

特別養護老人ホーム 八丈第二老人ホーム 様

利用者に対する調査集計結果報告書

令和6年3月

東京都福祉サービス第三者評価機関

有限会社 TCP

## 1. 利用者調査集計結果

### ○ 利用者調査概要（アンケート方式）

調査対象者：100 名

調査実施者：25 名

### ○ 利用者調査集計結果

表－ 1.1 利用者アンケート調査集計結果一覧（1）

| 設問No. | 設問内容                                         | はい  | どちらともいえない | いいえ | 非該当 |
|-------|----------------------------------------------|-----|-----------|-----|-----|
| Q.1   | 食事の献立や食事介助など食事に満足されていますか                     | 84% | 8%        | 8%  | 0%  |
| Q.2   | 生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか（ナースコール対応、移動介助など）  | 80% | 16%       | 4%  | 0%  |
| Q.3   | 施設で自分のしたいことをして過ごすことができますか                    | 72% | 20%       | 8%  | 0%  |
| Q.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               | 64% | 28%       | 8%  | 0%  |
| Q.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             | 80% | 12%       | 8%  | 0%  |
| Q.6   | 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか                    | 72% | 24%       | 4%  | 0%  |
| Q.7   | ケガをしたり、体調が悪くなったときの職員の対応は信頼できますか              | 76% | 24%       | 0%  | 0%  |
| Q.8   | 利用者同士のいさかいやいじめなどがあった場合の職員の対応は信頼できますか         | 36% | 56%       | 4%  | 4%  |
| Q.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            | 84% | 8%        | 8%  | 0%  |
| Q.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                     | 92% | 8%        | 0%  | 0%  |
| Q.11  | 支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、あなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか | 48% | 52%       | 0%  | 0%  |
| Q.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         | 24% | 76%       | 0%  | 0%  |
| Q.13  | 不満に思ったことや要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれていると思いますか      | 68% | 28%       | 4%  | 0%  |
| Q.14  | 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ましたか        | 12% | 88%       | 0%  | 0%  |

表-1.1 利用者アンケート調査結果（2）

Q.1 食事の献立や食事介助など食事に満足されていますか

|             | 人  | %      |
|-------------|----|--------|
| 1 はい        | 21 | 84.0%  |
| 2 どちらともいえない | 2  | 8.0%   |
| 3 いいえ       | 2  | 8.0%   |
| 4 非該当・無回答   | 0  | 0.0%   |
|             | 25 | 100.0% |

Q.2 生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか（ナースコール対応、移動介助など）

|             | 人  | %      |
|-------------|----|--------|
| 1 はい        | 20 | 80.0%  |
| 2 どちらともいえない | 4  | 16.0%  |
| 3 いいえ       | 1  | 4.0%   |
| 4 非該当・無回答   | 0  | 0.0%   |
|             | 25 | 100.0% |

Q.3 施設で自分のしたいことをして過ごすことができますか

|             | 人  | %      |
|-------------|----|--------|
| 1 はい        | 18 | 72.0%  |
| 2 どちらともいえない | 5  | 20.0%  |
| 3 いいえ       | 2  | 8.0%   |
| 4 非該当・無回答   | 0  | 0.0%   |
|             | 25 | 100.0% |

Q.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

|             | 人  | %      |
|-------------|----|--------|
| 1 はい        | 16 | 64.0%  |
| 2 どちらともいえない | 7  | 28.0%  |
| 3 いいえ       | 2  | 8.0%   |
| 4 非該当・無回答   | 0  | 0.0%   |
|             | 25 | 100.0% |

Q.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

|             | 人  | %      |
|-------------|----|--------|
| 1 はい        | 20 | 80.0%  |
| 2 どちらともいえない | 3  | 12.0%  |
| 3 いいえ       | 2  | 8.0%   |
| 4 非該当・無回答   | 0  | 0.0%   |
|             | 25 | 100.0% |

表-1.1 利用者アンケート調査結果（3）

Q.6 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか

|   |           | 人  | %      |
|---|-----------|----|--------|
| 1 | はい        | 18 | 72.0%  |
| 2 | どちらともいえない | 6  | 24.0%  |
| 3 | いいえ       | 1  | 4.0%   |
| 4 | 非該当・無回答   | 0  | 0.0%   |
|   |           | 25 | 100.0% |

Q.7 ケガをしたり、体調が悪くなったときの職員の対応は信頼できますか

|   |           | 人  | %      |
|---|-----------|----|--------|
| 1 | はい        | 19 | 76.0%  |
| 2 | どちらともいえない | 6  | 24.0%  |
| 3 | いいえ       | 0  | 0.0%   |
| 4 | 非該当・無回答   | 0  | 0.0%   |
|   |           | 25 | 100.0% |

Q.8 利用者同士のいさかいやいじめなどがあつた場合の職員の対応は信頼できますか

|   |           | 人  | %      |
|---|-----------|----|--------|
| 1 | はい        | 9  | 36.0%  |
| 2 | どちらともいえない | 14 | 56.0%  |
| 3 | いいえ       | 1  | 4.0%   |
| 4 | 非該当・無回答   | 1  | 4.0%   |
|   |           | 25 | 100.0% |

Q.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

|   |           | 人  | %      |
|---|-----------|----|--------|
| 1 | はい        | 21 | 84.0%  |
| 2 | どちらともいえない | 2  | 8.0%   |
| 3 | いいえ       | 2  | 8.0%   |
| 4 | 非該当・無回答   | 0  | 0.0%   |
|   |           | 25 | 100.0% |

Q.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

|   |           | 人  | %      |
|---|-----------|----|--------|
| 1 | はい        | 23 | 92.0%  |
| 2 | どちらともいえない | 2  | 8.0%   |
| 3 | いいえ       | 0  | 0.0%   |
| 4 | 非該当・無回答   | 0  | 0.0%   |
|   |           | 25 | 100.0% |

表-1.1 利用者アンケート調査結果（4）

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

|             | 人  | %      |
|-------------|----|--------|
| 1 はい        | 12 | 48.0%  |
| 2 どちらともいえない | 13 | 52.0%  |
| 3 いいえ       | 0  | 0.0%   |
| 4 非該当・無回答   | 0  | 0.0%   |
|             | 25 | 100.0% |

Q.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

|             | 人  | %      |
|-------------|----|--------|
| 1 はい        | 6  | 24.0%  |
| 2 どちらともいえない | 19 | 76.0%  |
| 3 いいえ       | 0  | 0.0%   |
| 4 非該当・無回答   | 0  | 0.0%   |
|             | 25 | 100.0% |

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

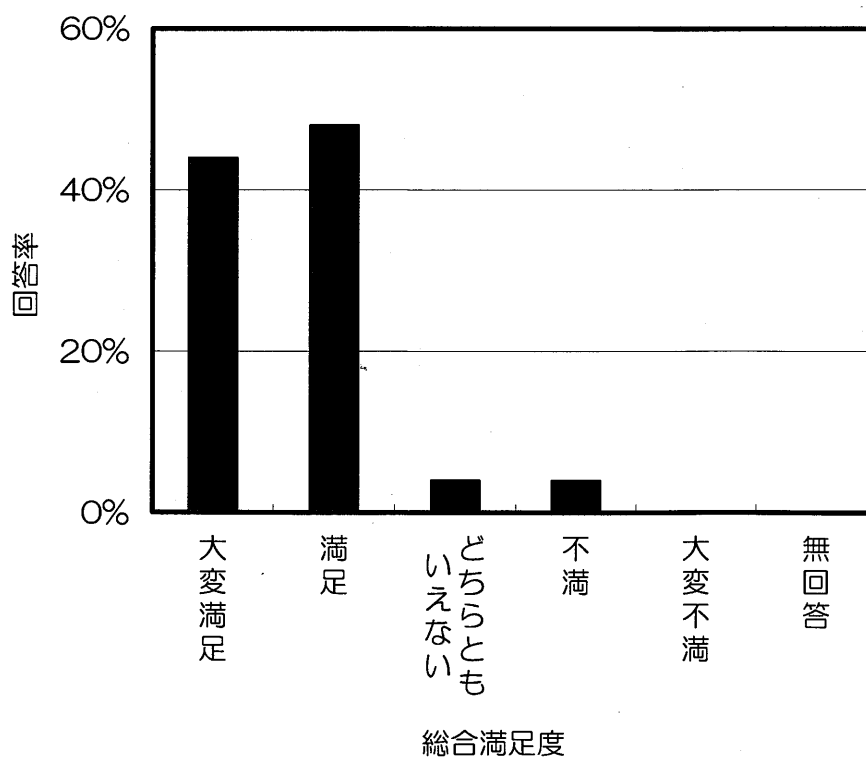
|             | 人  | %      |
|-------------|----|--------|
| 1 はい        | 17 | 68.0%  |
| 2 どちらともいえない | 7  | 28.0%  |
| 3 いいえ       | 1  | 4.0%   |
| 4 非該当・無回答   | 0  | 0.0%   |
|             | 25 | 100.0% |

Q.14 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ましたか

|             | 人  | %      |
|-------------|----|--------|
| 1 はい        | 3  | 12.0%  |
| 2 どちらともいえない | 22 | 88.0%  |
| 3 いいえ       | 0  | 0.0%   |
| 4 非該当・無回答   | 0  | 0.0%   |
|             | 25 | 100.0% |

表－ 1.2 利用者アンケート総合満足度集計結果

| 総合満足度         | 人  | %     |
|---------------|----|-------|
| 大変満足          | 11 | 44.0% |
| 満足            | 12 | 48.0% |
| どちらとも<br>いえない | 1  | 4.0%  |
| 不満            | 1  | 4.0%  |
| 大変不満          | 0  | 0.0%  |
| 無回答           | 0  | 0.0%  |
| 合 計           | 25 | 100%  |



図－ 1.1 利用者アンケート総合満足度集計結果

## 1.1. 利用者調査自由記述結果

表－ 1.3 設問別の自由回答結果①

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Q. 1 食事の献立や食事介助など食事に満足されていますか                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ご飯もおいしく満足です。</li> <li>・ 自分が食べられるものが少ない。</li> <li>・ 自分は好き嫌いがあるから、献立で食べられないものもあるね。仕方ない。</li> <li>・ 床ずれがあるから、栄養を考えたメニューが出ていると思います。</li> <li>・ おいしくてごはんが楽しみです。</li> </ul>                                                                                                                                                                             |
| Q. 2 生活するうえで必要な介助を受けられていますか（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助など）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 介助は必要な介助を受けられているが、待たされることがある。</li> <li>・ 自分のことは自分でできます。</li> <li>・ 自分でできるからわからない。</li> <li>・ コールを押したらすぐ来てくれるよ。</li> <li>・ ある程度は自分でできていますが。</li> </ul>                                                                                                                                                                                             |
| Q. 3 施設で自分のしたいことをして過ごすことができますか（趣味・お酒・テレビ・など）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 部屋でラジオを聞いて過ごしているのが落ち着きます。</li> <li>・ 外に出るのはなかなか難しいと思う。</li> <li>・ 部屋で思い思いに過ごしています。</li> <li>・ 自分のペースで生活できているが、本当はまだまだ働けるから仕事がしたい。造園の仕事はやりがいがあった。</li> <li>・ 外に出るような機会もあればと思っている。</li> <li>・ 将棋をしたいけど、なかなか一緒にできる人がいない。</li> <li>・ 我慢していることもあります。</li> <li>・ 外出したいが今はできていない。</li> <li>・ 自分のペースでのびのびと過ごしています。</li> <li>・ 自分のペースで生活できています。</li> </ul> |

表－ 1.1 設問別の自由回答結果②

|                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Q. 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ると思いますか                                                                                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 体調悪くしたことがないのでわからない。</li> <li>・ 自分から言うことが多い。</li> <li>・ 元気だから心配はかけていない。</li> <li>・ 元気だからね、心配いらない。</li> <li>・ 聞いてくれる時とくれない時がある。</li> <li>・ 床ずれの消毒の時にいつも色々聞いてくれます。</li> </ul>                                                                 |
| Q. 5 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                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ トラブル自体見ないのでわからない。</li> <li>・ 自分でも掃除しています。</li> <li>・ みんな頑張ってキレイにしてくれていると思う。</li> <li>・ 自分でも気を付けている。</li> <li>・ 清潔とは言えないところもある。</li> <li>・ 大変キレイにしてくれています。</li> </ul>                                                                       |
| Q. 6 職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか                                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人によると思います。</li> <li>・ 人も楽しませようとしているのかもしれないが、度が過ぎるところもある。</li> <li>・ 言葉遣いや態度が悪い人もいる。</li> <li>・ 皆親切にしてくれます。</li> <li>・ 急いでいるのか、声をかけにくい時がある。</li> <li>・ 笑顔で対応してくれるのでうれしい。</li> <li>・ 優しい言葉で接してくれます。</li> <li>・ 優しい態度で接してくれていると思う。</li> </ul> |
| Q. 7 ケガをしたり、体調が悪くなったときの職員の対応は信頼できますか                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ その時にならないとわからない。</li> <li>・ 自分が体調不良を訴えれば対応してくれると思います。</li> <li>・ 元気だから、そういう対応をしてもらったことがあったかな？</li> <li>・ 体調悪くなったことがないのでわからない。</li> </ul>                                                                                                    |

表－ 1.1 設問別の自由回答結果③

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Q. 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                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ わからない。</li> <li>・ 見たことがないからわからない。</li> <li>・ はっきり訴えれば動いてくれると思います。</li> <li>・ 見てないので、その時にならないとわからない。</li> <li>・ その場に居合わせたことがないので、答えようがない。</li> <li>・ それはその時にならないとわからない。</li> <li>・ その時にならないとわからない。</li> <li>・ そういうところを見たことがないのでわからない。</li> <li>・ トラブルに合っていないのでわからないが、信頼はしています。</li> </ul>      |
| Q. 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 忙しいのか待たされることがあるので、不満に思うこともあります。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Q. 10 プライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員はみんないい人です。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Q. 11 支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、（施設名）はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 覚えていないのでわかりません。（本人）※計画時には、本人に移行の確認行っている。</li> <li>・ 聞かれたかわからない。</li> <li>・ そういう話をしたか覚えていない。</li> <li>・ 聞かれたのか覚えていないが、必要があれば答えるのでいつでも聞いてほしい。</li> <li>・ 聞かれているのか？あまり印象にない。</li> <li>・ あまり覚えがない。</li> <li>・ 話を聞いてくれたように思う。</li> <li>・ 色々話を聞いて考えてくれました。</li> <li>・ 本人、家族の意向の確認は行っている。</li> </ul> |

Q. 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

- ・ 話してくれたか覚えていない。
- ・ 聞きはしたが、難しいことは良くわからない。
- ・ 説明を受けたのか覚えていない。忘れてしまうかもしれないけど作ったときにはまた説明してほしい。
- ・ 話してくれているのかもしれないけど、覚えてないね。
- ・ 家族には説明してくれています。
- ・ 説明されたか覚えていない。
- ・ 説明してもらったと思いますが忘れてしまっています。
- ・ 来たかもしれないが、覚えていません。
- ・ 難しい話はよく分かりません。

Q. 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

- ・ 不満要望を言うことがないのでわからないが、みんな優しくしてくれるので大丈夫。
- ・ 要望の内容によって対応してくれる。
- ・ 何かあるときちゃんと話を聞いてくれる。
- ・ 質問すると丁寧に答えてくれます。

Q. 14 困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか

- ・ 自分はよくわからないが家族は知っている。
- ・ その時にならないとわからない。
- ・ そういう相談をしたことがないのでわからない。
- ・ そういう話をしたことがあるが覚えていない。今日、聞いたら教えてくれたが、ずっと覚えているのは難しいから、困ったときにまた教えてほしい。
- ・ 困ったときは職員、相談員に話しています。
- ・ 困ったことは職員に話しています。
- ・ 自分ではよくわからないが、家族は知っていると思う。
- ・ 家族は知っている。
- ・ 覚えていないのでわからない。
- ・ 聞いたかもしれないが覚えていません。
- ・ 今のところトラブルもないので、そういうことを聞いたかもしれないが覚えていません。
- ・ 相談したことがないのでわからない。

表－ 1.4 自由回答結果（ご意見・ご要望）

● 「日頃お感じになっている施設に対するご意見・ご要望」についての回答

| 内 容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 元気な職員さんから元気をもらっています。</li> <li>・ ここに入れて、安心して生活できている。これからも元気でいられるように、協力してほしい。</li> <li>・ 私はこだわりが強いから、迷惑かけることがあるかもしれないが、これからも仲良くやっていけたらいい。</li> <li>・ 職員の利用者に対しての口の利き方が悪い人がいることがとても残念です。</li> <li>・ 楽しんで生活できています。</li> <li>・ 今の生活で満足しています。</li> <li>・ 色々な人がいますが、楽しく嬉しく過ごしています。</li> <li>・ 安心して生活できています。</li> <li>・ 色々ありますが今の生活には満足しています。</li> <li>・ みんなよくしてくれていますが、中には対応が雑になっている職員もいます。</li> <li>・ 入所前は老人ホームはどんなところかと不安に思っていましたか、入所してとても安心して過ごせています。職員の皆さんにも大変良くしてもらっています。</li> <li>・ 特にありません。</li> <li>・ 急いでいるときでも、笑顔で対応してほしい。</li> <li>・ 何も言うことがないくらい、楽しく安心して過ごせています。</li> <li>・ ここに入所できて、安心して生活できています。わからないこともまだまだあると思うので、質問することも多いと思いますが、優しく接してほしいです。</li> <li>・ これからも安心してここで生活していきたいです。</li> <li>・ これからも優しく接してもらえたら嬉しい。</li> </ul> |