

**令和3年度 熊本市介護サービスアンケート調査業務
報告書
(概要版)**

**令和4年3月
熊 本 市**

I	調査の概要	1
1.	調査の概要	3
II	調査結果のポイント	5
1.	利用者の状況	7
(1)	介護保険サービスを利用する理由	7
(2)	介護保険サービスの負担割合	8
(3)	サービス利用料の負担感	9
(4)	介護保険サービス利用の手控え状況	11
2.	主な介護者の状況	12
(1)	主な介護者の就労状況	12
(2)	主な介護者の働き方調整の有無	13
3.	介護保険サービス以外のサービスについて	14
(1)	「地域包括ケア」の認知度	14
(2)	介護保険サービス以外のサービス利用状況	15
(3)	ボランティアサービスの利用意向	16
(4)	地域で身近に受けたい支援(資源)	17
(5)	介護サービス利用以外に取り組んでいること	17
4.	居宅介護支援事業所について	18
(1)	ケアプラン作成の際の達成目標の認知度	18
(2)	ケアプランの満足度	19
(3)	ケアプランについての不満な点	20
(4)	ケアプランに対する理解と感じ方	22
5.	介護サービス事業所について	23
(1)	介護保険サービス事業所による説明の理解度	23
(2)	介護サービスに対する満足度	24
(3)	不満がある介護サービスの内容	26
(4)	介護サービスに対する不満の相談先	28
(5)	介護サービス等への不満や苦情の実行状況	29
(6)	介護サービス等への不満や苦情を我慢している理由	31
(7)	介護サービス等への不満や苦情の対応状況	32

Ⅲ 調査結果	33
1. 回答者の特性	35
(1) アンケートへの回答者	35
(2) 利用者が居住する行政区	35
(3) 現在利用している施設	36
(4) 年齢	36
(5) 要支援・要介護度	36
2. 主な介護者の特性	37
(1) 主な介護者の有無	37
(2) 主な介護者の年齢	37
(3) 主な介護者の就労状況	37
(4) 主な介護者の働き方調整の有無	38
3. 介護保険サービスについて	39
(1) 介護保険制度理念の認知度	39
(2) 介護保険サービスを利用する理由	39
(3) 介護保険サービスの負担割合	40
(4) サービス利用料の負担感	40
(5) 介護保険サービス利用の手控え状況	41
(6) 今後、希望する生活の場	42
(7) 「サービス付き高齢者向け住宅などで生活したい」理由	42
(8) 「特別養護老人ホームなどの施設で生活したい」理由	43
(9) 施設利用を希望した理由	43
(10) 入所中の施設を選択した主体	44
(11) 入所中の施設を選択した理由	44
4. 介護保険サービス以外の介護について	45
(1) 「地域包括ケア」の認知度	45
(2) 介護保険サービス以外のサービス利用状況	45
(3) ボランティアサービスの利用意向	46
(4) 地域で身近に受けたい支援(資源)	46
(5) 介護サービス以外に取り組んでいること	47
(6) 介護サービス以外の主な介護者の有無	47

5. 居宅介護支援事業所について	48
(1) ケアプラン作成の際の達成目標の認知度	48
(2) ケアプランの満足度	48
(3) ケアプランについての不満な点	49
(4) ケアプランに対する理解と感じ方	50
6. 介護サービス事業所について	51
(1) 介護保険サービスの利用状況	51
(2) 介護保険サービス事業所による説明の理解度	53
(3) 介護サービスに対する満足度	54
(4) 不満がある介護サービスの内容	55
(5) 介護サービス提供者との意思疎通	56
(6) 介護サービスに対する不満の相談先	57
(7) 介護サービス等への不満や苦情の実行状況	58
(8) 介護サービス等への不満や苦情を我慢している理由	59
(9) 介護サービス等への不満や苦情の対応状況	60
IV 集計結果	61
V 自由回答	121

I 調査の概要

(裏白)

I 調査の概要

1. 調査の概要

(1) 調査目的

アンケートを行うことにより、介護サービス利用者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、円滑な制度運用に資するために実施した。

(2) 調査の対象と調査方法

令和3年（2021年）8月現在の介護サービス利用者のうち、次ぎに掲げる者を対象に郵送による配布・回収を行った。

- ① 居宅サービス利用者（要介護者） 1,500人
- ② 居宅サービス利用者（要支援者） 510人
- ③ 施設サービス利用者（介護3施設） 225人
- ※①～③計 2,235人

(3) 調査期間

令和3年12月14日～令和4年1月31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）	635	271	108	1,014
有効回答率（％）	42.3	53.1	48.0	45.4

(3) 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) 調査結果利用上の留意事項

- ・端数処理の関係上、構成比（％）の計が100％とならないことがある。
- ・図表の構成比（％）は、少数第2位以下を四捨五入したものである。
- ・複数回答の設問は、すべての構成比（％）を合計すると100％を超える場合がある。
- ・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。
- ・グラフ中の（n＝・・・）内の数値は標本数を示している。

(2) 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
配布数(件)	1,500	510	225
有効回収数(件)	635	271	108
有効回答率(%)	42.3	53.1	48.0
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18	問19	
主な介護者の就労状況	問19	問20	
主な介護者の働き方の調整の有無	問20	問21	
3. 介護保険サービスについて			
介護保険制度の理念認知度	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
介護保険サービス利用の手控え状況	問9	問9	問9
今後、希望する生活の場	問10	問10	
「サービス付き高齢者向け住宅などで生活したい」理由	問11	問11	
「特別養護老人ホームなどの施設で生活したい」理由	問12	問12	
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13	問13	
介護保険サービス以外のサービス利用状況	問14	問14	
地域のボランティアや通いの場の利用意向	問15	問15	
地域で身近に受けたい支援(資源)	問16	問16	
介護サービス利用以外に取り組んでいること		問17	
介護サービス以外の主な介護者の有無	問17	問18	
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22	
ケアプランの満足度	問22	問23	
ケアプランについて不満な点	問23	問24	
ケアプランは自立した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24	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25	問26	
介護サービス事業所による説明の理解度	問26	問27	問13
介護サービスに対する満足度	問27	問28	問14
不満がある介護サービスの内容	問28	問29	問15
介護サービス提供者との意思疎通状況	問29	問30	
サービスに対する不満の相談先	問30	問31	問16
サービス等への不満や苦情の実行状況	問31	問32	問17
サービス等への不満や苦情を我慢している理由	問32	問33	問18
サービス等への不満や苦情の対応状況	問33	問34	問19

Ⅱ 調査結果のポイント

(裏白)

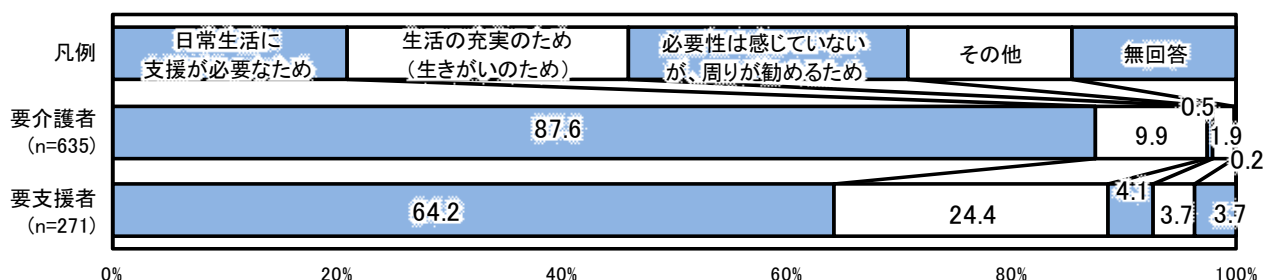
Ⅱ 調査結果のポイント

1. 利用者の状況

(1) 介護保険サービスを利用する理由

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」が87.6%を占め最も高く、これに「生活の充実のため（生きがいのため）」の9.9%が続いている。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」が64.2%で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）」は24.4%で要介護者よりも高くなっている。

介護保険サービスを利用する理由



これを要介護度別にみると、「日常生活の支援が必要なため」を利用する理由とする人の割合は「要介護2」以上で8割を超えている。「要支援1」、「同2」、「要介護1」でも「日常生活の支援が必要なため」を理由とする人の割合は60～70%台となっているが、「生活の充実のため（生きがいのため）」の割合が20%台となっており、「要介護2」～「同5」の層と比べて高くなっている。

	合計	日常生活に支援が必要なため	生活の充実のため(生きがいのため)	必要性は感じていないが、周りが勤めるため	その他	無回答
居宅サービス利用者全体	906	730	129	14	22	11
	100.0%	80.6%	14.2%	1.5%	2.4%	1.2%
■ 要介護度別						
要支援1	133	82	32	9	5	5
	100.0%	61.7%	24.1%	6.8%	3.8%	3.8%
要支援2	132	88	34	2	5	3
	100.0%	66.7%	25.8%	1.5%	3.8%	2.3%
要介護1	124	91	32	0	1	0
	100.0%	73.4%	25.8%	0.0%	0.8%	0.0%
要介護2	155	132	18	0	4	1
	100.0%	85.2%	11.6%	0.0%	2.6%	0.6%
要介護3	133	116	9	2	6	0
	100.0%	87.2%	6.8%	1.5%	4.5%	0.0%
要介護4	121	118	3	0	0	0
	100.0%	97.5%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%
要介護5	94	93	0	1	0	0
	100.0%	98.9%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%
無回答	14	10	1	0	1	2
	100.0%	71.4%	7.1%	0.0%	7.1%	14.3%

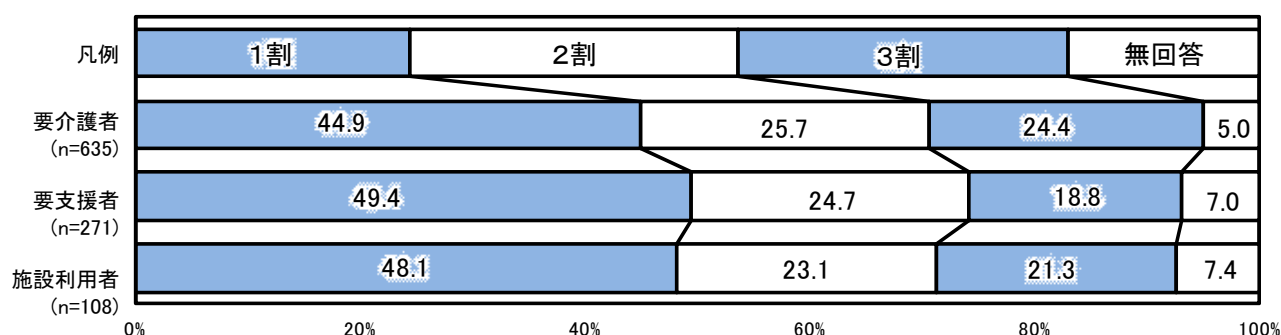
(2) 介護保険サービスの負担割合

要介護者（居宅サービス利用者）は「3割」負担の割合（24.4%）が他の利用者よりもやや高い。要支援者（居宅サービス利用者）と施設利用者は「1割」負担の割合が半数近くを占めている。

これを要介護度別にみると、「要支援1」及び「同2」、「要介護4」及び「同5」では「1割」負担、「要介護2」及び「同3」では「2割」負担、「要介護1」では「3割負担」がそれぞれ他の要介護度よりもやや高くなっている。

行政区別にみると、「西区」及び「南区」、「北区」の半数が「1割」負担、「中央区」の34.3%が「3割」負担となっており、他の行政区よりも高くなっている。

介護保険サービスの負担割合



	合 計	1 割	2 割	3 割	無 回 答
全体	1,014	471	255	229	59
	100.0%	46.4%	25.1%	22.6%	5.8%
■要介護度別					
要支援1	133	65	33	25	10
	100.0%	48.9%	24.8%	18.8%	7.5%
要支援2	132	67	32	26	7
	100.0%	50.8%	24.2%	19.7%	5.3%
要介護1	125	47	32	36	10
	100.0%	37.6%	25.6%	28.8%	8.0%
要介護2	159	63	50	40	6
	100.0%	39.6%	31.4%	25.2%	3.8%
要介護3	155	74	43	27	11
	100.0%	47.7%	27.7%	17.4%	7.1%
要介護4	161	80	37	37	7
	100.0%	49.7%	23.0%	23.0%	4.3%
要介護5	132	72	24	33	3
	100.0%	54.5%	18.2%	25.0%	2.3%
無回答	17	3	4	5	5
	100.0%	17.6%	23.5%	29.4%	29.4%

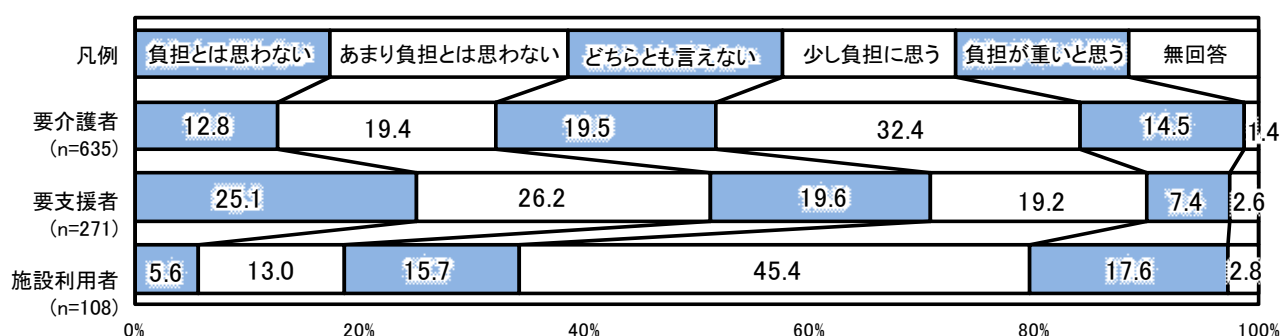
	合 計	1 割	2 割	3 割	無 回 答
全体	1,014 100.0%	471 46.4%	255 25.1%	229 22.6%	59 5.8%
■行政区別					
中央区	216 100.0%	70 32.4%	59 27.3%	74 34.3%	13 6.0%
	199 100.0%	90 45.2%	54 27.1%	49 24.6%	6 3.0%
東区	199 100.0%	90 45.2%	54 27.1%	49 24.6%	6 3.0%
	205 100.0%	107 52.2%	46 22.4%	38 18.5%	14 6.8%
西区	205 100.0%	107 52.2%	46 22.4%	38 18.5%	14 6.8%
	185 100.0%	98 53.0%	42 22.7%	32 17.3%	13 7.0%
南区	185 100.0%	98 53.0%	42 22.7%	32 17.3%	13 7.0%
	193 100.0%	99 51.3%	51 26.4%	33 17.1%	10 5.2%
北区	193 100.0%	99 51.3%	51 26.4%	33 17.1%	10 5.2%
	9 100.0%	7 77.8%	2 22.2%	0 0.0%	0 0.0%
市外	9 100.0%	7 77.8%	2 22.2%	0 0.0%	0 0.0%
	7 100.0%	0 0.0%	1 14.3%	3 42.9%	3 42.9%
無回答	7 100.0%	0 0.0%	1 14.3%	3 42.9%	3 42.9%

(3) サービス利用料の負担感

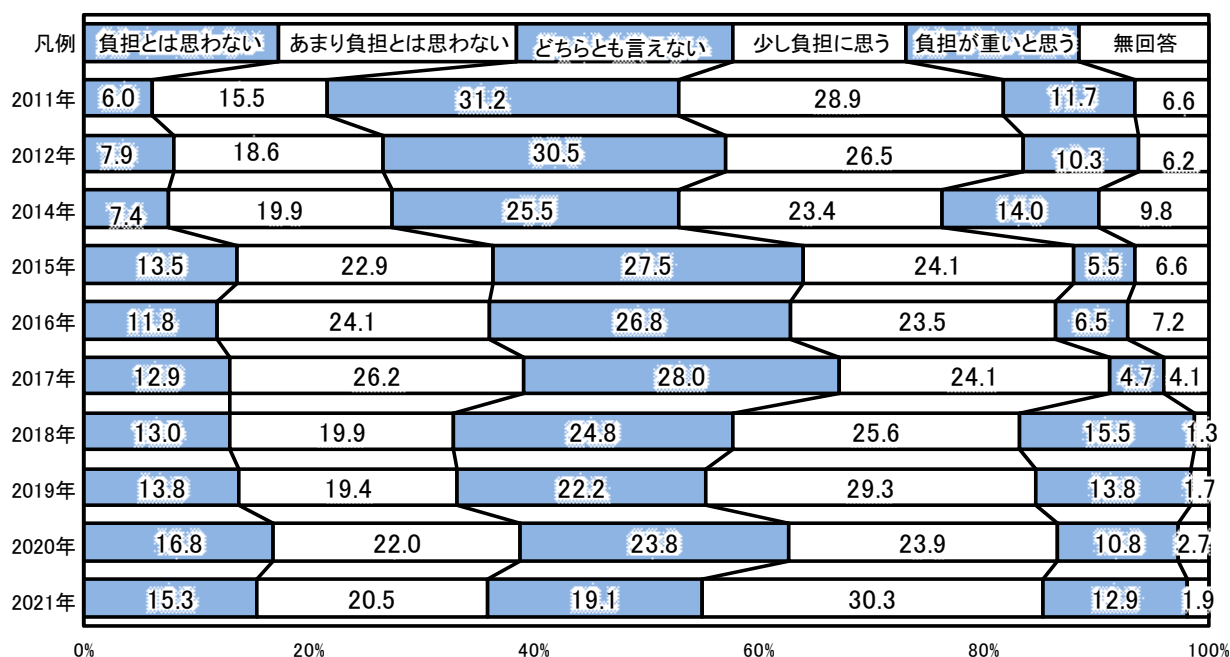
「負担が重いと思う」と「少し負担に思う」を合わせた割合をみると、施設利用者の63.0%が最も高く、以下、要介護者（居宅サービス利用者）（46.9%）、要支援者（居宅サービス利用者）（26.6%）の順で高くなっている。要支援者は「負担とは思わない」と「あまり負担とは思わない」を合わせた割合が51.3%と半数を超えている。

「負担が重いと思う」と「少し負担に思う」を合わせた割合は、2020年（令和2年）の34.7%に対し、2021年（令和3年）は43.2%となり増加している。一方、「負担とは思わない」と「あまり負担とは思わない」を合わせた割合は、2020年（令和2年）の38.8%に対し、2021年（令和3年）は35.8%となり、微減となっている。

サービス利用料の負担感



サービス利用料の負担感（推移）



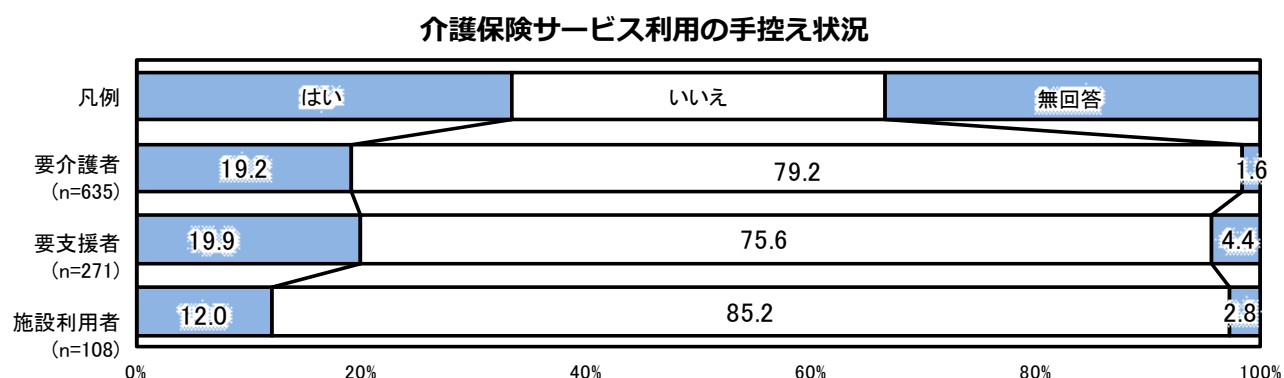
このほか、「負担が重いと思う」の割合は「施設サービス利用者」、「要介護4」、「同5」、介護保険サービスの負担割合「3割」で高くなっている。

要介護度別では、介護度が重くなるほど負担感が重いと思う人の割合が高くなる傾向が認められる。介護保険サービスの負担割合別でも、負担割合が高いほど負担感が重いと思う人の割合が高くなるという傾向が認められる。

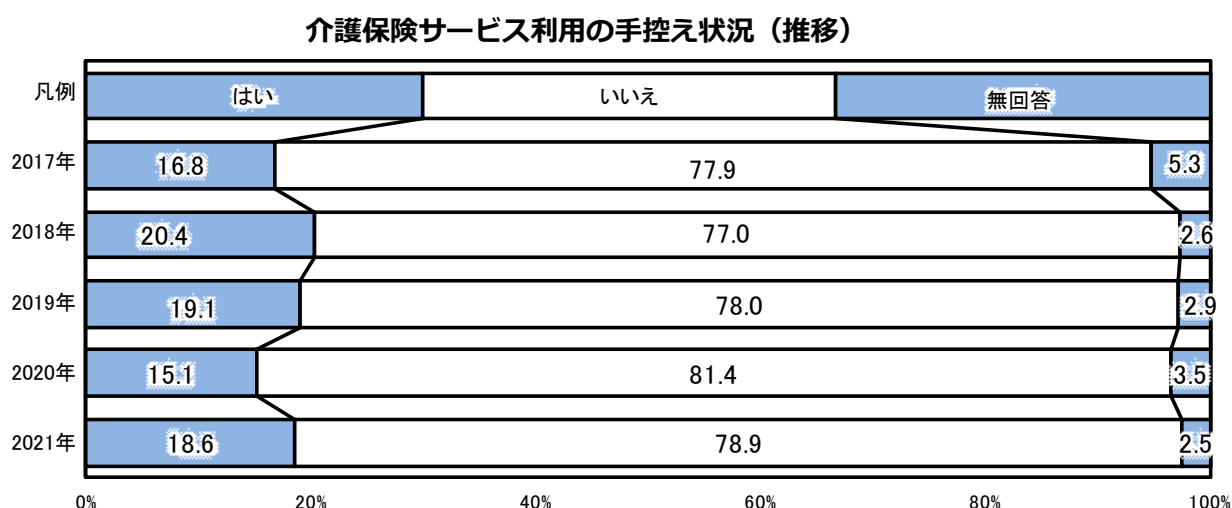
	合 計	負担 とは思 わない	あ ま り 負 担 と は 思 わ な い	ど ち ら と も 言 え な い	少 し 負 担 に 思 う	負 担 が 重 い と 思 う	無 回 答
全体	1,014 100.0%	155 15.3%	208 20.5%	194 19.1%	307 30.3%	131 12.9%	19 1.9%
■調査票分類							
居宅サービス利用者・介護	635 100.0%	81 12.8%	123 19.4%	124 19.5%	206 32.4%	92 14.5%	9 1.4%
居宅サービス利用者・支援	271 100.0%	68 25.1%	71 26.2%	53 19.6%	52 19.2%	20 7.4%	7 2.6%
施設サービス利用者	108 100.0%	6 5.6%	14 13.0%	17 15.7%	49 45.4%	19 17.6%	3 2.8%
□施設別							
特別養護老人ホーム (介護老人福祉施設)	48 100.0%	2 4.2%	10 20.8%	8 16.7%	19 39.6%	8 16.7%	1 2.1%
介護老人保健施設	14 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 21.4%	9 64.3%	2 14.3%	0 0.0%
介護医療院 (介護療養型医療施設)	41 100.0%	4 9.8%	4 9.8%	6 14.6%	19 46.3%	7 17.1%	1 2.4%
無回答	5 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 40.0%	2 40.0%	1 20.0%
■要介護度別							
要支援1	133 100.0%	34 25.6%	41 30.8%	24 18.0%	20 15.0%	11 8.3%	3 2.3%
要支援2	132 100.0%	32 24.2%	30 22.7%	26 19.7%	32 24.2%	9 6.8%	3 2.3%
要介護1	125 100.0%	16 12.8%	38 30.4%	27 21.6%	30 24.0%	12 9.6%	2 1.6%
要介護2	159 100.0%	27 17.0%	30 18.9%	29 18.2%	53 33.3%	16 10.1%	4 2.5%
要介護3	155 100.0%	13 8.4%	30 19.4%	32 20.6%	56 36.1%	23 14.8%	1 0.6%
要介護4	161 100.0%	15 9.3%	24 14.9%	30 18.6%	58 36.0%	31 19.3%	3 1.9%
要介護5	132 100.0%	16 12.1%	14 10.6%	22 16.7%	53 40.2%	26 19.7%	1 0.8%
無回答	17 100.0%	2 11.8%	1 5.9%	4 23.5%	5 29.4%	3 17.6%	2 11.8%
■介護保険サービスの負担割合別							
1割	471 100.0%	95 20.2%	112 23.8%	100 21.2%	124 26.3%	35 7.4%	5 1.1%
2割	255 100.0%	35 13.7%	54 21.2%	40 15.7%	89 34.9%	36 14.1%	1 0.4%
3割	229 100.0%	19 8.3%	36 15.7%	41 17.9%	79 34.5%	49 21.4%	5 2.2%
無回答	59 100.0%	6 10.2%	6 10.2%	13 22.0%	15 25.4%	11 18.6%	8 13.6%

(4) 介護保険サービス利用の手控え状況

「はい（サービス利用を手控え）」の割合をみると、要支援者（居宅サービス利用者）の19.9%が最も高く、以下、要介護者（居宅サービス利用者）（19.2%）、施設利用者（12.0%）の順で高くなっている。



「はい（サービス利用を手控え）」の割合は、2020年（令和2年）の15.1%に対し、2021年（令和3年）は18.6%となり、微増となっている。



行政区別にみると、「西区」と「北区」では「はい（サービス利用を手控え）」と回答した人の割合が20%台となっており、他の行政区よりも高くなっている。

	合 計	はい	いい え	無 回 答
全体	1,014	189	800	25
	100.0%	18.6%	78.9%	2.5%
■行政区別				
中央区	216	36	175	5
	100.0%	16.7%	81.0%	2.3%
東区	199	37	158	4
	100.0%	18.6%	79.4%	2.0%
西区	205	42	162	1
	100.0%	20.5%	79.0%	0.5%
南区	185	32	146	7
	100.0%	17.3%	78.9%	3.8%
北区	193	40	148	5
	100.0%	20.7%	76.7%	2.6%
市外	9	0	9	0
	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
無回答	7	2	2	3
	100.0%	28.6%	28.6%	42.9%

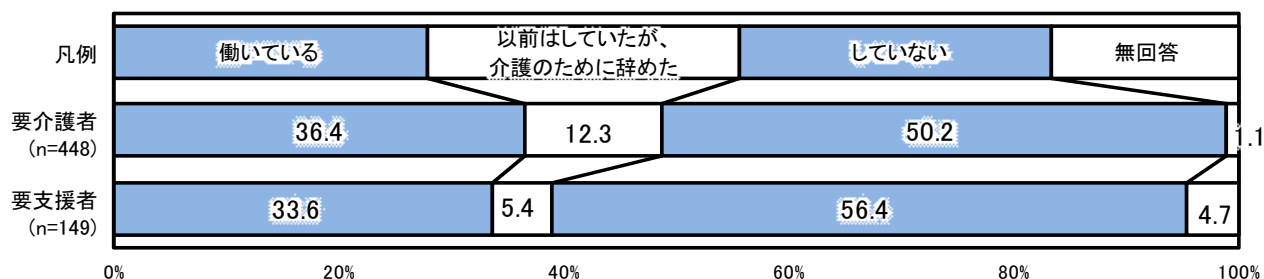
2. 主な介護者の状況

(1) 主な介護者の就労状況

要介護者（居宅サービス利用者）と要支援者（同）の主な介護者は、いずれも就労「していない」の割合が最も高くなっており、要介護者及び要支援者のいずれも50%台となっている。要介護者（居宅サービス利用者）は要支援者（同）と比べて「働いている」と「以前は（就労）していたが、介護のために辞めた」の割合が高くなっている。

これを要介護度別にみると、「要支援1」及び「要介護4」では「働いている」、重度の「要介護3」及び「同4」、「同5」では「以前は（就労）していたが、介護のために辞めた」が、それぞれ他の要介護度よりも高くなっている。

主な介護者の就労状況



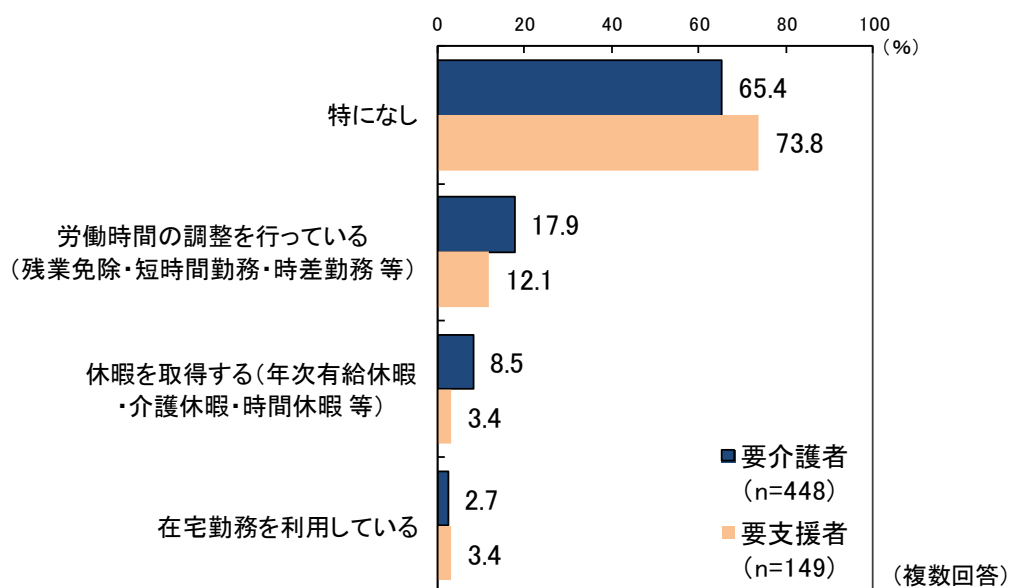
	合 計	働 い て い る	介 護 前 は た し て に い た が 、	し て い な い	無 回 答
居宅サービス利用者全体	597 100.0%	213 35.7%	63 10.6%	309 51.8%	12 2.0%
■要介護度別					
要支援1	70 100.0%	28 40.0%	3 4.3%	34 48.6%	5 7.1%
要支援2	75 100.0%	21 28.0%	5 6.7%	48 64.0%	1 1.3%
要介護1	88 100.0%	34 38.6%	8 9.1%	46 52.3%	0 0.0%
要介護2	122 100.0%	46 37.7%	14 11.5%	62 50.8%	0 0.0%
要介護3	88 100.0%	28 31.8%	13 14.8%	45 51.1%	2 2.3%
要介護4	86 100.0%	35 40.7%	12 14.0%	38 44.2%	1 1.2%
要介護5	59 100.0%	19 32.2%	8 13.6%	31 52.5%	1 1.7%
無回答	9 100.0%	2 22.2%	0 0.0%	5 55.6%	2 22.2%

(2) 主な介護者の働き方調整の有無

要介護者（居宅サービス利用者）と要支援者（同）の主な介護者（「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」人に限定）は、いずれも「特になし」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（同）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）」と「休暇を取得する（年次有給休暇・介護休暇・時間休暇等）」の割合がやや高くなっている。

これを要介護度別にみると、「要介護3」及び「同4」で「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）」と「休暇を取得する（年次有給休暇・介護休暇・時間休暇等）」の割合がやや高くなっている。

主な介護者の働き方調整の有無



	合計	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
居宅サービス利用者全体	597	403 67.5%	98 16.4%	43 7.2%	17 2.8%
■要介護度別					
要支援1	70	53 75.7%	6 8.6%	3 4.3%	2 2.9%
要支援2	75	55 73.3%	12 16.0%	2 2.7%	2 2.7%
要介護1	88	65 73.9%	14 15.9%	7 8.0%	2 2.3%
要介護2	122	87 71.3%	18 14.8%	6 4.9%	1 0.8%
要介護3	88	53 60.2%	19 21.6%	13 14.8%	3 3.4%
要介護4	86	52 60.5%	18 20.9%	10 11.6%	5 5.8%
要介護5	59	33 55.9%	10 16.9%	2 3.4%	1 1.7%
無回答	9	5 55.6%	1 11.1%	0 0.0%	1 11.1%

(複数回答)

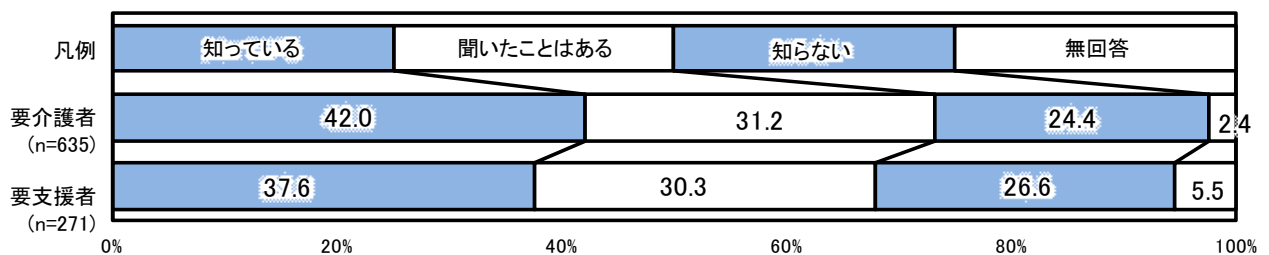
3. 介護保険サービス以外のサービスについて

(1)「地域包括ケア」の認知度

「地域包括ケア」を「知っている」と回答した人の割合は、要支援者（居宅サービス利用者）の37.6%に対し、要介護者（同）は42.0%とやや高くなっている。要介護者（居宅サービス利用者）で「知らない」の割合は24.4%で、要支援者（同）の割合26.6%とほぼ同率となっている。

これを要介護度別にみると、重度の「要介護5」及び「同4」で「知っている」の割合が高く、「要介護1」で「知らない」の割合が高くなっている。行政区別にみると、「知らない」が相対的に高くなっているのは「西区」と「東区」となっている。

「地域包括ケア」の認知度



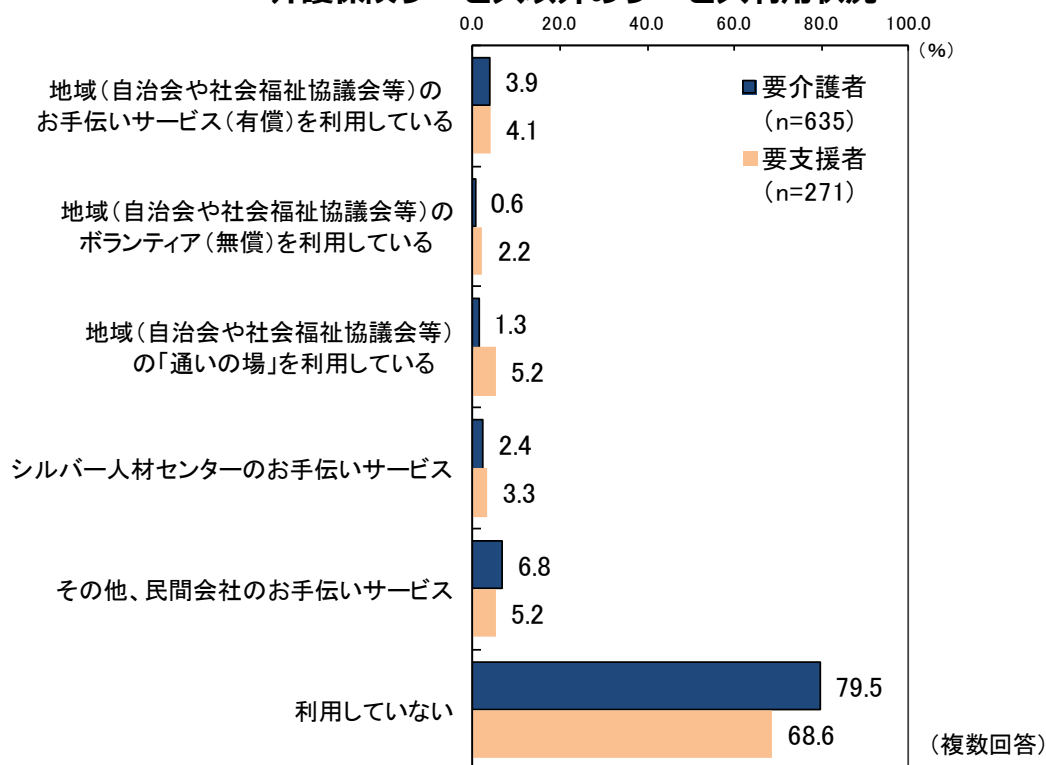
	合計	知っている	聞いたことはある	知らない	無回答
居宅サービス利用者全体	906	369	280	227	30
	100.0%	40.7%	30.9%	25.1%	3.3%
■要介護度別					
要支援1	133	57	34	35	7
	100.0%	42.9%	25.6%	26.3%	5.3%
要支援2	132	43	46	36	7
	100.0%	32.6%	34.8%	27.3%	5.3%
要介護1	124	44	35	40	5
	100.0%	35.5%	28.2%	32.3%	4.0%
要介護2	155	59	58	37	1
	100.0%	38.1%	37.4%	23.9%	0.6%
要介護3	133	56	41	34	2
	100.0%	42.1%	30.8%	25.6%	1.5%
要介護4	121	55	41	24	1
	100.0%	45.5%	33.9%	19.8%	0.8%
要介護5	94	52	21	16	5
	100.0%	55.3%	22.3%	17.0%	5.3%
無回答	14	3	4	5	2
	100.0%	21.4%	28.6%	35.7%	14.3%

	合計	知っている	聞いたことはある	知らない	無回答
居宅サービス利用者全体	906	369	280	227	30
	100.0%	40.7%	30.9%	25.1%	3.3%
■行政区別					
中央区	197	86	61	44	6
	100.0%	43.7%	31.0%	22.3%	3.0%
東区	178	77	50	47	4
	100.0%	43.3%	28.1%	26.4%	2.2%
西区	187	70	60	51	6
	100.0%	37.4%	32.1%	27.3%	3.2%
南区	157	58	55	39	5
	100.0%	36.9%	35.0%	24.8%	3.2%
北区	176	72	52	45	7
	100.0%	40.9%	29.5%	25.6%	4.0%
市外	5	4	0	1	0
	100.0%	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%
無回答	6	2	2	0	2
	100.0%	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%

(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を利用していない人の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の79.5%に対し、要支援者（同）は68.6%となっている。要支援者（居宅サービス利用者）は「通いの場」の利用など要介護者（同）よりも「地域の「通いの場」」を利用している割合がやや高い。これを要介護度別にみると、「要支援1」では「地域の「通いの場」」、「要支援2」以上の層では「民間会社のお手伝いサービス」の割合が「要支援1」と比べてやや高くなっている。

介護保険サービス以外のサービス利用状況



	合計	償手福地 ー伝祉域 をい協(自 利サ議自治 用しビ等会 いへのお る有会	をラ福地 利用テ協(自 用し議自治 てア会等 い(無)や る償の社 ーボ会	いい福地 るの祉域 場の協(自 ー議自治 を会等 利用)や し社通	ビタシル スーのバ ーのお 手人 伝材 いセ ンサ ー	おそ 手他 伝い サ、 ー民 間 ビ 会 社 の	利用 して いな い
居宅サービス利用者全体	906	36 4.0%	10 1.1%	22 2.4%	24 2.6%	57 6.3%	691 76.3%
■要介護度別							
要支援1	133	6 4.5%	4 3.0%	8 6.0%	4 3.0%	4 3.0%	90 67.7%
要支援2	132	5 3.8%	2 1.5%	6 4.5%	4 3.0%	10 7.6%	92 69.7%
要介護1	124	5 4.0%	0 0.0%	3 2.4%	5 4.0%	10 8.1%	95 76.6%
要介護2	155	8 5.2%	2 1.3%	0 0.0%	6 3.9%	11 7.1%	118 76.1%
要介護3	133	4 3.0%	1 0.8%	3 2.3%	1 0.8%	8 6.0%	114 85.7%
要介護4	121	4 3.3%	1 0.8%	1 0.8%	0 0.0%	6 5.0%	99 81.8%
要介護5	94	3 3.2%	0 0.0%	1 1.1%	2 2.1%	6 6.4%	74 78.7%
無回答	14	1 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	2 14.3%	2 14.3%	9 64.3%

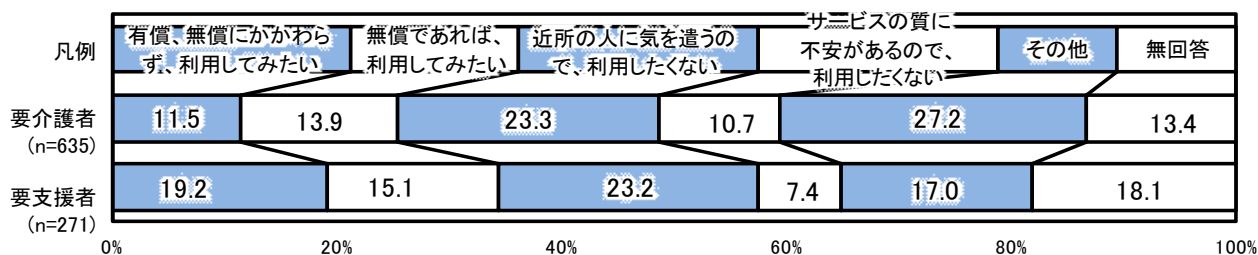
(複数回答)

(3) ボランティアサービスの利用意向

「有償、無償にかかわらず、利用してみたい」と「無償であれば、利用してみたい」を合わせたボランティアサービスの利用意向の割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の25.4%に対し、要支援者（同）は34.3%と高くなっている。

これを要介護度別にみると、「要支援1」では「無償であれば、利用してみたい」、「要支援2」では「有償、無償にかかわらず、利用してみたい」の割合が他の介護度よりも高くなっている。

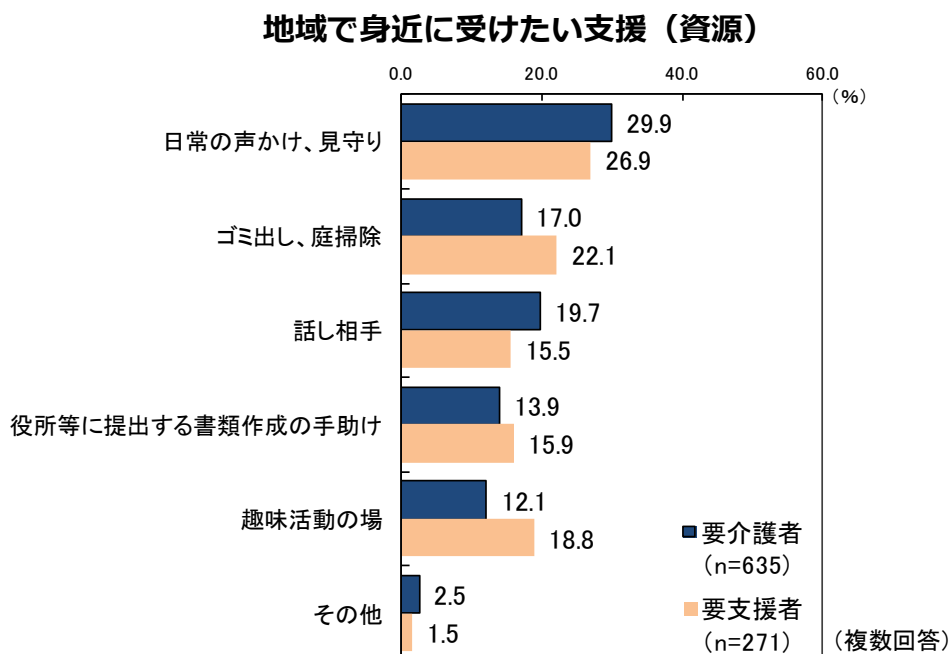
ボランティアサービスの利用意向



	合計	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
居宅サービス利用者全体	906	125	129	211	88	219	134
	100.0%	13.8%	14.2%	23.3%	9.7%	24.2%	14.8%
■要介護度別							
要支援1	133	19	23	28	13	27	23
	100.0%	14.3%	17.3%	21.1%	9.8%	20.3%	17.3%
要支援2	132	32	16	35	6	19	24
	100.0%	24.2%	12.1%	26.5%	4.5%	14.4%	18.2%
要介護1	124	13	16	39	11	29	16
	100.0%	10.5%	12.9%	31.5%	8.9%	23.4%	12.9%
要介護2	155	17	20	42	14	35	27
	100.0%	11.0%	12.9%	27.1%	9.0%	22.6%	17.4%
要介護3	133	17	21	33	16	35	11
	100.0%	12.8%	15.8%	24.8%	12.0%	26.3%	8.3%
要介護4	121	16	16	20	16	37	16
	100.0%	13.2%	13.2%	16.5%	13.2%	30.6%	13.2%
要介護5	94	8	14	13	10	35	14
	100.0%	8.5%	14.9%	13.8%	10.6%	37.2%	14.9%
無回答	14	3	3	1	2	2	3
	100.0%	21.4%	21.4%	7.1%	14.3%	14.3%	21.4%

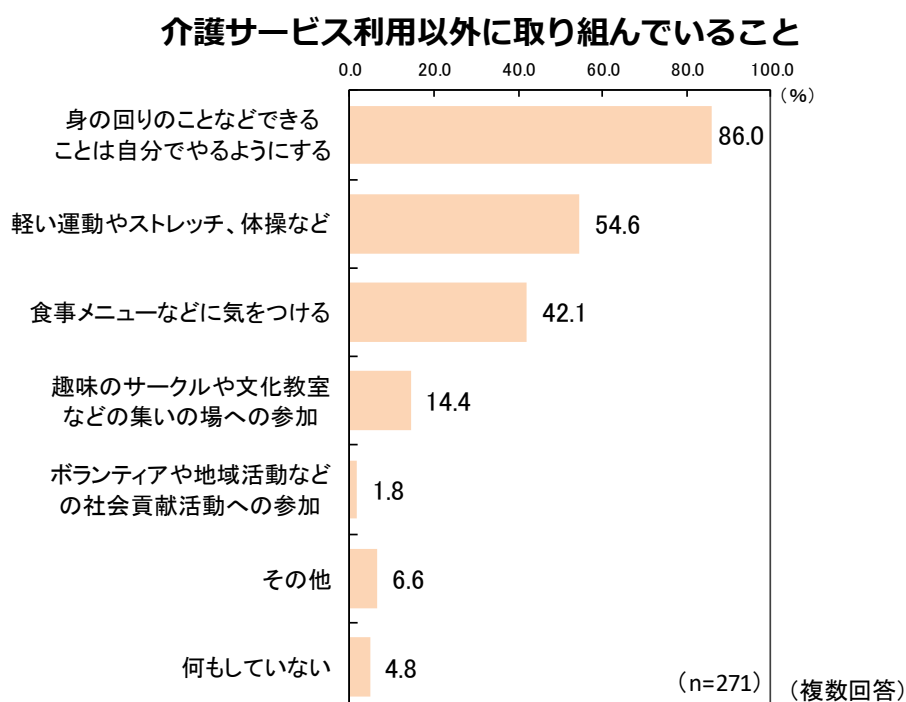
(4) 地域で身近に受けたい支援（資源）

地域で身近に受けたい支援内容を見ると、「要介護者」では「日常の声かけ、見守り」の29.9%が最も高く、これに「話し相手」の19.7%が続いている。同じく「要支援者」でも「日常の声かけ、見守り」の26.9%が最も高くなっているが、これに次いでいるのは「ゴミ出し、庭掃除」の22.1%となっているほか、「趣味活動の場」も18.8%と高くなっている。



(5) 介護サービス利用以外に取り組んでいること

要支援者で介護サービス利用以外に取り組んでいることをみると、「身の回りのことなどできることは自分でやるようにする」の86.0%が最も高く、以下、割合が高い方から「軽い運動やストレッチ、体操など」54.6%、「食事メニューなどに気をつける」42.1%、「趣味のサークルや文化教室などの集いの場への参加」14.4%の順となっている。



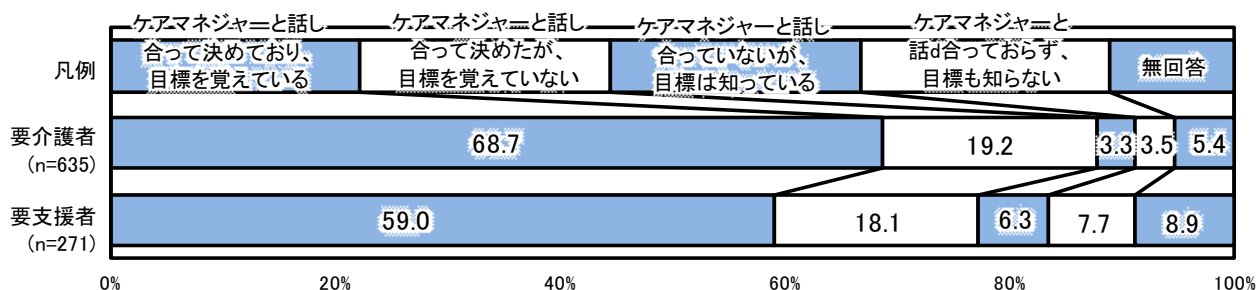
4. 居宅介護支援事業所について

(1) ケアプラン作成の際の達成目標の認知度

「ケアマネジャーと話し合っており、目標を覚えている」の割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の68.7%に対し、要支援者（同）は59.0%と9.7ポイント低くなっている。

これを要介護度別にみると、「要介護2」以上の重度の要介護者では達成目標の認知度が高くなる傾向が認められる。「要介護1」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」の割合が他の介護度よりも高くなっている。

ケアプラン作成の際の達成目標の認知度



	合計	合っており、目標を覚えている	合っていたが、目標を覚えていない	合っていないが、目標は知っている	合っておらず、目標も知らない	無回答
居宅サービス利用者全体	906	596	171	38	43	58
	100.0%	65.8%	18.9%	4.2%	4.7%	6.4%
■要介護度別						
要支援1	133	76	21	10	13	13
	100.0%	57.1%	15.8%	7.5%	9.8%	9.8%
要支援2	132	80	28	7	7	10
	100.0%	60.6%	21.2%	5.3%	5.3%	7.6%
要介護1	124	78	30	4	5	7
	100.0%	62.9%	24.2%	3.2%	4.0%	5.6%
要介護2	155	111	31	2	3	8
	100.0%	71.6%	20.0%	1.3%	1.9%	5.2%
要介護3	133	88	27	5	5	8
	100.0%	66.2%	20.3%	3.8%	3.8%	6.0%
要介護4	121	84	19	6	6	6
	100.0%	69.4%	15.7%	5.0%	5.0%	5.0%
要介護5	94	72	12	3	2	5
	100.0%	76.6%	12.8%	3.2%	2.1%	5.3%
無回答	14	7	3	1	2	1
	100.0%	50.0%	21.4%	7.1%	14.3%	7.1%

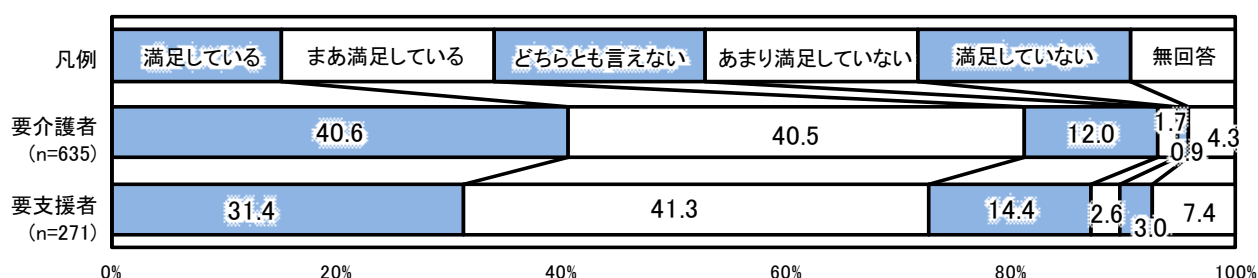
(2) ケアプランの満足度

「満足している」と「まあ満足している」を合わせた割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の81.1%に対し、要支援者（同）は72.7%と8.4ポイント低くなっている。

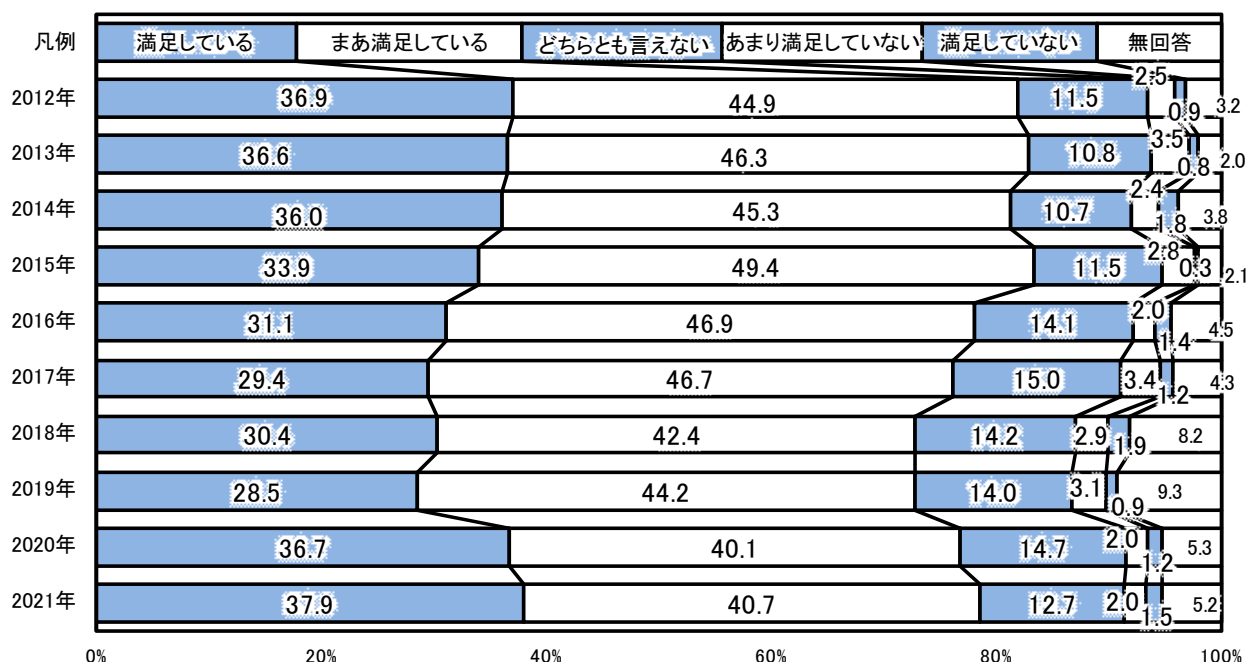
居宅サービス利用者のケアプランの満足度の推移をみると、「満足している」と「まあ満足している」を合わせた割合は、2015年（平成27年）の83.3%をピークに、それ以降、減少傾向となり、2019年（平成31年・令和元年）には72.7%となったが、その後、上昇に転じ2021年（令和3年）は78.6%となっている。

これを要介護度別にみると、「要介護1」は84.6%、「同2」は83.9%で他の介護度よりも満足度が高くなっている。

ケアプランの満足度



ケアプランの満足度（推移）

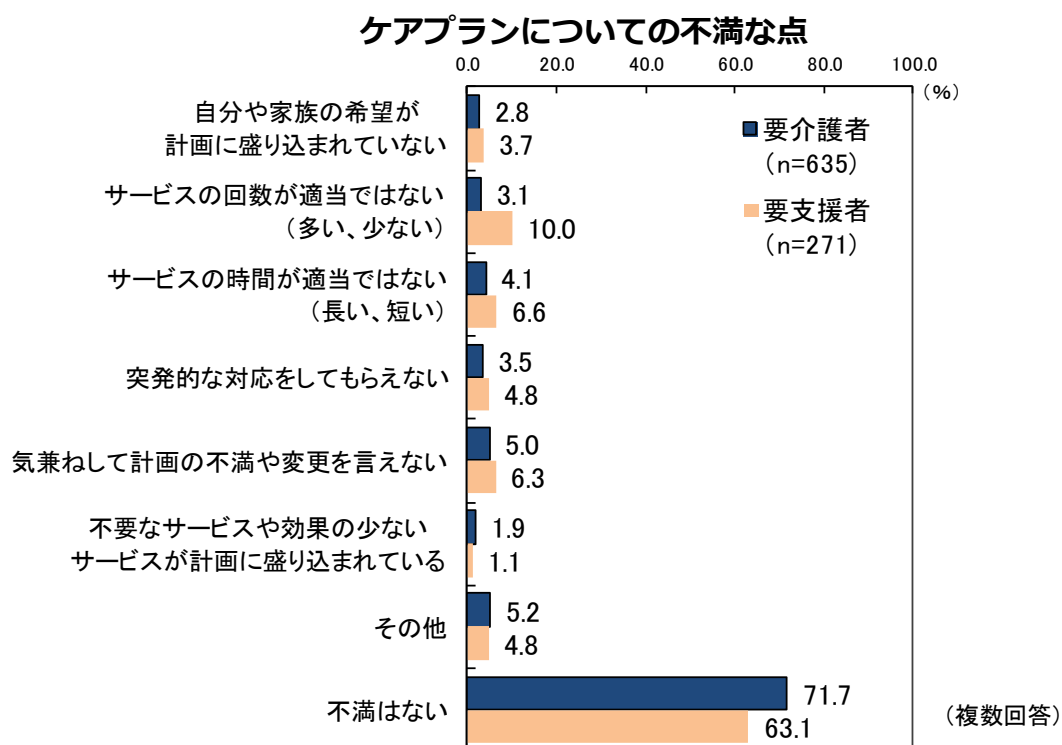


	合 計	満 足 し て い る	ま あ 満 足 し て い る	ど ち ら と も 言 え な い	あ ま り 満 足 し て い な い	満 足 し て い な い	無 回 答
居宅サービス利用者全体	906 100.0%	343 37.9%	369 40.7%	115 12.7%	18 2.0%	14 1.5%	47 5.2%
■要介護度別							
要支援1	133 100.0%	41 30.8%	51 38.3%	19 14.3%	3 2.3%	5 3.8%	14 10.5%
要支援2	132 100.0%	43 32.6%	57 43.2%	20 15.2%	4 3.0%	3 2.3%	5 3.8%
要介護1	124 100.0%	54 43.5%	51 41.1%	13 10.5%	1 0.8%	0 0.0%	5 4.0%
要介護2	155 100.0%	62 40.0%	68 43.9%	20 12.9%	1 0.6%	1 0.6%	3 1.9%
要介護3	133 100.0%	42 31.6%	58 43.6%	19 14.3%	4 3.0%	1 0.8%	9 6.8%
要介護4	121 100.0%	52 43.0%	46 38.0%	13 10.7%	2 1.7%	3 2.5%	5 4.1%
要介護5	94 100.0%	47 50.0%	30 31.9%	9 9.6%	3 3.2%	1 1.1%	4 4.3%
無回答	14 100.0%	2 14.3%	8 57.1%	2 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 14.3%

(3) ケアプランについての不満な点

ケアプランに対する不満点をみると、「サービスの回数が適当ではない（多い、少ない）」では要介護者 3.1%に対し、要支援者は 10.0%と 6.9 ポイント高くなっている。「不満はない」は要介護者 71.7%に対し、要支援者は 63.1%と 8.6 ポイント低くなっている。

要介護度別にみると、「要支援 1」、「同 2」の軽度では回数やサービス時間への不満が比較的高くなっている。



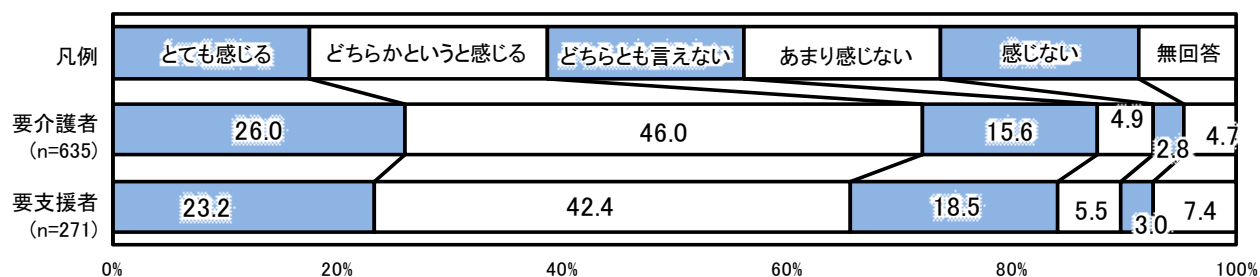
	合 計	自分や家族の希望が計画に盛り込まれていない	サービスの回数が適当ではない (多い、少ない)	サービスの時間が適当ではない (長い、短い)	突発的な対応をしてもらえない	気兼ねして計画の不満や変更を 言えない	不要なサービスや効果が少ない サービスが計画に盛り込まれていない	その他	不満はない
居宅サービス利用者全体	906	28 3.1%	47 5.2%	44 4.9%	35 3.9%	49 5.4%	15 1.7%	46 5.1%	626 69.1%
■要介護度別									
要支援1	133	4 3.0%	14 10.5%	10 7.5%	6 4.5%	6 4.5%	2 1.5%	9 6.8%	81 60.9%
要支援2	132	6 4.5%	13 9.8%	7 5.3%	7 5.3%	10 7.6%	1 0.8%	4 3.0%	88 66.7%
要介護1	124	1 0.8%	1 0.8%	4 3.2%	2 1.6%	4 3.2%	2 1.6%	5 4.0%	99 79.8%
要介護2	155	3 1.9%	8 5.2%	5 3.2%	5 3.2%	6 3.9%	3 1.9%	8 5.2%	112 72.3%
要介護3	133	4 3.0%	2 1.5%	7 5.3%	8 6.0%	9 6.8%	4 3.0%	8 6.0%	81 60.9%
要介護4	121	4 3.3%	6 5.0%	5 4.1%	4 3.3%	9 7.4%	2 1.7%	8 6.6%	86 71.1%
要介護5	94	5 5.3%	3 3.2%	4 4.3%	2 2.1%	4 4.3%	1 1.1%	3 3.2%	72 76.6%
無回答	14	1 7.1%	0 0.0%	2 14.3%	1 7.1%	1 7.1%	0 0.0%	1 7.1%	7 50.0%

(4) ケアプランに対する理解と感じ方

ケアプランは自立した生活を営むことができるためのものであると感じるかについては、「とても感じる」と「どちらかというと感じる」を合わせた割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の72.0%に対し、要支援者（同）は65.6%と6.4ポイント低くなっている。

これを要介護度別にみると、「要介護1」と「同2」が76%前後で他の介護度よりも「とても感じる」と「どちらかというと感じる」を合わせた割合が高くなっている。

ケアプランは自立した生活を営むことができるためのものであると感じる



	合計	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
居宅サービス利用者全体	906	228	407	149	46	26	50
	100.0%	25.2%	44.9%	16.4%	5.1%	2.9%	5.5%
■要介護度別							
要支援1	133	29	55	27	8	4	10
	100.0%	21.8%	41.4%	20.3%	6.0%	3.0%	7.5%
要支援2	132	31	58	22	7	4	10
	100.0%	23.5%	43.9%	16.7%	5.3%	3.0%	7.6%
要介護1	124	29	67	18	3	2	5
	100.0%	23.4%	54.0%	14.5%	2.4%	1.6%	4.0%
要介護2	155	44	73	23	6	4	5
	100.0%	28.4%	47.1%	14.8%	3.9%	2.6%	3.2%
要介護3	133	29	62	18	10	4	10
	100.0%	21.8%	46.6%	13.5%	7.5%	3.0%	7.5%
要介護4	121	34	51	20	7	6	3
	100.0%	28.1%	42.1%	16.5%	5.8%	5.0%	2.5%
要介護5	94	29	35	16	5	2	7
	100.0%	30.9%	37.2%	17.0%	5.3%	2.1%	7.4%
無回答	14	3	6	5	0	0	0
	100.0%	21.4%	42.9%	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%

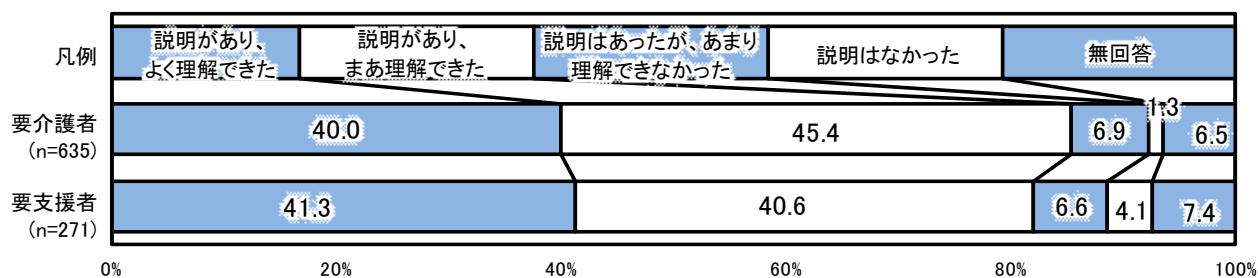
5. 介護サービス事業所について

(1) 介護保険サービス事業所による説明の理解度

居宅サービス利用者の「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」を合わせた割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の85.4%に対し、要支援者（同）は81.9%とやや低くっている。

要介護度別にみると、「要支援2」と「要介護1」が89%前後で他の介護度よりも説明があり、よく理解できた」と「説明があり、まあ理解できた」を合わせた割合が高くなっている。

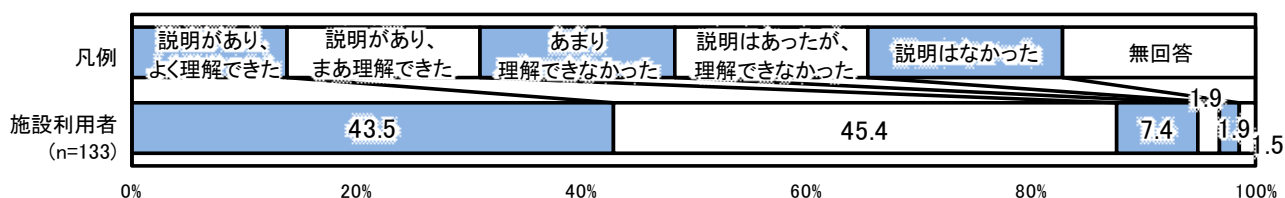
事業所による説明の理解度（居宅サービス利用者）



	合計	よく説明が理解できた	まあ説明が理解できた	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
居宅サービス利用者全体	906	366	398	62	19	61
	100.0%	40.4%	43.9%	6.8%	2.1%	6.7%
■要介護度別						
要支援1	133	58	42	12	9	12
	100.0%	43.6%	31.6%	9.0%	6.8%	9.0%
要支援2	132	52	65	6	1	8
	100.0%	39.4%	49.2%	4.5%	0.8%	6.1%
要介護1	124	55	56	6	2	5
	100.0%	44.4%	45.2%	4.8%	1.6%	4.0%
要介護2	155	62	68	8	2	15
	100.0%	40.0%	43.9%	5.2%	1.3%	9.7%
要介護3	133	52	63	12	0	6
	100.0%	39.1%	47.4%	9.0%	0.0%	4.5%
要介護4	121	42	59	11	4	5
	100.0%	34.7%	48.8%	9.1%	3.3%	4.1%
要介護5	94	41	41	4	0	8
	100.0%	43.6%	43.6%	4.3%	0.0%	8.5%
無回答	14	4	4	3	1	2
	100.0%	28.6%	28.6%	21.4%	7.1%	14.3%

施設サービス利用者の「よく理解できた」と「まあ理解できた」を合わせた割合は、88.9%となっており、居宅サービス利用者よりも理解度が高くなっている。

事業所による説明の理解度（施設サービス利用者）



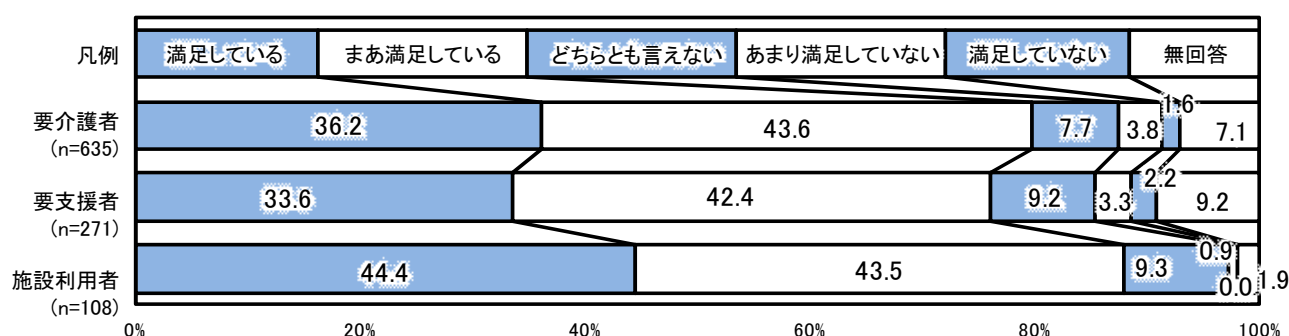
(2) 介護サービスに対する満足度

「満足している」と「まあ満足している」を合わせた割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）79.8%、要支援者（同）76.0%、施設サービス利用者 87.9%となっており、施設サービス利用者の満足度が高い。なかでも「満足している」の割合は施設サービス利用者の 44.4%に対し、居宅サービス利用者は 30%台となっている。

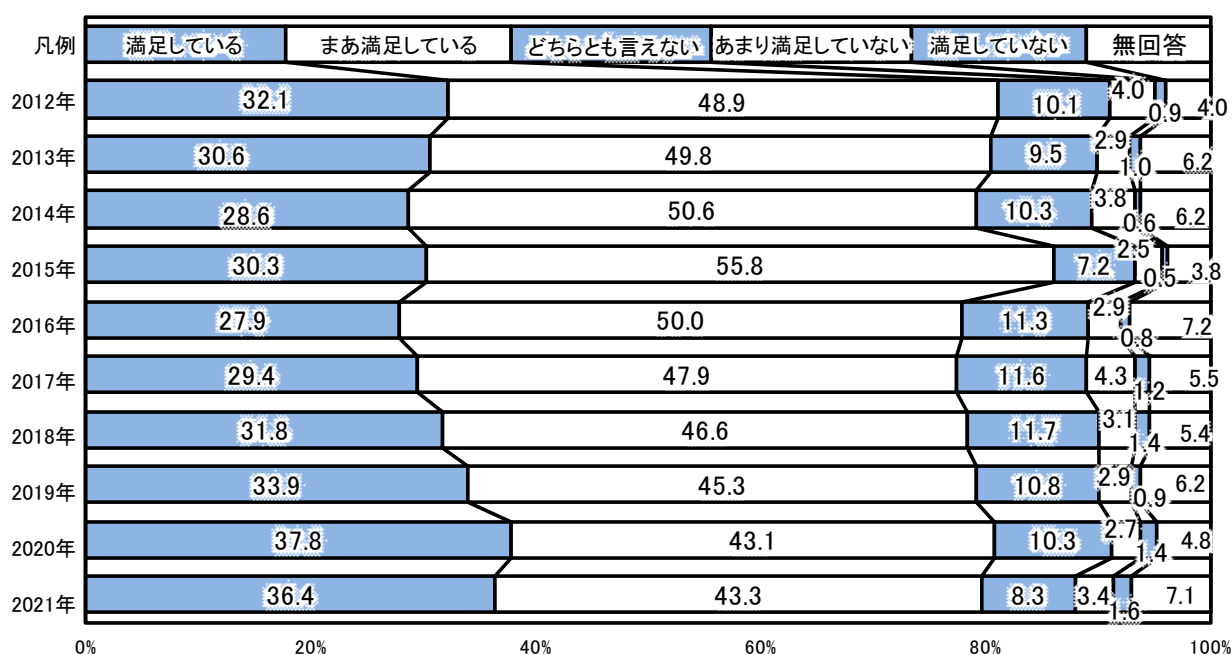
介護サービスに対する満足度の推移をみると、「満足している」と「まあ満足している」を合わせた割合は、2015 年（平成 27 年）の 86.1%をピークに、それ以降、2019 年（平成 31 年・令和元年）まで 80%以下に低下。2020 年（令和 2 年）に 80.9%となり 2021 年（令和 3 年）は 79.7%となっている。ただし「満足している」の割合は 2016 年（平成 28 年）の 27.9%を底に 2020 年（令和 2 年）は 37.8%に増加、2021 年（令和 3 年）は 36.4%となっている。

要介護度別にみると、「要介護 4」と「同 5」で「満足している」の割合が高く 40%以上となっている。介護サービスの負担割合別にみると、「1 割」及び「3 割」負担で満足度が高くなっている。

介護サービスに対する満足度



介護サービスに対する満足度（推移）



	合 計	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	1,014	369	439	84	34	16	72
	100.0%	36.4%	43.3%	8.3%	3.4%	1.6%	7.1%
■要介護度別							
要支援1	133	43	53	14	6	3	14
	100.0%	32.3%	39.8%	10.5%	4.5%	2.3%	10.5%
要支援2	132	46	58	11	3	3	11
	100.0%	34.8%	43.9%	8.3%	2.3%	2.3%	8.3%
要介護1	125	45	60	9	4	1	6
	100.0%	36.0%	48.0%	7.2%	3.2%	0.8%	4.8%
要介護2	159	60	63	13	3	3	17
	100.0%	37.7%	39.6%	8.2%	1.9%	1.9%	10.7%
要介護3	155	51	77	14	6	1	6
	100.0%	32.9%	49.7%	9.0%	3.9%	0.6%	3.9%
要介護4	161	67	65	11	5	5	8
	100.0%	41.6%	40.4%	6.8%	3.1%	3.1%	5.0%
要介護5	132	53	55	10	7	0	7
	100.0%	40.2%	41.7%	7.6%	5.3%	0.0%	5.3%
無回答	17	4	8	2	0	0	3
	100.0%	23.5%	47.1%	11.8%	0.0%	0.0%	17.6%
■介護保険サービスの負担割合別							
1割	471	186	204	40	15	5	21
	100.0%	39.5%	43.3%	8.5%	3.2%	1.1%	4.5%
2割	255	70	121	20	10	9	25
	100.0%	27.5%	47.5%	7.8%	3.9%	3.5%	9.8%
3割	229	87	99	15	8	1	19
	100.0%	38.0%	43.2%	6.6%	3.5%	0.4%	8.3%
無回答	59	26	15	9	1	1	7
	100.0%	44.1%	25.4%	15.3%	1.7%	1.7%	11.9%

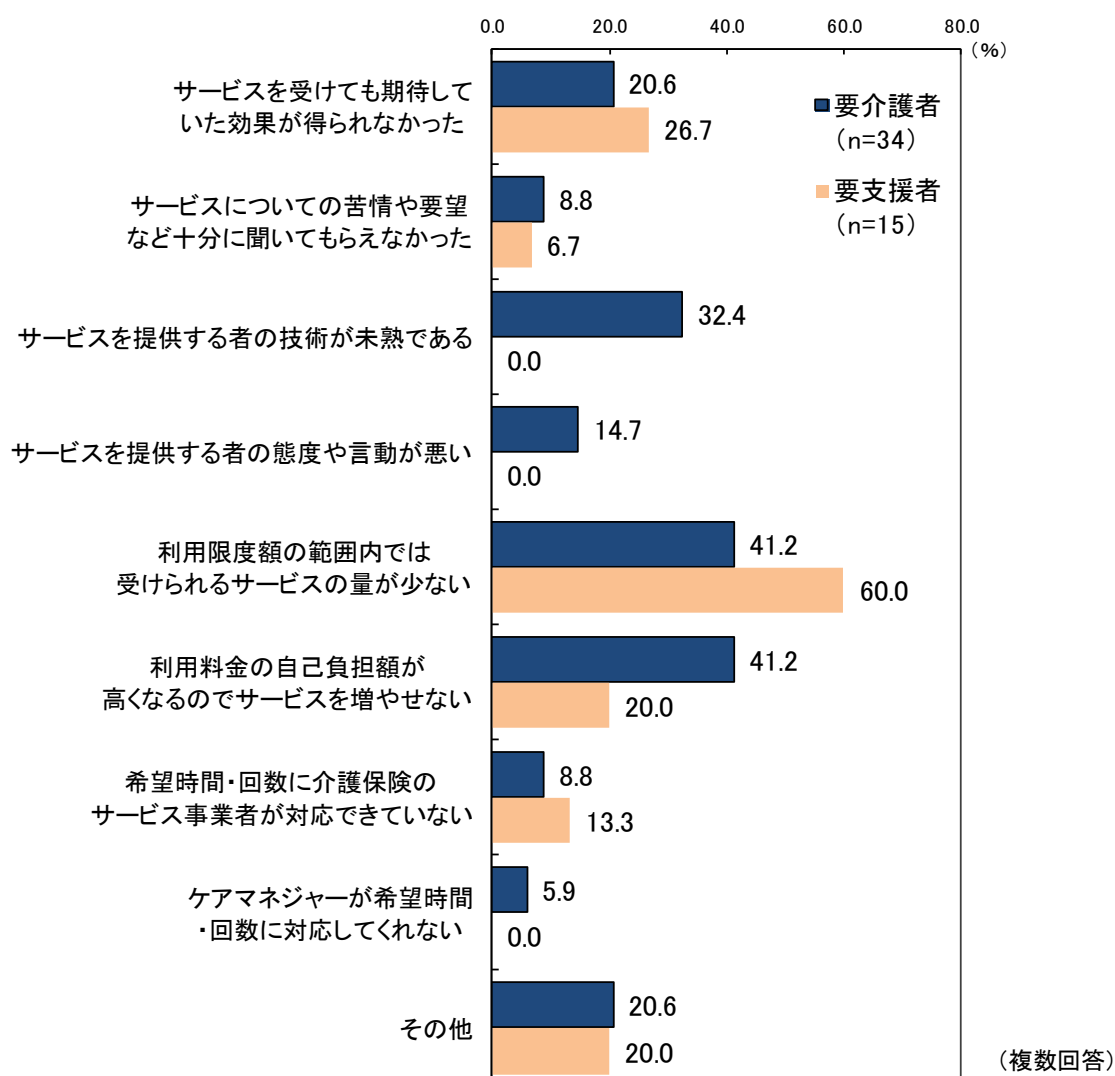
(3) 不満がある介護サービスの内容

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の内容をみると、「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」及び「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」の41.2%が最も高く、これに「サービスを提供する者の技術が未熟である」の32.4%が続いている。以下、「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」

（20.6%）、「サービスを提供する者の態度や言動が悪い」（14.7%）の順となっている。

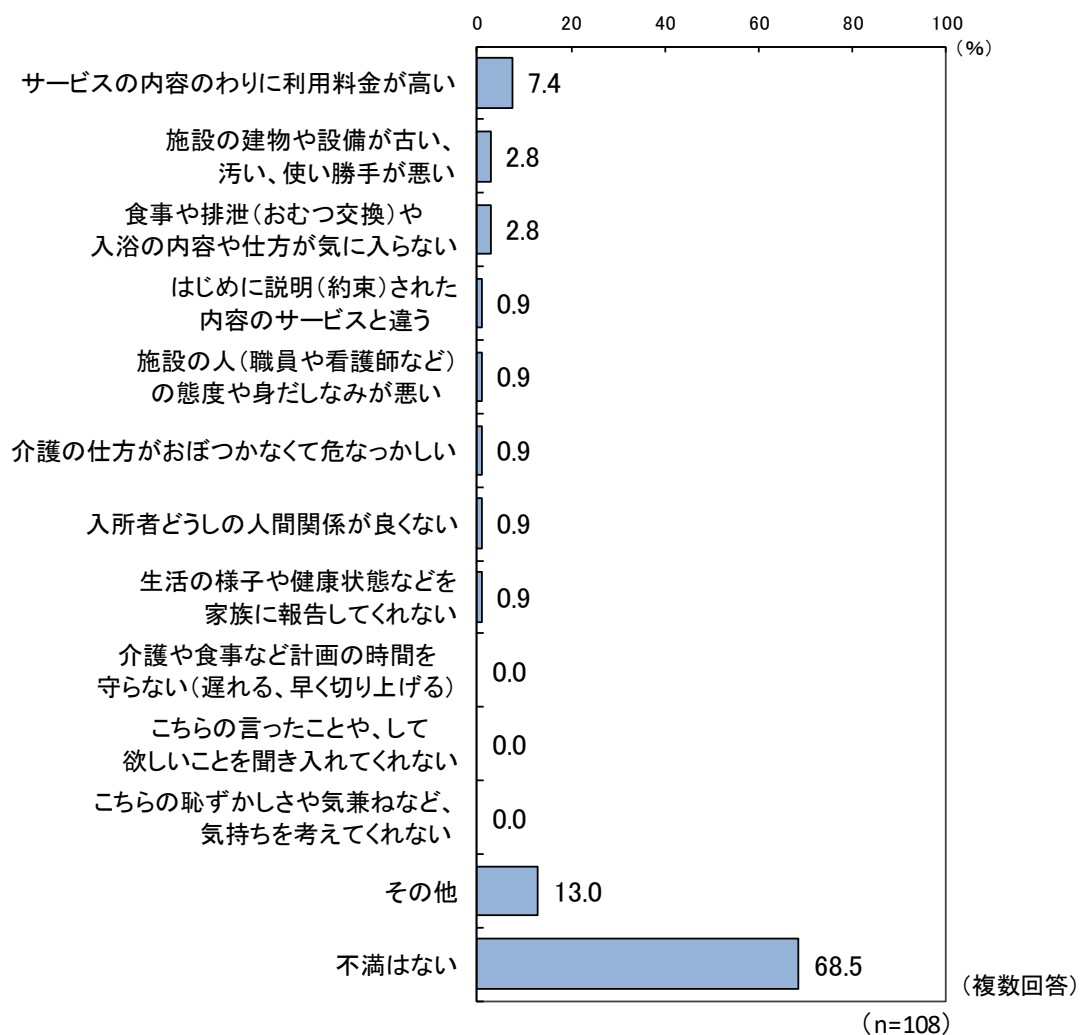
要支援者（居宅サービス利用者）の不満がある介護サービスの内容をみると、「利用限度額の範囲内では受けられるサービスの量が少ない」の60.0%が最も高く、これに「サービスを受けても期待していた効果が得られなかった」の26.7%、「利用料金の自己負担額が高くなるのでサービスを増やせない」の20.0%が続いている。

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、「不満はない」の68.5%が最も高く、以下、「その他」(13.0%)、「サービスの内容のわりに利用料金が高い」(7.4%)、「施設の建物や設備が古い、汚い、使い勝手が悪い」(2.8%)、「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」(2.8%)の順となっている。

不満がある介護サービスの内容（施設サービス利用者）



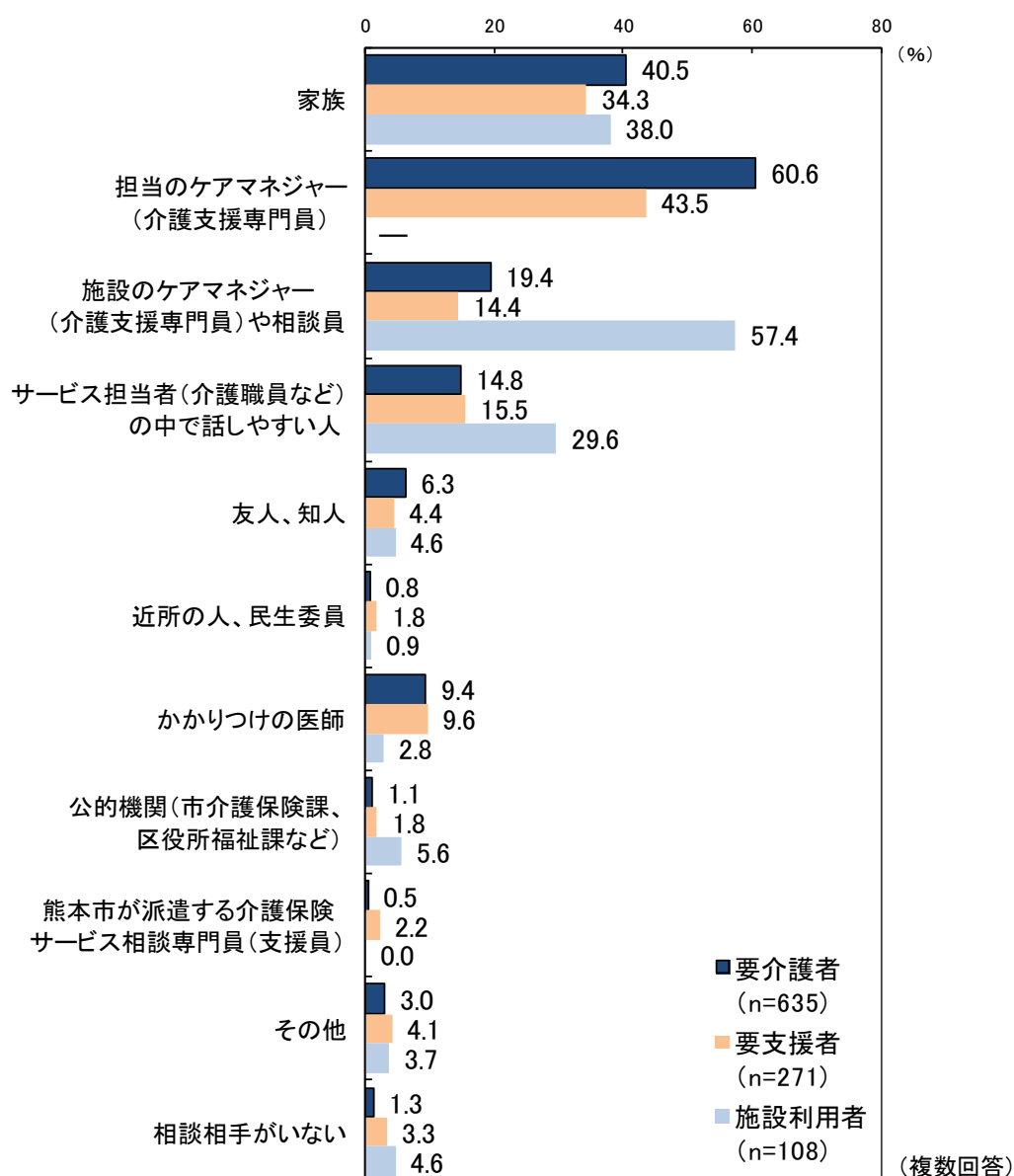
(4) 介護サービスに対する不満の相談先

要介護者（居宅サービス利用者）の介護サービスに対する不満の相談先をみると、「担当のケアマネジャー（介護支援専門員）」の60.6%が最も高く、以下、「家族」（40.5%）、「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」（19.4%）、「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（14.8%）の順となっている。

要支援者（居宅サービス利用者）の介護サービスに対する不満の相談先をみると、「担当のケアマネジャー（介護支援専門員）」の43.5%が最も高く、以下、「家族」（34.3%）、「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（15.5%）、「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」（14.4%）の順となっている。

施設サービス利用者の介護サービスに対する不満の相談先をみると、「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」の57.4%が最も高く、以下、「家族」（38.0%）、「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（29.6%）の順となっている。

介護サービスに対する不満の相談先



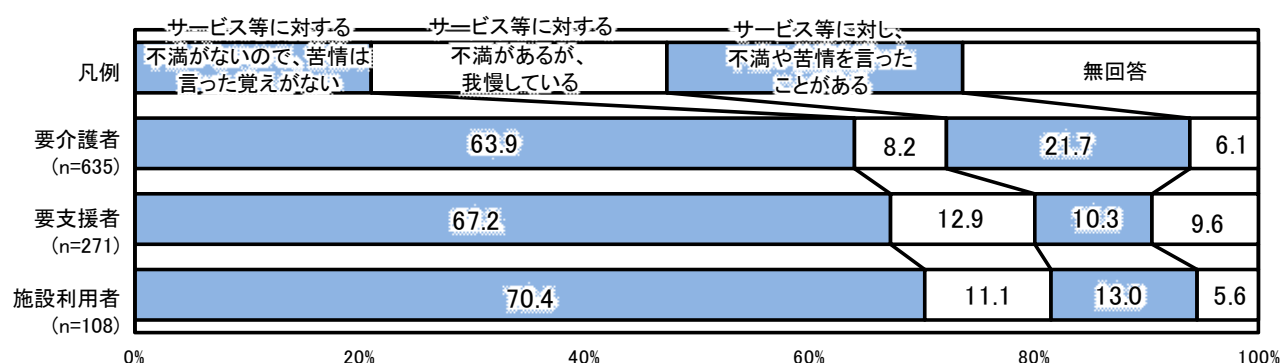
(5) 介護サービス等への不満や苦情の実行状況

要介護者（居宅サービス利用者）、要支援者（居宅サービス利用者）、施設サービス利用者のいずれも「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」の割合が半数を超えている。「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」の割合が最も高いのは要介護者の21.7%で、以下、施設サービス利用者13.0%、要支援者10.3%の順となっている。「サービス等に対する不満があるが、我慢している」では要支援者の12.9%が最も高く、以下、施設サービス利用者11.1%、要介護者8.2%となっている。

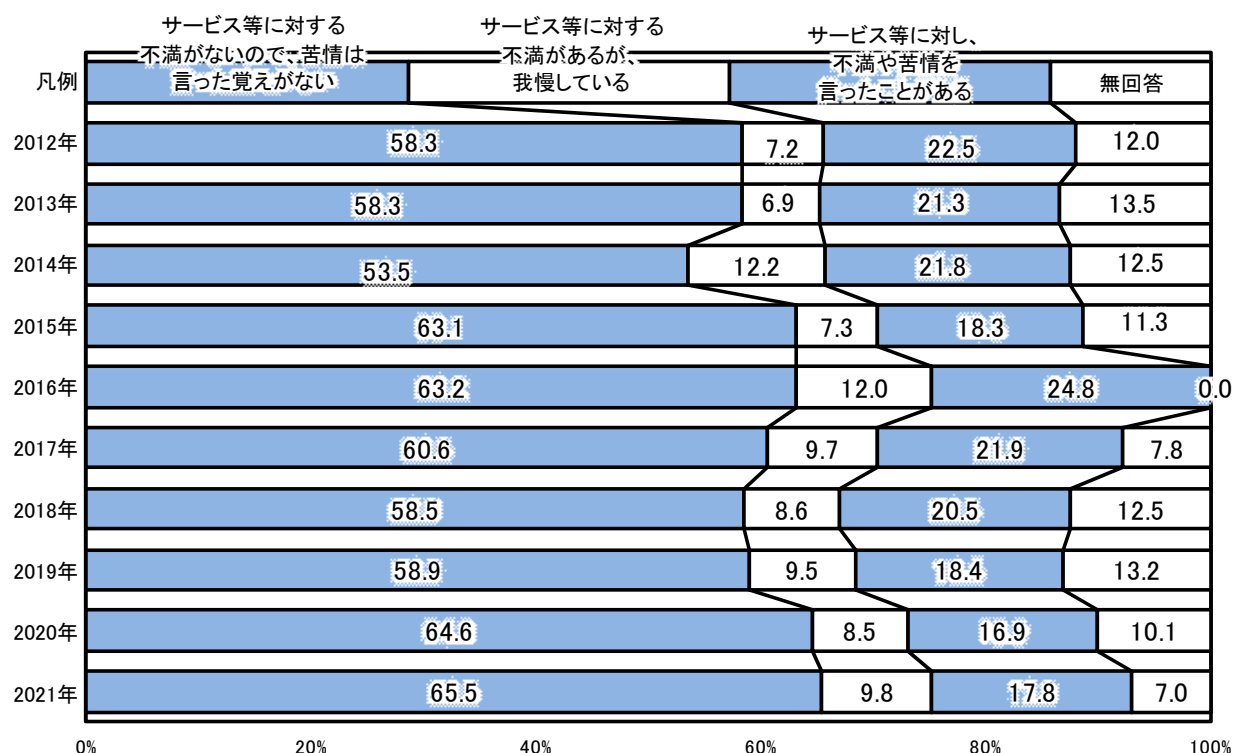
介護サービス等への不満や苦情の実行状況の推移をみると、「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」の割合は、2016年（平成28年）の24.8%をピークに、それ以降、2020年（令和2年）まで16.9%に低下、2021年（令和3年）は17.8%となっている。

要介護度別にみると不満や苦情を言った経験のある人の割合は「要介護5」の24.2%が最も高く、これに「要介護3」21.9%、「要介護2」20.1%が続いている。

介護サービス等への不満や苦情の実行状況



介護サービス等への不満や苦情の実行状況（推移）



	合 計	サ ー ビ ス 等 に 対 す る 不 満 が あ る こ と が あ る	サ ー ビ ス 等 に 対 す る 不 満 が あ る こ と が あ 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	1,014 100.0%	664 65.5%	99 9.8%	180 17.8%	71 7.0%
■要介護度別					
要支援1	133 100.0%	91 68.4%	21 15.8%	10 7.5%	11 8.3%
要支援2	132 100.0%	87 65.9%	13 9.8%	17 12.9%	15 11.4%
要介護1	125 100.0%	88 70.4%	8 6.4%	21 16.8%	8 6.4%
要介護2	159 100.0%	99 62.3%	13 8.2%	32 20.1%	15 9.4%
要介護3	155 100.0%	101 65.2%	13 8.4%	34 21.9%	7 4.5%
要介護4	161 100.0%	109 67.7%	18 11.2%	26 16.1%	8 5.0%
要介護5	132 100.0%	81 61.4%	12 9.1%	32 24.2%	7 5.3%
無回答	17 100.0%	8 47.1%	1 5.9%	8 47.1%	0 0.0%

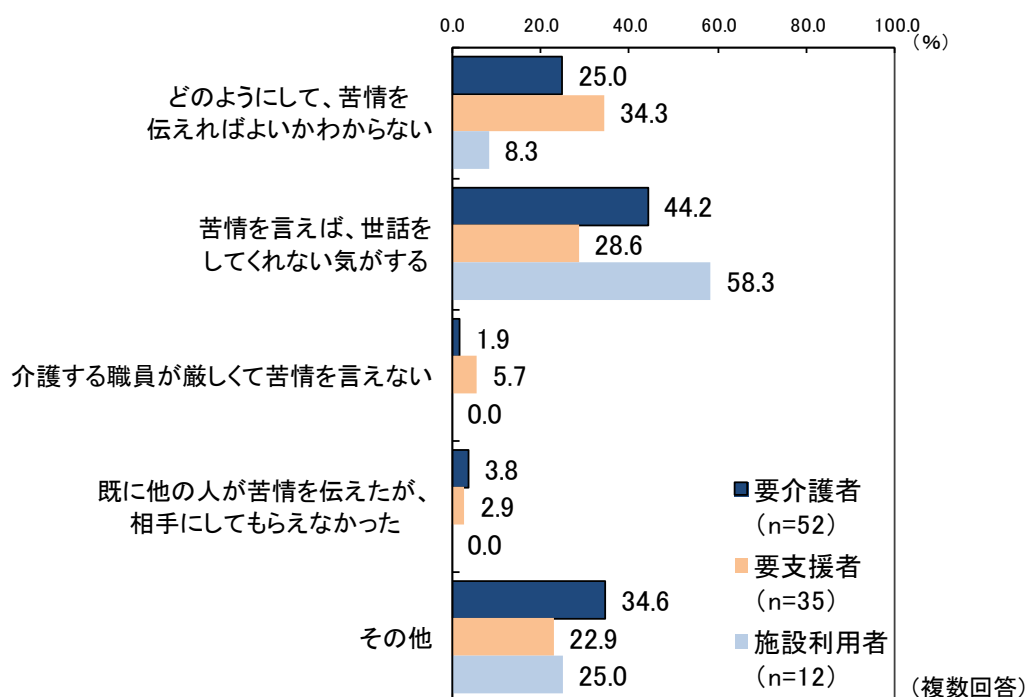
（６）介護サービス等への不満や苦情を我慢している理由

「サービス等に対する不満があるが、我慢している」と回答した人にその理由を聞いた。

「苦情を言えば、世話をしてくれない気がする」の割合が最も高いのは施設利用者の 58.3% で、以下、要介護者 44.2%、要支援者 28.6%の順となっている。「どのようにして、苦情を伝えればよいかわからない」のは要支援者の 34.3%が最も高く、以下、要介護者 25.0%、施設利用者 8.3%の順となっている。

介護サービス等への不満や苦情を我慢している理由の推移をみると、「苦情を言えば、世話をしてくれない気がする」の割合は、2015 年（平成 27 年）の 25.5%を底に、それ以降、2022 年（令和 3 年）まで 40～50%台で推移している。

介護サービス等への不満や苦情を我慢している理由



介護サービス等への不満や苦情を我慢している理由（推移）

(%)

	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
介護する職員が厳しくて苦情を言えない	1.8	5.7	1.2	0.0	5.1	6.3	1.3	1.0	5.3	3.0
どのようにして、苦情を伝えればよいかわからない	21.4	26.4	31.3	40.4	33.3	36.5	33.8	24.3	27.7	26.3
苦情を言えば、世話をしてくれない気がする	41.1	56.6	38.6	25.5	53.8	42.9	48.1	43.7	41.5	40.4
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	5.4	5.7	3.6	0.0	6.4	7.9	6.5	3.9	5.3	3.0
その他	23.2	5.7	14.5	25.5	14.1	11.1	19.5	25.2	34.0	29.3

(複数回答)

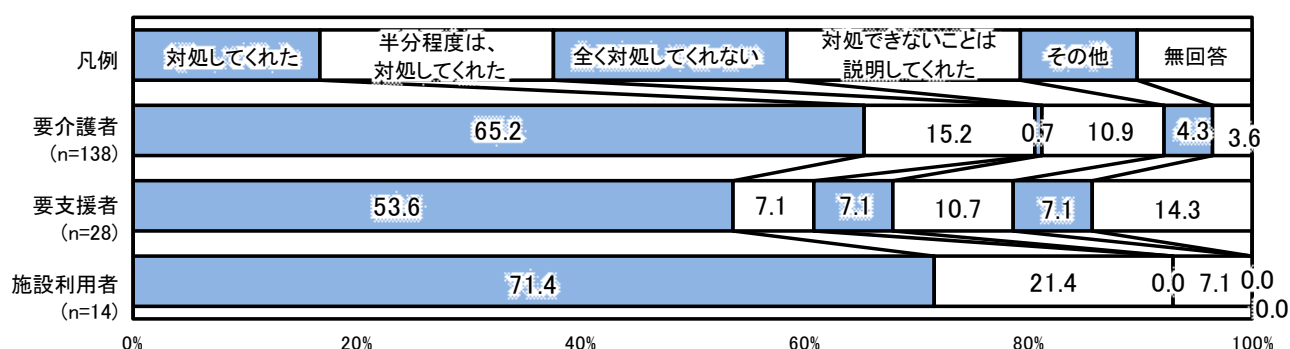
(7) 介護サービス等への不満や苦情の対応状況

「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」と回答した人にその理由を聞いた。

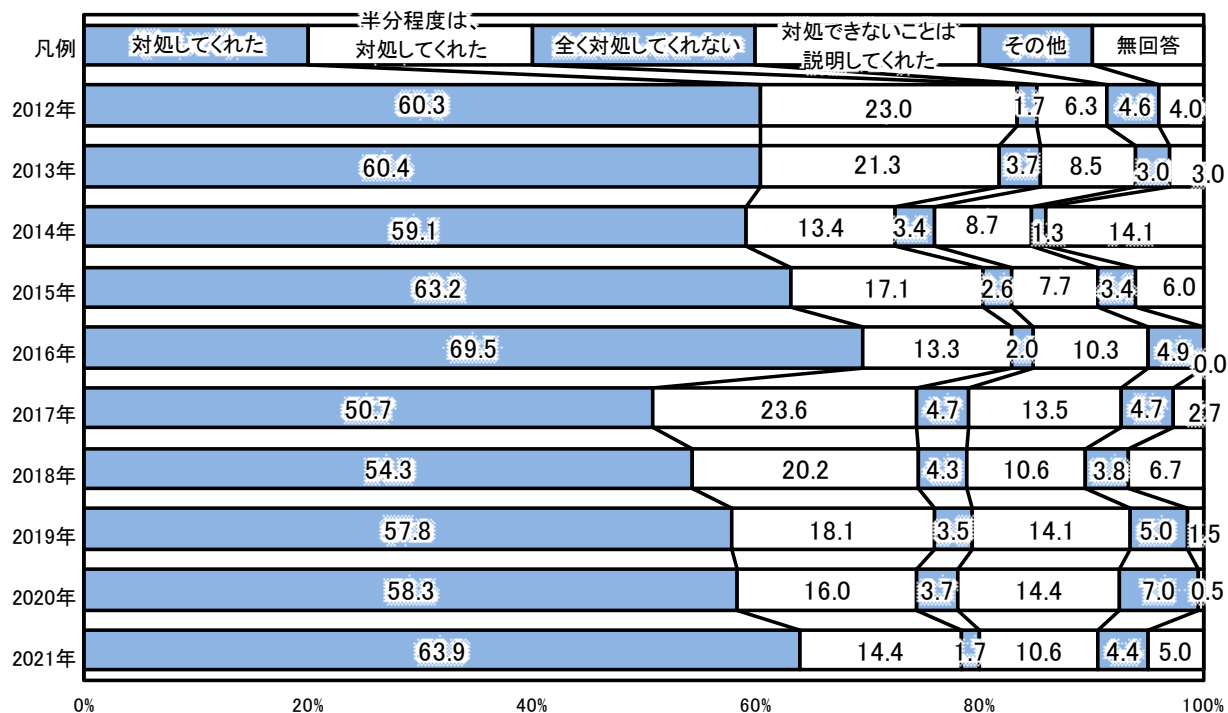
介護サービス等への不満や苦情に対して「対処してくれた」の割合が最も高いのは施設利用者の71.4%で、これに要介護者65.2%が続いているが、要支援者は53.6%と低くなっている。要介護者及び要支援者については「対処できないことは説明してくれた」が10%となっており、事業者が対処できない不満や苦情があることがうかがえる。

介護サービス等への不満や苦情の対応状況の推移をみると、「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、2020年（令和2年）まで50%台で上昇傾向を示し、2021年（令和3年）は63.9%となっている。

介護サービス等への不満や苦情の対応状況



介護サービス等への不満や苦情の対応状況（推移）



Ⅲ 調査結果

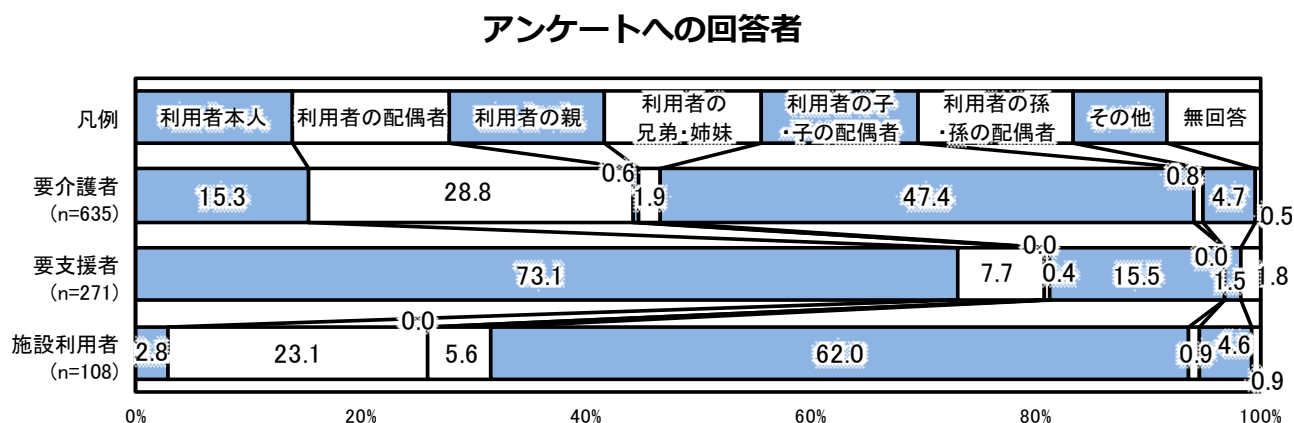
(裏白)

Ⅲ 調査結果

1. 回答者特性

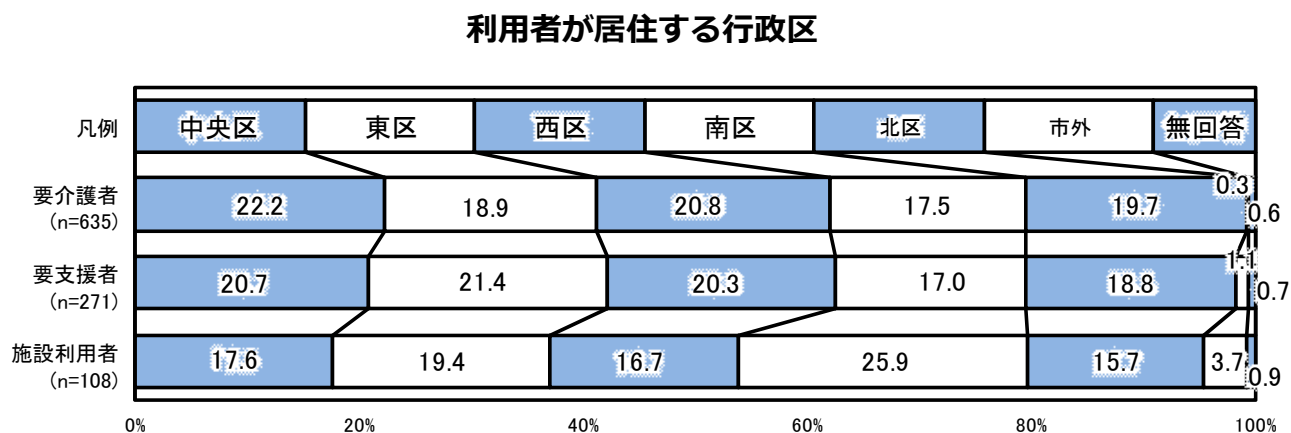
(1) アンケートへの回答者

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）と施設利用者では「利用者の子・子の配偶者」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」が73.1%を占め最も高くなっている。



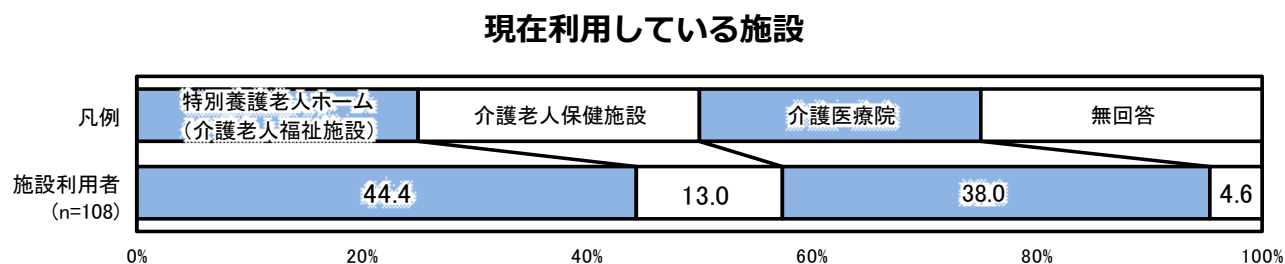
(2) 利用者が居住する行政区

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）と要支援者（同）では各行政区の割合が20%前後となっている。施設利用者では「南区」の割合が25.9%と要介護者や要支援者と比べ高く、その分、他の行政区の割合が低くなっている。



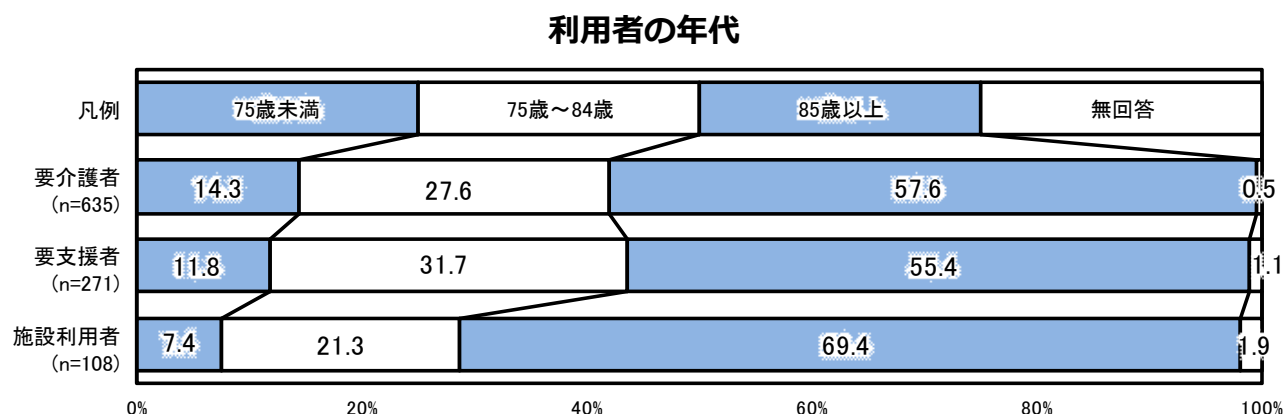
(3) 現在利用している施設

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）」の44.4%が最も高く、次いで「介護医療院（介護療養型医療施設）」38.0%、「介護老人保健施設」13.0%が続いている。



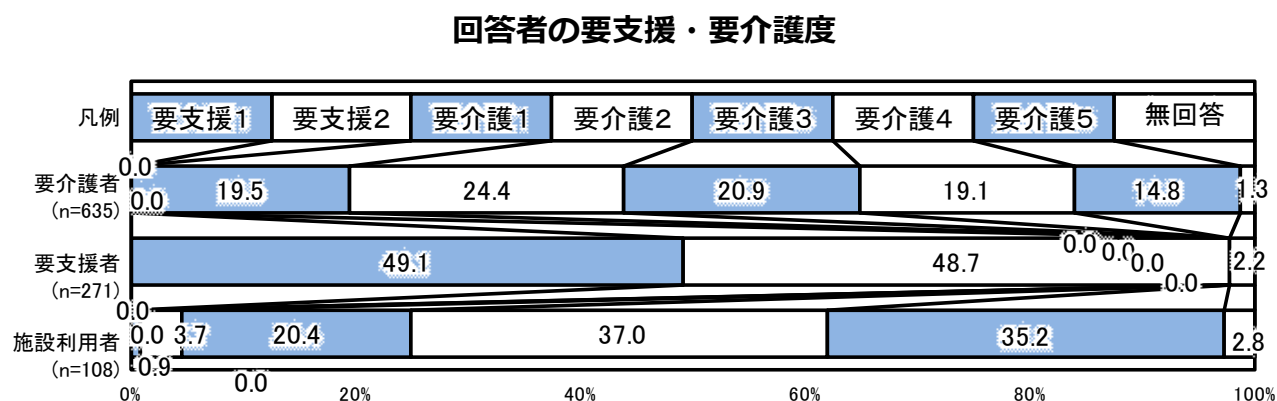
(4) 年齢

施設利用者では「85歳以上」の割合が69.4%を占め、この割合は要介護者や要支援者よりも高い。要介護者と要支援者では「85歳以上」の割合が50%台となっている。



(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2」から「要介護3」が20%台、「要介護1」及び「要介護4」、「要介護5」は10%台となっている。要支援者（同）では「要支援1」と「同2」が50%弱でほぼ同じ割合となっている。施設利用者では重度の「要介護3」が20%、「要介護4」及び「要介護5」がそれぞれ30%台の分布となっている。

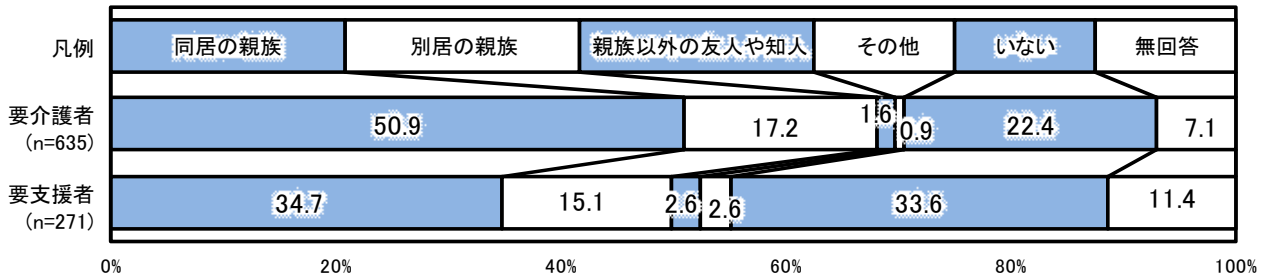


2. 主な介護者の特性

(1) 主な介護者の有無

要介護者（居宅サービス利用者）では、主な介護者が「同居の親族」が50.9%を占め最も高くなっている。要支援者（同）では主な介護者は「同居の親族」が34.7%で最も高く、これに「いない」の33.6%が続いている。

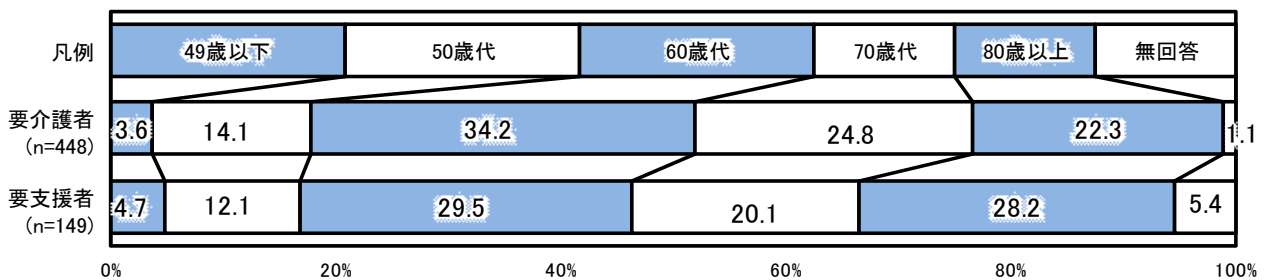
主な介護者



(2) 主な介護者の年齢

「80歳以上」の主な介護者をみると、「要介護者（居宅サービス利用者）」22.3%、「要支援者（同）」28.2%となっている。

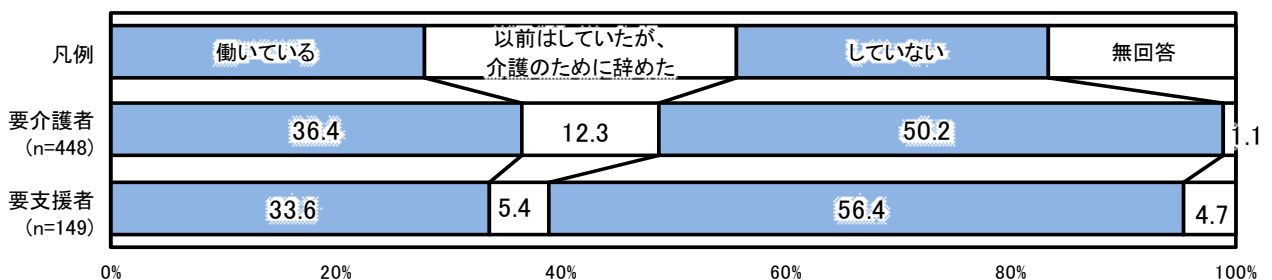
主な介護者の年代



(3) 主な介護者の就労状況

要介護者（居宅サービス利用者）と要支援者（同）の主な介護者は、いずれも就労「していない」の割合が最も高く50%台となっている。要介護者（居宅サービス利用者）は要支援者（同）と比べて「働いている」と「以前は（就労）していたが、介護のために辞めた」の割合が高くなっている。

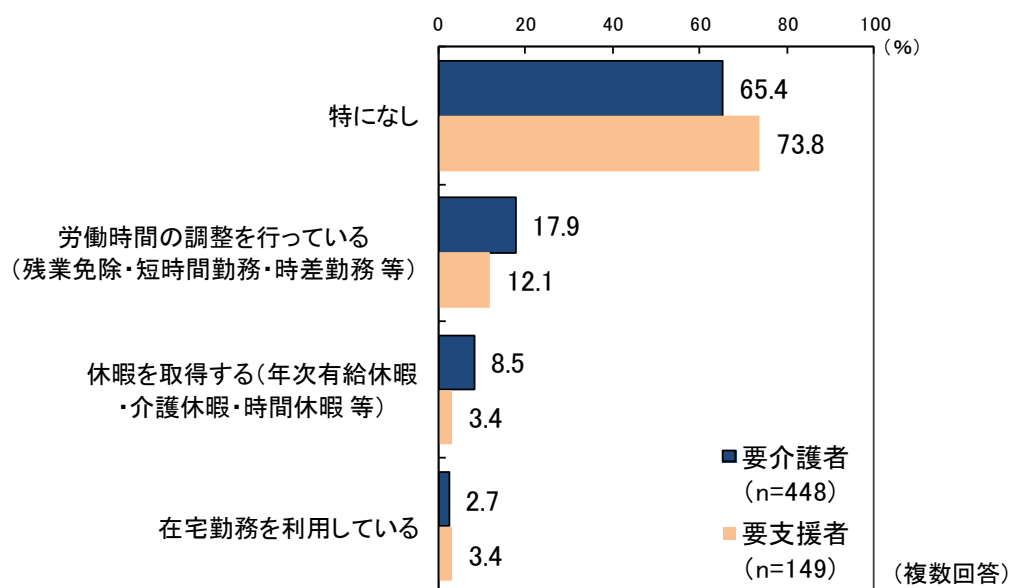
主な介護者の就労状況



(4) 主な介護者の働き方調整の有無

要介護者（居宅サービス利用者）と要支援者（同）の主な介護者（「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」人に限定）は、いずれも就労「特になし」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（同）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）」と「休暇を取得する（年次有給休暇・介護休暇・時間休暇等）」の割合が高く、介護と就労のバランスが課題を抱えている人がいることがうかがえる。

主な介護者の働き方調整の有無

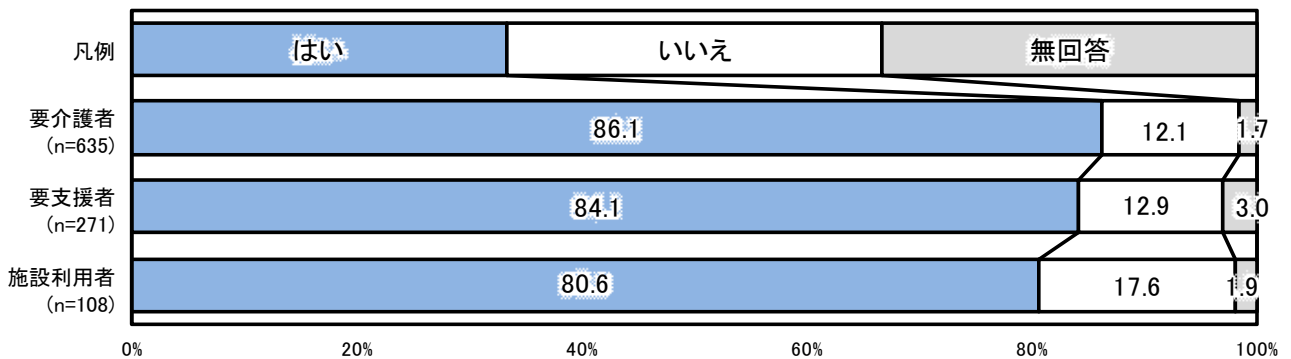


3. 介護保険サービスについて

(1) 介護保険制度理念の認知度

「はい」の割合は要介護者（居宅サービス利用者）の86.1%が最も高く、これに要支援者（同）の84.1%、施設利用者の80.6%の順となっている。

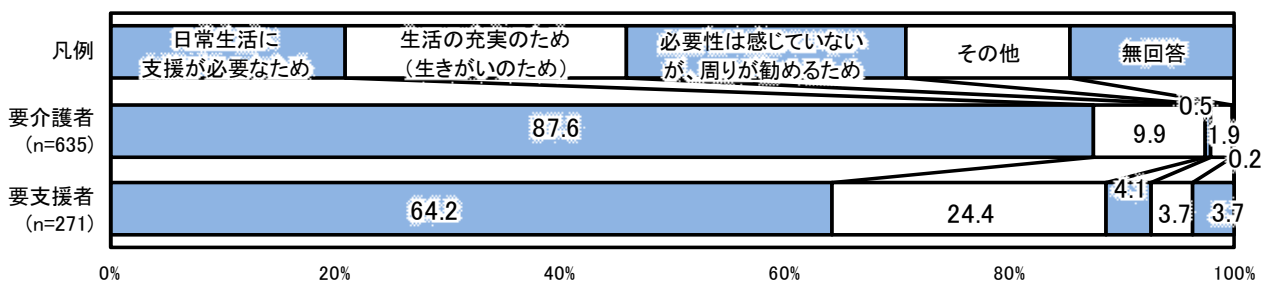
介護保険制度理念の認知度



(2) 介護保険サービスを利用する理由

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」が87.6%を占め最も高く、これに「生活の充実のため（生きがいのため）」の9.9%が続いている。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」が64.2%で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）」は24.4%で要介護者よりも高くなっている。

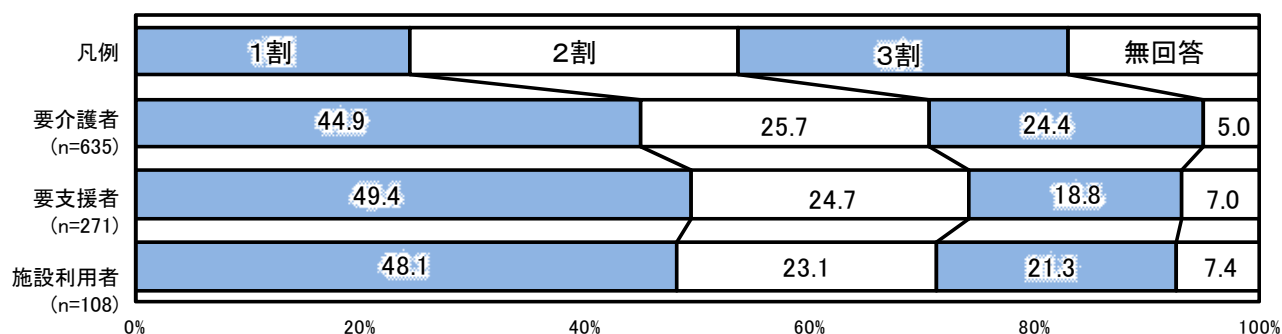
介護保険サービスを利用する理由



(3) 介護保険サービスの負担割合

要介護者（居宅サービス利用者）は「3割」負担の割合（24.4%）が他の利用者よりもやや高い。要支援者（居宅サービス利用者）と施設利用者は「1割」負担の割合が半数近くを占めている。

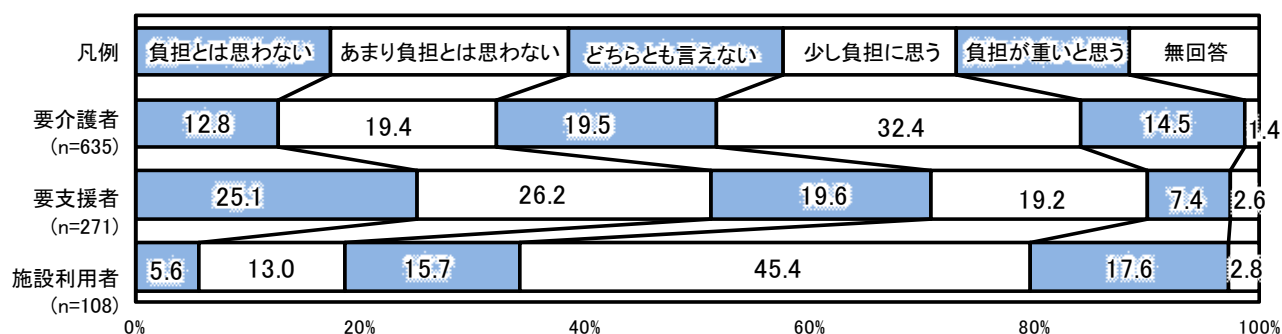
介護保険サービスの負担割合



(4) サービス利用料の負担感

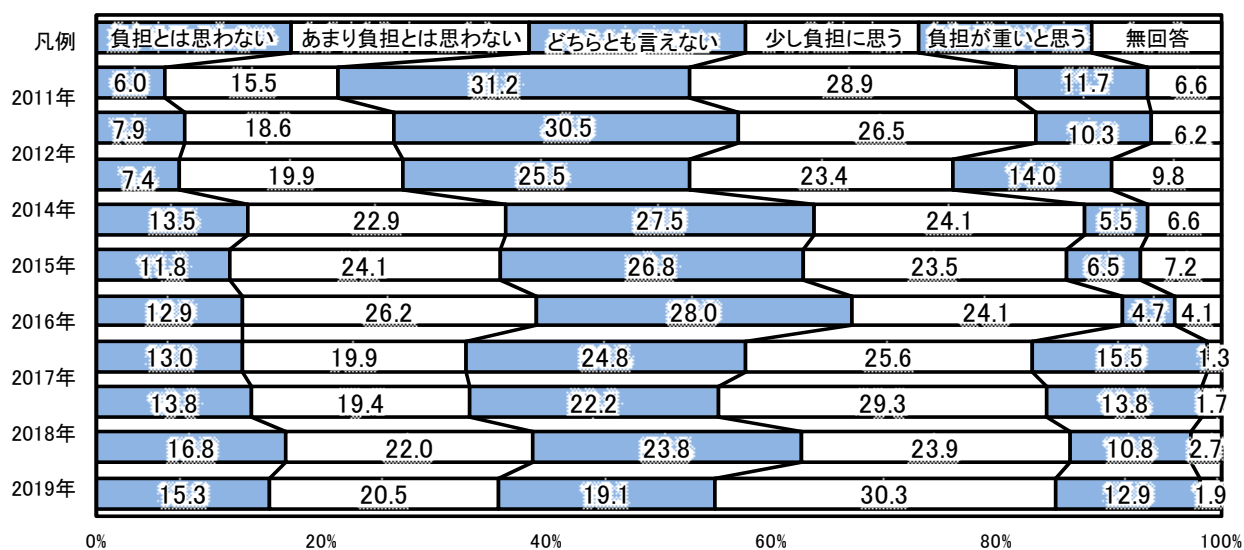
「負担が重いと思う」と「少し負担に思う」を合わせた割合をみると、施設利用者の63.0%が最も高く、以下、要介護者（居宅サービス利用者）（46.9%）、要支援者（居宅サービス利用者）（26.6%）の順で高くなっている。要支援者は「負担とは思わない」と「あまり負担とは思わない」を合わせた割合が51.3%と半数を超えている。

サービス利用料の負担感



「負担が重いと思う」と「少し負担に思う」を合わせた割合は、2020年（令和2年）の34.7%に対し、2021年（令和3年）は43.2%となり増加している。一方、「負担とは思わない」と「あまり負担とは思わない」を合わせた割合は、2020年（令和2年）の38.8%に対し、2021年（令和3年）は35.8%となり、微減となっている。

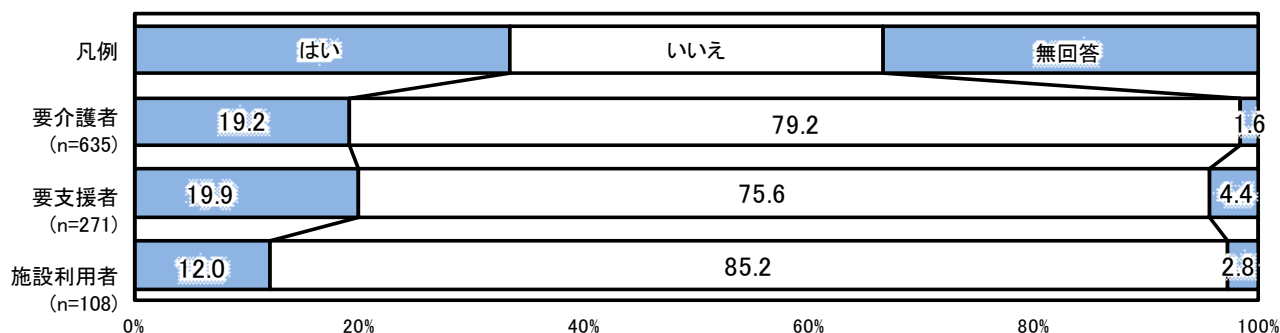
サービス利用料の負担感（推移）



（５）介護保険サービス利用の手控え状況

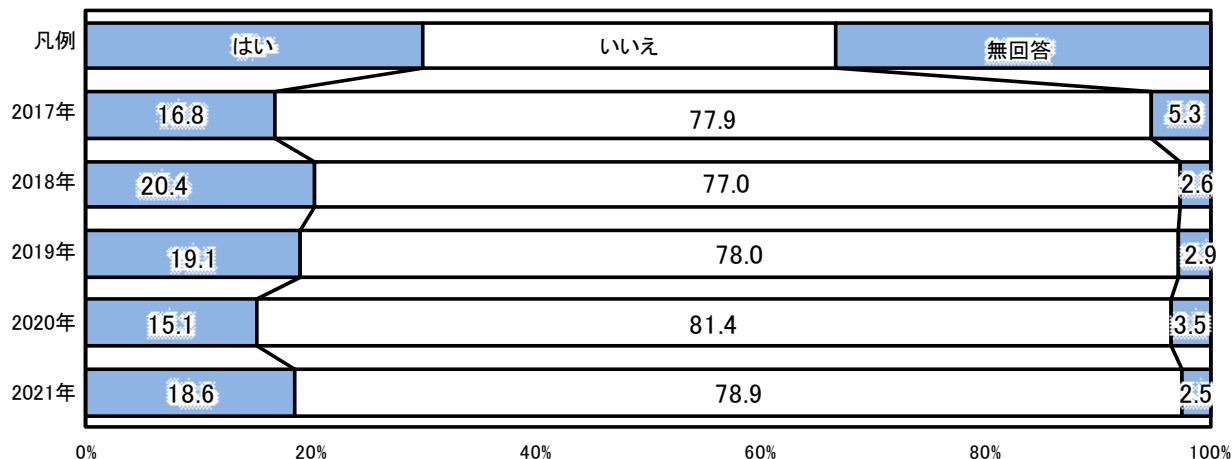
「はい（サービス利用を手控え）」の割合をみると、要支援者（居宅サービス利用者）の19.9%が最も高く、以下、要介護者（居宅サービス利用者）（19.2%）、施設利用者（12.0%）の順で高くなっている。

介護保険サービス利用の手控え状況



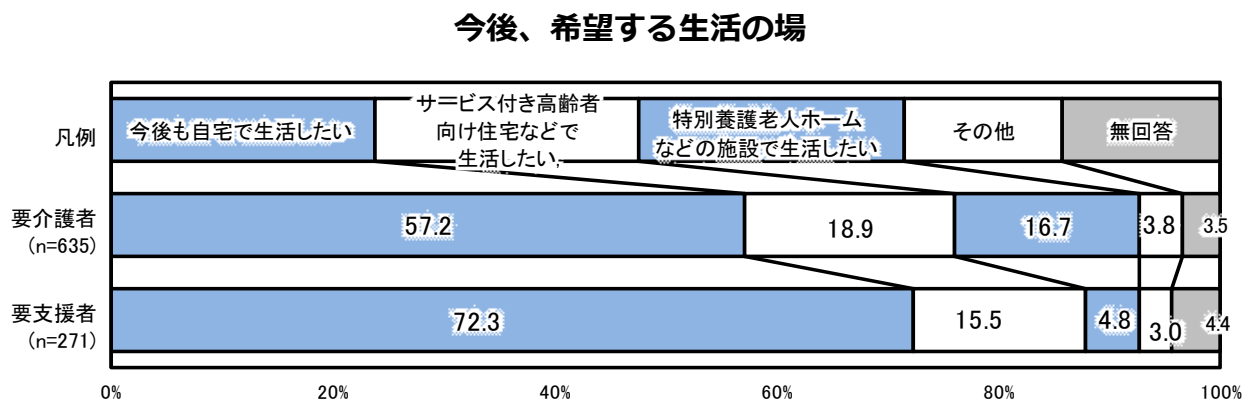
「はい（サービス利用を手控え）」の割合は、2020年（令和2年）の15.1%に対し、2021年（令和3年）は18.6%と微増している。

介護保険サービス利用の手控え状況（推移）



(6) 今後、希望する生活の場

今後、希望する生活の場として「自宅で生活したい」の割合をみると、要支援者（居宅サービス利用者）の72.3%に対し、要介護者は57.2%となっている。その分、要介護者は「特別養護老人ホームなどの施設で生活したい」の割合が16.7%と高くなっている。

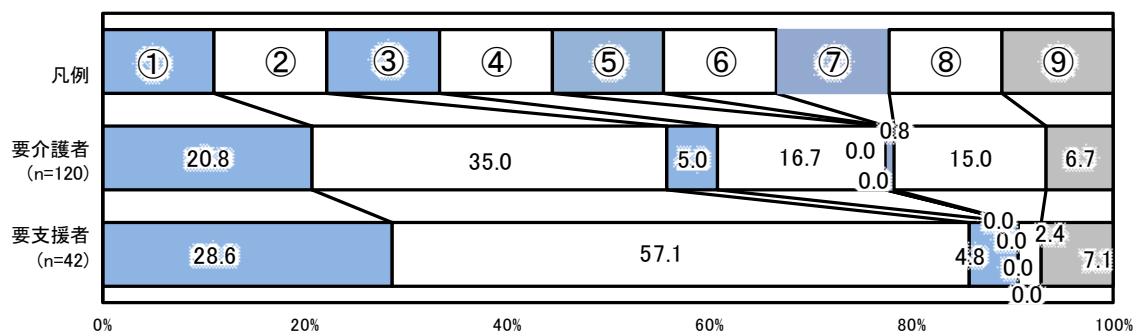


(7) 「サービス付き高齢者向け住宅などで生活したい」理由

「サービス付き高齢者向け住宅などで生活したい」理由をみると、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「②介護されるだけでなく自分でできることは自分で行い、できないことを手伝ってほしいから」の割合が最も高く、これに「①施設に入所するほど身体の状態は悪くないが、在宅では不安を感じるから」が続いている。「②介護されるだけでなく自分でできることは自分で行い、できないことを手伝ってほしいから」の割合は要介護者35.0%に対し、要支援者は57.1%と高い。

「サービス付き高齢者向け住宅などで生活したい」理由

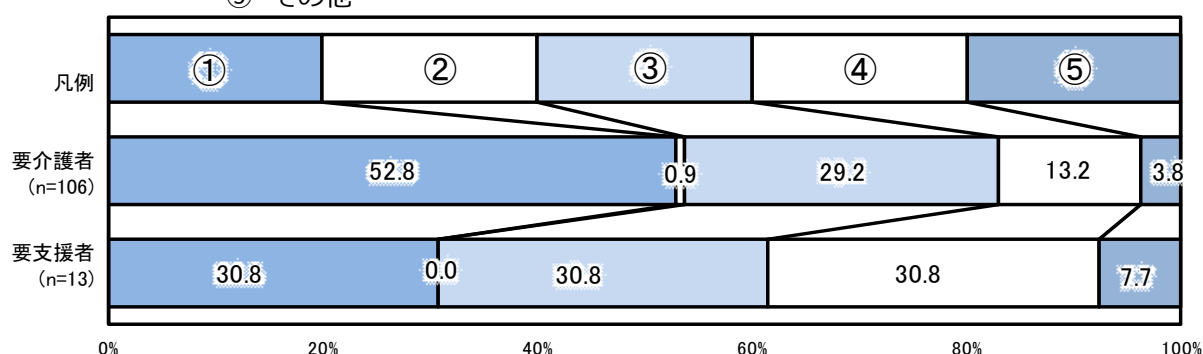
- ① 施設に入所するほど体の状態は悪くないが、在宅では不安を感じるから
- ② 介護されるだけでなく自分でできることは自分で行い、できないことを手伝ってほしいから
- ③ 同じ年代の入居者と共同生活を行い楽しく過ごせそうだから
- ④ 高齢を理由に入居を断ることがなく、見守りもあるから
- ⑤ 近隣に馴染みの知り合いが少なくなり寂しいから
- ⑥ 知人が利用しているから
- ⑦ 詳しいことは知らないが周囲が勧めるから
- ⑧ その他
- ⑨ 無回答



(8)「特別養護老人ホームなどの施設で生活したい」理由

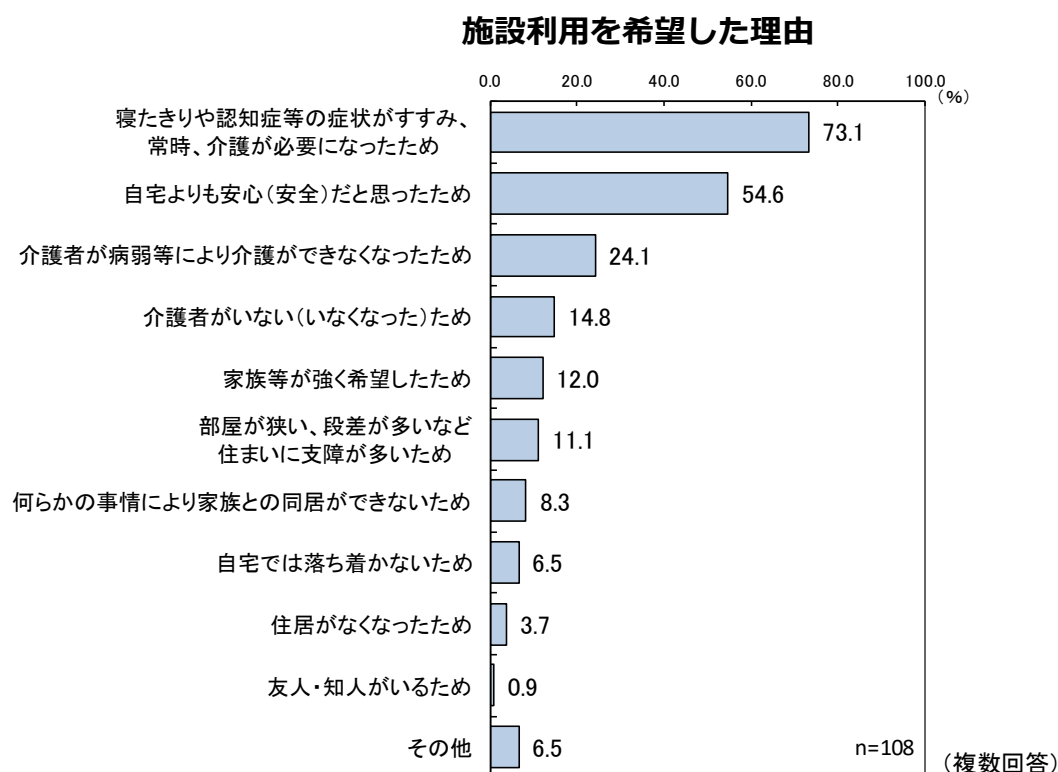
「特別養護老人ホームなどの施設で生活したい」理由をみると、要介護者（居宅サービス利用者）では「①常に見守りがあり、安心して生活できるから」の52.8%が最も高く、これに「③今後の身体状況を考えると在宅サービスだけでは不安だから」の29.2%が続いている。要支援者（居宅サービス利用者）では「①常に見守りがあり、安心して生活できるから」と「③今後の身体状況を考えると在宅サービスだけでは不安だから」と「④家族に介護の負担をかけたくないから」が同率の30.8%となっている（サンプル数13件）。

- ① 常に見守りがあり、安心して生活できるから
- ② 建物に段差がなく、移動が楽にできるから
- ③ 今後の身体状況を考えると在宅サービスだけでは不安だから
- ④ 家族に介護の負担をかけたくないから
- ⑤ その他



(9) 施設利用を希望した理由

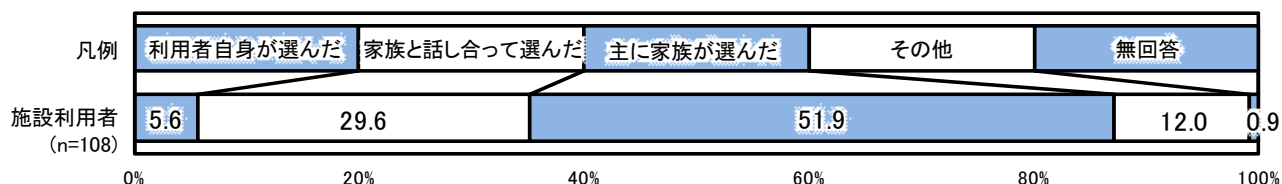
施設サービス利用者が施設を希望した理由をみると、「寝たきりや認知症等の症状がすすみ、常時、介護が必要になったため」の73.1%が最も高く、以下、「自宅よりも安心（安全）だと思ったため」（54.6%）、「介護者が病弱等により介護ができなくなったため」（24.1%）の順で高くなっている。



(10) 入所中の施設を選択した主体

施設サービス利用者が現在の入所施設を主体となって選んだ者を見ると、「主に家族が選んだ」の51.9%が最も高く、以下、「家族と話し合って選んだ」(29.6%)、「その他」(12.0%)、「利用者自身が選んだ」(5.6%)の順で高くなっている。

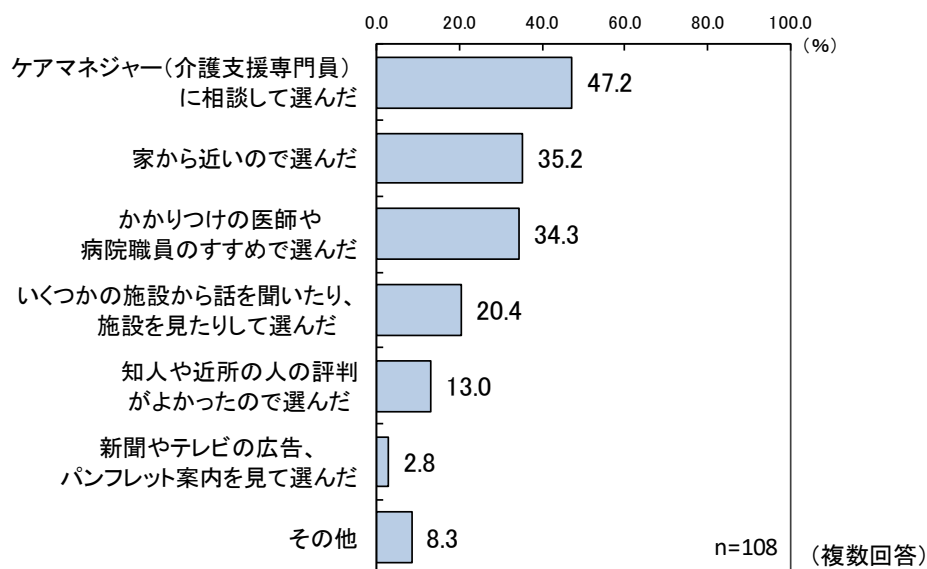
入所中の施設を選択した主体



(11) 入所中の施設を選択した理由

施設サービス利用者が現在、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」の47.2%が最も高く、以下、「家から近いので選んだ」(35.2%)、「かかりつけの医師や病院職員のすすめで選んだ」(34.3%)の順で高くなっている。

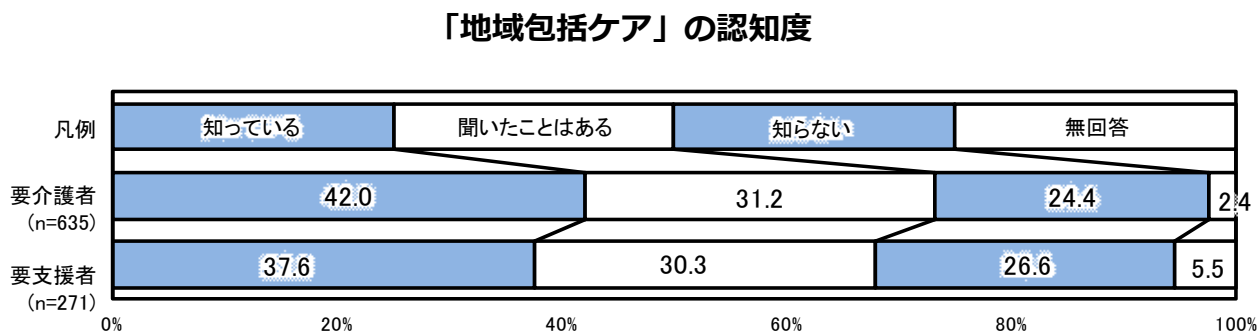
入所中の施設を選択した理由



4. 介護保険サービス以外の介護について

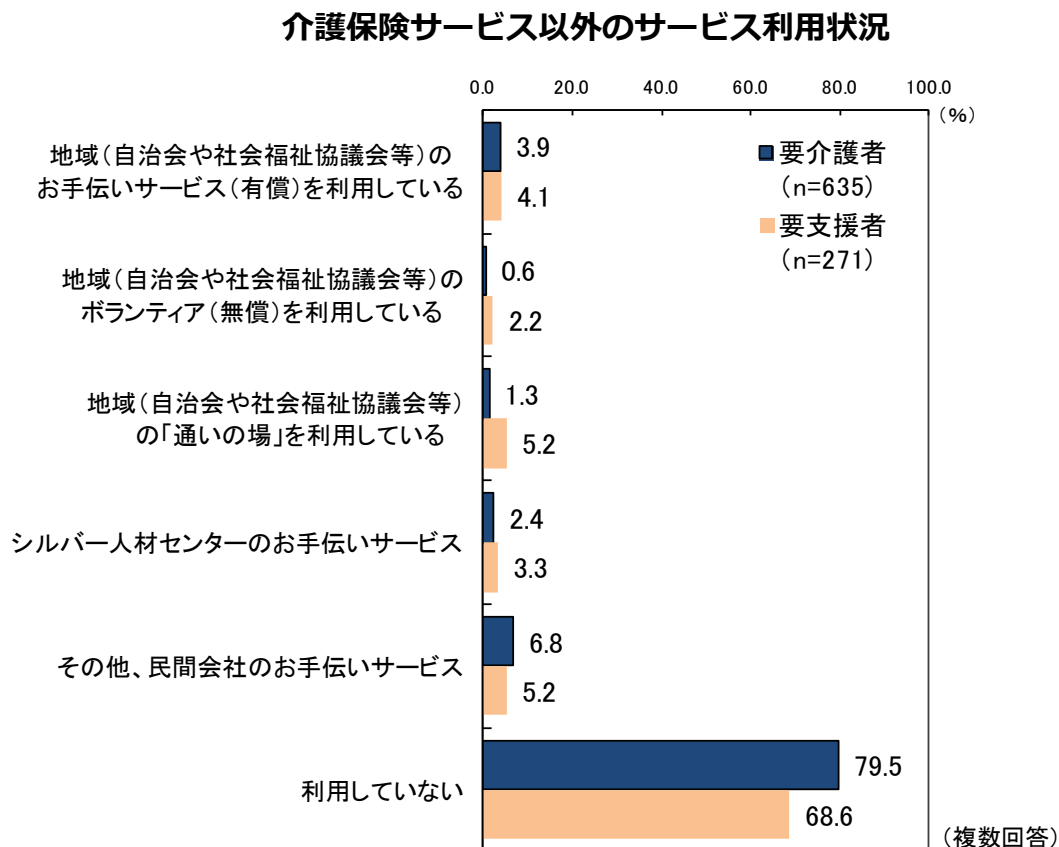
(1) 「地域包括ケア」の認知度

「地域包括ケア」を「知っている」と回答した人の割合は、要支援者（居宅サービス利用者）の37.6%に対し、要介護者（同）は42.0%とやや高くなっている。



(2) 介護保険サービス以外のサービス利用状況

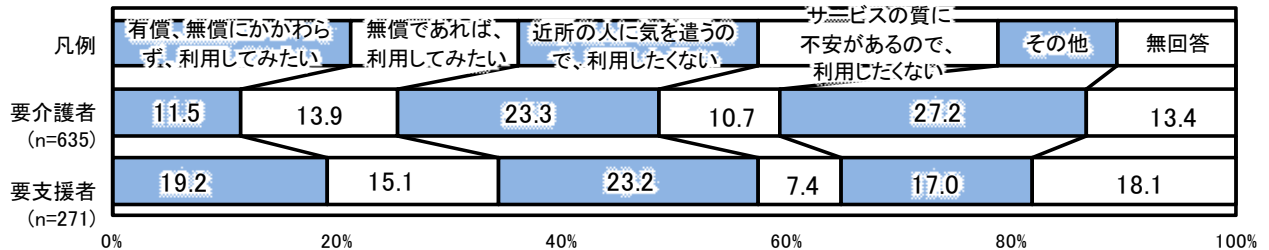
介護保険サービス以外のサービスを利用していない人の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の79.5%に対し、要支援者（同）は68.6%となっている。要支援者（居宅サービス利用者）は、要介護者（同）よりも「地域の「通いの場」」を利用している割合がやや高い。



(3) ボランティアサービスの利用意向

「有償、無償にかかわらず、利用してみたい」と「無償であれば、利用してみたい」を合わせたボランティアサービスの利用意向の割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の25.4%に対し、要支援者（同）は34.3%と高くなっている。

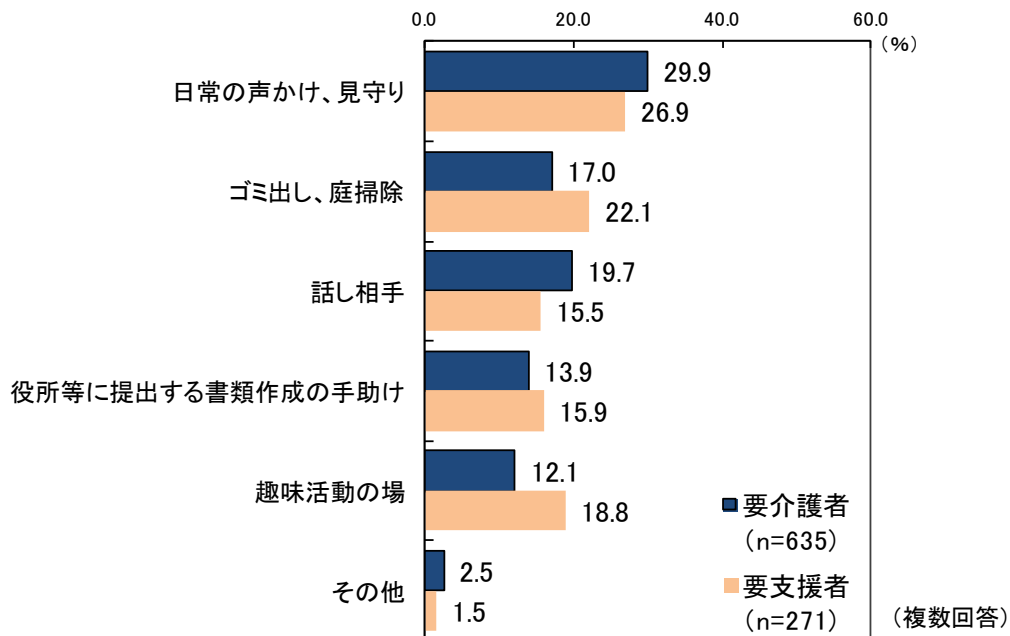
ボランティアサービスの利用意向



(4) 地域で身近に受けたい支援（資源）

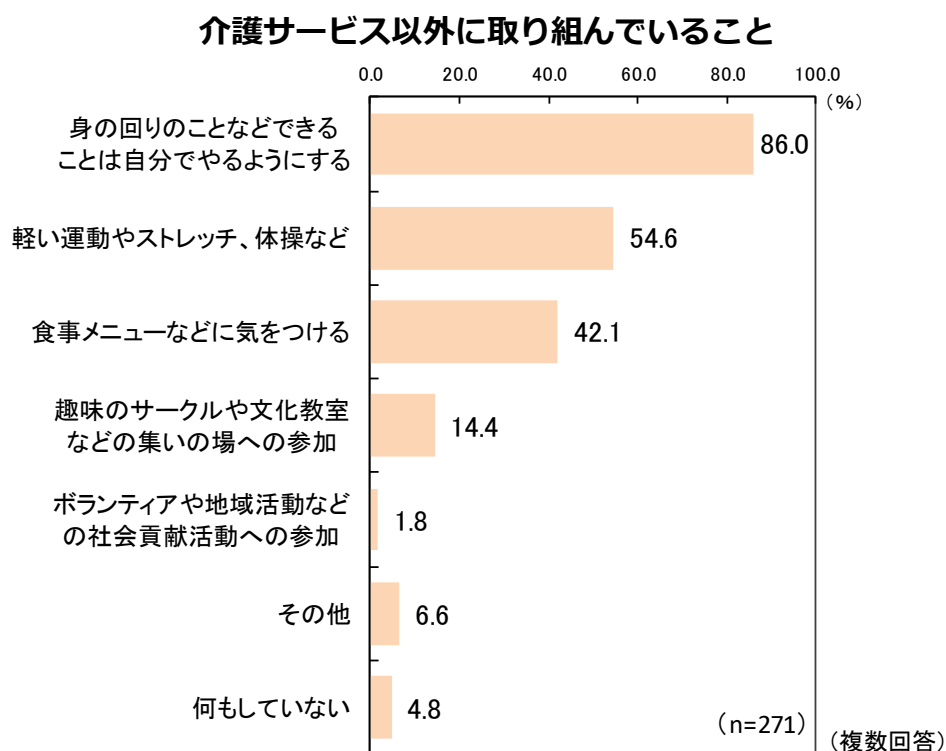
地域で身近に受けたい支援内容を見ると、「要介護者」では「日常の声かけ、見守り」の29.9%が最も高く、これに「話し相手」の19.7%が続いている。同じく「要支援者」でも「日常の声かけ、見守り」の26.9%が最も高くなっているが、これに次いでいるのは「ゴミ出し、庭掃除」の22.1%となっているほか、「趣味活動の場」も18.8%と高くなっている。

地域で身近に受けたい支援（資源）



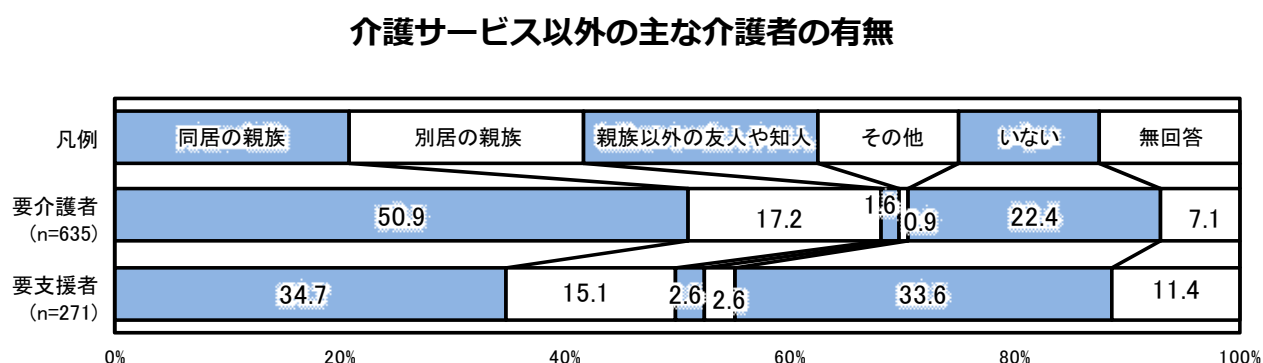
(5) 介護サービス以外に取り組んでいること

要支援者で介護サービス利用以外に取り組んでいることをみると、「身の回りのことなどできることは自分でやるようにする」の86.0%が最も高く、以下、割合が高い方から「軽い運動やストレッチ、体操など」54.6%、「食事メニューなどに気をつける」42.1%、「趣味のサークルや文化教室などの集いの場への参加」14.4%の順となっている。



(6) 介護サービス以外の主な介護者の有無

要介護者（居宅サービス利用者）では「同居の親族」が50.9%で最も高く、これに「いない」の22.4%、「別居の親族」の17.2%が続いている。一方、要支援者（同）では「同居の親族」が34.7%で最も高く、これに「いない」の33.6%が続いている。

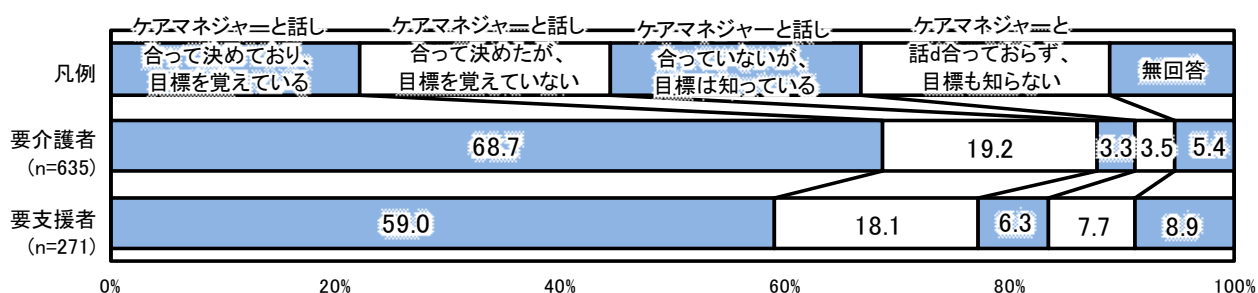


5. 居宅介護支援事業所について

(1) ケアプラン作成の際の達成目標の認知度

「ケアマネジャーと話し合っていて、目標を覚えている」の割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の68.7%に対し、要支援者（同）は59.0%と9.7ポイント低くなっている。

ケアプラン作成の際の達成目標の認知度

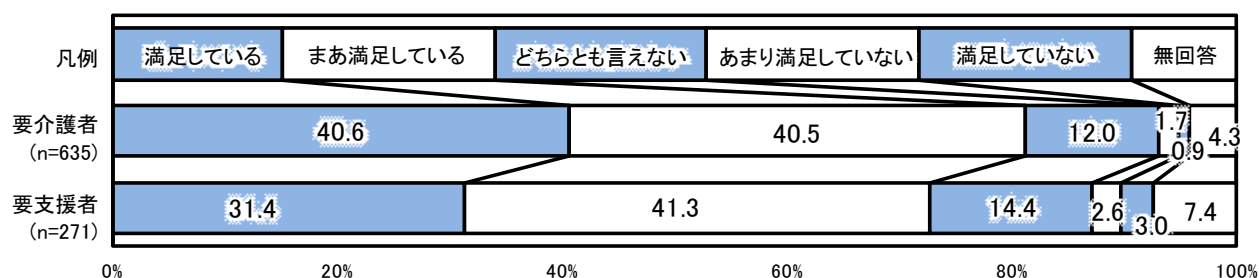


(2) ケアプランの満足度

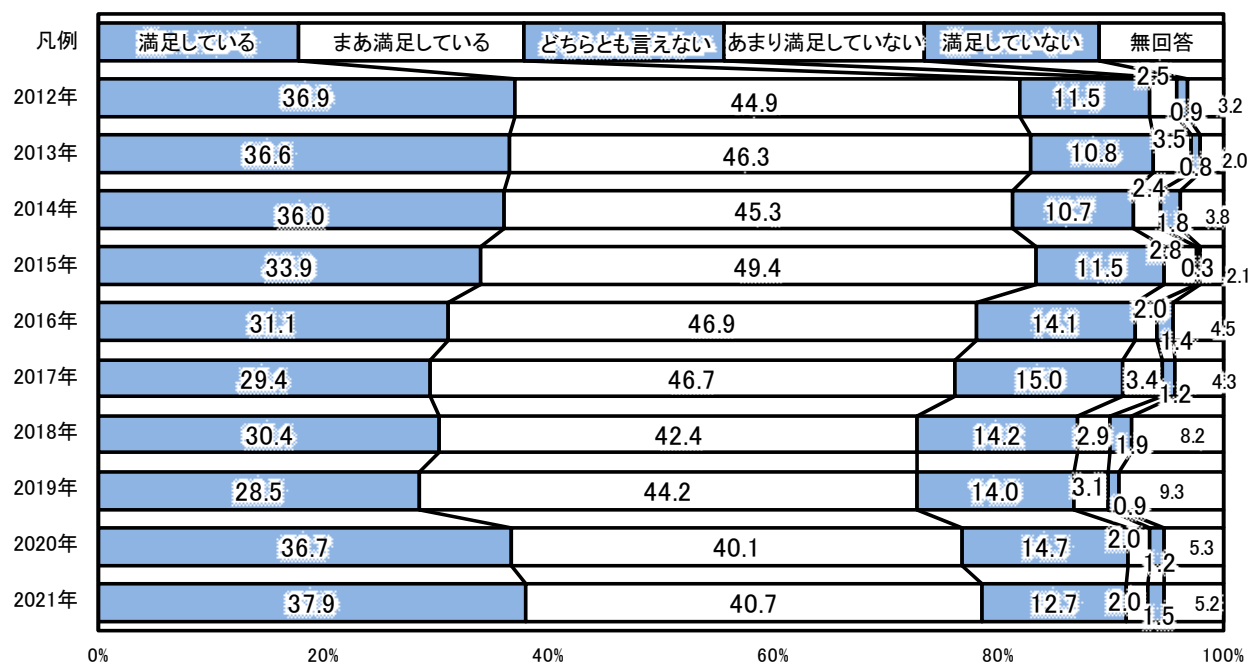
「満足している」と「まあ満足している」を合わせた割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の81.1%に対し、要支援者（同）は72.7%と8.4ポイント低くなっている。

居宅サービス利用者のケアプランの満足度の推移をみると、「満足している」と「まあ満足している」を合わせた割合は、2015年（平成27年）の83.3%をピークに、それ以降、減少傾向となり、2019年（平成31年・令和元年）には72.7%となったが、その後、上昇に転じ2021年（令和3年）は78.6%となっている。

ケアプランの満足度



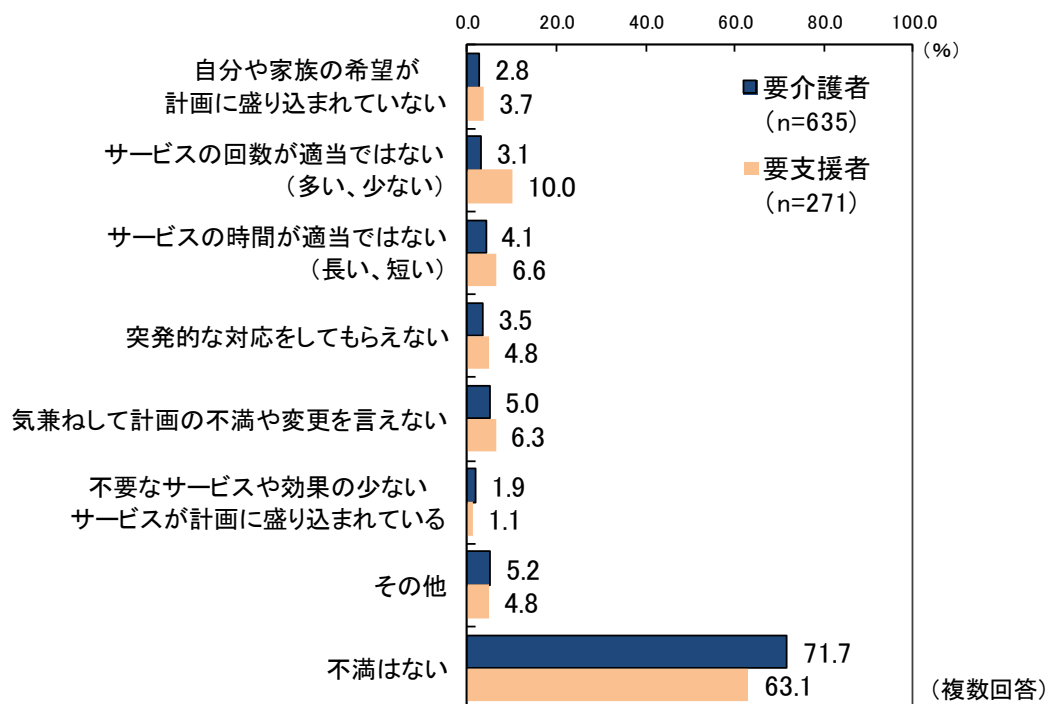
ケアプランの満足度（推移）



（３）ケアプランについての不満な点

ケアプランに対する不満点をみると、「サービスの回数が適当ではない（多い、少ない）」では要介護者 3.1%に対し、要支援者は 10.0%と 6.9 ポイント高くなっている。「不満はない」は要介護者 71.7%に対し、要支援者は 63.1%と 8.6 ポイント低くなっている。

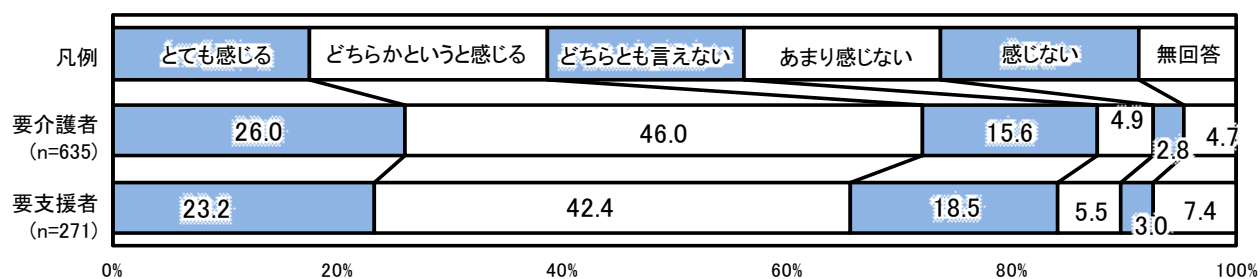
ケアプランについての不満な点



(4) ケアプランに対する理解と感じ方

ケアプランは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については、「とても感じる」と「どちらかというと感じる」を合わせた割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の72.0%に対し、要支援者（同）は65.6%と6.4ポイント低くなっている。

ケアプランは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

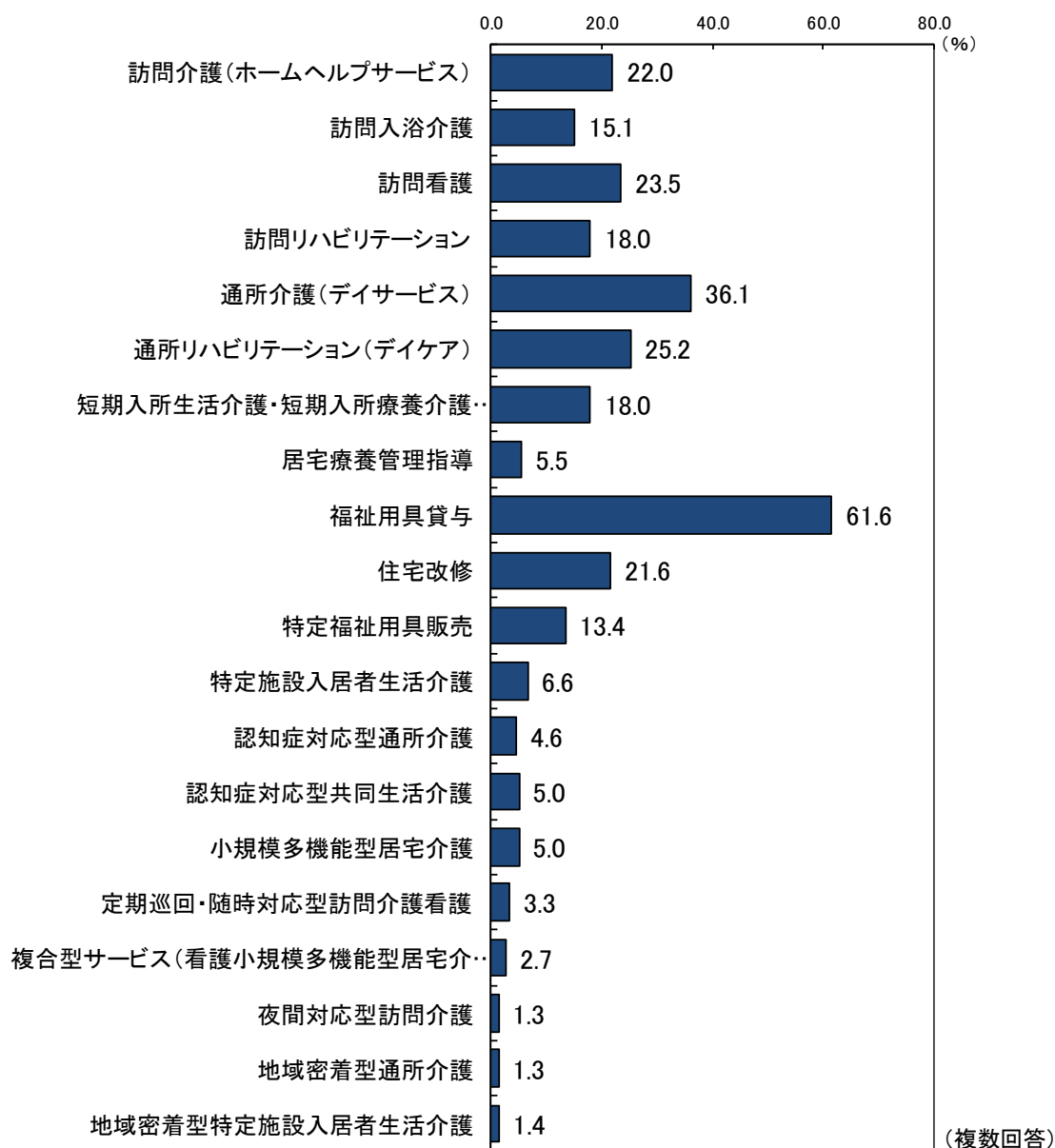


6. 介護サービス事業所について

(1) 介護保険サービスの利用状況

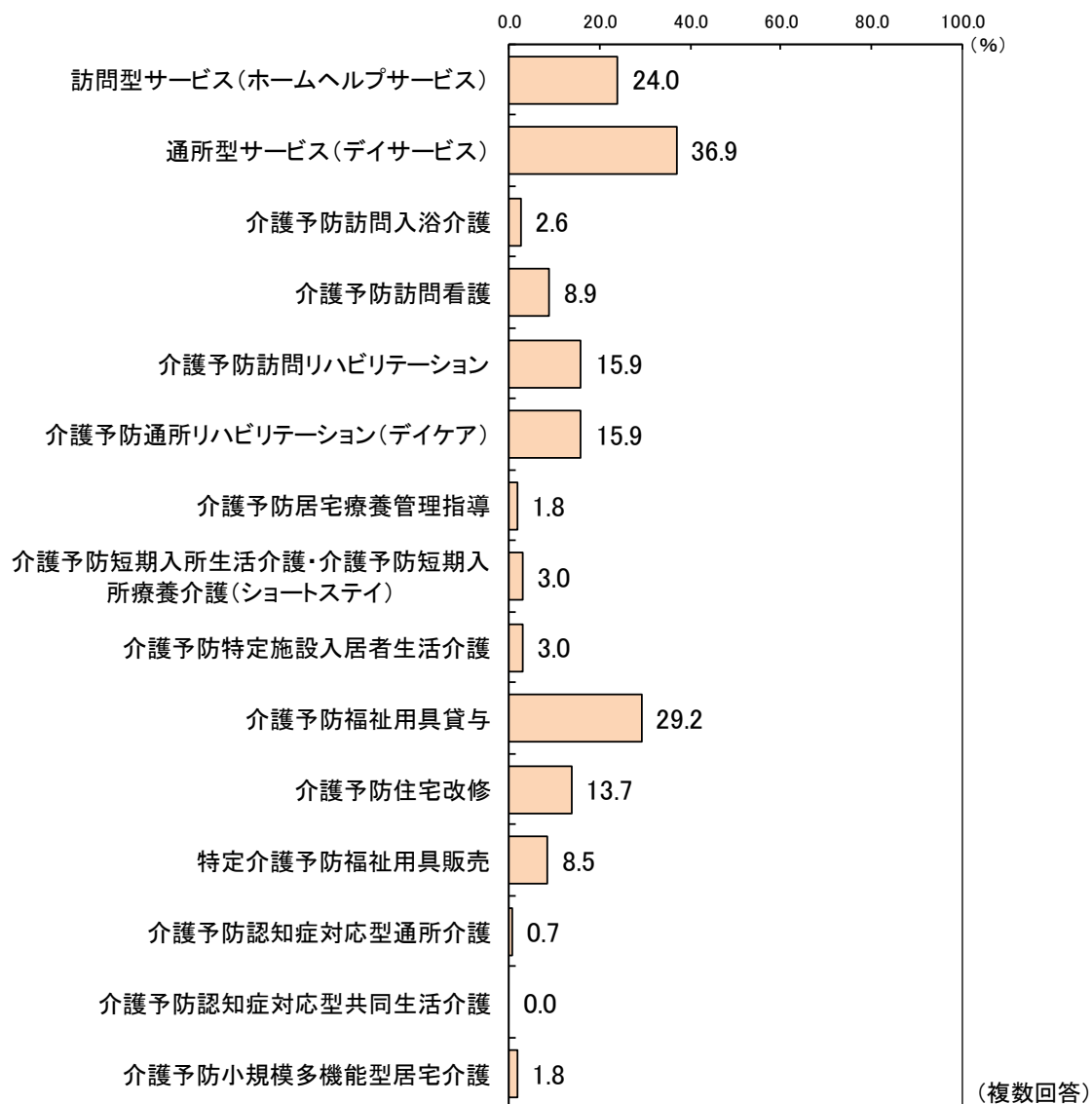
要介護者（居宅サービス利用者）のサービス利用状況をみると、「福祉用具貸与」の61.6%が最も高く、以下、「通所介護（デイサービス）」（36.1%）、「通所リハビリテーション（デイケア）」（25.2%）、「訪問看護」（23.5%）、「訪問介護（ホームヘルプサービス）」（22.0%）、「住宅改修」（21.6%）、「訪問リハビリテーション」及び「短期入所生活介護・短期入所療養介護（ショートステイ）」（18.0%）の順となっている。要支援者（居宅サービス利用者）と比べさまざまなサービスを利用している。

要介護者のサービス利用状況



要支援者（居宅サービス利用者）のサービス利用状況をみると、「通所型サービス（デイサービス）」の36.9%が最も高く、以下、「介護予防福祉用具貸与」（29.2%）、「訪問型サービス」（24.0%）、「介護予防訪問リハビリテーション」及び「介護予防通所リハビリテーション（デイケア）」（15.9%）、「介護予防住宅改修」（13.7%）の順となっている。

要支援者のサービス利用状況

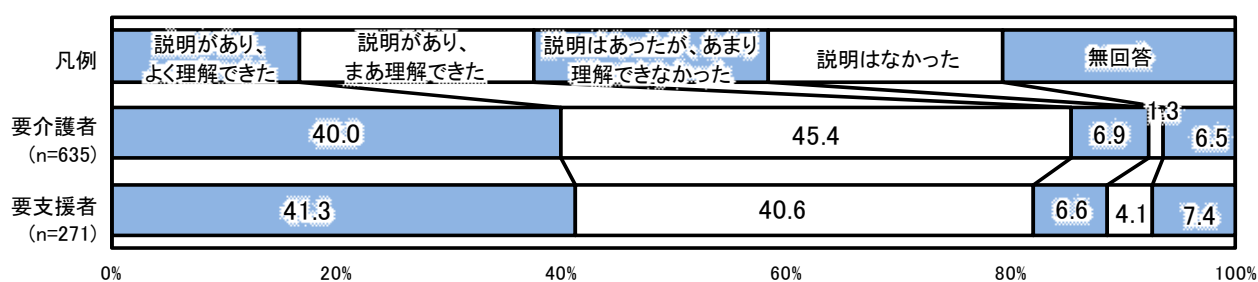


(2) 介護保険サービス事業所による説明の理解度

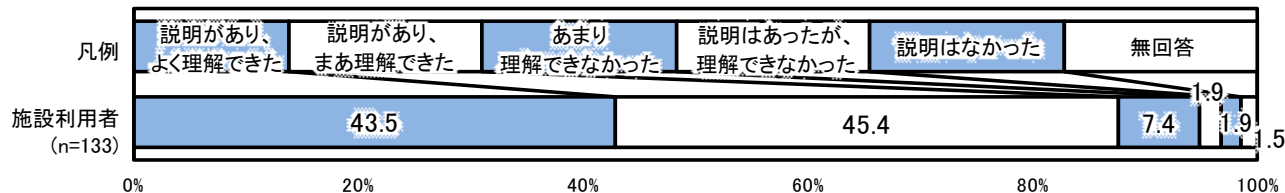
「説明があり、よく理解できた」と「説明があり、まあ理解できた」を合わせた割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の85.4%に対し、要支援者（同）は81.9%とやや低くっている。

施設サービス利用者の「よく理解できた」と「まあ理解できた」を合わせた割合は、88.9%となっており、居宅サービス利用者よりも理解度が高くなっている。

サービス事業所による説明の理解度（居宅サービス利用者）



サービス事業所による説明の理解度（施設サービス利用者）

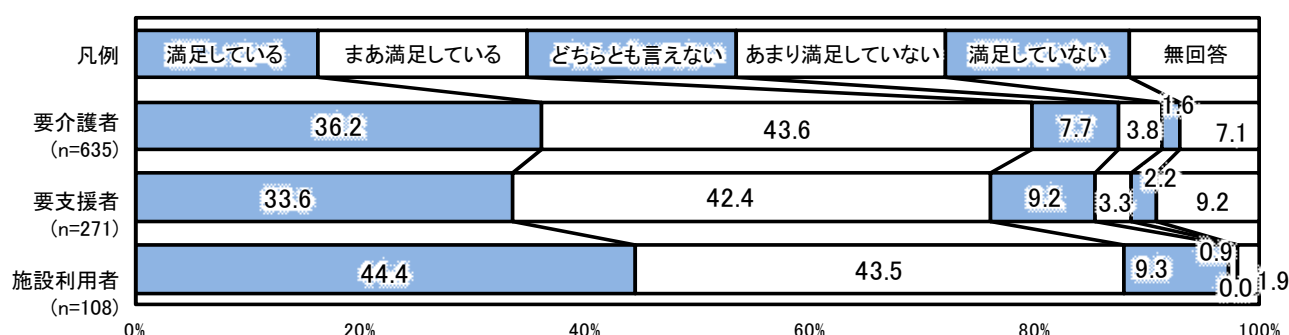


(3) 介護サービスに対する満足度

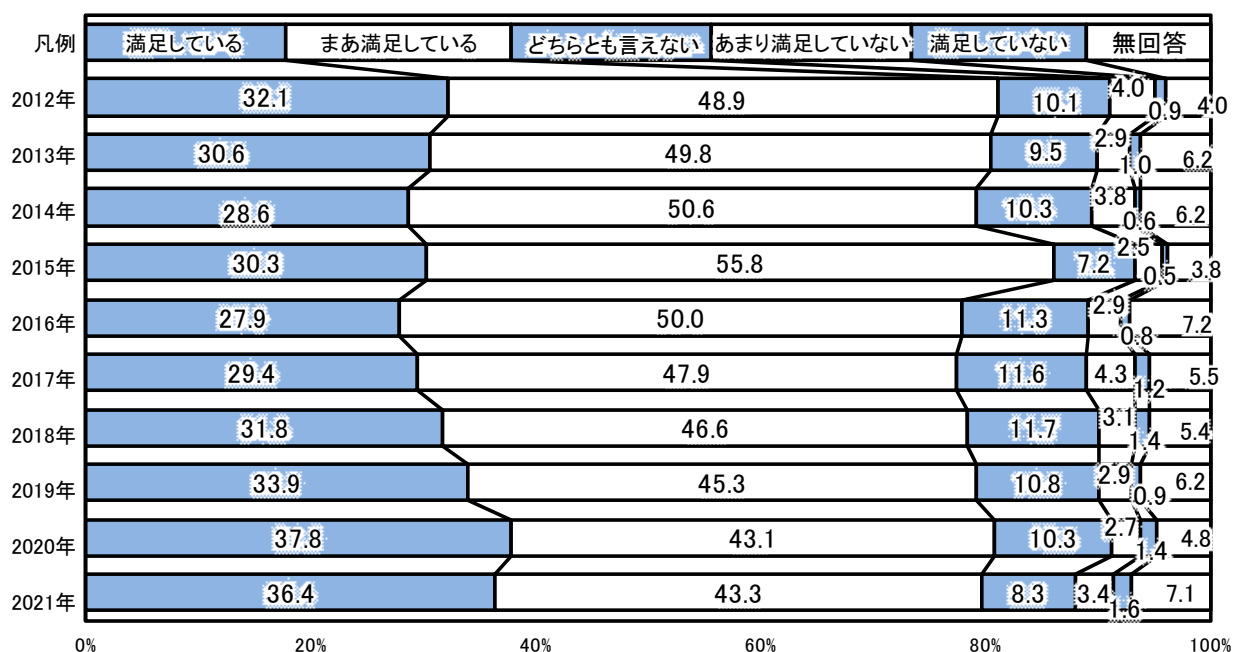
「満足している」と「まあ満足している」を合わせた割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）79.8%、要支援者（同）76.0%、施設サービス利用者 87.9%となっており、施設サービス利用者の満足度が高い。なかでも「満足している」の割合は施設サービス利用者の 44.4%に対し、居宅サービス利用者は 30%台となっている。

介護のサービスに対する満足度の推移をみると、「満足している」と「まあ満足している」を合わせた割合は、2015 年（平成 27 年）の 86.1%をピークに、それ以降、2019 年（平成 31 年・令和元年）まで 80%以下に低下。2020 年（令和 2 年）に 80.9%となり 2021 年（令和 3 年）は 79.7%となっている。ただし「満足している」の割合は 2016 年（平成 28 年）の 27.9%を底に 2020 年（令和 2 年）は 37.8%に増加、2021 年（令和 3 年）は 36.4%となっている。

介護サービスに対する満足度



介護サービスに対する満足度（推移）



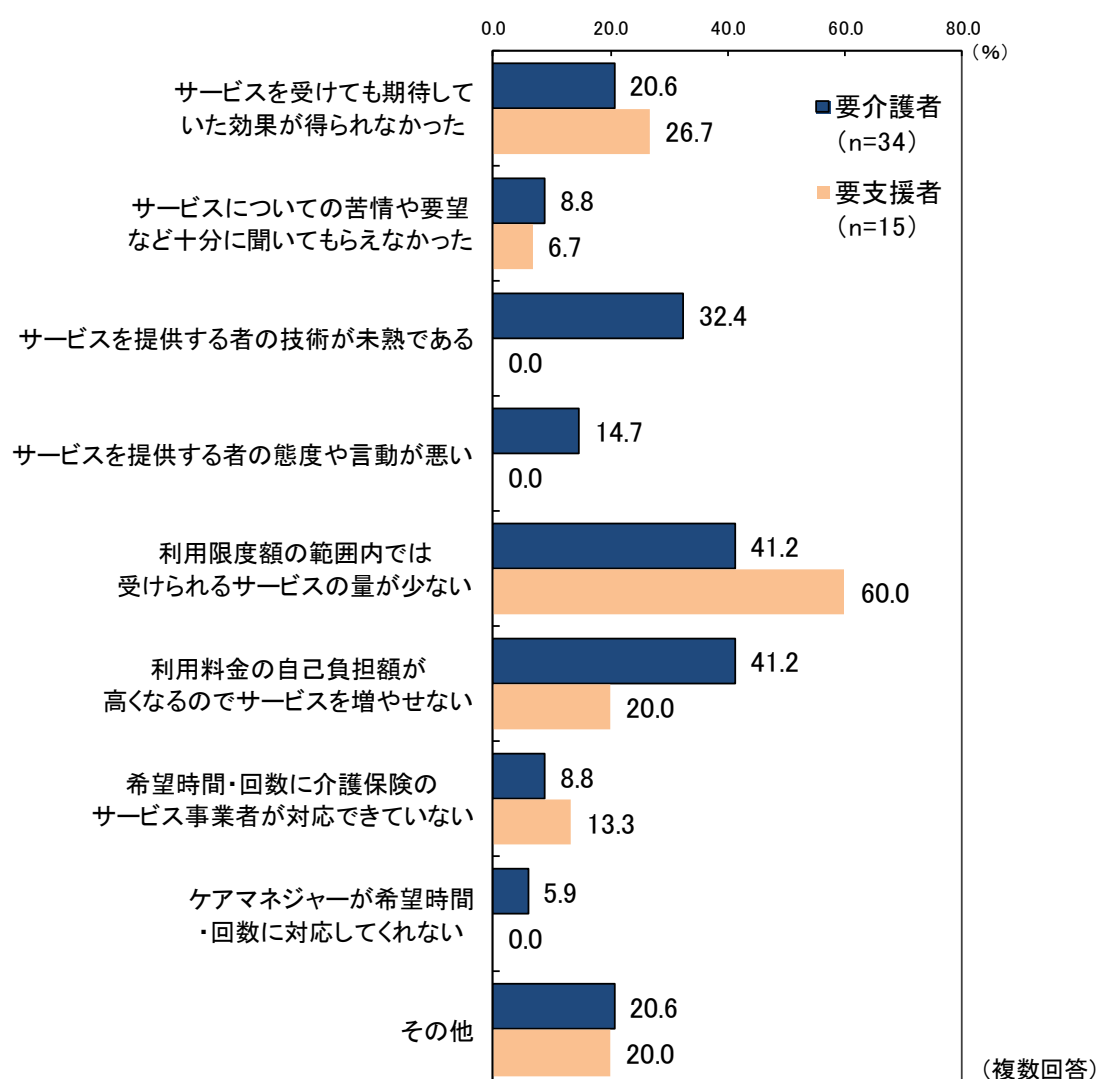
(4) 不満がある介護サービスの内容

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の内容をみると、「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」及び「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」の41.2%が最も高く、これに「サービスを提供する者の技術が未熟である」の32.4%が続いている。以下、「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」

（20.6%）、「サービスを提供する者の態度や言動が悪い」（14.7%）の順となっている。

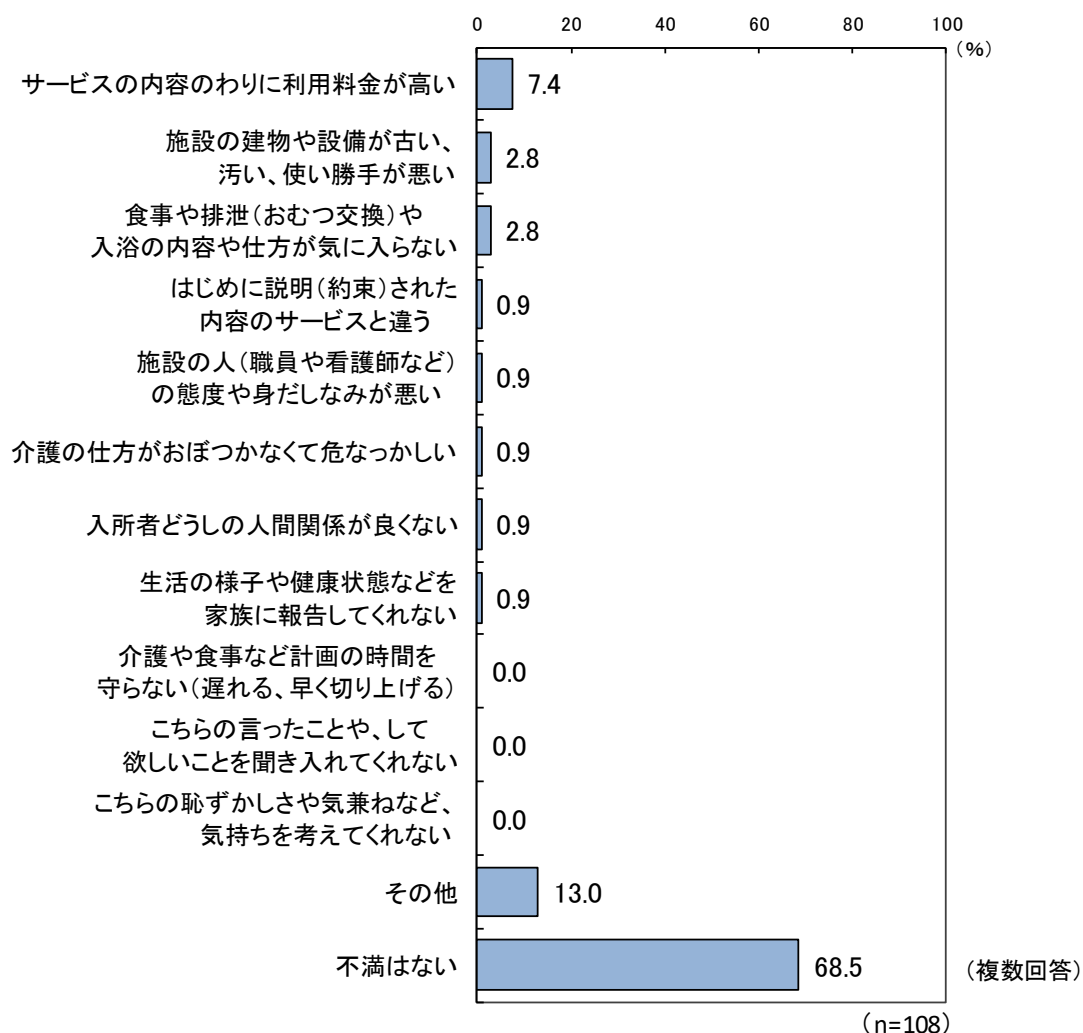
要支援者（居宅サービス利用者）の不満がある介護サービスの内容をみると、「利用限度額の範囲内では受けられるサービスの量が少ない」の60.0%が最も高く、これに「サービスを受けても期待していた効果が得られなかった」の26.7%、「利用料金の自己負担額が高くなるのでサービスを増やせない」の20.0%が続いている。

要介護者・要支援者の不満がある介護サービスの内容



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、「不満はない」の68.5%が最も高く、以下、「その他」(13.0%)、「サービスの内容のわりに利用料金が高い」(7.4%)、「施設の建物や設備が古い、汚い、使い勝手が悪い」(2.8%)、「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」(2.8%)の順となっている。

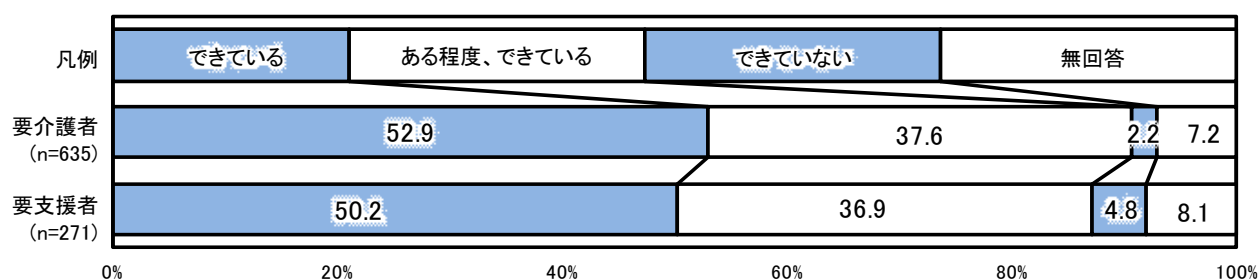
施設利用者の不満がある介護サービスの内容



(5) 介護サービス提供者との意思疎通

意思疎通が「できている」と「ある程度、できている」を合わせた割合をみると、要介護者(居宅サービス利用者)の90.5%に対し、要支援者(居宅サービス利用者)は87.1%となっている。

介護サービス提供者との意思疎通



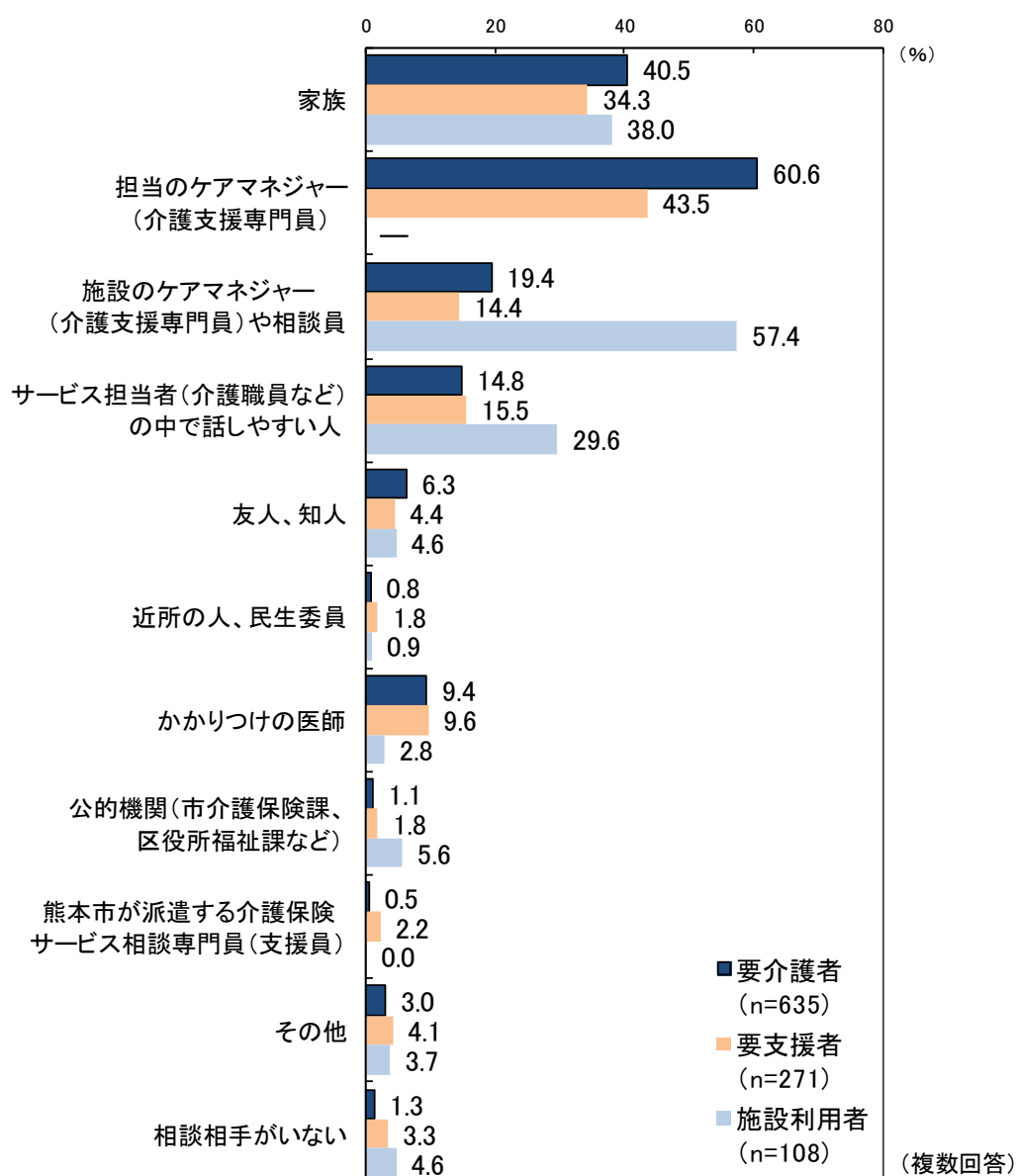
(6) 介護サービスに対する不満の相談先

要介護者（居宅サービス利用者）の介護サービスに対する不満の相談先をみると、「担当のケアマネジャー（介護支援専門員）」の60.6%が最も高く、以下、「家族」（40.5%）、「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」（19.4%）、「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（14.8%）の順となっている。

要支援者（居宅サービス利用者）の介護サービスに対する不満の相談先をみると、「担当のケアマネジャー（介護支援専門員）」の43.5%が最も高く、以下、「家族」（34.3%）、「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（15.5%）、「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」（14.4%）の順となっている。

施設サービス利用者の介護サービスに対する不満の相談先をみると、「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」の57.4%が最も高く、以下、「家族」（38.0%）、「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（29.6%）の順となっている。

介護サービスに対する不満の相談先

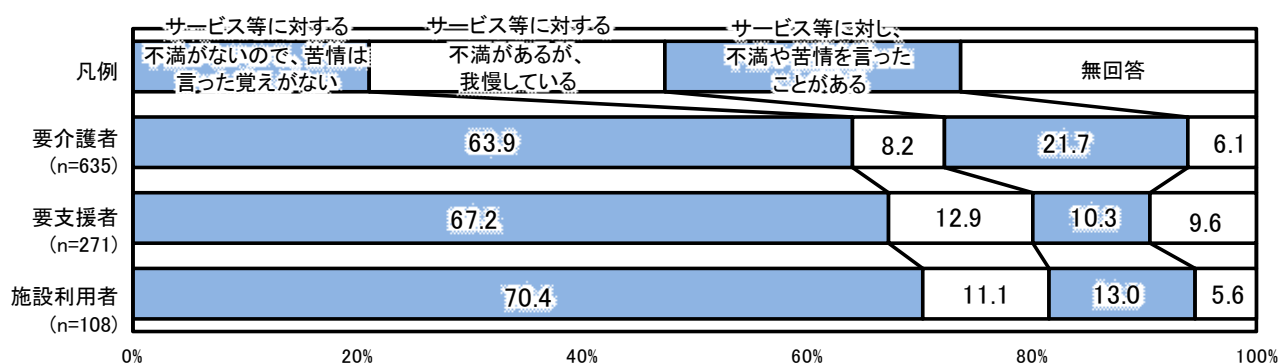


(7) 介護サービス等への不満や苦情の実行状況

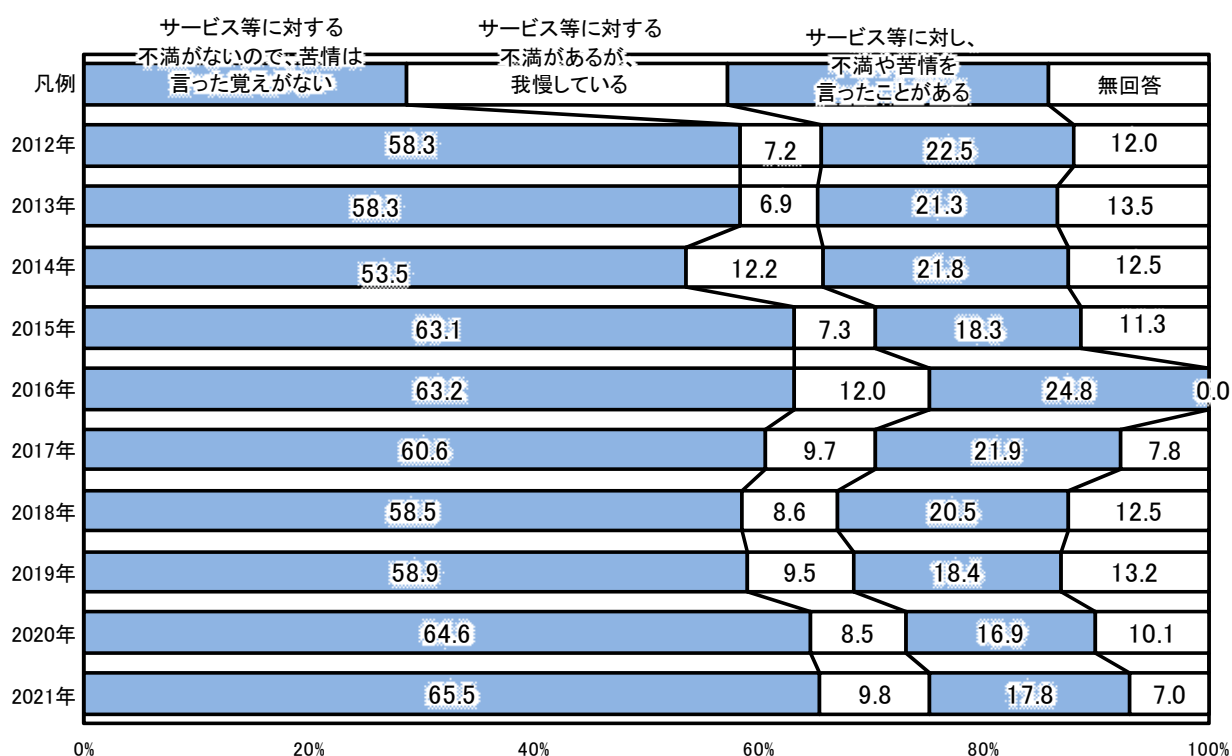
要介護者（居宅サービス利用者）、要支援者（居宅サービス利用者）、施設サービス利用者のいずれも「サービス等に対する不満がないので、苦情は言った覚えがない」の割合が半数を超えている。「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」の割合が最も高いのは要介護者の21.7%で、以下、施設サービス利用者13.0%、要支援者10.3%の順となっている。「サービス等に対する不満があるが、我慢している」では要支援者の12.9%が最も高く、以下、施設サービス利用者11.1%、要介護者8.2%となっている。

介護サービス等への不満や苦情の実行状況の推移をみると、「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、2020年（令和2年）まで16.9%に低下、2021年（令和3年）は17.8%となっている。

介護サービス等への不満や苦情の実行状況



不満や苦情を伝えた経験の有無（推移）

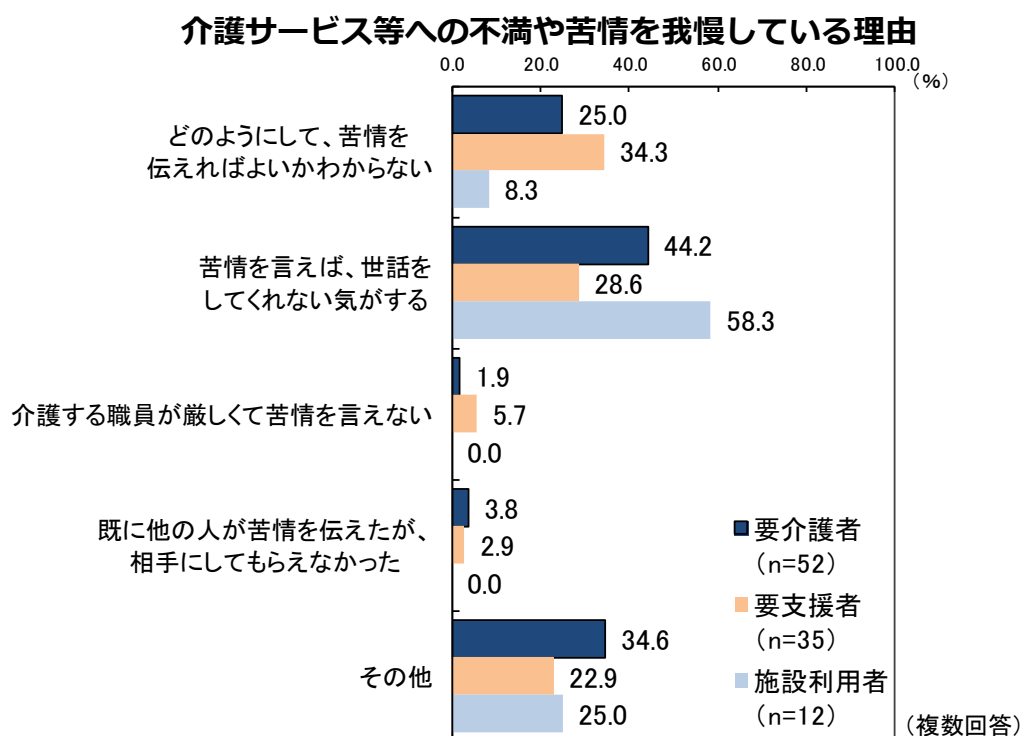


(8) 介護サービス等への不満や苦情を我慢している理由

「サービス等に対する不満があるが、我慢している」と回答した人にその理由を聞いた。

「苦情を言えば、世話をしてくれない気がする」の割合が最も高いのは施設利用者の 58.3% で、以下、要介護者 44.2%、要支援者 28.6%の順となっている。「どのようにして、苦情を伝えればよいかわからない」のは要支援者の 34.3%が最も高く、以下、要介護者 25.0%、施設利用者 8.3%の順となっている。

介護サービス等への不満や苦情を我慢している理由の推移をみると、「苦情を言えば、世話をしてくれない気がする」の割合は、2015 年（平成 27 年）の 25.5%を底に、それ以降、2022 年（令和 3 年）まで 40～50%台で推移している。



介護サービス等への不満や苦情を我慢している理由（推移）

(%)

	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
介護する職員が厳しくて苦情を言えない	1.8	5.7	1.2	0.0	5.1	6.3	1.3	1.0	5.3	3.0
どのようにして、苦情を伝えればよいかわからない	21.4	26.4	31.3	40.4	33.3	36.5	33.8	24.3	27.7	26.3
苦情を言えば、世話をしてくれない気がする	41.1	56.6	38.6	25.5	53.8	42.9	48.1	43.7	41.5	40.4
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	5.4	5.7	3.6	0.0	6.4	7.9	6.5	3.9	5.3	3.0
その他	23.2	5.7	14.5	25.5	14.1	11.1	19.5	25.2	34.0	29.3

(複数回答)

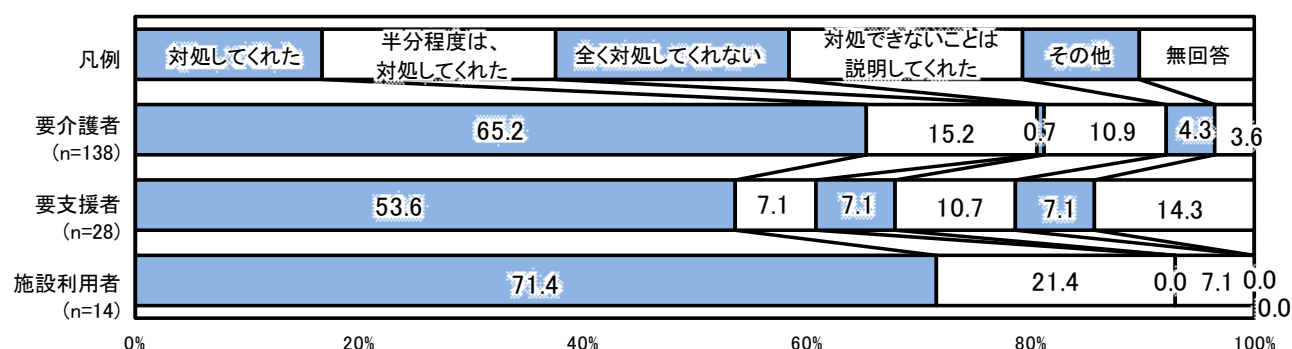
(9) 介護サービス等への不満や苦情の対応状況

「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」と回答した人にその理由を聞いた。

介護サービス等への不満や苦情に対して「対処してくれた」の割合が最も高いのは施設利用者の71.4%で、これに要介護者65.2%が続いているが、要支援者は53.6%と低くなっている。要介護者及び要支援者については「対処できないことは説明してくれた」が10%となっており、事業者が退所できない不満や苦情があることがうかがえる。

介護サービス等への不満や苦情の対応状況の推移をみると、「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、2020年（令和2年）まで50%台で上昇傾向を示し、2021年（令和3年）は63.9%となっている。

介護サービス等への不満や苦情の対応状況



介護サービス等への不満や苦情の対応状況（推移）

