

表3-3	施設	利用者本人用アンケート				74.この施設は安全だと感じますか	75.あなたにとって、この施設について、何が最もよい点だと思いますか	76.あなたにとって、この施設の施設で、実際にいやだと感じたことがありますか
		入所歴	性別	年齢	要介護度			
1		4年	女性	74		施設長はやさしい。いい方。前の方とは話せなかった。	1	
2		4年	女性	84	3	*	*	
3		4年	男性	84	5	4 (避難訓練の時は困る。急にサイレンが鳴るが、1人では移動できない)	(いやだということではないけれど、こんなことがあった)	
4		1.5年	女性	82	3	4	2	
5		1ヶ月	女性	94	1	1	2	
6		0.5年	男性	90	3	*	*	
7		8年	女性	87	5	*	*	
8		2.5年	女性	80	5	*	*	
9		1年	女性	88	3	1	2	
10		0.4年	女性	87	3	*	*	
11		シヨート	女性		1	1	1	
						職員が親切		

表3-3	施設L	利用者本人用アンケート				76-1. それは何ですか	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	78. この施設について何か他にコメントがありましたら、以下にご記入ください
		入所歴	性別	年齢	要介護度 痴呆の有無			
1	4年	女性	74		薬をスプーンで飲ませること	2 (いいとこですね)	*	
2	4年	女性	84	3	*	*	*	
3	4年	男性	84	5	湯のみの下に茶袋が溜まっているのをある女性が発見。職員に指摘したら「熱湯で処理している」と言われた。女性は不満そうだったが、自分は「もう言うのはやめろ」と(女性に)言った。職員は回答した。それ以上仕方ない。	2	*	
4	1.5年	女性	82	3	*	2	早く家に帰してほしい	
5	1ヶ月	女性	94	1	*	2	いうことはない。みんなそろって	
6	0.5年	男性	90	3	*	*	*	
7	8年	女性	87	5	*	*	*	
8	2.5年	女性	80	5	*	*	*	
9	1年	女性	88	3	*	3	*	
10	0.4年	女性	87	3	*	*	*	
11	ショート	女性			同室の人とあった	3	*	

表3-3 施設L		利用者本人用アンケート			
施設L	入所歴	性別	年齢	要介護度	痴呆の有無
1	4年	女性	74		
2	4年	女性	84	3	
3	4年	男性	84	5	
4	1.5年	女性	82	3	
5	1ヶ月	女性	94	1	
6	0.5年	男性	90	3	1
7	8年	女性	87	5	1
8	2.5年	女性	80	5	1
9	1年	女性	88	3	1
10	0.4年	女性	87	3	1
11	ショート	女性			

各質問以外で調査票に記入のあること（調査員が感じたこと、気づいたことも含む）

(全体)①最初から、「私は家に帰りたい」「歩けるようになれば家に帰れる」と途中で何度か口にする。②暮らしについての質問に対しては、「おしゃべりはしない」「ぜいたくはしない」「掃除はしてくれ」などのこたえのみ。③不満らしいこと→おしっこが近いので、職員を呼ぶと、「今行ったばかりなのに」とキツイ言葉あり。それに対しては遠慮があるので何も言わない。(各質問項目・調査員感情)入居については納得していないのでこたえても仕方ないという態度。部屋が少し臭う(排泄物臭)。室内環境は「どうでもよい」「どうこう言いたくない」という感じ。花は全部好きとのこと。何もいないでいる時間が長すぎると思う。足の治療はしていないとのことだが、してほしそう。

須崎の公民館で50年間、番をしていた。漁民会館。月曜にデイサービスへ通っていた。

食事はおいしい。風呂はゆっくり入れる。

ひとり暮らし。

1.調査項目に対する評価

評価項目	1.調査項目に対する評価					コメント
	1	2	3	4	5	
0.施設の選択について	大まな適切な期間である	まあ適切な期間である	どちらともいえない	やや不適切な期間である	全く不適切な期間である	
数値評価		○				
全体評価						
質問別評価						
1		○				
2		○				
3		○				
4		○				
2.入所時の支援	全体評価	○				
質問別評価						
5			○			
6				○		
7		○				
8		○				
9		○				
2.室内環境	全体評価	○				
質問別評価						
10			○			
11			○			
12			○			
13			○			
14		○				
15		○				
16		○				
17		○				
18		○				
19		○				
20			○			
21			○			
22		○				
23		○				
24	○					
25		○				

2: '納得'は利用者本人なのか、ご家族側のみなのか？  
知りたと思います。

10, 11:  
個室利用者、4人部屋利用者、車椅子利用者の区別があったら  
より良いと思います。  
12, 13:  
うちの施設はスペース(広さ)としては良いのですが、機能面に色々  
問題があると思うので、それをご家族も感じておられるのかどうか。

20: ご家族がそうなのか、利用者本人の思いなのかわかりにくい。

		26	○																		
3.施設全体(構造評価)	評価項目	数値評価	1	2	3	4	5	コメント													
		全体評価		○																	
		質問別評価	27		○																
			28		○																
			29			○															
			30				○														
			31																		
			32	○																	
			33	○																	
			34		○																
			35	○																	

4.過ごし方	全体評価	○																			コメントを通してご家族の希望がよくわかりました。	
	質問別評価	36		○																		
		37	○																			
		38	○																			
		39	○																			
		40		○																		
		41	○																			

5.社会生活	全体評価				○																		
	質問別評価	42				○																	
		43							○														
		44								○													
		45									○												

43:わかりにくい質問のような気がします。  
「社会生活」という質問に対してよくわからないのでは?  
(コメントもすくないため)

6.地域との関わり	全体評価								○														
	質問別評価	46									○												
		47										○											
		48											○										
		49												○									
		50													○								

評価項目	コメント					
	1	2	3	4	5	
7.生活サービス	数値評価					
	全体評価	○				
	質問別評価					
	51	○				
	52	○				
	53	○	○			
	54	○				
	55	○				
	56	○				
	57	○				
	58				○	
	59		○			
60	○					
61		○				
62	○					

51:食事に関する質問は細かくあつてとても良いと思えました。  
(生活の上でのかなり大事なものだと考えるので)

53:洗濯はご家族、利用者本人が行っているの

58:マッサージが全てのの人に当然行われるケアだと思われると違う  
ような気がするの

8.スタッフが提供するケア	全体評価	○				
	質問別評価					
	63	○				
	64	○				
	65	○				
	66	○				
	67	○				

参考になり、反省できました。

9.施設運営への参加	全体評価	○				
	質問別評価					
	68	○				
	69	○				
	70	○				
	71	○				
72	○					

参考になり、反省できました。

10.その他	全体評価	○				
	質問別評価					
	73	○				
74	○					

参考になり、反省できました。

	75	○						
	76	○						

評価項目	コメント				
	1	2	3	4	5
数値評価					
全体評価	○				
質問別評価					
77	○				
78	○				

12.個人情報	コメント														
	全体評価	質問別評価	79の1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
全体評価															
質問別評価															
79の1						○									
2					○										
3					○										
4					○										
5					○										
6				○											
7								○							
8								○							
9										○					
10											○				
11												○			
12													○		
13														○	

79-1:再利用くり返される方が多いので、そのあたりも聞ける質問だと良い。

79-5:「痴呆」を家族がどう判断しているか、難しいと思います。

79-6:解答して下さるご家族のおおよその年齢層も知りたいです。

利用者家族アンケート・利用者アンケート(どちらかに○をしてください)

2.用語に関する評価

評価項目	改善すべき用語・表現	適切な用語・表現
0.施設の選択	0-1:入居 おぼえていない 2:納得して	入所 わからない あなたの家族は納得して (誰の納得なのか、わかりやすい表現が良いと思います。)
1.入所時の支援	5, 6, 8, 9-1:入居 5-3:おぼえていない	入所 わからない
2.室内環境	21:居室周囲の静けさはまもられていると思いますか 12:浴室について 13:トイレについて 20:同室者との関係はどうですか。	浴室の広さは十分だと思えますか。 浴室の使いやすさはどう思えますか。 トイレの広さは十分だと思えますか。 トイレの使いやすさはどう思えますか。 利用者自身は同室者との関係がうまくいっていますか。 (家族から見ただ目と違うと思うので)



評価項目	改善すべき用語・表現	適切な用語・表現
3.施設全体	29:ラウンジ	団欒や語らいの場所(だけでよい)
4.過ごし方	36:ホーム 37:居住者	施設で統一した方がよいのでは。 入所者の表現は介護保険が始まってからは、利用者と呼称するほうがベストと思います。
5.社会生活		
6.地域との関わり	47, 28, 49, 50:居住者 46:希望した時に外出していますか。	入所者 利用者 施設では、希望時に家族と共にいつでも外出できる体制をとっている。

評価項目	改善すべき用語・表現	適切な用語・表現
7.生活サービス	51-5: 食事中のスタッフの支援 52: 掃除 55, 57: 58: マッサージ等のケアはどうですか。 52: 掃除はどうですか	援助  ない方がよい 必要なし 掃除は行き届いていますか。
8.スタッフが提供するケア	63: 職員の態度はどうですか(例: 親切ですか? 大切にしてくれますか?)	大切にしてくれているという表現は適切な表現とおもわれな
9.運営への参加		
10.その他		

<p>評価項目 11.施設の総合評価</p>	<p>改善すべき用語・表現 このホーム</p>	<p>適切な用語・表現 施設</p>
<p>12.個人情報</p>	<p>要介護1, 5 3, 5</p>	

利用者家族アンケート・利用者アンケート(どちらかに○をしてください)

3. スタッフ教育、施設の質向上などへの有用性の評価(コメント)、および、より有益な評価にむけての改善意見

\* 自由記事をお願いします

\* 一枚に書ききれないときは、この用紙をコピーしてお使いください。

1. スタッフの教育にとつての有用性

・ 接遇面を参考にしたい

・ コメントで具体的にスタッフの対応の部分が書かれていたので、良いところをのびし、改善すべき点はスタッフ一人一人にも伝えていきたいと思いました。やはり、利用者本人やご家族の意見が一番大切なのでスタッフ教育、特に接遇面で、役に立つと思います。

2. 施設ケアの質向上にとつての有用性

・ 記述回答が今後の施設運営に参考になります

・ ご家族、利用者が何を望んでおられるかが、よくわかり、施設運営の上でも、ケア向上の上でも大変有用だと思います。

3. よりよい自己評価票の作成にむけての意見、提案、指摘

・ 自己評価ではありませんが当施設が皆さんによってどの様な形で知られているのか、今後当施設をどの様にどこにアピールしていったらよいかの参考のために質問項目に「あなたはこの施設を何でしりましたか?」があつたらよいいと思います。

4.その他(評価実施に際しての課題点、利用者の反応、スタッフの手間など、何でも気の付いたことをお書きください)  
・記述回答を見て、ご家族の既望のコンセプトは「安心」だと感じました。安心に対する質問事項もあればと思います。  
・今回のように入所している施設が直接調査するのではなく、第三者が行う方が本音が書けるのではないかと。  
・ご家族からの回収率がよかったのが驚きでした。ご家族も、よく理解して下さい、ころよく協力して下さったのだと感じました。  
スタッフの手間などは特に感じていません。  
アンケートは施設にとって大変勉強になり、反省にもなり、有効であったと思っています。  
(施設側からのアンケートではなかなか本音が書えない方もいらっしゃると思います。)  
アンケート結果をどの様に生かしていけるかが施設側にとってはとても大切だと思います。

ありがとうございました

表4-2 施設E 利用者家族アンケート・利用者アンケート(どちらかに○をしてください)  
1.調査項目に対する評価

評価項目	コメント				
	1	2	3	4	5
0.施設の選択について	大変適切な質問である	まあ適切な質問である	どちらともいえない	やや不適切な質問である	全く不適切な質問である
数値評価					
全体評価					
質問別評価					
1		○			
2		○			
3		○			
4		○			

本人と家族両方の結果を比較することでも必要ではないか。  
→その他に具体的内容が書かれた方がよい。  
→家族と本人とでは違った見解があるのではないか。

1.入所時の支援	コメント				
	1	2	3	4	5
全体評価		○			
質問別評価					
5		○			
6				○	
7		○			
8		○			
9		○			

→マイナスの選択肢がないのであった方がよい。「覚えていない」がない。

2.室内環境	コメント				
	1	2	3	4	5
全体評価		○			
質問別評価					
10		○			
11		○			
12		○			
13		○			
14		○			
15		○			
16		○			
17		○			
18		○			
19		○			
20		○			
21		○			
22		○			
23		○			
24		○			
25		○			
26		○			

室内環境やハード面についてはかなり細かく質問している。

評価項目	数値評価	1	2	3	4	5	コメント
3.施設全体(構造評価)	全体評価			○			表現が漠然としているため、質問者や回答者の観点の違いによりバラツキがでるのではないか。
	質問別評価			○			
				○			
				○			
				○			→施設側としてはもっと具体的な内容が知りたい。
				○			→質問の目的・何を評価したいのかが分からない。
				○			
				○			
				○			

4.すごし方	全体評価						一日の活動と行事は分けて考えた方がよいのではないか。 (行事等は満足しているが、日々退屈している人がいると思われる)
	質問別評価						
				○			
				○			
				○			
				○			
				○			
				○			

5.社会生活	全体評価						私たちが自身が考えうる機会となる質問であると考える。 しかし、もっと具体的な表現が欲しい。質問者・入所者がどこまで理解できていたかが疑問。 →質問の意図が不明。どういうことを言っているのか。 →何を聞かれているかが答える方も分からなかったのでは？
	質問別評価						
				○			
				○			
						○	
						○	

6.地域との関わり	全体評価						→本人の希望時に施設がどれだけ援助できているかということ？ →質問の意図が不明。入所者はどのようにとらえたのか？ 入所者が移動しやすいように施設がどれだけ地域に働きかけ ているかということか？
	質問別評価						
				○			
				○			
				○			
				○			
				○			

評価項目	数値評価	1	2	3	4	5	コメント
7.生活サービス	全体評価		○				食事の質問は充実している。生活の上での食事の占める割合が高いと見ているためか？ 全体的に生活サービスの質問項目が具体的ではないのでは？ →コメントが欲しい。 →コメントが欲しい。 排泄ケア、RHIについての項目がない。 ADLに関するそれぞれの項目があっても良いのでは？
	質問別評価						
	51		○				
	52		○				
	53		○				
	54		○				
	55		○				
	56		○				
	57		○				
	58				○		
	59			○			
	60			○			
	61			○			
	62		○				

8.スタッフが提供するケア	全体評価		○				コメントが欲しい。
	質問別評価						
	63		○				
	64		○				
	65		○				
	66		○				
	67		○				

9.施設運営への参加	全体評価		○				社会生活と同様私たち自身が考えられる機会となる質問であると考 える。
	質問別評価						
	68		○				
	69		○				
	70		○				
	71		○				
	72		○				

10.その他	全体評価			○			→コメントが欲しい。 →安全というところからえ方が分からない。何に対する安全か？
	質問別評価						
	73			○			
	74			○			
	75		○				
	76		○				



評価項目	数値評価					コメント
	1	2	3	4	5	
11.施設の総合評価	○					
全体評価						
質問別評価						
	77					
	78					

12.個人情報	数値評価					コメント
	1	2	3	4	5	
全体評価						○
質問別評価						
79の1						○
2						○
3						○
4						○
5						○
6						○
7						○
8		○				
9						○
10						○
11						○
12						○
13						○

個人情報をとる目的が分からない。  
アンケートに入れる必要性がないのではないか？

→この質問は適切・必要であると考ええる。

表4-3 施設し

利用者家族アンケート・利用者アンケート(どちらかに○をしてください)  
1.調査項目に対する評価

評価項目	数値評価	1 2 3 4 5					コメント
		大変適切な質問である	まあ適切な質問である	どちらともいえない	やや不適切な質問である	全く不適切な質問である	
0.施設の選択について	全体評価						特養ホームに入るのに納得してあるだろうか？
	質問別評価						
	1	<input type="radio"/>					
	2			<input type="radio"/>			
	3						
1.入所時の支援	全体評価			<input type="radio"/>			措置時代の人ではなく、その後はラポールの場合はあきらかに「総合的」というのはあきらめもあり、むずかしい。
	質問別評価						
	5			<input type="radio"/>			
	6	<input type="radio"/>					
	8					<input type="radio"/>	
2.室内環境	全体評価		<input type="radio"/>				
	質問別評価						
	10		<input type="radio"/>				
	11		<input type="radio"/>				
	12		<input type="radio"/>				
	13		<input type="radio"/>				
	14		<input type="radio"/>				
	15		<input type="radio"/>				
	16		<input type="radio"/>				
	17		<input type="radio"/>				
	18		<input type="radio"/>				
19		<input type="radio"/>					
20		<input type="radio"/>					
21		<input type="radio"/>					
22		<input type="radio"/>					
23		<input type="radio"/>					
24		<input type="radio"/>					
25		<input type="radio"/>					

		26								
評価項目 3.施設全体(構造評価)	数値評価	1	2	3	4	5	コメント			
	全体評価			○						
	質問別評価	27		○						
		28		○						
		29		○						
		30		○						
		31		○						
		32		○						
		33		○						
		34		○						
	35		○							
4.すこし方	全体評価			○						
	質問別評価	36		○						
		37		○						
		38		○						
		39		○						
		40		○						
	41		○							
5.社会生活	全体評価	○								
	質問別評価	42	○							
		43	○							
		44	○							
		45	○							
6.地域との関わり	全体評価		○				本人希望と、出来るかどうかの現実問題にギャップがある。			
	質問別評価	46	○							
		47	○							
		48	○							
		49	○							
	50	○								

評価項目	数値評価		1	2	3	4	5	コメント
	全体評価	質問別評価						
7.生活サービス	○							<p>「生活の介助」の理解がむずかしい。</p> <p>「生活上・・・」という意味がとらえ難い。</p>
		51						
		52						
		53						
		54						
		55		○				
		56	○					
		57	○					
		58	○					
		59			○			
		60			○			
		61			○			
	62			○				

8.スタッフが提供するケア	○							<p>はっきり不満が言える質問だから答えやすい。</p>
		63						
		64						
		65						
		66						
		67						

9.施設運営への参加	○							<p>「がまん」している人が多いので、いい質問です。</p>
		68						
		69						
		70						
		71						
		72						

10.その他				○				
		73			○			
		74			○			
		75			○			
		76			○			