

令和 7 年度

施設・居住系サービス利用者実態調査報告書（案）

（施設サービス利用者用）

長野市保健福祉部介護保険課

目 次

I 調査の概要等

1. 調査の目的
2. 調査の概要
3. 調査対象者数・回答者数

II 回答者の状況

1. 性別
2. 年齢別
3. 要介護認定度別
4. 施設入居期間

III 調査結果の概要

- 問1 現在の施設での生活に満足していますか、それとも不満ですか
- 問2 施設で生活するなかで楽しみにしていることは何ですか
- 問3 施設での生活に不満があるとしたら次のどの理由ですか
- 問4 施設での生活に不満があるときは誰に(どこに)相談しますか
- 問5 現在の施設を利用するようになって良かったと思うことは何ですか

IV 自由回答

- 問6 介護サービスの利用について、お困りになっていること、疑問に感じていること、改善してほしいことがありますか(自由記載)

【参考】 施設・居住系サービス利用者実態調査 調査票

I 調査の概要等

1. 調査の目的

実際の施設サービスを利用されている方からみた施設サービス事業者の対応を把握し、介護サービス事業者のサービスの質の向上への取り組みの参考に役立てるとともに、事業者支援・相談等への活用を図り、第10期介護保険事業計画（令和9年度～令和11年度）策定の基礎資料として活用するもの

2. 調査の概要

- 調査期間：令和7年10月1日（水）から令和7年11月28日（金）まで
- 調査対象：調査期間中に、介護あんしん相談員派遣施設に入所されている施設サービス利用者
- 調査方法：介護あんしん相談員が調査可能と思われる方を選び、調査対象者と介護あんしん相談員の対面での直接聞き取りによる方法にて調査を実施

3. 調査対象者数・回答者数

調査対象者数	回答者数
278人	278人

(内 訳)

種 類	回答者数
介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）	92人
介護老人保健施設	46人
認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	87人
有料老人ホーム (軽費老人ホーム、ケアハウス、養護老人ホーム含む)	15人
小規模特別養護老人ホーム	27人
小規模多機能型居宅介護	11人
合 計	278人

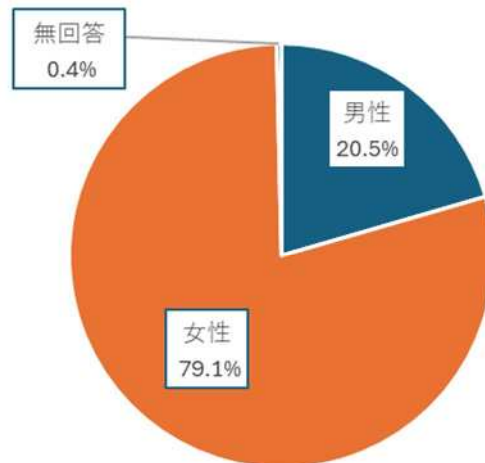
Ⅱ 回答者の状況

1. 性別

「女性」が79.1%、「男性」が20.5%となっています。

施設別にみると、いずれの施設でも、「女性」の方が「男性」よりも高くなっています。

男女比が生まれる理由としては、男女で違う平均寿命の長さ、施設に囲われたくないという男性の心情や、他の入居者との生活が窮屈と考えている等の理由があると思われます。

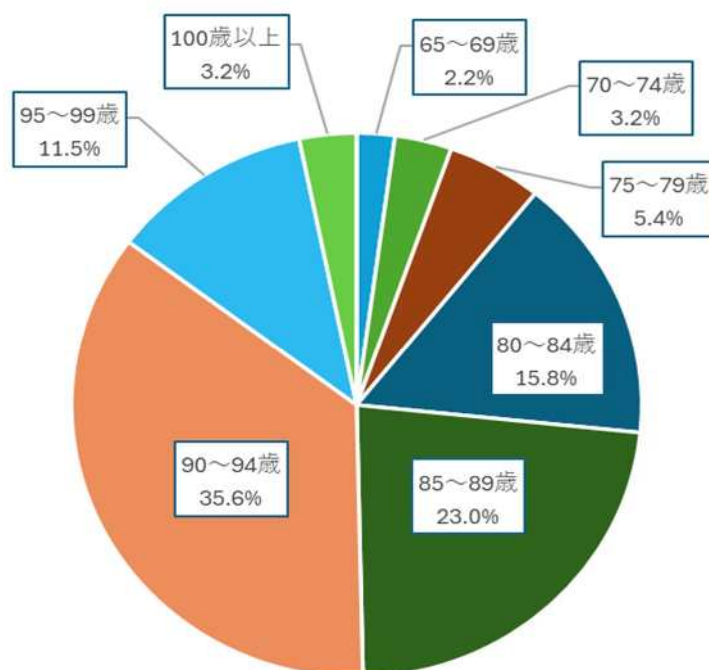


性別	回答者数	男性	女性	無回答
全体	278	20.5%	79.1%	0.4%
介護老人福祉施設（特養）	92	19.6%	79.3%	1.1%
介護老人保健施設（老健）	46	15.2%	84.8%	0.0%
グループホーム	87	18.4%	81.6%	0.0%
有料老人ホーム	15	33.3%	66.7%	0.0%
小規模特養	27	25.9%	74.1%	0.0%
小規模多機能	11	36.4%	63.6%	0.0%

2. 年齢別

年齢別は、「90～94歳」が35.6%と最も高く、次いで「95～99歳」が11.5%、「85～89歳」が23.0%、「80～84歳」が15.8%、「75～79歳」が5.4%と続いています。

【75歳以上】を合わせた割合は94.5%です。

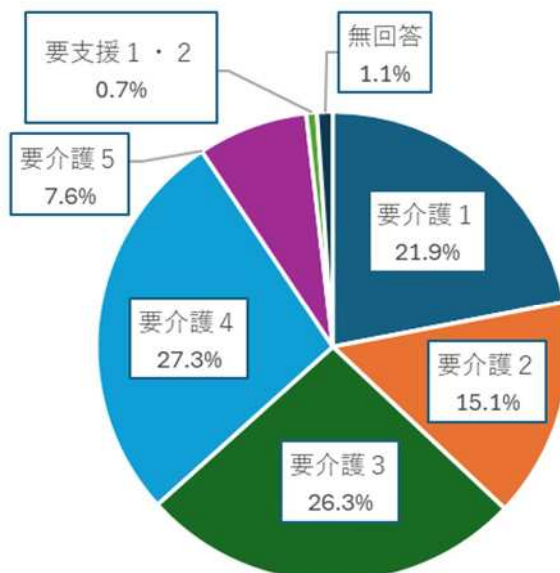


年齢	回答者数	65歳未満	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85～89歳	90～94歳	95～99歳	100歳以上	無回答
全体	278	0.0%	2.2%	3.2%	5.4%	15.8%	23.0%	35.6%	11.5%	3.2%	0.0%
介護老人福祉施設（特養）	92	0.0%	3.3%	6.5%	4.3%	18.5%	25.0%	32.6%	4.3%	5.4%	0.0%
介護老人保健施設（老健）	46	0.0%	2.2%	4.3%	6.5%	6.5%	26.1%	30.4%	19.6%	4.3%	0.0%
グループホーム	87	0.0%	0.0%	0.0%	5.7%	16.1%	25.3%	39.1%	12.6%	1.1%	0.0%
有料老人ホーム	15	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%	26.7%	33.3%	0.0%	0.0%
小規模特養	27	0.0%	7.4%	3.7%	0.0%	22.2%	7.4%	48.1%	7.4%	3.7%	0.0%
小規模多機能	11	0.0%	0.0%	0.0%	27.3%	9.1%	18.2%	36.4%	9.1%	0.0%	0.0%

3. 要介護認定度別

要介護度は、「要介護4」が27.3%と最も高く、次いで「要介護3」が26.3%、「要介護1」が21.9%、「要介護2」が15.1%、「要介護5」が7.6%、「要支援1・2」が0.7%の順となっています。

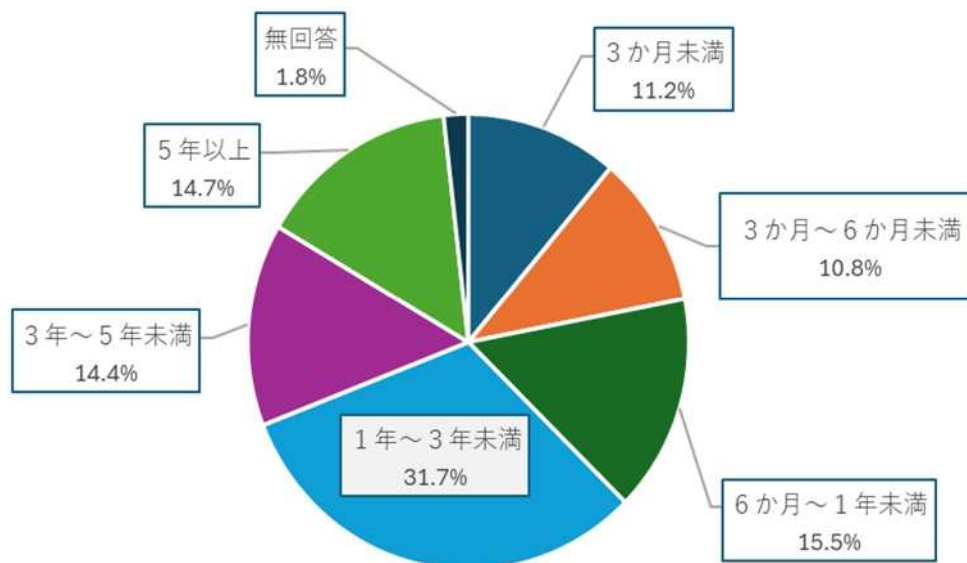
「要介護1」から「要介護5」までを合わせた【要介護】は、98.2%です。



要介護度	回答者数	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	要支援1・2	無回答
全体	278	21.9%	15.1%	26.3%	27.3%	7.6%	0.7%	1.1%
介護老人福祉施設（特養）	92	0.0%	2.2%	44.6%	37.0%	16.3%	0.0%	0.0%
介護老人保健施設（老健）	46	21.7%	19.6%	19.6%	32.6%	6.5%	0.0%	0.0%
グループホーム	87	48.3%	21.8%	16.1%	8.0%	2.3%	1.1%	2.3%
有料老人ホーム	15	26.7%	40.0%	20.0%	6.7%	0.0%	0.0%	6.7%
小規模特養	27	3.7%	3.7%	22.2%	66.7%	3.7%	0.0%	0.0%
小規模多機能	11	36.4%	45.5%	0.0%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%

4. 施設入居期間

施設の入居期間については、「1年～3年未満」が31.7%と最も多く、次いで「6か月～1年未満」が15.5%、「5年以上」が14.7%、「3年～5年未満」が14.4%と続いています。



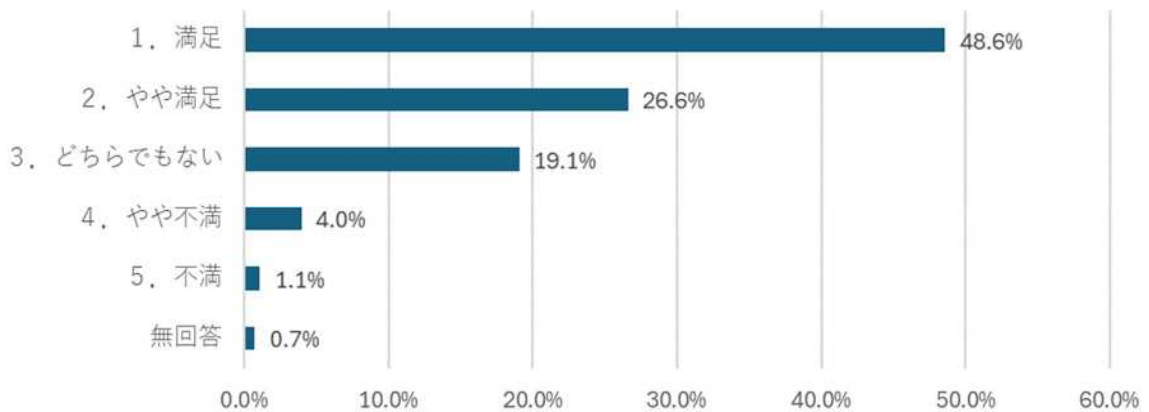
入居期間	回答者数	3か月未満	3か月～6か月未満	6か月～1年未満	1年～3年未満	3年～5年未満	5年以上	無回答
全体	278	11.2%	10.8%	15.5%	31.7%	14.4%	14.7%	1.8%
介護老人福祉施設（特養）	92	9.8%	10.9%	18.5%	30.4%	18.5%	12.0%	0.0%
介護老人保健施設（老健）	46	32.6%	17.4%	17.4%	26.1%	2.2%	0.0%	4.3%
グループホーム	87	3.4%	6.9%	16.1%	29.9%	19.5%	23.0%	1.1%
有料老人ホーム	15	0.0%	26.7%	0.0%	53.3%	13.3%	0.0%	6.7%
小規模特養	27	7.4%	3.7%	14.8%	33.3%	11.1%	29.6%	0.0%
小規模多機能	11	18.2%	9.1%	0.0%	45.5%	0.0%	18.2%	9.1%

Ⅲ 調査結果の概要

問1 現在の施設での生活に満足していますか。それとも不満ですか。

【現在の施設生活での満足度】については、「満足」が48.6%と最も多く、次いで「やや満足」が26.6%、「どちらでもない」が19.1%と続いています。

施設入所者の満足度は、提供したサービスがどれだけ施設入所者の価値や期待に応じているかを反映するケアの質における重要な指標ですが、施設ごとに見ても「満足」が多い傾向にあり、「やや満足」を合わせると75.2%と7割以上の方が満足度を高いと感じている結果となっています。一方、「やや不満」または「不満」をつけた方が、5.1%いる状況もあります。



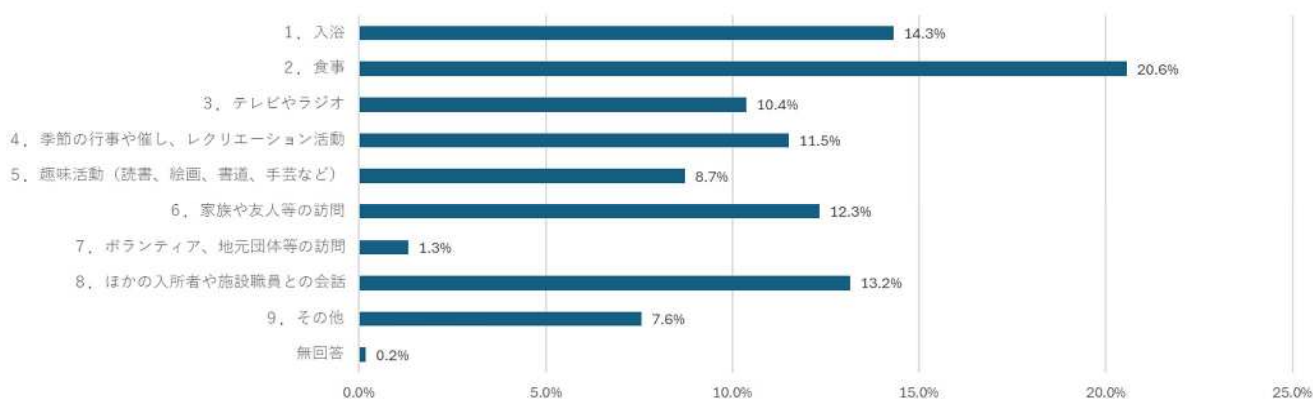
施設生活での満足度	回答数	1 満足	2 やや満足	3 どちらでもない	4 やや不満	5 不満	無回答
全体	278	48.6%	26.6%	19.1%	4.0%	1.1%	0.7%
介護老人福祉施設（特養）	92	48.9%	21.7%	21.7%	5.4%	2.2%	0.0%
介護老人保健施設（老健）	46	47.8%	30.4%	19.6%	2.2%	0.0%	0.0%
グループホーム	87	50.6%	26.4%	18.4%	3.4%	0.0%	1.1%
有料老人ホーム	15	26.7%	33.3%	26.7%	6.7%	0.0%	6.7%
小規模特養	27	51.9%	29.6%	11.1%	3.7%	3.7%	0.0%
小規模多機能	11	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%

問2 施設で生活するなかで楽しみにしていることは何ですか。

【主にあてはまるもの3つまで「○」】

【施設生活で楽しみにしていること】については、「食事」が20.6%と最も多く、次いで「入浴」が14.3%、「ほかの入所者や施設職員との会話」が13.2%、「家族や友人等の訪問」が12.3%、「季節の行事や催し、レクリエーション活動」が11.5%と続いています。

食事や入浴は、生活をするうえで楽しみとしていることですが、大切な家族との面会を楽しみにされている方も多くなっています。また、「ほかの入所者や施設職員との会話」、「季節の行事や催し、レクリエーション活動」を選択されている方が多いということは、施設側が居住しやすい環境を整えるように取り組んでいることと思われます。



施設生活で楽しみにしていること	回答数	1 入浴	2 食事	3 テレビやラジオ	4 レクリエーション活動	5 趣味活動（読書、絵画、書道、手芸など）	6 家族や友人等の訪問	7 ボランティア等の訪問	8 ほかの入所者や施設職員との会話	9 その他	無回答
全体	608	14.3%	20.6%	10.4%	11.5%	8.7%	12.3%	1.3%	13.2%	7.6%	0.2%
介護老人福祉施設（特養）	212	16.0%	20.3%	11.8%	13.2%	6.6%	12.7%	0.5%	12.7%	6.1%	0.0%
介護老人保健施設（老健）	97	10.3%	21.6%	7.2%	7.2%	14.4%	15.5%	1.0%	10.3%	12.4%	0.0%
グループホーム	185	13.0%	20.5%	10.8%	11.9%	6.5%	11.9%	2.2%	15.7%	7.6%	0.0%
有料老人ホーム	30	16.7%	16.7%	10.0%	13.3%	13.3%	10.0%	3.3%	10.0%	3.3%	3.3%
小規模特養	63	19.0%	17.5%	12.7%	12.7%	9.5%	12.7%	0.0%	6.3%	9.5%	0.0%
小規模多機能	21	9.5%	33.3%	0.0%	4.8%	14.3%	0.0%	4.8%	33.3%	0.0%	0.0%

その他 回答内容（抜粋）

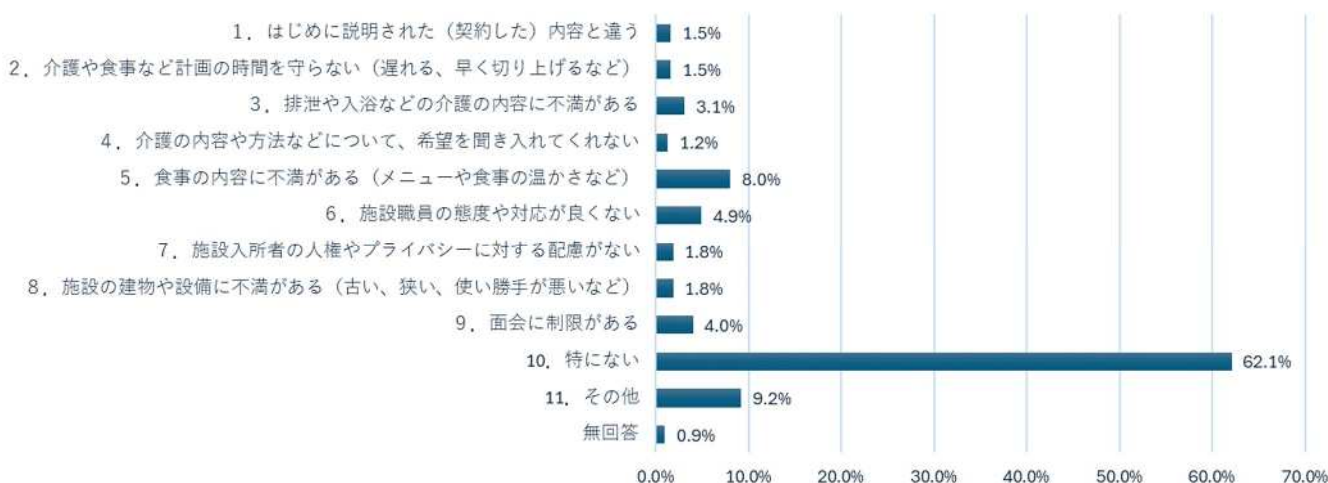
- カラオケ
- お茶、おやつの時間
- 分からない
- 歩行練習やリハビリテーション
- 介護あんしん相談員と話すこと
- 楽しみは何もない
- 外から来た人に話を聞いてもらうこと
- 外出
- ぬり絵
- 洗濯物をたたむなど依頼された仕事をする
- 何もしないで寝れること

問3 施設での生活に不満があるとしたら次のどの理由ですか。

【主にあてはまるもの3つまで「○」】

【施設での生活の不満】については、「特にない」が62.1%と最も多く、次いで「その他」が9.2%、「食事の内容に不満がある（メニューや食事の温かさなど）」が8.0%、「施設職員の態度や対応が良くない」が4.9%と続いています。

6割以上の方が、「特にない」と回答しており、不満は少ない傾向がみられます。ただ、不満のある方の内容については、「食事の内容」、「職員の態度や対応」に関して不満に感じている傾向があります。また、「その他」として、「外出できないこと」、「あきらめ」、「何もしないで過ごしている」と回答された方もおり、施設入所となったことで、自由にできずにいることへの不満を感じている方もみられます。



施設生活での不満	回答数	1 内 れ と （ め に 連 う 約 明 し た さ ）	2 切 り 上 げ る な ど ） （ 遅 れ る を 守 ら ず ）	3 不 満 が あ る 内 容 な ど	4 希 望 を 聞 き 入 れ て く れ な い 内 容 な ど	5 食 事 の 内 容 に 不 満 が あ る （ メ ニ ュ ー や 食 事 の 温 か さ な ど ）	6 施 設 職 員 の 態 度 や 対 応 が 良 く な い	7 施 設 入 所 者 の 人 権 や プ ラ イ バ シ ー に 対 す る 配 慮 が な い	8 施 設 の 建 物 や 設 備 に 不 満 が あ る （ 古 い 、 狭 い 、 使 い 勝 手 が 悪 い な ど ）	9 面 会 に 制 限 が あ る	10 特 に な い	11 そ の 他	無 回 答
全体	327	1.5%	1.5%	3.1%	1.2%	8.0%	4.9%	1.8%	1.8%	4.0%	62.1%	9.2%	0.9%
介護老人福祉施設（特養）	117	2.6%	2.6%	4.3%	0.9%	5.1%	8.5%	3.4%	4.3%	3.4%	54.7%	10.3%	0.0%
介護老人保健施設（老健）	55	0.0%	1.8%	0.0%	1.8%	14.5%	3.6%	3.6%	1.8%	9.1%	52.7%	9.1%	1.8%
グループホーム	92	2.2%	0.0%	1.1%	1.1%	5.4%	2.2%	0.0%	0.0%	2.2%	80.4%	4.3%	1.1%
有料老人ホーム	19	0.0%	5.3%	10.5%	0.0%	5.3%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%	47.4%	15.8%	5.3%
小規模特養	33	0.0%	0.0%	6.1%	3.0%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	6.1%	48.5%	18.2%	0.0%
小規模多機能	11	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

その他 回答内容（抜粋）

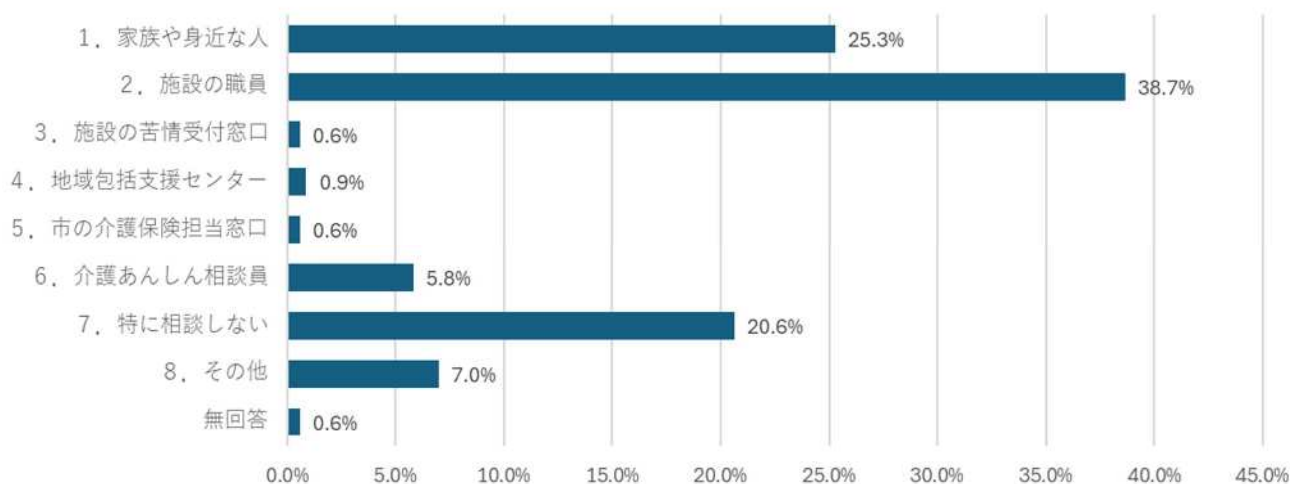
- 人間関係、入居者同士
- 外出など自由に一人ではできないこと
- 毎日何もしないで過ごしており、あきらめて生きている。
- タオルなどが紛失する
- 慣れたフロアから突然替えられた
- すぐに家に帰れるとの約束だった

問4 施設での生活に不満があるときは誰に(どこに)相談しますか。

【主にあてはまるもの3つまで「○」】

【施設生活での不満を誰に相談しますか】については、「施設の職員」が38.7%と最も多く、次いで「家族や身近な人」が25.3%、「特に相談しない」が20.6%、「その他」が7.0%、「介護あんしん相談員」が5.8%と続いています。

「施設の職員」と回答された方が最も多く、施設側が施設入所者と相談しやすい環境や信頼関係づくりに取り組んでいることによるものと思われます。また、「特に相談しない」と回答された方も多くいました。



施設生活での不満を誰に相談しますか	回答数	1 ・ 家族 や 身 近 な 人	2 ・ 施 設 の 職 員	3 ・ 窓 口 の 苦 情 受 付	4 ・ セ ン タ ー の 支 援	5 ・ 担 当 の 窓 口 の 保 険	6 ・ 相 談 員 あ ん し ん	7 ・ 特 に 相 談 し な い	8 ・ そ の 他	無 回 答
全体	344	25.3%	38.7%	0.6%	0.9%	0.6%	5.8%	20.6%	7.0%	0.6%
介護老人福祉施設(特養)	106	19.8%	46.2%	0.9%	0.9%	0.0%	0.9%	20.8%	9.4%	0.9%
介護老人保健施設(老健)	63	41.3%	33.3%	0.0%	1.6%	0.0%	7.9%	9.5%	6.3%	0.0%
グループホーム	111	25.2%	36.0%	0.0%	0.9%	0.0%	9.9%	25.2%	2.7%	0.0%
有料老人ホーム	19	26.3%	31.6%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	21.1%	10.5%	5.3%
小規模特養	33	15.2%	33.3%	0.0%	0.0%	3.0%	6.1%	30.3%	12.1%	0.0%
小規模多機能	12	16.7%	50.0%	8.3%	0.0%	8.3%	0.0%	8.3%	8.3%	0.0%

その他 回答内容(抜粋)

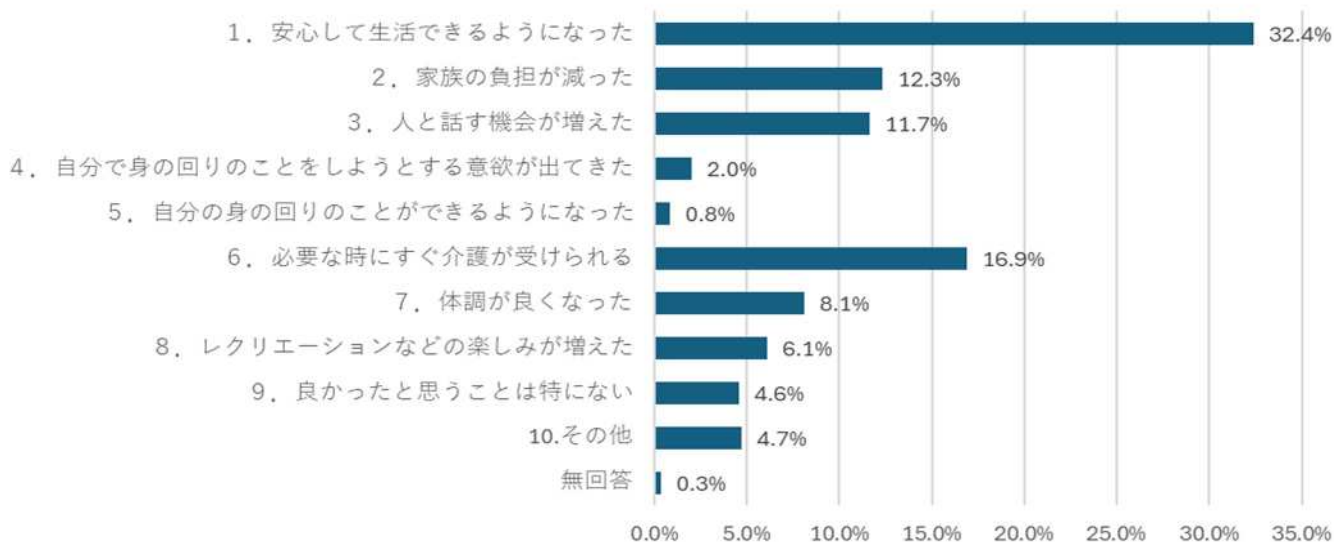
- 同じ施設の入所者
- ケアマネジャー
- 後見人
- 施設入所者が自分で解決する
- 困ったことを人に言えない
- 不満がないので分からない

問5 現在の施設を利用するようになって良かったと思うことは何ですか。

【主にあてはまるもの3つまで「○」】

【現在の施設を利用するようになって良かったと思うこと】については、「安心して生活できるようになった」が32.4%と最も多く、次いで「必要な時にすぐ介護が受けられる」が16.9%、「家族の負担が減った」が12.3%、「人と話す機会が増えた」が11.7%と続いています。

「安心して生活できるようになった」、「必要な時にすぐ介護が受けられる」、「家族の負担が減った」が多い傾向にあるということは、身の回りのことや専門的な介護をいつでも受けられること、緊急時の対応等をしてもらえることによる安心感やそれに伴う家族への負担が減っていると施設入所者が感じていることによるものと思われます。



施設を利用するようになって良かったと思うこと	回答数	1 安心して生活 できるよう になった	2 家族の負担 が減った	3 人と話す 機会が 増えた	4 自分で身の 回りのこと をしよう する意欲 が出てきた	5 自分の身の 回りが できるよう になった	6 必要な 時にすぐ 介護が 受けられ る	7 体調が 良くな った	8 レクリエ ーション などの 楽しみ が増え た	9 良かった と思う ことは 特にな い	10 その他	無 回 答
全体	592	32.4%	12.3%	11.7%	2.0%	0.8%	16.9%	8.1%	6.1%	4.6%	4.7%	0.3%
介護老人福祉施設(特養)	207	31.4%	11.6%	12.1%	1.9%	0.0%	19.8%	8.7%	5.8%	4.3%	4.3%	0.0%
介護老人保健施設(老健)	97	32.0%	13.4%	13.4%	2.1%	1.0%	11.3%	11.3%	5.2%	3.1%	6.2%	1.0%
グループホーム	173	34.7%	10.4%	10.4%	1.7%	1.7%	17.3%	6.9%	5.8%	5.8%	5.2%	0.0%
有料老人ホーム	30	33.3%	13.3%	10.0%	3.3%	0.0%	16.7%	3.3%	10.0%	3.3%	3.3%	3.3%
小規模特養	60	36.7%	15.0%	8.3%	1.7%	0.0%	15.0%	6.7%	5.0%	6.7%	5.0%	0.0%
小規模多機能	25	16.0%	20.0%	20.0%	4.0%	4.0%	16.0%	8.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%

その他 回答内容(抜粋)

- とても良いところ、環境が良い
- 1人で暮すより、ここ(施設)の方が安心
- のんびり暮らせる
- 食事を作ってもらえて、自分でやりたいことができる
- リハビリを続けて体の機能が回復した

- 施設利用者同士で話ができて良かった
- 人に迷惑をかけずにいろいろしていただくこと
- 敬老の日に誕生日も一緒にお祝いしてもらったこと
- 職員の対応が良く、またよくやってくれてありがたい
- 帰りたい
- 自宅に居たときのように、できることをやらせてもらえる

IV 自由回答

問6 介護サービスの利用について、お困りになっていること、疑問に感じていること、改善してほしいことがありますか（自由記載）。

施設・職員への感謝	3件	
施設への要望	23件	
その他	19件	計45件

以下は、あげられた意見や要望を内容ごとに分類し、主要なものを抜粋したものです。

【施設・職員への感謝】

- 良くしてもらっているから不満はない。
- 皆さんよくやって下さるのでこれ以上望むことはない。
- 満足している。

【施設への要望】

- 自分の好きな物（うどん、おにぎりなど）が自分で作れない。
- 食事制限されているが、たまには自分の好きな物を食べたい。
- 食事がよくない。
- おやつに甘い物を出してほしい。
- 困っていることは食事が足りなく、お腹が空いている。
- 壁や床が薄くて隣や上の部屋の音がうるさい。
- 外出したい。
- レクリエーションが少ない。
- 毎月の利用料金をなるべく安くしてほしい。
- 入所の時に持って来たスマートフォンが施設預かりになっていて身内に連絡できないので、せめて1時間くらいは使わせてほしい。
- 本が欲しい。
- 夏（暑い）も冬（温まりたい）も入浴の回数を増やしてほしい。
- スタッフの中には義務的にしか行動できない人がいるのもっと温かみのある対応をしてほしい。
- 日々みんなと一緒に歌を歌う時間があると良い。
- 食べたいものがあっても施設側では提供してくれない。自分はまだやれることが多いのに、介護者の人がさせてくれない。夜間の介助はいつも違う人なのでできれば同じ人にしてもらいたい。
- 入所してから一度も施設長（代表）に会ったことがない。
- 部屋（4人）にテレビが欲しい。
- 食堂ではなかなか好きな番組が見られない。
- 忙しいためか、日中でも職員に頼む時も気を遣う返事だけでなかなか動いてくれない。
- ボランティアの訪問が以前のように来てほしい。
- 寂しさを紛らわすような職員の声掛けや行事を忙しいとは思いますが、ボランティアに入ってもらい、盛り上げていただきたいと思います。

- 手を使うことを教えてほしい。
- 言っても通じないため、どうしようもない。

【その他】

- 介護サービスの利用について困っていることはなく、疑問に感じていることもない。
- 困っていることは「家に帰りたい」が帰してもらえないこと。
- 本当なら家に帰って好きなように暮らしたいと思う。
- 日々の生活に困ったことはないが、毎日同じことの繰り返しなのでつまらない。
- 職員に自分だけ話しかけることを我慢している。
- アンケート調査で介護あんしん相談員にもいろいろ相談できることが分かり安心した。
- 施設を退所した後の生活。
- 特にない。
- 施設を利用するようになって家族に対する負担（食事作り）が少なくなり気が楽になりました。
- 現在家がどうなっているのか不安で、帰るところがあるかどうかとても心配。
- 外に出ることができないから、自分でいろいろ確かめることができないことが不安。
- 人間関係が不安。
- 嫌なことも合わせるようにしている。
- 特にないが、もう少し若い人と同室にしてほしい。
- 特にないが、娘家族と暮らしたい。
- 楽しいと思ったことはない。
- 1人で話をすることがなく、楽しいと思ったことはあまりない。
- フロアに出てきて、隣の人と話をする時間が増加して会話ができるようになってきた。
- 困っていることは人に言えないし、話すこともない。