

施設・居住系サービス利用者実態調査報告書
(施設サービス利用者対象)

令和元年11月

長野市

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. 施設入所期間

III 調査結果の概要

- 問1 施設を利用されている理由は何ですか。
- 問2 現在、利用されている施設を選ぶ際に、重視したことはありますか。
- 問3 現在、利用されている施設はどのように選びましたか。
- 問4 現在の施設利用料(部屋代、食事代、日常生活費など)をどのように感じていますか。
- 問5 介護保険サービスを利用する場合、原則費用の1割～3割を負担しますが、あなたはこのことについてどう思いますか。
- 問6 現在の施設での生活にどの程度満足していますか。「満足していない」を0点「非常に満足している」を10点とすると、何点くらいになると思いますか。
- 問7 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8 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9 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10 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。
- 問11 現在、施設でサービスを受けて生活していらっしゃいますが、今後どこで生活したいと考えていますか。
- 問11-1 施設から自宅の生活に戻る際、不安に感じることはありますか。
- 問11-2 どのような条件が整えば、在宅で安心して暮らすことができると思いますか。
- 問11-3 今後どこで介護を受けたいとお考えですか。

IV 自由回答

- 問12 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、改善してほしいと思われることがありますか。

【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

実際の施設利用者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るとともに、第8期介護保険事業計画(令和3年度～5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: 令和元年9月1日(日)から10月31日(木)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中の施設サービス利用者(おおむね定員の1割を目途に調査)
- 調査方法: 介護あんしん相談員の派遣をしている施設の利用者に対し、介護あんしん相談員が対面による聞き取りの方法で調査する。

3. 調査対象者数・回答者数

調査対象施設数 (あんしん相談員派遣施設)	調査対象者数	回答者数 (調査協力いただいた人数)	回答率
83事業所	358人	349人	97.5%

(内 訳)

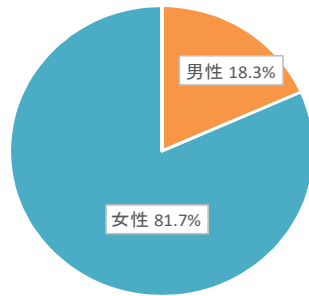
区 分	調査施設数(件)	定 員 (人)	調査対象者数(人)	回答者数 (回答率)
介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	21	1,452	138	132人 (95.7%)
介護老人保健施設	11	1,190	99	99人 (100%)
認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)	35	609	68	67人 (98.5%)
特定施設入居者生活介護 (有料・軽費・ケアハウス)	5	202	20	20人 (100%)
小規模特別養護老人ホーム	11	310	33	31人 (93.9%)
合 計	83	3,763	358	349人 (97.5%)

Ⅱ 回答者の状況

1. 性別

「女性」が81.7%、「男性」が18.3%となっています。

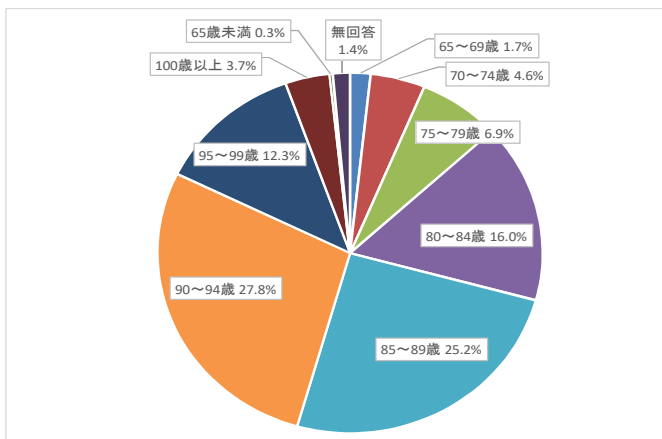
施設別にみると、いずれの施設でも、「女性」の方が「男性」よりも高くなっています。男女比が生まれる理由としては、男女で違う平均寿命の長さ、施設に囲われたくないという男性の心情や、他の入居者との生活が窮屈と考えている等の理由があると思われます。



性別	(回答者数)	1 男性	2 女性	無回答
全体	349	18.3%	81.7%	0.0%
特別養護老人ホーム	132	13.6%	86.4%	0.0%
介護老人保健施設	99	18.2%	81.8%	0.0%
グループホーム	67	17.9%	82.1%	0.0%
特定施設入居者生活介護	20	35.0%	65.0%	0.0%
小規模特別養護老人ホーム	31	29.0%	71.0%	0.0%

2. 年齢別

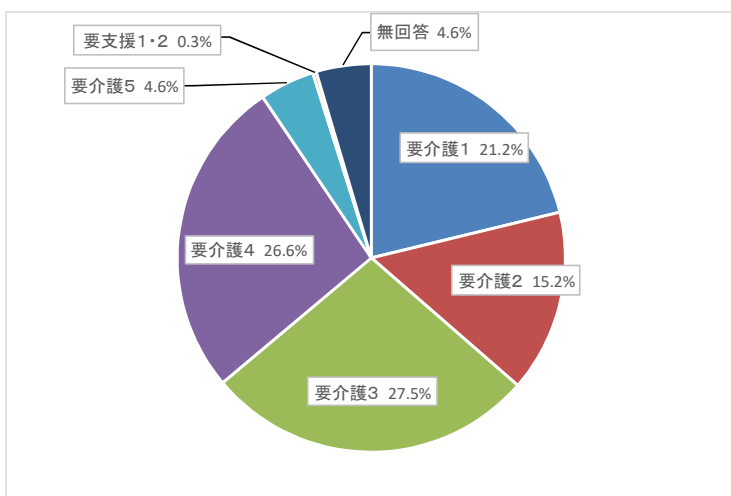
年齢別は、「90～94歳」が27.8%と最も高く、次いで「85～89歳」が25.2%、「80～84歳」が16.0%、「95～99歳」が12.3%、「75～79歳」が6.9%と続いています。【75歳以上】を合わせた割合は91.9%です。



年齢	(回答者数)	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	65歳未満	無回答
全体	349	1.7%	4.6%	6.9%	16.0%	25.2%	27.8%	12.3%	3.7%	0.3%	1.4%
特別養護老人ホーム	132	1.5%	6.8%	9.8%	13.6%	15.9%	28.8%	16.7%	4.5%	0.8%	1.5%
介護老人保健施設	99	1.0%	3.0%	5.1%	16.2%	24.2%	32.3%	11.1%	5.1%	0.0%	2.0%
グループホーム	67	0.0%	1.5%	4.5%	17.9%	38.8%	26.9%	7.5%	1.5%	0.0%	1.5%
特定施設入居者生活介護	20	10.0%	5.0%	10.0%	30.0%	35.0%	5.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
小規模特別養護老人ホーム	31	3.2%	6.5%	3.2%	12.9%	32.3%	25.8%	12.9%	3.2%	0.0%	0.0%

3. 要介護認定度別

要介護度は、「要介護3」が27.5%と最も高く、次いで「要介護4」が26.6%、「要介護1」が21.2%、「要介護2」が15.2%、「要介護5」が4.6%、「要支援1・2」が0.3%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、95.1%です。

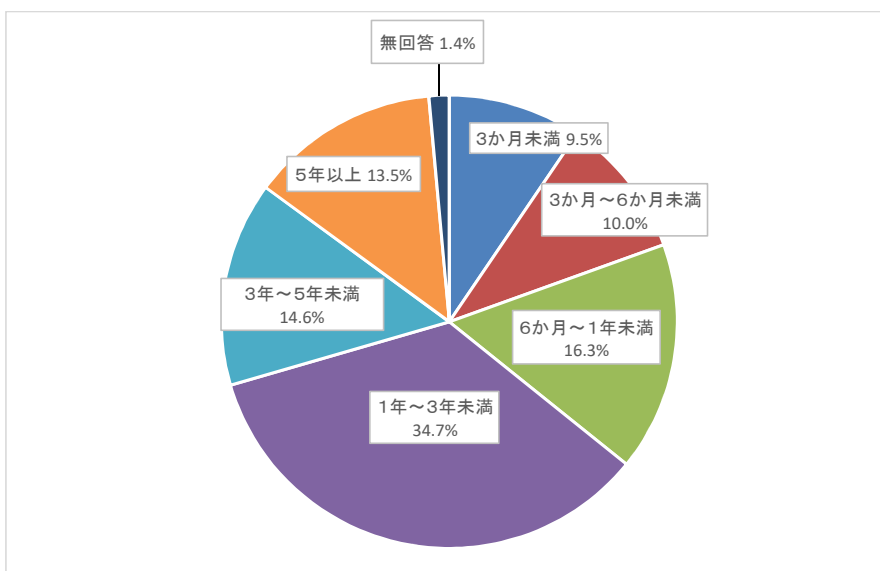


要介護度	(回答者数)	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	要支援1・2	無回答
全体	349	21.2%	15.2%	27.5%	26.6%	4.6%	0.3%	4.6%
特別養護老人ホーム	132	2.3%	8.3%	34.1%	41.7%	6.8%	0.0%	6.8%
介護老人保健施設	99	23.2%	21.2%	32.3%	17.2%	5.1%	0.0%	1.0%
グループホーム	67	56.7%	28.4%	10.4%	1.5%	0.0%	0.0%	3.0%
特定施設入居者生活介護	20	45.0%	0.0%	20.0%	10.0%	0.0%	5.0%	20.0%
小規模特別養護老人ホーム	31	3.2%	6.5%	25.8%	58.1%	6.5%	0.0%	0.0%

4. 施設入所期間

施設の入所期間については、「1年～3年未満」が34.7%と最も多く、次いで「6か月～1年未満」が16.3%、「3年～5年未満」が14.6%、「5年以上」が13.5%と続いています。

施設別にみても、特定施設を除き「1年～3年未満」が最も多い期間となっています。



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	349	9.5%	10.0%	16.3%	34.7%	14.6%	13.5%	1.4%
特別養護老人ホーム	132	3.8%	9.8%	14.4%	32.6%	16.7%	21.2%	1.5%
介護老人保健施設	99	21.2%	15.2%	21.2%	32.3%	4.0%	5.1%	1.0%
グループホーム	67	4.5%	9.0%	13.4%	41.8%	17.9%	11.9%	1.5%
特定施設入居者生活介護	20	5.0%	5.0%	15.0%	20.0%	35.0%	15.0%	5.0%
小規模特別養護老人ホーム	31	9.7%	0.0%	16.1%	45.2%	19.4%	9.7%	0.0%

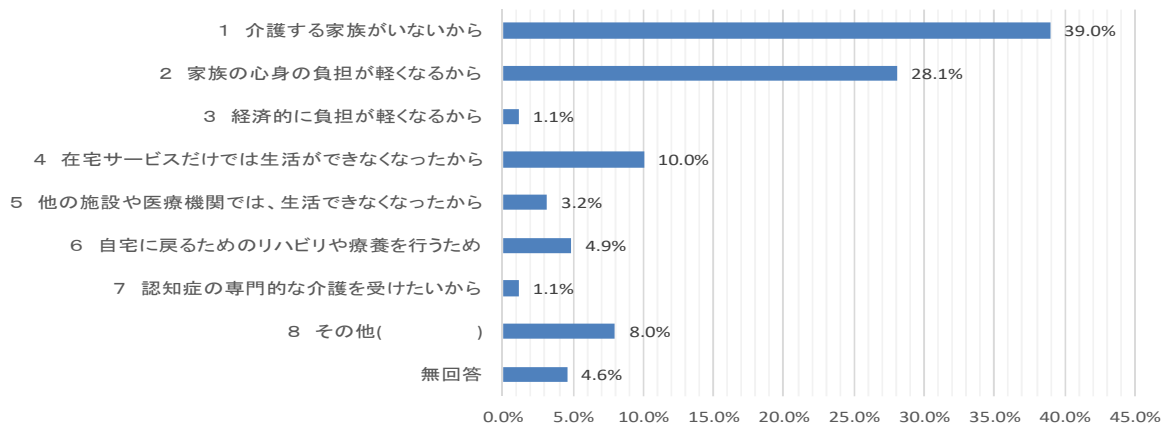
Ⅲ 調査結果の概要

問1 施設を利用されている理由は何ですか。【1つに○】

【施設を利用している理由】については、「介護する家族がいないから」が39.0%と最も多く、次いで「家族の心身の負担が軽くなるから」が28.1%、「在宅サービスだけでは生活ができなくなったから」が10.0%と続いています。

施設を利用する理由として、介護する家族がいなかったり、家族の負担軽減に対する率直な思いが大きいことが伺えます。

また、いつでも専門的な介護が受けられることや、緊急時の対応の面での安心、自宅で受けられる介護サービスが不十分等の理由があると思われます。



施設を利用している理由	(回答者数)	1 介護する家族がいないから	2 家族の心身の負担が軽くなるから	3 経済的に負担が軽くなるから	4 在宅サービスだけでは生活できなくなったから	5 他の施設や医療機関では、生活できなくなったから	6 自宅に戻るためのリハビリや療養を行うため	7 認知症の専門的な介護を受けたいから	8 その他()	無回答
全体	349	39.0%	28.1%	1.1%	10.0%	3.2%	4.9%	1.1%	8.0%	4.6%
特別養護老人ホーム	132	42.4%	26.5%	1.5%	10.6%	2.3%	1.5%		12.9%	2.3%
介護老人保健施設	99	39.4%	22.2%	1.0%	10.1%	5.1%	15.2%		5.1%	2.0%
グループホーム	67	29.9%	37.3%		9.0%	3.0%		6.0%	6.0%	9.0%
特定施設入居者生活介護	20	35.0%	30.0%		20.0%				10.0%	5.0%
小規模特別養護老人ホーム	31	45.2%	32.3%	3.2%	3.2%	3.2%				12.9%

その他 回答内容(抜粋)

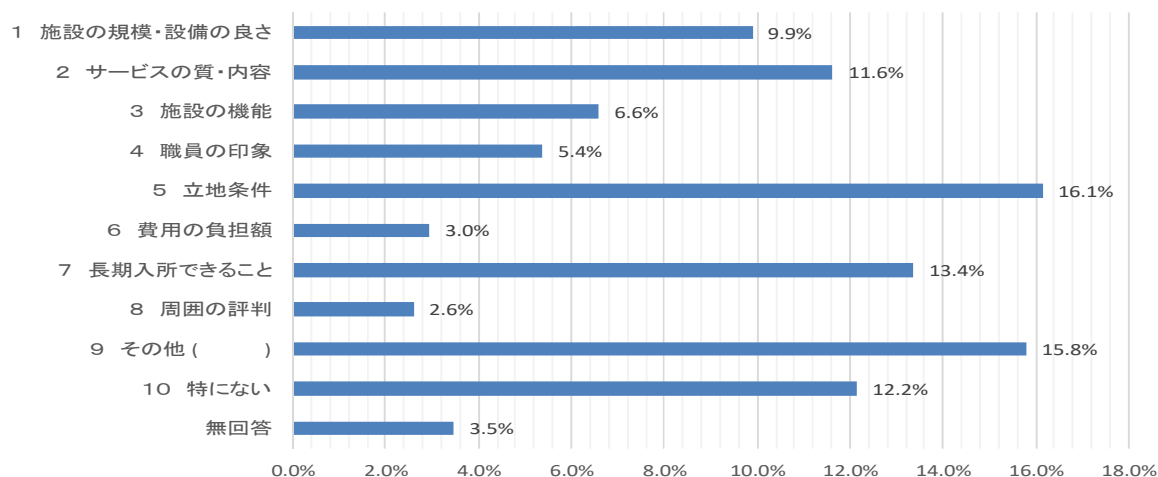
- 体が動かなくなったので。
- 日中1人になるから。
- 買い物に行けなくなったから。
- 病気になったから。
- 足腰が弱り、糖尿病もあり一人暮らしは無理なため
- 1人で暮らしていたので、離れて暮らす息子が心配するので
- 1人になった時のためを考えて。

問2 現在、利用されている施設を選ぶ際に、重視したことはありますか。

【主にあてはまるもの3つまで○】

【施設を選ぶ際に重視したこと】については、「立地条件」が16.1%で最も多く、以下「その他」が15.8%、「長期入所できること」が13.4%、「特にない」が12.2%、「サービスの質・内容」が11.6%、「施設の規模・設備の良さ」が9.9%と続いています。

立地条件を重視している方が多く、慣れ親しんだ場所、生活するのに便利な場所など周辺の環境であったり、又、家族がいつでも会いに行ける場所、いつでも行ける距離なので、寂しい思いをさせずに済むなど。本人が生活する環境としての点と家族が面会などで訪問しやすいかという点を重視していると思われます。



施設を選ぶ際、重視したこと	(回答数)	1 施設の 良の 規模・ 設	2 内容 サ ビスの 質・	3 施設 の 機能	4 職員 の 印象	5 立地 条件	6 費用 の 負担額	7 こ と 長 期 入 所 で 可 る	8 周 圍 の 評 判	9 そ の 他 ()	10 特 に な い	無 回 答
全体	576	9.9%	11.6%	6.6%	5.4%	16.1%	3.0%	13.4%	2.6%	15.8%	12.2%	3.5%
特別養護老人ホーム	208	7.7%	9.1%	2.9%	3.8%	16.3%	4.3%	17.8%	3.8%	17.3%	13.0%	3.8%
介護老人保健施設	171	12.3%	14.6%	14.0%	5.3%	17.0%	2.9%	7.6%	1.2%	15.2%	8.8%	1.2%
グループホーム	101	7.9%	9.9%	5.9%	3.0%	11.9%		16.8%		20.8%	16.8%	6.9%
特定施設入居者生活介護	36	13.9%	25.0%	2.8%	16.7%	19.4%	5.6%	2.8%	2.8%	5.6%	5.6%	
小規模特別養護老人ホーム	60	11.7%	6.7%	1.7%	8.3%	18.3%	1.7%	15.0%	6.7%	10.0%	15.0%	5.0%

その他 回答内容(抜粋)

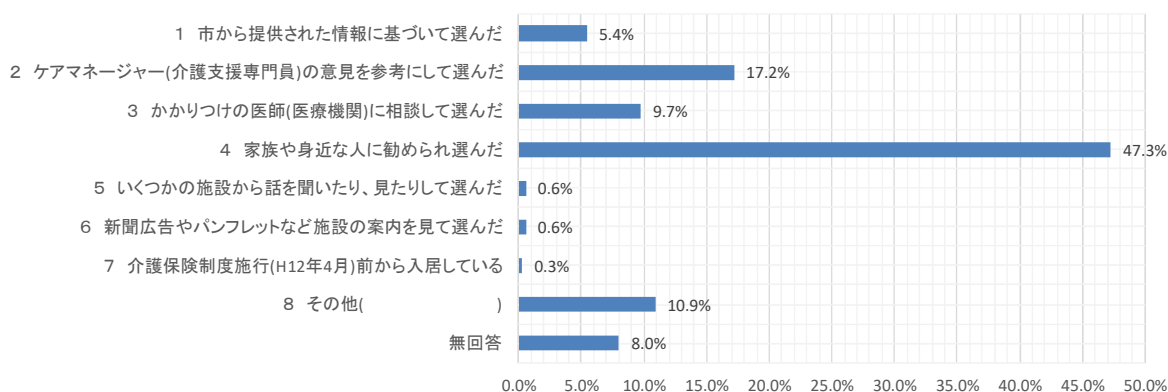
- 家族が選んだ
- 家族の意向
- 楽しく過ごせるところ。
- 近くに住んでいて知っていた。
- 良く知っていた。ここしかなかった。
- 知人からの紹介
- 他の人と交流ができる。
- 昔から病院を利用しており施設の方も知っていたので。
- 知り合いが入所しているから
- 病院が探してくれた。

問3 現在、利用されている施設はどのように選びましたか。【1つに○】

【施設はどのように選びましたか】については、「家族や身近な人に勧められ選んだ」が47.3%と最も多く、次いで「ケアマネジャーの意見を参考にして選んだ」が17.2%、「その他」が10.9%、「かかりつけの医師(医療機関)に相談して選んだ」が9.7%、「市から提供に基づいて選んだ」が5.4%と続いています。

家族や身近な人に勧められ選んだが半数近くを占めていますが、それ以外ではケアマネジャーに相談するケースが多いようです。

ケアマネジャーは、利用者の介護度や普段の生活、地域の介護施設の情報などについて詳しく頼もしい存在ですので、施設を選ぶ際の参考としている方が多いと思われます。



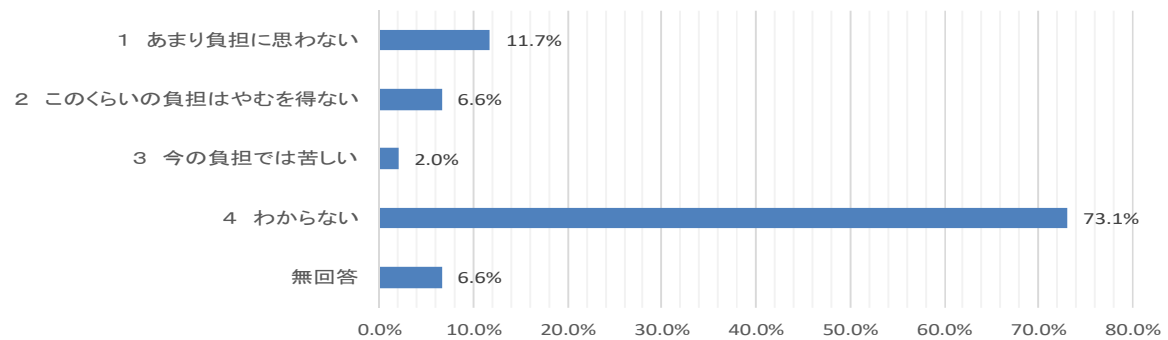
施設をどのようにして選んだか	(回答者数)	1 に市 基か づら い提 て供 選さ んだ た情 報	2 を護 ケア だ参 機支 関援 りに マ に専 門 に 選 員 ン の だ 意 見	3 ん療 か機 関か りつ にけ 相の 談医 し師 てへ 選医	4 ら家 族選 やん 身だ 近 な 人 に 勧 め	5 てを 選い 聞 ん く つ だ り の 見 設 た か り し 話	6 てト 選 な 聞 ん ど 広 だ 告 の 施 設 の パ ン フ レ ッ ト を レ ッ ク ス 	7 らへ 入 居 し て い る 4 月 前 か	8 そ の 他 ()	無 回 答
全体	349	5.4%	17.2%	9.7%	47.3%	0.6%	0.6%	0.3%	10.9%	8.0%
特別養護老人ホーム	132	4.5%	11.4%	4.5%	53.0%	0.8%		0.8%	16.7%	8.3%
介護老人保健施設	99	5.1%	26.3%	16.2%	38.4%	1.0%	1.0%		7.1%	5.1%
グループホーム	67	1.5%	22.4%	3.0%	55.2%				7.5%	10.4%
特定施設入居者生活介護	20	35.0%	5.0%	45.0%	5.0%				5.0%	5.0%
小規模特別養護老人ホーム	31		9.7%	3.2%	61.3%		3.2%		9.7%	12.9%

その他 回答内容(抜粋)

- 以前から良く知っていたため。
- 以前からショートステイを利用していた。
- デイサービスでこの施設を利用していたので。
- 行く場所が無く、仕方が無かった。
- 特にこだわらなかった。
- 近くに住んでいるので知っていた。
- 施設の近くに娘がいるため
- 施設の職員さんと知り合いだから、頼んで入所した。

問4 現在の施設利用料(部屋代、食事代、日常生活費など)をどのように感じていますか。【1つに○】

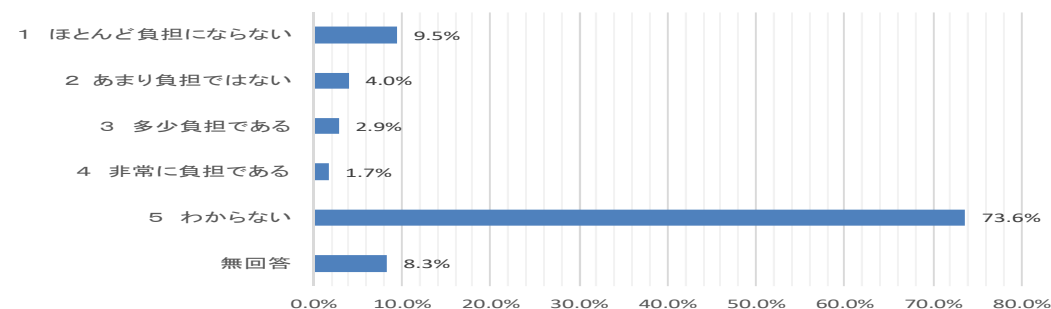
【施設利用料をどのように感じていますか】については、利用料の支払を家族にまかせている方が多いと思われるため「わからない」が73.1%と最も多く、次いで、「あまり負担に思わない」が11.7%、「このくらいの負担はやむを得ない」が6.6%、「今の負担では苦しい」が2.0%の順となっています。



施設利用料をどのように感じていますか	(回答者数)	1 にあまり 思わない 負担	2 むのこ をを負 得担く ないは いやい	3 は今の 苦しい 負担で	4 わから ない	無 回 答
全体	349	11.7%	6.6%	2.0%	73.1%	6.6%
特別養護老人ホーム	132	9.1%	6.1%	4.5%	77.3%	3.0%
介護老人保健施設	99	9.1%	7.1%		77.8%	6.1%
グループホーム	67	14.9%	4.5%		70.1%	10.4%
特定施設入居者生活介護	20	25.0%	10.0%		60.0%	5.0%
小規模特別養護老人ホーム	31	16.1%	9.7%	3.2%	54.8%	16.1%

問5 介護保険サービスを利用する場合、原則費用の1割～3割を負担しますが、あなたはこのことについてどう思いますか。【1つに○】

【施設利用料の1割～3割負担についてどう思いますか】については、問4と同様に「わからない」が73.6%と最も多く、次いで「ほとんど負担にならない」が9.5%、「あまり負担にならない」が4.0%、「多少負担である」が2.9%、「非常に負担である」が1.7%の順となっています。

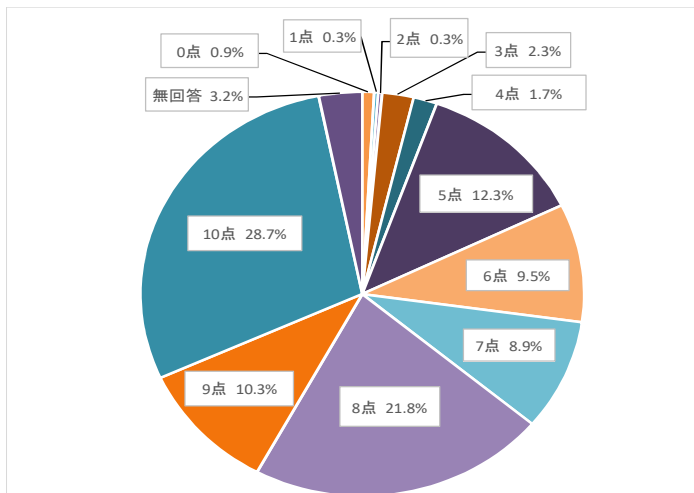


施設利用料の1割～3割負担についてどう思いますか	(回答者数)	1 にほと んど なら ない 負担	2 はあ まり ない 負担 で	3 る多 少負 担で あ	4 あ非 常に 負担 で	5 わ から ない	無 回 答
全体	349	9.5%	4.0%	2.9%	1.7%	73.6%	8.3%
特別養護老人ホーム	132	6.8%	5.3%	2.3%	3.0%	74.2%	8.3%
介護老人保健施設	99	8.1%	4.0%	3.0%		78.8%	6.1%
グループホーム	67	10.4%		3.0%		79.1%	7.5%
特定施設入居者生活介護	20	15.0%	10.0%		5.0%	60.0%	10.0%
小規模特別養護老人ホーム	31	19.4%	3.2%	6.5%	3.2%	51.6%	16.1%

問6 現在の施設での生活にどの程度満足していますか。「満足していない」を0点「非常に満足している」を10点とすると、何点くらいになると思いますか。【1つに○】

【現在の施設生活での満足度】については、「非常に満足している 10点」が28.7%と最も多く次いで「8点」が21.8%、「5点」が12.3%、「9点」が10.3%、「6点」が9.5%と続いています。

利用者の満足度は、提供したサービスがどれだけ利用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10点が最も多く、7点以上を合わせると69.7%と7割近く、非常に満足度が高い結果となっています。

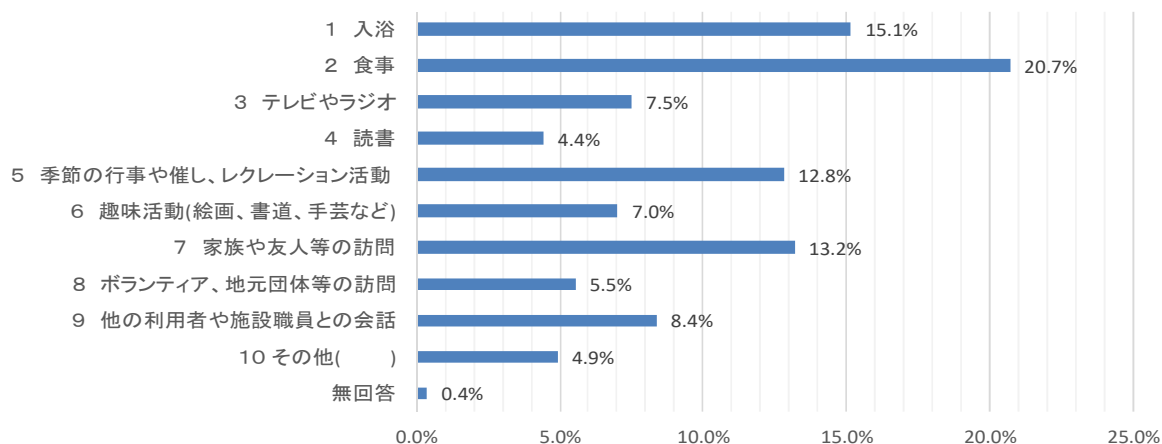


施設生活の満足度	(回答者数)	0 な 満 足 し て い ない	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 し 非 常 に 満 足 している	無 回 答
全体	349	0.9%	0.3%	0.3%	2.3%	1.7%	12.3%	9.5%	8.9%	21.8%	10.3%	28.7%	3.2%
特別養護老人ホーム	132		0.8%	0.8%	3.0%		12.9%	11.4%	9.8%	22.7%	10.6%	23.5%	4.5%
介護老人保健施設	99	1.0%			2.0%	2.0%	16.2%	10.1%	9.1%	19.2%	8.1%	30.3%	2.0%
グループホーム	67	1.5%				3.0%	9.0%	6.0%	9.0%	25.4%	7.5%	35.8%	3.0%
特定施設入居者生活介護	20				10.0%	10.0%	5.0%	5.0%	5.0%	30.0%	5.0%	30.0%	
小規模特別養護老人ホーム	31	3.2%					9.7%	9.7%	6.5%	12.9%	25.8%	29.0%	3.2%

問7 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20.7%と最も多く、次いで「入浴」が15.1%、「家族や友人等の訪問」が13.2%、「季節の行事や催し、レクリエーション活動」が12.8%、「他の利用者や施設職員との会話」が8.4%と続いています。

食事や入浴は、大きな楽しみの一つですが、それ以外では大切な家族との面会は何よりもうれしいものですし、又施設ごと工夫をこらした季節の行事やレクリエーション、他の利用者、施設職員との会話など、家族や同じ施設で生活する人たちとの交流を持つことを楽しみにしている方が多くいることが伺えます。



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 読書	5 ショールームの行事や催し	6 趣味活動(絵画、書道、手芸など)	7 家族や友人等の訪問	8 ボランティア、地元団体等の訪問	9 他職員の利用者との会話	10 その他()	無回答
全体	812	15.1%	20.7%	7.5%	4.4%	12.8%	7.0%	13.2%	5.5%	8.4%	4.9%	0.4%
特別養護老人ホーム	295	16.6%	23.7%	6.4%	4.7%	9.2%	7.1%	13.9%	5.1%	7.8%	4.7%	0.7%
介護老人保健施設	226	14.2%	18.6%	7.5%	3.5%	14.6%	8.0%	13.7%	5.3%	9.7%	4.4%	0.4%
グループホーム	159	11.3%	19.5%	8.8%	3.8%	18.2%	5.7%	10.7%	4.4%	11.3%	6.3%	
特定施設入居者生活介護	48	18.8%	16.7%	8.3%	6.3%	8.3%	12.5%	10.4%	6.3%	6.3%	6.3%	
小規模特別養護老人ホーム	84	17.9%	20.2%	8.3%	6.0%	13.1%	3.6%	15.5%	9.5%	2.4%	3.6%	

その他 回答内容(抜粋)

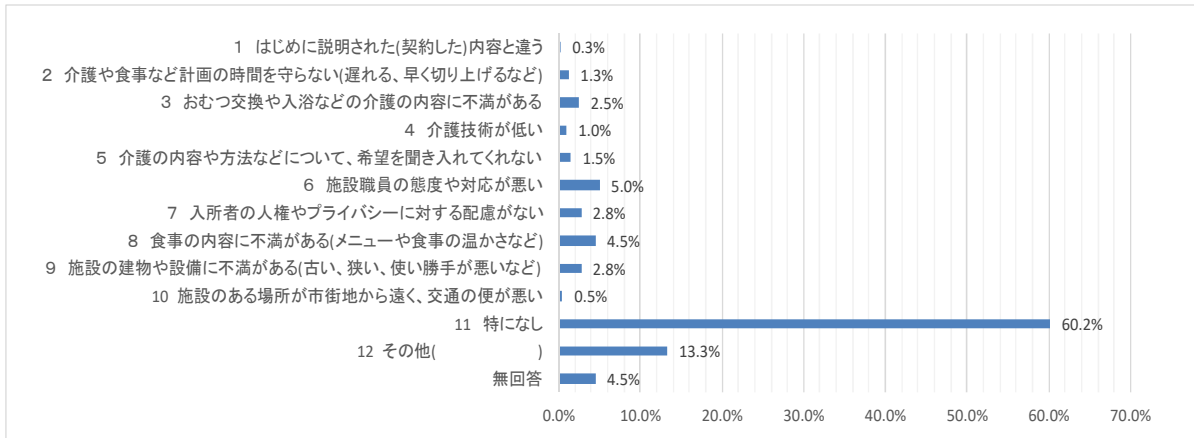
- 施設の女性ヘルパーさんに会うのが楽しみ。
- カラオケ。歌が好き。
- 月1回程の買い物、外出。
- 時々、外へ連れてってくれる。
- お手伝いすること。
- 家に帰り泊まったりすること。
- コンサート・誕生日会
- スタッフへのお手伝いや、他の利用者さん達とのおやつ作りなど。
- 3時のおやつ
- 折り紙
- 散歩
- 特に無い。よくわからない。

問8 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、「特になし」が60.2%と最も多く、次いで「その他」が13.3%、「施設職員の態度や対応が悪い」が5.0%、「食事の内容に不満がある(メニューや食事の暖かさなど。)」が4.5%と続いています。

約60%が不満は特になしと答えており、不満は少ない傾向がみられます。不満の内容については、ごく一部ではありますが、「職員の態度や対応」、「食事の内容」、「建物・設備」や「プライバシーの配慮」等々の不満があります。その他の中では「不満はいいたくないなど」多忙な職員に遠慮し、多くを望まない利用者の心情が伺える意見もいくつかありました。



施設生活の不満	(回答数)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	無回答
		違(はじめに説明された内容と違う)	上(の時間を守らない)遅れる、早く切り上げるなど)	介(護や食事など計画)満がある	介(護技術)が低い	介(護の内容や方法などについて)聞き入れてくれない	施(設職員)の態度や対応が悪い	入(所者の人権やプライバシー)に対する配慮がない	食(事の内容)に不満がある(メニューや食事の温かさなど)	施(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)	施(施設のある場所)が市街地から遠く、交通の便が悪い	特(になし)	そ(の他)	
全体	399	0.3%	1.3%	2.5%	1.0%	1.5%	5.0%	2.8%	4.5%	2.8%	0.5%	60.2%	13.3%	4.5%
特別養護老人ホーム	150		1.3%	3.3%	0.7%	1.3%	6.0%	2.0%	4.0%	2.0%		58.7%	14.7%	6.0%
介護老人保健施設	117		0.9%	3.4%	1.7%	2.6%	4.3%	3.4%	3.4%	6.0%		57.3%	12.8%	4.3%
グループホーム	74					1.4%		1.4%	9.5%		2.7%	70.3%	10.8%	4.1%
特定施設入居者生活介護	23	4.3%					17.4%	8.7%		4.3%		43.5%	17.4%	4.3%
小規模特別養護老人ホーム	35		5.7%	2.9%	2.9%		5.7%	2.9%	2.9%			65.7%	11.4%	

その他 回答内容(抜粋)

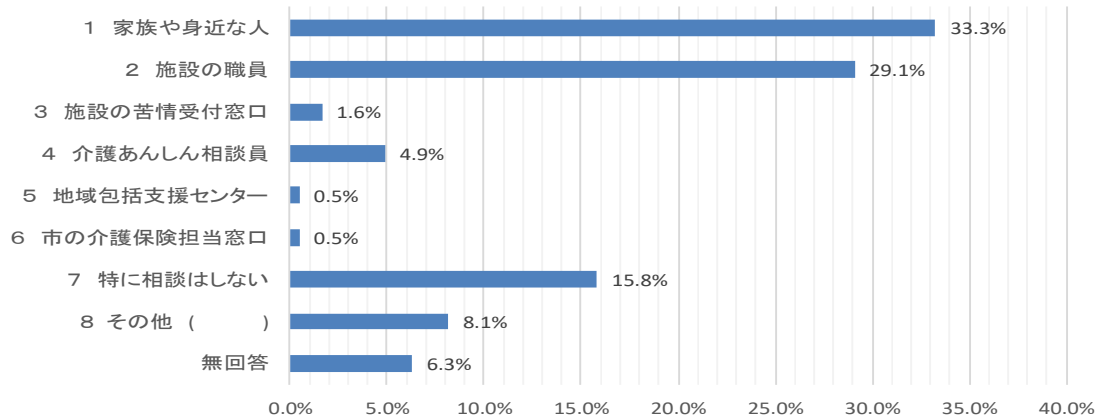
- 話し相手、友人、相談者がいない。
- 話せる仲間がいない。
- 話し相手がいない。一人で天井を見上げて昔を思い出している。寂しい
- もしあったとしても、言うてはいけないと思っている。
- あっても話したくない。
- 不満はいいたくない。伝えたくない。
- 行く場所がないので仕方がない。
- 1日楽しく過ごすため、考えないことにしている。
- 外へ出る回数がもう少し有るといい。もう少し遠くへ行きたい。
- 介護職員の入れ替えが激しい。
- 1人部屋がいいと思う時がある。
- 生活にメリハリが無くボーっとしていることが多いこと。
- 介護スタッフや入所者の中に言葉がきつい人がいる。
- ボランティアの回数がもう少し増えたらいい。
- 家に帰りたい。自由が無い。
- カラオケ、体操、レクリエーションをもっとしたい。
- 入浴時間をもう少し長くしてほしい。
- お風呂は週2回あるが、ヘルパーさんの状況で曜日が変わること。
- お風呂には毎日入りたい。
- 施設内販売が無く、現金も持たなくてさみしい。
- 家族の方に来てもらえない。

問9 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○】

【施設生活の不満を誰に相談しますか】については、「家族や身近な人」が33.3%と最も多く次いで、「施設の職員」が29.1%、「特に相談はしない」が15.8%、「その他」が8.1%、「介護あんしん相談員」が4.9%、「施設の苦情受付窓口」が1.6%と続いています。

やはり、最も多い相談先は家族や身近な人ですが、続いて施設職員と答えた方が多く、施設側が利用者と職員のコミュニケーションを円滑に行うことできるような、相談しやすい環境や信頼関係づくりをされている事でないかと思われます。



施設生活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 設 の 苦 情 受 付	4 談 介 員 護 あ ん し ん 相	5 ン 地 域 包 括 支 援 セ	6 当 市 窓 の 口 介 護 保 険 担	7 い 特 に 相 談 は し な	8 そ の 他 ()	無 回 答
全体	430	33.3%	29.1%	1.6%	4.9%	0.5%	0.5%	15.8%	8.1%	6.3%
特別養護老人ホーム	163	36.8%	28.8%	0.6%	4.9%		0.6%	9.8%	9.2%	9.2%
介護老人保健施設	126	31.7%	32.5%	3.2%	3.2%	1.6%		17.5%	8.7%	1.6%
グループホーム	79	26.6%	27.8%		8.9%			22.8%	7.6%	6.3%
特定施設入居者生活介護	20	40.0%	20.0%				5.0%	10.0%	5.0%	20.0%
小規模特別養護老人ホーム	42	33.3%	26.2%	4.8%	4.8%			23.8%	4.8%	2.4%

その他 回答内容(抜粋)

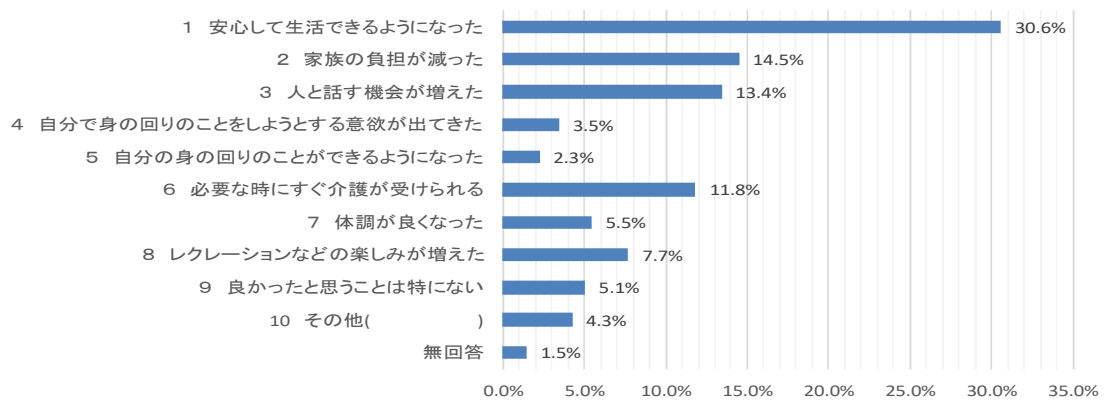
- 自分の責任で入ったのだから何があってもやりすごす。
- 母からの教で、不服を言っはいけないと教えられた。
- みんな良くやってくれるので特にない。
- 不満は今まで無かった。
- 心配なことも不満なこともない。
- 不満はまだ無い。不満は心に収める。
- 今満足しているから。
- 困ったと思うことがほとんどない。
- しっかり話を聞いてくれる人が施設にいない。
- 医師に相談する。
- 施設内の友人
- 外出ができない為、外の方と相談できない。

問 10 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○】

【現在の施設を利用して良かったと思うことは】については、「安心して生活できるようになった」が30.6%と最も多く、次いで「家族の負担が減った」が14.5%、「人と話す機会が増えた」13.4%、「必要な時にすぐ介護が受けられる」が11.8%、「レクリエーションなどの楽しみが増えた」が7.7%と続いています。

安心した生活ができるようになったが最も多く、専門的な介護をいつでも受けられることや緊急時の対応等、施設サービスのメリットが大きいことが伺えます。特に介護度が高い高齢者や認知症のある高齢者は、そのメリットは極めて大きいと思われます。

他では、家族の負担軽減・会話・レクリエーション・体調の改善等ありますが、その他では施設や職員への感謝の意見が多く見られました。



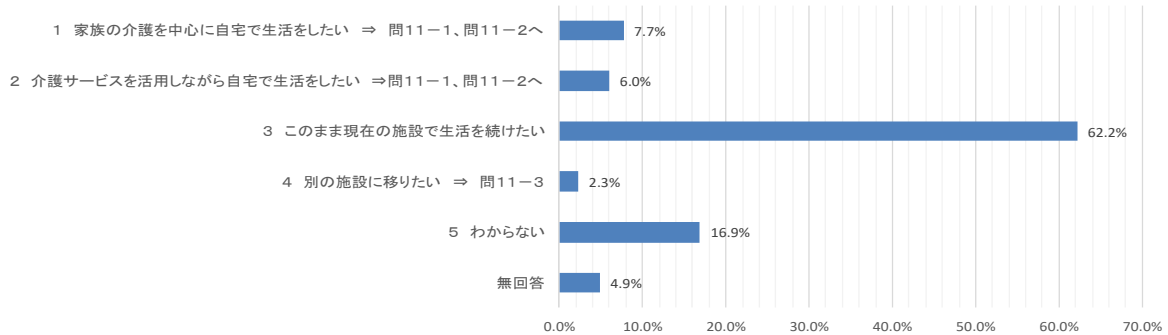
施設を利用して良かったと思うことは	(回答数)	1 安心して生活できるようになった	2 家族の負担が減った	3 人と話す機会が増えた	4 自分で身の回りのことをしようとする意欲が出てきた	5 自分の身の回りのことができるようになった	6 必要な時にすぐ介護が受けられる	7 体調が良くなった	8 レクリエーションなどの楽しみが増えた	9 良かったと思うことは特にない	10 その他()	無回答
全体	752	30.6%	14.5%	13.4%	3.5%	2.3%	11.8%	5.5%	7.7%	5.1%	4.3%	1.5%
特別養護老人ホーム	263	31.9%	14.1%	9.5%	2.7%	1.1%	11.4%	8.0%	7.2%	5.7%	6.5%	1.9%
介護老人保健施設	231	31.6%	16.0%	16.9%	2.6%	1.3%	10.0%	4.3%	10.4%	3.5%	3.0%	0.4%
グループホーム	146	28.1%	12.3%	16.4%	4.8%	3.4%	11.0%	3.4%	8.2%	6.8%	4.1%	1.4%
特定施設入居者生活介護	37	27.0%	10.8%	10.8%	8.1%	8.1%	13.5%	5.4%	2.7%	5.4%	5.4%	2.7%
小規模特別養護老人ホーム	75	29.3%	17.3%	12.0%	4.0%	4.0%	20.0%	4.0%	2.7%	4.0%		2.7%

その他 回答内容(抜粋)

- 車イス生活から歩行器で歩けるようになった。
- 食事がいい。
- 設備が良い。
- おいしいご飯を食べて寝て、心配もない。
- 自分がやりたいと思うことを施設が叶えてくれている。
- 何でもやってもらえるから。
- 職員が親切だから。
- 移動図書館を利用できるよう手配してくださった。
- 家族と距離を置くことができ互いに良い関係でいられること。
- 病気になって心細かったが、同じ病気の人がいって安心できた。
- 楽しい雰囲気があり、楽しく過ごすことができる。
- 他の利用者と協力し合えること。

問 11 現在、施設でサービスを受けて生活していらっしゃいますが、今後どこで生活したいと考えていますか。 【主にあてはまるもの3つまで○】

【今後どこで生活したいと考えますか】については、「このまま現在の施設で生活を続けたい」が、62.2%と最も多く、次いで「わからない」が16.9%、「家族の介護を中心に自宅で生活したい」が7.7%、「介護サービスを活用しながら自宅で生活したい」が6.0%、「別の施設に移りたい」が2.3%の順となっています。



今後どこで生活したいと考えますか	(回答数)	1 1. 家族の介護を中心に自宅で生活したい ⇒ 問11-1、問11-2へ	2 2. 介護サービスを活用しながら自宅で生活したい ⇒ 問11-1、問11-2へ	3 3. このまま現在の施設で生活を続けたい	4 4. 別の施設に移りたい ⇒ 問11-3	5 5. わからない	無回答
全体	349	7.7%	6.0%	62.2%	2.3%	16.9%	4.9%
特別養護老人ホーム	132	4.5%	5.3%	60.6%	1.5%	18.9%	9.1%
介護老人保健施設	99	13.1%	8.1%	54.5%	4.0%	19.2%	1.0%
グループホーム	67	6.0%	3.0%	70.1%	3.0%	14.9%	3.0%
特定施設入居者生活介護	20	10.0%	5.0%	70.0%		10.0%	5.0%
小規模特別養護老人ホーム	31	6.5%	9.7%	71.0%		9.7%	3.2%

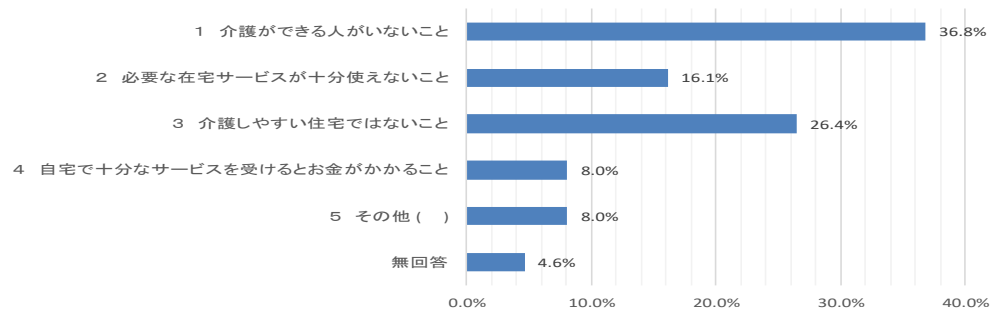
※次の質問は、問11で「1」又は「2」と回答した方だけが回答。

問 11-1 施設から自宅の生活に戻る際、不安に感じることはありますか。

【主にあてはまるもの3つまで○】

【自宅の生活に戻る際不安に感じることは】については、「介護ができる人がいないこと」が36.8%と最も多く、次いで「介護しやすい住宅ではないこと」が26.4%、「必要な在宅サービスが十分使えないこと」が16.1%、「自宅で十分なサービスを受けるとお金がかかること」と「その他」が同率で8.0%の順となっています。

介護できる人がいないことが、一番の不安となっているようですが、続いて介護しやすい住宅でないことといった住宅の構造の問題や在宅サービスが十分使えない事情も伺えます。



自宅の生活に戻る際不安なことは	(回答数)	1 介護ができないこと	2 必要ないが在宅サービスが十分使えないこと	3 介護はしやすいこと	4 在宅サービスを受けるにお金がかかると	5 その他()	無回答
全体	87	36.8%	16.1%	26.4%	8.0%	8.0%	4.6%
特別養護老人ホーム	23	34.8%	17.4%	21.7%	8.7%	13.0%	4.3%
介護老人保健施設	40	35.0%	17.5%	30.0%	10.0%	5.0%	2.5%
グループホーム	10	50.0%	20.0%	20.0%		10.0%	
特定施設入居者生活介護	4	25.0%		25.0%		25.0%	25.0%
小規模特別養護老人ホーム	10	40.0%	10.0%	30.0%	10.0%		10.0%

その他 回答内容(抜粋)

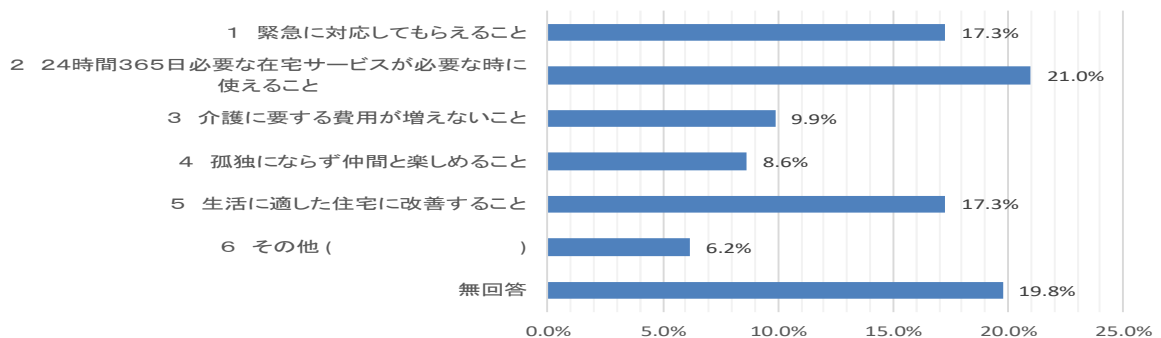
- 家族の負担が増えてしまう。
- 自宅へもどり農業をしたり、自分のできることをしていきたい。
- 家に帰りたいが我慢する。

※次の質問は、問 11 で「1」又は「2」と回答した方だけが回答。

問 11-2 どのような条件が整えば、在宅で安心して暮らすことができますか。 【主にあてはまるもの3つまで○】

【どんな条件が整えば在宅で安心して暮らせますか】については、「24 時間 365 日必要な在宅サービスが使えること」が 21.0%と最も多く、次いで「緊急に対応してもらえること」と「生活に適した住宅に改善すること」が同率で 17.3%、「介護に要する費用が増えないこと」が 9.9%、「孤独にならず仲間と楽しめること」が 8.6%、「その他」が 6.2%の順となっています。

条件としては、24 時間体制で介護サポートが受けられることや、緊急時の対応、又安全に日常生活ができる環境を作るための住宅改修のリフォームについても高い割合となっています。



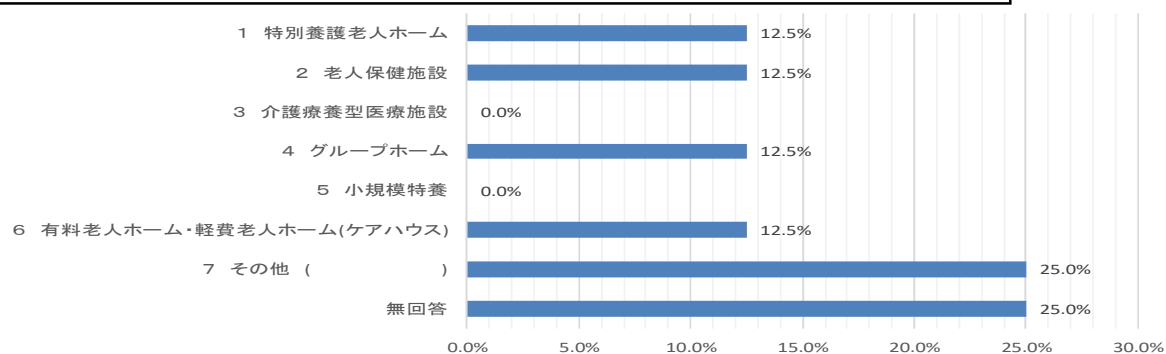
どんな条件が整えば、在宅で安心して暮らせますか	(回答数)	1 緊急に対応しても	2 必要ないが在宅サービスが十分使えないこと	3 介護はしやすいこと	4 在宅サービスを受けるにお金がかかると	5 生活に適した住宅に改善すること	6 その他()	無回答
全体	81	17.3%	21.0%	9.9%	8.6%	17.3%	6.2%	19.8%
特別養護老人ホーム	26	15.4%	26.9%	15.4%	7.7%	19.2%	3.8%	11.5%
介護老人保健施設	35	14.3%	25.7%	11.4%	2.9%	17.1%	5.7%	22.9%
グループホーム	10	20.0%	10.0%		20.0%	20.0%	20.0%	10.0%
特定施設入居者生活介護	3				33.3%			66.7%
小規模特別養護老人ホーム	7	42.9%			14.3%	14.3%		28.6%

その他 回答内容(抜粋)

- 主人に、お風呂等で負担をかけたくない。
- 家族が家に帰ることを了解してほしい。
- 今でも生活できるが、一度施設の生活ためして見たかった。

※次の質問は、問 11 で「4」と回答した方だけが回答。

問 11-3 今後どこで介護を受けたいとお考えですか。【1つに○】



今後どこで生活したいと考えますか	(回答者数)	1 特別 養護 老人 ホーム	2 老人 保健 施設	3 設 介 護 療 養 型 医 療 施 設	4 グ ル ー プ ホ ー ム	5 小 規 模 特 養	6 (軽 有 費 料 老 人 人 老 人 人 ホ ム ー ム ・ ホ ム ー ム ス)	7 そ の 他 ()	無 回 答
全体	8	12.5%	12.5%		12.5%		12.5%	25.0%	25.0%
特別養護老人ホーム	2							50.0%	50.0%
介護老人保健施設	4	25.0%	25.0%		25.0%		25.0%		
グループホーム	2							50.0%	50.0%
特定施設入居者生活介護	0								
小規模特別養護老人ホーム	0								

【今後どこで生活したいと考えますか】については、「その他」が25.0%、他「特養、老健、グループホーム、有料老人ホーム」は12.5%となっています。

※基数が少ないため、参考として掲載

その他 回答内容(抜粋)

○時々思うことがあるが、他の施設を知らないのだ。

○もっと自分に合った施設に移りたい。

IV 自由回答

問 12 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、改善してほしいと思われることがありますか。

介護保険制度全般	4 件	
家に帰りたい	7 件	
施設への要望	2 9 件	
施設への感謝	1 6 件	
今の状況に満足	1 1 3 件	
その他	3 3 件	計 2 0 2 件

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

【介護保険制度全般】

- 高齢の主人と2人生活、主人も病気持ちで自宅での介護には無理がある。今の施設ではリハビリが希望どおりできない。老健に移動したいが、入所できないのが実情。
- みんな苦勞してきたのだから、老後の費用は国で負担してもらいたい。
- 介護度の認定基準が明確でない。調査員は適切な判断ができるように研修を積んでほしい。
- 費用負担を少しでも減らしてほしい。

【家に帰りたい】

- 家に行きたいが1人きりなので難しい。
- 環境を整えば自宅に帰りたい。
- 家に帰って生活したい
- 膝の手術をして、6年過ぎて痛くなり今は本当によくなり嬉しいが、家での生活に戻れたら一番幸せに思う。
- 入所してからずっとそれまで暮らしていた家のことを心配している。住み慣れた家で一人でも生活したい。しかし家族は心配なので施設に預けられた。
- 自立した生活ができていたので、ここの施設内生活から早く自宅へ戻り、自分でできることや地域の中で生活をしたい。
- 何でこの施設で生活しなくてはいけないのか?と日々困惑している。今頃果樹の手入れをするのかな・・・と。この施設では食器洗いの手伝いぐらいはしているが・・・やることがないのが苦痛である。

【施設への要望】

- ボランティアの活用があってもいいかな・・・、話しの出来る利用者とも一緒になりたい。
- 食事時間が、自分の思っている時間より早い。
- 外出し買い物や外食がしたい。
- 介護士がもう少し勉強してほしい。プロ意識を持って努力してほしい。リハビリ担当の人を採用してほしい。
- 2人部屋にいたので、できたら1人になりたいと思うことがある。
- 外部とのかかわりが少なく、親身になって相談する人がいない。施設がもっとオープンになった方が良いのでは。年金等の金銭面での不安がある。
- 愚痴などを聞いてくれる人が欲しい。入所者では相談話など出来る人がいない。
- できれば毎日入浴したい。
- 自分の部屋に毎日、ズカズカ他人が入ってくるのでプライバシーが守られない。個室がほしい。もっとおいしいものが食べたい。
- 職員によってやることが異なるので統一してほしい。長く入居している人がいるので自由に意見が言えないので余計なことは話さないことにしている。
- 施設内の自販機で飲み物を買いたい(現金を持たしてほしい)。編み物などしたいが、ハサミや毛糸の針を与えてもらえないので。
- リハビリが少ないのもっと機会を増やしてほしい。
- 施設の入浴日が週2回だが、曜日が一定していない。施設の都合で変更されることが多い。

- 入浴時は浴槽に1回4分しか入っていない。浴槽に2回は入りたい。
- テレビの消灯を早くしてほしい。
- 人手を増やしてもらえばもっとよいサービスになるのではないかと思う。
- 施設の職員の中に個人の意見や話を聞いてくれるしっかりした職員が欲しい。入居者は色々な人がいるので話す人が限られてしまう。入居者の人との交流がなくて淋しい。何もなくて1日長い。できることを探してほしい。希望するところへ外出したい。
- 個人の価値観を尊重して心の言葉で接してほしい。優しい言葉掛け、笑顔が欲しい。1日のスケジュールを作ってほしい。ボーとして1日が終わるもしくは同じ曲ばかり何日も流している。1日テレビがついている。突然前触れもなく歌を歌ったりする。話す相手が欲しい。
- 天気の良い日は外へ出てみたい。
- 外出したい。買い物等自由にしたい。
- 話ができる人が少ない。スタッフは忙しそうに話ができない。

【施設・職員への感謝】

- 風邪をひいて寝ている時に声をかけてくれる。うれしい。
- 入所してやっと職員の方と話ができるようになり、会話が楽しい。
- 良くやってもらっているので、特にありません。
- どこへでも行けるようになりたい。感謝している。
- 93歳、今は幸せな生活を送れている事に感謝している
- 食事もよいし、特にありません。
- 先生・職員がとてもやさしい。
- 困ることがない、よくやっていただいている。
- 日々職員に支えてもらい、娘の訪問もありとても過ごしやすい施設で感謝している。
- 具合悪い時は医者に連れて行ってくれるので安心。
- 一日一日が大事で感謝して暮らせていただいている。
- 今までどおり困ることはない、皆さんよくしてくださる。
- この施設に入所して大変感謝しているし、満足している。
- 職員がとても良くしてくれるので、特になし。
- 特にありません、回復したことに感謝しています。

【今の状況に満足している。】

- 困ったことはない
- 他の施設行ったことがなく、この施設で満足しているので、特になし。
- 入所しているので、困ったことはない。
- 特にない。少しでも長生きしたい。
- 特にありません、幸せです。
- 娘が務めているので、ここに入所しているのがよい。
- ここにずっといたい。
- 自分は今頑張っている。普通に気楽に生活している感じで十二分に幸せです。
- 静かに生活でき、この時代に生きられて幸せです。生まれそだった地域で生活できること

が幸せです。

○困ることは何もない。しっかりとスタッフさんとのコミュニケーションがとれている。

○毎日が楽しい。

※他に「特になし」が95件ありました。

【その他】

○出来ることは自分でやる。100歳になるのが楽しみ。相談員の訪問が楽しみ。

○私の人生はこれで良しと、いつも思いながら生きてきたので、その時々には不満をもたないようにしている。今の生活も与えられたものと思いながらいる。

○ご主人に負担をかけたくない。私はここに居るのが一番、いつも俳句をたのしんでいる。

○話ができることが一番うれしい。

○少しずつ体力が低下して来て行動も思うようにできなくなっている。

○食事に不満はないが、おいしいものを食べたい。

○季節のものが食べたい

○妻と一緒に施設に入って生活できることが望み

○寝たきりにならないようにしたい。話すのが好き。

○どの施設へ入所しても100%満足ということはない。今の生活を良しとして、我慢するところはしながら不平は言わない事が大切。

○豊野の自宅に住んでいる息子さんも近所にいるので、将来元気でいたら同居したいが、お嫁さんが受け入れてくれない。

○自由になりたい

○不満を持ったらきりが無い、ありがとうと言って生活していきたい。

○他の施設に行きたい。外出し買い物をしたい。

○淋しいと思ったらよいか?バスに乗って夫の入院しているところへ行きたい。

○一人で車いすの操作が上手くできない。スタッフさんを頼らず自由に車いすで動きたい。

○現状で充分、職員さん方に迷惑かけるのが心苦しく思って生活している。誰が、この施設の入所費を払ってくれているのか知りたいが・・・

○人生施設内に男性の友達が欲しい。話し相手が欲しい。男性が少ない孤独だ。

○職員には、迷惑をかけているので気を使ってしまう。自分で出来ることはなるべく行うようにしている。

○話し相手が少なく、入所者の中には対人関係で難しい人がいて、あまり満足していない。

○夫が亡くなり子供もいないので実家の近くの施設にいる。疑問とか、改善とかは分からない、これ以上は望めないと思っている。

○年金手帳、通帳は息子に預けてあるが、毎月の支払が足りているか不安である。息子の負担になっていたら困る。

○どうしたらこの施設に長くいられるか、いつも考えている。