、R1年87.9%)の結果でした。
90%の方がプライバシーは守られていると回答しています。個室環境に満足し、扉の開放も気にならないとする方が多い一方で、
「ノックをせずに部屋に入ってくる」「忙しそうに慌ただしく対応される」といった不満も一部で見られました。個人の生活空間へ立ち入
る際の礼儀や配慮の徹底が、さらなる安心感に繋がると考えます。

評価者所感コメント

守られている、という回答が多くありました
守られていると言う認識が薄いように感じました
プライバシーについて全員守られていると感じています。部屋の扉が解放されている部屋が多いですが、皆さん気になら
ないと答えました。

ご利用者コメント

プライバシーは守られています。
プライバシーは大丈夫です。
守られてるので大丈夫です。
プライバシーは守られています
プライバシーを守ってくれています。
プライバシーで不快な思いをしたことはありません。守られています。
守られています
うん
トイレに入っている時にいきなりドアを開ける人はいないです。
ドアを閉める対応はしてないと思います。職員が忙しいと言ったり、あわただしい感じで対応しています。
恥ずかしいとは思いませんが、部屋に職員が来るときにノックはないと思います。
守られています
守ってくれています
大丈夫、守られています
守られています
もちろん、守られています
守られています
守られています
プライバシーは守られています
個室だし守られています

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	15.0%
どちらとも いえない	0	0.0%
いいえ	7	35.0%
非該当	10	50.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は15% (R6年7.7%、R5年23.1%、R4年33.3%、R3年90%、R2年33.3%、R1年6.1%)の結果でした。支援計画について認識している方は15%と少なく、大半が「計画書を知らない」「聞いたことがない」と回答しています。リハビリの希望などを話した例はあるものの、多くは家族間でのやり取りに留まっており、利用者本人に対しても、日頃のケア方針をその都度分かりやすく伝える工夫が必要と思われます。

評価者所感コメント

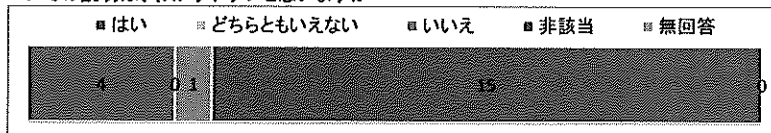
計画書は聞いたことがない、知りません、とう回答が多くありました
計画書はわからないとの回答と自分の意思を伝えたいとの回答がありました
計画について話をした人は1名で、リハビリの希望を伝えたいのこと。他は計画書を知りませんでした。

ご利用者コメント

計画書の話はありませんでした。
計画の話は知りません
計画、聞いたことがありません。
職員と話し合いました
計画は知りません
計画書を見たことがありません
計画の話はありません
ある、リハビリしてる。
覚えてない。
家族が聞いてるとおもいますが、自分にもその都度聞いてほしいです。
わからない
計画書があることは知りません
計画書はしりません
計画書を知りません
カンファレンスで娘が聞き伝えています
計画書をしりません
計画書を見たことがありません
計画書を聞いたことがありません
計画書を聞いたことがありません
計画書はみたことがありますが、よくわかりません

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	4	20.0%
どちらとも いえない	0	0.0%
いいえ	1	5.0%
非該当	15	75.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は20% (R6年9%、R5年15.4%、R4年33.3%、R3年100%、R2年22.2%、R1年3%)の結果でした。計画書自体の存在が浸透していないため、説明の分かりやすさを評価できる方は限定的です。説明を受けた記憶のある方は「馬券売り場に連れて行ってもらった」等の個別要望の実現と結びつけて肯定的に捉えています。多くの人は「家族は知っているかもしれないが自分にはわからない」と感じており、本人への直接的な情報提供に課題があります。

評価者所感コメント

計画書は聞いたことがない、知りません、とう回答が多くありました
計画書はわからないとの回答と自分の意思を伝えたいとの回答がありました
説明は分かりやすかったとのこと。他の人は非該当です。

ご利用者コメント

要望を言い、馬券売り場に連れて行ってもらいました。
うん
覚えてない。
家族が説明を受けていますが、自分にも伝えてほしいです。
わからない
計画書があることは知りません
計画書はしりません
計画書を知りません
娘から聞き、わかりやすいです
計画書をしりません
計画書を見たことがありません
計画書を聞いたことがありません
計画書を聞いたことがありません
分かりやすかったと記憶しています

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	19	95.0%
どちらとも いえない	0	0.0%
いいえ	1	5.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は95% (R6年76.9%、R5年92.3%、R4年60%、R3年80%、R2年77.8%、R1年78.8%)の結果でした。
95%という高い割合で「伝えれば対応してくれる」と信頼されています。要望に対して真摯に応えてくれる姿勢は高く評価されていますが、一部で「頼んだ時に不満そうな顔をする職員がいる」との指摘もありました。心理的なハードルを感じせず、利用者が気兼ねなく要望を口にできる雰囲気作りが大切です。

評価者所感コメント

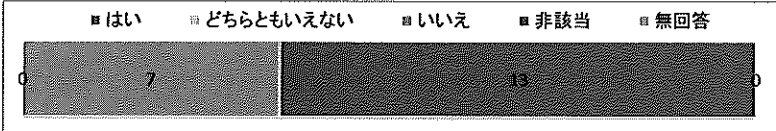
良くしてくれているという回答が多くありました
頼めばよくしてくれているという回答と職員の態度についての意見がありました
全員今は不満や要望はなく、あれば伝えて、対応してもらえると答えました。

ご利用者コメント

特に要望はありません。あれば伝えて対応してもらえそうです。
不満・要望があれば伝えて、やってもらえそうです。
伝えれば不満・要望に対応してくれると思います。
要望に対応してくれています。
不満や要望はなく、あれば伝えて対応してもらえそうです。
不満・要望を伝えれば対応してくれます。
要望を伝え、対応してもらっています。
やってくれる。
してくれます。
頼んだ時に職員によって不満そうにしている職員がいます。
頼めばやってくれるけど、あまり頼まないです。
お願いしたことはしてくれています。
やってくれると思います。
きちんとしてくれると思います。
対応してくれています。
言えばしてくれています。
はい、してくれています。
よくしてくれると思います。
良くしてくれています。
良くしてくれています。

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	0	0.0%
どちらとも いえない	0	0.0%
いいえ	7	35.0%
非該当	13	65.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は0% (R6年7.7%、R5年23.1%、R4年13.3%、R3年60%、R2年11.1%、R1年3%)の結果でした。
外部の相談窓口については、全員が「聞いたことがない」と回答し、認知度は0%です。現状、施設職員への信頼が厚いために必要性を感じていない側面もありますが、存在自体を「知らなかった」「考えたこともなかった」という声が大半であり、利用者の権利を守るための外部情報の周知は課題があると思われます。

評価者所感コメント

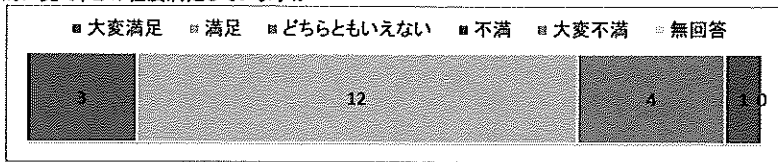
聞いたことがありません、という回答が大半でした
ほとんどが聞いたことがありません、という回答でした
全員聞いたことがありません。

ご利用者コメント

聞いたことがありません
聞いていません
書いたものを見せられました。
聞いていません
聞いたことがありません
知らない。
考えた事はなかった、知らなかった。
知らない。
聞いたことがありません
特にありません
聞いたことがありません
聞いたことがありません
分かりません

[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	3	15.0%
満足	12	60.0%
どちらとも いえない	4	20.0%
不満	1	5.0%
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15% (R6年30.8%、R5年38.5%、R4年26.7%、R3年60%、R2年44.4%、R1年21.2%)・満足60% (R6年46.2%、R5年46.2%、R4年46.7%、R3年40%、R2年33.3%、R1年57.6%)と回答しており、合計75% (R6年77%、R5年84.7%、R4年73.4%、R3年100%、R2年77.7%、R1年78.8%)の方が「満足」と評価しています。

総合満足度は「大変満足」「満足」を合わせて75%となり、多くの利用者が現状の生活に落ち着きを感じているようです。特に清潔な環境や食事の味、身近な職員の優しさが満足度を支える大きな要因となっていて、調査に対し「言いたいことが言えてすっきりした」「良い制度だ」と前向きな評価を寄せる方が多いのも特徴です。

一方で、一部の職員の不適切な態度や対応が、利用者の不安や不満に直結している場面が見受けられます。介護中の事故(骨折や怪我)を経験した方や、食事形態の変更が叶わず「早く退所したい」と願う方の声があり、これらは全体の満足度を押し下げる要因となっています。また、約束した対応がそのまま放置されることへの不安を訴える声もありました。職員の親切心に依存するだけでなく、約束の遵守や事故後の誠実なフォロー、専門的な食事調整といった「サービスの質の均一化と徹底」が、今後の信頼回復と満足度向上には不可欠と思われます。

評価者所感コメント

皆さん満足されているようです

どちらとも言えないとの回答の方が多く、職員の対応や態度から不安や不満を感じているようでした。日ごろのかかわりの支援や自分の意見を聞いてもらっている実感ができる場面が大切だと思います

不満や要望では、退所したいが家族がいない、友達が欲しい、ずっと粥食なので変えて欲しい等がありました。男性職員に腕を骨折しているので布団を整えてと頼んだらお金を払うかと言われた方がありました。

廊下にビニール袋の中にこれから使うおむつなどが置かれていました。

介護中の事故で身動きができないと言った方は、以前馬券を買いに行った方。もう一人職員に足を怪我させられた、と赤黒くなっている脛を見せた方があり、調査終了後職員に伝えました。調査について、いい制度だとの意見がありました。

[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

要望はなく、満足していますが友達が欲しいです。

不満はありません

特にありません

早く退所したいが家の事情で無理。

いつも清潔で、気持ちがいいです。不満はありません。

とても良い施設です。

食事については不満があります。トイレは職員が二人がかりで感謝しています。

食事をもっとおいしくして欲しい。味付けや献立を工夫してもらいたい。

窓からの眺めが良くて、部屋がきれいで気に入ってます。ひとりで寂しくないけど、ここに来たのでよく話をしていた友達がなくなりました。

家で来ますが、そのままになることがあるので、待つことができるのでちゃんと約束と説明をして欲しいです。不安や不満になってしまいます。身の回りの片づけなど家族に頼むのが難しい時にお金を払っても良いので頼みたい時はどうすればいいか相談したいです。

特にないです。

特にありません

家族が喜んでます

職員の態度がよいです

職員が優しです。話しやすいです

食事が美味しいです。天気の良いときに散歩に行きたいです

食事がおいしく、ありがたいです

大満足です。幸せです

家族に面会に時々来てほしい

細かいことをサポートしてくれています

[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

2・3回調査をうけています。また話をしたい。

良い制度だと思います。

何度も回答しています。いつでも協力します。

初めてでした。また来てください。

特にありません

また来てください。

自分の言いたいことが言えて良かったです。

すっきりしました。

ある日突然にこういう状態になった時にどうすれば良いのかを勉強しておくことが大切と感じました。

コロナ以後少ないのでもっと来てほしいです

嫌なことはありません

2026/3/31

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

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

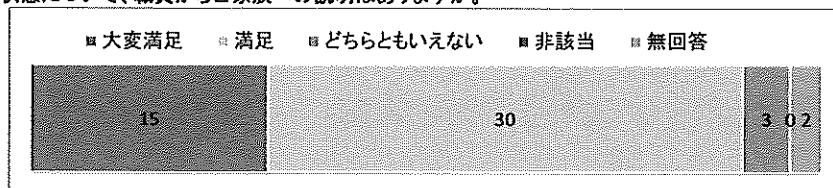
サービス利用者全数に対するご回答者の割合

利用者総数	90
回収数	52
	58%

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	28.8%
満足	30	57.7%
どちらとも いえない	3	5.8%
不満	2	3.8%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	2	3.8%



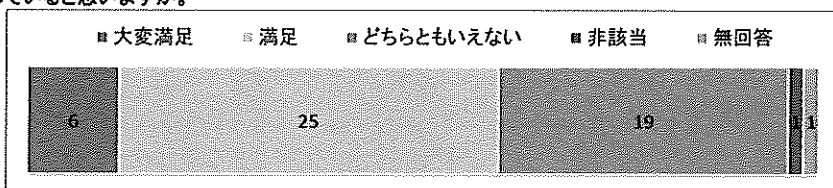
大変満足と満足を含めると86.5% (R5年79.6%、R3年70.4%、R1年77.9%)の方が「満足」と評価しています。前回から満足度が向上しており、8割以上が肯定的な評価です。些細な事でも迅速に連絡が届く体制に「安心感がある」との声が多く寄せられています。一方で、書面だけでなく直接口頭での詳しい説明を求める声や、スタッフが多忙そうで聞きづらいといった意見もあり、積極的な対話の機会提供が期待されます。

ご利用者コメント

あきらめないで対応していただきたいです。
 おおむね満足しています。サービス計画書の変更の時だけでなく、数か月に一度とかお話をきける機会があると良いと思います。特に日々接して下さっているスタッフさん、看護師さんのお話がききたいです。
 ちょっとした事ですぐに連絡を頂けるという安心感あり。
 何かあればすぐに連絡をくれ、様子を教えてくれるのでとても安心できる。
 書面だけでなく直接口頭でもっと詳しく説明をしていただきたいです。こちらからは聞きづらい、忙しそうで！
 普段ホームからの説明は特にないが、こちらが質問すると、大変詳しく説明してくれる。
 毎週一回面会に行っているが、時間帯によってスタッフの方の余裕があると思われる時は説明をいただける時があります。

問2 ご利用者様は献立や食事を楽しみにしていると思いますか。

大変満足	6	11.5%
満足	25	48.1%
どちらとも いえない	19	36.5%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
非該当	1	1.9%
無回答	1	1.9%



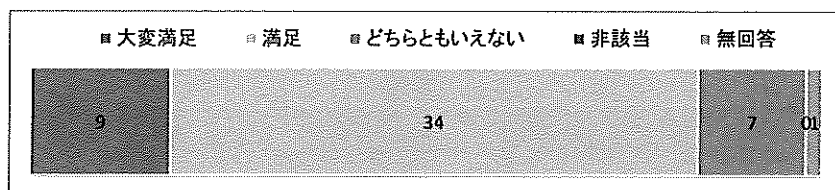
大変満足と満足を含めると69.6% (R5年56%、R3年51.9%、R1年52.6%)の方が「満足」と評価しています。満足度は前回比で大きく改善しています。「本人が美味しいと言っている」と喜ぶ家族がいる一方で、ペースト食における「食の楽しみ」の難しさや、おやつ(特に甘いもの)の増量を求める具体的な要望も出ています。栄養面だけでなく、味のバリエーションや季節感による「楽しみ」の更なる追求が望まれます。

ご利用者コメント

おいしく食べていると思います。
 おやつをもう少しふやしてほしい。(特に甘いもの)
 バリエーションを増やしてもらいたい。
 ペースト食なので、栄養面では安心ですが、食の楽しみは考えられない。
 最近では食欲が以前程ない様です。

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	9	17.3%
満足	34	65.4%
どちらとも いえない	7	13.5%
不満	1	1.9%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	1	1.9%



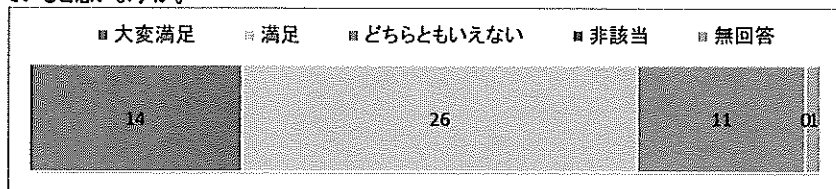
大変満足と満足を含めると82.7% (R5年72.7%、R3年81.5%、R1年70.7%)の方が「満足」と評価しています。8割を超える高い満足度を得ており、スタッフのチームワークによる対応が評価されています。特筆すべき不満は少ないものの、多忙な現場を理解しつつも「察して動いてくれる」ケアへの期待は根強いです。今後も、利用者の心身の状態に合わせた、迅速かつ適切な介助体制の維持が求められます。

ご利用者コメント

面会に行った時の様子を見る限り、スタッフの皆さんがチームワークで対応されている様です。

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	14	26.9%
満足	26	50.0%
どちらとも いえない	11	21.2%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	1	1.9%



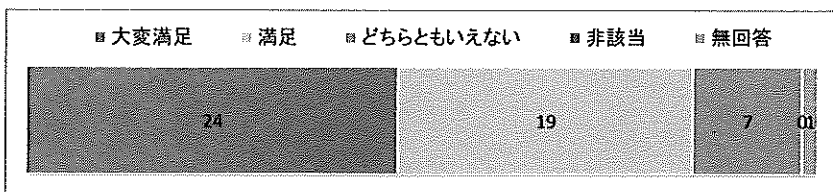
大変満足と満足と合わせると76.9% (R5年72.8%、R3年59.2%、R1年75.4%)の方が「満足」と評価しています。約4分の3が満足としており、介助員と慣れて落ち着いて生活できている様子が伺えます。一方で、「椅子に座っていることが多い」といった活気のなさを指摘する声もあり、ラジオ体操や歌、習字などのイベントを通じた「刺激を与える声掛け」や、日常生活におけるメリハリの強化が課題として挙げられています。

ご利用者コメント

もう少しイベント（ラジオ体操やお絵描き、習字、歌等）を増やしてほしい。
 よくお話をさせていただいていると思いますが、たのしい事などはあまりないと思います。
 違和感なく過ごせていると思います。
 自身の性格で他の方に気をつかう面もあるので、完全にくつろいでいるかと不明ですが、職員の方は様子を見て声をかけて下さっている様なので引き続きお願いできればと思います。
 入所したころは、こだわりが強く、家に帰りたいとおこっていましたが、最近は介助員の方たちとも慣れて落ち着いて生活できています。
 認知症が強いので、なかなか自己表現が出来ず、椅子に座っていることが多い様に感じます。時には刺激を与える声がけをお願いしたい。

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	24	46.2%
満足	19	36.5%
どちらとも いえない	7	13.5%
不満	0	0.0%
大変不満	1	1.9%
非該当	0	0.0%
無回答	1	1.9%



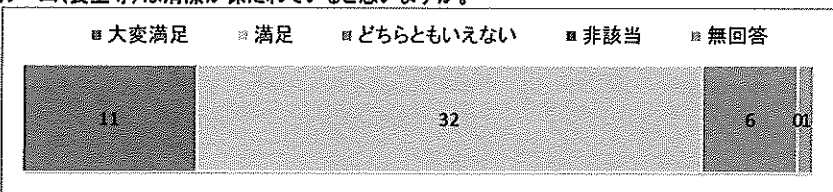
大変満足と満足と合わせると82.7% (R5年88.2%、R3年90.7%、R1年82.7%)の方が「満足」と評価しています。高い満足度を維持しており、脳梗塞や転倒時の迅速な連絡と真摯な対応が信頼に繋がっています。しかし、過去の事例において説明が数ヶ月遅れたという不満も1件報告されています。緊急時こそ、迅速な処置と並行して、ご家族への速やかで丁寧な謝罪・説明を徹底する姿勢が不可欠です。

ご利用者コメント

とても安心していられる。とても有難い。
 以前、数年前、脳梗塞になった時は様子の变化を察してすぐ連絡をいただき病院への治療に継いでいただきました。
 何かあるとすぐ連絡してくれる。今までの施設では施設側があやまることはなかったが、普通にすみませんでしたと言われたときは驚きました。ありがたいことだと思いました。
 昨年（2025年）2月にトイレに放置され大腿骨を骨折。それに対する謝罪や説明が当方が数ヶ月後に求めるまで無かった。
 入所当時、勝手に歩きよくろんで病院へ数回運びこまれましたが、緊急時の対応は良好。

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

大変満足	11	21.2%
満足	32	61.5%
どちらとも いえない	6	11.5%
不満	2	3.8%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	1	1.9%



大変満足と満足と合わせると82.7% (R5年82.7%、R3年87.1%、R1年81.3%)の方が「満足」と評価しています。8割以上が満足しており、明るく綺麗な環境が維持されています。トイレ介助の徹底により「布団の臭いも感じない」と絶賛する声がある一方で、居室の四隅や窓側のホコリを指摘し、清掃回数の増加を求める声も散見されます。精一杯の対応を評価する声に応えるためにも、細部の清掃の更なる徹底が望まれます。

ご利用者コメント

トイレにまねに連れていってくれるので布団のにおいも感じなく、どこも清潔で素敵です。服や車いすもいつもきれい。
 ホコリなど残っている事があります。回数を増やす事を希望します。
 許容範囲。
 時おりほこりなど床にあるが、面会に行くとキレイだと感じる。（全体的に）
 時には床に食べ物が落ちている。
 自分では掃除できないため、最低限お願いしたい。（ホコリなど）
 人手が多い訳ではないので、満足とまではいきませんが、精一杯やっているといます。
 掃除が少し雑に感じます。四隅にホコリが残っている。回数を1回増やしてほしい。
 掃除は定期的にしていただいている様ですが、本人がティッシュをこまめに使うのでペーパーのかけらが気になることも。それ以上は満足しています。
 明るくてとてもきれいです。このまま継続してほしいです。

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	12	23.1%
満足	36	69.2%
どちらとも いえない	4	7.7%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



大変満足と満足を含めると92.3% (R5年81.3%、R3年83.3%、R1年88.1%)の方が「満足」と評価しています。9割を超える極めて高い満足度を得ており、前回(81.3%)から大幅に改善しています。ユニット型個室のメリットが活かされ、個人の空間が守られている点に不満の声は上がっていません。この良好な環境を維持しつつ、日々のケア場面においても、羞恥心への配慮や個人の尊重を継続していくことが期待されます。

ご利用者コメント

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	13	25.0%
満足	34	65.4%
どちらとも いえない	5	9.6%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



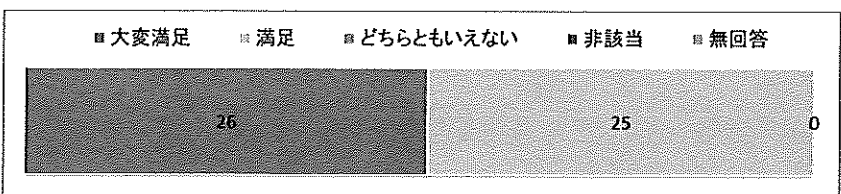
大変満足と満足を含めると90.4% (R5年75.9%、R3年75.9%、R1年74.6%)の方が「満足」と評価しています。9割以上が満足と回答しており、利用者の性格やこだわりを理解した対応がなされています。声掛けなどの適切さが信頼を支えています。一方で「認知症が強いため刺激が欲しい」という声もあり、単に平穏に過ごすだけでなく、本人の潜在的な意欲を引き出すような「心に寄り添う関わり」の更なる深化が期待されています。

ご利用者コメント

思います！

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	26	50.0%
満足	25	48.1%
どちらとも いえない	0	0.0%
不満	1	1.9%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



大変満足と満足を含めると98.1% (R5年94.9%、R3年92.6%、R1年94.9%)の方が「満足」と評価しています。全項目の中で最高水準の満足度を誇ります。どのスタッフも明るく笑顔で挨拶してくれる点は、施設の最大の魅力として評価されています。唯一、職員間の質のバラつきを指摘する声がありますが、全体として「人として接してくれる」という信頼感が高く、この素晴らしい接遇文化の継承が望まれます。

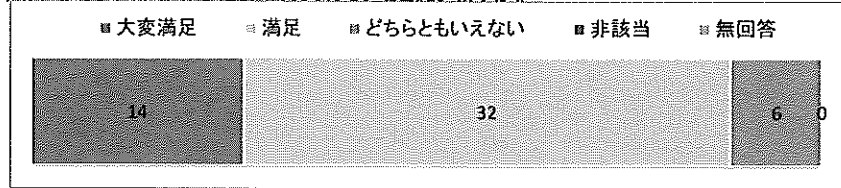
ご利用者コメント

いつも笑顔で対応して下さいます。
館内ですれちがうどのスタッフさんも明るくあいさつして下さいます。
職員間の質のバラつきが見受けられる。

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	14	26.9%
満足	32	61.5%
どちらとも いえない	6	11.5%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



大変満足と満足を含めると88.4%(R5年83%、R3年90.8%、R1年81%)の方が「満足」と評価しています。約9割の方が満足しており、家族の意見に耳を傾ける姿勢が評価されています。個別の対応力の高さが強みですが、一方でリハビリの頻度増加を求める声や、人手不足ゆえに「1人1人への対応時間が短い」ことを危惧する声もあります。プラン作成を通じ、期待されるリハビリ量と実態の更なる合致が求められます。

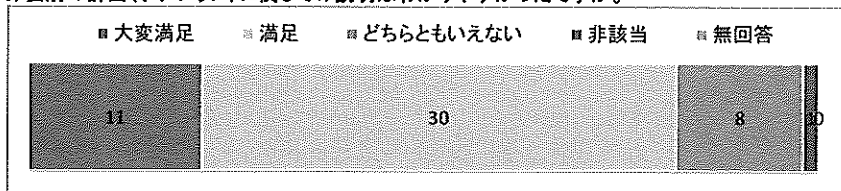
ご利用者コメント

スタッフ全員努力しているのは評価しています。只、1人1人に割り当てられる時間は少なく、どうしても短い時間の対応になってしまう。

もう少し運動的なリハビリをしてほしい。

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	11	22.0%
満足	30	60.0%
どちらとも いえない	8	16.0%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
非該当	1	2.0%
無回答	0	0.0%



大変満足と満足を含めると82%(R5年83.4%、R3年88.4%、R1年85.5%)の方が「満足」と評価しています。8割以上が満足と回答しており、説明の質は概ね良好です。相談支援員の親切的な対応が信頼されていますが、より具体的な「声掛けの質と量」の向上や、進捗状況の分かりやすい共有を求める声もあります。形式的な説明に留まらず、本人の生活に即した具体的なエピソードを交えた報告が、納得感の更なる向上に繋がると考えられます。

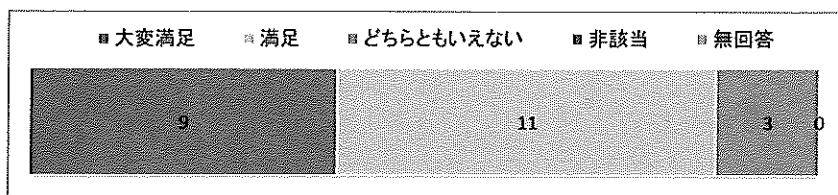
ご利用者コメント

イベント回数の増加だけではなく、個室の声掛けの質と量を向上してもらいたい。

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	9	39.1%
満足	11	47.8%
どちらとも いえない	3	13.0%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



大変満足と満足を含めると86.9%(R5年89.5%、R3年100%、R1年88.5%)の方が「満足」と評価しています。高い満足度を維持しています。相談スタッフの対応が的確で、サービス内容や重要事項の理解もスムーズに進んでいることが伺えます。初めて施設を利用する家族の不安を払拭する、丁寧な初期対応の姿勢は高く評価されており、今後もこの透明性の高い説明体制の継続が望まれます。

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	12	23.1%
満足	29	55.8%
どちらとも いえない	11	21.2%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



大変満足と満足を合わせると78.9% (R5年61.4%、R3年70.4%、R1年72.9%)の方が「満足」と評価しています。前回(61.4%)から大幅に改善し、約8割の方が「言いやすい」と感じています。家族懇談会での丁寧な回答や、質問に対する誠実な対応が不満の解消に寄与しています。一方で、スタッフの忙しさを察して「遠慮してしまう」家族もいるため、定期的な対話の場の維持と、さらなる相談体制の周知が期待されます。

ご利用者コメント

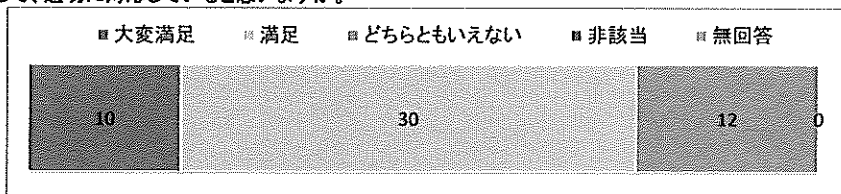
家族懇談会の時の質問に対して丁寧にお答えをいただき満足しました。

質問や要望に答えて下さる。

全く不満などなく本当に親切な対応である。

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	10	19.2%
満足	30	57.7%
どちらとも いえない	12	23.1%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%

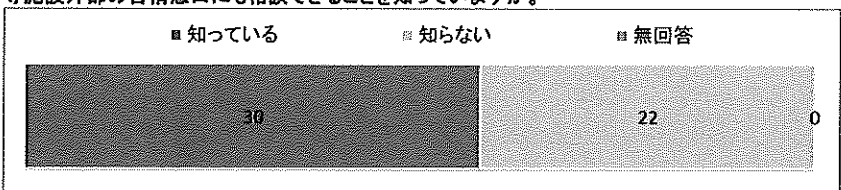


大変満足と満足を合わせると76.9% (R5年87.2%、R3年83.4%、R1年75.9%)の方が「満足」と評価しています。約4分の3が満足しており、真摯な対応姿勢が評価されています。改善要望としては、一部の「衣類の紛失」や「清掃のムラ」といった生活に密着した課題の早期解決が挙げられています。要望を吸い上げるだけでなく、確実に現場のオペレーションに反映させ、解決を家族に報告するまでの仕組み作りが信頼を深めます。

ご利用者コメント

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	30	57.7%
知らない	22	42.3%
無回答	0	0.0%



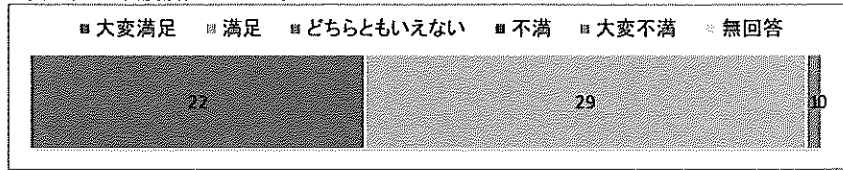
57.7% (R5年49.1%、R3年31.5%、R1年41.4%)の方が「知っている」と回答しています。半数以上の方が窓口を認知しており、他施設と比較しても高い周知状況にあります。これは施設の透明性を担保する姿勢の表れと言えます。しかし、依然として4割強が「知らない」と回答しているため、掲示物やしおり等を通じて継続的に周知し、家族の「安心のセーフティネット」を強化することが望まれます。

ご利用者コメント

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	42.3%
満足	29	55.8%
どちらとも いえない	1	1.9%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%



52

施設に対する家族の総合評価は、大変満足42.3% (R5年37.3%、R3年42.6%、R1年32.2%)・満足55.8% (R5年52.5%、R3年50%、R1年55.9%)を合わせると98.1% (R5年89.8%、R3年92.6%、R1年88.1%)の方が「満足」と評価しています。

全体の満足度は98.1%と高く、前回の89.8%から向上し、「ほぼ満点」に近い信頼を得ています。

評価の源泉は、「スタッフの卓越した接遇力」と「きめ細やかな家族連携」にあると思われます。どの職員も明るく挨拶を欠かさず、本人の性格やこだわりを深く理解して「人として」向き合う姿勢が、家族から絶大な支持を受けています。また、些細な異変もこまめに連絡する体制が「安心してお任せできる」という評価を不動のものにしています。

一方で、更なる改善を期待する「声」では、第一に「生活の彩りへの期待」です。会話が少ない時間帯のファシリテーションや、リハビリ機会の増加を求める声があり、「平穏な生活」の次のステップとして「楽しみや刺激のある生活」が期待されています。第二に「慢性的な人手不足への危惧」です。多忙により「ゆったり話す余裕がない」現状を家族も察しており、人員確保と職員の環境整備が、中長期的な質の維持に不可欠です。

総じて、まちだ正吉苑は「他者にも勧められる素晴らしい施設」としての評価を確立していますが、生活支援の質のさらなる均一化や、文化的な活動の充実、リハビリの強化に取り組むことで、より一層「生活の喜び」に満ちた施設へ進化していくことが期待されています。

[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

職員の方は親切に対応して下さいますが、人手不足のため、対応に時間がかかる事がある。

・いつも明るく接して下さい、母の様子を理解して下さいと感じる。

・月1回のお花を楽しみにしているが、もう少し文化的な参加できるようなものがあればいいと思う。話ができる方との交流などもあればいいと思う。

・スタッフの方々皆、とても感じが良い人ばかりです。いつもお世話になりありがたいです。・期待すること…今まで通りで良いです。

・みなさんが父の様子をよくわかって下さることに安心して感謝している。

・父と母を時々面会させて頂き、感謝している。

・体調・食事の様子など(本人からは聞けない状態なので)説明して下さいいつも見て下さるのだと安心している。

・皆さん親切です。・人手不足(?)が見回りが少ないかな?

・洗濯物、例えばくつ下などが紛失して放置される。もう1年以上経つので弁済して欲しい。無くさない様にして欲しい。

・入居して水虫に罹ってしまった。母はこれまでに水虫になった事などない。衛生環境を清潔にして欲しい。

・週に2~3回面会に行っているが、皆さんが毎回無言で食堂に座っている。相互に会話が弾むように係の人が音頭をとるなり、ファシリテーターを入れるなりして会話をさせないと認知症予防に良くない。

①どの他の施設より素晴らしいと思います。

②正吉苑さんで良かったとおもいます。

③これ以上は望めないでこのまま維持していただければありがたいです。

いつも居室が綺麗に清掃されていて、気持ちが良い。職員の方がよくあいさつをして下さり、和やかな雰囲気ホームになっている。職員の皆さんが協力して行事やレクリエーションなどをして下さい感謝しています。

いつも大変御世話になりましてありがとうございます。

ケアマネジャーや相談員に話したい。

コロナやインフルエンザの感染者がでると同じフロア(30人)の面会が禁止になるが、もう少し感染対策を緩めても良いと感じる。施設内→面会者への感染はあるが、その逆の面会者→施設内への感染は低く、施設内で感染者が出ても普段通りでも良いと思う。まちだ正吉苑は他の人へも勧められる施設と感じる。

スタッフの皆様とても良くやって下さっています。できれば、利用者がたのしめる事がふえて欲しい。介護度によってちがいはあるけどもとりハビリ等にくふうして欲しい。

なし

もう少しだけ請求額が低いと大変助かります。

安心しておまかせしております。入所当時には「自宅にかえりたい」等と言ったりしましたが今はそのような言葉はほとんどきかれません。

介護していただいていたことに改めて感謝申し上げます。

皆が仕事(食事介助やトイレ介助)が多いようで、利用者と穏やかにゆったり話をする余裕が感じられない。正吉苑に限らず特養の介護のやり方に不安を感じています。

外部からの疾病流入、感染防止には極めて敏捷に取り組まれていると感じております。

今までどおりお願いします。

細やかな対応をして頂いてとても安心できます。

施設内の体重計がこわれているので新しいものを早く入れてほしい。面会用のスリッパのサイズが子ども用、M~Lサイズのみなので、S(小さめ)サイズも用意していただきたいです。

職員の皆様が日頃からいいにケアをして頂き感謝しています。しかし、慢性的な人手不足なのか予算が足りないのか、人員をもっと増やして頂けると転倒等の突発的な事故がふせげるのではないかと思います。(よく転倒するので)

職員の方々も忙しいと思いますが、歩行練習などのリハビリテーションの頻度が増えたとありがたいです。

正吉苑のデイサービス、ショートステイ5年余り利用させて頂き、母は満足していました。骨折してしまい病院、老健後療養型を勧められ、とまどっていました。正吉苑の特養に入所ができ、家族は心から感謝し、安心しております。これからも心おだやかに生活させて頂くこと願っています。

先日お手洗いの介助の時しもちをついたでお電話をくださいました。真摯に対応して下さいことに感謝しております。今後とも引き続きよろしくお願い申し上げます。

前の施設では食べこぼしもひどく、数日そのまま、なるべく食事時に会いに行くようにして、食べさせていました。今は、対応下さり助かりますが、今はどんな感じで食べられるようになったのかな?というのにはたまに見てみたい気がします。おやつをねらって行ってみます。

対応もていねいで少しの変化もこまめに連絡下さるので安心です。お部屋のごみが時々ちらっているのは、本人がティッシュをこまめに使用するためだと思いますが、気づいた時に少しきれいにしていただけるとよりうれしく思います。面会にいった時になるべく行うようにしているのですが、お忙しいと思いますのでできるはんいで対応していただけると助かります。
大変お世話になりありがとうございます。入所(昨年11月)当時は心配事やいろいろな不安がありました。正吉苑で生活しはじめて、ここで2カ月程。父の様子、顔色、身体の動きなど入所当時と変わらず歩行器による歩行も安定していてスタッフの皆さんが日々運動していただいている事が分かり感謝しております。お忙しい中で父の日常を支えていただき本当にありがとうございます。これからもどうぞよろしくお願い致します。
駐車台数が若干少ない。飲食物の持込に対しての緩和。 丁寧にに対応頂いています。感謝しかありません。
特養の範疇ではやむを得ない点もあろうかとは思いますが、 1、それぞれの職員さんの対応力の質の向上。 2、入居者が笑顔になる機会(イベントだけでなく、個室声掛け、対応)の増加。 3、上記1、2のための職員さんの環境整備(待遇改善、研修、対応マニュアル等)
日頃の面会や季節のイベントでも職員の皆様の心細やかなお気づかいにいつも感謝いたしております。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
日頃より何か異変等があれば迅速にまた丁寧にに対応頂いています。本当に感謝しています。
平和に穏やかに過ごしていることが見てとれるので満足しています。今後も現状維持でいてくれたらと思っています。
本当に感謝をしている。いつも親族利用者の話を聞いてくれる。今後、外出が難しい為、月に一回でも良いから食堂などで一緒に食事がしたい。
面会に行くといつもスタッフの方々がお忙しそうで利用者の最近の様子を聞きたくても遠慮してしまいがちです。もっと人員が補充されたらと思いますが色々な事情で難しいのもよく解ります。
利用させてもらっている本人から行事や日々の予定について何も聞かされていない。突然言われてもすぐに動けないと言われたことがあった。事前に予定を部屋に表示して下されると本人が参加するかしないかを決めることができるので楽しみにもなる。

[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
アンケートなど定期的に行っていたらと意見や不安な事を書くことが出来て良いと思います。
ほぼ"大変満足"なのですが、"満足"との違いが良くわからなかった。(施設に入ることを良しと思える人は少ないと思う。)
特になし。
入所して1年程度ですが、本人も満足しているし、何時伺ってもハード、ソフト共に整っており安心してます。
本当に日々職員の方々に感謝しています。皆様とても良くやってくれているのでこれからも素晴らしい施設であってほしい。
面会に行く時間帯も関係あるのかもしれませんが、駐車場が少なく、確保出来るかと不安でいつも面会に出かけています。

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)

入所者の健康状態についての確に報告してくれる。
イベント（行事）がある。
イベントが多い。
スタッフが親切で明るい。（全員ではありませんが）
スタッフが良くやってくれる。
スタッフの方が皆、明るく、やさしく、母の事をよく理解してくれている。
スタッフの方が明るく、良くして下さっていると思います。
スタッフの方たちが皆すばらしい。
スタッフの方の接遇が良いです。
スタッフの方々皆感じが良い。
みんな親切、きれい。
ユニット型個室であること。目が届きやすいこと。
挨拶が徹底している。
家族の気持ちや意見を聞いてくれる。
懐の深さ。
元気で利用者に接している方が多いこと。
個室でプライバシーが保護されていること。
今まで通りお願い。
施設、空間が明るくきれい。
施設全体が清潔であること。
施設内いつも清潔に保たれています。
小さなトラブルでも迅速にご連絡くださる。
職員さんが穏やかに感じます。
職員のみなさまの対応の良さ。
職員の皆様が非常に明るく良い雰囲気。
職員の対応が親切で個別の対応も良い。
職員の対応が丁寧でやさしく、親切に接して下さっていること。
職員の対応のすばらしさ（親切、親身）
職員の方の対応。
職員の方の対応がみなさん良いと思います。
親切で明るいです。
人として接してくれる。いつも見守ってくれている。
人員をふやす。
清潔
清潔である。
直接利用者に接するワーカーさんはすばらしい対応をする。（特に女性スタッフ）とても優しく親身になってくれる。
入居の方に対して暖かく見守っていただき家族として安心。
入所させてもらえた事。
入所の妻が重症に陥り、その際の対応処の敏感なことで回復、元気をとり戻したことに感激感謝しています。
母の世話をするスタッフの対応が良い。
明るい
明るい、元気が良い。
利用者の性格やこだわりに対して本人に合わせた対応をされている。
立地および施設周辺環境の良さ。
連絡が早い。

ご利用者コメント(2)

施設の桜まつりや盆踊り等家族と一緒に楽しませてもらっている。
いつも清潔感がある。
いつ伺っても気持ち良く対応して下さること。
お食事がおいしそう。
ケアスタッフがていねいで信頼できること。
ケアマネさん（スタッフさんはもちろんですが）
ささいな事でも連絡してくること。
スタッフの皆さんの対応が的確。
スタッフの方々がとても優しく話しかけやすい。
トイレに連れていってくれる。
なるべく本人の意志を尊重してトイレの対応もしてくれる。
ヘルパーさんetcが明るくあいさつしてくれる。
みなさん感じが良く、話しやすい。
苑内の清掃が行き届いている。個別の居室は清掃されていない部分がある。特に窓側。
皆が一生懸命に仕事に取り組んでいる。
館内、四季折々の季節が感じられます。
玄関、フロアなど綺麗です。
個々の職員さんは一生懸命にやってくれている。（ただし絶対数が少ないので忙しすぎる）
細かい事でもきちんと報告して下さるので安心できる。
桜の季節、お茶会を催して頂き、当人とも笑顔がみれて喜んでいます。
施設がキレイに整っています。
施設内がいつもきれいだである。
施設内が清潔に保たれている。
施設内での情報共有がきちんとなされている。
施設内の清潔さ。
春には花見のイベント企画、家族との面会、団らんの機会を設けるなど多面的な企画にも満足しております。
職員が誠実に対応している。
職員の接遇対応がきちんと教育されている。
食事がおいしい。（おいしそう）
食事は献立が多様で味つけもおいしいこと。
清潔
清潔感を感じる。
全体的にキレイな施設である。
対応が丁寧である。
程良い行事内容。
日常の中で変化があった時には面会時知らせていただく。
比較的情報が共有（職員間で）されている。
本人や家族についても明るくお声がけくださる。
面会しやすい。
来所したときの笑顔で明るい「挨拶とその後の会話」

ご利用者コメント(3)

A,B,Cの各ブロックを通過して歩行訓練をする事ができる。
いつもお掃除が行き届いて気持ち良い。
いつ面会に伺っても居室が整っていて気持ちが良いです。
イベントが楽しそうです。
お食事が美味しいといつも本人が言っているのが家族にとってもありがたい。
スタッフの方々の明るさ。
スタッフ皆様が明るく接してくださる。
センサーを使ってくれる。
ユニット式で落ちついた雰囲気。
レクリエーションやお花見、納涼会などが楽しいこと。
ロケーション（アクセスの良さ）
苑の運営コンセプトも共感できる。
苑内が清潔に保たれている。
何よりも利用者本人が安心して生活できている。
管理スタッフの対応が的確で信頼できること。
検診、予防接種等、施設内で対応してくれる。
交通の便が良い。
施設が清潔に保たれている所。
施設が明るくきれいです。
施設の中に入ると落ち着き、バタバタとしたうるささなどなく安心して預けられる。そんな雰囲気がある。
施設内がいつも静かで落ち着いている。
写真などへやにかざってくれてありがたい。
受付の所の生け花で癒されます。
小さい事でも報告して下さる。
常にあいさつを心がけてくれており、とても感じが良い。
職員の対応がよい。
食事の充実。
声掛けなど適切にされている。
相談にのってくれること。
相談支援員さんがとても親切。
認知症でお世話になっておりますが、地域とのつながりを感じることに。
病気や具合等について看護師さんといつも相談できる。