

**令和4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5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	13
	(1)主な介護者の就労状況	13
	(2)主な介護者の働き方調整の有無	14
	3. 介護保険サービス以外のサービスについて	15
	(1)「地域包括ケア」の認知度	15
	(2)介護保険サービス以外のサービス利用状況	16
	(3)ボランティアサービスの利用意向	17
	(4)地域で身近に受けたい支援(資源)	18
	(5)介護サービス利用以外に取り組んでいること	18
	4. 居宅介護支援事業所について	19
	(1)ケアプラン作成の際の達成目標の認知度	19
	(2)ケアプランの満足度	20
	(3)ケアプランについての不満な点	21
	(4)ケアプランに対する理解と感じ方	23
	5. 介護サービス事業所について	24
	(1)介護保険サービス事業所による説明の理解度	24
	(2)介護サービスに対する満足度	25
	(3)不満がある介護サービスの内容	27
	(4)介護サービスに対する不満の相談先	29
	(5)介護サービス等への不満や苦情の実行状況	30
	(6)介護サービス等への不満や苦情を我慢している理由	32
	(7)介護サービス等への不満や苦情の対応状況	33

Ⅲ 調査結果.....	35
1. 回答者の特性.....	37
(1) アンケートへの回答者.....	37
(2) 利用者が居住する行政区.....	37
(3) 現在利用している施設.....	37
(4) 年齢.....	38
(5) 要支援・要介護度.....	38
2. 主な介護者の特性.....	39
(1) 主な介護者の有無.....	39
(2) 主な介護者の年齢.....	39
(3) 主な介護者の就労状況.....	39
(4) 主な介護者の働き方調整の有無.....	40
3. 介護保険サービスについて.....	41
(1) 介護保険制度理念の認知度.....	41
(2) 介護保険サービスを利用する理由.....	41
(3) 介護保険サービスの負担割合.....	42
(4) サービス利用料の負担感.....	42
(5) 介護保険サービス利用の手控え状況.....	43
(6) 今後、希望する生活の場.....	44
(7) 「サービス付き高齢者向け住宅などで生活したい」理由.....	44
(8) 「特別養護老人ホームなどの施設で生活したい」理由.....	45
(9) 施設利用を希望した理由.....	46
(10) 入所中の施設を選択した主体.....	46
(11) 入所中の施設を選択した理由.....	47
4. 介護保険サービス以外の介護について.....	48
(1) 「地域包括ケア」の認知度.....	48
(2) 介護保険サービス以外のサービス利用状況.....	48
(3) ボランティアサービスの利用意向.....	49
(4) 地域で身近に受けたい支援(資源).....	49
(5) 介護サービス以外に取り組んでいること.....	50
(6) 介護サービス以外の主な介護者の有無.....	50

5. 居宅介護支援事業所について	51
(1)ケアプラン作成の際の達成目標の認知度.....	51
(2)ケアプランの満足度.....	51
(3)ケアプランについての不満な点	52
(4)ケアプランに対する理解と感じ方	53
6. 介護サービス事業所について	54
(1)介護保険サービスの利用状況.....	54
(2)介護保険サービス事業所による説明の理解度	56
(3)介護サービスに対する満足度	57
(4)不満がある介護サービスの内容.....	58
(5)介護サービス提供者との意思疎通	59
(6)介護サービスに対する不満の相談先.....	60
(7)介護サービス等への不満や苦情の実行状況	61
(8)介護サービス等への不満や苦情を我慢している理由	62
(9)介護サービス等への不満や苦情の対応状況	63
IV 集計結果.....	65

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4年(2022年)9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) 1,080人
 - ② 居宅サービス利用者(要支援者) 810人
 - ③ 施設サービス利用者(介護3施設) 810人
- ※①～③計 2,700人

(3) 調査期間

令和4年12月23日～令和5年1月31日

(4) 回収状況

	居宅サービスサービス利用者(介護)	居宅サービスサービス利用者(支援)	施設サービス利用者	合計
配布数(件)	1,080	810	810	2,700
有効回収数(件)	453	375	397	1,225
有効回収率(%)	41.9	46.3	49.0	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)	1,080	810	810
有効回収数(件)	453	375	397
有効回答率(%)	41.9	46.3	49.0
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)

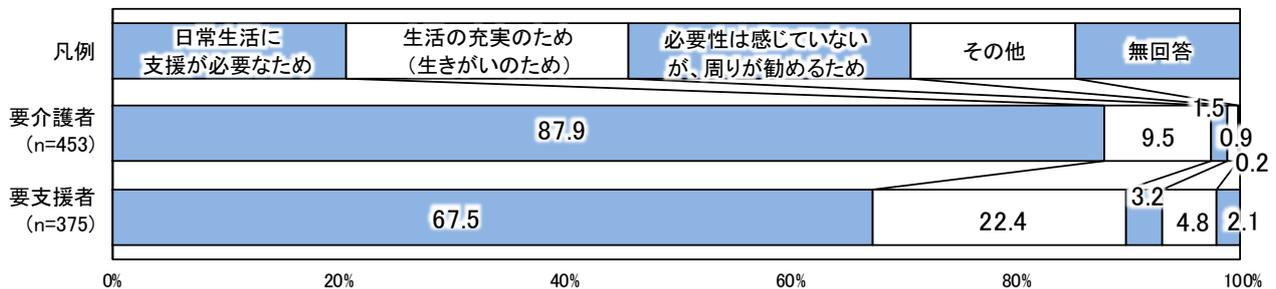
Ⅱ 調査結果のポイント

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87.9%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9.5%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67.5%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22.4%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）	が、要周りは感じていないため	その他	無回答
居宅サービス利用者全体	828	651	127	19	22	9
	100.0%	78.6%	15.3%	2.3%	2.7%	1.1%
■要介護度別						
要支援1	194	130	46	9	7	2
	100.0%	67.0%	23.7%	4.6%	3.6%	1.0%
要支援2	171	118	37	2	11	3
	100.0%	69.0%	21.6%	1.2%	6.4%	1.8%
要介護1	95	67	24	2	1	1
	100.0%	70.5%	25.3%	2.1%	1.1%	1.1%
要介護2	95	77	13	3	2	0
	100.0%	81.1%	13.7%	3.2%	2.1%	0.0%
要介護3	84	81	2	0	1	0
	100.0%	96.4%	2.4%	0.0%	1.2%	0.0%
要介護4	99	98	1	0	0	0
	100.0%	99.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%
要介護5	76	74	2	0	0	0
	100.0%	97.4%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	14	6	2	3	0	3
	100.0%	42.9%	14.3%	21.4%	0.0%	21.4%

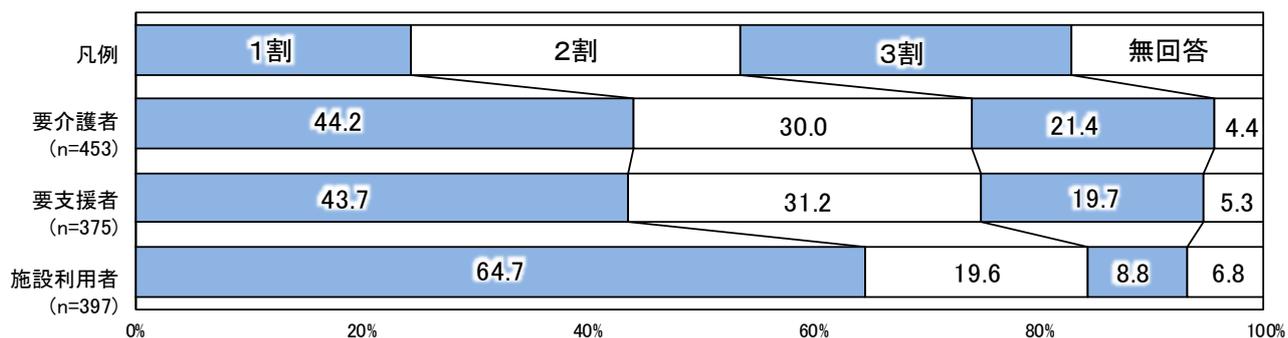
(2) 介護保険サービスの負担割合

要介護者（居宅サービス利用者）は「3割」負担の割合（21.4%）が他の利用者よりもやや高い。施設利用者は「1割」負担の割合が64.7%を占めている。

これを要介護度別にみると、「要支援1」及び「要介護3」、「要介護4」及び「同5」では「1割」負担、「要介護2」では「2割」負担、「要介護1」及び「同2」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「市外」、「北区」の半数以上が「1割」負担、「中央区」の20.0%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	1,225	621	331	206	67
	100.0%	50.7%	27.0%	16.8%	5.5%
■要介護度別					
要支援1	194	97	52	35	10
	100.0%	50.0%	26.8%	18.0%	5.2%
要支援2	171	63	63	36	9
	100.0%	36.8%	36.8%	21.1%	5.3%
要介護1	99	38	32	24	5
	100.0%	38.4%	32.3%	24.2%	5.1%
要介護2	102	41	33	24	4
	100.0%	40.2%	32.4%	23.5%	3.9%
要介護3	207	126	45	24	12
	100.0%	60.9%	21.7%	11.6%	5.8%
要介護4	240	132	67	31	10
	100.0%	55.0%	27.9%	12.9%	4.2%
要介護5	193	119	35	28	11
	100.0%	61.7%	18.1%	14.5%	5.7%
無回答	19	5	4	4	6
	100.0%	26.3%	21.1%	21.1%	31.6%

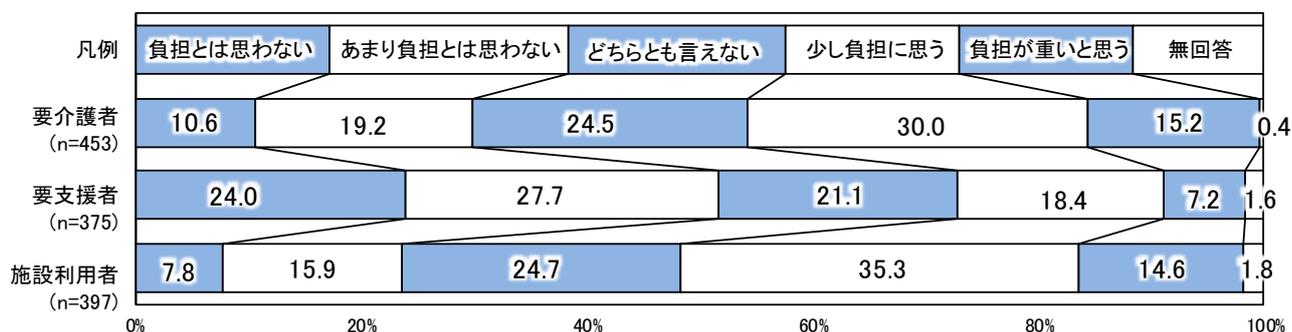
	合計	1割	2割	3割	無回答
全体	1,225	621	331	206	67
	100.0%	50.7%	27.0%	16.8%	5.5%
■行政区別					
中央区	240	103	76	48	13
	100.0%	42.9%	31.7%	20.0%	5.4%
東区	279	132	85	51	11
	100.0%	47.3%	30.5%	18.3%	3.9%
西区	234	138	44	41	11
	100.0%	59.0%	18.8%	17.5%	4.7%
南区	219	109	59	33	18
	100.0%	49.8%	26.9%	15.1%	8.2%
北区	226	121	62	32	11
	100.0%	53.5%	27.4%	14.2%	4.9%
市外	25	17	5	1	2
	100.0%	68.0%	20.0%	4.0%	8.0%
無回答	2	1	0	0	1
	100.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%

(3) サービス利用料の負担感

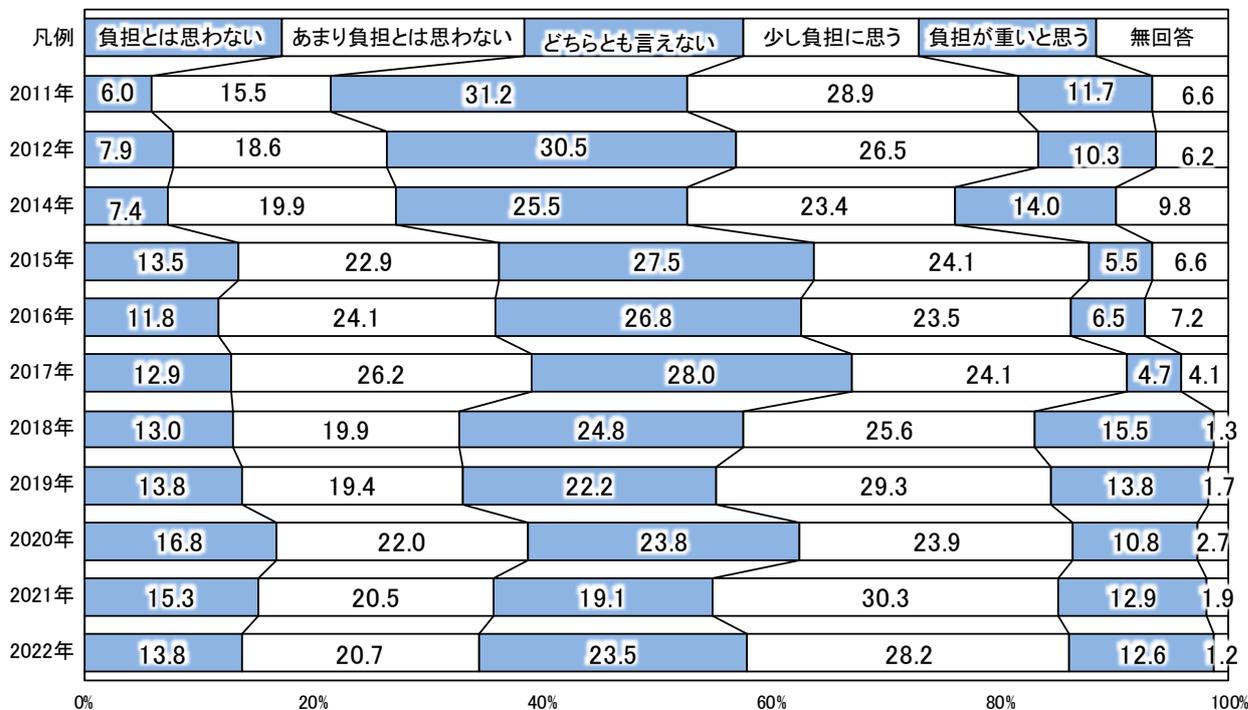
「負担が重いと思う」と「少し負担に思う」を合わせた割合をみると、施設利用者の49.9%が最も高く、以下、要介護者（居宅サービス利用者）（45.2%）、要支援者（居宅サービス利用者）（25.6%）の順で高くなっている。要支援者は「負担とは思わない」と「あまり負担とは思わない」を合わせた割合が51.7%と半数を超えている。

「負担が重いと思う」と「少し負担に思う」を合わせた割合は、2021年（令和3年）の43.2%に対し、2022年（令和4年）は40.8%となりやや減少している。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、2021年（令和3年）の35.8%に対し、2022年（令和4年）は34.5%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）



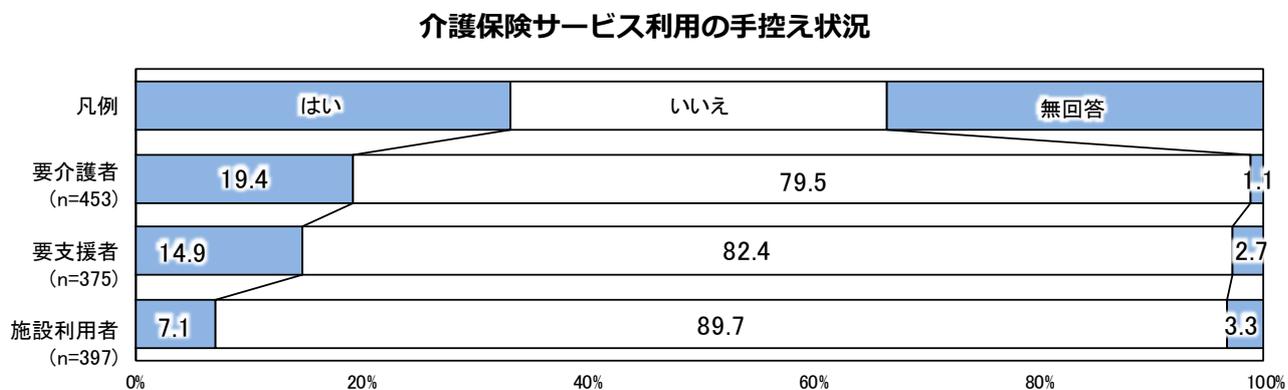
このほか、「負担が重いと思う」の割合は「施設サービス利用者」、「要介護4」、「同5」、介護保険サービスの負担割合「3割」で高くなっている。

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。

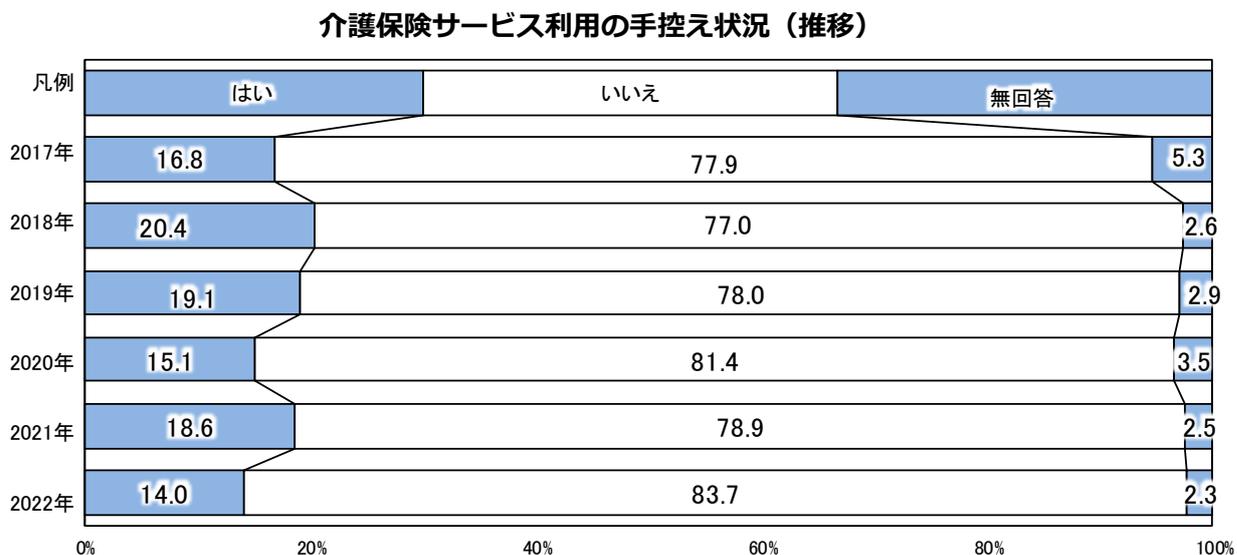
	合計	負担とは思わない	あまり負担とは思わない	どちらとも言えない	少し負担に思う	負担が重いと思う	無回答
全体	1,225	169	254	288	345	154	15
	100.0%	13.8%	20.7%	23.5%	28.2%	12.6%	1.2%
■調査票分類							
居宅サービス利用者・介護	453	48	87	111	136	69	2
	100.0%	10.6%	19.2%	24.5%	30.0%	15.2%	0.4%
居宅サービス利用者・支援	375	90	104	79	69	27	6
	100.0%	24.0%	27.7%	21.1%	18.4%	7.2%	1.6%
施設サービス利用者	397	31	63	98	140	58	7
	100.0%	7.8%	15.9%	24.7%	35.3%	14.6%	1.8%
□施設別							
特別養護老人ホーム (介護老人福祉施設)	217	16	30	57	79	32	3
	100.0%	7.4%	13.8%	26.3%	36.4%	14.7%	1.4%
介護老人保健施設	121	8	22	29	46	13	3
	100.0%	6.6%	18.2%	24.0%	38.0%	10.7%	2.5%
介護医療院 (介護療養型医療施設)	50	6	11	11	11	10	1
	100.0%	12.0%	22.0%	22.0%	22.0%	20.0%	2.0%
無回答	9	1	0	1	4	3	0
	100.0%	11.1%	0.0%	11.1%	44.4%	33.3%	0.0%
■要介護度別							
要支援1	194	50	60	40	33	11	0
	100.0%	25.8%	30.9%	20.6%	17.0%	5.7%	0.0%
要支援2	171	38	43	37	35	14	4
	100.0%	22.2%	25.1%	21.6%	20.5%	8.2%	2.3%
要介護1	99	9	22	21	35	12	0
	100.0%	9.1%	22.2%	21.2%	35.4%	12.1%	0.0%
要介護2	102	13	18	24	31	15	1
	100.0%	12.7%	17.6%	23.5%	30.4%	14.7%	1.0%
要介護3	207	17	39	51	69	28	3
	100.0%	8.2%	18.8%	24.6%	33.3%	13.5%	1.4%
要介護4	240	17	42	64	77	38	2
	100.0%	7.1%	17.5%	26.7%	32.1%	15.8%	0.8%
要介護5	193	22	28	46	60	34	3
	100.0%	11.4%	14.5%	23.8%	31.1%	17.6%	1.6%
無回答	19	3	2	5	5	2	2
	100.0%	15.8%	10.5%	26.3%	26.3%	10.5%	10.5%
■介護保険サービスの負担割合別							
1割	621	114	141	153	153	58	2
	100.0%	18.4%	22.7%	24.6%	24.6%	9.3%	0.3%
2割	331	32	65	79	106	45	4
	100.0%	9.7%	19.6%	23.9%	32.0%	13.6%	1.2%
3割	206	15	32	38	70	48	3
	100.0%	7.3%	15.5%	18.4%	34.0%	23.3%	1.5%
無回答	67	8	16	18	16	3	6
	100.0%	11.9%	23.9%	26.9%	23.9%	4.5%	9.0%
■行政区別							
中央区	240	37	57	50	68	27	1
	100.0%	15.4%	23.8%	20.8%	28.3%	11.3%	0.4%
東区	279	36	56	63	78	44	2
	100.0%	12.9%	20.1%	22.6%	28.0%	15.8%	0.7%
西区	234	33	47	66	60	27	1
	100.0%	14.1%	20.1%	28.2%	25.6%	11.5%	0.4%
南区	219	31	51	54	52	23	8
	100.0%	14.2%	23.3%	24.7%	23.7%	10.5%	3.7%
北区	226	30	39	45	78	32	2
	100.0%	13.3%	17.3%	19.9%	34.5%	14.2%	0.9%
市外	25	2	4	9	8	1	1
	100.0%	8.0%	16.0%	36.0%	32.0%	4.0%	4.0%
無回答	2	0	0	1	1	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%

(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、要介護者（居宅サービス利用者）の19.4%が最も高く、以下、要支援者（居宅サービス利用者）（14.9%）、施設利用者（7.1%）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、2021年（令和3年）の18.6%に対し、2022年（令和4年）は14.0%となり減少している。



要介護度別にみると、「要介護1」と「同2」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、他の介護度よりも高くなっている。

	合計	はい	いいえ	無回答
全体	1,225	172	1,025	28
	100.0%	14.0%	83.7%	2.3%
■調査票分類				
居宅サービス利用者・介護	453	88	360	5
	100.0%	19.4%	79.5%	1.1%
居宅サービス利用者・支援	375	56	309	10
	100.0%	14.9%	82.4%	2.7%
施設サービス利用者	397	28	356	13
	100.0%	7.1%	89.7%	3.3%
■要介護度別				
要支援1	194	25	164	5
	100.0%	12.9%	84.5%	2.6%
要支援2	171	29	138	4
	100.0%	17.0%	80.7%	2.3%
要介護1	99	24	74	1
	100.0%	24.2%	74.7%	1.0%
要介護2	102	21	79	2
	100.0%	20.6%	77.5%	2.0%
要介護3	207	28	174	5
	100.0%	13.5%	84.1%	2.4%
要介護4	240	28	208	4
	100.0%	11.7%	86.7%	1.7%
要介護5	193	14	175	4
	100.0%	7.3%	90.7%	2.1%
無回答	19	3	13	3
	100.0%	15.8%	68.4%	15.8%

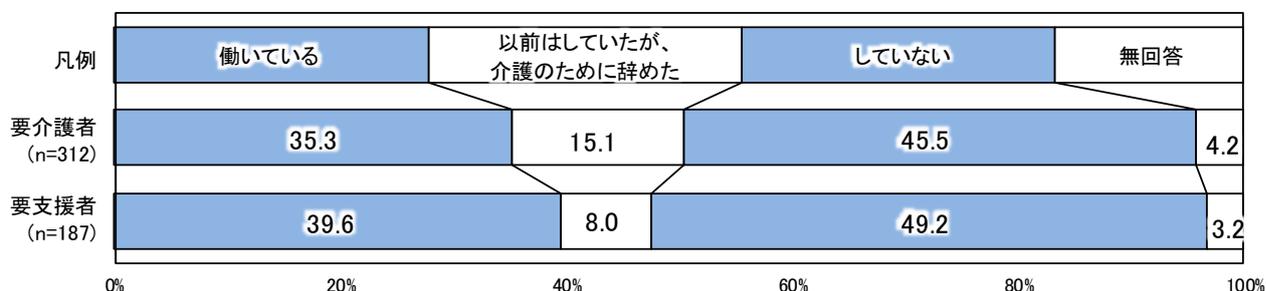
2. 主な介護者の状況

(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40%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1」、「同2」では「働いている」、重度の「要介護4」及び「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



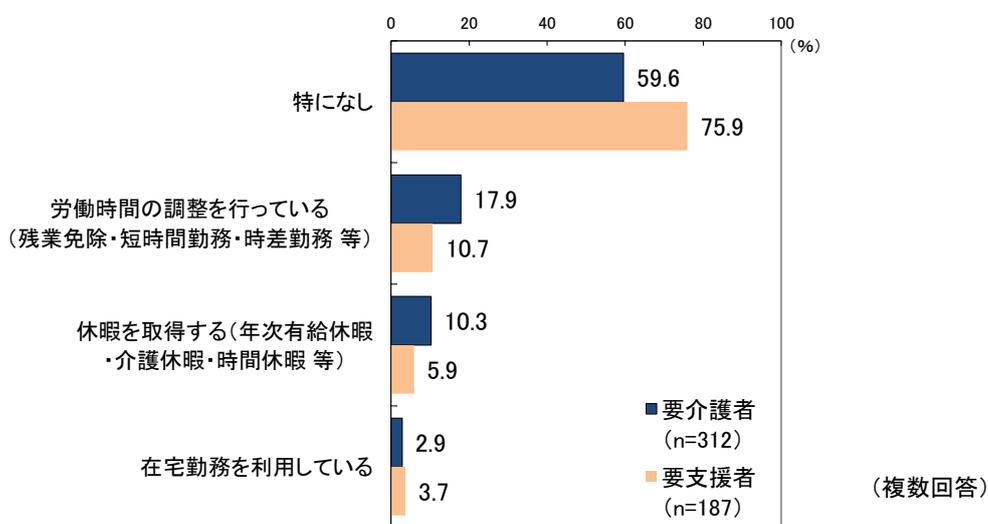
	合計	働 い て い る	介 以 前 の は た し め て に い た が 、 辞 め た	し て い な い	無 回 答
居宅サービス利用者全体	499 100.0%	184 36.9%	62 12.4%	234 46.9%	19 3.8%
■要介護度別					
要支援1	86 100.0%	35 40.7%	7 8.1%	40 46.5%	4 4.7%
要支援2	96 100.0%	36 37.5%	8 8.3%	50 52.1%	2 2.1%
要介護1	61 100.0%	27 44.3%	7 11.5%	24 39.3%	3 4.9%
要介護2	68 100.0%	30 44.1%	3 4.4%	31 45.6%	4 5.9%
要介護3	67 100.0%	21 31.3%	10 14.9%	33 49.3%	3 4.5%
要介護4	67 100.0%	15 22.4%	14 20.9%	36 53.7%	2 3.0%
要介護5	49 100.0%	17 34.7%	13 26.5%	18 36.7%	1 2.0%
無回答	5 100.0%	3 60.0%	0 0.0%	2 40.0%	0 0.0%

(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2」及び「同5」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）」の割合がやや高くなっている。「要介護2」では「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 (残業免除等・短時間勤務等)	休暇を取得する (年次有給休暇・介護休暇等)	在宅勤務を利用している
居宅サービス利用者全体	499	328 65.7%	76 15.2%	43 8.6%	16 3.2%
■要介護度別					
要支援1	86	63 73.3%	8 9.3%	4 4.7%	4 4.7%
要支援2	96	75 78.1%	11 11.5%	7 7.3%	3 3.1%
要介護1	61	38 62.3%	8 13.1%	7 11.5%	1 1.6%
要介護2	68	39 57.4%	14 20.6%	10 14.7%	2 2.9%
要介護3	67	38 56.7%	10 14.9%	8 11.9%	3 4.5%
要介護4	67	43 64.2%	11 16.4%	5 7.5%	3 4.5%
要介護5	49	28 57.1%	13 26.5%	2 4.1%	0 0.0%
無回答	5	4 80.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%

(複数回答)

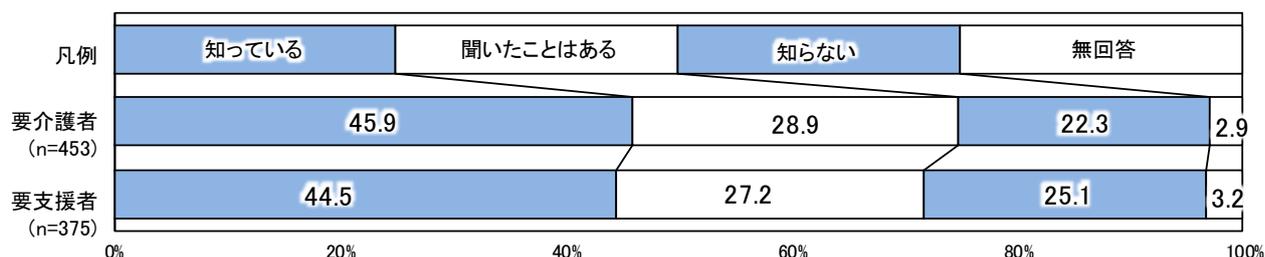
3. 介護保険サービス以外のサービスについて

(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）のものと要介護者（同）との間に大きな差は認めれない。要介護者（居宅サービス利用者）で「知らない」の割合は22.3%で、要支援者（同）の割合25.1%よりやや低くなっている。

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」及び「同2」で「知らない」の割合が高くなっている。行政区別にみると、「知っている」が他の区より高くなっているのは「北区」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
宅サービス利用者全	828	375	233	195	25
	100.0%	45.3%	28.1%	23.6%	3.0%
■要介護度別					
要支援1	194	85	51	55	3
	100.0%	43.8%	26.3%	28.4%	1.5%
要支援2	171	79	51	35	6
	100.0%	46.2%	29.8%	20.5%	3.5%
要介護1	95	41	21	28	5
	100.0%	43.2%	22.1%	29.5%	5.3%
要介護2	95	39	26	29	1
	100.0%	41.1%	27.4%	30.5%	1.1%
要介護3	84	37	27	18	2
	100.0%	44.0%	32.1%	21.4%	2.4%
要介護4	99	47	33	17	2
	100.0%	47.5%	33.3%	17.2%	2.0%
要介護5	76	42	23	8	3
	100.0%	55.3%	30.3%	10.5%	3.9%
無回答	14	5	1	5	3
	100.0%	35.7%	7.1%	35.7%	21.4%

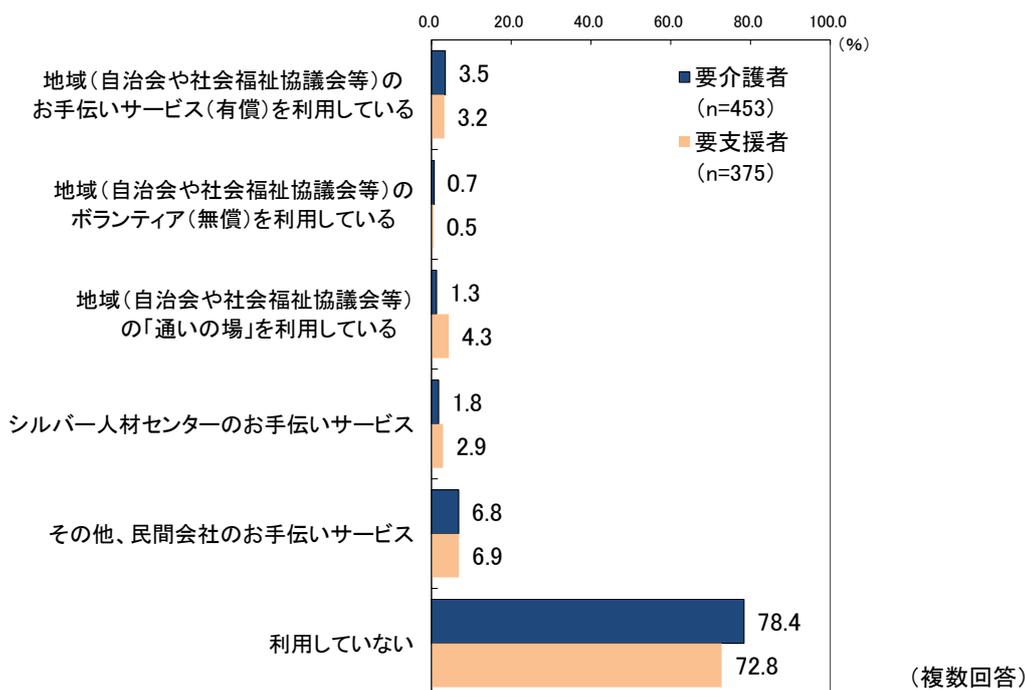
	合計	知っている	聞いたことはある	知らない	無回答
宅サービス利用者全	828	375	233	195	25
	100.0%	45.3%	28.1%	23.6%	3.0%
■行政区別					
中央区	162	74	48	37	3
	100.0%	45.7%	29.6%	22.8%	1.9%
東区	190	80	52	49	9
	100.0%	42.1%	27.4%	25.8%	4.7%
西区	164	76	46	37	5
	100.0%	46.3%	28.0%	22.6%	3.0%
南区	149	64	46	35	4
	100.0%	43.0%	30.9%	23.5%	2.7%
北区	162	81	40	37	4
	100.0%	50.0%	24.7%	22.8%	2.5%
市外	1	0	1	0	0
	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
無回答	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

(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78.4%に対し、要支援者（同）は72.8%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」」、「要介護2」では「地域のお手伝いサービス」の割合が高くなっている。「要支援3」以上の層では「民間会社のお手伝いサービス」の割合が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



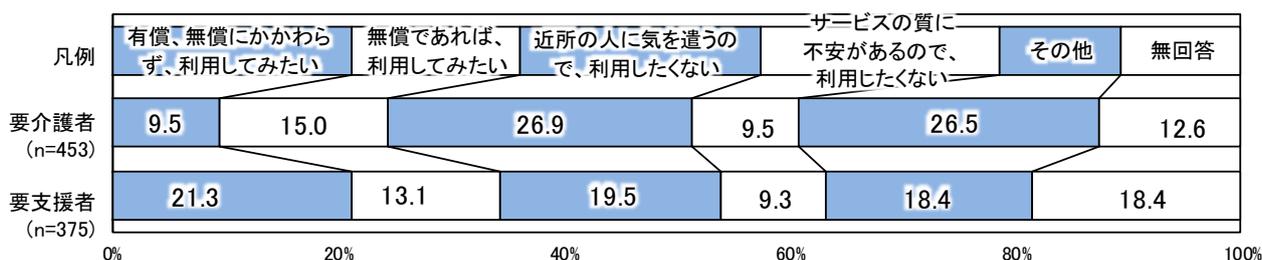
	合計	サービス						利用していない
		償手福地 ～伝社域 をい協 利サ議 用しビ等 てス～ いへ る有	をラ福地 を利ン社域 用テ協 しイ議 てア会等 る無償 るの ～	いい福地 の社協 場議(自 」を自治 を利等 用～ して通	ビタシル スのバ のの おー 手人 伝材 いセ ン	おそ 手の 伝他 い、 サー ビス の		
居宅サービス利用者全体	828	28 3.4%	5 0.6%	22 2.7%	19 2.3%	57 6.9%	628 75.8%	
■要介護度別								
要支援1	194	6 3.1%	1 0.5%	10 5.2%	5 2.6%	13 6.7%	144 74.2%	
要支援2	171	6 3.5%	1 0.6%	6 3.5%	6 3.5%	12 7.0%	124 72.5%	
要介護1	95	3 3.2%	0 0.0%	3 3.2%	2 2.1%	5 5.3%	70 73.7%	
要介護2	95	5 5.3%	2 2.1%	1 1.1%	2 2.1%	4 4.2%	77 81.1%	
要介護3	84	4 4.8%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.4%	6 7.1%	69 82.1%	
要介護4	99	3 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.0%	8 8.1%	76 76.8%	
要介護5	76	1 1.3%	1 1.3%	2 2.6%	0 0.0%	7 9.2%	60 78.9%	
無回答	14	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 14.3%	8 57.1%	

(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24.5%に対し、要支援者（同）は34.4%と高くなっている。

これを要介護度別にみると、「要支援1」及び「同2」では「有償、無償にかかわらず、利用してみたい」、「要介護1」では「無償であれば、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。「要介護2」及び「同3」では「近所の人に気を遣うので、利用したくない」、「要介護5」では「サービスの質に不安があるので、利用したくない」の割合が高くなっている。

ボランティアサービスの利用意向

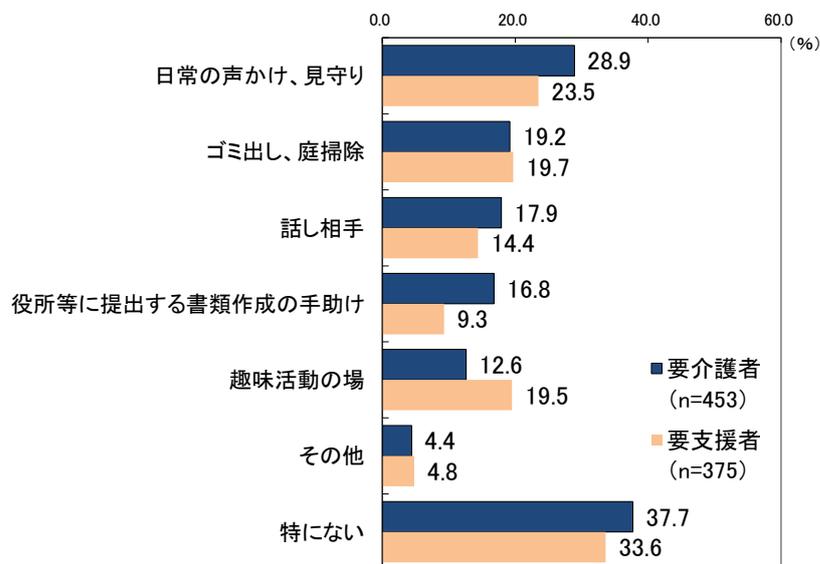


	合計	有償、無償にかかわらず、利用してみたい	無償であれば、利用してみたい	近所の人に気を遣うので、利用したくない	サービスの質に不安があるので、利用したくない	その他	無回答
居宅サービス利用者全体	828	123	117	195	78	189	126
	100.0%	14.9%	14.1%	23.6%	9.4%	22.8%	15.2%
■要介護度別							
要支援1	194	44	29	38	16	29	38
	100.0%	22.7%	14.9%	19.6%	8.2%	14.9%	19.6%
要支援2	171	34	19	33	18	40	27
	100.0%	19.9%	11.1%	19.3%	10.5%	23.4%	15.8%
要介護1	95	12	21	25	9	16	12
	100.0%	12.6%	22.1%	26.3%	9.5%	16.8%	12.6%
要介護2	95	3	13	39	8	25	7
	100.0%	3.2%	13.7%	41.1%	8.4%	26.3%	7.4%
要介護3	84	12	11	27	5	18	11
	100.0%	14.3%	13.1%	32.1%	6.0%	21.4%	13.1%
要介護4	99	7	11	15	11	38	17
	100.0%	7.1%	11.1%	15.2%	11.1%	38.4%	17.2%
要介護5	76	9	11	15	10	22	9
	100.0%	11.8%	14.5%	19.7%	13.2%	28.9%	11.8%
無回答	14	2	2	3	1	1	5
	100.0%	14.3%	14.3%	21.4%	7.1%	7.1%	35.7%

(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28.9%が最も高く、これに「ゴミ出し、庭掃除」の19.2%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23.5%が最も高くなっており、これに次いで「ゴミ出し、庭掃除」の19.7%が続いているが、「趣味活動の場」も19.5%と高くなっている。

地域で身近に受けたい支援（資源）

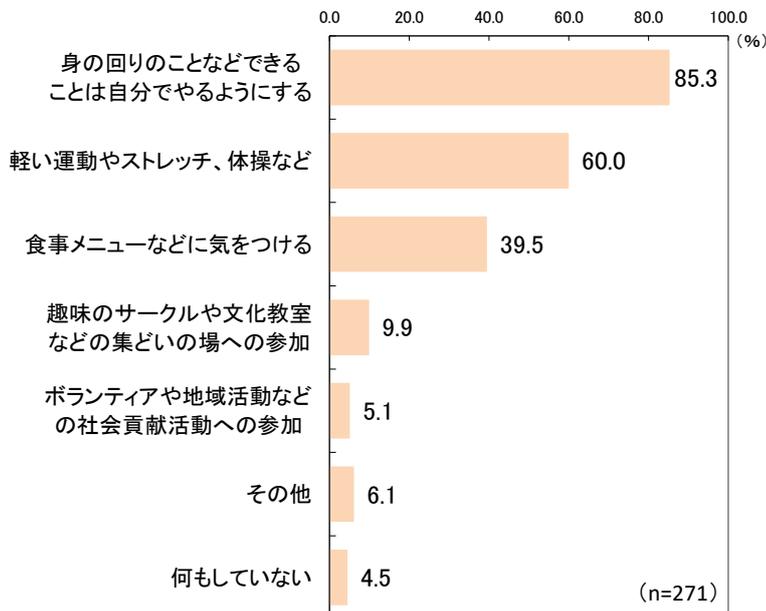


(複数回答)

(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85.3%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」60.0%、「食事メニューなどに気をつける」39.5%、「趣味のサークルや文化教室などの集いの場への参加」9.9%の順となっている。

介護サービス利用以外に取り組んでいること



(n=271)

(複数回答)

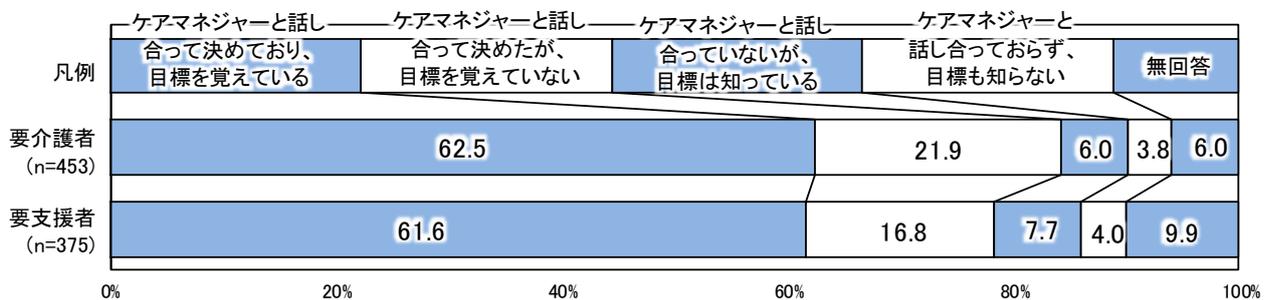
4. 居宅介護支援事業所について

(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ただけだが、目標を覚えていない」の割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の21.9%に対し、要支援者（同）は16.8%と5.1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4」以上の重度の要介護者では達成目標の認知度が高い。「要介護1」及び「同2」では「ケアマネジャーと話し合っただけだが、目標を覚えていない」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	ケアマネジャーと話し合っただけで、目標を覚えている	ケアマネジャーと話し合っただけだが、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
居宅サービス利用者全体	828	514	162	56	32	64
	100.0%	62.1%	19.6%	6.8%	3.9%	7.7%
■要介護度別						
要支援1	194	122	30	15	7	20
	100.0%	62.9%	15.5%	7.7%	3.6%	10.3%
要支援2	171	104	32	14	6	15
	100.0%	60.8%	18.7%	8.2%	3.5%	8.8%
要介護1	95	58	25	3	4	5
	100.0%	61.1%	26.3%	3.2%	4.2%	5.3%
要介護2	95	54	31	4	2	4
	100.0%	56.8%	32.6%	4.2%	2.1%	4.2%
要介護3	84	52	15	10	3	4
	100.0%	61.9%	17.9%	11.9%	3.6%	4.8%
要介護4	99	66	18	4	5	6
	100.0%	66.7%	18.2%	4.0%	5.1%	6.1%
要介護5	76	51	10	6	3	6
	100.0%	67.1%	13.2%	7.9%	3.9%	7.9%
無回答	14	7	1	0	2	4
	100.0%	50.0%	7.1%	0.0%	14.3%	28.6%

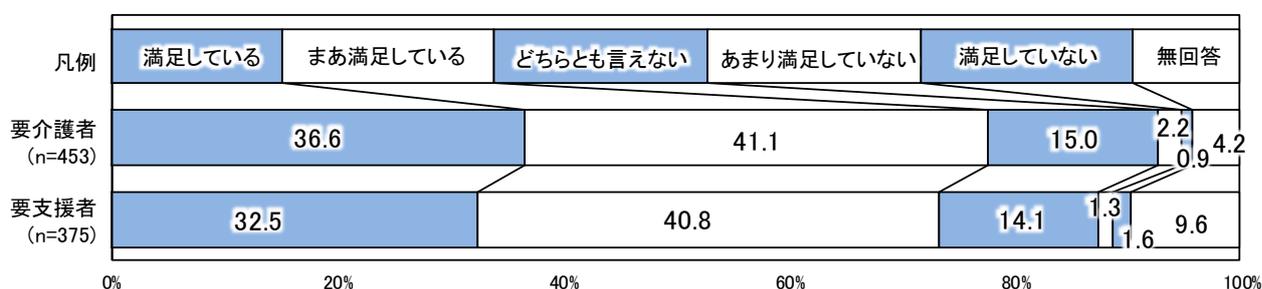
(2) ケアプランの満足度

「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77.7%に対し、要支援者（同）は73.3%と4.4ポイント低くなっている。

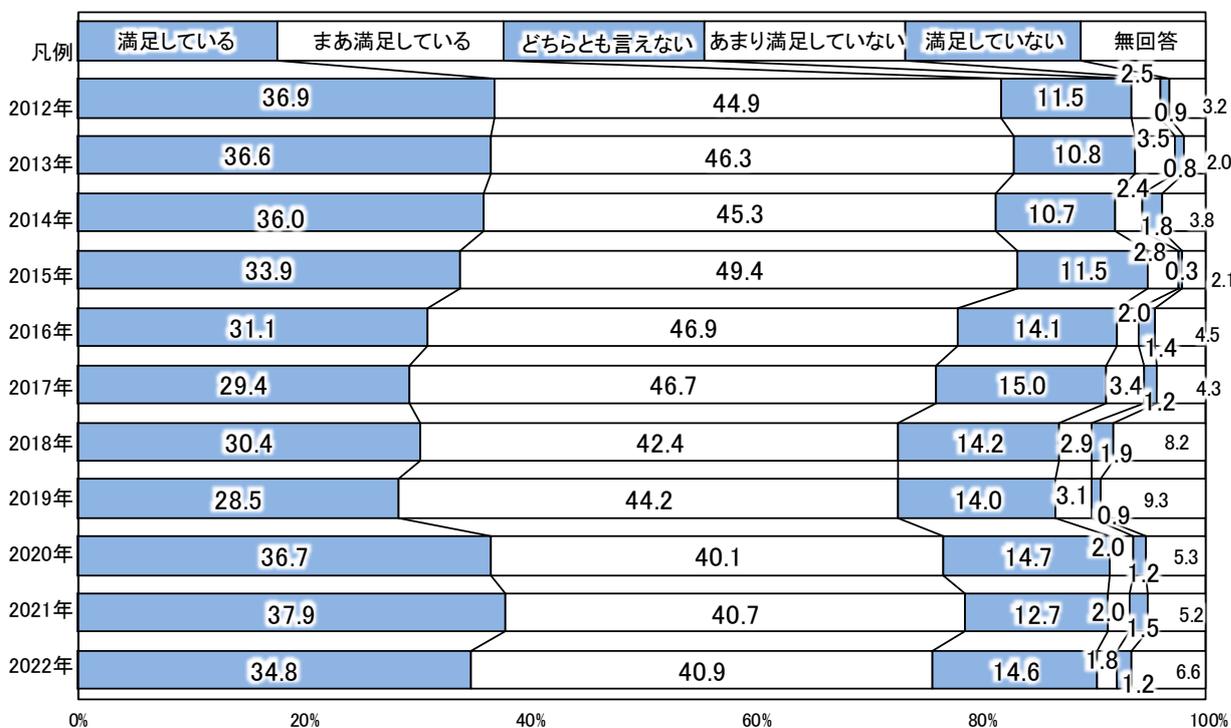
居宅サービス利用者のケアプランの満足度の推移をみると、「満足している」と「まあ満足している」を合わせた割合は、2015年（平成27年）の83.3%をピークに、それ以降、減少傾向となり、2019年（平成31年・令和元年）には72.7%となった。その後、上昇に転じ2021年（令和3年）は78.6%に上昇したが、2022年（令和4年）は75.7%にやや減少している。

これを要介護度別にみると、「要介護1」は79.0%、「同3」以上の重度の層は78%台で他の介護度よりもやや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）



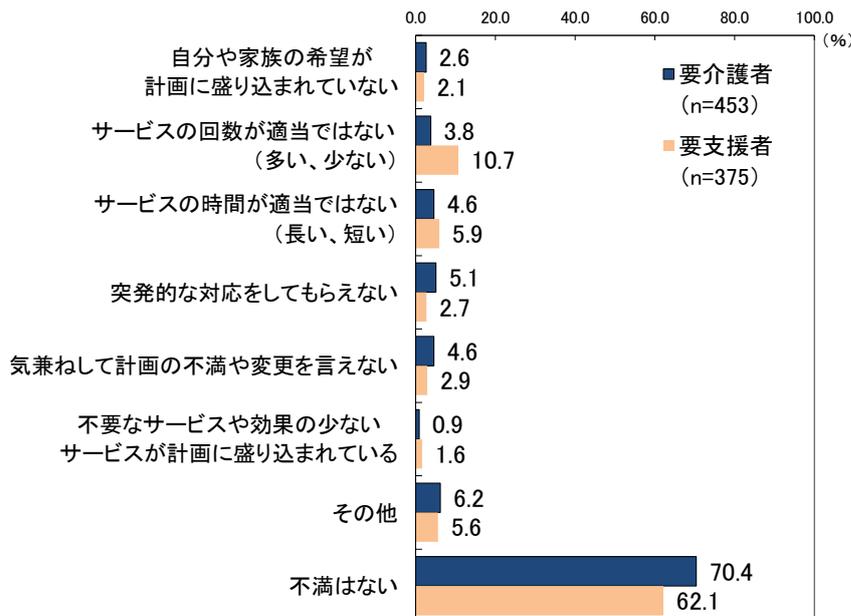
	合計	満足している	まあ満足している	どちらとも言えない	あまり満足していない	満足していない	無回答
居宅サービス利用者全体	828	288	339	121	15	10	55
	100.0%	34.8%	40.9%	14.6%	1.8%	1.2%	6.6%
■ 要介護度別							
要支援1	194	67	74	29	2	3	19
	100.0%	34.5%	38.1%	14.9%	1.0%	1.5%	9.8%
要支援2	171	52	75	24	3	3	14
	100.0%	30.4%	43.9%	14.0%	1.8%	1.8%	8.2%
要介護1	95	30	45	14	2	0	4
	100.0%	31.6%	47.4%	14.7%	2.1%	0.0%	4.2%
要介護2	95	44	28	16	3	1	3
	100.0%	46.3%	29.5%	16.8%	3.2%	1.1%	3.2%
要介護3	84	28	38	15	1	0	2
	100.0%	33.3%	45.2%	17.9%	1.2%	0.0%	2.4%
要介護4	99	31	47	12	3	1	5
	100.0%	31.3%	47.5%	12.1%	3.0%	1.0%	5.1%
要介護5	76	33	27	10	1	2	3
	100.0%	43.4%	35.5%	13.2%	1.3%	2.6%	3.9%
無回答	14	3	5	1	0	0	5
	100.0%	21.4%	35.7%	7.1%	0.0%	0.0%	35.7%

(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 3.8%に対し、要支援者は 10.7%と 6.9 ポイント高くなっている。「不満はない」は要介護者 70.4%に対し、要支援者は 62.1%と 8.3 ポイント低くなっている。

要介護度別にみると、「要支援 1」では回数への不満が比較的高くなっている。

ケアプランについての不満な点



(複数回答)

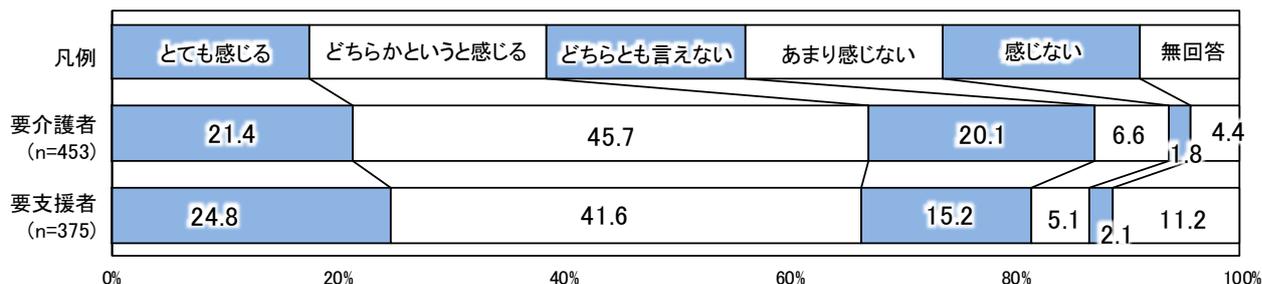
	合計	自分や家族の希望が計画に盛り込まれていない	サービスの回数が適当ではない (多い、少ない)	サービスの時間が適当ではない (長い、短い)	突発的な対応をしてもらえない	気兼ねして計画の不満や変更を 言えない	不要なサービスや効果の少ない サービスが計画に盛り込まれて いる	その他	不満はない
居宅サービス利用者全体	828	20 2.4%	57 6.9%	43 5.2%	33 4.0%	32 3.9%	10 1.2%	49 5.9%	552 66.7%
■要介護度別									
要支援1	194	4 2.1%	26 13.4%	8 4.1%	3 1.5%	5 2.6%	3 1.5%	9 4.6%	120 61.9%
要支援2	171	4 2.3%	13 7.6%	14 8.2%	7 4.1%	6 3.5%	3 1.8%	12 7.0%	107 62.6%
要介護1	95	2 2.1%	4 4.2%	4 4.2%	5 5.3%	2 2.1%	3 3.2%	4 4.2%	67 70.5%
要介護2	95	3 3.2%	6 6.3%	8 8.4%	5 5.3%	4 4.2%	0 0.0%	6 6.3%	65 68.4%
要介護3	84	1 1.2%	2 2.4%	2 2.4%	5 6.0%	6 7.1%	0 0.0%	4 4.8%	63 75.0%
要介護4	99	4 4.0%	1 1.0%	5 5.1%	5 5.1%	4 4.0%	1 1.0%	11 11.1%	68 68.7%
要介護5	76	2 2.6%	4 5.3%	2 2.6%	3 3.9%	4 5.3%	0 0.0%	3 3.9%	55 72.4%
無回答	14	0 0.0%	1 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	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、「どちらかというと感じる」の割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の45.7%に対し、要支援者（同）は41.6%と4.1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」では「とても感じる」と「どちらかというと感じる」を合わせた割合が70%台で他の介護度よりも高くなっている。

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	828	190	363	148	49	16	62
	100.0%	22.9%	43.8%	17.9%	5.9%	1.9%	7.5%
■要介護度別							
要支援1	194	48	78	31	10	5	22
	100.0%	24.7%	40.2%	16.0%	5.2%	2.6%	11.3%
要支援2	171	43	74	26	8	2	18
	100.0%	25.1%	43.3%	15.2%	4.7%	1.2%	10.5%
要介護1	95	25	42	18	7	0	3
	100.0%	26.3%	44.2%	18.9%	7.4%	0.0%	3.2%
要介護2	95	25	43	16	7	3	1
	100.0%	26.3%	45.3%	16.8%	7.4%	3.2%	1.1%
要介護3	84	14	41	20	4	2	3
	100.0%	16.7%	48.8%	23.8%	4.8%	2.4%	3.6%
要介護4	99	17	46	24	7	0	5
	100.0%	17.2%	46.5%	24.2%	7.1%	0.0%	5.1%
要介護5	76	15	35	13	4	3	6
	100.0%	19.7%	46.1%	17.1%	5.3%	3.9%	7.9%
無回答	14	3	4	0	2	1	4
	100.0%	21.4%	28.6%	0.0%	14.3%	7.1%	28.6%

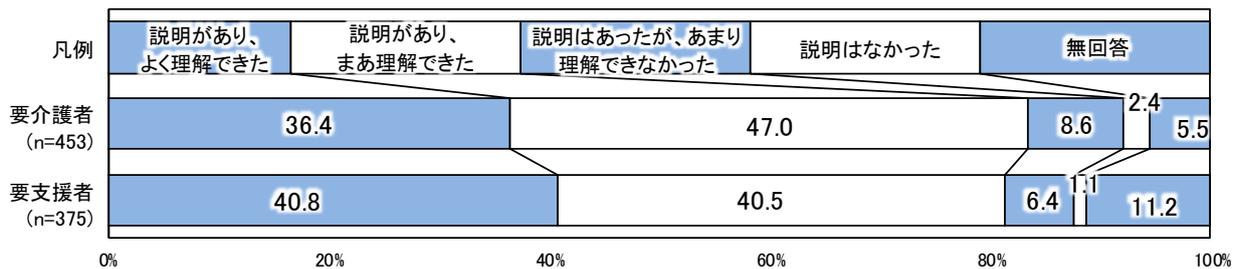
5. 介護サービス事業所について

(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83.4%に対し、要支援者（同）は81.3%とやや低くっている。

要介護度別にみると、「要介護2」が88.4%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	かあ説明はあったが、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	828	318	365	63	15	67
	100.0%	38.4%	44.1%	7.6%	1.8%	8.1%
■要介護度別						
要支援1	194	77	82	13	1	21
	100.0%	39.7%	42.3%	6.7%	0.5%	10.8%
要支援2	171	73	66	11	3	18
	100.0%	42.7%	38.6%	6.4%	1.8%	10.5%
要介護1	95	36	39	9	5	6
	100.0%	37.9%	41.1%	9.5%	5.3%	6.3%
要介護2	95	46	38	4	2	5
	100.0%	48.4%	40.0%	4.2%	2.1%	5.3%
要介護3	84	27	42	11	2	2
	100.0%	32.1%	50.0%	13.1%	2.4%	2.4%
要介護4	99	33	53	8	0	5
	100.0%	33.3%	53.5%	8.1%	0.0%	5.1%
要介護5	76	22	41	6	1	6
	100.0%	28.9%	53.9%	7.9%	1.3%	7.9%
無回答	14	4	4	1	1	4
	100.0%	28.6%	28.6%	7.1%	7.1%	28.6%

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、94.9%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）



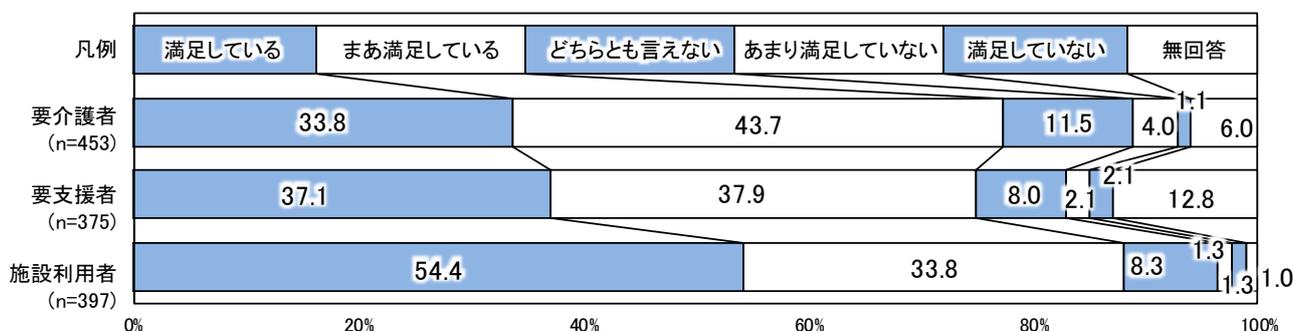
(2) 介護サービスに対する満足度

「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）77.5%、要支援者（同）75.0%、施設サービス利用者 88.2%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 54.4%に対し、居宅サービス利用者は 30%台となっている。

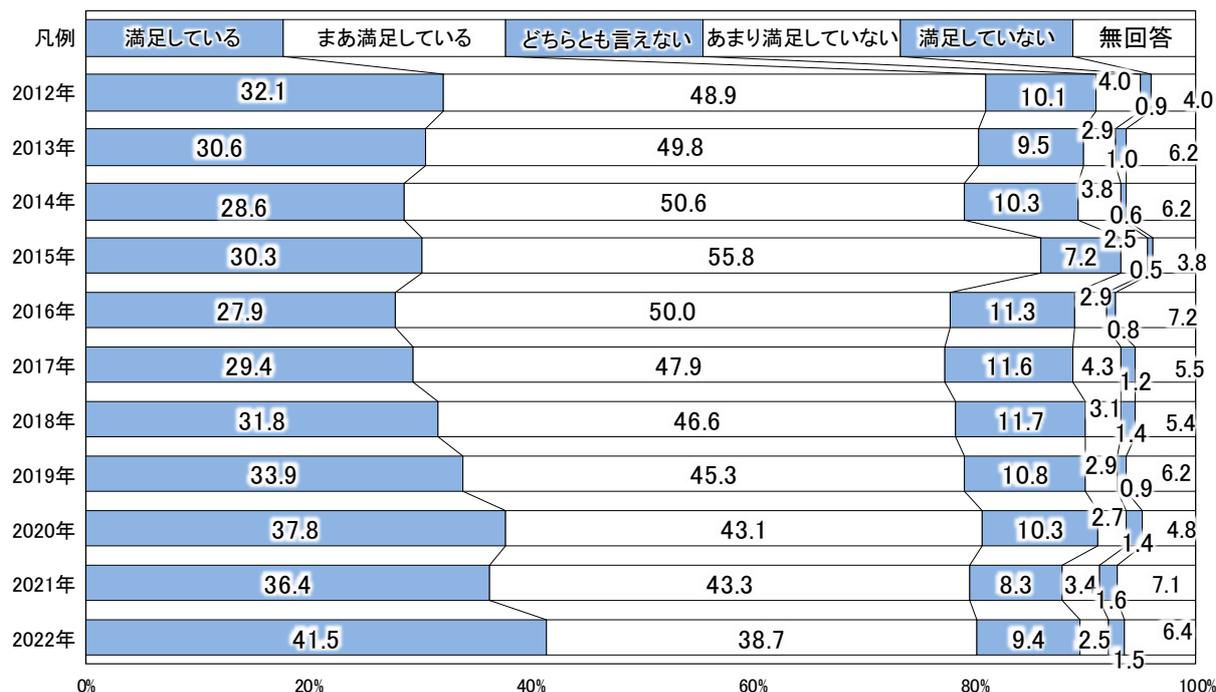
介護サービスに対する満足度の推移をみると、「満足している」と「まあ満足している」を合わせた割合は、2015年（平成27年）の 86.1%をピークに、それ以降、2019年（平成31年・令和元年）まで 80%以下に低下。2020年（令和2年）に 80.9%となり 2021年（令和3年）79.7%、2022年（令和4年）80.2%となっている。ただし「満足している」の割合は 2016年（平成28年）の 27.9%を底に 2020年（令和2年）は 37.8%に増加、2021年（令和3年）は 36.4%に低下したが 2022年（令和4年）は 41.5%に増加している。

要介護度別にみると、「要介護3」以上の重度で「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」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）



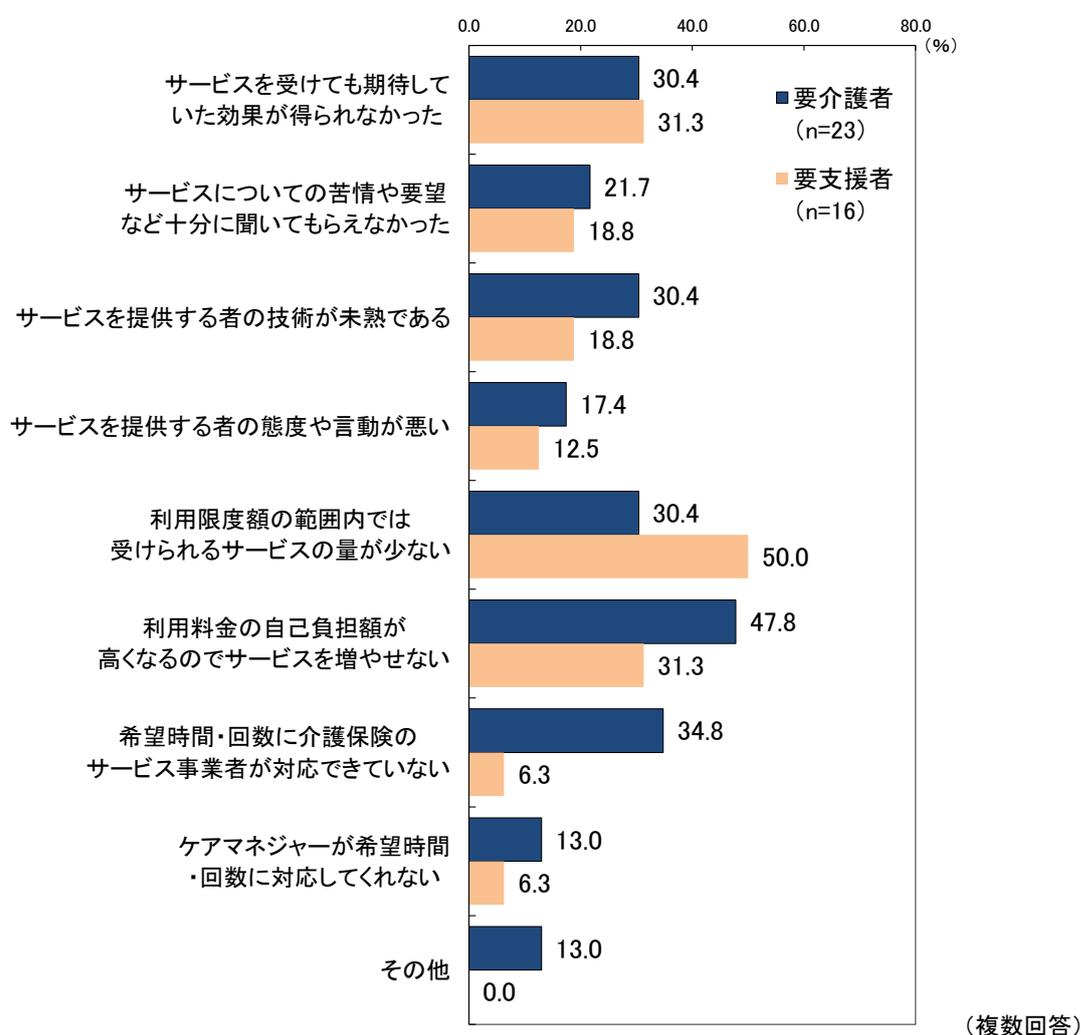
	合計	満足している	まあ満足している	どちらとも言えない	あまり満足していない	満足していない	無回答
全体	1,225 100.0%	508 41.5%	474 38.7%	115 9.4%	31 2.5%	18 1.5%	79 6.4%
■要介護度別							
要支援1	194 100.0%	72 37.1%	72 37.1%	20 10.3%	4 2.1%	3 1.5%	23 11.9%
要支援2	171 100.0%	65 38.0%	65 38.0%	10 5.8%	4 2.3%	5 2.9%	22 12.9%
要介護1	99 100.0%	34 34.3%	43 43.4%	11 11.1%	4 4.0%	2 2.0%	5 5.1%
要介護2	102 100.0%	40 39.2%	38 37.3%	10 9.8%	7 6.9%	0 0.0%	7 6.9%
要介護3	207 100.0%	90 43.5%	80 38.6%	23 11.1%	3 1.4%	4 1.9%	7 3.4%
要介護4	240 100.0%	106 44.2%	99 41.3%	21 8.8%	5 2.1%	2 0.8%	7 2.9%
要介護5	193 100.0%	95 49.2%	70 36.3%	18 9.3%	4 2.1%	2 1.0%	4 2.1%
無回答	19 100.0%	6 31.6%	7 36.8%	2 10.5%	0 0.0%	0 0.0%	4 21.1%
■介護保険サービスの負担割合別							
		1	2	3	4	5	6
1割	621 100.0%	288 46.4%	226 36.4%	47 7.6%	16 2.6%	10 1.6%	34 5.5%
2割	331 100.0%	115 34.7%	138 41.7%	38 11.5%	10 3.0%	4 1.2%	26 7.9%
3割	206 100.0%	76 36.9%	84 40.8%	24 11.7%	5 2.4%	4 1.9%	13 6.3%
無回答	67 100.0%	29 43.3%	26 38.8%	6 9.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 9.0%

(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47.8%が最も高く、これに「利用時間・回数に介護保険のサービス事業者が対応できていない」の34.8%、「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」と「サービスを提供する者の技術が未熟である」、「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」が同率の30.4%で続いている。

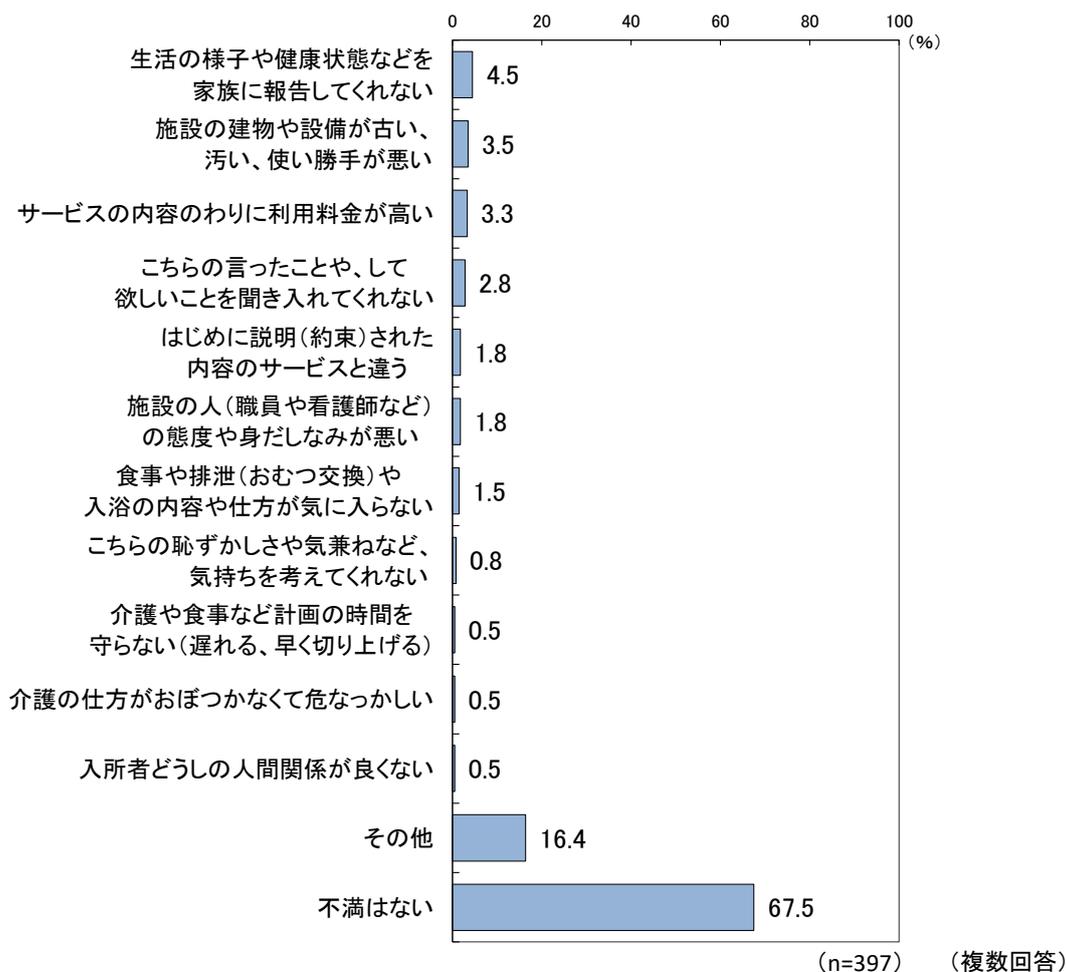
要支援者（居宅サービス利用者）の不満がある介護サービスの内容をみると、「利用限度額の範囲内では受けられるサービスの量が少ない」の50.0%が最も高く、これに「サービスを受けても期待していた効果が得られなかった」と「利用料金の自己負担額が高くなるのでサービスを増やせない」が同率の31.3%で続いている。

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67.5%が最も高く、以下、「その他」(16.4%)、「生活の様子や健康状態などを家族に報告してくれない」(4.5%)、「施設の建物や設備が古い、汚い、使い勝手が悪い」(3.5%)、「サービスの内容のわりに利用料金が高い」(3.3%)、「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」(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）



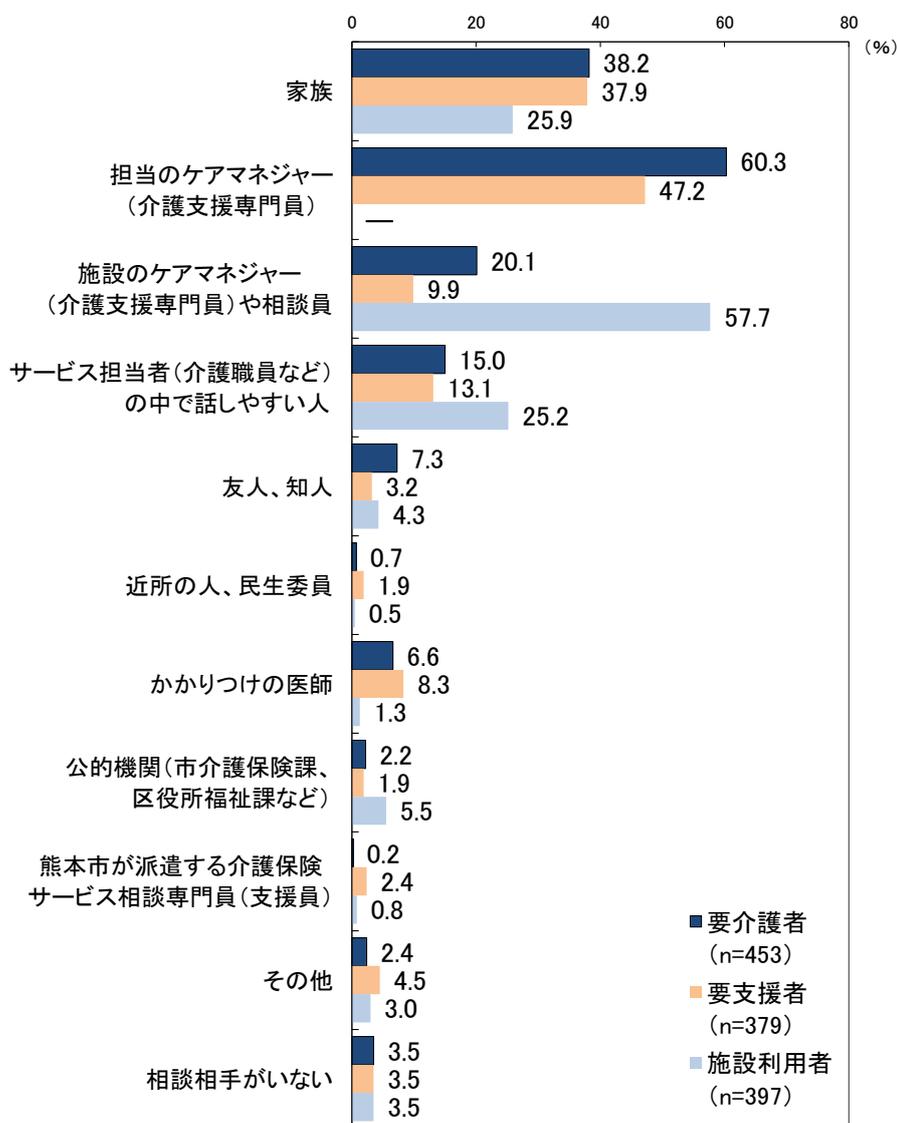
(4) 介護サービスに対する不満の相談先

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60.3%が最も高く、以下、「家族」（38.2%）、「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」（20.1%）、「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（15.0%）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47.2%が最も高く、以下、「家族」（37.9%）、「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（13.1%）、「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」（9.9%）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57.7%が最も高く、以下、「家族」（25.9%）、「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（25.2%）の順となっている。

介護サービスに対する不満の相談先



(複数回答)

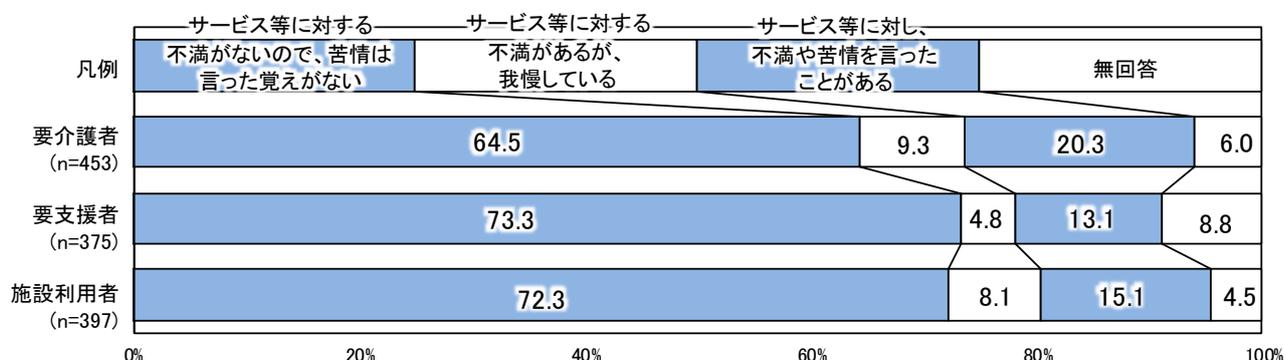
(5) 介護サービス等への不満や苦情の実行状況

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20.3%で、以下、施設サービス利用者15.1%、要支援者13.1%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」では要介護者の9.3%が最も高く、以下、施設サービス利用者8.1%、要介護者4.8%となっている。

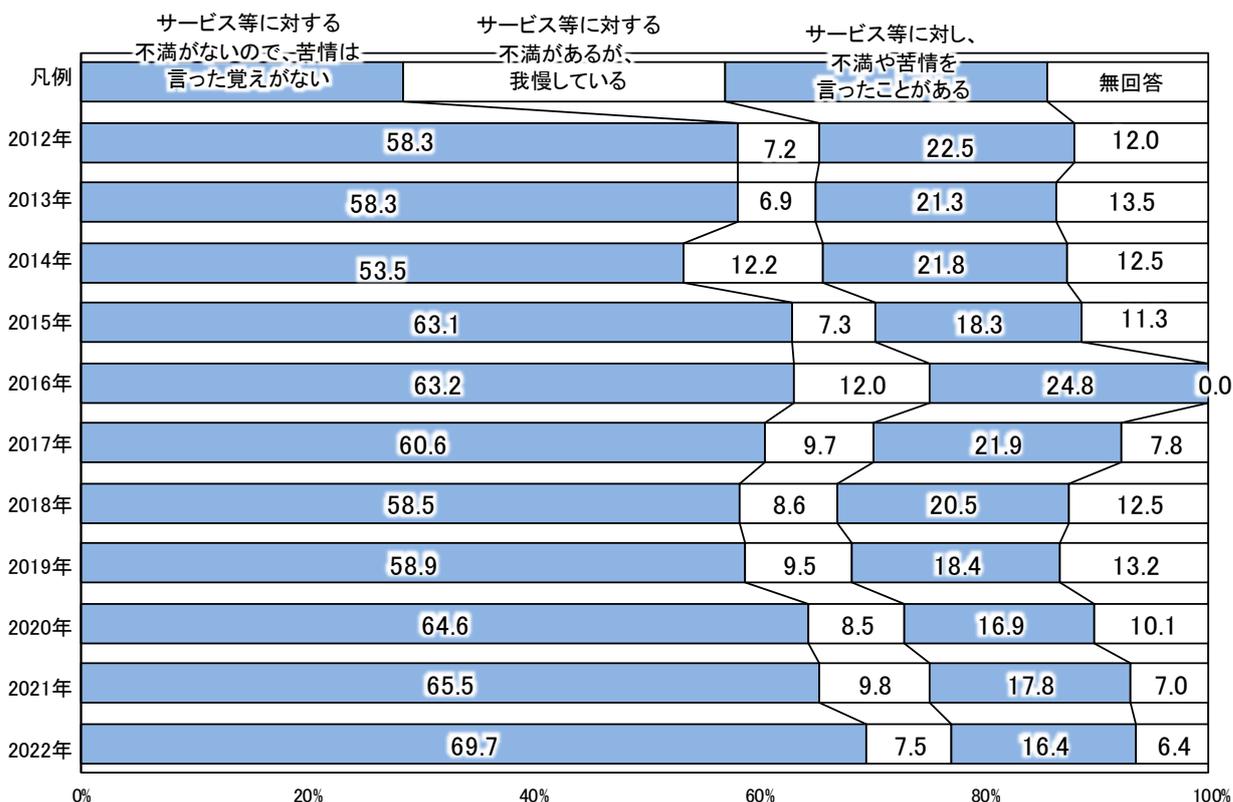
介護サービス等への不満や苦情の実行状況の推移をみると、「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」の割合は、2016年（平成28年）の24.8%をピークに、それ以降、2020年（令和2年）まで16.9%に低下、2021年（令和3年）17.8%、2022年（令和4年）16.4%となっている。

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2」の23.5%が最も高く、これに「同5」19.7%、「同4」19.2%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 不満があるが、我慢 している	サービス等に 不満があるが、我慢 していない	サービス等に 不満があるが、我慢 していない	無回答
全体	1,225 100.0%	854 69.7%	92 7.5%	201 16.4%	78 6.4%
■要介護度別					
要支援1	194 100.0%	152 78.4%	8 4.1%	20 10.3%	14 7.2%
要支援2	171 100.0%	117 68.4%	10 5.8%	27 15.8%	17 9.9%
要介護1	99 100.0%	75 75.8%	9 9.1%	9 9.1%	6 6.1%
要介護2	102 100.0%	65 63.7%	9 8.8%	24 23.5%	4 3.9%
要介護3	207 100.0%	142 68.6%	22 10.6%	35 16.9%	8 3.9%
要介護4	240 100.0%	158 65.8%	20 8.3%	46 19.2%	16 6.7%
要介護5	193 100.0%	133 68.9%	13 6.7%	38 19.7%	9 4.7%
無回答	19 100.0%	12 63.2%	1 5.3%	2 10.5%	4 21.1%

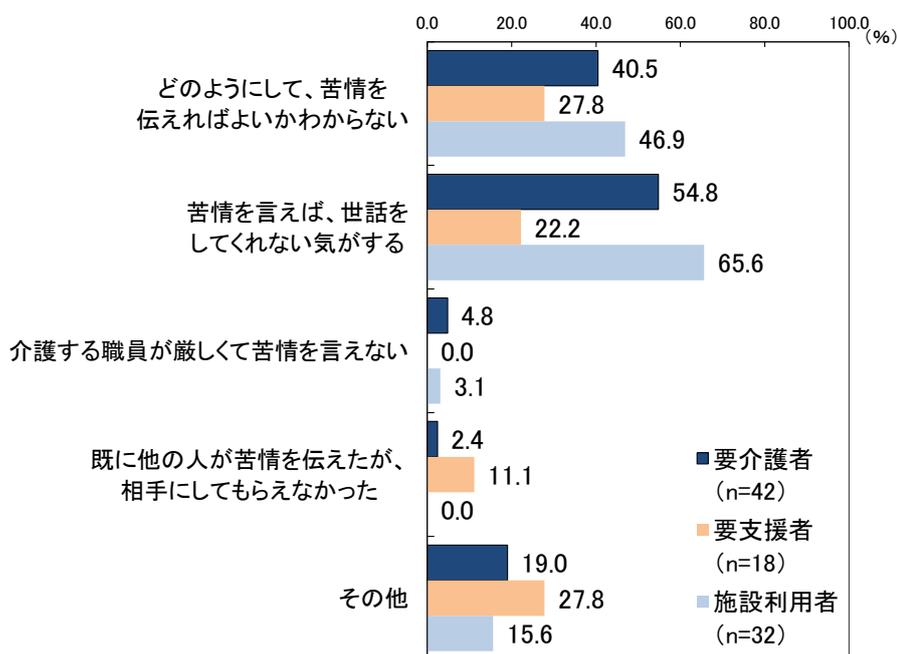
(6) 介護サービス等への不満や苦情を我慢している理由

「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 65.6% で、以下、要介護者 54.8%、要支援者 22.2%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」でも施設利用者の 46.9%が最も高く、以下、要介護者 40.5%、要支援者 27.8%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、低下傾向にあったが2023年（令和4年）は 52.2%と回答者の半数を超えている。

介護サービス等への不満や苦情を我慢している理由



(複数回答)

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	2022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	3.3
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	40.2
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	52.2
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	3.3
その他	23.2	5.7	14.5	25.5	14.1	11.1	19.5	25.2	34.0	29.3	19.6

(複数回答)

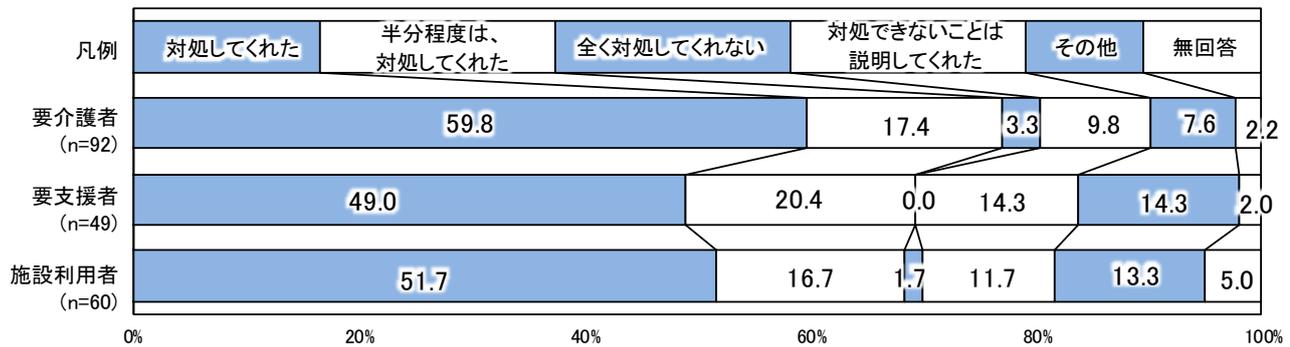
(7) 介護サービス等への不満や苦情の対応状況

「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。

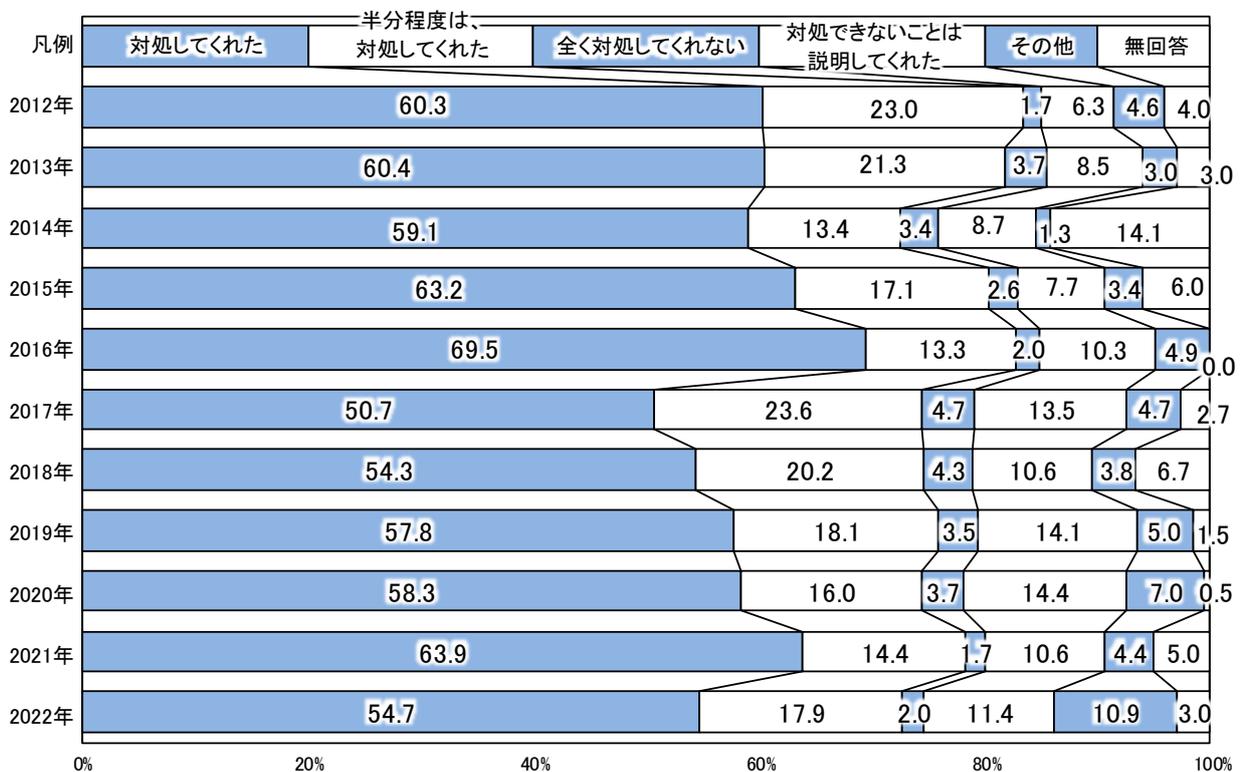
介護サービス等への不満や苦情に対して「対処してくれた」の割合が最も高いのは要介護者の59.8%で、これに施設利用者51.7%、要支援者49.0%の順となっている。要支援者については「対処できないことは説明してくれた」が14.3%とやや高くなっており、事業者が対処できない不満や苦情があることがうかがえる。

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）63.9%、2022年（令和4年）54.7%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)

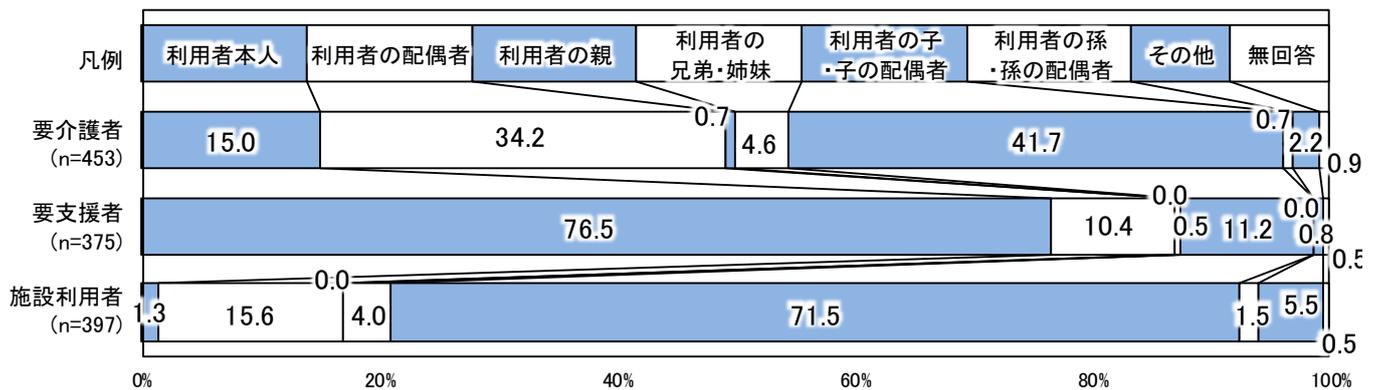
Ⅲ 調査結果

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見ると、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76.5%を占め最も高くなっている。

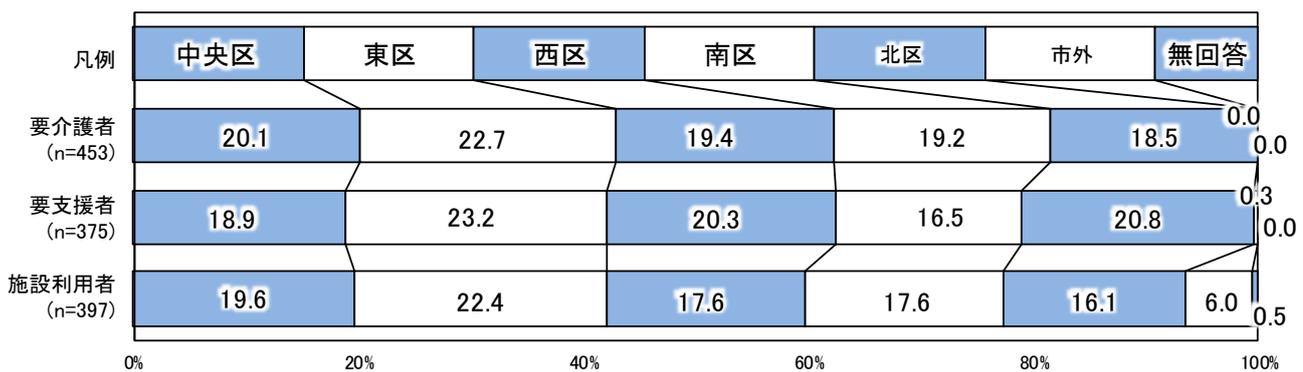
アンケートへの回答者



(2) 利用者が居住する行政区

利用者が居住する行政区を見ると、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「北区」の割合が16.1%と要介護者や要支援者と他の行政区と比べ割合が低くなっている。

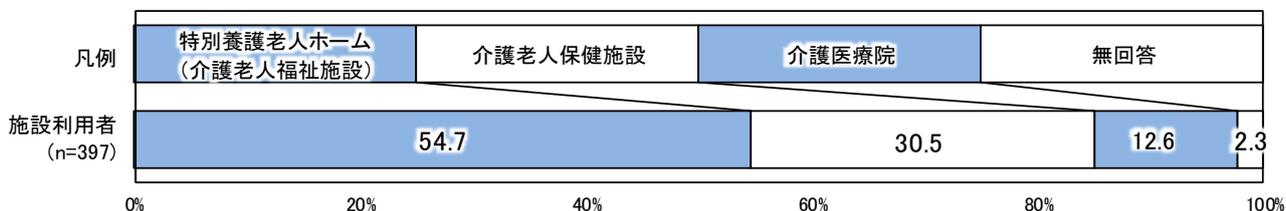
利用者が居住する行政区



(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）」の54.7%が最も高く、次いで「介護老人保健施設」30.5%、「介護医療院（介護療養型医療施設）」12.6%が続いている。

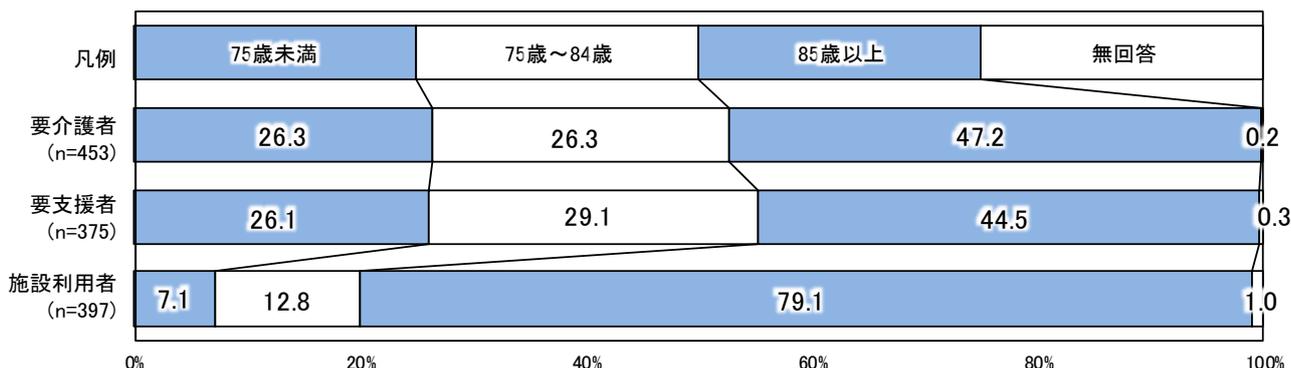
現在利用している施設



(4) 年齢

施設利用者では「85歳以上」の割合が79.1%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40%台となっている。

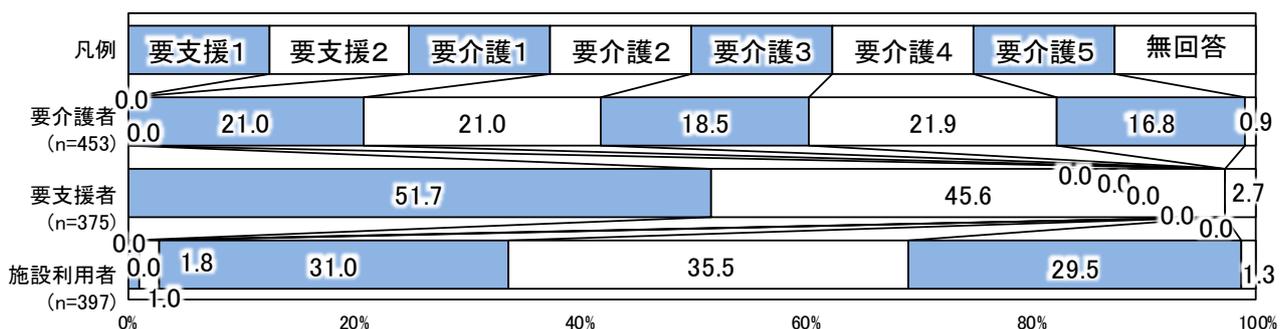
利用者の年代



(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4」までが20%前後、「要介護5」は16.8%となっている。要支援者（同）では「要支援1」と「同2」が50%前後となっている。施設利用者では重度の「要介護3」と「要介護5」が30%前後、「要介護4」がそれぞれ35.5%の分布となっている。

回答者の要支援・要介護度

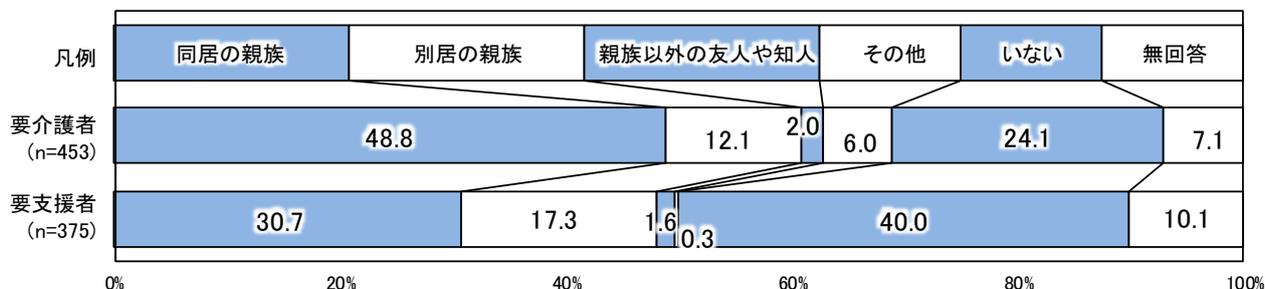


2. 主な介護者の特性

(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48.8%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「いない」が40.0%で最も高く、これに「同居の親族」の30.7%が続いている。

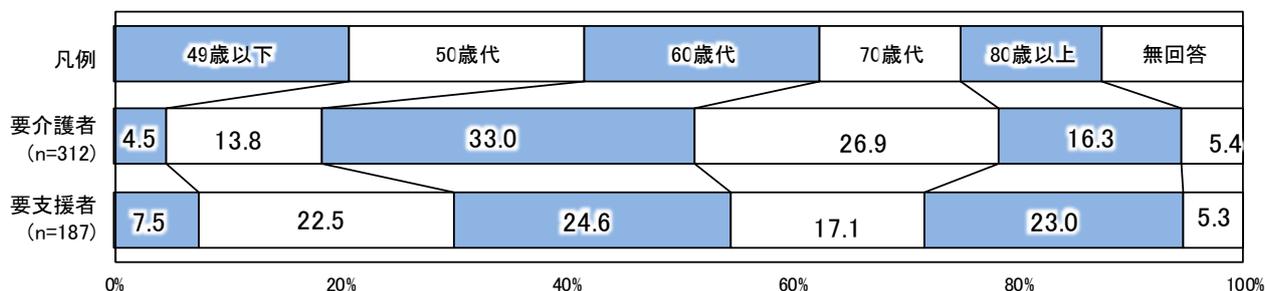
主な介護者



(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）」16.3%、「要支援者（同）」23.0%となっている。

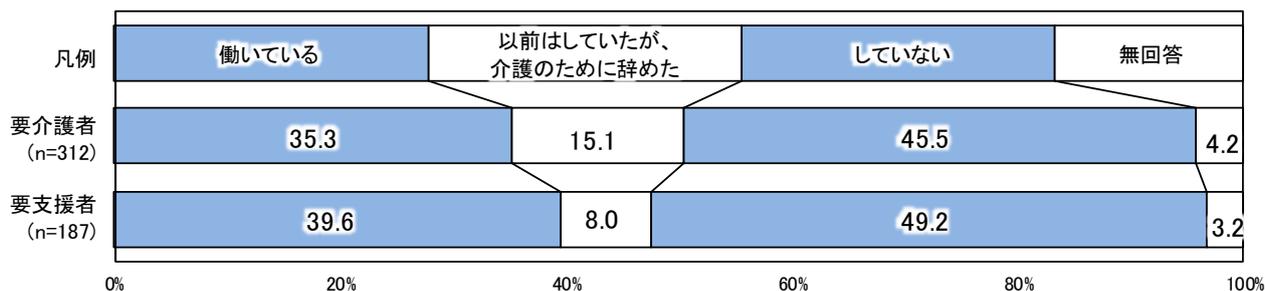
主な介護者の年代



(3) 主な介護者の就労状況

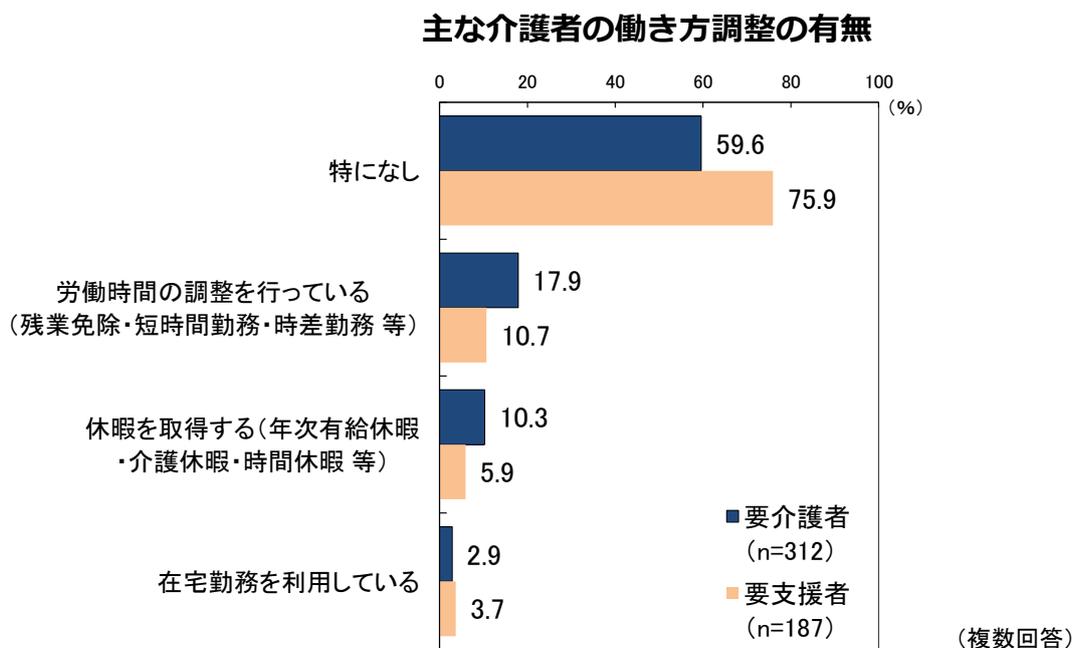
要介護者（居宅サービス利用者）と要支援者（同）の主な介護者は、いずれも就労「していない」の割合が最も高く40%台となっている。要介護者（居宅サービス利用者）は要支援者（同）と比べて「以前は（就労）していたが、介護のために辞めた」の割合が高くなっている。

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。

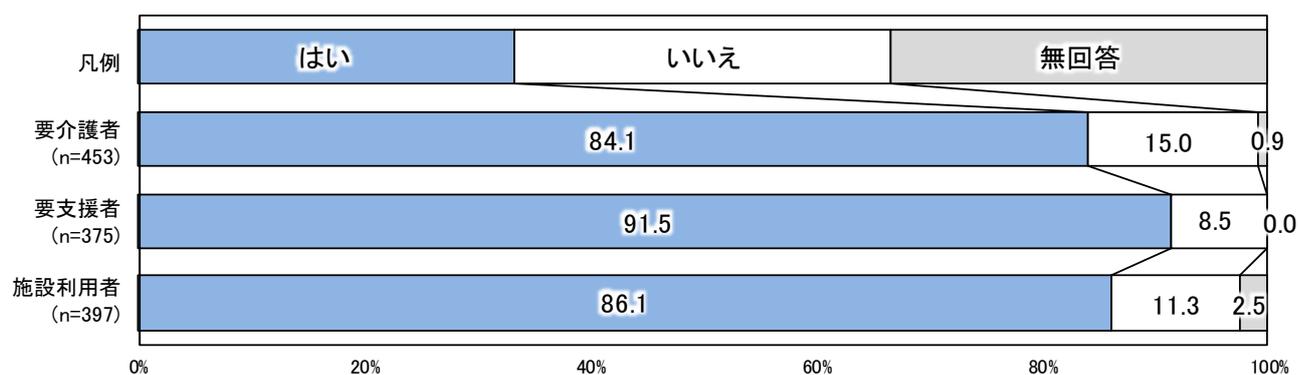


3. 介護保険サービスについて

(1) 介護保険制度理念の認知度

「はい」の割合は要支援者（居宅サービス利用者）の91.5%が最も高く、これに要介護者（同）の84.1%、施設利用者の86.1%の順となっている。

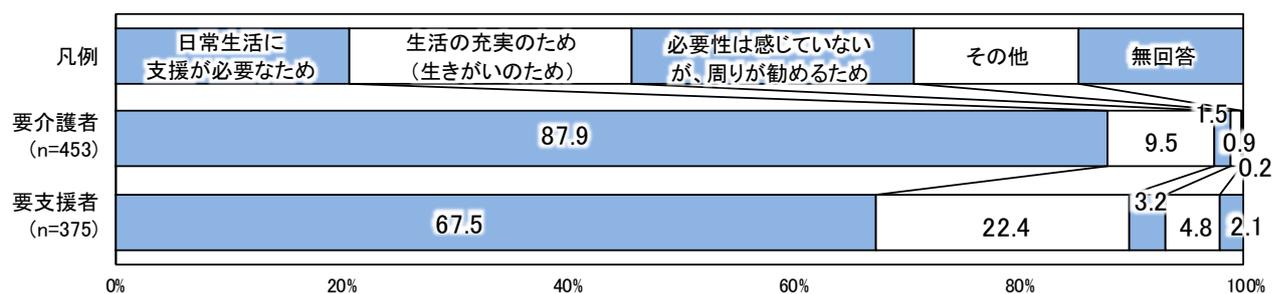
介護保険制度理念の認知度



(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87.9%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9.5%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67.5%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22.4%で要介護者よりも高くなっている。

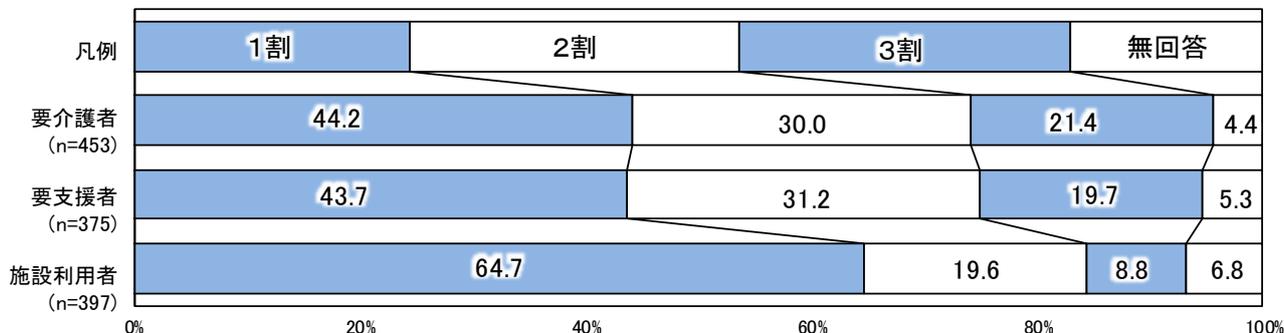
介護保険サービスを利用する理由



(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（21.4%）で他の利用者と比べ最も高い。施設利用者は「1割」負担の割合が64.7%を占めている。

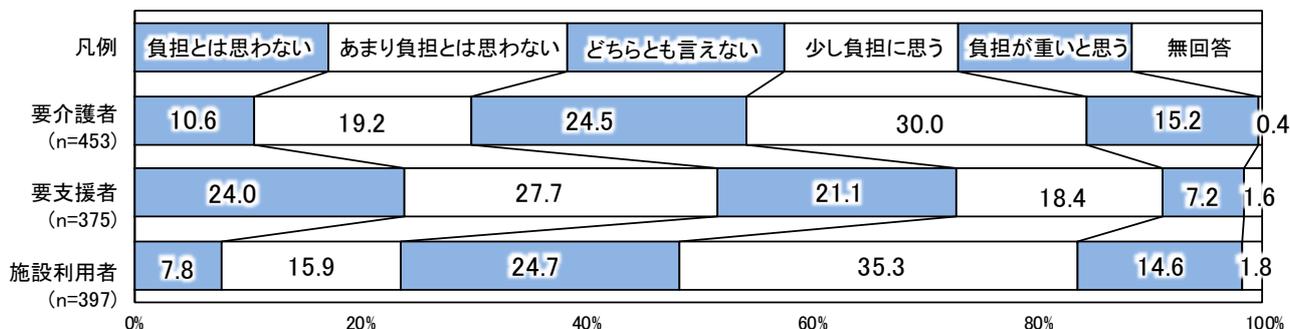
介護保険サービスの負担割合



(4) サービス利用料の負担感

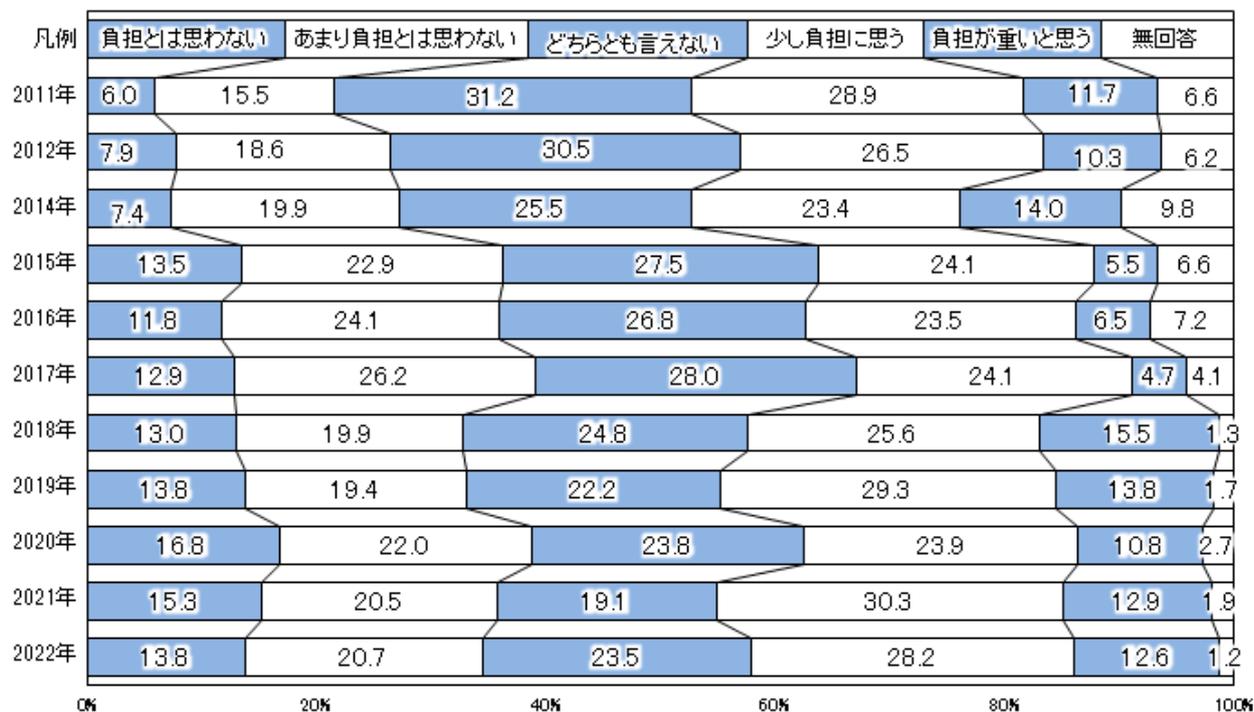
「負担が重いと思う」と「少し負担に思う」を合わせた割合をみると、施設利用者の49.9%が最も高く、以下、要介護者（居宅サービス利用者）（45.2%）、要支援者（居宅サービス利用者）（25.6%）の順で高くなっている。要支援者は「負担とは思わない」と「あまり負担とは思わない」を合わせた割合が51.7%と半数を超えている。

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%に増加し2022年（令和4年）は40.8%となっている。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、2022年（令和4年）は34.5%となっている。

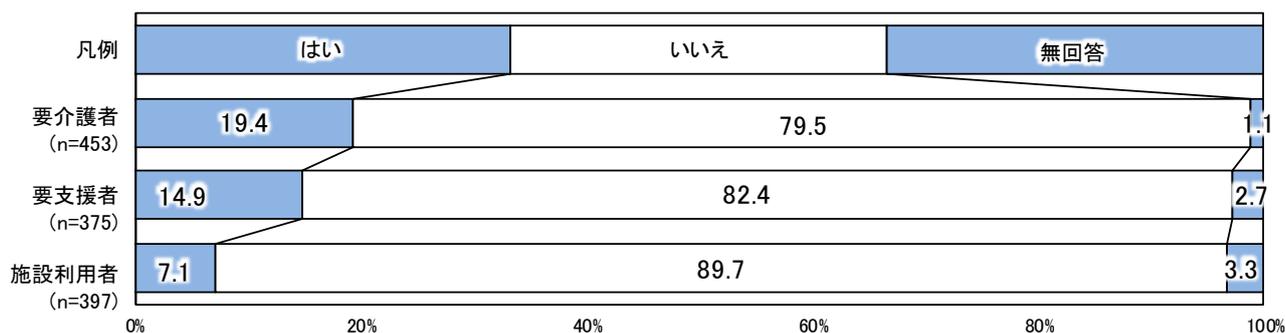
サービス利用料の負担感（推移）



（5）介護保険サービス利用の手控え状況

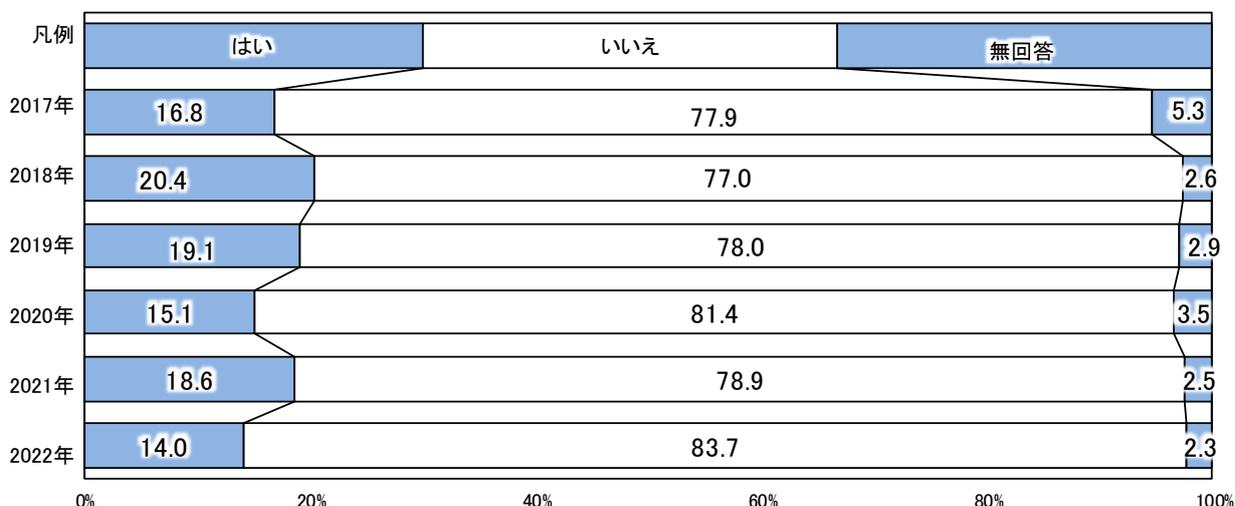
「はい（サービス利用を手控え）」の割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の19.4%が最も高く、以下、要支援者（居宅サービス利用者）（14.9%）、施設利用者（7.1%）の順で高くなっている。

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、2021年（令和3年）の18.6%に対し、2022年（令和4年）は14.0%と減少している。

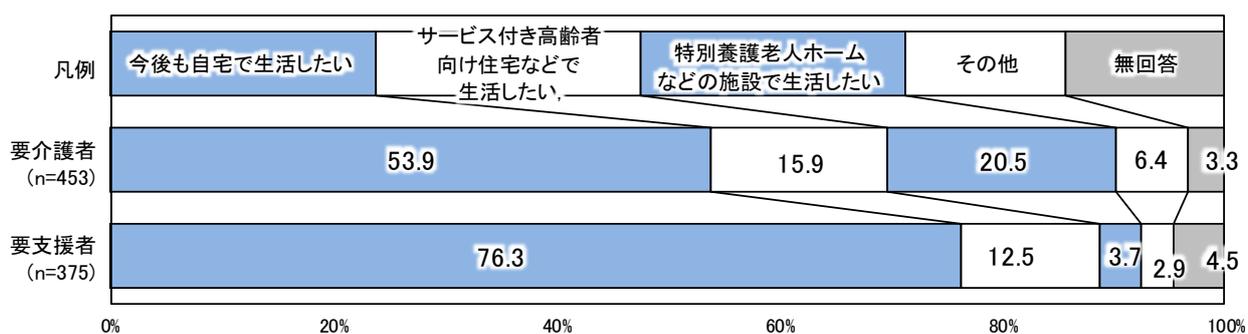
介護保険サービス利用の手控え状況（推移）



（6）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76.3%に対し、要介護者は53.9%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20.5%、「サービス付き高齢者向け住宅などで生活したい」の割合が15.9%と高くなっている。

今後、希望する生活の場

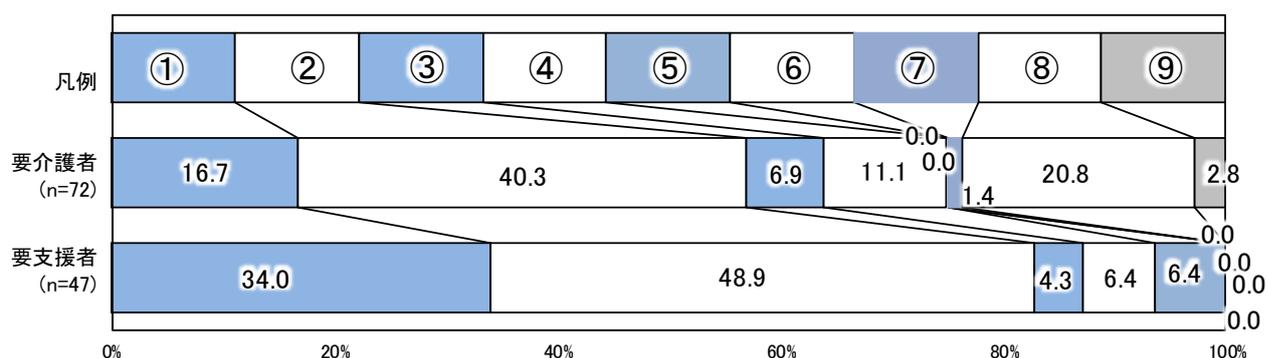


（7）「サービス付き高齢者向け住宅などで生活したい」理由

「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40.3%に対し、要支援者は48.9%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

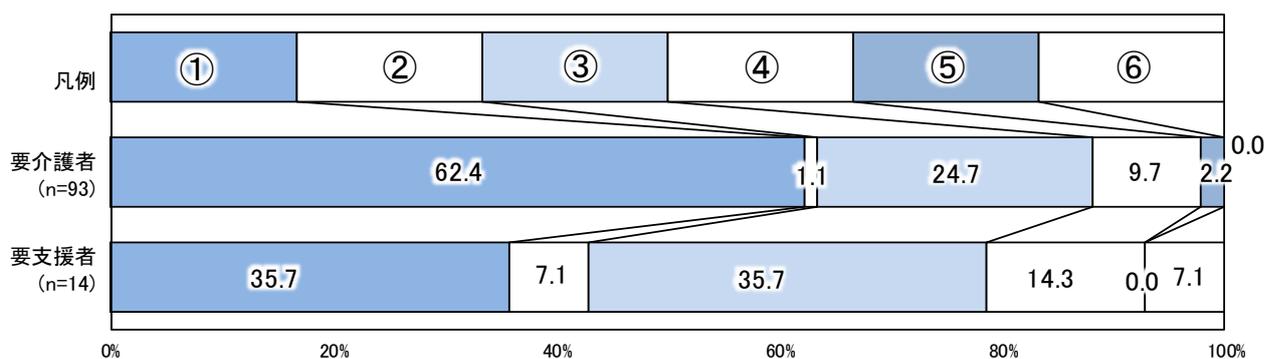
- ① 施設に入所するほど体の状態は悪くないが、在宅では不安を感じるから
- ② 介護されるだけでなく自分でできることは自分で、できないことを手伝ってほしいから
- ③ 同じ年代の入居者と共同生活を行い楽しく過ごせそうだから
- ④ 高齢を理由に入居を断ることがなく、見守りもあるから
- ⑤ 近隣に馴染みの知り合いが少なくなり寂しいから
- ⑥ 知人が利用しているから
- ⑦ 詳しいことは知らないが周囲が勧めるから
- ⑧ その他
- ⑨ 無回答



(8) 「特別養護老人ホームなどの施設で生活したい」理由

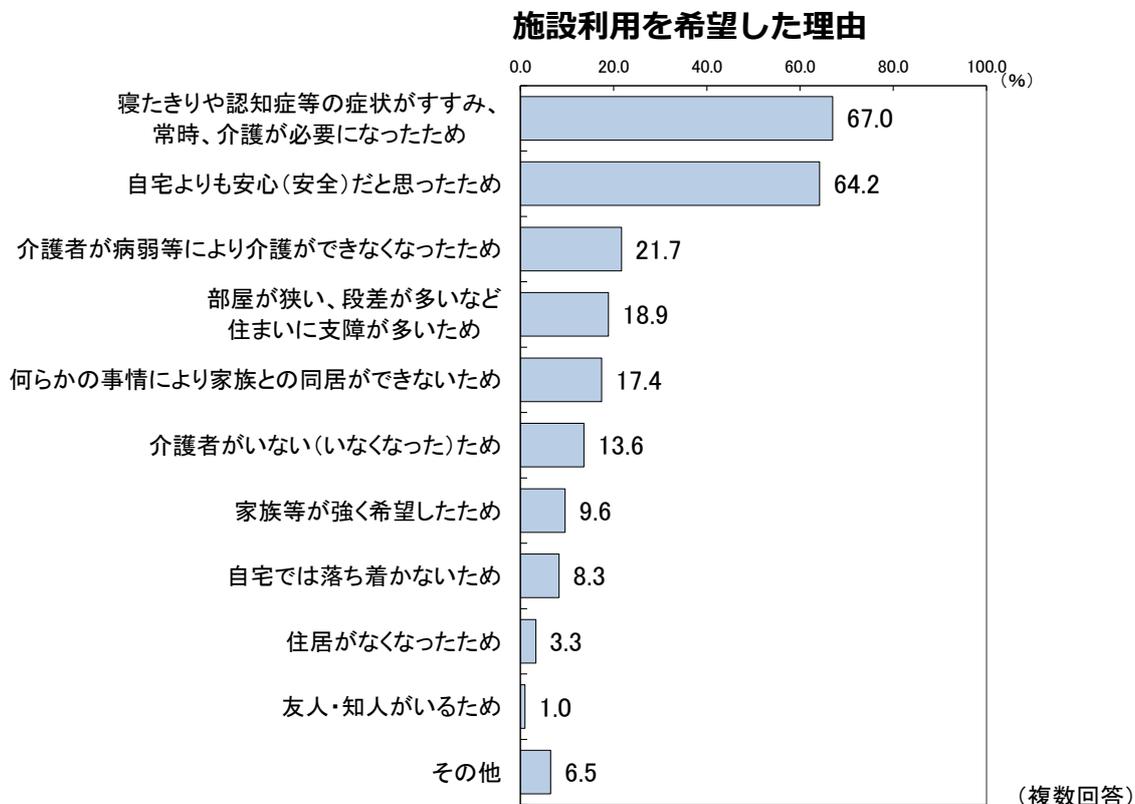
「特別養護老人ホームなどの施設で生活したい」理由をみると、要介護者（居宅サービス利用者）では「①常に見守りがあり、安心して生活できるから」の62.4%が最も高く、これに「③今後の身体状況を考えると在宅サービスだけでは不安だから」の24.7%が続いている。要支援者（居宅サービス利用者）では「①常に見守りがあり、安心して生活できるから」と「③今後の身体状況を考えると在宅サービスだけでは不安だから」が同率の35.7%となっている（サンプル数14件）。

- 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



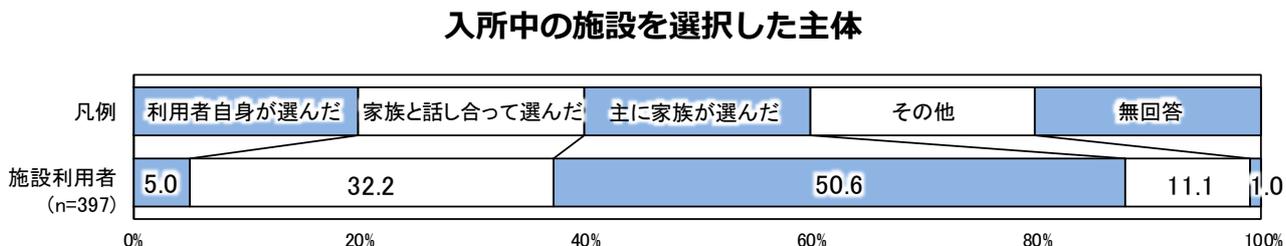
(9) 施設利用を希望した理由

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67.0%が最も高く、以下、「自宅よりも安心(安全)だと思ったため」(64.2%)、「介護者が病弱等により介護ができなくなったため」(21.7%)の順で高くなっている。



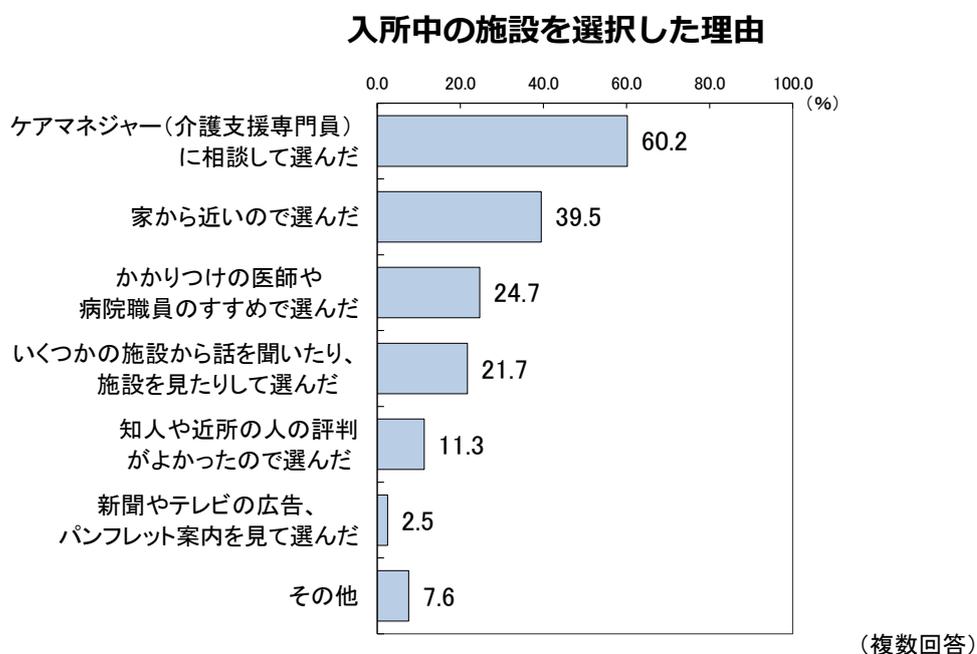
(10) 入所中の施設を選択した主体

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みると、「主に家族が選んだ」の50.6%が最も高く、以下、「家族と話し合っ選んだ」(32.2%)、「その他」(11.1%)、「利用者自身が選んだ」(5.0%)の順で高くなっている。



(11) 入所中の施設を選択した理由

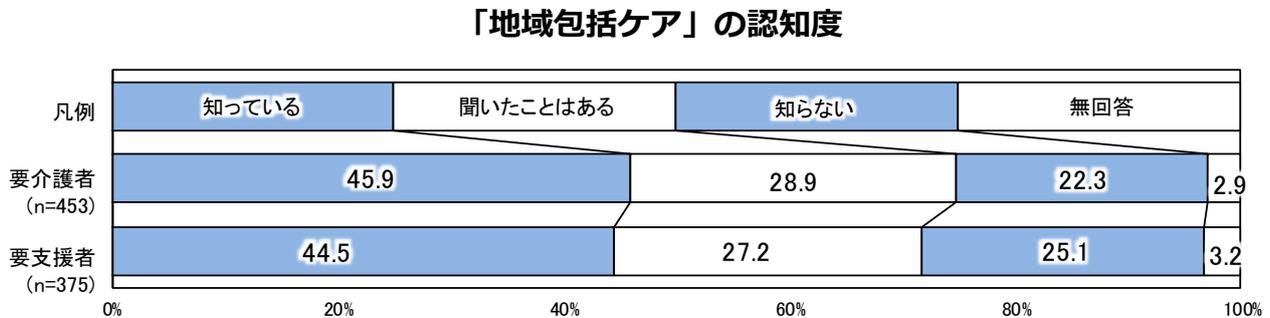
施設サービス利用者が現在、入所中の施設を選択した理由をみると、「ケアマネジャー（介護支援専門員）に相談して選んだ」の60.2%が最も高く、以下、「家から近いので選んだ」（39.5%）、「かかりつけの医師や病院職員のすすめで選んだ」（24.7%）の順で高くなっている。



4. 介護保険サービス以外の介護について

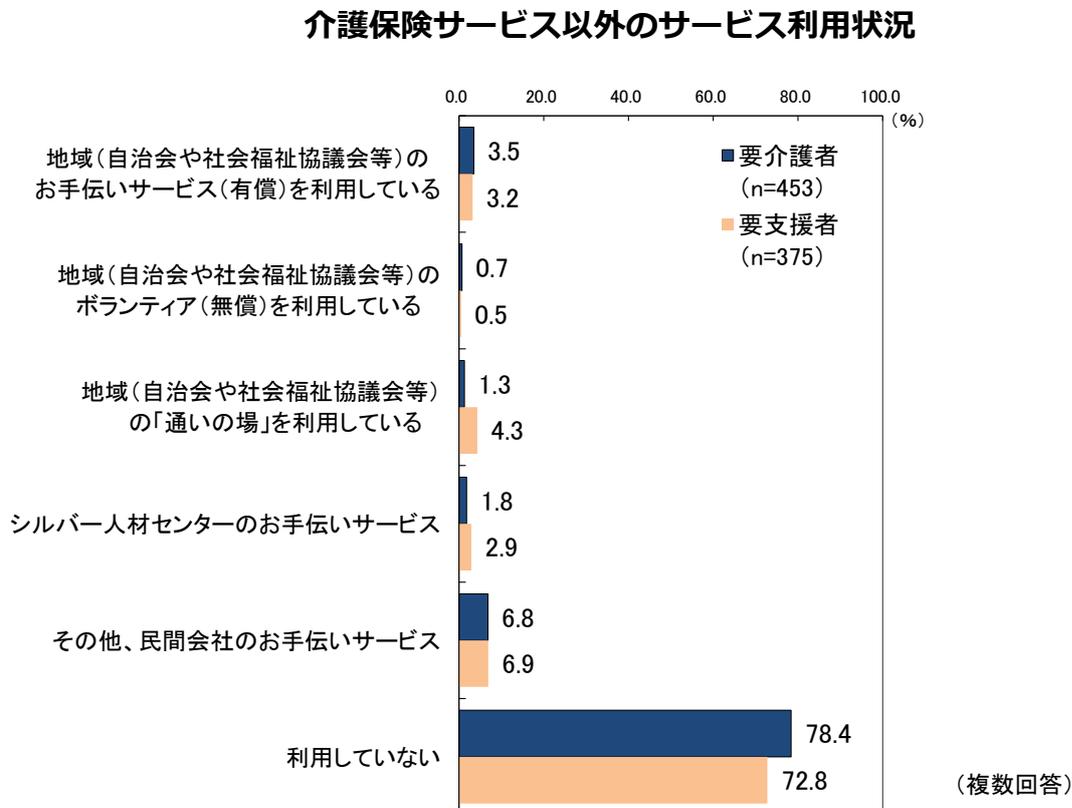
(1) 「地域包括ケア」の認知度

「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44.5%に対し、要介護者（同）は45.9%であり、大きな差は認められない。



(2) 介護保険サービス以外のサービス利用状況

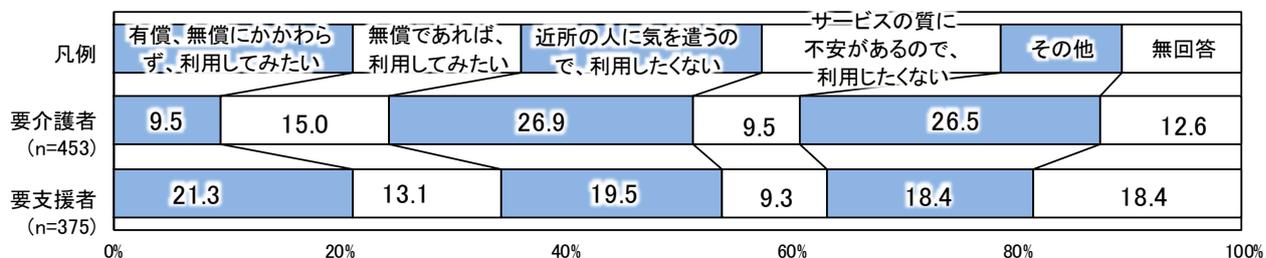
介護保険サービス以外のサービスを「利用していない」人の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の78.4%に対し、要支援者（同）は72.8%となっている。要支援者（居宅サービス利用者）は、要介護者（同）よりも「地域の「通いの場」」を利用している割合がやや高い。



(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24.5%に対し、要支援者（同）は34.4%と高くなっている。

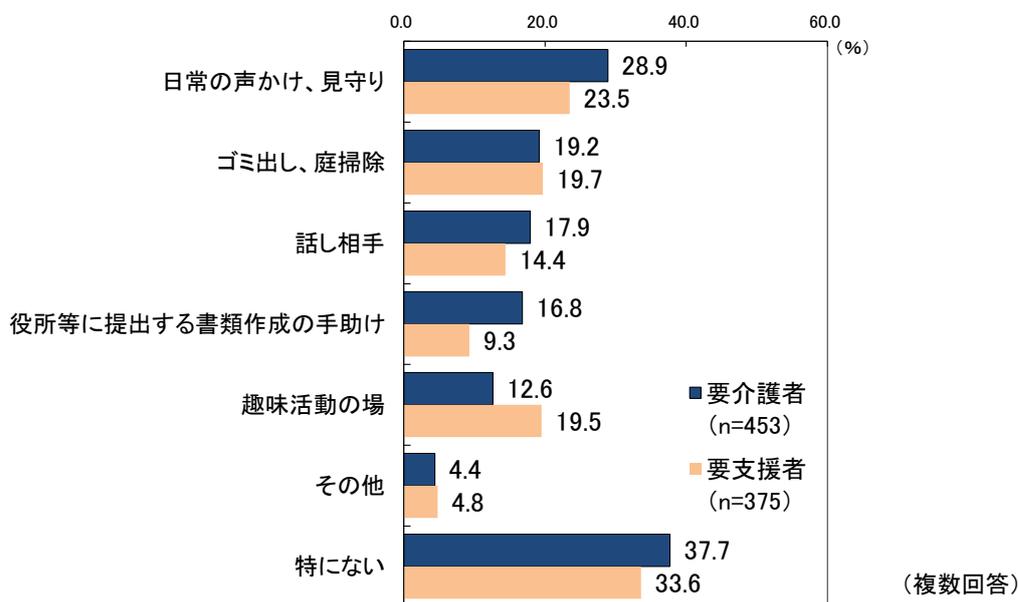
ボランティアサービスの利用意向



(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28.9%が最も高く、これに「ゴミ出し、庭掃除」の19.2%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23.5%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19.7%となっているほか、「趣味活動の場」も19.5%と高くなっている。

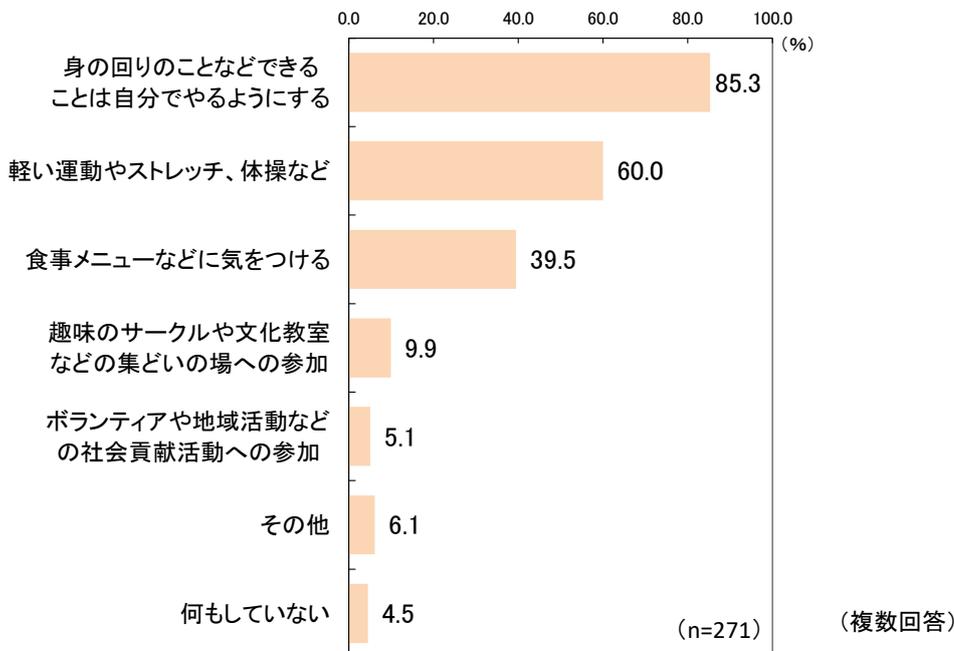
地域で身近に受けたい支援（資源）



(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85.3%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」60.0%、「食事メニューなどに気をつける」39.5%、「趣味のサークルや文化教室などの集いの場への参加」9.9%の順となっている。

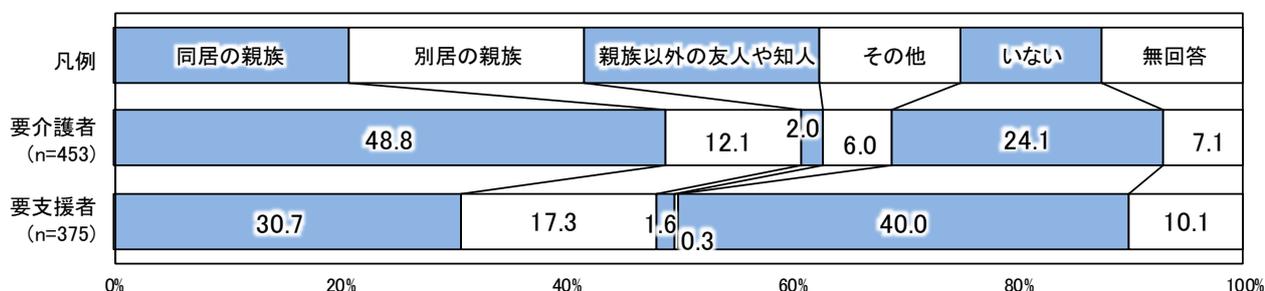
介護サービス以外に取り組んでいること



(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48.8%で最も高く、これに「いない」の24.1%、「別居の親族」の12.1%が続いている。一方、要支援者（同）では「いない」が40.0%で最も高く、これに「同居の親族」の30.7%が続いている。

介護サービス以外の主な介護者の有無

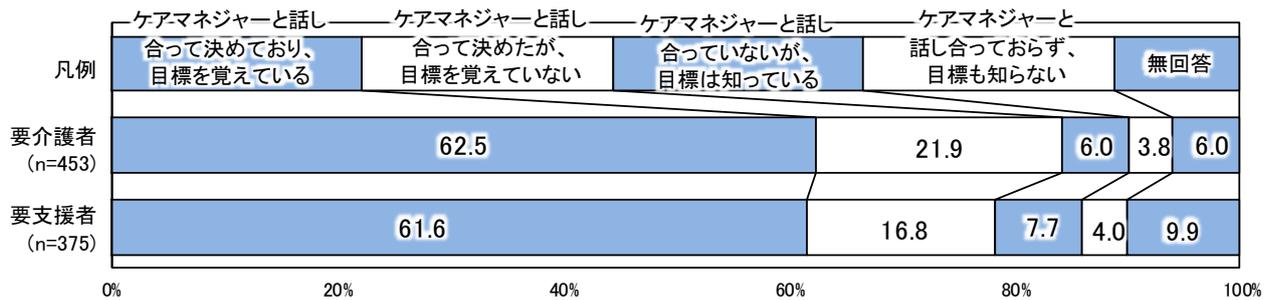


5. 居宅介護支援事業所について

(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62.5%に対し、要支援者（同）は61.6%と、大きな差は認められない。

ケアプラン作成の際の達成目標の認知度

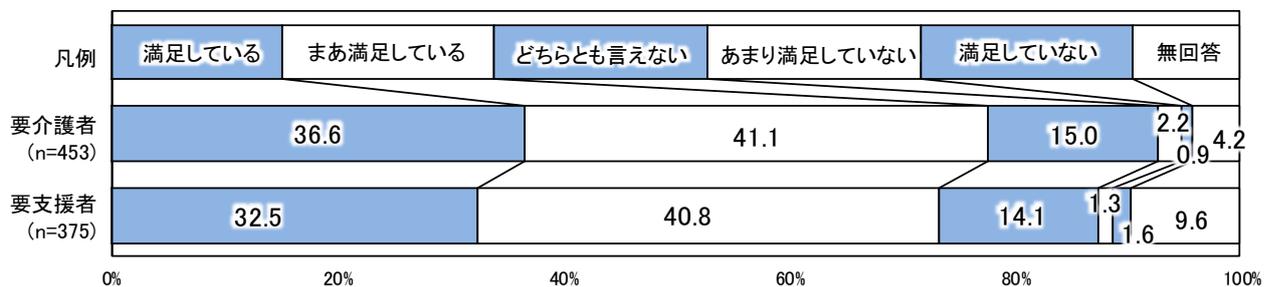


(2) ケアプランの満足度

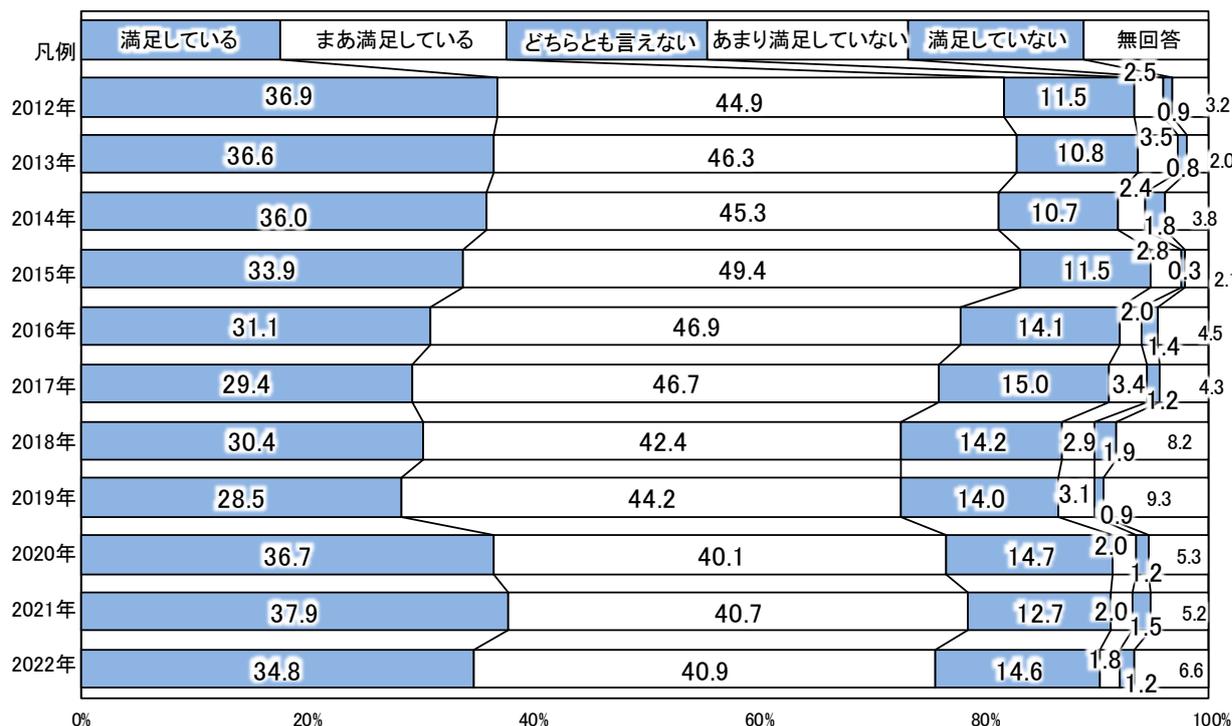
「満足している」と「まあ満足している」を合わせた割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の77.7%に対し、要支援者（同）は73.3%と4.4ポイント低くなっている。

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）に78.6%となり、2022年（令和4年）に75.7%にやや減少している。

ケアプランの満足度



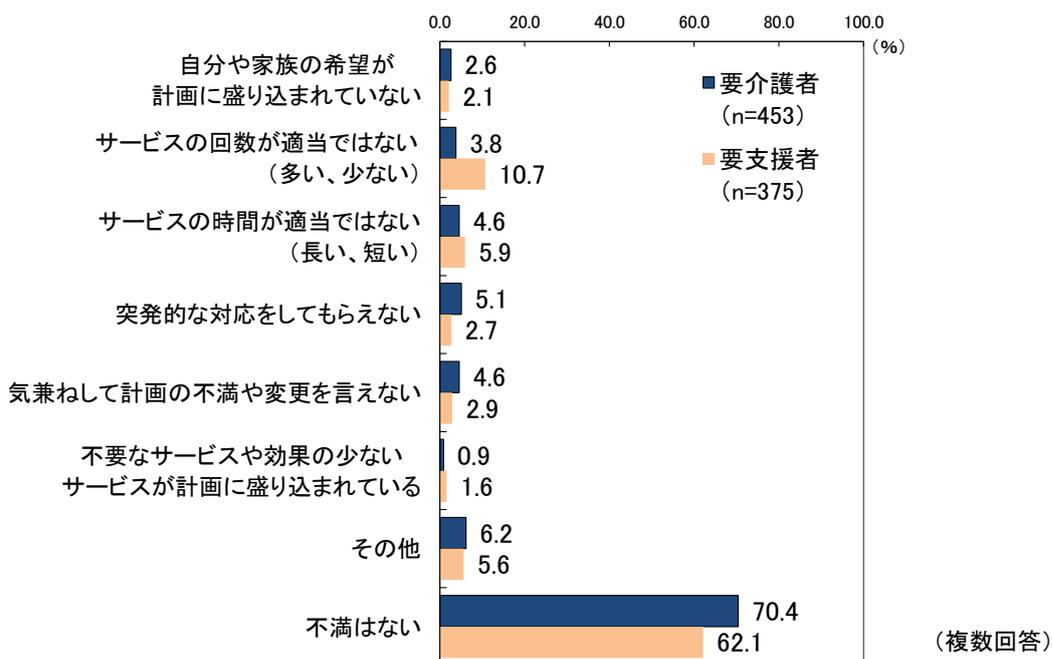
ケアプランの満足度（推移）



(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 3.8%に対し、要支援者は 10.7%と 6.9 ポイント高くなっている。「不満はない」は要介護者 70.4%に対し、要支援者は 62.1%と 8.3 ポイント低くなっている。

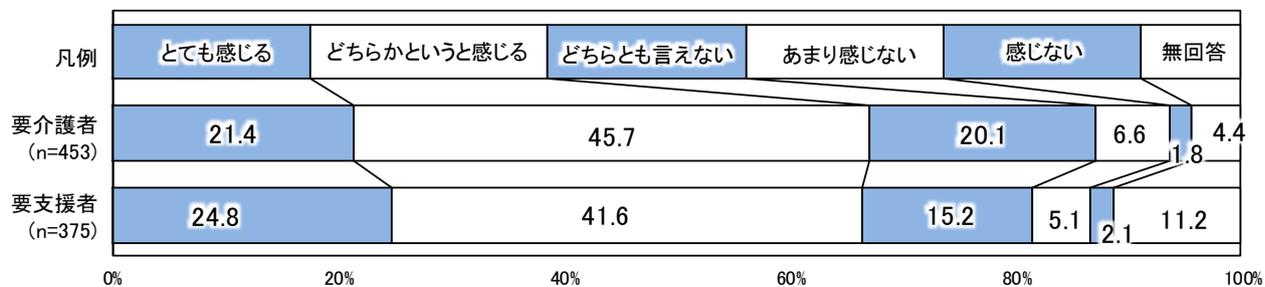
ケアプランについての不満な点



(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67.1%に対し、要支援者（同）は66.4%であり、大きな差は認められない。

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

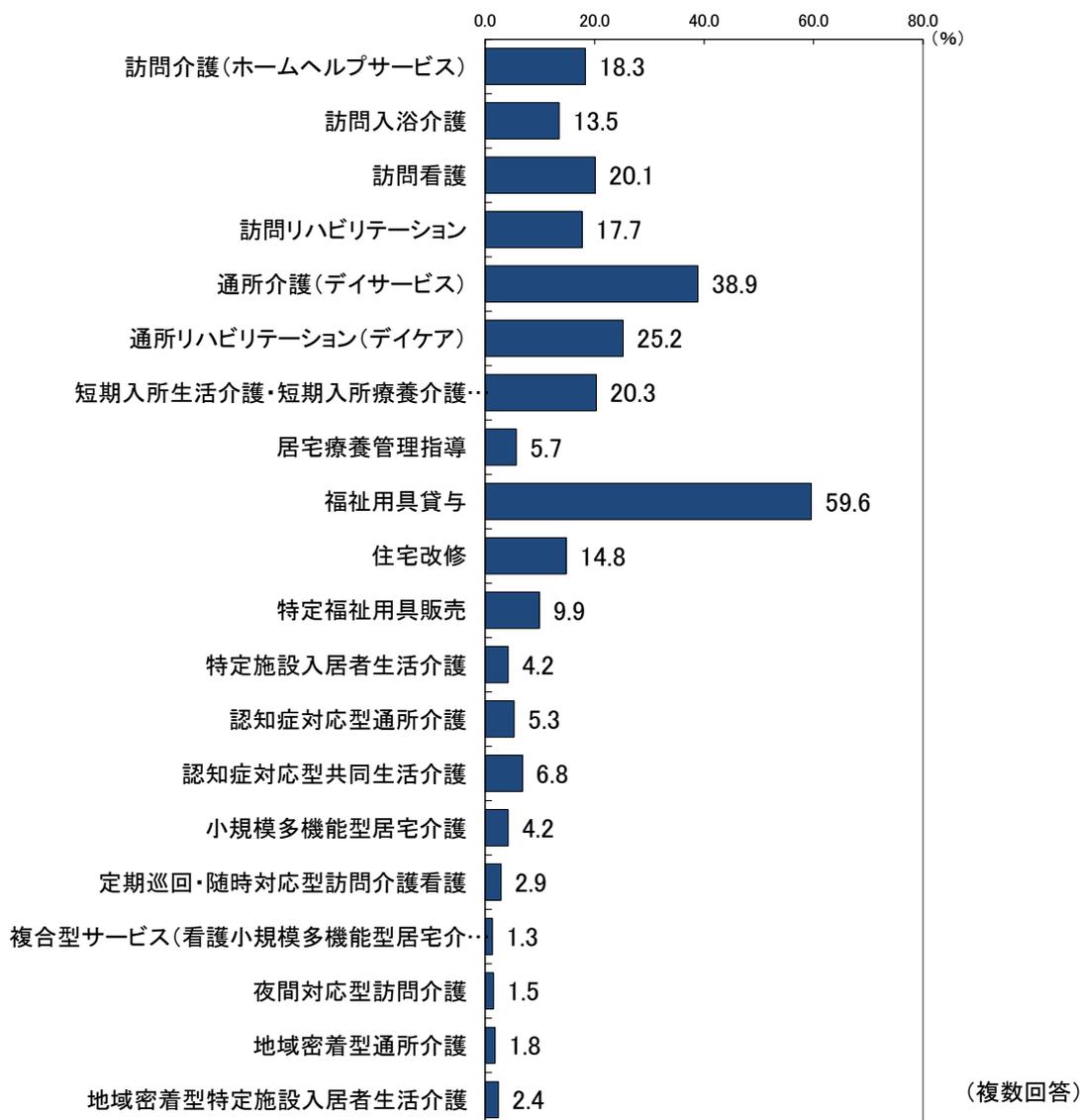


6. 介護サービス事業所について

(1) 介護保険サービスの利用状況

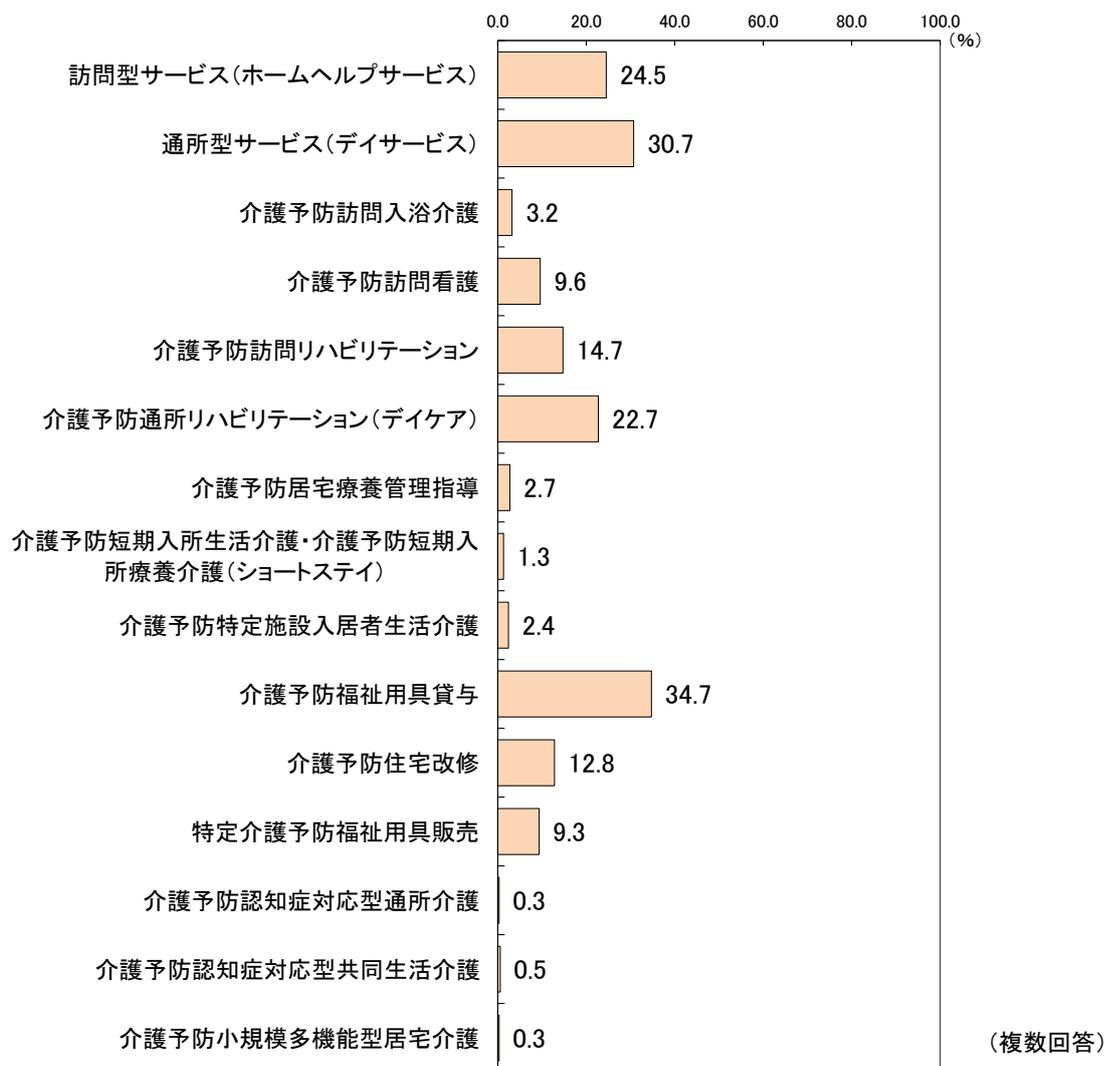
要介護者（居宅サービス利用者）のサービス利用状況をみると、「福祉用具貸与」の59.6%が最も高く、以下、「通所介護（デイサービス）」（38.9%）、「通所リハビリテーション（デイケア）」（25.2%）、「短期入所生活介護・短期入所療養介護（ショートステイ）」（20.3%）、「訪問看護」（20.1%）、「訪問介護（ホームヘルプサービス）」（18.3%）、「訪問リハビリテーション」（17.7%）、「住宅改修」（14.8%）の順となっている。

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、「介護予防福祉用具貸与」（34.7%）が最も高く、以下、「通所型サービス（デイサービス）」の30.7%、「訪問型サービス（ホームヘルプサービス）」（24.5%）、「介護予防通所リハビリテーション（デイケア）」（22.7%）、「介護予防訪問リハビリテーション」（14.7%）、「介護予防住宅改修」（12.8%）の順となっている。

要支援者のサービス利用状況

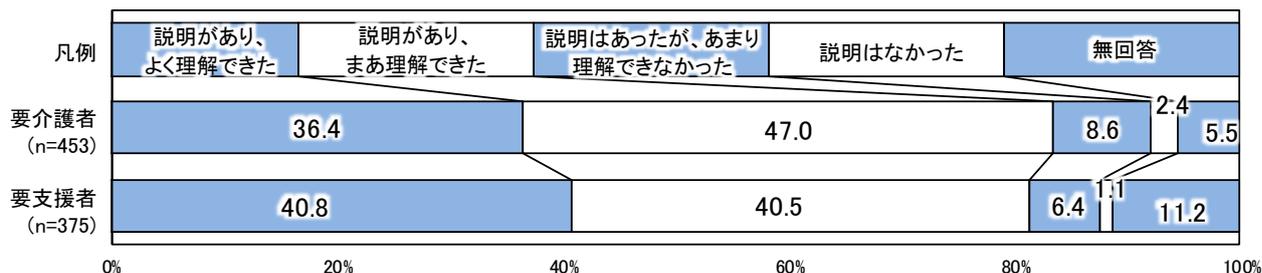


(2) 介護保険サービス事業所による説明の理解度

「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83.4%に対し、要支援者（同）は81.3%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、94.9%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）

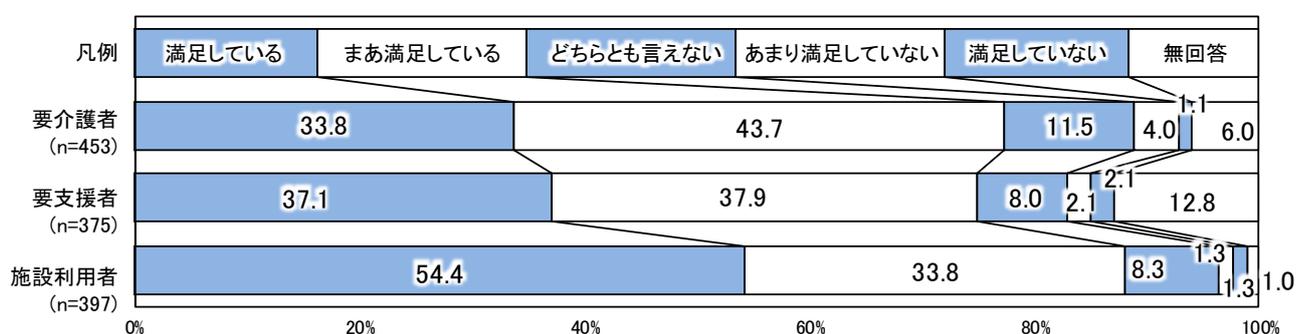


(3) 介護サービスに対する満足度

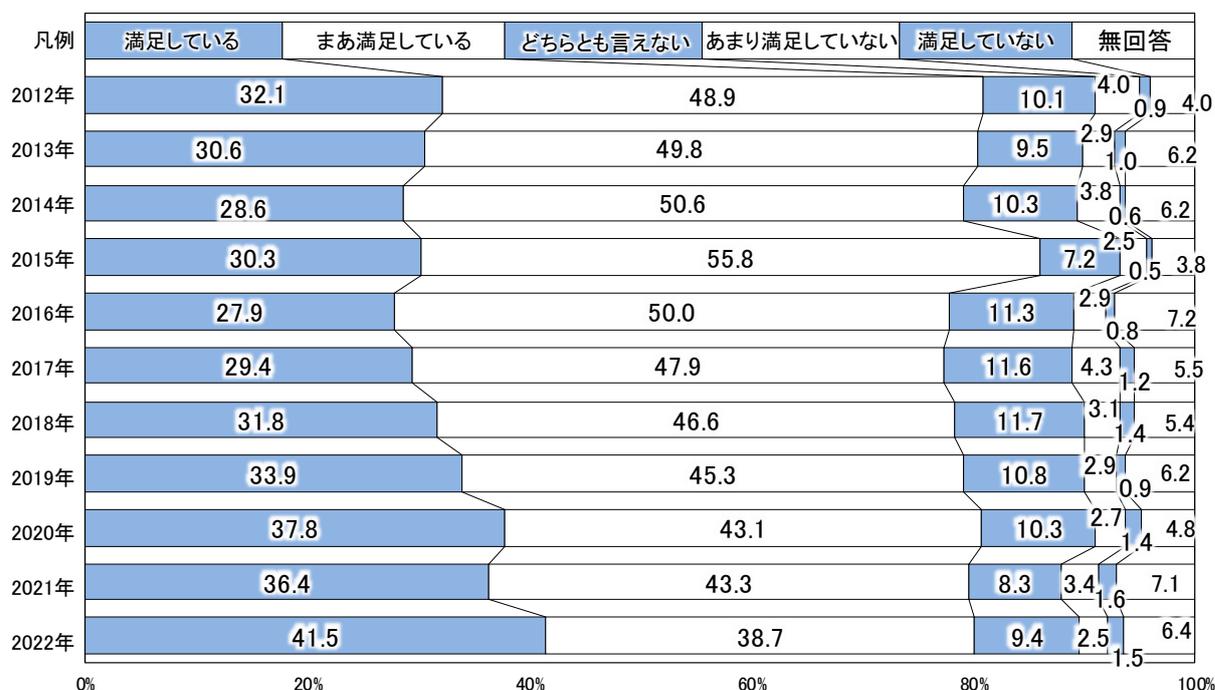
「満足している」と「まあ満足している」を合わせた割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）77.5%、要支援者（同）75.0%、施設サービス利用者 88.2%となっており、施設サービス利用者の満足度が高い。なかでも「満足している」の割合は施設サービス利用者の 54.4%に対し、居宅サービス利用者は 30%台となっている。

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2022年（令和4年）は80.2%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、2022年（令和4年）は41.5%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）

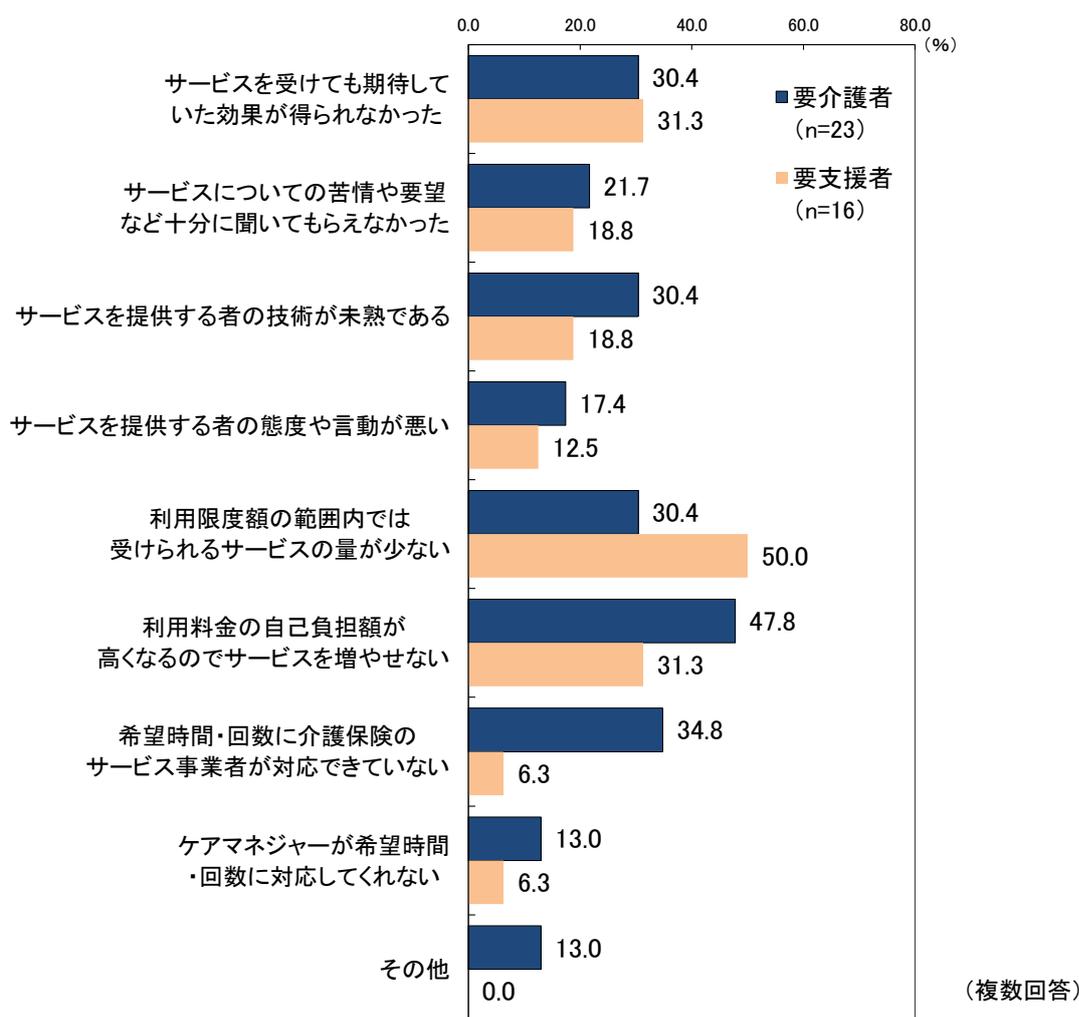


(4) 不満がある介護サービスの内容

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47.8%が最も高く、これに「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」の34.8%が続いている。

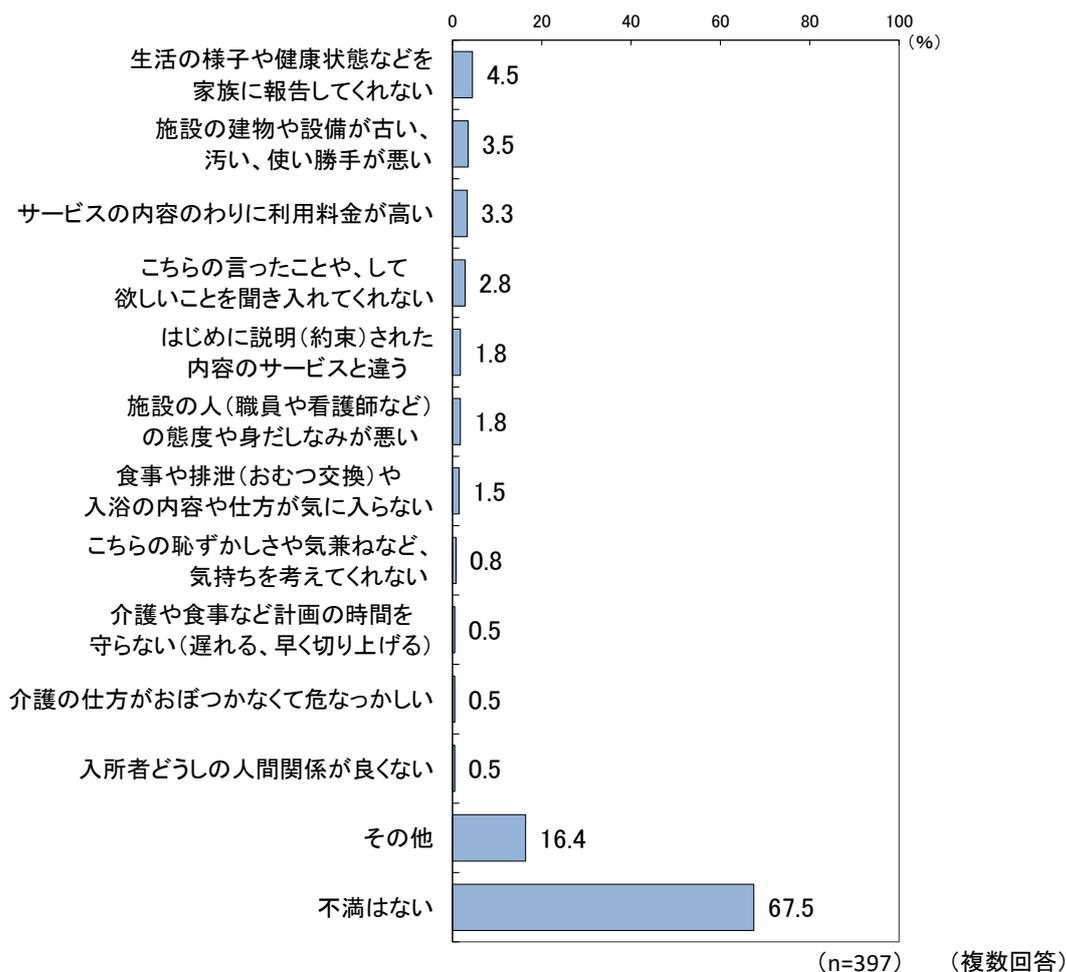
要支援者（居宅サービス利用者）の不満がある介護サービスの内容をみると、「利用限度額の範囲内では受けられるサービスの量が少ない」の47.8%が最も高く、これに「サービスを受けても期待していた効果が得られなかった」と「利用料金の自己負担額が高くなるのでサービスを増やせない」が同率の31.3%で続いている。

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67.5%が最も高く、以下、「その他」(16.4%)、「生活の様子や健康状態などを家族に報告してくれない」(4.5%)、「施設の建物や設備が古い、汚い、使い勝手が悪い」(3.5%)、「サービスの内容のわりに利用料金が高い」(3.3%)、「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」(2.8%)の順となっている。

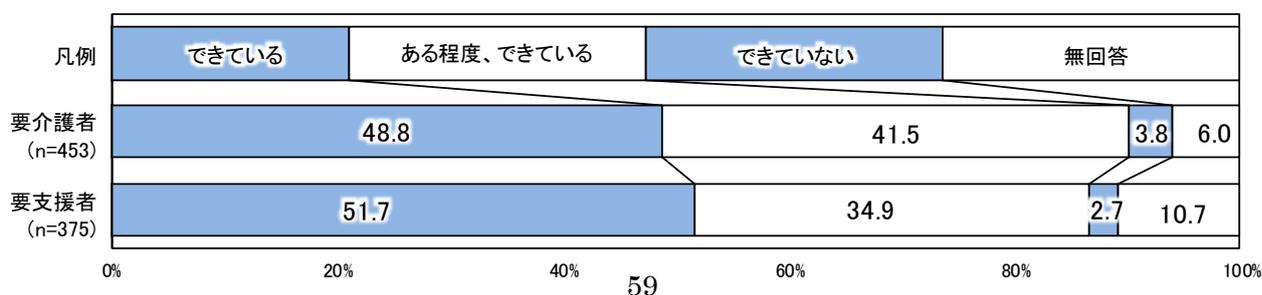
不満がある介護サービスの内容（施設サービス利用者）



(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90.3%に対し、要支援者（居宅サービス利用者）は86.6%となっている。

介護サービス提供者との意思疎通



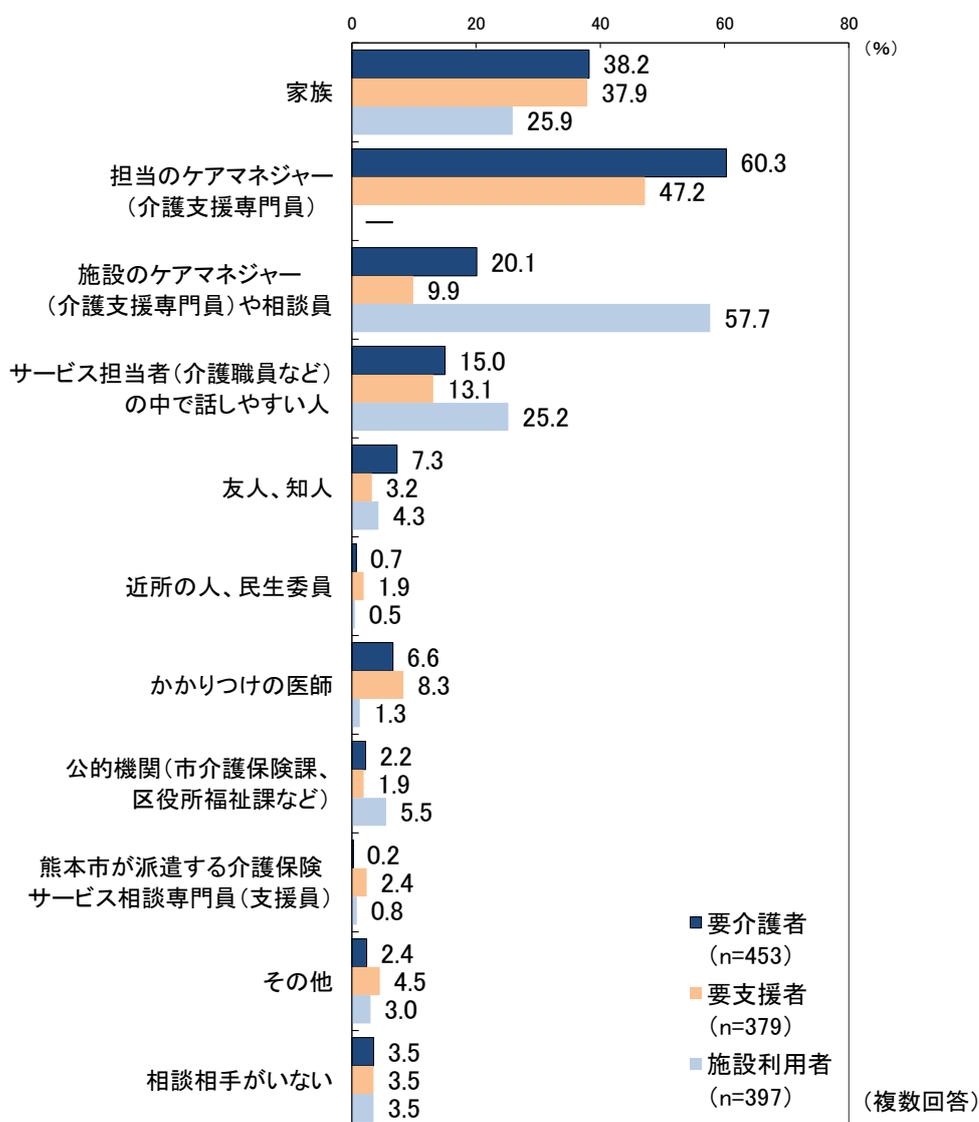
(6) 介護サービスに対する不満の相談先

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60.3%が最も高く、以下、「家族」（38.2%）、「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」（20.1%）、「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（15.0%）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47.2%が最も高く、以下、「家族」（37.9%）、「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（13.1%）、「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」（9.9%）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57.7%が最も高く、以下、「家族」（25.9%）、「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（25.2%）の順となっている。

介護サービスに対する不満の相談先

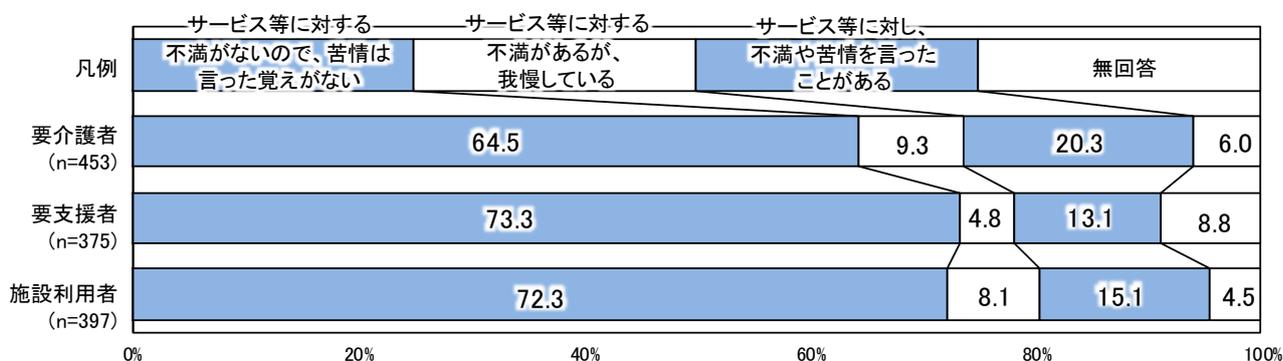


(7) 介護サービス等への不満や苦情の実行状況

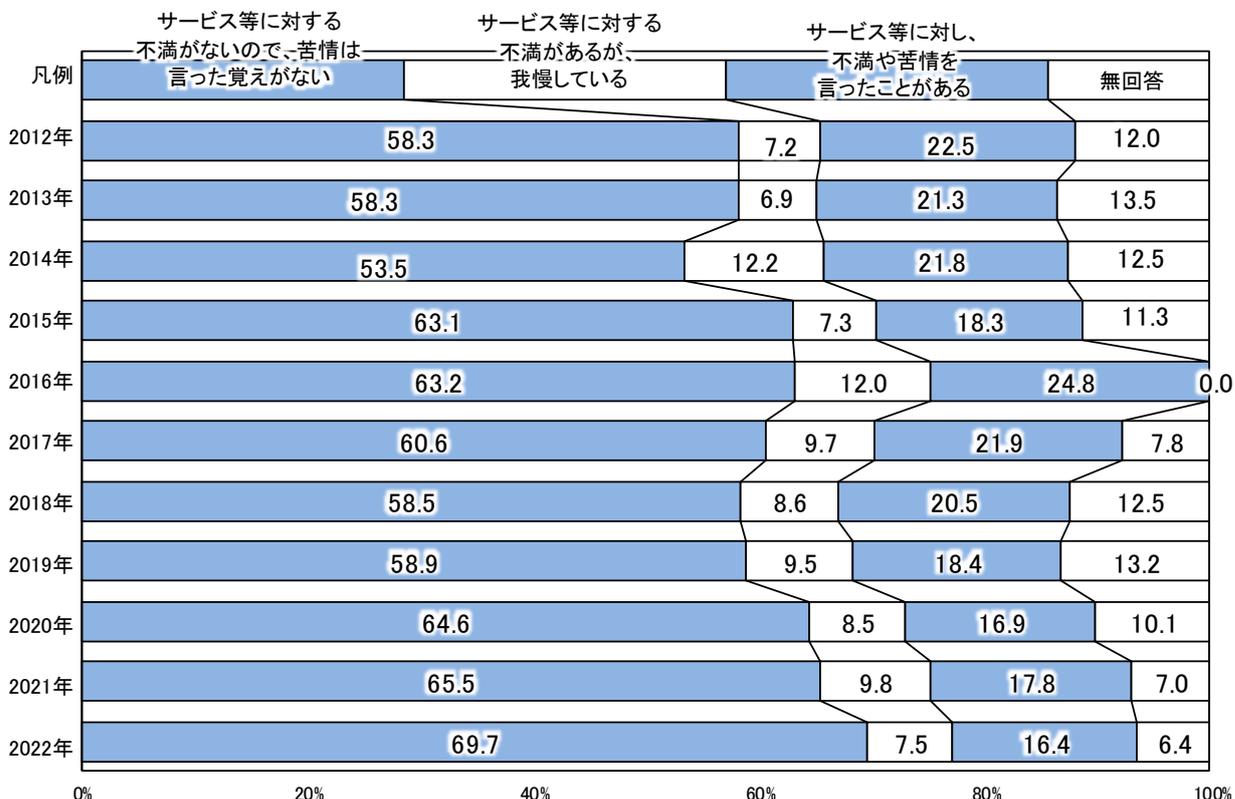
要介護者（居宅サービス利用者）、要支援者（居宅サービス利用者）、施設サービス利用者のいずれも「サービス等に対する不満がないので、苦情は言った覚えがない」の割合が半数を超えている。「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」の割合が最も高いのは要介護者の20.3%で、以下、施設サービス利用者15.1%、要支援者13.1%の順となっている。「サービス等に対する不満があるが、我慢している」では要介護者の9.3%が最も高く、以下、施設サービス利用者8.1%、要介護者4.8%となっている。

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、2022年（令和4年）は16.4%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）



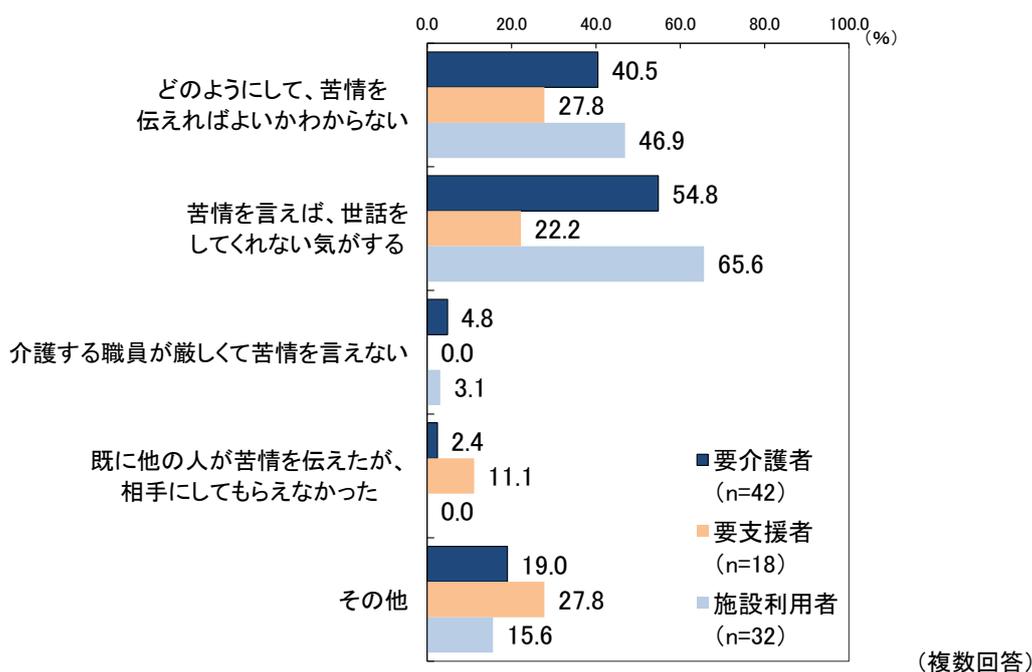
(8) 介護サービス等への不満や苦情を我慢している理由

「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 65.6% で、以下、要介護者 54.8%、要支援者 22.2%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」のは施設利用者の 46.9%が最も高く、以下、要介護者 40.5%、要支援者 27.8%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	2022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	3.3
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	40.2
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	52.2
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	3.3
その他	23.2	5.7	14.5	25.5	14.1	11.1	19.5	25.2	34.0	29.3	19.6

(複数回答)

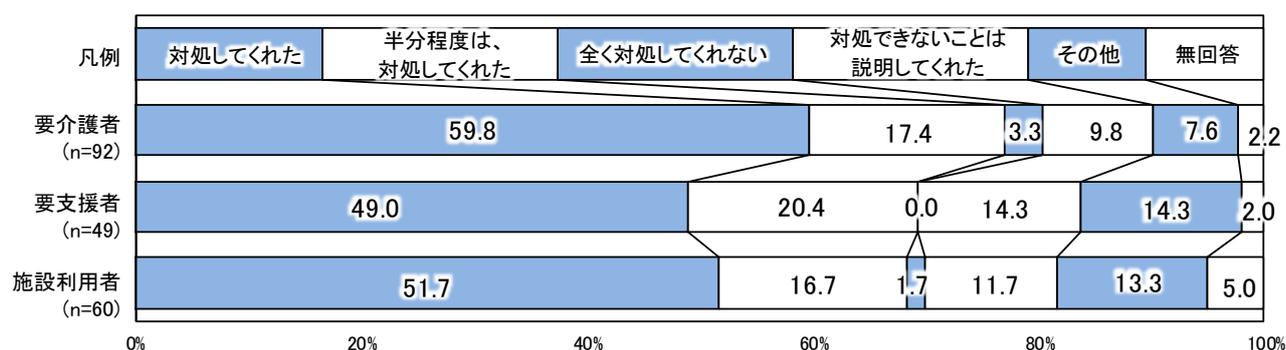
(9) 介護サービス等への不満や苦情の対応状況

「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要介護者の59.8%で、これに施設利用者の51.7%、要支援者の49.0%が続いている。「対処できないことは説明してくれた」の割合が最も高いのは要支援者の14.3%で、これに施設利用者の11.7%、要介護者の9.8%が続いており、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%に達したが、2022年（令和4年）は54.7%に減少した。

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）

