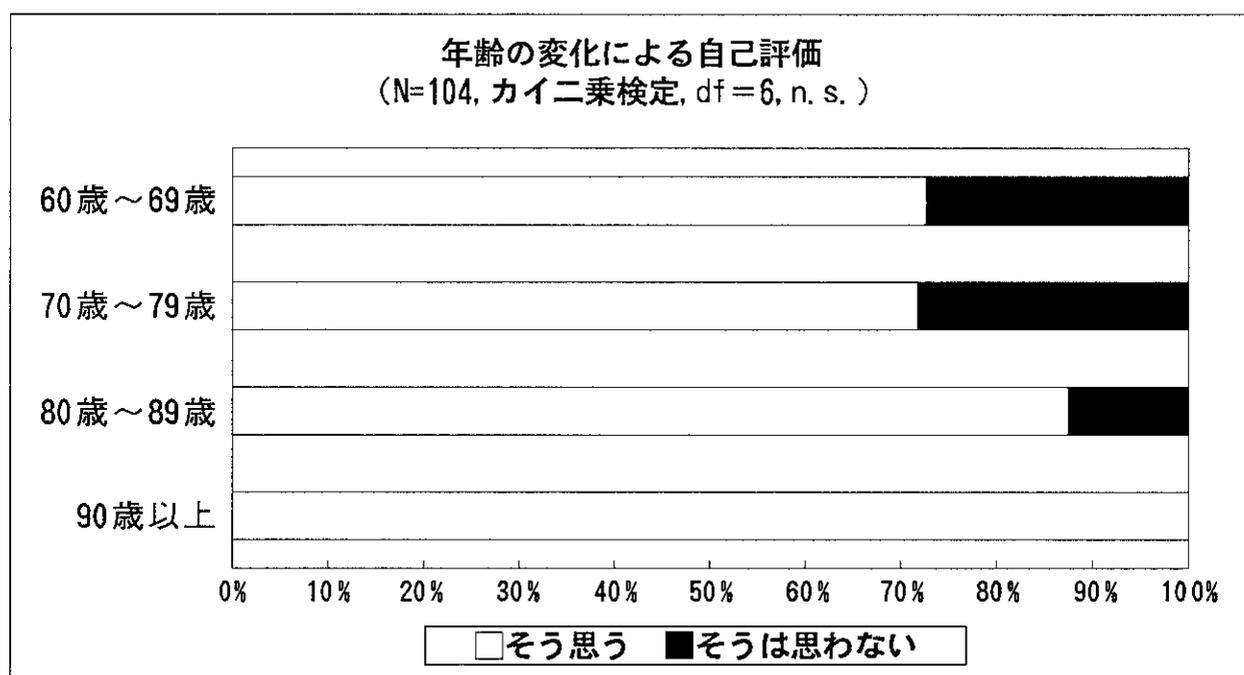


1-5 年をとって役に立たなくなったという意識

「あなたは、年をとって前よりも役に立たなくなったと思いますか」という質問に対する施設入居者の回答は、「そう思う」が80.8%、「そう思わない」が19.2%であった。

年齢階層別に入居者をみると、図に示すように、60～69歳では「そう思う」が72.7%と多く、「そう思わない」が27.3%であった。70～79歳では「そう思う」が71.8%と多く、「そう思わない」が28.2%であった。80～89歳では「そう思う」が87.5%と多く、「そう思わない」が12.5%であった。90歳以上では「そう思う」が100.0%であった。

年をとって役に立たなくなったという意識について年齢階層別にみると、「そう思う」と肯定的に回答した入居者の割合は、60～69歳および70～79歳では7割以上、80～89歳では8割以上を占め、90歳以上では10割に達している。

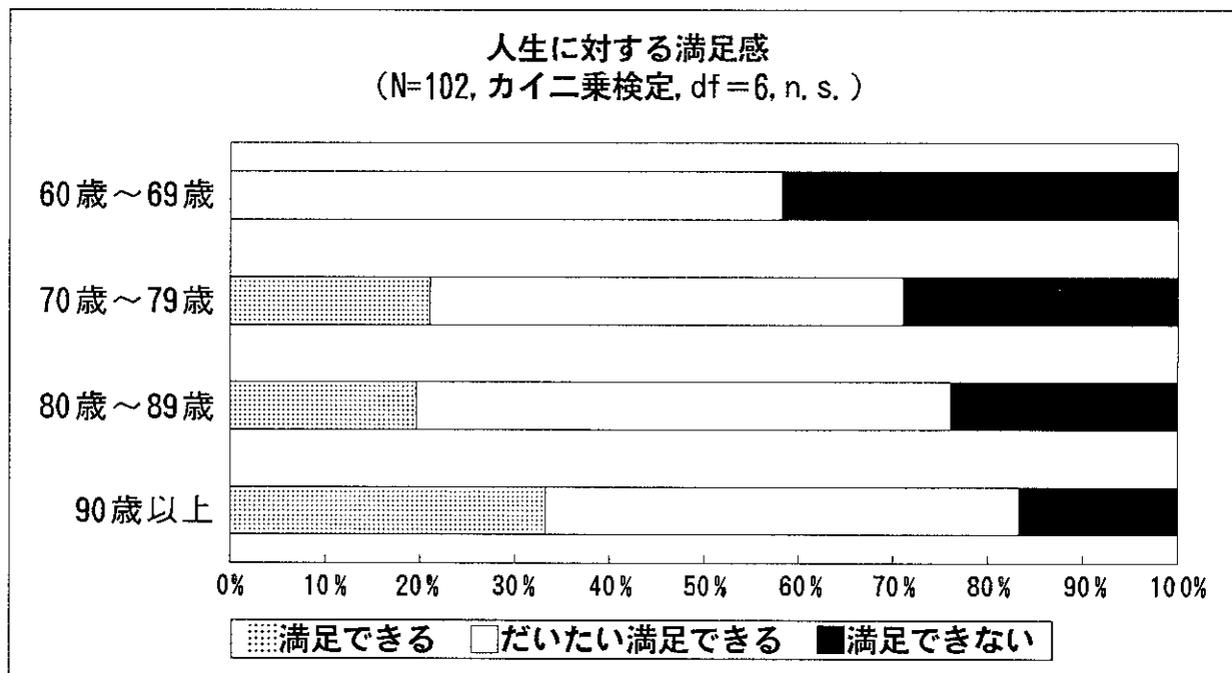


1-6 人生に対する満足感

「あなたの人生をふりかえてみて、満足できますか」という質問に対する施設入居者の回答は、「だいたい満足できる」が最も多く、53.9%を占め、次に「満足できない」が27.5%、「満足できる」が18.6%であった。

年齢階層別に入居者をみると、図に示すように、60～69歳では「だいたい満足できる」が58.3%と最も多く、次に「満足できない」が41.7%であった。70～79歳では「だいたい満足できる」が50.0%と最も多く、次に「満足できない」が28.9%、「満足できる」が21.1%であった。80～89歳では「だいたい満足できる」が56.5%と最も多く、次に「満足できない」が23.9%、「満足できる」が19.6%であった。90歳以上では「だいたい満足できる」が50.0%と最も多く、次に「満足できる」が33.3%、「満足できない」が16.7%であった。

人生に対する満足感について年齢階層別にみると、「満足できる」「だいたい満足できる」と肯定的に回答した入居者の割合は、年齢階層の上昇とともに高くなっており、90歳以上では60～69歳よりも25ポイント程度高くなっている。

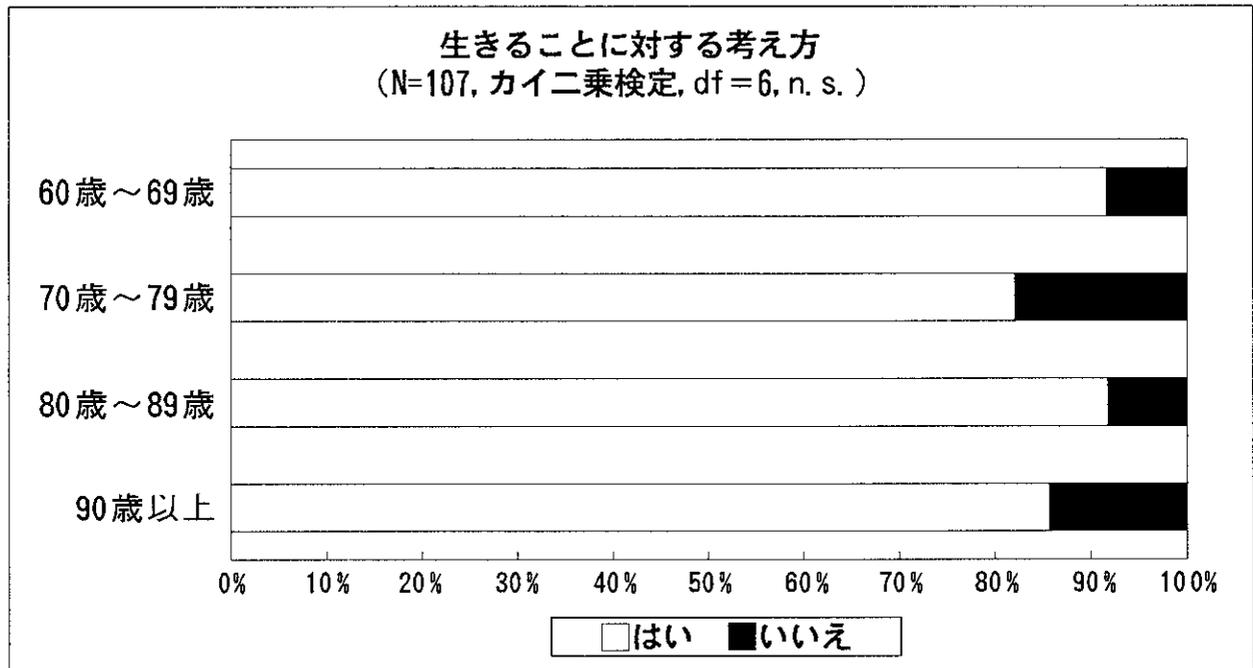


1-7 生きることに對する考え方

「生きることは大変きびしいと思いますか」という質問に對する施設入居者の回答は、「はい」が87.9%、「いいえ」が12.1%であった。

年齢階層別に入居者をみると、図に示すように、60～69歳では「はい」が91.7%と多く、「いいえ」が8.3%であった。70～79歳では「はい」が82.1%と多く、「いいえ」が17.9%であった。80～89歳では「はい」が91.8%と多く、「いいえ」が8.2%であった。90歳以上では「はい」が85.7%と多く、「いいえ」が14.3%であった。

生きることに對する考え方について年齢階層別にみると、各年齢階層とも「はい」と肯定的に回答した入居者の割合が高く、それぞれ8～9割を占めている。

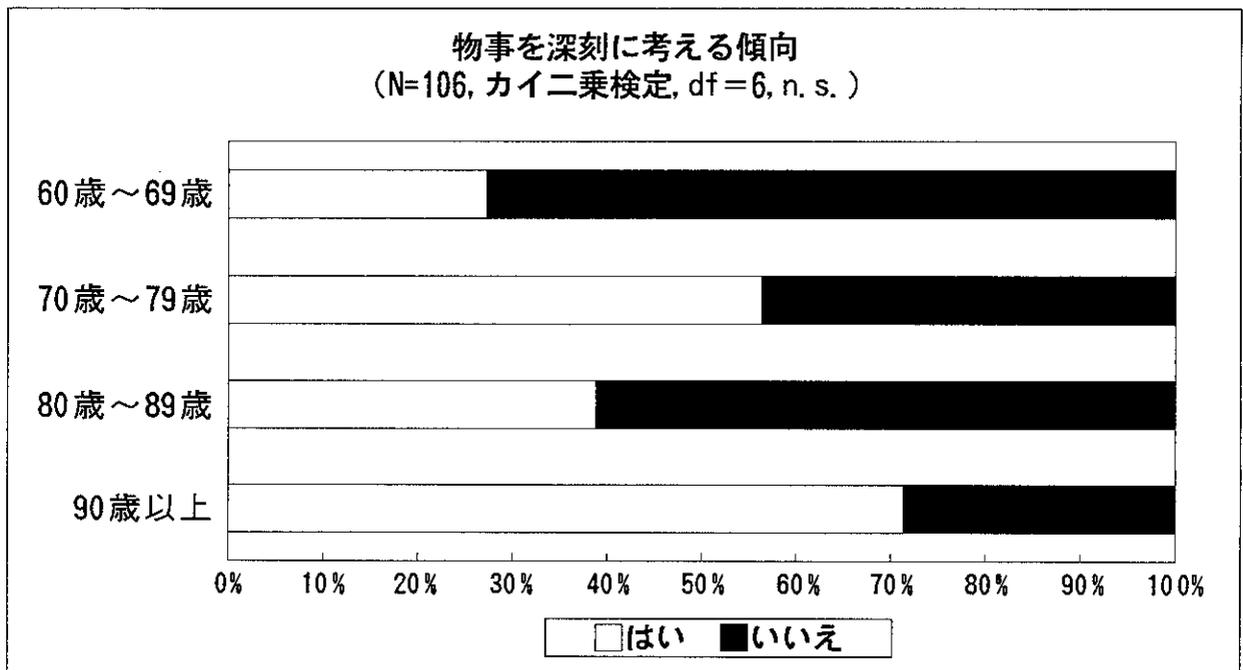


1-8 物事を深刻に考える傾向

「物事をいつも深刻に考えるほうですか」という質問に対する施設入居者の回答は、「はい」が46.2%、「いいえ」が53.8%であった。

年齢階層別に入居者をみると、図に示すように、60～69歳では「いいえ」が72.7%と多く、「はい」が27.3%であった。70～79歳では「はい」が56.4%と多く、「いいえ」が43.6%であった。80～89歳では「いいえ」が61.2%と多く、「はい」が38.8%であった。90歳以上では「はい」が71.4%と多く、「いいえ」が28.6%であった。

物事を深刻に考える傾向について年齢階層別にみると、「はい」と肯定的に回答した入居者の割合は、60～69歳では3割程度、80～89歳では4割程度であるが、70～79歳では5割以上、90歳以上では7割以上を占めており、90歳以上は60～69歳よりも45ポイント程度高くなっている。

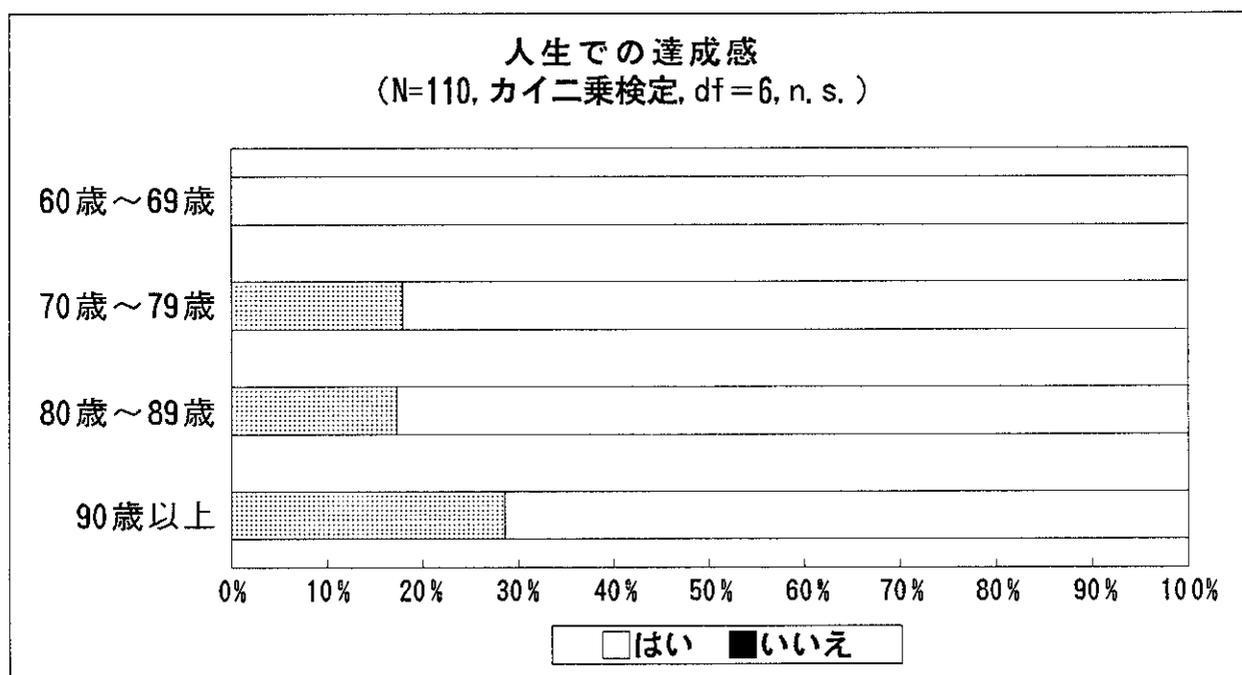


1-9 人生での達成感

「これまでの人生で、あなたは求めていたことのほとんどを実現できたと思いますか」という質問に対する施設入居者の回答は、「いいえ」が82.7%、「はい」が17.3%であった。

年齢階層別に入居者をみると、図に示すように、60～69歳では「いいえ」が100.0%であった。70～79歳では「いいえ」が80.6%と多く、「はい」が19.4%であった。80～89歳では「いいえ」が81.6%と多く、「はい」が18.4%であった。90歳以上では「いいえ」が71.4%と多く、「はい」が28.6%であった。

人生での達成感について年齢階層別にみると、「はい」と肯定的に回答した入居者の割合は、各年齢階層とも低く、60～69歳で0割、70～79歳、80～89歳で2割程度、90歳以上で3割程度となっている。



IV－J サービス利用者満足度 (ケアハウス入居者)

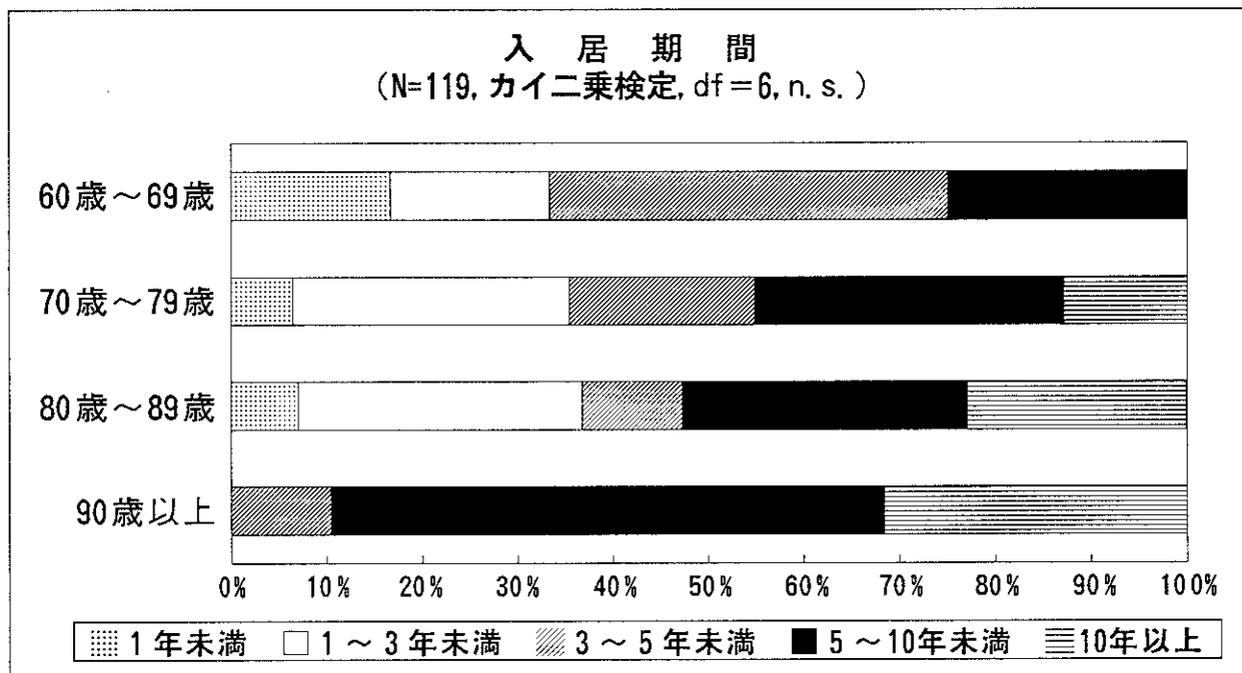
J－0 基本的視点

本章では、特別養護老人ホームおよびケアハウスに入居している高齢者が、施設で提供されるサービスに対してどの程度満足しているのかについて述べる。まず、施設入居者の入居期間および入居に至った理由について記述する。次に、それぞれの項目ごとに全体的な傾向について記述し、さらに、「60～69歳」、「70～79歳」、「80～89歳」、「90歳以上」の4つの年齢階層ごとに比較・分析を行う。

質問の内容は、「施設職員の言葉づかい」、「施設職員の傾聴的態度」、「施設職員の共感」、「施設職員の信頼感」、「施設職員の秘密保持」、「施設内の整備状況」、「施設内の照明の明るさ」、「施設内のきれいさ」、「施設内の温度の適切さ」、「施設内の快適性」、「日常生活の主観的改善」、「社会的側面の変化（機会）」、「社会的側面の変化（介入）」、「精神的側面の変化」、「健康状態の主観的改善」、「食事のペース」、「入浴の安心」、「無理のない着替え」、「排泄」、「移動のしやすさ」、「食事の栄養バランス」、「食事のおいしさ」、「食事の量」、「食事をとる時間」、「お風呂の湯加減」、「お風呂の湯のきれいさ」、「お風呂の広さ」、「脱衣所での配慮」、「他人への好意的推奨」、「全体的満足度」、の計30項目である。それぞれの項目について、「ほとんどそう思わない」、「あまりそう思わない」、「どちらともいえない」、「ややそう思う」、「とてもそう思う」の5段階の回答選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。また、具体的内容について尋ねた。

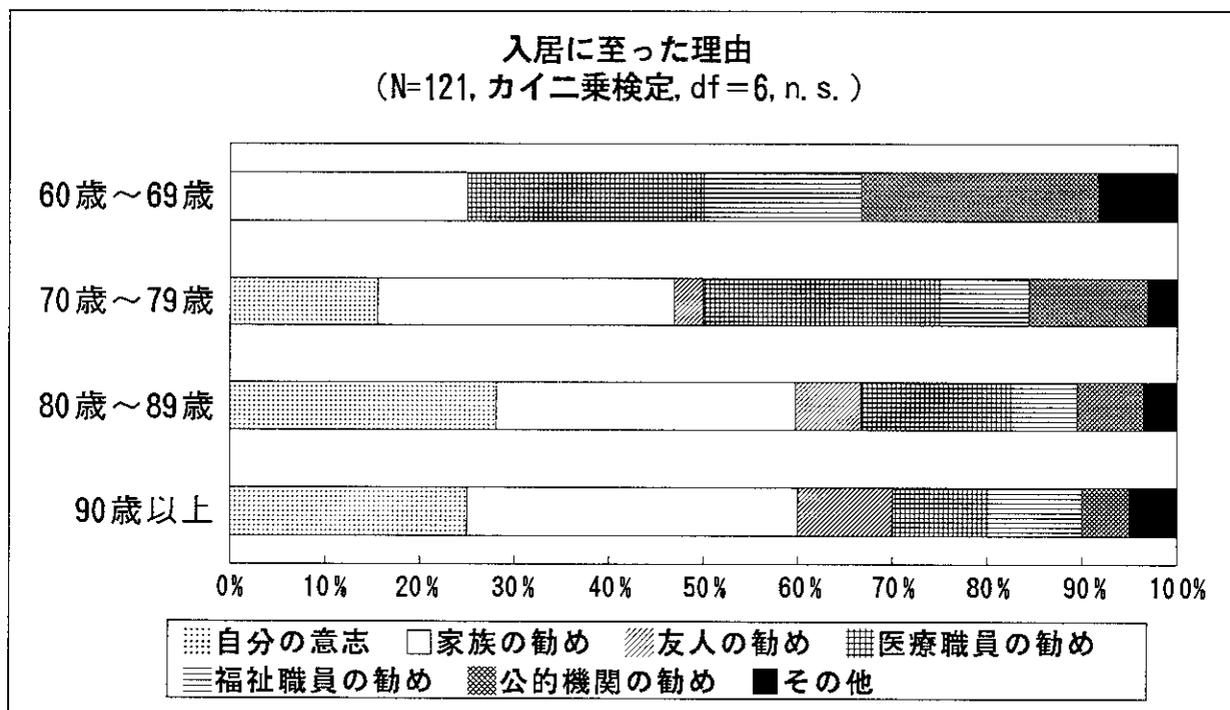
J-1 入居期間

施設入居者に現在までの入居期間について尋ねた。その結果、図のように、「5～10年未満」が最も多く、34.5%を占め、次に「1～3年未満」が23.5%、「10年以上」が19.3%、「3～5年未満」が16.0%、「1年未満」が6.7%であった。



J-2 入居に至った理由

施設入居者に施設の入居に至った理由について尋ねた。その結果、図のように、「家族からの勧め」が最も多く、31.4%を占め、次に「自らの意志で」が21.5%、「医療職員からの勧め」が18.2%、「公的機関職員からの勧め」が9.9%、「福祉施設職員からの勧め」が9.1%、「友人からの勧め」が5.8%、「その他」が4.1%であった。施設入居者の5割以上が「家族からの勧め」あるいは「自らの意志で」と入居に至った理由について回答している。

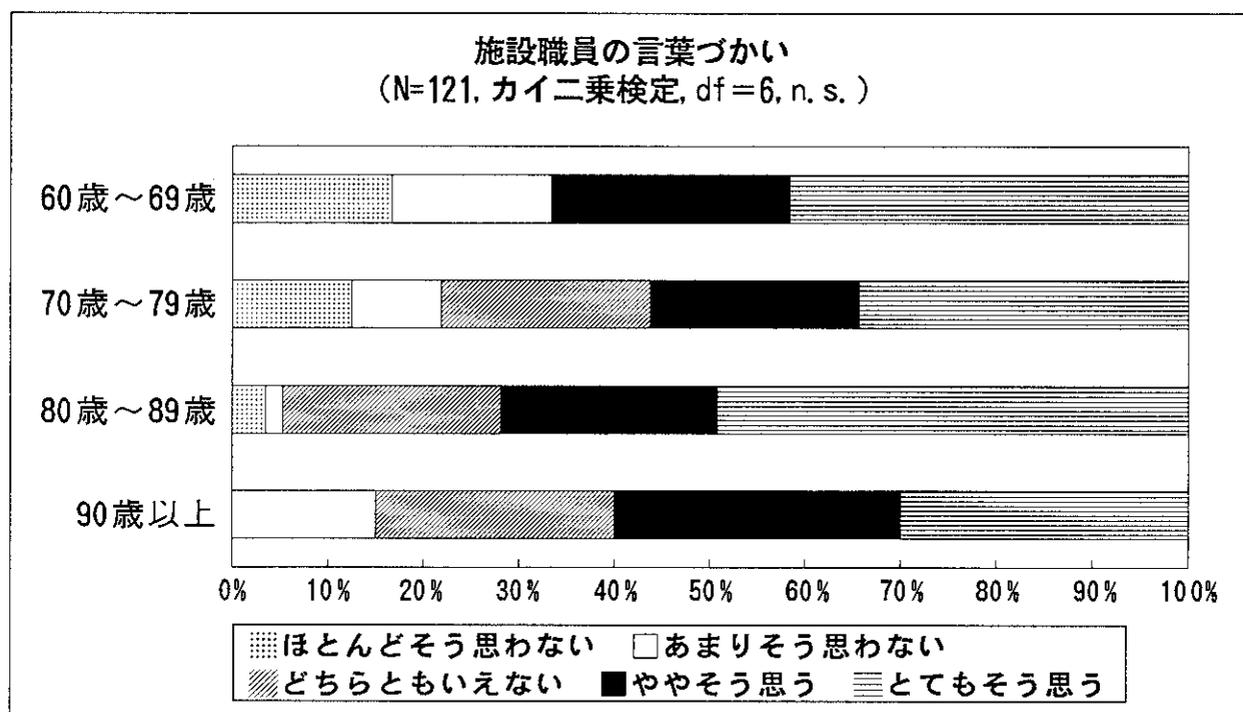


J-3-1 施設職員の言葉づかい

「施設職員の言葉づかいはていねいだと思いませんか」という質問に対して、「ほとんどそう思わない」「あまりそう思わない」「どちらともいえない」「ややそう思う」「とてもそう思う」の5つの選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が最も多く、41.3%を占め、次に「ややそう思う」が24.0%、「どちらともいえない」が20.7%、「あまりそう思わない」が7.4%、「ほとんどそう思わない」が6.6%であった。

年齢階層別に入居者をみると、図のように、60～69歳では「とてもそう思う」が41.7%と最も多く、次に「ややそう思う」が25.0%であった。70～79歳では「とてもそう思う」が34.4%と最も多く、次に「ややそう思う」と「どちらともいえない」がそれぞれ21.9%であった。80～89歳では「とてもそう思う」が49.1%と最も多く、次に「ややそう思う」と「どちらともいえない」がそれぞれ22.8%であった。90歳以上では「とてもそう思う」と「ややそう思う」がそれぞれ30.0%と最も多く、次に「どちらともいえない」が25.0%であった。

施設職員の言葉づかいについて年齢階層別にみると、「ややそう思う」、「とてもそう思う」と肯定的に回答した入居者の割合は、70～79歳では5割以上、60～69歳と90歳以上では6割以上、80～89歳では7割以上を占めている。

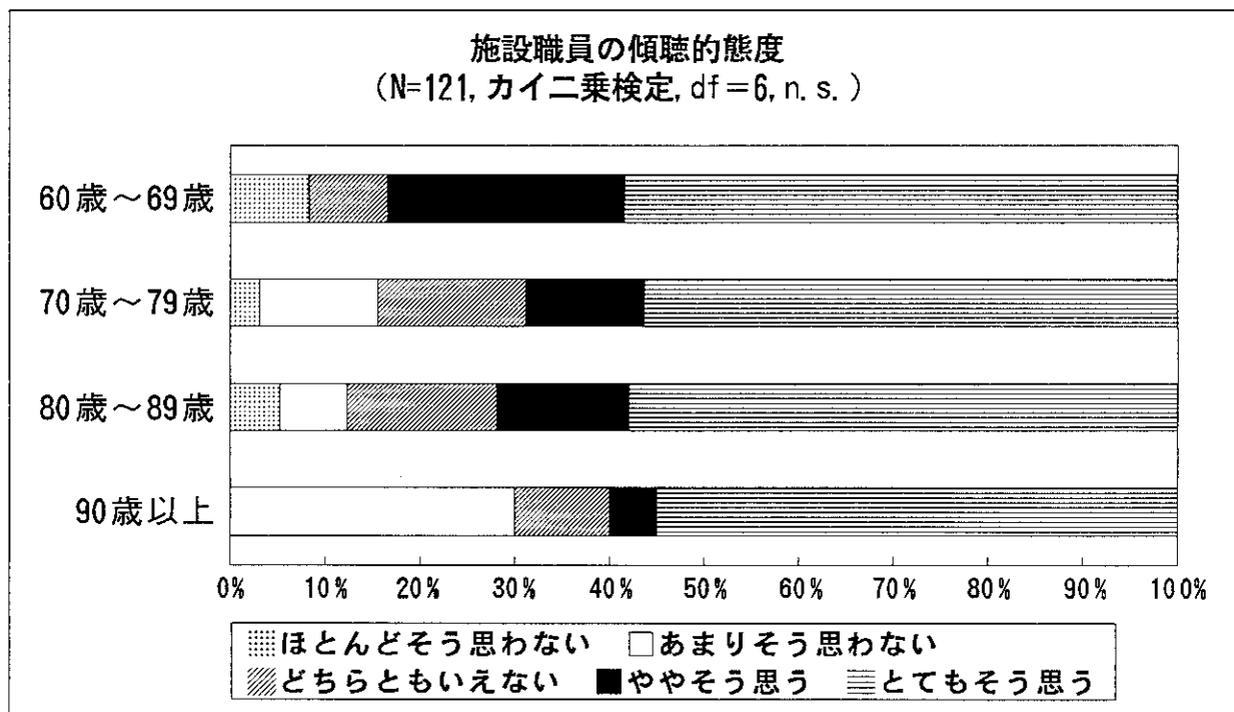


J-3-2 施設職員の傾聴的態度

「施設職員はあなたの話を十分に聞いてくれると思いますか」という質問に対して、「ほとんどそう思わない」「あまりそう思わない」「どちらともいえない」「ややそう思う」「とてもそう思う」の5つの選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が最も多く、57.0%を占め、次に「どちらともいえない」が14.0%、「ややそう思う」が13.2%、「あまりそう思わない」が11.5%、「ほとんどそう思わない」が4.1%であった。

年齢階層別に入居者をみると、図のように、60～69歳では「とてもそう思う」が58.3%と最も多く、次に「ややそう思う」が25.0%であった。70～79歳では「とてもそう思う」が56.3%と最も多く、次に「どちらともいえない」が15.6%であった。80～89歳では「とてもそう思う」が57.9%と最も多く、次に「どちらともいえない」が15.8%であった。90歳以上では「とてもそう思う」が55.0%と最も多く、次に「あまりそう思わない」が30.0%であった。

施設職員の傾聴的態度について年齢階層別にみると、「ややそう思う」、「とてもそう思う」と肯定的に回答した入居者の割合は、90歳以上では6割、70～79歳および80～89歳では7割以上、60～69歳では8割以上を占めている。

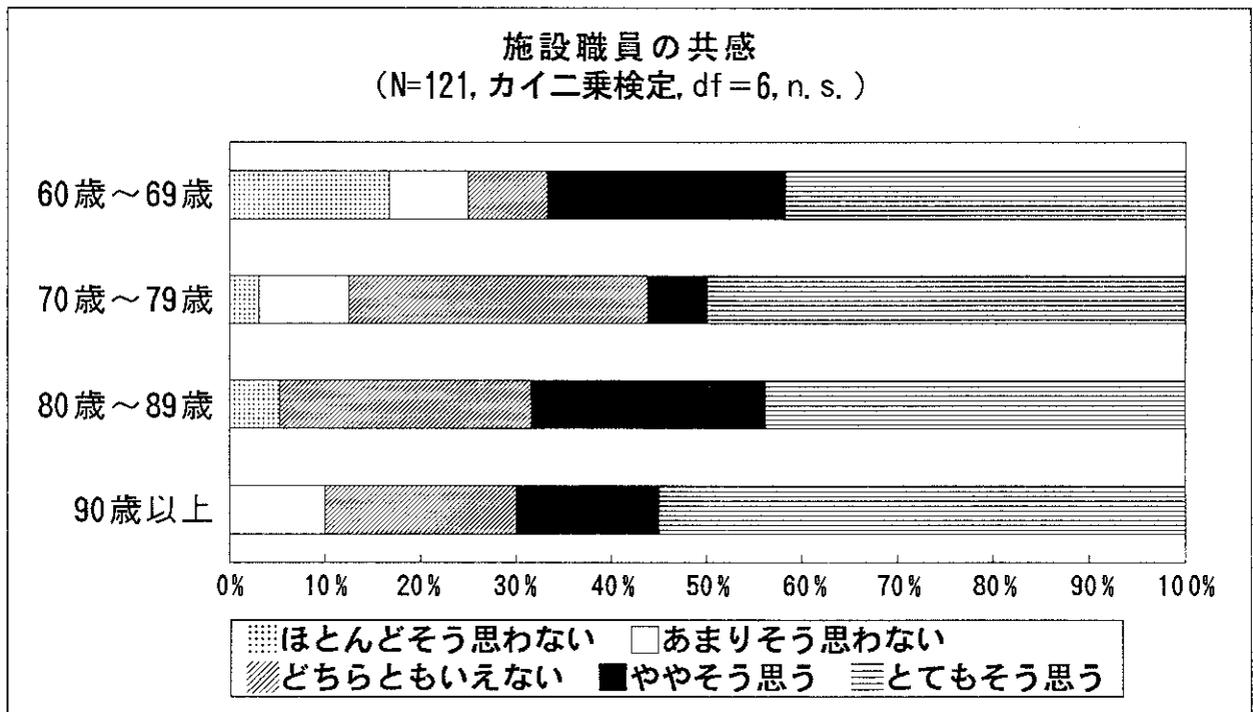


J-3-3 施設職員の共感

「施設職員はあなたの気持ちを十分に理解してくれますか」という質問に対して「ほとんどそう思わない」「あまりそう思わない」「どちらともいえない」「ややそう思う」「とてもそう思う」の5つの選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が最も多く、47.1%を占め、次に「どちらともいえない」が24.8%、「ややそう思う」が18.2%、「あまりそう思わない」と「ほとんどそう思わない」がそれぞれ5.0%であった。

年齢階層別に入居者をみると、図のように、60～69歳では「とてもそう思う」が41.7%と最も多く、次に「ややそう思う」が25.0%であった。70～79歳では「とてもそう思う」が50.0%と最も多く、次に「どちらともいえない」が31.3%であった。80～89歳では「とてもそう思う」が43.9%と最も多く、次に「どちらともいえない」が26.3%であった。90歳以上では「とてもそう思う」が55.0%と最も多く、次に「どちらともいえない」が20.0%であった。

施設職員の共感について年齢階層別にみると、「ややそう思う」、「とてもそう思う」と肯定的に回答した入居者の割合は、70～79歳では5割以上、60～69歳および80～89歳では6割以上、90歳以上では7割を占めている。

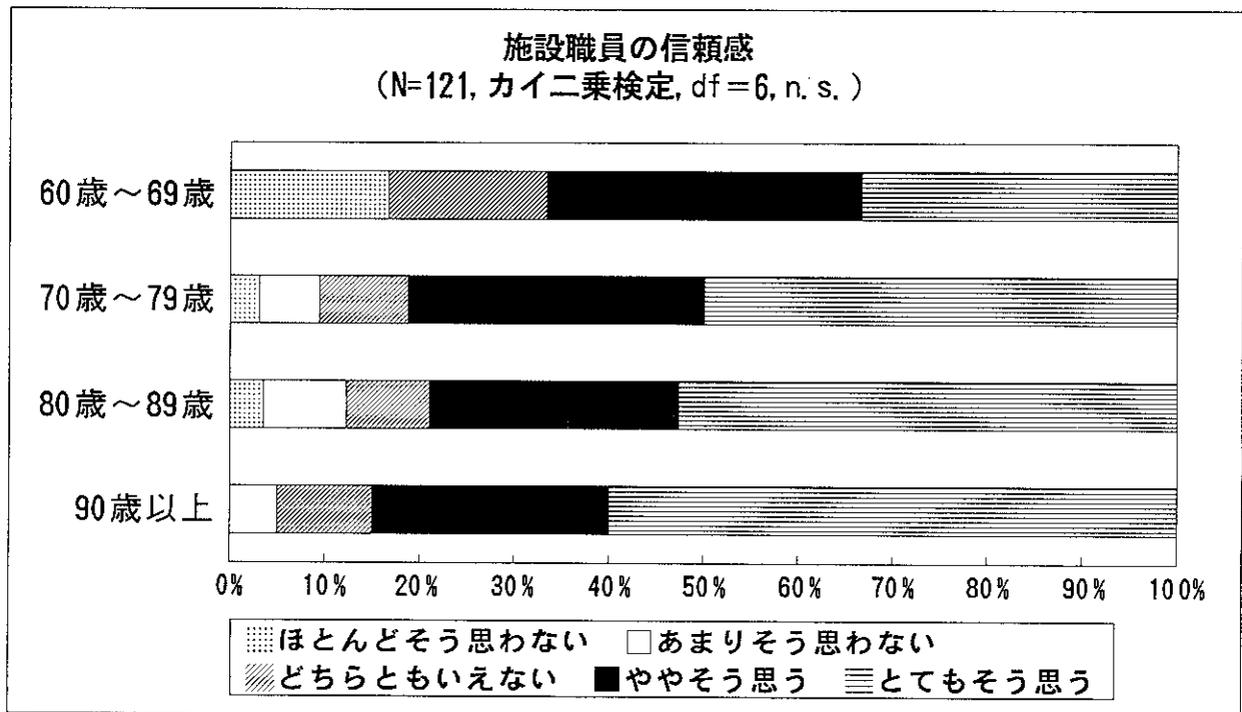


J-3-4 施設職員の信頼感

「施設職員は信頼できると思いますか」という質問に対して、「ほとんどそう思わない」「あまりそう思わない」「どちらともいえない」「ややそう思う」「とてもそう思う」の5つの選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が最も多く、51.2%を占め、次に「ややそう思う」が28.1%、「どちらともいえない」が9.9%、「あまりそう思わない」が6.6%、「ほとんどそう思わない」が4.1%であった。

年齢階層別に入居者をみると、図のように、60～69歳では「とてもそう思う」と「ややそう思う」がそれぞれ33.3%と最も多く、次に「どちらともいえない」と「ほとんどそう思わない」がそれぞれ16.7%であった。70～79歳では「とてもそう思う」が50.0%と最も多く、次に「ややそう思う」が31.3%であった。80～89歳では「とてもそう思う」が52.6%と最も多く、次に「ややそう思う」が26.3%であった。90歳以上では「とてもそう思う」が60.0%と最も多く、次に「ややそう思う」が25.0%であった。

施設職員の信頼感について年齢階層別にみると、「ややそう思う」、「とてもそう思う」と肯定的に回答した入居者の割合は、60～69歳では6割以上、80～89歳では7割以上、70～79歳および90歳以上では8割以上を占めている。

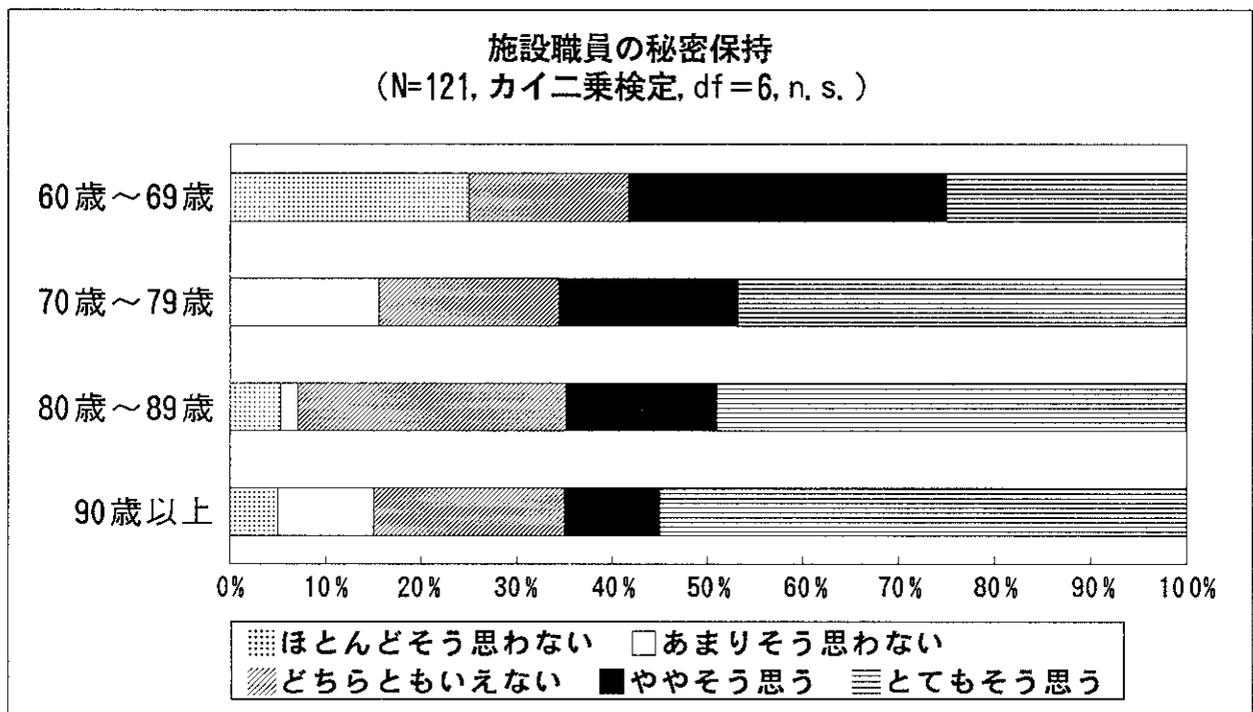


J-3-5 施設職員の秘密保持

「施設職員はあなたの他人に知られたくない秘密を守ってくれると思いますか」という質問に対して、「ほとんどそう思わない」「あまりそう思わない」「どちらともいえない」「ややそう思う」「とてもそう思う」の5つの選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が最も多く、47.1%を占め、次に「どちらともいえない」が23.1%、「ややそう思う」が17.4%、「あまりそう思わない」が6.6%、「ほとんどそう思わない」が5.8%であった。

年齢階層別に入居者をみると、図のように、60～69歳では「ややそう思う」が33.3%と最も多く、次に「とてもそう思う」と「ほとんどそう思わない」がそれぞれ25.0%であった。70～79歳では「とてもそう思う」が46.9%と最も多く、次に「ややそう思う」と「どちらともいえない」がそれぞれ18.8%であった。80～89歳では「とてもそう思う」が49.1%と最も多く、次に「どちらともいえない」が28.1%であった。90歳以上では「とてもそう思う」が55.0%と最も多く、次に「どちらともいえない」が20.0%であった。

施設職員の秘密保持に関して年齢階層別にみると、「ややそう思う」、「とてもそう思う」と肯定的に回答した入居者の割合は、各年齢層とも6割前後を占めており、類似した回答傾向を示している。

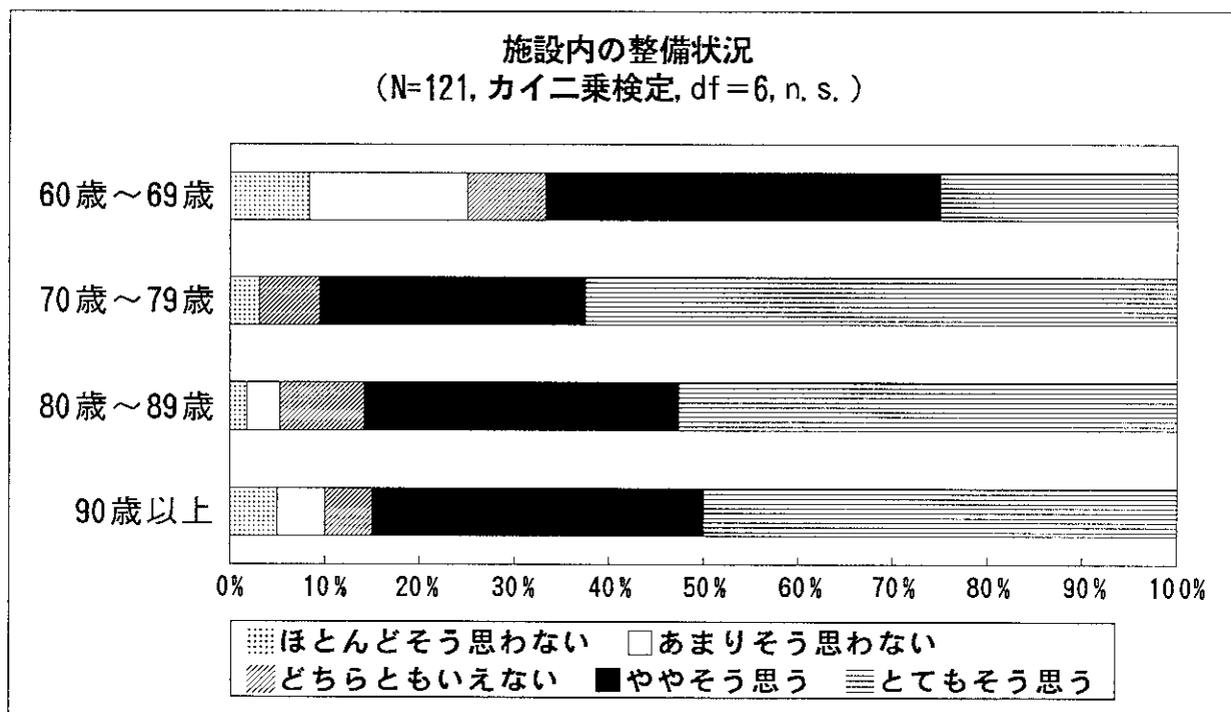


J-3-6 施設内の整備状況

「施設内の設備は整えられていると思いますか」という質問に対して、「ほとんどそう思わない」「あまりそう思わない」「どちらともいえない」「ややそう思う」「とてもそう思う」の5つの選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が最も多く、52.1%を占め、次に「ややそう思う」が33.1%、「どちらともいえない」が7.4%、「あまりそう思わない」が4.1%、「ほとんどそう思わない」が3.3%であった。

年齢階層別に入居者をみると、図のように、60～69歳では「ややそう思う」が41.7%と最も多く、次に「とてもそう思う」が25.0%であった。70～79歳では「とてもそう思う」が62.5%と最も多く、次に「ややそう思う」が28.1%であった。80～89歳では「とてもそう思う」が52.6%と最も多く、次に「ややそう思う」が28.1%であった。90歳以上では「とてもそう思う」が50.0%と最も多く、次に「どちらともいえない」が35.0%であった。

施設の整備状況に関して年齢階層別にみると、「ややそう思う」、「とてもそう思う」と肯定的に回答した入居者の割合は、80～89歳および90歳以上では8割以上、70～79歳では9割を占めており、70～79歳は60～69歳よりも25ポイント程度高くなっている。

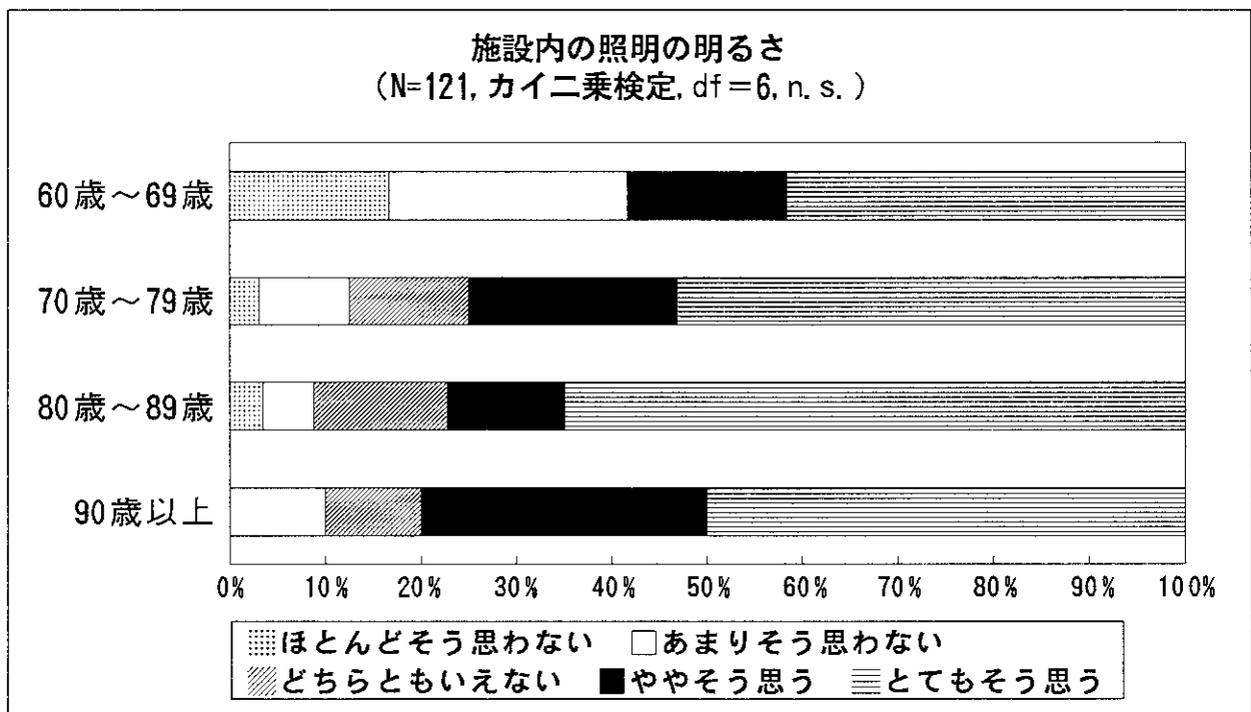


J-3-7 施設内の照明の明るさ

「施設内の照明は明るいと思いますか」という質問に対して、「ほとんどそう思わない」「あまりそう思わない」「どちらともいえない」「ややそう思う」「とてもそう思う」の5つの選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が最も多く、57.0%を占め、次に「ややそう思う」が18.2%、「どちらともいえない」が11.6%、「あまりそう思わない」が9.1%、「ほとんどそう思わない」が4.1%であった。

年齢階層別に入居者をみると、図のように、60～69歳では「とてもそう思う」が41.7%と最も多く、次に「あまりそう思わない」が25.0%であった。70～79歳では「とてもそう思う」が53.1%と最も多く、次に「ややそう思う」が21.9%であった。80～89歳では「とてもそう思う」が64.9%と最も多く、次に「どちらともいえない」が14.0%であった。90歳以上では「とてもそう思う」が50.0%と最も多く、次に「ややそう思う」が30.0%であった。

施設内の照明の明るさについて年齢階層別にみると、「ややそう思う」、「とてもそう思う」と肯定的に回答した入居者の割合は、年齢階層の上昇とともに高くなっており、90歳以上では60～69歳より20ポイント程度高くなっている。

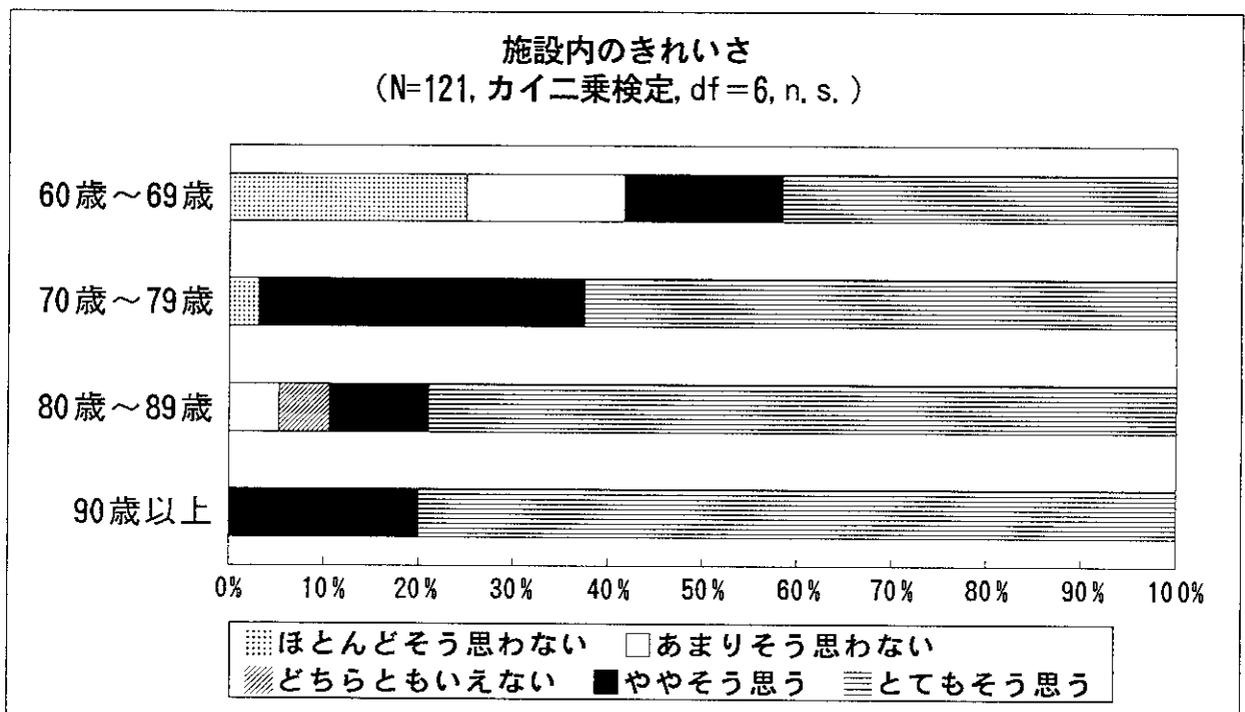


J-3-8 施設内のきれいさ

「施設内はきれいだと思いますか」という質問に対して、「ほとんどそう思わない」「あまりそう思わない」「どちらともいえない」「ややそう思う」「とてもそう思う」の5つの選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が最も多く、71.1%を占め、次に「ややそう思う」が19.0%、「あまりそう思わない」が4.1%、「ほとんどそう思わない」が3.3%、「どちらともいえない」が2.5%であった。

年齢階層別に入居者をみると、図のように、60～69歳では「とてもそう思う」が41.7%と最も多く、次に「ほとんどそう思わない」が25.0%であった。70～79歳では「とてもそう思う」が62.5%と最も多く、次に「ややそう思う」が34.4%であった。80～89歳では「とてもそう思う」が78.9%と最も多く、次に「ややそう思う」が10.5%であった。90歳以上では「とてもそう思う」が80.0%と最も多く、次に「ややそう思う」が20.0%であった。

施設内のきれいさについて年齢階層別にみると、「ややそう思う」、「とてもそう思う」と肯定的に回答した入居者の割合は、70～79歳、80～89歳および90歳以上では9～10割を占めているが、60～69歳では「ほとんどそう思わない」、「あまりそう思わない」と否定的に回答した入居者の割合が4割以上を占めている。

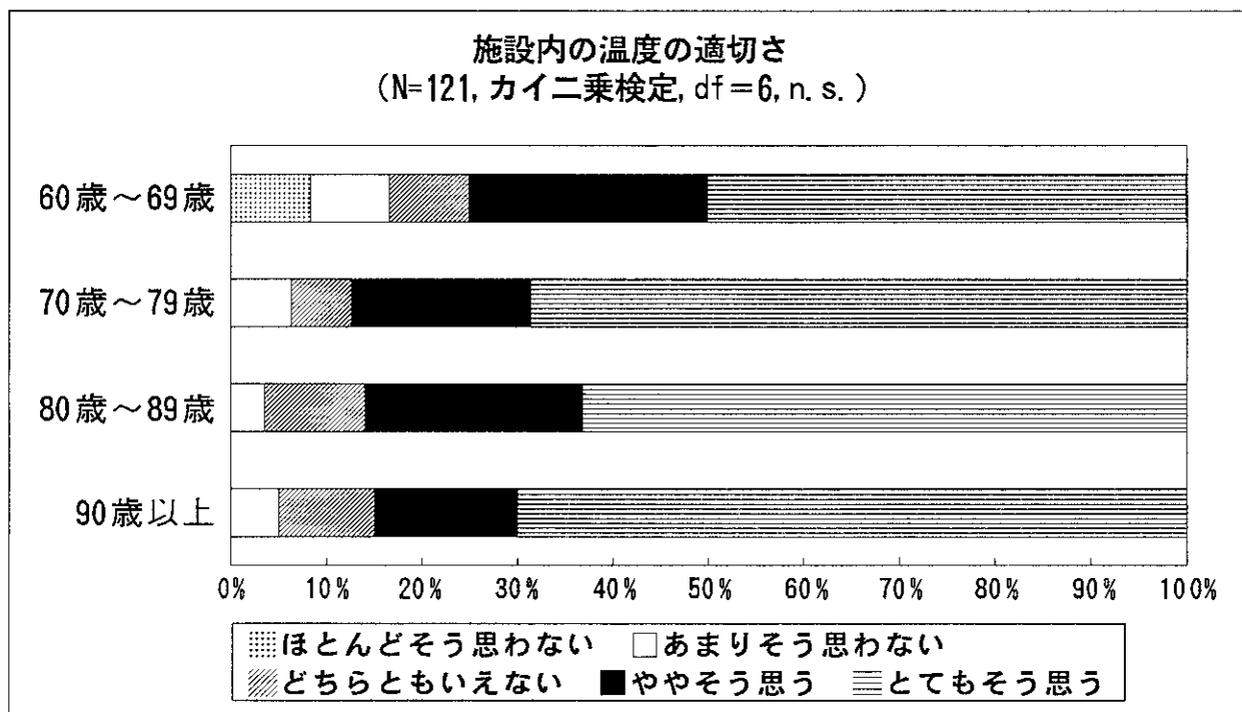


J-3-9 施設内の温度の適切さ

「施設内の温度は適切だと思いますか」という質問に対して、「ほとんどそう思わない」「あまりそう思わない」「どちらともいえない」「ややそう思う」「とてもそう思う」の5つの選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が最も多く、64.5%を占め、次に「ややそう思う」が20.7%、「どちらともいえない」が9.1%、「あまりそう思わない」が5.0%、「ほとんどそう思わない」が0.8%であった。

年齢階層別に入居者をみると、図のように、60～69歳では「とてもそう思う」が50.0%と最も多く、次に「ややそう思う」が25.0%であった。70～79歳では「とてもそう思う」が68.8%と最も多く、次に「ややそう思う」が18.8%であった。80～89歳では「とてもそう思う」が63.2%と最も多く、次に「ややそう思う」が22.8%であった。90歳以上では「とてもそう思う」が70.0%と最も多く、次に「ややそう思う」が15.0%であった。

施設内の温度の適切さについて年齢階層別にみると、「ややそう思う」、「とてもそう思う」と肯定的に回答した入居者の割合は、各年齢階層とも8割前後を占めており、類似した回答傾向を示している。

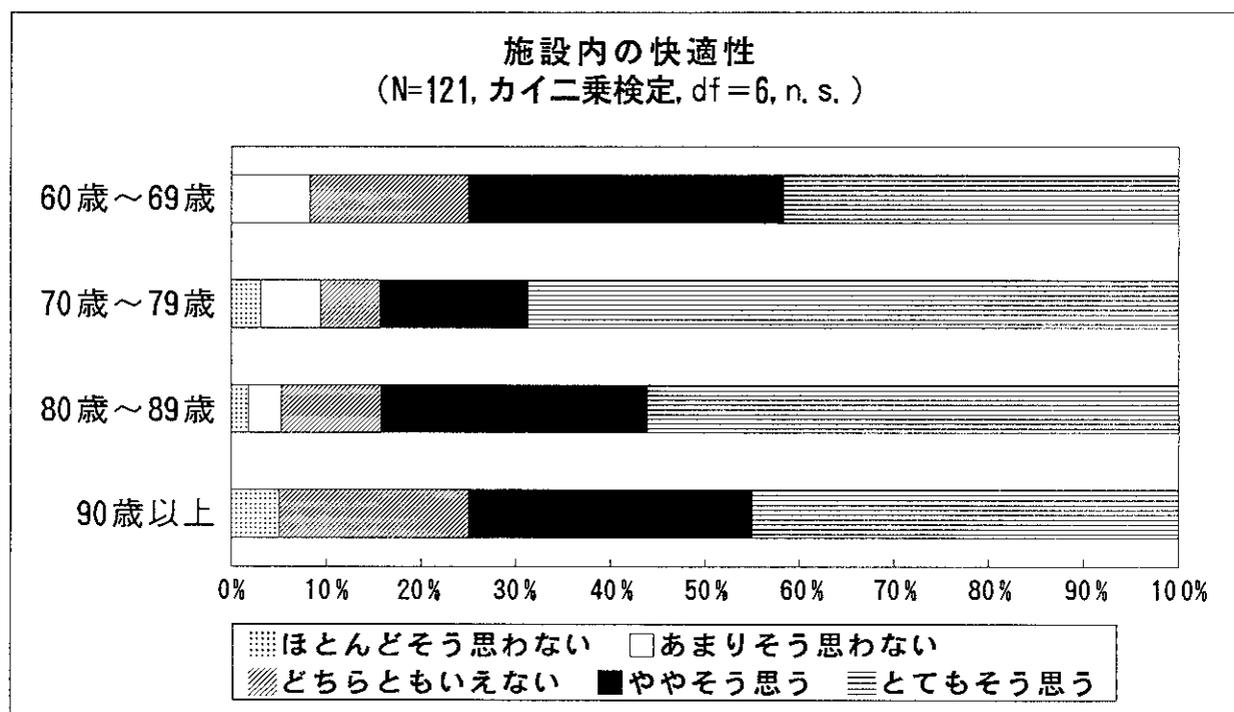


J-3-10 施設内の快適性

「施設内は過ごしやすい雰囲気になっていると思いますか」という質問に対して、「ほとんどそう思わない」「あまりそう思わない」「どちらともいえない」「ややそう思う」「とてもそう思う」の5つの選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が最も多く、56.2%を占め、次に「ややそう思う」が25.6%、「どちらともいえない」が11.6%、「あまりそう思わない」が4.1%、「ほとんどそう思わない」が2.5%であった。

年齢階層別に入居者をみると、図のように、60～69歳では「とてもそう思う」が41.7%と最も多く、次に「ややそう思う」が33.3%であった。70～79歳では「とてもそう思う」が68.8%と最も多く、次に「ややそう思う」が15.6%であった。80～89歳では「とてもそう思う」が56.1%と最も多く、次に「ややそう思う」が28.1%であった。90歳以上では「とてもそう思う」が45.0%と最も多く、次に「ややそう思う」が30.0%であった。

施設内の快適性について年齢階層別にみると、「ややそう思う」、「とてもそう思う」と肯定的に回答した入居者の割合は、各年齢層とも8割前後を占めており、類似した回答傾向を示している。

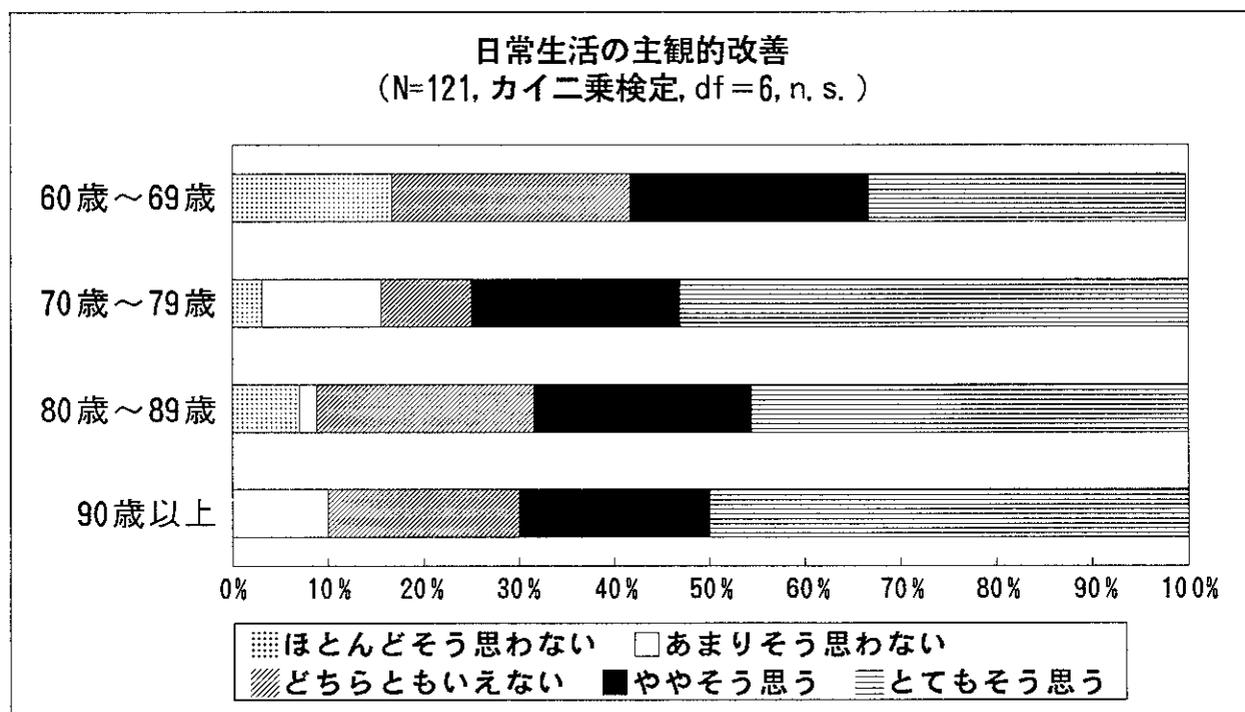


J-3-11 日常生活の主観的改善

「サービスを利用して、毎日の生活が過ごしやすくなったと思いますか」という質問に対して、「ほとんどそう思わない」「あまりそう思わない」「どちらともいえない」「ややそう思う」「とてもそう思う」の5つの選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が最も多く、47.1%を占め、次に「ややそう思う」が22.3%、「どちらともいえない」が19.0%、「あまりそう思わない」と「ほとんどそう思わない」がそれぞれ5.8%であった。

年齢階層別に入居者をみると、図のように、60～69歳では「とてもそう思う」が33.3%と最も多く、次に「ややそう思う」と「どちらともいえない」がそれぞれ25.0%であった。70～79歳では「とてもそう思う」が53.1%と最も多く、次に「ややそう思う」が21.9%であった。80～89歳では「とてもそう思う」が45.6%と最も多く、次に「ややそう思う」と「どちらともいえない」がそれぞれ22.8%であった。90歳以上では「とてもそう思う」が50.0%と最も多く、次に、「ややそう思う」と「どちらともいえない」がそれぞれ20.0%であった。

日常生活の主観的改善について年齢階層別にみると、「ややそう思う」、「とてもそう思う」と肯定的に回答した入居者の割合は、60～69歳および70～79歳では5割以上、80～89歳では6割以上、90歳以上では7割を占めている。



J-3-12 社会的側面の変化（機会）

「サービスを利用して、周りの人たちと触れ合う機会が増えたと思いますか」という質問に対して、「ほとんどそう思わない」「あまりそう思わない」「どちらともいえない」「ややそう思う」「とてもそう思う」の5つの選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」と「ややそう思う」が最も多く、それぞれ24.0%を占め、次に「あまりそう思わない」が22.3%、「どちらともいえない」が16.5%、「ほとんどそう思わない」が13.2%であった。

年齢階層別に入居者をみると、図のように、60～69歳では「ややそう思う」、「あまりそう思わない」および「ほとんどそう思わない」がそれぞれ25.0%と最も多かった。70～79歳では「あまりそう思わない」が31.3%と最も多く、次に「とてもそう思う」が25.0%であった。80～89歳では「ややそう思う」が26.3%と最も多く、次に「とてもそう思う」、「どちらともいえない」および「あまりそう思わない」がそれぞれ19.3%であった。90歳以上では「とてもそう思う」が40.0%と最も多く、次に「ややそう思う」が20.0%であった。

社会的側面の変化（機会）について年齢階層別にみると、「ややそう思う」、「とてもそう思う」と肯定的に回答した入居者の割合は、90歳以上で6割を占めているが、他の年齢階層では4割程度となっている。また、60～69歳では「ほとんどそう思わない」、「あまりそう思わない」と否定的に回答した入居者の割合が5割を占めている。

