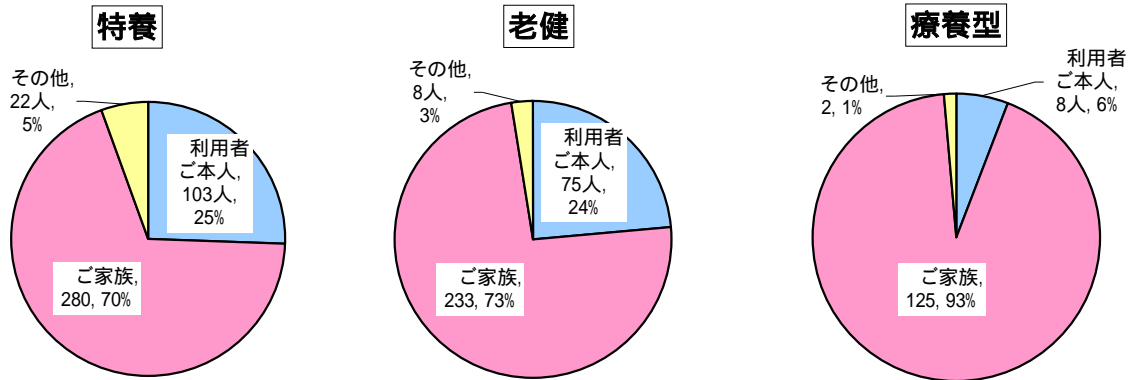


集計結果（抜粋版 1）

(注)集計結果では介護保険施設の名称を次の通り略して表記しています。
 介護老人福祉施設 = 「特養」
 介護老人保健施設 = 「老健」
 介護療養型医療施設 = 「療養型」

このアンケートにご記入いただく方はどなたですか。

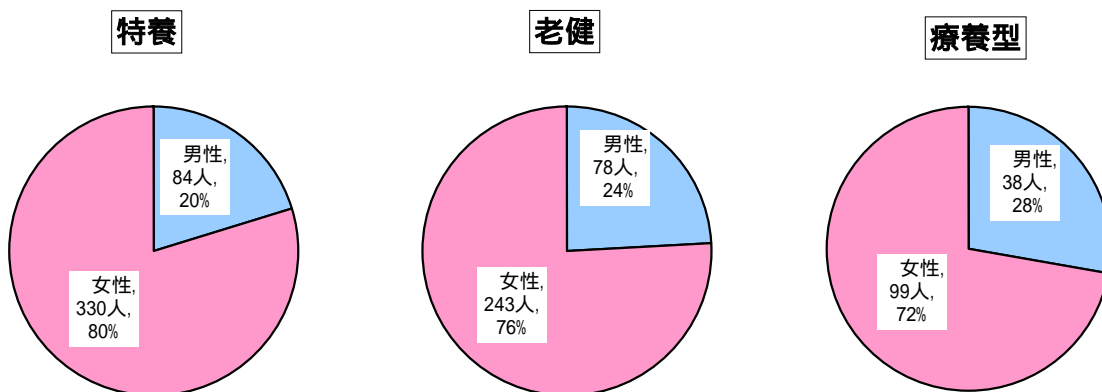


< その他の具体例 >

職員が代理記入 介護保険オンブズマン等

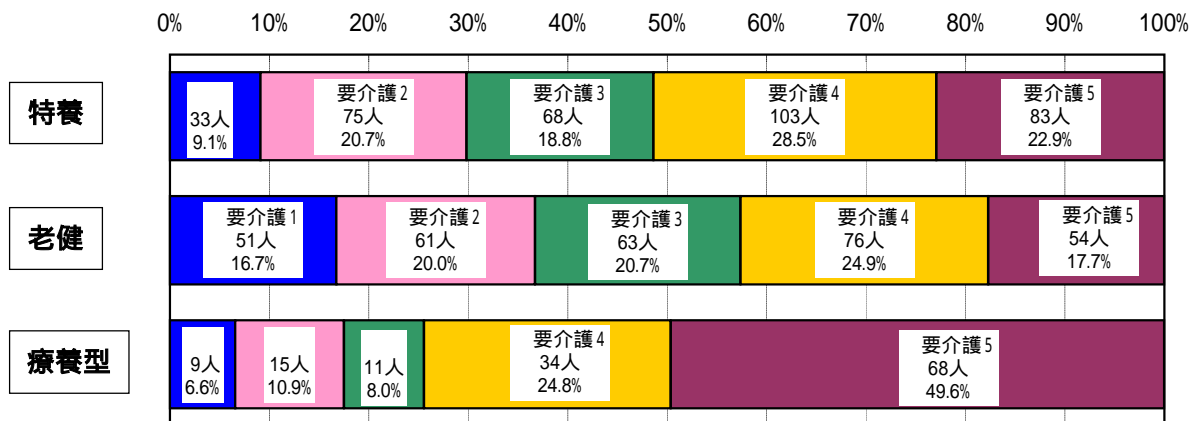
回答いただいた方は、利用者自身による回答または、家族による回答であり、特養、老健では回答の約25%は利用者本人の記入となっている。療養型では90%以上の回答が家族による回答であり、利用者自身による回答は6%程度となっている。自立度の低下が利用者の回答率の低下に反映していると思われる。

貴方(利用者)の性別を教えてください。



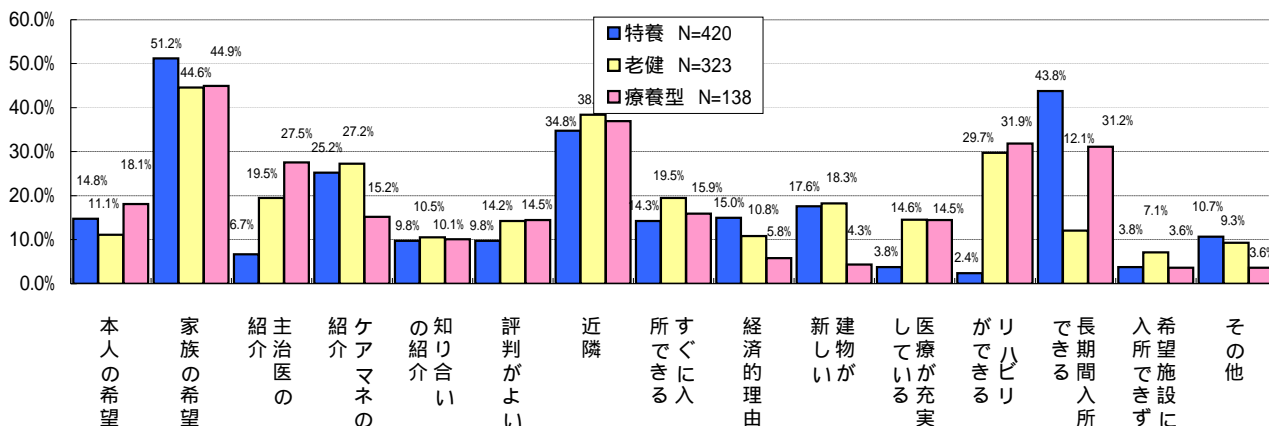
3施設ともに、利用者の性別は男性に比べ女性の割合が高く、3施設合計で見れば男性が23%、女性が77%であるが、回答者の中での割合であり、施設利用者の割合を正しく示しているとは言えない。

貴方(利用者)の要介護度を教えてください。



3施設の平均要介護度は3.4で特養の平均要介護度と同じである。老健は3施設の平均要介護度と比べやや低く3.1となっている。老健は、リハビリを主体として在宅復帰を支援するため、他の施設に比べ要介護度の低い方も利用されており、各要介護度ともに平均して利用されている。療養型は利用者の75%近い方が要介護4および5の重度の方であり、平均要介護度も4.0と他の施設と比べると高くなっている。このことは、介護保険3施設の特徴とも合致した状況であると思われる。

現在の施設を選ばれた理由をお聞かせください。(複数回答)

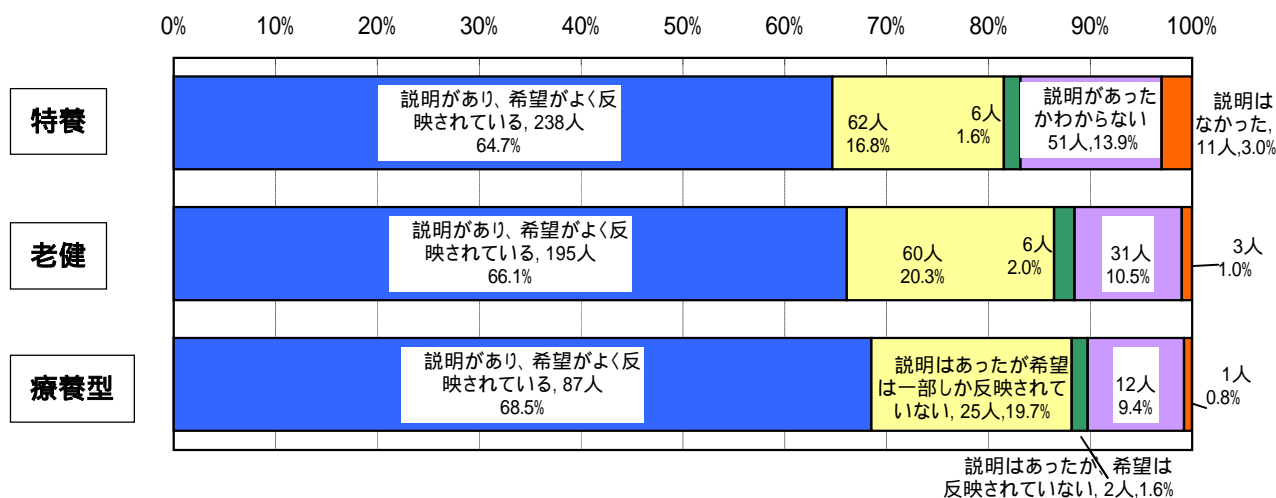


<その他の具体例> 代表例

行政窓口の紹介(措置入所) 見学に行ったり他のサービスで利用してよかった 前施設や専門職の紹介
 認知症(痴呆)高齢者を受け入れてくれるから(認知症の専門) 希望のケア内容がある等

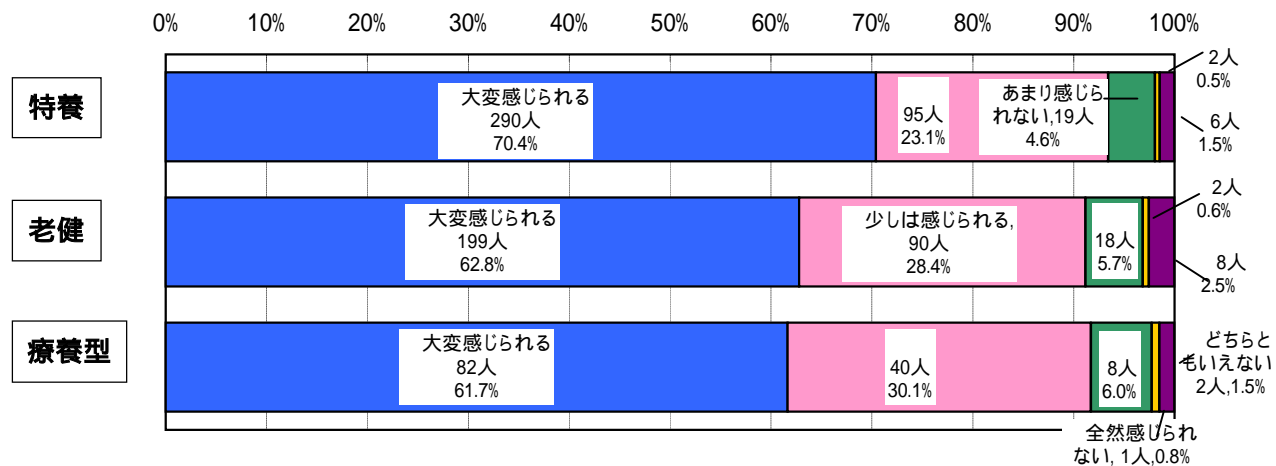
3施設ともに家族の希望の割合は高く利用者自身の希望は10%台と低い。施設への入所・入院に関しては家族の意向が大きく反映されていることが伺える。実際に施設を選ぶ際に重視したこととして35%程度が近隣であることを上げている。施設ごとの特徴としては、特養では40%以上の方が長期間の入所を重視しており、療養型では、長期間の入院と併せリハビリについても重視している方が多い。老健では長期的利用を重視する方は他の施設と比べると低くリハビリを重視している。また、特養、老健ではケアマネジャーから紹介された施設を選んだ方が25%程度おられるが、療養型ではケアマネジャーからの紹介は少なく主治医からの紹介が多い。その他特養では、介護保険施行前からの措置入所の方も見受けられる。3施設に共通していることとして、すぐに入所できることを理由としてあげている方が15~20%あることからみても、施設入所を希望してから入所までの待機期間ができるだけ短いことが市民の希望ではないかと思われる。

施設で受けるサービスについてケアプランの説明がありましたか。また、その内容には、貴方(利用者)もしくはご家族の意向や希望が反映されていますか。



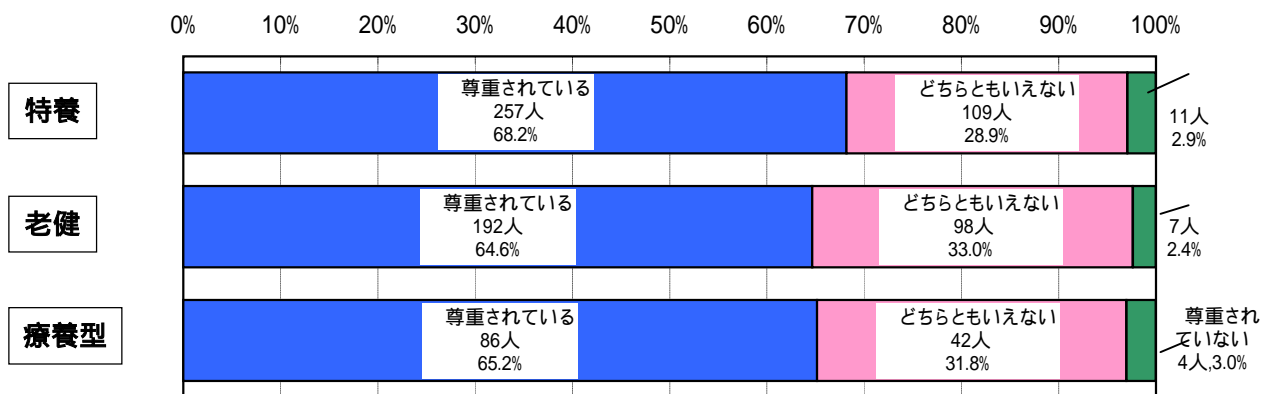
3施設とも65%程度の利用者はケアプランに満足しているが、残りは多少の不満がみられる。利用者および家族の意向を反映させたケアプランが実施されている十分な結果とはいえない。ケアプラン立案時に利用者本人および家族のかかわり方についても施設の工夫が求められているといえよう。

職員の言葉づかいや対応には、優しさと思いがりを感じられますか。



「大変感じられる」と「少しは感じられる」との回答を合計するといずれの施設も90%あまりの回答者が職員の対応に優しさと思いがりを感じているが、お世話の基本であることを考えると「大変感じられる」が60%台であることから、一人ひとりの職員がいろいろな介護場面において利用者、家族等から十分な満足を得られる対応ができていないことを意識する必要がある。

あらゆる場面で、貴方(利用者)のプライバシーは尊重されていますか。

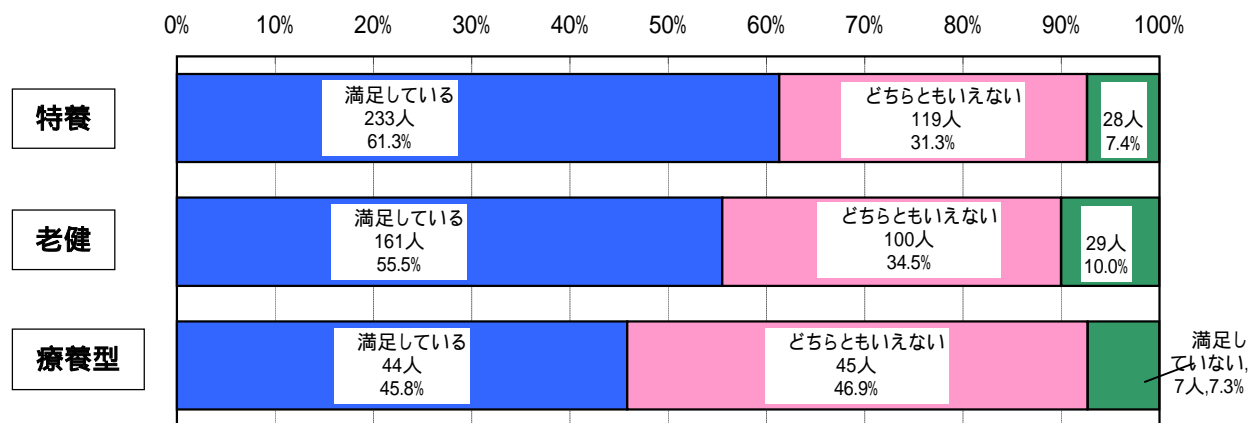


< 尊重されていない具体例 > 代表例

おむつ交換時の配慮が足りない 他の利用者が入ってくることもある

65%程度の利用者が「尊重されている」と回答しているが、尊重されていない具体例にある個々の利用者一人一人の意見は苦痛を伴うものであり切実であろうと思われる。

食事の献立に満足していますか。

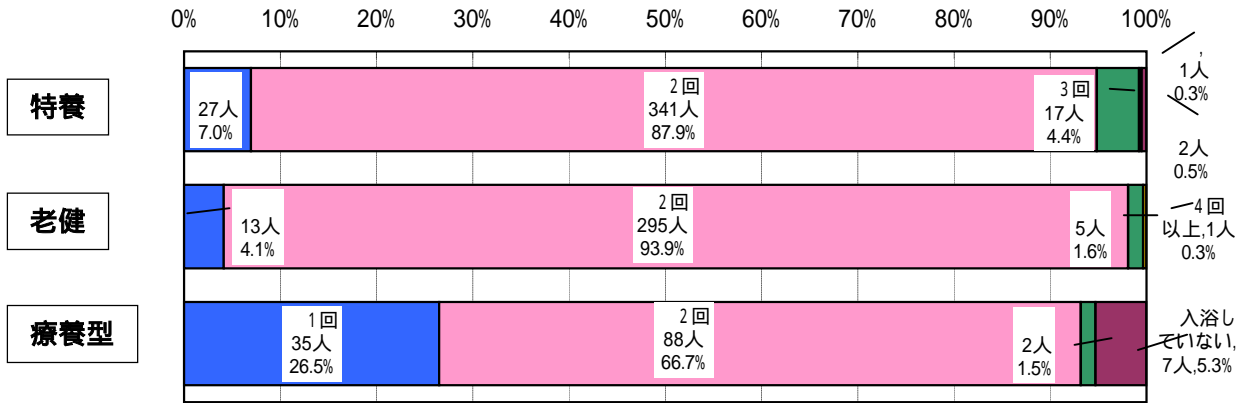


< 満足していない理由 > 代表例

自分の食べたい物がない 量が少ない あんかけが多い 硬くて噛みにくい物がある
果物・おやつがない

食事の献立についての満足度であるが、アンケートの回答者の多くが家族であることを思うと家族から見た食事の献立評価と見たほうが的を得ているのかもしれない。次の設問25とも関連するが、食事に対する好みは十人十色であり、把握することが難しいテーマである。「満足していない理由」から示唆を受けなければならないと思われる。

1週間に何回入浴されていますか。

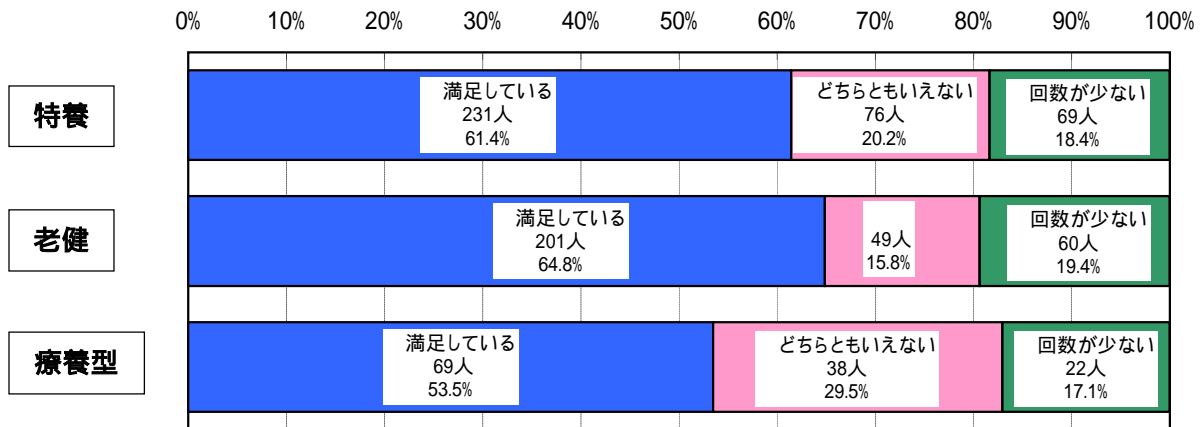


<入浴していない理由>

身体状況が悪いので シャワーのみ

どの施設も入浴は概ね週2回となっているが、療養型に週1回が多いのはADL低下の著しい利用者が他の施設と比較して多いことに起因していると思われる。一方少数であるが3回、4回の入浴を実施している施設もある。

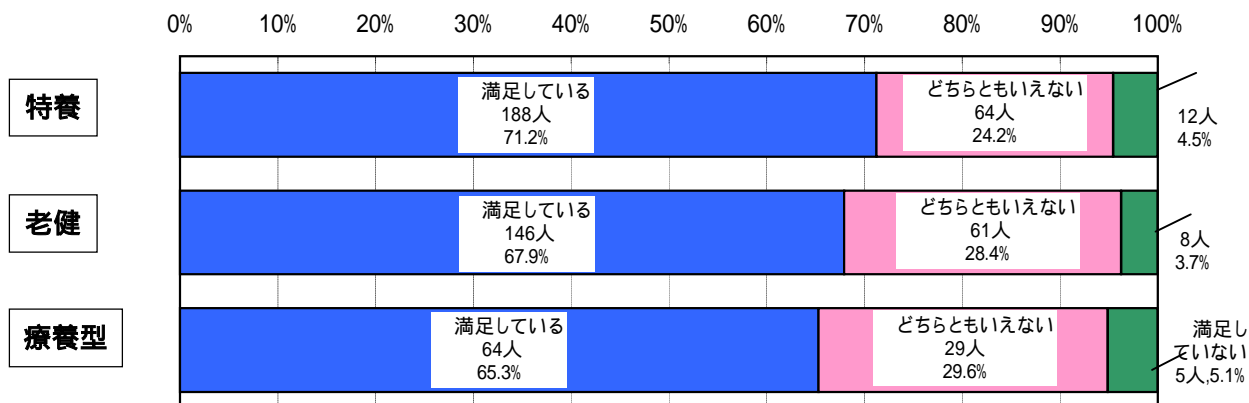
現在の入浴回数に満足されていますか。



週に何回を希望されますか	特養	老健	療養型
平均	3.2回	3.2回	2.4回

どの施設においても半数程度は現在の回数で満足されているが、もう少し回数を増やして欲しいと希望されている方も20%程度あり、3施設ともサービス向上の為には今後の課題であろう。

職員の排泄介助に満足されていますか。

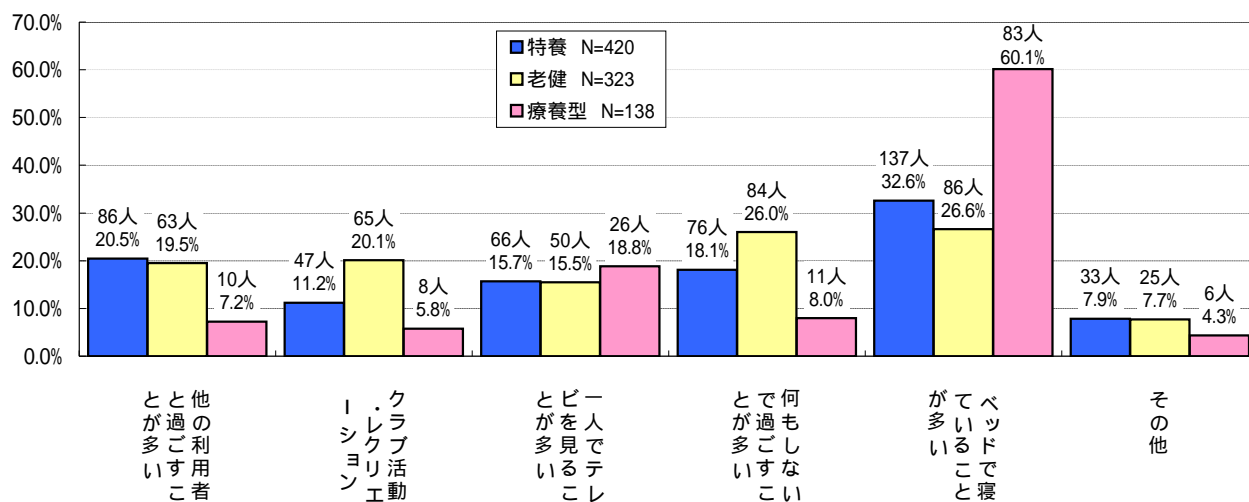


<満足していない理由> 代表例

きれいに拭いて欲しい 人によって技術に差がありすぎる 汚れが服などについていることがある
 利用者が申し出ても時間にならないとやってもらえない

実際の介助に関して3施設ともほぼ同ような割合で満足されているが、「どちらともいえない」「満足していない」との回答が30%前後ある。「満足していない理由」に表されている利用者の声に耳を傾けなければならないと思われる。

いつものようにして過ごされていますか。(複数回答)

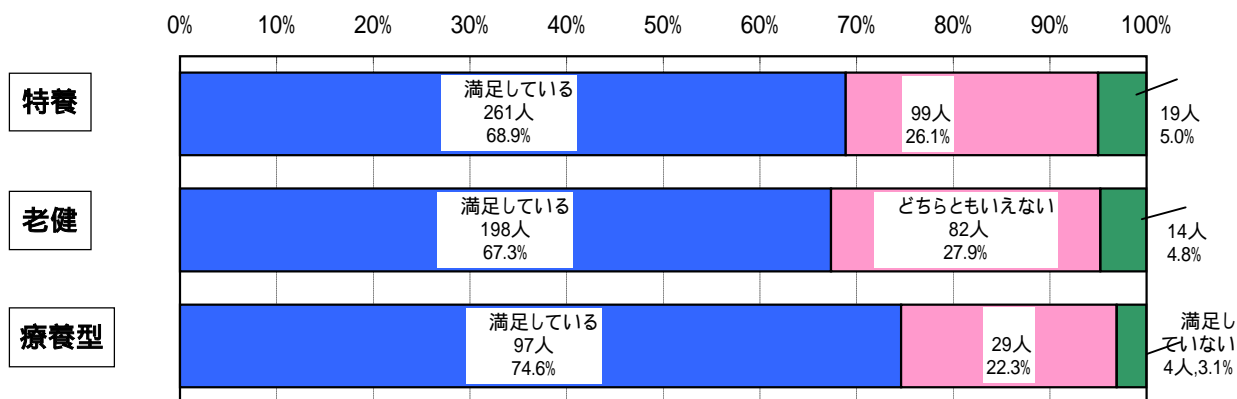


<その他の具体例> 代表例

読書・新聞を読む・ラジオを聴く 音楽・編み物・パソコン 散歩や外出 部屋の片付け・洗濯物たたみ

3施設とも「ベッドで寝ていることが多い」割合が高く、特に療養型は、他の施設に比べて割合が高い。設問5にもあるように、要介護4と5の比率が関係すると思われる。QOLの向上への取り組みとして施設ごとの工夫と利用者の希望に沿った対応が求められている。

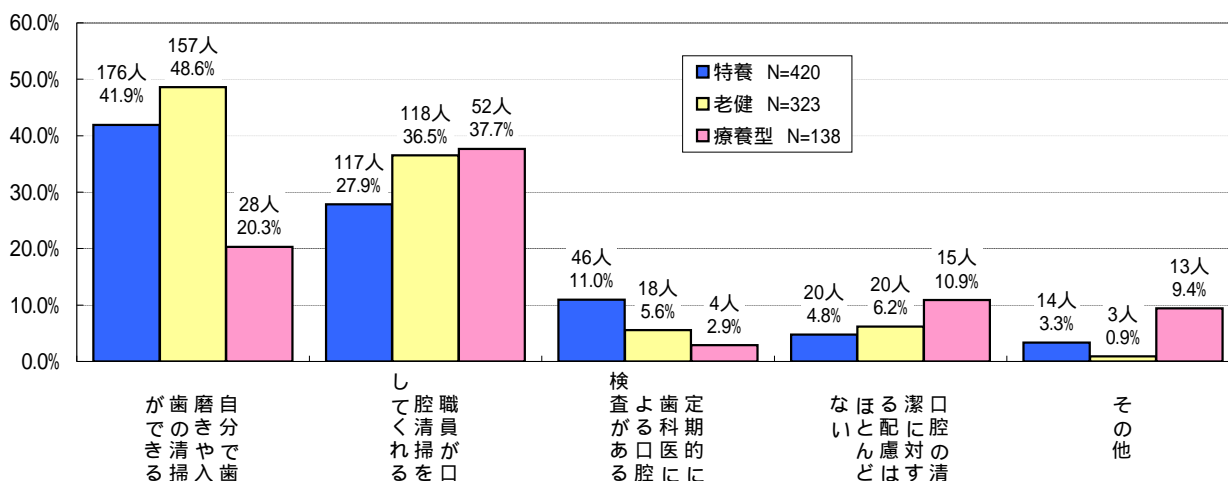
貴方(利用者)の施設で受ける医療に満足されていますか。



<満足していない理由> 代表例
 専門医を受診したい 薬をあまり出してもらえない

診療科目を有する療養型の満足度が高いが、特養と老健では大きな違いは見られない。

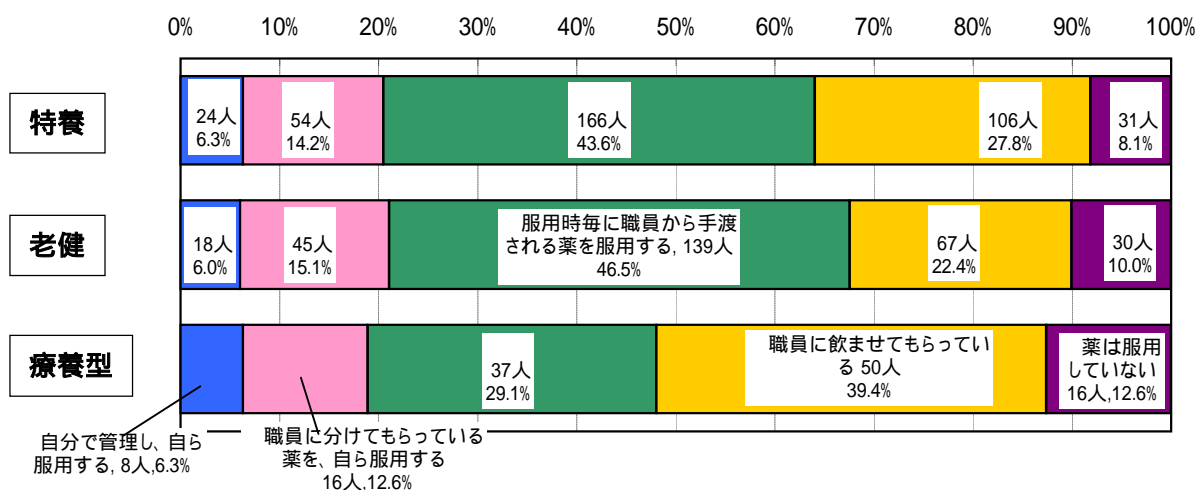
口腔(口の中、入歯など)の清潔に対して配慮されていますか。(複数回答)



<その他の具体例> 代表例
 頼んでいても、してくれない職員がいる 食事の終わりにお茶を飲む・うがい
 毎日家族が行って口腔ケアをする

特養と老健では自分で歯磨きや、入れ歯の清掃ができる方が多い。自立度が老健で高いのは介護度が療養型に比べて低く、自立可能な方が多いためと思われる。特養は、車椅子に座位保持ができ、一部介助や介助をするとそれなりの口腔清潔がなされていると思われる。

貴方(利用者)が常時服用している薬の管理は誰がしていますか。



薬の管理は、本来は利用者自らがを行い服用すべきものであるが、薬の管理を職員がする割合が高いのは、高齢の入所者であり、物忘れ等が関係して、服用の確認を行うや誤薬を防止を行っていることが考えられる。特養、老健は服用毎に職員から手渡される薬を服用する割合が高く、療養型では職員に看護師の配置が多く、医療的管理が必要な利用者の割合も高いため、職員が飲ませているケースが多く見られる。介護度の割合を反映していると思われる。