

「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」

（利用者本人および家族等調査結果の比較）

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」および「家族等」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」と、
・ 「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」
を対象に行った調査の内、比較検討に値すると思われるものを取りまとめたものである。

詳細は、本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 | 2 |
| 3. 調査結果（総括） | 2 |
| (2) 調査結果 | 14 |
| 1. 地域包括支援センターの認知度 | 14 |
| 2. 「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 | 15 |
| 3. ②で「ある」と回答した方の相談時の満足度 | 16 |
| 4. ③で「やや不満」「不満」と回答した理由 | 17 |
| 5. はじめて要介護認定申請を行った時の理由 | 18 |
| 6. はじめて要介護認定申請を行おうと思った際に、最初に相談した人または機関 | 19 |
| 7. 担当ケアマネジャーに対する満足度 | 21 |
| 8. ⑦で「やや不満」「不満」と回答した理由 | 22 |
| 9. 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 | 23 |
| 10. 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（してほしかった）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 | 25 |
| 11. ⑩で「ある」と回答した理由 | 26 |
| 12. 今後、生活を送りたい（送ってほしい）場所 | 27 |
| 13. 居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）選択等の主たる意思決定者 | 28 |
| 14. 在宅生活を継続するうえで日常的に受けたい（受けてもらいたい）と思う支援 | 29 |
| 15. 介護保険料の負担感 | 30 |
| 16. 居宅サービスの利用料金の負担感 | 31 |
| 17. 居宅サービスの充足感 | 32 |
| 18. 居宅サービスの利用のしやすさ | 33 |
| 19. 介護保険制度に対する要望 | 34 |
| 20. 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 | 36 |

(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か月あたり平均で見ると、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」および「家族等」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以下の者を対象に調査を行った。

2. 実施方法等

1) 調査対象

以下の全てに該当する者。

| 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 （以下、「利用者本人」という） | 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）の利用者の家族等 （以下、「家族等」という） |
|--|--|
| 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。 | 調査実施期間中に調査会社に登録しており、要介護（要支援）認定を受けている家族等の介護を主に行っている18歳以上の者（同居、別居の別は問わない）。 |
| 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。 | 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）を利用している家族等を介護している者。 |
| 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

| 「利用者本人」 | 「家族等」 |
|---------------------------------|--------------------------------|
| 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： 令和5（2023）年9月12日～9月19日 | 調査期間： 令和5（2023）年9月12日～9月14日 |
| 有効回答数323件（回収数327件） | 有効回答数1132件（回答数1157） |

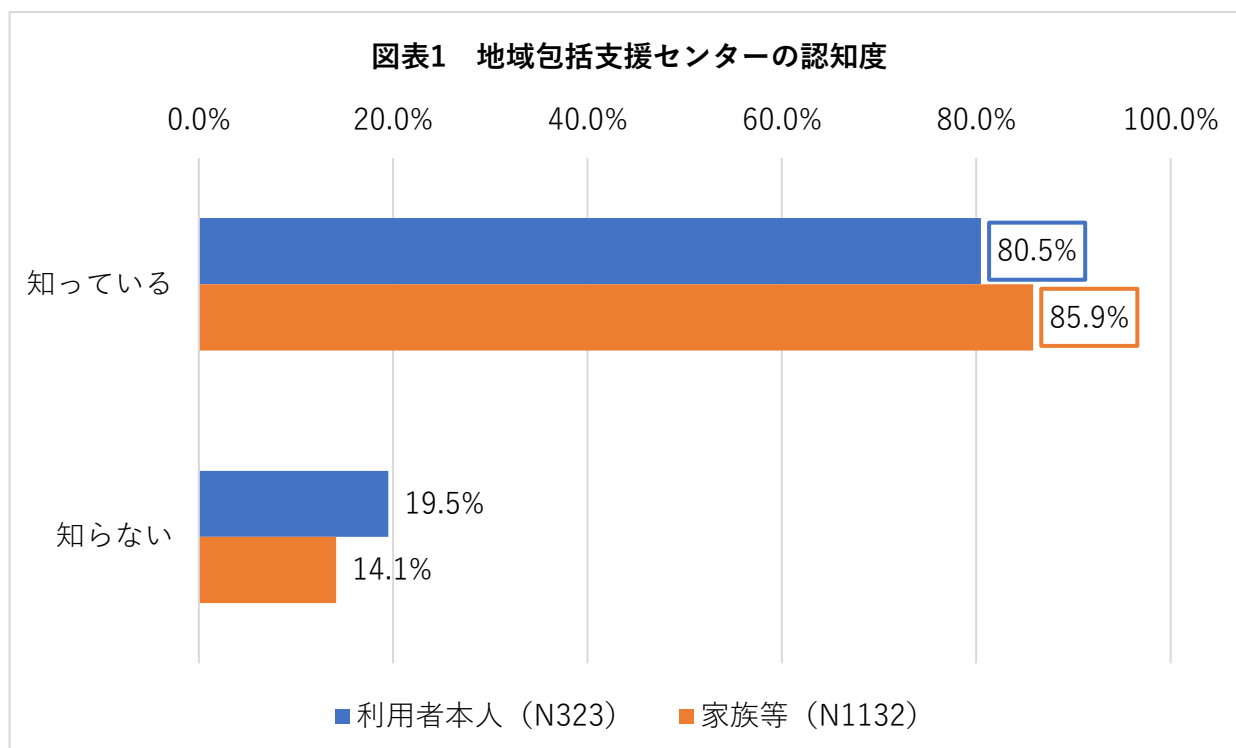
3. 調査結果（総括）

○ 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は、「利用者本人」、「家族等」とともに「知っている」が約8割を占めている。

なお、「家族等」は「利用者本人」と比較して「知っている」の割合が約5ポイント高く、地域包括支援センターの認知度が高い傾向がみられた。〔①〕

（※ 〔①〕の丸数字は（2）調査結果P14～の各番号を示す）



○ 「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」との回答は、「利用者本人」「家族等」とともに約6割（利用者本人：64.1%、家族等：68.7%）を占めている。

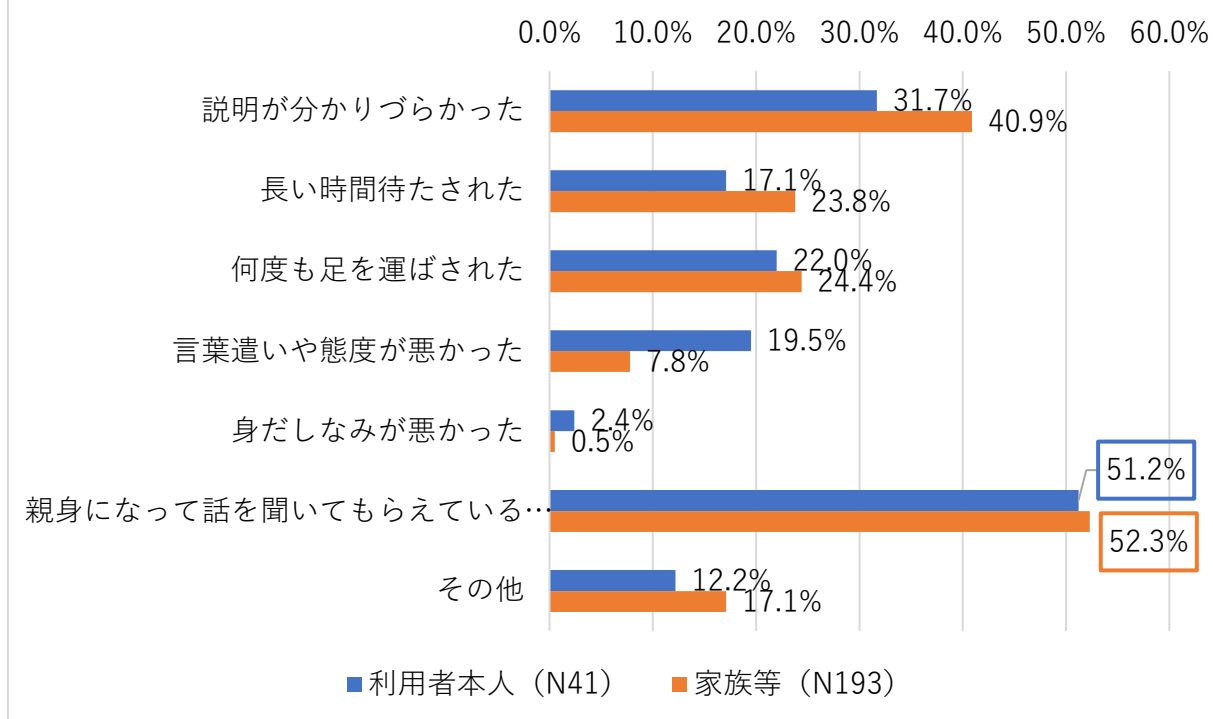
「ある」と回答した方の相談時の満足度は、「利用者本人」「家族等」とともに「ほぼ満足」「満足」が約8割、「やや不満」「不満」は約2割であった。

「やや不満」「不満」と回答した理由については、「利用者本人」「家族等」とともに「親身になって話を聞いてもらえていると思えなかった」（利用者本人：51.2%、家族等：52.3%）をはじめ上位3つが共通して高い傾向がみられた。〔②～④〕

図表2 相談時の満足度

| | 利用者本人 (N207) | | 家族等 (N778) | |
|------|-----------------|--------|------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 満足 | 62 | 30.0% | 117 | 15.0% |
| ほぼ満足 | 104 | 50.2% | 468 | 60.2% |
| やや不満 | 29 | 14.0% | 135 | 17.4% |
| 不満 | 12 | 5.8% | 58 | 7.5% |
| 合計 | 207 | 100.0% | 778 | 100.0% |

図表3 「やや不満」「不満」と回答した理由



○ 担当の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、「利用者本人」「家族等」とともに「ほぼ満足」「満足」が約8割を占めていた。

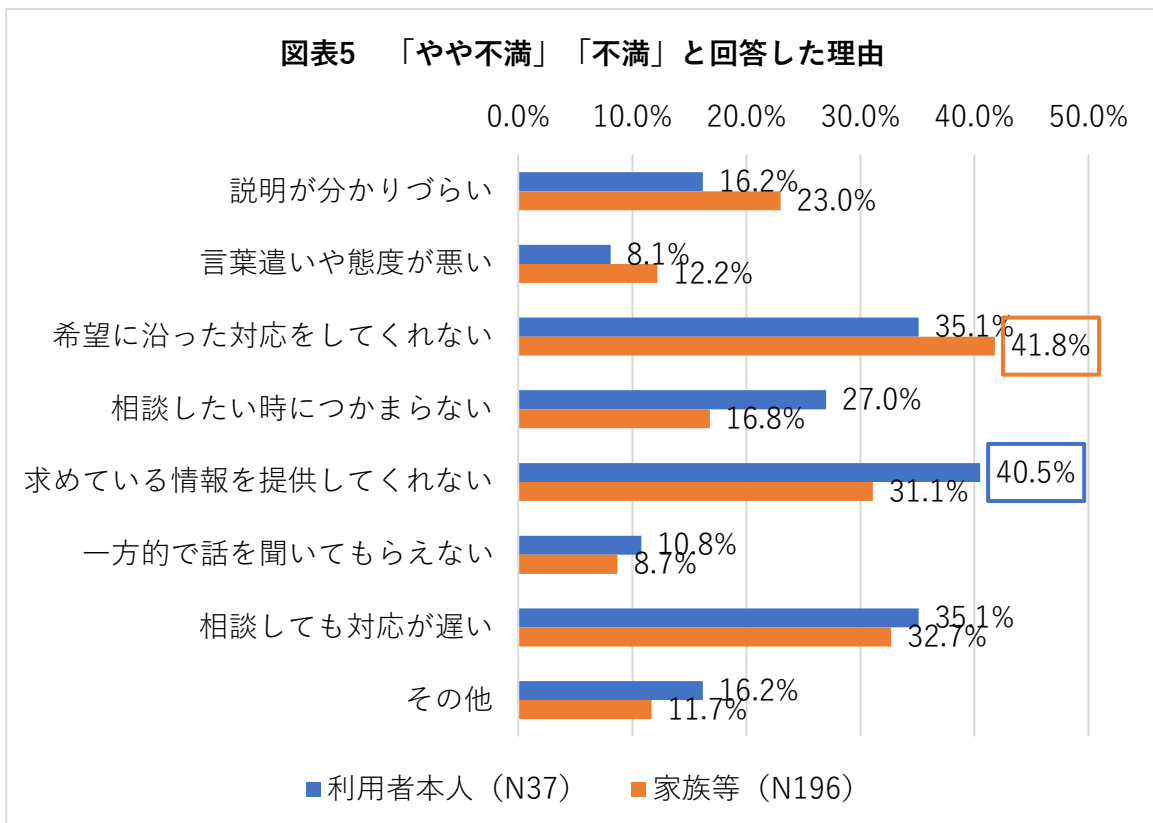
なお、「やや不満」「不満」は「利用者本人」11.4%、「家族等」17.3%で「家族等」は「利用者本人」と比較して「やや不満」「不満」の割合が約6ポイント高い結果となった。

「やや不満」「不満」と回答した最たる理由は、「利用者本人」では「求めている情報を提供してくれない」(40.5%)、「家族等」では「希望に沿った対応をしてくれない」(41.8%)と違いがみられた。〔⑦⑧〕

図表4 担当のケアマネジャーに対する満足度

| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|------|--------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 満足 | 128 | 39.6% | 296 | 26.1% |
| ほぼ満足 | 158 | 48.9% | 640 | 56.5% |
| やや不満 | 25 | 7.7% | 146 | 12.9% |
| 不満 | 12 | 3.7% | 50 | 4.4% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |

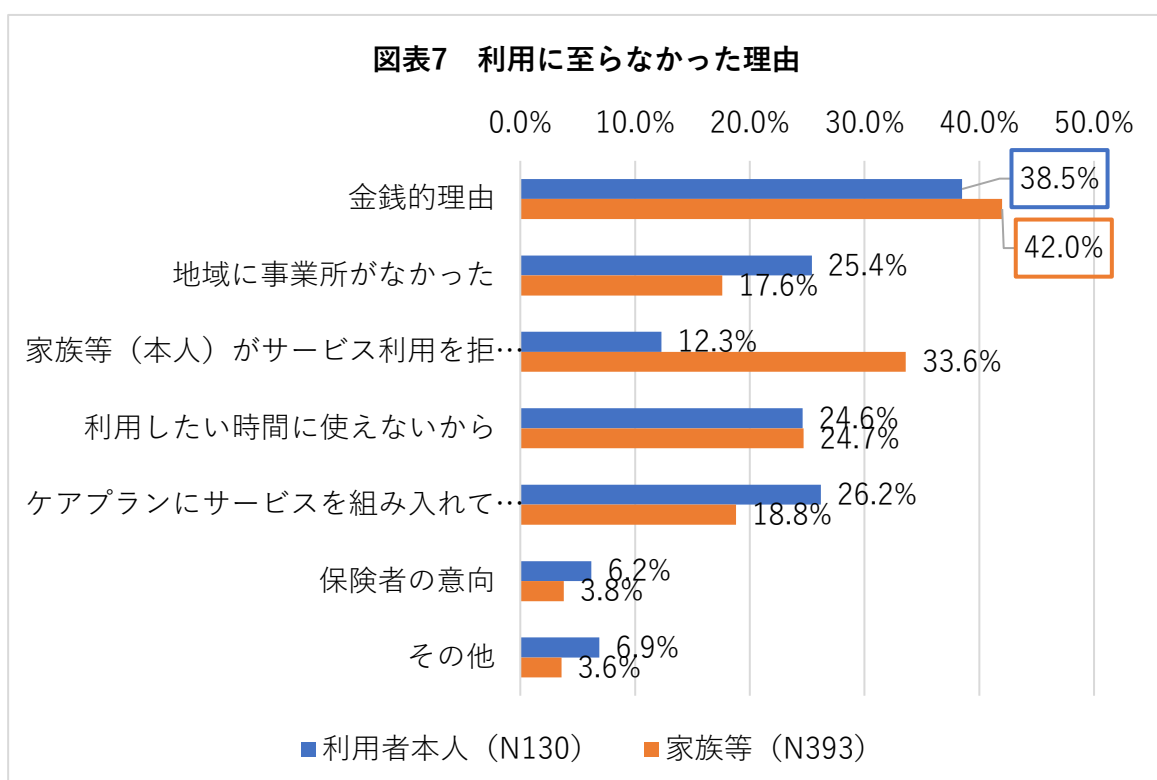
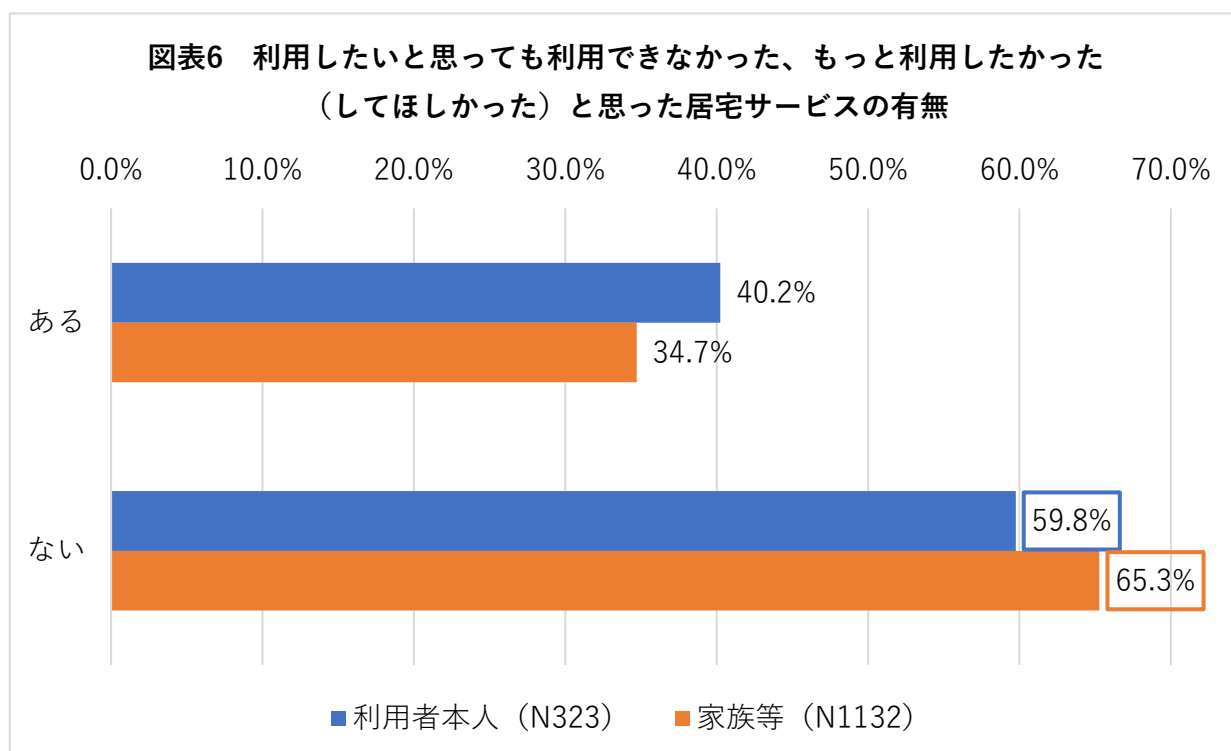
図表5 「やや不満」「不満」と回答した理由



○ 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（してほしかった）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（してほしかった）と思った居宅サービスは、「利用者本人」「家族等」とともに「ない」が約6割を占めていた。

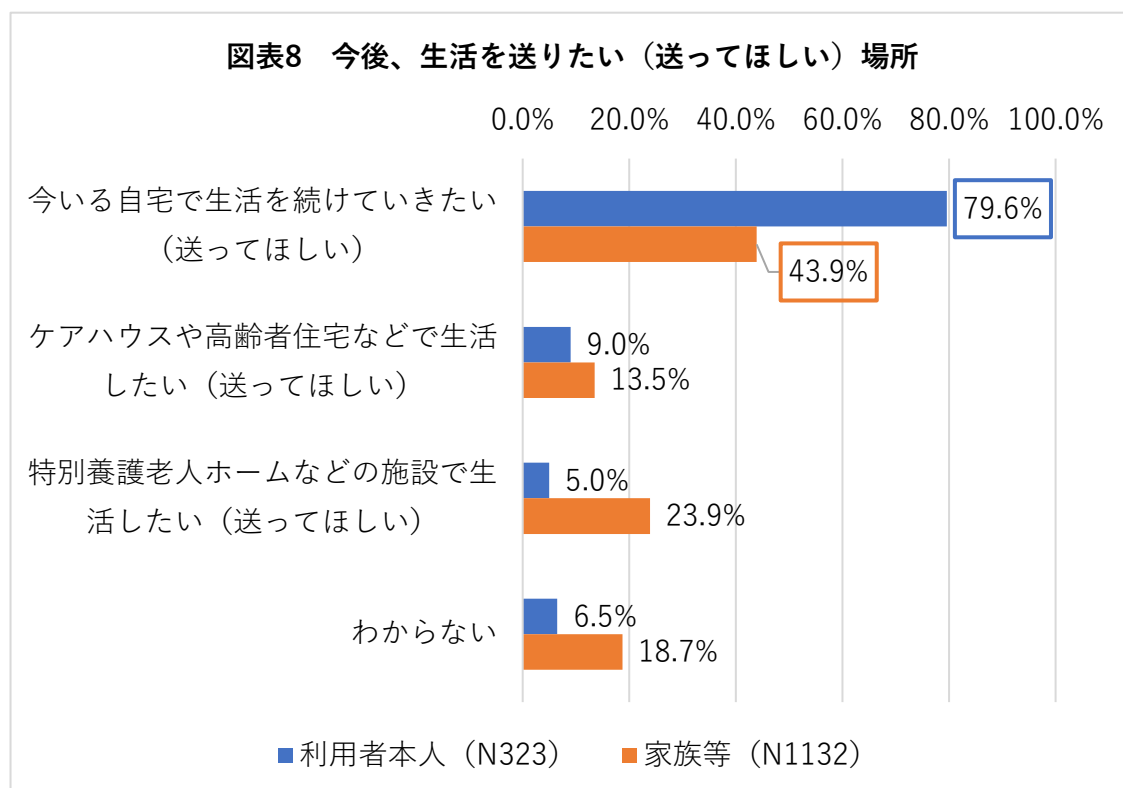
「ある」と回答した割合は「利用者本人」40.2%、「家族等」34.7%であり、利用に至らなかった理由は「利用者本人」「家族等」とともに「金銭的理由」が約4割を占めていた。〔⑩⑪〕



○ 今後、生活を送りたい（送ってほしい）場所

今後、どこで生活を送りたい（送ってほしい）かについては、「利用者本人」、「家族等」ともに「今いる自宅で生活を続けていきたい（送ってほしい）」（利用者本人：79.6%、家族等：43.9%）の回答が多い。

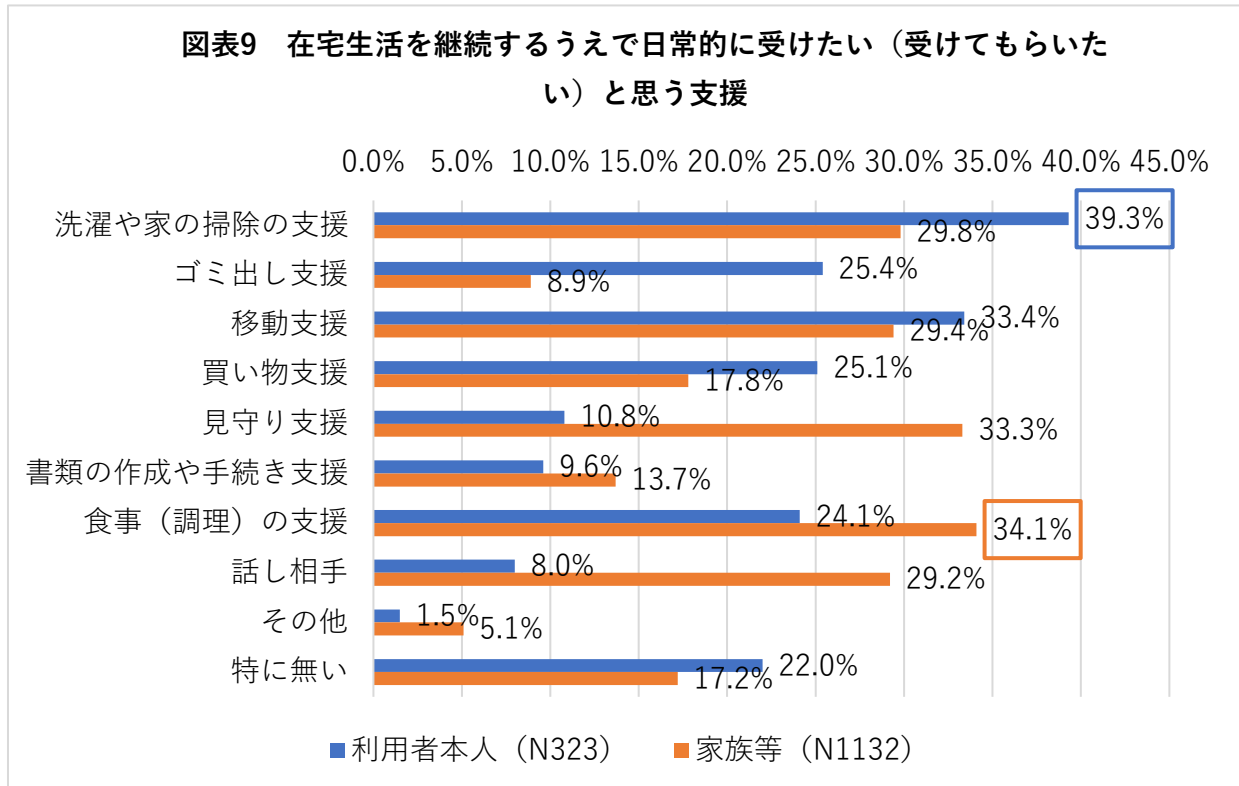
なお、「利用者本人」は「家族等」と比較して、「今いる自宅で生活を続けていきたい」が約35ポイント高く大きな差がみられた。〔⑫〕



○ 在宅生活を継続するうえで日常的に受けたい（受けてもらいたい）と思う支援

日常的に受けたい（受けてもらいたい）と思う支援は、「利用者本人」では「洗濯や家の掃除の支援」（39.3%）、「家族等」では「食事（調理）の支援」（34.1%）の回答が多く違いがみられた。

なお、「家族等」は「利用者本人」と比較して「見守り支援」で約22ポイント、「話し相手」で約21ポイント高い傾向がみられた。〔14〕



○ **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、「利用者本人」「家族等」ともに「やや大きい・大きい」（利用者本人：40.3%、家族等：51.1%）の回答が多く、次いで「普通」（利用者本人：38.4%、家族等：37.0%）、「やや小さい・小さい」（利用者本人：10.2%、家族等：6.8%）であった。

なお、「家族等」は「利用者本人」と比較して「やや大きい・大きい」が約11ポイント高く、介護保険料の負担感を感じる割合が大きい傾向がみられた。 [15]

図表10 介護保険料の負担感

| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|-------|-----------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 大きい | 50 | 15.5% | 235 | 20.8% |
| やや大きい | 80 | 24.8% | 343 | 30.3% |
| 普通 | 124 | 38.4% | 419 | 37.0% |
| やや小さい | 12 | 3.7% | 38 | 3.4% |
| 小さい | 21 | 6.5% | 39 | 3.4% |
| わからない | 36 | 11.1% | 58 | 5.1% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |

○ 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、「利用者本人」では「普通」(42.4%)、「家族等」では「やや大きい・大きい」(51.1%)の回答が多く違いがみられた。

なお、「家族等」は「利用者本人」と比較して利用料金の負担感を感じている割合が大きい傾向がみられた。 [⑩]

図表11 居宅サービスの利用料金の負担感

| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|-------|-----------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 大きい | 41 | 12.7% | 234 | 20.7% |
| やや大きい | 82 | 25.4% | 344 | 30.4% |
| 普通 | 137 | 42.4% | 428 | 37.8% |
| やや小さい | 12 | 3.7% | 33 | 2.9% |
| 小さい | 27 | 8.4% | 48 | 4.2% |
| わからない | 24 | 7.4% | 45 | 4.0% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |

○ 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、「利用者本人」「家族等」ともに、「まあまあ足りている・十分足りている」（利用者本人：67.8%、家族等：52.6%）の回答が多く、次いで「過不足はない」（利用者本人：20.4%、家族等：26.7%）、「やや不足している・とても不足している」（利用者本人：11.8%、家族等：20.8%）であった。

なお、「家族等」は「利用者本人」と比較して「やや不足している・とても不足している」の割合が9ポイント高い傾向であった。〔17〕

図表12 居宅サービスの充足感

| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|-----------|-----------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 十分足りている | 60 | 18.6% | 87 | 7.7% |
| まあまあ足りている | 159 | 49.2% | 508 | 44.9% |
| 過不足はない | 66 | 20.4% | 302 | 26.7% |
| やや不足している | 30 | 9.3% | 183 | 16.2% |
| とても不足している | 8 | 2.5% | 52 | 4.6% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |

○ 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、「利用者本人」「家族等」ともに、「まあまあ利用しやすい・利用しやすい」（利用者本人：69.3%、家族等59.0%）の回答が多く、次いで「普通」（利用者本人：22.0%、家族等：28.7%）、「やや利用しにくい・利用しにくい」（利用者本人：8.6%、家族等：12.3%）であった。

なお、「利用者本人」は「家族等」と比較して「まあまあ利用しやすい・利用しやすい」が約10ポイント高く、居宅サービスの利用のしやすさを感じている割合が大きい傾向がみられた。 [18]

図表13 居宅サービスの利用のしやすさ

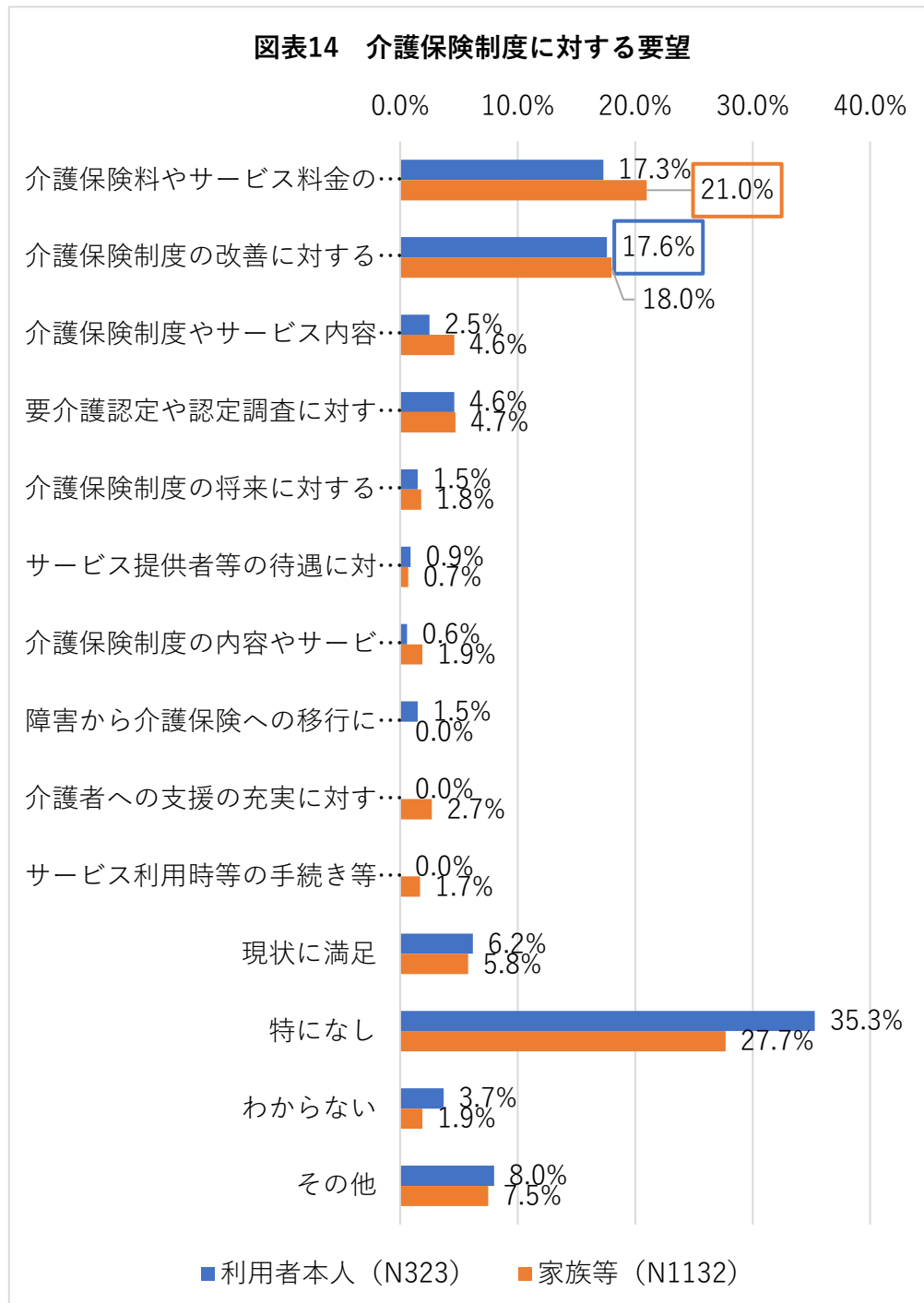
| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|------------|-----------------|--------------|-------------|--------------|
| | N | % | N | % |
| 利用しやすい | 94 | 29.1% | 177 | 15.6% |
| まあまあ利用しやすい | <u>130</u> | <u>40.2%</u> | <u>491</u> | <u>43.4%</u> |
| 普通 | 71 | 22.0% | 325 | 28.7% |
| やや利用しにくい | 23 | 7.1% | 95 | 8.4% |
| 利用しにくい | 5 | 1.5% | 44 | 3.9% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 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、「利用者本人」では「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）」（17.6%）、「家族等」では「介護保険料やサービス料金の負担軽減等に対する要望」（21.0%）の回答が多く違いがみられた。

なお、「現状に満足」（利用者本人：6.2%、家族等：5.8%）の回答もみられた。

[19]

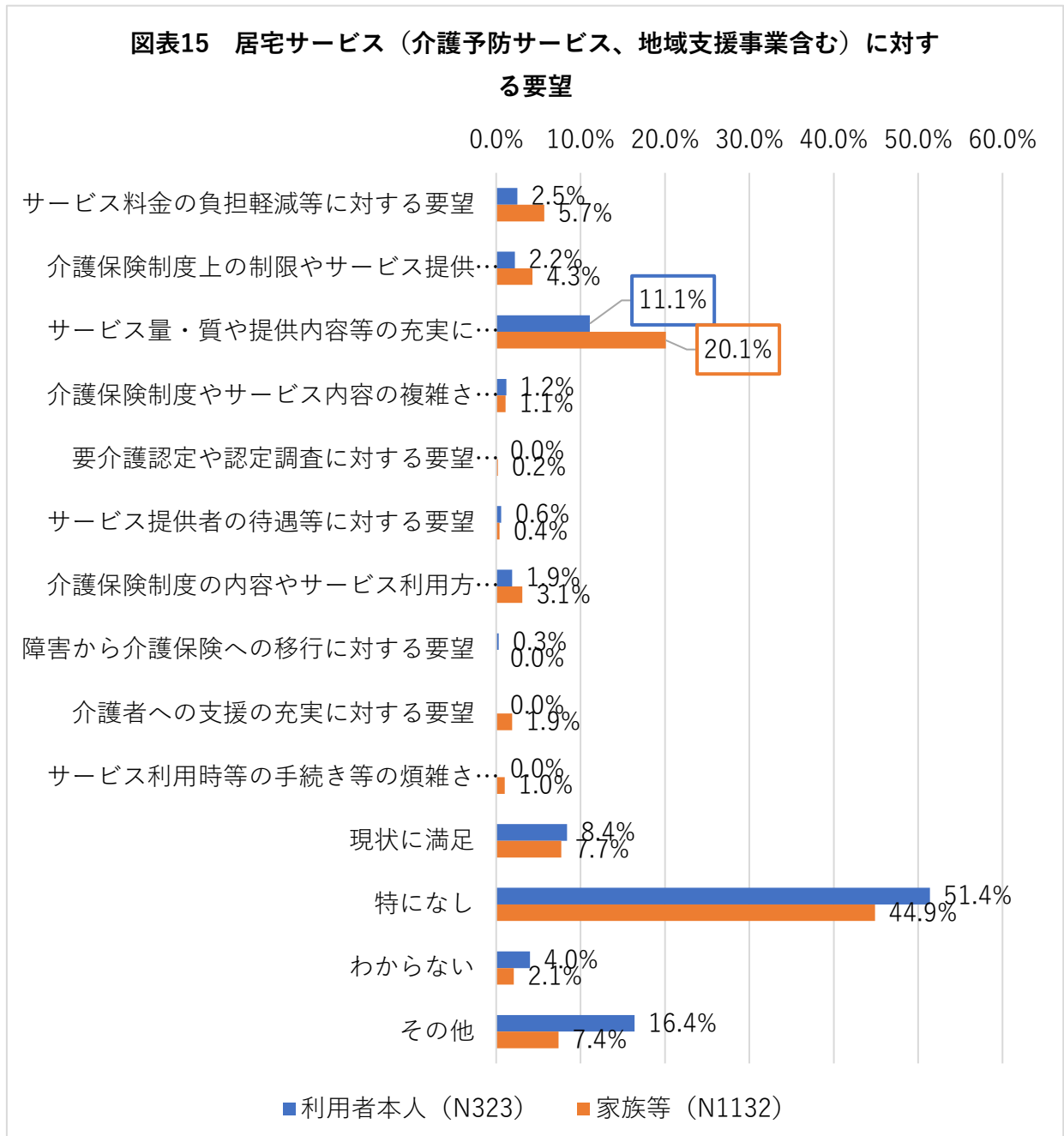


○ 居宅サービスに対する要望

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、「利用者本人」「家族等」ともに「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）」（利用者本人：11.1%、家族等：20.1%）の回答が多かった。

なお、「現状に満足」（利用者本人：8.4%、家族等：7.7%）の回答もみられた。

[20]

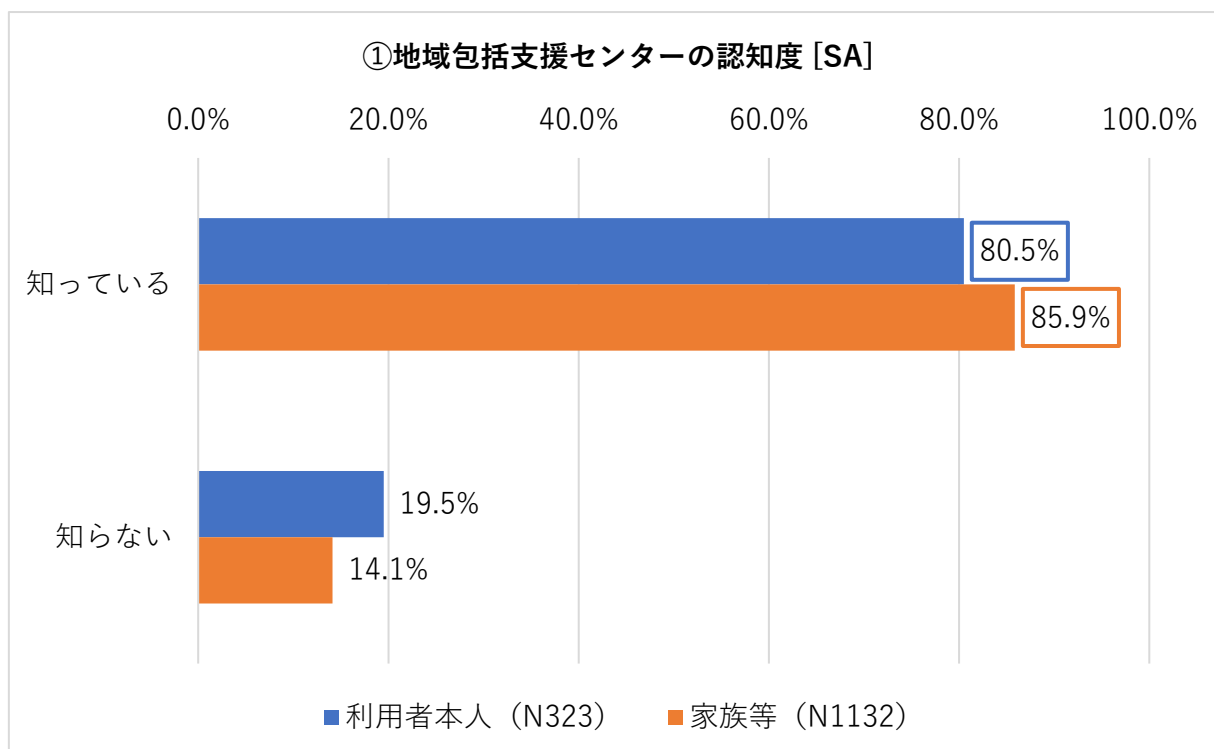


(2) 調査結果

①地域包括支援センターの認知度 [SA]

地域包括支援センターの認知度は、「利用者本人」80.5%、「家族等」85.9%でともに「知っている」が約8割を占めている。

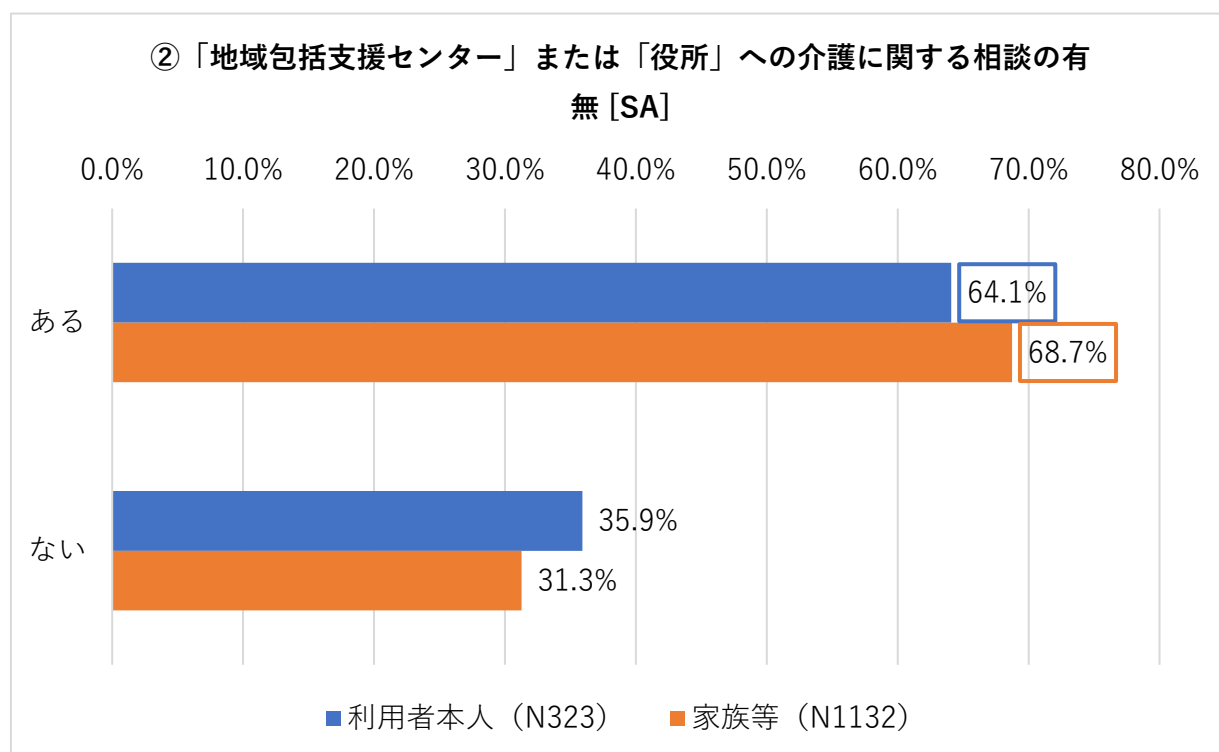
| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|-------|-----------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 知っている | 260 | 80.5% | 972 | 85.9% |
| 知らない | 63 | 19.5% | 160 | 14.1% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |



②「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 [SA]

介護に関する相談を行ったことは、「利用者本人」64.1%、「家族等」68.7%とともに「ある」が約6割を占めている。

| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|----|-----------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| ある | 207 | 64.1% | 778 | 68.7% |
| ない | 116 | 35.9% | 354 | 31.3% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |

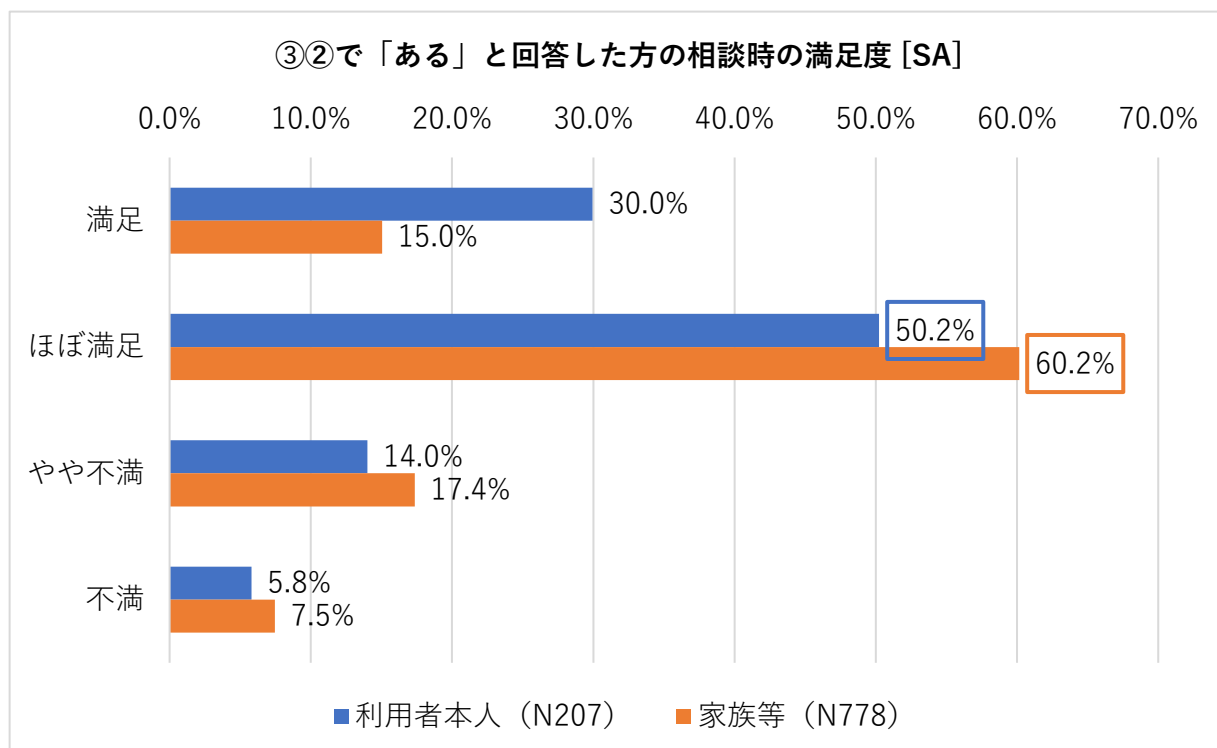


③②で「ある」と回答した方の相談時の満足度 [SA]

相談時の満足度は、「利用者本人」「家族等」ともに「ほぼ満足」「満足」（利用者本人：80.2%、家族等75.2%）であった。

なお、「やや不満」「不満」は「利用者本人」19.8%、「家族等」24.9%で、「家族等」は「利用者本人」と比較して、「やや不満」「不満」が約5ポイント高い傾向がみられた。

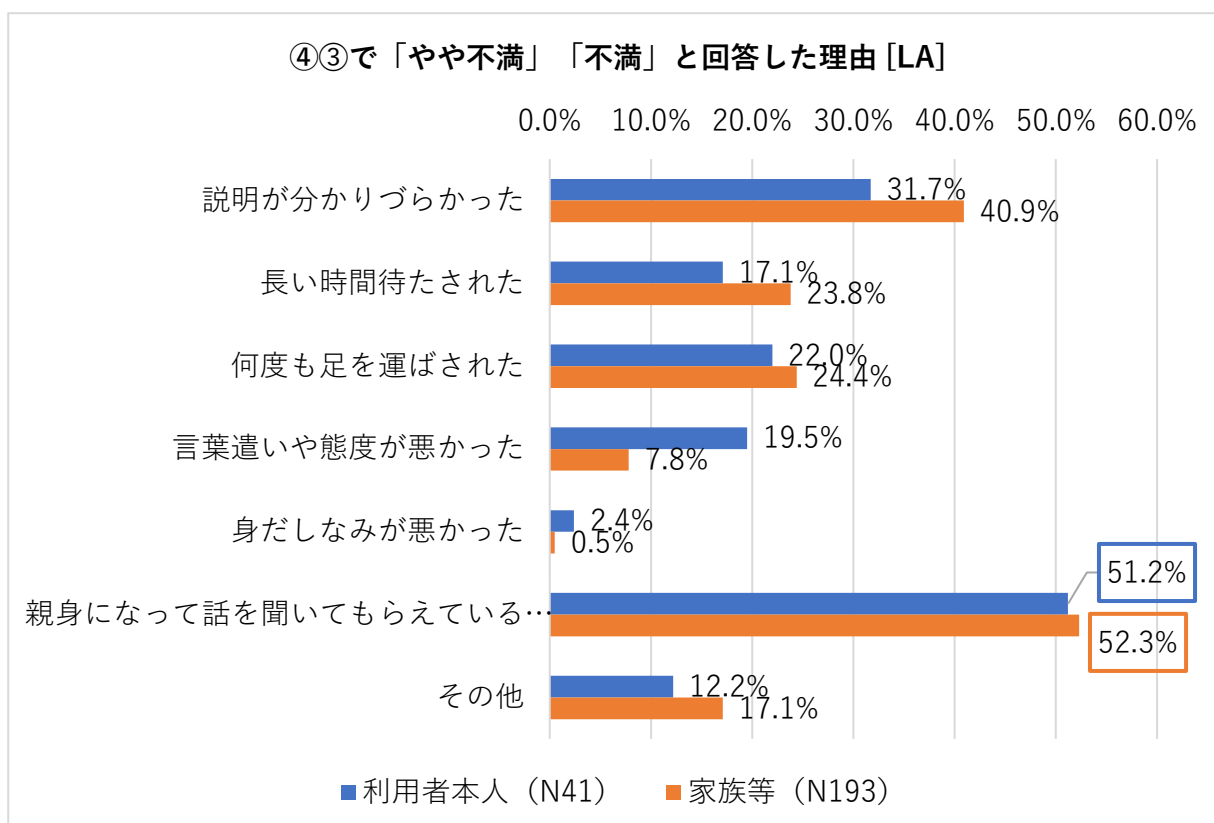
| | 利用者本人 (N207) | | 家族等 (N778) | |
|------|-----------------|--------|------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 満足 | 62 | 30.0% | 117 | 15.0% |
| ほぼ満足 | 104 | 50.2% | 468 | 60.2% |
| やや不満 | 29 | 14.0% | 135 | 17.4% |
| 不満 | 12 | 5.8% | 58 | 7.5% |
| 合計 | 207 | 100.0% | 778 | 100.0% |



④③で「やや不満」「不満」と回答した理由 [LA]

「やや不満」「不満」と回答した理由は、「利用者本人」「家族等」ともに、「親身になって話を聞いてもらえていると思えなかった」（利用者本人：51.2%、家族等：52.3%）が多く、次いで「説明が分かりづらかった」（利用者本人：31.7%、家族等：40.9%）、「何度も足を運ばされた」（利用者本人：22.0%、家族等：24.4%）の上位3つが共通していた。

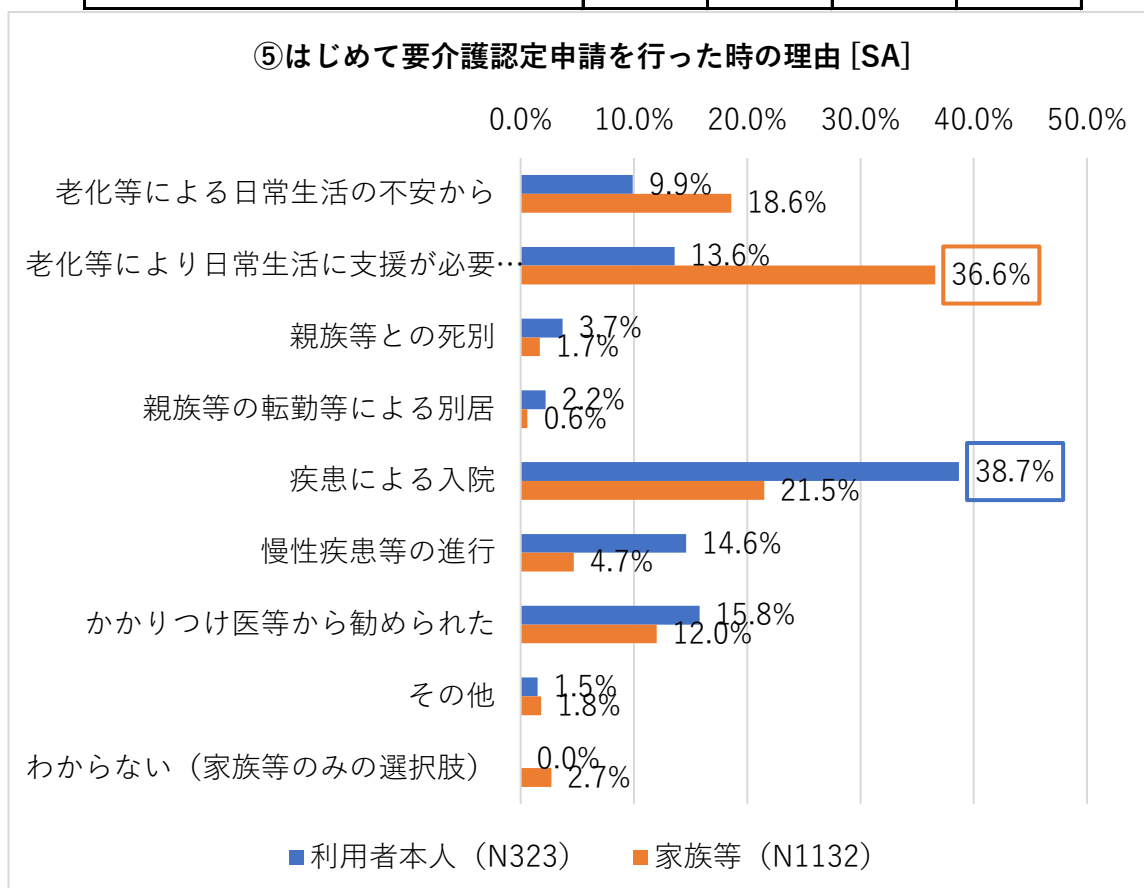
| | 利用者本人 (N41) | | 家族等 (N193) | |
|--------------------------|----------------|--------|------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 説明が分かりづらかった | 13 | 31.7% | 79 | 40.9% |
| 長い時間待たされた | 7 | 17.1% | 46 | 23.8% |
| 何度も足を運ばされた | 9 | 22.0% | 47 | 24.4% |
| 言葉遣いや態度が悪かった | 8 | 19.5% | 15 | 7.8% |
| 身だしなみが悪かった | 1 | 2.4% | 1 | 0.5% |
| 親身になって話を聞いてもらえていると思えなかった | 21 | 51.2% | 101 | 52.3% |
| その他 | 5 | 12.2% | 33 | 17.1% |
| 合計 | 41 | 100.0% | 193 | 100.0% |



⑤はじめて要介護認定申請を行った時の理由 [SA]

はじめて要介護認定申請を行った時の理由は、「利用者本人」では「疾患による入院」が38.7%、「家族等」では「老化等により日常生活に支援が必要になったから」が36.6%と多く違いがみられた。

| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|------------------------|--------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 老化等による日常生活の不安から | 32 | 9.9% | 210 | 18.6% |
| 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% | 414 | 36.6% |
| 親族等との死別 | 12 | 3.7% | 19 | 1.7% |
| 親族等の転勤等による別居 | 7 | 2.2% | 7 | 0.6% |
| 疾患による入院 | 125 | 38.7% | 243 | 21.5% |
| 慢性疾患等の進行 | 47 | 14.6% | 53 | 4.7% |
| かかりつけ医等から勧められた | 51 | 15.8% | 136 | 12.0% |
| その他 | 5 | 1.5% | 20 | 1.8% |
| わからない (家族等のみの選択肢) | 0 | 0.0% | 30 | 2.7% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |

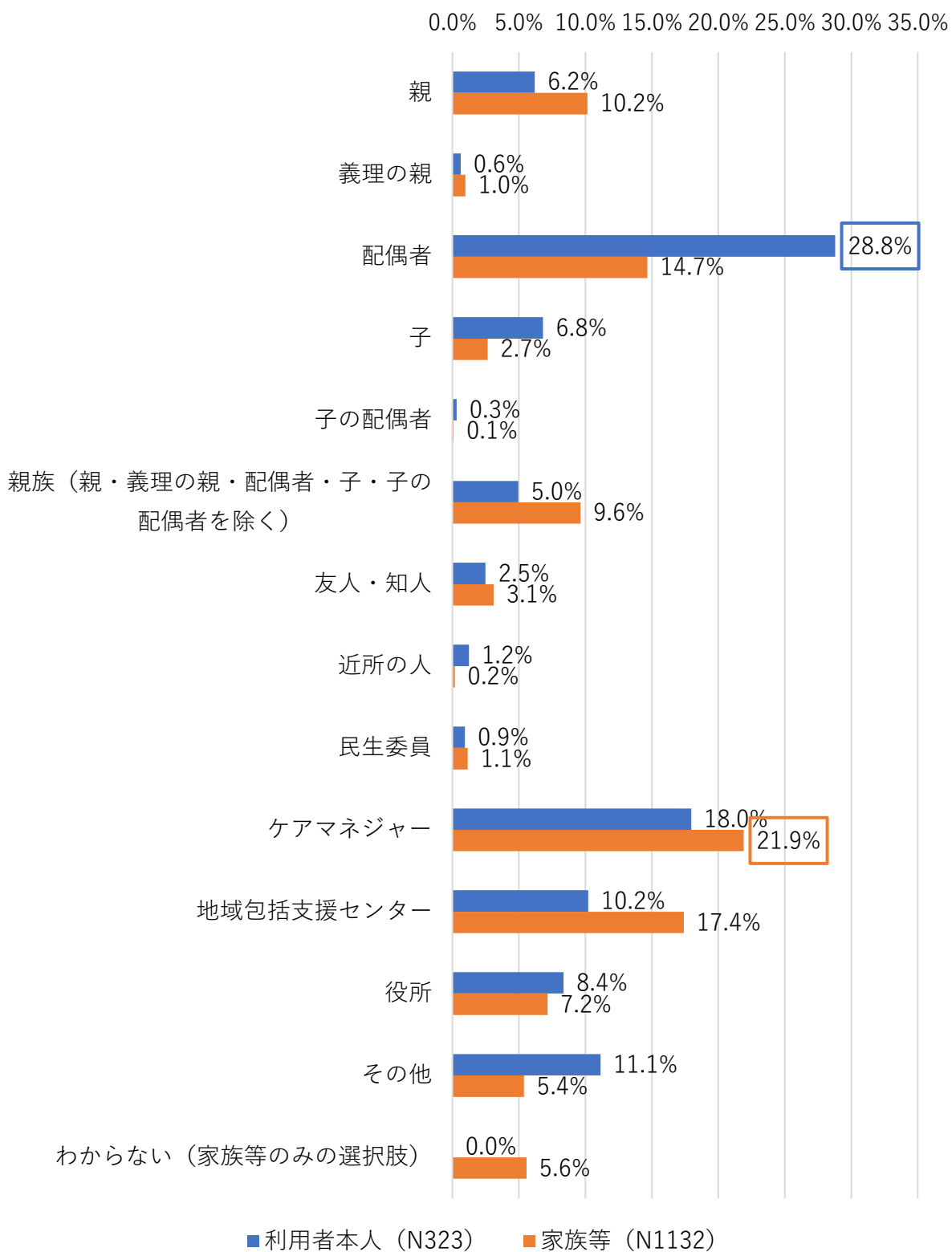


⑥はじめて要介護認定申請を行おうと思った際に、最初に相談をした人または機関 [SA]

最初に相談をした人または機関は、「利用者本人」では「配偶者」が28.8%、「家族等」では「ケアマネジャー」が21.9%と多く違いがみられた。

| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|-------------------------------|-----------------|--------------|-------------|--------------|
| | N | % | N | % |
| 親 | 20 | 6.2% | 115 | 10.2% |
| 義理の親 | 2 | 0.6% | 11 | 1.0% |
| 配偶者 | <u>93</u> | <u>28.8%</u> | 166 | 14.7% |
| 子 | 22 | 6.8% | 30 | 2.7% |
| 子の配偶者 | 1 | 0.3% | 1 | 0.1% |
| 親族（親・義理の親・配偶者・子・ 子の配偶者を除く） | 16 | 5.0% | 109 | 9.6% |
| 友人・知人 | 8 | 2.5% | 35 | 3.1% |
| 近所の人 | 4 | 1.2% | 2 | 0.2% |
| 民生委員 | 3 | 0.9% | 13 | 1.1% |
| ケアマネジャー | 58 | 18.0% | <u>248</u> | <u>21.9%</u> |
| 地域包括支援センター | 33 | 10.2% | 197 | 17.4% |
| 役所 | 27 | 8.4% | 81 | 7.2% |
| その他 | 36 | 11.1% | 61 | 5.4% |
| わからない（家族等のみを選択肢） | 0 | 0.0% | 63 | 5.6% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |

⑥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 [SA]

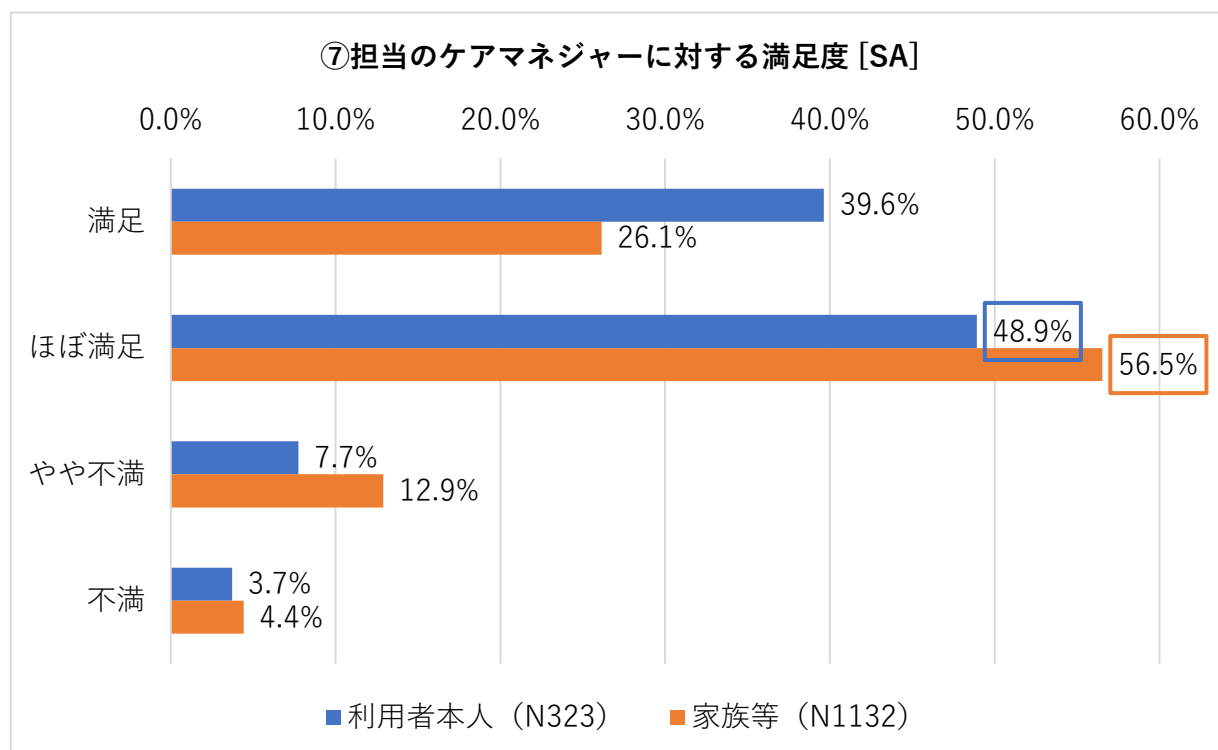


⑦担当のケアマネジャーに対する満足度 [SA]

担当ケアマネジャーの満足度は、「利用者本人」「家族等」とともに「ほぼ満足」「満足」（利用者本人：88.5%、家族等：82.6%）の回答が約8割を占めていた。

なお、「やや不満」「不満」は「利用者本人」11.4%、「家族等」17.3%であった。「家族等」は「利用者本人」と比較して「やや不満」「不満」が約6ポイント高い傾向がみられた。

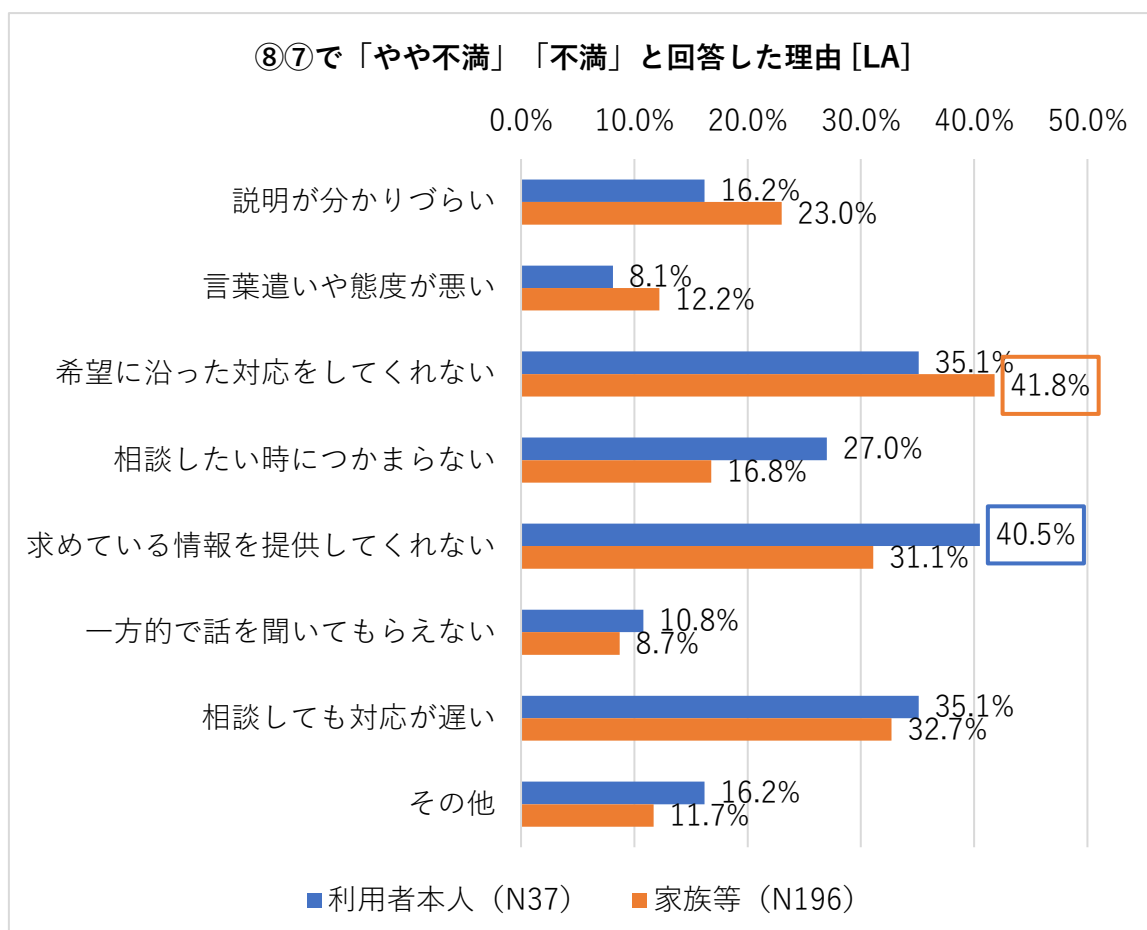
| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|------|-----------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 満足 | 128 | 39.6% | 296 | 26.1% |
| ほぼ満足 | 158 | 48.9% | 640 | 56.5% |
| やや不満 | 25 | 7.7% | 146 | 12.9% |
| 不満 | 12 | 3.7% | 50 | 4.4% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |



⑧⑦で「やや不満」「不満」と回答した理由 [LA]

「やや不満」「不満」と回答した理由は、「利用者本人」では「求めている情報を提供してくれない」（40.5%）、「家族等」では「希望に沿った対応をしてくれない」（41.8%）が多く、理由に違いがみられた。

| | 利用者本人 (N37) | | 家族等 (N196) | |
|------------------|----------------|--------|------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 説明が分かりづらい | 6 | 16.2% | 45 | 23.0% |
| 言葉遣いや態度が悪い | 3 | 8.1% | 24 | 12.2% |
| 希望に沿った対応をしてくれない | 13 | 35.1% | 82 | 41.8% |
| 相談したい時につかまらない | 10 | 27.0% | 33 | 16.8% |
| 求めている情報を提供してくれない | 15 | 40.5% | 61 | 31.1% |
| 一方的で話を聞いてもらえない | 4 | 10.8% | 17 | 8.7% |
| 相談しても対応が遅い | 13 | 35.1% | 64 | 32.7% |
| その他 | 6 | 16.2% | 23 | 11.7% |
| 合計 | 37 | 100.0% | 196 | 100.0% |

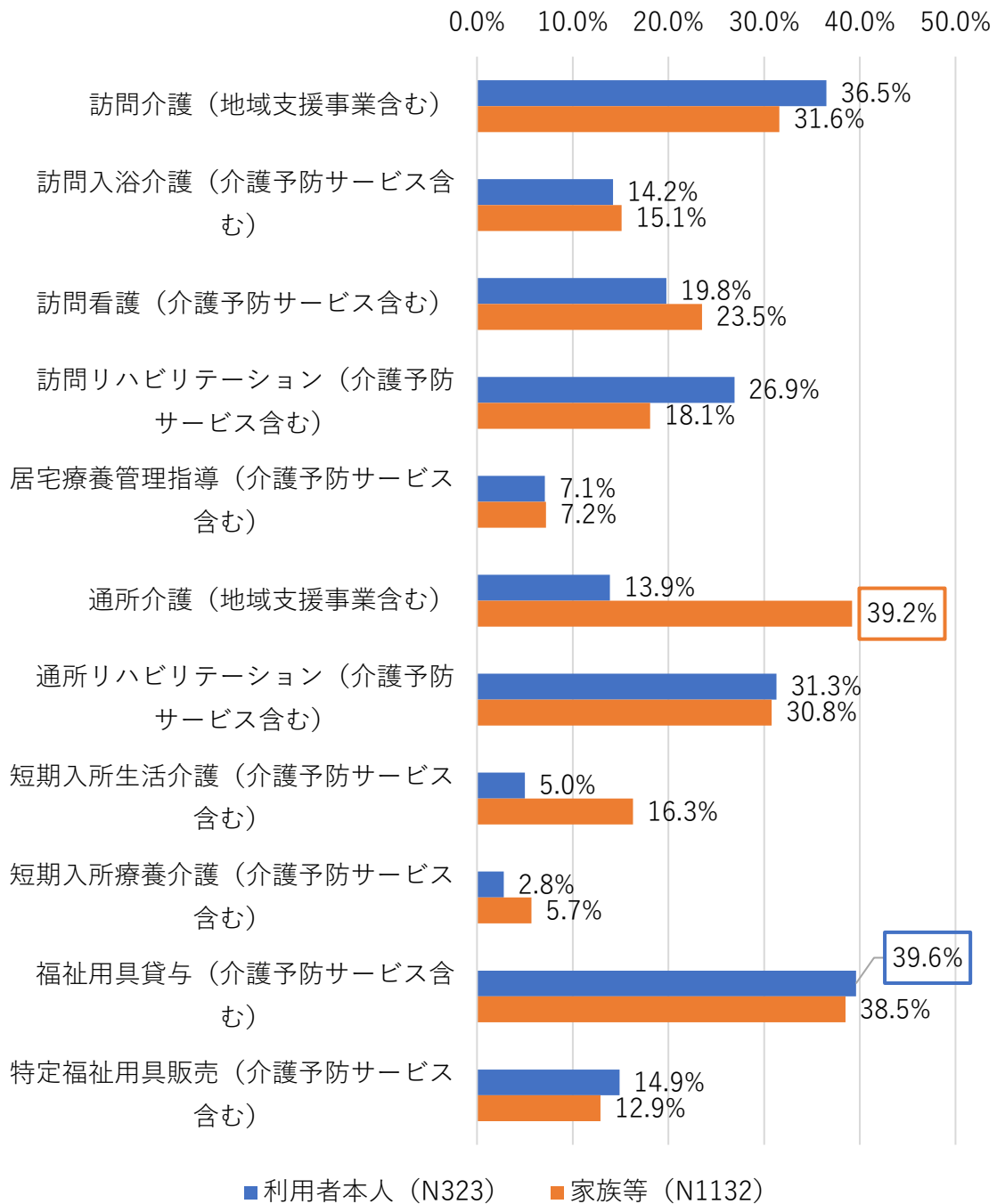


⑨利用している居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）の種類 [MA]

利用している居宅サービスの上位二つをみると、「利用者本人」では「福祉用具貸与（介護予防サービス含む）」（39.6%）、「訪問介護（地域支援事業）」（36.5%）、「家族等」では「通所介護（地域支援事業含む）」（39.2%）、「福祉用具貸与（介護予防サービス含む）」（38.5%）となっており、「福祉用具貸与（介護予防サービス含む）」については、「利用者本人」および「家族等」で共通して上位でみられることから、利用頻度の高さが推察される。

| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|-------------------------|-----------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 訪問介護（地域支援事業含む） | 118 | 36.5% | 358 | 31.6% |
| 訪問入浴介護（介護予防サービス含む） | 46 | 14.2% | 171 | 15.1% |
| 訪問看護（介護予防サービス含む） | 64 | 19.8% | 266 | 23.5% |
| 訪問リハビリテーション（介護予防サービス含む） | 87 | 26.9% | 205 | 18.1% |
| 居宅療養管理指導（介護予防サービス含む） | 23 | 7.1% | 82 | 7.2% |
| 通所介護（地域支援事業含む） | 45 | 13.9% | 444 | 39.2% |
| 通所リハビリテーション（介護予防サービス含む） | 101 | 31.3% | 349 | 30.8% |
| 短期入所生活介護（介護予防サービス含む） | 16 | 5.0% | 185 | 16.3% |
| 短期入所療養介護（介護予防サービス含む） | 9 | 2.8% | 65 | 5.7% |
| 福祉用具貸与（介護予防サービス含む） | 128 | 39.6% | 436 | 38.5% |
| 特定福祉用具販売（介護予防サービス含む） | 48 | 14.9% | 146 | 12.9% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |

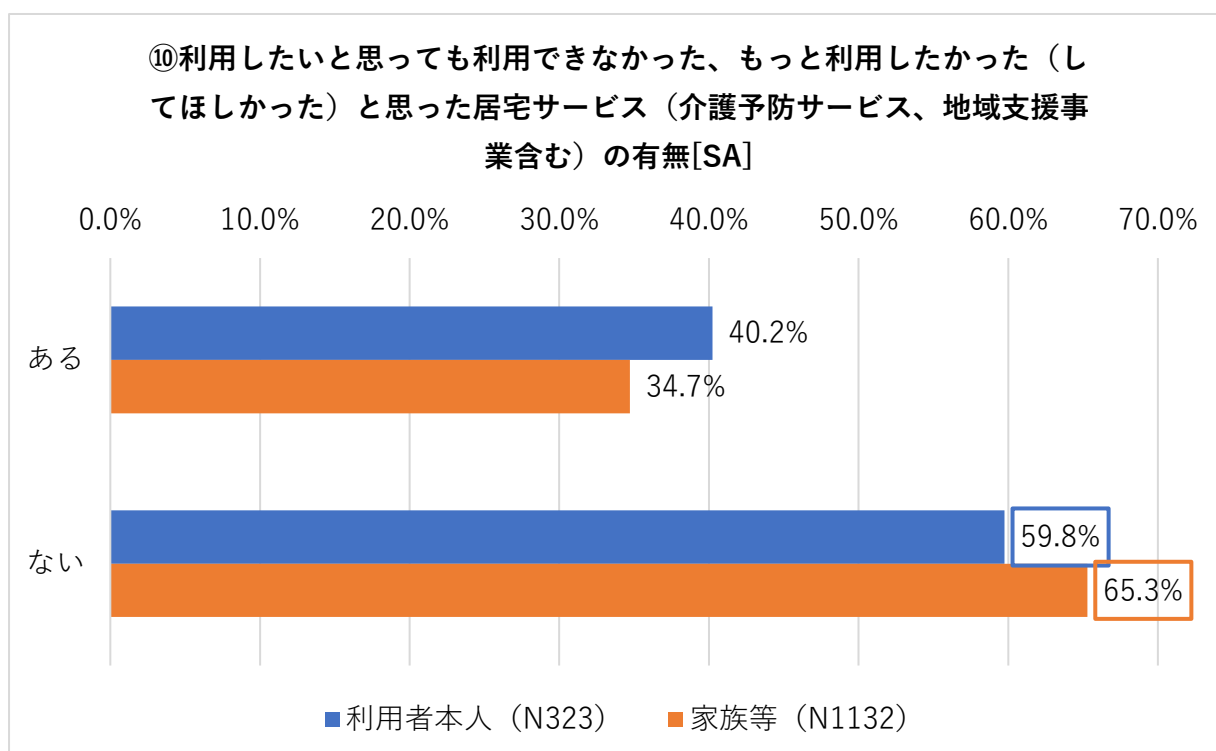
⑨利用している居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）の種類 [MA]



⑩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（してほしかった）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[SA]

利用できなかった、もっと利用したかった（してほしかった）と思った居宅サービスは、「利用者本人」「家族等」ともに「ない」が約6割を占めていた。

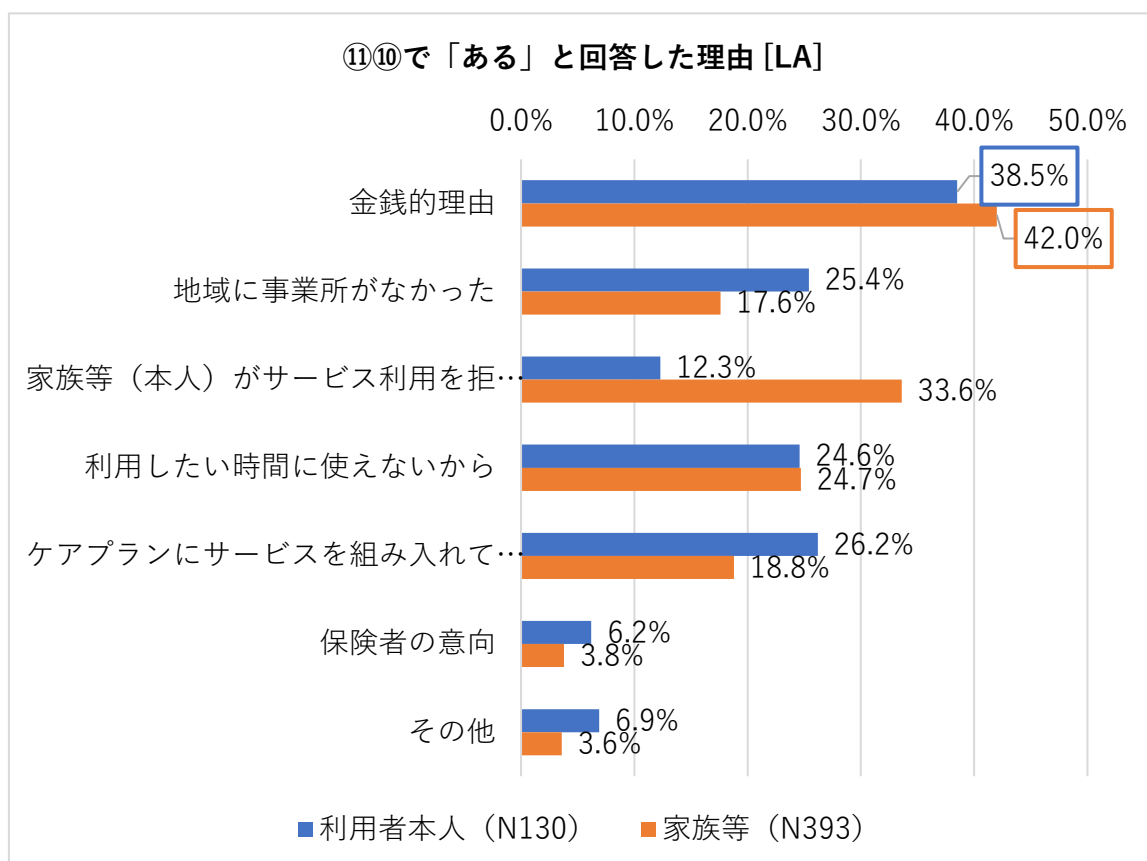
| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|----|-----------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| ある | 130 | 40.2% | 393 | 34.7% |
| ない | 193 | 59.8% | 739 | 65.3% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |



⑪⑩で「ある」と回答した理由 [LA]

利用に至らなかった理由は、「利用者本人」「家族等」ともに「金銭的理由」（利用者本人：38.5%、家族等42.0%）が多く、次いで「利用者本人」では「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%）、「家族等」では「本人がサービス利用を拒否した」（33.6%）で違いがみられた。

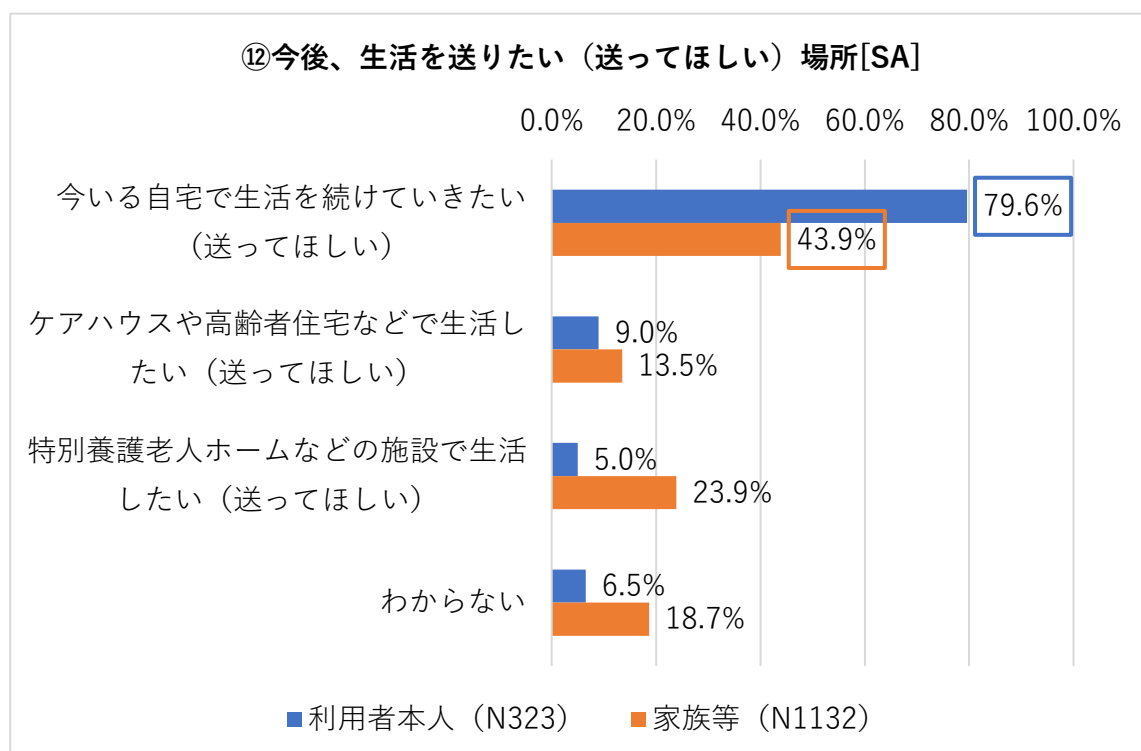
| | 利用者本人 (N130) | | 家族等 (N393) | |
|---------------------------|-----------------|--------|------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 金銭的理由 | 50 | 38.5% | 165 | 42.0% |
| 地域に事業所がなかった | 33 | 25.4% | 69 | 17.6% |
| 家族等（本人）がサービス利用を拒否した | 16 | 12.3% | 132 | 33.6% |
| 利用したい時間に使えないから | 32 | 24.6% | 97 | 24.7% |
| 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% | 74 | 18.8% |
| 保険者の意向 | 8 | 6.2% | 15 | 3.8% |
| その他 | 9 | 6.9% | 14 | 3.6% |
| 合計 | 130 | 100.0% | 393 | 100.0% |



⑫今後、生活を送りたい（送ってほしい）場所[SA]

今後、どこで生活をしたい（送ってほしい）かについては、「利用者本人」「家族等」ともに「今いる自宅で生活を続けていきたい（送ってほしい）」（利用者本人：79.6%、家族等：43.9%）で、「利用者本人」は「家族等」と比較して、「今いる自宅で生活を続けていきたい」の占める割合が大きい。

| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|-----------------------------------|-----------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 今いる自宅で生活を続けていきたい (送ってほしい) | 257 | 79.6% | 497 | 43.9% |
| ケアハウスや高齢者住宅などで生活 したい (送ってほしい) | 29 | 9.0% | 153 | 13.5% |
| 特別養護老人ホームなどの施設で生 活したい (送ってほしい) | 16 | 5.0% | 270 | 23.9% |
| わからない | 21 | 6.5% | 212 | 18.7% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |



⑬ 居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）選択等の主たる意思決定者 [SA]

主たる意思決定者は、「利用者本人」「家族等」ともに「回答者本人」（利用者本人：78.9%、家族等48.3%）の回答が多かった。

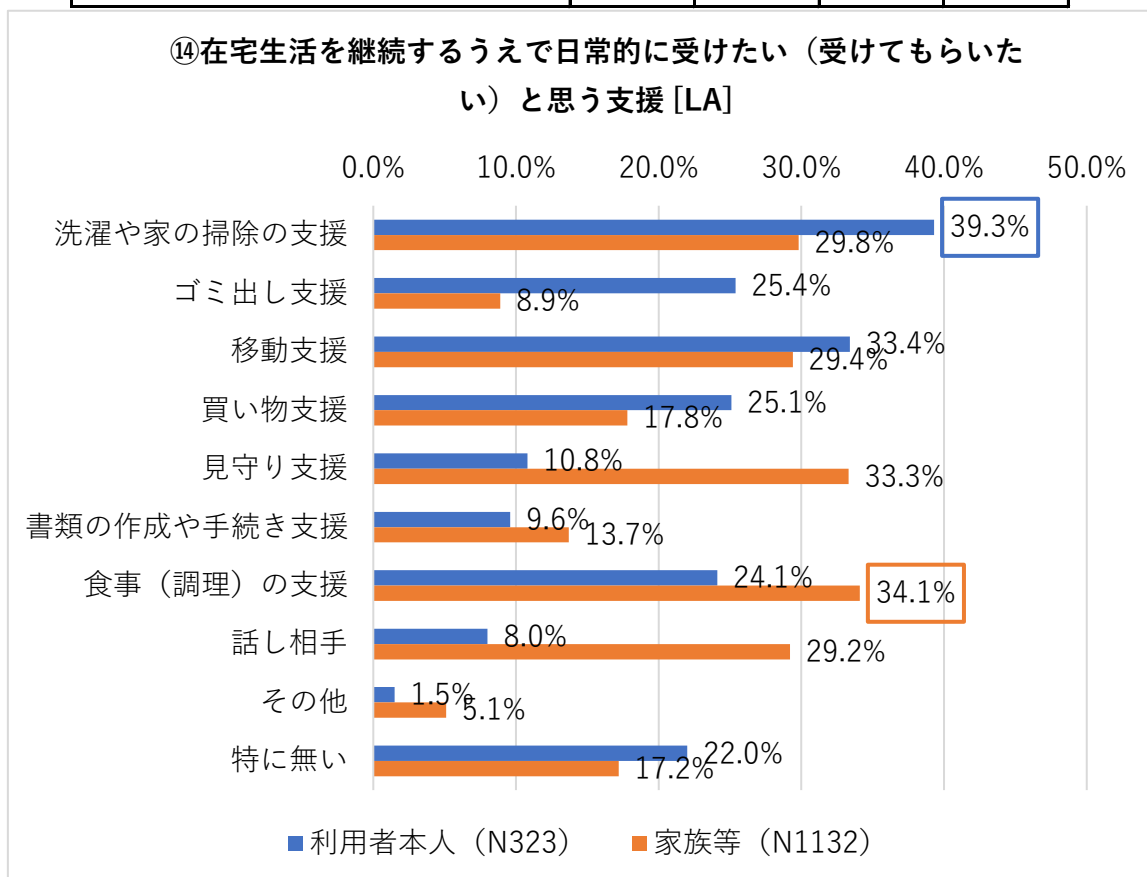
| | 利用者本人（N323） | |
|----------------------|-------------|--------|
| | N | % |
| 回答者本人 | 255 | 78.9% |
| 身の回りの事や世話を主にしてくれる家族等 | 58 | 18.0% |
| 医療・介護専門職 | 10 | 3.1% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 323 | 100.0% |

| | 家族等（N1132） | |
|------------|------------|--------|
| | N | % |
| 介護を必要とする本人 | 502 | 44.3% |
| 回答者本人 | 547 | 48.3% |
| 医療・介護専門職 | 48 | 4.2% |
| その他 | 35 | 3.1% |
| 合計 | 1132 | 100.0% |

⑭在宅生活を継続するうえで日常的に受けたい（受けてもらいたい）と思う支援 [LA]

日常的に受けたいと思う支援は「利用者本人」では「洗濯や家の掃除の支援」（39.3%）、
「家族等」では「食事（調理）の支援」（34.1%）の回答が多く違いがみられた。

| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|-------------|-----------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 洗濯や家の掃除の支援 | 127 | 39.3% | 337 | 29.8% |
| ゴミ出し支援 | 82 | 25.4% | 101 | 8.9% |
| 移動支援 | 108 | 33.4% | 333 | 29.4% |
| 買い物支援 | 81 | 25.1% | 202 | 17.8% |
| 見守り支援 | 35 | 10.8% | 377 | 33.3% |
| 書類の作成や手続き支援 | 31 | 9.6% | 155 | 13.7% |
| 食事（調理）の支援 | 78 | 24.1% | 386 | 34.1% |
| 話し相手 | 26 | 8.0% | 330 | 29.2% |
| その他 | 5 | 1.5% | 58 | 5.1% |
| 特に無い | 71 | 22.0% | 195 | 17.2% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |

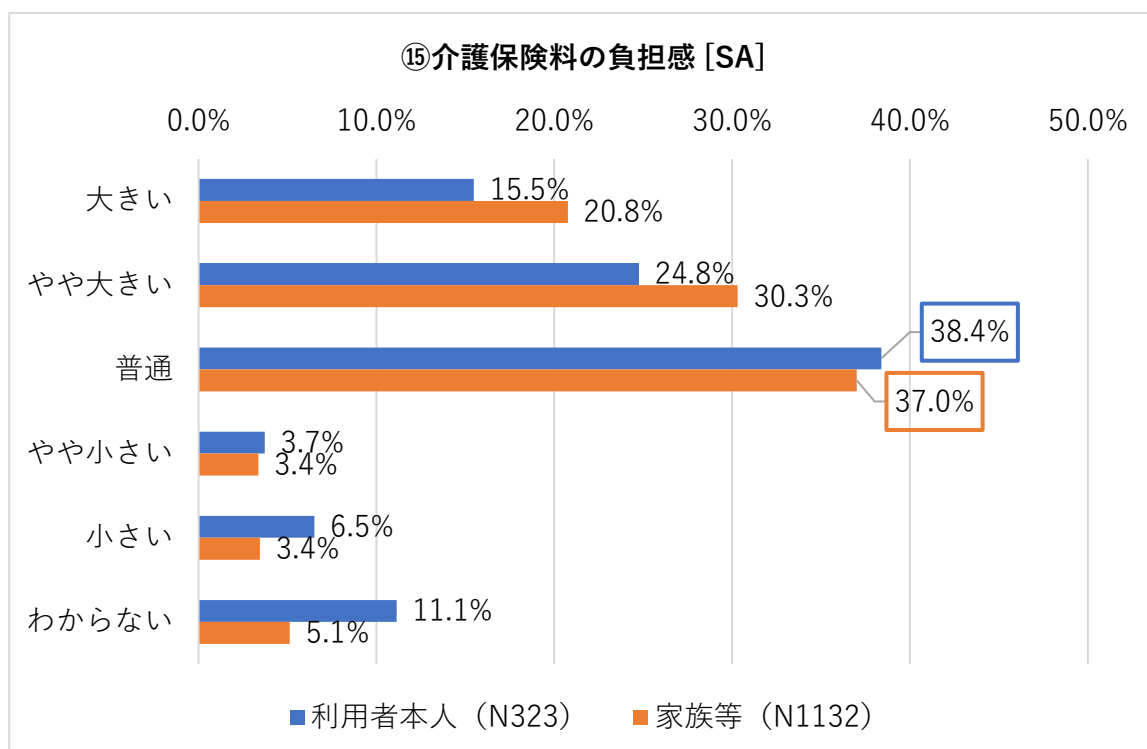


⑮介護保険料の負担感 [SA]

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、「利用者本人」「家族等」ともに「やや大きい・大きい」（利用者本人：40.3%、家族等：51.1%）が多く、次いで「普通」（利用者本人：38.4%、家族等：37.0%）、「やや小さい・小さい」（利用者本人：10.2%、家族等：6.8%）であった。

なお、「家族等」は「利用者本人」と比較して「やや大きい・大きい」が約11ポイント高い傾向であった。

| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|-------|-----------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 大きい | 50 | 15.5% | 235 | 20.8% |
| やや大きい | 80 | 24.8% | 343 | 30.3% |
| 普通 | 124 | 38.4% | 419 | 37.0% |
| やや小さい | 12 | 3.7% | 38 | 3.4% |
| 小さい | 21 | 6.5% | 39 | 3.4% |
| わからない | 36 | 11.1% | 58 | 5.1% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |

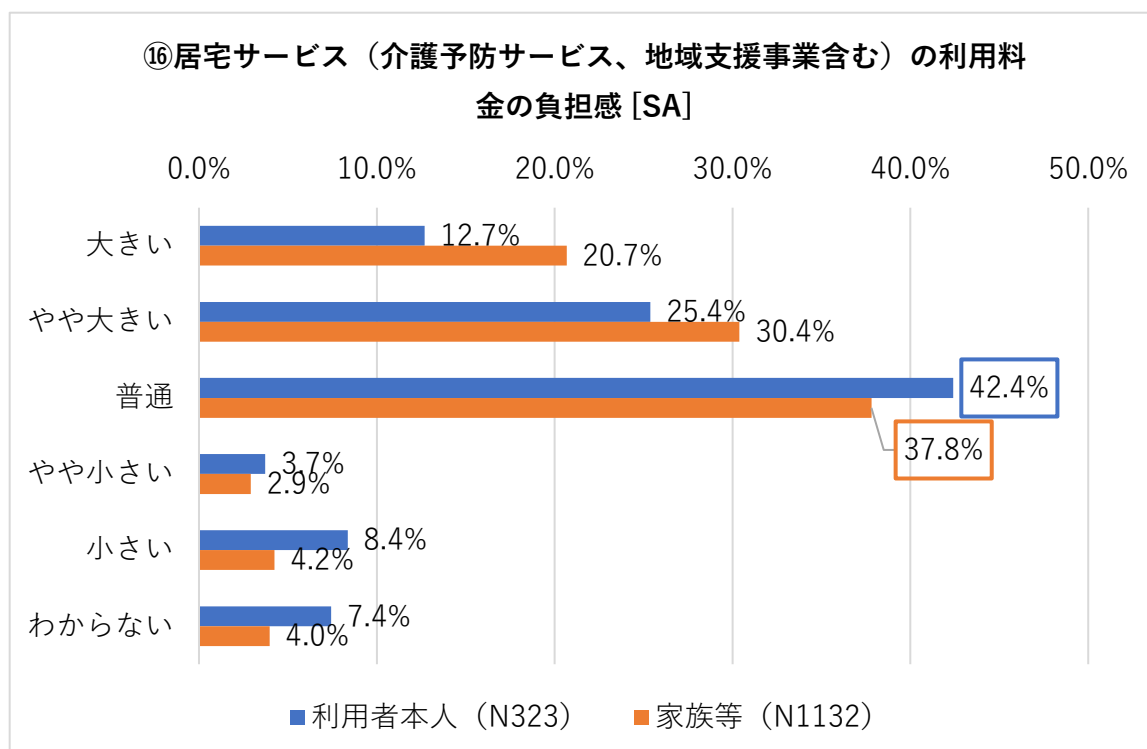


⑩ 居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）の利用料金の負担感 [SA]

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、「利用者本人」では「普通」（42.4%）、「家族等」では「やや大きい・大きい」（51.1%）が多く違いがみられた。

なお、「家族等」は「利用者本人」と比較して利用料金の負担感を感じている割合が大きい傾向がみられた。

| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|-------|-----------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 大きい | 41 | 12.7% | 234 | 20.7% |
| やや大きい | 82 | 25.4% | 344 | 30.4% |
| 普通 | 137 | 42.4% | 428 | 37.8% |
| やや小さい | 12 | 3.7% | 33 | 2.9% |
| 小さい | 27 | 8.4% | 48 | 4.2% |
| わからない | 24 | 7.4% | 45 | 4.0% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |

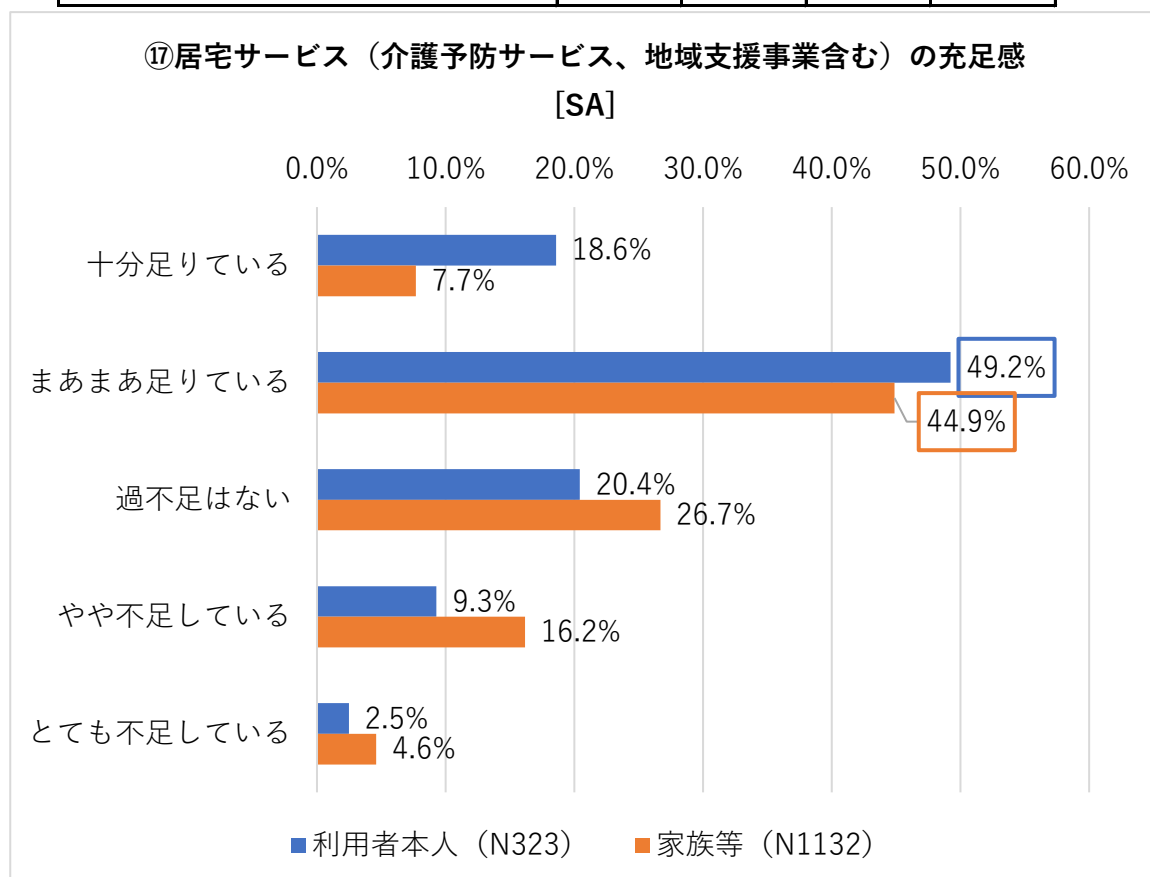


⑰ 居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）の充足感 [SA]

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、「利用者本人」「家族等」ともに「まあまあ足りている・十分足りている」（利用者本人：67.8%、家族等：52.6%）が多く、次いで「過不足はない」（利用者本人：20.4%、家族等：26.7%）、「やや不足している・とても不足している」（利用者本人：11.8%、家族等：20.8%）であった。

なお、「家族等」は「利用者本人」と比較して「やや不足している・とても不足している」の割合が9ポイント高い傾向であった。

| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|-----------|-----------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 十分足りている | 60 | 18.6% | 87 | 7.7% |
| まあまあ足りている | 159 | 49.2% | 508 | 44.9% |
| 過不足はない | 66 | 20.4% | 302 | 26.7% |
| やや不足している | 30 | 9.3% | 183 | 16.2% |
| とても不足している | 8 | 2.5% | 52 | 4.6% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |

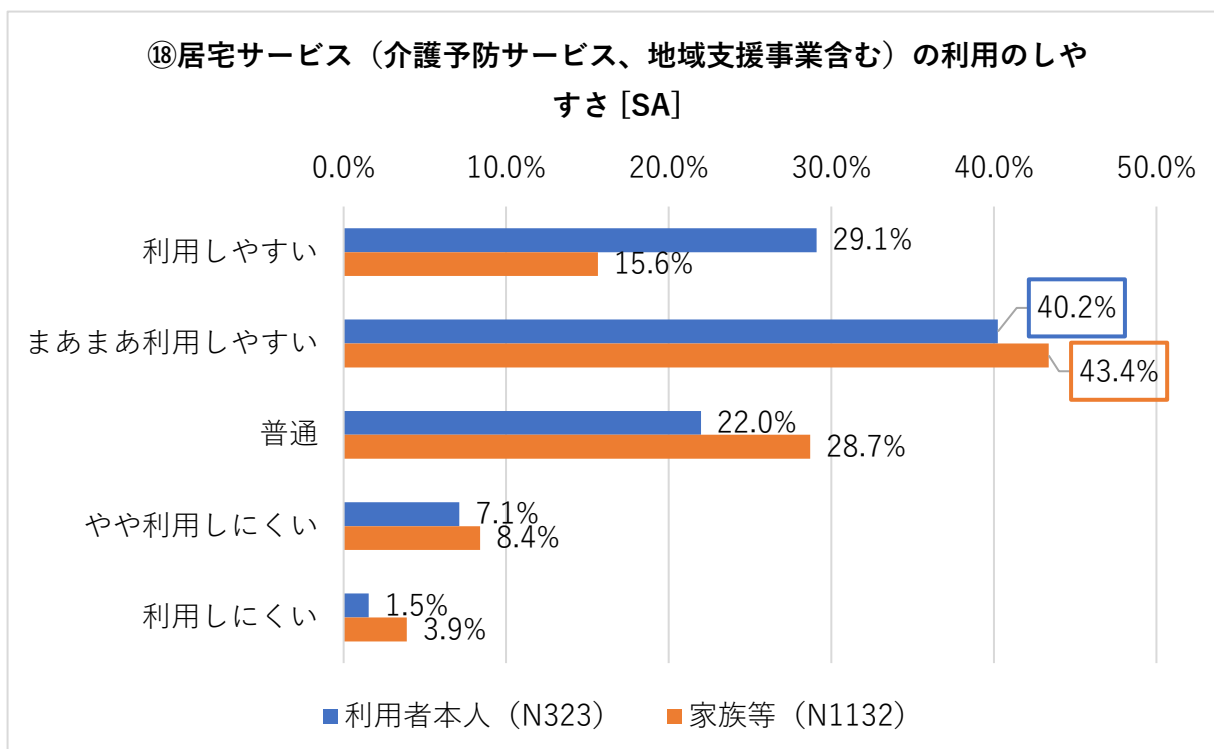


⑱居宅サービス（介護予防サービス、地域支援事業含む）の利用のしやすさ [SA]

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、「利用者本人」「家族等」ともに「まあまあ利用しやすい・利用しやすい」（利用者本人：69.3%、家族等：59.0%）が多く、次いで「普通」（利用者本人：22.0%、家族等：28.7%）、「やや利用しにくい・利用しにくい」（利用者本人：8.6%、家族等：12.3%）であった。

なお、「利用者本人」は「家族等」と比較して「まあまあ利用しやすい・利用しやすい」が約10ポイント高く、居宅サービスの利用のしやすさを感じている割合が大きい傾向がみられた。

| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|------------|-----------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 利用しやすい | 94 | 29.1% | 177 | 15.6% |
| まあまあ利用しやすい | 130 | 40.2% | 491 | 43.4% |
| 普通 | 71 | 22.0% | 325 | 28.7% |
| やや利用しにくい | 23 | 7.1% | 95 | 8.4% |
| 利用しにくい | 5 | 1.5% | 44 | 3.9% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |



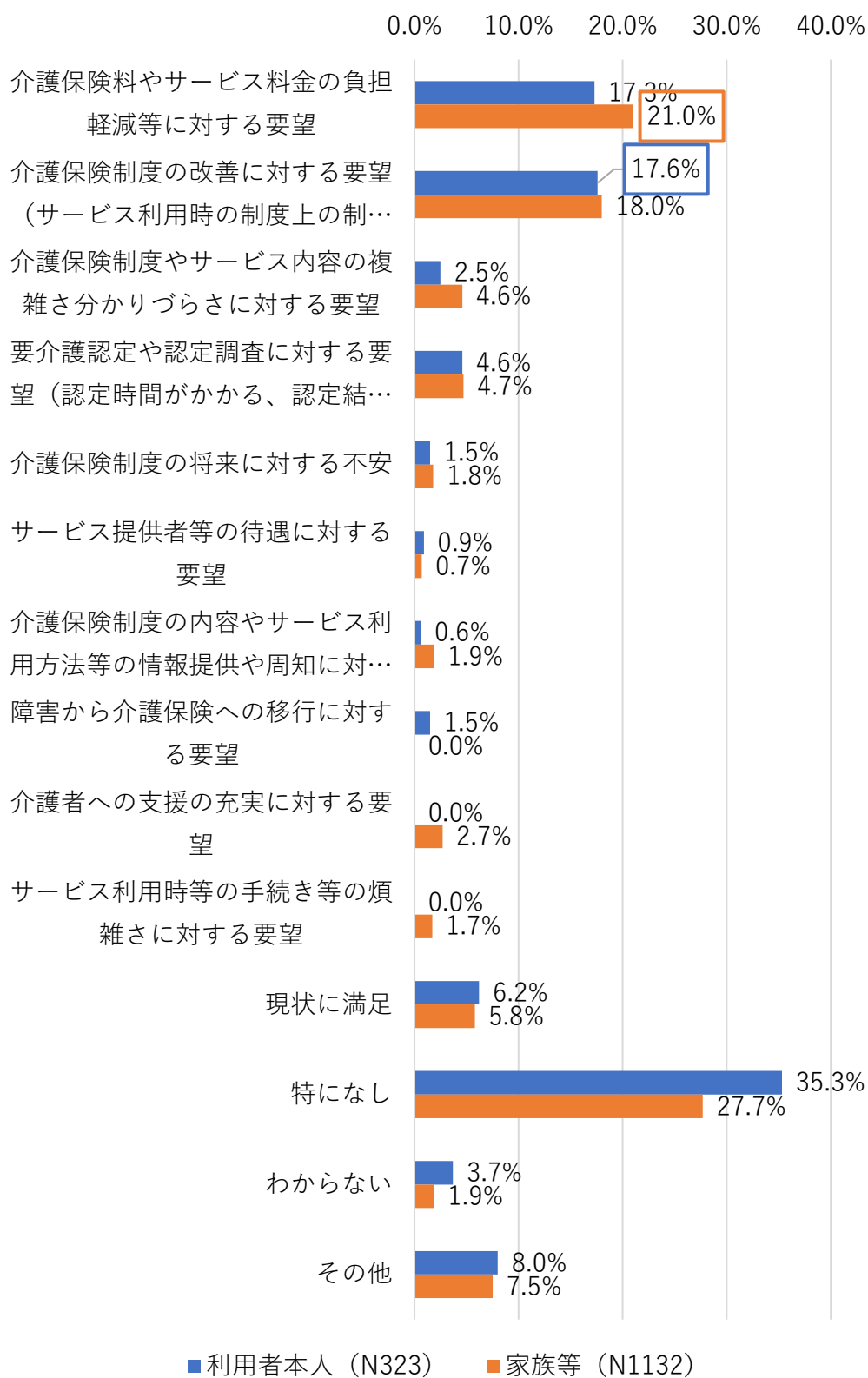
⑱介護保険制度に対する要望 [FA]

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、「利用者本人」では「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）」17.6%、「家族等」では「介護保険料やサービス料金の負担軽減等に対する要望」21.0%が多く違いがみられた。

なお、「現状に満足」（利用者本人：6.2%、家族等：5.8%）の回答もみられた。

| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|--|-----------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| 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% | 238 | 21.0% |
| 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% | 204 | 18.0% |
| 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% | 52 | 4.6% |
| 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% | 53 | 4.7% |
| 介護保険制度の将来に対する不安 | 5 | 1.5% | 20 | 1.8% |
| サービス提供者等の待遇に対する要望 | 3 | 0.9% | 8 | 0.7% |
| 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% | 21 | 1.9% |
| 障害から介護保険への移行に対する要望 | 5 | 1.5% | 0 | 0.0% |
| 介護者への支援の充実に対する要望 | 0 | 0.0% | 31 | 2.7% |
| 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% | 19 | 1.7% |
| 現状に満足 | 20 | 6.2% | 66 | 5.8% |
| 特になし | 114 | 35.3% | 313 | 27.7% |
| わからない | 12 | 3.7% | 22 | 1.9% |
| その他 | 26 | 8.0% | 85 | 7.5% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |

⑨介護保険制度に対する要望 [FA]



⑳ 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 [FA]

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、「利用者本人」「家族等」ともに「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）」（利用者本人：11.1%、家族等：20.1%）の回答が多かった。

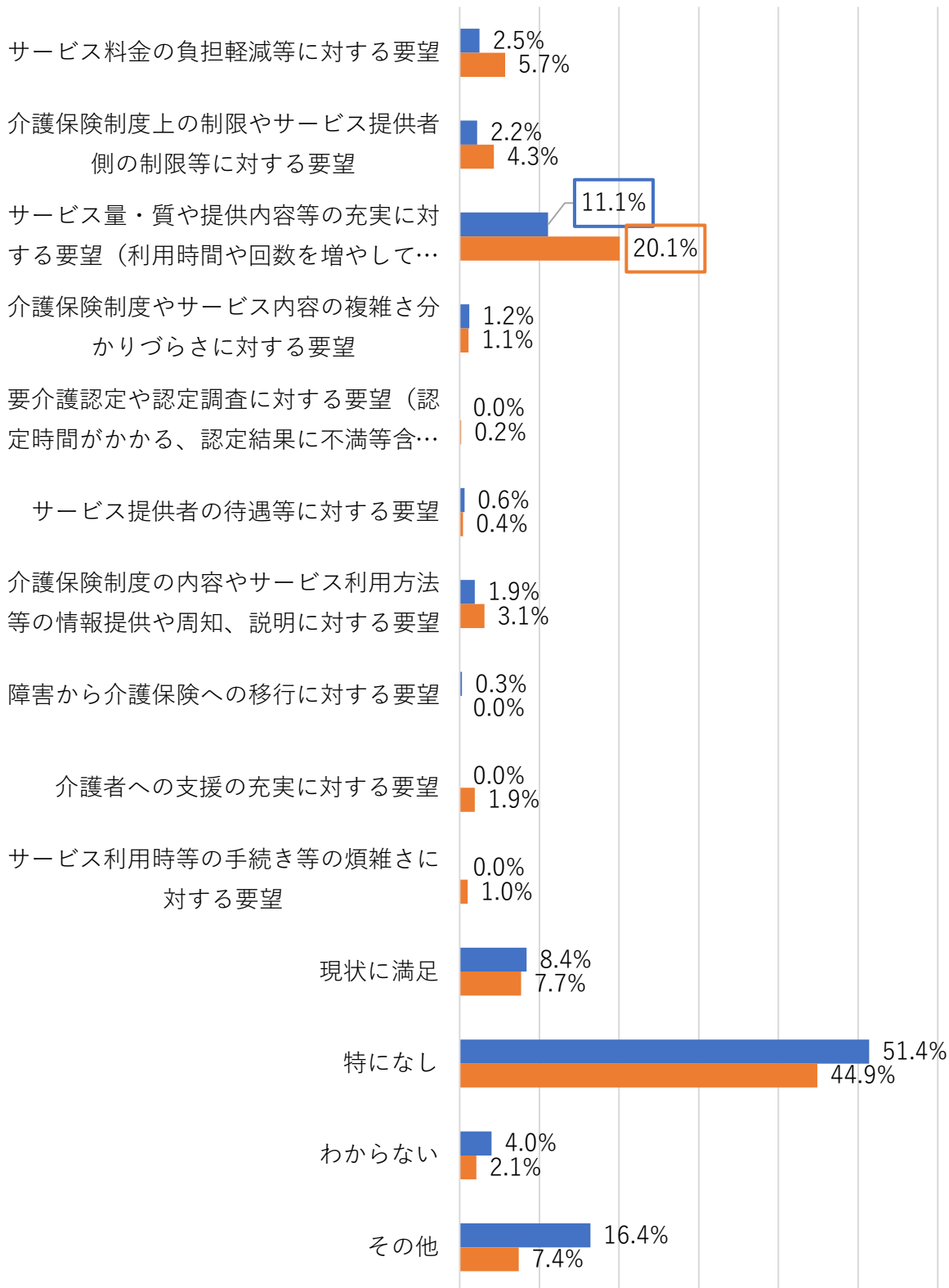
なお、「現状に満足」（利用者本人：8.4%、家族等：7.7%）の回答もみられた。

| | 利用者本人 (N323) | | 家族等 (N1132) | |
|--|-----------------|--------|-------------|--------|
| | N | % | N | % |
| サービス料金の負担軽減等に対する要望 | 8 | 2.5% | 65 | 5.7% |
| 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% | 49 | 4.3% |
| 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% | 228 | 20.1% |
| 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% | 12 | 1.1% |
| 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% | 2 | 0.2% |
| サービス提供者の待遇等に対する要望 | 2 | 0.6% | 5 | 0.4% |
| 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% | 35 | 3.1% |
| 障害から介護保険への移行に対する要望 | 1 | 0.3% | 0 | 0.0% |
| 介護者への支援の充実に対する要望 | 0 | 0.0% | 22 | 1.9% |
| 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% | 11 | 1.0% |
| 現状に満足 | 27 | 8.4% | 87 | 7.7% |
| 特になし | 166 | 51.4% | 508 | 44.9% |
| わからない | 13 | 4.0% | 24 | 2.1% |
| その他 | 53 | 16.4% | 84 | 7.4% |
| 合計 | 323 | 100.0% | 1132 | 100.0% |

⑳ ⑳ 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

[FA]

0.0% 10.0% 20.0% 30.0% 40.0% 50.0% 60.0%



■ 利用者本人 (N323) ■ 家族等 (N1132)

「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」

（利用者本人および家族等調査結果の比較）

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