

2025/3/6

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

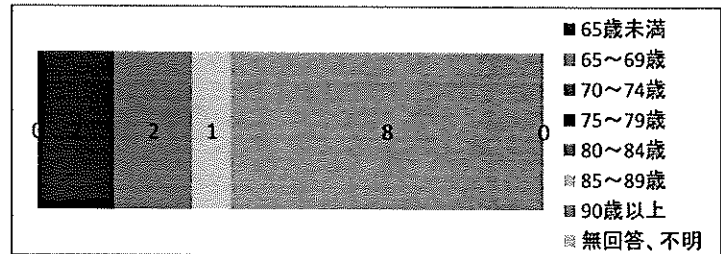
サービス利用者全数に対するご回答者の割合

利用者総数	90
回収数	13

14%

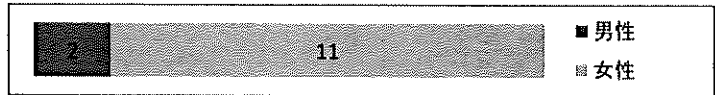
利用者ご本人の年齢層

1 65歳未満	0
2 65～69歳	0
3 70～74歳	0
4 75～79歳	2
5 80～84歳	2
6 85～89歳	1
7 90歳以上	8
0 無回答、不明	0



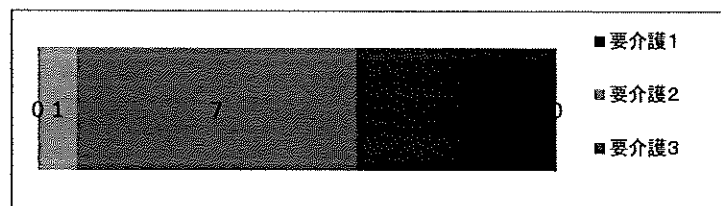
利用者ご本人の性別

1 男性	2
2 女性	11



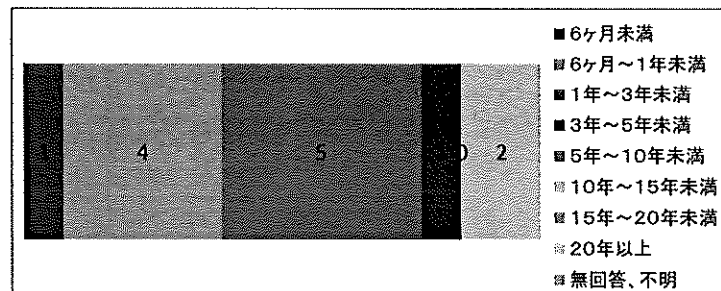
利用者ご本人の要介護度

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



サービスの利用年数

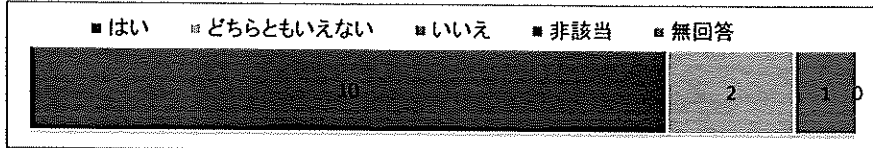
1 6ヶ月未満	1
2 6ヶ月～1年未満	4
3 1年～3年未満	5
4 3年～5年未満	1
5 5年～10年未満	0
6 10年～15年未満	2
7 15年～20年未満	0
8 20年以上	0
0 無回答、不明	0



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



「はい」の回答は76.9% (R5年61.5%、R4年60%、R3年90%、R2年44.4%、R1年75.8%)でした。満足している、美味しい、栄養を考えてくれる、食事が楽しみと評価する声が寄せられています。

評価者所感コメント

全員が満足しています。いつも完食している方も複数います。食べたいものが提供されていますかの問いに、お刺し身やお寿司が食べたいとの答えが複数ありました。

ほとんどの方が毎日の食事に満足しています。一部の方から生野菜や果物の希望がありました。

ご利用者コメント

普通の食事をしていますが、味や硬さに問題はありませぬ。出てくるものに満足しています。
毎日の食事は満足ですが、好きなものが食べられないです。たまには刺身などが食べたいです。もっと季節感のある物が食べたいです。
食事は美味しく何でも食べています。満足しています。
味や硬さは口に合っていますが、全部は食べられないです。行事の時の食事は楽しみです。
ちゃんとした日本食が食べたいです。生野菜や果物がないのが残念です。
ものすごく美味しいので、気に入っています。
満足しています。できれば刺し身が食べたいです。
美味しいです。栄養を考えて作られています。自分の、体調に合わせて食事を作ってもらっています。
味や量がちょうどよく、いつも完食しています。栄養満点で満足しています。食事が楽しみです。
献立が良く、味や量も丁度良いです。いつも完食しています。お寿司が食べたいです。
とてもおいしくてお皿も舐めてしまいたいです。残す人を見ると腹が立ちます。

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	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% (R5年76.9%、R4年60%、R3年100%、R2年88.9%、R1年81.8%)でした。介助は問題ない、呼ぶとすぐに来てくれる、良くしてくれるなど、満足している様子がうかがえます。

評価者所感コメント

全員介助に満足しています。優しく介助してくれる等介助の仕方やナースコールにすぐに対応してくれて有難い等皆さんから感謝の言葉が聞かれています。

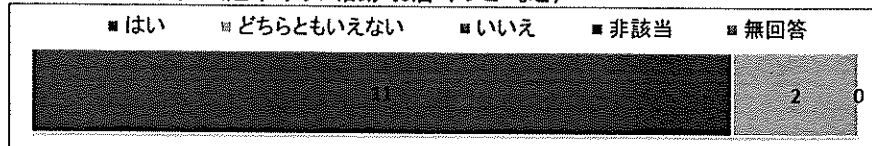
トイレは自立されている方も多くいらっしゃいました。入浴介助も含め良く支援してくれるとの回答でした。

ご利用者コメント

杖を使って移動できています。入浴は同性の方に1体1で介助してもらっています。介助方法は問題なくやってもらっています。
ナースコールを押せば来てくれて、問題なく介助してくれます。特に不自由はしていません。
ほとんど自分でしています。自分で出来ると自信がきます。
トイレは自分で行けます。入浴は個室で問題なく介助してもらっています。
職員の世話になっています。湿疹がかゆいので薬をつけてもらっています。
着替えや入浴など、よくやってくれます。待たされることもありません。
良く世話をしてくれ入れます。呼ぶとすぐに来てくれ、待たされません。
良く介助してくれて有難いです。待つこともありません。
気持ちよく介助してくれ、優しいです。トイレのタイミングが良く丁度良いです。夜は少し待つこともあります。
介助はすぐにやってくれるので満足しています。
ベッド移乗は、しない人としてくれる人がいます。

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	11	84.6%
どちらとも いえない	2	15.4%
いいえ	0	0.0%
非該当	0	0.0%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は84.6%(R5年76.9%、R4年53.3%、R3年90%、R2年44.4%、R1年93.9%)でした。定期的にリハビリをしていて日常的に歩行練習をしている方が多くいらっしゃいました。居室でテレビを見たり、新聞を読んで過ごしている方、皆さんで歌を唱うことを楽しんでいる方もいらっしゃいました。

評価者所感コメント

殆どの方が自分なりの楽しみ方をされています。お一人非社会的で寂しいというかたがあり、退屈しているという方もありました。半数以上の方が歌の会を楽しみにしていました。

リハビリを定期的にされているとの回答が多くありました。もう少し楽しみ事があるかという方もいらっしゃいましたが、自分でテレビ番組表から選択をして見たり、自分で脳トレに取り組む方もいらっしゃいました。

ご利用者コメント

リハビリを週1回、歩行訓練を主にしてもらっています。後は部屋で過ごすことが多いです。何か楽しみ事があるとよいです。ユニットでも特にありません。

新聞を読んだりテレビを見たりして過ごしています。テレビはスポーツ番組を探してBSでも見えています。将棋はしますが麻雀ができるというです。リハビリは週1回手すりや杖を使って歩行練習をしています。効果はわからないが、やらないよりは満足しています。

特にリハビリはしていないけれど皆と一緒に体操などを行っています。行事があれば参加しています。

リハビリで歩行器を使って2～3周訓練する他、自分で車いすを足で漕いで何周かします。脳トレを印刷したものを職員が持ってきてくれてやっています。その他音楽を聴いたり皆で歌を歌ったりします。

テレビは好みの番組がないし、耳が悪いので人とも話せません。車いすで自分で苑内を回っています。

ホールで友人と話したり、ぬり絵を良くします。ボランティアが来て歌う会があります。楽しく過ごしています。

TVで国会中継やNHKを見るのが好きで、退屈していません。

TVを見たり本を読む気力がありません。皆さんいい人ですが、話す人もなく、寂しいです。物忘れするので辛いです。

ホールでついているTVを見ます。退屈はしていません。歌う会が楽しみ、終わると色々な飲み物が出ます。

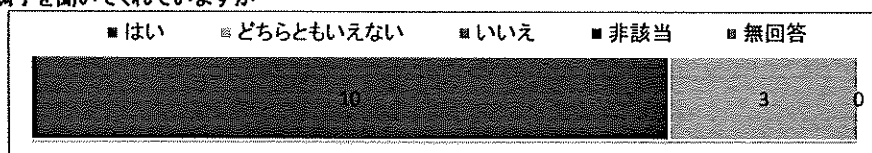
楽しみが欲しい。月に1・2回歌の会があります。子どもが本を持ってきたので少し読みました。退屈しています。外出がしたいです。

ベランダでお茶をしました

お話が楽しい、お風呂も気持ちいいです。好きなテレビを見えています。

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%(R5年92.3%、R4年73.3%、R3年90%、R2年88.9%、R1年81.8%)でした。職員が気にかけて声掛けし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

約半数が日ごろ体調を聞いてくれると答えています。他の方は時々聞かれるとか、気に懸けてくれている、と答えています。

声掛けや便の状態を見てくれるなど、日ごろから体の調子を気にかけてくれていると感じていらっしゃいます。

ご利用者コメント

今日はどうかと声をかけてくれます。

遠くから見守ってくれていると思います。

便の状態を見てくれるなど気にかけてくれます。

職員に言っても看護師に言いますと言ってそれきりになってしまいます。

気に懸けてくれて声をかけてくれます。看護の人もいるので安心です。

聞いてくれたり、聞かれなかったりですが、気をつけていると思います。

時々聞いてくれます。寂しいと答えています。

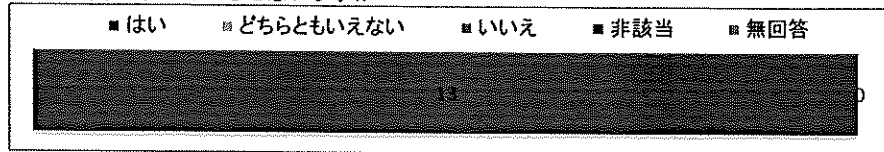
体調は時々聞かれます。

体調を聞いてくれます。元気ですよと答えます。

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	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% (R5年100%、R4年86.7%、R3年100%、R2年100%、R1年93.9%)でした。係の方が掃除をしてくれて、ほとんどの方は満足している様子でした。

評価者所感コメント

全員掃除は良くされており、きれいとか気持ちよいと答えています。

居室等の生活スペースは定期的に掃除をしてくれているとの回答でした。

ご利用者コメント

定期的にお掃除をしてくれます。

係りの人がやってくれます。

掃除の人が綺麗にしてくれます。

いつもきれいに掃除されています。

いつも清潔で気持ち良く過ごせます。

中年の女性が掃除に来ます。掃除のときは部屋を出て終わるまで別のところにいます。毎日ではありません。

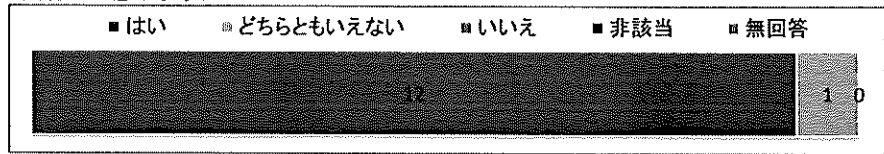
掃除の人が、時々着て、綺麗にしてくれます。

係の人がきれいにしてくれています。

丁寧に掃除してくれます

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	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% (R5年76.9%、R4年53.3%、R3年80%、R2年55.6%、R1年81.8%)でした。優しく親切と感じている声が多く問題は感じていない様子でした。一部、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

全員職員の態度や言葉遣いは適切と答え、優しいとか感じが良いと答えました。

職員の言葉遣いや態度、服装などは問題ないとの回答が多くありましたが、一部の方から職員により差があるとの回答もありました。

ご利用者コメント

職員の言葉遣いや態度で気になることはありません。

日本人の職員は優しいけれど、外国人の職員は乱暴な面があります。

言葉遣いや態度は問題ないです。皆よく見てくれます。

余り職員と話すことはありません。

職員の態度や言葉遣いで嫌な感じを受けたことはありません。

言葉遣いはやさしい。態度も良いです。

皆いい人で優しいです。

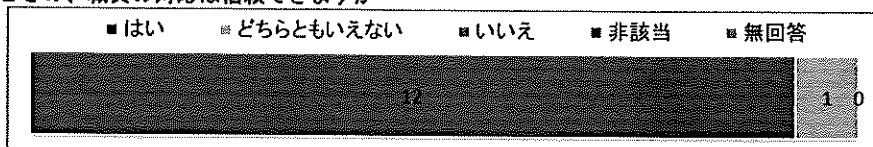
職員は感じが良く、親切、優しいです。ここに入れて良かったです。

優しく接してくれます。

親切で感謝しています

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	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% (R5年84.6%、R4年73.3%、R3年90%、R2年77.8%、R1年90.9%)でした。ほとんどの方は信頼していると回答しています。

評価者所感コメント

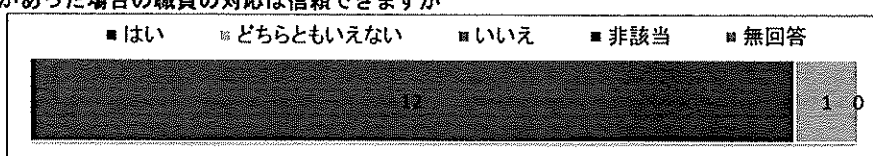
全員体調不良の経験はありませんが、その時の対応は信頼しており、安心できる、と答えた方もありました。ほとんどの方が体調が悪くなった場合の対応は安心との回答でしたが、中には看護・医師の体制に不安を持っている方がいらっしゃいました。

ご利用者コメント

看護師がいるので安心です。医師が来た時に診てもらっています。
 体調が悪くなれば病院に連れて行ってくれるので安心です。
 正規の看護師がいなくて心配です。医師も月2回位の往診なので安心というわけではないです。
 体調不良になったことはありません。看護の人がいるし、安心しています。
 病気や怪我はしていませんが、その時は職員が対応すると思っています。
 体調が悪くなった時の職員の対応は信頼できます。娘も面倒見てくれると思います。
 体調不良の経験はありませんがその時の対応は信頼しています。
 体調不良の経験はありませんが、その時の対応は信頼でき、安心しています。
 医者が診に来てくれます。

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	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% (R5年100%、R4年66.7%、R3年90%、R2年22.2%、R1年60%、R1年87.5%)でした。経験の有りに関わらず、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

利用者同士のトラブルは全員見たことが無く、あれば職員が対応すると思っています。体験や利用者同士のトラブルについてはほとんどの方が問題はないとの回答でしたが、我儘な方には職員から注意をしてほしいとの回答がありました。

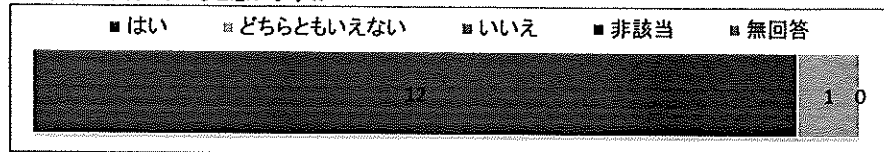
ご利用者コメント

わがままな人がいるので職員が注意してほしいです。私たちが言うわけにはいかないので。
 喧嘩などはありませんが、その時は職員が対応すると思います。
 諍いはありません。あれば職員が対応すると思います。
 利用者のトラブルはなく、あれば職員が対応すると思います。
 利用者同士が険悪になった時は職員が対応しています。
 諍いはありませんが、その時の職員の対応は信頼できます。

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	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% (R5年92.3%、R4年60%、R3年80%、R2年77.8%、R1年78.8%)でした。ほとんどの方が職員の気遣いを感じている様子でした。

評価者所感コメント

殆どが自分の気持ちを大事にしてくれると感じています。気遣いや親身な態度で接してくれると感じている方もあります。お一人自分の気持ちを大切にしているかどうかは分からない。普通、と答えています
排泄等自立に近い方が多いこともあり、職員はそれとなく様子を見てくれていると感じているようです。

ご利用者コメント

なんとなく覗いて様子を見てくれます。寝がえりが打てないときにどうしたの？と声掛けしてくれます。
要望をよく聞いてくれます。前は図書館に連れて行ってくれたし、競馬にも連れて行ってくれます。
優しくしてくれています。自分でいろいろやっているのを見守ってくれていると思います。子供もそういう様子に安心しているようです。
皆良い方たちです。
いろいろな人がいるけれど、まあまあ大切にしてくれていると思います。
職員は自分の気持ちを大事にしてくれるので気に入っています。
職員の対応は普通で、気持ちを大切にされているかどうか分かりません。
自分は我がままなのに大事にしてくれています。
大切にされていると思います。気遣いや親身な態度、優しさからそう感じます。
自分の気持ちを大事にしてくれます。
コールを押さなくても時間を見てきてくれます。

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	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% (R5年92.3%、R4年53.3%、R3年100%、R2年88.9%、R1年87.9%)でした。居室の扉の開放や施錠を気にしている声がありました。

評価者所感コメント

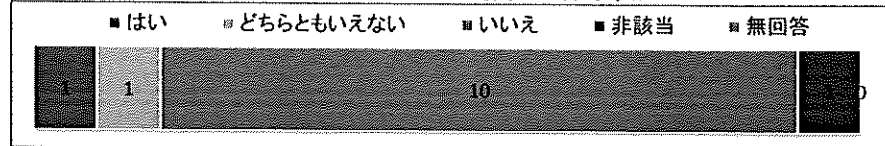
プライバシーは守られていると感じている方がやや多いです。廊下側の戸がいつも解放されているのを気にしている方が半数以上ありました。お一人は閉めて下さいと言っている、とのこと。
プライバシーに関する不満は聞かれませんが、排泄介助時の対応に不満を持つ方がいらっしゃいました。

ご利用者コメント

排泄介助で荒っぽい人がいますが、我慢しています。
個室で、カーテンもあるので不愉快な思いはしたことはありません。
職員は入室時にノックをします。着替えや聞かれない話などで嫌な思いをしたことはありません。
部屋のドアがいつも開いていて、嫌ですが慣れました。
人前で嫌な思いをしたことはありません。廊下のドアが開放されているのは嫌な感じです。
部屋の戸を閉めて欲しい。お金や衣類が無くなったので鍵も付けて欲しいです。
お風呂の人も良くしてくれます。楽しみです。

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



「はい」の回答は7.7% (R5年23.1%、R4年33.3%、R3年90%、R2年33.3%、R1年6.1%)でした。介護計画の認識は無く聞かれた記憶がないようでした。

評価者所感コメント

殆どが計画の話聞いていないと答えました。お一人入所時聞いた気がするかと答えています。
ほとんどの方が計画に対する認識がありませんでした。

ご利用者コメント

計画の話をした覚えがありません
計画の事は聞かれませんでした。
計画は聞いたことがありません
計画は知りません
入所時に聞いた気がするけど、分かりません。

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	1	7.7%
どちらとも いえない	0	0.0%
いいえ	7	53.8%
非該当	5	38.5%
無回答	0	0.0%



「はい」の回答は% (R5年15.4%、R4年33.3%、R3年100%、R2年22.2%、R1年3%)でした。介護計画の認識は無く聞いた記憶がないようでした。

評価者所感コメント

聞いた気がする方は分かりやすかったと思うとのこと。他は非該当です。
ほとんどの方が計画に対する認識がありませんでした。

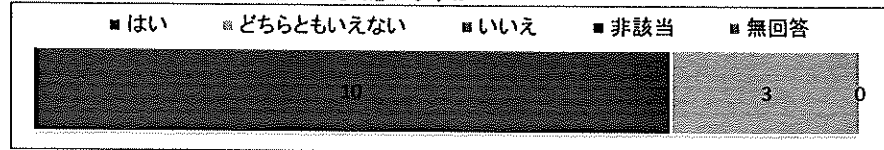
ご利用者コメント

説明は分かりやすかったと思います。
リハビリはこれまで頑張ってきたので今は少しお休み中です。

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	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% (R5年92.3%、R4年60%、R3年80%、R2年77.8%、R1年78.8%)でした。要望は伝えていて不満は無い様子でした。

評価者所感コメント

半数以上が要望や不満は職員に伝えて対応してもらえた、と答えています。少数が不満が無く、伝えたことがないので分からないと答えています。

今は不満や要望はありませんが、あれば言えるとの回答でした。

ご利用者コメント

何かあれば言っています。

今は不満や要望はありませんが、あれば言えます。

不満はなく、伝えたことがないので対応してくれるかどうか、どちらとも言えません。

不満はないので、職員の対応はどちらとも言えません。

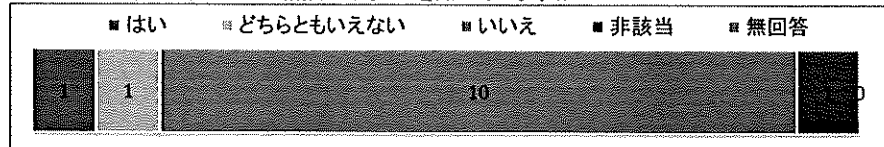
不満や要望は伝えられ、対応してもらっています。

要望は伝えて、対応してもらっています。

要望を伝えて、対応してもらっています。

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



「はい」の回答は7.7% (R5年23.1%、R4年13.3%、R3年60%、R2年11.1%、R1年3%)でした。

評価者所感コメント

聞いていない方が半数以上で、聞いたことがある方と、聞いたと思うが分からない方がおらずつありまし。

職員以外の相談機関について認識のある方はいませんでした。

ご利用者コメント

聞いていません

聞いたことがあります。

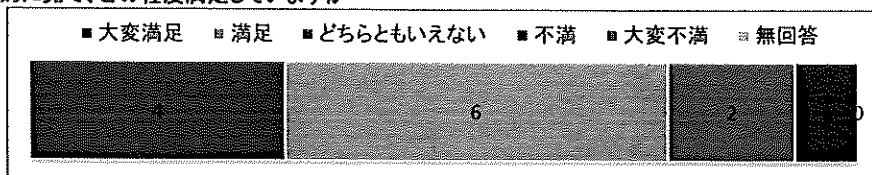
聞いたかもしれないけど分かりません。

聞いたことがありません

聞いていません

[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	4	30.8%
満足	6	46.2%
どちらともいえない	2	15.4%
不満	1	7.7%
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30.8%(R5年38.5%、R4年26.7%、R3年60%、R2年44.4%、R1年21.2%)・満足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。
改善の期待では、食事の要望や外出、趣味活動の要望、居室の扉の要望がありました。

評価者所感コメント

半数以上が今の生活に満足され、入所できて良かったと答えました。言えは介助してくれるので普通と答えた方がお一人いますが他の質問では満足感を口にされています。もうお一人は部屋の戸が解放されていることを気にされ、被害感情があり、評価者から職員に伝えて欲しいとの要望があり、対応しました。

ほとんどの方が満足されており、特に希望をはっきり伝えられる方は希望の実現につながり満足度が高いように思われます。高齢で体調がすぐれない方は医療面での不満もある様です。

[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

今のところは要望もなく満足しています。
たまには家に帰りたいです。
ここでの生活も疲れました。早く家に帰りたいです。2階にいる時は良かったけれど、4階は職員もだいが違います。
今の生活に満足しています
不満はないです。
普通の施設。話せばやってもらえます。
ここには入れて良かったです。
鍵のことが問題です。
皆さんとても協力してくれて助かっています
最高です。ここに文句を言う人の気が知れません。

[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

良かったです。嫌な質問はなかった。
話しが出来て良かったです。
いろいろ聞いてくれて良かったと思います。
来てくれたので話が出来て良かったです。
こういう話をするのは好きです。