

カントリービラ青梅

利用者調査 回答者属性

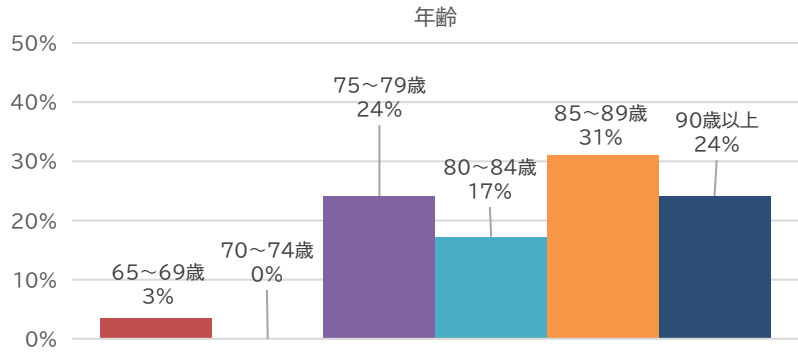
2025 (令和7) 年度

調査総数 = 30

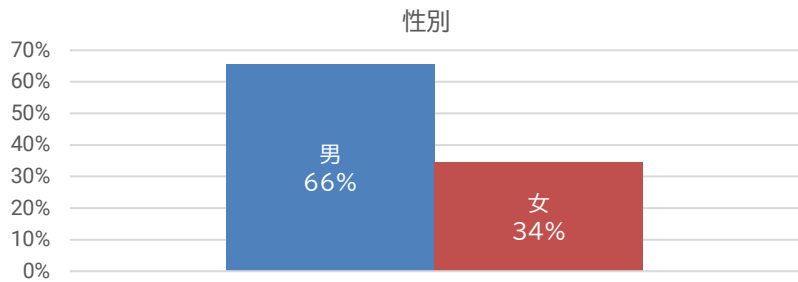
(内訳) 有効回答 = 29

無効回答 = 1

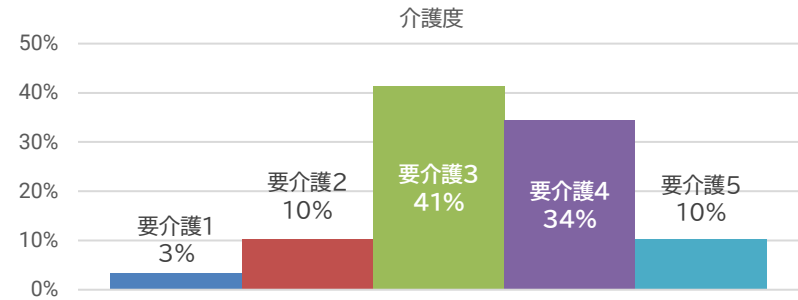
F1	年齢	人数	(%)
1	65歳未満	0	0%
2	65~69歳	1	3%
3	70~74歳	0	0%
4	75~79歳	7	24%
5	80~84歳	5	17%
6	85~89歳	9	31%
7	90歳以上	7	24%
合計		29	100%



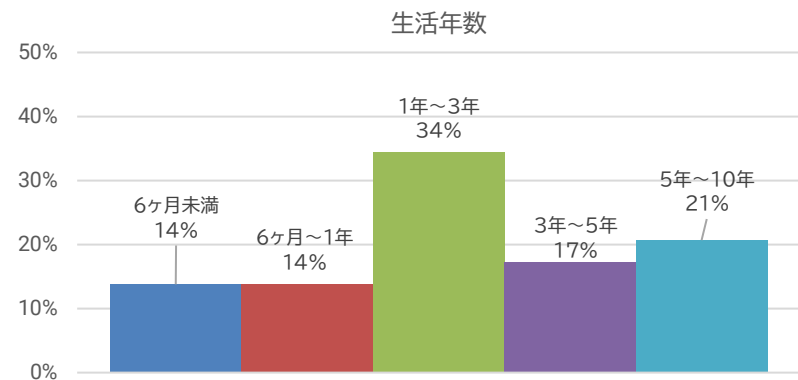
F2	性別	人数	(%)
1	男	19	66%
2	女	10	34%
合計		29	100%



F3	介護度	人数	(%)
1	要介護1	1	3%
2	要介護2	3	10%
3	要介護3	12	41%
4	要介護4	10	34%
5	要介護5	3	10%
合計		29	100%



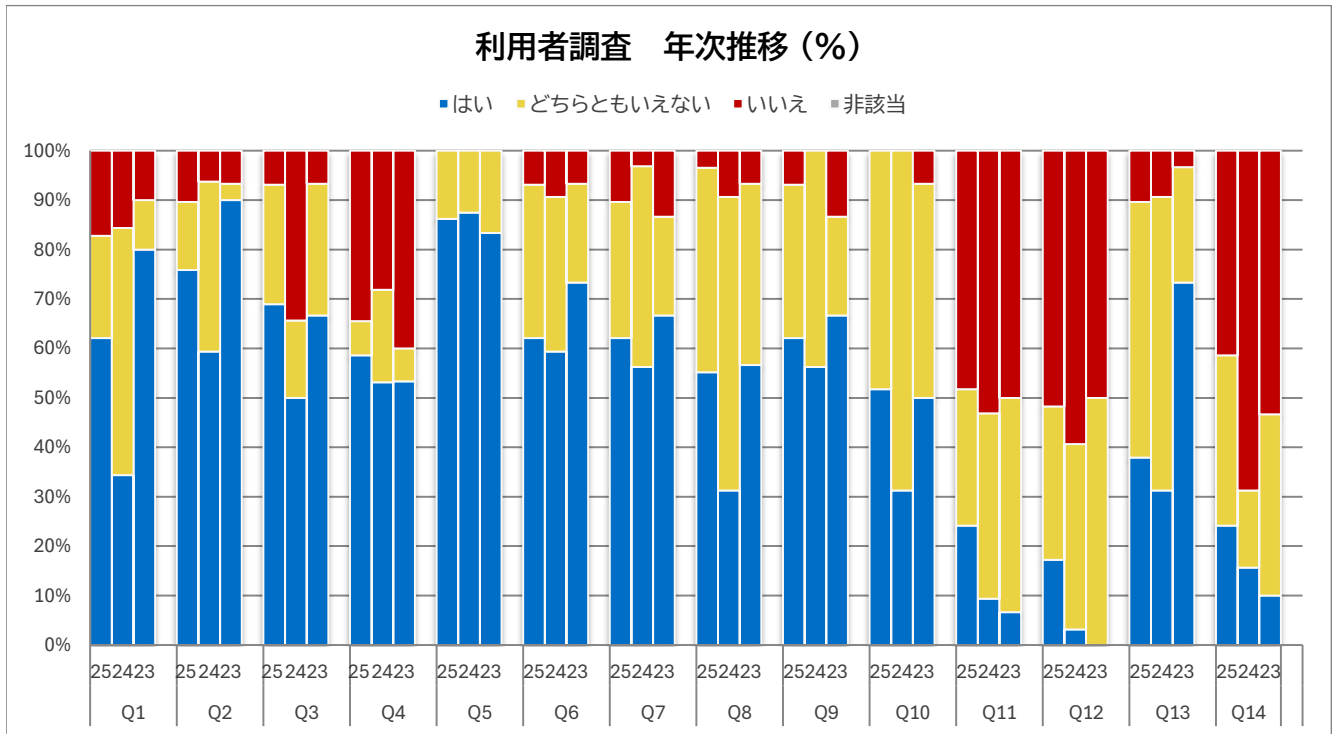
F4	生活年数	人数	(%)
1	6ヶ月未満	4	14%
2	6ヶ月~1年	4	14%
3	1年~3年	10	34%
4	3年~5年	5	17%
5	5年~10年	6	21%
6	10年~15年	0	0%
7	15年~20年	0	0%
8	20年以上	0	0%
合計		29	100%



カントリービル青梅

利用者調査集計結果 年次推移 2025（令和7）年度

			2025年				2024年				2023年			
			はい	どちらとも	いいえ	非該当	はい	どちらとも	いいえ	非該当	はい	どちらとも	いいえ	非該当
サービスの提供	Q1	食事の献立や食事介助など、食事に満足しているか	18	6	5	0	11	16	5	0	24	3	3	0
	Q2	日常生活に必要な介助を受けているか	22	4	3	0	19	11	2	0	27	1	2	0
	Q3	施設の生活はくつろげるか	20	7	2	0	16	5	11	0	20	8	2	0
	Q4	職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	17	2	10	0	17	6	9	0	16	2	12	0
安心・快適性	Q5	施設内の清掃・整理整頓は行き届いているか	25	4	0	0	28	4	0	0	25	5	0	0
	Q6	職員の接遇・態度は適切か	18	9	2	0	19	10	3	0	22	6	2	0
	Q7	病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	18	8	3	0	18	13	1	0	20	6	4	0
	Q8	利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	16	12	1	0	10	19	3	0	17	11	2	0
利用者個人の尊重	Q9	利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	18	9	2	0	18	14	0	0	20	6	4	0
	Q10	利用者のプライバシーは守られているか	15	14	0	0	10	22	0	0	15	13	2	0
	Q11	個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	7	8	14	0	3	12	17	0	2	13	15	0
	Q12	サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	5	9	15	0	1	12	19	0	0	15	15	0
不満・要望への対応	Q13	利用者の不満や要望は対応されているか	11	15	3	0	10	19	3	0	22	7	1	0
	Q14	外部の苦情窓口にも相談できることを伝えられているか	7	10	12	0	5	5	22	0	3	11	16	0

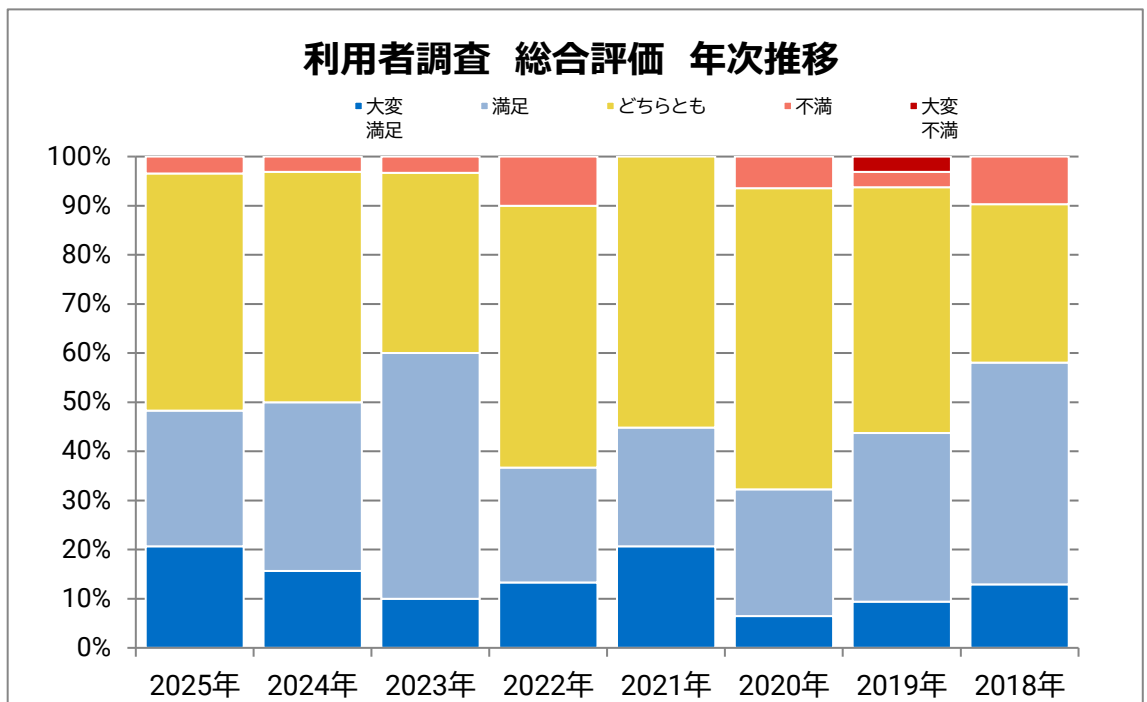


カントリービル青梅

利用者調査 集計（年次推移）

2025（令和7）年度

総合評価		2025年					2024年					2023年				
		大変満足	満足	どちらとも	不満	大変不満	大変満足	満足	どちらとも	不満	大変不満	大変満足	満足	どちらとも	不満	大変不満
Q15	良い施設だと思うか	6	8	14	1	0	5	11	15	1	0	3	15	11	1	0
計		29					32					30				



カントリービラ青梅

利用者調査 自由回答

2025 (令和7) 年度

設問	はい	どちらとも言えない	いいえ
1 食事の献立や食事介助などに満足されていますか	<p>「本当においしいですよ。ご飯の硬さがちょうどいいです。」</p> <p>「食事がおいしいの！ 栄養士さんが付いているのかと思って。ここに来てからお肉が食べられるようになった。残したことがないのは、味付けが良いのかしら。」</p> <p>「おいしい。食べやすい。」</p> <p>「おいしい。量がちょうどよい。」</p> <p>「満足。果物をもっと出してほしい。」</p> <p>「好き嫌いなし。食べやすい。美味しい。お腹いっぱい。」</p> <p>「お腹いっぱいにはならない。かわりしない。味はいい。」</p> <p>「おいしい。特においしかったのは、野菜炒めかな。」</p> <p>「おいしい。量は足りている。要望？ 聞かれても出てこない。」</p> <p>「食事に文句は言わない。出されたものを食べる。肉が好きだけど、あまり出ない。量はまあまあ。」</p> <p>「まあまあね。量はお腹一杯になるくらい。」</p> <p>「味が悪いことはない。揚げ物やお漬物が好き。キライなものはない。」</p> <p>「おいしいです。残さず食べます。好き嫌いはありません。量はちょうど良いです。見えないから、どこにお皿があるか説明してくれる。」</p> <p>「まあ、こんなものですよ。出されたものは何でも食べるよ。食欲あるからね。数力月に1回、外食に行くんですよ。うな丼大盛を食べた。パンが食べたい。」</p> <p>「誤飲の内容検査を受けた。半分は食べている。冷たい牛乳はダメ、出てこないけど。」</p>	<p>「味はいいほう。量は満足していない。やせの大食いなんです。少ない量に慣れましたけど。」</p> <p>「普通ぐらい。混ぜご飯より白米が好きです。」</p> <p>「普通。ご飯は硬めのほうがいい。1週間に一度はパンを出してほしい。」</p> <p>「普通。ご飯は硬めのほうがいい。1週間に一度はパンを出してほしい。」</p> <p>「好き嫌いはないので、味付けも慣れてきました。」</p> <p>「普通です。好き嫌いはありません。」</p> <p>「しょうがない。カップ麺カレー味が食べたい。甘い炭酸飲料が飲みたい。」</p>	<p>「量が少ない。」</p> <p>「味が無い。味が薄い。好き嫌いよりも味付けを何とかしてほしい。」</p> <p>「まずい。苦い(みそ汁の長ネギに十分火が通っていなせいで苦かった)。(デザート)の缶ミカンがおいしかった。介助してくれる。」</p> <p>「味は美味しい。残したことはない。不満は、量が足りないこと。何度とも言っているのに、おかずが少ない。自分のは半分しか入っていない。パン食にしたい。食パンを希望。六枚切りを2枚ずつ半分に切って、自分でサンドイッチにして食べたい。」</p>
2 あなたが施設で過ごすために必要な介助を受けられていると思いますか	<p>「ここは入浴介助が丁寧ですよ。」</p> <p>「足が不自由なので、風呂やトイレなど手伝ってもらっています。」</p> <p>「体を洗ってくれたり、ケアしてもらっています。」</p> <p>「お風呂大好き。職員さんとお話しながら入ります。」</p> <p>「自分で出来るところは自分でやっている。入浴時、背中も洗ってもらっている。」</p> <p>「風呂では洗ってもらっているけど、あとは自分でやる。」</p> <p>「お風呂に入れてもらいます。気持ちいいです。」</p> <p>「今日はお風呂の日。気持ちいいよ。車</p>	<p>「職員さんも忙しいので、一人ひとりに時間をかけてられないのでは。」</p> <p>「お風呂に何とかつかまり立ちで入っています。」</p> <p>「お風呂はあまり入らない。」</p>	<p>「自分のことは自分でやっている。トイレも自分でやる。ナースコールは見たこともない。」</p>

	<p>いすを押してもらおう。」 「お風呂好きです。気持ち良いです。手伝ってくれます。車いす押してくれます。」 「今日、お風呂に入りました。気持ちよかったです。」 「お風呂専門の人がいるの。お風呂は週3回入れるのがいいね。」 「物を探したり、足が不自由なので物を取ってもらったりしています。」 「やさしくしてくれる。」</p>		
3	<p>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</p> <p>「麻雀ができるようになった。」 「麻雀。」 「週一で麻雀をやっています。」 「TVを見ています。野球が好きです。」 「TV見てる。時代劇が好き。趣味とかやりたいことはないなー。」 「ラジオを聞いています。ニュース、音楽とか聞きます。」 「外出が楽しみです。」 「レクリエーションもあるの。みんなでバスで旅行もしたの。お天気が良くて最高でした。」 「歌が好きだから、週2回くらい下に連れて行ってもらっています。童謡でも歌謡曲でも何でも歌いますよ。声を出さないと、高い声が出なくなります。」 「昼間はベッドで寝てる。音楽(ロック)を聞くのが好き。」 「みんな良くしてくれるから、ありがたい。」 「TVは見ない。本を読んだりしている。」 「昼間はいろんなことを考えていて、退屈しません。TVは見たいけど、目がね…。あんまり見ないようにしているよ。」</p>	<p>「食事以外楽しみがない。」 「カラオケ。」 「昼間はTV見る。習字をやりたいけど、手が動かない。好きなことができなくなった。」 「部屋に閉じこもっている。散歩クラブがあるけど、手が足りないから、外へ出られない。文句はないけど、正直なところ外へ出たい。」 「以前はゴルフが趣味だったけど、今は足が不自由なので、趣味はない。」 「特にありません。体が不自由なので、やりたいと思ってもできない。」 「昼間寝てる。夜は寝れない。」</p>	
4	<p>あなたの体の調子を、職員は日頃から聞いてくれていますか</p> <p>「聞いてくれる。」 「毎日検温してくれる。職員の世話にならず、元気に過ごしている。」 「しょっちゅう聞いてくれます。」 「まあね、聞いてくれるよ。」 「体の調子を気にかけてくれますよ。」 「そうですね。おかげさまで。」 「そうですね、気にかけてくれます。体は大丈夫、元気です。」 「元気だけど、聞いてくれるかもしれないね。」 「ここに来てから、調子良くなりました。」</p>	<p>「調子が悪い時は聞かれるが、普段は聞かれない。」</p>	<p>「聞かれない。」×2 「あまり聞かれません。」×2 「最近はあまり聞かれない。」 「今は聞かれない。」 「体がどこも悪くないので、別に聞かれないですね。」</p>

<p>5 この施設の中であなたが過ごす場所は、清潔で整理された空間になっていると思いますか</p>	<p>「全部やってくれる。キレイだよ。」 「清潔でキレイになっている。毎日ベッドメイクもしてくれる。」 「キレイにしてる。」 「いつもキレイです。」 「部屋はキレイです。」 「キレイになっています。」 「キレイになっています。自分のいるところはキレイに使っている。」 「施設のほうでキレイにしてくれている。不満はない。」 「職員の人が掃除してくれます。」 「自分では掃除したことはありません。ここはいつもキレイです。」 「掃除はしてもらっているので、大丈夫です。」 「毎日掃除やってる。」 「してくれます。いつも丁寧ですよ。」 「たまに掃除機をかけてくれる。」</p>	<p>「自分が散らかさなければ。そんなにキレイではないかな？」 「忘れた。」</p>	
<p>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</p>	<p>「良いですよ。」×2 「こちらはすごく良いですよ。」 「丁寧です。」 「良いよ。丁寧で感心する。」 「皆丁寧ですね。」 「気配り上手で、ひどい言葉づかいはしませんね。」 「感心しちゃう。」 「優しい、いい人ばかり。」 「みんな良い人ばかり。」 「はい。」 「大丈夫です。イヤなことはひとつもありません。」 「まあ、こんなものじゃないですか。気にしない。イヤな思いをしたことはない。」</p>	<p>「たまに悪い奴がいる。言い方がイヤだ。我慢している。」 「人による。丁寧な人もいるが、何人か雑な人もいる。」 「いつでもやさしい人がいます。一方で、時々ぶっきらぼうで怒った口調の女の人がいて、イヤだなと思います。」 「普通だと思います。」 「外国の人、言葉が伝わらない。」</p>	<p>「言葉遣いが悪い人がいたので、注意したことがある。」 「なし崩し的に甘やかしている気がする。」</p>
<p>7 あなたが怪我をしたり体調が悪くなったときに、安心して職員を頼ることができますか</p>	<p>「転んだら、みなぎが助けに来てくれた。」 「1回具合悪くなって、救急車で病院に行った。職員の対応は早かったよ。」 「レントゲンの検査に行った。」 「体調が悪くなったこともあるので、任せています。」 「ナースコールを押せば来てくれるので安心。」 「呼んだときは、その時にもよるが、時間がかかっても来てくれる。」 「熱が出た時、看護師が対応してくれた。」 「時々具合が悪いので、職員が見てくれます。」 「安心できます。」</p>	<p>「ケガとか病気をしていないので分からない。」 「ほとんど言わないね。人に言ってもしようがない。」 「いつも元気だから、知らない。」 「悪くなったことがないので。」 「具合悪くないの。」 「頼ったことはない。」 「深く考えたことがないので。」 「膀胱からチューブをつけているが、いつ外してもらえるのかわからない。」</p>	<p>「我慢しちゃう。ベッドから3度落ちてている。」</p>

<p>8 利用者同士のいさかいやイジメなどがあつたとき、職員の対応は信頼できますか</p>	<p>「年中見てる。職員も止めに入っている。」 「ガタイの良い職員がいて、抑えることができるから、心配いらないね。」 「いろいろあります(笑)。『まあまあ』と言って、止めに入りますね。」 「争いごとはない。止めてくれそうな人は数人いる。」 「聞いたことはないね。対応してくれるとは思う。」 「見たことがないが、止めると思う。」 「知っていれば止めると思います。」 「もめごとは一切ありませんよ。職員の方は親切だから対応してくれるでしょう。」 「不自由はない。仲良くしている。」</p>	<p>「同室の人がナースコールを他の人に押させる。命令口調でイヤ。相談したが、どうしようもない。」 「利用者同士の好き嫌いはある。」 「気が合う人とそうでない人がいます。」 「見たことがないので、分かりません。」 「もめごとはないです。」 「もめごとは聞いたことがない。」 「見たことがない。」 「けんかはない。」</p>	
<p>9 職員はあなたの気持ちや大事にしながら対応してくれている、と思いますか</p>	<p>「気づかってくれていると思う。」 「皆いい人たちです。」 「職員のみなさん親切で、悪いことはありません。」 「はい(大きくなづく)。」 「うん。」 「毎日大事にしてもらっています。」 「そうだね。」 「話を聞いてくれるのがやさしさだと思います。」 「困ったことがない。」</p>	<p>「普通ぐらいじゃないですか。一人ひとりに気を使う余裕はないのでは。」 「イヤなことも嬉しいこともない。」 「どうなんでしょうねえ。分からない。」 「あまり関わっていないから、分からない。」 「どちらともいえない。」 「反発もある。」</p>	<p>「別に思わない。イヤなことをする人もいないけど。」 「あんまりない。でも、悪くされることはない。」</p>
<p>10 他の人に聞かれないことや知られたくないことを、職員は守ってくれていると思いますか</p>	<p>「気はつかっていると思う。」 「やり取りできている。」 「困ったことはない。」 「困ったことはあんまりないね。」 「年を取ってしまえば、何も気にならないけれどね。」</p>	<p>「気にしたことがないので分からない。」 「自分はあまり気にしなくなったので。」 「あまり気にしたことがない。」 「あまり気にしたことがないので。」 「困ったことはありませんから…。」 「それは分かりません。」 「この年齢になると人のことを当てにしない。自分と他人の気持ちは同じではないから、思うようにいかないこともあるけど、それなりに過ごしている。」 「こういう所だから、仕方ないと思っている。」</p>	
<p>11 あなたの支援に関する計画の作成や見直しをする際に、施設はあなたや家族の状況や希望を聞いてくれますか</p>		<p>「もらった紙があるかもしれませんが。」 「天涯孤独。」 「忘れた。」 「意味が分からない。」</p>	<p>「知らない。」×6 「いや。」×2 「見たことも聞いたこともありません。」 「ないね。」 「見たことない。」</p>
<p>12 あなたの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</p>			<p>「知らない。」×6 「最初は不安。」</p>

<p>13 あなたが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</p>	<p>「お願いしたことはある。苦情は言ったことがない。」 「お願いしたら対応してくれた。」 「言えばやってくれそう。」 「お願いしたことはないが、言えばやってくれそう。」 「別に言いたいことはないですね。」</p>		
<p>14 あなたが困ったときに、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</p>	<p>「知っています。」×2</p>	<p>「相談できる人はいる。全部は言えない。」 「来た方があったかもしれません。」 「あったような…なかったような…。」 「あるような気がするかも？」 「さあ？」</p>	<p>「知らない。」×3 「ありません。」 「ない。」</p>

■総合的な感想

<p>日頃感じているご意見・ご要望など</p>	<p>「満足していますよ。一番は、ご飯を食べられることかな。困ったことは別にないよ。」 「みんな良くしてくれるから、困ったことは別にない。」 「神経を使うこともなく、気楽に過ごしています。」 「私は自分で進んでここに来たの。生活を良くしたくて。みんなとお話をして、楽しくやっています。自由に過ごせて良いことばかり！もっと早く入れれば良かった。中でも友達が作れたし、良かったです。」 「ここは極楽です。家ではなかなか『これやって』とは言えなかったけど、ここではお願いできます。我慢しちゃうことも多いですけど。」 「ここに移って良かったですよ。まあ…食事がちょっと足りないけど、慣れました。」 「おかげさまで、一度も風邪を引きません。」 「風邪も引かないし、病気もしない。健康の秘訣は、欲をかかないことと、自分の意見を大事にすること。」 「ここは会議が好きだね。」</p>	<p>「散歩したい。」 「車いすですけど、外出したいです。」 「出かけられない、自由が利かないのが困る。イベントで率先してみんなを引っ張っていくほうだったから、自由に行動できないのはストレス。それ以外はVery Good!」 「うどんが好きなので、もう少し増やしてほしい。」 「おかずを増やしてほしい。」 「食べたいものはあるけど、食べられるわけじゃない。しょうがないよね。」 「食べることに不自由はないけど、あえて言うなら…築地のお寿司が食べたい。あと、まんじゅうとおせんべいが食べたい。出前なら、天丼とかカツ丼が食べたい。あとパン!!!」 「お風呂が好きだから、3日に1回の入浴は少ないと思っている。」 「せっかく生きるなら、幸せに生きないと。他人に振り回されず、自分が幸せだと思えば幸せに生きられる。でも、その価値観を他人に押し付けてはいけない。」</p>	<p>「隣のベッドの人が認知症で、困ることがある。」 「コロナでいろいろ中止された。でも、あまり説明されない。」 「膀胱のチューブが外せるのか、教えてほしい。」 「耳が聞こえなくなってきたのがつらい。」 「ここには話し相手(仲の良かった親戚)がいなくてさみしい。家族が来てくれないのが一番さみしい。家族に直に頼みたいことがあるのだけど、来てくれないからできない。生きていうちに伝えたいことがある。」 「いつでもやさしい職員さんがいる一方で、意地悪する職員もいます。やめてくださいと言ったけど、ダメだった。」 「他の人の前でセクハラする人がいて、断ったら、目を見えなくされた。(妄想?)」 「特になし。」×4 「あまりないです。」 「分からない。」</p>
<p>今回の調査で気づいたこと</p>	<p>「こうして定期的に複数人が来て調査してくれるのは、良いことだと思う。ひとりしか来ないと、本当のことが言いにくい。」 「聞いてくれてありがとう。」</p>		