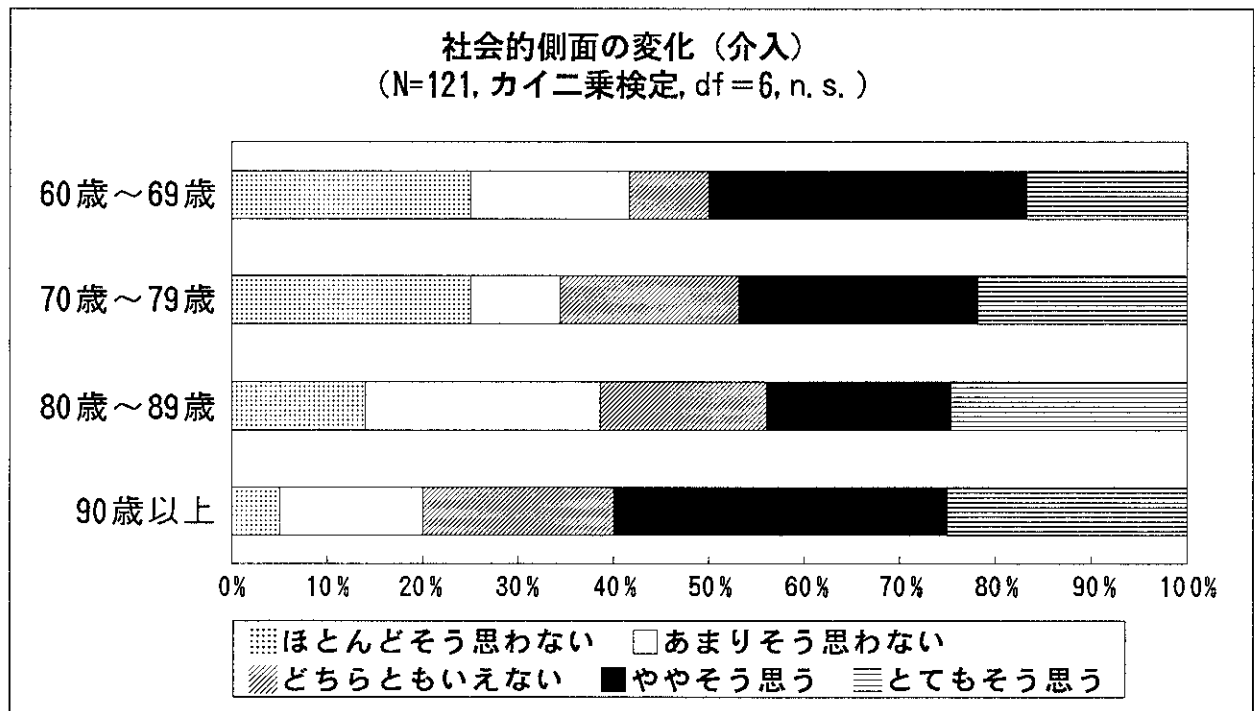


J-3-13 社会的側面の変化（介入）

「サービスを利用して、周りの人たちと意欲的に触れ合うように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、「ややそう思う」が最も多く、24.8%を占め、次に「とてもそう思う」が23.1%、「あまりそう思わない」が18.2%、「どちらともいえない」が17.4%、「ほとんどそう思わない」が16.5%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「ややそう思う」が33.3%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「ややそう思う」と「ほとんどそう思わない」がそれぞれ25.0%と最も多く、次に「とてもそう思う」が21.9%であった。80～89歳では「とてもそう思う」と「あまりそう思わない」がそれぞれ24.6%と最も多く、次に「ややそう思う」が19.3%であった。90歳以上では「ややそう思う」が35.0%と最も多く、次に「とてもそう思う」が25.0%であった。

社会的側面の変化（介入）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、80～89歳では4割程度、60～69歳および70～79歳では5割程度、90歳以上では6割を占めている。

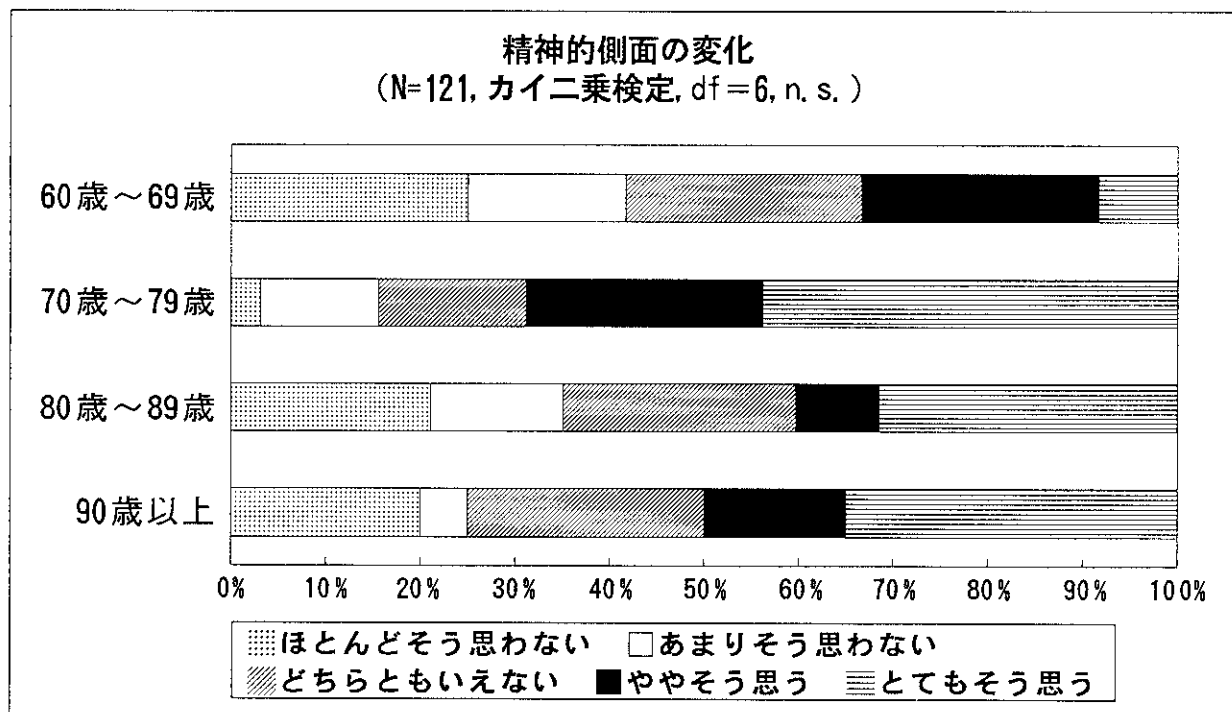


J-3-14 精神的側面の変化

「サービスを利用して、気持ちが明る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、33.1%を占め、次に「どちらともいえない」が22.3%、「ほとんどそう思わない」が16.5%、「ややそう思う」が15.7%、「あまりそう思わない」が12.4%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80～89歳では5割を下回っているが、90歳以上では5割、70～79歳ではおよそ7割を占めており、70～79歳は60～69歳よりも35ポイント程度高くなっている。

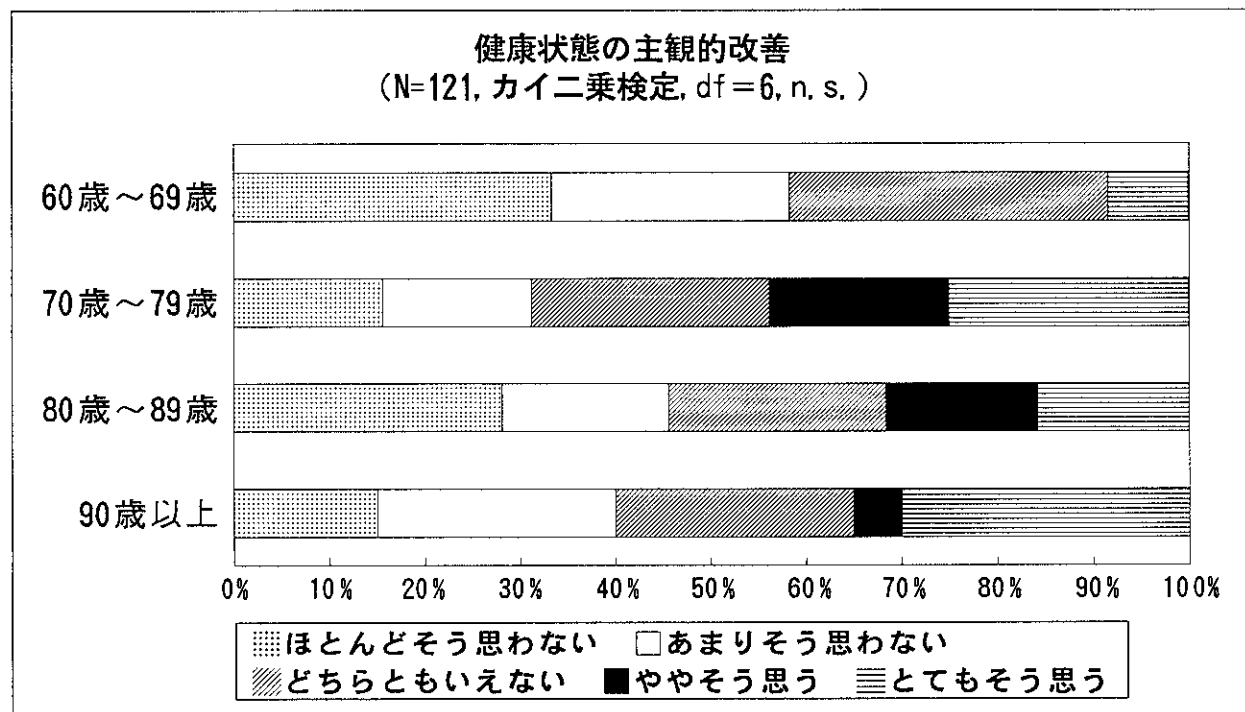


J-3-15 健康状態の主観的改善

「サービスを利用して、体の調子が良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、「どちらともいえない」が最も多く、24.8%を占め、次に「ほとんどそう思わない」が23.1%、「とてもそう思う」が19.8%、「あまりそう思わない」が19.0%、「ややそう思う」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「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33.3%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」と「どちらともいえない」がそれぞれ25.0%と最も多く、次に「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15.6%であった。80～89歳では「ほとんどそう思わない」が28.1%と最も多く、次に「どちらともいえない」が22.8%であった。90歳以上では「とてもそう思う」が30.0%と最も多く、次に「どちらともいえない」と「あまりそう思わない」がそれぞれ25.0%であった。

健康状態の主観的改善について、「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、90歳以上では3～4割程度となっている。また、60～69歳では1割を下回っており、「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およそ6割を占めている。

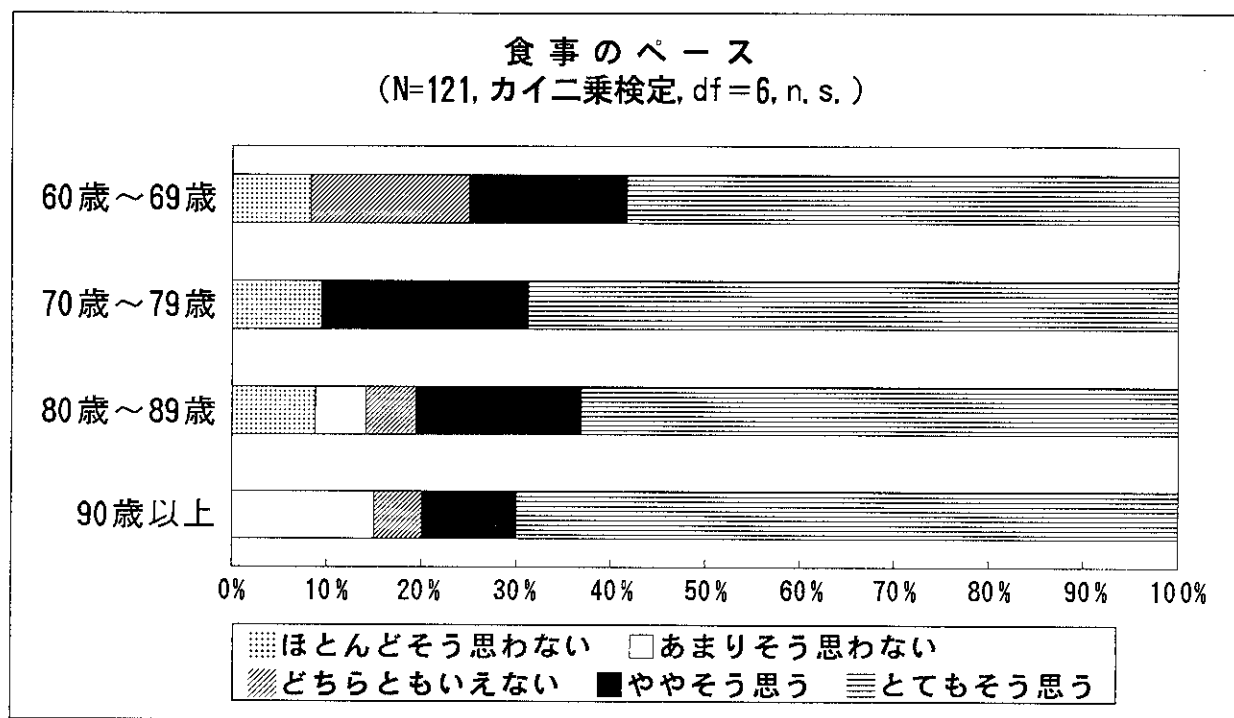


J-3-16 食事のペース

「あなたのペースで食事がと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段階の回答選択肢を用意し、入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が65.3%で最も多く、次に「ややそう思う」が17.4%、「ほとんどそう思わない」が7.4%、「どちらともいえない」と「あまりそう思わない」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」と回答した入居者が58.3%を占め、次に「ややそう思う」が16.7%であった。70～79歳では「とてもそう思う」と回答した入居者が68.8%を占め、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」と回答した入居者が63.2%を占め、次に「ややそう思う」が17.5%であった。90歳以上では、「とてもそう思う」と回答した入居者が70.0%を占め、次に「ややそう思う」が10.0%であった。

食事のペースについて、60～69歳では7割以上、80～89歳と90歳以上では8割以上、70～79歳では9割以上の入居者が、「自分のペースで食事がとれていると思う」と肯定的に回答している。

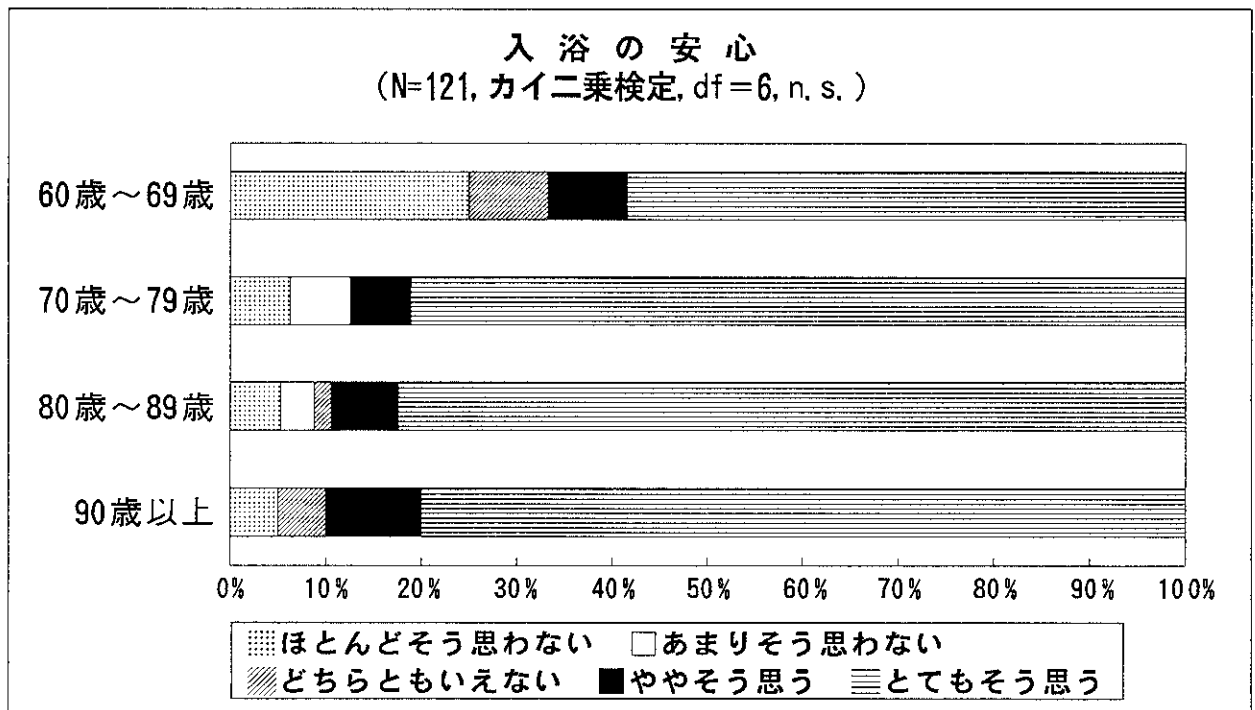


J-3-17 入浴の安心

「安心して入浴ができていますか」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段階の回答選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が79.3%で最も多く、次に「ややそう思う」と「ほとんどそう思わない」がそれぞれ7.4%、「あまりそう思わない」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」と回答した入居者が58.3%を占め、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」と回答した入居者が81.3%を占め、次に「ややそう思う」「あまりそう思わない」「ほとんどそう思わない」がそれぞれ6.3%であった。80～89歳では、「とてもそう思う」と回答した入居者が82.5%を占め、次に「ややそう思う」が7.0%であった。90歳以上では、「とてもそう思う」と回答した入居者が80.0%を占め、次に「ややそう思う」が10.0%であった。

入浴の安心について、60～69歳では6割以上、70～79歳と80～89歳では8割以上、90歳以上では9割の入居者が、「安心して入浴ができています」と肯定的に回答している。

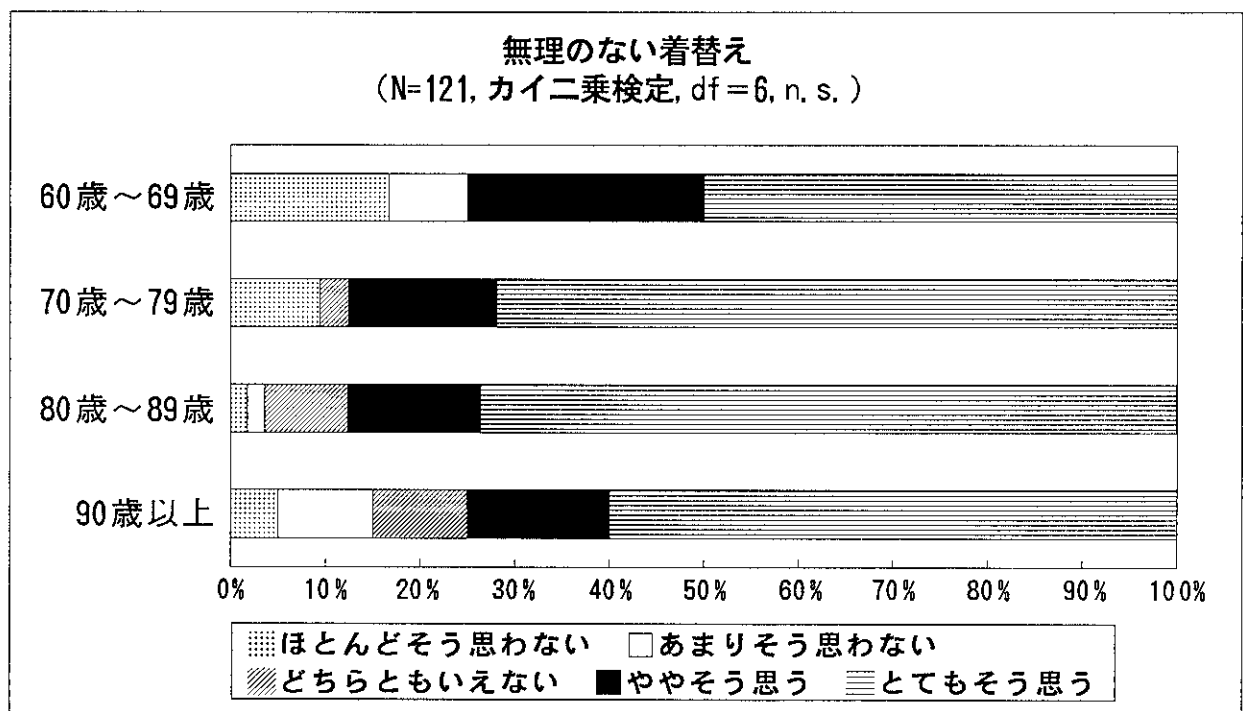


J-3-18 無理のない着替え

「無理のない姿勢で衣類の着替えができていますか」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段階の回答選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が68.6%で最も多く、次に「ややそう思う」が15.7%、「どちらともいえない」が6.6%、「ほとんどそう思わない」が5.8%、「あまりそう思わない」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、「とてもそう思う」と回答した入居者が50.0%を占め、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」と回答した入居者が71.9%を占め、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」と回答した入居者が73.7%を占め、次に「ややそう思う」が14.0%であった。90歳以上では、「とてもそう思う」と回答した入居者が60.0%を占め、次に「ややそう思う」が15.0%であった。

無理のない着替えについて、60～69歳と90歳以上では7割以上、70～79歳と80～89歳では8割以上の入居者が、「無理のない姿勢で衣類の着替えができています」と肯定的に回答している。

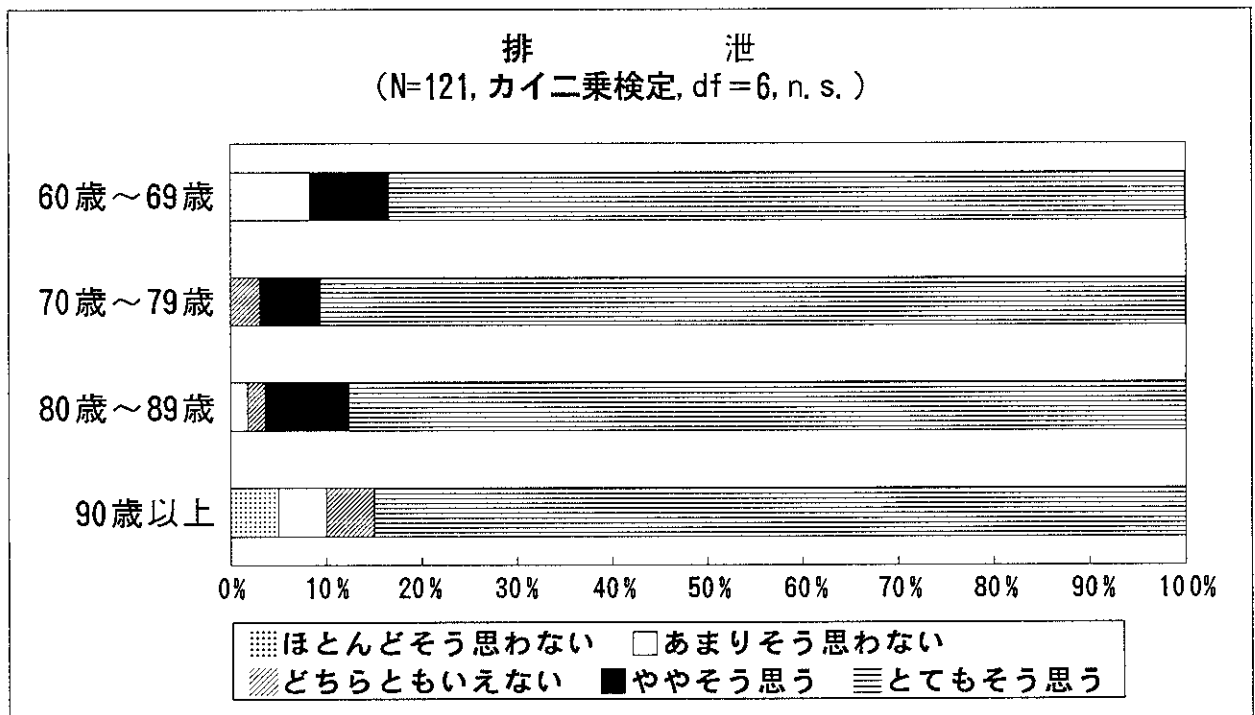


J-3-19 排 泄

「排泄したいときに排泄ができていますか」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段階の回答選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が87.6%で最も多く、次に「ややそう思う」が6.6%、「どちらともいえない」と「あまりそう思わない」がそれぞれ2.5%、「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」と回答した入居者が83.3%を占め、次に「ややそう思う」と「あまりそう思わない」がそれぞれ8.3%であった。70～79歳では、「とてもそう思う」と回答した入居者が90.6%を占め、次に「ややそう思う」が6.3%であった。80～89歳では、「とてもそう思う」と回答した入居者が87.7%を占め、次に「ややそう思う」が8.8%であった。90歳以上では、「とてもそう思う」と回答した入居者が85.0%を占め、次に「どちらともいえない」「あまりそう思わない」「ほとんどそう思わない」がそれぞれ5.0%であった。

排泄について、各年齢層とも8割以上の入居者が「排泄したいときに排泄ができています」と肯定的に回答している。

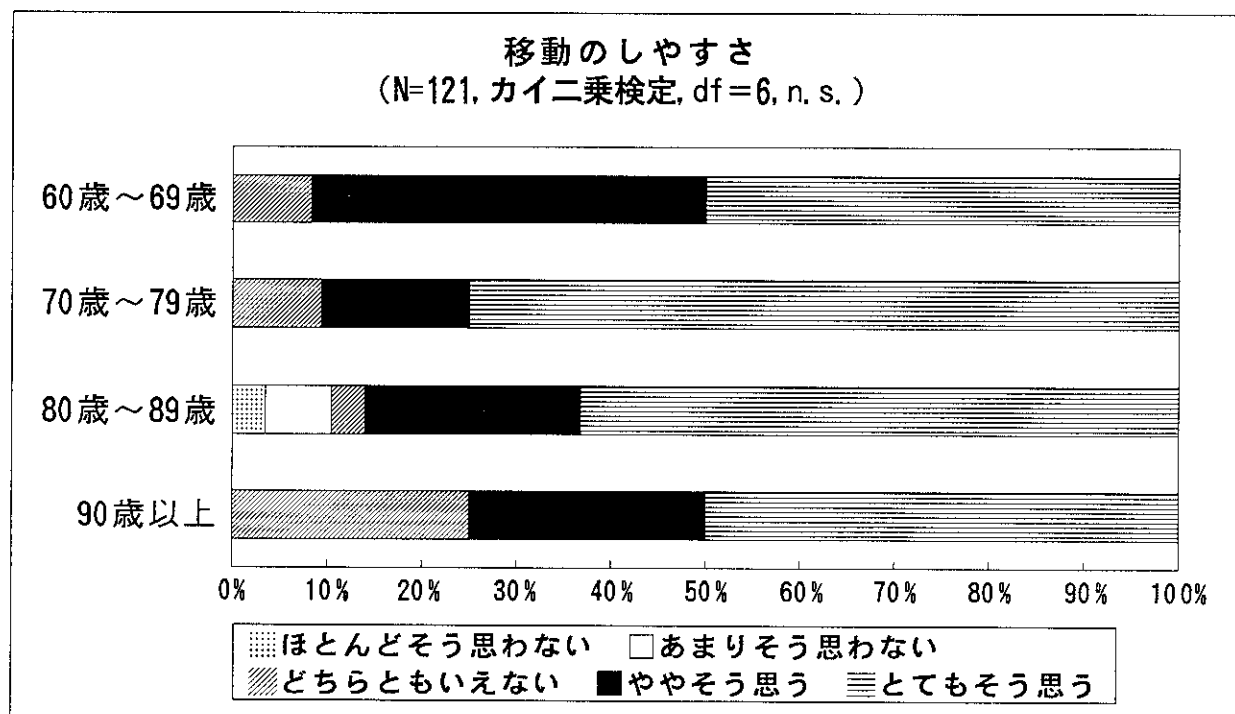


J-3-20 移動のしやすさ

「移動しやすいように配慮さ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段階の回答選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が62.8%で最も多く、次に「ややそう思う」が23.1%、「どちらともいえない」が9.1%、「あまりそう思わない」が3.3%、「ほとんどそう思わない」が1.7%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」と回答した入居者が50.0%を占め、次に「ややそう思う」が41.7%であった。70～79歳では、「とてもそう思う」と回答した入居者が75.0%を占め、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」と回答した入居者が63.2%を占め、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」と回答した入居者が50.0%を占め、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。

移動のしやすさについて、90歳以上では7割以上、80～89歳では8割以上、60～69歳と70～79歳では9割以上の入居者が「移動しやすいように配慮されていると思う」と肯定的に回答しており、年齢層が低くなるにつれて、肯定的な回答をする傾向にあることがうかがえる。

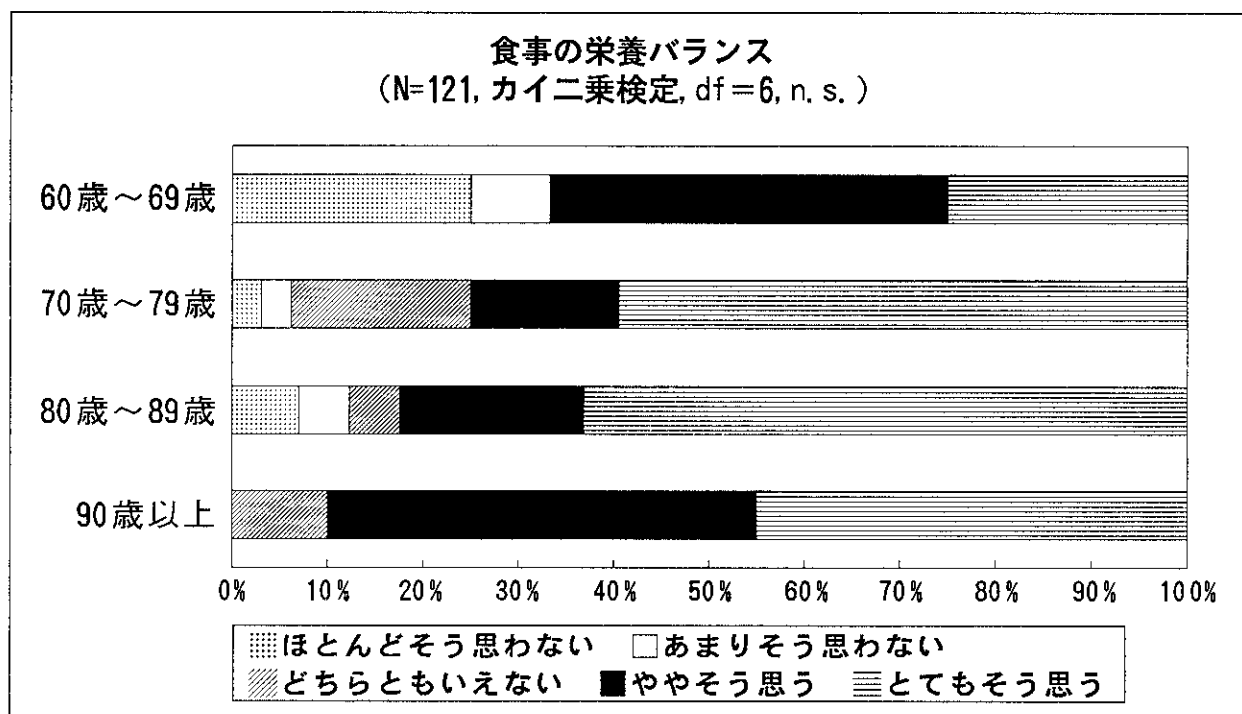


J-3-21 食事の栄養バランス

「食事の栄養バランスはと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段階の回答選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が55.4%で最も多く、次に「ややそう思う」が24.8%、「どちらともいえない」が9.1%、「ほとんどそう思わない」が6.6%、「あまりそう思わない」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、「ややそう思う」と回答した入居者が41.7%を占め、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」と回答した入居者が59.4%を占め、次に「どちらともいえない」が18.8%であった。80～89歳では、「とてもそう思う」と回答した入居者が63.2%を占め、次に「ややそう思う」が19.3%であった。90歳以上では、「とてもそう思う」と「ややそう思う」と回答した入居者がそれぞれ45.0%を占め、次に「どちらともいえない」が10.0%であった。

食事の栄養バランスについて、60～69歳では6割以上、70～79歳では7割以上、80～89歳では8割以上、90歳以上では9割の入居者が、「食事の栄養バランスはとれていると思う」と肯定的に回答しており、年齢層が高くなるにつれて肯定的に回答する傾向にあることがうかがえる。

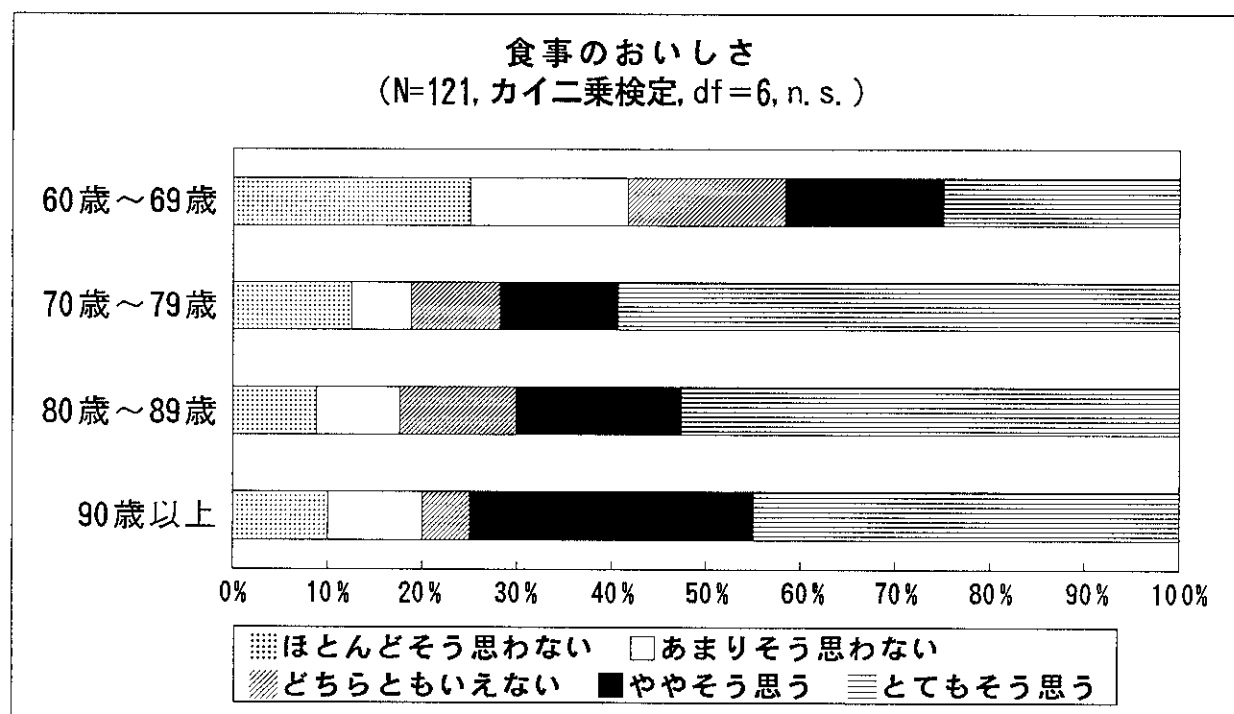


J-3-22 食事のおいしさ

「食事はおいしいと思いますか」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段階の回答選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が50.4%で最も多く、次に「ややそう思う」が18.2%、「ほとんどそう思わない」が11.6%、「どちらともいえない」が10.7%、「あまりそう思わない」が9.1%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「ほとんどそう思わない」と回答した入居者がそれぞれ25.0%を占め、次に「ややそう思う」「どちらともいえない」「あまりそう思わない」がそれぞれ16.7%であった。70～79歳では、「とてもそう思う」と回答した入居者が59.4%を占め、次に「ややそう思う」と「ほとんどそう思わない」がそれぞれ12.5%であった。80～89歳では、「とてもそう思う」と回答した入居者が52.6%を占め、次に「ややそう思う」が17.5%であった。90歳以上では、「とてもそう思う」と回答した入居者が45.0%を占め、次に「ややそう思う」が30.0%であった。

食事のおいしさについて、「食事はおいしいと思う」と肯定的に回答した入居者の割合は、70～79歳、80～89歳、90歳以上では7割以上を占めているが、60～69歳では4割程度となっている。

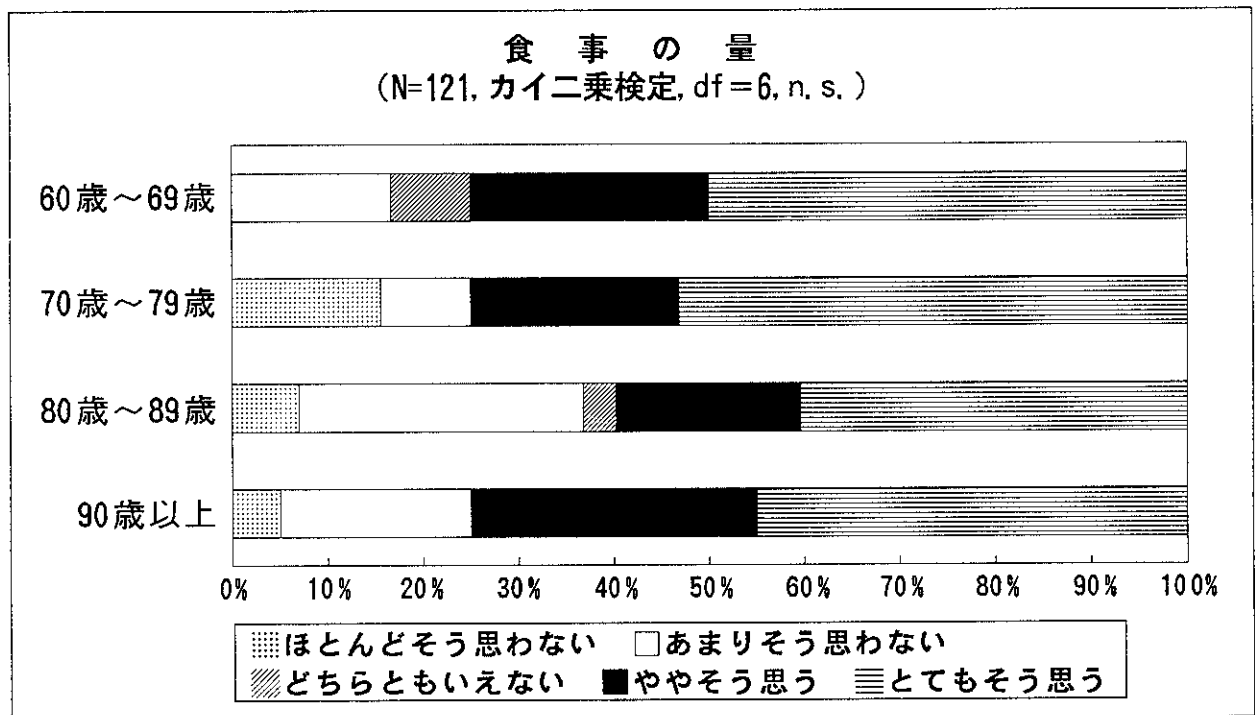


J-3-23 食事の量

「食事の量はあなたにとって十分にありますか」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段階の回答選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が45.5%で最も多く、次に「ややそう思う」が22.3%、「あまりそう思わない」が21.5%、「ほとんどそう思わない」が8.3%、「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」と回答した入居者が50.0%を占め、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」と回答した入居者が53.1%を占め、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」と回答した入居者が40.4%を占め、次に「あまりそう思わない」が29.8%であった。90歳以上では、「とてもそう思う」と回答した入居者が45.0%を占め、次に「ややそう思う」が30.0%であった。

食事の量について、「食事の量は自分にとって十分にあると思う」と肯定的に回答した入居者の割合は、60～69歳、70～79歳、90歳以上では7割以上を占めている。

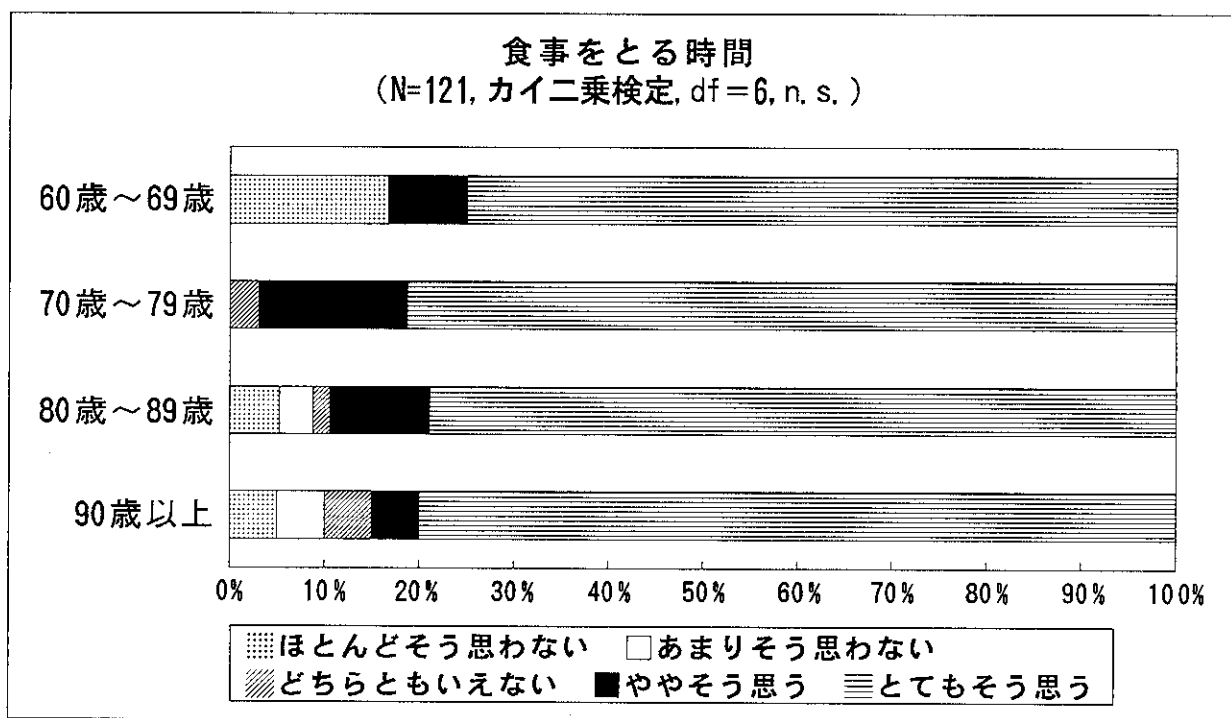


J-3-24 食事時間

「食事をする時間は十分にあると思いますか」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段階の回答選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が79.3%で最も多く、次に「ややそう思う」が10.7%、「ほとんどそう思わない」が5.0%、「どちらともいえない」と「あまりそう思わない」がそれぞれ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」と回答した入居者が75.0%を占め、次に「ほとんどそう思わない」が16.7%であった。70～79歳では、「とてもそう思う」と回答した入居者が81.3%を占め、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」と回答した入居者が78.9%を占め、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」と回答した入居者が80.0%を占め、次に「ややそう思う」「どちらともいえない」「ややそう思う」「ほとんどそう思わない」がそれぞれ5.0%であった。

食事時間について、60～69歳、80～89歳、90歳以上では8割以上、70～79歳では9割以上の入居者が、「食事をする時間は十分にあると思う」と肯定的に回答している。

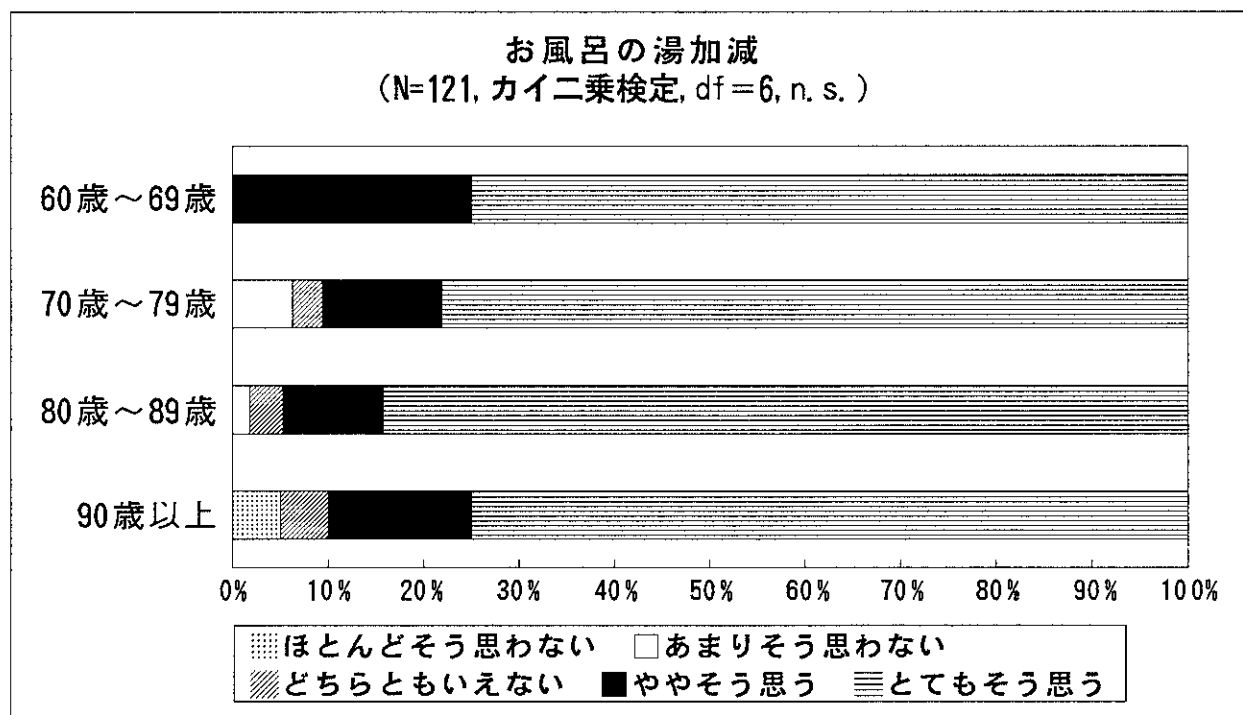


J-3-25 お風呂の湯加減

「お風呂の湯加減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段階の回答選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が80.2%で最も多く、次に「ややそう思う」が13.2%、「どちらともいえない」が3.3%、「あまりそう思わない」が2.5%、「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」と回答した入居者が75.0%を占め、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」と回答した入居者が78.1%を占め、次に「ややそう思う」が12.5%であった。80～89歳では、「とてもそう思う」と回答した入居者が84.2%を占め、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」と回答した入居者が75.0%を占め、次に「ややそう思う」が15.0%であった。

各年齢層とも、「お風呂の湯加減は適切だと思う」と肯定的に回答した入居者が9割以上を占め、回答傾向は類似している。

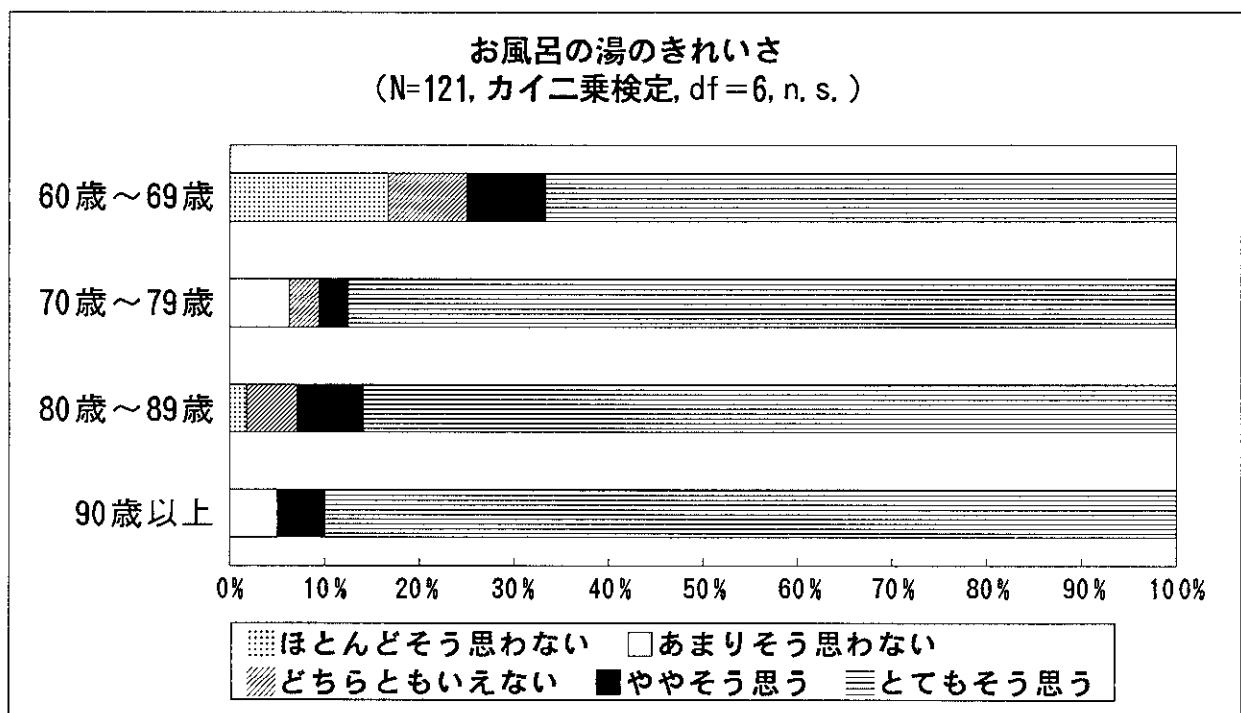


J-3-26 お風呂の湯のきれいさ

「お風呂のお湯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段階の回答選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が85.1%で最も多く、次に「ややそう思う」が5.8%、「どちらともいえない」が4.1%、「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」と回答した入居者が66.7%を占め、次に「ほとんどそう思わない」が16.7%であった。70～79歳では、「とてもそう思う」と回答した入居者が87.5%を占め、次に「あまりそう思わない」が6.3%であった。80～89歳では、「とてもそう思う」と回答した入居者が86.0%を占め、次に「ややそう思う」が7.0%であった。90歳以上では、「とてもそう思う」と回答した入居者が90.0%を占め、次に「ややそう思う」と「あまりそう思わない」がそれぞれ5.0%であった。

お風呂の湯のきれいさについて、60～69歳では7割以上、70～79歳、80～89歳、90歳以上では9割以上の入居者が、「お風呂のお湯はきれいだと思う」と肯定的に回答している。

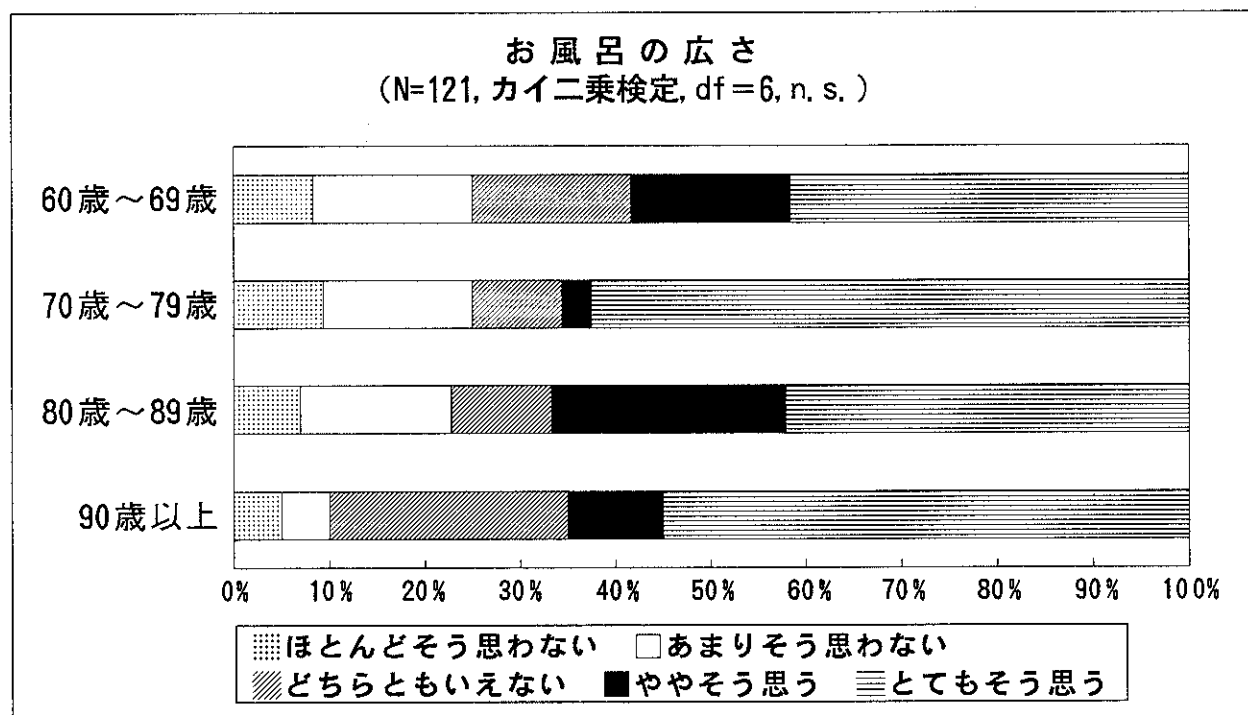


J-3-27 お風呂の広さ

「お風呂は広くてくつろぐことができますか」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段階の回答選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が49.6%でも「ややそう思う」が15.7%、「あまりそう思わない」が14.0%、「どちらともいえない」が13.2%、「ほとんどそう思わない」が7.4%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」と回答した入居者が41.7%を占め、次に「ややそう思う」「どちらともいえない」「あまりそう思わない」がそれぞれ16.7%であった。70～79歳では、「とてもそう思う」と回答した入居者が62.5%を占め、次に「あまりそう思わない」が15.6%であった。80～89歳では、「とてもそう思う」と回答した入居者が42.1%を占め、次に「ややそう思う」が24.6%であった。90歳以上では、「とてもそう思う」と回答した入居者が55.0%を占め、次に「どちらともいえない」が25.0%であった。

お風呂の広さについて、「お風呂は広くてくつろぐことができると思う」と肯定的に回答した入居者の割合は、70～79歳、80～89歳、90歳以上では6割以上を占めている。

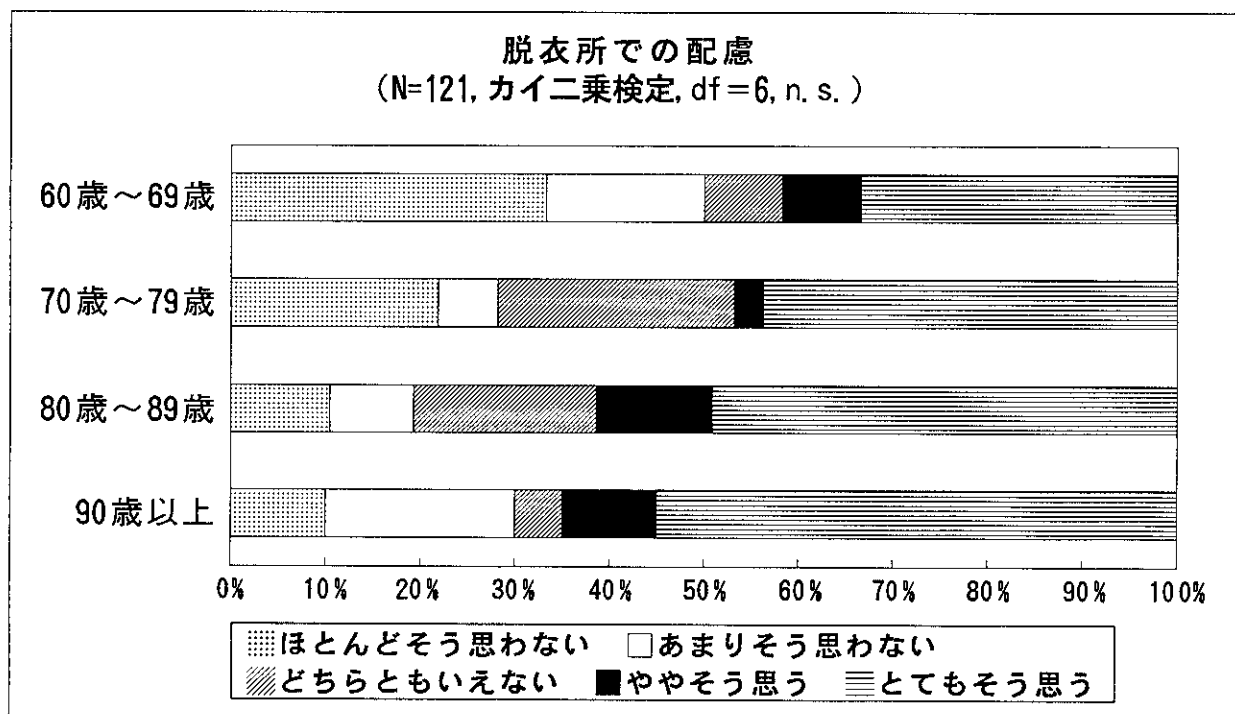


J-3-28 脱衣所での配慮

「脱衣所では、あなたの裸体が他人に見られないように配慮さ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段階の回答選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が47.1%で最も多く、次に「どちらともいえない」が17.4%、「ほとんどそう思わない」が15.7%、「あまりそう思わない」が10.7%、「ややそう思う」が9.1%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「ほとんどそう思わない」と回答した入居者がそれぞれ33.3%を占め、次に「あまりそう思わない」が16.7%であった。70～79歳では、「とてもそう思う」と回答した入居者が43.8%を占め、次に「どちらともいえない」が25.0%であった。80～89歳では、「とてもそう思う」と回答した入居者がそれぞれ49.1%を占め、次に「どちらともいえない」が19.3%であった。90歳以上では、「とてもそう思う」と回答した入居者がそれぞれ55.0%を占め、次に「あまりそう思わない」が20.0%であった。

脱衣所での配慮について、「脱衣所では、自分の裸体が他人に見られないよう配慮されていると思う」と肯定的に回答した入居者は、80～89歳、90歳以上では6割以上を占めているが、60～69歳と70～79歳では肯定的に回答した入居者は半数以下であった。

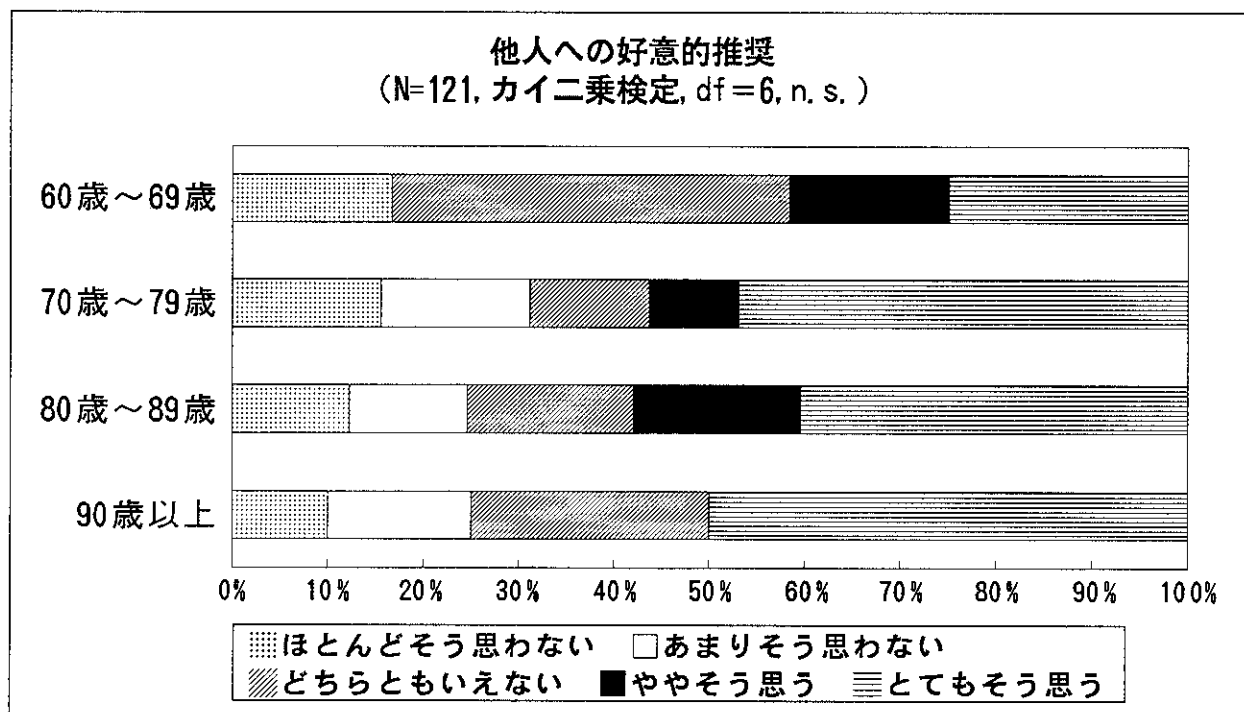


J-3-29 他人への好意的推奨

「サービスを必要としている人がいれば、この施設あるいはサービスの利用を勧めたいと思いますか」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段階の回答選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が42.1%で最も多く、次に「どちらともいえない」が19.8%、「ほとんどそう思わない」が13.2%、「ややそう思う」と「あまりそう思わない」がそれぞれ12.4%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、「どちらともいえない」と回答した入居者が41.7%を占め、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」と回答した入居者が46.9%を占め、次に「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15.6%であった。80～89歳では、「とてもそう思う」と回答した入居者が40.4%を占め、次に「ややそう思う」と「どちらともいえない」がそれぞれ17.5%であった。90歳以上では、「とてもそう思う」と回答した入居者が50.0%を占め、次に「どちらともいえない」が25.0%であった。

他人への好意的推奨について、「サービスを必要としている人がいれば、この施設あるいはサービスの利用を勧めたいと思う」と肯定的に回答した入居者の割合は、70～79歳、80～89歳、90歳以上では5割以上を占めているが、60～69歳では肯定的に回答した入居者は4割程度であった。

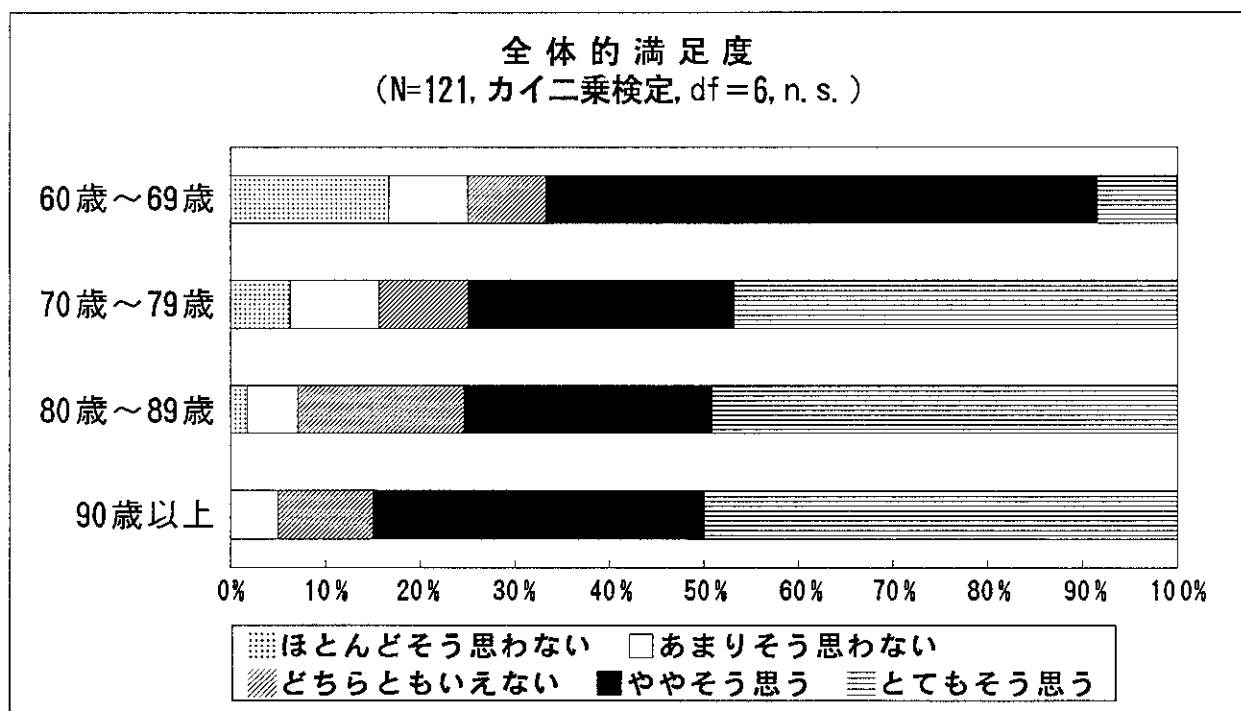


J-3-30 全体的満足度

「いま利用されているサービスは、全体として良いサービスだと思いますか」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段階の回答選択肢を用意し、施設入居者に尋ねた。その結果、「とてもそう思う」が44.6%で最も多く、次に「ややそう思う」が31.4%、「どちらともいえない」が13.2%、「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、「ややそう思う」と回答した入居者が58.3%を占め、次に「ほとんどそう思わない」が16.7%であった。70～79歳では、「とてもそう思う」と回答した入居者が46.9%を占め、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」と回答した入居者が49.1%を占め、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」と回答した入居者が50.0%を占め、次に「ややそう思う」が35.0%であった。

全体的満足度について、60～69歳では6割以上、70～79歳と80～89歳では7割以上、90歳以上では8割以上の入居者が、「いま利用しているサービスは、全体として良いサービスだと思う」と肯定的に回答している。



J-3-31-1 施設に対する不満の内容の自由記述

3-31で「ある」の回答選択肢を選んだ入居者に対して、その内容を尋ねた。その結果、以下のような意見が入居者から寄せられた。

職員

- ・職員のスケジュールがよくわからない。(61歳、女性)
- ・時間がなくて忙しい。(88歳、女性) (84歳、男性)
- ・職員・寮母の人数が少ない。(84歳、男性) (78歳、女性) (68歳、女性)
- ・してほしい時に決まった寮母がいない。(88歳、女性)
- ・仕事をする寮母としない寮母がいる。(68歳、女性)
- ・寮母さん呼びたい時に、どこへ、どうやって呼びに行くのかわかりやすくしてほしい。(88歳、女性)
- ・ナースコールを押しても後回しにされたり、すぐに来てもらえないことがある。(78歳、女性) (68歳、女性)
- ・困っていることを助けるのが福祉なのに、してくれないことがある。(66歳、女性)
- ・してほしいこととしてほしくないことがある。(84歳、女性)
- ・口では良いことを言うが、実行しない。(86歳、女性)
- ・頼んだことは規則に関係なく何でもやってほしい(強制・拒否はしてほしくない)。(66歳、女性)
- ・説明を詳しくしてほしい。(89歳、女性)
- ・寮母さんが区別することがある(ひいきのようなもの)。(95歳、女性)
- ・人との接し方が病院のほうが良い。(74歳、女性)
- ・もう少し、親切にしてもらいたい。(89歳、男性)

食事

- ・食事の量が少しもの足りない。(92歳、女性) (84歳、女性)
- ・かきやりんごが食べたくてもナイフは危ないからといって取り上げられたので、いちいち職員さんに頼まなくてはいけない。(92歳、女性)
- ・食事が口に合わないことがある。(95歳、男性)

トイレ

- ・トイレに行くのが一人でできないので不便である。(91歳、女性)
- ・トイレを増やしてほしい。(68歳、男性)

部屋

- ・4人部屋をせいぜい2人部屋くらいにしてほしい(痴呆のある人と同室はイヤ)。

(83歳、女性)

- ・部屋が狭い(92歳、女性) (70歳、女性)
- ・電気が暗い。(67歳、女性)

入浴

- ・風呂が寒い。(86歳、女性)
- ・入浴時、寮母さん一人で忙しいので、もっと増やしてほしい。(92歳、女性)
- ・お風呂が怖くて、こむ。(84歳、女性)

その他

- ・体(病気)の本当のことを知りたい。(89歳、女性)
- ・エレベーターに一人で乗ることを禁止されているので、自由に動けない。(83歳、女性)
- ・みんな相手になってくれない。(75歳、女性)
- ・花を植えさせてもらえない。(84歳、女性)
- ・規定がある。(86歳、女性)
- ・全体的にあまり良いとは思わない。(89歳、男性)
- ・施設自体のやり方に問題があると思う。(89歳、男性)
- ・もっとサービスを考えてほしい。(84歳、女性)
- ・不満はきりが無い。(86歳、女性)