

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

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
IV 集計結果	79
V 自由回答	137
VI 調査票	161

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な点	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ため、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=…」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

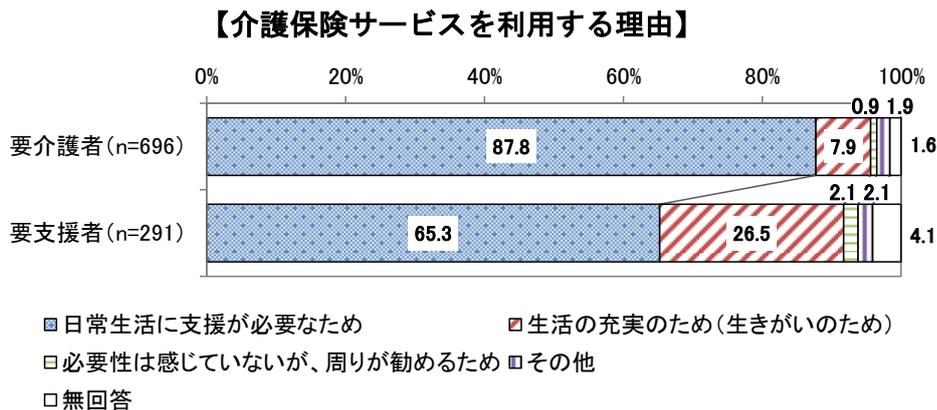
1. 利用者の状況

(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。



	全 体	要 日 常 生 活 に 支 援 が 必 ず	（生 活 の 充 実 の た め ）	た い 必 要 性 は 感 じ て い な い が 、 周 り が 勧 め る た め	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

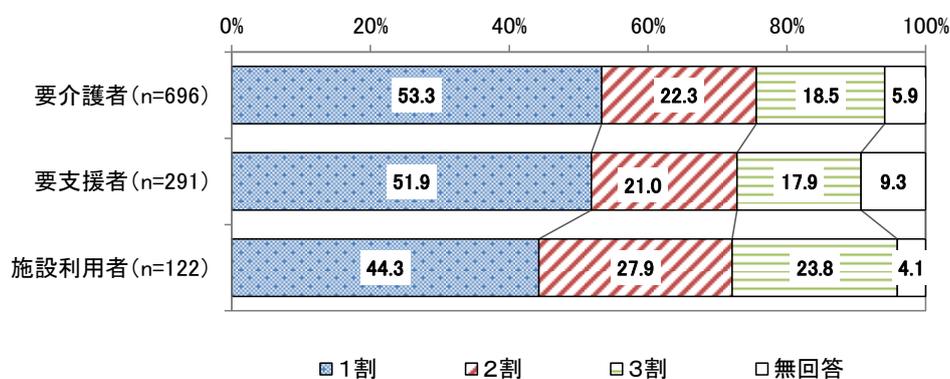
介護保険サービスの負担割合をみると、すべての利用者で「1割」負担（要介護者：53.3%、要支援者：51.9%、施設利用者：44.3%）の割合が高くなっている。

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
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%
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

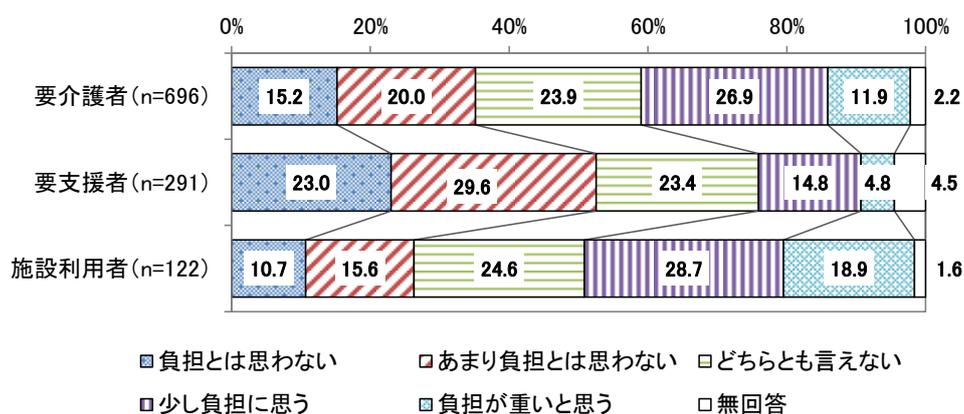
サービス利用料の負担感をみると、要支援者（居宅サービス利用者）では『負担とは思わない』（「負担とは思わない」と「あまり負担とは思わない」を合わせた）の割合が 52.6%と他の利用者と比べて高くなっている。

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。

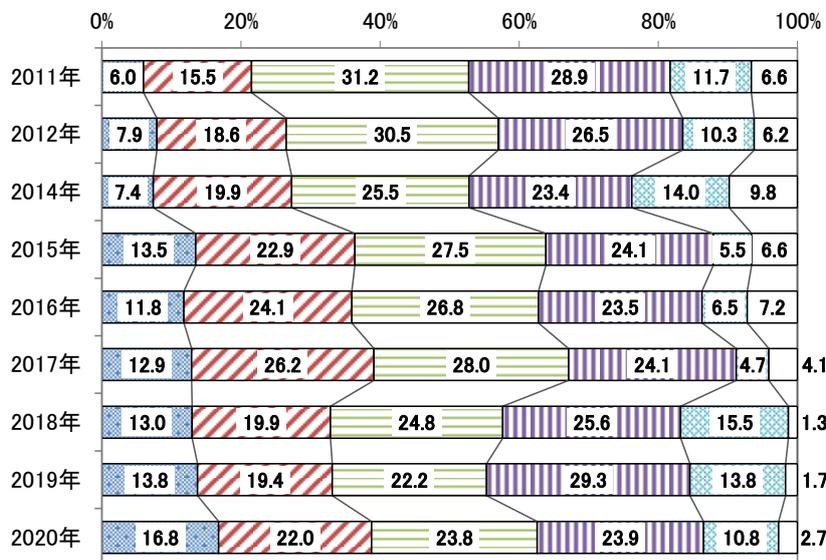
推移をみると、『負担に思う』（「少し負担に思う」と「負担が重いと思う」を合わせた）の割合は、2019年（令和元年）の 43.1%に対し、2020年（令和2年）では 34.7%となっており、8.4ポイント減少している。一方で、『負担とは思わない』（「負担とは思わない」と「あまり負担とは思わない」を合わせた）の割合は、2019年（令和元年）の 33.2%に対し、2020年（令和2年）では 38.8%となっており、5.6ポイント増加している。

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%

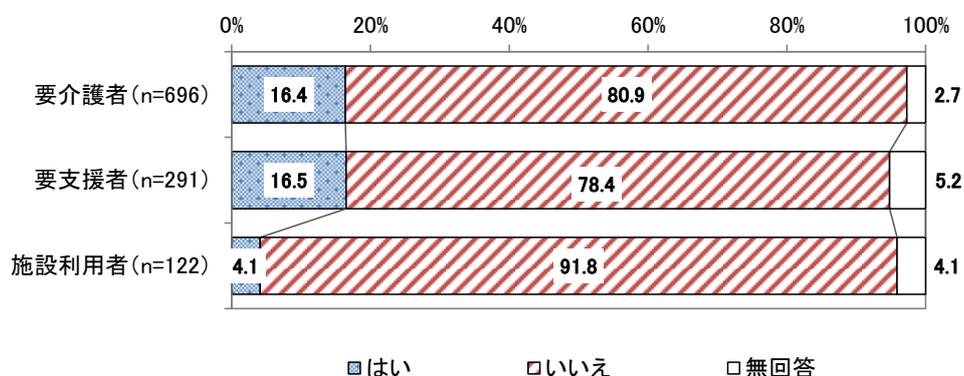
(4) サービス利用料の負担を理由とした介護保険サービス利用の手控え状況

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。

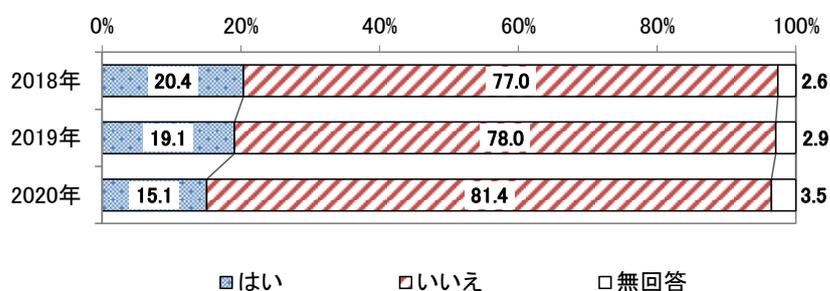
推移をみると、「はい」の割合は、2019年（令和元年）の19.1%に対し、2020年（令和2年）では15.1%となっており、4ポイント減少している。

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

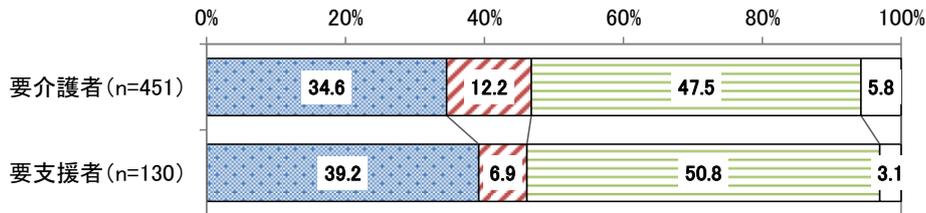
(1) 主な介護者の就労状況

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】



■ 働いている ■ 以前はしていたが、介護のために辞めた □ していない □ 無回答

	全 体	働 い て い る	介 以 前 の は た し て い な い に い た が 、 辞 め た 、	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%

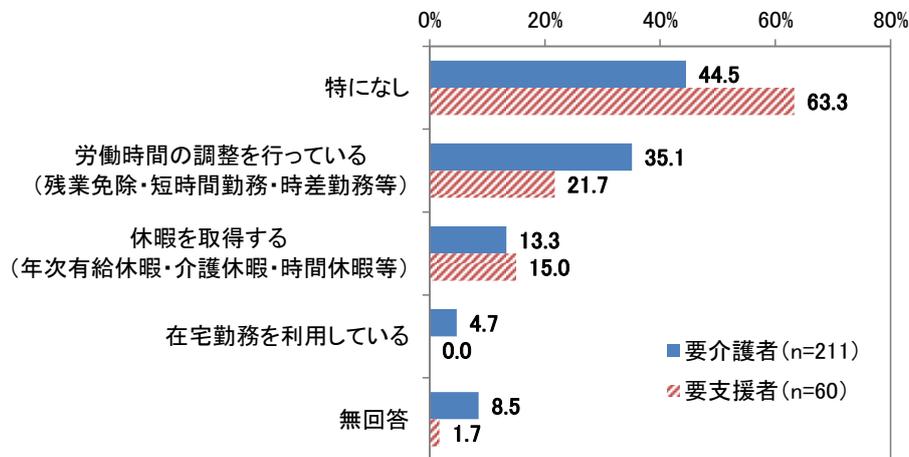
(2) 主な介護者の働き方の調整の有無

「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%

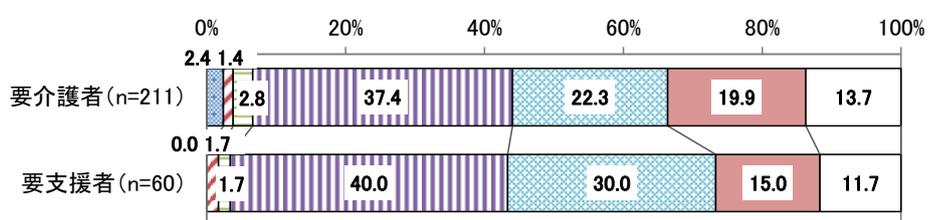
(3) 主な介護者の「介護休業」の利用状況

「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%

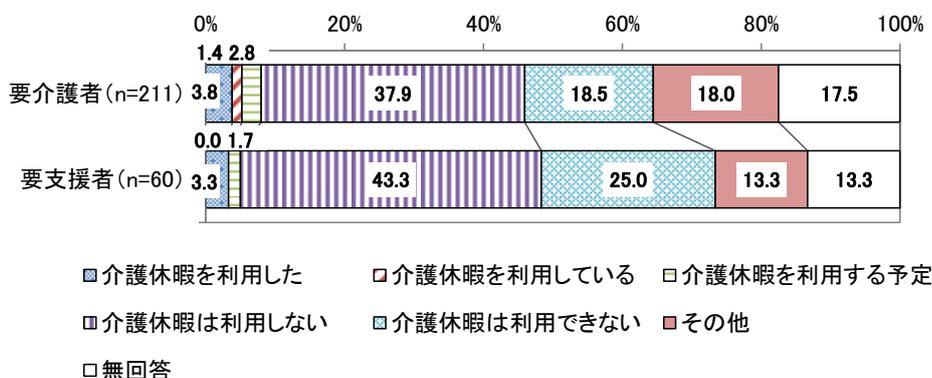
(4) 主な介護者の「介護休暇」の利用状況

「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】



	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

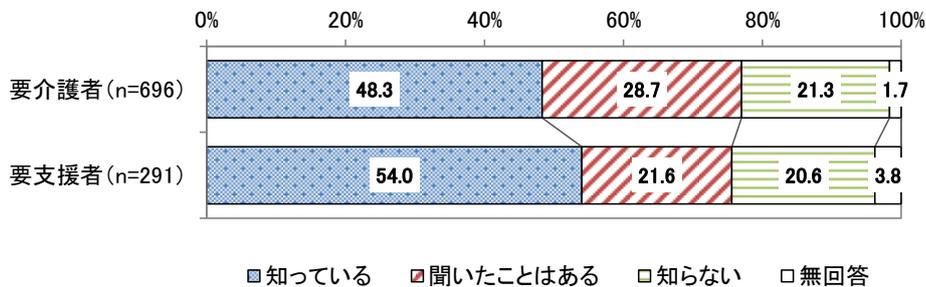
(1) 「地域包括ケア」の認知度

「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	493	263	208	23
	100.0%	49.9%	26.6%	21.1%	2.3%
要介護度別					
要支援1	147	81	33	32	1
	100.0%	55.1%	22.4%	21.8%	0.7%
要支援2	125	74	26	25	0
	100.0%	59.2%	20.8%	20.0%	0.0%
要介護1	129	64	36	28	1
	100.0%	49.6%	27.9%	21.7%	0.8%
要介護2	141	72	34	35	0
	100.0%	51.1%	24.1%	24.8%	0.0%
要介護3	141	67	44	29	1
	100.0%	47.5%	31.2%	20.6%	0.7%
要介護4	145	67	46	31	1
	100.0%	46.2%	31.7%	21.4%	0.7%
要介護5	122	64	37	21	0
	100.0%	52.5%	30.3%	17.2%	0.0%
無回答	37	4	7	7	19
	100.0%	10.8%	18.9%	18.9%	51.4%

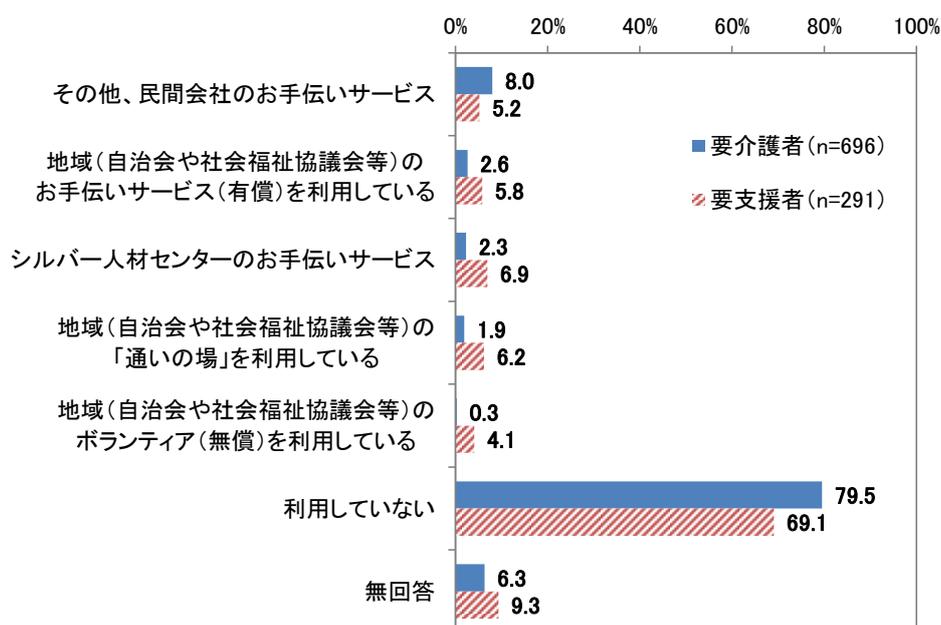
	全体	知っている	聞いたことはある	知らない	無回答
全体	987	493	263	208	23
	100.0%	49.9%	26.6%	21.1%	2.3%
居住する行政区別					
中央区	209	105	59	44	1
	100.0%	50.2%	28.2%	21.1%	0.5%
東区	212	110	51	49	2
	100.0%	51.9%	24.1%	23.1%	0.9%
西区	191	94	59	37	1
	100.0%	49.2%	30.9%	19.4%	0.5%
南区	168	88	50	30	0
	100.0%	52.4%	29.8%	17.9%	0.0%
北区	183	93	41	47	2
	100.0%	50.8%	22.4%	25.7%	1.1%
市外	5	2	2	1	0
	100.0%	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%
無回答	19	1	1	0	17
	100.0%	5.3%	5.3%	0.0%	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 償) の お 手 伝 い サ ー ビ ス を 利 用 し て い る	議 地 域 (無 償) の ボ ラ ン テ ィ ア を 利 用 し て い る	議 地 域 (自 治 会 や 社 会 福 祉 協 会 等 の ボ ラ ン テ ィ ア を 利 用 し て い る	利 用 し て い る 「 通 い の 場 」 を	手 シ ル バ ー 人 材 セ ン タ ー の お	い 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%	

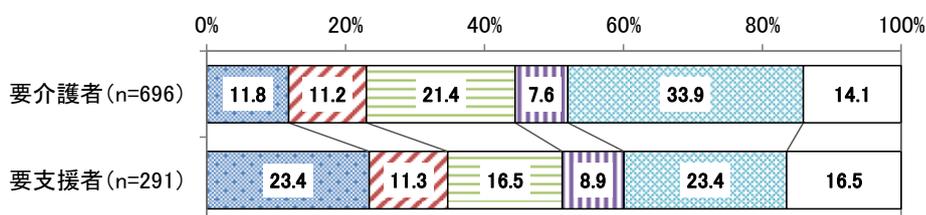
(3) 地域のボランティアや通いの場の利用意向

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 に か か わ ら ず	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	987 100.0%	150 15.2%	111 11.2%	197 20.0%	79 8.0%	304 30.8%	146 14.8%
要介護度別							
要支援1	147 100.0%	37 25.2%	16 10.9%	20 13.6%	13 8.8%	38 25.9%	23 15.6%
要支援2	125 100.0%	28 22.4%	16 12.8%	25 20.0%	13 10.4%	28 22.4%	15 12.0%
要介護1	129 100.0%	20 15.5%	13 10.1%	34 26.4%	12 9.3%	31 24.0%	19 14.7%
要介護2	141 100.0%	18 12.8%	17 12.1%	28 19.9%	10 7.1%	49 34.8%	19 13.5%
要介護3	141 100.0%	18 12.8%	16 11.3%	33 23.4%	8 5.7%	51 36.2%	15 10.6%
要介護4	145 100.0%	11 7.6%	15 10.3%	34 23.4%	9 6.2%	55 37.9%	21 14.5%
要介護5	122 100.0%	11 9.0%	14 11.5%	19 15.6%	13 10.7%	45 36.9%	20 16.4%
無回答	37 100.0%	7 18.9%	4 10.8%	4 10.8%	1 2.7%	7 18.9%	14 37.8%

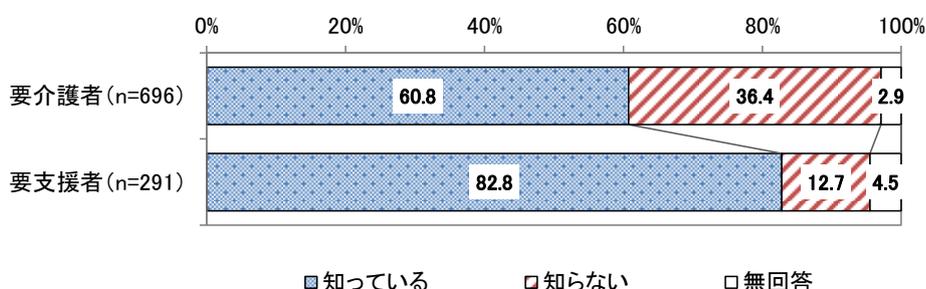
(4) 住まいの校区を担当する「ささえりあ」の認知度

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%

4. 居宅介護支援事業所について

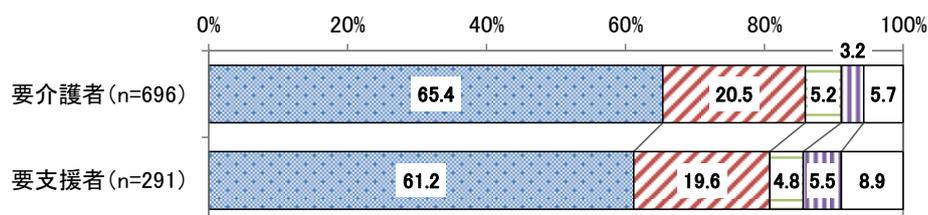
(1) ケアプラン作成の際の達成目標の認知度

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）でも61.2%といずれも最も高くなっている。

要介護度別でみると、要介護3と要介護4では「ケアマネジャーと話し合っており、目標を覚えている」の割合が7割を超え、高くなっている。

また、要介護1と要介護2では「ケアマネジャーと話し合っていたが、目標を覚えていない」、要支援1では「ケアマネジャーと話し合っておらず、目標も知らない」の割合がいずれも他の要介護度と比べて高くなっている。

【ケアプラン作成の際の達成目標の認知度】



- ケアマネジャーと話し合っており、目標を覚えている
- ケアマネジャーと話し合っていたが、目標を覚えていない
- ケアマネジャーと話し合っていないが、目標は知っている
- ケアマネジャーと話し合っておらず、目標も知らない
- 無回答

	全体	ケアマネジャーと話し合っており、目標を覚えている	ケアマネジャーと話し合っていたが、目標を覚えていない	ケアマネジャーと話し合っていないが、目標は知っている	ケアマネジャーと話し合っておらず、目標も知らない	無回答
全体	987	633	200	50	38	66
	100.0%	64.1%	20.3%	5.1%	3.9%	6.7%
要介護度別						
要支援1	147	87	29	6	9	16
	100.0%	59.2%	19.7%	4.1%	6.1%	10.9%
要支援2	125	81	24	8	5	7
	100.0%	64.8%	19.2%	6.4%	4.0%	5.6%
要介護1	129	74	37	7	4	7
	100.0%	57.4%	28.7%	5.4%	3.1%	5.4%
要介護2	141	87	35	8	5	6
	100.0%	61.7%	24.8%	5.7%	3.5%	4.3%
要介護3	141	102	26	6	0	7
	100.0%	72.3%	18.4%	4.3%	0.0%	5.0%
要介護4	145	103	21	8	6	7
	100.0%	71.0%	14.5%	5.5%	4.1%	4.8%
要介護5	122	81	20	7	5	9
	100.0%	66.4%	16.4%	5.7%	4.1%	7.4%
無回答	37	18	8	0	4	7
	100.0%	48.6%	21.6%	0.0%	10.8%	18.9%

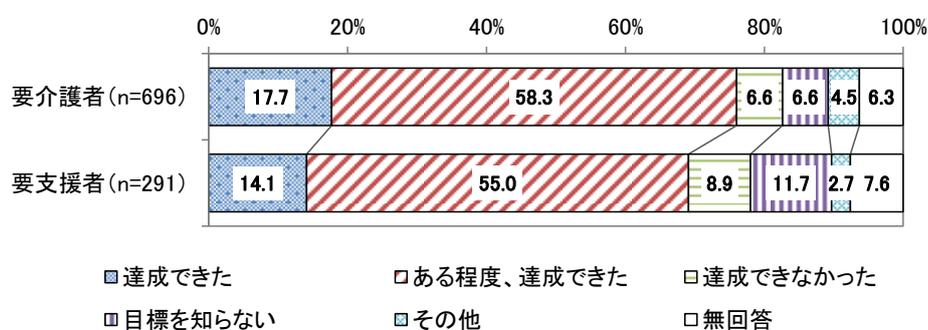
(2) ケアマネジャーと決めた目標の達成度

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

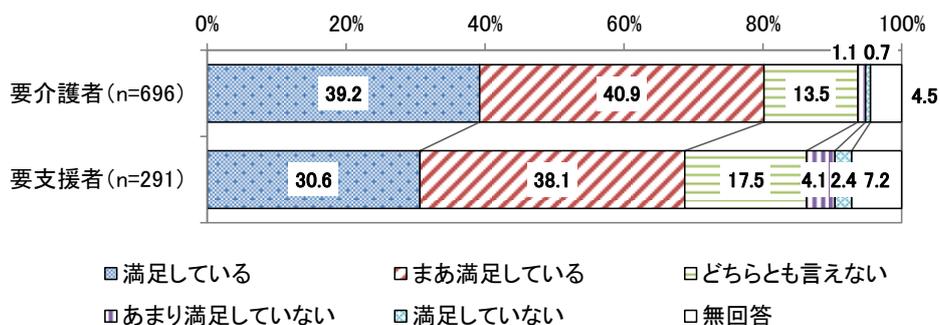
ケアプランの満足度をみると、『満足している』（「満足している」と「まあ満足している」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の80.1%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では68.7%と低くなっている。

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。

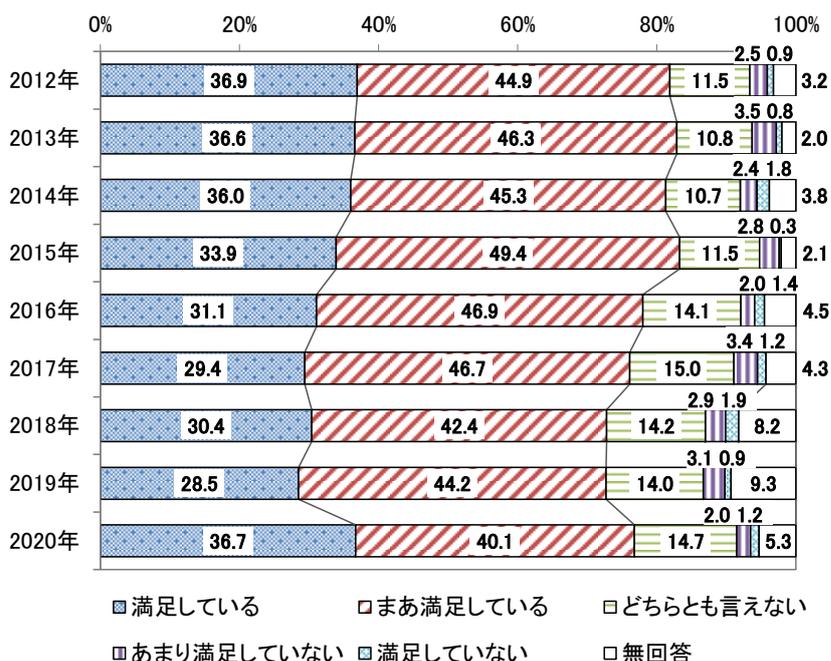
要介護度別でみると、要支援よりも要介護の方が「満足している」の割合が高くなっている。特に要介護3では「満足している」の割合が46.1%と他の要介護度と比べて高くなっている。

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

(4) ケアプランについての不満な点

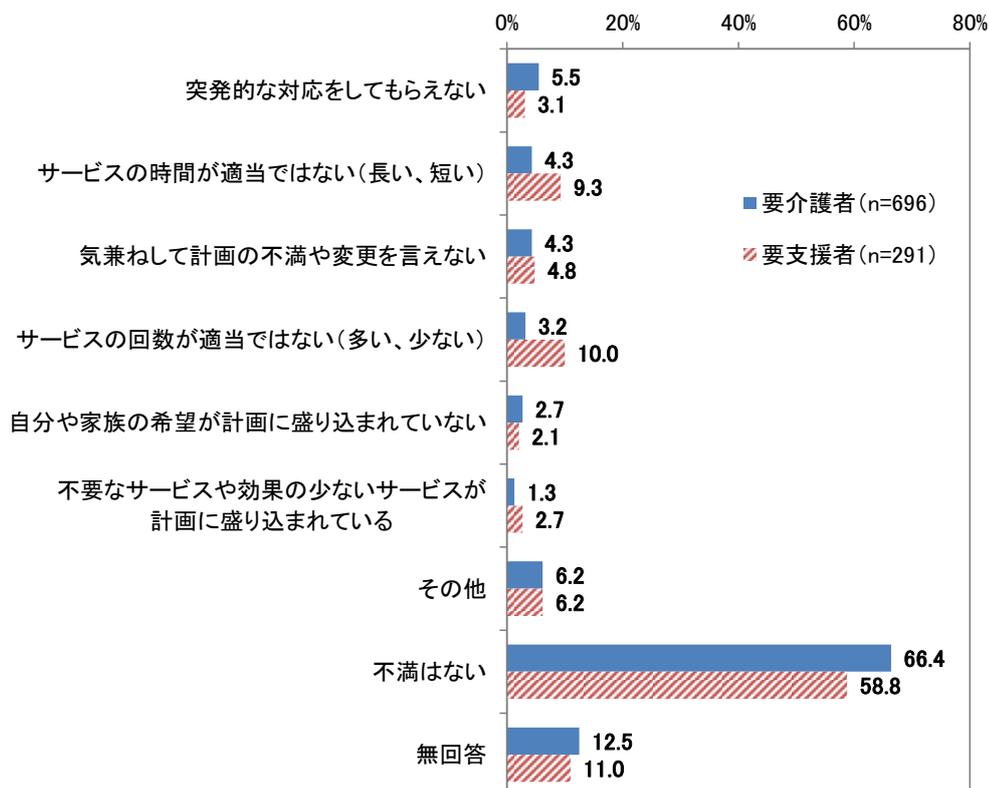
ケアプランについての不満な点をみると、要介護者（居宅サービス利用者）では「突発的な対応をしてもらえない」（5.5%）の割合が最も高く、次いで「サービスの時間が適当ではない（長い、短い）」「気兼ねして計画の不満や変更を言えない」（各4.3%）となっている。

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】



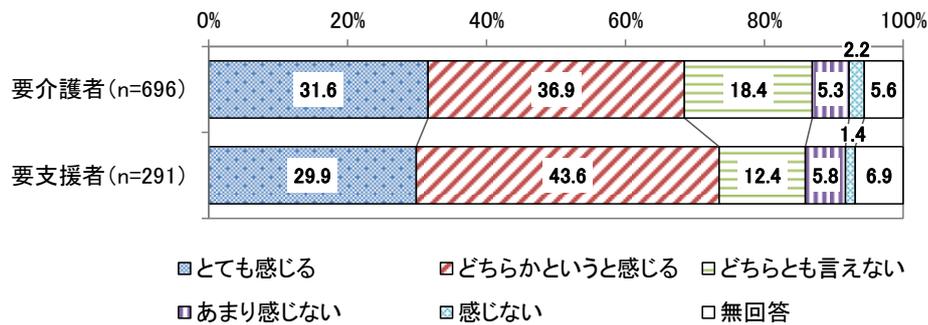
	全 体	い 画 自 分 に 盛 り 込 ま れ て い な い	自 分 や 家 族 の 希 望 が 計 画 に 盛 り 込 ま れ て い な い (多 い)	サ ー ビ ス の 回 数 が 適 当 で は な い (長 い 、 短 い)	サ ー ビ ス の 時 間 が 適 当 で は な い (長 い 、 短 い)	突 発 的 な 対 応 を し て も ら え な い	気 兼 ね し て 計 画 の 不 満 や 変 更 を 言 え な い	不 要 な サ ー ビ ス や 効 果 の 少 な い サ ー ビ ス が 計 画 に 盛 り 込 ま れ て い る	そ の 他	不 満 は な い	無 回 答
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	とても感じる	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	987 100.0%	307 31.1%	384 38.9%	164 16.6%	54 5.5%	19 1.9%	59 6.0%
要介護度別							
要支援1	147 100.0%	42 28.6%	68 46.3%	17 11.6%	8 5.4%	1 0.7%	11 7.5%
要支援2	125 100.0%	44 35.2%	50 40.0%	17 13.6%	8 6.4%	2 1.6%	4 3.2%
要介護1	129 100.0%	44 34.1%	53 41.1%	16 12.4%	9 7.0%	2 1.6%	5 3.9%
要介護2	141 100.0%	44 31.2%	56 39.7%	29 20.6%	4 2.8%	2 1.4%	6 4.3%
要介護3	141 100.0%	48 34.0%	57 40.4%	23 16.3%	5 3.5%	2 1.4%	6 4.3%
要介護4	145 100.0%	40 27.6%	53 36.6%	28 19.3%	10 6.9%	5 3.4%	9 6.2%
要介護5	122 100.0%	39 32.0%	31 25.4%	29 23.8%	9 7.4%	4 3.3%	10 8.2%
無回答	37 100.0%	6 16.2%	16 43.2%	5 13.5%	1 2.7%	1 2.7%	8 21.6%

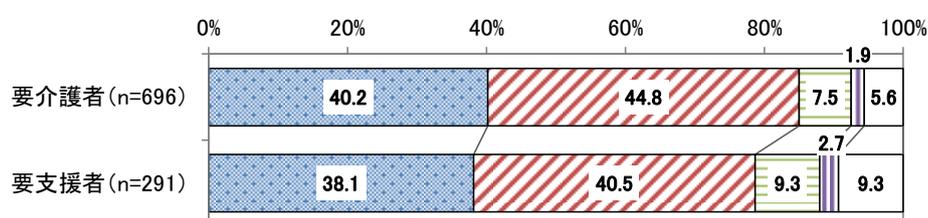
5. 介護サービス事業所について

(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）】



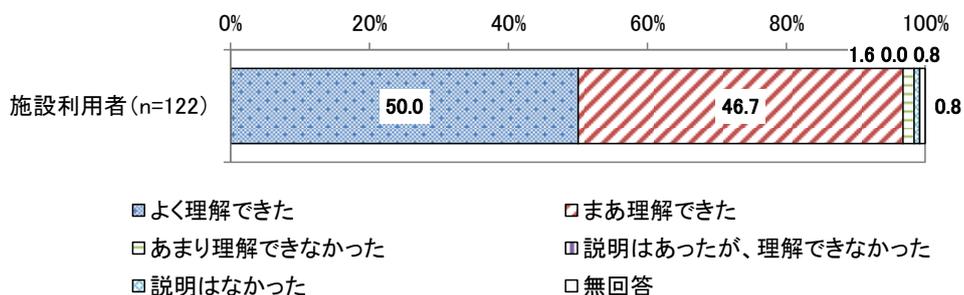
- 説明があり、よく理解できた
- 説明があり、まあ理解できた
- 説明はあったが、あまり理解できなかった
- 説明はなかった
- 無回答

	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、あまり	説明はなかった	無回答
全体	987	391	430	79	21	66
	100.0%	39.6%	43.6%	8.0%	2.1%	6.7%
要介護度別						
要支援1	147	61	57	13	5	11
	100.0%	41.5%	38.8%	8.8%	3.4%	7.5%
要支援2	125	47	56	11	2	9
	100.0%	37.6%	44.8%	8.8%	1.6%	7.2%
要介護1	129	46	66	8	1	8
	100.0%	35.7%	51.2%	6.2%	0.8%	6.2%
要介護2	141	55	68	12	3	3
	100.0%	39.0%	48.2%	8.5%	2.1%	2.1%
要介護3	141	61	62	11	0	7
	100.0%	43.3%	44.0%	7.8%	0.0%	5.0%
要介護4	145	55	64	12	5	9
	100.0%	37.9%	44.1%	8.3%	3.4%	6.2%
要介護5	122	55	47	9	3	8
	100.0%	45.1%	38.5%	7.4%	2.5%	6.6%
無回答	37	11	10	3	2	11
	100.0%	29.7%	27.0%	8.1%	5.4%	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	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

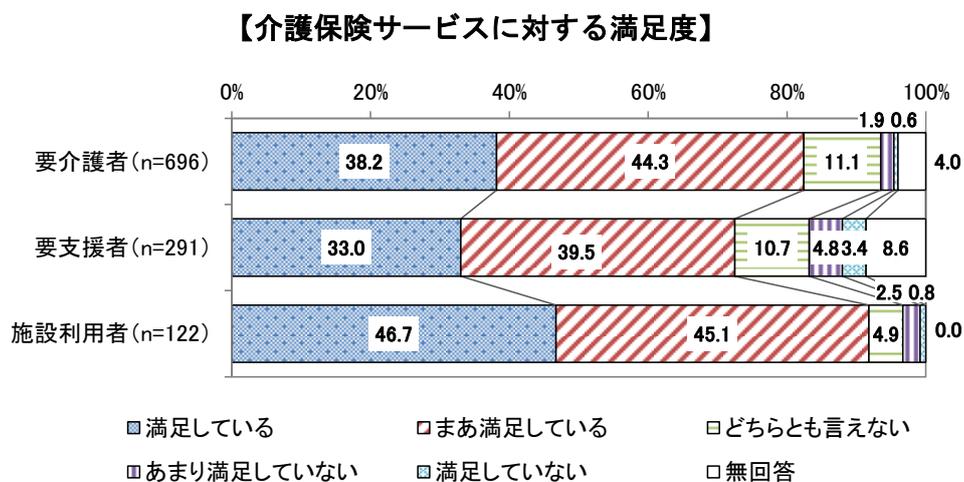
介護保険サービスに対する満足度をみると、『満足している』（「満足している」と「まあ満足している」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）では 82.5%、要支援者（居宅サービス利用者）では 72.5%、施設サービス利用者では 91.8%となっており、満足度が高くなっている。

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。

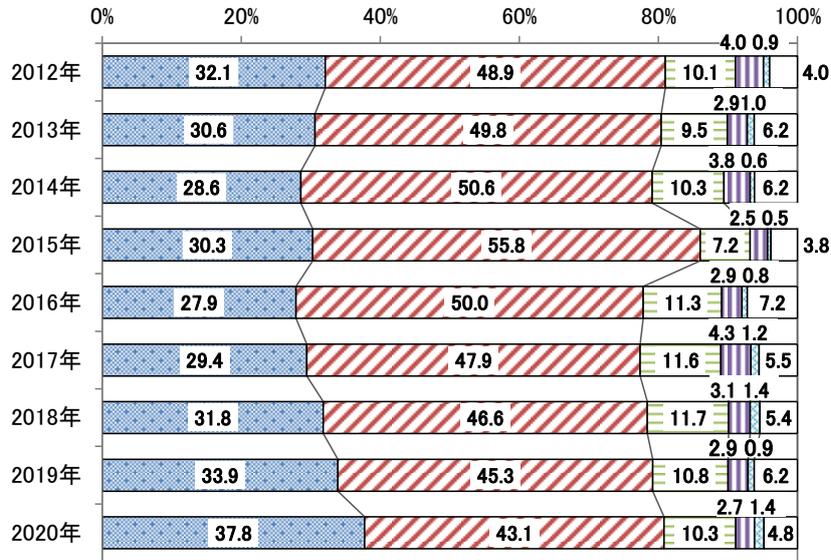
要介護度別でみると、要介護 1 では「満足している」、要介護 2 では「まあ満足している」の割合が高くなっている。

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（予防）サービスに対する満足度（推移）】



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

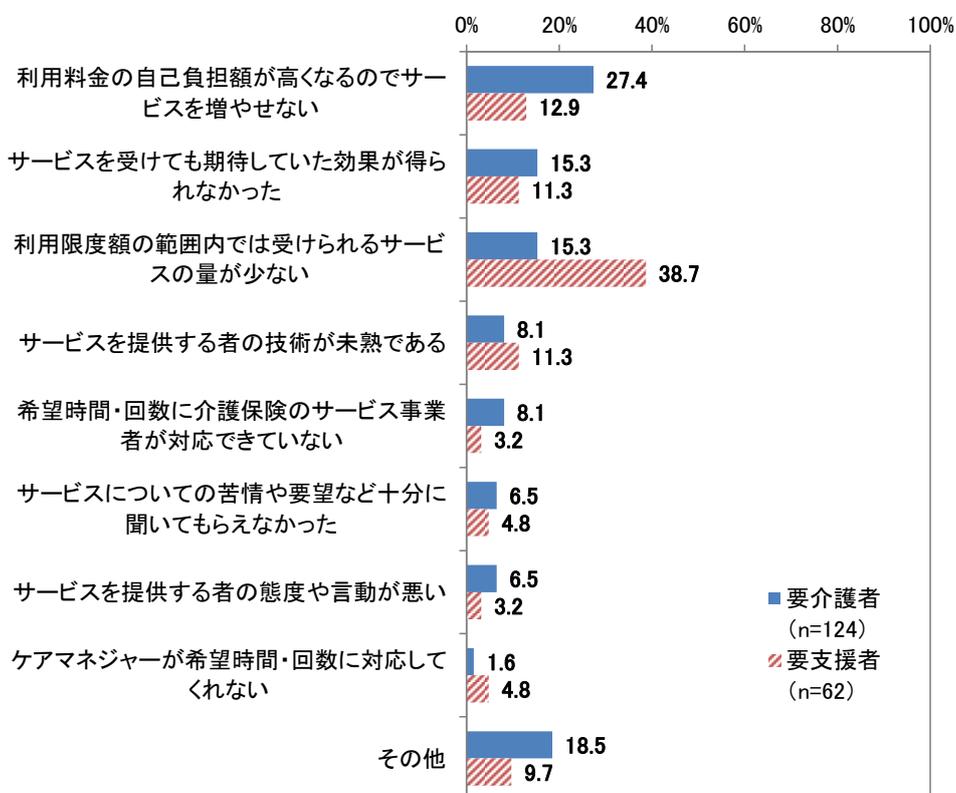
(3) 不満がある介護保険サービスの内容

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。

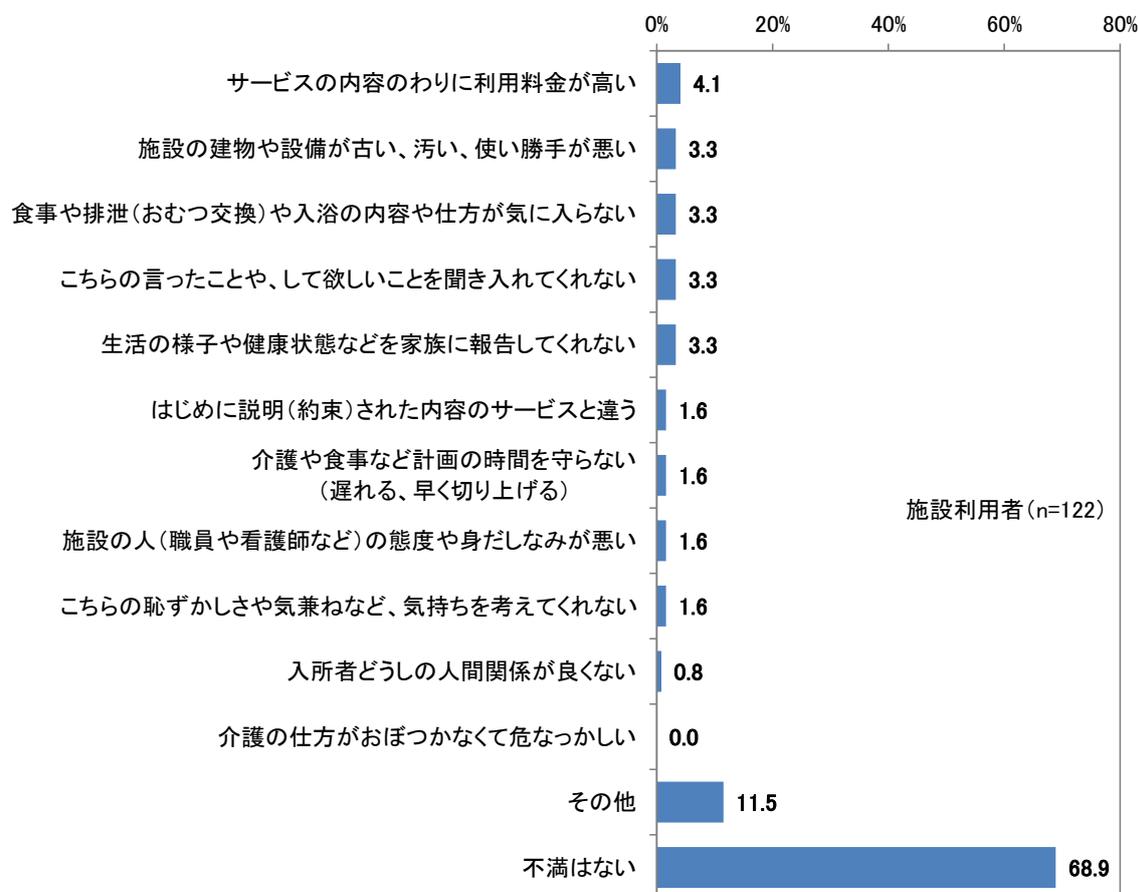
【不満がある介護サービスの内容(居宅サービス利用者)】



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

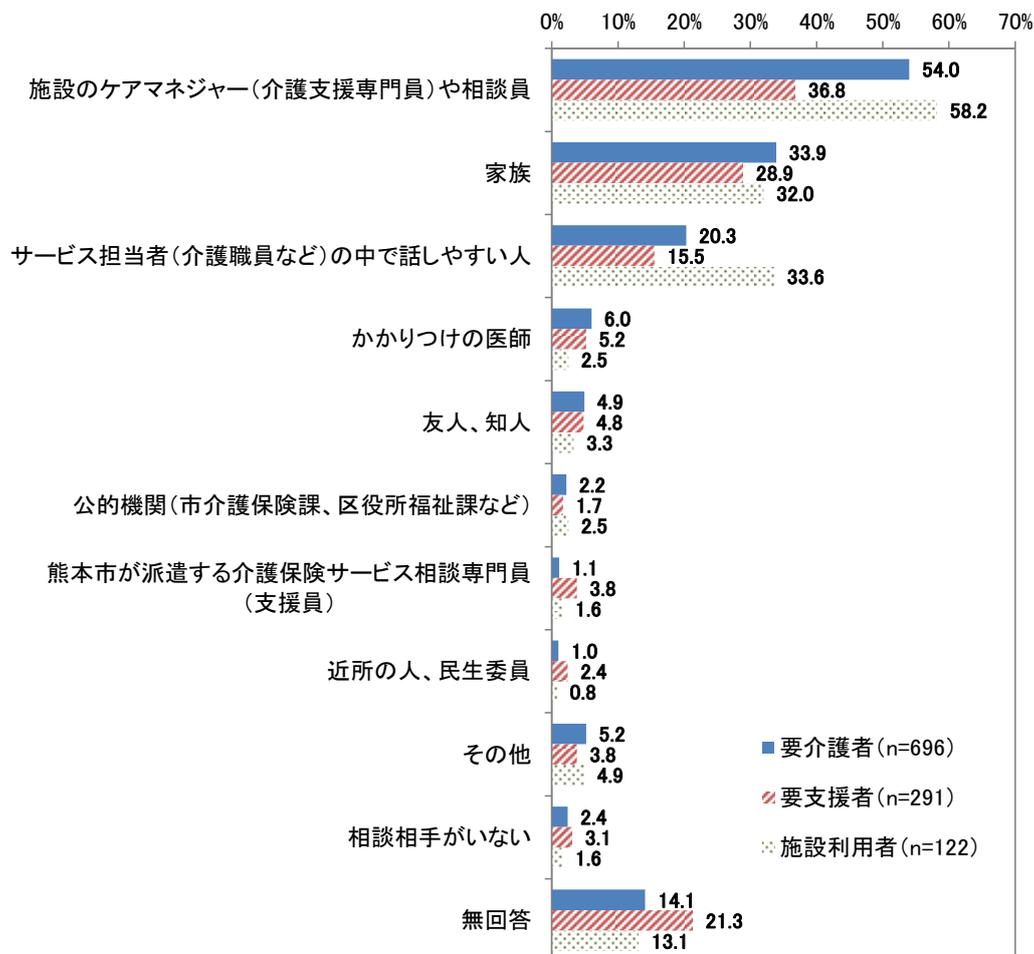
介護保険サービス等に対する不満の相談先をみると、すべての利用者で「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」（要介護者：54.0%、要支援者：36.8%、施設利用者：58.2%）の割合が最も高くなっている。

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 ） や （ 介 護 支 援 専 門 員 ） や	職 員 な ど ） の 中 で 話 し や す い 人	サ ー ビ ス 担 当 者 （ 介 護 職 員 な ど ） の 中 で 話 し や す い 人	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 （ 市 介 護 保 険 課 、 区 役 所 、 福 祉 課 な ど ）	員 （ 支 援 員 ） 保 険 サ ー ビ ス 相 談 専 門	熊 本 市 が 派 遣 す る 介 護	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	147 100.0%	36 24.5%	58 39.5%	21 14.3%	9 6.1%	4 2.7%	6 4.1%	3 2.0%	9 6.1%	6 4.1%	2 1.4%	31 21.1%		
要支援2	125 100.0%	43 34.4%	43 34.4%	22 17.6%	5 4.0%	2 1.6%	9 7.2%	2 1.6%	2 1.6%	5 4.0%	6 4.8%	25 20.0%		
要介護1	130 100.0%	46 35.4%	67 51.5%	31 23.8%	8 6.2%	5 3.8%	12 9.2%	5 3.8%	3 2.3%	5 3.8%	0 0.0%	19 14.6%		
要介護2	142 100.0%	56 39.4%	81 57.0%	19 13.4%	4 2.8%	1 0.7%	6 4.2%	2 1.4%	2 1.4%	5 3.5%	3 2.1%	22 15.5%		
要介護3	173 100.0%	55 31.8%	96 55.5%	36 20.8%	7 4.0%	1 0.6%	10 5.8%	5 2.9%	3 1.7%	12 6.9%	2 1.2%	20 11.6%		
要介護4	190 100.0%	68 35.8%	110 57.9%	44 23.2%	12 6.3%	1 0.5%	9 4.7%	2 1.1%	1 0.5%	12 6.3%	4 2.1%	25 13.2%		
要介護5	164 100.0%	45 27.4%	86 52.4%	47 28.7%	7 4.3%	0 0.0%	8 4.9%	3 1.8%	1 0.6%	8 4.9%	10 6.1%	22 13.4%		
無回答	38 100.0%	10 26.3%	13 34.2%	7 18.4%	0 0.0%	1 2.6%	0 0.0%	1 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.6%	12 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。

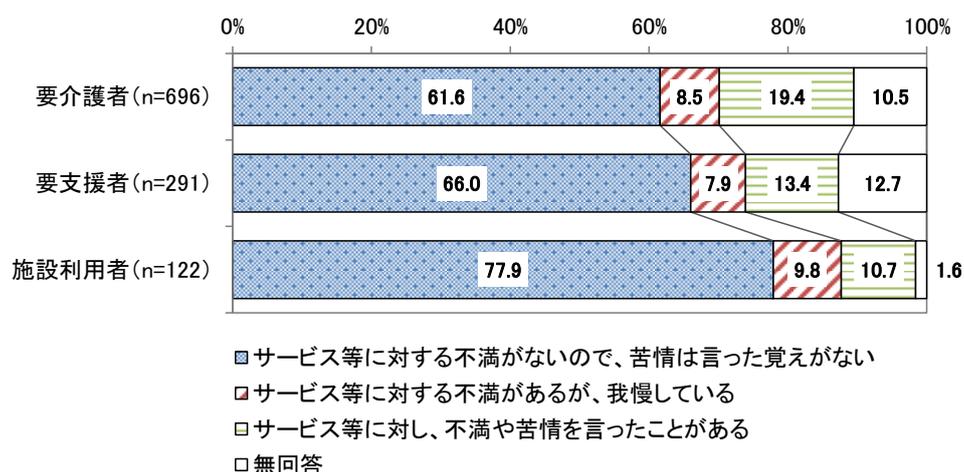
推移をみると、「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」の割合は、2016年（平成28年）の24.8%をピークに、それ以降、減少傾向にあり、2020年（令和2年）では16.9%となっている。

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。

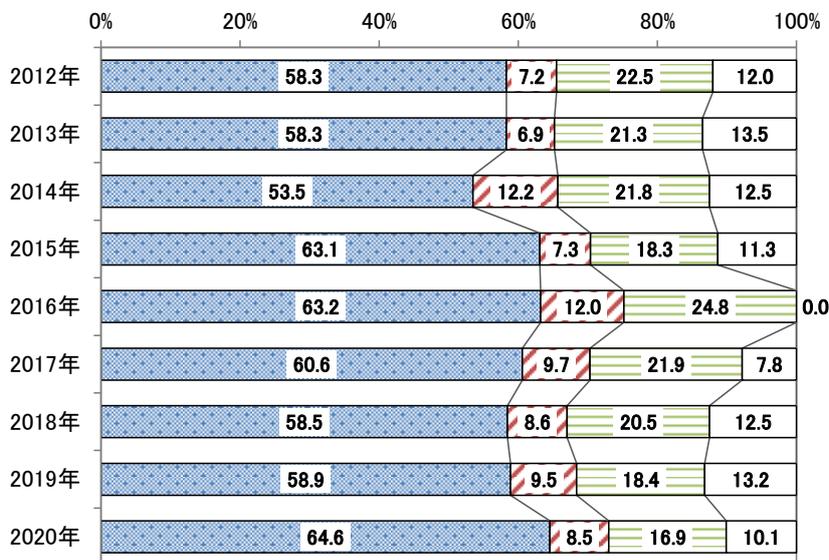
要介護3と要介護4では「サービス等に対する不満があるが、我慢している」、要介護2と要介護5では「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」の割合が他の要介護度と比べて高くなっている。

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	不満がなかった覚えがない、苦情は不	いるがサービス等に我慢して不	がサービス等に不満を言ったこと、不	無回答
全体	1,109	716	94	187	112
	100.0%	64.6%	8.5%	16.9%	10.1%
要介護度別					
要支援1	147	104	10	15	18
	100.0%	70.7%	6.8%	10.2%	12.2%
要支援2	125	81	12	21	11
	100.0%	64.8%	9.6%	16.8%	8.8%
要介護1	130	94	9	14	13
	100.0%	72.3%	6.9%	10.8%	10.0%
要介護2	142	87	12	32	11
	100.0%	61.3%	8.5%	22.5%	7.7%
要介護3	173	117	18	24	14
	100.0%	67.6%	10.4%	13.9%	8.1%
要介護4	190	114	19	39	18
	100.0%	60.0%	10.0%	20.5%	9.5%
要介護5	164	105	11	35	13
	100.0%	64.0%	6.7%	21.3%	7.9%
無回答	38	14	3	7	14
	100.0%	36.8%	7.9%	18.4%	36.8%
居住する行政区別					
中央区	230	148	23	41	18
	100.0%	64.3%	10.0%	17.8%	7.8%
東区	234	152	17	48	17
	100.0%	65.0%	7.3%	20.5%	7.3%
西区	205	125	23	36	21
	100.0%	61.0%	11.2%	17.6%	10.2%
南区	195	131	14	27	23
	100.0%	67.2%	7.2%	13.8%	11.8%
北区	209	140	12	31	26
	100.0%	67.0%	5.7%	14.8%	12.4%
市外	16	11	3	1	1
	100.0%	68.8%	18.8%	6.3%	6.3%
無回答	20	9	2	3	6
	100.0%	45.0%	10.0%	15.0%	30.0%

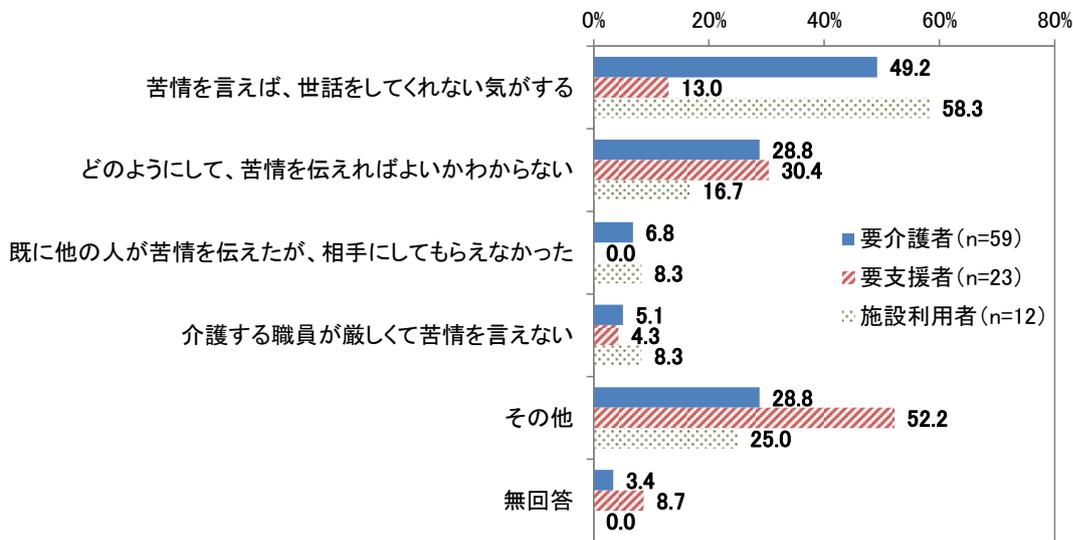
(6) 介護保険サービス等への不満や苦情を我慢している理由

「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。

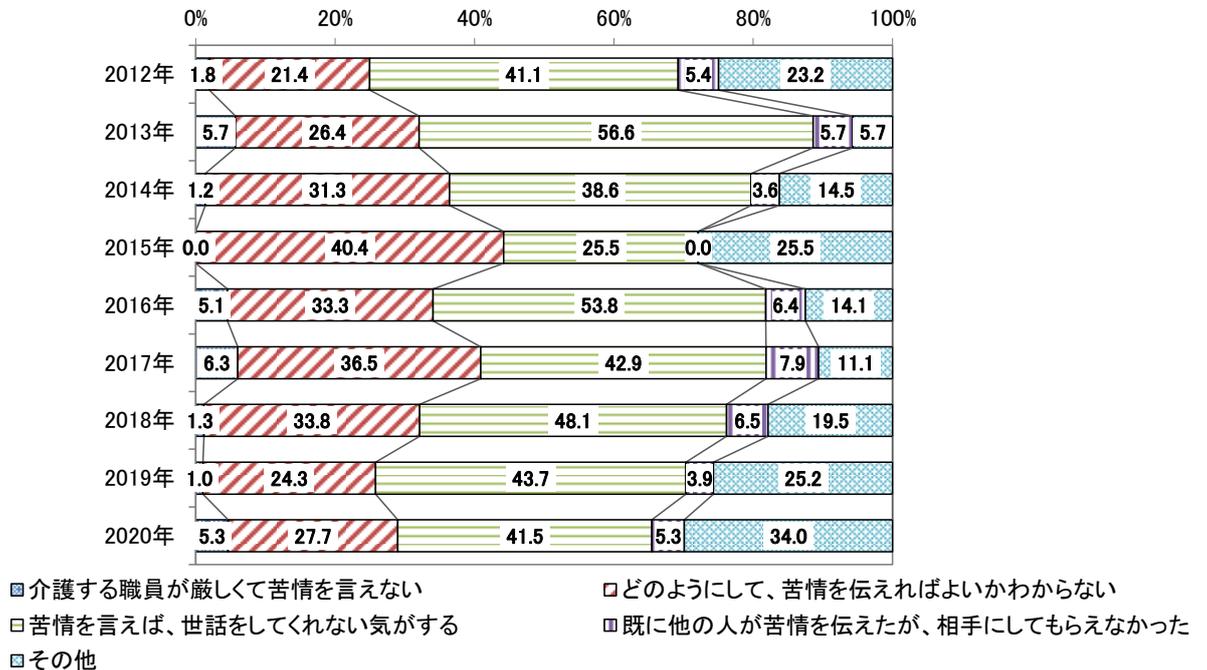
要支援者（居宅サービス利用者）では「どのようにして、苦情を伝えればよいかわからない」（30.4%）の割合が最も高くなっている。

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。

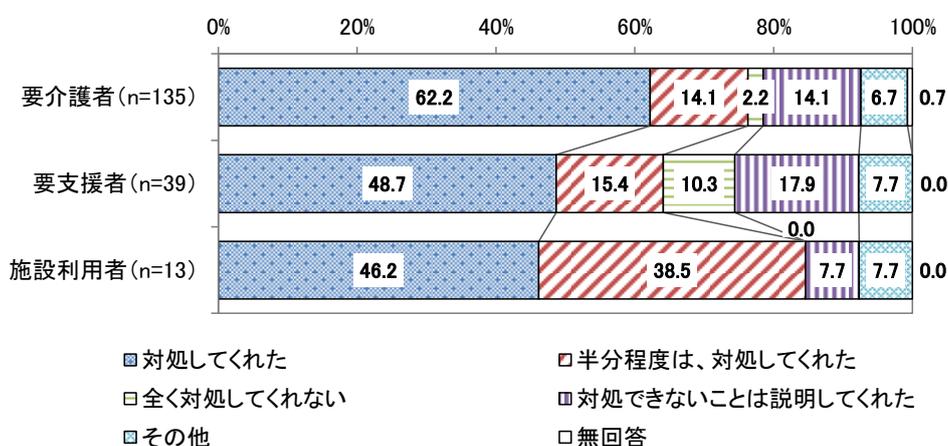
推移をみると、「対処してくれた」の割合は、2016年（平成28年）の69.5%をピークに、それ以降、2019年（令和元年）まで50%台で推移しているが、2017年（平成29年）を底に上昇傾向にある。

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なっている。

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】



Ⅲ 調査結果

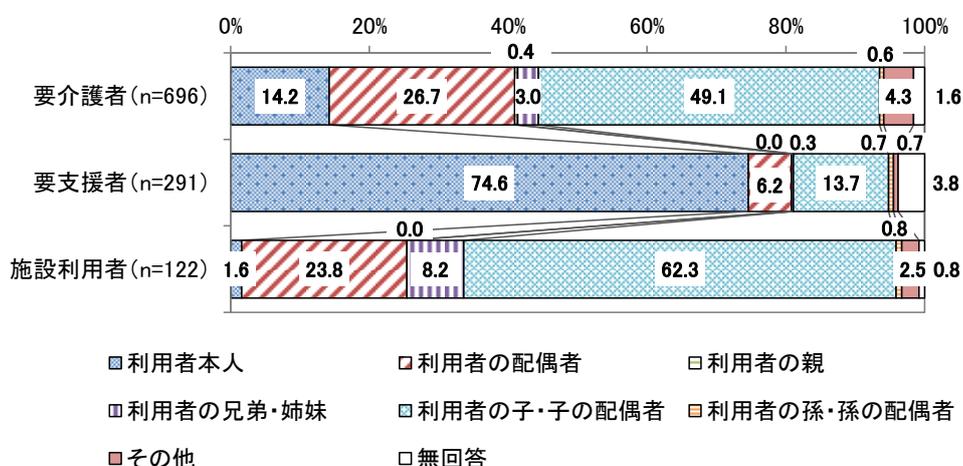
Ⅲ 調査結果

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】

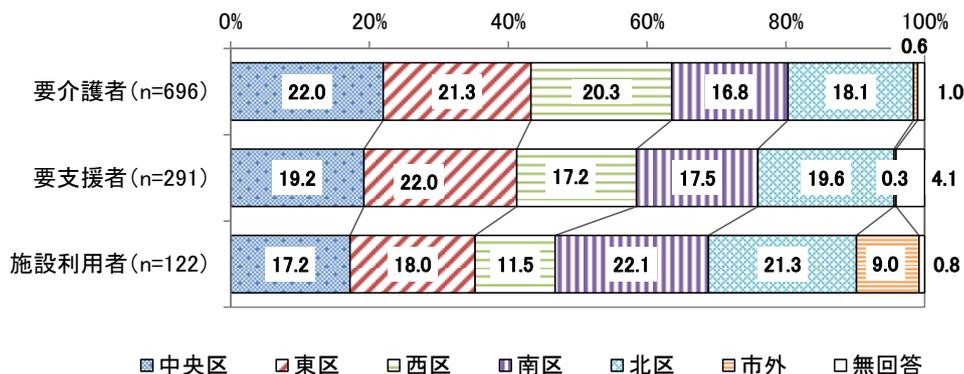


(2) 利用者が居住する行政区

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。

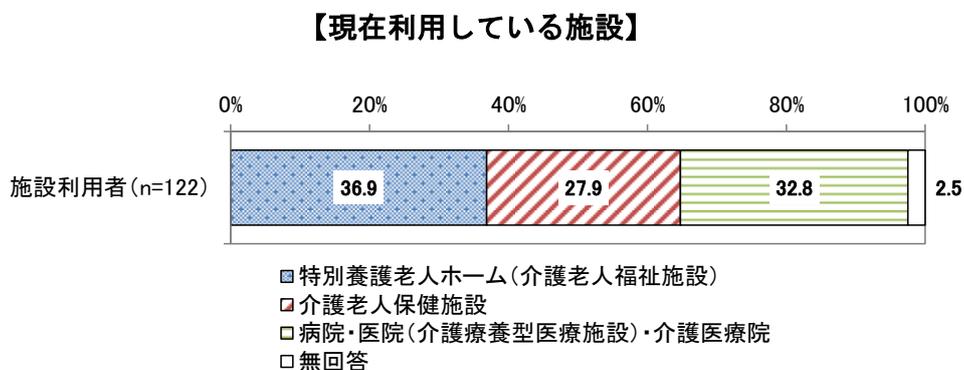
また、施設サービス利用者では「市外」（9.0%）の割合が他の利用者と比べて高くなっている一方で、「西区」（11.5%）の割合が低くなっている。

【利用者が居住する行政区】



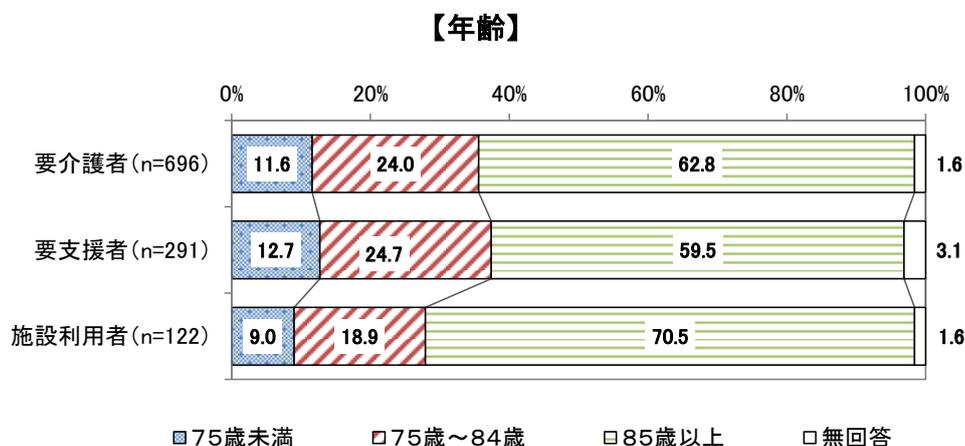
(3) 現在利用している施設

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

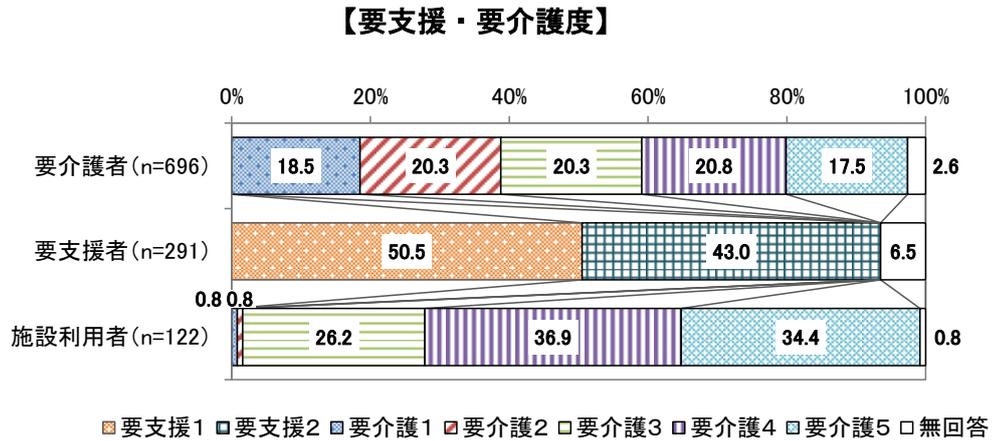
年齢をみると、すべての利用者で「85歳以上」（要介護者：62.8%、要支援者：59.5%、施設利用者：70.5%）の割合が高くなっている。



(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。

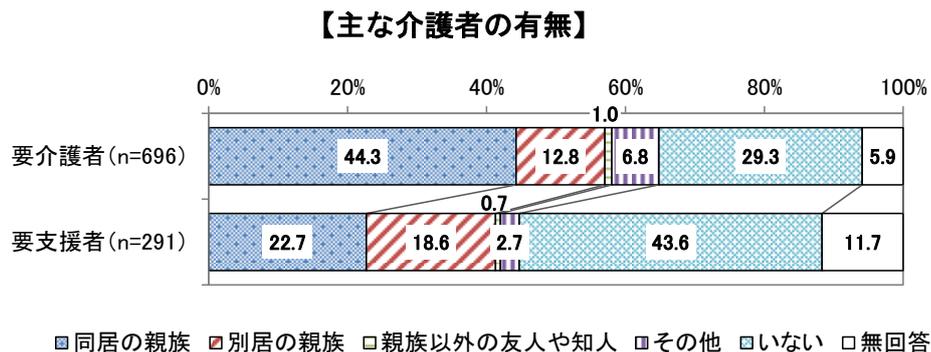


2. 介護保険サービス以外の主な介護者の特性

(1) 主な介護者の有無

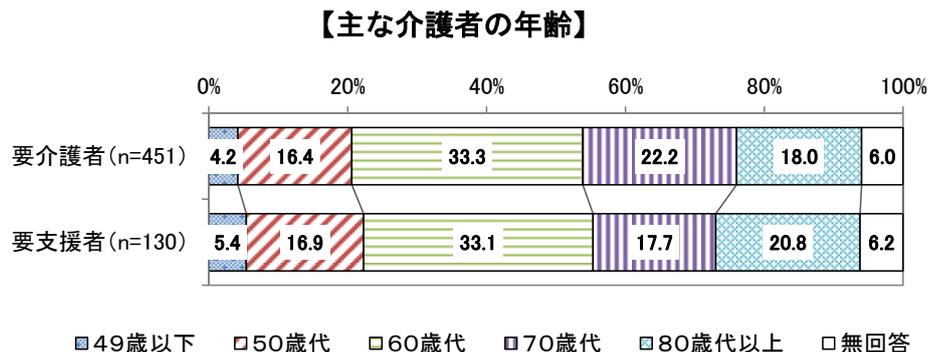
主な介護者の有無をみると、要介護者（居宅サービス利用者）では「同居の親族」（44.3%）の割合が最も高く、次いで「いない」（29.3%）となっている。

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

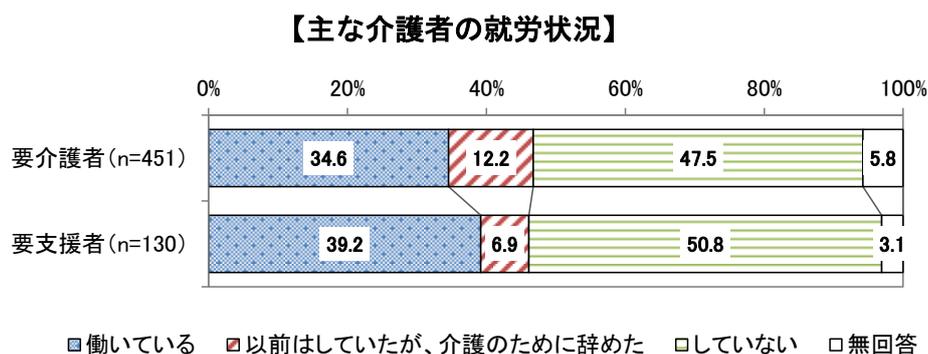
主な介護者の年齢をみると、要介護者（居宅サービス利用者）と要支援者（居宅サービス利用者）のいずれも「60歳代」（要介護者：33.3%、要支援者：33.1%）の割合が最も高くなっている。



(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。

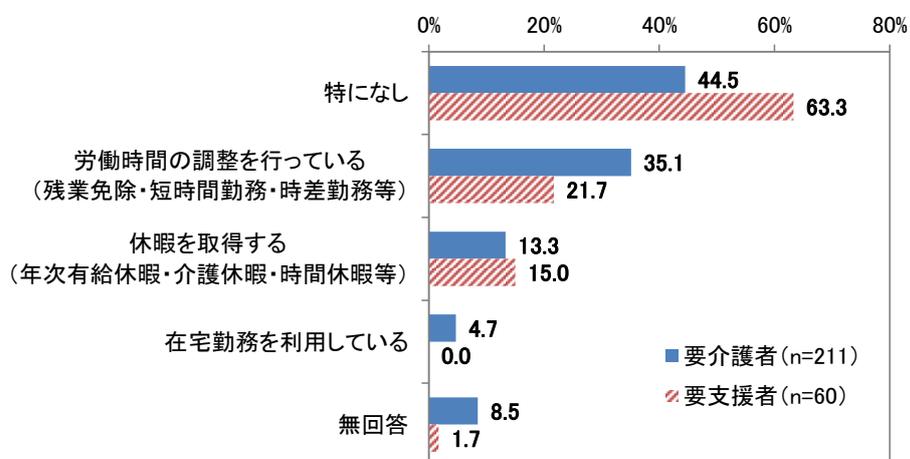


(4) 主な介護者の働き方の調整の有無

「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。

【主な介護者の働き方の調整の有無】

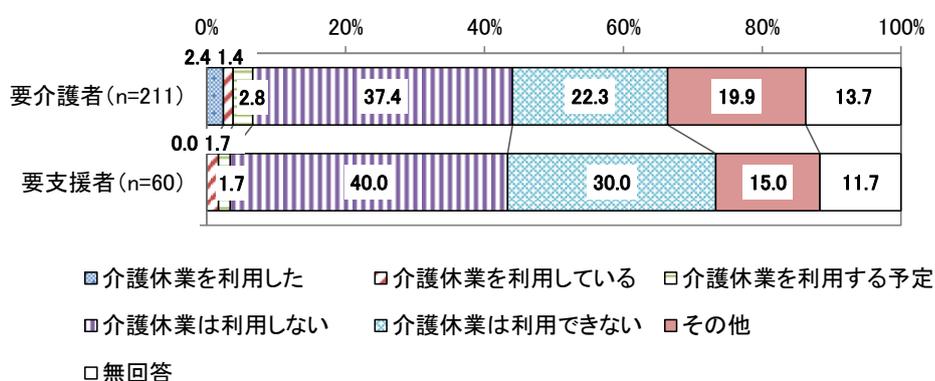


(5) 主な介護者の「介護休業」の利用状況

「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】

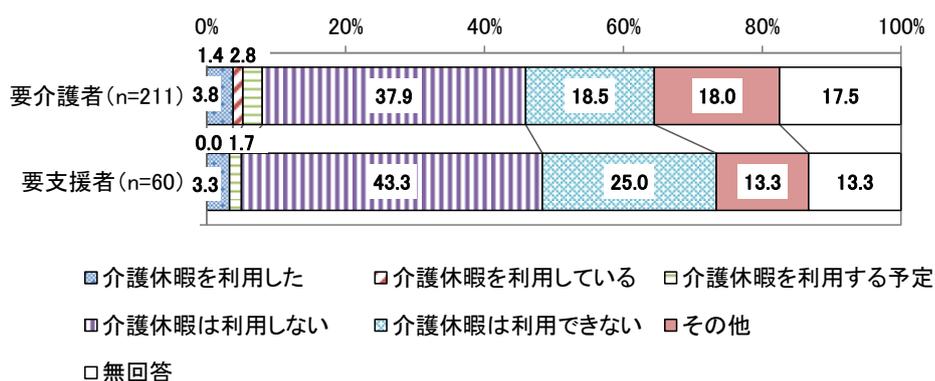


(6) 主な介護者の「介護休暇」の利用状況

「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】

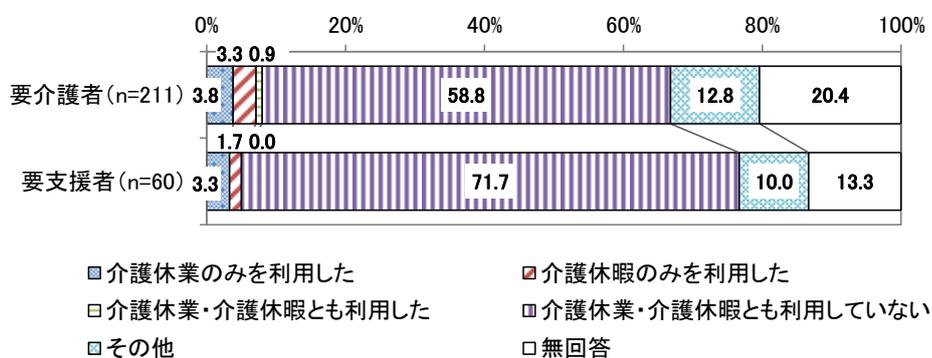


(7) 主な介護者の「介護休業」「介護休暇」の利用状況

「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。

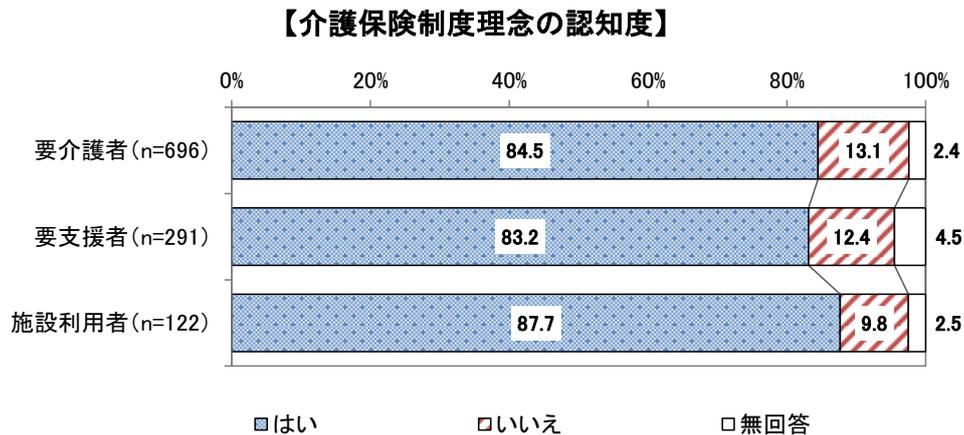
【主な介護者の「介護休業」「介護休暇」の利用状況】



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

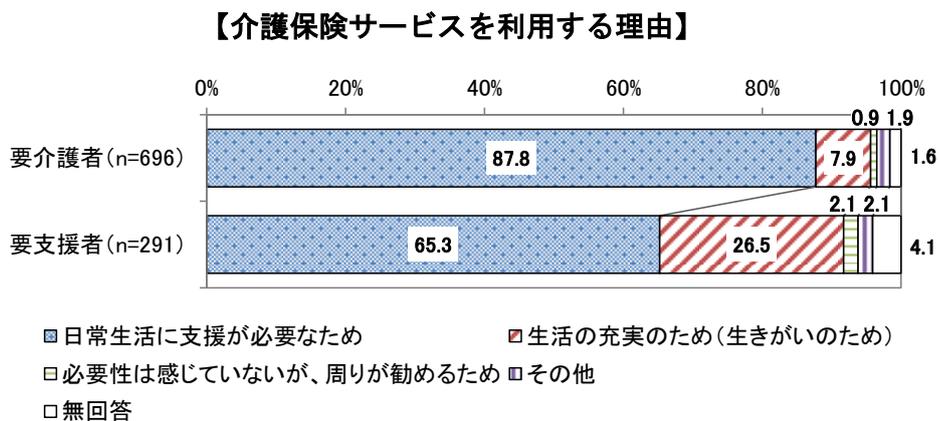
介護保険制度理念の認知度をみると、すべての利用者で「はい」（要介護者：84.5%、要支援者：83.2%、施設利用者：87.7%）の割合が8割を超え高くなっている。



(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。

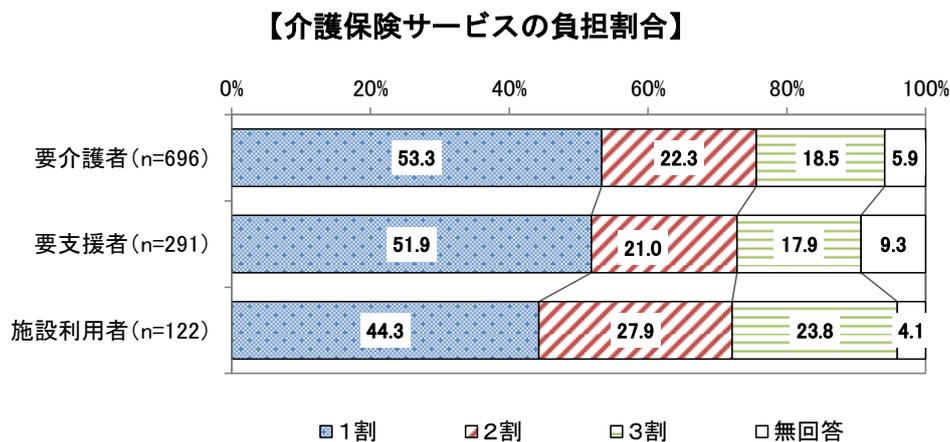
要支援者（居宅サービス利用者）では「日常生活に支援が必要なため」（65.3%）が最も高くなっているが、「生活の充実のため（生きがいのため）」（26.5%）も高くなっている。



(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。

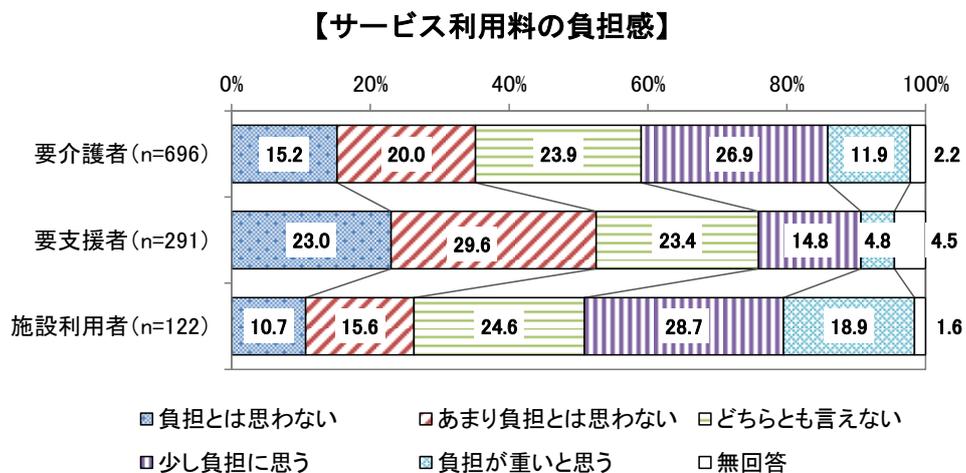
施設サービス利用者では「2割」（27.9%）、「3割」（23.8%）負担の割合が他の利用者と比べて高くなっている。



(4) サービス利用料の負担感

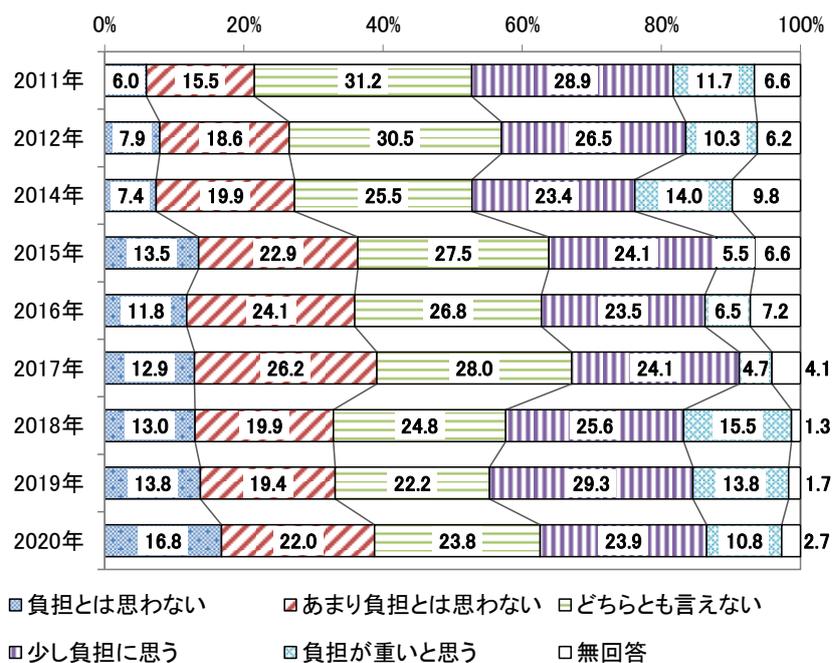
サービス利用料の負担感をみると、要支援者（居宅サービス利用者）では『負担とは思わない』（「負担とは思わない」と「あまり負担とは思わない」を合わせた）の割合は、52.6%と他の利用者と比べて高くなっている。

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。



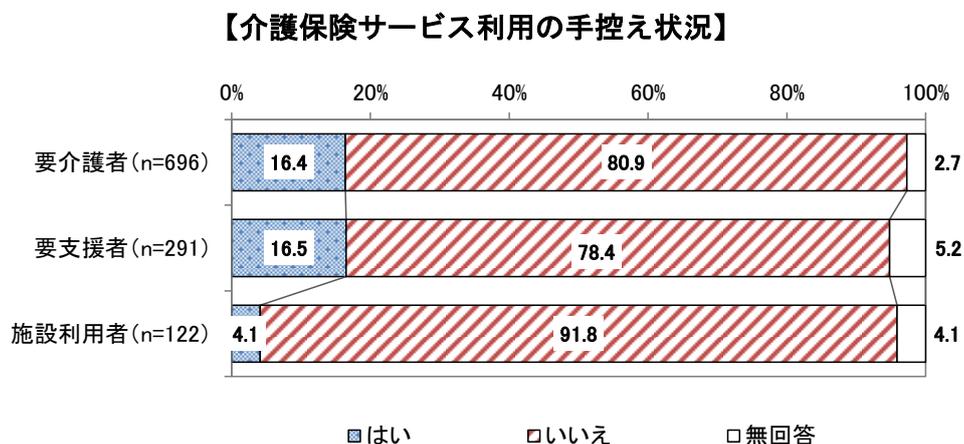
推移をみると、『負担に思う』（「少し負担に思う」と「負担が重いと思う」を合わせた）の割合は、2019年（令和元年）の43.1%に対し、2020年（令和2年）では34.7%となっており、8.4ポイント減少している。一方で、『負担に思わない』（「負担とは思わない」と「あまり負担とは思わない」を合わせた）の割合は、2019年（令和元年）の33.2%に対し、2020年（令和2年）では38.8%となっており、5.6ポイント増加している。

【サービス利用料の負担感（推移）】

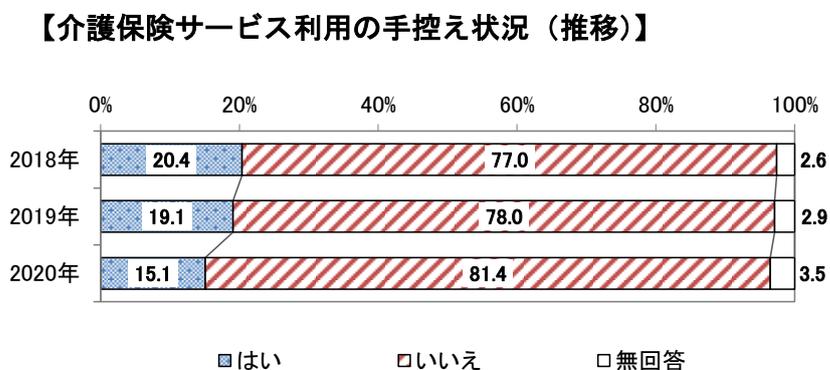


(5) サービス利用料の負担を理由とした介護保険サービス利用の手控え状況

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。

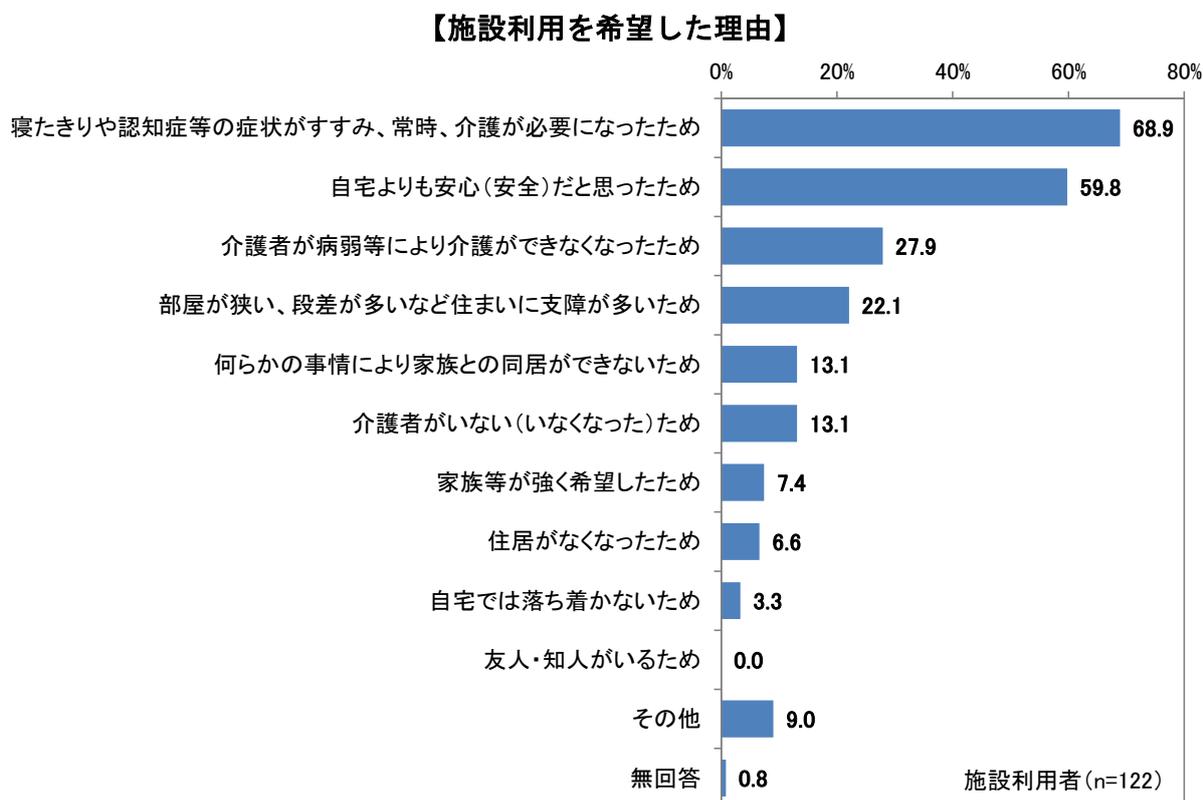


推移をみると、「はい」の割合は、2019年（令和元年）の19.1%に対し、2020年（令和2年）では15.1%となっており、4ポイント減少している。



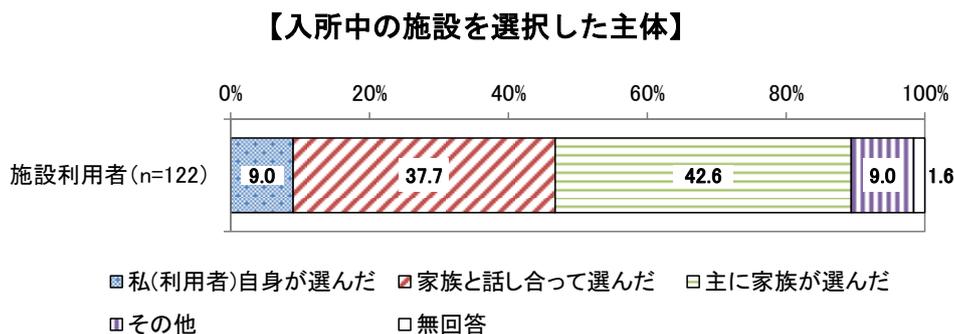
(6) 施設利用を希望した理由

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

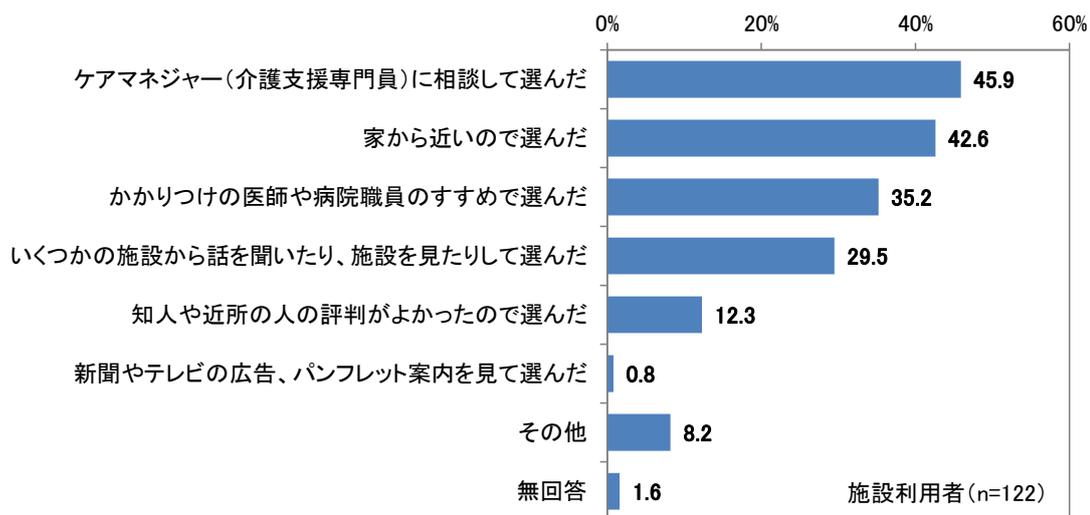
施設サービス利用者の入所中の施設を選択した主体をみると、「主に家族が選んだ」(42.6%)の割合が最も高く、次いで「家族と話し合っ選んだ」(37.7%)、「私(利用者)自身が選んだ」(9.0%)となっている。



(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。

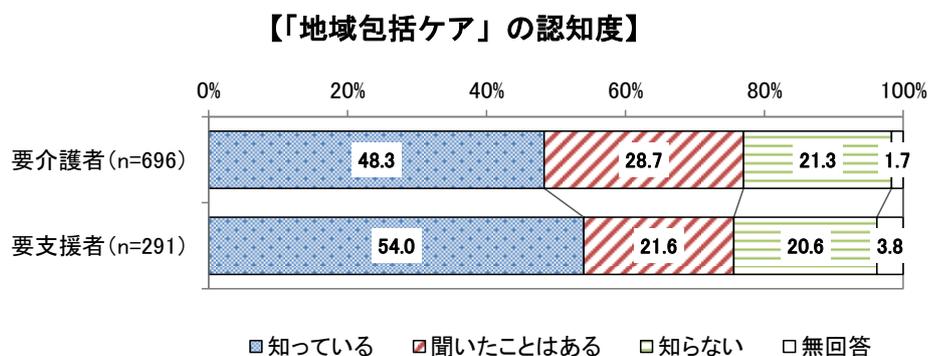
【入所中の施設を選択した理由】



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

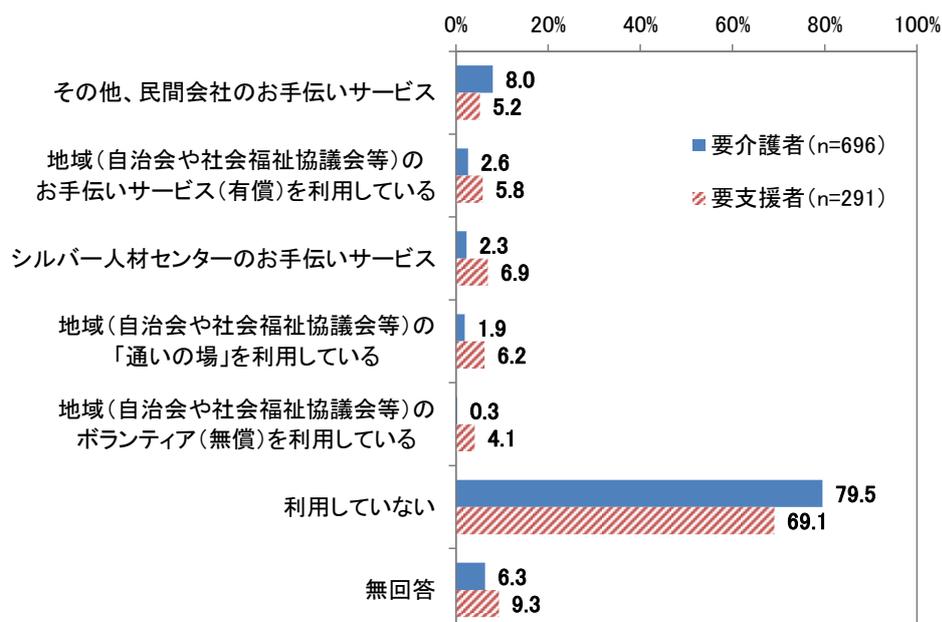
「地域包括ケア」の認知度をみると、「知っている」と回答した人の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の48.3%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では54.0%と高くなっている。



(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。

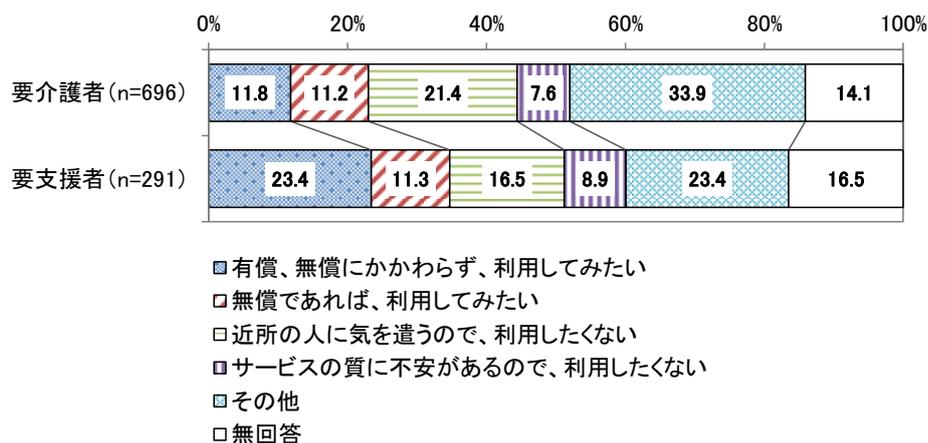
【介護保険サービス以外のサービス利用状況】



(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。

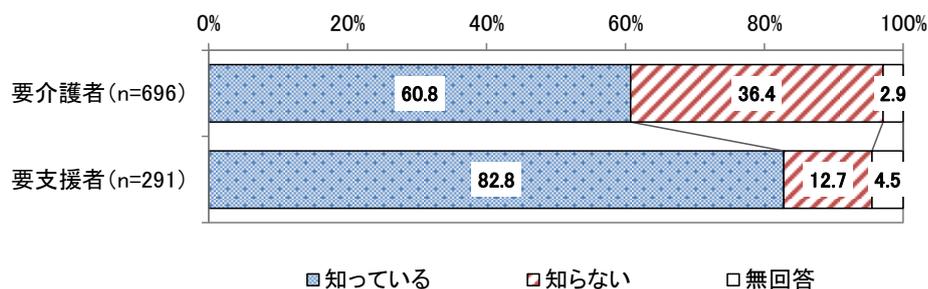
【地域のボランティアや通いの場の利用意向】



(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。

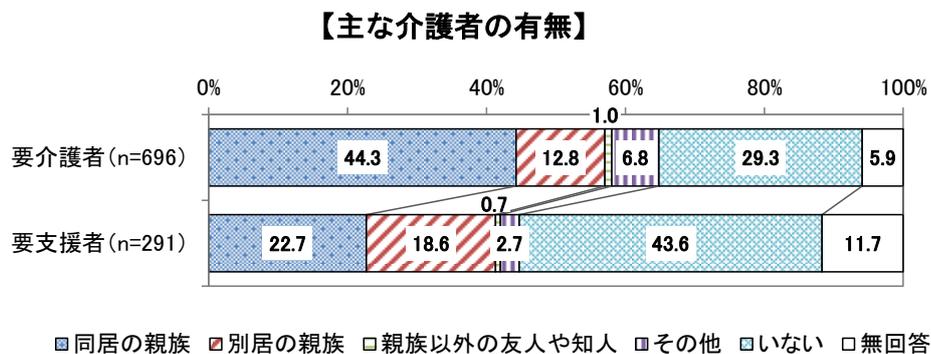
【住まいの校区を担当する「ささえりあ」の認知度】



(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。

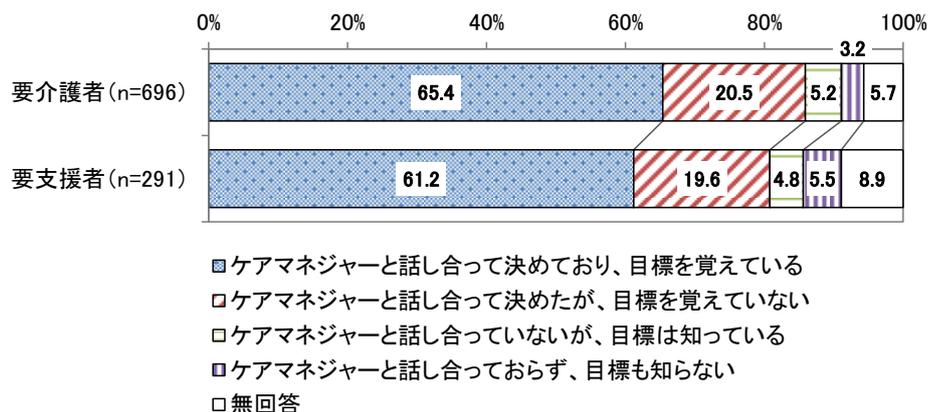


5. 居宅介護支援事業所について

(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。

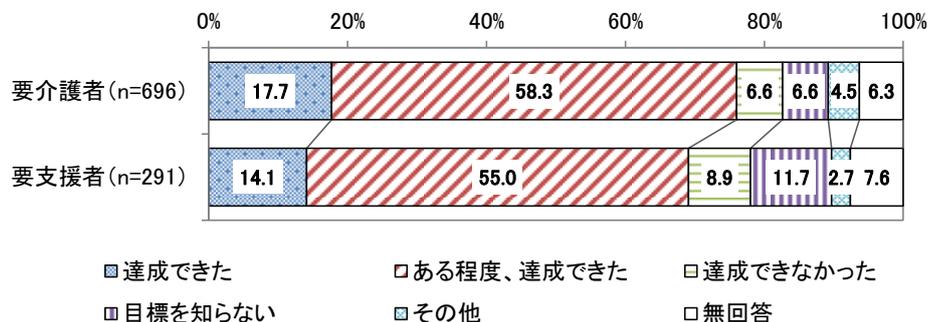
【ケアプラン作成の際の達成目標の認知度】



(2) ケアマネジャーと決めた目標の達成度

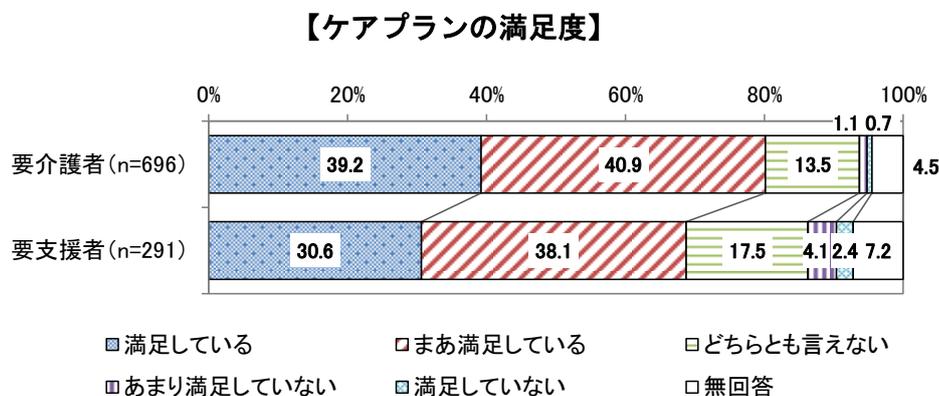
ケアマネジャーと決めた目標の達成度をみると、『達成できた』（「達成できた」と「ある程度、達成できた」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の76.0%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では69.1%と低くなっている。

【ケアマネジャーと決めた目標の達成度】

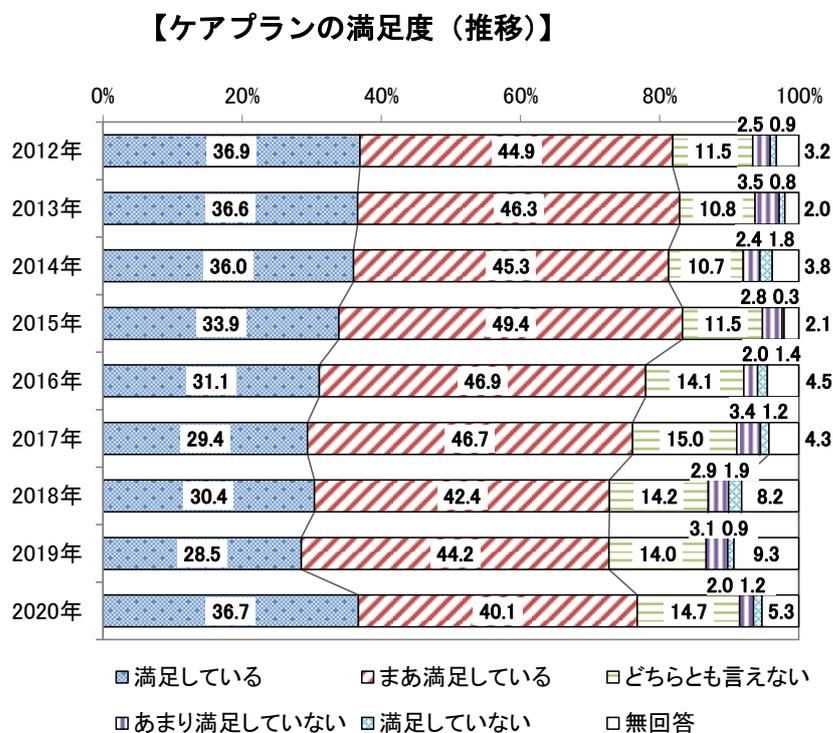


(3) ケアプランの満足度

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。



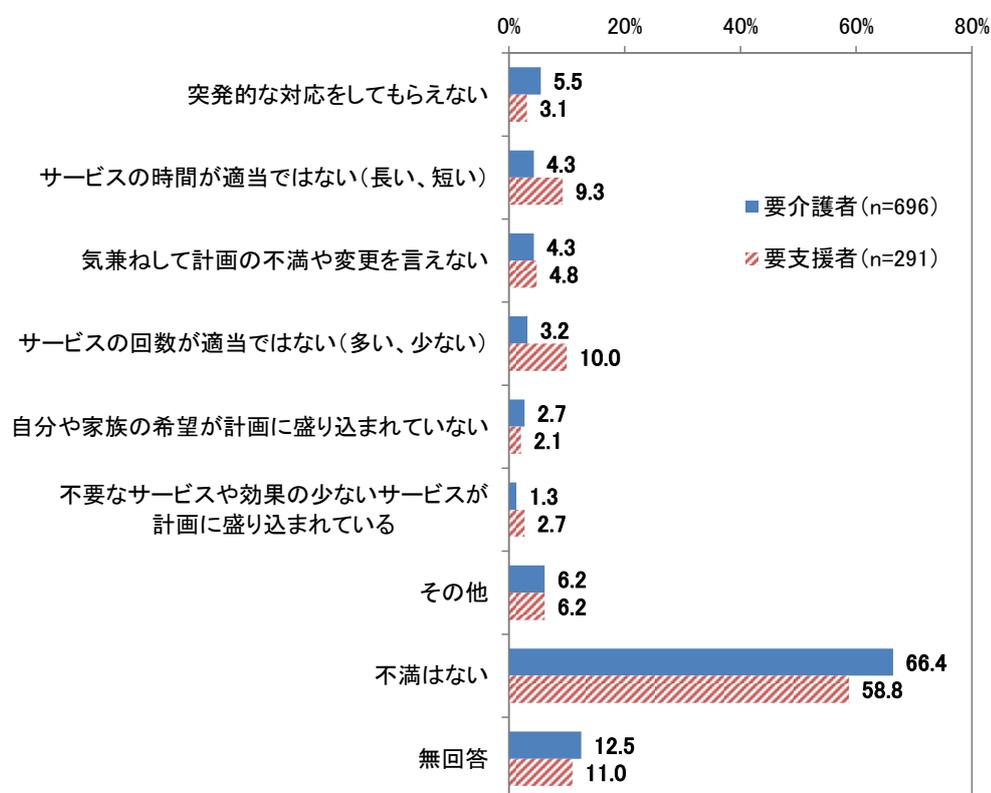
(4) ケアプランについての不満な点

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。

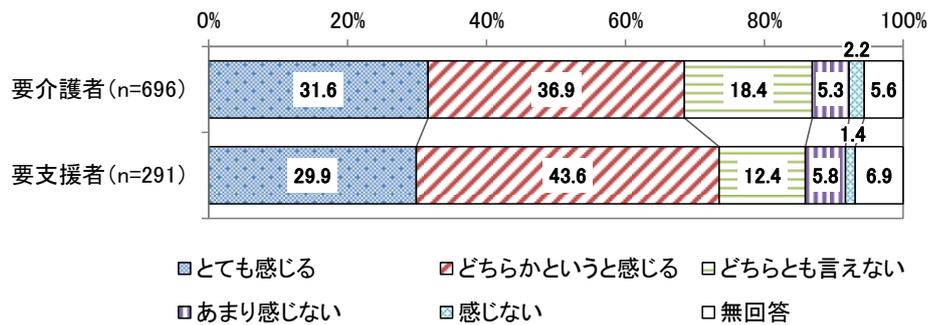
【ケアプランについての不満な点】



(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】

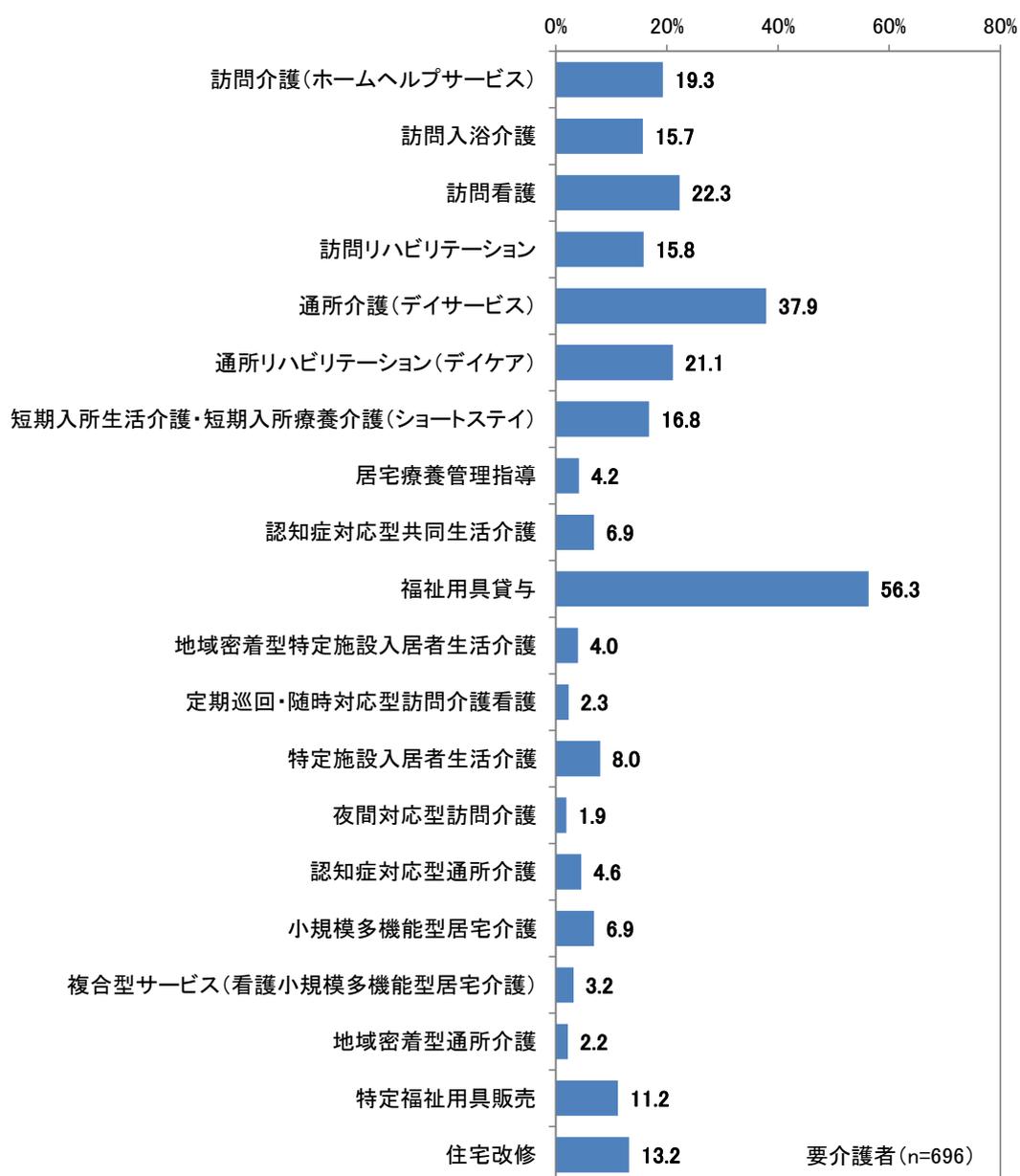


6. 介護サービス事業所について

(1) 介護保険サービスの利用状況

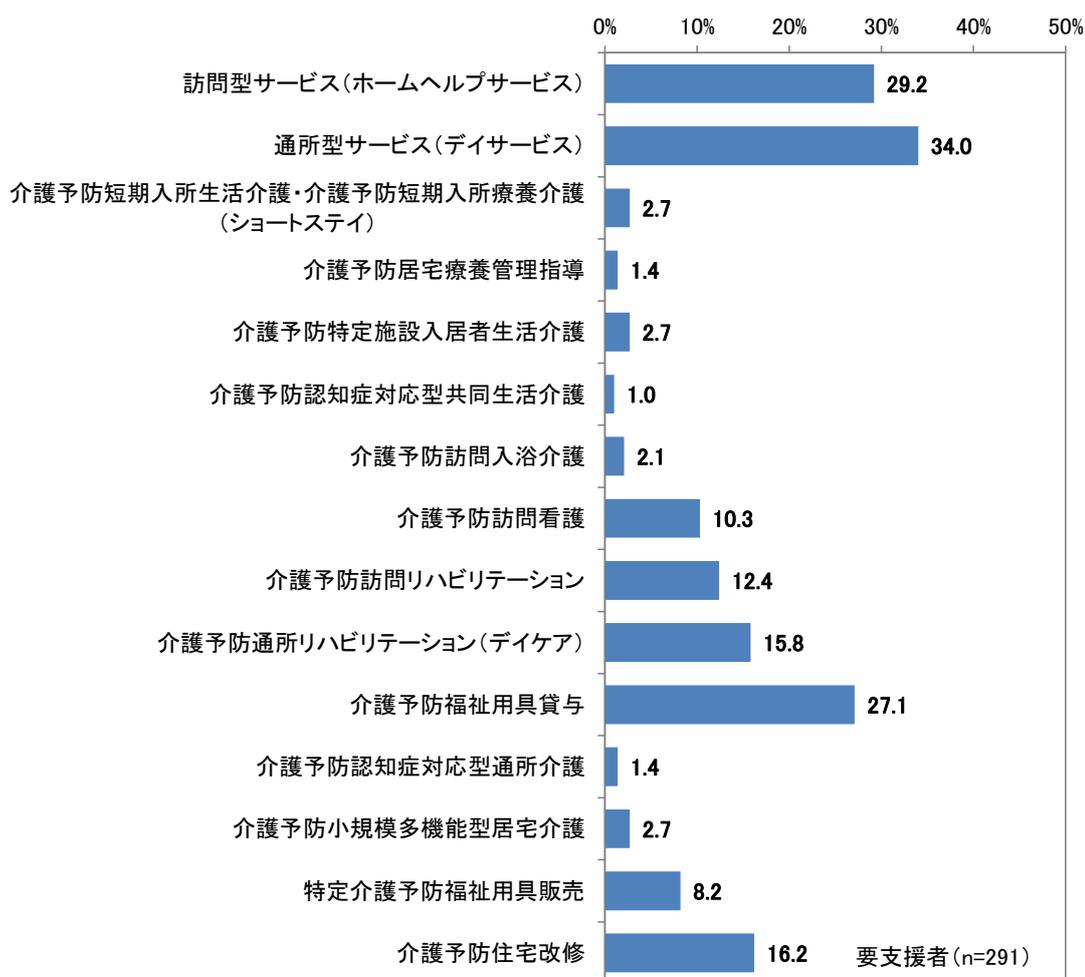
要介護者（居宅サービス利用者）のサービスの利用状況をみると、「福祉用具貸与」（56.3%）の割合が最も高く、次いで「通所介護（デイサービス）」（37.9%）、「訪問看護」（22.3%）となっている。

【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。

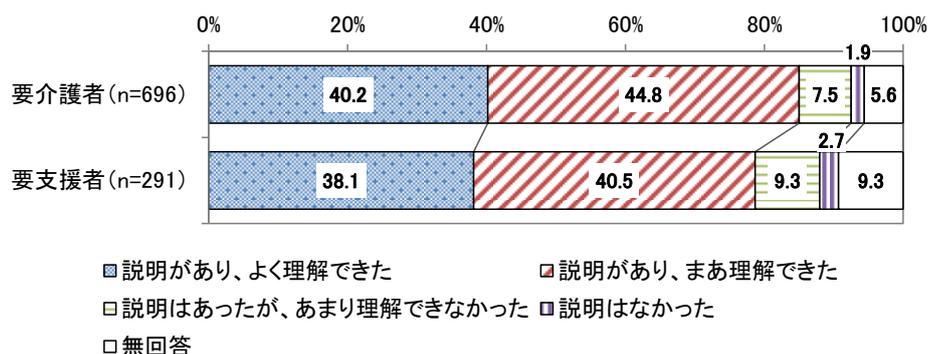
【要支援者のサービスの利用状況】



(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

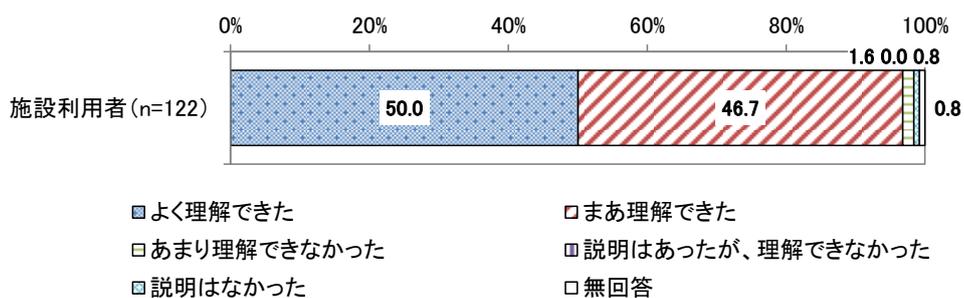
居宅サービス利用者の介護サービス事業所によるサービス内容の説明の理解度をみると、『理解できた』（「説明があり、よく理解できた」と「説明があり、まあ理解できた」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の85.0%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）では78.6%と低くなっている。

【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。

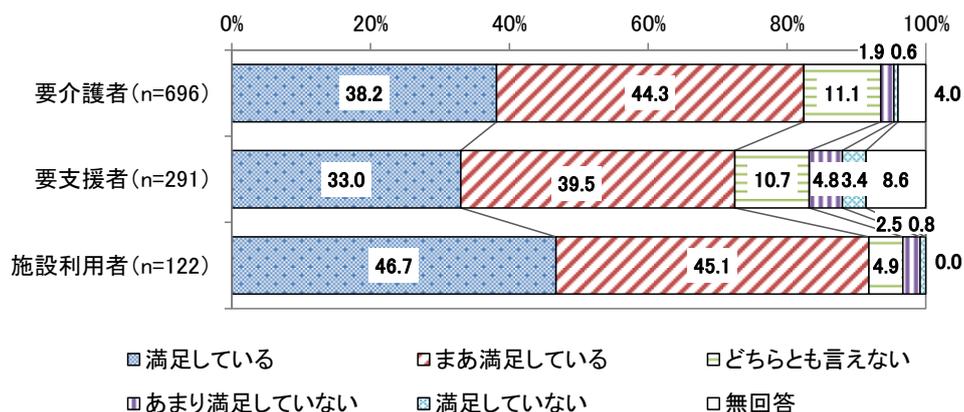
【介護サービス事業所によるサービス内容の説明の理解度（施設サービス利用者）】



(3) 介護保険サービスに対する満足度

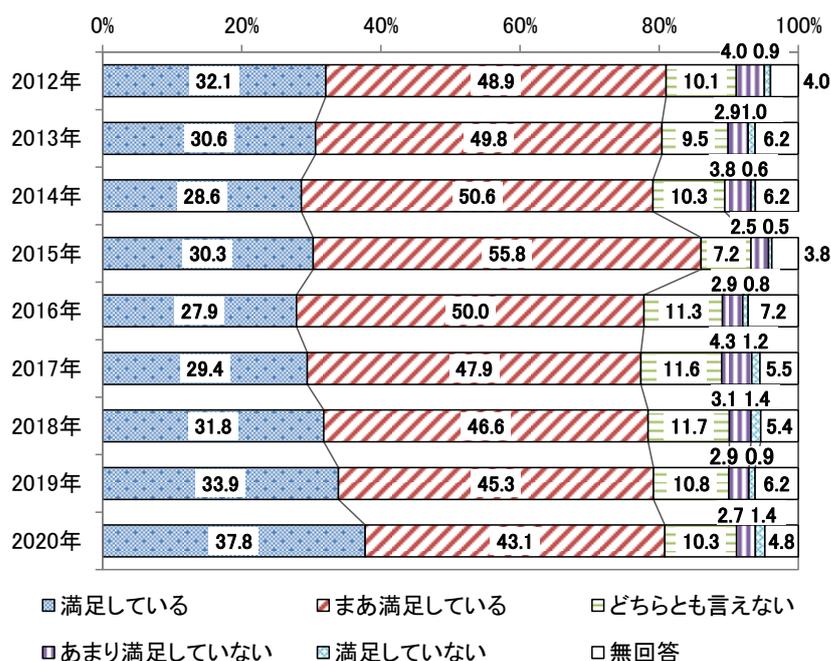
介護保険サービスに対する満足度をみると、『満足している』（「満足している」と「まあ満足している」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）では 82.5%、要支援者（居宅サービス利用者）では 72.5%、施設サービス利用者では 91.8%となっており、満足度が高くなっている。

【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。

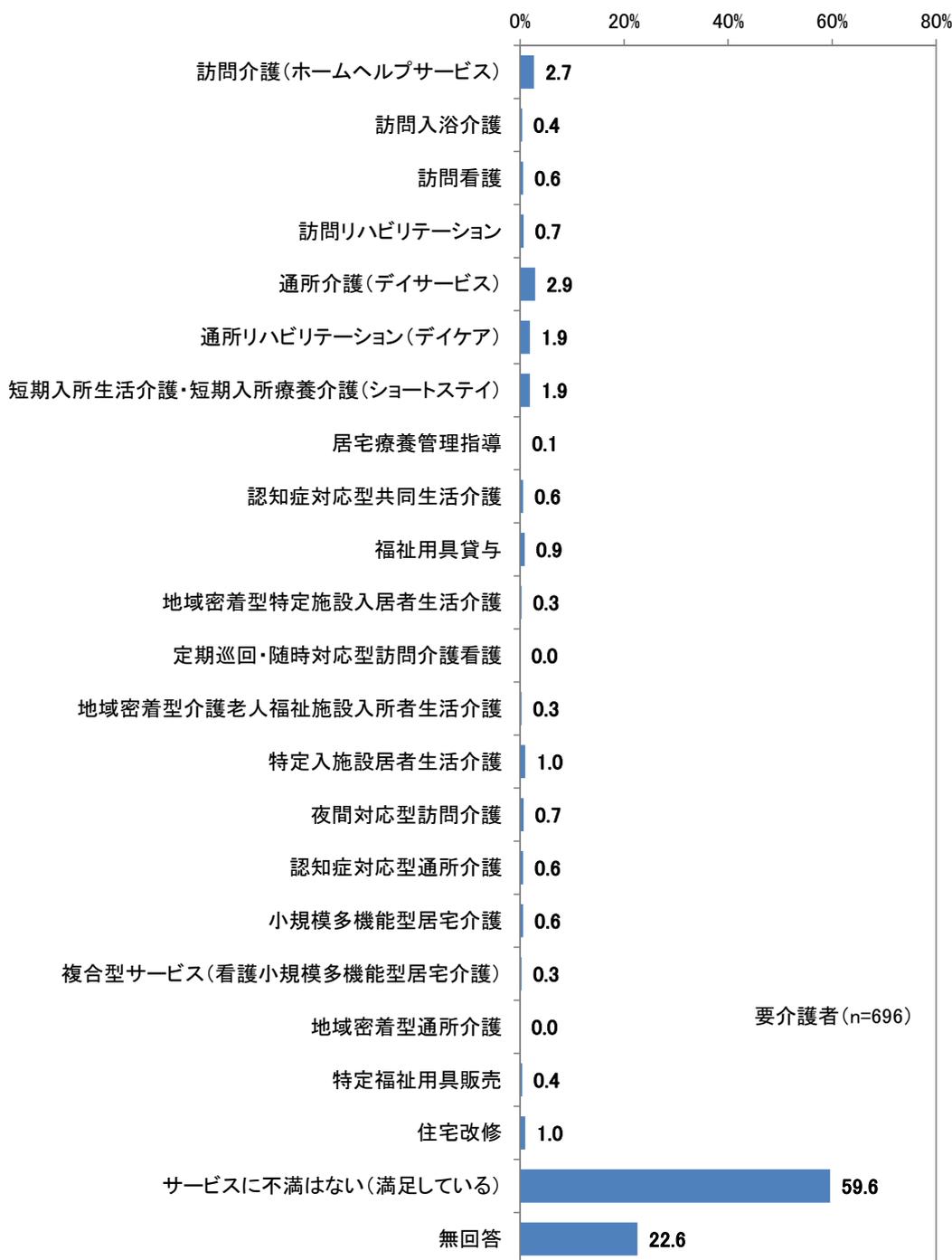
【介護（予防）サービスに対する満足度（推移）】



(4) 不満がある介護保険サービス

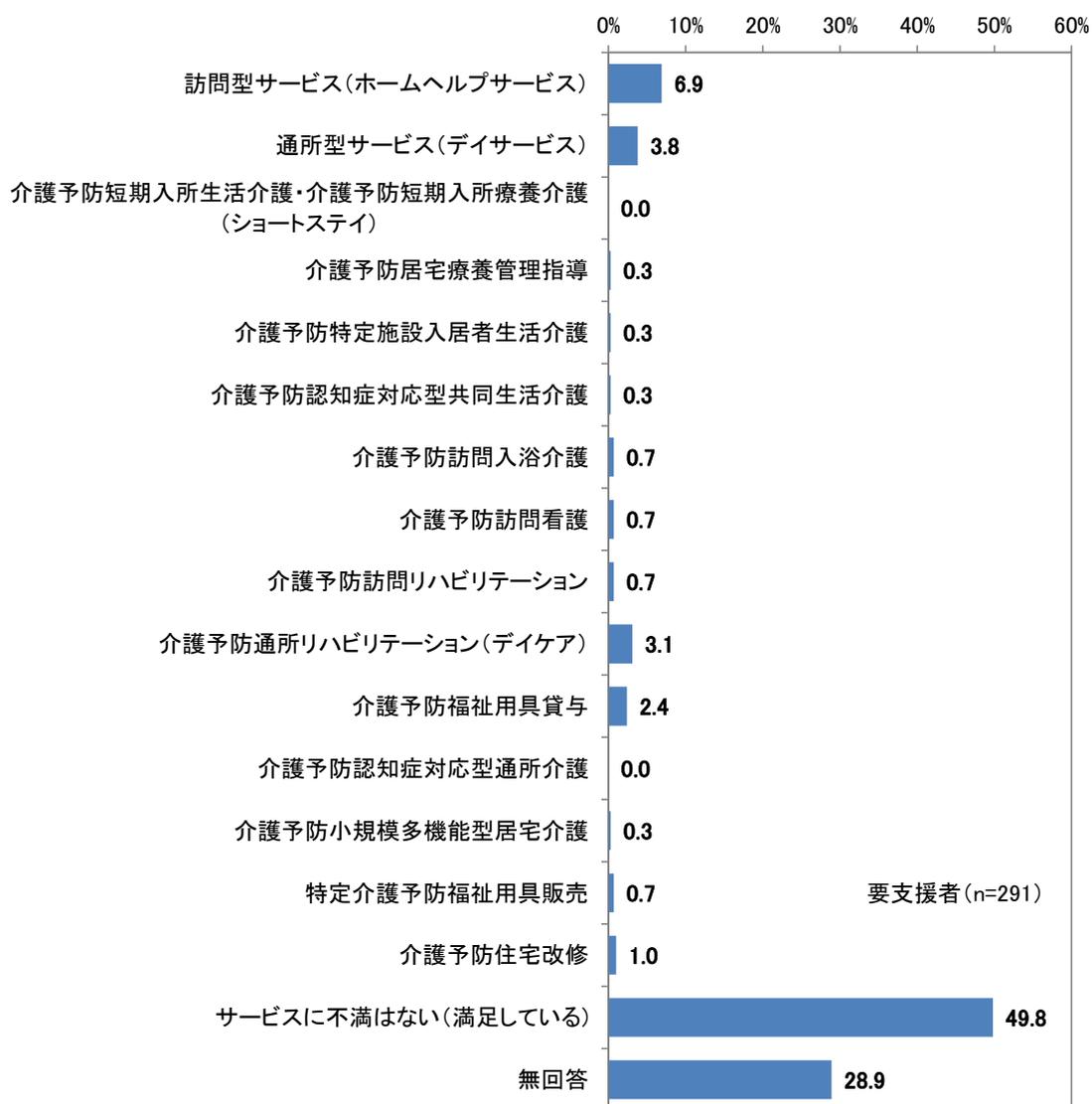
要介護者（居宅サービス利用者）の不満がある介護サービスをみると、「通所介護（デイサービス）」（2.9％）の割合が最も高く、次いで「訪問介護（ホームヘルプサービス）」（2.7％）、「通所リハビリテーション（デイケア）」、「短期入所生活介護・短期入所療養介護（ショートステイ）」（各1.9％）となっている。

【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】

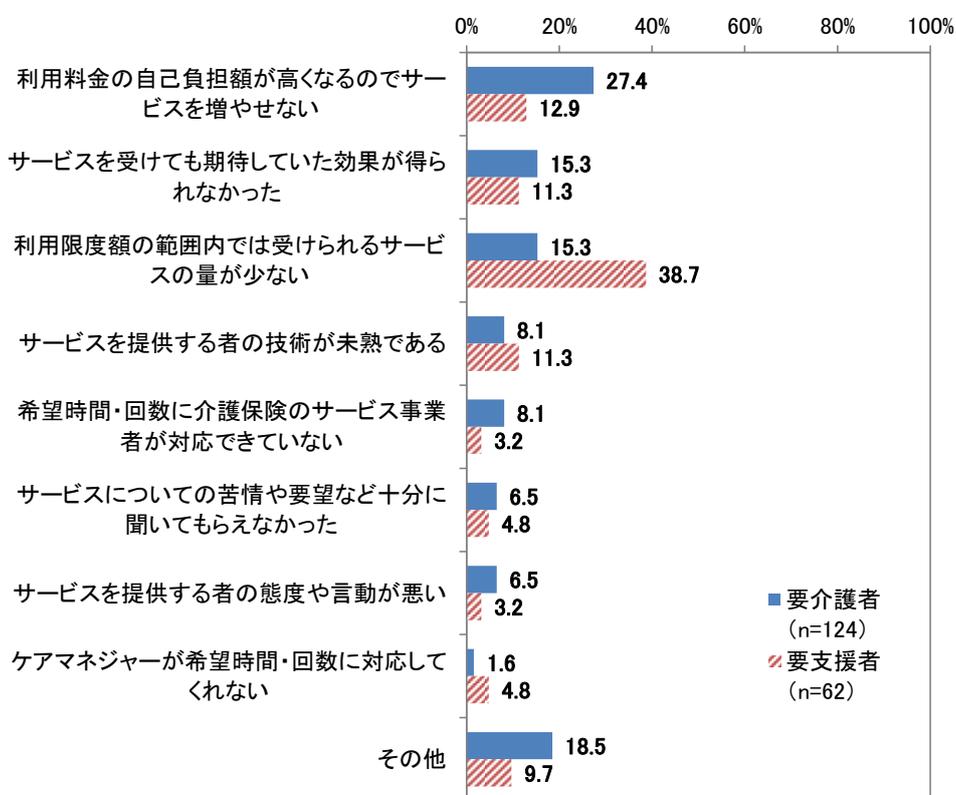


(5) 不満がある介護保険サービスの内容

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。

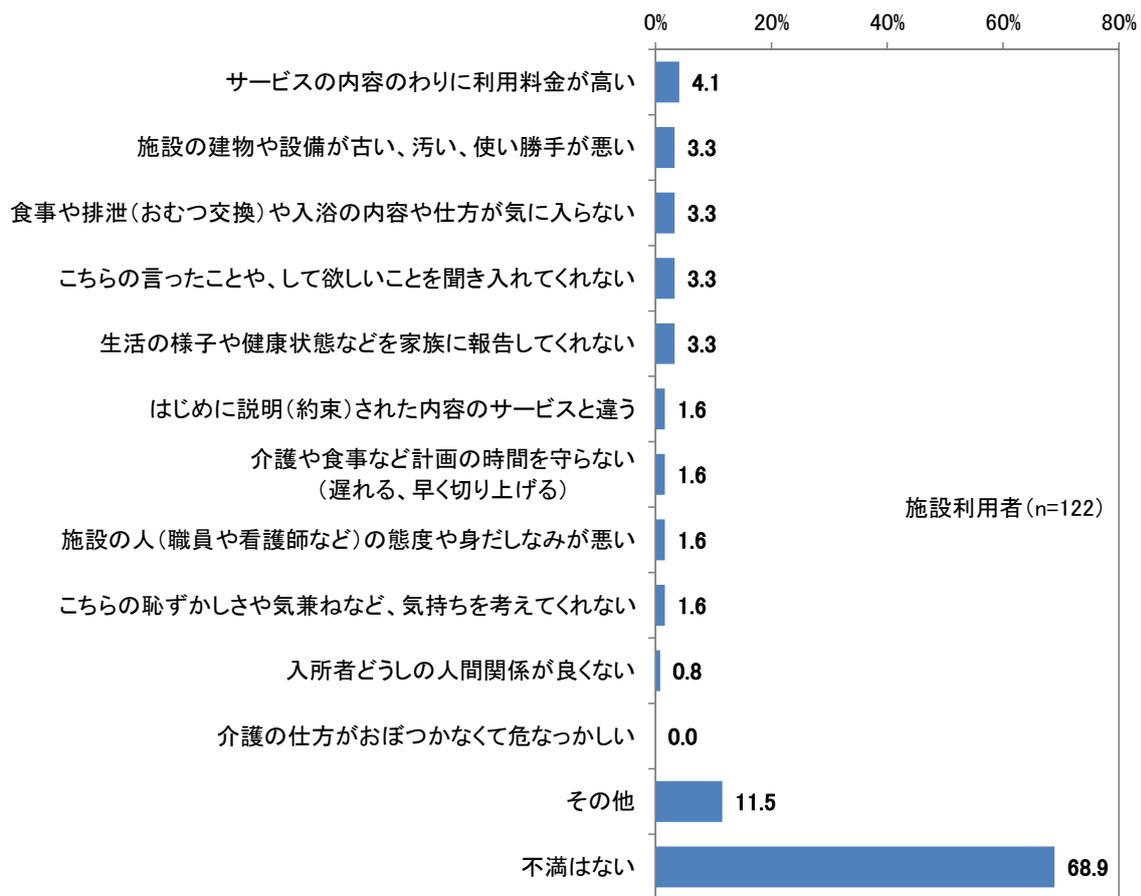
【不満がある介護サービスの内容（居宅サービス利用者）】



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。

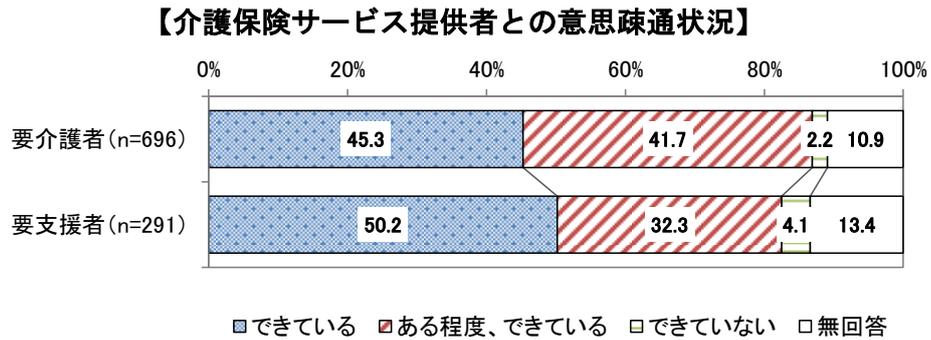
【不満がある介護サービスの内容（施設サービス利用者）】



(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。

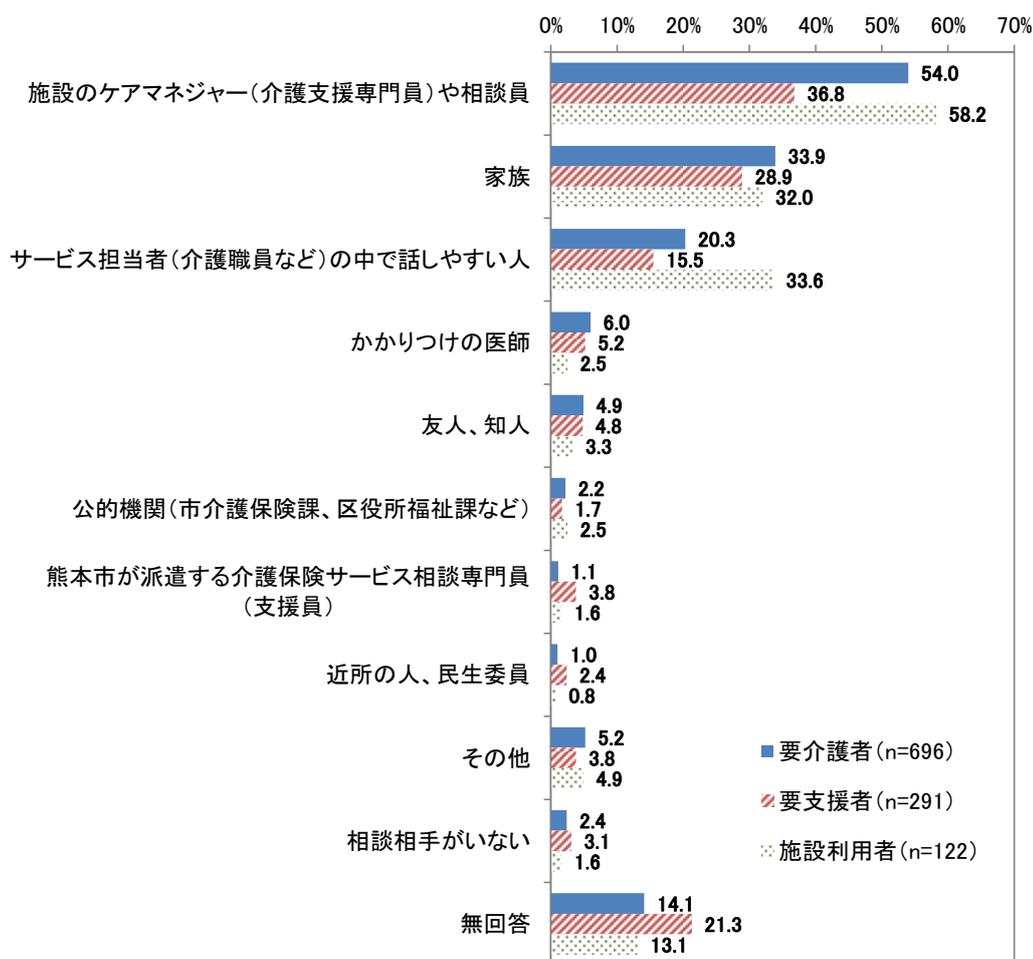


(7) 介護保険サービス等に対する不満の相談先

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。

【介護保険サービス等に対する不満の相談先】

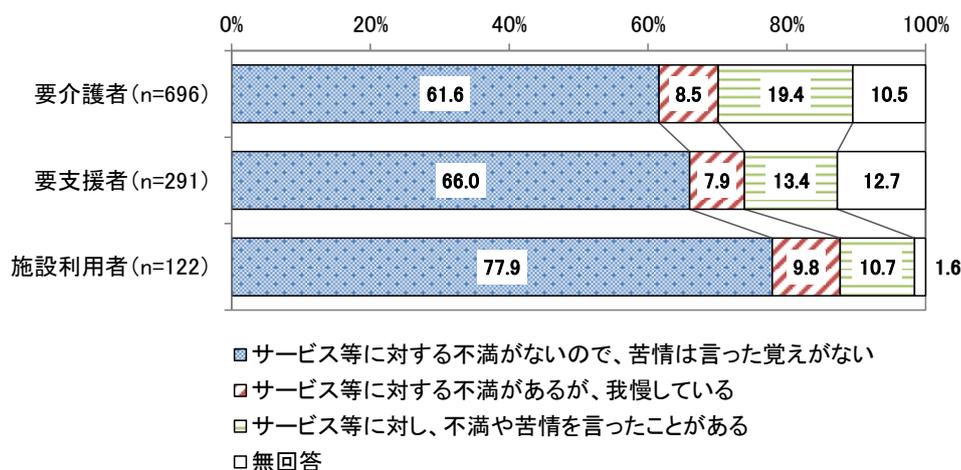


(8) 介護保険サービス等への不満や苦情を伝えた経験の有無

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。

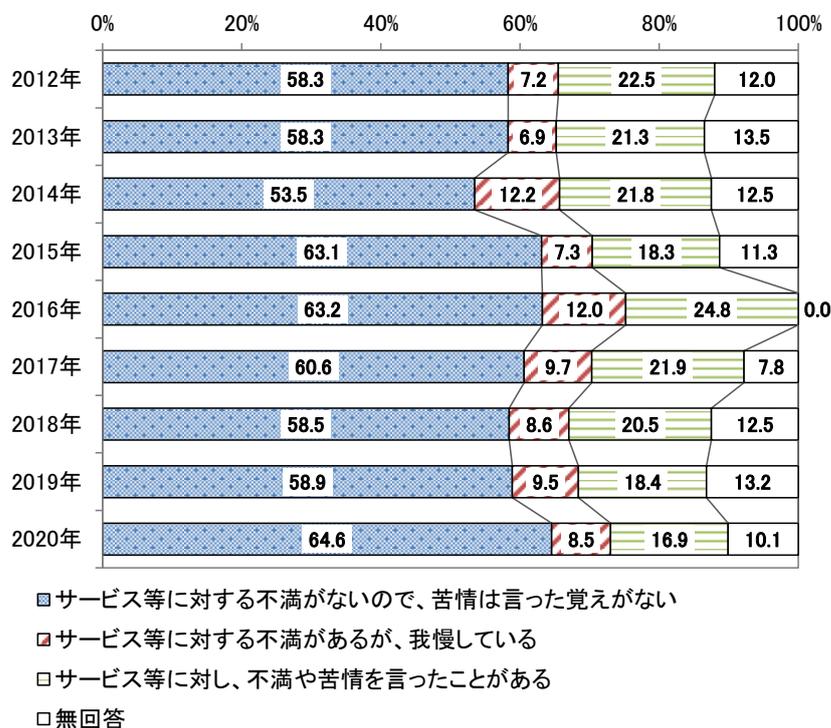
要介護者（居宅サービス利用者）では「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」（19.4%）の割合が他の利用者と比べて高くなっている。

【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）】

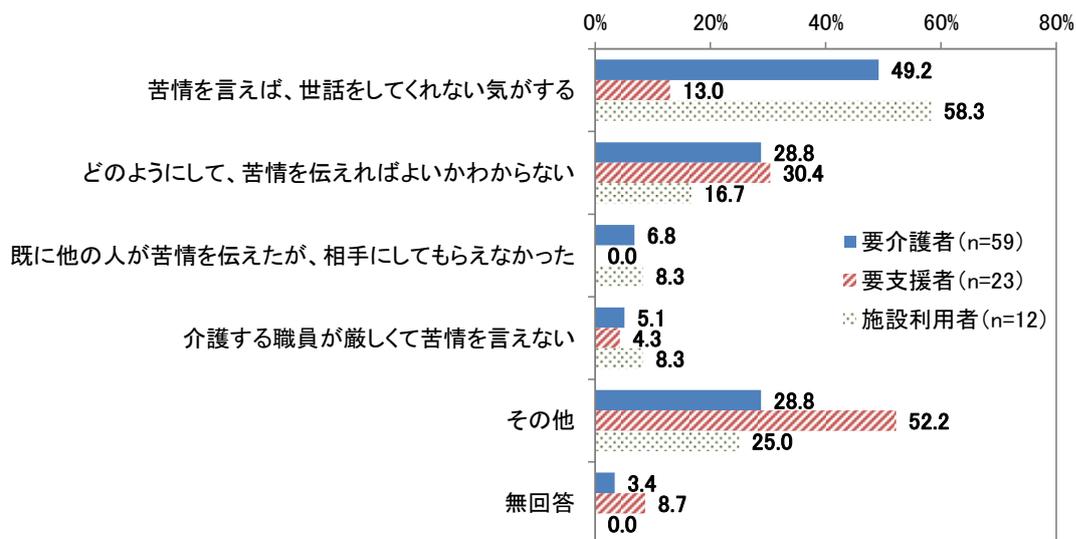


(9) 介護保険サービス等への不満や苦情を我慢している理由

「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。

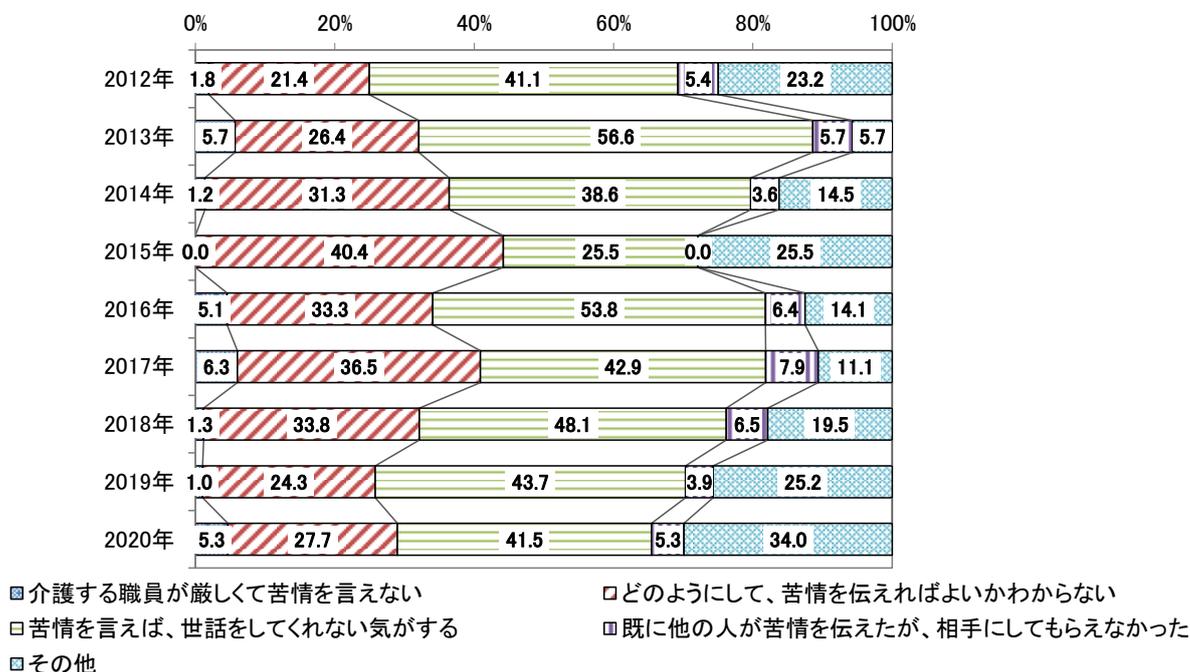
要支援者（居宅サービス利用者）では「どのようにして、苦情を伝えればよいかわからない」（30.4%）の割合が最も高くなっている。

【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。

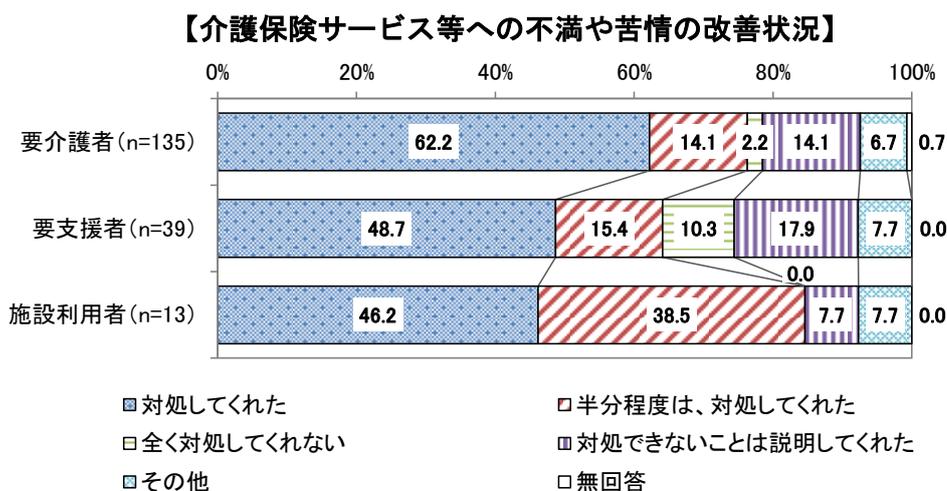
【介護保険サービス等への不満や苦情を我慢している理由（推移）】



(10) 介護保険サービス等への不満や苦情の改善状況

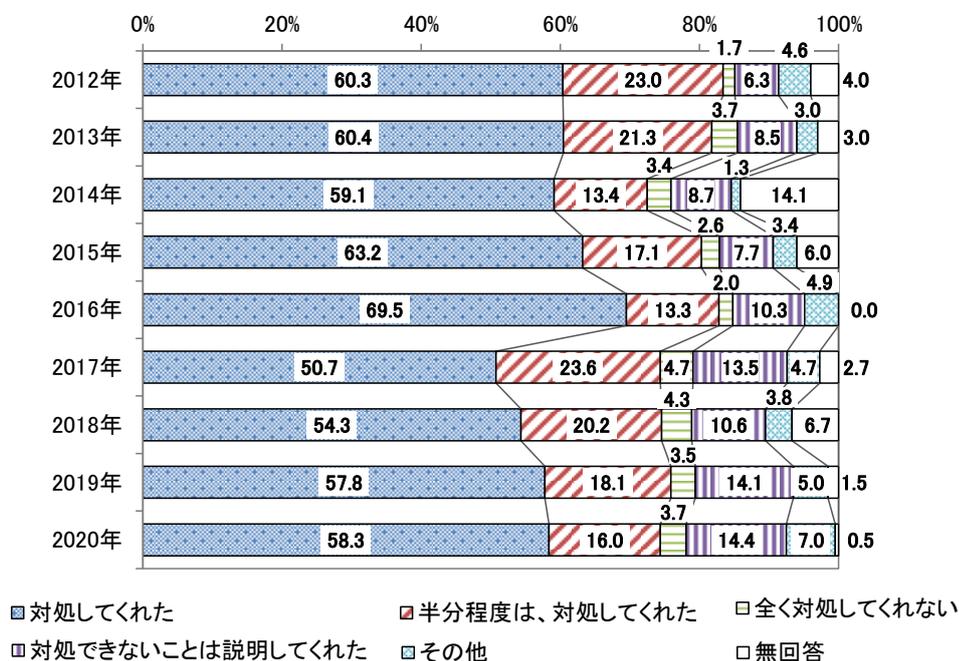
「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」と回答した人の介護保険サービス等への不満や苦情の改善状況をみると、『対処してくれた』（「対処してくれた」と「半分程度は、対処してくれた」を合わせた）の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）では76.3%、要支援者（居宅サービス利用者）では64.1%、施設サービス利用者では84.7%となっている。

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）】



IV 集計結果

●アンケートへの回答者

対象 設問	在宅介護 問1	在宅支援 問1	施設入所 問1
			度数
			%
利用者本人			318
利用者の配偶者			233
利用者の親			3
利用者の兄弟・姉妹			32
利用者の子・子の配偶者			458
利用者の孫・孫の配偶者			7
その他			35
無回答			23
	合計		1,109
			100.0

●居住する行政区

対象 設問	在宅介護 問2	在宅支援 問2	施設入所 問2
			度数
			%
中央区			230
東区			234
西区			205
南区			195
北区			209
市外			16
無回答			20
	合計		1,109
			100.0

●現在利用している施設

対象 設問	在宅介護	在宅支援	施設入所 問5
			度数
			%
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)			45
介護老人保健施設			34
病院・医院(介護療養型医療施設)・介護医療院			40
無回答			3
	合計		122
			100.0

●年齢

対象 設問	在宅介護 問3	在宅支援 問3	施設入所 問3
			度数
			%
75歳未満			129
75歳～84歳			262
85歳以上			696
無回答			22
	合計		1,109
			100.0

●サービス利用料の負担感

対象 設問	在宅介護 問8	在宅支援 問8	施設入所 問8
			度数
			%
			186
			244
			264
			265
			120
			30
	合計		1,109
			100.0

●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

対象 設問	在宅介護 問9	在宅支援 問9	施設入所 問9
			度数
			%
			167
			903
			39
	合計		1,109
			100.0

●施設利用を希望した理由

対象 設問	在宅介護	在宅支援	施設入所 問10
			度数
			%
			84
			34
			27
			16
			16
			9
			73
			0
			4
			8
			11
			1
	合計		122
			—

●入所中の施設を選択した主体

対象 設問	在宅介護	在宅支援	施設入所 問11
			度数
			%
			11
			46
			52
			11
			2
	合計		122
			100.0

●入所中の施設を選択した理由

対象 設問	在宅介護	在宅支援	施設入所 問12
			度数
			%
			ケアマネジャー(介護支援専門員)に相談して選んだ
			56
			45.9
			かかりつけの医師や病院職員のすすめで選んだ
			43
			35.2
			知人や近所の人の評判がよかったので選んだ
			15
			12.3
			新聞やテレビの広告、パンフレット案内を見て選んだ
			1
			0.8
			いくつかの施設から話を聞いたり、施設を見たりして選んだ
			36
			29.5
			家から近いので選んだ
			52
			42.6
			その他
			10
			8.2
			無回答
			2
			1.6
			合計
			122
			—

●「地域包括ケア」の認知度

対象 設問	在宅介護 問10	在宅支援 問10	施設入所
			度数
			%
			知っている
			493
			49.9
			聞いたことはある
			263
			26.6
			知らない
			208
			21.1
			無回答
			23
			2.3
			合計
			987
			100.0

●介護保険サービス以外のサービス利用状況

対象 設問	在宅介護 問11	在宅支援 問12	施設入所
			度数
			%
			地域(自治会や社会福祉協議会等)のお手伝いサービス(有償)を利用している
			35
			3.5
			地域(自治会や社会福祉協議会等)のボランティア(無償)を利用している
			14
			1.4
			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
			31
			3.1
			シルバー人材センターのお手伝いサービス
			36
			3.6
			その他、民間会社のお手伝いサービス
			71
			7.2
			利用していない
			754
			76.4
			無回答
			71
			7.2
			合計
			987
			—

●地域のボランティアや通いの場の利用意向

対象 設問	在宅介護 問12	在宅支援 問13	施設入所
			度数
			%
			有償、無償にかかわらず、利用してみたい
			150
			15.2
			無償であれば、利用してみたい
			111
			11.2
			近所の人に気を遣うので、利用したくない
			197
			20.0
			サービスの質に不安があるので、利用したくない
			79
			8.0
			その他
			304
			30.8
			無回答
			146
			14.8
			合計
			987
			100.0

●主な介護者の就労状況

対象 設問	在宅介護 問16	在宅支援 問16	施設入所
			度数
			%
働いている			207
以前はしていたが、介護のために辞めた			64
していない			280
無回答			30
			合計
			581
			100.0

※主な介護者がいる人のみでの集計

●主な介護者の働き方の調整の有無

対象 設問	在宅介護 問17	在宅支援 問17	施設入所
			度数
			%
特になし			132
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)			87
休暇を取得する(年次有給休暇・介護休暇・時間休暇等)			37
在宅勤務を利用している			10
無回答			19
			合計
			271
			—

※主な介護者が「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」と回答した人のみで集計

●主な介護者の「介護休業」の利用状況

対象 設問	在宅介護 問18	在宅支援 問18	施設入所
			度数
			%
介護休業を利用した			5
介護休業を利用している			4
介護休業を利用する予定			7
介護休業は利用しない			103
介護休業は利用できない			65
その他			51
無回答			36
			合計
			271
			100.0

※主な介護者が「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」と回答した人のみで集計

●主な介護者の「介護休暇」の利用状況

対象 設問	在宅介護 問19	在宅支援 問19	施設入所
			度数
			%
介護休暇を利用した			10
介護休暇を利用している			3
介護休暇を利用する予定			7
介護休暇は利用しない			106
介護休暇は利用できない			54
その他			46
無回答			45
			合計
			271
			100.0

※主な介護者が「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」と回答した人のみで集計

●主な介護者の「介護休業」「介護休暇」の利用状況

対象 設問	在宅介護 問20	在宅支援 問20	施設入所	
			度数	
			%	
介護休業のみを利用した			10	3.7
介護休暇のみを利用した			8	3.0
介護休業・介護休暇とも利用した			2	0.7
介護休業・介護休暇とも利用していない			167	61.6
その他			33	12.2
無回答			51	18.8
	合計		271	100.0

※主な介護者が「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」と回答した人のみで集計

●ケアプラン作成の際の達成目標の認知度

対象 設問	在宅介護 問21	在宅支援 問21	施設入所	
			度数	
			%	
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			633	64.1
ケアマネジャーと話し合っていて決めたが、目標を覚えていない			200	20.3
ケアマネジャーと話し合っていないが、目標は知っている			50	5.1
ケアマネジャーと話し合っておらず、目標も知らない			38	3.9
無回答			66	6.7
	合計		987	100.0

●ケアマネジャーと決めた目標の達成度

対象 設問	在宅介護 問22	在宅支援 問22	施設入所	
			度数	
			%	
達成できた			164	16.6
ある程度、達成できた			566	57.3
達成できなかった			72	7.3
目標を知らない			80	8.1
その他			39	4.0
無回答			66	6.7
	合計		987	100.0

●ケアプランの満足度

対象 設問	在宅介護 問23	在宅支援 問23	施設入所	
			度数	
			%	
満足している			362	36.7
まあ満足している			396	40.1
どちらとも言えない			145	14.7
あまり満足していない			20	2.0
満足していない			12	1.2
無回答			52	5.3
	合計		987	100.0

●ケアプランについての不満な点

対象 設問	在宅介護 問24	在宅支援 問24	施設入所
			度数
			%
自分や家族の希望が計画に盛り込まれていない			25
サービスの回数が適当ではない(多い、少ない)			51
サービスの時間が適当ではない(長い、短い)			57
突発的な対応をしてもらえない			47
気兼ねして計画の不満や変更を言えない			44
不要なサービスや効果の少ないサービスが計画に盛り込まれている			17
その他			61
不満はない			633
無回答			119
	合計		987
			—

●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

対象 設問	在宅介護 問25	在宅支援 問25	施設入所
			度数
			%
とても感じる			307
どちらかというと感じる			384
どちらとも言えない			164
あまり感じない			54
感じない			19
無回答			59
	合計		987
			100.0

●介護保険サービスの利用状況

対象 設問	在宅介護 問26	在宅支援	施設入所
			度数
			%
訪問介護(ホームヘルプサービス)			134
訪問入浴介護			109
訪問看護			155
訪問リハビリテーション			110
通所介護(デイサービス)			264
通所リハビリテーション(デイケア)			147
短期入所生活介護・短期入所療養介護(ショートステイ)			117
居宅療養管理指導			29
認知症対応型共同生活介護			48
福祉用具貸与			392
地域密着型特定施設入居者生活介護			28
定期巡回・随時対応型訪問介護看護			16
特定施設入居者生活介護			56
夜間対応型訪問介護			13
認知症対応型通所介護			32
小規模多機能型居宅介護			48
複合型サービス(看護小規模多機能型居宅介護)			22
地域密着型通所介護			15
特定福祉用具販売			78
住宅改修			92
無回答			46
	合計		696
			—

●不満がある介護保険サービス

対象 設問	在宅介護	在宅支援	施設入所
		問29	
		度数	%
訪問型サービス(ホームヘルプサービス)		20	6.9
通所型サービス(デイサービス)		11	3.8
介護予防短期入所生活介護・介護予防短期入所療養介護(ショートステイ)		0	0.0
介護予防居宅療養管理指導		1	0.3
介護予防特定施設入居者生活介護		1	0.3
介護予防認知症対応型共同生活介護		1	0.3
介護予防訪問入浴介護		2	0.7
介護予防訪問看護		2	0.7
介護予防訪問リハビリテーション		2	0.7
介護予防通所リハビリテーション(デイケア)		9	3.1
介護予防福祉用具貸与		7	2.4
介護予防認知症対応型通所介護		0	0.0
介護予防小規模多機能型居宅介護		1	0.3
特定介護予防福祉用具販売		2	0.7
介護予防住宅改修		3	1.0
サービスに不満はない(満足している)		145	49.8
無回答		84	28.9
	合計	291	100.0

●不満がある介護保険サービスの内容

対象 設問	在宅介護	在宅支援	施設入所
	問30	問30	
		度数	%
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		26	14.0
サービスについての苦情や要望など十分に聞いてもらえなかった		11	5.9
サービスを提供する者の技術が未熟である		17	9.1
サービスを提供する者の態度や言動が悪い		10	5.4
利用限度額の範囲内では受けられるサービスの量が少ない		43	23.1
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		42	22.6
希望時間・回数に介護保険のサービス事業者が対応できていない		12	6.5
ケアマネジャーが希望時間・回数に対応してくれない		5	2.7
その他		29	15.6
無回答		45	24.2
	合計	186	—

※「サービスに不満はない(満足している)」と回答した人以外で集計

●不満がある介護保険サービスの内容

対象 設問	在宅介護	在宅支援	施設入所 問15
			度数
			%
はじめに説明(約束)された内容のサービスと違う			2
介護や食事など計画の時間を守らない(遅れる、早く切り上げる)			2
施設の建物や設備が古い、汚い、使い勝手が悪い			4
施設の人(職員や看護師など)の態度や身だしなみが悪い			2
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			4
介護の仕方がおぼつかなくて危なっかしい			0
サービスの内容のわりに利用料金が高い			5
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			4
こちらの恥ずかしさや気兼ねなど、気持ちを考えてくれない			2
入所者どうしの人間関係が良くない			1
生活の様子や健康状態などを家族に報告してくれない			4
その他			14
不満はない			84
無回答			9
	合計		122
			—

●介護保険サービス提供者との意思疎通状況

対象 設問	在宅介護 問31	在宅支援 問31	施設入所
			度数
			%
できている			461
ある程度、できている			384
できていない			27
無回答			115
	合計		987
			100.0

●介護保険サービス等に対する不満の相談先

対象 設問	在宅介護 問32	在宅支援 問32	施設入所 問16
			度数
			%
家族			359
施設のケアマネジャー(介護支援専門員)や相談員			554
サービス担当者(介護職員など)の中で話しやすい人			227
友人、知人			52
近所の人、民生委員			15
かかりつけの医師			60
公的機関(市介護保険課、区役所福祉課など)			23
熊本市が派遣する介護保険サービス相談専門員(支援員)			21
その他			53
相談相手がない			28
無回答			176
	合計		1,109
			—

●アンケートへの回答者

対象 設問	在宅介護 問1	在宅支援 問1	施設入所 問1
----------	------------	------------	------------

	全 体	利 用 者 本 人	利 用 者 の 配 偶 者	利 用 者 の 親	利 用 者 の 兄 弟 ・ 姉 妹	利 用 者 の 子 ・ 子 の 配 偶 者	利 用 者 の 孫 ・ 孫 の 配 偶 者	そ の 他	無 回 答
全体	1,109 100.0%	318 28.7%	233 21.0%	3 0.3%	32 2.9%	458 41.3%	7 0.6%	35 3.2%	23 2.1%
調査票分類									
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	99 14.2%	186 26.7%	3 0.4%	21 3.0%	342 49.1%	4 0.6%	30 4.3%	11 1.6%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	217 74.6%	18 6.2%	0 0.0%	1 0.3%	40 13.7%	2 0.7%	2 0.7%	11 3.8%
施設サービス利用者	122 100.0%	2 1.6%	29 23.8%	0 0.0%	10 8.2%	76 62.3%	1 0.8%	3 2.5%	1 0.8%
施設別									
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	45 100.0%	0 0.0%	9 20.0%	0 0.0%	5 11.1%	30 66.7%	0 0.0%	1 2.2%	0 0.0%
介護老人保健施設	34 100.0%	2 5.9%	10 29.4%	0 0.0%	3 8.8%	18 52.9%	1 2.9%	0 0.0%	0 0.0%
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	40 100.0%	0 0.0%	9 22.5%	0 0.0%	2 5.0%	27 67.5%	0 0.0%	2 5.0%	0 0.0%
無回答	3 100.0%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%
要介護度別									
要支援1	147 100.0%	121 82.3%	8 5.4%	0 0.0%	0 0.0%	14 9.5%	1 0.7%	2 1.4%	1 0.7%
要支援2	125 100.0%	89 71.2%	9 7.2%	0 0.0%	1 0.8%	24 19.2%	1 0.8%	0 0.0%	1 0.8%
要介護1	130 100.0%	41 31.5%	28 21.5%	1 0.8%	2 1.5%	53 40.8%	0 0.0%	4 3.1%	1 0.8%
要介護2	142 100.0%	24 16.9%	33 23.2%	0 0.0%	2 1.4%	77 54.2%	2 1.4%	3 2.1%	1 0.7%
要介護3	173 100.0%	16 9.2%	45 26.0%	0 0.0%	10 5.8%	91 52.6%	2 1.2%	9 5.2%	0 0.0%
要介護4	190 100.0%	15 7.9%	54 28.4%	2 1.1%	8 4.2%	102 53.7%	0 0.0%	8 4.2%	1 0.5%
要介護5	164 100.0%	3 1.8%	53 32.3%	0 0.0%	8 4.9%	93 56.7%	1 0.6%	6 3.7%	0 0.0%
無回答	38 100.0%	9 23.7%	3 7.9%	0 0.0%	1 2.6%	4 10.5%	0 0.0%	3 7.9%	18 47.4%
介護保険サービス負担割合別									
1割	576 100.0%	159 27.6%	107 18.6%	3 0.5%	14 2.4%	261 45.3%	5 0.9%	24 4.2%	3 0.5%
2割	250 100.0%	82 32.8%	65 26.0%	0 0.0%	9 3.6%	87 34.8%	2 0.8%	4 1.6%	1 0.4%
3割	210 100.0%	55 26.2%	49 23.3%	0 0.0%	4 1.9%	98 46.7%	0 0.0%	3 1.4%	1 0.5%
無回答	73 100.0%	22 30.1%	12 16.4%	0 0.0%	5 6.8%	12 16.4%	0 0.0%	4 5.5%	18 24.7%
居住する行政区別									
中央区	230 100.0%	66 28.7%	46 20.0%	0 0.0%	11 4.8%	95 41.3%	0 0.0%	8 3.5%	4 1.7%
東区	234 100.0%	75 32.1%	53 22.6%	2 0.9%	6 2.6%	93 39.7%	1 0.4%	4 1.7%	0 0.0%
西区	205 100.0%	62 30.2%	43 21.0%	0 0.0%	5 2.4%	80 39.0%	3 1.5%	11 5.4%	1 0.5%
南区	195 100.0%	55 28.2%	39 20.0%	1 0.5%	4 2.1%	89 45.6%	1 0.5%	5 2.6%	1 0.5%
北区	209 100.0%	56 26.8%	49 23.4%	0 0.0%	6 2.9%	90 43.1%	2 1.0%	6 2.9%	0 0.0%
市外	16 100.0%	2 12.5%	3 18.8%	0 0.0%	0 0.0%	10 62.5%	0 0.0%	1 6.3%	0 0.0%
無回答	20 100.0%	2 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	17 85.0%

●居住する行政区

対象 設問	在宅介護 問2	在宅支援 問2	施設入所 問2
----------	------------	------------	------------

	全 体	中 央 区	東 区	西 区	南 区	北 区	市 外	無 回 答
全体	1,109 100.0%	230 20.7%	234 21.1%	205 18.5%	195 17.6%	209 18.8%	16 1.4%	20 1.8%
調査票分類								
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	153 22.0%	148 21.3%	141 20.3%	117 16.8%	126 18.1%	4 0.6%	7 1.0%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	56 19.2%	64 22.0%	50 17.2%	51 17.5%	57 19.6%	1 0.3%	12 4.1%
施設サービス利用者	122 100.0%	21 17.2%	22 18.0%	14 11.5%	27 22.1%	26 21.3%	11 9.0%	1 0.8%
施設別								
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	45 100.0%	6 13.3%	8 17.8%	6 13.3%	10 22.2%	10 22.2%	5 11.1%	0 0.0%
介護老人保健施設	34 100.0%	8 23.5%	2 5.9%	6 17.6%	7 20.6%	9 26.5%	2 5.9%	0 0.0%
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	40 100.0%	7 17.5%	12 30.0%	1 2.5%	9 22.5%	7 17.5%	4 10.0%	0 0.0%
無回答	3 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%
要介護度別								
要支援1	147 100.0%	29 19.7%	33 22.4%	29 19.7%	21 14.3%	33 22.4%	1 0.7%	1 0.7%
要支援2	125 100.0%	23 18.4%	30 24.0%	21 16.8%	29 23.2%	21 16.8%	0 0.0%	1 0.8%
要介護1	130 100.0%	29 22.3%	25 19.2%	28 21.5%	24 18.5%	24 18.5%	0 0.0%	0 0.0%
要介護2	142 100.0%	29 20.4%	29 20.4%	31 21.8%	24 16.9%	26 18.3%	3 2.1%	0 0.0%
要介護3	173 100.0%	35 20.2%	39 22.5%	27 15.6%	36 20.8%	32 18.5%	4 2.3%	0 0.0%
要介護4	190 100.0%	39 20.5%	47 24.7%	30 15.8%	33 17.4%	38 20.0%	3 1.6%	0 0.0%
要介護5	164 100.0%	37 22.6%	29 17.7%	37 22.6%	26 15.9%	30 18.3%	5 3.0%	0 0.0%
無回答	38 100.0%	9 23.7%	2 5.3%	2 5.3%	2 5.3%	5 13.2%	0 0.0%	18 47.4%
介護保険サービス負担割合								
1割	576 100.0%	93 16.1%	121 21.0%	123 21.4%	109 18.9%	119 20.7%	10 1.7%	1 0.2%
2割	250 100.0%	58 23.2%	52 20.8%	44 17.6%	40 16.0%	53 21.2%	3 1.2%	0 0.0%
3割	210 100.0%	61 29.0%	51 24.3%	26 12.4%	40 19.0%	29 13.8%	2 1.0%	1 0.5%
無回答	73 100.0%	18 24.7%	10 13.7%	12 16.4%	6 8.2%	8 11.0%	1 1.4%	18 24.7%
居住する行政区別								
中央区	230 100.0%	230 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
東区	234 100.0%	0 0.0%	234 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
西区	205 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	205 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
南区	195 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	195 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
北区	209 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	209 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
市外	16 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	16 100.0%	0 0.0%
無回答	20 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	20 100.0%

●現在利用している施設

対象 設問	在宅介護	在宅支援	施設入所 問5
----------	------	------	------------

	全 体	老 人 福 祉 施 設 老 人 ホ ー ム (介 護)	介 護 老 人 保 健 施 設	病 院 ・ 医 院 (介 護 療 養 型 医 療 施 設 ・ 介 護 医 療 院)	無 回 答
全 体	122 100.0%	45 36.9%	34 27.9%	40 32.8%	3 2.5%
要介護度別					
要介護1	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	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%
要介護3	32 100.0%	12 37.5%	11 34.4%	7 21.9%	2 6.3%
要介護4	45 100.0%	16 35.6%	13 28.9%	16 35.6%	0 0.0%
要介護5	42 100.0%	16 38.1%	9 21.4%	17 40.5%	0 0.0%
無回答	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
介護保険サービス負担割合別					
1割	54 100.0%	18 33.3%	11 20.4%	24 44.4%	1 1.9%
2割	34 100.0%	11 32.4%	12 35.3%	10 29.4%	1 2.9%
3割	29 100.0%	14 48.3%	9 31.0%	6 20.7%	0 0.0%
無回答	5 100.0%	2 40.0%	2 40.0%	0 0.0%	1 20.0%
居住する行政区別					
中央区	21 100.0%	6 28.6%	8 38.1%	7 33.3%	0 0.0%
東区	22 100.0%	8 36.4%	2 9.1%	12 54.5%	0 0.0%
西区	14 100.0%	6 42.9%	6 42.9%	1 7.1%	1 7.1%
南区	27 100.0%	10 37.0%	7 25.9%	9 33.3%	1 3.7%
北区	26 100.0%	10 38.5%	9 34.6%	7 26.9%	0 0.0%
市外	11 100.0%	5 45.5%	2 18.2%	4 36.4%	0 0.0%
無回答	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%

●年齢

対象 設問	在宅介護 問3	在宅支援 問3	施設入所 問3
----------	------------	------------	------------

	全 体	7 5 歳 未 満	7 5 歳 ～ 8 4 歳	8 5 歳 以 上	無 回 答
全体	1,109 100.0%	129 11.6%	262 23.6%	696 62.8%	22 2.0%
調査票分類					
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	81 11.6%	167 24.0%	437 62.8%	11 1.6%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	37 12.7%	72 24.7%	173 59.5%	9 3.1%
施設サービス利用者	122 100.0%	11 9.0%	23 18.9%	86 70.5%	2 1.6%
施設別					
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	45 100.0%	3 6.7%	5 11.1%	37 82.2%	0 0.0%
介護老人保健施設	34 100.0%	4 11.8%	10 29.4%	20 58.8%	0 0.0%
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	40 100.0%	3 7.5%	8 20.0%	28 70.0%	1 2.5%
無回答	3 100.0%	1 33.3%	0 0.0%	1 33.3%	1 33.3%
要介護度別					
要支援1	147 100.0%	18 12.2%	38 25.9%	91 61.9%	0 0.0%
要支援2	125 100.0%	18 14.4%	30 24.0%	77 61.6%	0 0.0%
要介護1	130 100.0%	6 4.6%	26 20.0%	98 75.4%	0 0.0%
要介護2	142 100.0%	10 7.0%	31 21.8%	101 71.1%	0 0.0%
要介護3	173 100.0%	20 11.6%	43 24.9%	109 63.0%	1 0.6%
要介護4	190 100.0%	26 13.7%	47 24.7%	117 61.6%	0 0.0%
要介護5	164 100.0%	29 17.7%	42 25.6%	92 56.1%	1 0.6%
無回答	38 100.0%	2 5.3%	5 13.2%	11 28.9%	20 52.6%
介護保険サービス負担割合別					
1割	576 100.0%	85 14.8%	136 23.6%	353 61.3%	2 0.3%
2割	250 100.0%	13 5.2%	61 24.4%	176 70.4%	0 0.0%
3割	210 100.0%	22 10.5%	50 23.8%	137 65.2%	1 0.5%
無回答	73 100.0%	9 12.3%	15 20.5%	30 41.1%	19 26.0%
居住する行政区別					
中央区	230 100.0%	19 8.3%	45 19.6%	165 71.7%	1 0.4%
東区	234 100.0%	38 16.2%	52 22.2%	144 61.5%	0 0.0%
西区	205 100.0%	25 12.2%	61 29.8%	117 57.1%	2 1.0%
南区	195 100.0%	26 13.3%	44 22.6%	125 64.1%	0 0.0%
北区	209 100.0%	21 10.0%	55 26.3%	131 62.7%	2 1.0%
市外	16 100.0%	0 0.0%	5 31.3%	11 68.8%	0 0.0%
無回答	20 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 15.0%	17 85.0%

●要支援・要介護度

対象 設問	在宅介護		在宅支援			施設入所			
	問5		問5			問6			
	全 体	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	無 回 答
全体	1,109 100.0%	147 13.3%	125 11.3%	130 11.7%	142 12.8%	173 15.6%	190 17.1%	164 14.8%	38 3.4%
調査票分類									
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	129 18.5%	141 20.3%	141 20.3%	145 20.8%	122 17.5%	18 2.6%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	147 50.5%	125 43.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	19 6.5%
施設サービス利用者	122 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.8%	1 0.8%	32 26.2%	45 36.9%	42 34.4%	1 0.8%
施設別									
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	45 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.2%	12 26.7%	16 35.6%	16 35.6%	0 0.0%
介護老人保健施設	34 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.9%	0 0.0%	11 32.4%	13 38.2%	9 26.5%	0 0.0%
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	40 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 17.5%	16 40.0%	17 42.5%	0 0.0%
無回答	3 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%
要介護度別									
要支援1	147 100.0%	147 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
要支援2	125 100.0%	0 0.0%	125 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
要介護1	130 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	130 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
要介護2	142 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	142 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
要介護3	173 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	173 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
要介護4	190 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	190 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
要介護5	164 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	164 100.0%	0 0.0%
無回答	38 100.0%	0 0.0%	38 100.0%						
介護保険サービス負担割合別									
1割	576 100.0%	82 14.2%	66 11.5%	58 10.1%	69 12.0%	78 13.5%	116 20.1%	98 17.0%	9 1.6%
2割	250 100.0%	38 15.2%	21 8.4%	35 14.0%	38 15.2%	48 19.2%	41 16.4%	27 10.8%	2 0.8%
3割	210 100.0%	23 11.0%	28 13.3%	31 14.8%	30 14.3%	38 18.1%	29 13.8%	30 14.3%	1 0.5%
無回答	73 100.0%	4 5.5%	10 13.7%	6 8.2%	5 6.8%	9 12.3%	4 5.5%	9 12.3%	26 35.6%
居住する行政区別									
中央区	230 100.0%	29 12.6%	23 10.0%	29 12.6%	29 12.6%	35 15.2%	39 17.0%	37 16.1%	9 3.9%
東区	234 100.0%	33 14.1%	30 12.8%	25 10.7%	29 12.4%	39 16.7%	47 20.1%	29 12.4%	2 0.9%
西区	205 100.0%	29 14.1%	21 10.2%	28 13.7%	31 15.1%	27 13.2%	30 14.6%	37 18.0%	2 1.0%
南区	195 100.0%	21 10.8%	29 14.9%	24 12.3%	24 12.3%	36 18.5%	33 16.9%	26 13.3%	2 1.0%
北区	209 100.0%	33 15.8%	21 10.0%	24 11.5%	26 12.4%	32 15.3%	38 18.2%	30 14.4%	5 2.4%
市外	16 100.0%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	3 18.8%	4 25.0%	3 18.8%	5 31.3%	0 0.0%
無回答	20 100.0%	1 5.0%	1 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	18 90.0%

●介護保険制度理念の認知度

対象 設問	在宅介護 問4	在宅支援 問4	施設入所 問4
----------	------------	------------	------------

	全 体	は い	い い え	無 回 答
全体	1,109 100.0%	937 84.5%	139 12.5%	33 3.0%
調査票分類				
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	588 84.5%	91 13.1%	17 2.4%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	242 83.2%	36 12.4%	13 4.5%
施設サービス利用者	122 100.0%	107 87.7%	12 9.8%	3 2.5%
施設別				
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	45 100.0%	39 86.7%	5 11.1%	1 2.2%
介護老人保健施設	34 100.0%	30 88.2%	3 8.8%	1 2.9%
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	40 100.0%	36 90.0%	4 10.0%	0 0.0%
無回答	3 100.0%	2 66.7%	0 0.0%	1 33.3%
要介護度別				
要支援1	147 100.0%	128 87.1%	17 11.6%	2 1.4%
要支援2	125 100.0%	107 85.6%	17 13.6%	1 0.8%
要介護1	130 100.0%	114 87.7%	16 12.3%	0 0.0%
要介護2	142 100.0%	123 86.6%	18 12.7%	1 0.7%
要介護3	173 100.0%	152 87.9%	16 9.2%	5 2.9%
要介護4	190 100.0%	160 84.2%	28 14.7%	2 1.1%
要介護5	164 100.0%	139 84.8%	23 14.0%	2 1.2%
無回答	38 100.0%	14 36.8%	4 10.5%	20 52.6%
介護保険サービス負担割合別				
1割	576 100.0%	487 84.5%	82 14.2%	7 1.2%
2割	250 100.0%	220 88.0%	27 10.8%	3 1.2%
3割	210 100.0%	190 90.5%	19 9.0%	1 0.5%
無回答	73 100.0%	40 54.8%	11 15.1%	22 30.1%
居住する行政区別				
中央区	230 100.0%	197 85.7%	30 13.0%	3 1.3%
東区	234 100.0%	198 84.6%	33 14.1%	3 1.3%
西区	205 100.0%	169 82.4%	34 16.6%	2 1.0%
南区	195 100.0%	173 88.7%	19 9.7%	3 1.5%
北区	209 100.0%	183 87.6%	22 10.5%	4 1.9%
市外	16 100.0%	15 93.8%	1 6.3%	0 0.0%
無回答	20 100.0%	2 10.0%	0 0.0%	18 90.0%

●介護保険サービスを利用する理由

対象 設問	在宅介護 問6	在宅支援 問6	施設入所			
----------	------------	------------	------	--	--	--

	全 体	め 日 常 生 活 に 支 援 が 必 要 な た	い 生 活 の 充 実 の た め (生 き が	周 り 必 要 性 は 感 じ て い な い が 、	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%
調査票分類						
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	611 87.8%	55 7.9%	6 0.9%	13 1.9%	11 1.6%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	190 65.3%	77 26.5%	6 2.1%	6 2.1%	12 4.1%
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%
介護保険サービス負担割合別						
1割	522 100.0%	443 84.9%	63 12.1%	6 1.1%	6 1.1%	4 0.8%
2割	216 100.0%	170 78.7%	37 17.1%	3 1.4%	6 2.8%	0 0.0%
3割	181 100.0%	150 82.9%	24 13.3%	2 1.1%	4 2.2%	1 0.6%
無回答	68 100.0%	38 55.9%	8 11.8%	1 1.5%	3 4.4%	18 26.5%
居住する行政区別						
中央区	209 100.0%	169 80.9%	28 13.4%	4 1.9%	6 2.9%	2 1.0%
東区	212 100.0%	171 80.7%	34 16.0%	1 0.5%	4 1.9%	2 0.9%
西区	191 100.0%	163 85.3%	24 12.6%	1 0.5%	2 1.0%	1 0.5%
南区	168 100.0%	138 82.1%	22 13.1%	4 2.4%	3 1.8%	1 0.6%
北区	183 100.0%	153 83.6%	24 13.1%	2 1.1%	4 2.2%	0 0.0%
市外	5 100.0%	5 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
無回答	19 100.0%	2 10.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	17 89.5%

●介護保険サービス負担割合

対象 設問	在宅介護 問7	在宅支援 問7	施設入所 問7
----------	------------	------------	------------

	全 体	1 割	2 割	3 割	無 回 答
全体	1,109 100.0%	576 51.9%	250 22.5%	210 18.9%	73 6.6%
調査票分類					
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	371 53.3%	155 22.3%	129 18.5%	41 5.9%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	151 51.9%	61 21.0%	52 17.9%	27 9.3%
施設サービス利用者	122 100.0%	54 44.3%	34 27.9%	29 23.8%	5 4.1%
施設別					
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	45 100.0%	18 40.0%	11 24.4%	14 31.1%	2 4.4%
介護老人保健施設	34 100.0%	11 32.4%	12 35.3%	9 26.5%	2 5.9%
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	40 100.0%	24 60.0%	10 25.0%	6 15.0%	0 0.0%
無回答	3 100.0%	1 33.3%	1 33.3%	0 0.0%	1 33.3%
要介護度別					
要支援1	147 100.0%	82 55.8%	38 25.9%	23 15.6%	4 2.7%
要支援2	125 100.0%	66 52.8%	21 16.8%	28 22.4%	10 8.0%
要介護1	130 100.0%	58 44.6%	35 26.9%	31 23.8%	6 4.6%
要介護2	142 100.0%	69 48.6%	38 26.8%	30 21.1%	5 3.5%
要介護3	173 100.0%	78 45.1%	48 27.7%	38 22.0%	9 5.2%
要介護4	190 100.0%	116 61.1%	41 21.6%	29 15.3%	4 2.1%
要介護5	164 100.0%	98 59.8%	27 16.5%	30 18.3%	9 5.5%
無回答	38 100.0%	9 23.7%	2 5.3%	1 2.6%	26 68.4%
介護保険サービス負担割合別					
1割	576 100.0%	576 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
2割	250 100.0%	0 0.0%	250 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
3割	210 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	210 100.0%	0 0.0%
無回答	73 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	73 100.0%
居住する行政区別					
中央区	230 100.0%	93 40.4%	58 25.2%	61 26.5%	18 7.8%
東区	234 100.0%	121 51.7%	52 22.2%	51 21.8%	10 4.3%
西区	205 100.0%	123 60.0%	44 21.5%	26 12.7%	12 5.9%
南区	195 100.0%	109 55.9%	40 20.5%	40 20.5%	6 3.1%
北区	209 100.0%	119 56.9%	53 25.4%	29 13.9%	8 3.8%
市外	16 100.0%	10 62.5%	3 18.8%	2 12.5%	1 6.3%
無回答	20 100.0%	1 5.0%	0 0.0%	1 5.0%	18 90.0%

●サービス利用料の負担感

対象 設問	在宅介護 問8	在宅支援 問8	施設入所 問8				
	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	1,109 100.0%	186 16.8%	244 22.0%	264 23.8%	265 23.9%	120 10.8%	30 2.7%
調査票分類							
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	106 15.2%	139 20.0%	166 23.9%	187 26.9%	83 11.9%	15 2.2%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	67 23.0%	86 29.6%	68 23.4%	43 14.8%	14 4.8%	13 4.5%
施設サービス利用者	122 100.0%	13 10.7%	19 15.6%	30 24.6%	35 28.7%	23 18.9%	2 1.6%
施設別							
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	45 100.0%	5 11.1%	6 13.3%	10 22.2%	13 28.9%	10 22.2%	1 2.2%
介護老人保健施設	34 100.0%	3 8.8%	5 14.7%	12 35.3%	6 17.6%	8 23.5%	0 0.0%
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	40 100.0%	5 12.5%	8 20.0%	8 20.0%	15 37.5%	4 10.0%	0 0.0%
無回答	3 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%
要介護度別							
要支援1	147 100.0%	37 25.2%	49 33.3%	34 23.1%	21 14.3%	6 4.1%	0 0.0%
要支援2	125 100.0%	29 23.2%	35 28.0%	30 24.0%	21 16.8%	7 5.6%	3 2.4%
要介護1	130 100.0%	27 20.8%	36 27.7%	26 20.0%	28 21.5%	13 10.0%	0 0.0%
要介護2	142 100.0%	15 10.6%	29 20.4%	43 30.3%	39 27.5%	14 9.9%	2 1.4%
要介護3	173 100.0%	20 11.6%	35 20.2%	34 19.7%	54 31.2%	29 16.8%	1 0.6%
要介護4	190 100.0%	27 14.2%	29 15.3%	50 26.3%	54 28.4%	26 13.7%	4 2.1%
要介護5	164 100.0%	28 17.1%	26 15.9%	39 23.8%	46 28.0%	24 14.6%	1 0.6%
無回答	38 100.0%	3 7.9%	5 13.2%	8 21.1%	2 5.3%	1 2.6%	19 50.0%
介護保険サービス負担割合							
1割	576 100.0%	127 22.0%	150 26.0%	141 24.5%	121 21.0%	34 5.9%	3 0.5%
2割	250 100.0%	28 11.2%	55 22.0%	56 22.4%	71 28.4%	39 15.6%	1 0.4%
3割	210 100.0%	20 9.5%	29 13.8%	56 26.7%	64 30.5%	39 18.6%	2 1.0%
無回答	73 100.0%	11 15.1%	10 13.7%	11 15.1%	9 12.3%	8 11.0%	24 32.9%
居住する行政区別							
中央区	230 100.0%	35 15.2%	54 23.5%	63 27.4%	55 23.9%	22 9.6%	1 0.4%
東区	234 100.0%	42 17.9%	42 17.9%	59 25.2%	57 24.4%	28 12.0%	6 2.6%
西区	205 100.0%	36 17.6%	47 22.9%	51 24.9%	45 22.0%	26 12.7%	0 0.0%
南区	195 100.0%	34 17.4%	38 19.5%	46 23.6%	49 25.1%	26 13.3%	2 1.0%
北区	209 100.0%	36 17.2%	57 27.3%	43 20.6%	53 25.4%	17 8.1%	3 1.4%
市外	16 100.0%	2 12.5%	5 31.3%	2 12.5%	6 37.5%	1 6.3%	0 0.0%
無回答	20 100.0%	1 5.0%	1 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	18 90.0%

●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

対象 設問	在宅介護 問9	在宅支援 問9	施設入所 問9
----------	------------	------------	------------

	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%
調査票分類				
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	114 16.4%	563 80.9%	19 2.7%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	48 16.5%	228 78.4%	15 5.2%
施設サービス利用者	122 100.0%	5 4.1%	112 91.8%	5 4.1%
施設別				
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	45 100.0%	0 0.0%	43 95.6%	2 4.4%
介護老人保健施設	34 100.0%	3 8.8%	29 85.3%	2 5.9%
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	40 100.0%	2 5.0%	38 95.0%	0 0.0%
無回答	3 100.0%	0 0.0%	2 66.7%	1 33.3%
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%
介護保険サービス負担割合別				
1割	576 100.0%	90 15.6%	481 83.5%	5 0.9%
2割	250 100.0%	41 16.4%	205 82.0%	4 1.6%
3割	210 100.0%	26 12.4%	181 86.2%	3 1.4%
無回答	73 100.0%	10 13.7%	36 49.3%	27 37.0%
居住する行政区別				
中央区	230 100.0%	29 12.6%	194 84.3%	7 3.0%
東区	234 100.0%	33 14.1%	197 84.2%	4 1.7%
西区	205 100.0%	36 17.6%	166 81.0%	3 1.5%
南区	195 100.0%	29 14.9%	164 84.1%	2 1.0%
北区	209 100.0%	38 18.2%	166 79.4%	5 2.4%
市外	16 100.0%	2 12.5%	14 87.5%	0 0.0%
無回答	20 100.0%	0 0.0%	2 10.0%	18 90.0%

●施設利用を希望した理由

対象	在宅介護	在宅支援	施設入所
設問			問10

	全 体	要 介 護 1	要 介 護 2	要 介 護 3	要 介 護 4	要 介 護 5	無 回 答	寝 た き り や 認 知 症 の 症 状 が 必 ず な っ た た め	介 護 が で き な く な っ た た め	介 護 者 が 病 弱 等 に よ り 介 護 が 必 ず な っ た た め	ど 部 屋 が 狭 い 、 段 差 が 多 い た め	何 ら か の 事 情 に よ り 家 族 と の 同 居 が で き な い た め	介 護 者 が い な い （ い な く な っ た ） た め	家 族 等 が 強 く 希 望 し た た め	自 宅 よ り も 安 心 （ 安 全 ） だ と 思 っ た た め	友 人 ・ 知 人 が い る た め	自 宅 で は 落 ち 着 か な い た め	住 居 が な く な っ た た め	そ の 他	無 回 答	
全体	122 100.0%	84 68.9%	34 27.9%	27 22.1%	16 13.1%	16 13.1%	9 7.4%	73 59.8%	0 0.0%	4 3.3%	8 6.6%	11 9.0%	1 0.8%								
施設別																					
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	45 100.0%	30 66.7%	15 33.3%	14 31.1%	9 20.0%	8 17.8%	5 11.1%	28 62.2%	0 0.0%	1 2.2%	4 8.9%	5 11.1%	0 0.0%								
介護老人保健施設	34 100.0%	24 70.6%	10 29.4%	4 11.8%	2 5.9%	3 8.8%	2 5.9%	22 64.7%	0 0.0%	2 5.9%	1 2.9%	3 8.8%	0 0.0%								
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	40 100.0%	29 72.5%	8 20.0%	7 17.5%	4 10.0%	5 12.5%	2 5.0%	23 57.5%	0 0.0%	1 2.5%	3 7.5%	3 7.5%	0 0.0%								
無回答	3 100.0%	1 33.3%	1 33.3%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%								1 33.3%
要介護度別																					
要介護1	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%								0 0.0%
要介護2	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%								0 0.0%
要介護3	32 100.0%	17 53.1%	8 25.0%	9 28.1%	5 15.6%	7 21.9%	4 12.5%	19 59.4%	0 0.0%	2 6.3%	1 3.1%	1 3.1%	0 0.0%								0 0.0%
要介護4	45 100.0%	30 66.7%	9 20.0%	10 22.2%	4 8.9%	5 11.1%	3 6.7%	28 62.2%	0 0.0%	1 2.2%	5 11.1%	6 13.3%	0 0.0%								0 0.0%
要介護5	42 100.0%	36 85.7%	15 35.7%	8 19.0%	6 14.3%	4 9.5%	1 2.4%	24 57.1%	0 0.0%	1 2.4%	2 4.8%	3 7.1%	0 0.0%								0 0.0%
無回答	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%								1 100.0%
介護保険サービス負担割合別																					
1割	54 100.0%	38 70.4%	14 25.9%	14 25.9%	8 14.8%	8 14.8%	3 5.6%	34 63.0%	0 0.0%	3 5.6%	7 13.0%	5 9.3%	0 0.0%								0 0.0%
2割	34 100.0%	24 70.6%	9 26.5%	4 11.8%	5 14.7%	4 11.8%	3 8.8%	20 58.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 11.8%	0 0.0%								0 0.0%
3割	29 100.0%	21 72.4%	10 34.5%	8 27.6%	3 10.3%	3 10.3%	3 10.3%	17 58.6%	0 0.0%	1 3.4%	1 3.4%	2 6.9%	0 0.0%								0 0.0%
無回答	5 100.0%	1 20.0%	1 20.0%	1 20.0%	0 0.0%	1 20.0%	0 0.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%								1 20.0%
居住する行政区別																					
中央区	21 100.0%	14 66.7%	5 23.8%	4 19.0%	2 9.5%	4 19.0%	2 9.5%	13 61.9%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.8%	0 0.0%	0 0.0%								0 0.0%
東区	22 100.0%	16 72.7%	10 45.5%	4 18.2%	3 13.6%	2 9.1%	0 0.0%	13 59.1%	0 0.0%	1 4.5%	2 9.1%	5 22.7%	0 0.0%								0 0.0%
西区	14 100.0%	11 78.6%	6 42.9%	5 35.7%	2 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	8 57.1%	0 0.0%	1 7.1%	1 7.1%	1 7.1%	0 0.0%								0 0.0%
南区	27 100.0%	18 66.7%	5 18.5%	5 18.5%	2 7.4%	3 11.1%	2 7.4%	16 59.3%	0 0.0%	2 7.4%	1 3.7%	2 7.4%	0 0.0%								0 0.0%
北区	26 100.0%	18 69.2%	4 15.4%	5 19.2%	3 11.5%	5 19.2%	2 7.7%	14 53.8%	0 0.0%	0 0.0%	3 11.5%	3 11.5%	0 0.0%								0 0.0%
市外	11 100.0%	7 63.6%	4 36.4%	4 36.4%	4 36.4%	2 18.2%	3 27.3%	9 81.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%								0 0.0%
無回答	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%								1 100.0%

●入所中の施設を選択した主体

対象 設問	在宅介護	在宅支援	施設入所 問11
----------	------	------	-------------

	全 体	私 （利用 者）自 身が選 んだ	家 族と話 し合っ て選ん だ	主 に家 族が選 んだ	そ の 他	無 回 答
全体	122 100.0%	11 9.0%	46 37.7%	52 42.6%	11 9.0%	2 1.6%
施設別						
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	45 100.0%	1 2.2%	16 35.6%	23 51.1%	5 11.1%	0 0.0%
介護老人保健施設	34 100.0%	5 14.7%	15 44.1%	12 35.3%	2 5.9%	0 0.0%
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	40 100.0%	5 12.5%	14 35.0%	17 42.5%	3 7.5%	1 2.5%
無回答	3 100.0%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	1 33.3%	1 33.3%
要介護度別						
要介護1	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
要介護2	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%
要介護3	32 100.0%	3 9.4%	16 50.0%	10 31.3%	3 9.4%	0 0.0%
要介護4	45 100.0%	4 8.9%	14 31.1%	23 51.1%	3 6.7%	1 2.2%
要介護5	42 100.0%	4 9.5%	16 38.1%	18 42.9%	4 9.5%	0 0.0%
無回答	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
介護保険サービス負担割合別						
1割	54 100.0%	6 11.1%	19 35.2%	26 48.1%	3 5.6%	0 0.0%
2割	34 100.0%	5 14.7%	15 44.1%	9 26.5%	4 11.8%	1 2.9%
3割	29 100.0%	0 0.0%	11 37.9%	15 51.7%	3 10.3%	0 0.0%
無回答	5 100.0%	0 0.0%	1 20.0%	2 40.0%	1 20.0%	1 20.0%
居住する行政区別						
中央区	21 100.0%	4 19.0%	9 42.9%	6 28.6%	1 4.8%	1 4.8%
東区	22 100.0%	1 4.5%	7 31.8%	10 45.5%	4 18.2%	0 0.0%
西区	14 100.0%	1 7.1%	7 50.0%	5 35.7%	1 7.1%	0 0.0%
南区	27 100.0%	1 3.7%	10 37.0%	13 48.1%	3 11.1%	0 0.0%
北区	26 100.0%	4 15.4%	10 38.5%	12 46.2%	0 0.0%	0 0.0%
市外	11 100.0%	0 0.0%	3 27.3%	6 54.5%	2 18.2%	0 0.0%
無回答	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%

●入所中の施設を選択した理由

対象	在宅介護	在宅支援	施設入所
設問			問12

	全 体	専 門 ア マ ネ ジャ ー に 相 談 し て 選 ん だ	員 か か り の す ず め で 選 ん だ	か か り の す ず め で 選 ん だ	か か り の す ず め で 選 ん だ	フ レ ッ ト ア ナ リ シ ス を 見 て 選 ん だ	選 ん だ	家 か ら 近 い の で 選 ん だ	そ の 他	無 回 答
全体	122 100.0%	56 45.9%	43 35.2%	15 12.3%	1 0.8%	36 29.5%	52 42.6%	10 8.2%	2 1.6%	
施設別										
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	45 100.0%	19 42.2%	5 11.1%	9 20.0%	1 2.2%	25 55.6%	24 53.3%	4 8.9%	1 2.2%	
介護老人保健施設	34 100.0%	18 52.9%	16 47.1%	0 0.0%	0 0.0%	4 11.8%	8 23.5%	2 5.9%	1 2.9%	
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	40 100.0%	17 42.5%	21 52.5%	6 15.0%	0 0.0%	5 12.5%	18 45.0%	4 10.0%	0 0.0%	
無回答	3 100.0%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.7%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	
要介護度別										
要介護1	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	
要介護2	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
要介護3	32 100.0%	20 62.5%	11 34.4%	3 9.4%	0 0.0%	10 31.3%	12 37.5%	1 3.1%	0 0.0%	
要介護4	45 100.0%	16 35.6%	14 31.1%	6 13.3%	0 0.0%	14 31.1%	19 42.2%	5 11.1%	2 4.4%	
要介護5	42 100.0%	19 45.2%	16 38.1%	6 14.3%	1 2.4%	11 26.2%	19 45.2%	4 9.5%	0 0.0%	
無回答	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	
介護保険サービス負担割合										
1割	54 100.0%	20 37.0%	17 31.5%	8 14.8%	1 1.9%	17 31.5%	27 50.0%	5 9.3%	2 3.7%	
2割	34 100.0%	17 50.0%	14 41.2%	2 5.9%	0 0.0%	8 23.5%	13 38.2%	3 8.8%	0 0.0%	
3割	29 100.0%	15 51.7%	11 37.9%	5 17.2%	0 0.0%	9 31.0%	10 34.5%	2 6.9%	0 0.0%	
無回答	5 100.0%	4 80.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 40.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	
居住する行政区別										
中央区	21 100.0%	9 42.9%	10 47.6%	3 14.3%	0 0.0%	4 19.0%	6 28.6%	4 19.0%	0 0.0%	
東区	22 100.0%	9 40.9%	9 40.9%	5 22.7%	0 0.0%	7 31.8%	10 45.5%	2 9.1%	0 0.0%	
西区	14 100.0%	8 57.1%	3 21.4%	0 0.0%	0 0.0%	6 42.9%	8 57.1%	0 0.0%	0 0.0%	
南区	27 100.0%	14 51.9%	8 29.6%	2 7.4%	0 0.0%	6 22.2%	15 55.6%	3 11.1%	1 3.7%	
北区	26 100.0%	11 42.3%	9 34.6%	2 7.7%	0 0.0%	8 30.8%	8 30.8%	1 3.8%	1 3.8%	
市外	11 100.0%	4 36.4%	4 36.4%	3 27.3%	1 9.1%	4 36.4%	4 36.4%	0 0.0%	0 0.0%	
無回答	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	

●「地域包括ケア」の認知度

対象	在宅介護	在宅支援	施設入所
設問	問10	問10	

	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%
調査票分類					
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	336 48.3%	200 28.7%	148 21.3%	12 1.7%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	157 54.0%	63 21.6%	60 20.6%	11 3.8%
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%
介護保険サービス負担割合					
1割	522 100.0%	263 50.4%	125 23.9%	131 25.1%	3 0.6%
2割	216 100.0%	109 50.5%	63 29.2%	43 19.9%	1 0.5%
3割	181 100.0%	98 54.1%	59 32.6%	24 13.3%	0 0.0%
無回答	68 100.0%	23 33.8%	16 23.5%	10 14.7%	19 27.9%
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%

●介護保険サービス以外のサービス利用状況

対象 設問	在宅介護 問11	在宅支援 問12	施設入所
----------	-------------	-------------	------

	全 体	議 会 等 (有 償) の お 手 伝 い サ ー ビ ス を 利 用 し て い る	地 域 等 (無 償) の ボ ラ ン テ ィ ア を 利 用 し て い る	地 域 等 (自 治 会 や 社 会 福 祉 協 会 等) の 通 い の 場 を 利 用 し て い る	地 域 等 (自 治 会 や 社 会 福 祉 協 会 等) の 通 い の 場 を 利 用 し て い る	手 伝 い サ ー ビ ス セ ン タ ー の お 手 伝 い	シ ル バ ー 人 材 セ ン タ ー の お 手 伝 い	そ の 他 、 民 間 会 社 の お 手 伝 い	利 用 し て い な い	無 回 答
全体	987 100.0%	35 3.5%	14 1.4%	31 3.1%	36 3.6%	71 7.2%	754 76.4%	71 7.2%		
調査票分類										
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	18 2.6%	2 0.3%	13 1.9%	16 2.3%	56 8.0%	553 79.5%	44 6.3%		
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	17 5.8%	12 4.1%	18 6.2%	20 6.9%	15 5.2%	201 69.1%	27 9.3%		
要介護度別										
要支援1	147 100.0%	7 4.8%	7 4.8%	10 6.8%	10 6.8%	8 5.4%	108 73.5%	7 4.8%		
要支援2	125 100.0%	10 8.0%	5 4.0%	8 6.4%	10 8.0%	6 4.8%	88 70.4%	7 5.6%		
要介護1	129 100.0%	4 3.1%	0 0.0%	7 5.4%	6 4.7%	9 7.0%	98 76.0%	7 5.4%		
要介護2	141 100.0%	3 2.1%	0 0.0%	4 2.8%	2 1.4%	13 9.2%	112 79.4%	7 5.0%		
要介護3	141 100.0%	4 2.8%	1 0.7%	0 0.0%	2 1.4%	13 9.2%	117 83.0%	7 5.0%		
要介護4	145 100.0%	4 2.8%	0 0.0%	1 0.7%	3 2.1%	9 6.2%	122 84.1%	7 4.8%		
要介護5	122 100.0%	3 2.5%	0 0.0%	1 0.8%	2 1.6%	10 8.2%	98 80.3%	8 6.6%		
無回答	37 100.0%	0 0.0%	1 2.7%	0 0.0%	1 2.7%	3 8.1%	11 29.7%	21 56.8%		
介護保険サービス負担割合別										
1割	522 100.0%	20 3.8%	11 2.1%	20 3.8%	15 2.9%	38 7.3%	413 79.1%	24 4.6%		
2割	216 100.0%	5 2.3%	1 0.5%	5 2.3%	9 4.2%	16 7.4%	170 78.7%	13 6.0%		
3割	181 100.0%	7 3.9%	1 0.6%	5 2.8%	9 5.0%	15 8.3%	140 77.3%	7 3.9%		
無回答	68 100.0%	3 4.4%	1 1.5%	1 1.5%	3 4.4%	2 2.9%	31 45.6%	27 39.7%		
居住する行政区別										
中央区	209 100.0%	5 2.4%	0 0.0%	4 1.9%	9 4.3%	15 7.2%	166 79.4%	14 6.7%		
東区	212 100.0%	10 4.7%	3 1.4%	9 4.2%	14 6.6%	17 8.0%	162 76.4%	9 4.2%		
西区	191 100.0%	2 1.0%	2 1.0%	5 2.6%	4 2.1%	14 7.3%	157 82.2%	8 4.2%		
南区	168 100.0%	7 4.2%	2 1.2%	8 4.8%	2 1.2%	10 6.0%	128 76.2%	12 7.1%		
北区	183 100.0%	10 5.5%	7 3.8%	4 2.2%	7 3.8%	15 8.2%	136 74.3%	11 6.0%		
市外	5 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 100.0%	0 0.0%		
無回答	19 100.0%	1 5.3%	0 0.0%	1 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	17 89.5%		

●地域のボランティアや通いの場の利用意向

対象 設問	在宅介護 問12	在宅支援 問13	施設入所
----------	-------------	-------------	------

	全 体	利 用 し て み た い か か わ ら ず 、 無 償 で あ れ ば 、 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	987 100.0%	150 15.2%	111 11.2%	197 20.0%	79 8.0%	304 30.8%	146 14.8%
調査票分類							
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	82 11.8%	78 11.2%	149 21.4%	53 7.6%	236 33.9%	98 14.1%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	68 23.4%	33 11.3%	48 16.5%	26 8.9%	68 23.4%	48 16.5%
要介護度別							
要支援1	147 100.0%	37 25.2%	16 10.9%	20 13.6%	13 8.8%	38 25.9%	23 15.6%
要支援2	125 100.0%	28 22.4%	16 12.8%	25 20.0%	13 10.4%	28 22.4%	15 12.0%
要介護1	129 100.0%	20 15.5%	13 10.1%	34 26.4%	12 9.3%	31 24.0%	19 14.7%
要介護2	141 100.0%	18 12.8%	17 12.1%	28 19.9%	10 7.1%	49 34.8%	19 13.5%
要介護3	141 100.0%	18 12.8%	16 11.3%	33 23.4%	8 5.7%	51 36.2%	15 10.6%
要介護4	145 100.0%	11 7.6%	15 10.3%	34 23.4%	9 6.2%	55 37.9%	21 14.5%
要介護5	122 100.0%	11 9.0%	14 11.5%	19 15.6%	13 10.7%	45 36.9%	20 16.4%
無回答	37 100.0%	7 18.9%	4 10.8%	4 10.8%	1 2.7%	7 18.9%	14 37.8%
介護保険サービス負担割合別							
1割	522 100.0%	70 13.4%	66 12.6%	108 20.7%	46 8.8%	162 31.0%	70 13.4%
2割	216 100.0%	37 17.1%	23 10.6%	38 17.6%	14 6.5%	78 36.1%	26 12.0%
3割	181 100.0%	33 18.2%	16 8.8%	42 23.2%	16 8.8%	53 29.3%	21 11.6%
無回答	68 100.0%	10 14.7%	6 8.8%	9 13.2%	3 4.4%	11 16.2%	29 42.6%
居住する行政区別							
中央区	209 100.0%	31 14.8%	17 8.1%	49 23.4%	9 4.3%	72 34.4%	31 14.8%
東区	212 100.0%	31 14.6%	31 14.6%	50 23.6%	15 7.1%	61 28.8%	24 11.3%
西区	191 100.0%	29 15.2%	21 11.0%	38 19.9%	21 11.0%	60 31.4%	22 11.5%
南区	168 100.0%	27 16.1%	23 13.7%	28 16.7%	13 7.7%	48 28.6%	29 17.3%
北区	183 100.0%	29 15.8%	15 8.2%	30 16.4%	21 11.5%	59 32.2%	29 15.8%
市外	5 100.0%	0 0.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 40.0%	1 20.0%
無回答	19 100.0%	3 15.8%	2 10.5%	2 10.5%	0 0.0%	2 10.5%	10 52.6%

●住まいの校区を担当する「ささえりあ」の認知度

対象	在宅介護	在宅支援	施設入所
設問	問13	問11	

	全 体	知 っ て い る	知 ら な い	無 回 答
全 体	987 100.0%	664 67.3%	290 29.4%	33 3.3%
調査票分類				
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	423 60.8%	253 36.4%	20 2.9%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	241 82.8%	37 12.7%	13 4.5%
要介護度別				
要支援1	147 100.0%	129 87.8%	16 10.9%	2 1.4%
要支援2	125 100.0%	105 84.0%	19 15.2%	1 0.8%
要介護1	129 100.0%	88 68.2%	35 27.1%	6 4.7%
要介護2	141 100.0%	93 66.0%	47 33.3%	1 0.7%
要介護3	141 100.0%	88 62.4%	53 37.6%	0 0.0%
要介護4	145 100.0%	79 54.5%	60 41.4%	6 4.1%
要介護5	122 100.0%	64 52.5%	54 44.3%	4 3.3%
無回答	37 100.0%	18 48.6%	6 16.2%	13 35.1%
介護保険サービス負担割合別				
1割	522 100.0%	333 63.8%	180 34.5%	9 1.7%
2割	216 100.0%	161 74.5%	50 23.1%	5 2.3%
3割	181 100.0%	133 73.5%	44 24.3%	4 2.2%
無回答	68 100.0%	37 54.4%	16 23.5%	15 22.1%
居住する行政区別				
中央区	209 100.0%	134 64.1%	69 33.0%	6 2.9%
東区	212 100.0%	130 61.3%	77 36.3%	5 2.4%
西区	191 100.0%	124 64.9%	64 33.5%	3 1.6%
南区	168 100.0%	124 73.8%	40 23.8%	4 2.4%
北区	183 100.0%	142 77.6%	37 20.2%	4 2.2%
市外	5 100.0%	2 40.0%	3 60.0%	0 0.0%
無回答	19 100.0%	8 42.1%	0 0.0%	11 57.9%

●介護保険サービス以外の主な介護者の有無

対象 設問	在宅介護 問14	在宅支援 問14	施設入所				
----------	-------------	-------------	------	--	--	--	--

	全 体	同居 の親 族	別居 の親 族	親 族 以 外 の 友 人 や 知 人	そ の 他	い な い	無 回 答
全 体	987 100.0%	374 37.9%	143 14.5%	9 0.9%	55 5.6%	331 33.5%	75 7.6%
調査票分類							
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	308 44.3%	89 12.8%	7 1.0%	47 6.8%	204 29.3%	41 5.9%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	66 22.7%	54 18.6%	2 0.7%	8 2.7%	127 43.6%	34 11.7%
要介護度別							
要支援1	147 100.0%	32 21.8%	23 15.6%	2 1.4%	4 2.7%	74 50.3%	12 8.2%
要支援2	125 100.0%	32 25.6%	29 23.2%	0 0.0%	4 3.2%	48 38.4%	12 9.6%
要介護1	129 100.0%	62 48.1%	18 14.0%	1 0.8%	4 3.1%	29 22.5%	15 11.6%
要介護2	141 100.0%	70 49.6%	23 16.3%	2 1.4%	8 5.7%	36 25.5%	2 1.4%
要介護3	141 100.0%	57 40.4%	21 14.9%	3 2.1%	9 6.4%	46 32.6%	5 3.5%
要介護4	145 100.0%	69 47.6%	13 9.0%	0 0.0%	10 6.9%	47 32.4%	6 4.1%
要介護5	122 100.0%	45 36.9%	13 10.7%	1 0.8%	14 11.5%	40 32.8%	9 7.4%
無回答	37 100.0%	7 18.9%	3 8.1%	0 0.0%	2 5.4%	11 29.7%	14 37.8%
介護保険サービス負担割合							
1割	522 100.0%	194 37.2%	70 13.4%	8 1.5%	28 5.4%	186 35.6%	36 6.9%
2割	216 100.0%	97 44.9%	35 16.2%	1 0.5%	15 6.9%	60 27.8%	8 3.7%
3割	181 100.0%	68 37.6%	30 16.6%	0 0.0%	9 5.0%	61 33.7%	13 7.2%
無回答	68 100.0%	15 22.1%	8 11.8%	0 0.0%	3 4.4%	24 35.3%	18 26.5%
居住する行政区別							
中央区	209 100.0%	72 34.4%	38 18.2%	0 0.0%	14 6.7%	70 33.5%	15 7.2%
東区	212 100.0%	79 37.3%	29 13.7%	2 0.9%	7 3.3%	81 38.2%	14 6.6%
西区	191 100.0%	73 38.2%	22 11.5%	1 0.5%	9 4.7%	72 37.7%	14 7.3%
南区	168 100.0%	76 45.2%	20 11.9%	3 1.8%	13 7.7%	49 29.2%	7 4.2%
北区	183 100.0%	69 37.7%	29 15.8%	3 1.6%	12 6.6%	53 29.0%	17 9.3%
市外	5 100.0%	1 20.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 60.0%	0 0.0%
無回答	19 100.0%	4 21.1%	4 21.1%	0 0.0%	0 0.0%	3 15.8%	8 42.1%

●主な介護者の年齢

対象	在宅介護			在宅支援			施設入所		
設問	問15			問15					

	全 体	2 0 ~ 2 4 歳	2 5 ~ 2 9 歳	3 0 ~ 3 4 歳	3 5 ~ 3 9 歳	4 0 ~ 4 4 歳	4 5 ~ 4 9 歳	5 0 ~ 5 4 歳	5 5 ~ 5 9 歳	6 0 ~ 6 4 歳	6 5 ~ 6 9 歳	7 0 ~ 7 4 歳	7 5 ~ 7 9 歳	8 0 ~ 8 4 歳	8 5 ~ 8 9 歳	9 0 歳 以 上	無 回 答
全体	581	0	1	1	2	7	15	29	67	107	86	73	50	55	31	22	35
	100.0%	0.0%	0.2%	0.2%	0.3%	1.2%	2.6%	5.0%	11.5%	18.4%	14.8%	12.6%	8.6%	9.5%	5.3%	3.8%	6.0%
調査票分類																	
居宅サービス利用者・介護	451	0	1	1	2	4	11	20	54	80	70	63	37	41	25	15	27
	100.0%	0.0%	0.2%	0.2%	0.4%	0.9%	2.4%	4.4%	12.0%	17.7%	15.5%	14.0%	8.2%	9.1%	5.5%	3.3%	6.0%
居宅サービス利用者・支援	130	0	0	0	0	3	4	9	13	27	16	10	13	14	6	7	8
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	3.1%	6.9%	10.0%	20.8%	12.3%	7.7%	10.0%	10.8%	4.6%	5.4%	6.2%
介護度別																	
要支援1	61	0	0	0	0	1	2	3	4	15	7	4	8	8	1	5	3
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	3.3%	4.9%	6.6%	24.6%	11.5%	6.6%	13.1%	13.1%	1.6%	8.2%	4.9%
要支援2	65	0	0	0	0	1	2	6	9	11	9	6	4	6	5	1	5
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%	3.1%	9.2%	13.8%	16.9%	13.8%	9.2%	6.2%	9.2%	7.7%	1.5%	7.7%
要介護1	85	0	1	0	0	1	2	2	13	17	8	9	9	13	7	0	3
	100.0%	0.0%	1.2%	0.0%	0.0%	1.2%	2.4%	2.4%	15.3%	20.0%	9.4%	10.6%	10.6%	15.3%	8.2%	0.0%	3.5%
要介護2	103	0	0	1	1	2	4	5	13	19	11	15	10	3	8	6	5
	100.0%	0.0%	0.0%	1.0%	1.0%	1.9%	3.9%	4.9%	12.6%	18.4%	10.7%	14.6%	9.7%	2.9%	7.8%	5.8%	4.9%
要介護3	90	0	0	0	0	0	3	6	12	8	17	14	7	7	6	4	6
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	6.7%	13.3%	8.9%	18.9%	15.6%	7.8%	7.8%	6.7%	4.4%	6.7%
要介護4	92	0	0	0	1	0	1	3	8	21	19	14	6	11	3	2	3
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	1.1%	3.3%	8.7%	22.8%	20.7%	15.2%	6.5%	12.0%	3.3%	2.2%	3.3%
要介護5	73	0	0	0	0	1	1	4	7	14	15	11	4	6	1	1	8
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	1.4%	5.5%	9.6%	19.2%	20.5%	15.1%	5.5%	8.2%	1.4%	1.4%	11.0%
無回答	12	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	2	1	0	3	2
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	8.3%	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%	8.3%	0.0%	25.0%	16.7%
介護保険サービス負担割合別																	
1割	300	0	1	1	0	4	10	22	37	56	46	44	21	17	14	9	18
	100.0%	0.0%	0.3%	0.3%	0.0%	1.3%	3.3%	7.3%	12.3%	18.7%	15.3%	14.7%	7.0%	5.7%	4.7%	3.0%	6.0%
2割	148	0	0	0	2	2	2	5	14	18	17	12	19	28	12	6	11
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	1.4%	1.4%	3.4%	9.5%	12.2%	11.5%	8.1%	12.8%	18.9%	8.1%	4.1%	7.4%
3割	107	0	0	0	0	0	2	2	15	31	21	13	5	8	3	3	4
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	1.9%	14.0%	29.0%	19.6%	12.1%	4.7%	7.5%	2.8%	2.8%	3.7%
無回答	26	0	0	0	0	1	1	0	1	2	2	4	5	2	2	4	2
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	3.8%	0.0%	3.8%	7.7%	7.7%	15.4%	19.2%	7.7%	7.7%	15.4%	7.7%
居住する行政区別																	
中央区	124	0	0	0	2	1	1	10	13	29	21	16	6	10	4	4	7
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	0.8%	0.8%	8.1%	10.5%	23.4%	16.9%	12.9%	4.8%	8.1%	3.2%	3.2%	5.6%
東区	117	0	0	1	0	0	4	5	16	19	20	10	11	13	11	2	5
	100.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	3.4%	4.3%	13.7%	16.2%	17.1%	8.5%	9.4%	11.1%	9.4%	1.7%	4.3%
西区	105	0	0	0	0	1	2	4	14	17	19	14	7	10	6	5	6
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	1.9%	3.8%	13.3%	16.2%	18.1%	13.3%	6.7%	9.5%	5.7%	4.8%	5.7%
南区	112	0	0	0	0	2	5	4	9	22	15	13	11	10	5	4	12
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%	4.5%	3.6%	8.0%	19.6%	13.4%	11.6%	9.8%	8.9%	4.5%	3.6%	10.7%
北区	113	0	1	0	0	2	2	6	14	18	11	20	14	12	4	4	5
	100.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	1.8%	1.8%	5.3%	12.4%	15.9%	9.7%	17.7%	12.4%	10.6%	3.5%	3.5%	4.4%
市外	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
無回答	8	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	1	0	0	3	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	12.5%	25.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	37.5%	0.0%

●主な介護者の就労状況

対象 設問	在宅介護 問16	在宅支援 問16	施設入所		
----------	-------------	-------------	------	--	--

	全 体	働 い て い る	以 前 に 辞 め て い た が 、 介 護 の	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%
調査票分類					
居宅サービス利用者・介護	451 100.0%	156 34.6%	55 12.2%	214 47.5%	26 5.8%
居宅サービス利用者・支援	130 100.0%	51 39.2%	9 6.9%	66 50.8%	4 3.1%
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%
介護保険サービス負担割合別					
1割	300 100.0%	115 38.3%	39 13.0%	130 43.3%	16 5.3%
2割	148 100.0%	46 31.1%	10 6.8%	83 56.1%	9 6.1%
3割	107 100.0%	38 35.5%	15 14.0%	52 48.6%	2 1.9%
無回答	26 100.0%	8 30.8%	0 0.0%	15 57.7%	3 11.5%
居住する行政区別					
中央区	124 100.0%	41 33.1%	11 8.9%	65 52.4%	7 5.6%
東区	117 100.0%	38 32.5%	18 15.4%	58 49.6%	3 2.6%
西区	105 100.0%	43 41.0%	8 7.6%	49 46.7%	5 4.8%
南区	112 100.0%	41 36.6%	9 8.0%	50 44.6%	12 10.7%
北区	113 100.0%	38 33.6%	18 15.9%	54 47.8%	3 2.7%
市外	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%
無回答	8 100.0%	6 75.0%	0 0.0%	2 25.0%	0 0.0%

●主な介護者の働き方の調整の有無

対象 設問	在宅介護 問17	在宅支援 問17	施設入所			
----------	-------------	-------------	------	--	--	--

	全 体	特 に な し	務 る （ 時 差 勤 務 等 ）	労働 時間 の 調 整 を 行 っ て い る （ 残 業 除 短 時 間 勤 等 ）	休 暇 を 取 得 す る （ 年 次 有 給 休 暇 ・ 介 護 休 暇 ・ 時 間 休 暇 ）	在 宅 勤 務 を 利 用 し て い る	無 回 答
全 体	271 100.0%	132 48.7%	87 32.1%	37 13.7%	10 3.7%	19 7.0%	
調査票分類							
居宅サービス利用者・介護	211 100.0%	94 44.5%	74 35.1%	28 13.3%	10 4.7%	18 8.5%	
居宅サービス利用者・支援	60 100.0%	38 63.3%	13 21.7%	9 15.0%	0 0.0%	1 1.7%	
要介護度別							
要支援1	25 100.0%	18 72.0%	3 12.0%	4 16.0%	0 0.0%	0 0.0%	
要支援2	32 100.0%	19 59.4%	8 25.0%	5 15.6%	0 0.0%	1 3.1%	
要介護1	41 100.0%	19 46.3%	16 39.0%	5 12.2%	1 2.4%	1 2.4%	
要介護2	49 100.0%	20 40.8%	17 34.7%	7 14.3%	2 4.1%	7 14.3%	
要介護3	40 100.0%	17 42.5%	16 40.0%	7 17.5%	3 7.5%	2 5.0%	
要介護4	47 100.0%	22 46.8%	13 27.7%	4 8.5%	3 6.4%	6 12.8%	
要介護5	31 100.0%	13 41.9%	12 38.7%	5 16.1%	1 3.2%	2 6.5%	
無回答	6 100.0%	4 66.7%	2 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
介護保険サービス負担割合別							
1割	154 100.0%	71 46.1%	55 35.7%	20 13.0%	1 0.6%	11 7.1%	
2割	56 100.0%	29 51.8%	12 21.4%	12 21.4%	5 8.9%	3 5.4%	
3割	53 100.0%	27 50.9%	17 32.1%	5 9.4%	4 7.5%	5 9.4%	
無回答	8 100.0%	5 62.5%	3 37.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
居住する行政区別							
中央区	52 100.0%	26 50.0%	16 30.8%	10 19.2%	0 0.0%	2 3.8%	
東区	56 100.0%	23 41.1%	18 32.1%	6 10.7%	3 5.4%	6 10.7%	
西区	51 100.0%	24 47.1%	17 33.3%	7 13.7%	4 7.8%	2 3.9%	
南区	50 100.0%	25 50.0%	19 38.0%	3 6.0%	1 2.0%	3 6.0%	
北区	56 100.0%	30 53.6%	16 28.6%	10 17.9%	2 3.6%	6 10.7%	
市外	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
無回答	6 100.0%	4 66.7%	1 16.7%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	

●主な介護者の「介護休業」の利用状況

対象 設問	在宅介護 問18	在宅支援 問18					施設入所		
	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%	
調査票分類									
居宅サービス利用者・介護	211 100.0%	5 2.4%	3 1.4%	6 2.8%	79 37.4%	47 22.3%	42 19.9%	29 13.7%	
居宅サービス利用者・支援	60 100.0%	0 0.0%	1 1.7%	1 1.7%	24 40.0%	18 30.0%	9 15.0%	7 11.7%	
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%	
介護保険サービス負担割合別									
1割	154 100.0%	3 1.9%	3 1.9%	3 1.9%	48 31.2%	46 29.9%	33 21.4%	18 11.7%	
2割	56 100.0%	1 1.8%	1 1.8%	3 5.4%	25 44.6%	9 16.1%	8 14.3%	9 16.1%	
3割	53 100.0%	1 1.9%	0 0.0%	1 1.9%	25 47.2%	9 17.0%	8 15.1%	9 17.0%	
無回答	8 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 62.5%	1 12.5%	2 25.0%	0 0.0%	
居住する行政区別									
中央区	52 100.0%	3 5.8%	0 0.0%	3 5.8%	22 42.3%	10 19.2%	8 15.4%	6 11.5%	
東区	56 100.0%	2 3.6%	2 3.6%	0 0.0%	21 37.5%	12 21.4%	15 26.8%	4 7.1%	
西区	51 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.0%	18 35.3%	12 23.5%	13 25.5%	7 13.7%	
南区	50 100.0%	0 0.0%	2 4.0%	1 2.0%	16 32.0%	12 24.0%	10 20.0%	9 18.0%	
北区	56 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 3.6%	22 39.3%	17 30.4%	5 8.9%	10 17.9%	
市外	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
無回答	6 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 66.7%	2 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	

●主な介護者の「介護休暇」の利用状況

対象 設問	在宅介護 問19	在宅支援 問19			施設入所			
	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	271 100.0%	10 3.7%	3 1.1%	7 2.6%	106 39.1%	54 19.9%	46 17.0%	45 16.6%
調査票分類								
居宅サービス利用者・介護	211 100.0%	8 3.8%	3 1.4%	6 2.8%	80 37.9%	39 18.5%	38 18.0%	37 17.5%
居宅サービス利用者・支援	60 100.0%	2 3.3%	0 0.0%	1 1.7%	26 43.3%	15 25.0%	8 13.3%	8 13.3%
要介護度別								
要支援1	25 100.0%	1 4.0%	0 0.0%	1 4.0%	12 48.0%	3 12.0%	4 16.0%	4 16.0%
要支援2	32 100.0%	1 3.1%	0 0.0%	0 0.0%	11 34.4%	12 37.5%	4 12.5%	4 12.5%
要介護1	41 100.0%	1 2.4%	0 0.0%	2 4.9%	14 34.1%	11 26.8%	7 17.1%	6 14.6%
要介護2	49 100.0%	2 4.1%	1 2.0%	1 2.0%	15 30.6%	11 22.4%	8 16.3%	11 22.4%
要介護3	40 100.0%	1 2.5%	0 0.0%	1 2.5%	17 42.5%	4 10.0%	9 22.5%	8 20.0%
要介護4	47 100.0%	3 6.4%	0 0.0%	1 2.1%	17 36.2%	9 19.1%	7 14.9%	10 21.3%
要介護5	31 100.0%	1 3.2%	2 6.5%	1 3.2%	15 48.4%	4 12.9%	6 19.4%	2 6.5%
無回答	6 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 83.3%	0 0.0%	1 16.7%	0 0.0%
介護保険サービス負担割合別								
1割	154 100.0%	6 3.9%	2 1.3%	2 1.3%	50 32.5%	41 26.6%	31 20.1%	22 14.3%
2割	56 100.0%	4 7.1%	1 1.8%	3 5.4%	27 48.2%	6 10.7%	5 8.9%	10 17.9%
3割	53 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 3.8%	24 45.3%	7 13.2%	8 15.1%	12 22.6%
無回答	8 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 62.5%	0 0.0%	2 25.0%	1 12.5%
居住する行政区別								
中央区	52 100.0%	1 1.9%	1 1.9%	2 3.8%	24 46.2%	7 13.5%	10 19.2%	7 13.5%
東区	56 100.0%	2 3.6%	0 0.0%	1 1.8%	22 39.3%	12 21.4%	12 21.4%	7 12.5%
西区	51 100.0%	3 5.9%	0 0.0%	2 3.9%	17 33.3%	10 19.6%	11 21.6%	8 15.7%
南区	50 100.0%	3 6.0%	1 2.0%	0 0.0%	17 34.0%	10 20.0%	8 16.0%	11 22.0%
北区	56 100.0%	0 0.0%	1 1.8%	2 3.6%	22 39.3%	15 26.8%	4 7.1%	12 21.4%
市外	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
無回答	6 100.0%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	4 66.7%	0 0.0%	1 16.7%	0 0.0%

●主な介護者の「介護休業」「介護休暇」の利用状況

対象 設問	在宅介護 問20	在宅支援 問20		施設入所			
	全 体	介 護 休 業 の み を 利 用 し た	介 護 休 暇 の み を 利 用 し た	用 し た 介 護 休 業 ・ 介 護 休 暇 と も 利 用 し た	用 し て い な い 介 護 休 業 ・ 介 護 休 暇 と も 利 用 し た	そ の 他	無 回 答
全 体	271 100.0%	10 3.7%	8 3.0%	2 0.7%	167 61.6%	33 12.2%	51 18.8%
調査票分類							
居宅サービス利用者・介護	211 100.0%	8 3.8%	7 3.3%	2 0.9%	124 58.8%	27 12.8%	43 20.4%
居宅サービス利用者・支援	60 100.0%	2 3.3%	1 1.7%	0 0.0%	43 71.7%	6 10.0%	8 13.3%
要介護度別							
要支援1	25 100.0%	1 4.0%	1 4.0%	0 0.0%	15 60.0%	4 16.0%	4 16.0%
要支援2	32 100.0%	1 3.1%	0 0.0%	0 0.0%	25 78.1%	2 6.3%	4 12.5%
要介護1	41 100.0%	2 4.9%	1 2.4%	0 0.0%	27 65.9%	5 12.2%	6 14.6%
要介護2	49 100.0%	1 2.0%	2 4.1%	0 0.0%	28 57.1%	5 10.2%	13 26.5%
要介護3	40 100.0%	1 2.5%	1 2.5%	0 0.0%	23 57.5%	7 17.5%	8 20.0%
要介護4	47 100.0%	2 4.3%	1 2.1%	2 4.3%	26 55.3%	4 8.5%	12 25.5%
要介護5	31 100.0%	2 6.5%	2 6.5%	0 0.0%	20 64.5%	4 12.9%	3 9.7%
無回答	6 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 50.0%	2 33.3%	1 16.7%
介護保険サービス負担割合							
1割	154 100.0%	7 4.5%	4 2.6%	2 1.3%	96 62.3%	18 11.7%	27 17.5%
2割	56 100.0%	2 3.6%	4 7.1%	0 0.0%	34 60.7%	6 10.7%	10 17.9%
3割	53 100.0%	1 1.9%	0 0.0%	0 0.0%	34 64.2%	6 11.3%	12 22.6%
無回答	8 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 37.5%	3 37.5%	2 25.0%
居住する行政区別							
中央区	52 100.0%	3 5.8%	1 1.9%	1 1.9%	35 67.3%	6 11.5%	6 11.5%
東区	56 100.0%	3 5.4%	1 1.8%	1 1.8%	32 57.1%	12 21.4%	7 12.5%
西区	51 100.0%	0 0.0%	3 5.9%	0 0.0%	32 62.7%	7 13.7%	9 17.6%
南区	50 100.0%	2 4.0%	2 4.0%	0 0.0%	32 64.0%	4 4.0%	12 24.0%
北区	56 100.0%	2 3.6%	0 0.0%	0 0.0%	34 60.7%	4 7.1%	16 28.6%
市外	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
無回答	6 100.0%	0 0.0%	1 16.7%	0 0.0%	2 33.3%	2 33.3%	1 16.7%

●ケアプラン作成の際の達成目標の認知度

対象 設問	在宅介護 問21	在宅支援 問21	施設入所
----------	-------------	-------------	------

	全 体	て て い 決 ア ま め て お り 、 目 標 を 覚 え つ	い な い 決 め た が 、 目 標 を 覚 え て	ケ ア マ ネ ジ ヤ ー と 話 し 合 つ	い る ケ ア マ ネ ジ ヤ ー と 話 し 合 つ	ケ ア マ ネ ジ ヤ ー と 話 し 合 つ	て ケ ア マ ネ ジ ヤ ー と 話 し 合 つ	無 回 答
全体	987 100.0%	633 64.1%	200 20.3%	50 5.1%	38 3.9%	66 6.7%		
調査票分類								
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	455 65.4%	143 20.5%	36 5.2%	22 3.2%	40 5.7%		
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	178 61.2%	57 19.6%	14 4.8%	16 5.5%	26 8.9%		
要介護度別								
要支援1	147 100.0%	87 59.2%	29 19.7%	6 4.1%	9 6.1%	16 10.9%		
要支援2	125 100.0%	81 64.8%	24 19.2%	8 6.4%	5 4.0%	7 5.6%		
要介護1	129 100.0%	74 57.4%	37 28.7%	7 5.4%	4 3.1%	7 5.4%		
要介護2	141 100.0%	87 61.7%	35 24.8%	8 5.7%	5 3.5%	6 4.3%		
要介護3	141 100.0%	102 72.3%	26 18.4%	6 4.3%	0 0.0%	7 5.0%		
要介護4	145 100.0%	103 71.0%	21 14.5%	8 5.5%	6 4.1%	7 4.8%		
要介護5	122 100.0%	81 66.4%	20 16.4%	7 5.7%	5 4.1%	9 7.4%		
無回答	37 100.0%	18 48.6%	8 21.6%	0 0.0%	4 10.8%	7 18.9%		
介護保険サービス負担割合別								
1割	522 100.0%	331 63.4%	105 20.1%	31 5.9%	17 3.3%	38 7.3%		
2割	216 100.0%	145 67.1%	46 21.3%	7 3.2%	5 2.3%	13 6.0%		
3割	181 100.0%	123 68.0%	35 19.3%	11 6.1%	6 3.3%	6 3.3%		
無回答	68 100.0%	34 50.0%	14 20.6%	1 1.5%	10 14.7%	9 13.2%		
居住する行政区別								
中央区	209 100.0%	123 58.9%	49 23.4%	9 4.3%	10 4.8%	18 8.6%		
東区	212 100.0%	145 68.4%	35 16.5%	13 6.1%	7 3.3%	12 5.7%		
西区	191 100.0%	116 60.7%	54 28.3%	9 4.7%	6 3.1%	6 3.1%		
南区	168 100.0%	108 64.3%	30 17.9%	9 5.4%	6 3.6%	15 8.9%		
北区	183 100.0%	128 69.9%	25 13.7%	10 5.5%	7 3.8%	13 7.1%		
市外	5 100.0%	3 60.0%	1 20.0%	0 0.0%	1 20.0%	0 0.0%		
無回答	19 100.0%	10 52.6%	6 31.6%	0 0.0%	1 5.3%	2 10.5%		

●ケアマネジャーと決めた目標の達成度

対象	在宅介護	在宅支援	施設入所
設問	問22	問22	

	全 体	達 成 で き た	あ る 程 度 、 達 成 で き た	達 成 で き な か つ 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%
調査票分類							
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	123 17.7%	406 58.3%	46 6.6%	46 6.6%	31 4.5%	44 6.3%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	41 14.1%	160 55.0%	26 8.9%	34 11.7%	8 2.7%	22 7.6%
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%
介護保険サービス負担割合							
1割	522 100.0%	87 16.7%	304 58.2%	40 7.7%	36 6.9%	24 4.6%	31 5.9%
2割	216 100.0%	33 15.3%	124 57.4%	19 8.8%	20 9.3%	8 3.7%	12 5.6%
3割	181 100.0%	32 17.7%	112 61.9%	10 5.5%	15 8.3%	4 2.2%	8 4.4%
無回答	68 100.0%	12 17.6%	26 38.2%	3 4.4%	9 13.2%	3 4.4%	15 22.1%
居住する行政区別							
中央区	209 100.0%	29 13.9%	118 56.5%	12 5.7%	23 11.0%	12 5.7%	15 7.2%
東区	212 100.0%	36 17.0%	128 60.4%	17 8.0%	16 7.5%	3 1.4%	12 5.7%
西区	191 100.0%	40 20.9%	100 52.4%	14 7.3%	18 9.4%	10 5.2%	9 4.7%
南区	168 100.0%	29 17.3%	94 56.0%	10 6.0%	8 4.8%	10 6.0%	17 10.1%
北区	183 100.0%	24 13.1%	115 62.8%	18 9.8%	12 6.6%	4 2.2%	10 5.5%
市外	5 100.0%	0 0.0%	4 80.0%	0 0.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%
無回答	19 100.0%	6 31.6%	7 36.8%	1 5.3%	2 10.5%	0 0.0%	3 15.8%

●ケアプランの満足度

対象 設問	在宅介護 問23	在宅支援 問23			施設入所		
	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%
調査票分類							
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	273 39.2%	285 40.9%	94 13.5%	8 1.1%	5 0.7%	31 4.5%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	89 30.6%	111 38.1%	51 17.5%	12 4.1%	7 2.4%	21 7.2%
要介護度別							
要支援1	147 100.0%	44 29.9%	58 39.5%	24 16.3%	5 3.4%	4 2.7%	12 8.2%
要支援2	125 100.0%	42 33.6%	47 37.6%	26 20.8%	4 3.2%	2 1.6%	4 3.2%
要介護1	129 100.0%	52 40.3%	55 42.6%	14 10.9%	2 1.6%	0 0.0%	6 4.7%
要介護2	141 100.0%	52 36.9%	65 46.1%	17 12.1%	3 2.1%	0 0.0%	4 2.8%
要介護3	141 100.0%	65 46.1%	53 37.6%	16 11.3%	1 0.7%	2 1.4%	4 2.8%
要介護4	145 100.0%	47 32.4%	68 46.9%	22 15.2%	1 0.7%	0 0.0%	7 4.8%
要介護5	122 100.0%	51 41.8%	39 32.0%	22 18.0%	1 0.8%	3 2.5%	6 4.9%
無回答	37 100.0%	9 24.3%	11 29.7%	4 10.8%	3 8.1%	1 2.7%	9 24.3%
介護保険サービス負担割合							
1割	522 100.0%	209 40.0%	201 38.5%	69 13.2%	11 2.1%	8 1.5%	24 4.6%
2割	216 100.0%	74 34.3%	92 42.6%	35 16.2%	2 0.9%	3 1.4%	10 4.6%
3割	181 100.0%	62 34.3%	81 44.8%	29 16.0%	3 1.7%	0 0.0%	6 3.3%
無回答	68 100.0%	17 25.0%	22 32.4%	12 17.6%	4 5.9%	1 1.5%	12 17.6%
居住する行政区別							
中央区	209 100.0%	78 37.3%	76 36.4%	39 18.7%	1 0.5%	0 0.0%	15 7.2%
東区	212 100.0%	86 40.6%	82 38.7%	29 13.7%	3 1.4%	2 0.9%	10 4.7%
西区	191 100.0%	71 37.2%	75 39.3%	31 16.2%	7 3.7%	3 1.6%	4 2.1%
南区	168 100.0%	61 36.3%	64 38.1%	23 13.7%	4 2.4%	5 3.0%	11 6.5%
北区	183 100.0%	58 31.7%	91 49.7%	21 11.5%	2 1.1%	1 0.5%	10 5.5%
市外	5 100.0%	1 20.0%	2 40.0%	1 20.0%	0 0.0%	1 20.0%	0 0.0%
無回答	19 100.0%	7 36.8%	6 31.6%	1 5.3%	3 15.8%	0 0.0%	2 10.5%

●ケアプランについての不満な点

対象	在宅介護	在宅支援	施設入所
設問	問24	問24	

	全 体	盛 自 分 や 家 族 の 希 望 が 計 画 に 盛 り 込 ま れ て い な い	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)	突 発 的 な 対 応 を し て も ら え な い	気 兼 ね し て 計 画 の 不 満 や 変 更 を 言 え な い	込 ま れ て い る 不 要 な サ ー ビ ス が 計 画 に 盛 り 込 ま れ て い る	そ の 他	不 満 は な い	無 回 答
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%
調査票分類										
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	19 2.7%	22 3.2%	30 4.3%	38 5.5%	30 4.3%	9 1.3%	43 6.2%	462 66.4%	87 12.5%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	6 2.1%	29 10.0%	27 9.3%	9 3.1%	14 4.8%	8 2.7%	18 6.2%	171 58.8%	32 11.0%
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%
介護保険サービス負担割合別										
1割	522 100.0%	15 2.9%	30 5.7%	31 5.9%	30 5.7%	22 4.2%	7 1.3%	34 6.5%	335 64.2%	56 10.7%
2割	216 100.0%	5 2.3%	8 3.7%	8 3.7%	9 4.2%	13 6.0%	7 3.2%	14 6.5%	145 67.1%	22 10.2%
3割	181 100.0%	2 1.1%	9 5.0%	14 7.7%	7 3.9%	5 2.8%	0 0.0%	12 6.6%	121 66.9%	18 9.9%
無回答	68 100.0%	3 4.4%	4 5.9%	4 5.9%	1 1.5%	4 5.9%	3 4.4%	1 1.5%	32 47.1%	23 33.8%
居住する行政区別										
中央区	209 100.0%	4 1.9%	7 3.3%	10 4.8%	12 5.7%	7 3.3%	7 3.3%	17 8.1%	129 61.7%	26 12.4%
東区	212 100.0%	6 2.8%	13 6.1%	15 7.1%	13 6.1%	11 5.2%	3 1.4%	10 4.7%	141 66.5%	17 8.0%
西区	191 100.0%	6 3.1%	12 6.3%	12 6.3%	6 3.1%	8 4.2%	1 0.5%	14 7.3%	128 67.0%	19 9.9%
南区	168 100.0%	3 1.8%	6 3.6%	8 4.8%	7 4.2%	8 4.8%	3 1.8%	9 5.4%	106 63.1%	26 15.5%
北区	183 100.0%	4 2.2%	10 5.5%	10 5.5%	8 4.4%	8 4.4%	1 0.5%	10 5.5%	120 65.6%	22 12.0%
市外	5 100.0%	1 20.0%	1 20.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	2 40.0%	1 20.0%
無回答	19 100.0%	1 5.3%	2 10.5%	1 5.3%	1 5.3%	2 10.5%	2 10.5%	0 0.0%	7 36.8%	8 42.1%

●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

対象	在宅介護	在宅支援	施設入所
設問	問25	問25	

	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	987 100.0%	307 31.1%	384 38.9%	164 16.6%	54 5.5%	19 1.9%	59 6.0%
調査票分類							
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	220 31.6%	257 36.9%	128 18.4%	37 5.3%	15 2.2%	39 5.6%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	87 29.9%	127 43.6%	36 12.4%	17 5.8%	4 1.4%	20 6.9%
要介護度別							
要支援1	147 100.0%	42 28.6%	68 46.3%	17 11.6%	8 5.4%	1 0.7%	11 7.5%
要支援2	125 100.0%	44 35.2%	50 40.0%	17 13.6%	8 6.4%	2 1.6%	4 3.2%
要介護1	129 100.0%	44 34.1%	53 41.1%	16 12.4%	9 7.0%	2 1.6%	5 3.9%
要介護2	141 100.0%	44 31.2%	56 39.7%	29 20.6%	4 2.8%	2 1.4%	6 4.3%
要介護3	141 100.0%	48 34.0%	57 40.4%	23 16.3%	5 3.5%	2 1.4%	6 4.3%
要介護4	145 100.0%	40 27.6%	53 36.6%	28 19.3%	10 6.9%	5 3.4%	9 6.2%
要介護5	122 100.0%	39 32.0%	31 25.4%	29 23.8%	9 7.4%	4 3.3%	10 8.2%
無回答	37 100.0%	6 16.2%	16 43.2%	5 13.5%	1 2.7%	1 2.7%	8 21.6%
介護保険サービス負担割合							
1割	522 100.0%	171 32.8%	189 36.2%	93 17.8%	31 5.9%	9 1.7%	29 5.6%
2割	216 100.0%	64 29.6%	95 44.0%	30 13.9%	9 4.2%	7 3.2%	11 5.1%
3割	181 100.0%	56 30.9%	76 42.0%	31 17.1%	8 4.4%	2 1.1%	8 4.4%
無回答	68 100.0%	16 23.5%	24 35.3%	10 14.7%	6 8.8%	1 1.5%	11 16.2%
居住する行政区別							
中央区	209 100.0%	62 29.7%	78 37.3%	37 17.7%	12 5.7%	4 1.9%	16 7.7%
東区	212 100.0%	74 34.9%	79 37.3%	38 17.9%	9 4.2%	3 1.4%	9 4.2%
西区	191 100.0%	61 31.9%	71 37.2%	34 17.8%	14 7.3%	7 3.7%	4 2.1%
南区	168 100.0%	56 33.3%	61 36.3%	26 15.5%	7 4.2%	3 1.8%	15 8.9%
北区	183 100.0%	49 26.8%	81 44.3%	29 15.8%	10 5.5%	1 0.5%	13 7.1%
市外	5 100.0%	1 20.0%	3 60.0%	0 0.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%
無回答	19 100.0%	4 21.1%	11 57.9%	0 0.0%	1 5.3%	1 5.3%	2 10.5%

●介護保険サービスの利用状況

対象	在宅介護	在宅支援	施設入所
設問	問26		

	全体	訪問介護（ホームヘルプサービス）	訪問入浴介護	訪問看護	訪問リハビリテーション	通所介護（デイサービス）（デイケア）	通所介護（ショートステイ）	短期入所生活介護・短期入所療養介護（ショートステイ）	居宅療養管理指導	認知症対応型共同生活介護	福祉用具貸与	地域密着型特定施設入居者生活介護	介護巡回・随時対応型訪問介護看護	特定施設入居者生活介護	夜間対応型訪問介護	認知症対応型通所介護	小規模多機能型居宅介護	複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）	地域密着型通所介護	特定福祉用具販売	住宅改修	無回答	
全体	696 100.0%	134 19.3%	109 15.7%	155 22.3%	110 15.8%	264 37.9%	147 21.1%	117 16.8%	29 4.2%	48 6.9%	392 56.3%	28 4.0%	16 2.3%	56 8.0%	13 1.9%	32 4.6%	48 6.9%	22 3.2%	15 2.2%	78 11.2%	92 13.2%	46 6.6%	
要介護別																							
要介護1	129 100.0%	24 18.6%	8 6.2%	17 13.2%	12 9.3%	61 47.3%	32 24.8%	22 17.1%	1 0.8%	6 4.7%	64 49.6%	1 0.8%	3 2.3%	6 4.7%	0 0.0%	9 7.0%	4 3.1%	5 3.9%	2 1.6%	15 11.6%	14 10.9%	9 7.0%	
要介護2	141 100.0%	31 22.0%	15 10.6%	32 22.7%	28 19.9%	55 39.0%	34 24.1%	26 18.4%	6 4.3%	7 5.0%	82 58.2%	4 2.8%	2 1.4%	7 5.0%	0 0.0%	7 5.0%	0 0.0%	1 0.7%	1 0.7%	16 11.3%	27 19.1%	7 5.0%	
要介護3	141 100.0%	27 19.1%	22 15.6%	23 16.3%	18 12.8%	55 39.0%	33 23.4%	20 14.2%	4 2.8%	11 7.8%	73 51.8%	4 2.8%	12 8.5%	4 2.8%	12 8.5%	6 4.3%	4 2.8%	12 8.5%	5 3.5%	6 4.3%	16 11.3%	20 14.2%	8 5.7%
要介護4	145 100.0%	28 19.3%	34 23.4%	45 31.0%	26 17.9%	46 31.7%	26 17.9%	25 17.2%	11 7.6%	7 5.0%	10 6.9%	93 64.1%	2 1.4%	2 1.4%	11 7.6%	2 1.4%	11 7.6%	5 3.4%	3 2.1%	17 11.7%	20 13.8%	8 5.5%	
要介護5	122 100.0%	21 17.2%	29 23.8%	36 29.5%	25 20.5%	41 33.6%	17 13.9%	22 18.0%	7 5.7%	10 8.2%	71 58.2%	8 6.6%	5 4.1%	18 14.8%	4 3.3%	11 9.0%	7 5.7%	11 9.0%	5 4.1%	13 10.7%	10 8.2%	11 9.0%	
無回答	18 100.0%	3 16.7%	1 5.6%	2 11.1%	1 5.6%	6 33.3%	5 27.8%	2 11.1%	0 0.0%	2 11.1%	9 50.0%	1 5.6%	0 0.0%	2 11.1%	1 5.6%	2 0.0%	1 5.6%	0 0.0%	1 5.6%	1 5.6%	1 5.6%	3 16.7%	
介護保険サービス負担割合別																							
1割	371 100.0%	79 21.3%	70 18.9%	82 22.1%	64 17.3%	140 37.7%	58 15.6%	70 18.9%	17 4.6%	21 5.7%	210 56.6%	17 4.6%	12 3.2%	31 8.4%	7 1.9%	22 5.9%	29 7.8%	13 3.5%	9 2.4%	40 10.8%	47 12.7%	25 6.7%	
2割	155 100.0%	22 14.2%	17 11.0%	37 23.9%	20 12.9%	60 38.7%	43 27.7%	23 14.8%	5 3.2%	16 10.3%	96 61.9%	5 3.2%	2 1.3%	11 7.1%	3 1.9%	6 3.9%	9 5.8%	2 1.3%	2 1.3%	22 14.2%	21 13.5%	6 3.9%	
3割	129 100.0%	30 23.3%	16 12.4%	32 24.8%	23 17.8%	51 39.5%	38 29.5%	17 13.2%	6 4.7%	9 7.0%	73 56.6%	5 3.9%	1 0.8%	11 8.5%	1 0.8%	3 2.3%	8 6.2%	4 3.1%	2 1.6%	13 10.1%	17 13.2%	6 4.7%	
無回答	41 100.0%	3 7.3%	6 14.6%	4 9.8%	3 7.3%	13 31.7%	8 19.5%	7 17.1%	1 2.4%	2 4.9%	13 31.7%	1 2.4%	1 2.4%	3 7.3%	2 4.9%	2 4.9%	2 4.9%	3 7.3%	2 4.9%	3 7.3%	7 17.1%	9 22.0%	
居住する行政区別																							
中央区	153 100.0%	34 22.2%	18 11.8%	31 20.3%	28 18.3%	59 38.6%	29 19.0%	14 9.2%	14 9.2%	12 7.8%	87 56.9%	3 2.0%	3 2.0%	15 9.8%	0 0.0%	7 4.6%	10 6.5%	6 3.9%	6 3.9%	14 9.2%	14 9.2%	11 7.2%	
東区	148 100.0%	28 18.9%	20 13.5%	36 24.3%	23 15.5%	63 42.6%	32 21.6%	27 18.2%	4 2.7%	6 4.1%	89 60.1%	5 3.4%	3 2.0%	11 7.4%	1 0.7%	5 3.4%	12 8.1%	2 1.4%	2 1.4%	17 11.5%	21 14.2%	7 4.7%	
西区	141 100.0%	35 24.8%	28 19.9%	42 29.8%	30 21.3%	52 36.9%	26 18.4%	26 18.4%	3 2.1%	9 6.4%	82 58.2%	7 5.0%	6 4.3%	12 8.5%	5 3.5%	11 7.8%	12 8.5%	6 4.3%	3 2.1%	17 12.1%	21 14.9%	9 6.4%	
南区	117 100.0%	16 13.7%	19 16.2%	22 18.8%	16 13.7%	38 32.5%	27 23.1%	18 15.4%	4 3.4%	7 6.0%	53 45.3%	4 3.4%	3 2.6%	8 6.8%	3 2.6%	8 6.8%	5 4.3%	6 5.1%	5 4.3%	9 7.7%	14 12.0%	12 10.3%	
北区	126 100.0%	19 15.1%	23 18.3%	24 19.0%	13 10.3%	48 38.1%	30 23.8%	30 23.8%	4 3.2%	13 10.3%	73 57.9%	7 5.6%	1 0.8%	10 7.9%	2 1.6%	10 7.9%	2 1.6%	3 2.4%	3 2.4%	20 15.9%	21 16.7%	7 5.6%	
市外	4 100.0%	2 50.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
無回答	7 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 28.6%	3 42.9%	2 28.6%	0 0.0%	1 14.3%	6 85.7%	1 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	1 14.3%	0 0.0%	

●介護保険サービスの利用状況

対象	在宅介護	在宅支援	施設入所
設問		問26	

	全 体	訪問型サービス (ホームヘルプサービス)	通所型サービス (デイサービス)	介護予防短期入所生活介護 (ショートステイ)	介護予防短期入所生活介護 (ショートステイ)	介護予防在宅療養管理指導	介護予防特定施設入居者生活介護	介護予防認知症対応型共同生活介護	介護予防訪問入浴介護	介護予防訪問看護	介護予防訪問リハビリテーション	介護予防通所リハビリテーション (デイケア)	介護予防福祉用具貸与	介護予防認知症対応型通所介護	介護予防防犯多機能型居宅介護	特定介護予防福祉用具販売	介護予防住宅改修	無回答
全体	291	85	99	8	4	8	3	6	30	36	46	79	4	8	24	47	38	
	100.0%	29.2%	34.0%	2.7%	1.4%	2.7%	1.0%	2.1%	10.3%	12.4%	15.8%	27.1%	1.4%	2.7%	8.2%	16.2%	13.1%	
要介護度別																		
要支援1	147	43	43	2	2	4	2	1	11	10	22	34	2	4	10	22	24	
	100.0%	29.3%	29.3%	1.4%	1.4%	2.7%	1.4%	0.7%	7.5%	6.8%	15.0%	23.1%	1.4%	2.7%	6.8%	15.0%	16.3%	
要支援2	125	41	46	5	2	4	1	5	19	25	21	41	2	4	13	23	9	
	100.0%	32.8%	36.8%	4.0%	1.6%	3.2%	0.8%	4.0%	15.2%	20.0%	16.8%	32.8%	1.6%	3.2%	10.4%	18.4%	7.2%	
無回答	19	1	10	1	0	0	0	0	0	1	3	4	0	0	1	2	5	
	100.0%	5.3%	52.6%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	15.8%	21.1%	0.0%	0.0%	5.3%	10.5%	26.3%	
介護保険サービス負担割合別																		
1割	151	44	49	4	2	6	3	4	14	22	19	44	3	8	15	22	20	
	100.0%	29.1%	32.5%	2.6%	1.3%	4.0%	2.0%	2.6%	9.3%	14.6%	12.6%	29.1%	2.0%	5.3%	9.9%	14.6%	13.2%	
2割	61	16	20	1	2	0	0	0	7	3	14	14	1	0	2	11	9	
	100.0%	26.2%	32.8%	1.6%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	11.5%	4.9%	23.0%	23.0%	1.6%	0.0%	3.3%	18.0%	14.8%	
3割	52	21	20	2	0	1	0	0	7	7	7	14	0	0	4	9	4	
	100.0%	40.4%	38.5%	3.8%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	13.5%	13.5%	13.5%	26.9%	0.0%	0.0%	7.7%	17.3%	7.7%	
無回答	27	4	10	1	0	1	0	2	2	4	6	7	0	0	3	5	5	
	100.0%	14.8%	37.0%	3.7%	0.0%	3.7%	0.0%	7.4%	7.4%	14.8%	22.2%	25.9%	0.0%	0.0%	11.1%	18.5%	18.5%	
居住する行政区別																		
中央区	56	21	19	0	0	2	0	1	6	5	6	11	0	1	4	9	10	
	100.0%	37.5%	33.9%	0.0%	0.0%	3.6%	0.0%	1.8%	10.7%	8.9%	10.7%	19.6%	0.0%	1.8%	7.1%	16.1%	17.9%	
東区	64	17	24	4	3	3	2	1	7	7	15	11	2	1	4	7	9	
	100.0%	26.6%	37.5%	6.3%	4.7%	4.7%	3.1%	1.6%	10.9%	10.9%	23.4%	17.2%	3.1%	1.6%	6.3%	10.9%	14.1%	
西区	50	11	16	0	0	2	1	1	7	7	11	16	1	3	4	10	8	
	100.0%	22.0%	32.0%	0.0%	0.0%	4.0%	2.0%	2.0%	14.0%	14.0%	22.0%	32.0%	2.0%	6.0%	8.0%	20.0%	16.0%	
南区	51	17	15	1	0	1	0	2	4	7	6	18	0	2	7	11	3	
	100.0%	33.3%	29.4%	2.0%	0.0%	2.0%	0.0%	3.9%	7.8%	13.7%	11.8%	35.3%	0.0%	3.9%	13.7%	21.6%	5.9%	
北区	57	19	20	2	1	0	0	1	5	8	7	19	1	1	3	7	4	
	100.0%	33.3%	35.1%	3.5%	1.8%	0.0%	0.0%	1.8%	8.8%	14.0%	12.3%	33.3%	1.8%	1.8%	5.3%	12.3%	7.0%	
市外	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
無回答	12	0	5	1	0	0	0	0	1	2	1	4	0	0	2	3	3	
	100.0%	0.0%	41.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	16.7%	8.3%	33.3%	0.0%	0.0%	16.7%	25.0%	25.0%	

●介護保険サービス事業所によるサービス内容の説明の理解度

対象 設問	在宅介護 問27	在宅支援 問27	施設入所
----------	-------------	-------------	------

	全 体	た説明 があり、 よく理 解でき る	た説明 があり、 まあ理 解でき る	解 説 で き な か つ た が、 あ ま り 理 解 で き な か つ た	説 明 は な か つ た	無 回 答
全体	987 100.0%	391 39.6%	430 43.6%	79 8.0%	21 2.1%	66 6.7%
調査票分類						
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	280 40.2%	312 44.8%	52 7.5%	13 1.9%	39 5.6%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	111 38.1%	118 40.5%	27 9.3%	8 2.7%	27 9.3%
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%
介護保険サービス負担割合別						
1割	522 100.0%	206 39.5%	225 43.1%	47 9.0%	10 1.9%	34 6.5%
2割	216 100.0%	91 42.1%	94 43.5%	12 5.6%	6 2.8%	13 6.0%
3割	181 100.0%	69 38.1%	92 50.8%	13 7.2%	2 1.1%	5 2.8%
無回答	68 100.0%	25 36.8%	19 27.9%	7 10.3%	3 4.4%	14 20.6%
居住する行政区別						
中央区	209 100.0%	93 44.5%	83 39.7%	19 9.1%	3 1.4%	11 5.3%
東区	212 100.0%	82 38.7%	96 45.3%	14 6.6%	7 3.3%	13 6.1%
西区	191 100.0%	66 34.6%	87 45.5%	21 11.0%	5 2.6%	12 6.3%
南区	168 100.0%	62 36.9%	79 47.0%	12 7.1%	2 1.2%	13 7.7%
北区	183 100.0%	81 44.3%	78 42.6%	11 6.0%	3 1.6%	10 5.5%
市外	5 100.0%	2 40.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 40.0%
無回答	19 100.0%	5 26.3%	6 31.6%	2 10.5%	1 5.3%	5 26.3%

●介護保険サービス事業所によるサービス内容の説明の理解度

対象	在宅介護	在宅支援	施設入所				
設問			問13				

	全 体	よ く 理 解 で き た	ま あ 理 解 で き た	あ ま り 理 解 で き な か つ た	な 説 明 は あ つ た が 、 理 解 で き な か つ た	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%
施設別							
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	45 100.0%	25 55.6%	18 40.0%	1 2.2%	0 0.0%	1 2.2%	0 0.0%
介護老人保健施設	34 100.0%	18 52.9%	15 44.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.9%
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	40 100.0%	17 42.5%	22 55.0%	1 2.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
無回答	3 100.0%	1 33.3%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
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%
介護保険サービス負担割合別							
1割	54 100.0%	23 42.6%	30 55.6%	1 1.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
2割	34 100.0%	15 44.1%	17 50.0%	1 2.9%	0 0.0%	1 2.9%	0 0.0%
3割	29 100.0%	19 65.5%	10 34.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
無回答	5 100.0%	4 80.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%
居住する行政区別							
中央区	21 100.0%	11 52.4%	8 38.1%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.8%	1 4.8%
東区	22 100.0%	13 59.1%	8 36.4%	1 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
西区	14 100.0%	9 64.3%	5 35.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
南区	27 100.0%	12 44.4%	15 55.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
北区	26 100.0%	10 38.5%	15 57.7%	1 3.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
市外	11 100.0%	5 45.5%	6 54.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	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%

●介護保険サービスに対する満足度

対象 設問	在宅介護 問28	在宅支援 問28	施設入所 問14				
	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%
調査票分類							
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	266 38.2%	308 44.3%	77 11.1%	13 1.9%	4 0.6%	28 4.0%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	96 33.0%	115 39.5%	31 10.7%	14 4.8%	10 3.4%	25 8.6%
施設サービス利用者	122 100.0%	57 46.7%	55 45.1%	6 4.9%	3 2.5%	1 0.8%	0 0.0%
施設別							
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	45 100.0%	24 53.3%	18 40.0%	1 2.2%	2 4.4%	0 0.0%	0 0.0%
介護老人保健施設	34 100.0%	19 55.9%	12 35.3%	2 5.9%	1 2.9%	0 0.0%	0 0.0%
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	40 100.0%	14 35.0%	23 57.5%	2 5.0%	0 0.0%	1 2.5%	0 0.0%
無回答	3 100.0%	0 0.0%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
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%
介護保険サービス負担割合別							
1割	576 100.0%	227 39.4%	239 41.5%	50 8.7%	19 3.3%	13 2.3%	28 4.9%
2割	250 100.0%	87 34.8%	120 48.0%	28 11.2%	3 1.2%	2 0.8%	10 4.0%
3割	210 100.0%	79 37.6%	96 45.7%	25 11.9%	5 2.4%	0 0.0%	5 2.4%
無回答	73 100.0%	26 35.6%	23 31.5%	11 15.1%	3 4.1%	0 0.0%	10 13.7%
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%

●不満がある介護保険サービス

対象	在宅介護	在宅支援	施設入所
設問	問29		

	全体	訪問介護（ホームヘルプサービス）	訪問入浴介護	訪問看護	訪問リハビリテーション	通所介護（デイサービス）	通所介護（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）	居宅療養管理指導	認知症対応型共同生活介護	福祉用具貸与	生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	特定入施設居者生活介護	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	夜間対応型訪問介護	認知症対応型通所介護	小規模多機能型居宅介護	複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）	地域密着型通所介護	特定福祉用具販売	住宅改修	サービスに不満はない（満している）	無回答	
全体	696	19	3	4	5	20	13	13	1	4	8	2	0	2	7	5	4	4	2	0	3	7	415	157		
	100.0%	2.7%	0.4%	0.6%	0.7%	2.9%	1.9%	1.9%	0.1%	0.6%	0.9%	0.3%	0.0%	0.3%	1.0%	0.7%	0.6%	0.6%	0.3%	0.0%	0.4%	1.0%	59.6%	22.6%		
要介護度別																										
要介護1	129	1	0	0	0	6	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83	33	
	100.0%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	4.7%	1.6%	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	64.3%	25.6%	
要介護2	141	3	0	2	1	8	3	4	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	2	83	30	
	100.0%	2.1%	0.0%	1.4%	0.7%	5.7%	2.1%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	1.4%	58.9%	21.3%		
要介護3	141	7	0	0	0	3	3	3	1	2	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	85	27	
	100.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	2.1%	2.1%	0.7%	1.4%	1.4%	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.0%	0.7%	0.7%	60.3%	19.1%	
要介護4	145	4	3	1	4	1	1	3	0	0	2	0	0	0	1	3	1	0	1	0	0	0	0	83	37	
	100.0%	2.8%	2.1%	0.7%	2.8%	0.7%	0.7%	2.1%	0.0%	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%	0.7%	2.1%	0.7%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	57.2%	25.5%	
要介護5	122	3	0	1	0	2	1	2	0	2	1	0	0	1	2	1	0	2	0	0	0	0	4	74	25	
	100.0%	2.5%	0.0%	0.8%	0.0%	1.6%	0.8%	1.6%	0.0%	1.6%	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%	1.6%	0.8%	0.0%	1.6%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	60.7%	20.5%	
無回答	18	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	7	5	
	100.0%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	38.9%	27.8%	
介護保険サービス負担割合別																										
1割	371	9	3	3	5	8	7	8	0	2	3	0	0	2	3	2	1	3	1	0	0	0	3	225	83	
	100.0%	2.4%	0.8%	0.8%	1.3%	2.2%	1.9%	2.2%	0.0%	0.5%	0.8%	0.0%	0.0%	0.5%	0.8%	0.5%	0.3%	0.8%	0.3%	0.0%	0.0%	0.8%	0.8%	60.6%	22.4%	
2割	155	5	0	0	0	6	1	3	0	1	0	2	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	2	2	91	39
	100.0%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	3.9%	0.6%	1.8%	0.0%	0.6%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	1.3%	1.3%	58.7%	25.2%		
3割	129	4	0	1	0	5	3	2	1	1	1	0	0	0	0	4	0	1	0	1	0	1	2	83	19	
	100.0%	3.1%	0.0%	0.8%	0.0%	3.9%	2.3%	1.6%	0.8%	0.8%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	3.1%	0.0%	0.8%	0.0%	0.8%	0.0%	0.8%	1.6%	64.3%	14.7%		
無回答	41	1	0	0	0	1	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	16	16	
	100.0%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	39.0%	39.0%	
居住する行政区別																										
中央区	153	3	0	0	0	4	2	4	1	1	1	0	0	0	1	1	1	2	1	1	0	0	1	96	34	
	100.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.6%	1.3%	2.6%	0.7%	0.7%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.7%	1.3%	0.7%	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%	62.7%	22.2%		
東区	148	4	0	2	1	7	3	1	0	0	1	0	0	0	1	4	1	1	1	0	0	0	3	91	27	
	100.0%	2.7%	0.0%	1.4%	0.7%	4.7%	2.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%	2.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%	61.5%	18.2%		
西区	141	5	1	2	1	3	0	2	0	1	1	0	0	1	2	1	1	2	0	0	0	0	2	87	29	
	100.0%	3.5%	0.7%	1.4%	0.7%	2.1%	0.0%	1.4%	0.0%	0.7%	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%	1.4%	0.7%	0.7%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	61.7%	20.6%		
南区	117	7	0	0	0	3	2	2	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	60	35	
	100.0%	6.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.6%	1.7%	1.7%	0.0%	0.9%	1.7%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	2.6%	0.0%	51.3%	29.9%		
北区	126	0	2	0	3	2	4	4	0	1	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	76	29	
	100.0%	0.0%	1.6%	0.0%	2.4%	1.6%	3.2%	3.2%	0.0%	0.8%	0.8%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	60.3%	23.0%		
市外	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%		
無回答	7	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	57.1%	14.3%		

●不満がある介護保険サービス

対象	在宅介護	在宅支援	施設入所
設問		問29	

	全 体	訪問型サービス（ホームヘルプサービス）	通所型サービス（デイサービス）	介護（ショートステイ）	介護（ショートステイ） 介護・介護予防短期入所療養	介護予防短期入所生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	介護予防認知症対応型共同生活介護	介護予防訪問入浴介護	介護予防訪問看護	介護予防訪問リハビリテーション	介護予防通所リハビリテーション（デイケア）	介護予防福祉用具貸与	介護予防認知症対応型通所介護	介護予防小規模多機能型居宅介護	特定介護予防福祉用具販売	介護予防住宅改修	サービスに不満はない（満足している）	無回答
全体	291 100.0%	20 6.9%	11 3.8%	0 0.0%	0 0.3%	1 0.3%	1 0.3%	2 0.7%	2 0.7%	2 0.7%	9 3.1%	7 2.4%	0 0.0%	1 0.3%	2 0.7%	3 1.0%	145 49.8%	84 28.9%	
要介護度別																			
要支援1	147 100.0%	11 7.5%	1 0.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.7%	0 0.0%	1 0.7%	4 2.7%	6 4.1%	0 0.0%	1 0.7%	2 1.4%	2 1.4%	72 49.0%	46 31.3%	
要支援2	125 100.0%	9 7.2%	8 6.4%	0 0.0%	0 0.8%	1 0.8%	1 0.8%	1 0.8%	1 0.8%	1 0.8%	4 3.2%	1 0.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.8%	69 55.2%	27 21.6%
無回答	19 100.0%	0 0.0%	2 10.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.3%	0 0.0%	1 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 21.1%	11 57.9%	
介護保険サービス負担割合別																			
1割	151 100.0%	13 8.6%	5 3.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.7%	1 0.7%	2 1.3%	0 0.0%	1 0.7%	6 4.0%	4 2.6%	0 0.0%	1 0.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.7%	74 49.0%	42 27.8%
2割	61 100.0%	1 1.6%	1 1.6%	0 0.0%	1 1.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.6%	0 0.0%	2 3.3%	1 1.6%	0 0.0%	0 0.0%	2 3.3%	1 1.6%	33 54.1%	18 29.5%
3割	52 100.0%	6 11.5%	3 5.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.9%	0 0.0%	2 3.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.9%	28 53.8%	11 21.2%
無回答	27 100.0%	0 0.0%	2 7.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.7%	0 0.0%	1 3.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 37.0%	13 48.1%	
居住する行政区別																			
中央区	56 100.0%	3 5.4%	2 3.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.8%	31 55.4%	17 30.4%
東区	64 100.0%	4 6.3%	2 3.1%	0 0.0%	1 1.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	33 51.6%	22 34.4%
西区	50 100.0%	3 6.0%	4 8.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.0%	1 2.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 6.0%	2 4.0%	0 0.0%	1 2.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.0%	24 48.0%	10 20.0%
南区	51 100.0%	6 11.8%	1 2.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.0%	0 0.0%	2 3.9%	2 3.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.0%	1 2.0%	28 54.9%	9 17.6%
北区	57 100.0%	4 7.0%	1 1.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 3.5%	2 3.5%	2 3.5%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.8%	0 0.0%	1 1.8%	27 47.4%	18 31.6%
市外	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
無回答	12 100.0%	0 0.0%	1 8.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 8.3%	0 0.0%	1 8.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 16.7%	7 58.3%	

●不満がある介護保険サービスの内容

対象 設問	在宅介護 問30	在宅支援 問30	施設入所																			
	全体	たてついた効果が得られなかつた	えなかつた	要サービスに十分でない	サービスが未熟である	サービスが提供する者の技術	サービスが提供する者の態度や言動が悪い	サービスが提供する者の態度や言動が悪い	利用限度額の範囲内では受けられないサービス量が少なくない	利用限度額の範囲内では受けられないサービス量が少なくない	利用料金の自己負担額が高くない	希望時間・回数に介護保険のサービス事業者が対応できていない	希望時間・回数に介護保険のサービス事業者が対応できていない	間・回数に対応して欲しくない	ケアマネジャーが希望時間・回数に対応して欲しくない	その他	無回答					
全体	186	26	11	17	10	43	42	12	5	29	45	100.0%	14.0%	5.9%	9.1%	5.4%	23.1%	22.6%	6.5%	2.7%	15.6%	24.2%
調査票分類																						
在宅サービス利用者・介護	124	19	8	10	8	19	34	10	2	23	27	100.0%	15.3%	6.5%	8.1%	6.5%	15.3%	27.4%	8.1%	1.6%	18.5%	21.8%
在宅サービス利用者・支援	62	7	3	7	2	24	8	2	3	6	18	100.0%	11.3%	4.8%	11.3%	3.2%	38.7%	12.9%	3.2%	4.8%	9.7%	29.0%
要介護度別																						
要支援1	29	4	2	2	1	13	4	0	1	2	9	100.0%	13.8%	6.9%	6.9%	3.4%	44.8%	13.8%	0.0%	3.4%	6.9%	31.0%
要支援2	29	2	1	4	1	11	4	2	2	4	7	100.0%	6.9%	3.4%	13.8%	3.4%	37.9%	13.8%	6.9%	6.9%	13.8%	24.1%
要介護1	13	3	0	0	1	1	0	2	0	2	4	100.0%	23.1%	0.0%	0.0%	7.7%	7.7%	0.0%	15.4%	0.0%	15.4%	30.8%
要介護2	28	3	1	2	1	7	10	3	1	5	5	100.0%	10.7%	3.6%	7.1%	3.6%	25.0%	35.7%	10.7%	3.6%	17.9%	17.9%
要介護3	29	5	3	2	3	7	11	1	1	4	7	100.0%	17.2%	10.3%	6.9%	10.3%	24.1%	37.9%	3.4%	3.4%	13.8%	24.1%
要介護4	25	4	2	3	2	1	8	3	0	5	2	100.0%	16.0%	8.0%	12.0%	8.0%	4.0%	32.0%	12.0%	0.0%	20.0%	8.0%
要介護5	23	3	1	3	1	3	4	1	0	6	7	100.0%	13.0%	4.3%	13.0%	4.3%	13.0%	17.4%	4.3%	0.0%	26.1%	30.4%
無回答	10	2	1	1	0	0	1	0	0	1	4	100.0%	20.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%	40.0%
介護保険サービス負担割合別																						
1割	98	16	8	14	6	25	22	8	3	17	17	100.0%	16.3%	8.2%	14.3%	6.1%	25.5%	22.4%	8.2%	3.1%	17.3%	17.3%
2割	35	5	2	1	2	6	10	2	1	5	8	100.0%	14.3%	5.7%	2.9%	5.7%	17.1%	28.6%	5.7%	2.9%	14.3%	22.9%
3割	40	4	0	1	1	11	9	1	0	6	15	100.0%	10.0%	0.0%	2.5%	2.5%	27.5%	22.5%	2.5%	0.0%	15.0%	37.5%
無回答	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	100.0%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	38.5%
居住する行政区別																						
中央区	31	5	3	4	3	3	5	3	0	5	8	100.0%	16.1%	9.7%	12.9%	9.7%	9.7%	16.1%	9.7%	0.0%	16.1%	25.8%
東区	39	5	1	3	1	8	12	2	1	7	9	100.0%	12.8%	2.6%	7.7%	2.6%	20.5%	30.8%	5.1%	2.6%	17.9%	23.1%
西区	41	4	5	5	4	11	5	3	3	6	13	100.0%	9.8%	12.2%	12.2%	9.8%	26.8%	12.2%	7.3%	7.3%	14.6%	31.7%
南区	36	5	1	2	2	13	11	2	0	6	7	100.0%	13.9%	2.8%	5.6%	5.6%	36.1%	30.6%	5.6%	0.0%	16.7%	19.4%
北区	33	6	0	2	0	8	9	2	1	4	6	100.0%	18.2%	0.0%	6.1%	0.0%	24.2%	27.3%	6.1%	3.0%	12.1%	18.2%
市外	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
無回答	5	1	1	1	0	0	0	0	0	0	2	100.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%

●不満がある介護保険サービスの内容

対象	在宅介護	在宅支援	施設入所
設問			問15

	全体	はじめに説明(約束)され た内容のサービスと違う	切り上げない(遅れる、早く 守らない)	介護や食事など計画の時間 を守らない	汚い、使い勝手が悪い、古い、 施設の建物や設備が古い	施設の人の態度や身だしなみが 悪い	施設の人(職員や看護師など) の態度や身だしなみが悪い	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	介護の仕方がおぼつかなくて危なっかしい	サービスの内容のわりに利用料金が安い	こちらの言ったことや、してくれない	こちらの恥ずかしさや気兼ねなど、気持ちを考えてくれない	こちらの人間関係が良くない	入所者どうしの人間関係が良くない	生活の様子や健康状態などを家族に報告してくれない	その他	不満はない	無回答	
全体	122	2	2	4	2	4	0	5	4	2	1	4	14	84	9				
	100.0%	1.6%	1.6%	3.3%	1.6%	3.3%	0.0%	4.1%	3.3%	1.6%	0.8%	3.3%	11.5%	68.9%	7.4%				
施設別																			
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	45	0	0	1	0	1	0	2	1	1	1	1	1	1	3	36	2		
	100.0%	0.0%	0.0%	2.2%	0.0%	2.2%	0.0%	4.4%	2.2%	2.2%	2.2%	2.2%	2.2%	6.7%	80.0%	4.4%			
介護老人保健施設	34	2	0	0	1	0	0	2	1	1	0	0	0	3	25	3			
	100.0%	5.9%	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	5.9%	2.9%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	8.8%	73.5%	8.8%			
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	40	0	2	3	1	2	0	1	2	0	0	0	0	3	7	21	4		
	100.0%	0.0%	5.0%	7.5%	2.5%	5.0%	0.0%	2.5%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.5%	17.5%	52.5%	10.0%		
無回答	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0			
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%			
要介護度別																			
要介護1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0		
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%			
要介護2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0		
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%			
要介護3	32	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	4	22	3			
	100.0%	3.1%	0.0%	3.1%	3.1%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	68.8%	9.4%			
要介護4	45	1	0	2	0	1	0	2	3	1	1	2	5	32	4				
	100.0%	2.2%	0.0%	4.4%	0.0%	2.2%	0.0%	4.4%	6.7%	2.2%	2.2%	4.4%	11.1%	71.1%	8.9%				
要介護5	42	0	2	1	1	2	0	3	1	0	0	2	5	27	2				
	100.0%	0.0%	4.8%	2.4%	2.4%	4.8%	0.0%	7.1%	2.4%	0.0%	0.0%	4.8%	11.9%	64.3%	4.8%				
無回答	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%				
介護保険サービス負担割合別																			
1割	54	2	2	2	1	3	0	3	4	0	0	3	9	35	3				
	100.0%	3.7%	3.7%	3.7%	1.9%	5.6%	0.0%	5.6%	7.4%	0.0%	0.0%	5.6%	16.7%	64.8%	5.6%				
2割	34	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	27	3				
	100.0%	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%	2.9%	2.9%	0.0%	2.9%	79.4%	8.8%				
3割	29	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	4	17	3				
	100.0%	0.0%	0.0%	3.4%	3.4%	3.4%	0.0%	3.4%	0.0%	3.4%	0.0%	3.4%	13.8%	58.6%	10.3%				
無回答	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0				
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%				
居住する行政区別																			
中央区	21	0	0	2	1	0	0	0	1	2	1	1	3	12	2				
	100.0%	0.0%	0.0%	9.5%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	4.8%	9.5%	4.8%	4.8%	14.3%	57.1%	9.5%				
東区	22	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	3	13	2			
	100.0%	9.1%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	4.5%	0.0%	0.0%	4.5%	13.6%	59.1%	9.1%				
西区	14	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	12	0			
	100.0%	0.0%	0.0%	7.1%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	85.7%	0.0%			
南区	27	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	18	4			
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.8%	66.7%	14.8%			
北区	26	0	1	1	0	1	0	1	2	0	0	2	3	19	1				
	100.0%	0.0%	3.8%	3.8%	0.0%	3.8%	0.0%	3.8%	7.7%	0.0%	0.0%	7.7%	11.5%	73.1%	3.8%				
市外	11	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	9	0				
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	9.1%	0.0%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.8%	0.0%				
無回答	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0				
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%				

●介護保険サービス提供者との意思疎通状況

対象	在宅介護	在宅支援	施設入所
設問	問31	問31	

	全 体	で き て い る	あ る 程 度 、 で き て い る	で き て い な い	無 回 答
全 体	987 100.0%	461 46.7%	384 38.9%	27 2.7%	115 11.7%
調査票分類					
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	315 45.3%	290 41.7%	15 2.2%	76 10.9%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	146 50.2%	94 32.3%	12 4.1%	39 13.4%
要介護度別					
要支援1	147 100.0%	74 50.3%	47 32.0%	6 4.1%	20 13.6%
要支援2	125 100.0%	66 52.8%	43 34.4%	5 4.0%	11 8.8%
要介護1	129 100.0%	56 43.4%	54 41.9%	1 0.8%	18 14.0%
要介護2	141 100.0%	64 45.4%	64 45.4%	3 2.1%	10 7.1%
要介護3	141 100.0%	71 50.4%	58 41.1%	2 1.4%	10 7.1%
要介護4	145 100.0%	60 41.4%	62 42.8%	4 2.8%	19 13.1%
要介護5	122 100.0%	59 48.4%	47 38.5%	5 4.1%	11 9.0%
無回答	37 100.0%	11 29.7%	9 24.3%	1 2.7%	16 43.2%
介護保険サービス負担割合別					
1割	522 100.0%	243 46.6%	204 39.1%	15 2.9%	60 11.5%
2割	216 100.0%	105 48.6%	90 41.7%	4 1.9%	17 7.9%
3割	181 100.0%	88 48.6%	72 39.8%	3 1.7%	18 9.9%
無回答	68 100.0%	25 36.8%	18 26.5%	5 7.4%	20 29.4%
居住する行政区別					
中央区	209 100.0%	96 45.9%	84 40.2%	8 3.8%	21 10.0%
東区	212 100.0%	109 51.4%	79 37.3%	4 1.9%	20 9.4%
西区	191 100.0%	88 46.1%	78 40.8%	9 4.7%	16 8.4%
南区	168 100.0%	71 42.3%	66 39.3%	3 1.8%	28 16.7%
北区	183 100.0%	90 49.2%	70 38.3%	2 1.1%	21 11.5%
市外	5 100.0%	1 20.0%	3 60.0%	0 0.0%	1 20.0%
無回答	19 100.0%	6 31.6%	4 21.1%	1 5.3%	8 42.1%

●介護保険サービス等に対する不満の相談先

対象	在宅介護	在宅支援	施設入所
設問	問32	問32	問16

	全 体	家 族	施 設 の ケ ア マ ネ ジ ャ ー (介 護 支 援 専 門 員) や 相 談 員 (介 護 職 員)	サ ー ビ ス 担 当 者 (介 護 職 員 な ど)	友 人 、 知 人	近 所 の 人 、 民 生 委 員	か か り つ け の 医 師	公 的 機 関 (市 介 護 保 険 課 、 区 役 所 福 祉 課 な ど)	員 (サ ー ビ ス 相 談 専 門 員) (支 援 熊 本 市 が 派 遣 す る 介 護 保 険 専 門 員)	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%
調査票分類												
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	236 33.9%	376 54.0%	141 20.3%	34 4.9%	7 1.0%	42 6.0%	15 2.2%	8 1.1%	36 5.2%	17 2.4%	98 14.1%
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	84 28.9%	107 36.8%	45 15.5%	14 4.8%	7 2.4%	15 5.2%	5 1.7%	11 3.8%	11 3.8%	9 3.1%	62 21.3%
施設サービス利用者	122 100.0%	39 32.0%	71 58.2%	41 33.6%	4 3.3%	1 0.8%	3 2.5%	3 2.5%	2 1.6%	6 4.9%	2 1.6%	16 13.1%
施設別												
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	45 100.0%	12 26.7%	30 66.7%	16 35.6%	3 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	2 4.4%	2 4.4%	2 4.4%	1 2.2%	5 11.1%
介護老人保健施設	34 100.0%	12 35.3%	18 52.9%	9 26.5%	0 0.0%	1 2.9%	1 2.9%	1 2.9%	0 0.0%	2 5.9%	1 2.9%	6 17.6%
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	40 100.0%	15 37.5%	21 52.5%	14 35.0%	1 2.5%	0 0.0%	1 2.5%	0 0.0%	0 0.0%	2 5.0%	0 0.0%	5 12.5%
無回答	3 100.0%	0 0.0%	2 66.7%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
要介護度別												
要支援1	147 100.0%	36 24.5%	58 39.5%	21 14.3%	9 6.1%	4 2.7%	6 4.1%	3 2.0%	9 6.1%	6 4.1%	2 1.4%	31 21.1%
要支援2	125 100.0%	43 34.4%	43 34.4%	22 17.6%	5 4.0%	2 1.6%	9 7.2%	2 1.6%	2 1.6%	5 4.0%	6 4.8%	25 20.0%
要介護1	130 100.0%	46 35.4%	67 51.5%	31 23.8%	8 6.2%	5 3.8%	12 9.2%	5 3.8%	3 2.3%	5 3.8%	0 0.0%	19 14.6%
要介護2	142 100.0%	56 39.4%	81 57.0%	19 13.4%	4 2.8%	1 0.7%	6 4.2%	2 1.4%	2 1.4%	5 3.5%	3 2.1%	22 15.5%
要介護3	173 100.0%	55 31.8%	96 55.5%	36 20.8%	7 4.0%	1 0.6%	10 5.8%	5 2.9%	3 1.7%	12 6.9%	2 1.2%	20 11.6%
要介護4	190 100.0%	68 35.8%	110 57.9%	44 23.2%	12 6.3%	1 0.5%	9 4.7%	2 1.1%	1 0.5%	12 6.3%	4 2.1%	25 13.2%
要介護5	164 100.0%	45 27.4%	86 52.4%	47 28.7%	7 4.3%	0 0.0%	8 4.9%	3 1.8%	1 0.6%	8 4.9%	10 6.1%	22 13.4%
無回答	38 100.0%	10 26.3%	13 34.2%	7 18.4%	0 0.0%	1 2.6%	0 0.0%	1 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.6%	12 31.6%
介護保険サービス負担割合別												
1割	576 100.0%	181 31.4%	276 47.9%	113 19.6%	32 5.6%	9 1.6%	33 5.7%	11 1.9%	10 1.7%	27 4.7%	18 3.1%	89 15.5%
2割	250 100.0%	89 35.6%	141 56.4%	56 22.4%	8 3.2%	3 1.2%	14 5.6%	5 2.0%	3 1.2%	15 6.0%	4 1.6%	32 12.8%
3割	210 100.0%	72 34.3%	112 53.3%	48 22.9%	11 5.2%	2 1.0%	10 4.8%	4 1.9%	7 3.3%	9 4.3%	5 2.4%	33 15.7%
無回答	73 100.0%	17 23.3%	25 34.2%	10 13.7%	1 1.4%	1 1.4%	3 4.1%	3 4.1%	1 1.4%	2 2.7%	1 1.4%	22 30.1%
居住する行政区別												
中央区	230 100.0%	75 32.6%	124 53.9%	44 19.1%	14 6.1%	2 0.9%	16 7.0%	5 2.2%	5 2.2%	14 6.1%	3 1.3%	38 16.5%
東区	234 100.0%	80 34.2%	112 47.9%	51 21.8%	10 4.3%	4 1.7%	10 4.3%	4 1.7%	2 0.9%	15 6.4%	11 4.7%	31 13.2%
西区	205 100.0%	58 28.3%	99 48.3%	43 21.0%	12 5.9%	3 1.5%	19 9.3%	3 1.5%	2 1.0%	11 5.4%	8 3.9%	31 15.1%
南区	195 100.0%	64 32.8%	99 50.8%	43 22.1%	8 4.1%	1 0.5%	8 4.1%	3 1.5%	5 2.6%	6 3.1%	2 1.0%	27 13.8%
北区	209 100.0%	70 33.5%	104 49.8%	39 18.7%	8 3.8%	4 1.9%	7 3.3%	8 3.8%	7 3.3%	5 2.4%	4 1.9%	41 19.6%
市外	16 100.0%	5 31.3%	8 50.0%	4 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 12.5%	0 0.0%	3 18.8%
無回答	20 100.0%	7 35.0%	8 40.0%	3 15.0%	0 0.0%	1 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 25.0%

●介護保険サービス等の不満や苦情を伝えた経験の有無

対象	在宅介護	在宅支援	施設入所
設問	問33	問33	問17

	全 体	え な い の で 、 苦 情 は 言 っ た 覚 が	サ ー ビ ス 等 に 対 し て の 不 満 が	あ る が 、 我 等 に 対 し て の 不 満 が	苦 情 を 言 っ た こ と が あ る	サ ー ビ ス 等 に 対 し 、 不 満 や	無 回 答
全体	1,109 100.0%	716 64.6%	94 8.5%	187 16.9%	112 10.1%		
調査票分類							
居宅サービス利用者・介護	696 100.0%	429 61.6%	59 8.5%	135 19.4%	73 10.5%		
居宅サービス利用者・支援	291 100.0%	192 66.0%	23 7.9%	39 13.4%	37 12.7%		
施設サービス利用者	122 100.0%	95 77.9%	12 9.8%	13 10.7%	2 1.6%		
施設別							
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	45 100.0%	37 82.2%	4 8.9%	3 6.7%	1 2.2%		
介護老人保健施設	34 100.0%	27 79.4%	4 11.8%	3 8.8%	0 0.0%		
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	40 100.0%	30 75.0%	4 10.0%	5 12.5%	1 2.5%		
無回答	3 100.0%	1 33.3%	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%		
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%		
介護保険サービス負担割合							
1割	576 100.0%	374 64.9%	48 8.3%	103 17.9%	51 8.9%		
2割	250 100.0%	171 68.4%	19 7.6%	36 14.4%	24 9.6%		
3割	210 100.0%	137 65.2%	19 9.0%	38 18.1%	16 7.6%		
無回答	73 100.0%	34 46.6%	8 11.0%	10 13.7%	21 28.8%		
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%		

●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

対象設問	在宅介護 問34	在宅支援 問34	施設入所 問18
------	-------------	-------------	-------------

	全 体	情介 を護 を言 える ない 職員 が厳 しくて 苦	えど のば よよう いにか わから ない 苦情を 伝	く苦 情を 言え ば、 世話 をして	か が 既 に 相 手 に し て も ら え な い	そ の 他	無 回 答
全体	94 100.0%	5 5.3%	26 27.7%	39 41.5%	5 5.3%	32 34.0%	4 4.3%
調査票分類							
居宅サービス利用者・介護	59 100.0%	3 5.1%	17 28.8%	29 49.2%	4 6.8%	17 28.8%	2 3.4%
居宅サービス利用者・支援	23 100.0%	1 4.3%	7 30.4%	3 13.0%	0 0.0%	12 52.2%	2 8.7%
施設サービス利用者	12 100.0%	1 8.3%	2 16.7%	7 58.3%	1 8.3%	3 25.0%	0 0.0%
施設別							
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	4 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 75.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%
介護老人保健施設	4 100.0%	0 0.0%	1 25.0%	2 50.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	4 100.0%	1 25.0%	1 25.0%	2 50.0%	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%
無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
要介護度別							
要支援1	10 100.0%	0 0.0%	3 30.0%	1 10.0%	0 0.0%	6 60.0%	0 0.0%
要支援2	12 100.0%	1 8.3%	3 25.0%	2 16.7%	0 0.0%	6 50.0%	2 16.7%
要介護1	9 100.0%	2 22.2%	2 22.2%	6 66.7%	2 22.2%	1 11.1%	0 0.0%
要介護2	12 100.0%	0 0.0%	5 41.7%	4 33.3%	1 8.3%	5 41.7%	0 0.0%
要介護3	18 100.0%	1 5.6%	5 27.8%	9 50.0%	1 5.6%	4 22.2%	1 5.6%
要介護4	19 100.0%	0 0.0%	4 21.1%	9 47.4%	0 0.0%	6 31.6%	1 5.3%
要介護5	11 100.0%	1 9.1%	2 18.2%	7 63.6%	1 9.1%	3 27.3%	0 0.0%
無回答	3 100.0%	0 0.0%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%
介護保険サービス負担割合別							
1割	48 100.0%	2 4.2%	14 29.2%	22 45.8%	4 8.3%	16 33.3%	1 2.1%
2割	19 100.0%	0 0.0%	4 21.1%	10 52.6%	1 5.3%	6 31.6%	1 5.3%
3割	19 100.0%	1 5.3%	7 36.8%	4 21.1%	0 0.0%	7 36.8%	2 10.5%
無回答	8 100.0%	2 25.0%	1 12.5%	3 37.5%	0 0.0%	3 37.5%	0 0.0%
居住する行政区別							
中央区	23 100.0%	1 4.3%	2 8.7%	9 39.1%	3 13.0%	8 34.8%	3 13.0%
東区	17 100.0%	0 0.0%	7 41.2%	7 41.2%	0 0.0%	6 35.3%	0 0.0%
西区	23 100.0%	0 0.0%	6 26.1%	9 39.1%	1 4.3%	9 39.1%	1 4.3%
南区	14 100.0%	1 7.1%	5 35.7%	7 50.0%	0 0.0%	4 28.6%	0 0.0%
北区	12 100.0%	2 16.7%	5 41.7%	5 41.7%	0 0.0%	3 25.0%	0 0.0%
市外	3 100.0%	1 33.3%	0 0.0%	2 66.7%	1 33.3%	1 33.3%	0 0.0%
無回答	2 100.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%

●介護保険サービス等への不満や苦情の改善状況

対象 設問	在宅介護 問35	在宅支援 問35	施設入所 問19				
----------	-------------	-------------	-------------	--	--	--	--

	全 体	対 処 し て く れ た	た 半 分 程 度 は 、 対 処 し て く れ な い	全 く 対 処 し て く れ な い	て 対 処 で き な い こ と は 説 明 し	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%
調査票分類							
居宅サービス利用者・介護	135 100.0%	84 62.2%	19 14.1%	3 2.2%	19 14.1%	9 6.7%	1 0.7%
居宅サービス利用者・支援	39 100.0%	19 48.7%	6 15.4%	4 10.3%	7 17.9%	3 7.7%	0 0.0%
施設サービス利用者	13 100.0%	6 46.2%	5 38.5%	0 0.0%	1 7.7%	1 7.7%	0 0.0%
施設別							
特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)	3 100.0%	1 33.3%	1 33.3%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
介護老人保健施設	3 100.0%	1 33.3%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
病院・医院(介護療養型医療施設) ・介護医療院	5 100.0%	2 40.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	0 0.0%
無回答	2 100.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
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%
介護保険サービス負担割合							
1割	103 100.0%	57 55.3%	17 16.5%	6 5.8%	14 13.6%	8 7.8%	1 1.0%
2割	36 100.0%	20 55.6%	9 25.0%	1 2.8%	4 11.1%	2 5.6%	0 0.0%
3割	38 100.0%	25 65.8%	4 10.5%	0 0.0%	8 21.1%	1 2.6%	0 0.0%
無回答	10 100.0%	7 70.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 10.0%	2 20.0%	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%

V 自由回答

第20回介護サービス利用者アンケート 自由回答

■居宅サービス利用者(介護)

①介護サービスに関する意見

【居宅型施設でのサービス】 13件

- 夜間のオムツ交換の回数を増やして（2回程度）いただければ、ベッドが汚れなくていいと思います。何日も汚れたシーツ、ベッド（たまたま何日か続けて行ったので）でした。1週間目に思い切ってベッドを干していただくように伝え、シーツは持ち帰り洗って届けました。その後はちゃんとしていただけていると思っています（今は部屋に入らせていただけないので）。
- 介護施設はたくさんあるようですが、どこが良いか良くないか入ってみなければわかりません。他所へ移ろうと思っても空きがないし、あまり家と距離が遠いところだとなかなか行けない。不満はあっても我慢して家族が行きたいとき行けるようなところを選びます。不平不満がないという人はいないと思います。施設とはこんなもんだらうと思うことにしています。また、施設だけでなく入居している人が高齢者ばかりで認知症があったり大きな声で怒鳴ったり、介護士の人のご苦勞も分かるので不平不満は我慢しています。家庭のように良いところはありません。総合的に言うと打ったり、叩いたり、いじめたり、そんなことはなく優しく接してくれていますので感謝しています。
- 今、母は施設に入所しています。ただし、時々他所の大きな病院へ診察等に行く必要があります。どうしても「家族」の付き添いを求められます。自分たちも仕事があり、大きな病院は予約制で日時の融通がききません。せめてケアマネジャーさんや入所先の方やその他の市担当の方へ依頼できればどれほど助かるか…。毎回悩みの種です。ケアマネジャーさんは付き添いを気持ちよく承諾はしてくださいますが、病院側、施設側が承知して下さらなく困っています。もちろん家族で対応できる時は行きますが、行けない時の助けが願いです。
- グループホームには大変満足しています。皆とてもやさしく丁寧です。
- 施設の皆様にはいつも温かな配慮をいただいています。何かわからないことや相談にもすぐ対応していただいているので、感謝しています。
- 現在、母は特老で介護サービスのお世話になっています。介護職の方の人数が少ないことは常に感じています。特に夜間は20人に1人で介護されているので、どうしても手が回らないと思います。入所するときにもそういう事情なので夜間に転んでも仕方のないことだと言われました。職員の方の入れ替わりも激しく名前を覚えた頃にはもう退職されています。「初めまして」が多いです。介護する側もされる側も安心してできるように希望します。
- コロナのため、外出もできていないようですし施設に行ってもなかなか会えず、お互い寂しい思いをしています。仕方がないのですが、認知症が悪化しないかと・・・。
- 母が認知症になり介護保険サービスを利用するようになり10年です。当初はデイサービスとホームヘルパーさんにお世話になりましたが、8年前に父が足を悪くしたため、今のグループホームに入所しました。要介護1でおしゃべりが大好きで身体もよく動いていましたが、今では要介護5になり、介助がないと生活できません。看取りの相談なども応じていただけるので、今の施設には感謝の気持ちでいっぱいです。入所の前は老健、ショートステイと緊急にお願いすることもあり、その都度、私も勉強しな

がら初めてのことを経験しながら乗り越えてきました。ケアマネジャーさんをはじめ、多くの方にお世話になり今の穏やかな母の生活があります。できるだけ永くこの生活が続けばと願うばかりです。

○忙しくしておられるので不満を言ったらいけないのでしょうか、手足の「爪切り」とかがなかなか十分でない。もう一つ、耳掃除に週1回訪問していた時は私が必ずきれいにしていたのですが、1ヶ月近く行けない時は耳垢がすごいです。うちの主人は特別なのかかもしれませんが・・・。

○施設には大変よくしていただき感謝しております。

○問34（問33（これまで、サービス等に対し不満や苦情を言ったことがありますか。）で「サービス等に対する不満はあるが、我慢している」に✓をつけた方におたずねします。それはなぜですか）、問35（問33で「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」に✓をつけた方におたずねします。改善要望をしたことに対し、介護サービス事業所は、対処してくれましたか）の所での一例で直接のサービスとは関係ないが、つい最近だがアベノマスクがなくなったので全員「使い捨てマスク」を用意してくれと通達があった。私はSDGsの事もあり”洗えるマスク”を用意し洗うのは我家ですと伝えたけれど、それは通らず全員使い捨てマスクになった。確かに布マスクの中には単に布だけの物もあるが、家族にとっては大事な「我家の老人」に着けてもらう品なので布の間にシートを入れたり、除菌スプレーをかけるとかの用意をしていたのでとてもショックな事であった。今までは利用者の事中心で話も良く聞いてくれていたので認知症の母にオシャレで99%の除菌のマスクを着けてもらおうと思って用意していた私にとっては、とてもとても残念な事であった（コロナの件で介護の方たちもピリピリされているのかかもしれませんが・・・）。PS、後日談として、今後（記入1週間後）母の担当の方から丁寧な説明があった。「やはりLevel5の今、使用済みのマスクに触れるのは極力避ける必要があります」と。理解できる内容でしたので「了解しました。頑張ってください」と返しました。よく話合う事が必要だと思いました。

○現在は他県（福岡県太宰府市）の有料介護施設に入所しています。（理由）（長男）子どもが太宰府市に家族と共に居るため、色々な世話をしてくれるのに近い所が良いだろうと太宰府にいます。いずれ熊本へ帰るつもりです。

○以下、家族記入。令和2年6月にあるのサ高住を先方の一方的都合（経営難）により何の説明もなく退所させられました。同法人に対しては母が書面にて過去に幾度となく改善要求を出しましたが一切無視でした。現場のスタッフの方々は親切でしたが、上の方が？でした。現在の施設の対応は誠実で信頼感があります。

【訪問介護】 5件

○ベテランの方が訪問介護や訪問リハビリをしてくださるので、何の心配もありません。

○中央区にも夜間対応型訪問介護事業所があれば助かります。

○たまには家の風呂へ入りたいので、洗うことが出来ないのを掃除をしてもらいたい。

○掃除を頼んでいるが、ほこりがたまっている棚など拭くのを頼んでもサービスのメニューにないとしてくれない。時間が来ると途中でも帰る。人にもよるがやさしさが欠如している。

○介護に来ていただき、まだ日々が浅いのでよくわかりません。入・退院も多くなり留守する事もあります。娘が申し込み、私はあまりよくわかりません。

【訪問看護】 2件

○特に訪問看護師さんには感謝しています。

○月に1回でも訪問看護でいろいろな指導が欲しい。

【訪問リハビリテーション】 2件

- 訪問リハビリを利用していますが、自分の好きな時間が取れないのがとても不満です。
- 退院後リハビリ訪問リハビリデイケアがなかったら今頃は車イスそして老人ホームにいたかもしれません。家にいてくれる事ありがたく思っております。

【通所サービス】 8件

- 何時もまあよくやってくれてる所に、少々不満があってもトラブルになるのはお互い気まずくなるので言いづらいものです。それが本音です。それより今、現在はコロナの対策が本当にきちんとされているのかが一番不安なところです。通所の中の1日中の様子は見えませんので、ちゃんと皆マスクはつけているか、カラオケはストップしているか、食事の配膳、皆集まってる時、年寄り同士で密になり唾が飛びかかったり、お互い手が触れたりしてないか。食物のやり取りをしてないか、スタッフも全員常にマスクしているかなど、消毒とトイレの出入り口、ふろ場、テーブルなどすべて消毒されているのか、それが一番心配です。そこを市役所などの方から厳しく徹底するように指示していただきたいと強く思うのが、今、現在の心配事です。
- 私が利用しているデイケアで要支援の方が昼食後、自宅に帰られますが、要支援の方には昼からもデイケアに残ってほしいと思います。私たちの話し相手になってくれたりしますし、昼から要支援の方を送るためにスタッフが1人2人減りますし、要支援の方も昼から家に帰っても何もすることがないと言っています。私も要支援の方が残っている方が高齢の方や認知の方や耳の遠い方等が多いため、レクリエーションもスタッフの方がやり方に困っています。要支援の方が昼から帰らなければならない理由がわかりません。
- デイサービスは1日のところを午後しか行っていなかったが椅子に掛けてる時間が長くきついと言って帰ってくる。だんだん行きたがらなくなった
- デイサービスに行って椅子等に座ってる時間が多いので足、腰が弱ってきてるので不安を感じる。歩行の介護がほしい。
- デイサービスに行く事によって何とか人としての心を保っております。この状態でこれから先も行ける事を願っております。介護制度には感謝しかありません。家族には限界があります。スタッフの皆様に支えて頂きながら人生を楽しく過ごしてもらいたいです。今後ともよろしくお願い致します。
- デイケアを利用して、リハビリの大切さを痛感しております。家にいたならば「寝たきり」になっていたと思います。いつも感謝しております。
- 保険料がアンケートを見る迄は個人的に高過ぎると思っていました。実際サービスの区分も内容もよく知りません。医療費は国保で支払っていますからと考えていました。介護に対してぼけた頭に少し勉強させていただきました。デイケアの職員の皆さま、優しく親切にサービスしてくださいませ。利用者の皆さま満足しています。ケアマネジャーさんも優しくお話してくださいませ。デイサービスに楽しんで行ってます。
- 病気のため介護サービスを利用しています。周りは高齢者が多く話し相手も少ないです。もう少し年齢層が低い人たちや同じように病気でも利用しやすい通所介護施設があればよいと思います。

【ショートステイ】 4件

- 今年、介護者（55歳）が肋骨骨折＋血気胸で入院した際、ショートステイ先を探すのが大変でした。退院後も足が悪い母を在宅介護できず（母81歳・要介護5）。ショートステイ期間が長引き、介護保険の範囲を超えてしまい何日間か全額自己負担となり、金銭的にも大変な思いをしました。救済処置があれば、ありがたいのですが・・・。
- ショートステイで預かってもらい、私の病院行きなどに当てているのですが、ステイの費用がもう少し安いと助かる。
- ショートステイ時の様子がもう少し詳しくわかっただら良いと思います。食事量、お風呂、睡眠状態、血圧、熱のチェックはしていただいています。排便の記入がないのが不安です。家族としてはご迷惑をおかけしていないか心配しております（認知症なので）。家族として何かできることがあれば施設側からもお知らせくださると幸いです。大変な中、職員の皆様には大変感謝しております。
- 育児と介護のダブルケアをしています。子どもの行事や仕事、用事の時、短時間の預り施設があると助かります。予定が前の月にわかっている時はショートステイを申込みますが、急な用事の時は施設の人手不足で難しいようです。介護報酬を上げないと人手は集まらないのでしょうか。利用する側は負担増になってしまいますが・・・。現在のデイサービスは長いこと利用していますが、とても扱い方が上手でとても助かっています。

【医療的ケアに関する意見】 1件

- 医療的ケアが必要となってくるため、Ns（看護師）の配置や医療連携が充分とれるような介護事業所が増えることを期待します。現在利用している事業所でも看護加算はとってあるものの、機能としては受診や往診対応はできません。地域包括ケアシステムの中心となる「住まい」での生活を考えると、多様な支援が可能となるシステムとなっていくことを望みます。仕事を休んで受診し事業所まで送るといった現状であれば、労働と介護の両立は困難となっていきます。また、人員不足で時短と送迎困難を申し入れられることもあり、サービス利用目的が達せられていない状況です。多様なサービスの連携もしくは新しいシステムの構築を期待します。

【介護宅タクシー】 1件

- 私の母は認知で12年介護しました。6年前は足で立つ事が出来、病院に行く時は団地の2階から降りる時は私がおんぶして病院へ行ってきました。しかし足が動かなくなり、おんぶが出来なくなり介護タクシーで病院へ行ってきましたが、入院して退院する時は介護タクシーが使えなくて団地の2階へ上がる事が出来なくて大変困りました。病院の入院、退院の時、介護タクシーが使えるようになれば便利だと思いました。

【福祉用具】 1件

- 福祉用具を借りているが料金が高いなと思う。支払うのは1割だから、1割なので安い料金だが、この10割のお金が業者に支払われると思うと、その単価設定が高いと思う。これじゃ業者の利益ありすぎとってしまいます。これが日本中でしょう。もっと単価設定を見直すべきだと思います。

【住宅改修】 2件

- 介護度が上がりお風呂の改修をと業者、「ささえりあ」のケアマネジャーと話し合い、お風呂入浴の動線確認、見積もりしてもらったが高額（100万）のため、キャンセルした。そのため、私（妻）がお風呂介助に入っています。週2回、1回目（火）は訪問看護師が補助、2回目（金）は妻が補助。

○住宅改修の時に「ささえりあ」さんに、ケアマネジャーがつかないと言われ会う事はなかったが、その際十分な聞き取りもなく、本当は困っていた時も伝える事ができず不安な思いをしました。初回、相談がある時は丁寧な対応をお願いしたいと思います。よろしくお願いします。

【ケアマネジャーに関する意見】 11件

- 少し体調が悪くなった時、ケアマネジャーの方に TEL をするとすぐ対応して下さり大変助かっております。感謝しています（合掌）。
- 病院から退院するときケアマネジャーを紹介されたけど、事務所を何ヶ所か知らせてほしかった。ケアマネジャーに満足していない（介護者）。
- ケアマネジャーさんはとても仕事ができる方で、時間・期日・仕事に不備がなく、もれなく安心して任せられる。
- ケアマネジャーの入替えが激しい。
- ケアマネジャーには本当に良くしていただいています。
- ケアマネジャーさんのお世話に感謝しております。相談しやすく、いつも親身に相談に答えて下さいます。
- 担当ケアマネジャーの方は毎月定期的に訪問くださり、当月の介護状況と現状を詳しく聴取され翌月の実務に反映されます。詳細について1. マネージャーの方は経験豊富であり、かつ熱意そのものです。2. 現在ケアは（入浴を含めて）週2回ですが、ご担当の方々にはいずれも感謝しております。担当相互の連携も徹底しており、また担当医師への報告も徹底されています。
- 現在、96歳で要介護1です。今後は年齢も重ねますし、体も動きづらくなることに不安を感じますが・・・相談できる人が近くにいる（マネージャー等）ので安心して生活できています。
- 夫の時と本人の二ヶ所でケアマネジャーにお世話になったが、ずいぶんと対応に差がある。夫の時の場合ケアマネジャーの存在さえ感じなかったが今回は配慮、親切、温かさなど感じている。
- ケアマネジャーさんに対しては利用者本人はもちろんですが同居家族にも寄り添ってどのようにしたら利用者も家族も幸せな暮らしが出来るか考えながらサービスの提案をして頂きたいものです。
- 担当ケアマネジャーさんは、対応も早く感謝のみです。多くの関係者の皆様ありがとうございます。

【訪問入浴介護】 2件

- 我家に来てくださる介護士さん方は皆さん親切で本当にありがたいです。週2回のお風呂ですが！！
- 週3回の入浴介護、感謝のみです。

②経済的な負担に関する意見 15件

- 介護度が上がるとサービスの数も増やしたくなる。しかし、2割負担で有料の居宅型で生活していると金額が高額になり、負担が大きすぎる。病気ではない高齢者なのに、こんなに負担が大きくなることは考えられなかった。
- 介護保険の負担についてお願い。1割、2割ではなく、もう少し1割、1.5割という風に小刻みにしてほしい。今、2割負担ですが、月額20万位の年金では、要介護の92歳の夫をデイサービス、ショートステイと出すと、月12+3万の負担。オムツ、病院となると計15万位になります。82歳の妻の私は今のところ元気でどうにかやっていますが、もし倒れたらと思うと・・・生活保護を受けている人の方がよほど楽な生活をしていると羨ましくなるような・・・
- 現在、デイサービスとショートステイを利用しているが、共済年金のため、高額出費で先々が不安です。

- 介護保険、負担割合が2割負担なのでとても厳しいです。年金額が6万円も引き下げになり（今年から）どうにか本人の年金で施設代を賄っていたのですが、マイナスになり赤字です。そのため、私の勤務時間（仕事）を減らして本人を看ることが多くなりました。私が病気をした時も施設で看てもらったので負担が大きくなった。本人は、難病（進行性核上性麻痺）、パーキンソン病の一種なので、薬代は1割負担ですが施設代も1割負担にしてほしいです。また、優先的に施設も入れてほしいです。現在は、小規模多機能型居宅介護事業所にいます。週1回の帰宅を2～3回に多くしないといけないかなと思っています。
- 説明が不十分、1月分より6月分まで3,000円台ですが、7月から上がり支払いが大変です。
- 介護保険の2割負担は大変厳しいです。また医療保険も2割負担になりそうなのでますます厳しいです。認知症介護施設に入所させていますので、おむつ代が必要となり、また、施設で訪問診療を受けなければならなくなりましたので負担がどんどん増えています。老々介護で私の生活費もままならなくなっています。あと何年生活をこのままの状態で行けるのか不安になっています。夫より先に逝くわけにはいきませんので金の工面をしながら細々と生活している状況です。（※住所氏名のカバー紙が欲しいです。現在、在庫のを使用しました。又は名前、住所等（電話番号は特に）内部用紙に記入するようにしてほしいです）。
- 病院受診の送迎がないのが困る。働いているので介護タクシーを利用するため、負担になる。
- 脳梗塞の後遺症と膠原病を発している為、高額医療の提供をうけ、障がい者の医療扶助も受けています。元気で働いている時、現在も介護保険7の段階を払っていて「高いな」と思っていました。難病指定も受け支払いが楽になりました。助かっています。願わくばサービスの負担も1割にしてほしいです。ショートステイなどホテルなみの支払いをします。今は旅行もできないのでこれも仕方ないのかな。
- 私は目が緑内障で不自由（両目）で視力が右が0.15、左が0.15で何時も夕方の様に見えて歩くのも歩行器を使わないと歩けません。色々と市役所の人、ケアマネさんに助けられ生きております。高齢者住宅に住んでいますので、これから先もよろしく願います。3割負担はつらいです。
- 妻の急な難病発病でその治療、介護に今まで費用がかかり、蓄えがなかったのが現在金銭的に困っている。おむつの補助があるといいと思う。
- 夫は1年前から認知症対応のグループホームに入所しています。介護保険が2割負担です。ぎりぎり2割に入ってると思うのです。今後、医療保険負担も2割になります。病院へかかることも多くなり決まった支出の他に自己負担が月毎に増加して来ています。介護にかかわる全ての人、介護される人にもっと手厚い公の手が届いて欲しいと切に願います。
- 昨年、一時所得があったことで保険料が一気に3割負担となりました。また自宅介護を目指して住宅の改修を思い切ってやりましたが、一時所得があったことで全く補助金は出ませんでした。父が母の為に残した土地を売って得た最後の所得でこれを使って（少ない年金に補填しながら）暮していくつもりでしたが、3割負担は大きすぎます。改修にもずいぶんなお金を使いました。毎年ずっと同じ様な所得がある訳ではないので後期高齢者にもう少し配慮した優しい課税をして頂きたいです。
- 99歳になりました義母の介護保険サービスの3割負担は少々大変です。
- 今回、父の件について回答させて頂きましたが、現在父母共に介護状態となり家庭での介護が困難な状況なので（父老健施設入所、母グループホーム入所）費用の負担に不安を感じています。父の3割負担が厳しく、近い将来医療費負担を上げる計画があるようで不安があります。

○今はデイサービスでお世話になっていますが病気が進行した場合がお金の負担が心配です（サービスが多くなった場合）。

③家族介護に関する意見 21件

- 特にありません。子としての義務を果たしています。ケアマネジャーや事業所もよく話を聞いていろいろやってくれています。ありがたいです。
- 高齢の両親、在宅にて最後まで看取りまで頑張るつもりです。現在よりまだまだ大変になると思います。在宅で最後までできるようによろしくお願いします。
- 本人に認知症の傾向があり、徘徊で何度か探し回ることが増えてきています。この先、24時間監視することも不可能なので、ふらふらと外出して帰宅できないこともあるのではないかと不安です。何か有効な対処法があればいいと思っています。問とは関係なかったかも知れない・・・。
- 記入者（本人の弟）が84歳、本人の妻は13年前に死亡、1人娘は重度障害者で手助けで生きている状況（施設に入所）。本人は倒れて（脳梗塞）民間施設に入所するまでは何とかできたが、記入者が高齢のため、本人、娘の今後を考えると成年後見人を立てる必要性を感じる。どう踏ん切るかが最大の悩みです。
- コロナ感染が増加している昨今、義父の介護しているメンター（私）が、感染or濃厚接触者になったりしたら・・・その時に備えて何を準備したらよいかのリスト表があると助かります。もし、お時間ありましたら作成下さりホームページ掲載いただけると嬉しいです。また、それはコロナだけでなく、メンターの突発性入院等あったら、一人残された高齢者の生活も変わるので。日々、ご多忙のことと存じますがお時間あります時にご検討願います。父も私も介護に関わってくださる介護保険課の職員の皆様方、ケアマネジャー様、ヘルパーさん、事務所の皆様方のおかげでこの一年過ごすことができました。心から感謝申し上げます。気の休まることがないことと思いますが、お体を大切になさってお過ごし下さりませ。一日も早くコロナが終息し日常生活が戻りますようお願いしております。
- 30数年前、義父を看ている（アルツハイマー）時と比べると、義母を看ているこの10年の介護はずいぶん良くなっていると思う。地域包括支援センターができて相談できたことは私にとってとても助かった。ケアマネジャーの質というか、介護している側にどれだけ寄り添えるか大切だと思う。その人の健康やストレス、精神状態に気付いてサービスの提案をしてくださることがとても助かったから・・・。介護される人もする人も観察していくということが、心中や殺人、暴行を防ぐことにもつながると思います。介護を在宅ですると本当に些細なことの積み重ねで精神的に悩んだり追い込まれていきます。デイサービスやショートステイはそういう状態の時には救いでした。このコロナ禍の中で大変ですが、利用を控えていることで家庭の中で問題を抱えている人が増えている気がします。我が家は義母を老人ホームに預けてお互いに安定した気持ちでいれると思います。面会時とても喜んでくれるのが何より私の喜びです。家で見るべきと思っていた頃の自分が本当に苦しかったと思います。距離を置いて良かったと思います。今は認知症カフェや身近に相談できる地域包括支援センターがありますが、まだ、どこに相談したらいい？と聞かれます。市政だよりや回覧板があるのに皆目を通さない方も多い中でどう知らせられるかが大事なかなと思います。
- 一言。現在、認知症の主人の介護をしています。ケアマネジャーの方、デイサービス、ショートステイの方々には大変お世話になっていますが、皆さんとてもよくいただいています。感謝しています。
- 介護サービスは誰のためにあるのか。義母のために使うものと思っていたが、介護する側のためにもあるとわかった。義母の介護情報を自分の家族には話し相談報告もしてきたが、義理の姉弟家族とはせず

にいたことに苦情を言われた（事後報告では不満だそう）。同居している家族でも介護を頼むのは大変なのに、別居している家族にどう頼むのか…。義母の一日一日の生活を快適に過ごすにはと考えるが、言ってくれないので手が出せなかったと言われる。施設に入所した方が自分たちの好きな時間に面会できていいと言われたが…。

○失語症の人で黙ってじっとして車椅子に腰かけて席についている人を見かけます。なるべく話しかけてほしい。詳しい話はできないので、会釈程度の声掛けを通りすがりに誰でもしてほしい。現状維持よりちょっとだけ上を目標にして取り組んでもらうと嬉しい。医学的や精神的に見てちょっと挑戦してみる感じ、無理はいけないと思うけど。訓練ではなくて楽しみながらリハビリになっているという感じがいいと思う。※介護サービスアンケート調査票在中と書いた封筒は糊付けがしてなくて開いていました。

○このアンケートは、とても役に立ちました。また時期を見て出していただくと、とても助かります。父の介護の後と、今は母の介護ですが、母には自宅で介護してあげてない事がとても悪く感じています。このようなアンケートの場で発言できる事は、とても助かっています。ありがとうございました。

○老々介護、先々どうなるか。自分の体力が心配。

○令和2年4月まで姉と二人で交替しながら母の家へ泊り介護していました。突然の姉の病気で母を施設に預ける事となり、姉の死後そのまま母も預けてます。介護をしていた者として、介護の大変さも分かっていますので、まして他人様のお世話ですし、なかなか家族の者にはいかないでしょう。ある程度、仕方のない事と思ってます。感謝もしていますが、このコロナ禍、母が不自由なく生活しているかどうか？私の目で確かめる事が出来ません。15分の面会で耳の不自由な母に筆談にて話を聞いてもよく状態がわかりません。それでも私一人では介護はできないのですからお任せしなくてはなりません。幸せな最期を送ってくれる事を願ってます。

○コロナ感染についてお伺いします。（私達夫婦73歳、69歳）現在要介護3、83歳の兄を各施設を利用しながら私の家に同居し私達夫婦で22年介護の世話をしています。兄は今年初め入院した以後から、トイレに行く事もせず、おむつに失禁するようになりました。背中まで濡れて布団もビショビショになってもそのまま寝ていて教えてくれません。食事はとろみソフト食です。早食いで、むせることがあります。足腰が弱っているためすべてにおいて一日中見守り介助が必要です。もし介護している私達夫婦がコロナに感染し入院となった場合、兄の介護は誰がどこの施設でみる事になるのでしょうか？行政では何か手を打ってあるのでしょうか？あったら介護施設を通して私達利用者家族に教えてほしい。年が明けた2～3月頃には誰が感染してもおかしくない状態になると思います。

○現在家庭での看護も限界にきつつあるので特別養護老人ホーム入居を申込んでいます。

○富合町の施設に本人は入所しています。家族も居ない单身なので月3回必ず見舞いに行くことにしています。認知が少し出ていますが、家に帰りたいといつも言ってます。が、一人では生活できません。

○主人が入院。私も老人となる不安の毎日です。子供、近い所にいますが子供達も生活があります。なかなか・・・ですね。私の様な人々・・・多いでしょうね。

○現在はどうか自分たちで生活できていますが、これから先段々大変になると思います。介護する方も今年は78歳になり、子供達も市内におりますが、働いていますのであまり頼りません。そんな中、いかに元気で暮らしていけるか心配です。その時は、いろんな方に助けて頂いて、人生の最後に向かって明るく生きていきたいと思っています。今まで親の介護もしてまいりました。お手伝いをしてる時は自

分自身充実していました。出来るだけ自立した生活を最後までできる事が目標です。これからも色々な方々にお世話になると思います。よろしく願いいたします。

○本人は既に老化して現状の介護制度なども理解できないことが多い。家族が何とか勉強して少し説明しているが、理解できなかつたりすぐ忘れてりする。家族も理解させることに疲れ、トラブルになる事もしばしば。現在では、出来るだけあるがままで穏やかに過ごせるよう努力している。

○特にありません。ただ今回は、コロナの影響で面会その他制約が多すぎます。一日も早く収束しますよう祈ります。介護、医療の関係者には全く感謝いたしております。今回のアンケートにはありませんでしたが、現在ではコロナの問題が急務かと思われます。介護+コロナの状況は、介護をする人、受ける人にも大きな影響ですね。

○本人に会っておられない（何ででしょう）。よい計画ができませんよ。困りますね。よい介護ができません。本人は怒っています。

○利用者の家と離れているために何事か起きた時に私よりも先に行ってくださいます。感謝の日々です。

④介護保険サービスに関する情報提供を望む意見 3件

○患者が置かれている個々の不具合の状況について、患者側ではアンテナを高くかざしていろいろな有効な情報の取得に日々努めております。今までも何度か NHK テレビの放送番組の中で有効な情報の提供が有っていたため、こちらの方から熊本放送局に問い合わせをし、具体的な内容の取得を行ったことがあります（具体的には言葉の発生が難しい患者さんの言語情報をスマートフォンに事前登録しておき、自分が希望する対応などをアプリを使ってスマートフォンから発生するというものでした）。このような患者側にとって有用と思われる情報については居宅介護支援事務所においても情報収集に力を入れてもらい患者側への情報提供が充実されるような取り組みを強化してもらえればと願います。民間では介護を必要とする方向けの様々な介護支援サービスのアプリが開発提供をされている様です。患者側からインターネット等を使って自分たちに効果をもたらすアプリはないか等アプローチには限度があります。このような事について介護サービスの有り方を司る行政においてできることがないかご検討いただければ幸いです。

○介護の情報誌みたいなものがあればいいなと思います。

○介護保険制度があり、介護保険サービスを利用させていただいています。介護保険課の対応も良く利用者として助かっています。地域包括支援センター「ささえりあ」の情報を広くわかりやすく伝えていただきたいと思います。

⑤介護保険制度に関する意見 28件

○義母の認知症発症時に「ささえりあ」に相談しました。その後、現在に至るまでいろいろありましたが、訪問介護、デイケアなどのサービスを受けてきました。グループホームに入所してからは、私の負担も激減し本当に助かっています。家で私1人で介護することを考えたら、こういう制度があることは本当にありがたいことだと思っています。

○介護保険制度が複雑すぎてわかりづらい。

○主人は88歳で、今年1月に脳梗塞で左手左足が不自由になりました。入院して半年リハビリを受けましたが、要介護5となっています。特別養護老人ホームへ3ヶ所申し込みをして待ち、最近伺った内容によると要介護5では空いていても受け入れが不可能との返事です。有料老人ホームですと、入所しても1週間で高熱を出して1ヶ月で三度も救急車で2ヶ所とも同じことばかり、ホームには看護師さんも見えないとのこと。有料の施設は竹の子ごとく出来てはいますが、人間らしくなんて程遠い夢の夢で

す。今一度、現実をしっかりと考えてみてください。皆行く道、どうかもっと優しい心で考えてくださることをお願い申し上げます。

- 生活保護のお世話になり、身近に世話をしてくれるものがない高齢者にとって、介護保険サービスはとてありがたいといつも感謝しています。
- 常勤で仕事を持つ者にとって、この介護保険制度は大変ありがたく思っています。私の勤務する歯科医師会では役員も介護や育児に対して理解があり、制度も整っているため、十分に突発的なことにも対応ができており、苦痛を感じることなく対応ができます。感謝しています。ケアマネジャーさんもいろいろと相談に乗ってくださり、支援いただき不満は全くありません。デイサービスも訪問リハも信頼できています。社会的にこのような地域包括ケアが十分に広がっていくことを願っています。いつも多忙ななかより良い制度、活用に向けご尽力を賜りありがとうございます。
- 介護保険や介護保険サービスについてという観点からは逸れるのかもしれませんが、介護保険制度の見直しがなされてから3か月に1度の定期的リハビリ会議や他 e t c 会議があり、以前に比べると介護している者、支援して下さるスタッフ等の手間、時間、作業量 e t c、何か無駄(?)な感じがします。この制度の良い点も確かにあると思いますが、半年に1回でもよいのでは。年が若ければリハビリ効果とか、3か月ごとの見直しも有効かと思いますが、老齢になれば1年、1年の効果(結果)でリハビリの目標も変わるような気がいたしますが・・・。(でもリハビリ以外の事柄が多いことでしょうか、これは今思っていることのボヤキとだけ思っていれば幸いです)。
- 両親とも、認知症で骨折入院後に症状が悪化し、退院後月～金、半日デイに通い現在かなり良くなり、服薬せずに済んでいます。私は8月まで半日デイを経営していましたが、ご利用者様で支援1や2の方でも認知症が悪化する恐れがある人たちがいました。デイも週1回しか利用できず、独居で中々デイとしてはその防御に貢献できず辛い思いをしていました。そういう方はそのうちに転倒入院して介護度が上がってしまいます。そうなる前の対策が個々の生活状況に応じて必要ではないかと思えます。認知症の様々な原因がかなりわかってきているので、必要な策を取らなければ介護保険に関する掛る個人の負担も国の負担も減ることはないと思えます。
- 利用者の義母が一人で暮らすのが困難になり、一人で暮らすことへの危険や不安などから、家族である私たちがどのように向き合い取り組んで行けば良いのか、本当にさっぱりわからなかった時に、最初にしたのが介護保険の認定と相談でした。介護のことなど分からず手探り状態だった私たちにいろいろな提案をしてくださり本当に助かりました。感謝しています。初めは「デイサービスなんて行かない」とか「知らん人と歌ったりするのはすかん・・・」とか言っていた義母もおかげさまでシルバーカー(レンタル貸していただいています)で出歩くこともできるようになりましたし、一人でいる時よりは人との交流を持っていただけると思えます。介護保険があるからこそ受けられるサービス、大きいです。自費で・・・となるとなかなかそうはいきませんよね。見学させていただいた折、デイサービスで身体を動かすことにも結構取り組んでいただけて驚きました。これは義母一人でだと絶対にしていないことだと思えました。皆でするからできること、取り組むことってあるんだなと思えました。いつも感謝しています。ありがとうございます。
- 本人は認知症があり要介護5であり回答することができない状況ですので、質問に答えられないところがありました。今後、ますます高齢者が増えますが、今、65歳の私に支援が必要になった時、必要な支援が受けられるのだろうかしらと不安になります。私自身、健康維持のため運動をしています

(ジムを利用)、このように健康のために自ら行動している人に対して「ご褒美」というか、医療費を使わなかったことへの「ご褒美等」の仕組みがあればよいと思います。

- 入院した場合、ある程度の回復が見られたら、3か月で病院を退院しなければならない。介護する側が介護困難な場合でも期限が決まっているため施設探しが大変。通院日は決定しているが施設が順番待ちで自宅で介護も難しいと途方に暮れてしまう。結局、共倒れになりかねない。もう少し、その点が柔軟であれば良いのと思います。高齢の為自宅入浴が難しい。現在、デイサービスで入浴させていただいているが、1日のデイサービスじゃないと入浴できない。半日のデイサービスでも入浴可能になるとありがたいです。
- 介護のことではないのですが、脳出血後に入所したのですが、或る病院でリハビリが3か月で退院してほしいといわれ(補助具も利用していた)、そこの指導員の指導で。次に入院した所は普通のクリニックでリハビリが全然ないので3か月で介護施設に転院しましたので、寝たきりになってしまった。3か月でリハビリを受けられないのに不満である。6か月以内のリハビリとは一般市民は知らないと思います。今後どうしたらよいか教えてください。
- 介護を始めて3年が過ぎたのですが、最近はやや介護保険のことも少しずつ理解できるようになってきましたが、点数で説明されるのがとても分かりづらいと思いました。もう少し説明をされる側も専門用語ばかりでなく、利用する側の身になって分かり易く話して下さると助かります。
- 今年から介護保険サービスを使用させてもらい仕事に集中できるようになりました。今までは人に頼んでいいのか悩んでいましたが、皆様が親身になり、又、心情を察していただき本当に心、身体とも負担が軽くなりました。ありがとうございます。今後の両親のエンディングに向け、どうすればよいのか家族で話している今日この頃です。今後も熊本市に置かれましては、サポートをしていただけますとありがたいです。来年もなるだけ今の生活が継続できるよう頑張っていきます。よろしく願いいたします。
- 介護保険や同サービスについては、大変ありがたいと思っておりますが、本人が現ケアマネジャーとの間で認識の違いや行政に不満を持っており、変更出来ないか相談したいです。
- 介護保険サービスがこんなにある事は知らなかった。ケアマネジャーまかせではいけない事を知りました。どこまで相談すれば良いか、このアンケートを通じて考える事ができました。本人は介護保険利用の中で不満は色々ある様ですが、協力者としてなかなか解らない事もあり(本人に少し妄想があります。ホームヘルパーも人によりサービスの質が違い、どうすれば介護人に合うサービスができるか向上する話し合いが出来ているのか、ごまかしの無いサービスを願います。
- 現在の制度は家族のサポートがなければなかなか施設入居を希望しても出来ないのが現状で、ある程度高齢になったら(例えば90歳以上とか)家庭の事情とかあれば優先してサービスを受けられるようになれば有難いかなと思います。
- 介護保険の大枠しか分からず、ケアマネジャーの資質によってサービスの内容が変わる可能性があるのではと感じている。不安や介護の悩みなどケアマネジャーに相談するようにしているが、ケアマネジャーの方も多忙で申し訳なく思います。民生委員さんや「ささえりあ」の方などもっと気軽に相談できると良いと思いますが、それぞれ忙しくされていて、なかなか難しいようです。
- 91歳になる義母です。以前は週一回のデイケアサービスに通っておりました。2, 3ヶ月前から身体がきついと言って通うのをやめました。今は週一回の訪問入浴介護を受けています。今の所、寝たきり

ではないので食事もトイレも自分の部屋で用たしていますが、だんだん身体も弱っていくので、これからは色々介護保険のお世話になると思います。ありがたいと思いますし又よろしくお願い致します。

- 改正のたびに使い勝手が悪くなっていくようなという話をヘルパーさんと話をします。本当に必要な人に本当に適切に届いているのだろうか、と（とすれば要領がいい人が得をしている）。改正を重ねるのであれば是非、現場の人の（ヘルパー事務所など）意見を汲んでほしい。60歳以上のヘルパーさんが時間をやりくりしながら働いておいでです。若い人が魅力を感じる職場であって欲しいと思います。出来たら公務員並みの対応で”やりがい”を感じて頑張っていけたら嬉しい。仕事がなく生活に困っている若い人々のニュースを耳にするたびに、人手不足の業界解決に向けて超高齢化社会の行く末を案じてしまいます。税金の無駄遣いも新聞で目にします。法案を作成されるお偉いさんに是非、現場での研修（1ヶ月程でも）を経験して頂けたら、もっともっと素晴らしい介護保険制度が出来上がるのではないのでしょうか。御一考をお願いできればと思います。
- 要介護5で自宅で過ごしております。現在はデイケアサービス、ショートステイなどにお世話になっております。病歴が多く、なかでも癌治療など医療費が大変です。これから先々家計の多くは医療費で消えていくことでしょう。介護保険も大変助かっていますが、利用すればする程にお金がかかりますので先々が大変心配です。
- 以前いた介護施設は医療介護の名の下「薬漬け」だったと思っています。閉鎖された空間で限られたスタッフ、スキルで多様なニーズに対応するのは難しいのは確か。簡単な農作業（花、野菜、キノコとか）地域活動の場、敷居の低い（昔ながらのコミュニティーでなく転入者、多様な世代が入っていける）コミュニティーの育成とか、（超）高齢化社会を乗り切る方策を早期にうっていかないと介護にばかりお金がかかり、若い世代への福祉が疎かになる。
- 介護保険サービスの負担割合の設定について。介護保険割合は2割です。医療保険は1割なのに何で2割ですか？算定の基準が異なるのかどうか。よくわかりません。
- 老後老人施設に入所する事は若い夫婦に負担のかからぬ様にと、考慮はしていましたが元気な折は特別感じる事もなかったのですが、急に痛いとなり介護3となり特老施設を利用していますが、サラリーマンの年金では施設はいい所ではありますが現状はぎりぎりの出費になります。年金制のケアハウスもありますけどどこも一杯です。入所は難しい現状ですが、後どの位生命力があるのか・・・と思えば今の特老施設が本人も気に入っている事ですのでもう少し頑張って看たいと思っています。夫婦2人に別々の施設に今、入院中です。それぞれの年金で入院中ですが、介護制度があり温かい職員さん達のお世話に感謝して、残りの人生を過ごしています。介護って本当に大変なお仕事ですね。職員の皆さん、年末年始とコロナもなかなか収まらず大変な日々ですがお体ご自愛の上頑張って下さい。
- 問28と29で、不満というわけではありません。デイサービスでは、良くして頂いているのですが、予算の都合でデイでのリハビリが受けられません。週1回でも希望したら受けられると安心です。問32の相談相手がいないと答えたのは、本当に困った時は誰にも相談できないと思います。ちょっとしたことや、言いやすい事は居宅介護支援事業所の担当ケアマネジャーさんに良くして頂いてますので、相談して対応してもらってます。介護保険や介護サービスには、大変お世話になっております。ありがとうございます。それなのに予算が足りないと言って申し訳ございません。親が歩く事が出来なくなり、どうしたらいいのかわからない時に、担当のケアマネジャーさんや、多くの方の支援を頂き、毎日無事に過ごす事が出来て助かっています。本当にありがとうございます。介護保険、介護保険サービスがあるから、今の生活が出来ていると思います。

○介護を提供する側、それを受ける側、諸事情があるとしても、介護を受ける方の満足度を高められるような対応をお願いしたい。例えば、介護事業者の質の向上を図るための研修制度の整備、待遇改善が考えられる。また、介護提供者（家族等）の基本的知識の取得の支援や裾野を広げるための仕組み作りのボランティアでの人材育成、拡充が必要と思われる。シルバー人材センター主催の介護補助講習はあっても認知度が低いのではないか。自治会の活用も考えられるのではないか。

○数年前まで、認知症の母の介護を父とともに在宅で支援を受けておりました。私たち（子供）が同居する事が出来ない事で訪問介護にお世話になる事にしました。当初は二人とも受け入れる事を反対しましたが…すぐに喜んでくれるようになりました。現在では二人での在宅生活が困難になってしまい施設へ入所しています。介護保険サービスにより、本人たちの意向を聞き入れて頂き大変うれしく感じました。

○92歳の母がショートステイには絶対行きたくないと言っていたが一人でいるとパニック発作がおきるようになり、小規模多機能事業所に今年の4月から月～金、毎日お世話になっている。とても元気になり、介護保険のありがたさに改めて感謝している。連絡帳には毎日写真入りで様子を知らせてくれる。東区役所の窓口もとても親切で今のところ何の不満もない。サポート体制があるおかげで安心して仕事を続けられている。

○小規模多機能や看護多機能の施設は十分機能が果せる所にしか認可を与えてはならないと思います！現在の施設はただ4、5時間のデイサービス週3回利用して全部介護保険をとっています。ヘルパーの利用は全くできません。困っています！

⑥介護士の能力に関する意見 1件

○来宅される介護士の方の能力に差があると感じる。これまで4名（男性2、女性2）の方が来られたが、2人目の男性の方は認知症に対しての指導や体操等の指導を時間一杯きちんとなされ理想的だったが、3人目の女性の方はおしゃべりが多く（対応した私も悪かったが）1時間中、30分位しか指導がなされなかったような気がする。

⑦手続きに関する意見 2件

○清水在住ですが、地区役所の介護担当部署は対応が遅すぎる。できれば、今からでも中央区への区割り変更をお願いしたい。要介護認定にあまりにも時間がかかりすぎる。担当者もいい加減な仕事をする人が多いと感じている。

○介護保険被保険者証、介護保険負担限度額認定証、介護保険負担割合証、わかりにくく3～5年でやっとわかる。役所の方々はわかっておられるかもしれないが、毎日の介護の中でややこしく、わかりにくい！手数がかかること！郵送不可とかの通知もあつたりと役所に出向かねばならず、車を運転する方ならまして老々介護の世の中、返金有手続きを一考願いたいものです。

⑧介護認定に関する意見 3件

○要介護度の認定基準について。大まかな基準については開示されているが、具体的な個人の認定理由については開示されていないので、開示すべきだと思います。

○介護度の認定の時、もっと詳しく状況を把握して頂きたかった。

○現在要介護2だが、どんな作業が対象になるのか。利用料金がわからないので負担が重い又は軽いの判断が出来ない。

⑨認知症に関する意見 1件

○認知症がひどくなり、手がかかるようになった時、私が80歳を過ぎていますのでこの先どうなるだろうと不安です。

⑩地域ボランティアに関する意見 1件

○いつもの口ぐせを書きます（お世話している、ボランティアのものです）。入院はしない。施設も考えない（デイサービスはようやく喜んで行くようになりました）。娘の所（千葉と岡山に）も考えない。行かずに自分で苦労して建てた家で最期を迎える。そのためには地域のボランティアが必要だ！、※ヘルパーさん方には食事、掃除だけでなく、おしゃべりをしてくださるようお願いしていますが、なかなか言葉さえ出せなくなってきました。

⑪その他の意見 1件

○東京在住のため2020年の3月迄は月に1回、熊本へ。コロナになり東京から行く事ができず・・・。

⑫介護休業・介護休暇に関する意見 1件

○介護休業、休暇と2種類あることをこの度初めて知りました。ほとんどの人が知らないし、利用したことがないと思います。職場では親の介護の話ばかり、みんな疲れている。どのような時に、職場の中で、正社員のみが利用できるのか、その立場（利用できる）にある所の説明不足だと思う。子育ての後は親の介護が待っているという流れはほとんどの人が同じ、もっと普及させて利用しやすいように周知させてほしい。

⑬アンケートに関する意見 5件

○本アンケートは「名前を記入する必要はない」としていますが、調査票の返信封筒には差出人の記入欄があり、記入者がわかる仕組みとなっていますので、無記名でアンケートを収集するためにはさらなる配慮が必要かと思います。

○同封の封筒ののり付けがのりが別に必要な点。

○伯母に代わって記入したので私の意見となります。

○本人ではないのでよくわからない。アンケート、意味があまりわからない。この結果の報告や改善される点など知りたいと思う。

○初めてこんな内容のアンケートをいただき、内容も質疑の問題の項目の数も・・・答えようがないほど複雑で内容（質疑の数）の傾向、項目など知的に考えておられる方々の考えと私の考えていることが合わないことが沢山ありました。私の頭脳が発展していないので内容や言葉がわからない内容も質疑の数量も私はまともに答えられませんでした。これらのことが今後の介護保険にどのように生かされるのか、とらえることが十分でしょうか。最初のページにこのアンケートは令和2年（2020年）8月に介護保険サービスを利用した者へのですが、私の妻は10月にスタートして御指導を受け始めましたし、私自身は妻がお世話になって1～2回ぐらい見学に行ったのみで内容を更に妻に尋ねても正確に答えは出てきません。専門語意味、内容など頭のよくない者には質疑がとらえられません。いろいろと自らの意見を述べましたが無知の者にもわかるような御質問をしてください。

■居宅サービス利用者(要支援者)

①介護保険サービスに関する意見

【居住型有料老人ホーム】 1件

○コロナの影響で外出禁止になっていること。必要な時に帰宅するとか、郵便局や銀行や趣味、教養の会に出席できないことが辛い。全く外出ができないので生きる楽しみがない。散歩もままなりません。もう少し外出禁止を緩和して貰いたい。現在介護施設に入っています。

【居宅サービス】 10件

○前かがみの作業が以前のように出来ないので、掃除のサービスを受けており、感謝しております

○訪問介護で充分されています。有難く思っています。

○4月か5月後1回もこない。

○週2回ヘルパーさんの掃除、大変助かっています。段差の手すり等付けてもらい、生活しやすくなりました。お世話になります。

○私は92歳で35歳の(男子、仕事をもっている)二人暮らしです。なるべく自分で出来ることは自分でとがんばっています。ただ買物とか出かける用ができた場合に住んでいる子供に一応相談します。今のところ週2日だけ、ケアマネジャーのお手伝いの方が来ますのでとても助かっています。もう去年から二年目で私の性格もわかってもらっているしとても心をよせて下さっています。心からありがとうございます、ごころさんの言葉はいつも大切にして買い物やら家の掃除やら時間のある限りしていただきます。もう親子兄弟のようにいろいろ相談もしてもらえらるしありがたいです。週2日いらっしゃるんですがありがたいの一念です。

○問24のその他の所に書いております。主人が要介護1ですのでヘルパーさんに水曜日に買物をしていただいておりますので助かっております。月曜～木曜も調理のヘルパーさんが来訪されます。金曜日は掃除と洗濯をしていただいております。週4日ヘルパーさんに援助していただいております。1時間ですので私が補助をしております。

○居宅サービス利用さえ十分に理解していなかった私が最近やっと理解ができました。毎週その日を楽しみにして生きがいを見つけて居ります。ありがとうございます、・できたら各町内の民生委員の方と利用者との繋がりを考えてみてはどうか一と思いました。

○お世話になっております。私は直接ヘルパーさんにはまだお世話になっておりませんが、家内がお世話になっております(買い物なんです)。前のヘルパーさんは、何でも聞いて必要な物は買って来て下さいましたが、退職されました。今度、新しい介護士の方が、お見えになり、その方は最初は女性の方でした。この方は、お酒と灯油をお願いした時、断られました。其の後、若い男性と替わりましたが矢張りお酒と灯油は駄目と言う事でした。でも、料理用のお酒は良いみたいで買って来て頂きました。現在は、お友達にお願いして灯油は買って来てもらっております。だから、お酒や灯油もお願いできたら助かります。よろしくお願い致します。

○身体能力の低下に伴い、不自由な事が多くなり、清掃や買い物等代行して頂き感謝しております。

○サービスを受け始めた頃、全く悪い事とは思わず、それまでの掃除範囲以外の部屋の掃除を頼んだ所、代表の人が非常に感情的な様子で来られ、いろいろと叱りを受けた。予期せぬ、全く意外な状況になったので一時口論となった。それが規則外れの事であったとしても、こちらの事情、気持ちを汲んで、感情的にならずに説明してほしい。その後、私の頼んだ事は受け入れられた。

【通所型サービス(デイサービス)】 7件

- 以前通っていたデイサービスでリハビリ中薬指にチクリとされその後2ヶ月ぐらい腫んで苦しみました。相談に行きましたが何もありません。写真もあり見せました。怖いです。
- 週1の月曜日と決めて迎えに来てもらっているが、月曜日が連休になる事が多く、その週は行けなくなります。連休になる時は、その週振り替え日があると良いかと思えます。
- デイサービスの体験からの意見です。1、サービスはスタッフ目線ではなく、受ける側の目線でやってほしい。大原則です。年齢的なエネルギーが違います。2、脳トレは別、身体的なことです。
- 私はデイサービスを利用させてもらって15年経ちますが、とても楽しく職員の方々のとても行き届いた親切に感謝しております。15年の間東京に行って居ても前日は必ず帰って出席していましたが、昨年コロナが流行しており2週間休まなくてはなりませんので娘が二ヶ月おきに埼玉より帰ってくれますので、良し悪しです。早くコロナが済むのを待っております。もう年も百歳に近いですけど、皆様のおかげで長生きさせて貰っております。
- 2ヶ所のリハビリテーションに3年間ぐらい御世話になりました、2度共にすぐに入院になり、話など聞かれる所か話にもなりません。いつの間にか辞めて行かれる方がおられましたがよくわからない事が多い様です。自分が大変な思いをしたので、いろいろ有るだろうと思えます。やっとこの様に言える所が有りほっとしています。まだまだお世話になると思えます。ありがとうございます。
- 園に二回行って居りますけれど体の体操やら頭体操、話したり笑ったりして何時も楽しくて本当に嬉しいです。
- 週2回(月・金)のデイサービスを利用させていただいておりますが、施設の方がとても親切に対応してくださり、毎回楽しみにして出かけております。

【ケアマネジャーに関する意見】 2件

- ケアマネジャーの方は、非常に親切で又積極的に指導して頂き、心強く思っています。今後共よろしく願いいたします。
- ケアマネジャーさんから良く連絡をして頂き意思疎通が充分計られ、安心しています。

②経済的負担に関する意見 4件

- リハビリが介護保険では足りないので入所している施設から自費で月4回(1回当たり30分で4500円)のリハビリを勧められたので困ったので結局断った。
- 「通いの場」私の場合、趣味の碁などが出来る場所の通所への支援。タクシーを利用するの通所は経済的にややつらい。
- 大変な仕事だと思います。お世話になりありがとうございます。うつ病を持っているので家から外に出る事が出来ません。長年仕事して母子家庭で頑張ってきましたが、仕事と仕事されてない奥様方との会話、他人の家庭のこと等、興味を持たれていること等いろいろありまして…人と会うのが苦しいです。恐いです。介助犬の手助けなどできる範囲で協力しています。町内のごみのコピーとか1年に1回の会議のパソコン等ただ骨が痛く人に頼める状態ではないので自分で木の剪定等したとき、1週間は寝てます。業者に頼むお金もないし草取りしてもすぐ腰痛を発症してますが、「ささえりあ」のケアマネジャーさんに愚痴をこぼして聞いてもらってます。本当にありがとうございます。
- 私は年金生活です。家内は要介護4で施設に入所しています。毎月の支払いが16万～17万支払い年間医療費は100万円以上です。所得税も0です。こんな状態なのに介護保険負担割合が2割は納得できません。

③家族介護に関する意見 3件

- 母の場合は、どちらかと言えば介護の方に対して甘えて使うことが多く反対に叱っていると思います。家で看れないことをしていただいて、本当に良くされていると思います。料金は高いですが、感謝しております。家族より。
- おかげで現在は、サービスを受けていますが自分で利用する日はわからないので家族が気を配っています。現在の状態ができるだけ続くように家族も努力します。
- いつもお世話になっています。昨年から新型コロナ感染が蔓延する中、介護現場の最前線で奮闘して下さいている方々、そのご家族の皆様、また、見えないところで地道に働いて下さっている全ての関係者の皆様に心より御礼申し上げます。感染力の強いウイルスとの闘いは熾烈を極めるものと想像しますが、その努力に深く感謝すると共に、皆様の安全を心よりお祈りしています。利用者やその家族と致しましては手洗い、マスク、ステイホームに極力努め、収束を待ちたいと思います。これからもよろしくお願ひ致します。

④介護保険制度に関する意見 11件

- 東区に住んでいますが病院へ行くのに交通の便利が悪いのでとても困っています。今要支援で整形に行っていますが要支援がなくなると家にこもることになります。膝の手術の後、右足が思うように良くななくて、あまり長歩きが出来ません。今、週1回行って色々運動をしていますがそのおかげでだいぶいいような気がします。歩けなくなったら困りますので要支援を続けて下さい。
- 高齢になり体に日毎苦痛が出て、自分の浅い考えで早い内に専門医に受診し、早く治し出来るのではと、加齢による身体故障は中々思う様にいかない事が分っていても、行動で転倒に十分注意しているが、失敗する事も沢山あり、ただし急変する病、恐ろしいことがおきない様心配もあり、明るい方も考え、体調や気持ちを整え、利用している施設職員の暖かい介護補助を受けながら残りの人生過ごせたらと願っています。
- 私は、市外のかかりつけ医院にて、30年以上なりますが婦人科の大手術後お世話になっていますが、熊本市内転居範囲の病院にお世話になりたくないし、院長も30年来の今はまた私を診て下さってますが慣れている病院で人生を終わりたいのです。以前「ささえりあ」の地元の職員に来訪してもらったことがあります。合わない（意思疎通が取れず）時もあり、イライラしたり、ケアマネジャーに強い口調になったりもしました・・・デイサービスに行くことばかり一方的に言われて、その時分2～3年通所に行っていて、疲れが逆に増えたりしたりと、いろいろあり、もう、デイサービス利用は、私には向かないと思ってやめたのですが、彼女が「ささえりあ」を退所して、後にわかったのですが、職場の上司にパワハラを受けて患者にも強く当たってたのだと思い驚きましたよ……。以降、私は「ささえりあ」からかかりつけ医院の皆さんにドクターにもお願ひしてケアマネジャー専門スタッフなど何もかもお世話になっています（感謝して、ドクターとスタッフに安心して過ごさせてもらっています）。要支援2ですが、体力が年々低下いく分、逆に地震（全壊）前の数年間ヘルパーさん達に来てもらって、掃除など本当に助かってましたが、現住所に転居してから、ヘルパーさんに介護保険の枠が無いのか、今いち、仕組みが納得できません。週1程の掃除も出来ないのか要支援2であっても全身の機能が不自由な私に少し手伝ってくれないのか、納得いかない面ありです。娘も同居するようになって、夜中だけ何とか過ごせますが、家事のこと、一切、私には出来ない現状です。転倒にだけは気をつけています。

- 庭で転んで民生委員さんのお世話で介護保険サービスがある事を知りました。地域の「ささえりあ」の方がすぐ来て下さり、市の役員の方と家族で話し合い現在、デイサービス（機能訓練専門）に行っており居ります。週に一回ですが、デイサービス（機能訓練専門）でこんなに楽しく老人にとって身体を鍛える所であり、「いこいの場」でもあります。職員の方の優しい指導、送迎にも感謝して居ります。こういう制度がある事を知り感謝の気持ち一杯です。ありがとうございます。
- 支援1の回数が少ない。
- いつもお世話になっております。介護とは本当に必要なことで、これからの日本はしっかり法を整備して対応して欲しいと思います。
- 要支援2で週2回利用可能になったので、うち1回はレッツリハでの機能回復訓練、あと1回はプールでの水中ウォーキングをしたいと申し出たが規則で利用は1ヶ所となっているということで、止むなく機能回復、筋力アップ等の方を週2回利用しているが、退院後の日常生活への回復支援のためには両方を利用した方がいいとの医師のすすめもあるが、変な介護上の取り決めで利用者の希望の満足を得られないのは残念。どうして2ヶ所の利用が出来ないのか全く理解できない。
- ケアマネジャーさんも、とてもよく動いて下さり、私の場合は要1ですので掃除45分です。今回は、良くなった時点での事を考えて、ステージを上げずに利用しましょうかでしたが、犬も飼っていて小型犬ですが今の私の状態は多分ですが、散歩などは夢になりつつあります。医者様の対応に問題があり、後手後手に回り、そのせいで、今も入院中です。人間が立って歩いて生活する上で、大事な骨折で、手遅れで、治りようがありません。でも、結局自分で泣いてでも自宅の時には動きました。もうどうなるか不安でたまりませんが、自分でなった訳ではないのに!!とか、子を県外に出さないとよかったとか、もうあきらめですね。なるべく、国がお金があるような事には使いたくないのですが、やはり必要性は感じて居ります。やっぱり使いたくはないですね。コロナや時代も違うので、甘えてはいけないとも思います。
- もう少し時間を長くリハビリして頂きたい。
- 今年は私が95歳、家内が91歳と、夫婦とも後期高齢者で、体も思うよう動かなくなりましたので、介護サービスは大変ありがたく感謝しています。今後ともよろしく願い申し上げます。
- 体調不良等、やむをえず欠席した場合、後は補充の措置がとれたらと思っております。その他、毎月の企画等、満足で特に要望はありません。

⑤介護認定に関する意見 8件

- 介護認定が厳しいと感じる。要支援1ではデイケアは週1しか利用できず、どうしても民間の有償サービスを検討せざるを得ない。有償でもいいのでデイケアを週2として欲しい。
- 認知症があっても初対面の人には認知症と分からないので困っている（介護認定が不十分）
- 体力が衰えたので要介護度を1ランク上げてもらいたい。
- 要介護状態区分の基準が低くすぎると思う。
- 90歳を過ぎて体力的に不安を感じるようになったとき、要支援2→1に変更されました。特にとりあげられる程の支障はありませんので不満は感じませんが、政略的なものを感じて、”勝手にどうぞ!”という気持ちです。要介護1～2にならないと、意見を言う程の体験は少ないから、大きな問題はないです。要介護2と3の中間的な人は、見ていて大変だなあーと思います。改善点が多いと思います。御研究の程を……。ケアハウスの入居者の「質」?が近年極端に低下しました。自立可能者を当初からの「要介護者」同然の人との同居生活は微妙な不快感を持ちます。両者を区分する必要ありと思

いますが・・・。支援内容に大差があり不公平に思うときあり。介護関係者すべての収入増がもっと必要ではないでしょうか。

○介護認定が以前より下がった為、利用したくてもされませんでした。以前より体調は悪くなっているのに腑に落ちません。思う様にサービスが受けられないので困っています。どうしてなのでしょう？

○94歳で、膝の手術をしており、休み休みの歩行であり、要支援2というのは厳しい認定ではないかと思えます。一応あぶなっかしく自立はできていますが、要介護にはならないものかと思っております。

○要支援2から要支援1になったのが残念でした。

⑥介護職員等の質に関する意見 2件

○いつも慣れた方だったらいのですが、たまに初めての方が来られると自分自身でしなくてはならないので、慣れない人にはきちんと教えてもらえると助かります。

○施設を利用していることをその理事長が他者へ情報をもらした。スタッフはマスクをしていない。フェイスシールドやビニールシートなど飛沫対策などなにもない。スタッフの知識不足。ケアプランの説明を求めてもコピーを請求書と一緒に送りましたと言いつつ説明しない。説明はせずに「印鑑を下さい」と言う。これに関しては全く改善なし。担当者会議もなし、要望を言っても記録してあるのか不明。

⑦ひとり暮らし高齢者への支援に関する意見 1件

○本人は障害者2級のため、外部との接触が十分できない。高齢のため、しかも一人暮らしを行っているため、自分でできる範囲の事は自分でやっているが、自分でできない内容について手伝ってほしいと希望している。本人の希望する内容と違っていても介護でできる内容に制約があれば仕方ない。高齢になって、それでも一人暮らしで周りの人にもあまり迷惑をかけず、しっかり生きているため、よく頑張っていると思う。子供達にも私は世話になっていないとの自負心があって気丈に毎日の生活を送っております。

⑧アンケートに関する意見 2件

○アンケート委託業者について記述が全くありません。このアンケートについての問い合わせ先になっていますが、このアンケートを作成されたのでしょうか？結果の集計をされるのでしょうか？市の介護保険課との関係性はどうかになっているのでしょうか。すべてこの会社に依頼されているアンケートでしょうか。いろいろ疑問がでてきますので、会社説明は載せておくべき事柄かと感じました。

○アンケートの内容では名前を記入する必要はないと記していながら、どうして封筒に住所、名前の記入を求めるのか矛盾している。

■施設サービス利用者

①住居型施設サービス 3件

- 面会に行った時、面会者に椅子が用意されるが、狭くて他の利用者へ迷惑がかからないか心配です。面会用のスペースを用意していただければと願っています。
- 介護施設に入所中、そこでは処方できない持病の薬を病院にもらいに行きたい時がある。それが可能になるよう改正してほしい。
- 病状がいつぱんに悪くなり手が動かなくなってきたり、寝たきりに2年程で体力機能がダメになってしまい、かわいそう。理学療法士もいるのに唯一片の事だけしか入所者の事を考えてもらわぬと、かわいそう。元気で一応入所したのに2年程で身体が動けないようになるのは考えていなかったです。本人がかわいそうです。また、コロナの為オンラインで会うだけ、これも一番苦勞です。年内にとっては、お互いに高齢のため苦痛です。衣類を年2回ほど新しいのを持って行ってもすぐなくなります。古いのを着ていますし、苦情はお世話になってるので申し上げたくないですが。

②経済的負担に関する意見 2件

- 入所時、福祉用具を個人負担しなくてはならず、高価で困る。介護サービスが入所当時と比べ、だんだん低下して家族の負担が増えてきた。
- 高齢者は(生産性に乏しいので)支出の負担増は厳しくて悲しい(家族に負担を強いることにもなる)。病院に行きたくなくなる。ひきこもりや長生きを否定することにも。

③家族介護者に関する意見 9件

- 今現在、コロナの時期で面会がないが、ここではオンライン通話を利用されているので、大変助かっております(毎月1回です)。
- 入所以来、笑顔を見た事がないので気になっています。写真をいただきますが、いつも厳しい顔ばかりで心が痛みます。糖尿病の経過も気になりますし、詳しい説明もありません。お忙しいでしょうが、もう少し親身をお願いしたい。褥瘡も治ったのかも聞かせていただきたい。
- 弱った状態で入所しましたが、顔色も良くなり安心しています。コロナのせいでひ孫に会わせてやれないのが残念です。
- コロナ渦での施設介護は大変だと思います。日々感謝しております。適正な運用のためには、説明責任、それに対する承認によりサービスが提供されるべきことは理解していますが、面会制限を厳しくしている割には、ケア会議等で家族の呼び出し、狭い部屋での密な会議には矛盾を感じました。これに関しては施設ケアマネジャーに伝えています。
- 父の件で認知症があり、現在介護1(前回2)だが、認知に関しては良くなったというより、むしろやや悪くなった印象にある。審査当日だけでは、波があり判断に差がでると感じました。認知に関しては抑制あれど回復することはない(アルコール性認知症)と思っており、又、コロナでデイサービス利用(実際クラスター発生)の規制やリハビリ活動にも影響があり回復も難しい状態です。
- 自分で介護してきて大変だったので、助かります。本当にありがとうございます。
- 住所が熊本にあり一人暮らしのため子ども宅近くの介護施設に入所しているが住所はそのまま(事情あり)ずっと入れるようにしてほしい。施設に入るとリハビリ回数やオムツ交換の回数など制限があるようで家族側にも皆がわかるよう開示してほしい。

○コロナで介護施設の方々も大変だと思います。動画で様子を知らせてくれたり、本当によくやっていたいております。母も皆さんによくしてもらって感謝しているとの言葉にほっとしております。この先もコロナでクラスター発生など心配ですが、よろしくお願ひしたいです。いつも本当に感謝しております。

○現在コロナ禍で発熱しても病院ですぐにみてもらえないことが予測されるので、状態観察を充分にしてもらいたいと思いますが、お世話になっている施設では無理なのかなとも思います（自ら訴えができないもので）。自宅での介護はできないので感謝はしているのですが。

④介護保険制度に関する意見 6件

○現状でも介護負担が大きいですが、子ども（私たちの時代）にはこの介護保険制度がどうなるのか気になります。

○母が認知症と診断されてから、どうするかで「ささえりあ」に相談でき、その後の居宅介護支援等ができた事、介護に来てくれた方が親身になってくれ、引継ぎも丁寧にされて、またデイサービスにも行くことができた。特養入所に対してもケアマネさんが一緒に考えてもらえた。

○施設に毎月お支払いしていますが、その分の1部分が3か月後に返ってきます。介護保険の上限分の差額とは思いますが、施設の請求書だけではわかりづらく、どこのどの部分がこれだけだから〇円の返金ですとも役所の方から示してもらえず、返金があるのはありがたいので疑問に思いながらも入金されています。ありがたい、ありがたいなあと思っています。内訳が難しいんでしょうねえ！独自に計算してもその通りにはなりません。父が介護保険を使わずに亡くなりました。母がその分使っています。手厚くてありがたいと思います。

○どの病院、施設でも、一生懸命面倒を看ていただいています。父の場合、糖尿病で朝、昼、夜のインシュリンと間質性肺炎の呼吸管理等があり、医療行為ができる介護は有料老人ホームに申込みをしています（今は病院）。そのような方は割と多いと病院では言われますが、受入施設は少ないため、なかなか施設の選定に苦労しました。急性期の病院は2週間で出ないといけないし、連携室の方は「自宅で看れませんか?」と言われるし、子どもは皆フルタイムで仕事をしており、仕事を辞めて親を看なくてはいけないのかと感じました。北区には、介護付きのホームは少ないと聞いており、そういった施設が増えて、どの医療行為がどの施設で対応可能か一覧とかでわかると良かったなあと思います。5施設見学に伺い相談しましたが、とても疲れました。

○介護保険について不勉強な事もあり、ケアマネさんからの助言がないと全くわからない事ばかりでした。積極的に関わって頂き助かりました。本人が寝たきり（急に）になり、代理申請する場合の手続きの大変さに驚き、仕事しながらだったらさらに難しかったらうとも思える事もありました。

○夏期は食中毒、熱中症。冬期は風邪予防（コロナ対策）など本人、家族、施設などへの具体的なご指導（施設、設備の調査など）今まで以上に取り組んでいただけたら、ありがたいです。

⑤サービス利用料の負担割合に関する意見 3件

○我家の場合、母の厚生年金に少し手出しするくらいで賄っていますが、介護保険サービスの負担割合が2割になると、単純計算で2倍になります。そうになると、サービス利用も差し控えざるを得なくなり、生活に必要なサービスも受けられないのではと、とても不安に思っています。

○介護保険サービスの負担割合について、合計額が少しオーバーしたので2割負担になり主人の支払いが年金で、私（妻）は自分の年金が少ないので家の管理といろいろ大変です。

○私は被介護者の妻です。夫は 92 歳で介護を受けておりますが費用が心配です。私も 86 歳で二人で施設に入所する事になった時を考えると、費用の低い施設を探したいと思っております。現在はコロナ等で困難でしょうが…。施設内容とか、サービス等の事を考えると不安を覚えます。

⑥アンケートに関する意見 1件

○アンケート用紙の折り方が悪い、パンチの位置が悪いので折り方が…。

VI 調査票

令和2年（2020年）12月14日

介護保険サービス利用者の皆様
介護保険サービス利用者のご家族の皆様

熊本市介護保険課

第20回介護保険サービス利用者アンケート調査 ご協力のお願い

このアンケートは、介護保険サービスを利用されている皆様のご意見をうかがい、今後よりよいサービスが提供されるように役立てるためのものです。

これからの介護保険サービスの充実のために、是非ご協力いただきますよう、お願い申し上げます。

名前を記入する必要はありませんので、皆様の率直なご意見をお聞かせください。

記入いただいたアンケートは、同封の返信用封筒に入れて、令和3年1月14日（木曜日）までにお送りください。

（切手を貼らずに郵便ポストに投函してください。）

アンケートの記入について

- ・このアンケートは、令和2年（2020年）8月に介護保険サービスを利用した方にお送りしています。
- ・記入は、鉛筆、ボールペンなど何でもかまいません。
- ・利用者ご本人の記入が難しいときは、支援者の方が代筆をお願いします。
- ・【あてはまるものは全て、□に✓を入れてください】とあるもの以外は、1つだけ□に✓を入れてください。

このアンケート調査に関する質問や不明な点については、下記へお問い合わせください。

問い合わせ先：株式会社サーベイリサーチセンター南九州事務所

電話：096-324-5370（受付時間は平日9:00～17:00です）

※2020年12月29日～2021年1月4日は休業のため対応しておりません。

調査実施主体：熊本市 介護保険課

介護保険サービスアンケート

問1 このアンケートを記入いただく方はどなたですか。

- | | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 利用者本人 | <input type="checkbox"/> 利用者の配偶者 | <input type="checkbox"/> 利用者の親 |
| <input type="checkbox"/> 利用者の兄弟・姉妹 | <input type="checkbox"/> 利用者の子・子の配偶者 | <input type="checkbox"/> 利用者の孫・孫の配偶者 |
| <input type="checkbox"/> その他 () | | |

問2 利用者の現在のお住まい（区と小学校区）はどちらですか。

- | | | | | | |
|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 中央区 | <input type="checkbox"/> 東区 | <input type="checkbox"/> 西区 | <input type="checkbox"/> 南区 | <input type="checkbox"/> 北区 | <input type="checkbox"/> 市外 |
| () 校区 | | | | | |

問3 利用者の年齢について、お答えください。

【令和2年（2020年）8月1日時点での満年齢を記入ください】

満	歳
---	---

問4 介護保険は自立支援を理念とした制度ですが、そのことはご存じですか。

- | | |
|-----------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> はい | <input type="checkbox"/> いいえ |
|-----------------------------|------------------------------|

問5 利用者の要介護度について、お答えください。

- | | | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 要介護1 | <input type="checkbox"/> 要介護2 | <input type="checkbox"/> 要介護3 | <input type="checkbox"/> 要介護4 | <input type="checkbox"/> 要介護5 |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|

問6 介護保険サービスを利用する理由は、次のどれですか。

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 日常生活に支援が必要なため |
| <input type="checkbox"/> 生活の充実のため（生きがいのため） |
| <input type="checkbox"/> 必要性は感じていないが、周りが勧めるため |
| <input type="checkbox"/> その他 () |

問7 介護保険サービスの負担割合は何割ですか。

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1割 | <input type="checkbox"/> 2割 | <input type="checkbox"/> 3割 |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|

問8 サービス利用料の負担についてどのように思いますか。

- 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
- 負担が重と思う

問9 サービス利用料の負担を理由に、介護保険サービスの利用を控えていますか。

- はい
- いいえ

介護保険サービス以外の介護について

問10 「地域包括ケア」をご存知ですか

- 知っている
- 聞いたことはある
- 知らない

「地域包括ケア」とは、いつまでも住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けられることができるよう医療・介護・予防・住まい・生活支援が一体的に提供される仕組みです。

問11 介護保険サービス以外のサービスを利用していますか

【あてはまるもの全てに✓を入れてください】

- 地域（自治会や社会福祉協議会等）のお手伝いサービス（有償）を利用している
- 地域（自治会や社会福祉協議会等）のボランティア（無償）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
- 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

「通いの場」とは、サロンなど住民が主体となって、身近な場所に集まり、茶話会や運動、趣味活動などに取り組む場のことです。

問 12 地域のボランティアや通いの場を利用したいと思いますか。

- 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 ()

問 13 お住まいの校区を担当する「ささえりあ」の場所や連絡先、職員をご存知ですか。

- 知っている
- 知らない

「ささえりあ」とは、地域における高齢者の総合相談窓口で、熊本市の地域包括支援センターの愛称です。

問 14 介護保険サービス以外に、利用者をおもに介護をされている方がいらっしゃいますか。

- 同居の親族
- 別居の親族
- 親族以外の友人や知人
- その他 ()
- いない →問 21 へ(問 15～20 は回答不要)

問 15 おもに介護をされている方の年齢について、お答えください。

【令和 2 年（2020 年）8 月 1 日時点での満年齢を記入ください】

満 歳

問 16 おもに介護をされている方は、お仕事をされていますか。

- 働いている
- 以前はしていたが、介護のために辞めた
- していない

介護サービス事業所について

介護サービス事業所とは、デイサービスや福祉用具のレンタルなど、介護保険サービスを提供する事業所のことです。

問 26 現在どのような介護保険サービスを利用していますか。

【「介護保険サービス一覧表」を参考にしながら、あてはまるもの全てに✓を入れてください】

- 訪問介護（ホームヘルプサービス）
- 訪問入浴介護
- 訪問看護
- 訪問リハビリテーション
- 通所介護（デイサービス）
- 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）
- 居宅療養管理指導
- 認知症対応型共同生活介護
- 福祉用具貸与
- 地域密着型特定施設入居者生活介護
- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- 特定施設入居者生活介護
- 夜間対応型訪問介護
- 認知症対応型通所介護
- 小規模多機能型居宅介護
- 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）
- 地域密着型通所介護
- 特定福祉用具販売
- 住宅改修

問 27 介護保険サービスの利用を始める前に、介護サービス事業所から説明のあったサービスの内容や利用料金、苦情や相談の方法等について、利用者や家族の方は理解できましたか。

- 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

問 28 現在利用している介護保険サービスに満足していますか。

- 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

問 29 現在利用している介護保険サービスに不満があれば、そのサービスを **1つ**あげてください。

【複数サービスを受けられている方は、特に不満が大きいサービスを 1つだけ選んでください。】

- 訪問介護（ホームヘルプサービス）
- 訪問入浴介護
- 訪問看護
- 訪問リハビリテーション
- 通所介護（デイサービス）
- 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）
- 居宅療養管理指導
- 認知症対応型共同生活介護
- 福祉用具貸与
- 地域密着型特定施設入居者生活介護
- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
- 特定入施設居者生活介護
- 夜間対応型訪問介護
- 認知症対応型通所介護
- 小規模多機能型居宅介護
- 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）
- 地域密着型通所介護
- 特定福祉用具販売
- 住宅改修
- サービスに不満はない（満足している）

問 33 これまで、サービス等に対し不満や苦情を言ったことがありますか。

- 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 →問 34 へ
- サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある →問 35 へ

問 34 (問 33)で「サービス等に対する不満はあるが、我慢している」に✓をつけた方におたずねします。それはなぜですか。

【あてはまるもの全てに✓を入れてください】

- 介護する職員が厳しくて苦情を言えない
- どのようにして、苦情を伝えればよいかわからない
- 苦情を言えば、世話をしてくれない気がする
- 既に他の人が苦情を伝えたが、相手にしてもらえなかった
- その他 ()

問 35 (問 33)で「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」に✓をつけた方におたずねします。改善要望をしたことに対し、介護サービス事業所は、対処してくれましたか。

- 対処してくれた
- 半分程度は、対処してくれた
- 全く対処してくれない
- 対処できないことは説明してくれた
- その他 ()

介護保険サービスの苦情・相談は、次の窓口で受け付けております。

【苦情相談窓口】

・熊本市 介護事業指導室（介護保険課内）

電話番号 096-328-2793

・介護保険サービス苦情相談窓口（熊本県国民健康保険団体連合会内）

電話番号 096-214-1101

アンケート調査は、以上で終わりです。貴重なご意見ありがとうございました。

この調査結果は、今後の介護保険制度の参考とさせていただきます。

令和2年（2020年）12月14日

介護保険サービス利用者の皆様

介護保険サービス利用者のご家族の皆様

熊本市介護保険課

第20回介護保険サービス利用者アンケート調査

ご協力をお願い

このアンケートは、介護保険サービスを利用されている皆様のご意見をうかがい、今後よりよいサービスが提供されるように役立てるためのものです。

これからの介護保険サービスの充実のために、是非ご協力いただきますよう、お願い申し上げます。

名前を記入する必要はありませんので、皆様の率直なご意見をお聞かせください。

記入いただいたアンケートは、同封の返信用封筒に入れて、令和3年1月14日（木曜日）までにお送りください。

（切手を貼らずに郵便ポストに投函してください。）

アンケートの記入について

・このアンケートは、令和2年（2020年）8月に介護保険サービスを利用した方にお送りしています。

・記入は、鉛筆、ボールペンなど何でもかまいません。

・利用者ご本人の記入が難しいときは、支援者の方が代筆をお願いします。

・【あてはまるものは全て、□に✓を入れてください】とあるもの以外は、1つだけ□に✓を入れてください。

このアンケート調査に関する質問や不明な点については、下記へお問い合わせください。

問い合わせ先：株式会社サーベイリサーチセンター南九州事務所

電話：096-324-5370（受付時間は平日9：00～17：00です）

※2020年12月29日～2021年1月4日は休業のため対応しておりません。

調査実施主体：熊本市 介護保険課

介護保険サービスアンケート

問1 このアンケートを記入いただく方はどなたですか。

- | | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 利用者本人 | <input type="checkbox"/> 利用者の配偶者 | <input type="checkbox"/> 利用者の親 |
| <input type="checkbox"/> 利用者の兄弟・姉妹 | <input type="checkbox"/> 利用者の子・子の配偶者 | <input type="checkbox"/> 利用者の孫・孫の配偶者 |
| <input type="checkbox"/> その他 () | | |

問2 利用者の現在のお住まい（区と小学校区）はどちらですか。

- | | | | | | |
|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 中央区 | <input type="checkbox"/> 東区 | <input type="checkbox"/> 西区 | <input type="checkbox"/> 南区 | <input type="checkbox"/> 北区 | <input type="checkbox"/> 市外 |
| () 校区 | | | | | |

問3 利用者の年齢について、お答えください。

【令和2年（2020年）8月1日時点での満年齢を記入ください】

満	歳
---	---

問4 介護保険は自立支援を理念とした制度ですが、そのことはご存じですか。

- | | |
|-----------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> はい | <input type="checkbox"/> いいえ |
|-----------------------------|------------------------------|

問5 利用者の要介護度について、お答えください。

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 要支援1 | <input type="checkbox"/> 要支援2 |
|-------------------------------|-------------------------------|

問6 介護保険サービスを利用する理由は、次のどれですか。

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 日常生活に支援が必要なため |
| <input type="checkbox"/> 生活の充実のため（生きがいのため） |
| <input type="checkbox"/> 必要性は感じていないが、周りが勧めるため |
| <input type="checkbox"/> その他 () |

問7 介護保険サービスの負担割合は何割ですか。

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1割 | <input type="checkbox"/> 2割 | <input type="checkbox"/> 3割 |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|

問 8 サービス利用料の負担についてどのように思いますか。

- 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
- 負担が重と思う

問 9 サービス利用料の負担を理由に、介護保険サービスの利用を控えていますか。

- はい
- いいえ

介護保険サービス以外の介護について

問 10 「地域包括ケア」をご存知ですか

- 知っている
- 聞いたことはある
- 知らない

「地域包括ケア」とは、いつまでも住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けられることができるよう医療・介護・予防・住まい・生活支援が一体的に提供される仕組みです。

問 11 お住まいの校区を担当する「ささえりあ」の場所や連絡先、職員をご存知ですか。

- 知っている
- 知らない

「ささえりあ」とは、地域における高齢者の総合相談窓口で、熊本市の地域包括支援センターの愛称です。

問 12 介護保険サービス以外のサービスを利用していますか

【あてはまるもの全てに✓を入れてください】

- 地域（自治会や社会福祉協議会等）のお手伝いサービス（有償）を利用している
- 地域（自治会や社会福祉協議会等）のボランティア（無償）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
- 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

「通いの場」とは、サロンなど住民が主体となって、身近な場所に集まり、茶話会や運動、趣味活動などに取り組む場のことです。

問 13 地域のボランティアや通いの場を利用したいと思いませんか。

- 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 ()

問 14 介護保険サービス以外に、利用者をおもに介護をされている方がいらっしゃいますか。

- 同居の親族
- 別居の親族
- 親族以外の友人や知人
- その他 ()
- いない→問 21 へ(問 15～20 は回答不要)

問 15 おもに介護をされている方の年齢について、お答えください。

【令和 2 年（2020 年）8 月 1 日時点での満年齢を記入ください】

満 歳

問 16 おもに介護をされている方は、お仕事をされていますか。

- 働いている
- 以前はしていたが、介護のために辞めた
- していない

問 17 おもに介護をされている方は、介護をするにあたって、何か働き方について調整をされましたか。

【あてはまるもの全てに✓を入れてください】

- 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

問 18 おもに介護をされている方の「介護休業」について、お答えください。

- 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 ()

「介護休業」は、育児・介護休業法に定められています。

負傷や疾病、身体もしくは精神上的の障害によって、2 週間以上の期間にわたり常時介護が必要な状態にある対象家族を介護するための休業です。対象家族が要介護状態にいたるごとに 1 回、通算 93 日まで取得可能です。

問 19 おもに介護をされている方の「介護休暇」について、お答えください。

- 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 ()

「介護休暇」は、育児・介護休業法に定められています。

要介護状態にある対象家族の介護や世話をする労働者に対して与えられる休暇です。1 年度において 5 日間、要介護状態にある対象家族が 2 人以上の場合は 10 日を限度として取得可能です。

問 20 おもに介護をされている方の「介護休業」や「介護休暇」の利用について、お答えください。

- 介護休業のみを利用した
- 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
- 介護休業・介護休暇とも利用していない
- その他 ()

問 25 ケアプラン（介護サービス計画）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ますか。

- とても感じる
- 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

介護サービス援事業所について

介護サービス事業所とは、デイサービスや福祉用具のレンタルなど、介護保険サービスを提供する事業所のことです。

問 26 現在どのような介護保険サービスを利用していますか。

【「介護保険サービス一覧表」を参考にしながら、あてはまるもの全てに✓を入れてください】

- 訪問型サービス（ホームヘルプサービス）
- 通所型サービス（デイサービス）
- 介護予防短期入所生活介護・介護予防短期入所療養介護（ショートステイ）
- 介護予防居宅療養管理指導
- 介護予防特定施設入居者生活介護
- 介護予防認知症対応型共同生活介護
- 介護予防訪問入浴介護
- 介護予防訪問看護
- 介護予防訪問リハビリテーション
- 介護予防通所リハビリテーション（デイケア）
- 介護予防福祉用具貸与
- 介護予防認知症対応型通所介護
- 介護予防小規模多機能型居宅介護
- 特定介護予防福祉用具販売
- 介護予防住宅改修

問 27 介護保険サービスの利用を始める前に、介護サービス事業所から説明のあったサービスの内容や利用料金、苦情や相談の方法等について、利用者や家族の方は理解できましたか。

- 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

問 28 現在利用している介護保険サービスに満足していますか。

- 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

問 29 現在利用している介護保険サービスに不満があれば、そのサービスを **1つ**あげてください。
【複数サービスを受けられている方は、**特に不満が大きいサービスを1つだけ選んでください。**】

- 訪問型サービス（ホームヘルプサービス）
- 通所型サービス（デイサービス）
- 介護予防短期入所生活介護・介護予防短期入所療養介護（ショートステイ）
- 介護予防居宅療養管理指導
- 介護予防特定施設入居者生活介護
- 介護予防認知症対応型共同生活介護
- 介護予防訪問入浴介護
- 介護予防訪問看護
- 介護予防訪問リハビリテーション
- 介護予防通所リハビリテーション（デイケア）
- 介護予防福祉用具貸与
- 介護予防認知症対応型通所介護
- 介護予防小規模多機能型居宅介護
- 特定介護予防福祉用具販売
- 介護予防住宅改修
- サービスに不満はない（満足している）

問 33 これまで、サービス等に対し不満や苦情を言ったことがありますか。

- 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 →問 34 へ
- サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある →問 35 へ

問 34 (問 33)で「サービス等に対する不満はあるが、我慢している」に✓をつけた方におたずねします。それはなぜですか。

【あてはまるもの全てに✓を入れてください】

- 介護する職員が厳しくて苦情を言えない
- どのようにして、苦情を伝えればよいかわからない
- 苦情を言えば、世話をしてくれない気がする
- 既に他の人が苦情を伝えたが、相手にしてもらえなかった
- その他 ()

問 35 (問 33)で「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」に✓をつけた方におたずねします。改善要望をしたことに対し、介護サービス事業所は、対処してくれましたか。

- 対処してくれた
- 半分程度は、対処してくれた
- 全く対処してくれない
- 対処できないことは説明してくれた
- その他 ()

介護保険サービスの苦情・相談は、次の窓口で受け付けております。

【苦情相談窓口】

- ・熊本市 介護事業指導室（介護保険課内）
電話番号 096-328-2793
- ・介護保険サービス苦情相談窓口（熊本県国民健康保険団体連合会内）
電話番号 096-214-1101

アンケート調査は、以上で終わりです。貴重なご意見ありがとうございました。
この調査結果は、今後の介護保険制度の参考とさせていただきます。

令和2年（2020年）12月14日

介護保険サービス利用者の皆様

介護保険サービス利用者のご家族の皆様

熊本市介護保険課

第20回介護保険サービス利用者アンケート調査

ご協力をお願い

このアンケートは、介護保険サービスを利用されている皆様のご意見をうかがい、今後よりよいサービスが提供されるように役立てるためのものです。

これからの介護保険サービスの充実のために、是非ご協力いただきますよう、お願い申し上げます。

名前を記入する必要はありませんので、皆様の率直なご意見をお聞かせください。

記入いただいたアンケートは、同封の返信用封筒に入れて、令和3年1月14日（木曜日）までにお送りください。

（切手を貼らずに郵便ポストに投函してください。）

アンケートの記入について

・このアンケートは、令和2年（2020年）8月に介護保険サービスを利用した方にお送りしています。

・記入は、鉛筆、ボールペンなど何でもかまいません。

・利用者ご本人の記入が難しいときは、支援者の方が代筆をお願いします。

・【あてはまるものは全て、□に✓を入れてください】とあるもの以外は、1つだけ□に✓を入れてください。

このアンケート調査に関する質問や不明な点については、下記へお問い合わせください。

問い合わせ先：株式会社サーベイリサーチセンター南九州事務所

電話：096-324-5370（受付時間は平日9：00～17：00です）

※2020年12月29日～2021年1月4日は休業のため対応しておりません。

調査実施主体：熊本市 介護保険課

問 18 (問 17)で「サービス等に対する不満はあるが、我慢している」に✓をつけた方におたずねします。それはなぜですか。

【あてはまるもの全てに✓を入れてください】

- 介護する職員が厳しくて苦情を言えない
- どのようにして、苦情を伝えればよいかわからない
- 苦情を言えば、世話をしてくれない気がする
- 既に他の人が苦情を伝えたが、相手にしてもらえなかった
- その他 ()

問 19 (問 17)で「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」に✓をつけた方におたずねします。改善要望をしたことに対し、介護サービス事業所は、対処してくれましたか。

- 対処してくれた
- 半分程度は、対処してくれた
- 全く対処してくれない
- 対処できないことは説明してくれた
- その他 ()

介護保険サービスの苦情・相談は、次の窓口で受け付けております。

【苦情相談窓口】

- ・熊本市 介護事業指導室（介護保険課内）
電話番号 096-328-2793
- ・介護サービス苦情相談窓口（熊本県国民健康保険団体連合会内）
電話番号 096-214-1101

アンケート調査は、以上で終わりです。貴重なご意見ありがとうございました。
この調査結果は、今後の介護保険制度の参考とさせていただきます。

