

令和2年度 熊本市介護サービスアンケート調査業務
報告書
(概要版)

令和3年3月

熊本市

目次

I	調査の概要.....	1
1.	調査の概要.....	3
II	調査結果のまとめ.....	7
1.	利用者の状況.....	9
(1)	介護保険サービスを利用する理由.....	9
(2)	介護保険サービスの負担割合.....	10
(3)	サービス利用料の負担感.....	11
(4)	サービス利用料の負担を理由とした介護保険サービス利用の手控え状況.....	13
2.	介護保険サービス以外の主な介護者の介護休業・介護休暇の取得状況.....	14
(1)	主な介護者の就労状況.....	14
(2)	主な介護者の働き方の調整の有無.....	15
(3)	主な介護者の「介護休業」の利用状況.....	16
(4)	主な介護者の「介護休暇」の利用状況.....	17
3.	介護保険サービス以外のサービスについて.....	18
(1)	「地域包括ケア」の認知度.....	18
(2)	介護保険サービス以外のサービス利用状況.....	19
(3)	地域のボランティアや通いの場の利用意向.....	20
(4)	住まいの校区を担当する「ささえりあ」の認知度.....	21
4.	居宅介護支援事業所について.....	22
(1)	ケアプラン作成の際の達成目標の認知度.....	22
(2)	ケアマネジャーと決めた目標の達成度.....	23
(3)	ケアプランの満足度.....	24
(4)	ケアプランについての不満な点.....	26
(5)	ケアプランが自立した日常生活を営むことができるためのものであると感じるか否か.....	28
5.	介護サービス事業所について.....	29
(1)	介護サービス事業所によるサービス内容の説明の理解度.....	29
(2)	介護保険サービスに対する満足度.....	31
(3)	不満がある介護保険サービスの内容.....	33
(4)	介護保険サービス等に対する不満の相談先.....	36
(5)	介護保険サービス等への不満や苦情を伝えた経験の有無.....	38
(6)	介護保険サービス等への不満や苦情を我慢している理由.....	40
(7)	介護保険サービス等への不満や苦情の改善状況.....	41

Ⅲ 調査結果	43
1. 回答者特性	45
(1) アンケートへの回答者	45
(2) 利用者が居住する行政区	45
(3) 現在利用している施設	46
(4) 年齢	46
(5) 要支援・要介護度	47
2. 介護保険サービス以外の主な介護者の特性	48
(1) 主な介護者の有無	48
(2) 主な介護者の年齢	48
(3) 主な介護者の就労状況	49
(4) 主な介護者の働き方の調整の有無	49
(5) 主な介護者の「介護休業」の利用状況	50
(6) 主な介護者の「介護休暇」の利用状況	50
(7) 主な介護者の「介護休業」「介護休暇」の利用状況	51
3. 介護保険サービスについて	52
(1) 介護保険制度理念の認知度	52
(2) 介護保険サービスを利用する理由	52
(3) 介護保険サービスの負担割合	53
(4) サービス利用料の負担感	53
(5) サービス利用料の負担を理由とした介護保険サービス利用の手控え状況	55
(6) 施設利用を希望した理由	56
(7) 入所中の施設を選択した主体	56
(8) 入所中の施設を選択した理由	57
4. 介護保険サービス以外の介護について	58
(1) 「地域包括ケア」の認知度	58
(2) 介護保険サービス以外のサービス利用状況	58
(3) 地域のボランティアや通いの場の利用意向	59
(4) 住まいの校区を担当する「ささえりあ」の認知度	59
(5) 介護サービス以外の主な介護者の有無	60
5. 居宅介護支援事業所について	61
(1) ケアプラン作成の際の達成目標の認知度	61
(2) ケアマネジャーと決めた目標の達成度	61
(3) ケアプランの満足度	62
(4) ケアプランについての不満な点	63
(5) ケアプランが自立した日常生活を営むことができるためのものであると感じるか否か	64

6. 介護サービス事業所について	65
(1) 介護保険サービスの利用状況	65
(2) 介護サービス事業所によるサービス内容の説明の理解度	67
(3) 介護保険サービスに対する満足度	68
(4) 不満がある介護保険サービス	69
(5) 不満がある介護保険サービスの内容	71
(6) 介護保険サービス提供者との意思疎通状況	73
(7) 介護保険サービス等に対する不満の相談先	74
(8) 介護保険サービス等への不満や苦情を伝えた経験の有無	75
(9) 介護保険サービス等への不満や苦情を我慢している理由	76
(10) 介護保険サービス等への不満や苦情の改善状況	77

I 調査の概要

I 調査の概要

1. 調査の概要

(1) 調査目的

この調査は、介護保険サービスを利用されている方の環境を含め利用状況や満足度を把握することで、介護保険制度における介護サービスの質の向上、円滑な制度運営に資することを目的に実施しました。

(2) 調査の対象者と調査方法

令和2年8月現在の介護保険サービス利用者を対象に郵送による配布・回収を行いました。

- ・ 居宅サービス利用者（要介護者） 1,500 人
- ・ 居宅サービス利用者（要支援者） 510 人
- ・ 施設サービス利用者 225 人

(3) 調査期間

令和2年12月15日～令和3年1月14日

(4) 回収状況

	居宅サービス 利用者(介護)	居宅サービス 利用者(支援)	施設サービス 利用者	合計
配布数(件)	1,500	510	225	2,235
有効回収数(件)	696	291	122	1,109
有効回収率(%)	46.4	57.1	54.2	49.6

(5) 調査項目

- ・ 利用者の特性
- ・ 介護保険サービス以外の主な介護者の特性
- ・ 介護保険サービスについて
- ・ 介護保険サービス以外の介護について
- ・ 居宅介護支援事業所について
- ・ 介護サービス事業所について

(6)設問一覧

	居宅サービス 利用者(介護)	居宅サービス 利用者(支援)	施設サービス 利用者	前回調査と 比較可能な設問
1. 利用者の特性				
回答者	問1	問1	問1	○
居住する行政区	問2	問2	問2	○
現在利用している施設			問5	○
年齢	問3	問3	問3	○
要支援・要介護度	問5	問5	問6	○
2. 介護保険サービス以外の主な介護者の特性				
主な介護者の年齢	問15	問15		○
主な介護者の就労状況	問16	問16		○
主な介護者の働き方の調整の有無	問17	問17		○
主な介護者の「介護休業」の利用状況	問18	問18		○
主な介護者の「介護休暇」の利用状況	問19	問19		○
主な介護者の「介護休業」「介護休暇」の利用状況	問20	問20		○
3. 介護保険サービスについて				
介護保険制度理念の認知度	問4	問4	問4	○
介護保険サービスを利用する理由	問6	問6		○
介護保険サービスの負担割合	問7	問7	問7	○
サービス利用料の負担感	問8	問8	問8	○
サービス利用料の負担を理由とした介護保険サービス利用の手控え状況	問9	問9	問9	○
施設利用を希望した理由			問10	○
入所中の施設を選択した主体			問11	○
入所中の施設を選択した理由			問12	○
4. 介護保険サービス以外の介護について				
「地域包括ケア」の認知度	問10	問10		○
介護保険サービス以外のサービス利用状況	問11	問12		○
地域のボランティアや通いの場の利用意向	問12	問13		○
住まいの校区を担当する「ささえりあ」の認知度	問13	問11		○
介護サービス以外の主な介護者の有無	問14	問14		○
5. 居宅介護支援事業所について				
ケアプラン作成の際の達成目標の認知度	問21	問21		○
ケアマネジャーと決めた目標の達成度	問22	問22		○
ケアプランの満足度	問23	問23		○
ケアプランについての不満点	問24	問24		○
ケアプランが自立した日常生活を営むことができるためのものであると感じるか否か	問25	問25		
6. 介護サービス事業所について				
介護保険サービスの利用状況	問26	問26		○
介護サービス事業所によるサービス内容の説明の理解度	問27	問27	問13	○
介護保険サービスに対する満足度	問28	問28	問14	○
不満がある介護保険サービス	問29	問29		○
不満がある介護保険サービスの内容	問30	問30	問15	○
介護保険サービス提供者との意思疎通状況	問31	問31		○
サービス等に対する不満の相談先	問32	問32	問16	○
サービス等への不満や苦情を伝えた経験の有無	問33	問33	問17	○
サービス等への不満や苦情を我慢している理由	問34	問34	問18	○
サービス等への不満や苦情の改善状況	問35	問35	問19	○

(7) 報告書利用上の注意

- ・回答比率（相対度数）は、百分比のポイント以下2位を四捨五入しているので、合計は必ずしも100%にならないことがある。
- ・2つ以上の回答を求めた（複数回答の）質問の場合、その回答比率の合計は原則として100%を超える。
- ・選択肢の文章が長い場合は、一部省略したところがある。また、2つ以上の選択肢を統合して表す場合には『 』で示している。
- ・数表に記入された「 $n = \dots$ 」内の数値は標本数を示している。

Ⅱ 調査結果のまとめ

Ⅱ 調査結果のまとめ

1. 利用者の状況

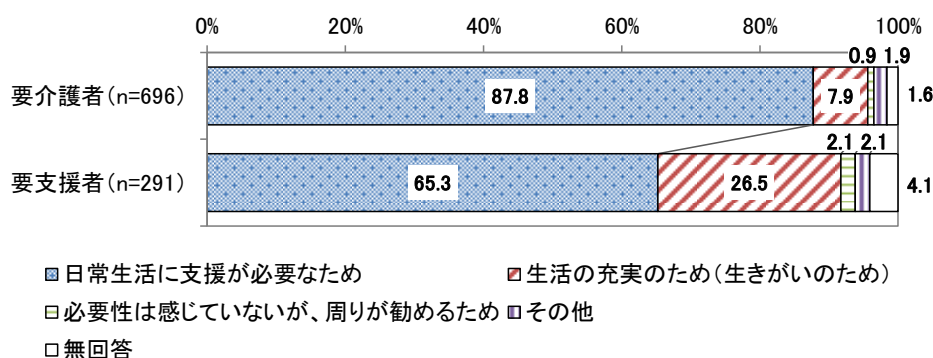
(1) 介護保険サービスを利用する理由

介護保険サービスを利用する理由をみると、要介護者（居宅サービス利用者）では「日常生活に支援が必要なため」(87.8%)が最も高く、次いで「生活の充実のため(生きがいのため)」(7.9%)となっている。

要支援者（居宅サービス利用者）でも「日常生活に支援が必要なため」(65.3%)が最も高くなっているが、「生活の充実のため(生きがいのため)」(26.5%)も高くなっている。

要介護度別でみると、要介護2以上の介護度では「日常生活に支援が必要なため」の割合が8割を超え、高くなっている。また、要支援1と要支援2では「生活の充実のため(生きがいのため)」の割合がそれぞれ2割を超え、「要介護1」から「要介護5」と比べて高くなっている。

【介護保険サービスを利用する理由】



	全 体	要 日 常 生 活 に 支 援 が 必 ず	生 活 の 充 実 の た め (生 き が い の た め)	た い 必 要 性 は 周 り が 勧 め て い る	そ の 他	無 回 答
全 体	987 100.0%	801 81.2%	132 13.4%	12 1.2%	19 1.9%	23 2.3%
要介護度別						
要支援1	147 100.0%	93 63.3%	44 29.9%	4 2.7%	5 3.4%	1 0.7%
要支援2	125 100.0%	90 72.0%	31 24.8%	2 1.6%	1 0.8%	1 0.8%
要介護1	129 100.0%	101 78.3%	23 17.8%	3 2.3%	2 1.6%	0 0.0%
要介護2	141 100.0%	117 83.0%	16 11.3%	1 0.7%	7 5.0%	0 0.0%
要介護3	141 100.0%	136 96.5%	3 2.1%	2 1.4%	0 0.0%	0 0.0%
要介護4	145 100.0%	135 93.1%	7 4.8%	0 0.0%	1 0.7%	2 1.4%
要介護5	122 100.0%	116 95.1%	3 2.5%	0 0.0%	2 1.6%	1 0.8%
無回答	37 100.0%	13 35.1%	5 13.5%	0 0.0%	1 2.7%	18 48.6%

(2) 介護保険サービスの負担割合

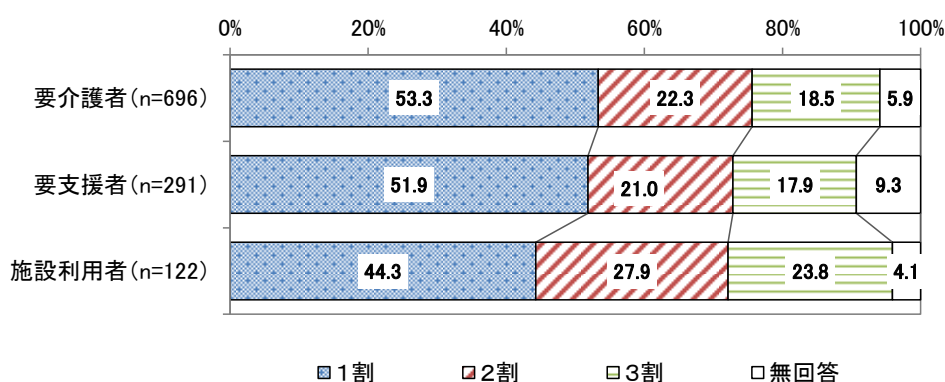
介護保険サービスの負担割合をみると、すべての利用者で「1割」負担（要介護者：53.3%、要支援者：51.9%、施設利用者：44.3%）の割合が高くなっている。

施設サービス利用者では「2割」（27.9%）、「3割」（23.8%）負担の割合が他の利用者と比べて高くなっている。

要介護度別でみると、要支援1、要支援2と要介護4、要介護5では「1割」負担の割合がそれぞれ5割を超え高くなっている。

居住する行政区別でみると、中央区では「3割」負担、西区では「1割」負担の割合が他の居住する行政区と比べて高くなっている。

【介護保険サービスの負担割合】



	全	1割	2割	3割	無回答
体					
全体	1,109	576	250	210	73
	100.0%	51.9%	22.5%	18.9%	6.6%
要介護度別					
要支援1	147	82	38	23	4
	100.0%	55.8%	25.9%	15.6%	2.7%
要支援2	125	66	21	28	10
	100.0%	52.8%	16.8%	22.4%	8.0%
要介護1	130	58	35	31	6
	100.0%	44.6%	26.9%	23.8%	4.6%
要介護2	142	69	38	30	5
	100.0%	48.6%	26.8%	21.1%	3.5%
要介護3	173	78	48	38	9
	100.0%	45.1%	27.7%	22.0%	5.2%
要介護4	190	116	41	29	4
	100.0%	61.1%	21.6%	15.3%	2.1%
要介護5	164	98	27	30	9
	100.0%	59.8%	16.5%	18.3%	5.5%
無回答	38	9	2	1	26
	100.0%	23.7%	5.3%	2.6%	68.4%

	全	1割	2割	3割	無回答
体					
全体	1,109	576	250	210	73
	100.0%	51.9%	22.5%	18.9%	6.6%
居住する行政区別					
中央区	230	93	58	61	18
	100.0%	40.4%	25.2%	26.5%	7.8%
東区	234	121	52	51	10
	100.0%	51.7%	22.2%	21.8%	4.3%
西区	205	123	44	26	12
	100.0%	60.0%	21.5%	12.7%	5.9%
南区	195	109	40	40	6
	100.0%	55.9%	20.5%	20.5%	3.1%
北区	209	119	53	29	8
	100.0%	56.9%	25.4%	13.9%	3.8%
市外	16	10	3	2	1
	100.0%	62.5%	18.8%	12.5%	6.3%
無回答	20	1	0	1	18
	100.0%	5.0%	0.0%	5.0%	90.0%

(3) サービス利用料の負担感

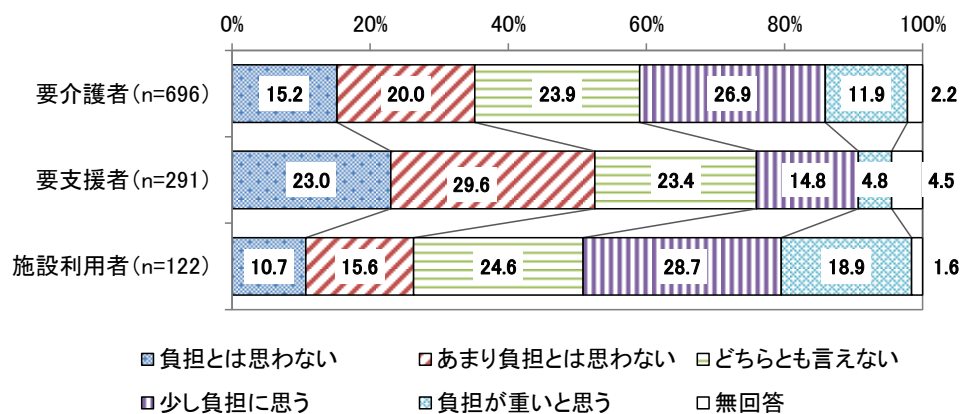
サービス利用料の負担感をみると、要支援者（居宅サービス利用者）では『負担とは思わない』（「負担とは思わない」と「あまり負担とは思わない」を合わせた）の割合が 52.6%と他の利用者と比べて高くなっている。

一方で、施設サービス利用者では『負担に思う』（「少し負担に思う」と「負担が重いと思う」を合わせた）の割合は、47.6%と他の利用者と比べて高くなっている。

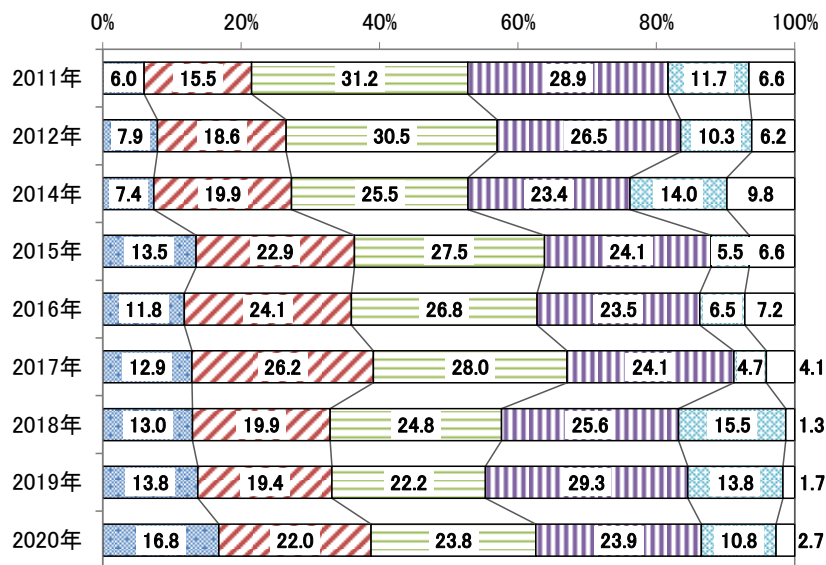
推移をみると、『負担に思う』（「少し負担に思う」と「負担が重いと思う」を合わせた）の割合は、2019 年（令和元年）の 43.1%に対し、2020 年（令和 2 年）では 34.7%となっており、8.4 ポイント減少している。一方で、『負担とは思わない』（「負担とは思わない」と「あまり負担とは思わない」を合わせた）の割合は、2019 年（令和元年）の 33.2%に対し、2020 年（令和 2 年）では 38.8%となっており、5.6 ポイント増加している。

要介護度別でみると、要介護 3 から要介護 5 では『負担に思う』（「少し負担に思う」と「負担が重いと思う」を合わせた）の割合がそれぞれ 4 割を超え、介護度が重くなるほど高くなっている。

【サービス利用料の負担感】



【サービス利用料の負担感（推移）】



☐ 負担とは思わない ☐ あまり負担とは思わない ☐ どちらとも言えない
☐ 少し負担に思う ☐ 負担が重いと思う ☐ 無回答

	全 体	負担 とは思 わない	あ ま り 負 担 と は 思 わ な い	ど ち ら と も 言 え な い	少 し 負 担 に 思 う	負 担 が 重 い と 思 う	無 回 答
全 体	1,109	186	244	264	265	120	30
	100.0%	16.8%	22.0%	23.8%	23.9%	10.8%	2.7%
要介護度別							
要支援1	147	37	49	34	21	6	0
	100.0%	25.2%	33.3%	23.1%	14.3%	4.1%	0.0%
要支援2	125	29	35	30	21	7	3
	100.0%	23.2%	28.0%	24.0%	16.8%	5.6%	2.4%
要介護1	130	27	36	26	28	13	0
	100.0%	20.8%	27.7%	20.0%	21.5%	10.0%	0.0%
要介護2	142	15	29	43	39	14	2
	100.0%	10.6%	20.4%	30.3%	27.5%	9.9%	1.4%
要介護3	173	20	35	34	54	29	1
	100.0%	11.6%	20.2%	19.7%	31.2%	16.8%	0.6%
要介護4	190	27	29	50	54	26	4
	100.0%	14.2%	15.3%	26.3%	28.4%	13.7%	2.1%
要介護5	164	28	26	39	46	24	1
	100.0%	17.1%	15.9%	23.8%	28.0%	14.6%	0.6%
無回答	38	3	5	8	2	1	19
	100.0%	7.9%	13.2%	21.1%	5.3%	2.6%	50.0%
介護保険サービス負担割合別							
1割	576	127	150	141	121	34	3
	100.0%	22.0%	26.0%	24.5%	21.0%	5.9%	0.5%
2割	250	28	55	56	71	39	1
	100.0%	11.2%	22.0%	22.4%	28.4%	15.6%	0.4%
3割	210	20	29	56	64	39	2
	100.0%	9.5%	13.8%	26.7%	30.5%	18.6%	1.0%
無回答	73	11	10	11	9	8	24
	100.0%	15.1%	13.7%	15.1%	12.3%	11.0%	32.9%

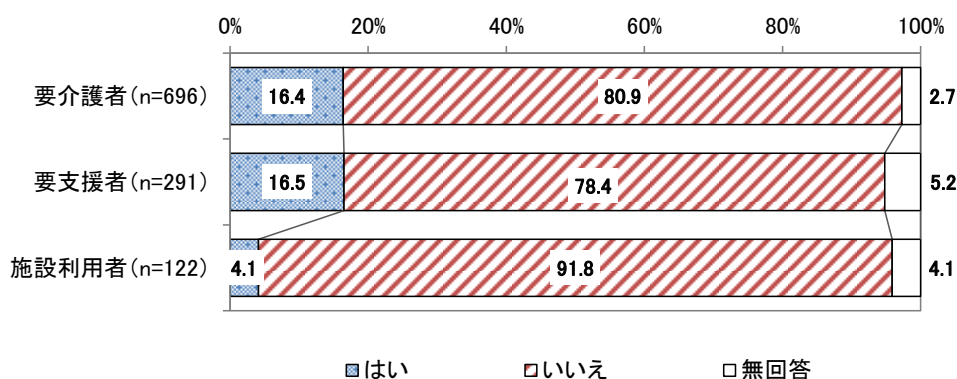
（４）サービス利用料の負担を理由とした介護保険サービス利用の手控え状況

サービス利用料の負担を理由とした介護保険サービス利用の手控え状況をみると、「はい」と回答した人の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の16.4%と要支援者（居宅サービス利用者）の16.5%に対し、施設サービス利用者では4.1%と低くなっている。

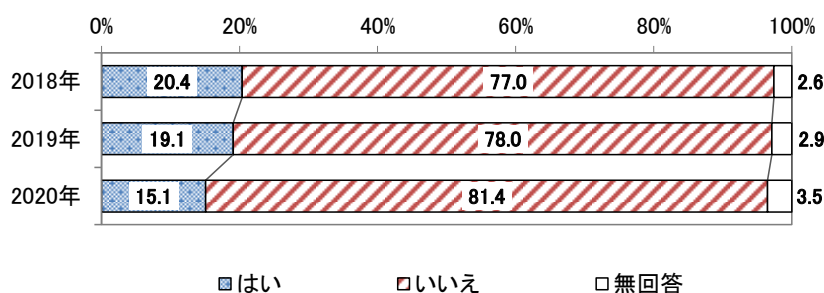
推移をみると、「はい」の割合は、2019年（令和元年）の19.1%に対し、2020年（令和2年）では15.1%となっており、4ポイント減少している。

要介護度別でみると、要介護1では「はい」の割合が他の要介護度と比べて高くなっている。

【介護保険サービス利用の手控え状況】



【介護保険サービス利用の手控え状況（推移）】



	全 体	はい	いい え	無 回 答
全 体	1,109 100.0%	167 15.1%	903 81.4%	39 3.5%
要介護度別				
要支援1	147 100.0%	25 17.0%	122 83.0%	0 0.0%
要支援2	125 100.0%	23 18.4%	99 79.2%	3 2.4%
要介護1	130 100.0%	26 20.0%	103 79.2%	1 0.8%
要介護2	142 100.0%	22 15.5%	117 82.4%	3 2.1%
要介護3	173 100.0%	25 14.5%	144 83.2%	4 2.3%
要介護4	190 100.0%	22 11.6%	164 86.3%	4 2.1%
要介護5	164 100.0%	23 14.0%	137 83.5%	4 2.4%
無回答	38 100.0%	1 2.6%	17 44.7%	20 52.6%

2. 介護保険サービス以外の主な介護者の介護休業・介護休暇の取得状況

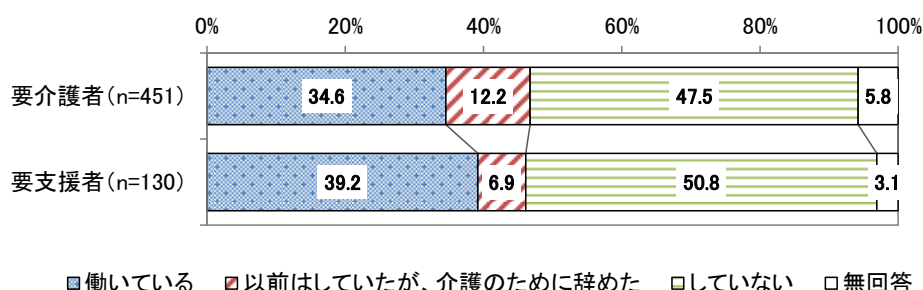
(1) 主な介護者の就労状況

主な介護者の就労状況をみると、要介護者（居宅サービス利用者）と要支援者（居宅サービス利用者）のいずれも「していない」（要介護者 47.5%、要支援者：50.8%）の割合が最も高くなっている。

また、「以前はしていたが、介護のために辞めた」の割合が要介護者（居宅サービス利用者）の12.2%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では6.9%と低くなっている。

要介護度別でみると、要支援1と要介護3では「していない」の割合がそれぞれ5割を超え、高くなっている。また、要支援2と要介護1では「働いている」、要介護2と要介護4では「以前はしていたが、介護のために辞めた」の割合がそれぞれ他の要介護度と比べて高くなっている。

【主な介護者の就労状況】



	全 体	働 い て い る	介 護 前 は た し て い な い し て い な い	し て い な い	無 回 答
全 体	581 100.0%	207 35.6%	64 11.0%	280 48.2%	30 5.2%
要介護度別					
要支援1	61 100.0%	21 34.4%	4 6.6%	35 57.4%	1 1.6%
要支援2	65 100.0%	27 41.5%	5 7.7%	30 46.2%	3 4.6%
要介護1	85 100.0%	35 41.2%	6 7.1%	41 48.2%	3 3.5%
要介護2	103 100.0%	33 32.0%	16 15.5%	49 47.6%	5 4.9%
要介護3	90 100.0%	32 35.6%	8 8.9%	45 50.0%	5 5.6%
要介護4	92 100.0%	30 32.6%	17 18.5%	43 46.7%	2 2.2%
要介護5	73 100.0%	23 31.5%	8 11.0%	33 45.2%	9 12.3%
無回答	12 100.0%	6 50.0%	0 0.0%	4 33.3%	2 16.7%

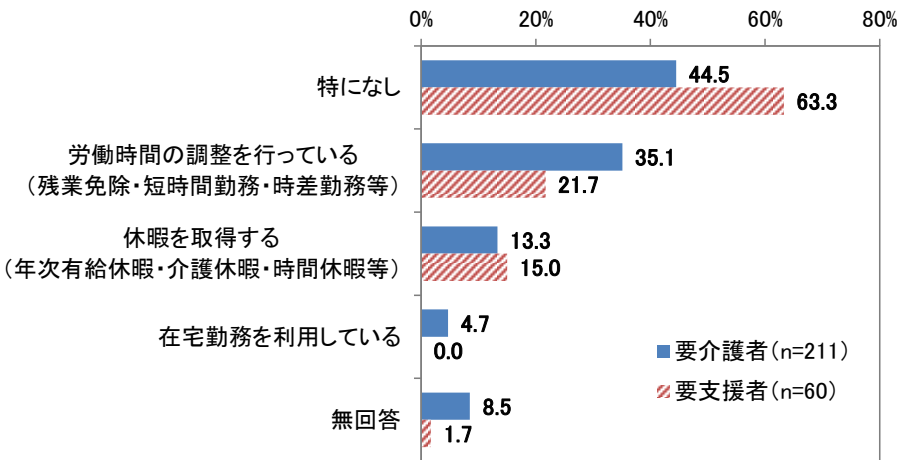
（２）主な介護者の働き方の調整の有無

「働いている」または「以前はしていたが、介護のために辞めた」と回答した人の働き方の調整の有無をみると、要介護者（居宅サービス利用者）と要支援者（居宅サービス利用者）のいずれも「特になし」（要介護者 44.5%、要支援者：63.3%）の割合が最も高くなっている。

要介護者（居宅サービス利用者）は要支援者（居宅サービス利用者）と比べて「労働時間の調整を行っている（残業免除・短時間勤務・時差勤務等）」の割合が高くなっている。

要介護度別でみると、介護度が重くなるほど「労働時間の調整を行っている（残業免除・短時間勤務・時差勤務等）」の割合が高くなっている。

【主な介護者の働き方の調整の有無】



	全 体	特 に な し	労働時間の調整を行っ ている（残業免除・短時 間勤務・時差勤務 等）	休暇を取得する（年次 有給休暇・介護休暇・時間 休暇 等）	在宅勤務を利用してい る	無回 答
全 体	271	132	87	37	10	19
	100.0%	48.7%	32.1%	13.7%	3.7%	7.0%
要介護度別						
要支援1	25	18	3	4	0	0
	100.0%	72.0%	12.0%	16.0%	0.0%	0.0%
要支援2	32	19	8	5	0	1
	100.0%	59.4%	25.0%	15.6%	0.0%	3.1%
要介護1	41	19	16	5	1	1
	100.0%	46.3%	39.0%	12.2%	2.4%	2.4%
要介護2	49	20	17	7	2	7
	100.0%	40.8%	34.7%	14.3%	4.1%	14.3%
要介護3	40	17	16	7	3	2
	100.0%	42.5%	40.0%	17.5%	7.5%	5.0%
要介護4	47	22	13	4	3	6
	100.0%	46.8%	27.7%	8.5%	6.4%	12.8%
要介護5	31	13	12	5	1	2
	100.0%	41.9%	38.7%	16.1%	3.2%	6.5%
無回答	6	4	2	0	0	0
	100.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%

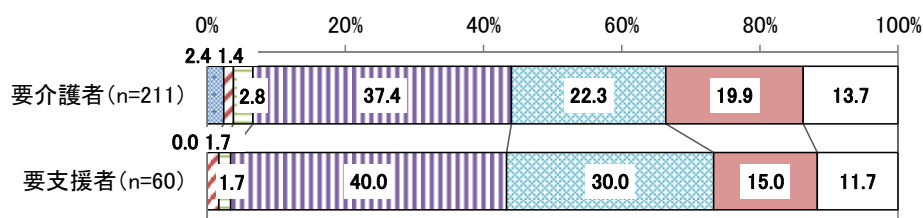
(3) 主な介護者の「介護休業」の利用状況

「働いている」または「以前はしていたが、介護のために辞めた」と回答した人の「介護休業」の利用状況をみると、要介護者（居宅サービス利用者）と要支援者（居宅サービス利用者）のいずれも「介護休業は利用しない」（要介護者 37.4%、要支援者：40.0%）の割合が最も高くなっている。

一方で、「介護休業を利用した」と「介護休業を利用している」、「介護休業を利用する予定」を合わせた割合は、要介護者（居宅サービス利用者）では 6.6%、要支援者（居宅サービス利用者）でも 3.4%といずれも低くなっている。

要介護度別でみると、要介護5では重度であるにもかかわらず、「介護休業は利用しない」の割合が他の要介護度と比べて高くなっている。

【主な介護者の「介護休業」の利用状況】



- ☒ 介護休業を利用した
 ☒ 介護休業を利用している
 ☐ 介護休業を利用する予定
☒ 介護休業は利用しない
 ☒ 介護休業は利用できない
 ☒ その他
☐ 無回答

	全 体	介護 休業 を利用 した	介護 休業 を利用 している	介護 休業 を利用 する 予定	介護 休業 は 利用 し ない	介護 休業 は 利用 で き ない	そ の 他	無 回 答
全 体	271 100.0%	5 1.8%	4 1.5%	7 2.6%	103 38.0%	65 24.0%	51 18.8%	36 13.3%
要介護度別								
要支援1	25 100.0%	0 0.0%	1 4.0%	0 0.0%	11 44.0%	4 16.0%	4 16.0%	5 20.0%
要支援2	32 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.1%	10 31.3%	14 43.8%	5 15.6%	2 6.3%
要介護1	41 100.0%	1 2.4%	0 0.0%	0 0.0%	15 36.6%	13 31.7%	8 19.5%	4 9.8%
要介護2	49 100.0%	0 0.0%	1 2.0%	1 2.0%	18 36.7%	10 20.4%	10 20.4%	9 18.4%
要介護3	40 100.0%	1 2.5%	0 0.0%	3 7.5%	13 32.5%	6 15.0%	11 27.5%	6 15.0%
要介護4	47 100.0%	2 4.3%	2 4.3%	1 2.1%	15 31.9%	13 27.7%	7 14.9%	7 14.9%
要介護5	31 100.0%	1 3.2%	0 0.0%	1 3.2%	16 51.6%	4 12.9%	6 19.4%	3 9.7%
無回答	6 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 83.3%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%

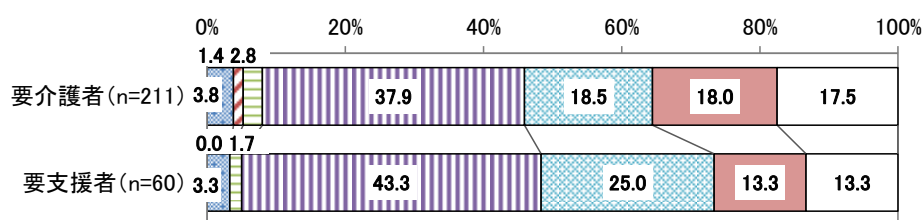
（４）主な介護者の「介護休暇」の利用状況

「働いている」または「以前はしていたが、介護のために辞めた」と回答した人の「介護休暇」の利用状況をみると、要介護者（居宅サービス利用者）と要支援者（居宅サービス利用者）のいずれも「介護休暇は利用しない」（要介護者 37.9%、要支援者：43.3%）の割合が最も高くなっている。

一方で、「介護休暇を利用した」と「介護休暇を利用している」、「介護休暇を利用する予定」を合わせた割合は、要介護者（居宅サービス利用者）では 8.0%、要支援者（居宅サービス利用者）でも 5.0%といずれも低くなっている。

要介護度別でみると、要介護 4 では「介護休暇を利用した」、要介護 5 では「介護休暇を利用している」の割合が他の要介護度と比べて高くなっている。

【主な介護者の「介護休暇」の利用状況】



- ☐ 介護休暇を利用した ☐ 介護休暇を利用している ☐ 介護休暇を利用する予定
☐ 介護休暇は利用しない ☐ 介護休暇は利用できない ☐ その他
☐ 無回答

	全 体	介 護 休 暇 を 利 用 し た	介 護 休 暇 を 利 用 し て い る	介 護 休 暇 を 利 用 す る 予 定	介 護 休 暇 は 利 用 し な い	介 護 休 暇 は 利 用 で き な い	そ の 他	無 回 答
全 体	271	10	3	7	106	54	46	45
	100.0%	3.7%	1.1%	2.6%	39.1%	19.9%	17.0%	16.6%
要介護度別								
要支援1	25	1	0	1	12	3	4	4
	100.0%	4.0%	0.0%	4.0%	48.0%	12.0%	16.0%	16.0%
要支援2	32	1	0	0	11	12	4	4
	100.0%	3.1%	0.0%	0.0%	34.4%	37.5%	12.5%	12.5%
要介護1	41	1	0	2	14	11	7	6
	100.0%	2.4%	0.0%	4.9%	34.1%	26.8%	17.1%	14.6%
要介護2	49	2	1	1	15	11	8	11
	100.0%	4.1%	2.0%	2.0%	30.6%	22.4%	16.3%	22.4%
要介護3	40	1	0	1	17	4	9	8
	100.0%	2.5%	0.0%	2.5%	42.5%	10.0%	22.5%	20.0%
要介護4	47	3	0	1	17	9	7	10
	100.0%	6.4%	0.0%	2.1%	36.2%	19.1%	14.9%	21.3%
要介護5	31	1	2	1	15	4	6	2
	100.0%	3.2%	6.5%	3.2%	48.4%	12.9%	19.4%	6.5%
無回答	6	0	0	0	5	0	1	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3%	0.0%	16.7%	0.0%

3. 介護保険サービス以外のサービスについて

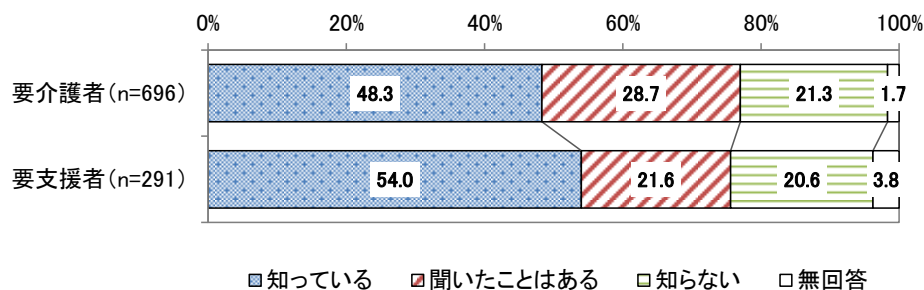
(1) 「地域包括ケア」の認知度

「地域包括ケア」の認知度をみると、「知っている」と回答した人の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の48.3%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では54.0%と高くなっている。

要介護度別でみると、要支援1、要支援2と要介護5では「知っている」の割合がそれぞれ高くなっている。一方で、要介護2では「知らない」の割合が他の要介護度と比べて高くなっている。

居住する行政区別でみると、東区と南区では「知っている」の割合が高くなっている。一方で、北区では「知らない」の割合が他の居住する行政区と比べて高くなっている。

【「地域包括ケア」の認知度】



	全 体	知 っ て い る	聞 い た こ と は あ る	知 ら な い	無 回 答
全 体	987 100.0%	493 49.9%	263 26.6%	208 21.1%	23 2.3%
要介護度別					
要支援1	147 100.0%	81 55.1%	33 22.4%	32 21.8%	1 0.7%
要支援2	125 100.0%	74 59.2%	26 20.8%	25 20.0%	0 0.0%
要介護1	129 100.0%	64 49.6%	36 27.9%	28 21.7%	1 0.8%
要介護2	141 100.0%	72 51.1%	34 24.1%	35 24.8%	0 0.0%
要介護3	141 100.0%	67 47.5%	44 31.2%	29 20.6%	1 0.7%
要介護4	145 100.0%	67 46.2%	46 31.7%	31 21.4%	1 0.7%
要介護5	122 100.0%	64 52.5%	37 30.3%	21 17.2%	0 0.0%
無回答	37 100.0%	4 10.8%	7 18.9%	7 18.9%	19 51.4%

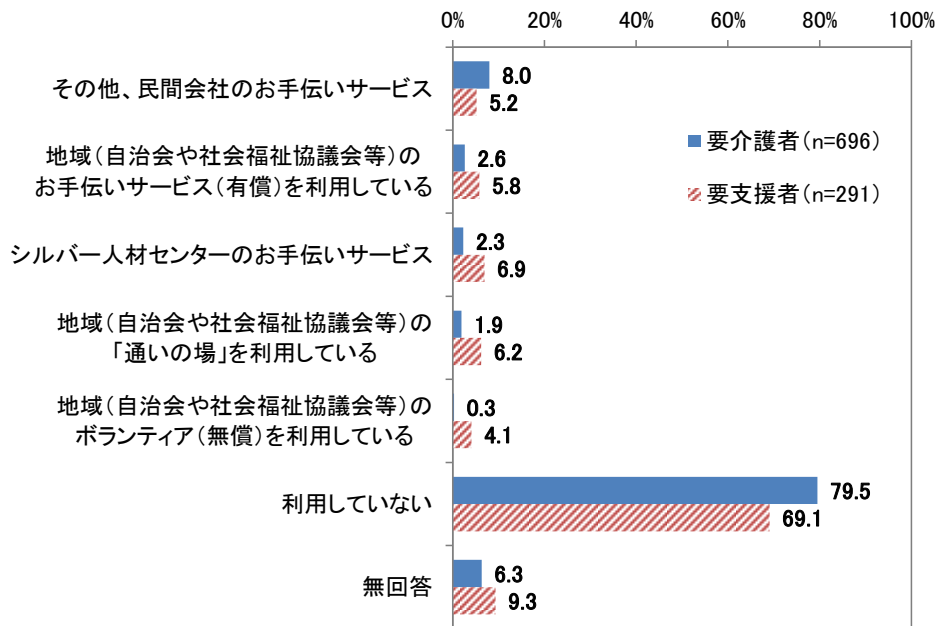
	全 体	知 っ て い る	聞 い た こ と は あ る	知 ら な い	無 回 答
全 体	987 100.0%	493 49.9%	263 26.6%	208 21.1%	23 2.3%
居住する行政区別					
中央区	209 100.0%	105 50.2%	59 28.2%	44 21.1%	1 0.5%
東区	212 100.0%	110 51.9%	51 24.1%	49 23.1%	2 0.9%
西区	191 100.0%	94 49.2%	59 30.9%	37 19.4%	1 0.5%
南区	168 100.0%	88 52.4%	50 29.8%	30 17.9%	0 0.0%
北区	183 100.0%	93 50.8%	41 22.4%	47 25.7%	2 1.1%
市外	5 100.0%	2 40.0%	2 40.0%	1 20.0%	0 0.0%
無回答	19 100.0%	1 5.3%	1 5.3%	0 0.0%	17 89.5%

(2) 介護保険サービス以外のサービス利用状況

介護保険サービス以外のサービス利用状況をみると、要介護者（居宅サービス利用者）では「その他、民間会社のお手伝いサービス」（8.0%）、要支援者（居宅サービス利用者）では「シルバー人材センターのお手伝いサービス」（6.9%）の割合が最も高くなっている。

要介護度別でみると、要支援1、要支援2では介護保険サービス以外のサービス利用が高くなっている。要介護3以上の介護度では「利用していない」の割合が8割を超え、高くなっている。

【介護保険サービス以外のサービス利用状況】



	全 体	ス 議 地 域 （有 等） の お 手 伝 い サ ー ビ ス （有 償） を 利 用 し て い る	議 会 等 （無 償） の ボ ラ ン ティ ア を 利 用 し て い る	地 域 （自 治 会 や 社 会 福 祉 協 議 会 等） の 「通 い の 場」 を 利 用 し て い る	利 用 し て い る 「 通 い の 場」 を 協 力 し て い る	手 伝 い サ ー ビ ス セン ター の お 手 伝 い サ ー ビ ス	シ ル バ ー 人 材 セン ター の お 手 伝 い サ ー ビ ス	そ の 他 、 民 間 会 社 の お 手 伝 い サ ー ビ ス	利 用 し て い ない	無 回 答
全 体	987	35	14	31	36	71	754	71		
	100.0%	3.5%	1.4%	3.1%	3.6%	7.2%	76.4%	7.2%		
要介護度別										
要支援1	147	7	7	10	10	8	108	7		
	100.0%	4.8%	4.8%	6.8%	6.8%	5.4%	73.5%	4.8%		
要支援2	125	10	5	8	10	6	88	7		
	100.0%	8.0%	4.0%	6.4%	8.0%	4.8%	70.4%	5.6%		
要介護1	129	4	0	7	6	9	98	7		
	100.0%	3.1%	0.0%	5.4%	4.7%	7.0%	76.0%	5.4%		
要介護2	141	3	0	4	2	13	112	7		
	100.0%	2.1%	0.0%	2.8%	1.4%	9.2%	79.4%	5.0%		
要介護3	141	4	1	0	2	13	117	7		
	100.0%	2.8%	0.7%	0.0%	1.4%	9.2%	83.0%	5.0%		
要介護4	145	4	0	1	3	9	122	7		
	100.0%	2.8%	0.0%	0.7%	2.1%	6.2%	84.1%	4.8%		
要介護5	122	3	0	1	2	10	98	8		
	100.0%	2.5%	0.0%	0.8%	1.6%	8.2%	80.3%	6.6%		
無回答	37	0	1	0	1	3	11	21		
	100.0%	0.0%	2.7%	0.0%	2.7%	8.1%	29.7%	56.8%		

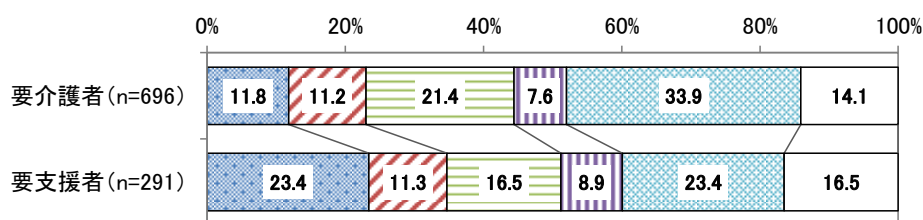
(3) 地域のボランティアや通いの場の利用意向

地域のボランティアや通いの場の利用意向をみると、「有償、無償にかかわらず、利用してみたい」の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の11.8%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では23.4%と高くなっている。

要介護度別でみると、要支援1と要支援2では「有償、無償にかかわらず、利用してみたい」の割合が高く、介護度が重くなるほど利用意向が低くなっている。

要介護1と要介護3、要介護4では「近所の人に気を遣うので、利用したくない」の割合がいずれも2割を超え、高くなっている。

【地域のボランティアや通いの場の利用意向】



- 有償、無償にかかわらず、利用してみたい
- 無償であれば、利用してみたい
- 近所の人に気を遣うので、利用したくない
- サービスの質に不安があるので、利用したくない
- その他
- 無回答

	全 体	有 償 、 利 用 し て み た い	無 償 で あ れ ば 、 利 用 し て み た い	近 所 の 人 に 気 を 遣 う の で 、 利 用 し た く な い	サ ー ビ ス の 質 に 不 安 が あ る の で 、 利 用 し た く な い	そ の 他	無 回 答
全 体	987	150	111	197	79	304	146
	100.0%	15.2%	11.2%	20.0%	8.0%	30.8%	14.8%
要介護度別							
要支援1	147	37	16	20	13	38	23
	100.0%	25.2%	10.9%	13.6%	8.8%	25.9%	15.6%
要支援2	125	28	16	25	13	28	15
	100.0%	22.4%	12.8%	20.0%	10.4%	22.4%	12.0%
要介護1	129	20	13	34	12	31	19
	100.0%	15.5%	10.1%	26.4%	9.3%	24.0%	14.7%
要介護2	141	18	17	28	10	49	19
	100.0%	12.8%	12.1%	19.9%	7.1%	34.8%	13.5%
要介護3	141	18	16	33	8	51	15
	100.0%	12.8%	11.3%	23.4%	5.7%	36.2%	10.6%
要介護4	145	11	15	34	9	55	21
	100.0%	7.6%	10.3%	23.4%	6.2%	37.9%	14.5%
要介護5	122	11	14	19	13	45	20
	100.0%	9.0%	11.5%	15.6%	10.7%	36.9%	16.4%
無回答	37	7	4	4	1	7	14
	100.0%	18.9%	10.8%	10.8%	2.7%	18.9%	37.8%

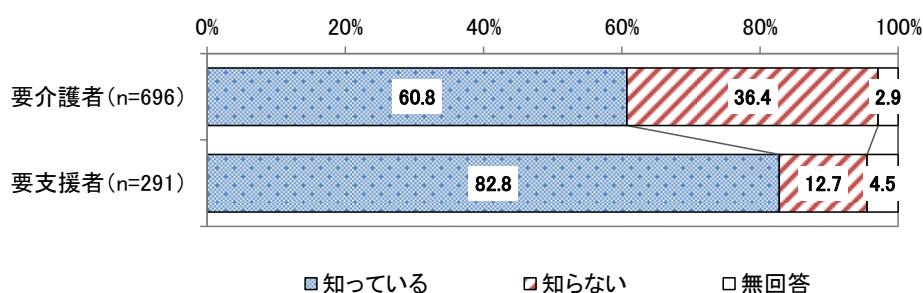
（４）住まいの校区を担当する「ささえりあ」の認知度

住まいの校区を担当する「ささえりあ」の認知度をみると、「知っている」と回答した人の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の 60.8%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では 82.8%と高くなっている。

要介護度別でみると、要支援１と要支援２では「知っている」の割合がそれぞれ８割を超え、高くなっている。一方で、要介護４と要介護５では「知らない」の割合がそれぞれ４割を超え、他の要介護度と比べて高くなっており、介護度が重くなるほど認知度が低くなっている。

居住する行政区別でみると、北区と南区では「知っている」の割合が７割を超え、高くなっている。一方で、東区では「知らない」の割合が他の居住する行政区と比べて高くなっている。

【住まいの校区を担当する「ささえりあ」の認知度】



	全 体	知 っ て い る	知 ら な い	無 回 答
全 体	987	664	290	33
	100.0%	67.3%	29.4%	3.3%
要介護度別				
要支援1	147	129	16	2
	100.0%	87.8%	10.9%	1.4%
要支援2	125	105	19	1
	100.0%	84.0%	15.2%	0.8%
要介護1	129	88	35	6
	100.0%	68.2%	27.1%	4.7%
要介護2	141	93	47	1
	100.0%	66.0%	33.3%	0.7%
要介護3	141	88	53	0
	100.0%	62.4%	37.6%	0.0%
要介護4	145	79	60	6
	100.0%	54.5%	41.4%	4.1%
要介護5	122	64	54	4
	100.0%	52.5%	44.3%	3.3%
無回答	37	18	6	13
	100.0%	48.6%	16.2%	35.1%

	全 体	知 っ て い る	知 ら な い	無 回 答
全 体	987	664	290	33
	100.0%	67.3%	29.4%	3.3%
居住する行政区別				
中央区	209	134	69	6
	100.0%	64.1%	33.0%	2.9%
東区	212	130	77	5
	100.0%	61.3%	36.3%	2.4%
西区	191	124	64	3
	100.0%	64.9%	33.5%	1.6%
南区	168	124	40	4
	100.0%	73.8%	23.8%	2.4%
北区	183	142	37	4
	100.0%	77.6%	20.2%	2.2%
市外	5	2	3	0
	100.0%	40.0%	60.0%	0.0%
無回答	19	8	0	11
	100.0%	42.1%	0.0%	57.9%

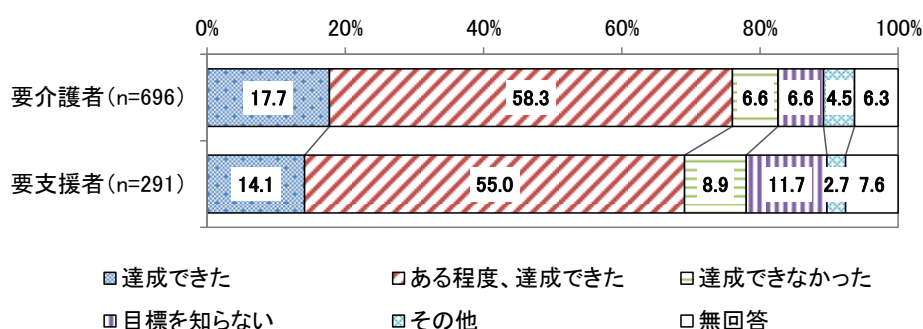
（２）ケアマネジャーと決めた目標の達成度

ケアマネジャーと決めた目標の達成度をみると、『達成できた』（「達成できた」と「ある程度、達成できた」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の76.0%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では69.1%と低くなっている。

要介護度別でみると、要介護3と要介護5では「達成できた」の割合がそれぞれ2割を超え、他の要介護度と比べて高くなっている。また、要介護1と要介護2では「ある程度、達成できた」の割合がそれぞれ6割を超え高くなっている。

要介護4では「達成できなかった」、要支援1では「目標を知らない」の割合が他の要介護度と比べて高くなっている。

【ケアマネジャーと決めた目標の達成度】



	全 体	達 成 で き た	あ る 程 度 、 達 成 で き た	達 成 で き な か っ た	目 標 を 知 ら な い	そ の 他	無 回 答
全 体	987 100.0%	164 16.6%	566 57.3%	72 7.3%	80 8.1%	39 4.0%	66 6.7%
要介護度別							
要支援1	147 100.0%	20 13.6%	77 52.4%	13 8.8%	19 12.9%	5 3.4%	13 8.8%
要支援2	125 100.0%	19 15.2%	74 59.2%	12 9.6%	13 10.4%	3 2.4%	4 3.2%
要介護1	129 100.0%	22 17.1%	80 62.0%	5 3.9%	10 7.8%	7 5.4%	5 3.9%
要介護2	141 100.0%	16 11.3%	94 66.7%	9 6.4%	11 7.8%	3 2.1%	8 5.7%
要介護3	141 100.0%	32 22.7%	81 57.4%	9 6.4%	6 4.3%	5 3.5%	8 5.7%
要介護4	145 100.0%	21 14.5%	87 60.0%	15 10.3%	4 2.8%	8 5.5%	10 6.9%
要介護5	122 100.0%	26 21.3%	61 50.0%	7 5.7%	13 10.7%	7 5.7%	8 6.6%
無回答	37 100.0%	8 21.6%	12 32.4%	2 5.4%	4 10.8%	1 2.7%	10 27.0%

(3) ケアプランの満足度

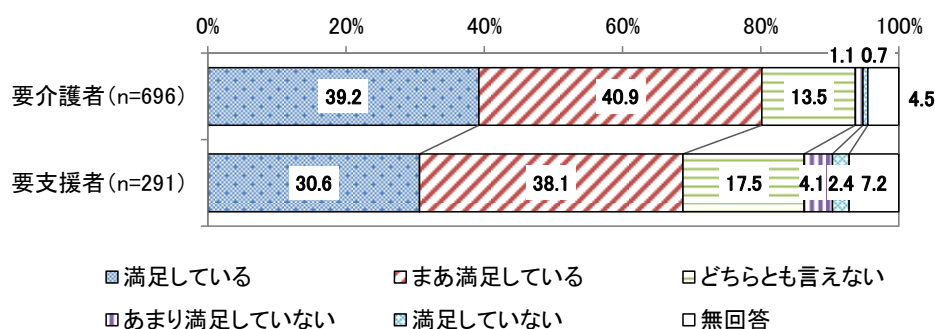
ケアプランの満足度をみると、『満足している』（「満足している」と「まあ満足している」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の80.1%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では68.7%と低くなっている。

推移をみると、『満足している』（「満足している」と「まあ満足している」を合わせた）の割合は、2015年（平成27年）の83.3%をピークに、それ以降、減少傾向にあったが、2020年（令和2年）では76.8%と増加している。

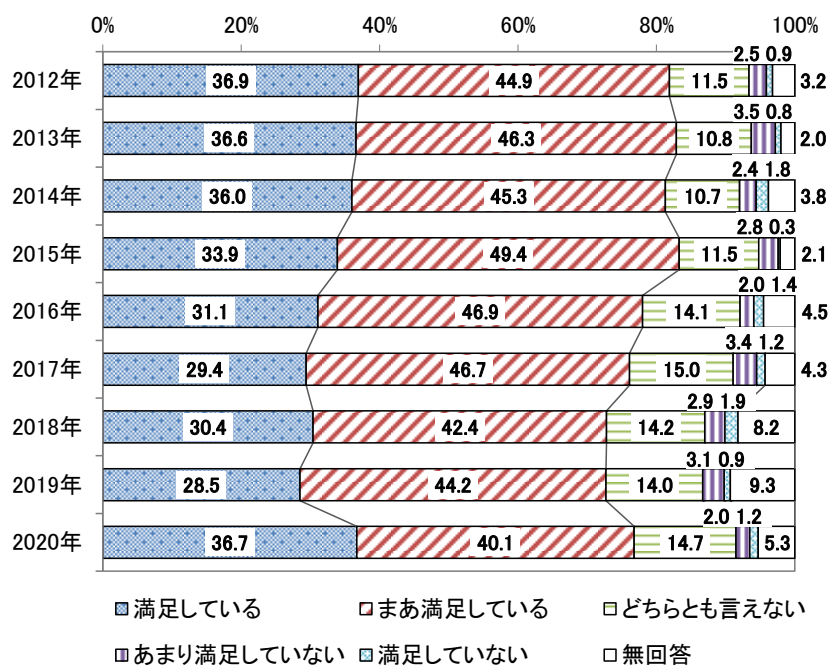
要介護度別でみると、要支援よりも要介護の方が「満足している」の割合が高くなっている。特に要介護3では「満足している」の割合が46.1%と他の要介護度と比べて高くなっている。

居住する行政区別でみると、東区では「満足している」の割合が他の居住する行政区と比べて高くなっている。

【ケアプランの満足度】



【ケアプランの満足度（推移）】



	全 体	満 足 し て い る	ま あ 満 足 し て い る	ど ち ら と も 言 え な い	あ ま り 満 足 し て い な い	満 足 し て い な い	無 回 答
全 体	987 100.0%	362 36.7%	396 40.1%	145 14.7%	20 2.0%	12 1.2%	52 5.3%
要介護度別							
要支援1	147	44	58	24	5	4	12
	100.0%	29.9%	39.5%	16.3%	3.4%	2.7%	8.2%
要支援2	125	42	47	26	4	2	4
	100.0%	33.6%	37.6%	20.8%	3.2%	1.6%	3.2%
要介護1	129	52	55	14	2	0	6
	100.0%	40.3%	42.6%	10.9%	1.6%	0.0%	4.7%
要介護2	141	52	65	17	3	0	4
	100.0%	36.9%	46.1%	12.1%	2.1%	0.0%	2.8%
要介護3	141	65	53	16	1	2	4
	100.0%	46.1%	37.6%	11.3%	0.7%	1.4%	2.8%
要介護4	145	47	68	22	1	0	7
	100.0%	32.4%	46.9%	15.2%	0.7%	0.0%	4.8%
要介護5	122	51	39	22	1	3	6
	100.0%	41.8%	32.0%	18.0%	0.8%	2.5%	4.9%
無回答	37	9	11	4	3	1	9
	100.0%	24.3%	29.7%	10.8%	8.1%	2.7%	24.3%
居住する行政区別							
中央区	209	78	76	39	1	0	15
	100.0%	37.3%	36.4%	18.7%	0.5%	0.0%	7.2%
東区	212	86	82	29	3	2	10
	100.0%	40.6%	38.7%	13.7%	1.4%	0.9%	4.7%
西区	191	71	75	31	7	3	4
	100.0%	37.2%	39.3%	16.2%	3.7%	1.6%	2.1%
南区	168	61	64	23	4	5	11
	100.0%	36.3%	38.1%	13.7%	2.4%	3.0%	6.5%
北区	183	58	91	21	2	1	10
	100.0%	31.7%	49.7%	11.5%	1.1%	0.5%	5.5%
市外	5	1	2	1	0	1	0
	100.0%	20.0%	40.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%
無回答	19	7	6	1	3	0	2
	100.0%	36.8%	31.6%	5.3%	15.8%	0.0%	10.5%

(4) ケアプランについての不満な点

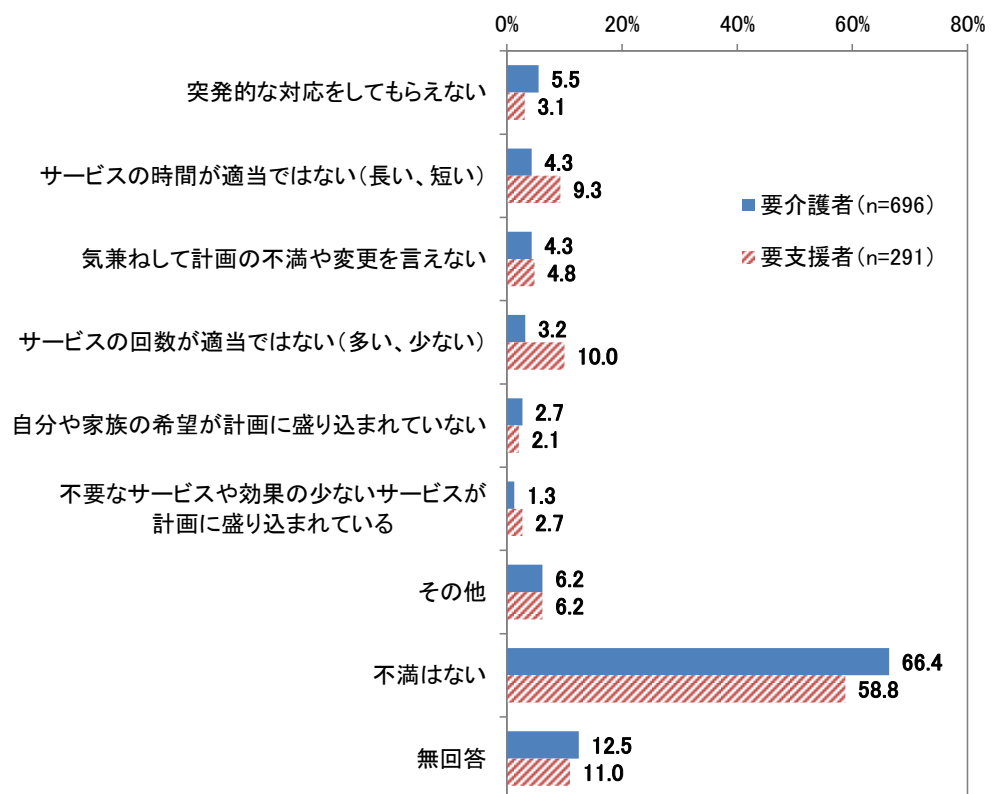
ケアプランについての不満な点をみると、要介護者（居宅サービス利用者）では「突発的な対応をしてもらえない」（5.5％）の割合が最も高く、次いで「サービスの時間が適当ではない（長い、短い）」「気兼ねして計画の不満や変更を言えない」（各 4.3％）となっている。

要支援者（居宅サービス利用者）では「サービスの回数が適当ではない（多い、少ない）」（10.0％）の割合が最も高く、次いで「サービスの時間が適当ではない（長い、短い）」（9.3％）となっている。

「不満はない」では要介護者（居宅サービス利用者）が 66.4％に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では 58.8％となっている。

要介護度別でみると、要支援 1 と要支援 2 では「サービスの回数が適当ではない（多い、少ない）」、「サービスの時間が適当ではない（長い、短い）」の割合が他の要介護度と比べて高くなっている。要介護 1 と要介護 3 では「不満はない」の割合がそれぞれ 7 割を超え高くなっている。

【ケアプランについての不満な点】



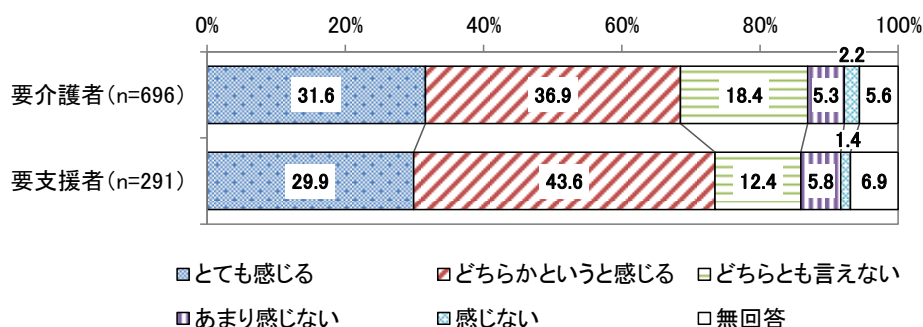
	全 体	い 画 自 分 に 盛 り 込 ま れ て い な 計	い 画 自 分 に 盛 り 込 ま れ て い な 計	い 画 自 分 に 盛 り 込 ま れ て い な 計	い 画 自 分 に 盛 り 込 ま れ て い な 計	い 画 自 分 に 盛 り 込 ま れ て い な 計	い 画 自 分 に 盛 り 込 ま れ て い な 計	い 画 自 分 に 盛 り 込 ま れ て い な 計	い 画 自 分 に 盛 り 込 ま れ て い な 計	い 画 自 分 に 盛 り 込 ま れ て い な 計
全 体	987 100.0%	25 2.5%	51 5.2%	57 5.8%	47 4.8%	44 4.5%	17 1.7%	61 6.2%	633 64.1%	119 12.1%
要介護度別										
要支援1	147 100.0%	2 1.4%	15 10.2%	11 7.5%	4 2.7%	4 2.7%	3 2.0%	10 6.8%	90 61.2%	15 10.2%
要支援2	125 100.0%	3 2.4%	10 8.0%	14 11.2%	4 3.2%	8 6.4%	2 1.6%	8 6.4%	77 61.6%	10 8.0%
要介護1	129 100.0%	4 3.1%	4 3.1%	4 3.1%	5 3.9%	4 3.1%	2 1.6%	2 1.6%	92 71.3%	18 14.0%
要介護2	141 100.0%	2 1.4%	5 3.5%	11 7.8%	7 5.0%	9 6.4%	1 0.7%	7 5.0%	88 62.4%	20 14.2%
要介護3	141 100.0%	3 2.1%	3 2.1%	4 2.8%	12 8.5%	5 3.5%	2 1.4%	8 5.7%	102 72.3%	12 8.5%
要介護4	145 100.0%	4 2.8%	5 3.4%	5 3.4%	8 5.5%	8 5.5%	3 2.1%	12 8.3%	89 61.4%	19 13.1%
要介護5	122 100.0%	6 4.9%	4 3.3%	6 4.9%	5 4.1%	3 2.5%	1 0.8%	13 10.7%	81 66.4%	12 9.8%
無回答	37 100.0%	1 2.7%	5 13.5%	2 5.4%	2 5.4%	3 8.1%	3 8.1%	1 2.7%	14 37.8%	13 35.1%

(5) ケアプランが自立した日常生活を営むことができるためのものであると感じるか否か

ケアプランが自立した日常生活を営むことができるためのものであると感じるか否かをみると、『感じる』（「とても感じる」と「どちらかというと感じる」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の68.5%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では73.5%と高くなっている。

要介護度別でみると、介護度が重くなるほど「感じない」の割合が高くなっている。

【ケアプランが自立した日常生活を営むことができるためのものであると感じるか否か】



	全 体	と と も 感 じ る	ど ち ら か と い う と 感 じ る	ど ち ら と も 言 え な い	あ ま り 感 じ な い	感 じ な い	無 回 答
全 体	987	307	384	164	54	19	59
	100.0%	31.1%	38.9%	16.6%	5.5%	1.9%	6.0%
要介護度別							
要支援1	147	42	68	17	8	1	11
	100.0%	28.6%	46.3%	11.6%	5.4%	0.7%	7.5%
要支援2	125	44	50	17	8	2	4
	100.0%	35.2%	40.0%	13.6%	6.4%	1.6%	3.2%
要介護1	129	44	53	16	9	2	5
	100.0%	34.1%	41.1%	12.4%	7.0%	1.6%	3.9%
要介護2	141	44	56	29	4	2	6
	100.0%	31.2%	39.7%	20.6%	2.8%	1.4%	4.3%
要介護3	141	48	57	23	5	2	6
	100.0%	34.0%	40.4%	16.3%	3.5%	1.4%	4.3%
要介護4	145	40	53	28	10	5	9
	100.0%	27.6%	36.6%	19.3%	6.9%	3.4%	6.2%
要介護5	122	39	31	29	9	4	10
	100.0%	32.0%	25.4%	23.8%	7.4%	3.3%	8.2%
無回答	37	6	16	5	1	1	8
	100.0%	16.2%	43.2%	13.5%	2.7%	2.7%	21.6%

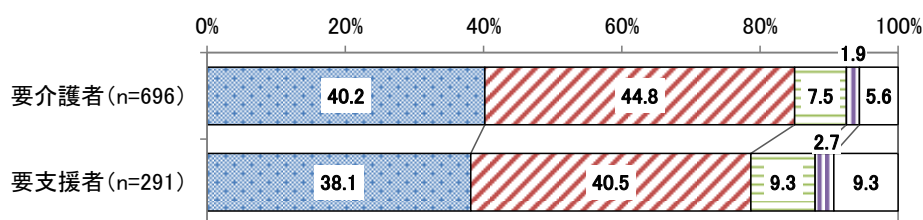
5. 介護サービス事業所について

(1) 介護サービス事業所によるサービス内容の説明の理解度

居宅サービス利用者の介護サービス事業所によるサービス内容の説明の理解度をみると、『理解できた』（「説明があり、よく理解できた」と「説明があり、まあ理解できた」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の85.0%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では78.6%と低くなっている。

要介護度別でみると、要支援1と要介護4では「説明はなかった」の割合が他の要介護度と比べてやや高くなっている。

【介護サービス事業所によるサービス内容の説明の理解度（居宅サービス利用者）】



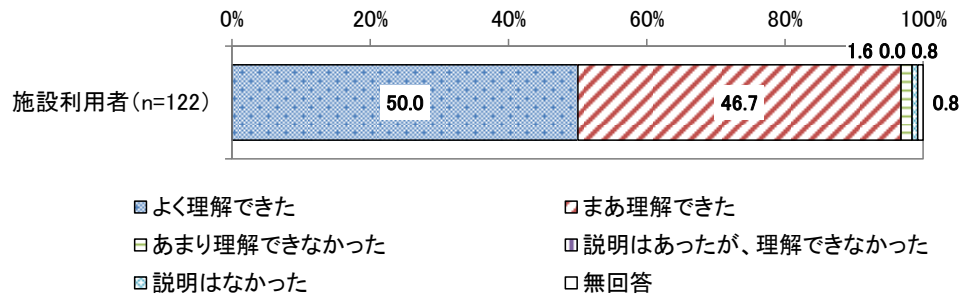
- 説明があり、よく理解できた
- 説明があり、まあ理解できた
- 説明はあったが、あまり理解できなかった
- 説明はなかった
- 無回答

	全 体	で 説 明 が あ り 、 よ く 理 解	で 説 明 が あ り 、 ま あ 理 解	り 説 明 は あ っ た が 、 あ ま	説 明 は な か っ た	無 回 答
全 体	987 100.0%	391 39.6%	430 43.6%	79 8.0%	21 2.1%	66 6.7%
要介護度別						
要支援1	147 100.0%	61 41.5%	57 38.8%	13 8.8%	5 3.4%	11 7.5%
要支援2	125 100.0%	47 37.6%	56 44.8%	11 8.8%	2 1.6%	9 7.2%
要介護1	129 100.0%	46 35.7%	66 51.2%	8 6.2%	1 0.8%	8 6.2%
要介護2	141 100.0%	55 39.0%	68 48.2%	12 8.5%	3 2.1%	3 2.1%
要介護3	141 100.0%	61 43.3%	62 44.0%	11 7.8%	0 0.0%	7 5.0%
要介護4	145 100.0%	55 37.9%	64 44.1%	12 8.3%	5 3.4%	9 6.2%
要介護5	122 100.0%	55 45.1%	47 38.5%	9 7.4%	3 2.5%	8 6.6%
無回答	37 100.0%	11 29.7%	10 27.0%	3 8.1%	2 5.4%	11 29.7%

施設サービス利用者の介護サービス事業所によるサービス内容の説明の理解度をみると、『理解できた』（「よく理解できた」と「まあ理解できた」を合わせた）の割合は、96.7%となっており、理解度が高くなっている。

要介護度別でみると、すべての要介護度で『理解できた』（「よく理解できた」と「まあ理解できた」を合わせた）の割合が高くなっている。

【介護サービス事業所によるサービス内容の説明の理解度（施設サービス利用者）】



	全 体	よく 理解 できた	まあ 理解 できた	た あ ま り 理 解 で き な か つ	理 説 明 は あ つ た が 、 理 解 で き な か つ	説 明 は な か つ た	無 回 答
全 体	122 100.0%	61 50.0%	57 46.7%	2 1.6%	0 0.0%	1 0.8%	1 0.8%
要介護度別							
要介護1	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
要介護2	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
要介護3	32 100.0%	16 50.0%	15 46.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.1%
要介護4	45 100.0%	19 42.2%	24 53.3%	2 4.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
要介護5	42 100.0%	23 54.8%	18 42.9%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.4%	0 0.0%
無回答	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

（２）介護保険サービスに対する満足度

介護保険サービスに対する満足度をみると、『満足している』（「満足している」と「まあ満足している」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）では 82.5%、要支援者（居宅サービス利用者）では 72.5%、施設サービス利用者では 91.8%となっており、満足度が高くなっている。

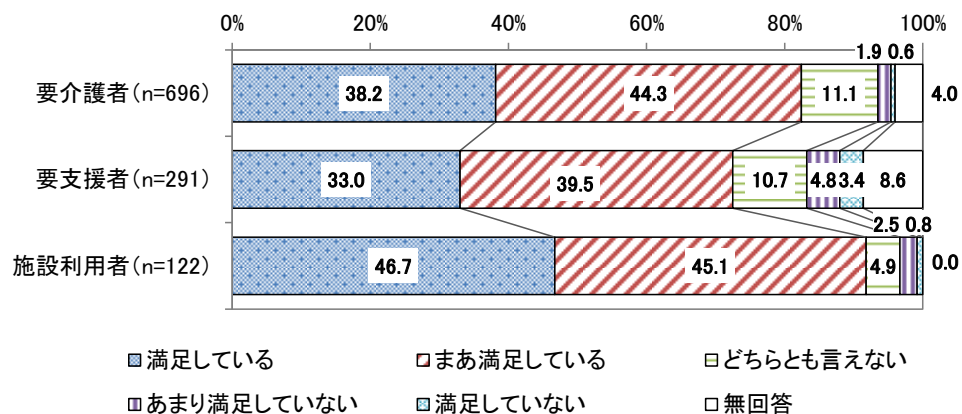
推移をみると、『満足している』（「満足している」と「まあ満足している」を合わせた）の割合は、2015 年（平成 27 年）の 86.1%をピークに、それ以降、減少傾向にあったが、2020 年（令和 2 年）では 80.9%と増加している。

要介護度別でみると、要介護 1 では「満足している」、要介護 2 では「まあ満足している」の割合が高くなっている。

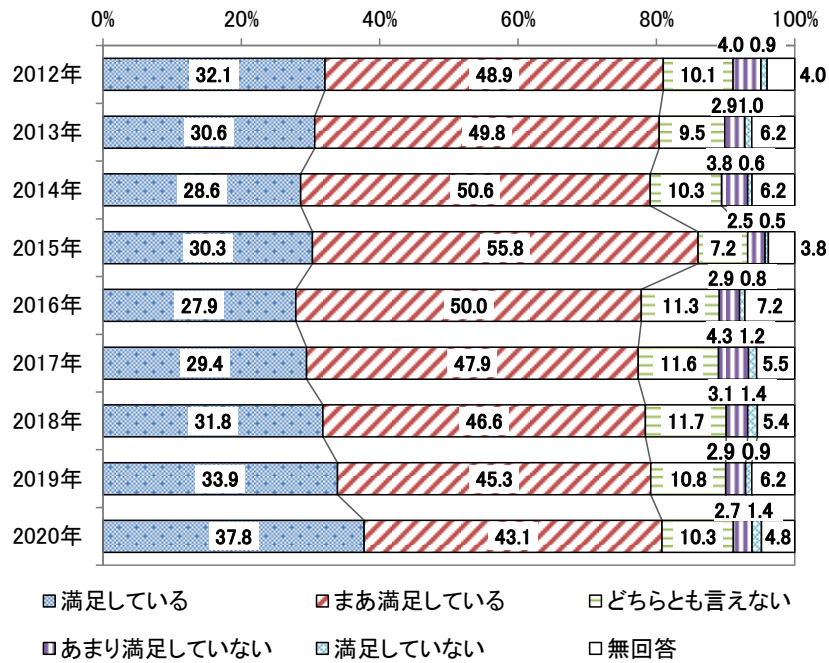
一方で、要支援 2 では「満足していない」と「あまり満足していない」の割合がそれぞれ他の要介護度と比べて高くなっている。

居住する行政区別でみると、中央区では「満足している」、北区では「まあ満足している」の割合が高くなっている、一方で、東区と西区では「あまり満足していない」の割合が他の居住する行政区と比べて高くなっている。

【介護保険サービスに対する満足度】



【介護（予防）サービスに対する満足度（推移）】



	全 体	満 足 し て い る	ま あ 満 足 し て い る	ど ち ら と も 言 え な い	あ ま り 満 足 し て い な い	満 足 し て い な い	無 回 答
全 体	1,109 100.0%	419 37.8%	478 43.1%	114 10.3%	30 2.7%	15 1.4%	53 4.8%
要介護度別							
要支援1	147 100.0%	42 28.6%	68 46.3%	15 10.2%	5 3.4%	4 2.7%	13 8.8%
要支援2	125 100.0%	51 40.8%	39 31.2%	15 12.0%	8 6.4%	5 4.0%	7 5.6%
要介護1	130 100.0%	56 43.1%	58 44.6%	11 8.5%	1 0.8%	0 0.0%	4 3.1%
要介護2	142 100.0%	48 33.8%	73 51.4%	14 9.9%	3 2.1%	1 0.7%	3 2.1%
要介護3	173 100.0%	68 39.3%	78 45.1%	20 11.6%	1 0.6%	0 0.0%	6 3.5%
要介護4	190 100.0%	73 38.4%	79 41.6%	21 11.1%	9 4.7%	0 0.0%	8 4.2%
要介護5	164 100.0%	70 42.7%	68 41.5%	15 9.1%	2 1.2%	4 2.4%	5 3.0%
無回答	38 100.0%	11 28.9%	15 39.5%	3 7.9%	1 2.6%	1 2.6%	7 18.4%
居住する行政区別							
中央区	230 100.0%	97 42.2%	93 40.4%	30 13.0%	5 2.2%	0 0.0%	5 2.2%
東区	234 100.0%	86 36.8%	97 41.5%	28 12.0%	9 3.8%	3 1.3%	11 4.7%
西区	205 100.0%	77 37.6%	90 43.9%	19 9.3%	7 3.4%	3 1.5%	9 4.4%
南区	195 100.0%	73 37.4%	80 41.0%	20 10.3%	5 2.6%	6 3.1%	11 5.6%
北区	209 100.0%	72 34.4%	104 49.8%	17 8.1%	3 1.4%	1 0.5%	12 5.7%
市外	16 100.0%	7 43.8%	5 31.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 12.5%	2 12.5%
無回答	20 100.0%	7 35.0%	9 45.0%	0 0.0%	1 5.0%	0 0.0%	3 15.0%

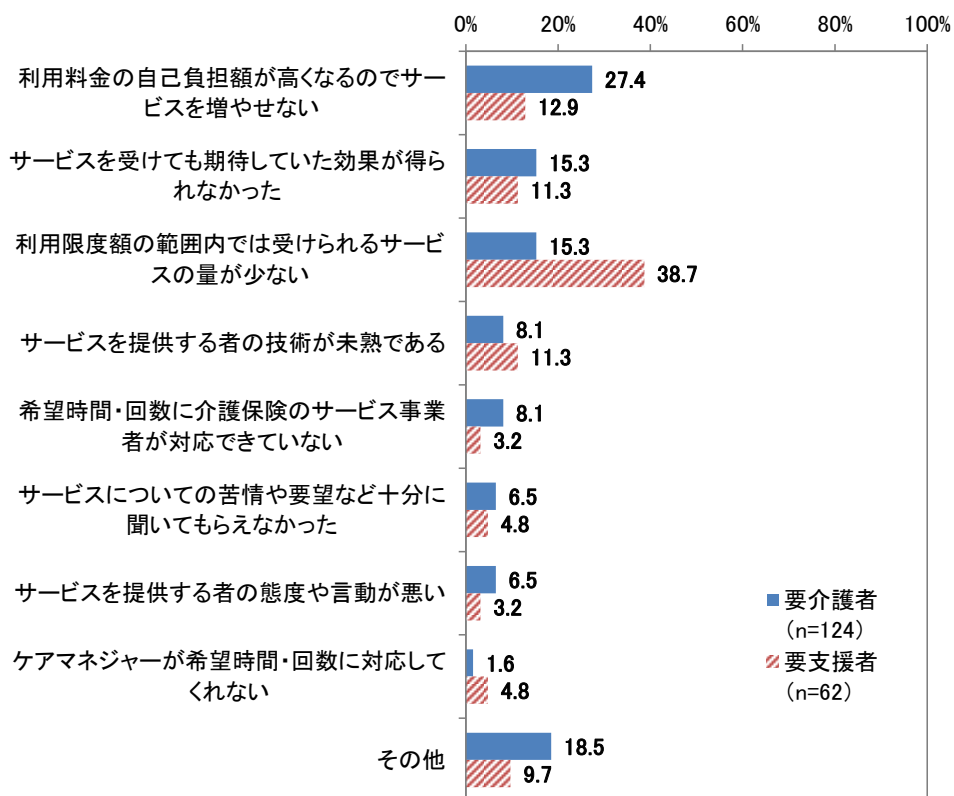
（３）不満がある介護保険サービスの内容

居宅サービス利用者の不満がある介護保険サービスの内容をみると、要介護者では「利用料金の自己負担額が高くなるのでサービスを増やせない」（27.4％）の割合が最も高く、次いで「サービスを受けても期待していた効果が得られなかった」「利用限度額の範囲内では受けられるサービス量が少ない」（15.3％）となっている。

要支援者では「利用限度額の範囲内では受けられるサービス量が少ない」（38.7％）の割合が最も高く、次いで「利用料金の自己負担額が高くなるのでサービスを増やせない」（12.9％）となっている。

クロス集計表（３４ページ）は層別のサンプル数が少ないが、参考までに掲載している。

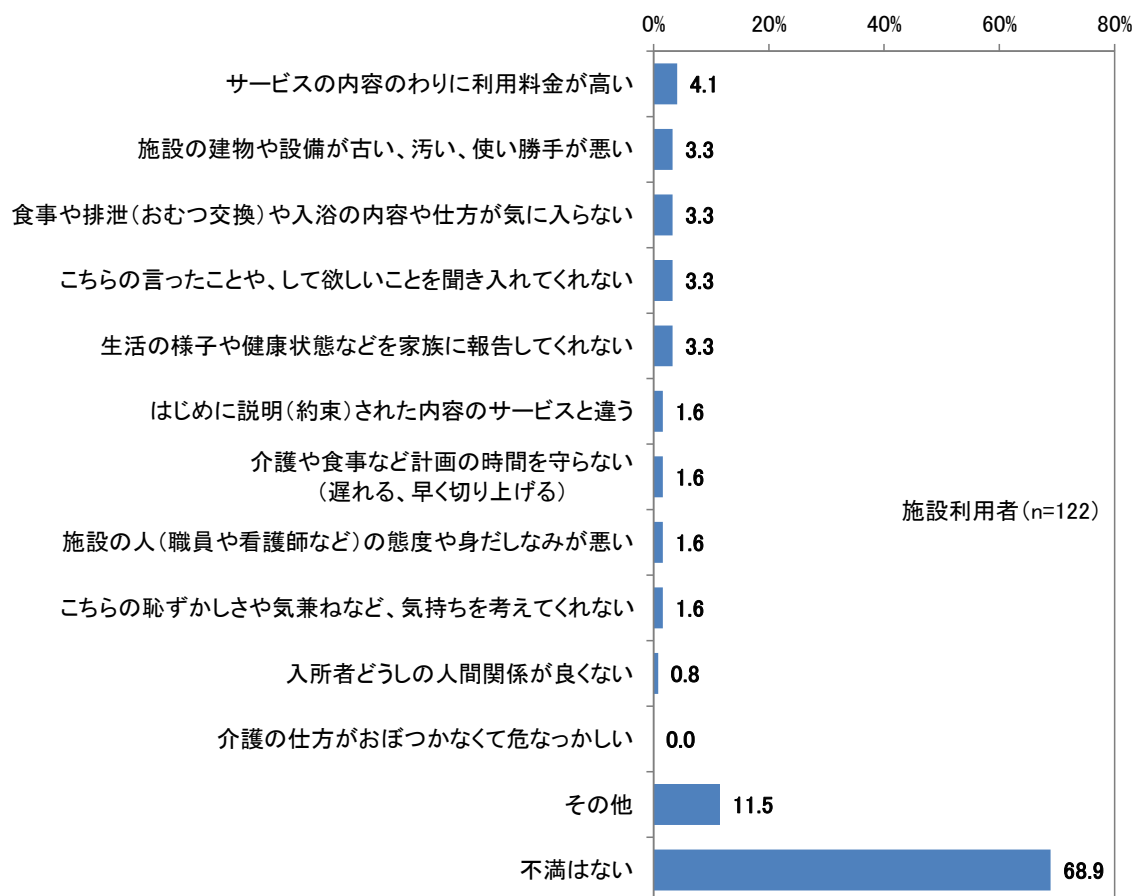
【不満がある介護サービスの内容（居宅サービス利用者）】



施設サービス利用者の不満がある介護サービスの内容をみると、「サービスの内容のわりに利用料金が高い」（4.1％）の割合が最も高く、次いで「施設の建物や設備が古い、汚い、使い勝手が悪い」、「食事や排泄（おむつ交換）や入浴の内容や仕方が気に入らない」、「こちらの言ったことや、して欲しいことを聞き入れてくれない」、「生活の様子や健康状態などを家族に報告してくれない」（各 3.3％）となっている。

また、「不満はない」の割合は、68.9％となっている。

【不満がある介護サービスの内容（施設サービス利用者）】



（４）介護保険サービス等に対する不満の相談先

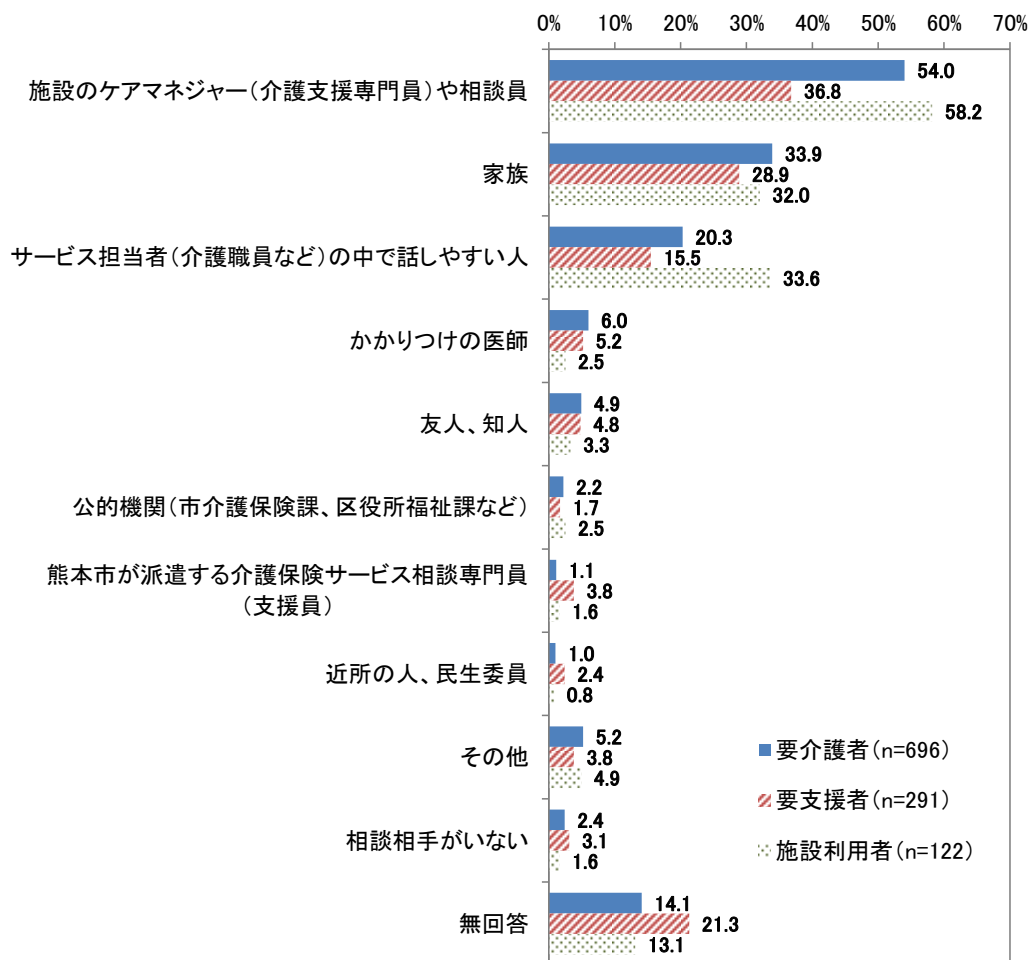
介護保険サービス等に対する不満の相談先をみると、すべての利用で「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」（要介護者：54.0%、要支援者：36.8%、施設利用者：58.2%）の割合が最も高くなっている。

施設サービス利用者では「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（33.6%）の割合が他の利用者と比べて高くなっている。

要介護度別でみると、要介護2から要介護4では「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」の割合が高くなっている。また、要支援1では「熊本市が派遣する介護保険サービス相談専門員（支援員）」、要支援2と要介護1では「かかりつけの医師」の割合がそれぞれ他の要介護度と比べて高くなっている。

要介護5では「相談相手がない」の割合が他の要介護度と比べて高くなっている。

【介護保険サービス等に対する不満の相談先】



	全 体	家 族	相 談 員 （ 施 設 の ケ ア マ ネ ジ ャ ー ）	サ ー ビ ス 担 当 者 （ 介 護 し や す い 人 ） 中 で 話 し	友 人 、 知 人	近 所 の 人 、 民 生 委 員	か かり つ け の 医 師	ど 公 的 機 関 （ 区 役 所 、 福 祉 課 な ど ）	員 （ 支 援 員 ） 熊 本 市 が 派 遣 す る 介 護 保 険 サ ー ビ ス 相 談 専 門	そ の 他	相 談 相 手 が い ない	無 回 答
全 体	1,109 100.0%	359 32.4%	554 50.0%	227 20.5%	52 4.7%	15 1.4%	60 5.4%	23 2.1%	21 1.9%	53 4.8%	28 2.5%	176 15.9%
要介護度別												
要支援1	147	36	58	21	9	4	6	3	9	6	2	31
	100.0%	24.5%	39.5%	14.3%	6.1%	2.7%	4.1%	2.0%	6.1%	4.1%	1.4%	21.1%
要支援2	125	43	43	22	5	2	9	2	2	5	6	25
	100.0%	34.4%	34.4%	17.6%	4.0%	1.6%	7.2%	1.6%	1.6%	4.0%	4.8%	20.0%
要介護1	130	46	67	31	8	5	12	5	3	5	0	19
	100.0%	35.4%	51.5%	23.8%	6.2%	3.8%	9.2%	3.8%	2.3%	3.8%	0.0%	14.6%
要介護2	142	56	81	19	4	1	6	2	2	5	3	22
	100.0%	39.4%	57.0%	13.4%	2.8%	0.7%	4.2%	1.4%	1.4%	3.5%	2.1%	15.5%
要介護3	173	55	96	36	7	1	10	5	3	12	2	20
	100.0%	31.8%	55.5%	20.8%	4.0%	0.6%	5.8%	2.9%	1.7%	6.9%	1.2%	11.6%
要介護4	190	68	110	44	12	1	9	2	1	12	4	25
	100.0%	35.8%	57.9%	23.2%	6.3%	0.5%	4.7%	1.1%	0.5%	6.3%	2.1%	13.2%
要介護5	164	45	86	47	7	0	8	3	1	8	10	22
	100.0%	27.4%	52.4%	28.7%	4.3%	0.0%	4.9%	1.8%	0.6%	4.9%	6.1%	13.4%
無回答	38	10	13	7	0	1	0	1	0	0	1	12
	100.0%	26.3%	34.2%	18.4%	0.0%	2.6%	0.0%	2.6%	0.0%	0.0%	2.6%	31.6%

（５）介護保険サービス等への不満や苦情を伝えた経験の有無

介護保険サービス等への不満や苦情を伝えた経験の有無をみると、すべての利用者に「サービス等に対する不満がないので、苦情は言った覚えがない」（要介護者 61.6%、要支援者：66.0%、施設利用者：77.9%）の割合が最も高くなっている。

要介護者（居宅サービス利用者）では「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」（19.4%）の割合が他の利用者と比べて高くなっている。

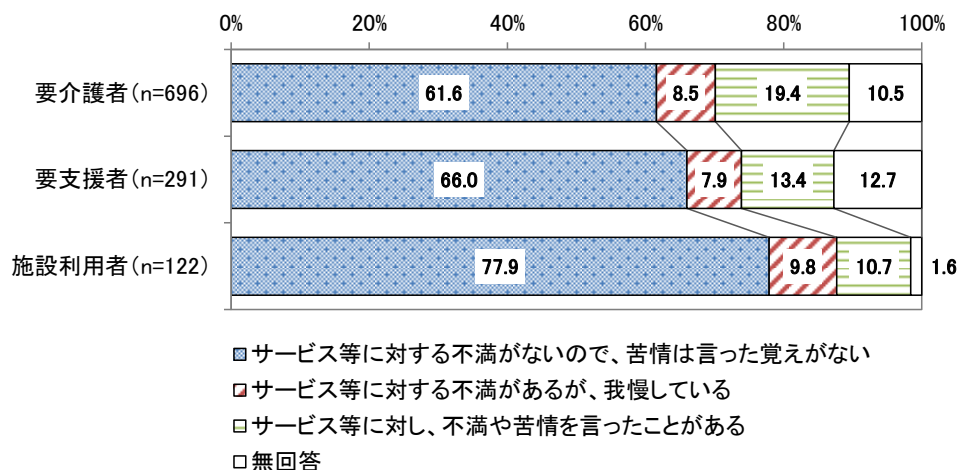
推移をみると、「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」の割合は、2016 年（平成 28 年）の 24.8%をピークに、それ以降、減少傾向にあり、2020 年（令和 2 年）では 16.9%となっている。

要介護度別でみると、要支援 1 と要介護 1 では「サービス等に対する不満がないので、苦情は言った覚えがない」の割合がそれぞれ 7 割を超え、高くなっている。

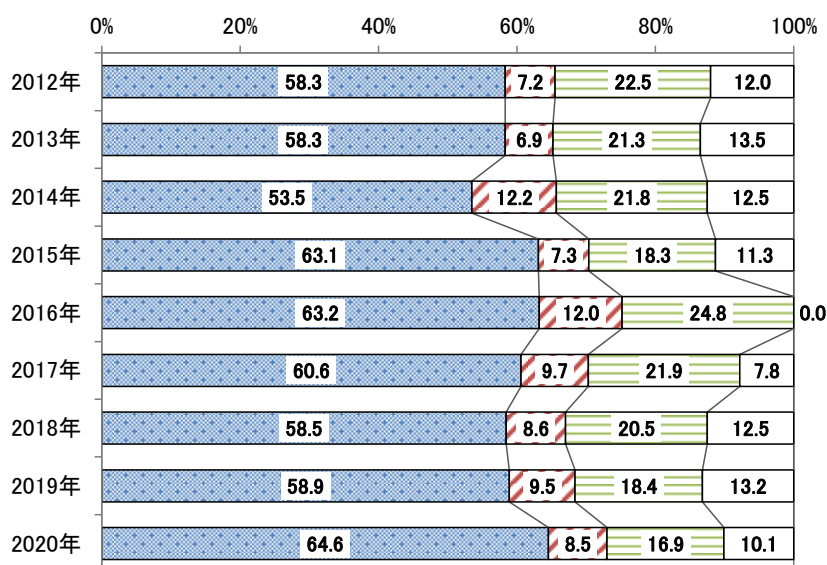
要介護 3 と要介護 4 では「サービス等に対する不満があるが、我慢している」、要介護 2 と要介護 5 では「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」の割合が他の要介護度と比べて高くなっている。

居住する行政区別でみると、南区と北区では、「サービス等に対する不満がないので、苦情は言った覚えがない」の割合が高くなっている。西区では「サービス等に対する不満があるが、我慢している」、東区では「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」の割合がそれぞれ他の居住する行政区と比べて高くなっている。

【介護保険サービス等への不満や苦情を伝えた経験の有無】



【介護保険サービス等への不満や苦情を伝えた経験の有無（推移）】



- ☒ サービス等に対する不満がないので、苦情は言った覚えがない
- ☒ サービス等に対する不満があるが、我慢している
- ☐ サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある
- ☐ 無回答

	全 体	言 満 サ っ た が い え の が な い 苦 情 は 不	い 満 サ る が あ る が 等 に 我 慢 し て 不	が 満 サ あ る 苦 情 を 言 っ た し こ と 不	無 回 答
全 体	1,109 100.0%	716 64.6%	94 8.5%	187 16.9%	112 10.1%
要介護度別					
要支援1	147 100.0%	104 70.7%	10 6.8%	15 10.2%	18 12.2%
要支援2	125 100.0%	81 64.8%	12 9.6%	21 16.8%	11 8.8%
要介護1	130 100.0%	94 72.3%	9 6.9%	14 10.8%	13 10.0%
要介護2	142 100.0%	87 61.3%	12 8.5%	32 22.5%	11 7.7%
要介護3	173 100.0%	117 67.6%	18 10.4%	24 13.9%	14 8.1%
要介護4	190 100.0%	114 60.0%	19 10.0%	39 20.5%	18 9.5%
要介護5	164 100.0%	105 64.0%	11 6.7%	35 21.3%	13 7.9%
無回答	38 100.0%	14 36.8%	3 7.9%	7 18.4%	14 36.8%
居住する行政区別					
中央区	230 100.0%	148 64.3%	23 10.0%	41 17.8%	18 7.8%
東区	234 100.0%	152 65.0%	17 7.3%	48 20.5%	17 7.3%
西区	205 100.0%	125 61.0%	23 11.2%	36 17.6%	21 10.2%
南区	195 100.0%	131 67.2%	14 7.2%	27 13.8%	23 11.8%
北区	209 100.0%	140 67.0%	12 5.7%	31 14.8%	26 12.4%
市外	16 100.0%	11 68.8%	3 18.8%	1 6.3%	1 6.3%
無回答	20 100.0%	9 45.0%	2 10.0%	3 15.0%	6 30.0%

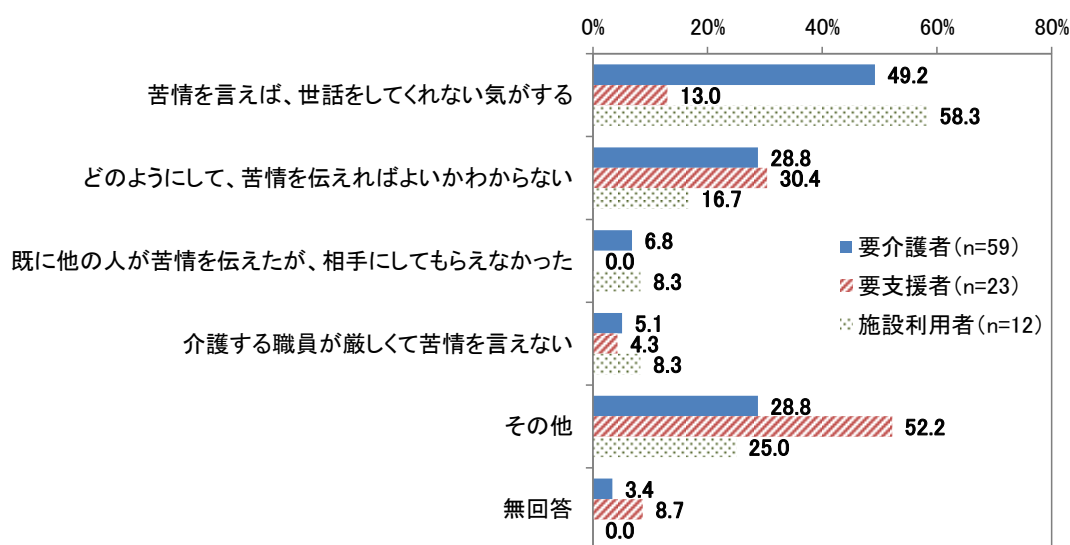
（６）介護保険サービス等への不満や苦情を我慢している理由

「サービス等に対する不満があるが、我慢している」と回答した人の理由をみると、要介護者（居宅サービス利用者）と施設サービス利用者では、「苦情を言えば、世話をしてくれない気がする」（要介護者：49.2%、施設利用者：58.3%）の割合が最も高くなっている。

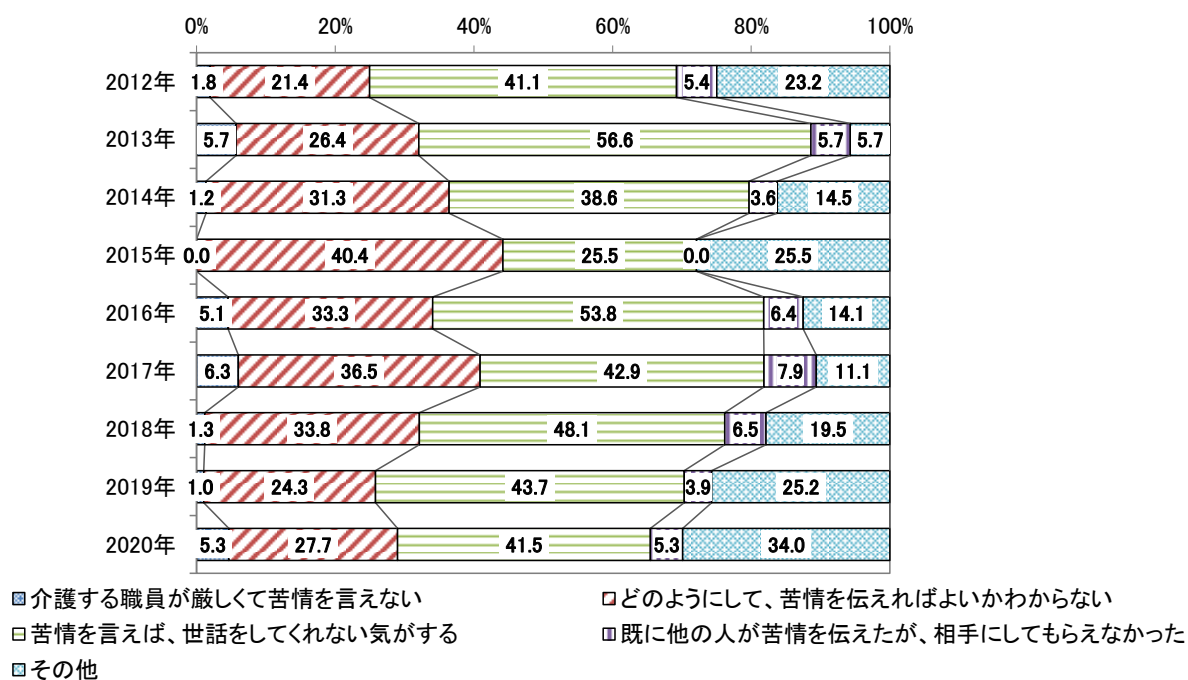
要支援者（居宅サービス利用者）では「どのようにして、苦情を伝えればよいかわからない」（30.4%）の割合が最も高くなっている。

推移をみると、「苦情を言えば、世話をしてくれない気がする」の割合は、2019年（令和元年）の43.7%に対し、2020年（令和2年）では41.5%になっており、2.2ポイント減少している。

【介護保険サービス等への不満や苦情を我慢している理由】



【介護保険サービス等への不満や苦情を我慢している理由（推移）】



（７）介護保険サービス等への不満や苦情の改善状況

「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」と回答した人の介護保険サービス等への不満や苦情の改善状況をみると、『対処してくれた』（「対処してくれた」と「半分程度は、対処してくれた」を合わせた）の割合が要介護者（居宅サービス利用者）では76.3%、要支援者（居宅サービス利用者）では64.1%、施設サービス利用者では84.7%となっている。

また、要支援者（居宅サービス利用者）では「対処できないことは説明してくれた」が17.9%、施設サービス利用者では「半分程度は、対処してくれた」が38.5%といずれも他の利用者と比べて高くなっている。

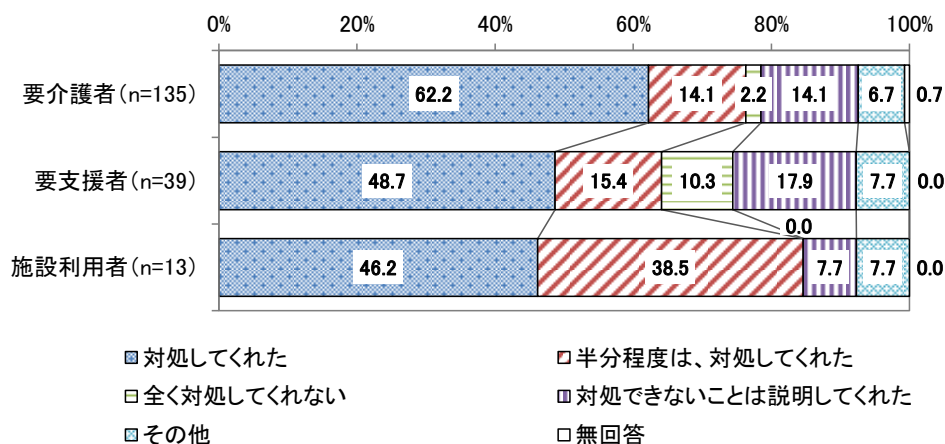
推移をみると、「対処してくれた」の割合は、2016年（平成28年）の69.5%をピークに、それ以降、2019年（令和元年）まで50%台で推移しているが、2017年（平成29年）を底に上昇傾向にある。

要介護度別でみると、要介護1と要介護2では「対処してくれた」の割合が高くなっている。

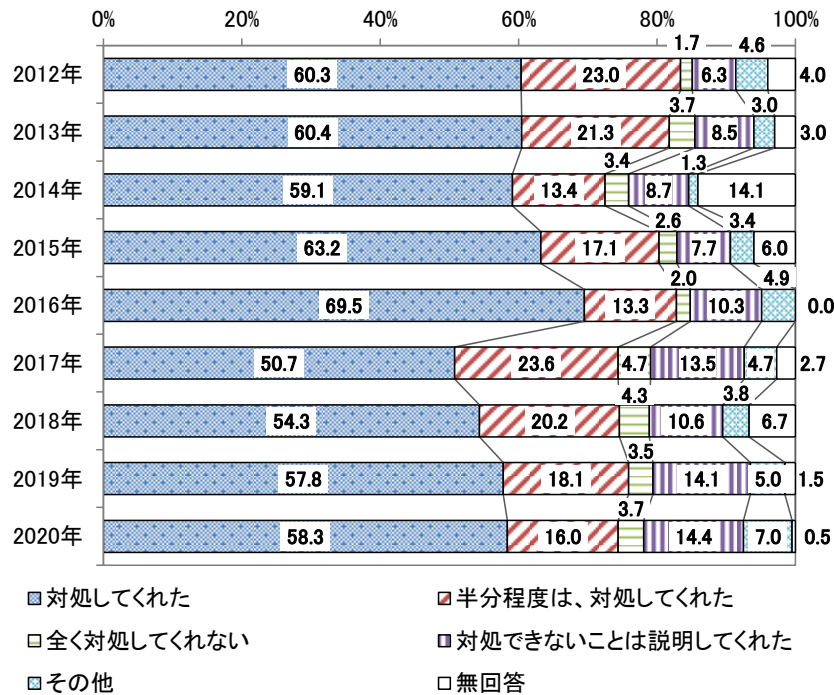
要支援1では「全く対処してくれない」、要介護5では「対処できないことは説明してくれた」の割合がそれぞれ他の要介護度と比べて高くっている。

居住する行政区別でみると、中央区と東区、南区では「対処してくれた」の割合がいずれも6割を超え高くなっている。

【介護保険サービス等への不満や苦情の改善状況】



【介護保険サービス等への不満や苦情の改善状況（推移）】



	全 体	対 処 し て く れ た	半 分 程 度 は 、 対 処 し て く れ な い	全 く 対 処 し て く れ な い	明 確 に 対 処 し て く れ な い こ と は 説 明 し て く れ た	そ の 他	無 回 答
全 体	187 100.0%	109 58.3%	30 16.0%	7 3.7%	27 14.4%	13 7.0%	1 0.5%
要介護度別							
要支援1	15 100.0%	6 40.0%	2 13.3%	3 20.0%	3 20.0%	1 6.7%	0 0.0%
要支援2	21 100.0%	11 52.4%	4 19.0%	1 4.8%	3 14.3%	2 9.5%	0 0.0%
要介護1	14 100.0%	10 71.4%	1 7.1%	0 0.0%	1 7.1%	2 14.3%	0 0.0%
要介護2	32 100.0%	22 68.8%	3 9.4%	2 6.3%	3 9.4%	2 6.3%	0 0.0%
要介護3	24 100.0%	16 66.7%	4 16.7%	0 0.0%	4 16.7%	0 0.0%	0 0.0%
要介護4	39 100.0%	23 59.0%	8 20.5%	1 2.6%	2 5.1%	4 10.3%	1 2.6%
要介護5	35 100.0%	16 45.7%	8 22.9%	0 0.0%	10 28.6%	1 2.9%	0 0.0%
無回答	7 100.0%	5 71.4%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	1 14.3%	0 0.0%
居住する行政区別							
中央区	41 100.0%	27 65.9%	7 17.1%	0 0.0%	4 9.8%	2 4.9%	1 2.4%
東区	48 100.0%	29 60.4%	5 10.4%	3 6.3%	8 16.7%	3 6.3%	0 0.0%
西区	36 100.0%	19 52.8%	5 13.9%	2 5.6%	6 16.7%	4 11.1%	0 0.0%
南区	27 100.0%	17 63.0%	5 18.5%	0 0.0%	3 11.1%	2 7.4%	0 0.0%
北区	31 100.0%	14 45.2%	8 25.8%	2 6.5%	6 19.4%	1 3.2%	0 0.0%
市外	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
無回答	3 100.0%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%

Ⅲ 調査結果

Ⅲ 調査結果

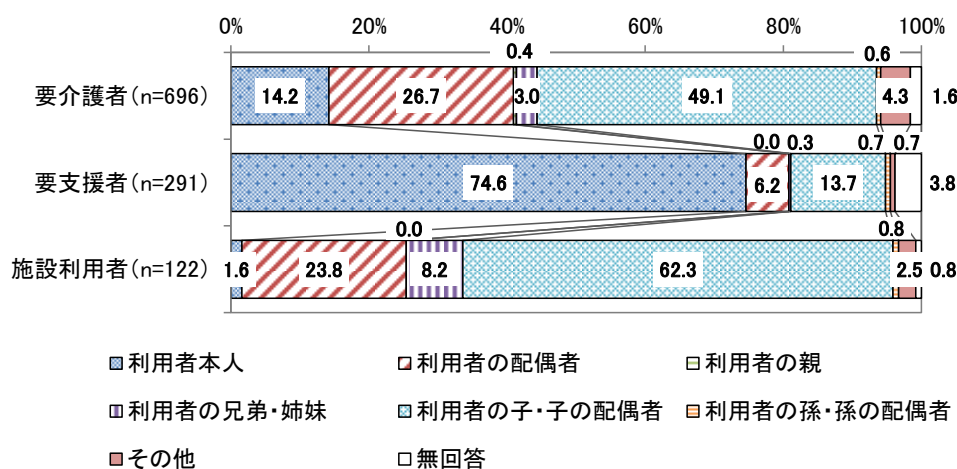
1. 回答者特性

(1) アンケートへの回答者

アンケートへの回答者をみると、要介護者（居宅サービス利用者）と施設サービス利用者では「利用者の子・子の配偶者」（要介護者：49.1%、施設利用者：62.3%）の割合が最も高くなっている。

要支援者（居宅サービス利用者）では「利用者本人」（74.6%）が最も高くなっている。

【アンケートへの回答者】

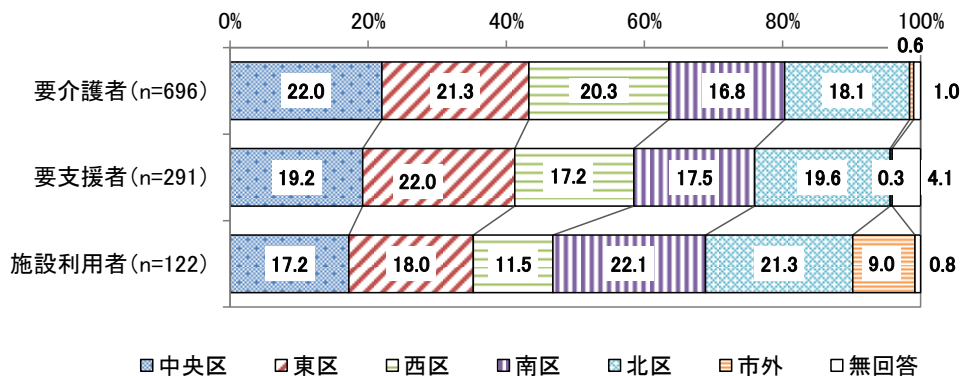


(2) 利用者が居住する行政区

利用者が居住する行政区をみると、要介護者（居宅サービス利用者）では「中央区」（22.0%）、要支援者（居宅サービス利用者）では「東区」（22.0%）、施設サービス利用者では「南区」（22.1%）と高くなっている。

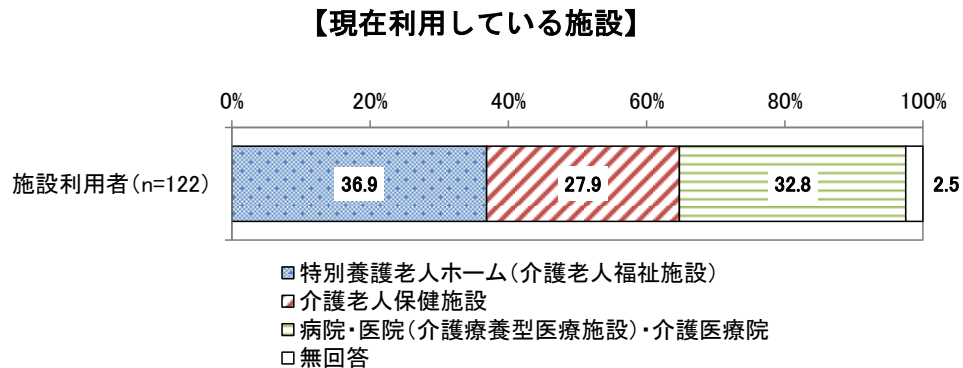
また、施設サービス利用者では「市外」（9.0%）の割合が他の利用者と比べて高くなっている一方で、「西区」（11.5%）の割合が低くなっている。

【利用者が居住する行政区】



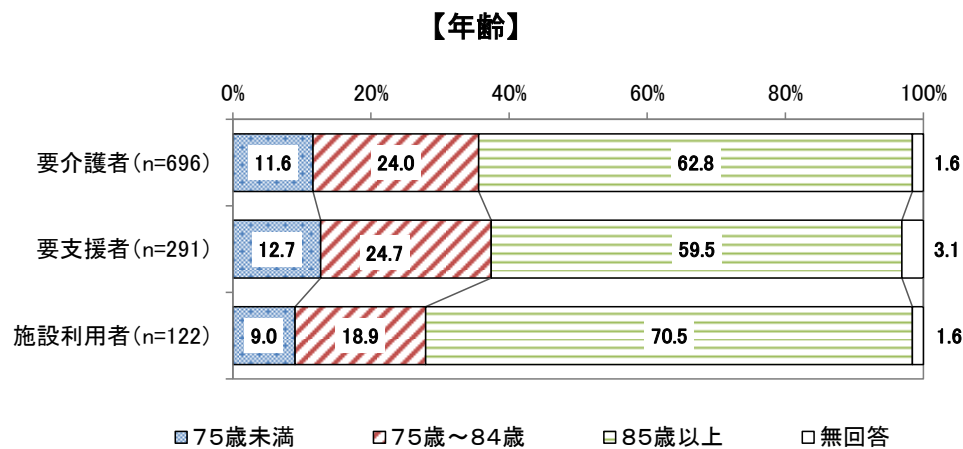
(3) 現在利用している施設

現在利用している施設をみると、「特別養護老人ホーム（介護老人福祉施設）」（36.9%）が最も高く、次いで「病院・医院（介護療養型医療施設）・介護医療院」（32.8%）、「介護老人保健施設」（27.9%）となっている。



(4) 年齢

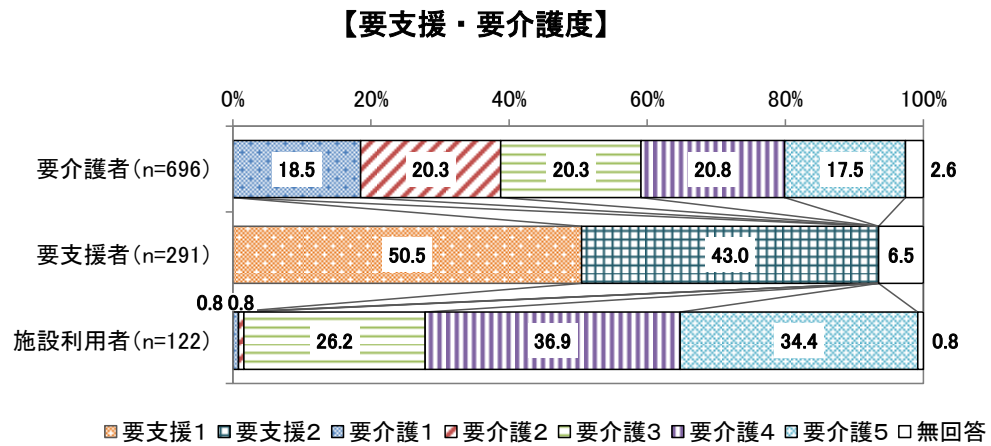
年齢をみると、すべての利用者で「85歳以上」（要介護者：62.8%、要支援者：59.5%、施設利用者：70.5%）の割合が高くなっている。



（５）要支援・要介護度

回答者の要支援・要介護度をみると、要介護者（居宅サービス利用者）では「要介護１」から「要介護５」が 20.0%前後となっている。要支援者（居宅サービス利用者）では「要支援１」（50.5%）、「要支援２」（43.0%）とほぼ同じ割合になっている。

施設サービス利用者では「要介護３」以上の介護度の割合が 30.0%前後を占めている。

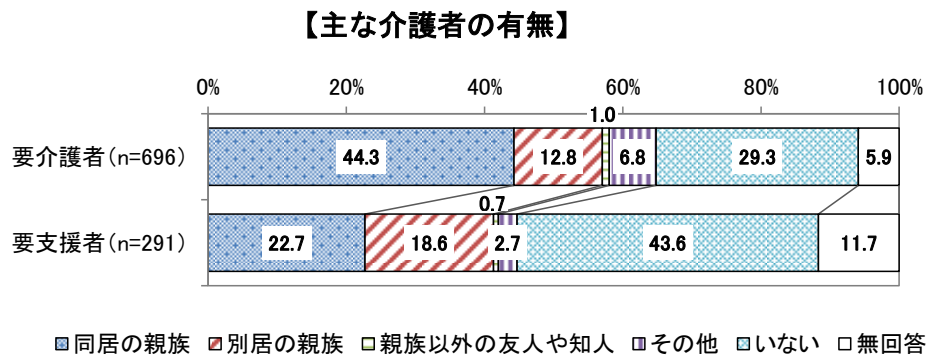


2. 介護保険サービス以外の主な介護者の特性

(1) 主な介護者の有無

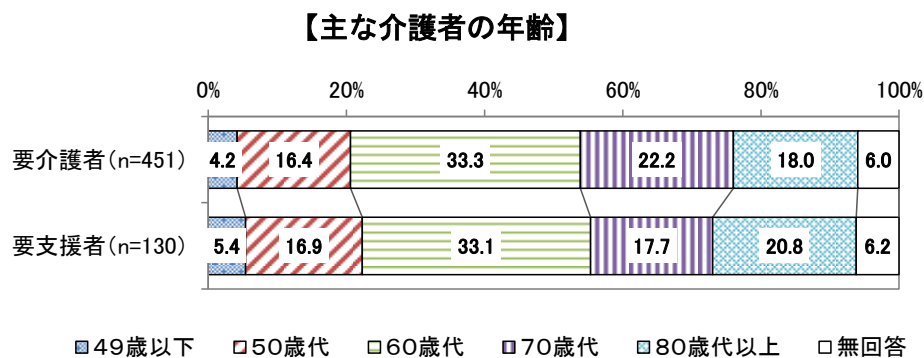
主な介護者の有無をみると、要介護者（居宅サービス利用者）では「同居の親族」（44.3％）の割合が最も高く、次いで「いない」（29.3％）となっている。

要支援者（居宅サービス利用者）では「いない」（43.6％）の割合が最も高く、次いで「同居の親族」（22.7％）となっている。



(2) 主な介護者の年齢

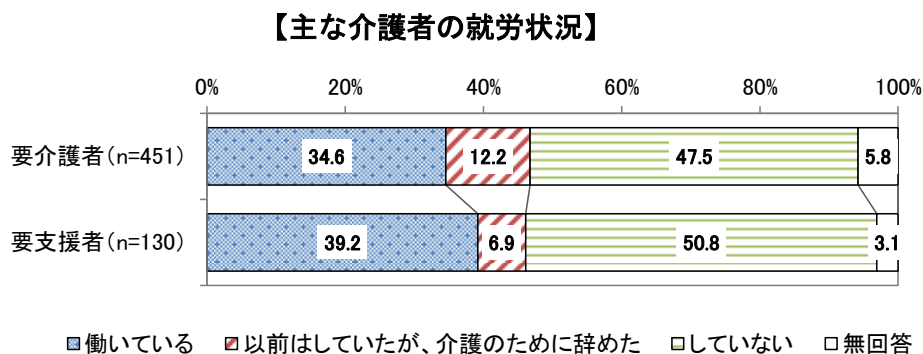
主な介護者の年齢をみると、要介護者（居宅サービス利用者）と要支援者（居宅サービス利用者）のいずれも「60歳代」（要介護者：33.3％、要支援者：33.1％）の割合が最も高くなっている。



(3) 主な介護者の就労状況

主な介護者の就労状況をみると、要介護者（居宅サービス利用者）と要支援者（居宅サービス利用者）のいずれも「していない」（要介護者 47.5%、要支援者：50.8%）の割合が最も高くなっている。

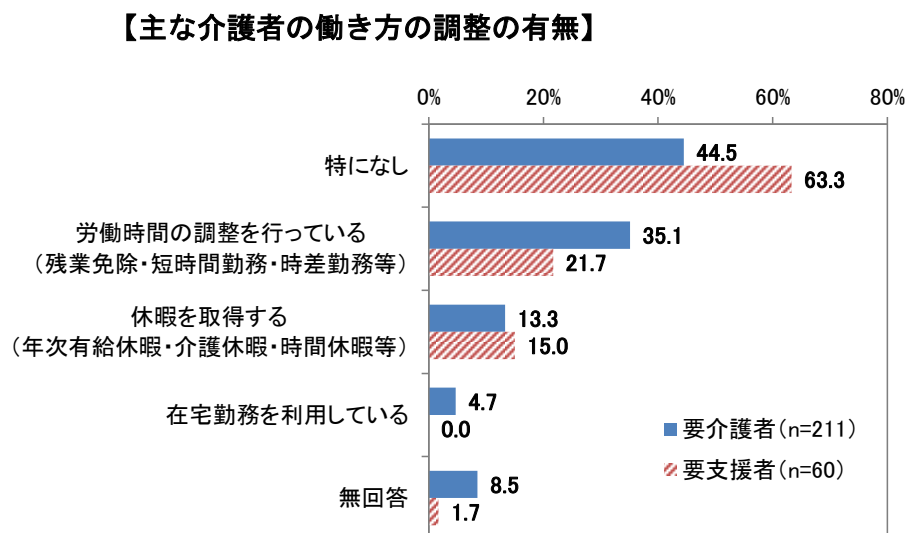
また、「以前はしていたが、介護のために辞めた」の割合が要介護者（居宅サービス利用者）の 12.2%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では 6.9%と低くなっている。



(4) 主な介護者の働き方の調整の有無

「働いている」または「以前はしていたが、介護のために辞めた」と回答した人の働き方の調整の有無をみると、要介護者（居宅サービス利用者）と要支援者（居宅サービス利用者）のいずれも「特になし」（要介護者 44.5%、要支援者：63.3%）の割合が最も高くなっている。

要介護者（居宅サービス利用者）は要支援者（居宅サービス利用者）と比べて「労働時間の調整を行っている（残業免除・短時間勤務・時差勤務等）」の割合が高くなっている。

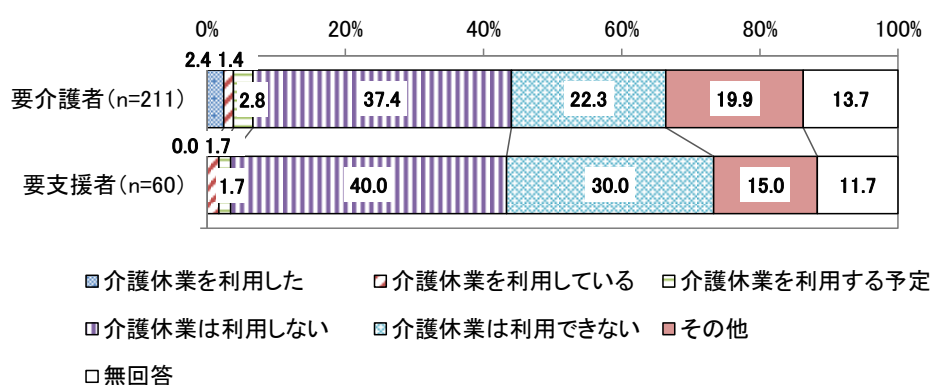


(5) 主な介護者の「介護休業」の利用状況

「働いている」または「以前はしていたが、介護のために辞めた」と回答した人の「介護休業」の利用状況をみると、要介護者（居宅サービス利用者）と要支援者（居宅サービス利用者）のいずれも「介護休業は利用しない」（要介護者 37.4%、要支援者：40.0%）の割合が最も高くなっている。

一方で、「介護休業を利用した」と「介護休業を利用している」、「介護休業を利用する予定」を合わせた割合は、要介護者（居宅サービス利用者）では 6.6%、要支援者（居宅サービス利用者）でも 3.4%といずれも低くなっている。

【主な介護者の「介護休業」の利用状況】

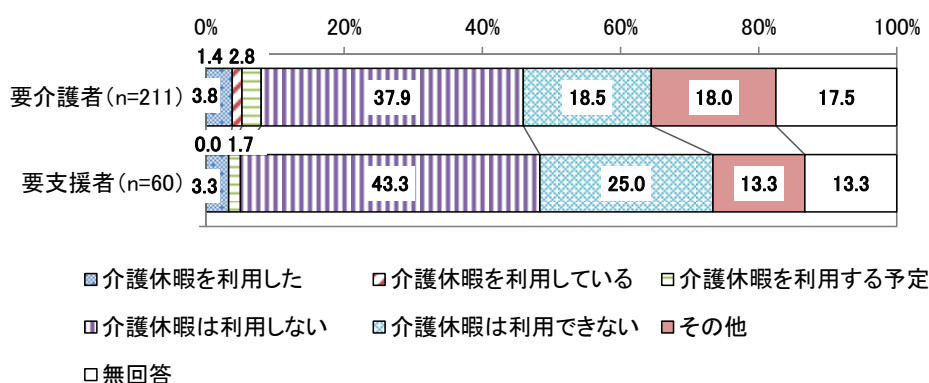


(6) 主な介護者の「介護休暇」の利用状況

「働いている」または「以前はしていたが、介護のために辞めた」と回答した人の「介護休暇」の利用状況をみると、要介護者（居宅サービス利用者）と要支援者（居宅サービス利用者）のいずれも「介護休暇は利用しない」（要介護者 37.9%、要支援者：43.3%）の割合が最も高くなっている。

一方で、「介護休暇を利用した」と「介護休暇を利用している」、「介護休暇を利用する予定」を合わせた割合は、要介護者（居宅サービス利用者）では 8.0%、要支援者（居宅サービス利用者）でも 5.0%といずれも低くなっている。

【主な介護者の「介護休暇」の利用状況】

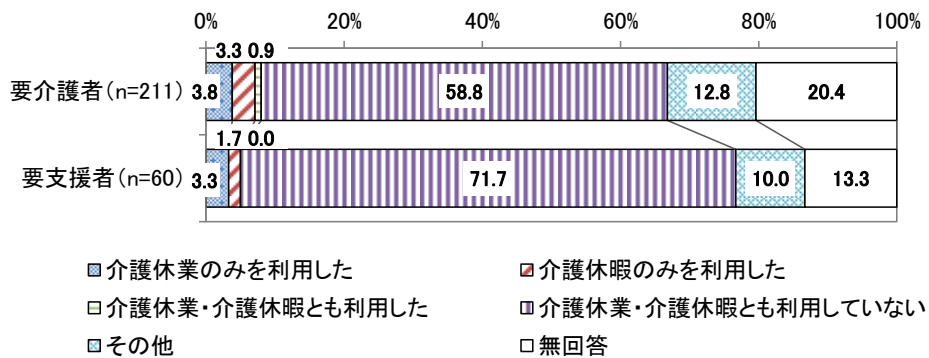


(7) 主な介護者の「介護休業」「介護休暇」の利用状況

「働いている」または「以前はしていたが、介護のために辞めた」と回答した人の「介護休業」「介護休暇」の利用状況をみると、要介護者（居宅サービス利用者）と要支援者（居宅サービス利用者）のいずれも「介護休業・介護休暇とも利用していない」（要介護者 58.8%、要支援者：71.7%）の割合が最も高くなっている。

一方で、「介護休業のみを利用した」と「介護休暇のみを利用した」、「介護休業・介護休暇とも利用した」を合わせた『利用実績』の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）では 8.0%、要支援者（居宅サービス利用者）でも 5.0%といずれも低くなっている。

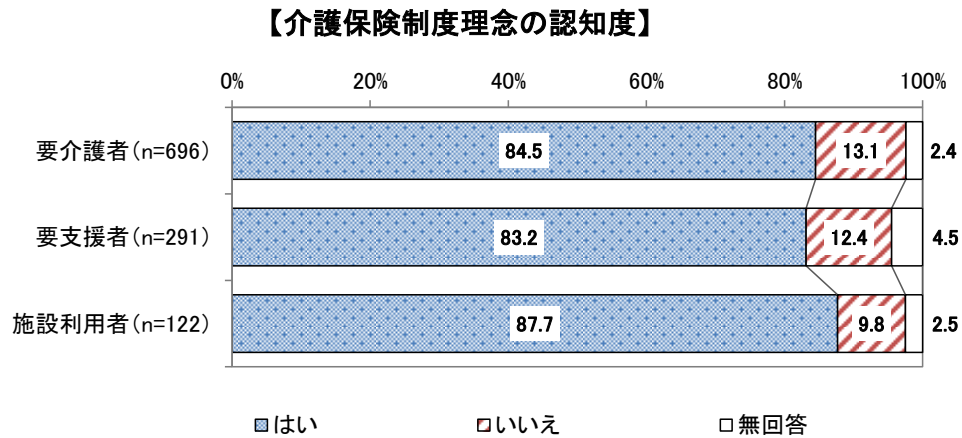
【主な介護者の「介護休業」「介護休暇」の利用状況】



3. 介護保険サービスについて

(1) 介護保険制度理念の認知度

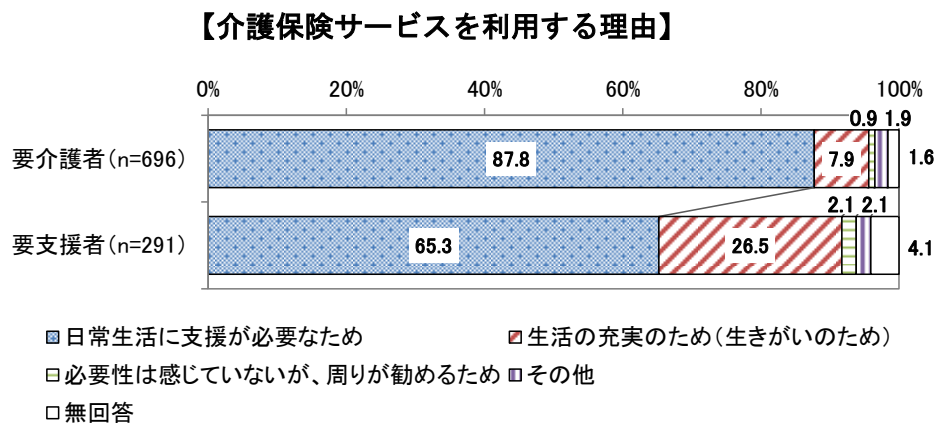
介護保険制度理念の認知度をみると、すべての利用者と「はい」(要介護者：84.5%、要支援者：83.2%、施設利用者：87.7%)の割合が8割を超え高くなっている。



(2) 介護保険サービスを利用する理由

介護保険サービスを利用する理由をみると、要介護者（居宅サービス利用者）では「日常生活に支援が必要なため」(87.8%)が最も高く、次いで「生活の充実のため(生きがいのため)」(7.9%)となっている。

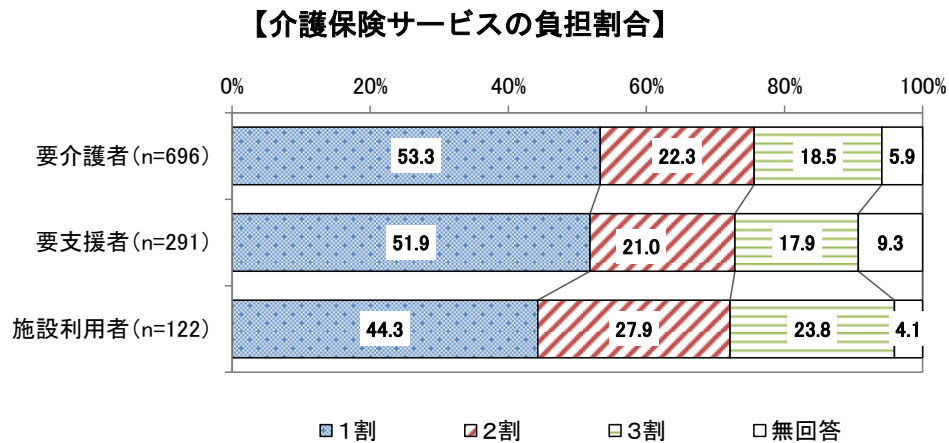
要支援者（居宅サービス利用者）では「日常生活に支援が必要なため」(65.3%)が最も高くなっているが、「生活の充実のため(生きがいのため)」(26.5%)も高くなっている。



(3) 介護保険サービスの負担割合

介護保険サービスの負担割合をみると、すべての利用者で「1割」負担（要介護者：53.3%、要支援者：51.9%、施設利用者：44.3%）の割合が高くなっている。

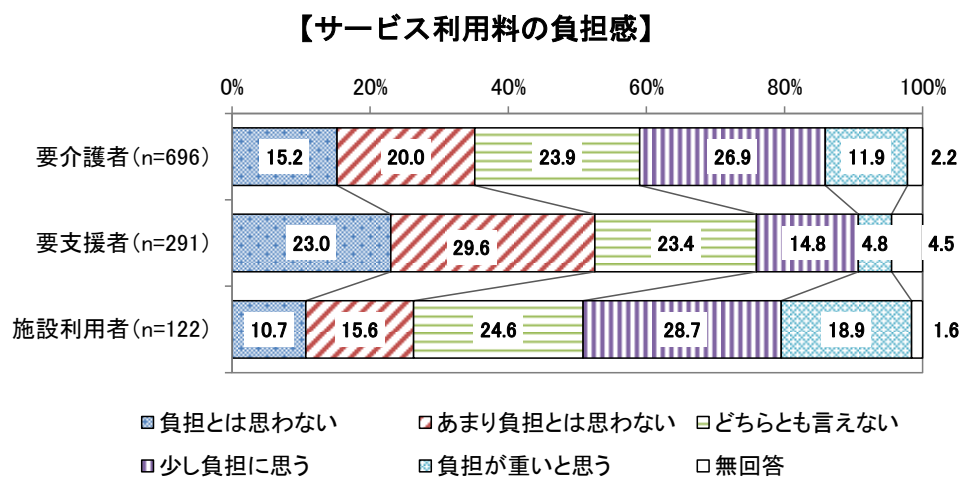
施設サービス利用者では「2割」（27.9%）、「3割」（23.8%）負担の割合が他の利用者と比べて高くなっている。



(4) サービス利用料の負担感

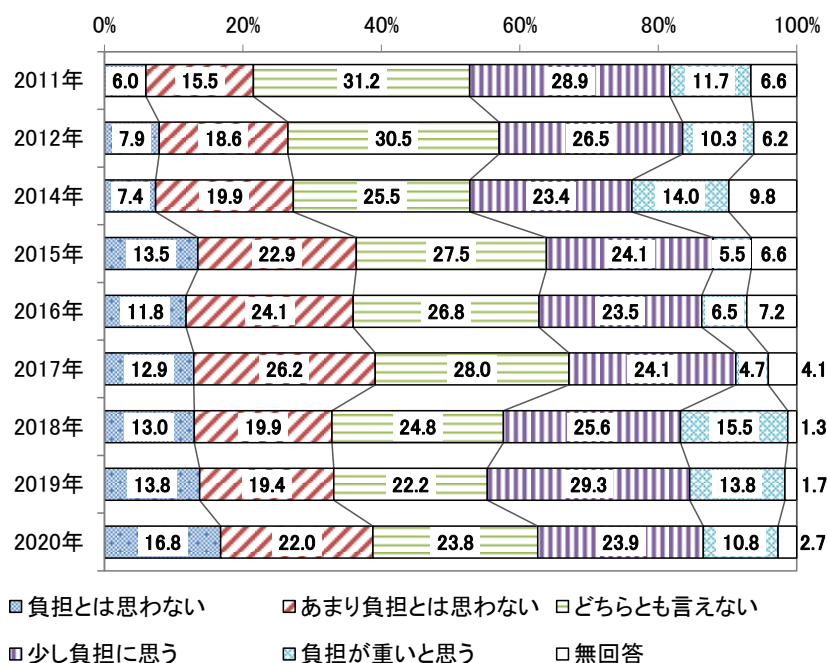
サービス利用料の負担感をみると、要支援者（居宅サービス利用者）では『負担とは思わない』（「負担とは思わない」と「あまり負担とは思わない」を合わせた）の割合は、52.6%と他の利用者と比べて高くなっている。

一方で、施設サービス利用者では『負担に思う』（「少し負担に思う」と「負担が重いと思う」を合わせた）の割合は、47.6%と他の利用者と比べて高くなっている。



推移をみると、『負担に思う』（「少し負担に思う」と「負担が重いと思う」を合わせた）の割合は、2019年（令和元年）の43.1%に対し、2020年（令和2年）では34.7%となっており、8.4ポイント減少している。一方で、『負担に思わない』（「負担とは思わない」と「あまり負担とは思わない」を合わせた）の割合は、2019年（令和元年）の33.2%に対し、2020年（令和2年）では38.8%となっており、5.6ポイント増加している。

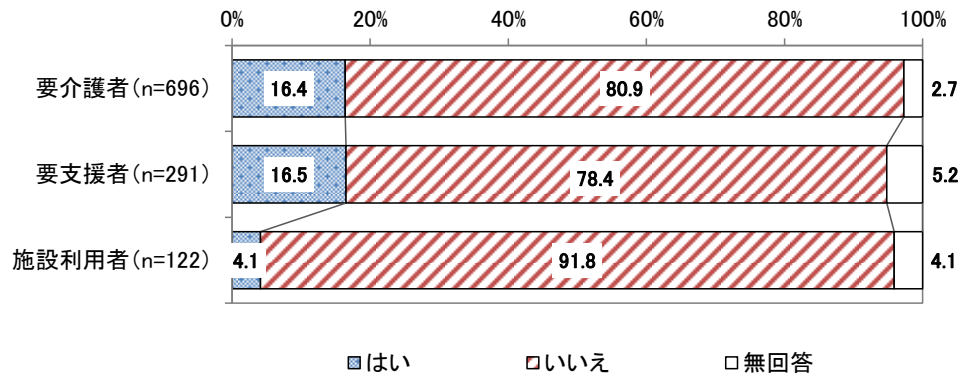
【サービス利用料の負担感（推移）】



（５）サービス利用料の負担を理由とした介護保険サービス利用の手控え状況

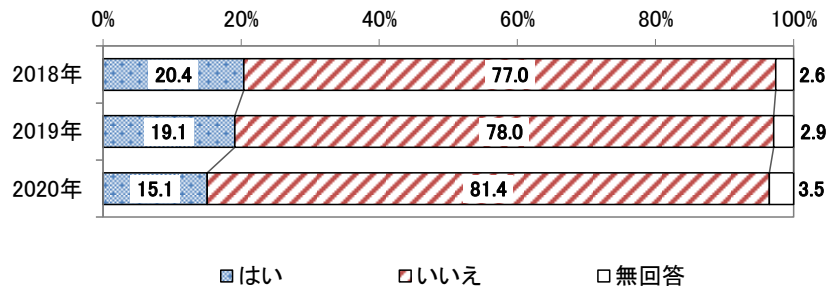
サービス利用料の負担を理由とした介護保険サービス利用の手控え状況をみると、「はい」と回答した人の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の 16.4%と要支援者（居宅サービス利用者）の 16.5%に対し、施設サービス利用者では 4.1%と低くなっている。

【介護保険サービス利用の手控え状況】



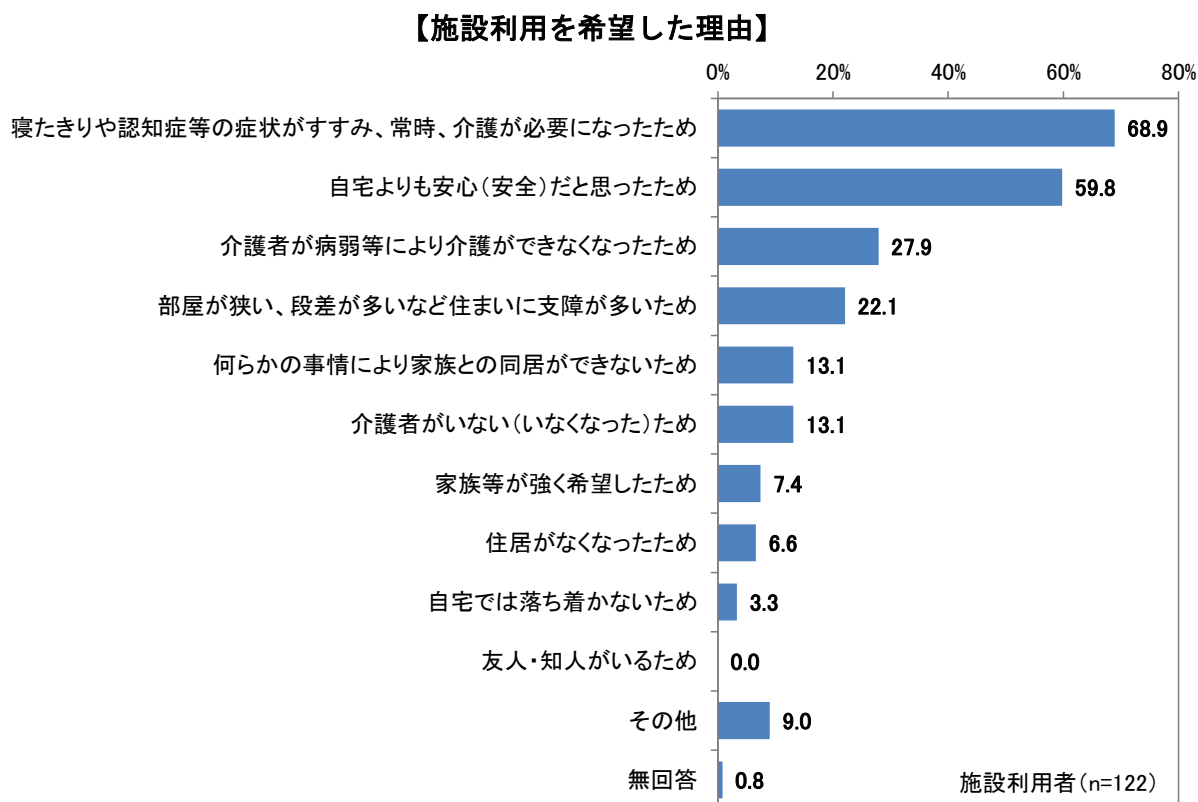
推移をみると、「はい」の割合は、2019 年（令和元年）の 19.1%に対し、2020 年（令和 2 年）では 15.1%となっており、4 ポイント減少している。

【介護保険サービス利用の手控え状況（推移）】



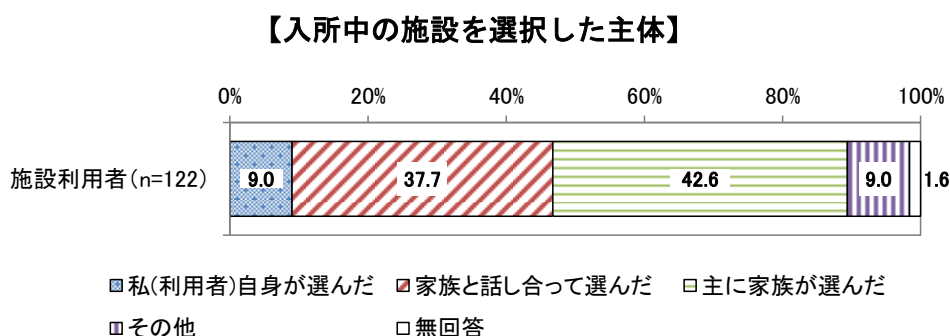
（６）施設利用を希望した理由

施設サービス利用者の施設利用を希望した理由をみると、「寝たきりや認知症等の症状がすすみ、常時、介護が必要になったため」（68.9％）の割合が最も高く、次いで「自宅よりも安心（安全）だと思ったため」（59.8％）、「介護者が病弱等により介護ができなくなったため」（27.9％）となっている。



（７）入所中の施設を選択した主体

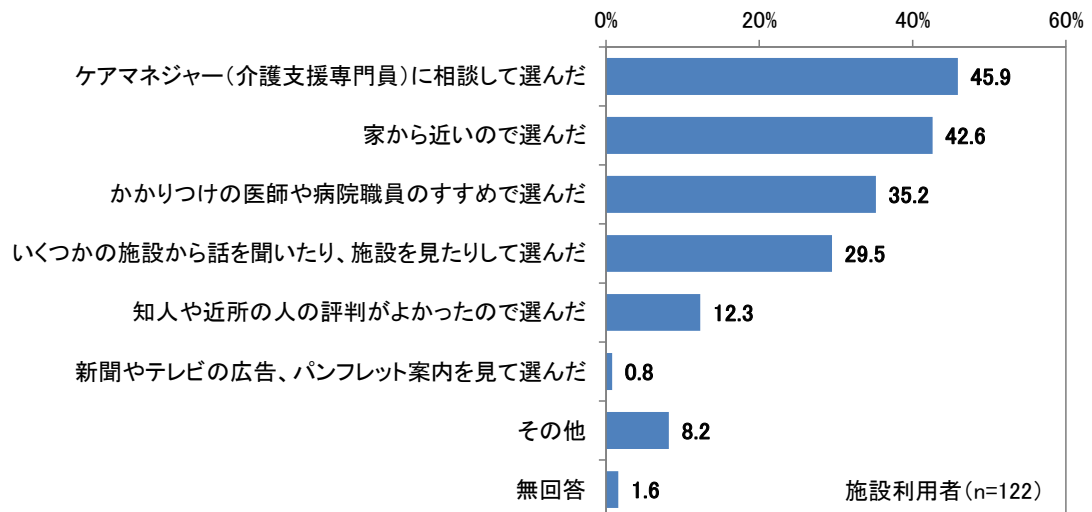
施設サービス利用者の入所中の施設を選択した主体をみると、「主に家族が選んだ」（42.6％）の割合が最も高く、次いで「家族と話し合って選んだ」（37.7％）、「私（利用者）自身が選んだ」（9.0％）となっている。



（８）入所中の施設を選択した理由

施設サービス利用者の入所中の施設を選択した理由をみると、「ケアマネジャー（介護支援専門員）に相談して選んだ」（45.9％）の割合が最も高く、次いで「家から近いので選んだ」（42.6％）、「かかりつけの医師や病院職員のすすめで選んだ」（35.2％）となっている。

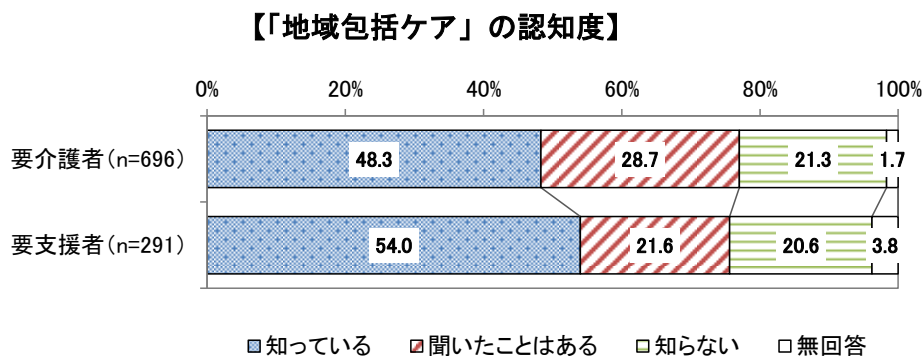
【入所中の施設を選択した理由】



4. 介護保険サービス以外の介護について

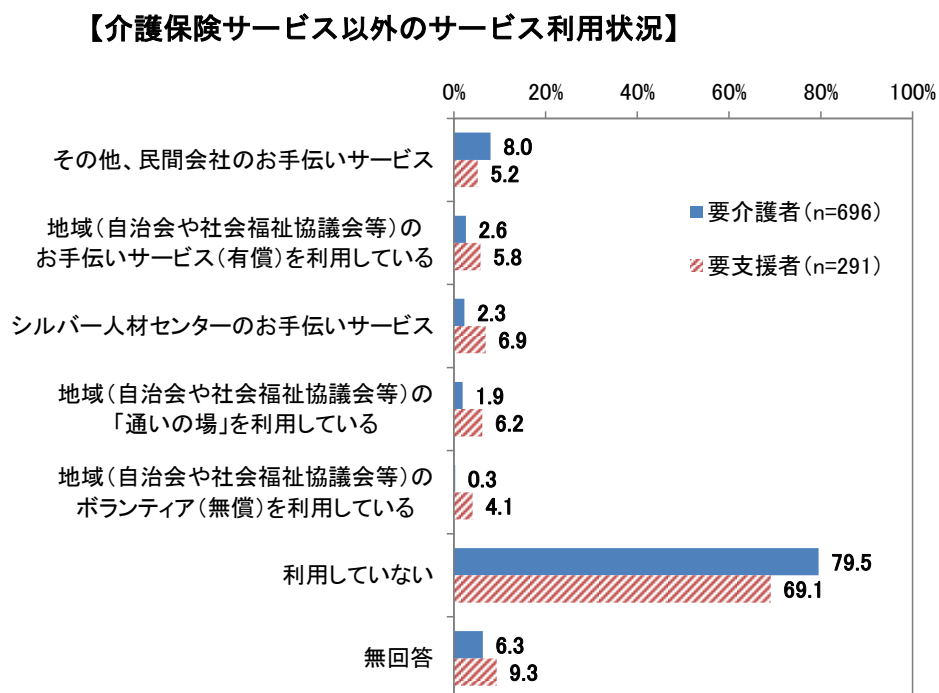
(1) 「地域包括ケア」の認知度

「地域包括ケア」の認知度をみると、「知っている」と回答した人の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の 48.3%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では 54.0%と高くなっている。



(2) 介護保険サービス以外のサービス利用状況

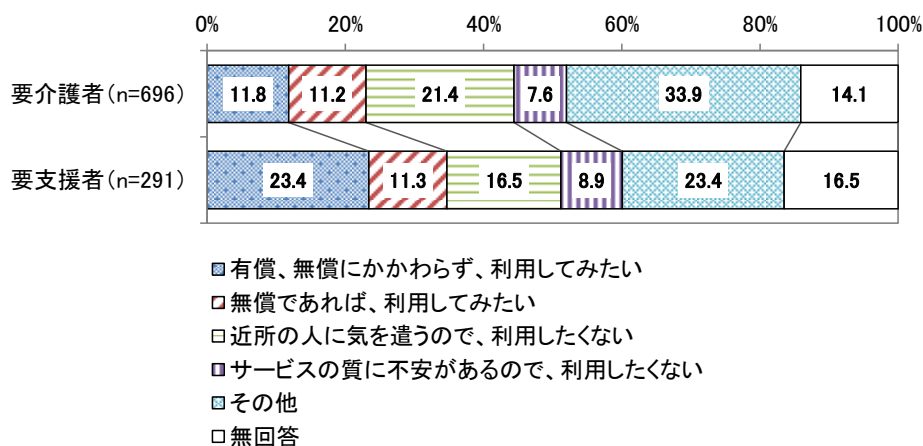
介護保険サービス以外のサービス利用状況をみると、要介護者（居宅サービス利用者）では「その他、民間会社のお手伝いサービス」(8.0%)、要支援者（居宅サービス利用者）では「シルバー人材センターのお手伝いサービス」(6.9%)の割合が最も高くなっている。



(3) 地域のボランティアや通いの場の利用意向

地域のボランティアや通いの場の利用意向をみると、「有償、無償にかかわらず、利用してみたい」の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の 11.8%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では 23.4%と高くなっている。

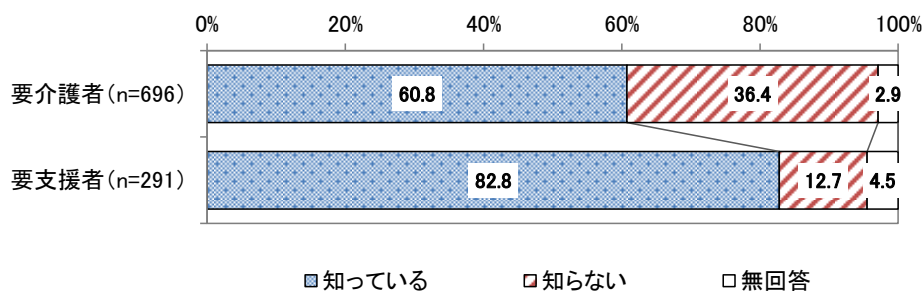
【地域のボランティアや通いの場の利用意向】



(4) 住まいの校区を担当する「ささえりあ」の認知度

住まいの校区を担当する「ささえりあ」の認知度をみると、「知っている」と回答した人の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の 60.8%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では 82.8%と高くなっている。

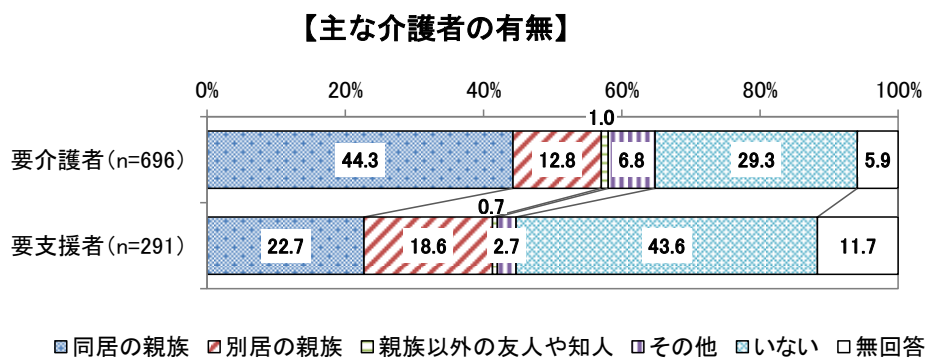
【住まいの校区を担当する「ささえりあ」の認知度】



（５）介護サービス以外の主な介護者の有無

介護サービス以外の主な介護者の有無をみると、要介護者（居宅サービス利用者）では「同居の親族」（44.3％）の割合が最も高く、次いで「いない」（29.3％）となっている。

要支援者（居宅サービス利用者）では「いない」（43.6％）の割合が最も高く、次いで「同居の親族」（22.7％）となっている。

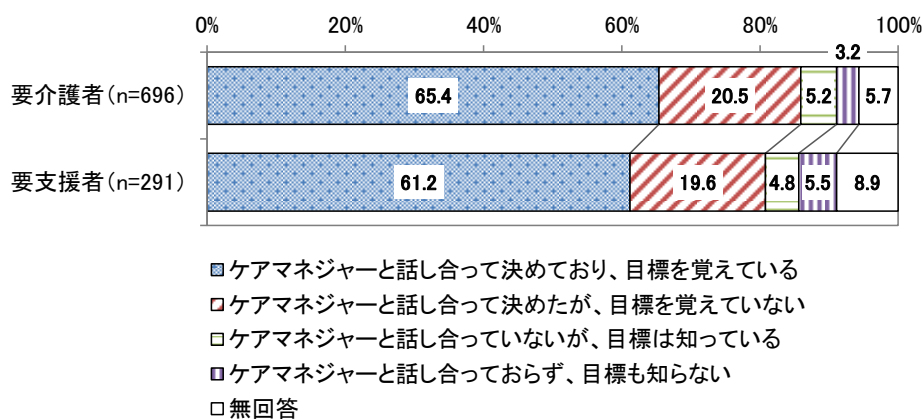


5. 居宅介護支援事業所について

(1) ケアプラン作成の際の達成目標の認知度

ケアプラン作成の際の達成目標の認知度をみると、「ケアマネジャーと話し合っていて決めており、目標を覚えている」の割合が要介護者（居宅サービス利用者）では65.4%、要支援者（居宅サービス利用者）では61.2%といずれも最も高くなっている。

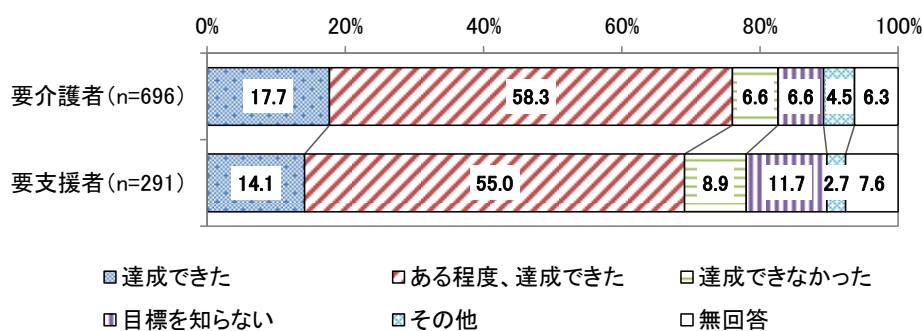
【ケアプラン作成の際の達成目標の認知度】



(2) ケアマネジャーと決めた目標の達成度

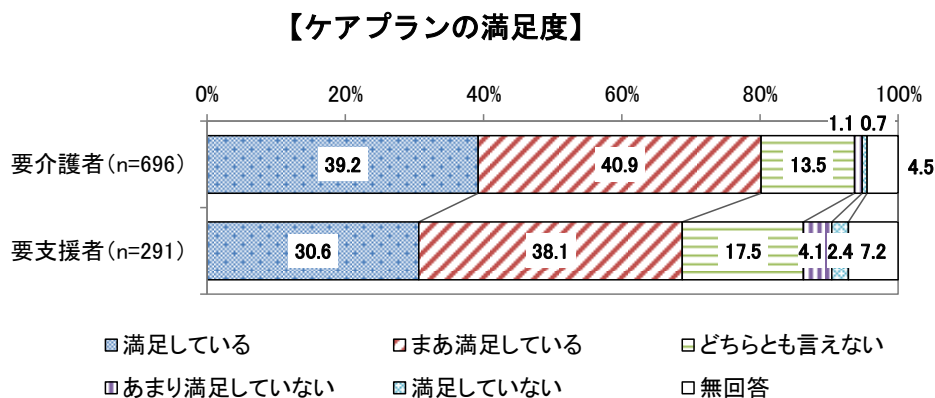
ケアマネジャーと決めた目標の達成度をみると、『達成できた』（「達成できた」と「ある程度、達成できた」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の76.0%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では69.1%と低くなっている。

【ケアマネジャーと決めた目標の達成度】

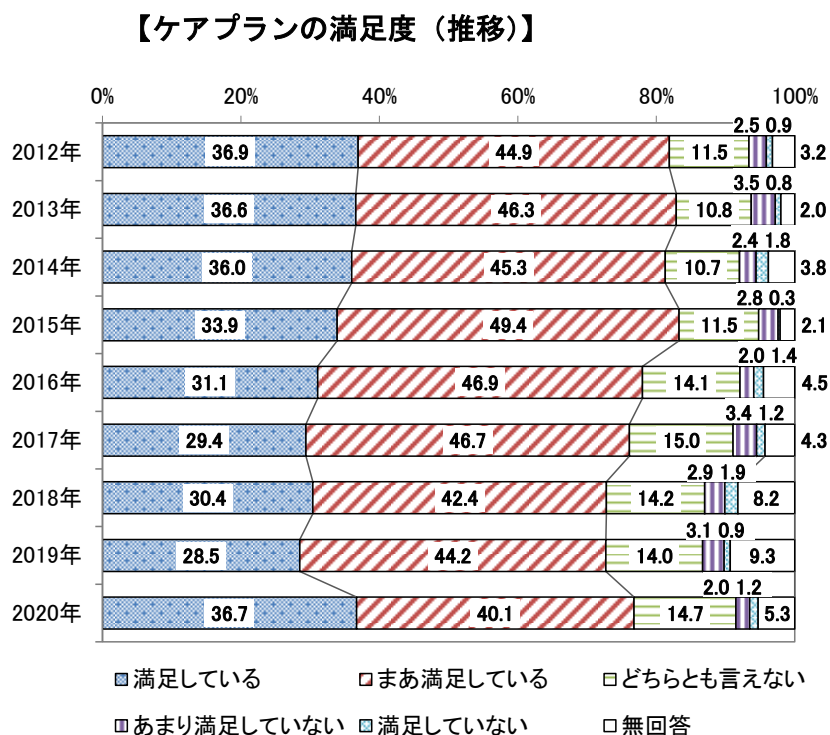


(3) ケアプランの満足度

ケアプランの満足度をみると、『満足している』（「満足している」と「まあ満足している」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の80.1%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では68.7%と低くなっている。



推移をみると、『満足している』（「満足している」と「まあ満足している」を合わせた）の割合は、2015年（平成27年）の83.3%をピークに、それ以降、減少傾向にあったが、2020年（令和2年）では76.8%と増加している。



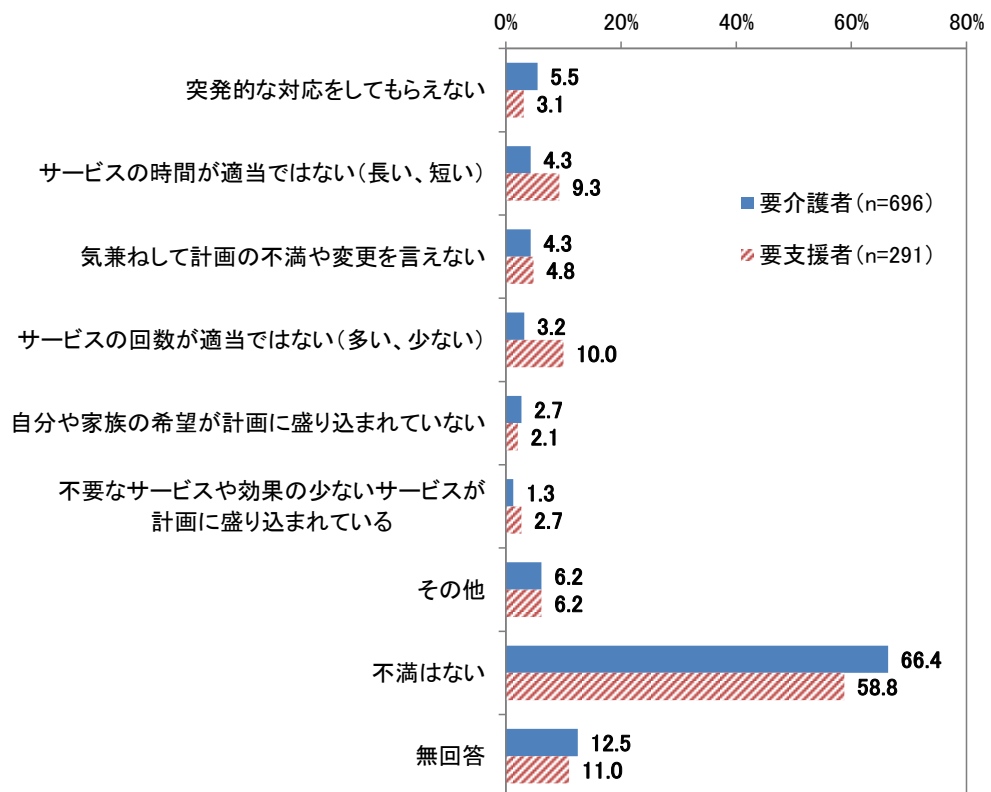
(4) ケアプランについての不満な点

ケアプランについての不満な点をみると、要介護者（居宅サービス利用者）では「突発的な対応をしてもらえない」（5.5％）の割合が最も高く、次いで「サービスの時間が適当ではない（長い、短い）」、「気兼ねして計画の不満や変更を言えない」（各 4.3％）となっている。

要支援者（居宅サービス利用者）では「サービスの回数が適当ではない（多い、少ない）」（10.0％）の割合が最も高く、次いで「サービスの時間が適当ではない（長い、短い）」（9.3％）となっている。

「不満はない」では要介護者（居宅サービス利用者）が 66.4％に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では 58.8％となっている。

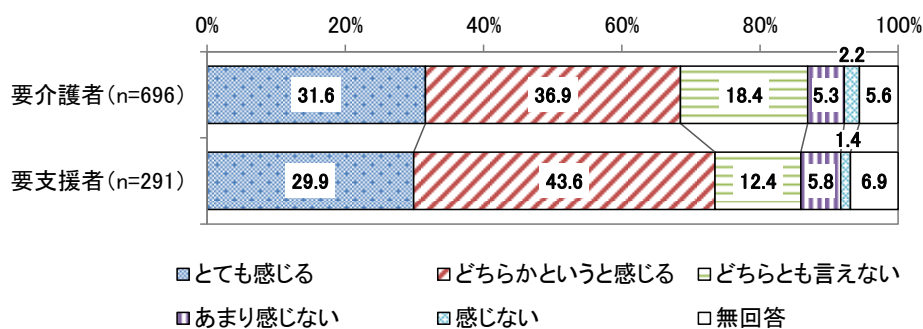
【ケアプランについての不満な点】



（５）ケアプランが自立した日常生活を営むことができるためのものであると感じるか否か

ケアプランが自立した日常生活を営むことができるためのものであると感じるか否かをみると、『感じる』（「とても感じる」と「どちらかというと感じる」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の 68.5% に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では 73.5% と高くなっている。

【ケアプランが自立した日常生活を営むことができるためのものであると感じるか否か】

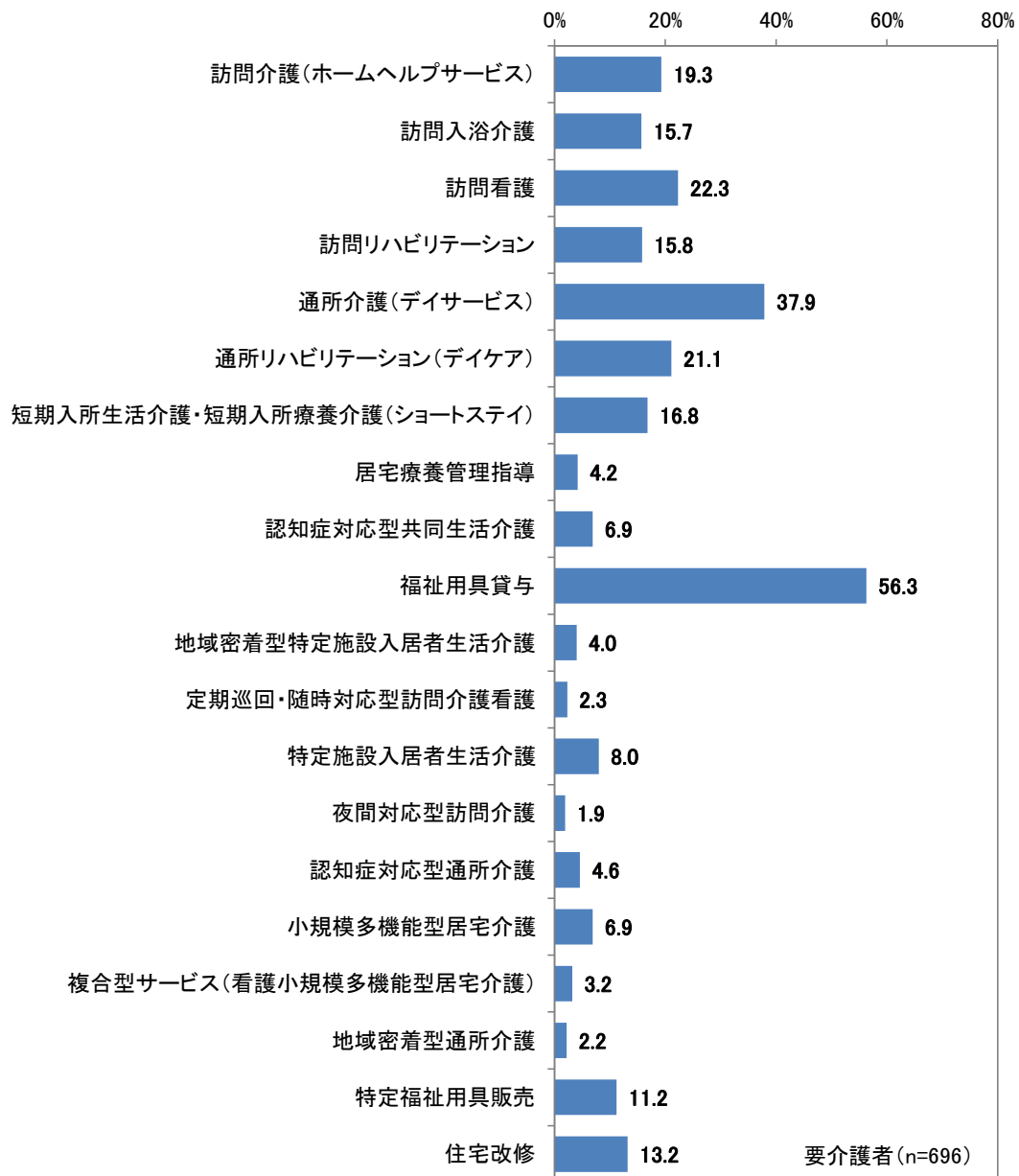


6. 介護サービス事業所について

(1) 介護保険サービスの利用状況

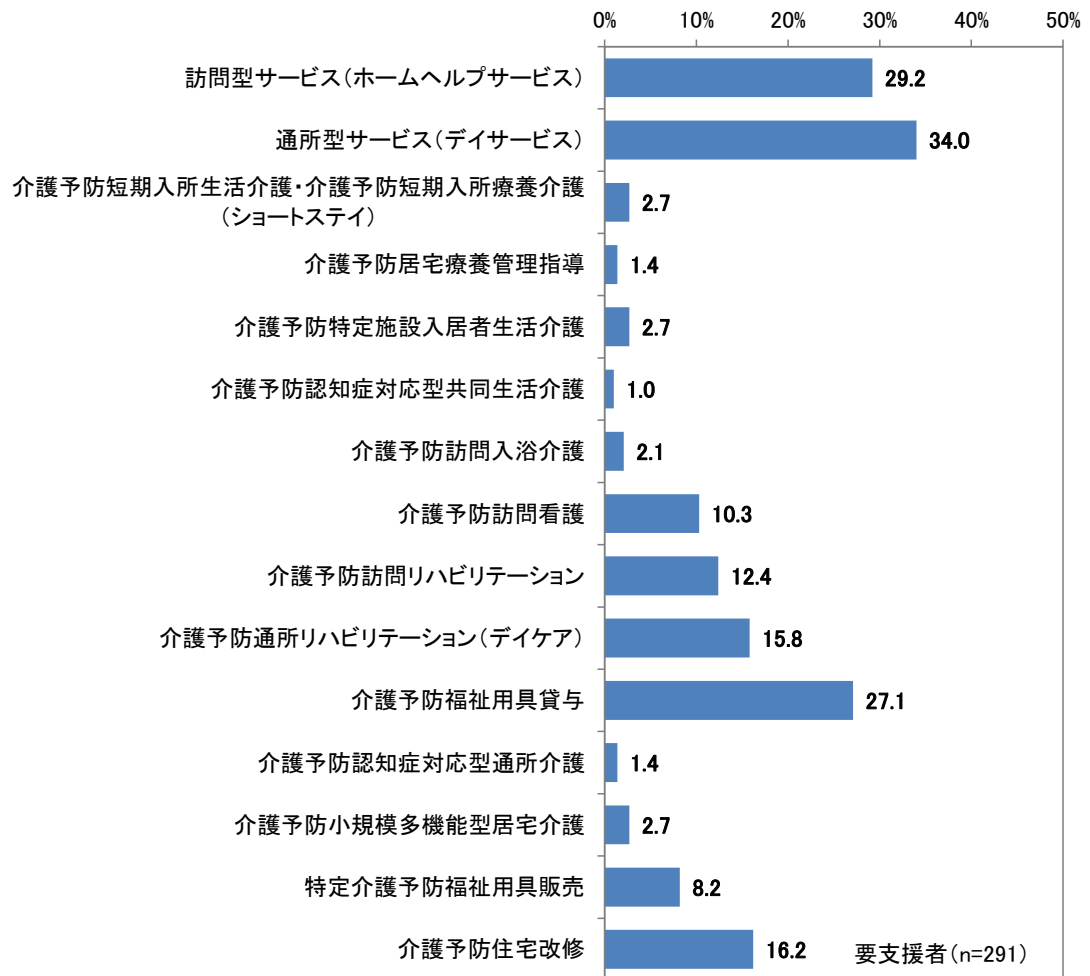
要介護者（居宅サービス利用者）のサービスの利用状況をみると、「福祉用具貸与」（56.3%）の割合が最も高く、次いで「通所介護（デイサービス）」（37.9%）、「訪問看護」（22.3%）となっている。

【要介護者のサービスの利用状況】



要支援者（居宅サービス利用者）のサービスの利用状況をみると、「通所型サービス（デイサービス）」（34.0％）の割合が最も高く、次いで「訪問型サービス（ホームヘルプサービス）」（29.2％）、「介護予防福祉用具貸与」（27.1％）となっている。

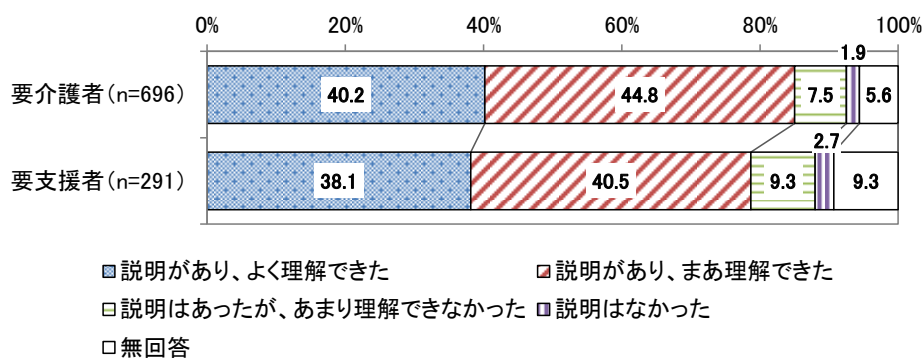
【要支援者のサービスの利用状況】



（２）介護サービス事業所によるサービス内容の説明の理解度

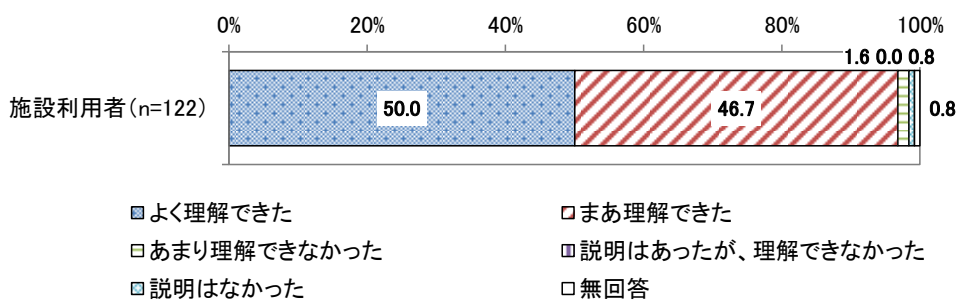
居宅サービス利用者の介護サービス事業所によるサービス内容の説明の理解度をみると、『理解できた』（「説明があり、よく理解できた」と「説明があり、まあ理解できた」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の 85.0% に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では 78.6% と低くなっている。

【介護サービス事業所によるサービス内容の説明の理解度（居宅サービス利用者）】



施設サービス利用者の介護サービス事業所によるサービス内容の説明の理解度をみると、『理解できた』（「よく理解できた」と「まあ理解できた」を合わせた）の割合は、96.7% となっており、理解度が高くなっている。

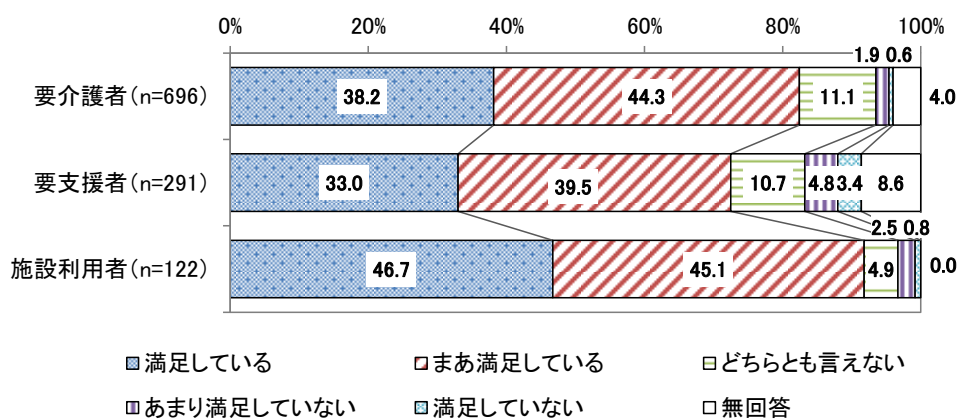
【介護サービス事業所によるサービス内容の説明の理解度（施設サービス利用者）】



(3) 介護保険サービスに対する満足度

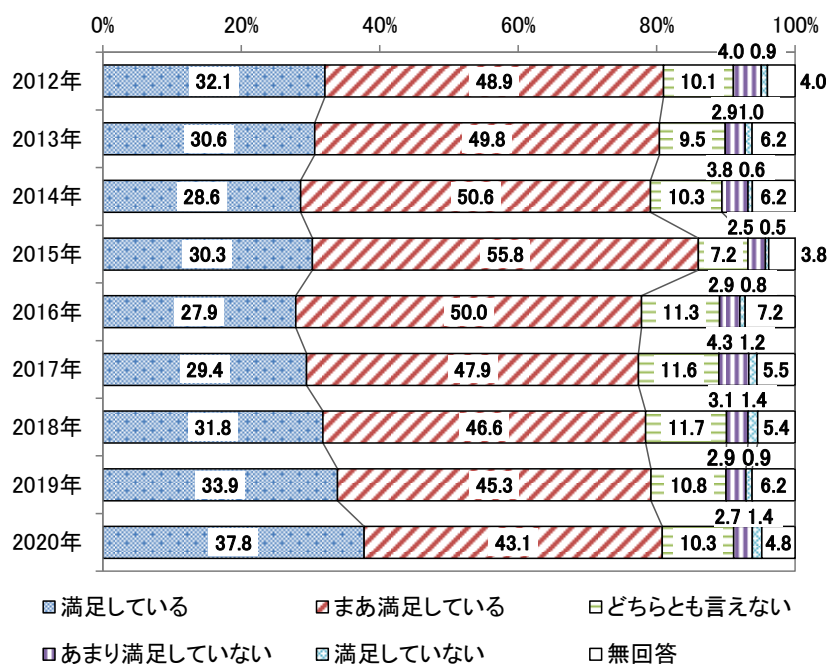
介護保険サービスに対する満足度をみると、『満足している』（「満足している」と「まあ満足している」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）では 82.5%、要支援者（居宅サービス利用者）では 72.5%、施設サービス利用者では 91.8%となっており、満足度が高くなっている。

【介護保険サービスに対する満足度】



推移をみると、『満足している』（「満足している」と「まあ満足している」を合わせた）の割合は、2015 年（平成 27 年）の 86.1%をピークに一旦減少するが、2020 年（令和 2 年）では 80.9%となっている。

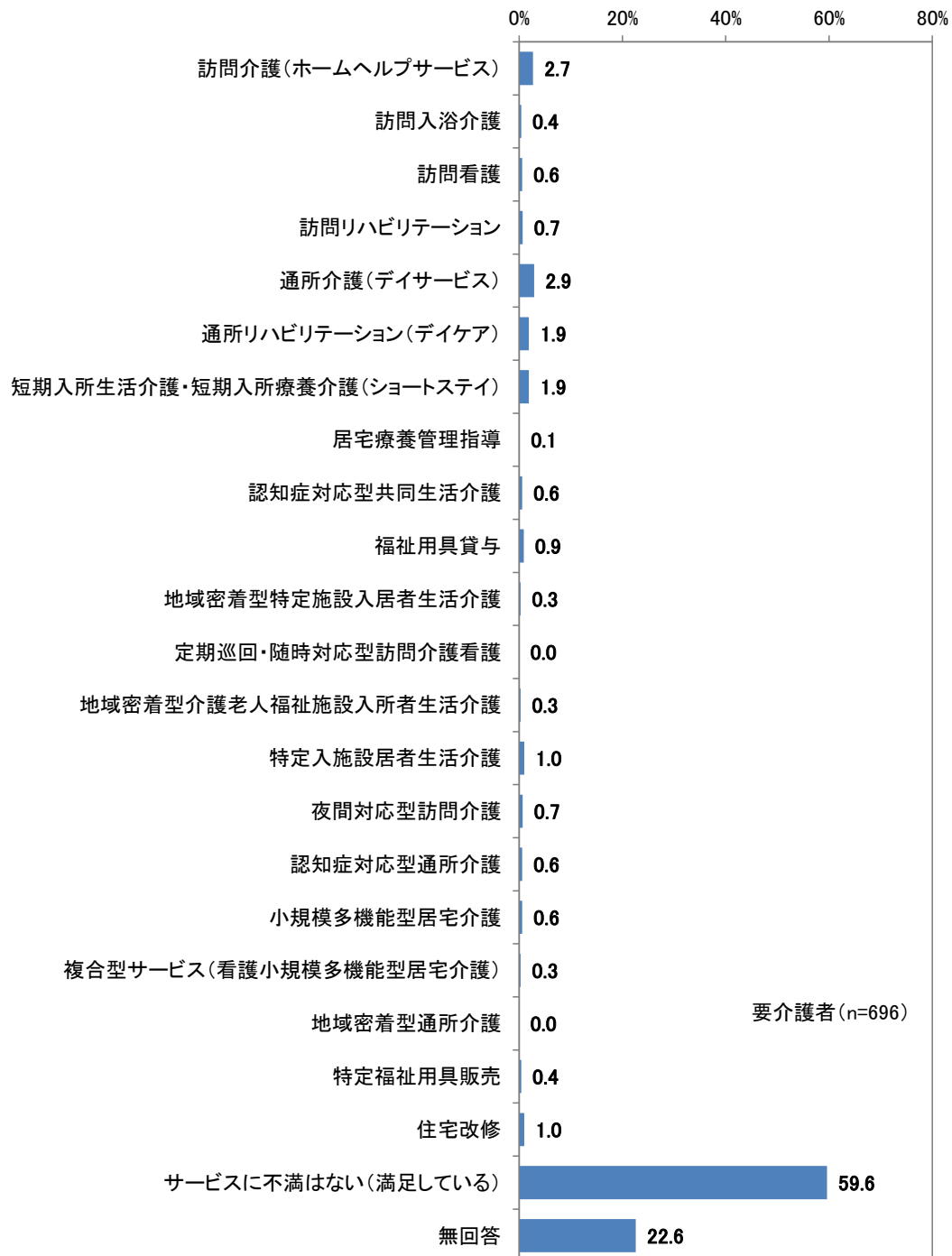
【介護（予防）サービスに対する満足度（推移）】



（４）不満がある介護保険サービス

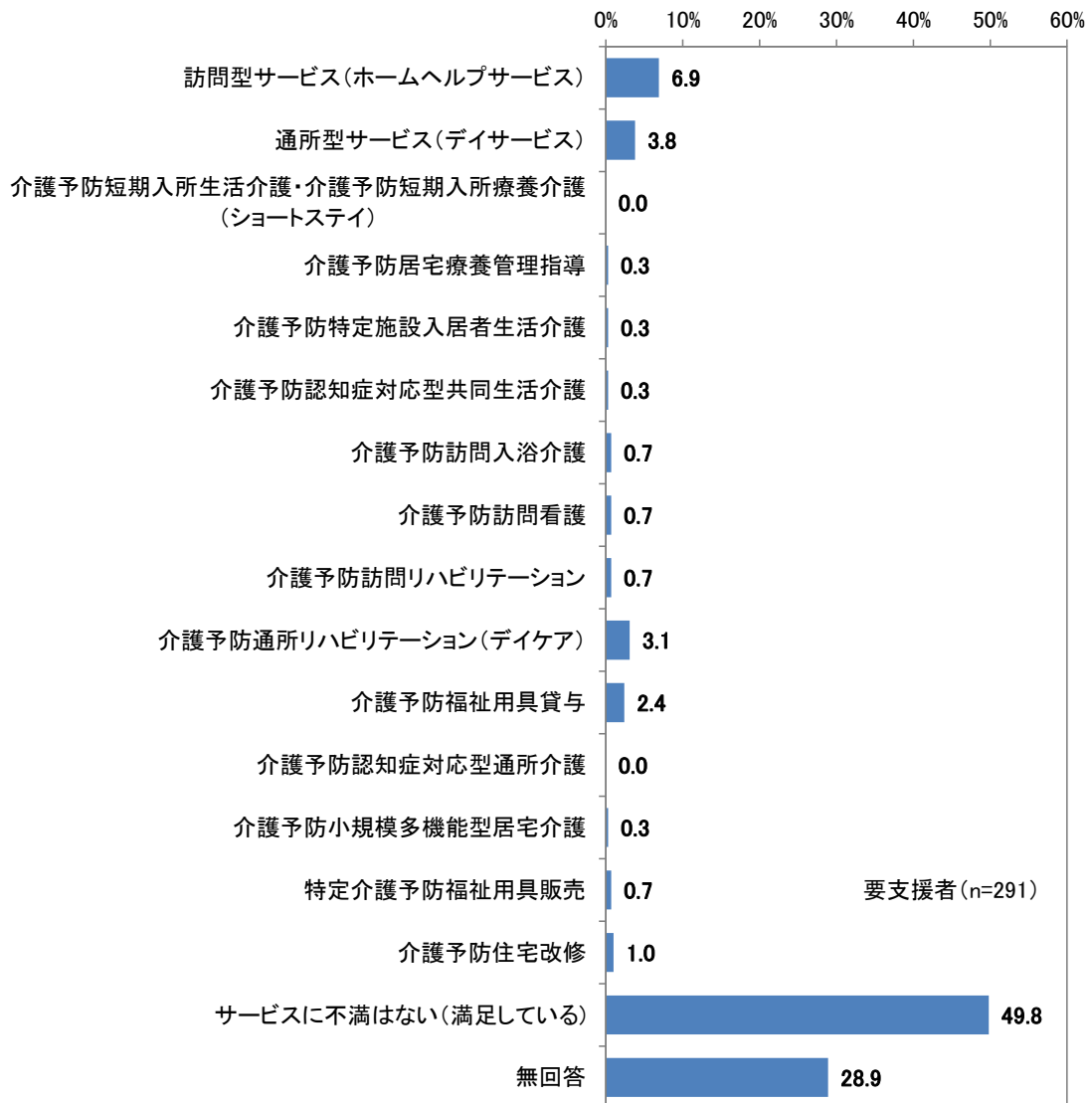
要介護者（居宅サービス利用者）の不満がある介護サービスをみると、「通所介護（デイサービス）」（2.9％）の割合が最も高く、次いで「訪問介護（ホームヘルプサービス）」（2.7％）、「通所リハビリテーション（デイケア）」、「短期入所生活介護・短期入所療養介護（ショートステイ）」（各 1.9％）となっている。

【要介護者の不満がある介護サービス】



要支援者（居宅サービス利用者）の不満がある介護サービスをみると、「訪問型サービス（ホームヘルプサービス）」(6.9%)の割合が最も高く、次いで「通所型サービス(デイサービス)」(3.8%)、「介護予防通所リハビリテーション（デイケア）」(3.1%)となっている。

【要支援者の不満がある介護サービス】

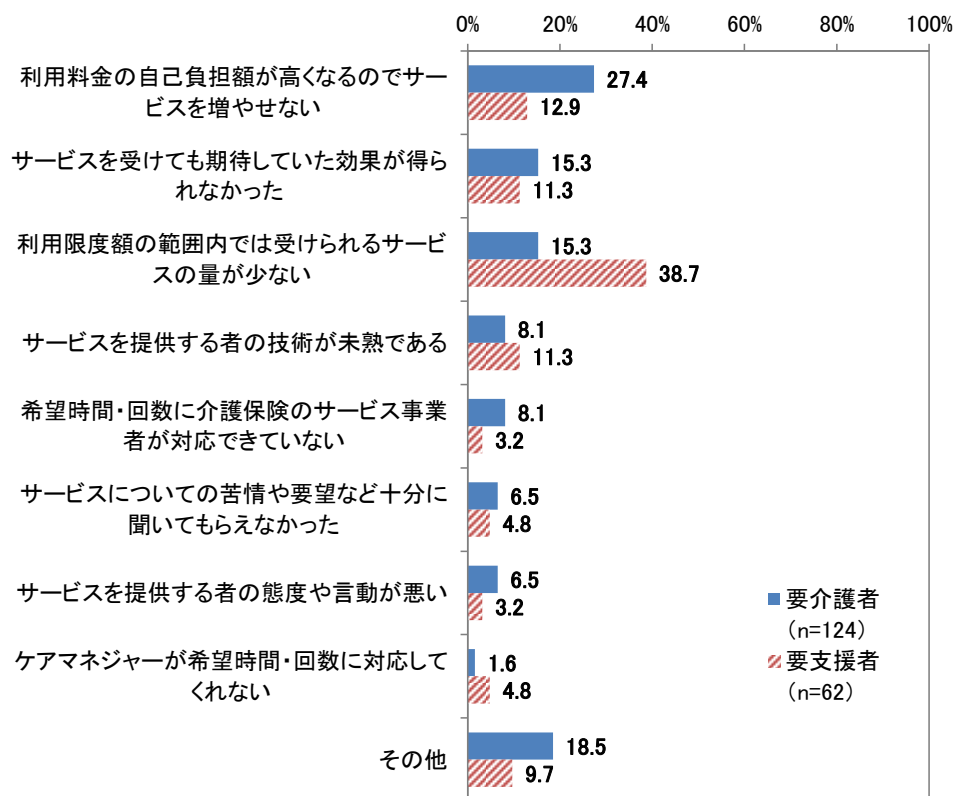


（５）不満がある介護保険サービスの内容

居宅サービス利用者の不満がある介護サービスの内容をみると、要介護者では「利用料金の自己負担額が高くなるのでサービスを増やせない」（27.4％）の割合が最も高く、次いで「サービスを受けても期待していた効果が得られなかった」「利用限度額の範囲内で受けられるサービスの量が少ない」（15.3％）となっている。

要支援者では「利用限度額の範囲内では受けられるサービス量が少ない」（38.7％）の割合が最も高く、次いで「利用料金の自己負担額が高くなるのでサービスを増やせない」（12.9％）となっている。

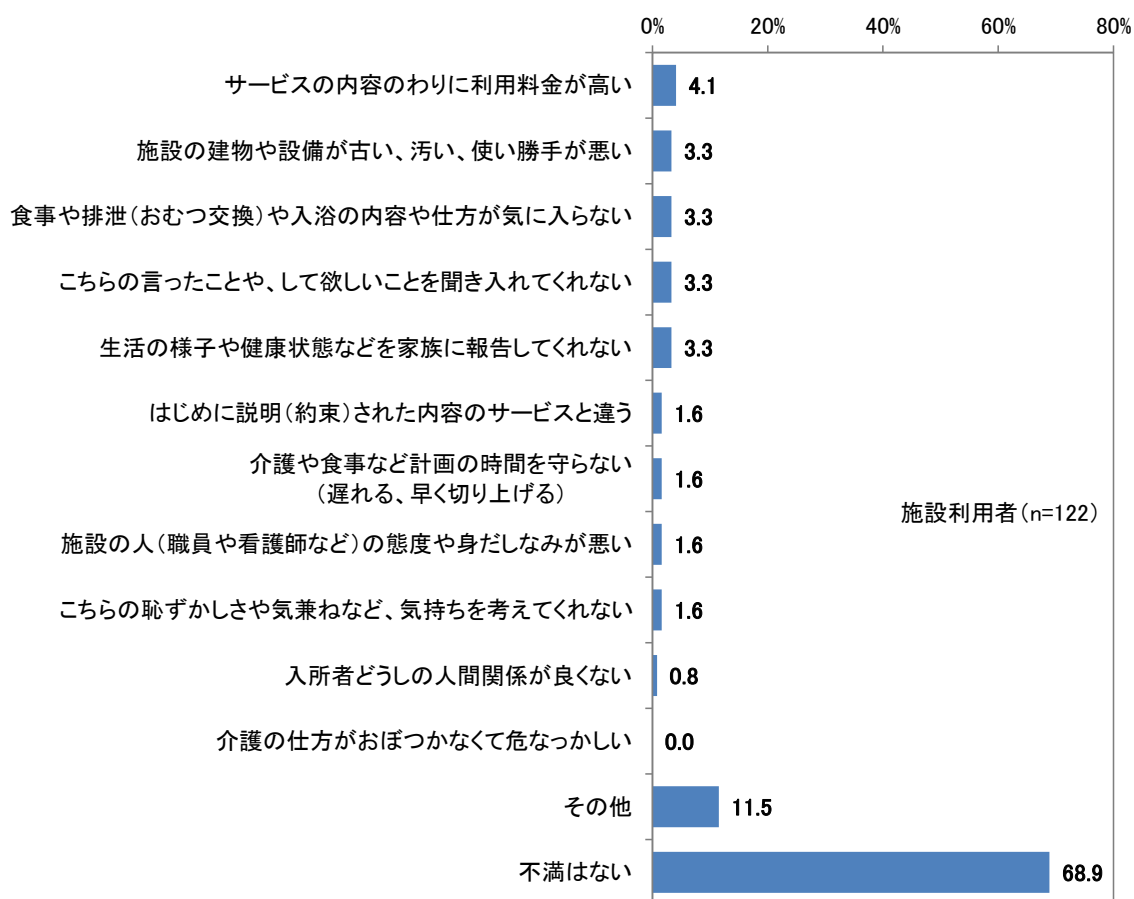
【不満がある介護サービスの内容（居宅サービス利用者）】



施設サービス利用者の不満がある介護サービスの内容をみると、「サービスの内容のわりに利用料金が高い」（4.1％）の割合が最も高く、次いで「施設の建物や設備が古い、汚い、使い勝手が悪い」、「食事や排泄（おむつ交換）や入浴の内容や仕方が気に入らない」、「こちらの言ったことや、して欲しいことを聞き入れてくれない」、「生活の様子や健康状態などを家族に報告してくれない」（各 3.3％）となっている。

また、「不満はない」の割合は、68.9％となっている。

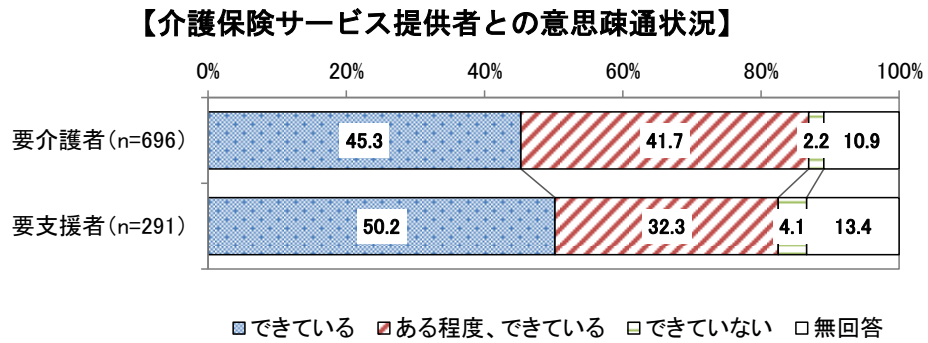
【不満がある介護サービスの内容（施設サービス利用者）】



（６）介護保険サービス提供者との意思疎通状況

介護保険サービス提供者との意思疎通状況をみると、『できている』（「できている」と「ある程度、できている」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）では 87.0%、要支援者（居宅サービス利用者）では 82.5%といずれも 8 割を超え高くなっている。

また、「できている」の割合が要介護者（居宅サービス利用者）の 45.3%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では 50.2%と高くなっている。

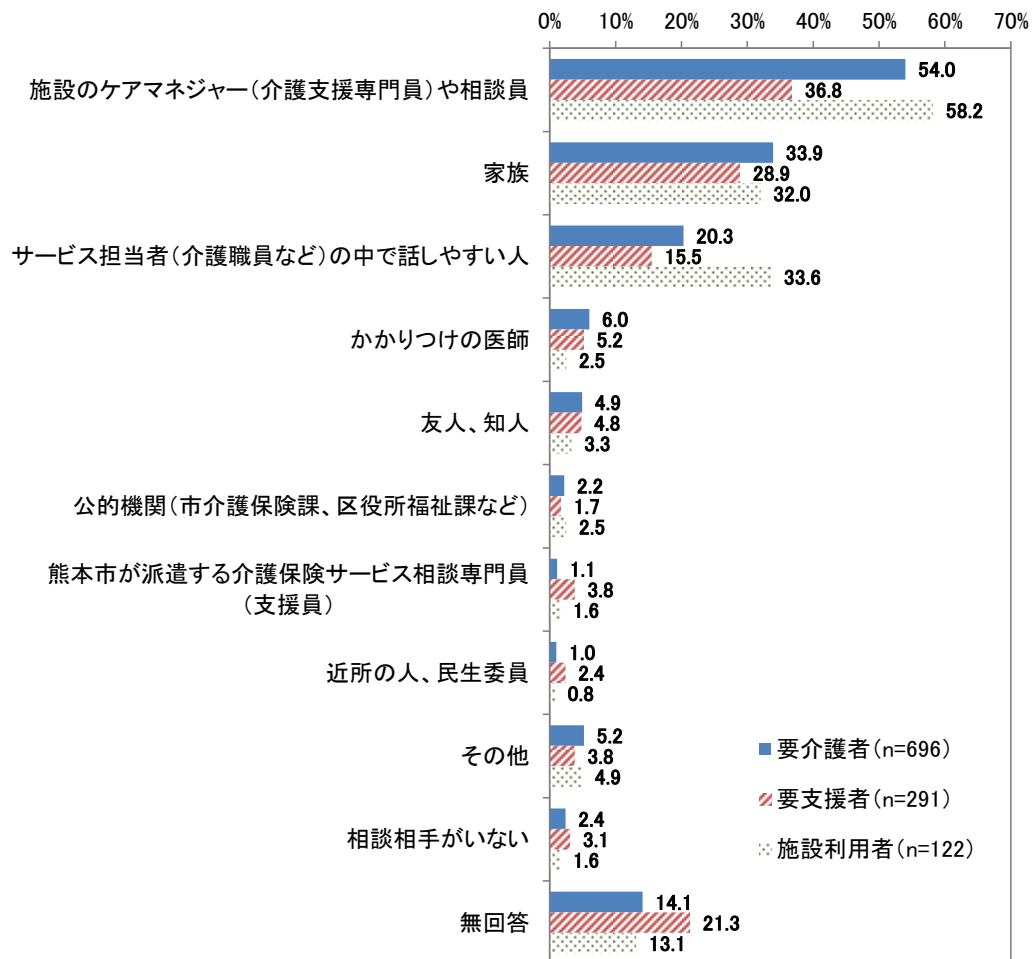


（７）介護保険サービス等に対する不満の相談先

介護保険サービス等に対する不満の相談先をみると、すべての利用者に「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」（要介護者：54.0%、要支援者：36.8%、施設利用者：58.2%）の割合が最も高くなっている。

施設サービス利用者では「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（33.6%）の割合が他の利用者と比べて高くなっている。

【介護保険サービス等に対する不満の相談先】

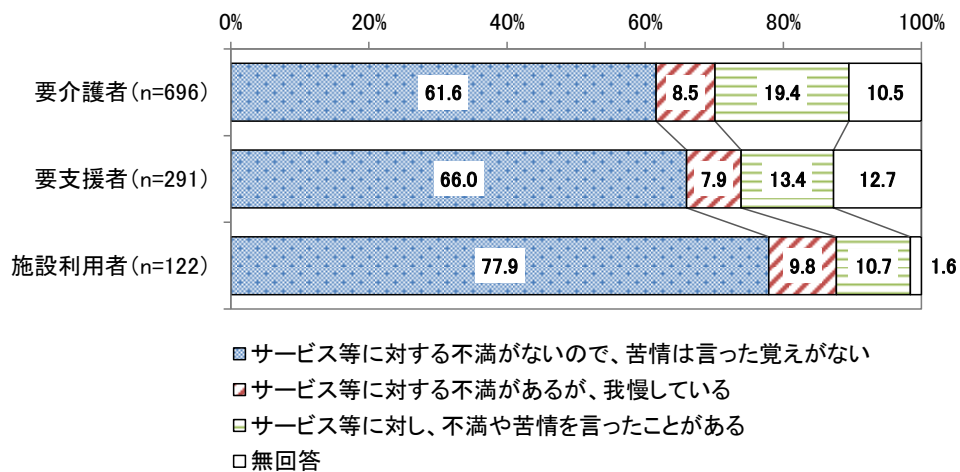


（８）介護保険サービス等への不満や苦情を伝えた経験の有無

介護保険サービス等への不満や苦情を伝えた経験の有無をみると、すべての利用者で「サービス等に対する不満がないので、苦情は言った覚えがない」（要介護者 61.6%、要支援者：66.0%、施設利用者：77.9%）の割合が最も高くなっている。

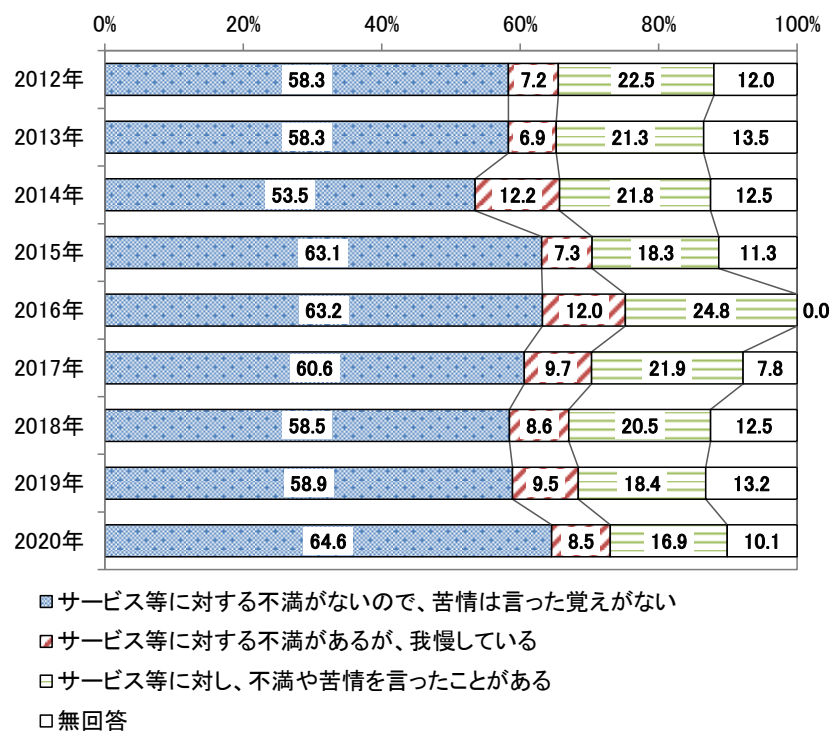
要介護者（居宅サービス利用者）では「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」（19.4%）の割合が他の利用者と比べて高くなっている。

【介護保険サービス等への不満や苦情を伝えた経験の有無】



推移をみると、「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」の割合は、2016年（平成28年）の24.8%をピークに、それ以降、減少傾向にあり、2020年（令和2年）では16.9%となっている。

【介護保険サービス等への不満や苦情を伝えた経験の有無（推移）】

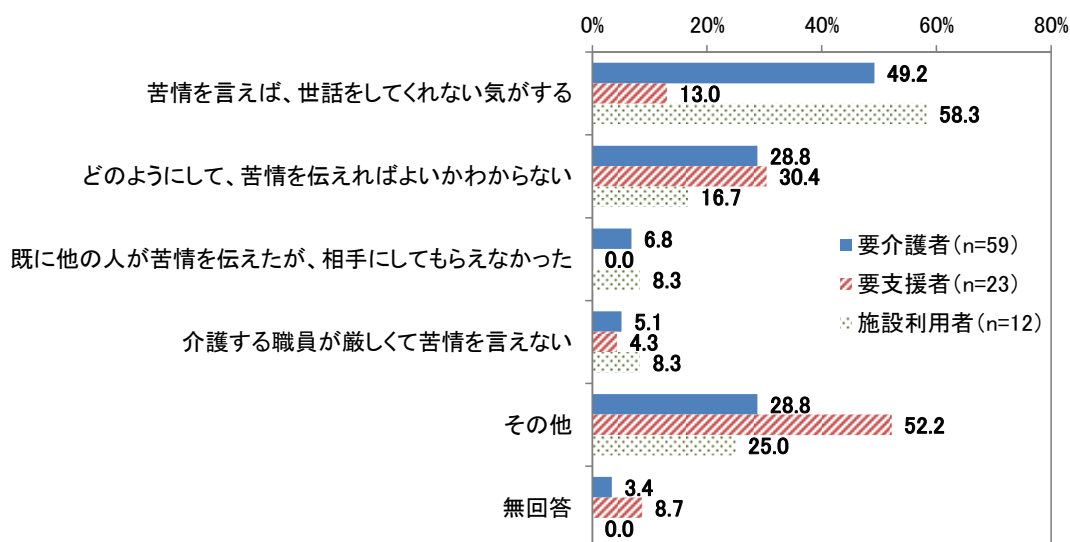


（９）介護保険サービス等への不満や苦情を我慢している理由

「サービス等に対する不満があるが、我慢している」と回答した人の理由をみると、要介護者（居宅サービス利用者）と施設サービス利用者では、「苦情を言えば、世話をしてくれない気がする」（要介護者：49.2%、施設利用者：58.3%）の割合が最も高くなっている。

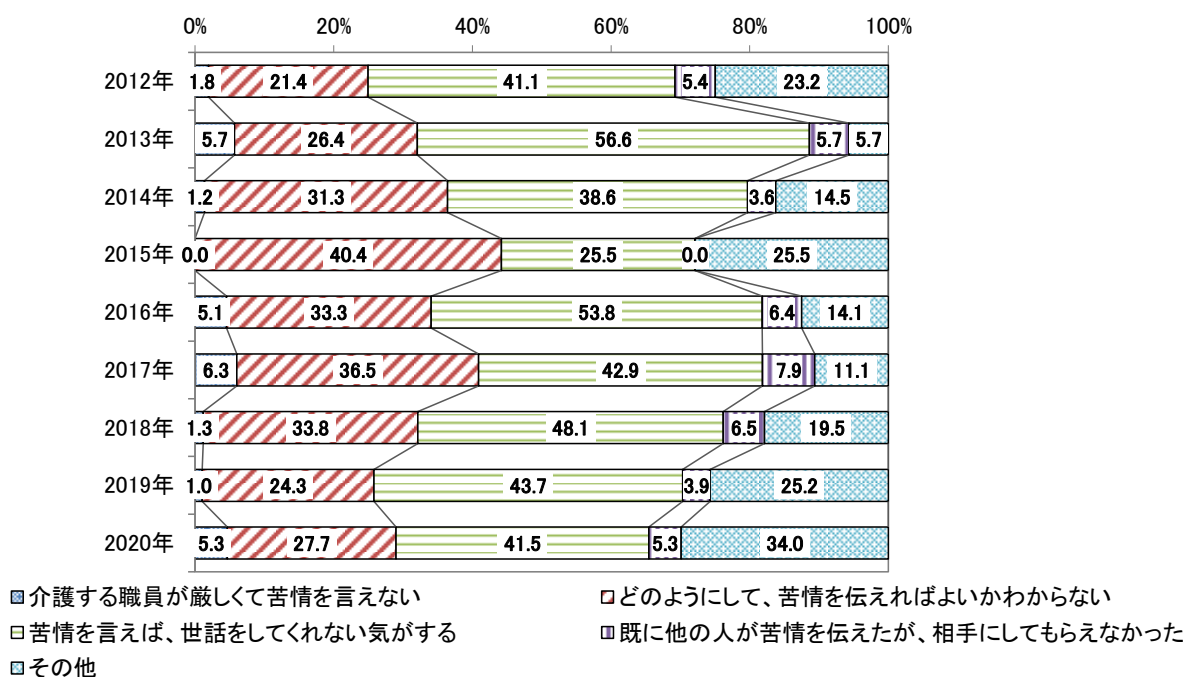
要支援者（居宅サービス利用者）では「どのようにして、苦情を伝えればよいかわからない」（30.4%）の割合が最も高くなっている。

【介護保険サービス等への不満や苦情を我慢している理由】



推移をみると、「苦情を言えば、世話をしてくれない気がする」の割合は、2019年（令和元年）の43.7%に対し、2020年（令和2年）では41.5%となっており、2.2ポイント減少している。

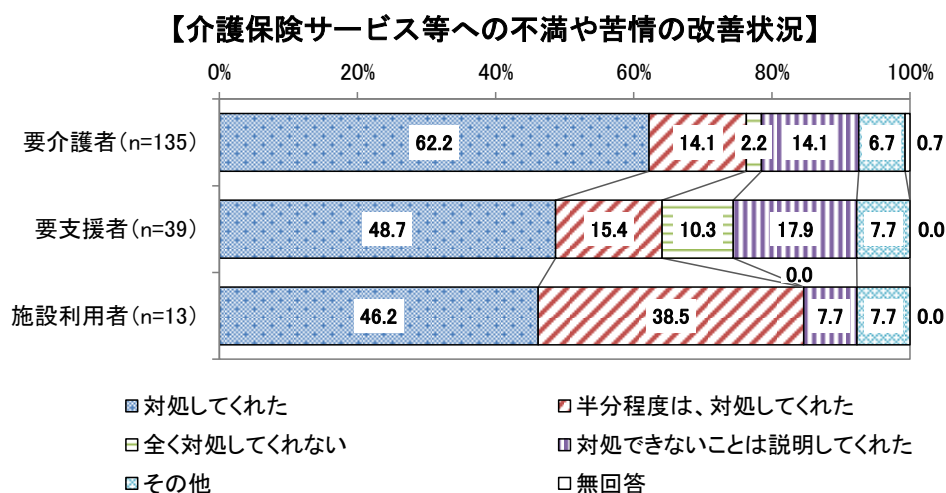
【介護保険サービス等への不満や苦情を我慢している理由（推移）】



(10) 介護保険サービス等への不満や苦情の改善状況

「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」と回答した人の介護保険サービス等への不満や苦情の改善状況をみると、『対処してくれた』（「対処してくれた」と「半分程度は、対処してくれた」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）では76.3%、要支援者（居宅サービス利用者）では64.1%、施設サービス利用者では84.7%となっている。

また、要支援者（居宅サービス利用者）では「対処できないことは説明してくれた」が17.9%、施設サービス利用者では「半分程度は、対処してくれた」が38.5%といずれも他の利用者と比べて高くなっている。



推移をみると、「対処してくれた」の割合は、2016年（平成28年）の69.5%をピークに、それ以降、2019年（令和元年）まで50%台で推移しているが、2017年（平成29年）を底に上昇傾向にある。

【介護保険サービス等への不満や苦情の改善状況（推移）】

