

厚生科学研究費補助金

長寿科学総合研究事業

高齢者福祉施設の経営評価とケアの成果との関係に関する実証研究

(H11-長寿-045)

平成 13 年度 総括研究報告書

主任研究者 安川 文朗

平成 14 (2002) 年 7 月

## はじめに

平成11年度から補助金交付を得ておこなってきた本研究班の研究は、平成13年度をもって一応の終了を迎えた。この間、介護保険法の成立という大きな転換点を経験し、またケアの質や高齢者の生活ニーズにあったケアの新しい姿の模索が急ピッチで展開され始めた。特に昨年からは、高齢者サービスに対する評価システムの確立の必要性が明確に認識され、たとえば老健施設の第三者評価がすでに自治体主導で開始されつつある。

しかし現場の声を聞くと、その評価のしくみは必ずしもサービス提供者の質や問題点をきちんととらえて評価できているとはいえない部分が多く、また当該評価がサービス提供者の資質をさらに向上させる契機となっているかということ、むしろ「厳しい経営環境のなかで必死に工夫しているのに、それが十分評価されていない」という苛立ちのほうが大きいに思われる。高齢者ケアサービスの水準は、ケアが人と人との緊密なコミュニケーションのうえに成立する以上、サービスの担い手の資質や意欲によって左右されるとは間違いない。それゆえ、そのような意欲や資質の向上にサービス評価システムがどの程度貢献できるかは、評価のありかたを考える際に大変重要な視点となる。

われわれは、一方でケアの提供者側からみた評価の意義を考えるとともに、他方で評価のゴールとしての利用者（消費者）の効用拡大を明示的に意図した評価のありかたを模索してきた。本年度の研究は、利用者の視点にたった施設評価の具体的なツールとして、モデル自己評価票がどの程度有効性をもつかを、利用者自身の評価と、施設の評価とをあわせて検討したが、これはまさに両者の重要性を確認する試みに他ならない。

同時にわれわれは、今年度も住友生命総合研究所生活部のすぐれた研究協力をえて、わが国の施設自己評価が開始された場合、その評価実施の推進者となるべき施設スタッフの評価能力はどの程度保証されているのかを、調査によって検証した。その結果、一部の先見的な施設による取り組みを除けば、日本の施設スタッフに対する教育訓練はまだ充実の域に達してはおらず、それゆえ、サービス評価を制度的枠組みだけでなく実をともなったものとするためには、まだ解決すべき課題が残っていることが示唆された。

本研究班のおこなった調査研究は、その手法や問題設定自体特別な画期性を持つものではなく、まだ検討すべき問題を多く残している。しかし、行政評価や政策評価といった公的サービスに対する評価の必要性が社会的に関心をもたれ、情報開示や選択といったキーワードがあたりまえのように使われるこの時代に、高齢者サービスも例外なくそのトレンドに巻き込まれていること、しかもその実際はまだまだ世界の水準からみて改善の余地があることを、利用者の視点にこだわりながら検討したことは、ケア評価の政策展開にとって少なからぬ有益な情報を提供しえたと思う。諸賢のご批判と前向きな改善提案を切望するものである。

2002年7月

主任研究者 安川文朗（広島国際大学医療福祉学部）

## 目 次

はじめに 主任研究者 安川文朗

### I. 平成 13 年度研究研究班の構成と研究の概要

1. 研究班の構成について
2. 研究の概要について

安川文朗

### II. 研究報告

1. 施設利用者および利用者家族による施設評価調査

安川文朗・堀越栄子・水流聡子・野村智子

2. 英国（スコットランド）における査察者教育システムの新展開

安川文朗・水流聡子

### III. 委託調査報告

自己評価実施施設における研修実態に関するアンケート調査

住友生命総合研究所生活部

（長倉真寿美、宮崎芳紀・川又百合子）

### IV. 資料

## I. 平成 13 年度研究研究班の構成と研究の概要

## 1.研究班の構成について

本研究の班員構成は以下のとおりである。

	氏名	所属	担当研究内容
主任研究者	安川文朗	広島国際大学医療福祉学部医療経営学科	施設評価調査の実施、海外動向の情報収集 委託調査の指導調整
分担研究者	堀越栄子	日本女子大学家政経済学科	施設評価調査の実施
分担研究者	野村知子	桜美林大学経営政策学部ビジネスマネジメント学科	施設評価調査の実施
分担研究者	水流聡子	広島大学医学部保健学科	施設評価調査の実施、委託調査の調整
調査委託	長倉真寿美 宮崎芳紀 川又百合子	住友生命総合研究所生活部	施設における評価者教育の実態に関する 調査

## 2.研究の概要について

本年度の研究対象は、以下の3項目である。

- 1) 「消費者の視点」を考慮したモデル自己評価票をつかった、施設利用者本人および家族に対する評価調査
- 2) 自己評価実施施設に対する、評価者育成の実態と問題点に関する聞き取り調査
- 3) 英国における評価者教育（査察官教育）の新しいシステムに関する情報収集

まず1)については、昨年度実施した特別養護老人ホームでのプレ調査をもとに、今年度は介護老人保健施設2施設（広島県・北海道）に調査依頼をし、調査の意義から調査票の修正、調査の実施、実施後の評価までを含む調査のすべての過程に当該施設スタッフの協力を得る形で、約半年をかけて調査を実施した。地域を広島と北海道に選定した理由は、北海道は家族の形態について他地域と異なるスタイルをもつこと、また神奈川とあわせて、全国的な傾向を知るという意味があった。

2)については、昨年度調査の継続調査として、住友生命総合研究所生活部に依頼して実施した。ここでは、昨年度調査で自己評価を実施していると回答した施設に対して再質問票を送付し、その回答をもとに数施設へのヒヤリング調査を実施した。

3)は、2)調査との関連で、英国スコットランドにおける現任査察官の教育システムの試みを情報収集した。このシステムは、スコットランドの高齢者ケア体制の再編にあわせて、大学との共同研究によって構築されたプログラムにより実施される予定のもので、現在はパイロットの段階である。特徴としては、インターネットを使って家庭学習を中心にした教育が受けられることで、現任査察官の業務との両立が図られていること、内容が

大学院修士レベルに設定されていること、そして雇用されている査察官全員に受講が求められていることである。

以上3つの研究項目について、2001年4月より2002年4月まで調査研究が実施された。

## Ⅱ. 研究報告

### 1. 施設利用者および利用者家族による施設評価調査

安川文朗・堀越栄子・水流聡子・野村智子

### 2. 英国（スコットランド）における査察者教育システムの新展開

安川文朗・水流聡子

## 1. 施設利用者および利用者家族による施設評価調査

### 1. 調査の目的

本研究班では昨年度研究において、オーストラリア・カーティン工科大学公衆衛生学部 Duncan Boldy 教授の研究グループが開発した「消費者の目からみた施設評価スタンダード（英語）」を、同教授の許可のもとに翻訳し、日本と豪州の生活習慣の違い、および本研究班が収集した英国、日本の福祉施設評価スタンダードの内容を考慮した日本版「消費者の目からみたモデル施設評価票（以下モデル評価票と略記）」を作成した。

この「モデル評価票」は、実際にわが国の高齢者福祉施設で使用されることを想定した評価ツールである。しかし実際に施設で利用するためには、1) 心身の虚弱や障害をもつ施設入所者にとって評価可能な評価票か（評価項目のわかりやすさ、記載の容易さ等）、2) 評価結果が施設側にとって理解可能なものか（利用者の評価をただしく認識できる項目か、施設の状況を反映した項目か等）、3) 実際に利用者自身が評価する場合にどの程度の援助が必要か（内容の音読や記載の補助、記載の場所等）、4) 利用者評価の結果が、施設の質改善やスタッフの意識、利用者本人の生活意欲などにどの程度寄与するのか（施設側の問題点への気づき、改善へのヒント、スタッフの動機付け効果等）が十分吟味されていなければならない。

今年度研究では、上記の点について具体的な情報を収集するために、全国3つの高齢者入所施設（介護老人保健施設2、介護老人福祉施設1）に依頼して、本評価票を実際に利用者および利用者家族に記入してもらおう試行調査を実施した。

### 2. 調査の方法

調査は以下の3つの段階に従って実施された。

第一段階：調査票内容の確認とプレ調査（利用者家族調査）実施

第二段階：利用者家族への調査および本人への調査

第三段階：利用者家族および本人調査の結果についての、施設側の評価

以下では、各段階について簡単に紹介する。

#### 第一段階

調査項目の基本的な内容、文言をプレ調査対象施設（介護老人福祉施設（旧特別養護老人ホーム））のスタッフにチェックしてもらい、当該施設の全入所者の家族を対象にプレ調査を実施した。なおプレ調査結果については、平成12年度研究報告書に掲載されているので、本報告書では省略する。



## 第二段階

本段階では、本調査の趣旨に賛同し調査協力を受諾した3施設について、施設利用者（入所者）および利用者家族に対する調査を実施した。なお3施設のうち1施設については、利用者本人の調査を実施できなかった。

調査対象となった施設の概略は以下のとおりである。

施設	施設種別	設置主体	所在地	定員	併設施設
L	介護老人福祉施設	社会福祉法人	神奈川県藤沢市	100	居宅介護支援センター
H	介護老人保健施設	医療法人社団	広島県広島市	100	病院、居介支援センター他
E	介護老人保健施設	医療法人社団	北海道札幌市	100	病院、居介支援センター他

なお、利用者家族調査は全施設で実施、利用者本人調査はL、E施設でのみ実施

施設における調査は、以下の手順にしたがって実施された。

- ① 調査の趣旨説明および調査票の項目説明
- ② 調査票の項目・内容についての施設側の意見聴取
- ③ 調査対象の選定を施設側との協議で決定
- ④ 利用者本人調査で調査補助をする補助者の選定と、補助者への手順説明
- ⑤ 利用者家族調査における調査票郵送準備
- ⑥ 利用者本人調査の実施（補助者の補助による利用者本人の調査票への回答）
- ⑦ 利用者家族調査の実施（調査票の送付）
- ⑧ 利用者本人調査および家族調査結果の集計

まず①で、消費者の目からみた施設評価の作成経緯と各評価項目の意味について口頭で説明し、つづいて②で、施設のスタッフから当該施設で評価をおこなう場合の修正点（評価項目中当該施設に該当しない事項があるか等）を指摘してもらった。

③では、利用者本人調査の対象とする入所者の人選を施設に依頼した。たとえば定員100人の施設では、おおむね15～20人を利用者本人調査の対象として選定した。全員を対象としなかったのは、高齢で要介護度の高い高齢者にとっては、調査票による回答を求めるのが大きな負担となると考えたこと、および施設側の支援体勢から、日常業務のなかで利用者の回答作業を支援するのにこの人数が限界と考えたからである。

人選では1)比較的要介護度が低いか、もしくは意識レベルが高い入所者で、2)質問の意味を理解し、調査者（補助者）に対してある程度の確かな応答が可能と思われる方を、スタッフの日常の経験からみて選出してもらうよう依頼した。

人選と平行して④の調査補助者を決定し、調査の内容、項目の意味、調査時のいくつかの手順について、「調査補助マニュアル」を作成して説明した。本調査の構造は一種のアンケート調査形式になっており、高齢者がすべての質問に自力で答えることは必ずしも容易

ではない。そこで、質問の内容を大きな声で確認し、場合によってはその意味をわかりやすく説明し、さらに入所者の回答を解答欄に筆記する補助もおこなう補助員が必要となる。補助員はだれでもよいというわけにはゆかず、ある程度高齢者ケアに理解や知識があり、かつ高齢者と十分なコミュニケーションがとれる人材が望ましいと考えられる。この補助者の出来如何が、本調査の精度を決めてしまう。

利用者本人調査と平行する⑤の利用者家族への調査では、必ずしも入所者の家族と対応させることができないため、日ごろから比較的施設事業に協力的であったり、利用者に頻繁に面接に来所する家族を、施設の側で選定してもらい、施設での手渡しもしくは郵送により調査票を配布してもらった。

⑥では、施設での日常業務への支障や入所者の負担を考慮し、1日で調査対象利用者全員をおこなうようスケジュールされた。また調査結果は、できるだけ当該施設内で専門の入力者によりデータ化するようにした。

なお、各施設における調査対象および調査態勢は以下のとおりであった。

施設	対象者	人数（利用者：家族）	調査補助者	痴呆の有無
L	利用者・家族	11：29	あり(ボランティア)	一部あり
H	家族のみ	65	なし	——
E	利用者・家族	21：21	あり(医学生)	なし

### 第三段階

利用者本人調査および家族調査の回答結果をデータ化し、それぞれの項目で評価の傾向がどうなっていたかを、度数と割合であらわした表を作成した。当該表を調査後 2 週間以内に調査対象施設のスタッフに返送し、別に準備した「施設側評価シート」に、

- 1) 回答結果についての感想
- 2) 質問項目や質問方法についてのコメントや改善点
- 3) 評価の実施による利用者や家族、施設スタッフの変化の有無
- 4) 本評価の結果を職員教育やケアの質にどうつなげるかについての意見

を記載してもらうよう依頼した。おおむね施設側の評価に 2 週間をかけ、できるだけ多くのスタッフ、管理者が調査結果について議論をして、コメントをもらうようにした。

この段階は、本調査における非常に重要な部分である。Duncan 教授の研究グループでは、評価票を作成する段階で施設スタッフおよび利用者からなるスモールグループをつくり、彼らの意見を取り入れるようにしたことが報告されているが、本調査では、1) 調査表作成時点でのスタッフの参加は、日本版作成の段階で一応おこなっていること、2) 本調査の目的が「施設における利用者評価の実施可能性」におかれているため、実際に本評価が施設の改革意欲にどのようなインパクトを与えたかを事後的に調査することがより重要と考えられたことから、結果を当該施設のスタッフ全員に検討してもらうこととした。

### 3. 調査結果

#### 1) 利用者本人調査と家族調査の結果（比較）（施設 L,E）

施設 L および E では利用者本人調査と利用者家族調査の両方が実施できた。そこで、両者の回答の異同をみるために、比較表をつくって検討した（表 1-1、1-2）。

全般的な傾向としては、ほとんどの質問項目について利用者のほうが家族よりもより厳しい評価をしているように見える。しかし詳細にみると、家族と利用者本人の回答には微妙な傾向の違いがみえる。

まず、家族は日々の利用者の生活状態をすべて了解しているわけではないことから、外部から観察して判断がある程度可能な事柄あるいは予想がつく事柄については、利用者<sup>と</sup>家族の評価は比較的接近する（たとえば「【10】部屋の広さは十分だと思いますか」「【18】居室の明るさは・照明はどうですか」などを参照）。いっぽうで、利用者本人が感覚的にしか評価できないような事柄（たとえば「【20】同室者との関係はどうですか」「【43】施設内で何か意見を発表する機会がありますか」などを参照）については、おもに利用者側の評価が厳しくなる傾向がみえる。

また、施設に対する全般的な評価（「【77】総合的にみて、この施設に対してどの程度の評価をしますか」）では、家族の評価が利用者本人の評価を上回っている。これは、上述のような利用者本人との認識のずれのほかに、自分の肉親を預けている施設の評価を低くするわけにはいかないという家族の心情がはたらいっている可能性がある。

#### 2) 利用者家族アンケート（施設 H）

利用者家族のみに対する全数調査を実施した施設 H での調査結果（調査対象数 100 件、うち有効回答数 65）は表 2-1 のとおりである。

施設 H における家族評価の特徴は、以下の 4 点に整理できる。

- ① 施設選択の理由として、自宅からの距離や訪問の利便性、および施設の評判が上位に上がり、立地やアメニティは思ったほど強い選択理由ではないこと
- ② 居室のプライバシーについては、あまり注意をはらっているようにはみえないこと
- ③ 相対的にみて、社会的に対する平均的評価は低くなる傾向があること
- ④ 全体的にみて、家族評価では（他施設の本人調査に比べて）「ふつう」に○がつくことが多くみられること

このうち、①～③は調査施設の特徴を多分に反映している可能性があるが、④については L、E 施設でも同様の傾向がみられ、「ふつう」という選択尺度を評価に入れ込むことは再検討の余地があると思われた。

#### 3) 回答者のコメント

各施設における調査回答者のコメント結果は表 3-1～3-3 のとおりである（ただし、表 3-3 については、2000 年度報告書に収載済みの利用者家族からのコメント表との比較のため

め書式が他表とは異なっている)。

まず表 3-1 (施設 E) では、利用者本人調査における回答者コメントが、家族調査に比べ圧倒的に多い。施設 E の利用者本人調査では、比較的 ADL の良好な入所者に対して、調査補助員が丁寧に時間をかけて質問内容を説明しながら回答を得た。そのため回答者は、質問の理解が深まったことにくわえ、調査補助員に対して何でも言える雰囲気を感じ、積極的に (ある意味饒舌に) コメントを吐露したと思われる。

一方表 3-2 (施設 H) は、家族調査のみの実施であったが、施設 H の家族は過去の入所施設に不満をもって施設を変ってきたケースが多く、施設のサービスに対して普段から関心が高いという (施設 H の施設長談)。そこで家族からかなりのコメントが出されたものと考えられる。

最後に表 3-3 (施設 L) の場合には、回答者に軽度痴呆のある者が数人おり、また代読、代筆のケースがほとんどであった。そのため、家族に比べて利用者本人のコメントは少なく、またそのコメントも本院の感想や感謝の思いを吐露したものが多く、評価という観点からは十分なコメントとは言えない面がある。

#### 4) 施設 (スタッフ) の評価

調査結果を当該施設 (スタッフ) に評価してもらうことで、施設の自己評価ツールとしての「消費者の目からみた調査」の可能性が検討できる。

H 施設は家族調査のみ、E 施設は利用者本人調査のみの結果に対する施設からの評価であったが、L 施設では利用者本人調査と家族調査の両方に対する施設評価を得ることができた。結果は表 4-1~4-3 のとおりである。以下、評価項目ごとに各施設の評価をみていく。

##### ①調査項目に対する評価

###### <施設 H>

家族調査に対する施設評価では、「施設の選択」「すごし方」「スタッフが提供するケア」「施設運営への参加」「その他」「施設の総合評価」の項目について高い評価が与えられたが、「入院時の支援」「室内環境」「施設全体」「社会生活」「地域との関わり」「生活サービス」「個人情報」において、高い評価と低い評価のばらつきが見られた。特に「社会生活」の質問は、質問の意図や内容がわかりにくいという評価であり、また「生活サービス」においては、たとえば食事の質問はよいが、マッサージの質問は不適切など、質問の細目ごとに評価が分かれた。最後の「個人情報」については、面会者、入所理由、面会頻度などを聞く事は意味があるという評価がある一方で、入所歴や痴呆の有無などは不適切ではないかという評価がなされた。

###### <施設 E>

施設 E では利用者本人調査のみに対する評価であった。ここでは特徴的に、「施設全体」の質問に対する評価はあまり高くなく、「個人情報」に関してはきわめて否定的な評価がなされた。一方 H 施設と同様に、「社会生活」「生活サービス」では、わかりにくかったり、

質問内容によって評価がわかるなど、ばらつきが見られた。注目できるのは「地域との関わり」の質問項目すべてが「どちらともいえない」という評価であり、その理由として、「施設と地域との関係を問いたいのか、利用者本人の地域参加の支援状態を知りたいのかが不明」という点があげられていたことである。評価の際にどちらの意図ともとれる質問をおこなうと、回答の際に問題がおこるばかりでなく、評価結果の見方にも影響を及ぼすことが改めて確認できた。

#### <施設L>

ここでは、利用者調査と家族調査に対する評価が、それぞれの視点から同じか異なるかに興味があったが、「施設の選択」「入所時の支援」「生活サービス」「個人情報」において、調査対象の違いが評価の違いとして表れた。特徴的なものとして、「施設の選択」では利用者本人に対する項目として「納得の意味が不明」という評価があり、また介護老人福祉施設（特養）の場合、「総合的な評価」を聞いても“あきらめ”の部分があるため評価として適切に判断できない、という指摘があった。また評価の分かれたもうひとつの項目は「生活サービス」である。利用者本人に対する項目としては、【55】生活の介助や【59】生活上のケアなどのあいまいな表現を除けば、おおむね質問項目として適切であると評価しているが、家族に対する項目としてみると、実際に入所者の生活状況を十分把握していない家族にとって、「生活上の」という表現は明確に“適切ではない”という評価となる。

#### ②用語に関する評価

用語については、各施設の調査状況や日常のケア方針や“哲学”の違いによって、望ましい表現や適切な用語法が異なるため、総括して評価を行なえない。しかし共通して、評価対象の項目を、軽度の痴呆をもつ利用者が補助者による代読を通して十分理解できるような表現と用語が必要であるという指摘があったことは特記すべきであろう。また家族の評価では、実際に見ていないことがらを評価してもらうという限界があるため、できるだけ評価項目を具体的に提示する必要がある。しかし、具体性が高まれば高まるほど、施設ごとの特性を考慮する必要があるため、結局“施設ごと”に評価票を作成することが最も適切な評価票づくりということになる。

#### ③スタッフ教育、施設の質向上への有用性に関する評価

本年度研究のひとつの視点である「評価者の育成」に関する重要な評価項目であるが、要約すれば各施設に共通して、以下の3つの点が指摘された。

- 1) スタッフが「サービスをする」という主体的な視点ではなく、第三者的な視点にたって評価をすることで、改めて施設サービスが誰のためにあるのかという、入所者主体の発想にたつ機会となる。
- 2) 業務優先でなかなか入所者や家族の「声」を察知できないが、この評価によってそのような「声」に耳を傾けることができる。

3) 管理者にとって、スタッフ教育をどのような観点から行なうかに関して重要な示唆を与える。

施設側の評価ニーズとしては、評価によってサービスの質が向上し、利用者の評判があがるのが、経営改善の点からも重要である。しかし問題は、何をどうすれば質があがるのか、またそれは誰がどのように誘導するのか、ということが必ずしも明らかではないことである。現在の福祉関連職種の養成課程には、福祉技術の習得に必要なカリキュラムが中心となっている反面、サービスとしてそれを提供するノウハウや管理の手法については十分なカリキュラムが組み込まれていないといわれている。したがって、実際に施設で働くスタッフや管理者は、技術的には優れていても、サービスの受け手の快適性や満足度を目的関数とした総合的な提供手法に習熟する機会がないのが実情と考えられる。

その意味で、施設が自己評価を実施し、その結果をきちんと読み取ることができれば、利用者（その家族）のニーズを具体的な目標値とするサービス提供のモデルが構築できるかもしれない。施設側の評価からは、本評価調査に対するそのような期待がうかがわれる。

全体として、同じ評価項目による自己評価を実施しても、利用者と家族とでは、質問の文言、項目の意味の違い、評価者の背景の違いなど、調整すべき点が非常に多いこと、またこうした評価自体は、施設スタッフの資質向上に対する一定の有益性が期待できることが示唆された。

しかし、評価項目自体、外国で開発された項目の翻訳を基礎とする以上、日本の施設実態にあわせたより具体的で汎用性の高い評価票が作成されなければならない。

また、評価結果をどのように集計し、どのようなフォーマットで結果を表示するかという問題も重要である。今回の調査では、回答者数を全体の割合として示し、それを比較するという最も簡便な方法で評価結果を提示したが、今後は、統計的な妥当性を考慮した結果表示の方法や、複数の質問への回答傾向が、一定の評価性向を示すような一種の“トリガー”の開発などを検討しなければならない。

表1-1

## 施設L 利用者・家族アンケート

※データ結果記載バージョン………件数(回答数に対するパーセント)

## 0. 施設の選択について

【1】あなたの家族の入居に際して、いくつかの施設を候補としてあげましたか

利用者			家族		
選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. はい	2	18.2%	1. はい	14	51.9%
2. いいえ	4	36.4%	2. いいえ	13	48.1%
3. 回答なし	5	45.5%	3. 回答なし	0	0.0%
計	11	100.0%	計	27	100.0%

【2】納得してこの施設を選びましたか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. 十分に納得した	3	27.3%	1. 十分に納得した	17	65.4%
2. まあまあ納得した	1	9.1%	2. まあまあ納得した	9	34.6%
3. あまり納得していなかった	1	9.1%	3. あまり納得していなかった	0	0.0%
4. まったく納得していなかった	0	0.0%	4. まったく納得していなかった	0	0.0%
5. 覚えていない	5	45.5%	5. 覚えていない	0	0.0%
6. 回答なし	1	9.1%	6. 回答なし	0	0.0%
計	11	100.0%	計	26	100.0%

【3】この施設を選んだ理由として、あてはまるものいくつかを○をして下さい

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. (距離)自宅や通勤場所から訪問するのに便利だから	1	6.3%	1. (距離)自宅や通勤場所から訪問するのに便利だから	17	63.0%
2. (施設環境)立地や部屋の条件に満足したから	1	6.3%	2. (施設環境)立地や部屋の条件に満足したから	9	33.3%
3. (理念)施設の理念に共鳴したから	1	6.3%	3. (理念)施設の理念に共鳴したから	0	0.0%
4. (サービス)や職員の評判)サービスの内容や職員の評判がよいから	1	6.3%	4. (サービス)や職員の評判)サービスの内容や職員の評判がよいから	0	0.0%
5. (デイサービス等の利用経験)過去にこの施設のサービス(デイサービス等)を利用したことがあるから	3	18.8%	5. (デイサービス等の利用経験)過去にこの施設のサービス(デイサービス等)を利用したことがあるから	0	0.0%
6. その他	4	25.0%	6. その他	1	3.7%
7. 回答なし	5	31.3%	7. 回答なし	0	0.0%
計	16	100.0%	計	27	100.0%

【4】決めるまでに、この施設から十分な情報をもらいましたか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. 十分にもらえた	1	9.1%	1. 十分にもらえた	10	37.0%
2. まあまあもらえた	0	0.0%	2. まあまあもらえた	12	44.4%
3. あまりもらえなかった	2	18.2%	3. あまりもらえなかった	2	7.4%
4. まったくもらえなかった	1	9%	4. まったくもらえなかった	0	0.0%
5. おぼえていない	7	63.6%	5. おぼえていない	2	7.4%
計	11	100.0%	計	26	100.0%

## 1. 入所時の支援

【5】入所時に困ったことがありましたか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. はい	3	27.3%	1. はい	3	10.3%
2. いいえ	2	18.2%	2. いいえ	26	89.7%
3. 覚えていない	6	54.5%	3. 覚えていない	0	0.0%
計	11	100.0%	計	29	100.0%

【5-1】困ったことは何でしたか？ それぞれに該当するものがあれば、簡単に記入して下さい

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
①施設側の問題	0	0.0%	①施設側の問題	1	20.0%
②入居する本人の問題	3	27.3%	②入居する本人の問題	3	60.0%
③家族側の問題	0	0.0%	③家族側の問題	1	20.0%
④回答なし	8	72.7%	④回答なし	0	0.0%
計	11	100.0%	計	5	100.0%

【6】入居時に職員はどんな対応をしてくれましたか、いくつかを○をして下さい。

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. あたたくむかえてくれた	6	46.2%	1. あたたくむかえてくれた	26	43.3%
2. 設備や部屋の説明、食事・入浴時間などの日常生活のやりかたを、わかりやすく説明してくれた	1	7.7%	2. 設備や部屋の説明、食事・入浴時間などの日常生活のやりかたを、わかりやすく説明してくれた	12	20.0%
3. 設備や部屋の説明、食事・入浴時間などの日常生活のやりかたを、わかりやすく説明してくれた	1	7.7%	3. 設備や部屋の説明、食事・入浴時間などの日常生活のやりかたを、わかりやすく説明してくれた	12	20.0%
4. どんな不安や疑問にも丁寧に答えてくれた	0	0.0%	4. どんな不安や疑問にも丁寧に答えてくれた	10	16.7%
5. その他	0	0.0%	5. その他	0	0.0%
6. 回答なし	5	38.5%	6. 回答なし	0	0.0%
計	13	100.0%	計	60	100.0%

【7】ここにかかる経費や支払い方法、契約内容などについての丁寧な説明がありましたか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. はい	1	9.1%	1. はい	27	93.1%
2. いいえ	4	36.4%	2. いいえ	0	0.0%
3. 覚えていない	1	9.1%	3. 覚えていない	2	6.9%
4. 回答なし	5	45.5%	4. 回答なし		
計	11	100.0%	計	29	100.0%

【8】入居時にこの施設の職員が行ってくれた支援内容は、総合的にみてどうでしたか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	1	9.1%	1. とてもよい	14	48.3%
2. よい	3	27.3%	2. よい	12	41.4%
3. ふつう	1	9.1%	3. ふつう	3	10.3%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	0	0.0%
5. 覚えていない	0	0.0%	5. 覚えていない	0	0.0%
6. 回答なし	6	54.5%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	29	100.0%

【9】入居時のことで、特にいいたいことがあれば、ご記入下さい。

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
コメント	3	27.3%	コメント		
	11	100.0%			

## 2. 室内環境

【10】部屋の広さは、十分だと思いますか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	4	36.4%	1. とてもよい	1	3.7%
2. よい	2	18.2%	2. よい	13	48.1%
3. ふつう	1	9.1%	3. ふつう	10	37.0%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	1	3.7%
5. わからない	0	0.0%	5. わからない	2	7.4%
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	27	100.0%

【11】収納場所(押入・物入れなどのスペース)は、十分だと思いますか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	4	36.4%	1. とてもよい	0	0.0%
2. よい	2	18.2%	2. よい	13	48.1%
3. ふつう	1	9.1%	3. ふつう	12	44.4%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	2	7.4%
5. わからない	0	0.0%	5. わからない	0	0.0%
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	27	100.0%

【12】浴室について、どう思いますか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	3	27.3%	1. とてもよい	0	0.0%
2. よい	2	18.2%	2. よい	11	42.3%
3. ふつう	2	18.2%	3. ふつう	6	23.1%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	0	0.0%
5. わからない	0	0.0%	5. わからない	9	34.6%
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	26	100.0%

【13】トイレについて、どう思いますか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	2	18.2%	1. とてもよい	2	7.7%
2. よい	2	18.2%	2. よい	9	34.6%
3. ふつう	2	18.2%	3. ふつう	6	23.1%
4. よくない	1	9.1%	4. よくない	4	15.4%
5. わからない	0	0.0%	5. わからない	5	19.2%
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	26	100.0%

【14】夏の室内温度はどうか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	2	18.2%	1. とてもよい	4	14.8%
2. よい	2	18.2%	2. よい	13	48.1%
3. ふつう	1	9.1%	3. ふつう	6	22.2%
4. よくない	2	18.2%	4. よくない	0	0.0%
5. わからない	0	0.0%	5. わからない	4	14.8%
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	27	100.0%



【15】冬の室内温度はどうか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	2	18.2%	1. とてもよい	3	11.1%
2. よい	2	18.2%	2. よい	15	55.6%
3. ふつう	3	27.3%	3. ふつう	8	29.6%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	1	3.7%
5. わからない	0	0.0%	5. わからない	0	0.0%
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	27	100.0%

【16】居室の換気状態はどうか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	0	0.0%	1. とてもよい	3	11.1%
2. よい	4	36.4%	2. よい	8	29.6%
3. ふつう	2	18.2%	3. ふつう	11	40.7%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	4	14.8%
5. わからない	1	9.1%	5. わからない	1	3.7%
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	27	100.0%

【17】居室の日当たりはどうか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	2	18.2%	1. とてもよい	3	11.1%
2. よい	2	18.2%	2. よい	6	22.2%
3. ふつう	1	9.1%	3. ふつう	10	37.0%
4. よくない	2	18.2%	4. よくない	6	22.2%
5. わからない	0	0.0%	5. わからない	2	7.4%
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	27	100.0%

【18】居室の明るさ・照明はどうか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	1	9.1%	1. とてもよい	2	7.4%
2. よい	3	27.3%	2. よい	12	44.4%
3. ふつう	3	27.3%	3. ふつう	9	33.3%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	2	7.4%
5. わからない	0	0.0%	5. わからない	2	7.4%
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	27	100.0%

【19】居室のにおいはどうか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	1	9.1%	1. とてもよい	3	11.1%
2. よい	2	18.2%	2. よい	2	7.4%
3. ふつう	3	27.3%	3. ふつう	16	59.3%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	5	18.5%
5. わからない	1	9.1%	5. わからない	1	3.7%
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	27	100.0%

【20】同室者との関係はどうか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	1	9.1%	1. とてもよい	1	3.8%
2. よい	2	18.2%	2. よい	6	23.1%
3. ふつう	2	18.2%	3. ふつう	7	26.9%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	1	3.8%
5. わからない	2	18.2%	5. わからない	11	42.3%
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	26	100.0%

【21】居室周囲の静けさはまもられていると思いますか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	1	9.0%	1. とてもよい	3	11.1%
2. よい	2	18.2%	2. よい	12	44.4%
3. ふつう	4	36.4%	3. ふつう	11	40.7%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	0	0.0%
5. わからない	0	0.0%	5. わからない	1	3.7%
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	27	100.0%

【22】呼び出しブザーの位置はどうか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	0	0.0%	1. とてもよい	2	8.7%
2. よい	4	36.4%	2. よい	4	17.4%
3. ふつう	2	18.2%	3. ふつう	5	21.7%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	0	0.0%
5. わからない	1	9.0%	5. わからない	12	52.2%
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	23	100.0%

【23】居室でのプライバシーはまもられていると思いますか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	1	9.0%	1. とてもよい	2	7.4%
2. よい	3	27.3%	2. よい	3	11.1%
3. ふつう	2	18.2%	3. ふつう	16	59.3%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	2	7.4%
5. わからない	2	18.2%	5. わからない	4	14.8%
6. 回答なし	3	27.3%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	27	100.0%

【24】居室内の環境について、何か変えてほしいことがありますか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. はい	0	0.0%	1. はい	7	13.5%
2. いいえ	7	63.6%	2. いいえ	18	34.6%
3. 回答なし	4	36.4%	3. 回答なし		
計	11	100.0%	計	52	100.0%

【24-1】それはなんですか？

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
コメント	0	0.0%	コメント		
計	0	0.0%	計		

【25】室内環境は総合的にみて、どうですか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	1	9.1%	1. とてもよい	4	14.3%
2. よい	3	27.3%	2. よい	8	28.6%
3. ふつう	2	18.1%	3. ふつう	16	57.1%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	0	0.0%
5. わからない	1	9.1%	5. わからない		
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	28	100.0%

【26】室内環境のことで、特にいいたいことがあれば、ご記入下さい。コメント欄参照：

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
コメント	1	9.1%	コメント		
計	11	100.0%	計		

3. 施設全体(構造的評価)

【27】建物内部は、移動しやすい構造になっていると思いますか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	0	0.0%	1. とてもよい	6	21.4%
2. よい	4	36.4%	2. よい	12	42.9%
3. ふつう	2	18.1%	3. ふつう	9	32.1%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	1	3.6%
5. わからない	1	9.1%	5. わからない		
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	28	100.0%

【28】建物内部は、わかりやすいつくりになっていると思いますか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	0	0.0%	1. とてもよい	4	14.8%
2. よい	4	36.4%	2. よい	11	40.7%
3. ふつう	0	0.0%	3. ふつう	10	37.0%
4. よくない	1	9.1%	4. よくない	2	7.4%
5. わからない	2	18.1%	5. わからない		
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	27	100.0%

【29】ラウンジ(団らんや語らいの場所)は、どうですか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	0	0.0%	1. とてもよい	3	10.7%
2. よい	4	36.4%	2. よい	13	46.4%
3. ふつう	1	9.1%	3. ふつう	8	28.6%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	4	14.3%
5. わからない	2	18.1%	5. わからない		
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	28	100.0%

【30】食堂は、どうですか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	0	0.0%	1. とてもよい	5	17.9%
2. よい	3	27.3%	2. よい	9	32.1%
3. ふつう	3	27.3%	3. ふつう	13	46.4%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	1	3.6%
5. わからない	1	9.0%	5. わからない		
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	28	100.0%

【31】戸外の環境は、どうですか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	0	0.0%	1. とてもよい	9	32.1%
2. よい	4	36.4%	2. よい	14	50.0%
3. ふつう	2	18.1%	3. ふつう	5	17.9%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	0	0.0%
5. わからない	1	9.1%	5. わからない		
6. 回答なし	4	36.4%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	28	100.0%

【32】その他の設備について、気づいたものがあれば評価して下さい

コメント	0	0.0%	コメント	0	0.0%
選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	0		1. とてもよい	4	
2. よい	0		2. よい	2	
3. ふつう	0		3. ふつう	5	
4. よくない	0		4. よくない	2	
総計	0		総計	13	

【33】建物や設備・戸外環境に対する要望がありますか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. ある	0	0.0%	1. ある	6	21.4%
2. なし	6	54.5%	2. なし	17	60.7%
3. 回答なし	5	45.5%	3. 回答なし		
計	11	100.0%	計	28	100.0%

【33-1】それは何ですか？(コメント欄参照:6)

【34】施設全体のデザインや設備について、総合的にどう思いますか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	2	18.2%	1. とてもよい	3	10.3%
2. よい	0	0.0%	2. よい	12	41.4%
3. ふつう	2	18.2%	3. ふつう	12	41.4%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	2	6.9%
5. わからない	3	27.3%	5. わからない		
6. 回答なし	4	36.3%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	29	100.0%

【35】施設の建物や設備のことで、特にいいたいことがあれば、ご記入下さい。

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
コメント	1	9.1%	コメント		#DIV/0!
計	11	100.0%	計		#DIV/0!

4. すごし方(時間の使い方、行事、催し等)

【36】行事や催しものを含め、ホームでの過ごし方に満足していますか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. はい	6	54.5%	1. はい	16	59.3%
2. いいえ	0	0.0%	2. いいえ	4	14.8%
3. 場合による	0	0.0%	3. 場合による	7	25.9%
4. 回答なし	5	45.5%	4. 回答なし		
計	11	100.0%	計	27	100.0%

【37】居住者は、施設での行事や催しものに参加していますか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. はい	6	54.5%	1. はい	19	70.4%
2. いいえ	0	0.0%	2. いいえ	1	3.7%
3. 場合による	0	0.0%	3. 場合による	7	25.9%
4. 回答なし	5	45.5%	4. 回答なし		
計	11	100.0%	計	27	100.0%

【37-1】その理由はなんですか？（コメント参照:）

【38】準備されている行事や催し物は、バラエティにとんでいると思いますか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. はい	5	45.5%	1. はい	17	65.4%
2. いいえ	0	0.0%	2. いいえ	2	7.7%
3. 場合による	1	9.1%	3. 場合による	7	26.9%
4. 回答なし	5	45.5%	4. 回答なし		
計	11	100.0%	計	26	100.0%

【39】何かもっとやってもらいたいことがありますか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. はい	3	27.3%	1. はい	6	23.1%
2. いいえ	0	0.0%	2. いいえ	14	53.8%
3. 場合による	0	0.0%	3. 場合による	6	23.1%
4. 回答なし	8	72.7%	4. 回答なし		
計	11	100.0%	計	26	100.0%

【39-1】それは何ですか（コメント欄参照:）

【40】施設での過ごし方や行事などは、全体的にみてどうですか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	2	18.2%	1. とてもよい	3	11.5%
2. よい	0	0.0%	2. よい	12	46.2%
3. ふつう	2	18.2%	3. ふつう	8	30.8%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	3	11.5%
5. わからない	3	27.3%	5. わからない		
6. 回答なし	4	36.3%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	26	100.0%

【41】施設での過ごし方や行事などについて、特にいいたいことがあれば、ご記入下さい。

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
コメント	3	27.3%	コメント		
計	11	100.0%	計		

## 5. 社会生活

【42】施設内で、おしゃれをするような機会がありますか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. はい	2	18.2%	1. はい	7	29.2%
2. いいえ	4	36.4%	2. いいえ	10	41.7%
3. 場合による	1	9.1%	3. 場合による	7	29.2%
4. 回答なし	4	36.4%	4. 回答なし		
計	11	100.0%	計	24	100.0%

【43】施設内で、何か意見を発表するような機会がありますか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. はい	0	0.0%	1. はい	7	29.2%
2. いいえ	6	54.5%	2. いいえ	8	33.3%
3. 場合による	1	9.1%	3. 場合による	9	37.5%
4. 回答なし	4	36.4%	4. 回答なし		
計	11	100.0%	計	24	100.0%

【44】施設内での社会生活に関して、全体的にみてどうですか

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
1. とてもよい	0	18.2%	1. とてもよい	3	11.1%
2. よい	2	0.0%	2. よい	8	29.6%
3. ふつう	2	18.2%	3. ふつう	12	44.4%
4. よくない	0	0.0%	4. よくない	4	14.8%
5. わからない	4	27.3%	5. わからない		
6. 回答なし	3	36.3%	6. 回答なし		
計	11	100.0%	計	27	100.0%

【45】施設内での社会生活に関して、特にいいたいことがあれば、ご記入下さい。

選択肢	回答数	%	選択肢	回答数	%
コメント	1	9.1%	コメント		
計	11	100.0%	計		