

「介護保険制度における居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）の利用者および利用者の家族等に対する実態調査」

（利用者本人調査）

とりまとめ報告書

令和6（2024）年3月

一般財団法人 長寿社会開発センター

はじめに

介護保険制度は、制度創設以来23年を経過し、利用者の生活を支える上でなくてはならないものとして定着・発展している。

令和3年度介護保険事業状況報告（年報）によると、要介護（要支援）認定者数は、令和3年度末現在で690万人となっており、うち、第1号被保険者は677万人（男性211万人、女性465万人）、第2号被保険者は13万人（男性7万人、女性6万人）となっている。

なお、要介護（要支援）認定者数のうち、居宅介護（介護予防）サービス受給者数は、1か月あたり平均でみると、総数で405万となっており、約6割の方が居宅サービスを利用しながら在宅で生活していることが推察される。

そこで、今回、介護保険制度における居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）を利用している「利用者本人」を対象に、介護保険制度および居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）に関して負担感や充足感、要望などについての実態を把握することで、介護保険制度や居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）のさらなる向上の一助となることを目的に調査を行った。

本調査結果は、

・「介護保険制度における居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）を利用している利用者本人」

に対し行った結果であるが、これとは別に、

・「介護保険制度における居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）を利用している利用者の家族等」

を対象に類似の調査を行っている。

詳細は、それぞれの報告書をご覧いただきたいが、介護保険制度や居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）を利用する利用者・利用者の家族等の貴重な回答となっているため、今後の支援やサービス提供の際の参考としてお読みいただきたい。

令和6（2024）年3月

一般財団法人 長寿社会開発センター

目 次

(1) 調査概要	1
1. 背景と目的	1
2. 実施方法等	1
1) 調査対象	1
2) 調査方法	1
3. 調査結果（総括）	2
(2) 調査結果	13
1. 調査協力者の同意等	13
2. 年齢	14
3. 要介護度	15
4. 居住状況	16
5. 性別	17
6. 居住地域	18
7. 身の回りのことや世話を主にしてくれる方	19
8. Q7で回答した方との関係性	20
9. 地域包括支援センターの認知度	21
10. 「地域包括支援センター」または「役所」への介護に関する相談の有無	22
11. Q10で「ある」と回答した方の相談時の満足度	23
12. Q11で「やや不満」「不満」と回答した理由	24
13. 日常生活を送るうえで困った時に、もっとも頼りにしている人または機関	25
14. 「健康維持」のために、積極的に取り組んでいること	26
15. はじめて要介護認定申請を行った時の理由	27
16. 要介護認定申請を行おうと思った際に、最初に相談をした人または機関	28
17. 現在の担当ケアマネジャーに対する満足度	29
18. Q17で「やや不満」「不満」と回答した理由	30
19. 現在、利用している居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）の種類	31
20. 現在、利用したいと思っても利用できなかった、もっと利用したかったと思った居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）の有無	32
21. Q20で「ある」と回答した理由	33
22. 今後、生活を送りたい場所	34

23. 居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業等含む）選択等の主たる意思決定者	35
24. 在宅生活を継続するうえで日常的に受けたいと思う支援	36
25. 現在、支払っている介護保険料の負担感	37
26. 利用している居宅サービスの利用料金の負担感	39
27. 利用している居宅サービスの充足感	41
28. 利用している居宅サービスの利用のしやすさ	43
29. 介護保険制度に対する要望	44
30. 居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業等含む）に対する要望	46
（３）調査票	48

(1) 調査概要

1. 背景と目的

介護保険制度は、制度創設以来23年を経過し、利用者の生活を支える上でなくてはならないものとして定着・発展している。

令和3年度介護保険事業状況報告（年報）によると、要介護（要支援）認定者数は、令和3年度末現在で690万人となっており、うち、第1号被保険者は677万人（男性211万人、女性465万人）、第2号被保険者は13万人（男性7万人、女性6万人）となっている。

なお、要介護（要支援）認定者数のうち、居宅介護（介護予防）サービス受給者数は、1か月あたり平均でみると、総数で405万となっており、約6割の方が居宅サービスを利用しながら在宅で生活していることが推察される。

今回、介護保険制度における居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）を利用している「利用者本人」を対象に、介護保険制度および居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）に関して負担感や充足感、要望などについての実態を把握することで、介護保険制度や居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）のさらなる向上の一助となることを目的に調査を行った。

2. 実施方法等

1) 調査対象

以下の全てに該当する者。

- ・ 調査実施期間中に調査会社に登録している要介護（要支援）認定を受けている者。
- ・ 自宅で生活している者の内、介護保険制度における居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）を利用している者。
- ・ 本調査に関し、調査協力者自身の同意が得られる者。
- ・ 回答後の同意の撤回は難しいことにも承諾いただける者。

2) 調査方法

- ・ Web会社に登録している調査対象者を対象に、Web調査で実施。
- ・ 調査期間は、令和5（2023）年9月12日～9月19日
- ・ 有効回答数323件（回収数327件）

3. 調査結果（総括）

○ 年齢・要介護度

回答者の年齢は、「70代」（26.6％）が多く、次いで「60代」（26.0％）、「50代」（21.7％）であった。「50～70代」で約7割を占めていた。

回答者の要介護度は、「要支援1」「要支援2」で約5割を占めていた。〔設問2～3〕

○ 居住状況・性別

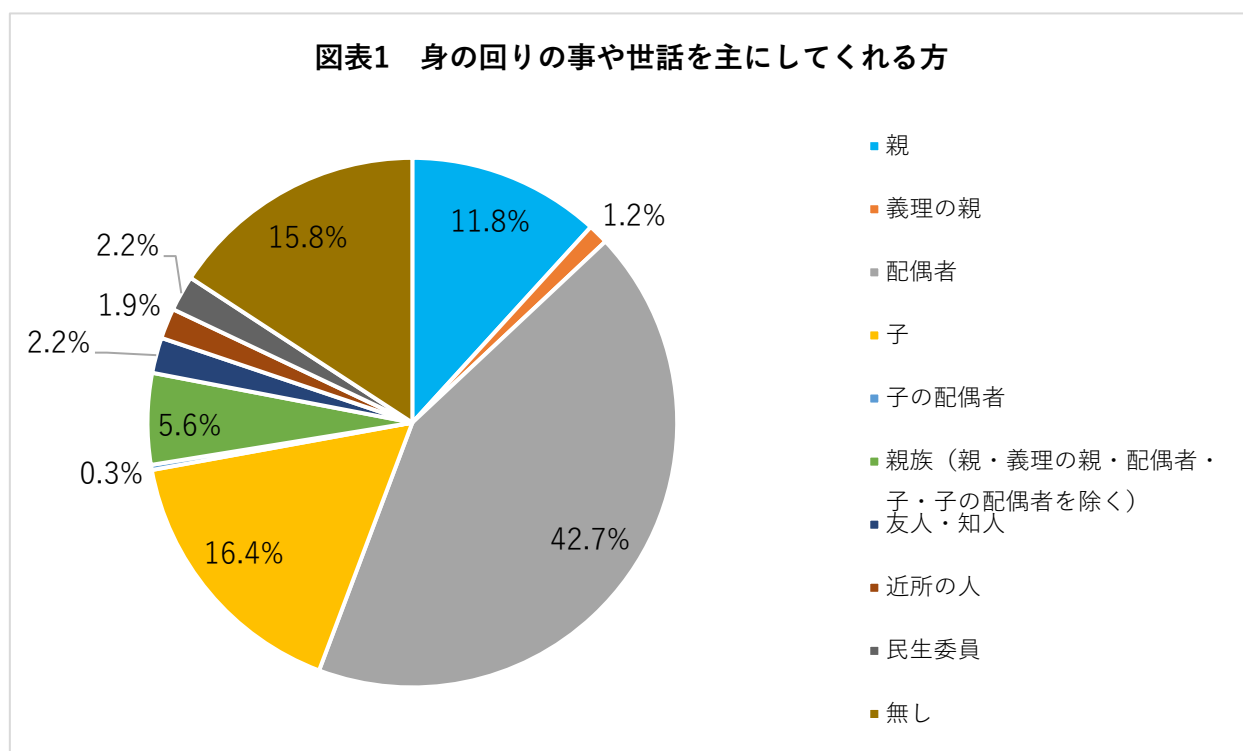
回答者の居住状況は、「配偶者だけと同居」（35.0％）が多く、次いで「単身」（31.0％）、「独身の子と同居」（15.8％）であった。配偶者もしくは子等と「同居」している者が約6割を占めている。

回答者の性別については「男性」が約8割であった。〔設問4～5〕

○ 身の回りの事や世話を主にしてくれる方

身の回りのことや世話を主にしてくれる方については、「配偶者」（42.7％）が多く、次いで「子」（16.4％）、「無し」（15.8％）であった。

なお、その方との関係性については「とても良好」「良好」が95.9％であった。〔設問7～8〕



○ 地域包括支援センターの認知度

地域包括支援センターの認知度については、「知っている」が80.5%であった。
[設問9]

○ 「地域包括支援センター」または「役所」に介護に関する相談の有無等

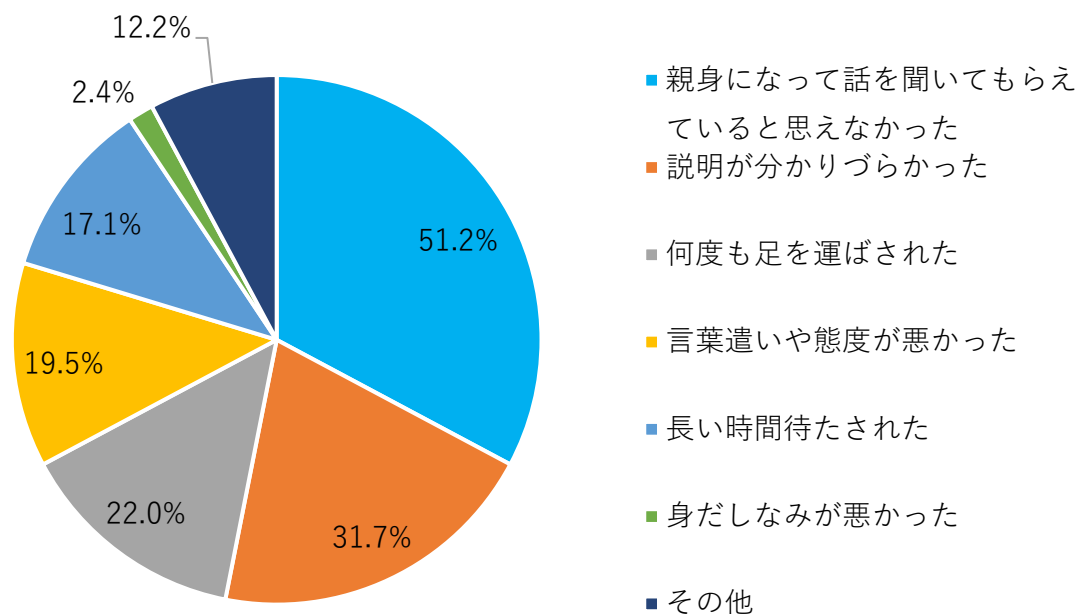
地域包括支援センターまたは役所に介護に関する相談を行った事が「ある」が64.1%であった。相談時の満足度は、「ほぼ満足」「満足」が80.2%、「やや不満」「不満」が19.8%であった。

なお、「やや不満」「不満」の理由としては、「親身になって話を聞いてもらえていないと思えなかった」(51.2%)が多く、次いで「説明が分かりづらかった」(31.7%)、「何度も足を運ばされた」(22.0%)であった。[設問10～12]

図表2 相談時の満足度

	N	%
満足	62	30.0%
ほぼ満足	104	50.2%
やや不満	29	14.0%
不満	12	5.8%
合計	207	100.0%

図表3 「やや不満」「不満」と回答した理由



○ 担当ケアマネジャーに対する満足度

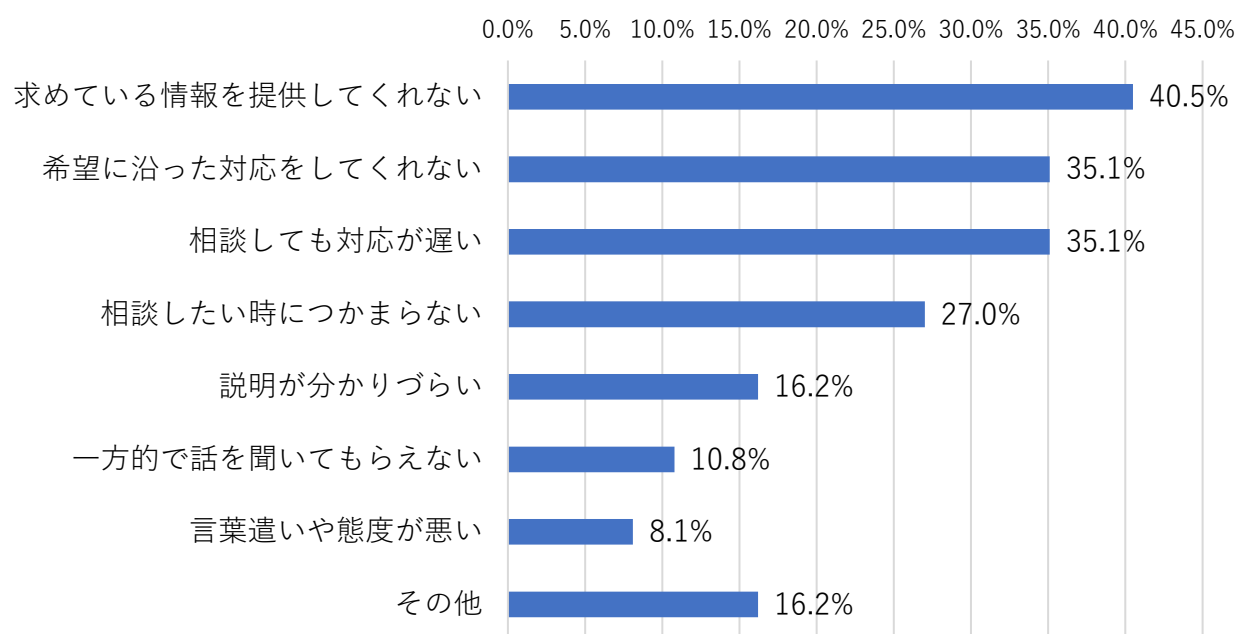
担当ケアマネジャーの満足度は、「ほぼ満足」「満足」が88.5%、「やや不満」「不満」が11.4%であった。

なお、「やや不満」「不満」の理由としては「求めている情報を提供してくれない」（40.5%）が多く、次いで「希望に沿った対応をしてくれない」と「相談しても対応が遅い」が35.1%であった。〔設問17～18〕

図表4 担当ケアマネジャーに対する満足度

	N	%
満足	128	39.6%
ほぼ満足	158	48.9%
やや不満	25	7.7%
不満	12	3.7%
合計	323	100.0%

図表5 「やや不満」「不満」と回答した理由



○ **利用したいと思っても利用できなかった、もっと利用したかったと思った居宅サービスの有無等**

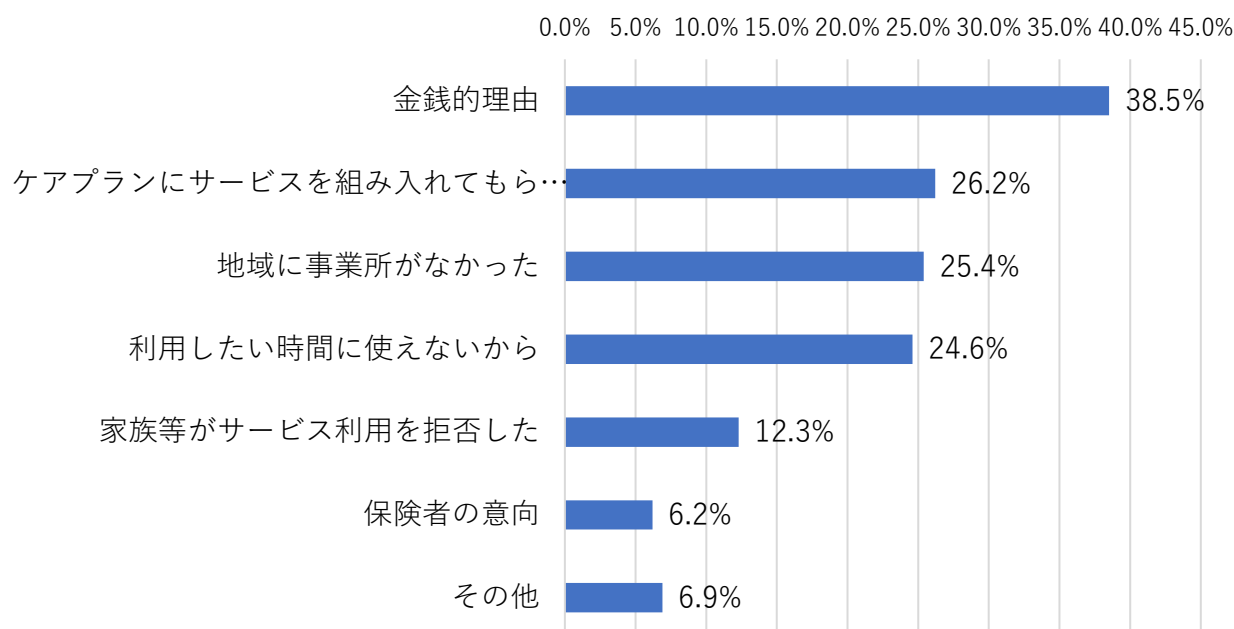
利用できなかった、もっと利用したかったと思った居宅サービスの有無については、「ある」が40.2%であった。

なお、「ある」と回答した方の内、利用に至らなかった理由については「金銭的理由」（38.5%）が多く、次いで「ケアプランにサービスを組み入れてもらえなかった」（26.2%）、「地域に事業所がなかった」（25.4%）、「利用したい時間に使えないから」（24.6%）であった。〔設問20～21〕

図表6 利用できなかった、もっと利用したかったと思った居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）の有無

	N	%
ある	130	40.2%
ない	193	59.8%
合計	323	100.0%

図表7 利用に至らなかった理由



○ 今後、生活を送りたい場所

今後、生活を送りたい場所は、「今いる自宅で生活を続けていきたい」が79.6%、次いで「ケアハウスや高齢者住宅などで生活したい」が9.0%であった。〔設問22〕

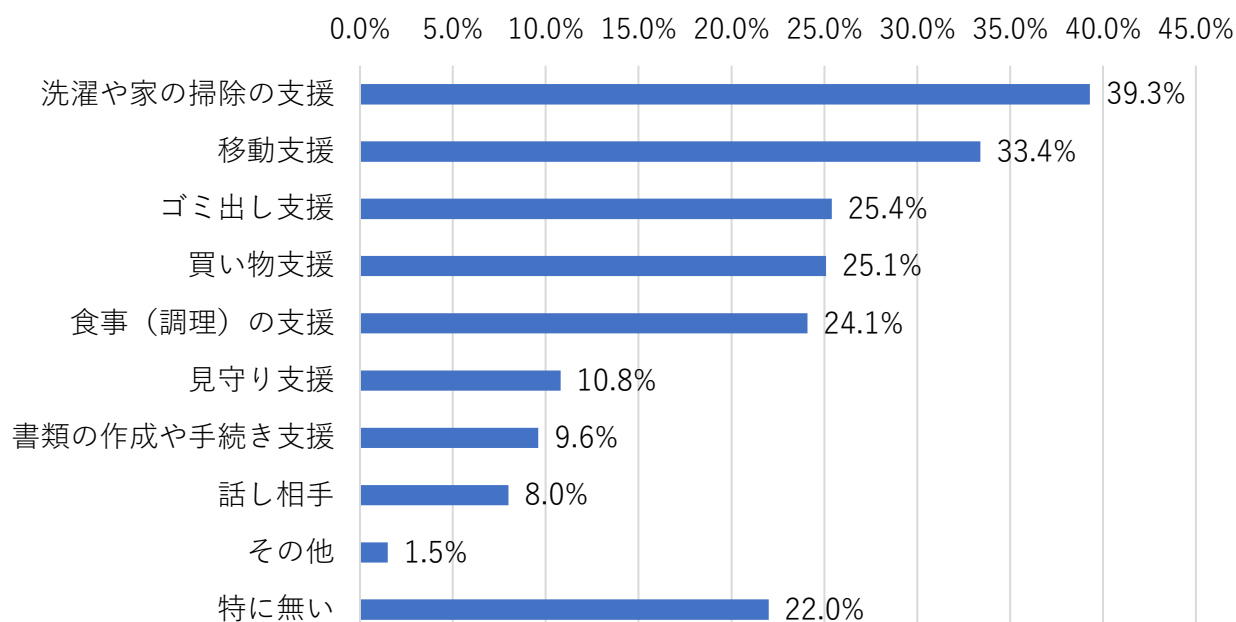
図表8 今後、生活を送りたい場所

	N	%
今いる自宅で生活を続けていきたい	257	79.6%
ケアハウスや高齢者住宅などで生活したい	29	9.0%
わからない	21	6.5%
特別養護老人ホームなどの施設で生活したい	16	5.0%
合計	323	100.0%

○ 在宅生活を継続するうえで日常的に受けたいと思う支援

在宅生活を継続するうえで日常的に受けたいと思う支援は、「洗濯や家の掃除の支援」(39.3%)が多く、次いで「移動支援」(33.4%)、「ゴミ出し支援」(25.4%)、「買い物支援」(25.1%)、「食事(調理)の支援」(24.1%)であった。〔設問24〕

図表9 在宅生活を継続するうえで日常的に受けたいと思う支援



○ 介護保険料の負担感

介護保険料の負担感を「やや大きい・大きい」、「普通」、「やや小さい・小さい」の3類型に着目してみると、「やや大きい・大きい」が40.3%、次いで「普通」が38.4%であった。

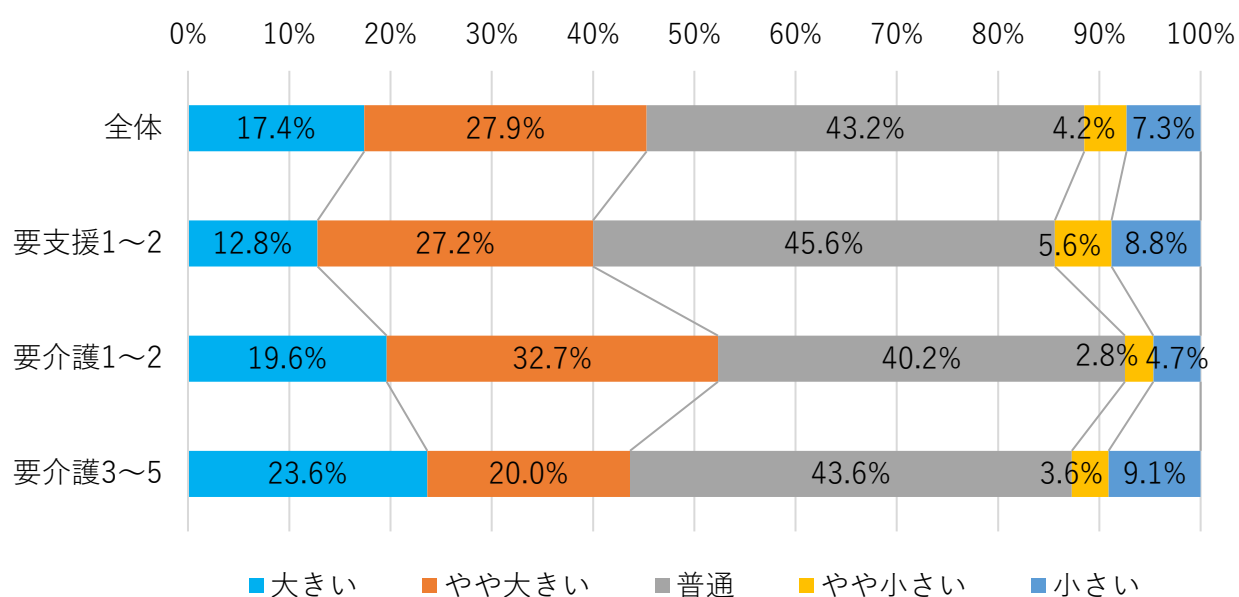
なお、介護保険料の負担感を要介護度別でみると、いずれの要介護度においても「普通」が40%以上を占めていた。

「要介護1～2」については「やや大きい・大きい」が52.3%を占め、他の要介護度と比べ割合が大きかった。 [設問25]

図表10 介護保険料の負担感

	N	%
大きい	50	15.5%
やや大きい	80	24.8%
普通	<u>124</u>	<u>38.4%</u>
やや小さい	12	3.7%
小さい	21	6.5%
わからない	36	11.1%
合計	323	100.0%

図表11 Q3「要介護度」×Q25「介護保険料の負担感」(N=287) ※Q25「介護保険料の負担感」の選択肢「わからない」のN36は除く



○ 居宅サービスの利用料金の負担感

利用料金の負担感を「やや大きい・大きい」、「普通」、「やや小さい・小さい」の3類型に着目してみると、「普通」が42.4%、次いで「やや大きい・大きい」が38.1%であった。

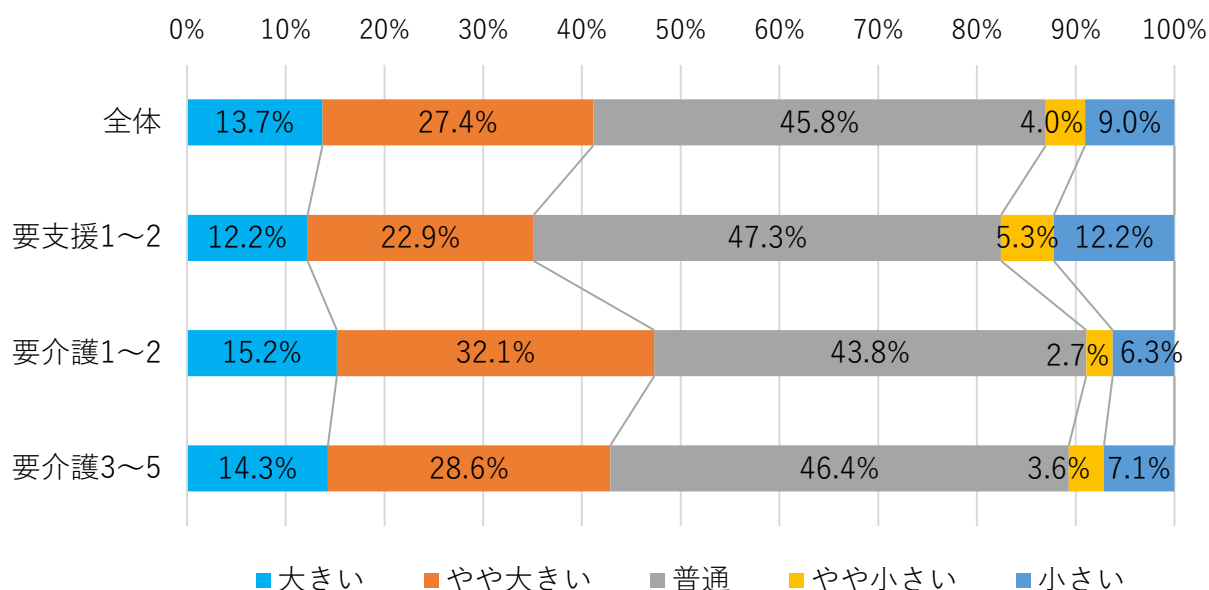
なお、利用料金の負担感を要介護度別でみると、いずれの要介護度においても「普通」が40%以上を占めていた。

「要介護1～2」については「やや大きい・大きい」が47.3%を占め、他の要介護度と比べ割合が大きかった。〔設問26〕

図表12 居宅サービスの利用料金の負担感

	N	%
大きい	41	12.7%
やや大きい	82	25.4%
普通	137	42.4%
やや小さい	12	3.7%
小さい	27	8.4%
わからない	24	7.4%
合計	323	100.0%

図表13 Q3「要介護度」×Q26「利用料金の負担感」(N=299) ※Q26「利用料金の負担感」の選択肢「わからない」のN24は除く



○ 居宅サービスの充足感

サービスの充足感を「まあまあ足りている・十分足りている」、「過不足はない」、「やや不足している・とても不足している」の3類型に着目してみると、「まあまあ足りている・十分足りている」が67.8%、次いで「過不足はない」が20.4%であった。

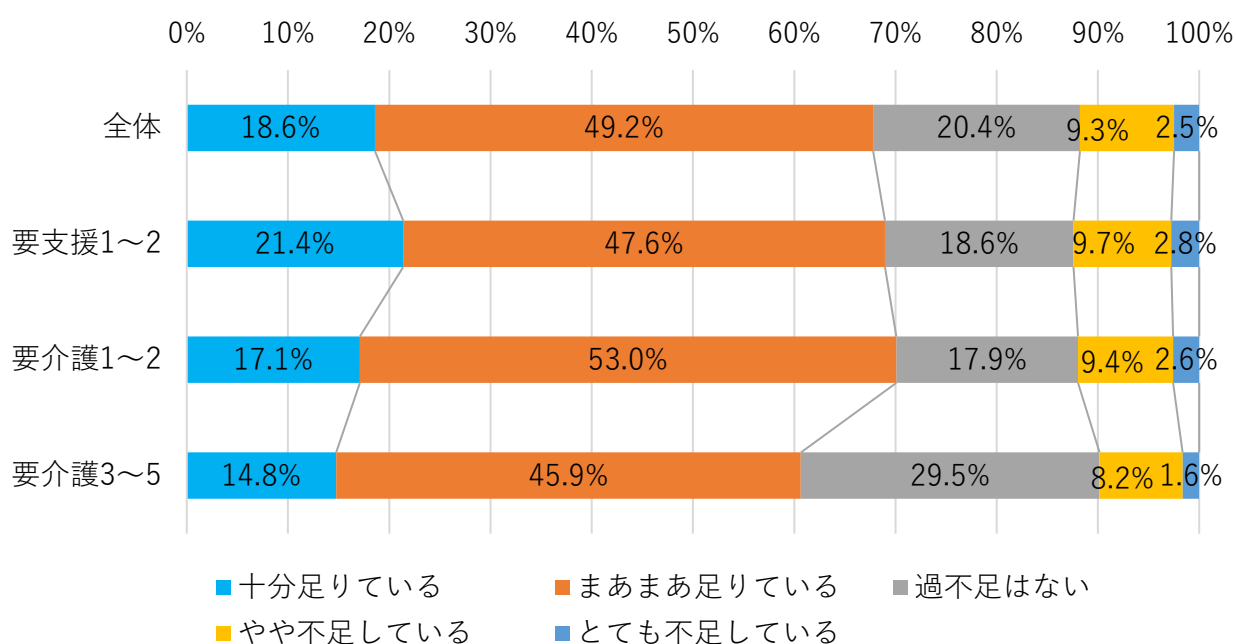
なお、サービスの充足感を要介護度別でみると、いずれの要介護度においても「まあまあ足りている・十分足りている」が60%以上で占める割合が大きかった。

「要介護3～5」については「まあまあ足りている・十分足りている」の割合は60.7%で他の要介護度に比べると約9ポイント低い傾向であった。〔設問27〕

図表14 居宅サービスの充足感

	N	%
十分足りている	60	18.6%
まあまあ足りている	159	49.2%
過不足はない	66	20.4%
やや不足している	30	9.3%
とても不足している	8	2.5%
合計	323	100.0%

図表15 Q3「要介護度」×Q27「サービスの充足感」(N=323)



○ 居宅サービスの利用のしやすさ

利用のしやすさを「まあまあ利用しやすい・利用しやすい」、「普通」、「やや利用しにくい・利用しにくい」の3類型に着目してみると、「まあまあ利用しやすい・利用しやすい」が69.3%、次いで「普通」が22.0%であった。利用しやすいと感じている方が約7割であった。〔設問28〕

図表16 居宅サービスの利用のしやすさ

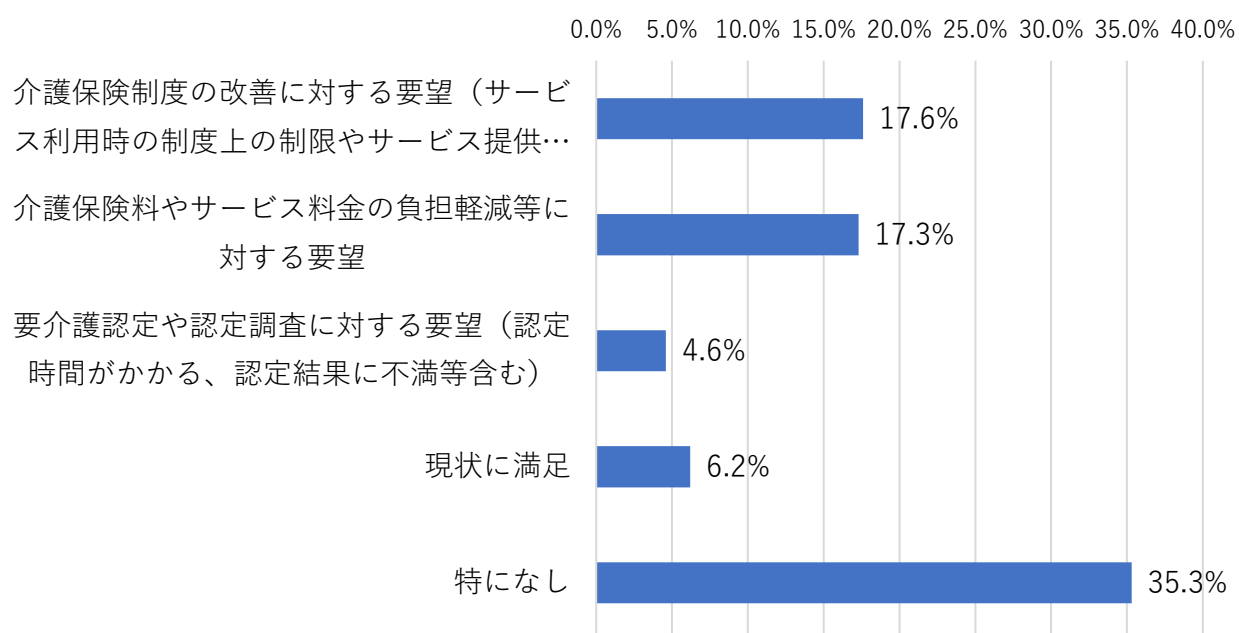
	N	%
利用しやすい	94	29.1%
まあまあ利用しやすい	<u>130</u>	<u>40.2%</u>
普通	71	22.0%
やや利用しにくい	23	7.1%
利用しにくい	5	1.5%
合計	323	100.0%

○ 介護保険制度に対する要望

介護保険制度に対する要望（自由記述）を類型化してみると、「介護保険制度の改善に対する要望（サービス利用時の制度上の制限やサービス提供内容、サービス量・質の充実等含む）」が17.6%、次いで「介護保険料やサービス料金の負担軽減等に対する要望」が17.3%、「要介護認定や認定調査に対する要望（認定時間がかかる、認定結果に不満等含む）」が4.6%であった。

なお、「現状に満足」の回答も6.2%みられた。〔設問29〕

図表17 介護保険制度に対する要望

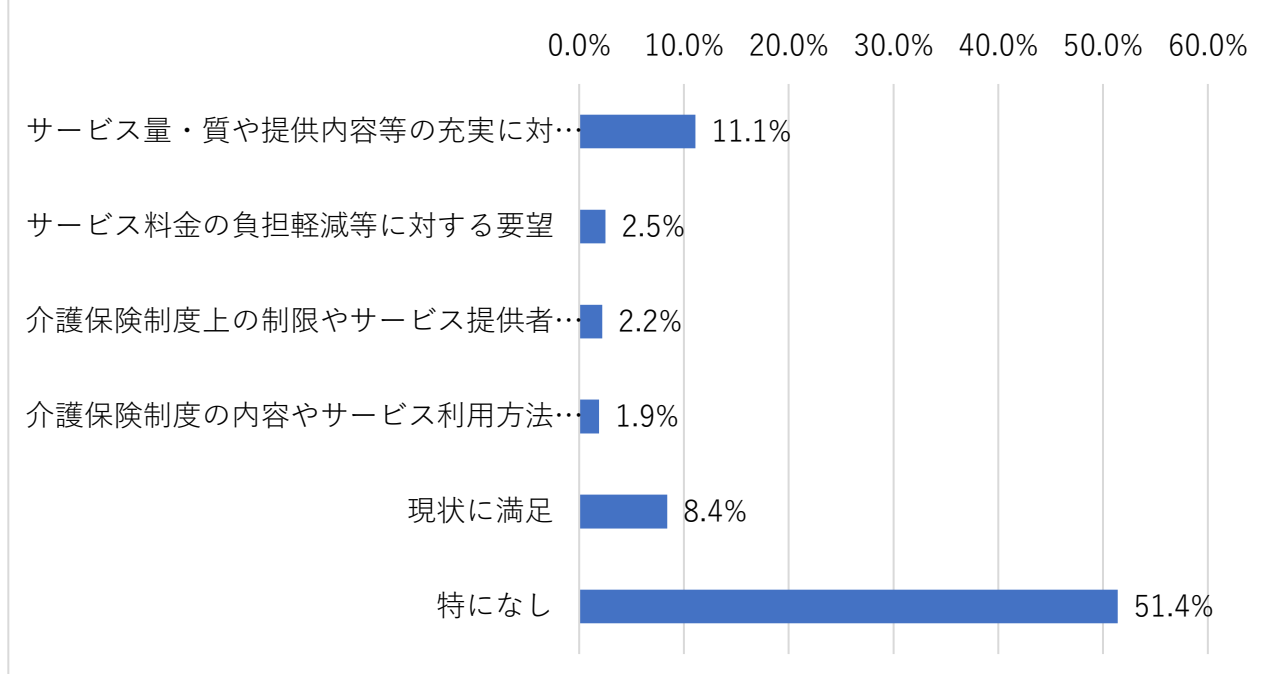


○ 居宅サービスに対する要望

居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）に対する要望（自由記述）を類型化してみると、「サービス量・質や提供内容等の充実に対する要望（利用時間や回数を増やしてほしい、新たなサービスがほしい等）」が11.1%、次いで「サービス料金の負担軽減等に対する要望」が2.5%、「介護保険制度上の制限やサービス提供者側の制限等に対する要望」が2.2%であった。

なお、「現状に満足」の回答も8.4%みられた。〔設問30〕

図表18 居宅サービスに対する要望

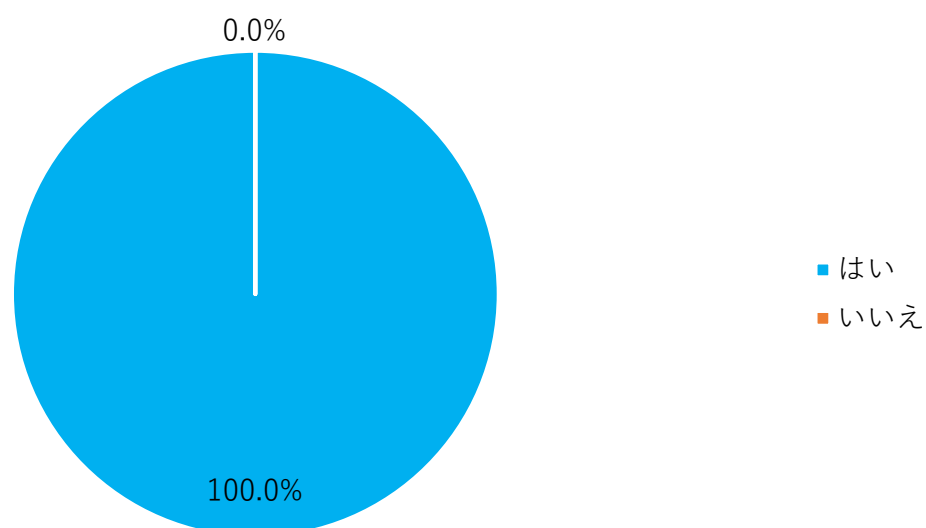


(2) 調査結果

Q1.この調査の説明を読んだ上で、調査に協力しますか。[SA] (N=323)

	N	%
はい	323	100.0%
いいえ	0	0.0%
合計	323	100.0%

Q1.この調査の説明を読んだ上で、調査に協力しますか。[SA] (N=323)



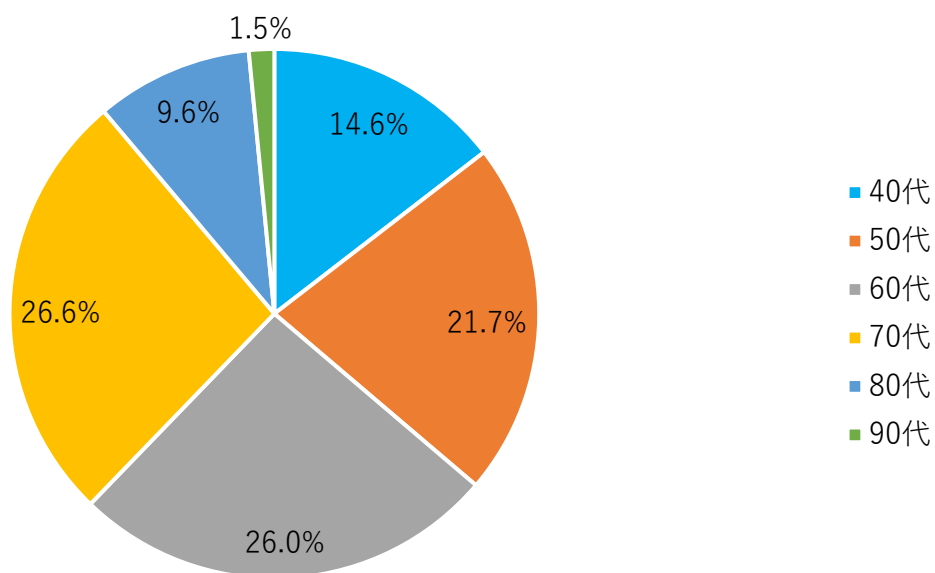
Q2.年齢についてお答えください。[SA] (N=323)

回答者の年齢は、「70代」(26.6%)、次いで「60代」(26.0%)、「50代」(21.7%)の順に多い。

なお、「40～60代」が62.3%、「70～90代」が37.7%を占めている。

	N	%
40代	47	14.6%
50代	70	21.7%
60代	84	26.0%
70代	<u>86</u>	<u>26.6%</u>
80代	31	9.6%
90代	5	1.5%
合計	323	100.0%

Q2.年齢についてお答えください。[SA] (N=323)



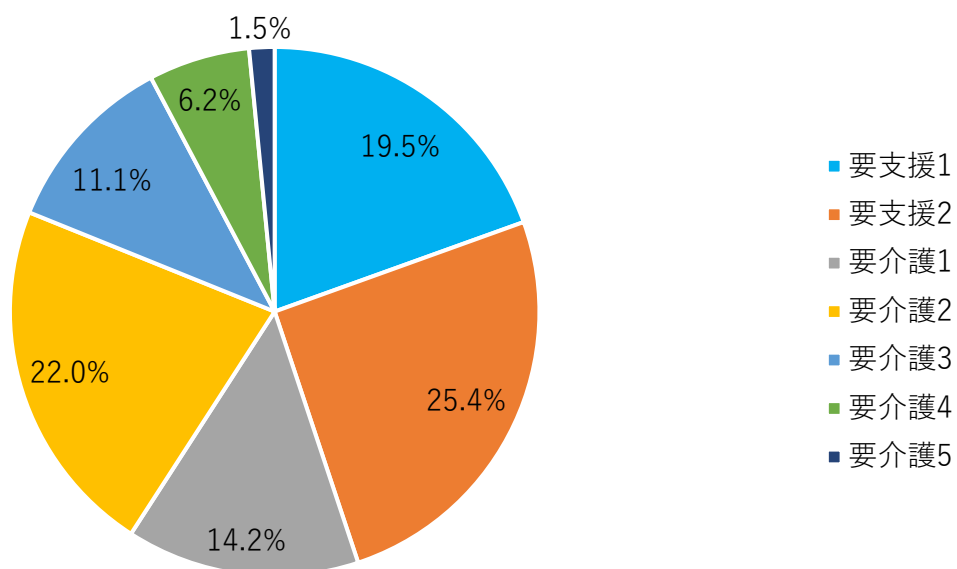
Q3.現在の要介護度についてお答えください。[SA] (N=323)

回答者の要介護度は、「要支援2」(25.4%)、次いで「要介護2」(22.0%)、「要支援1」(19.5%)の順に多い。

なお、「要支援1・要支援2」が44.9%、「要介護1・要介護2」が36.2%、「要介護3・要介護4・要介護5」が18.8%を占めている。

	N	%
要支援1	63	19.5%
要支援2	82	25.4%
要介護1	46	14.2%
要介護2	71	22.0%
要介護3	36	11.1%
要介護4	20	6.2%
要介護5	5	1.5%
合計	323	100.0%

Q3.現在の要介護度についてお答えください。[SA] (N=323)

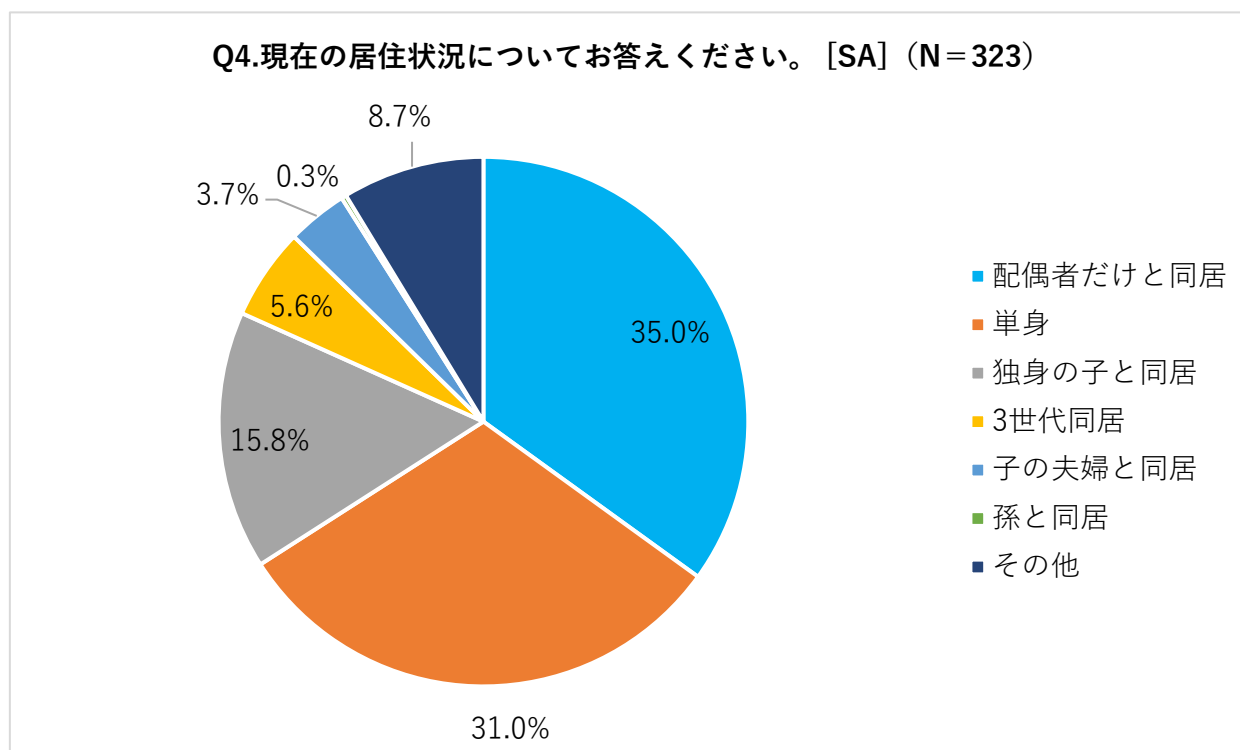


Q4.現在の居住状況についてお答えください。[SA] (N=323)

回答者の居住状況については、「配偶者だけと同居」(35.0%)、次いで「単身」(31.0%)、「独身の子と同居」(15.8%)の順に多い。

「その他」(N=28)の記述をみると、「親と同居(両親と同居含む)」(N=16)といった回答が多くみられた。

	N	%
配偶者だけと同居	113	35.0%
単身	100	31.0%
独身の子と同居	51	15.8%
3世代同居	18	5.6%
子の夫婦と同居	12	3.7%
孫と同居	1	0.3%
その他	28	8.7%
合計	323	100.0%

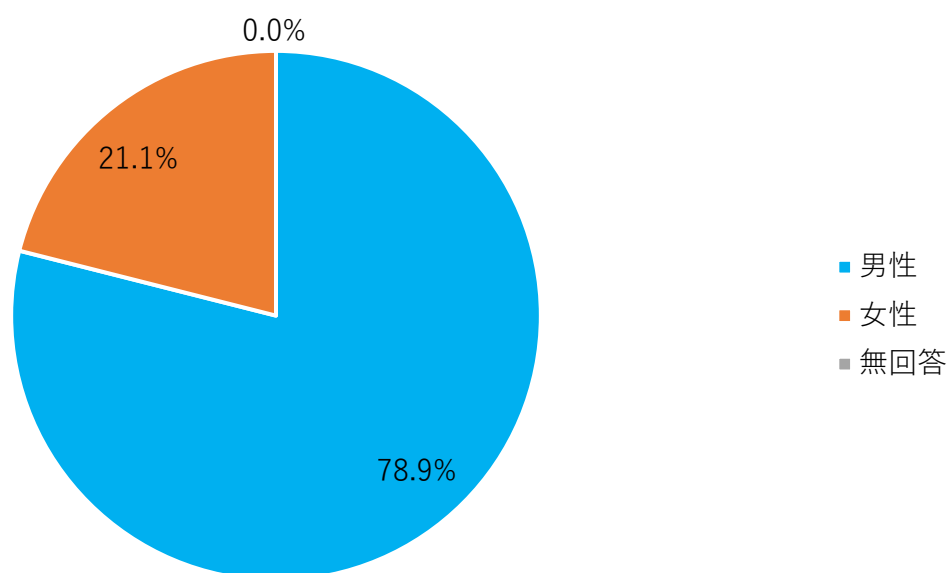


Q5.あなたの性別についてお答えください。[SA] (N=323)

回答者の性別については、「男性」が78.9%で約8割を占めている。

	N	%
男性	255	78.9%
女性	68	21.1%
無回答	0	0.0%
合計	323	100.0%

Q5.あなたの性別についてお答えください。[SA] (N=323)

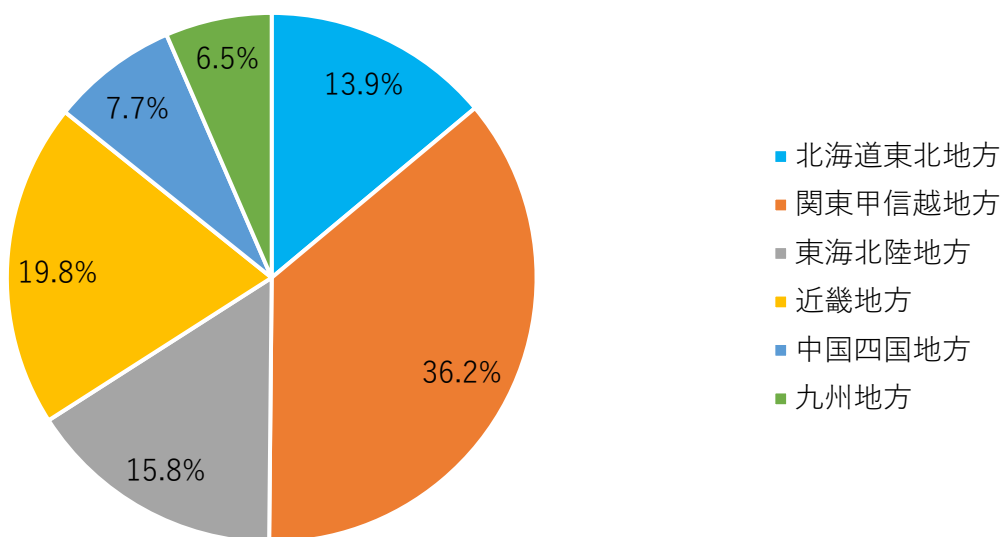


Q6.あなたのお住まいについてお答えください。[SA] (N=323)

回答者の居住地域は、以下のとおり。

	N	%
北海道東北地方	45	13.9%
関東甲信越地方	117	36.2%
東海北陸地方	51	15.8%
近畿地方	64	19.8%
中国四国地方	25	7.7%
九州地方	21	6.5%
合計	323	100.0%

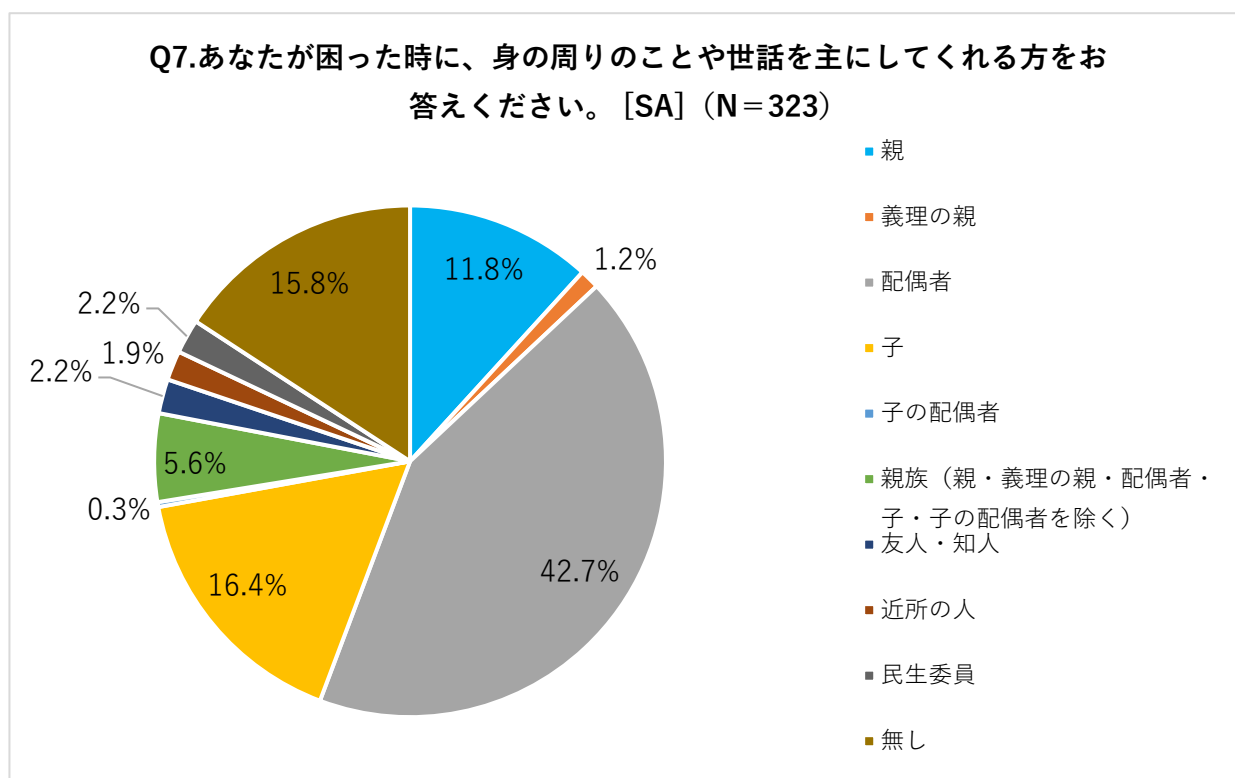
Q6.あなたのお住まいについてお答えください。[SA] (N=323)



Q7.あなたが困った時に、身の周りのことや世話を主にしてくれる方をお答えください。[SA]
(N=323)

身の周りのことや世話を主にしてくれる方は、「配偶者」(42.7%)、次いで「子」(16.4%)、「無し」(15.8%)の順に多い。

	N	%
親	38	11.8%
義理の親	4	1.2%
配偶者	138	42.7%
子	53	16.4%
子の配偶者	1	0.3%
親族（親・義理の親・配偶者・子・子の配偶者を除く）	18	5.6%
友人・知人	7	2.2%
近所の人	6	1.9%
民生委員	7	2.2%
無し	51	15.8%
合計	323	100.0%

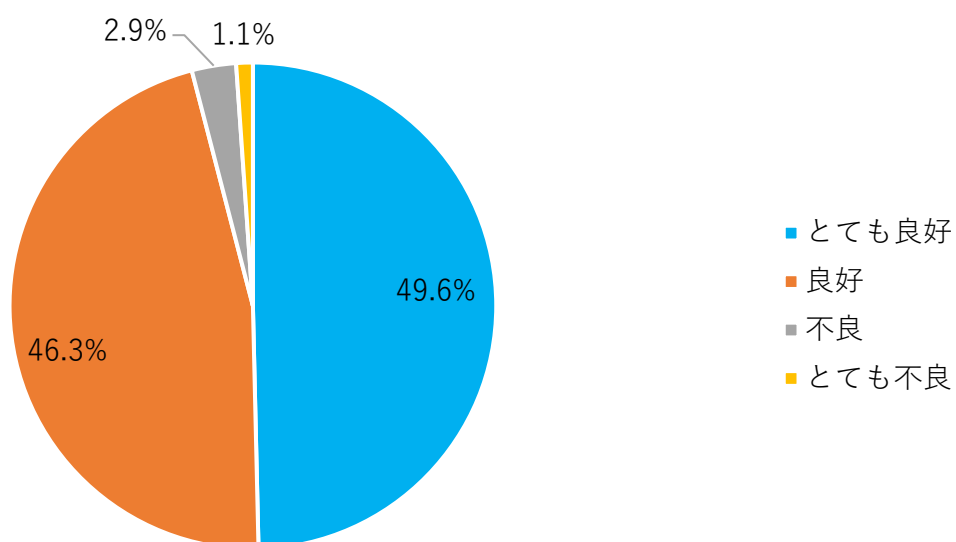


Q8.Q7で回答した方との関係性についてお答えください。[SA] (N=272)

身の周りのことや世話を主にしてくれる方との関係性は、「とても良好」「良好」が95.9%、「不良」「とても不良」が4.0%であった。

	N	%
とても良好	135	49.6%
良好	126	46.3%
不良	8	2.9%
とても不良	3	1.1%
合計	272	100.0%

Q8.Q7で回答した方との関係性についてお答えください。[SA] (N=272)

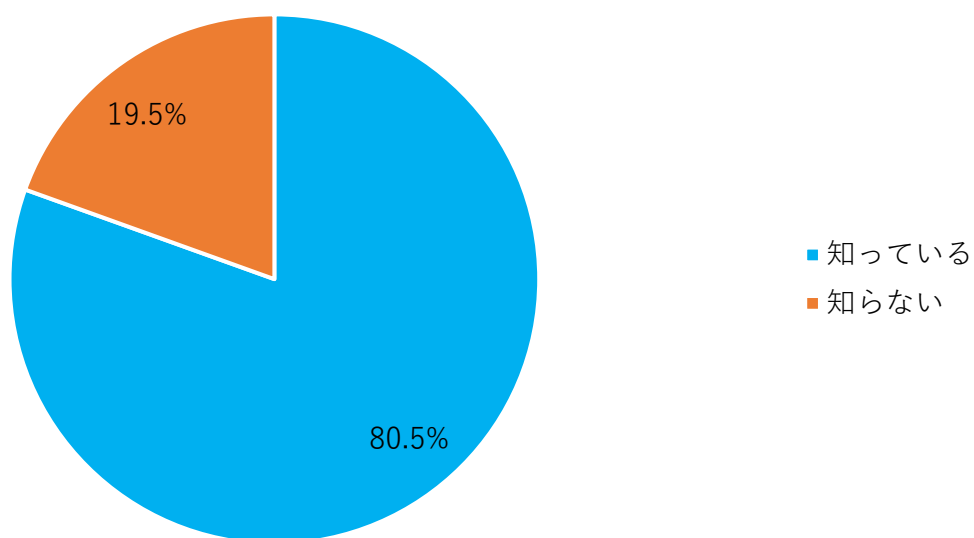


Q9.あなたは地域包括支援センターをご存じですか。[SA] (N=323)

地域包括支援センターの認知度については、「知っている」が80.5%で約8割を占めている。

	N	%
知っている	260	80.5%
知らない	63	19.5%
合計	323	100.0%

Q9.あなたは地域包括支援センターをご存じですか。[SA] (N=323)

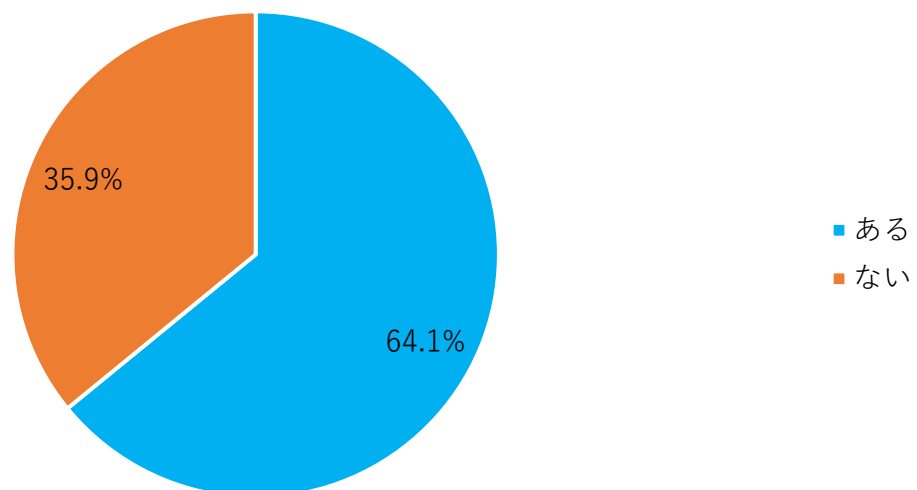


Q10.あなたは「地域包括支援センター」または「役所」に、介護に関する相談を行ったことはありますか。[SA] (N=323)

介護に関する相談を行ったことが、「ある」が64.1%で約6割を占めている。

	N	%
ある	207	64.1%
ない	116	35.9%
合計	323	100.0%

Q10.あなたは「地域包括支援センター」または「役所」に、介護に関する相談を行ったことはありますか。[SA] (N=323)

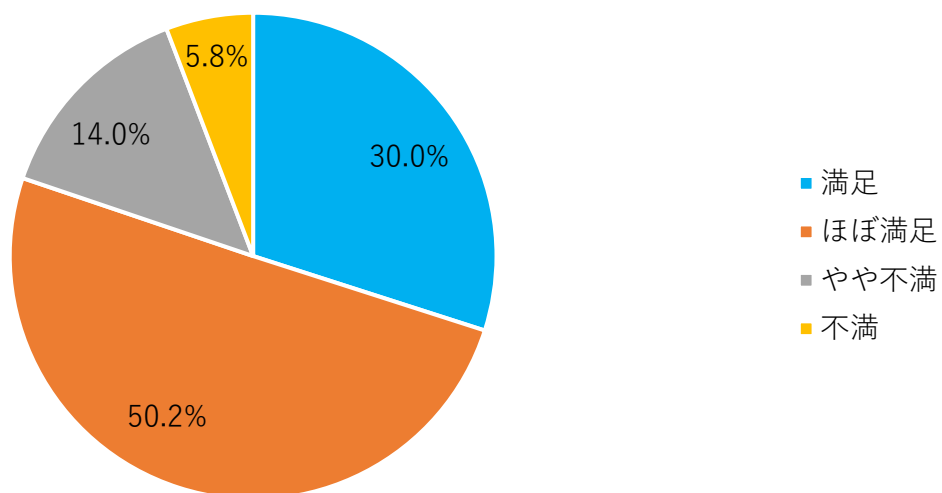


Q11.Q10で「ある」と回答した方に伺います。相談時の満足度をお答えください。[SA] (N=207)

相談時の満足度は、「ほぼ満足」「満足」が80.2%、「やや不満」「不満」が19.8%であった。

	N	%
満足	62	30.0%
ほぼ満足	<u>104</u>	<u>50.2%</u>
やや不満	29	14.0%
不満	12	5.8%
合計	207	100.0%

Q11.Q10で「ある」と回答した方に伺います。相談時の満足度をお答えください。[SA] (N=207)

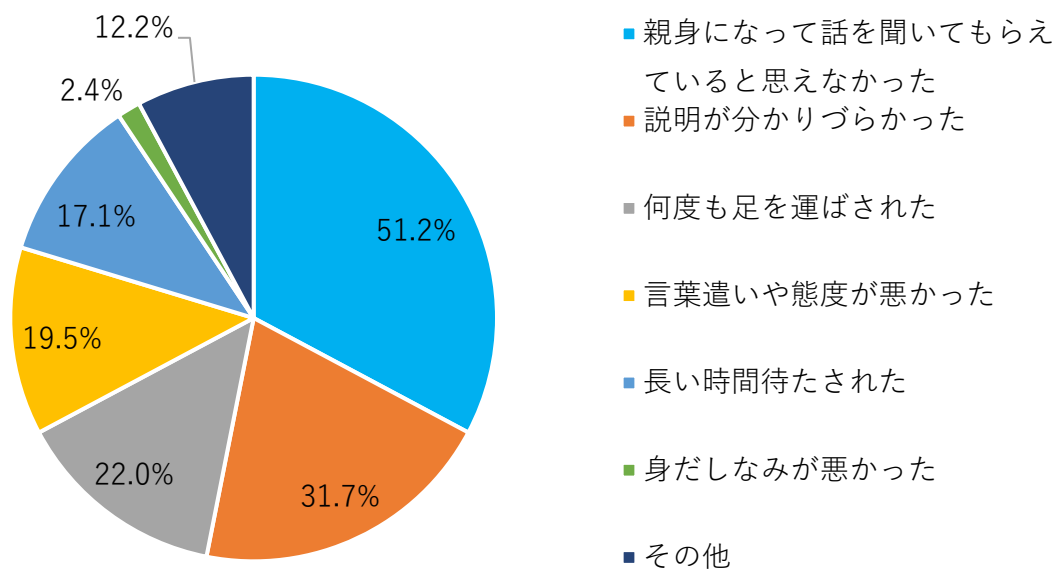


Q12.Q11で「やや不満」「不満」と回答した理由はなんですか。最大3つまでお答えください。[LA] (N=41)

「やや不満」「不満」と回答した理由は、「親身になって話を聞いてもらえていないと思えなかった」(51.2%)、次いで「説明が分かりづらかった」(31.7%)、「何度も足を運ばされた」(22.0%)の順に多い。

	N	%
親身になって話を聞いてもらえていないと思えなかった	21	51.2%
説明が分かりづらかった	13	31.7%
何度も足を運ばされた	9	22.0%
言葉遣いや態度が悪かった	8	19.5%
長い時間待たされた	7	17.1%
身だしなみが悪かった	1	2.4%
その他	5	12.2%
合計	41	100.0%

Q12.Q11で「やや不満」「不満」と回答した理由はなんですか。最大3つまでお答えください。[LA] (N=41)

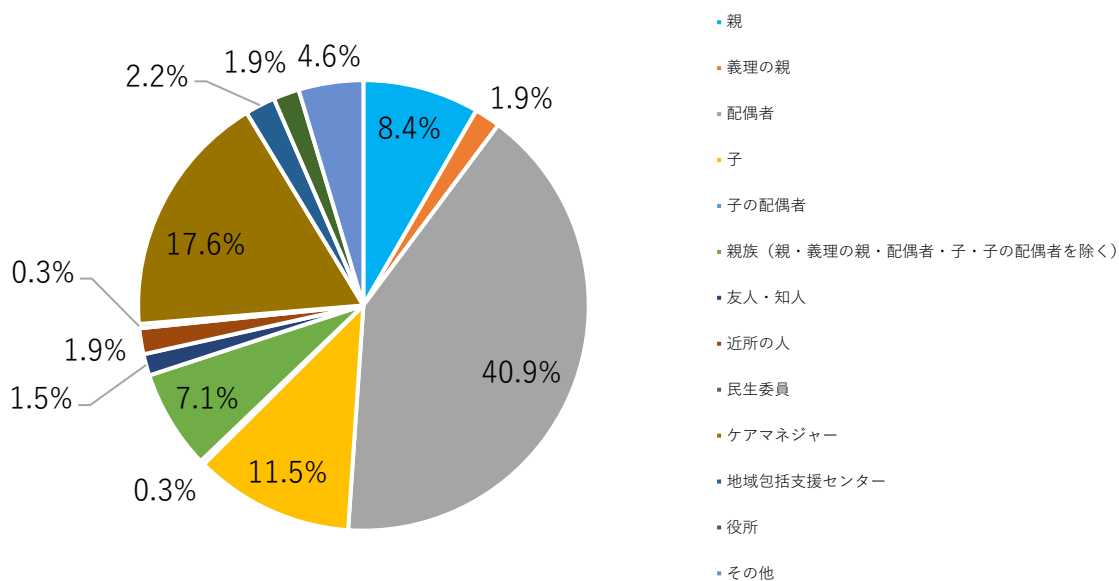


Q13.あなたが日常生活を送るうえで困った時に、もっとも頼りにしている人または機関をお答えください。[SA] (N=323)

もっとも頼りにしている人または機関は、「配偶者」(40.9%)、次いで「ケアマネジャー」(17.6%)、「子」(11.5%)の順に多い。

	N	%
親	27	8.4%
義理の親	6	1.9%
配偶者	132	40.9%
子	37	11.5%
子の配偶者	1	0.3%
親族（親・義理の親・配偶者・子・子の配偶者を除く）	23	7.1%
友人・知人	5	1.5%
近所の人	6	1.9%
民生委員	1	0.3%
ケアマネジャー	57	17.6%
地域包括支援センター	7	2.2%
役所	6	1.9%
その他	15	4.6%
合計	323	100.0%

Q13.あなたが日常生活を送るうえで困った時に、もっとも頼りにしている人または機関をお答えください。[SA] (N=323)

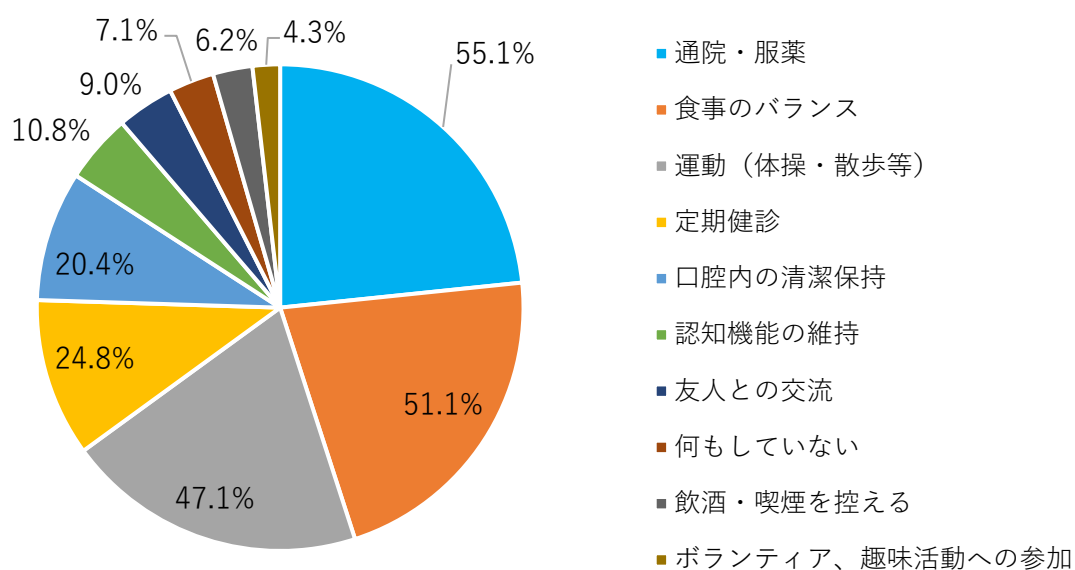


Q14.あなたが「健康維持」のために、積極的に取り組んでいることを最大3つまでお答えください。[LA] (N=323)

「健康維持」のために、積極的に取り組んでいることは、「通院・服薬」(55.1%)、次いで「食事のバランス」(51.1%)、「運動(体操・散歩等)」(47.1%)の順に多い。

	N	%
通院・服薬	178	55.1%
食事のバランス	165	51.1%
運動(体操・散歩等)	152	47.1%
定期健診	80	24.8%
口腔内の清潔保持	66	20.4%
認知機能の維持	35	10.8%
友人との交流	29	9.0%
何もしていない	23	7.1%
飲酒・喫煙を控える	20	6.2%
ボランティア、趣味活動への参加	14	4.3%
合計	323	100.0%

Q14.あなたが「健康維持」のために、積極的に取り組んでいることを最大3つまでお答えください。[LA] (N=323)

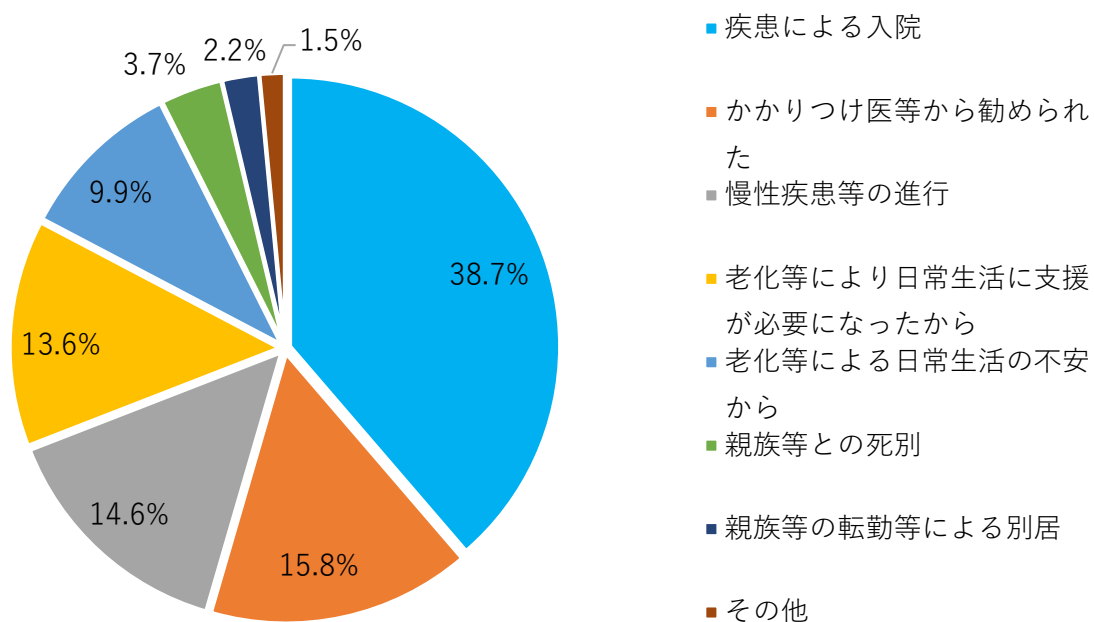


Q15.あなたが、はじめて要介護認定申請を行った時の理由についてお答えください。[SA]
(N＝323)

はじめて要介護認定申請を行った時の理由は、「疾患による入院」（38.7％）、次いで「かかりつけ医等から勧められた」（15.8％）、「慢性疾患等の進行」（14.6％）の順に多い。

	N	%
疾患による入院	125	38.7%
かかりつけ医等から勧められた	51	15.8%
慢性疾患等の進行	47	14.6%
老化等により日常生活に支援が必要になったから	44	13.6%
老化等による日常生活の不安から	32	9.9%
親族等との死別	12	3.7%
親族等の転勤等による別居	7	2.2%
その他	5	1.5%
合計	323	100.0%

Q15.あなたが、はじめて要介護認定申請を行った時の理由についてお答えください。[SA] (N＝323)



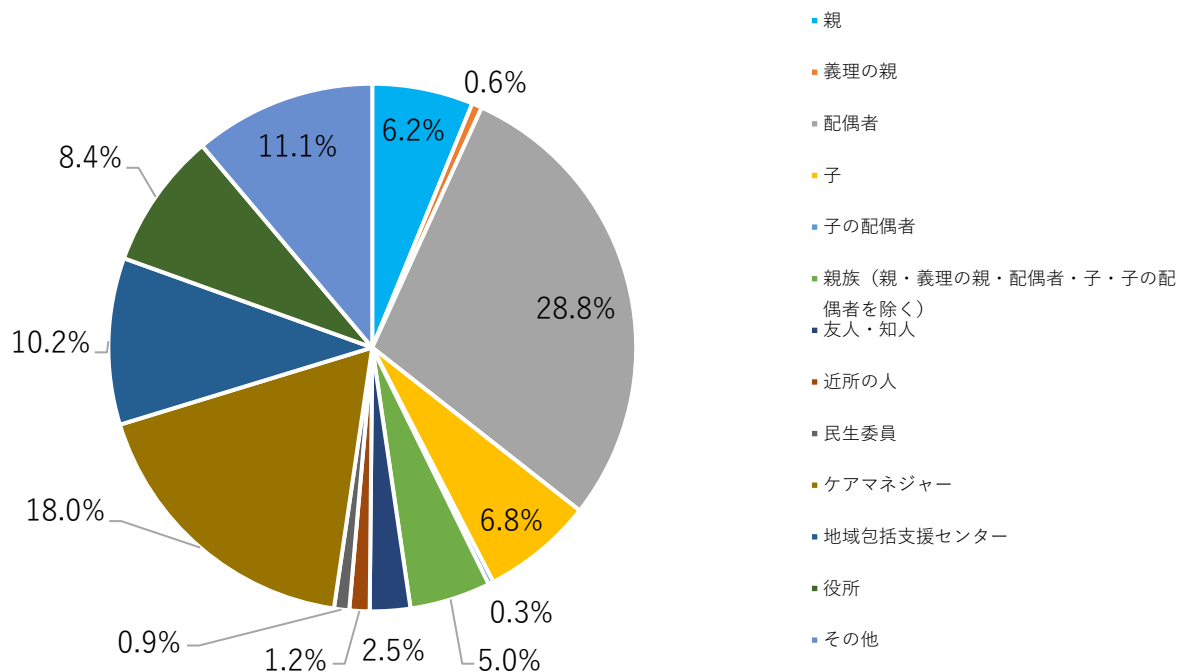
Q16.あなたが、はじめて要介護認定申請を行おうと思った際に、最初に相談をした人または機関をお答えください。[SA] (N=323)

最初に相談をした人または機関は、「配偶者」(28.8%)、次いで「ケアマネジャー」(18.0%)、「その他」(11.1%)の順に多い。

「その他」(N=36)の記述をみると、「病院(入院中含む)」(N=13)、「医師(かかりつけ医等)」(N=10)といった回答が多くみられた。

	N	%
親	20	6.2%
義理の親	2	0.6%
配偶者	93	28.8%
子	22	6.8%
子の配偶者	1	0.3%
親族(親・義理の親・配偶者・子・子の配偶者を除く)	16	5.0%
友人・知人	8	2.5%
近所の人	4	1.2%
民生委員	3	0.9%
ケアマネジャー	58	18.0%
地域包括支援センター	33	10.2%
役所	27	8.4%
その他	36	11.1%
合計	323	100.0%

Q16.あなたが、はじめて要介護認定申請を行おうと思った際に、最初に相談をした人または機関をお答えください。[SA] (N=323)

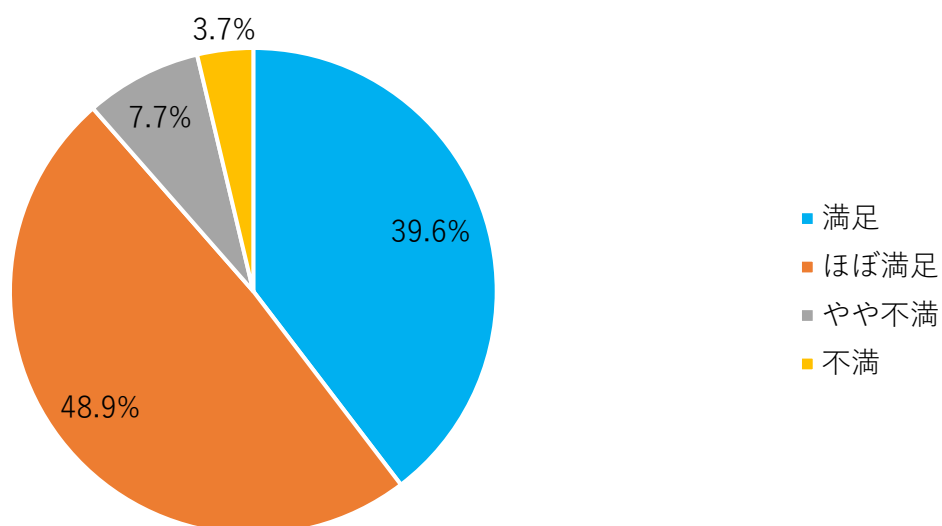


Q17.現在の担当ケアマネジャーについて、あなたの満足度をお答えください。[SA] (N=323)

担当ケアマネジャーの満足度は、「ほぼ満足」「満足」が88.5%、「やや不満」「不満」が11.4%であった。

	N	%
満足	128	39.6%
ほぼ満足	<u>158</u>	<u>48.9%</u>
やや不満	25	7.7%
不満	12	3.7%
合計	323	100.0%

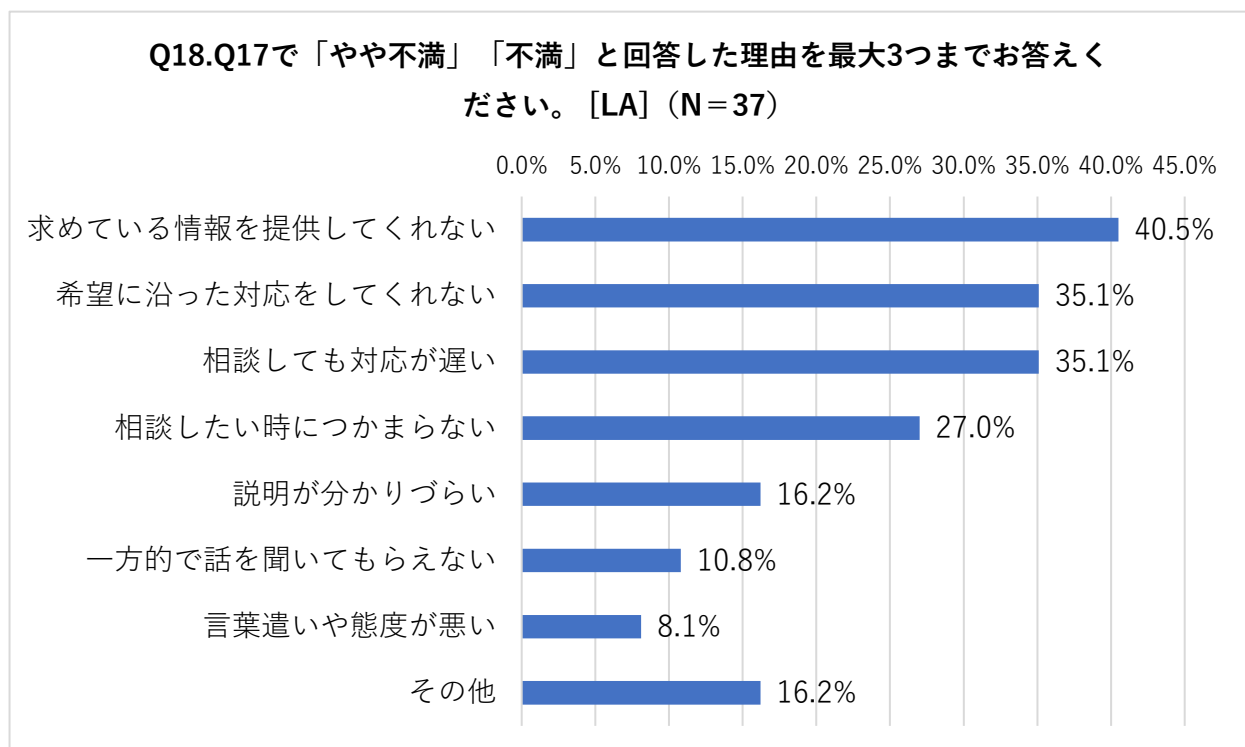
Q17.現在の担当ケアマネジャーについて、あなたの満足度をお答えください。[SA] (N=323)



Q18.Q17で「やや不満」「不満」と回答した理由を最大3つまでお答えください。[LA] (N=37)

「やや不満」「不満」と回答した理由は、「求めている情報を提供してくれない」(40.5%)、次いで「希望に沿った対応をしてくれない」と「相談しても対応が遅い」(35.1%)、「相談したい時につかまらない」(27.0%)の順に多い。

	N	%
求めている情報を提供してくれない	15	40.5%
希望に沿った対応をしてくれない	13	35.1%
相談しても対応が遅い	13	35.1%
相談したい時につかまらない	10	27.0%
説明が分かりづらい	6	16.2%
一方的で話を聞いてもらえない	4	10.8%
言葉遣いや態度が悪い	3	8.1%
その他	6	16.2%
合計	37	100.0%

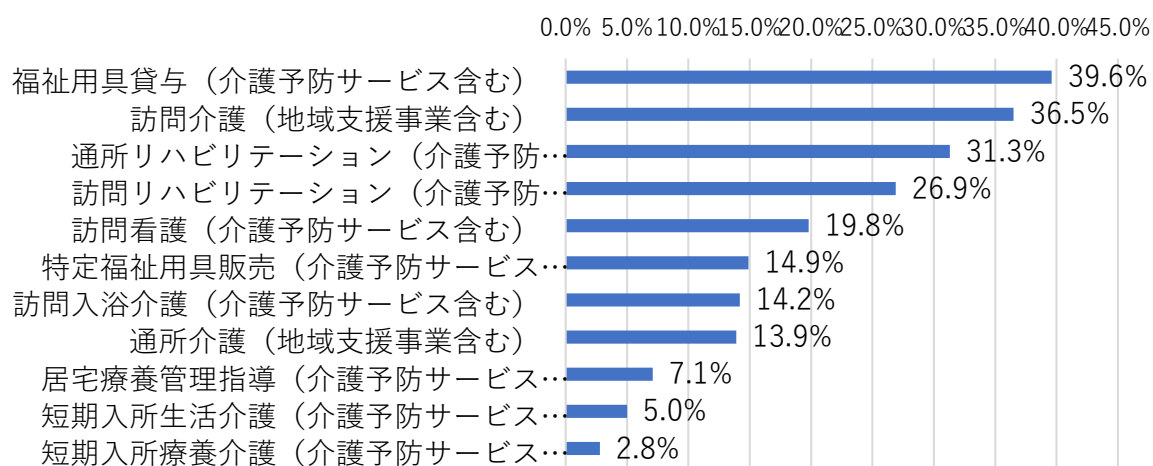


Q19.現在、あなたが利用している居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）の種類について、すべてお答えください。[MA]（N＝323）

利用している居宅サービスは、「福祉用具貸与（介護予防サービス含む）」（39.6％）、次いで「訪問介護（地域支援事業含む）」（36.5％）、「通所リハビリテーション（介護予防サービス含む）」（31.3％）、「訪問リハビリテーション（介護予防サービス含む）」（26.9％）の順に多い。

	N	%
福祉用具貸与（介護予防サービス含む）	128	39.6%
訪問介護（地域支援事業含む）	118	36.5%
通所リハビリテーション（介護予防サービス含む）	101	31.3%
訪問リハビリテーション（介護予防サービス含む）	87	26.9%
訪問看護（介護予防サービス含む）	64	19.8%
特定福祉用具販売（介護予防サービス含む）	48	14.9%
訪問入浴介護（介護予防サービス含む）	46	14.2%
通所介護（地域支援事業含む）	45	13.9%
居宅療養管理指導（介護予防サービス含む）	23	7.1%
短期入所生活介護（介護予防サービス含む）	16	5.0%
短期入所療養介護（介護予防サービス含む）	9	2.8%
合計	323	100.0%

Q19.現在、あなたが利用している居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）の種類について、すべてお答えください。[MA]（N＝323）

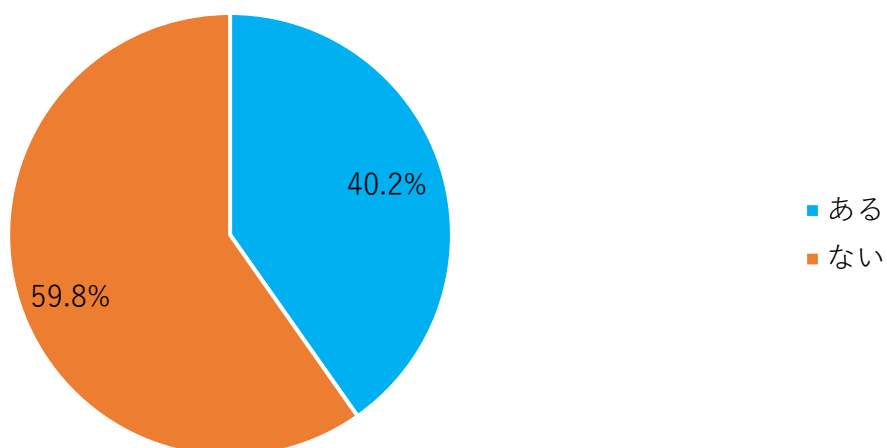


Q20.現在、あなたが利用したいと思っても利用できなかった、もっと利用したかったと思った居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）はありますか。[SA]（N＝323）

「ない」が59.8%、「ある」が40.2%であった。

	N	%
ある	130	40.2%
ない	<u>193</u>	<u>59.8%</u>
合計	323	100.0%

Q20.現在、あなたが利用したいと思っても利用できなかった、もっと利用したかったと思った居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）はありますか。[SA]（N＝323）

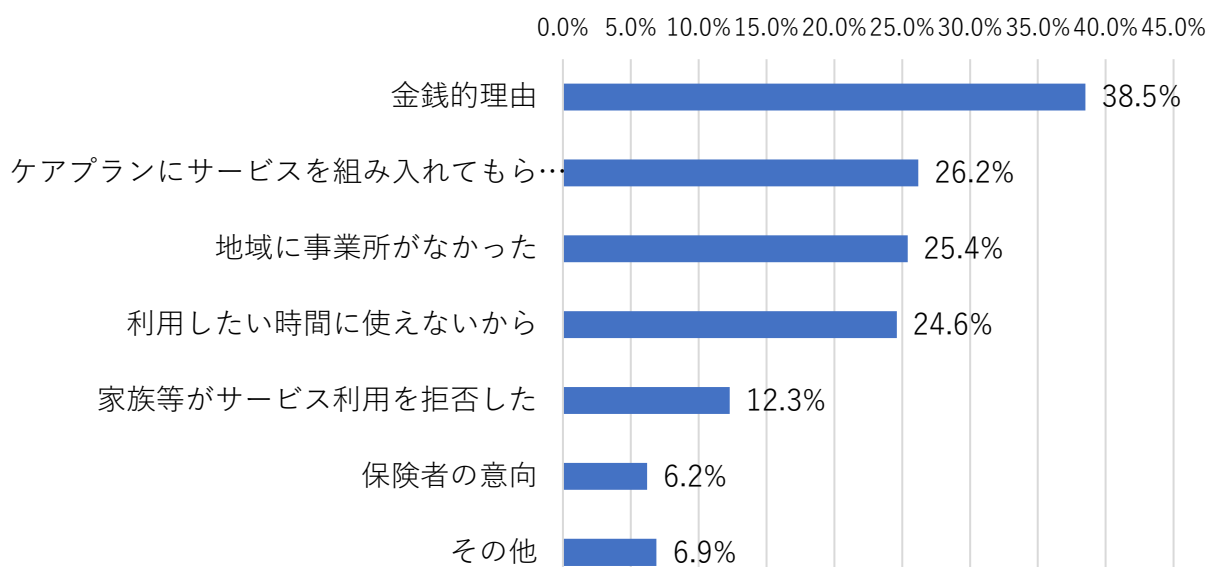


Q21.Q20で「ある」と回答した方に伺います。利用に至らなかった理由を最大3つまでお答えください。[LA] (N=130)

利用に至らなかった理由は、「金銭的理由」(38.5%)、次いで「ケアプランにサービスを組み入れてもらえなかったから」(26.2%)、「地域に事業所がなかった」(25.4%)、「利用したい時間に使えないから」(24.6%)の順に多い。

	N	%
金銭的理由	50	38.5%
ケアプランにサービスを組み入れてもらえなかったから	34	26.2%
地域に事業所がなかった	33	25.4%
利用したい時間に使えないから	32	24.6%
家族等がサービス利用を拒否した	16	12.3%
保険者の意向	8	6.2%
その他	9	6.9%
合計	130	100.0%

Q21.Q20で「ある」と回答した方に伺います。利用に至らなかった理由を最大3つまでお答えください。[LA] (N=130)

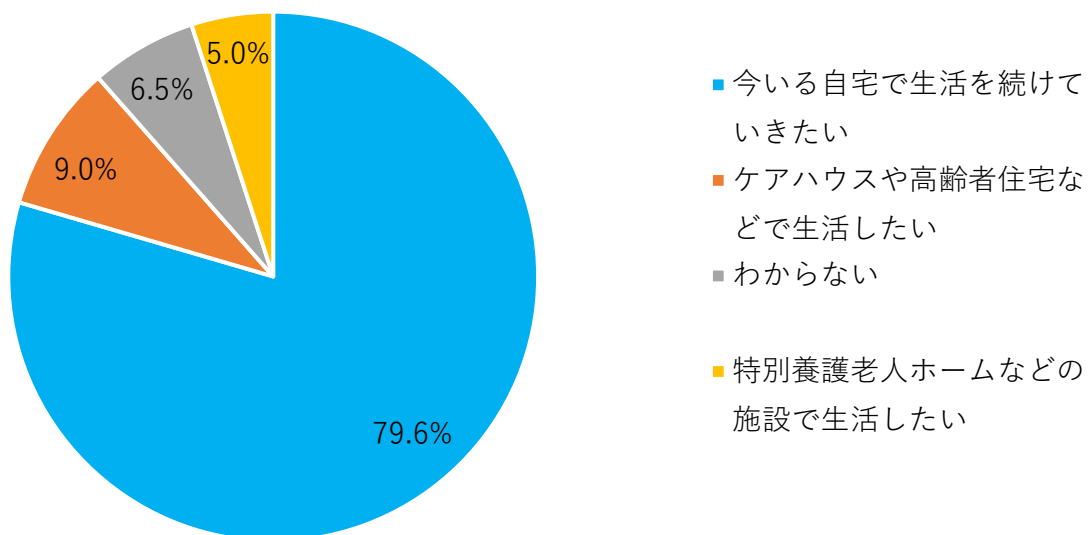


Q22.あなたは今後、どこで生活をしたいですか。[SA] (N=323)

今後、生活を送りたい場所は、「今いる自宅で生活を続けていきたい」が79.6%、次いで「ケアハウスや高齢者住宅などで生活したい」が9.0%、「わからない」が6.5%であった。

	N	%
今いる自宅で生活を続けていきたい	257	79.6%
ケアハウスや高齢者住宅などで生活したい	29	9.0%
わからない	21	6.5%
特別養護老人ホームなどの施設で生活したい	16	5.0%
合計	323	100.0%

Q22.あなたは今後、どこで生活をしたいですか。[SA] (N=323)

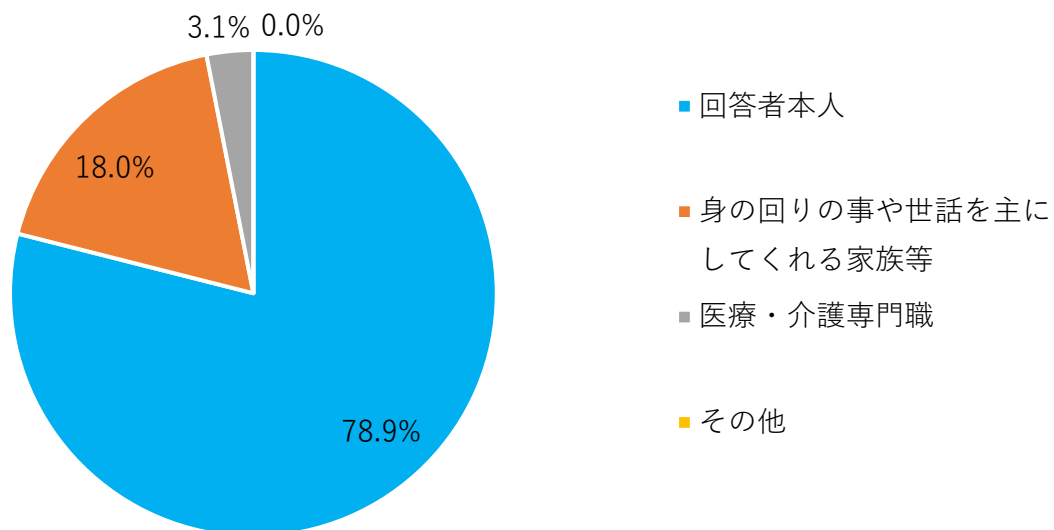


Q23.居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）の選択等について、主たる意思決定者はどなたですか。[SA]（N＝323）

主たる意思決定者は、「回答者本人」が78.9%、「身の回りの事や世話を主にしてくれる家族等」が18.0%、「医療・介護専門職」が3.1%であった。

	N	%
回答者本人	255	78.9%
身の回りの事や世話を主にしてくれる家族等	58	18.0%
医療・介護専門職	10	3.1%
その他	0	0.0%
合計	323	100.0%

Q23.居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）の選択等について、主たる意思決定者はどなたですか。[SA]（N＝323）

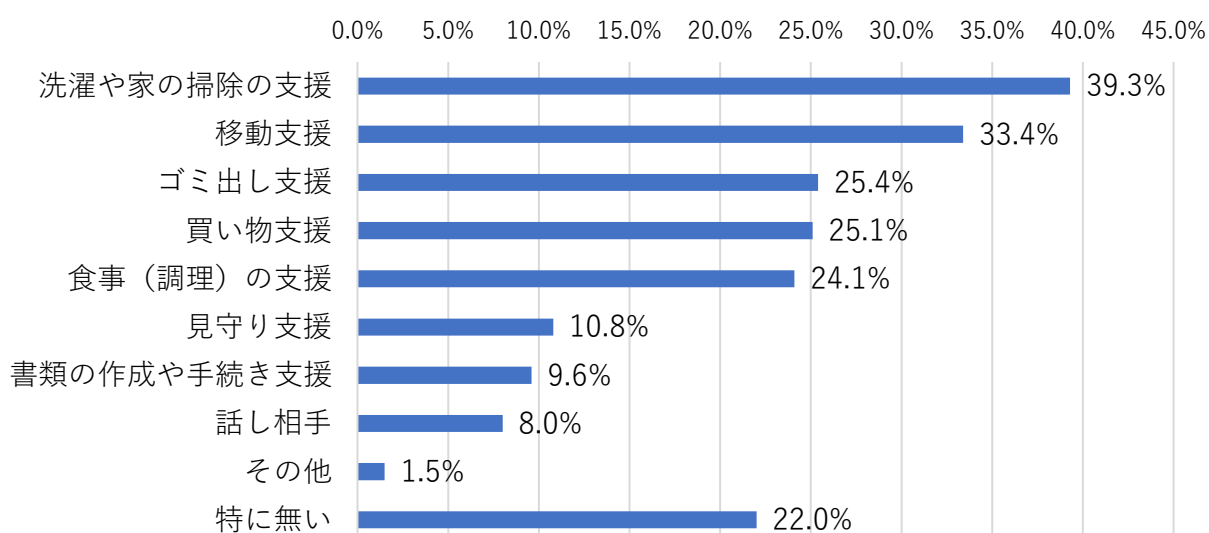


Q24.あなたが、在宅生活を継続するうえで日常的に受けたいと思う支援を、現在利用している介護保険サービスも含め、最大3つまでお答えください。[LA] (N=323)

日常的に受けたいと思う支援は、「洗濯や家の掃除の支援」(39.3%)、次いで「移動支援」(33.4%)、「ゴミ出し支援」(25.4%)、「買い物支援」(25.1%)、「食事(調理)の支援」(24.1%)の順に多い。

	N	%
洗濯や家の掃除の支援	127	39.3%
移動支援	108	33.4%
ゴミ出し支援	82	25.4%
買い物支援	81	25.1%
食事(調理)の支援	78	24.1%
見守り支援	35	10.8%
書類の作成や手続き支援	31	9.6%
話し相手	26	8.0%
その他	5	1.5%
特に無い	71	22.0%
合計	323	100.0%

Q24.あなたが、在宅生活を継続するうえで日常的に受けたいと思う支援を、現在利用している介護保険サービスも含め、最大3つまでお答えください。[LA] (N=323)

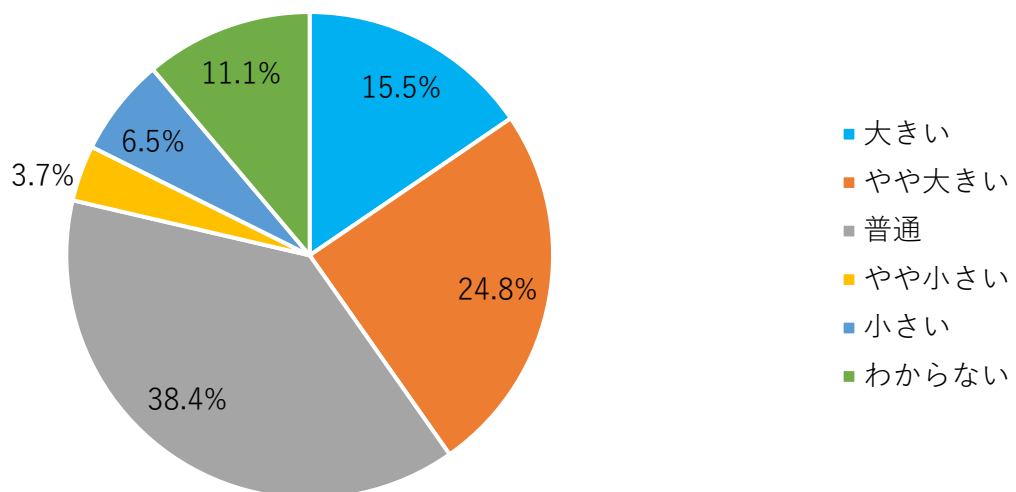


Q25.現在、あなたが支払っている介護保険料の負担感についてお答えください。[SA] (N=323)

介護保険料の負担感を、「やや大きい・大きい」、「普通」、「やや小さい・小さい」の3類型に着目してみると、「やや大きい・大きい」が40.3%、次いで「普通」が38.4%、「やや小さい・小さい」が10.2%であった。

	N	%
大きい	50	15.5%
やや大きい	80	24.8%
普通	124	38.4%
やや小さい	12	3.7%
小さい	21	6.5%
わからない	36	11.1%
合計	323	100.0%

Q25.現在、あなたが支払っている介護保険料の負担感についてお答えください。[SA] (N=323)

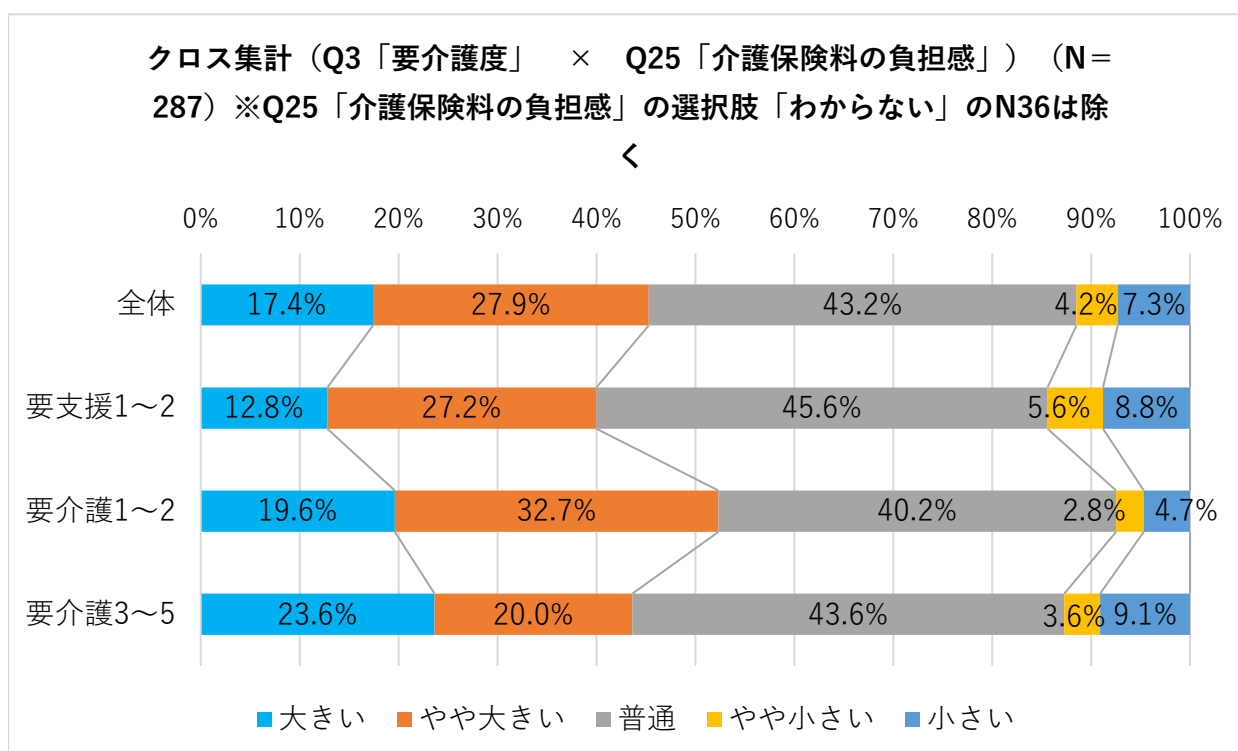


クロス集計（Q3「要介護度」 × Q25「介護保険料の負担感」）（N＝287）※Q25「介護保険料の負担感」の選択肢「わからない」のN36は除く

介護保険料の負担感を要介護度別でみると、いずれの要介護度においても「普通」が40％以上を占めていた。

なお、「要介護1～2」については、「やや大きい・大きい」が52.3％を占め、他の要介護度と比べ割合が大きかった。

	全体	大きい	やや大きい	普通	やや小さい	小さい
全体	287	50	80	124	12	21
	100.0%	17.4%	27.9%	43.2%	4.2%	7.3%
要支援1～2	125	16	34	57	7	11
	100.0%	12.8%	27.2%	45.6%	5.6%	8.8%
要介護1～2	107	21	35	43	3	5
	100.0%	19.6%	32.7%	40.2%	2.8%	4.7%
要介護3～5	55	13	11	24	2	5
	100.0%	23.6%	20.0%	43.6%	3.6%	9.1%

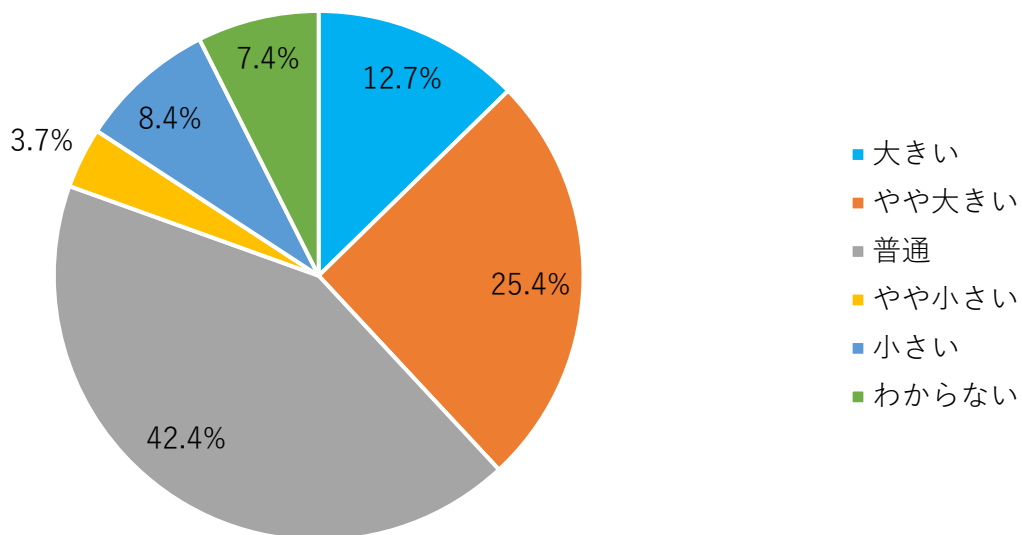


Q26.利用料金の負担感をお答えください。[SA] (N=323)

利用料金の負担感を、「やや大きい・大きい」、「普通」、「やや小さい・小さい」の3類型に着目してみると、「普通」が42.4%、次いで「やや大きい・大きい」が38.1%、「やや小さい・小さい」が12.1%であった。

	N	%
大きい	41	12.7%
やや大きい	82	25.4%
普通	<u>137</u>	<u>42.4%</u>
やや小さい	12	3.7%
小さい	27	8.4%
わからない	24	7.4%
合計	323	100.0%

Q26.利用料金の負担感をお答えください。[SA] (N=323)

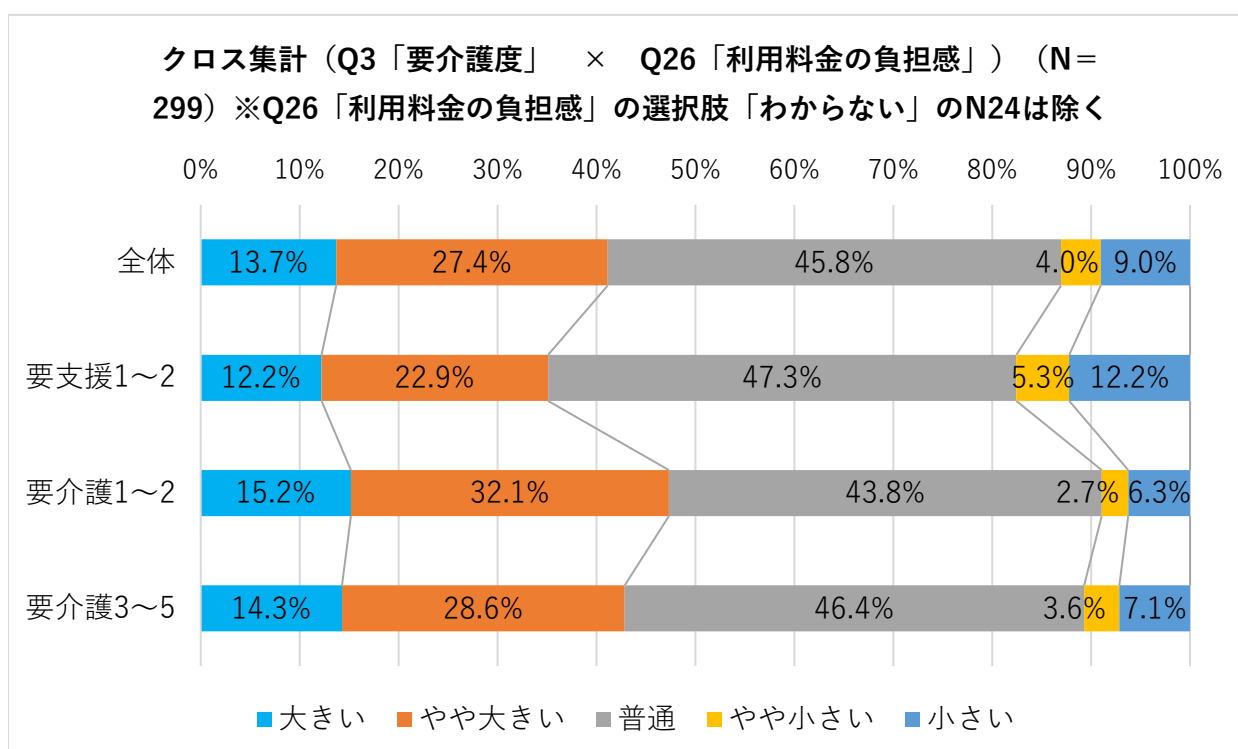


クロス集計（Q3「要介護度」 × Q26「利用料金の負担感」）（N＝299）※Q26「利用料金の負担感」の選択肢「わからない」のN24は除く

利用料金の負担感を要介護度別でみると、いずれの要介護度においても「普通」が40％以上を占めていた。

なお、「要介護1～2」については、「やや大きい・大きい」が47.3％を占め、他の要介護度と比べ割合が大きかった。

	全体	大きい	やや大きい	普通	やや小さい	小さい
全体	299	41	82	137	12	27
	100.0%	13.7%	27.4%	45.8%	4.0%	9.0%
要支援1～2	131	16	30	62	7	16
	100.0%	12.2%	22.9%	47.3%	5.3%	12.2%
要介護1～2	112	17	36	49	3	7
	100.0%	15.2%	32.1%	43.8%	2.7%	6.3%
要介護3～5	56	8	16	26	2	4
	100.0%	14.3%	28.6%	46.4%	3.6%	7.1%

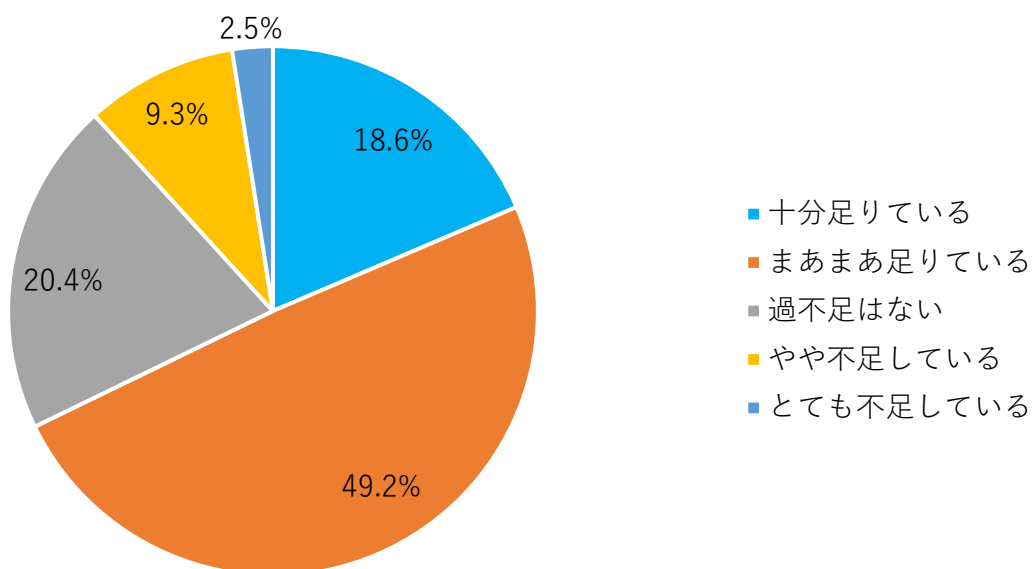


Q27.サービスの充足感をお答えください。[SA] (N=323)

サービスの充足感を、「まあまあ足りている・十分足りている」、「過不足はない」、「やや不足している・とても不足している」の3類型に着目してみると、「まあまあ足りている・十分足りている」が67.8%、次いで「過不足はない」が20.4%、「やや不足している・とても不足している」が11.8%であった。

	N	%
十分足りている	60	18.6%
まあまあ足りている	159	49.2%
過不足はない	66	20.4%
やや不足している	30	9.3%
とても不足している	8	2.5%
合計	323	100.0%

Q27.サービスの充足感をお答えください。[SA] (N=323)

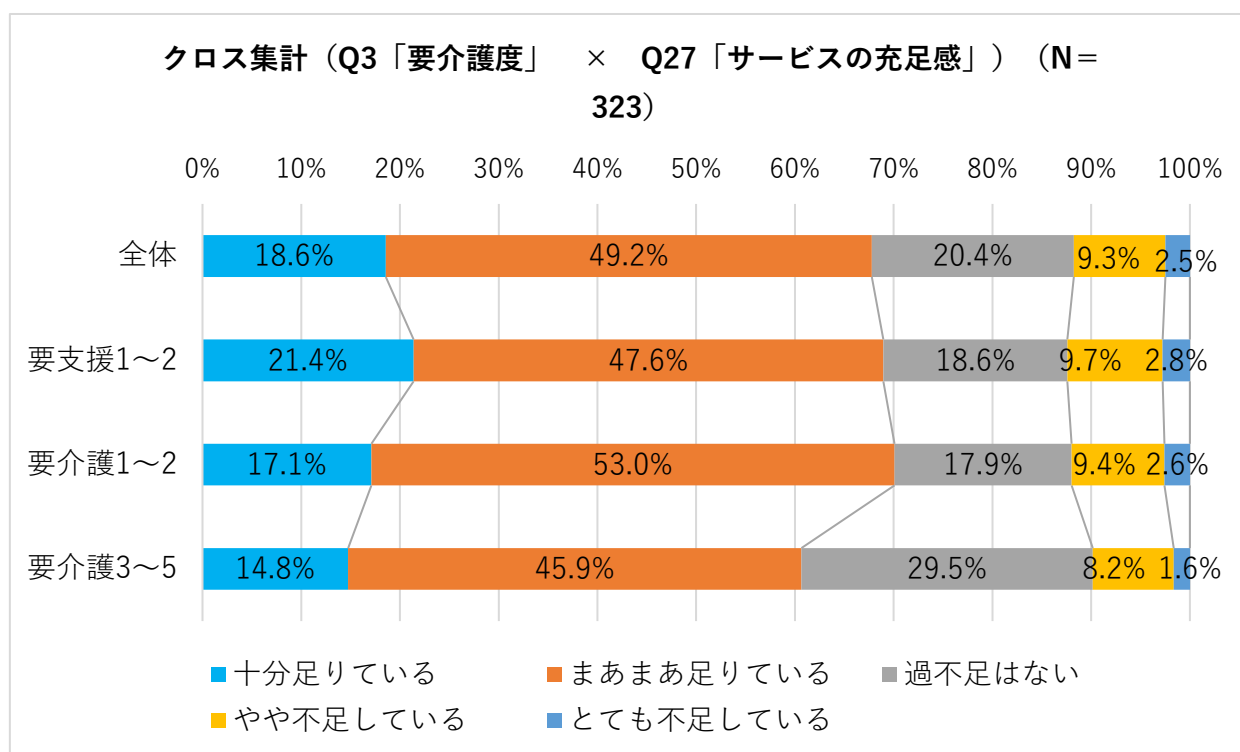


クロス集計（Q3「要介護度」 × Q27「サービスの充足感」）（N=323）

サービスの充足感を要介護度別でみると、いずれの要介護度においても「まあまあ足りている・十分足りている」が60%以上で占める割合が大きかった。

なお、「要介護3～5」については「まあまあ足りている・十分足りている」の割合は60.7%で他の要介護度に比べると約9ポイント低い傾向であった。

	全体	十分足りている	まあまあ足りている	過不足はない	やや不足している	とても不足している
全体	323	60	159	66	30	8
	100.0%	18.6%	<u>49.2%</u>	20.4%	9.3%	2.5%
要支援1～2	145	31	69	27	14	4
	100.0%	21.4%	<u>47.6%</u>	18.6%	9.7%	2.8%
要介護1～2	117	20	62	21	11	3
	100.0%	17.1%	<u>53.0%</u>	17.9%	9.4%	2.6%
要介護3～5	61	9	28	18	5	1
	100.0%	14.8%	<u>45.9%</u>	29.5%	8.2%	1.6%

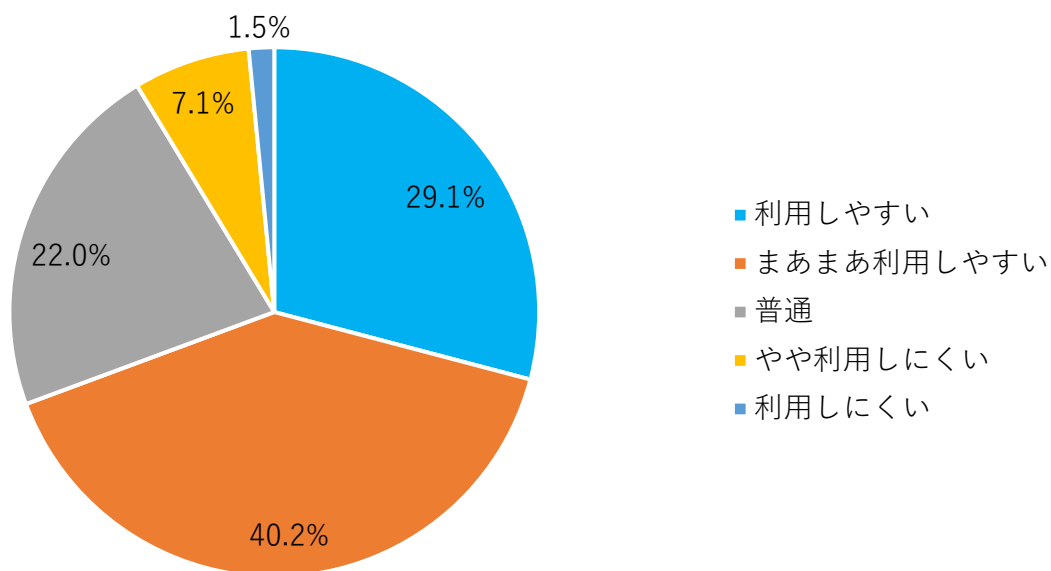


Q28.利用のしやすさをお答えください。[SA] (N=323)

利用のしやすさを、「まあまあ利用しやすい・利用しやすい」、「普通」、「やや利用しにくい・利用しにくい」の3類型に着目してみると、「まあまあ利用しやすい・利用しやすい」が69.3%、次いで「普通」が22.0%、「やや利用しにくい・利用しにくい」が8.6%であった。

	N	%
利用しやすい	94	29.1%
まあまあ利用しやすい	130	40.2%
普通	71	22.0%
やや利用しにくい	23	7.1%
利用しにくい	5	1.5%
合計	323	100.0%

Q28.利用のしやすさをお答えください。[SA] (N=323)



Q29.介護保険制度に対するあなたの要望をお答えください。[FA] (N=323)

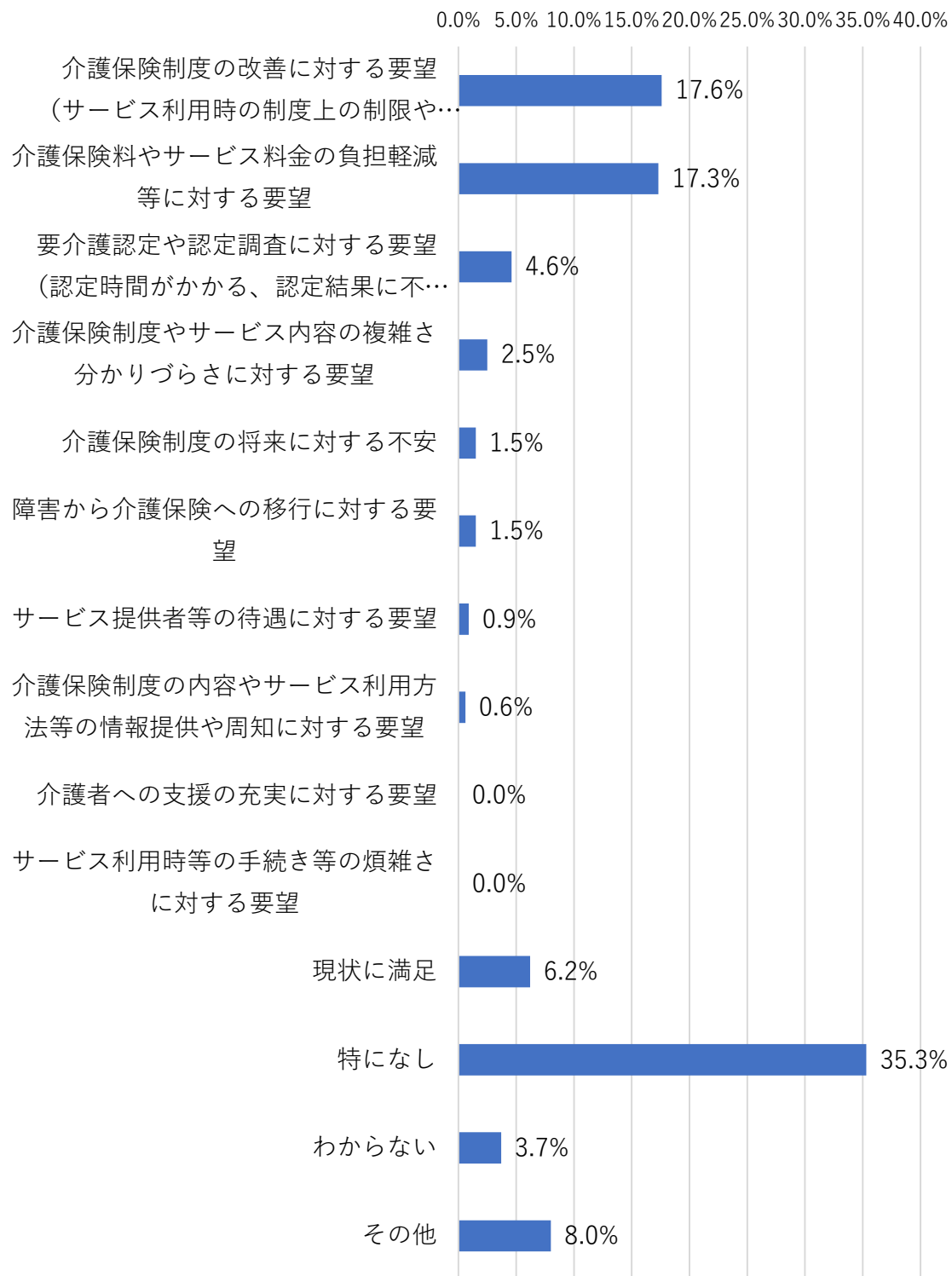
介護保険制度に対する要望（自由記述）を類型化してみると、「介護保険制度の改善に対する要望（サービス利用時の制度上の制限やサービス提供内容、サービス量・質の充実等含む）」が17.6%、次いで「介護保険料やサービス料金の負担軽減等に対する要望」が17.3%、「要介護認定や認定調査に対する要望（認定時間がかかる、認定結果に不満等含む）」が4.6%であった。

なお、「現状に満足」の回答も6.2%みられた。

	N	%
介護保険制度の改善に対する要望（サービス利用時の制度上の制限やサービス提供内容、サービス量・質の充実等含む）	57	17.6%
介護保険料やサービス料金の負担軽減等に対する要望	56	17.3%
要介護認定や認定調査に対する要望（認定時間がかかる、認定結果に不満等含む）	15	4.6%
介護保険制度やサービス内容の複雑さ分かりづらさに対する要望	8	2.5%
介護保険制度の将来に対する不安	5	1.5%
障害から介護保険への移行に対する要望	5	1.5%
サービス提供者等の待遇に対する要望	3	0.9%
介護保険制度の内容やサービス利用方法等の情報提供や周知に対する要望	2	0.6%
介護者への支援の充実に対する要望	0	0.0%
サービス利用時等の手続き等の煩雑さに対する要望	0	0.0%
現状に満足	20	6.2%
特になし	114	35.3%
わからない	12	3.7%
その他	26	8.0%
合計	323	100.0%

Q29.介護保険制度に対するあなたの要望をお答えください。[FA]

(N = 323)



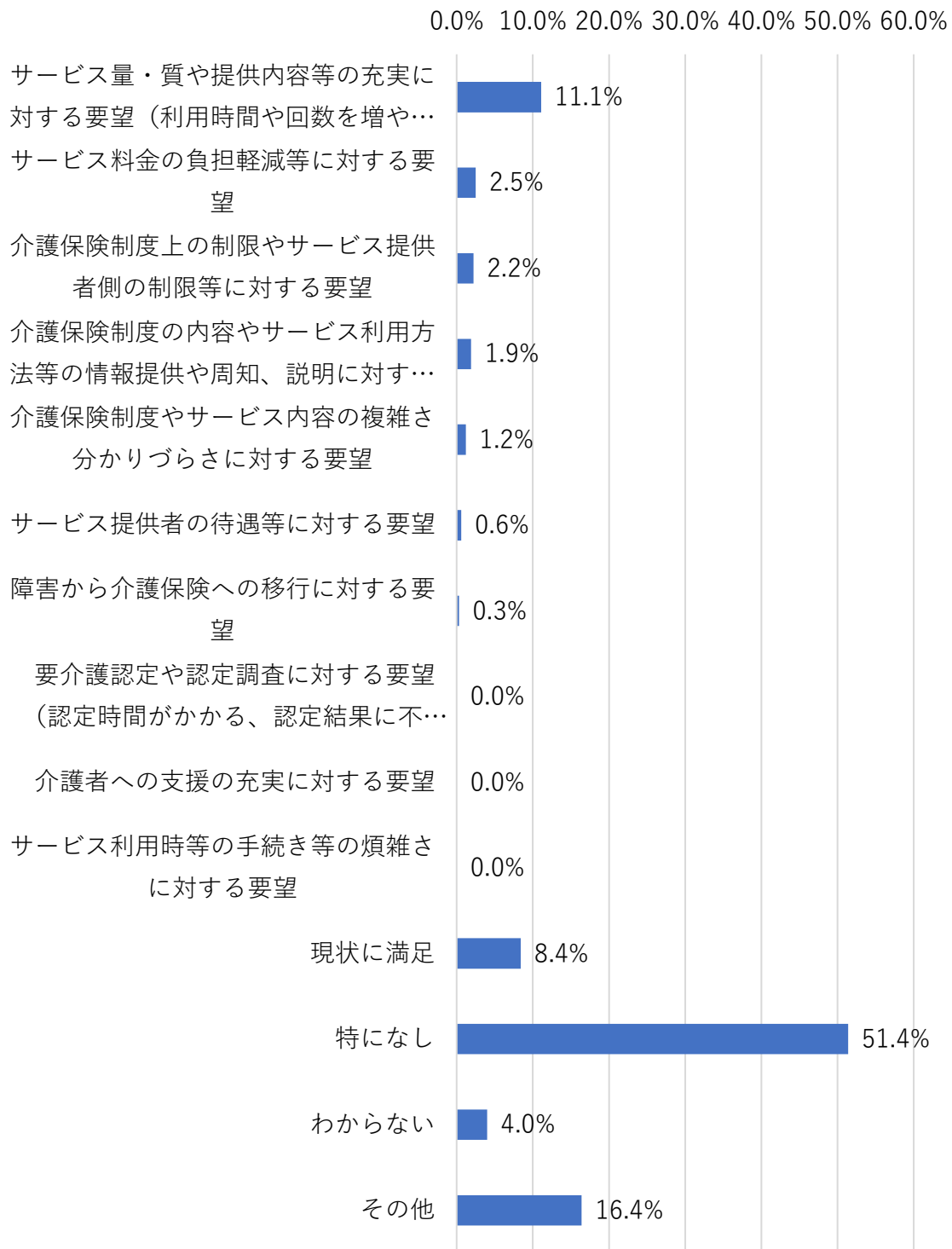
Q30.居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）に対するあなたの要望をお答えください。[FA]（N＝323）

居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）に対する要望（自由記述）を類型化してみると、「サービス量・質や提供内容等の充実に対する要望（利用時間や回数を増やしてほしい、新たなサービスがほしい等）」が11.1%、次いで「サービス料金の負担軽減等に対する要望」が2.5%、「介護保険制度上の制限やサービス提供者側の制限等に対する要望」が2.2%であった。

なお、「現状に満足」の回答も8.4%みられた。

	N	%
サービス量・質や提供内容等の充実に対する要望（利用時間や回数を増やしてほしい、新たなサービスがほしい等）	36	11.1%
サービス料金の負担軽減等に対する要望	8	2.5%
介護保険制度上の制限やサービス提供者側の制限等に対する要望	7	2.2%
介護保険制度の内容やサービス利用方法等の情報提供や周知、説明に対する要望	6	1.9%
介護保険制度やサービス内容の複雑さ分かりづらさに対する要望	4	1.2%
サービス提供者の待遇等に対する要望	2	0.6%
障害から介護保険への移行に対する要望	1	0.3%
要介護認定や認定調査に対する要望（認定時間がかかる、認定結果に不満等含む）	0	0.0%
介護者への支援の充実に対する要望	0	0.0%
サービス利用時等の手続き等の煩雑さに対する要望	0	0.0%
現状に満足	27	8.4%
特になし	166	51.4%
わからない	13	4.0%
その他	53	16.4%
合計	323	100.0%

Q30.居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）に対するあなたの要望をお答えください。[FA]（N＝323）



(3) 調査票

Q	設問内容	回答形式	選択肢等
1	この調査の説明を読んだ上で、調査に協力しますか。	S A	はい いいえ

※1 令和5年9月1日時点のあなた自身に関する情報をご回答ください。

Q	設問内容	回答形式	選択肢等
2	年齢についてお答えください。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	40代 50代 60代 70代 80代 90代
3	現在の要介護度についてお答えください。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	要支援1 要支援2 要介護1 要介護2 要介護3 要介護4 要介護5
4	現在の居住状況についてお答えください。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	単身 配偶者だけと同居 独身の子と同居 子の夫婦と同居 3世代同居 孫と同居 その他 ()
5	あなたの性別についてお答えください。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	男性 女性 無回答
6	あなたのお住まいについてお答えください。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	47都道府県

※1 令和5年9月1日時点で、日常生活を過ごすうえで、あなたが感じていることをご回答ください。

Q	設問内容	回答形式	選択肢等
7	あなたが困った時に、身の周りのことや世話を主にしてくれる方をお答えください。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	親 義理の親 配偶者 子 子の配偶者 親族（親・義理の親・配偶者・子・子の配偶者を除く） 友人・知人 近所の人 民生委員 無し
8	Q7で回答した方との関係性についてお答えください。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	とても良好 良好 不良 とても不良
9	あなたは地域包括支援センターをご存じですか。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	知っている 知らない
10	あなたは「地域包括支援センター」または「役所」に、介護に関する相談を行ったことはありますか。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	ある ない
11	Q10で「ある」と回答した方に伺います。相談時の満足度をお答えください。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	満足 ほぼ満足 やや不満 不満

12	Q11で「やや不満」「不満」と回答した理由はなんですか。最大3つまでお答えください。 【必須/該当するものを最大3つ選択】	LA	説明が分かりづらかった
			長い時間待たされた
			何度も足を運ばされた
			言葉遣いや態度が悪かった
			身だしなみが悪かった
			親身になって話を聞いてもらえていたと思えなかった
			その他（ ）
13	あなたが日常生活を送るうえで困った時に、もっとも頼りにしている人または機関をお答えください。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	親
			義理の親
			配偶者
			子
			子の配偶者
			親族（親・義理の親・配偶者・子・子の配偶者を除く）
			友人・知人
			近所の人
			民生委員
			ケアマネジャー
			地域包括支援センター
14	あなたが「健康維持」のために、積極的に取り組んでいることを最大3つまでお答えください。 【必須/該当するものを最大3つまで選択】	LA	運動（体操・散歩等）
			食事のバランス
			口腔内の清潔保持
			認知機能の維持
			ボランティア、趣味活動への参加
			定期健診
			友人との交流
			飲酒・喫煙を控える
			通院・服薬
			何もしていない

※1 令和5年9月1日時点で、介護保険制度や現在利用している居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）等についてあなたが感じていることをご回答ください。

Q	設問内容	回答形式	選択肢等
15	あなたが、はじめて要介護認定申請を行った時の理由についてお答えください。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	老化等による日常生活の不安から 老化等により日常生活に支援が必要になったから 親族等との死別 親族等の転勤等による別居 疾患による入院 慢性疾患等の進行 かかりつけ医等から勧められた その他（ ）
16	あなたが、はじめて要介護認定申請を行おうと思った際に、最初に相談をした人または機関をお答えください。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	親 義理の親 配偶者 子 子の配偶者 親族（親・義理の親・配偶者・子・子の配偶者を除く） 友人・知人 近所の人 民生委員 ケアマネジャー 地域包括支援センター 役所 その他（ ）
17	現在の担当ケアマネジャーについて、あなたの満足度をお答えください。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	満足 ほぼ満足 やや不満 不満

18 Q17で「やや不満」「不満」と回答した理由を最大3つまでお答えください。 【必須/該当するものを最大3つ選択】	LA	説明が分かりづらい 言葉遣いや態度が悪い 希望に沿った対応をしてくれない 相談したい時につかまらない 求めている情報を提供してくれない 一方的で話を聞いてもらえない 相談しても対応が遅い その他（ ）
19 現在、あなたが利用している居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）の種類について、すべてお答えください。 【必須/該当するものをすべて選択】	MA	訪問介護（地域支援事業含む） 訪問入浴介護（介護予防サービス含む） 訪問看護（介護予防サービス含む） 訪問リハビリテーション（介護予防サービス含む） 居宅療養管理指導（介護予防サービス含む） 通所介護（地域支援事業含む） 通所リハビリテーション（介護予防サービス含む） 短期入所生活介護（介護予防サービス含む） 短期入所療養介護（介護予防サービス含む） 福祉用具貸与（介護予防サービス含む） 特定福祉用具販売（介護予防サービス含む）

20	現在、あなたが利用したいと思っても利用できなかった、もっと利用したかったと思った居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）はありますか。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	ある ない
21	Q20で「ある」と回答した方に伺います。利用に至らなかった理由を最大3つまでお答えください。 【必須/該当するものを最大3つまで選択】	LA	金銭的理由 地域に事業所がなかった 家族等がサービス利用を拒否した 利用したい時間に使えないから ケアプランにサービスを組み入れてもらえなかったから 保険者の意向 その他（ ）
22	あなたは今後、どこで生活をしたいですか。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	今いる自宅で生活を続けていきたい ケアハウスや高齢者住宅などで生活したい 特別養護老人ホームなどの施設で生活したい わからない
23	居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）の選択等について、主たる意思決定者はどなたですか。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	回答者本人 身の回りの事や世話を主にしてくれる家族等 医療・介護専門職 その他（ ）

24	あなたが、在宅生活を継続するうえで 日常的に受けたいと思う支援を、現在 利用している介護保険サービスも含 め、最大3つまでお答えください。 【必須/該当するものを最大3つまで選 択】	LA	洗濯や家の掃除の支援 ゴミ出し支援 移動支援 買い物支援 見守り支援 書類の作成や手続き支援 食事（調理）の支援 話し相手 その他（ ） 特に無い
25	現在、あなたが支払っている介護保険 料の負担感についてお答えください。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	大きい やや大きい 普通 やや小さい 小さい わからない
※Q26～28は、現在、あなたがもっとも利用している居宅サービス（介護予防サービス、地 域支援事業含む）について、お答えください。			
26	利用料金の負担感をお答えください。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	大きい やや大きい 普通 やや小さい 小さい わからない
27	サービスの充足感をお答えください。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	十分足りている まあまあ足りている 過不足はない やや不足している とても不足している
28	利用のしやすさをお答えください。 【必須/該当するものをひとつ選択】	S A	利用しやすい まあまあ利用しやすい 普通 やや利用しにくい 利用しにくい

29 介護保険制度に対するあなたの要望を
お答えください。

【必須/直接入力】

FA

30 居宅サービス（介護予防サービス、地
域支援事業含む）に対するあなたの要
望をお答えください。

【必須/直接入力】

FA

「介護保険制度における居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）の利用者および利用者の家族等に対する実態調査」

（利用者本人調査）

とりまとめ報告書

令和6（2024）年3月発行

発行 一般財団法人 長寿社会開発センター

〒105-8446 東京都港区西新橋3-3-1 KDX西新橋ビル6階

TEL：03-5470-6751 FAX：03-5470-6762

不許複製