

J-3-31-1 施設に対する不満の内容の記述

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】

職員に対する不満の内容で最も多かったものは、「職員や寮母の人数が少ない」というものであった。その結果、「時間がなくて忙しい」「してほしい時に決まった寮母がいない」ナースコールを押してもすぐに来てもらえない」などといった意見に結びついていると考えられる。また、職員や寮母の人数の少なさや忙しさのために、「もう少し、親切にやってほしい」「寮母さんが区別することがある」「寮母さん呼びたいときに、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」といった意見も寄せられた。

【食事】

食事に対する不満の内容に関しては、「食事の量が少しもの足りない」「食事が口に合わないときがある」といったように、個々の入所者の基準で不満となる意見が寄せられた。また、「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」という意見も寄せられた。

【トイレ】

トイレに対する不満の内容に関しては、「トイレに行くのが一人ではできないので不便である」「トイレを増やしてほしい」という意見が寄せられた。

【部屋】

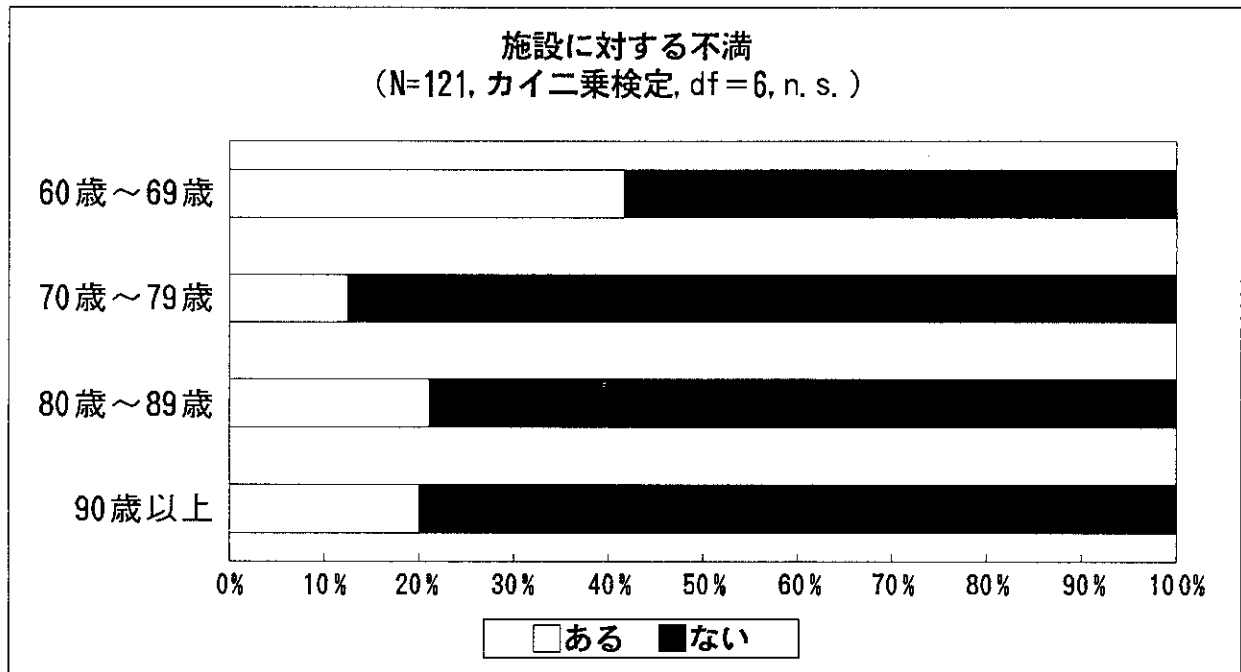
部屋に対する不満の内容に関しては、「部屋が狭い」「部屋が暗い」という意見が寄せられた。

【入浴】

入浴に対する不満の内容に関しては、「風呂が寒い」「風呂がこむ」という意見が寄せられた。

【その他】

その他の不満の内容に関しては、「規定がある」「全体的にあまり良いとは思わない」「施設自体のやり方に問題があると思う」「もっとサービスを考えてほしい」「不満はきりが無い」というように、施設自体に対する意見が多く寄せられた。また、「体（病気）の本当のことを知りたい」「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」「みんな相手になってくれない」「花を植えさせてもらえない」というような、個別的な意見も多く寄せられた。



資料 1

施設入居者用質問紙

(7) あなたは今、自分にとって没頭できるような趣味や活動をお持ちですか。該当する番号を一つだけ○で囲んで下さい。

1. 持っている 2. 持っていない

(8) あなたは、現在の施設に住まれるようになってどれくらい経ちますか。

_____ 年 _____ か月

(9) あなたが現在の施設を利用されたきっかけについて、該当する番号を一つだけ○で囲んで下さい。

1. 自分から希望して
2. 家族の希望で
3. 友人、知人の勧めで
4. 医療職員（医師、看護婦、医療ソーシャルワーカーなど）からの勧めで
5. 福祉施設職員（在宅介護支援センターなど）からの勧めで
6. 公的機関職員（福祉事務所など）からの勧めで
7. その他（具体的に： _____ ）

B. あなたの日常生活で、普段やっておられることについておたずねします。
あてはまるものに一つだけ○をつけてください。

(1) 食事をするのに手助けが必要ですか？ (○は一つ)

1. 必要なく自分ですべてできる 2. 一部手助けが必要 3. 全面的に手助けが必要

(2) 顔を洗うのに手助けが必要ですか？ (○は一つ)

1. 必要なく自分ですべてできる 2. 一部手助けが必要 3. 全面的に手助けが必要

(3) トイレで用を足すのに手助けが必要ですか？ (○は一つ)

1. 必要なく自分ですべてできる 2. 一部手助けが必要 3. 全面的に手助けが必要

(4) お風呂に入るのに手助けが必要ですか？ (○は一つ)

1. 必要なく自分ですべてできる 2. 一部手助けが必要 3. 全面的に手助けが必要

(5) 歩くのに手助けが必要ですか？ (○は一つ)

1. 必要なく自分ですべてできる 2. 一部手助けが必要 3. 全面的に手助けが必要

(6) 階段の昇り降りに手助けが必要ですか？ (○は一つ)

1. 必要なく自分ですべてできる 2. 一部手助けが必要 3. 全面的に手助けが必要

(7) 着がえをするのに手助けが必要ですか？ (○は一つ)

1. 必要なく自分ですべてできる 2. 一部手助けが必要 3. 全面的に手助けが必要

C. あなたが現在考えたり、感じていることについておたずねします。あてはまるものに一つだけ○をつけてください。

- (1) あなたは、「友達がたくさんいる方だ」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う
- (2) あなたは、「友達をつくることは難しい」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う
- (3) あなたは、「いつもひとりで行動する方だ」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う
- (4) あなたは、「今のままの自分でいたい」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う
- (5) あなたは、「できるならば直したい欠点がたくさんある方だ」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う
- (6) あなたは、「自分に自信が持てる方だ」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う
- (7) あなたは、「もっと違った生き方ができたらなあ」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う
- (8) あなたは、「今のままの自分にととても満足している方だ」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う
- (9) あなたは、「自分は価値ある人間だ」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(10) あなたは、「自分にはいくつか見どころがある」と思いますか。(○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(11) あなたは、「人並みに物事ができる」と思いますか。(○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(12) あなたは、「自分自身に対して前向きである」と思いますか。(○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(13) あなたは、「自分はこれが得意だ」というものがあると思いますか。(○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(14) あなたは、「いつも自分は失敗している人だ」と思いますか。(○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(15) あなたは、「時々、自分が役に立たない」と思いますか。(○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(16) あなたは、「時々自分が本当に良くない人間だ」と思いますか。(○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(17) あなたは、「もう少し自分自身を好きになれたらいいのに」と思うことがありますか。(○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(18) あなたは、「他人よりも劣っている」と思いますか。(○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(19) あなたは、「何事でも成り行きに任せるのが一番だ」と思いますか。(○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

- (20) あなたは、「自分の人生は運命によって決められている」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う
- (21) あなたは、「幸せか不幸かは偶然によって決まる」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う
- (22) あなたは、「人生はギャンブルのようなものだ」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う
- (23) あなたは、「将来は運やチャンスによって決まる」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う
- (24) あなたは、「自分の身に起こることは自分の力ではどうすることもできない」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う
- (25) あなたは、「努力すれば良い人間になれる」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う
- (26) あなたは、「努力すればどんなことでも自分の力でできる」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う
- (27) あなたは、「幸せになるか不幸になるかは、あなたの努力次第だ」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う
- (28) あなたは、「自分の人生を思い通りに生きることができる」と思いますか。(○は一つ)
1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

D. 以下の質問について、あてはまるものに一つだけ○をつけてください。

(1) ご家族との関係はうまくいっていると思うことは多いですか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(2) ご親戚とのつきあいはうまくいっていると思うことは多いですか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(3) 友人とのつきあいはうまくいっていると思うことは多いですか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(4) 施設職員との関係はうまくいっていると思うことは多いですか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(5) 食欲はあると思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(6) 睡眠は十分にとれていると思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(7) 普段から病気の予防を心がけていると思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(8) これからの健康状態について、何か不安があると思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(9) あなたは今、幸せだと思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(10) あなたは人生を振り返ってみて、幸せだったと思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(11) 年をとることは嫌なことだと思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(12) 頼りにできる人が身近にいると思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(13) あなたはまわりの人から頼りにされていると思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(14) あなたの現在の収入は生活をするのに十分だと思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(15) あなたが自由に使えるお金は十分にあると思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(16) あなたのこれからの生活に対する貯えは十分だと思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(17) あなたのこれからの収入に対して何か不安があると思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(18) あなたの世帯の収入は生活をするのに十分だと思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(19) 今の施設は過ごしやすいと思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(20) お風呂はあなたが使いやすいようになっていると思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(21) 便所はあなたが使いやすいようになっていると思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(22) 今住んでおられる施設の環境はよいと思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(23) 好きなときに外出していると思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(24) 施設に住まれて、毎日の生活が過ごしやすくなったと思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(25) 施設に住まれて、周りの人たちと触れ合う機会が増えたと思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(26) 施設に住まれて、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？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(27) 施設に住まれて、気持ちが明るくなったと思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(28) 施設に住まれて、体の調子が良くなったと思いますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(29) 今の生活に対して満足していますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

(30) これからの生活に対して不安がありますか？ (○は一つ)

1. そう思わない 2. どちらともいえない 3. そう思う

E. あなたの現在の気持ちについてうかがいます。あてはまるものに一つだけ○をつけてください。

(1) あなたは去年と同じように元気だと思いますか？ (○は一つ)

1. はい 2. いいえ

(2) 全体として、あなたの今の生活に、不幸せなことがどれくらいあると思いますか？ (○は一つ)

1. ほとんどない 2. いくらかある 3. たくさんある

(3) 最近になって小さなことを気にするようになったと思いますか？ (○は一つ)

1. はい 2. いいえ

(4) あなたの人生は、他の人にくらべて恵まれていたと思いますか？ (○は一つ)

1. はい 2. いいえ

(5) 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？ (○は一つ)

1. そう思う 2. そうは思わない

(6) あなたの人生をふりかえてみて、満足できますか？ (○は一つ)

1. 満足できる 2. だいたい満足できる 3. 満足できない

(7) 生きることは大変きびしいと思いますか？ (○は一つ)

1. はい 2. いいえ

(8) 物事をいつも深刻に考えるほうですか？ (○は一つ)

1. はい 2. いいえ

(9) 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？ (○は一つ)

1. はい 2. いいえ

ご協力のほど、本当に有り難うございました。

1 ふだんの生活の中で、あなたが感じていらっしゃることについておたずねします。職員や知人などといった人に支援を受けている方は、その支援を受けた上で、あなたが感じていらっしゃることについて、お答えください。それぞれの質問について、あてはまるものに1つ○印をつけて、お答えください。

1. ふだんの生活のなかで、目が見えにくくて困ると感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
2. ふだんの生活のなかで、耳が聞こえにくくて困ると感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
3. からだがどこか痛くて、困ると感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
4. よく眠れなくて、困ると感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
5. 着がえるということについて、不自由さを感じることはありますか？ この質問も、支援を受けている方は、その支援を受けた上で感じていらっしゃることについて、お答えください。（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
6. 歩く時に（車いすで移動する時に）、不自由さを感じることはありますか？ この質問も、支援を受けている方は、その支援を受けた上で感じていらっしゃることについて、お答えください。（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
7. お箸・スプーン・フォークといった用具を使って食事をする時に、不自由さを感じることはありますか？ この質問も、支援を受けている方は、その支援を受けた上で感じていらっしゃることについて、お答えください。（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない

8. お風呂に入るといふ動作において、不自由さを感じることはありますか？ この質問も、支援を受けている方は、その支援を受けた上で感じていらっしゃることに付いて、お答えください。（○は一つ）
- ①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
9. トイレで用を足す時に、不自由さを感じることはありますか？ この質問も、支援を受けている方は、その支援を受けた上で感じていらっしゃることに付いて、お答えください。（○は一つ）
- ①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
10. 衣類の洗濯に付いて、何か困ると感じることはありますか？（○は一つ）
- ①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
11. 日用品や食料品といった、生活に必要なものの買い物に付いて、何か困ると感じることはありますか？（○は一つ）
- ①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
12. 部屋のそうじに付いて、何か困ると感じることはありますか？（○は一つ）
- ①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
13. あなたご自身の食事を用意することに付いて、何か困ると感じることはありますか？（○は一つ）
- （在宅で暮らしている方のみお答えください）
- ①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
14. 部屋がきたなくて、困ると感じることはありますか？（○は一つ）
- ①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
15. あなたの住んでいる建物のなかに、じゃまな段差があつて、困ると感じることはありますか？（○は一つ）
- ①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
16. ふだんの生活のなかで、いやなにおいがして、困ると感じることはありますか？（○は一つ）
- ①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない

17. あなたの住んでいる部屋が、寒かったり暑かったりして、困ると感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
18. ふだんの生活のなかで、うるさくて困ると感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
19. 食事が自分の口にあってなくて、困ると感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
20. 栄養がかたよっていて、困ると感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
21. 楽しく食事がとれていると感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
22. あなたが所有されている財産の管理について、困ると感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
23. ふだんの生活をしていくうえで、お金が足りなくて、困ると感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
24. 銀行預金や郵便貯金の出し入れについて、困ると感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
25. あなたは、自分が大切にされていない、と感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
26. ふだんの生活のなかで、自分で決めたいことが決められない、と感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない

27. ふだんの生活のなかで、自分がやりたいと思うことを、やらせてもらえていない、と感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
28. さみしいと感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
29. 何か不安な気持ちになることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
30. 気分がしずんでしまうことはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
31. 支援をしてくれる職員さんと、もっと話をしたいと感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
32. 職員さん以外の人と、もっと話をしたいと感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
33. 何か相談したいことについて、誰かにもっと相談をしたいと感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
34. 伝えたいことがなかなか伝えられなくて、困ると感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
35. 趣味または娯楽といった活動を、今とくらべて、もっとしたいと感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
36. 手伝いや、かんたんな作業といったことを、今とくらべて、もっとしたいと感じることはありますか？（○は一つ）
①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない

37. クラブや自治会などの集まりに、今とくらべて、もっと参加したいと感じることはありますか？（○は一つ）

- ①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない

38. 社会の主な出来事を、今とくらべて、もっと知りたいと感じることはありますか？（○は一つ）

- ①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない

39. あなたの住んでいる地域の行事や出来事を、今とくらべて、もっと知りたいと感じることはありますか？（○は一つ）

- ①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない

40. 医療・保健・福祉のサービスについて、今とくらべて、もっと知りたいと感じることはありますか？（○は一つ）

- ①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない

41. ご家族がいらっしゃる方におたずねします。ご家族と、もっと話をしたいと感じることはありますか？（○は一つ）

- ①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない
⑥家族はいない

42. こちらに来る前の、あなたが住んでいらしゃった家に帰りたいたいと感じることはありますか？（○は一つ）

- ①かなりある ②少しある ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない

43. あなたが今、一番頼りにしている人を教えてください。

【自由回答】

44. ふだんの生活の中で、何か困っている事や、問題があれば、教えてください。

【自由回答】