

**令和5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6年3月
熊本市**

目 次

I 調査の概要	1
1. 調査の概要	3
II 調査結果のポイント	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	31
(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	38
(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

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5年（2023年）9月現在の介護サービス利用者のうち、次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5年12月13日～令和6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)	579	409	407	1,395
有効回収率 (%)	53.6	50.5	50.2	51.7

(5) 調査項目

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

(6) 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) 調問一覧

	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)	579	409	407
有効回答率(%)	53.6	50.5	50.2
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や苦情の相談先	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

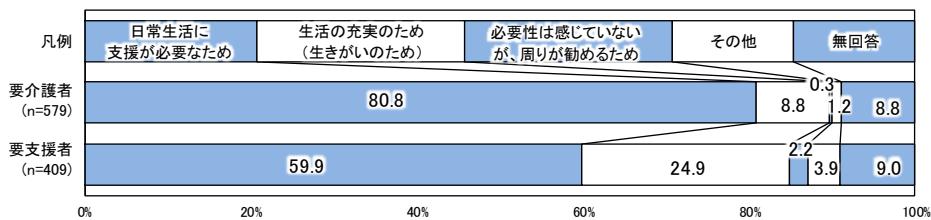
II 調査結果のポイント

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80.8%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8.8%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59.9%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24.9%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3」以上で8割を超えており。「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50～70%台となっているが、「要支援1」では「生活の充実のため（生きがいのため）」の割合が31.0%となっており、他の層と比べて高くなっている。

	合計	支援常が生必要になたため	へ生きのが充い実ののため	が必、要周性りはが感勤じめてるい的なめい	その他	無回答
居宅サービス利用者全体	988	713	153	11	23	88
	100.0%	72.2%	15.5%	1.1%	2.3%	8.9%
■要介護度別						
要支援1	200	109	62	6	7	16
	100.0%	54.5%	31.0%	3.0%	3.5%	8.0%
要支援2	193	129	37	2	9	16
	100.0%	66.8%	19.2%	1.0%	4.7%	8.3%
要介護1	90	67	12	0	1	10
	100.0%	74.4%	13.3%	0.0%	1.1%	11.1%
要介護2	131	94	21	1	2	13
	100.0%	71.8%	16.0%	0.8%	1.5%	9.9%
要介護3	113	92	10	0	1	10
	100.0%	81.4%	8.8%	0.0%	0.9%	8.8%
要介護4	124	110	3	1	1	9
	100.0%	88.7%	2.4%	0.8%	0.8%	7.3%
要介護5	109	100	3	0	2	4
	100.0%	91.7%	2.8%	0.0%	1.8%	3.7%
無回答	28	12	5	1	0	10
	100.0%	42.9%	17.9%	3.6%	0.0%	35.7%

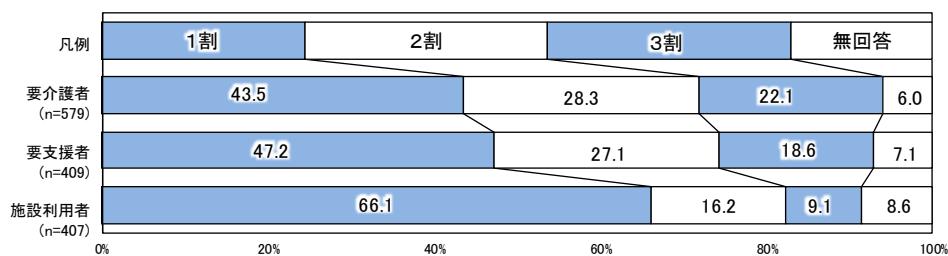
(2) 介護保険サービスの負担割合

要介護者（居宅サービス利用者）は「3割」負担の割合（22.1%）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66.1%を占め、他の層よりも高くなっている。

これを要介護度別にみると、「要支援1」及び「要介護3」以上では「1割」負担、「要介護2」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、「東区」及び「西区」、「南区」の半数が「1割」負担、「中央区」の23.5%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	1,395	714	341	241	99
	100.0%	51.2%	24.4%	17.3%	7.1%
■要介護度別					
要支援1	200	102	53	34	11
	100.0%	51.0%	26.5%	17.0%	5.5%
要支援2	193	86	55	41	11
	100.0%	44.6%	28.5%	21.2%	5.7%
要介護1	94	41	26	24	3
	100.0%	43.6%	27.7%	25.5%	3.2%
要介護2	136	57	40	30	9
	100.0%	41.9%	29.4%	22.1%	6.6%
要介護3	241	131	55	37	18
	100.0%	54.4%	22.8%	15.4%	7.5%
要介護4	264	141	63	44	16
	100.0%	53.4%	23.9%	16.7%	6.1%
要介護5	237	150	45	30	12
	100.0%	63.3%	19.0%	12.7%	5.1%
無回答	30	6	4	1	19
	100.0%	20.0%	13.3%	3.3%	63.3%

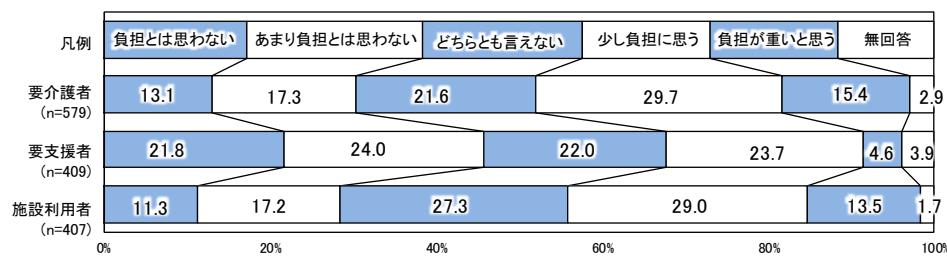
	合計	1割	2割	3割	無回答
全体	1,395	714	341	241	99
	100.0%	51.2%	24.4%	17.3%	7.1%
■行政区別					
中央区	285	127	73	67	18
	100.0%	44.6%	25.6%	23.5%	6.3%
東区	305	160	77	51	17
	100.0%	52.5%	25.2%	16.7%	5.6%
西区	270	146	65	41	18
	100.0%	54.1%	24.1%	15.2%	6.7%
南区	237	138	51	32	16
	100.0%	58.2%	21.5%	13.5%	6.8%
北区	256	120	70	48	18
	100.0%	46.9%	27.3%	18.8%	7.0%
市外	25	19	3	1	2
	100.0%	76.0%	12.0%	4.0%	8.0%
無回答	17	4	2	1	10
	100.0%	23.5%	11.8%	5.9%	58.8%

(3) サービス利用料の負担感

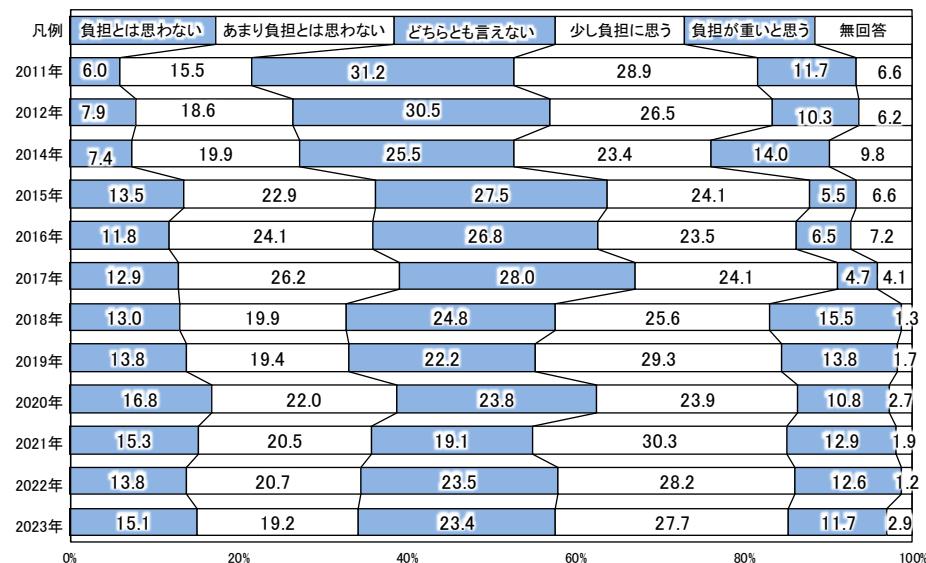
「負担が重いと思う」と「少し負担に思う」を合わせた割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の45.1%が最も高く、以下、施設利用者（42.5%）、要支援者（居宅サービス利用者）（28.3%）の順で高くなっている。要支援者は「負担とは思わない」と「あまり負担とは思わない」を合わせた割合が45.8%と、他の層より高くなっている。

「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、2023年（令和5年）は39.4%となり減少している。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、2023年（令和5年）は34.3%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「要介護4」、介護保険サービスの負担割合「3割」で高くなっている。

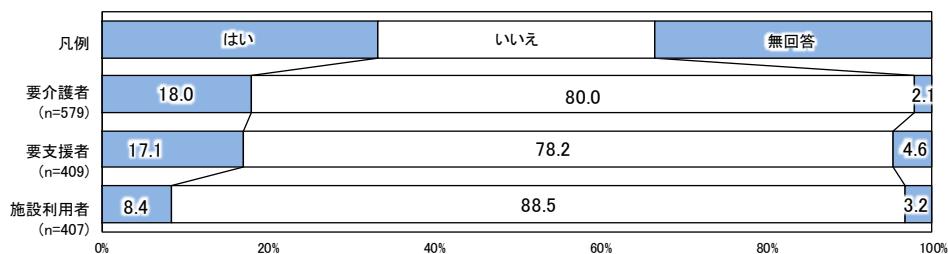
要介護度別では、介護度が重くなるほど負担感が重いと思う人の割合が高くなる傾向が認められる。介護保険サービスの負担割合別でも、負担割合が高いほど負担感が重いと思う人の割合が高くなるという傾向が認められる。

	合計	負担とは思わない	思わない負担とは	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	1,395	211	268	326	387	163	40
	100.0%	15.1%	19.2%	23.4%	27.7%	11.7%	2.9%
■調査票分類							
居宅サービス利用者・介護	579	76	100	125	172	89	17
100.0%	13.1%	17.3%	21.6%	29.7%	15.4%	2.9%	
居宅サービス利用者・支援	409	89	98	90	97	19	16
100.0%	21.8%	24.0%	22.0%	23.7%	4.6%	3.9%	
施設サービス利用者	407	46	70	111	118	55	7
100.0%	11.3%	17.2%	27.3%	29.0%	13.5%	1.7%	
□施設別							
特別養護老人ホーム (介護老人福祉施設)	229	30	40	61	61	34	3
100.0%	13.1%	17.5%	26.6%	26.6%	14.8%	1.3%	
介護老人保健施設	126	10	22	33	47	13	1
100.0%	7.9%	17.5%	26.2%	37.3%	10.3%	0.8%	
介護医療院 (介護療養型医療施設)	49	6	8	16	10	7	2
100.0%	12.2%	16.3%	32.7%	20.4%	14.3%	4.1%	
無回答	3	0	0	1	0	1	1
100.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%	
■要介護度別							
要支援1	200	45	49	48	43	7	8
100.0%	22.5%	24.5%	24.0%	21.5%	3.5%	4.0%	
要支援2	193	42	46	37	51	11	6
100.0%	21.8%	23.8%	19.2%	26.4%	5.7%	3.1%	
要介護1	94	21	18	15	27	13	0
100.0%	22.3%	19.1%	16.0%	28.7%	13.8%	0.0%	
要介護2	136	15	26	32	43	16	4
100.0%	11.0%	19.1%	23.5%	31.6%	11.8%	2.9%	
要介護3	241	25	47	54	81	31	3
100.0%	10.4%	19.5%	22.4%	33.6%	12.9%	1.2%	
要介護4	264	28	42	64	76	46	8
100.0%	10.6%	15.9%	24.2%	28.8%	17.4%	3.0%	
要介護5	237	30	35	67	63	35	7
100.0%	12.7%	14.8%	28.3%	26.6%	14.8%	3.0%	
無回答	30	5	5	9	3	4	4
100.0%	16.7%	16.7%	30.0%	10.0%	13.3%	13.3%	
■介護保険サービスの負担割合別							
1割	714	127	161	180	178	50	18
100.0%	17.8%	22.5%	25.2%	24.9%	7.0%	2.5%	
2割	341	38	56	73	126	46	2
100.0%	11.1%	16.4%	21.4%	37.0%	13.5%	0.6%	
3割	241	32	40	51	59	56	3
100.0%	13.3%	16.6%	21.2%	24.5%	23.2%	1.2%	
無回答	99	14	11	22	24	11	17
100.0%	14.1%	11.1%	22.2%	24.2%	11.1%	17.2%	
■行政区別							
中央区	285	46	51	59	84	38	7
100.0%	16.1%	17.9%	20.7%	29.5%	13.3%	2.5%	
東区	305	41	60	76	90	28	10
100.0%	13.4%	19.7%	24.9%	29.5%	9.2%	3.3%	
西区	270	43	47	72	69	33	6
100.0%	15.9%	17.4%	26.7%	25.6%	12.2%	2.2%	
南区	237	34	48	51	66	26	12
100.0%	14.3%	20.3%	21.5%	27.8%	11.0%	5.1%	
北区	256	41	53	60	67	34	1
100.0%	16.0%	20.7%	23.4%	26.2%	13.3%	0.4%	
市外	25	4	6	5	9	1	0
100.0%	16.0%	24.0%	20.0%	36.0%	4.0%	0.0%	
無回答	17	2	3	3	2	3	4
100.0%	11.8%	17.6%	17.6%	11.8%	17.6%	23.5%	

(4) 介護保険サービス利用の手控え状況

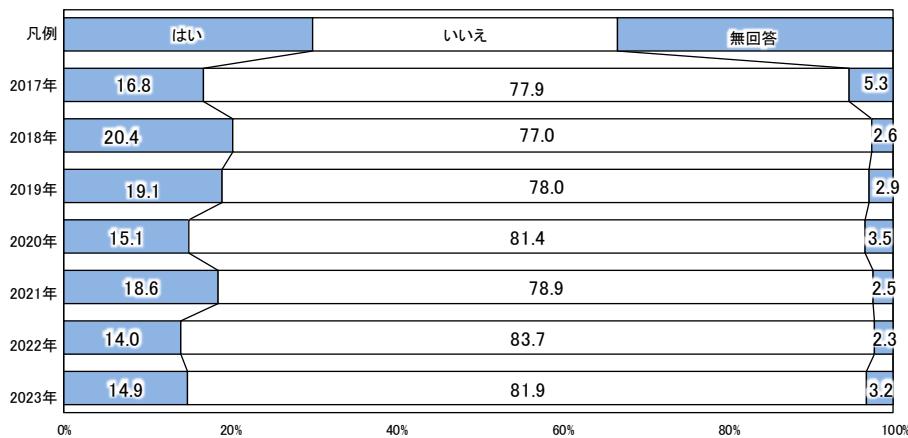
「はい（サービス利用を手控え）」の割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の 18.0% が最も高く、以下、要支援者（居宅サービス利用者）（17.1%）、施設利用者（8.4%）の順となっている。

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、2023年（令和5年）は14.9%となり、微減となっている。

介護保険サービス利用の手控え状況（推移）



要介護度別にみると、「要介護度 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	1,395	208	1,143	44
	100.0%	14.9%	81.9%	3.2%
■調査票分類				
居宅サービス利用者・介護	579	104	463	12
	100.0%	18.0%	80.0%	2.1%
居宅サービス利用者・支援	409	70	320	19
	100.0%	17.1%	78.2%	4.6%
施設サービス利用者	407	34	360	13
	100.0%	8.4%	88.5%	3.2%
■要介護度別				
要支援1	200	37	156	7
	100.0%	18.5%	78.0%	3.5%
要支援2	193	30	154	9
	100.0%	15.5%	79.8%	4.7%
要介護1	94	22	71	1
	100.0%	23.4%	75.5%	1.1%
要介護2	136	28	107	1
	100.0%	20.6%	78.7%	0.7%
要介護3	241	33	205	3
	100.0%	13.7%	85.1%	1.2%
要介護4	264	32	221	11
	100.0%	12.1%	83.7%	4.2%
要介護5	237	21	209	7
	100.0%	8.9%	88.2%	3.0%
無回答	30	5	20	5
	100.0%	16.7%	66.7%	16.7%
■行政区別				
中央区	285	47	226	12
	100.0%	16.5%	79.3%	4.2%
東区	305	48	248	9
	100.0%	15.7%	81.3%	3.0%
西区	270	44	219	7
	100.0%	16.3%	81.1%	2.6%
南区	237	33	193	11
	100.0%	13.9%	81.4%	4.6%
北区	256	32	221	3
	100.0%	12.5%	86.3%	1.2%
市外	25	2	23	0
	100.0%	8.0%	92.0%	0.0%
無回答	17	2	13	2
	100.0%	11.8%	76.5%	11.8%

2. 主な介護者の状況

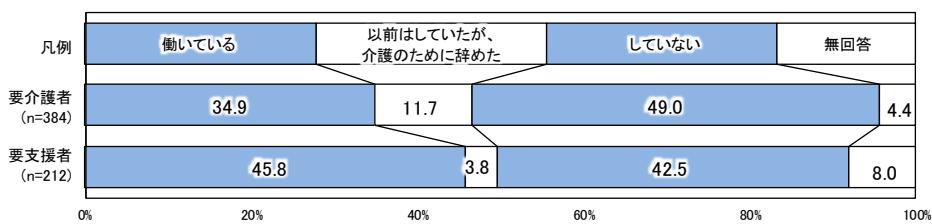
(1) 主な介護者の就労状況

要介護者（居宅サービス利用者）の主な介護者は、就労「していない」の割合が49.0%で最も高くなっている。要支援者（同）は、「働いている」の割合が45.8%で高い。

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。

これを要介護度別にみると、「要支援2」では「働いている」、重度の「要介護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



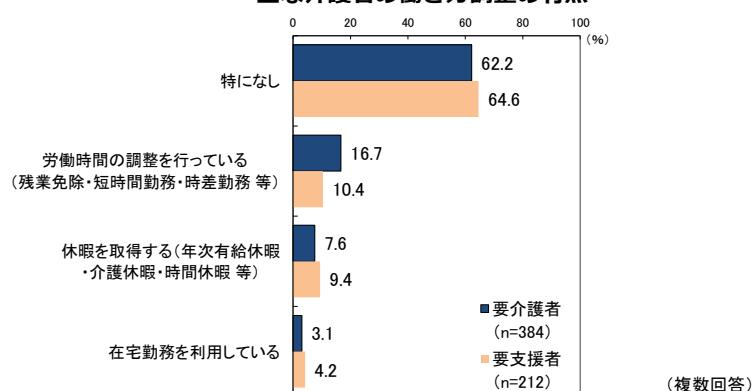
	合計	働いている	介護前のはたしてにい辞ためがた、	していない	無回答
居宅サービス利用者全体	596	231	53	278	34
	100.0%	38.8%	8.9%	46.6%	5.7%
■要介護度別					
要支援1	96	37	3	49	7
	100.0%	38.5%	3.1%	51.0%	7.3%
要支援2	107	55	5	39	8
	100.0%	51.4%	4.7%	36.4%	7.5%
要介護1	69	27	7	33	2
	100.0%	39.1%	10.1%	47.8%	2.9%
要介護2	85	32	6	43	4
	100.0%	37.6%	7.1%	50.6%	4.7%
要介護3	74	22	10	38	4
	100.0%	29.7%	13.5%	51.4%	5.4%
要介護4	78	22	9	42	5
	100.0%	28.2%	11.5%	53.8%	6.4%
要介護5	70	28	13	28	1
	100.0%	40.0%	18.6%	40.0%	1.4%
無回答	17	8	0	6	3
	100.0%	47.1%	0.0%	35.3%	17.6%

(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）」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4」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）」、「要支援2」及び「要介護1」で「休暇を取得する（年次有給休暇・介護休暇・時間休暇等）」の割合がそれぞれ高くなっている。

主な介護者の働き方調整の有無



	合計	特になし	勤い労務する ・へ時時残間の 勤免調務除整 等・を ～短行 時つ 間にて	暇へ休 ・年暇 時次を 間有取 休給得 暇休す 暇する 等・ ～介 護休	在宅勤務を 利用して いる
居宅サービス利用者全体	596	376	86	49	21
■要介護度別					
要支援1	96	66 68.8%	10 10.4%	6 6.3%	6 6.3%
要支援2	107	66 61.7%	11 10.3%	14 13.1%	3 2.8%
要介護1	69	43 62.3%	9 13.0%	9 13.0%	2 2.9%
要介護2	85	51 60.0%	14 16.5%	9 10.6%	2 2.4%
要介護3	74	48 64.9%	9 12.2%	4 5.4%	1 1.4%
要介護4	78	53 67.9%	13 16.7%	1 1.3%	3 3.8%
要介護5	70	38 54.3%	17 24.3%	6 8.6%	4 5.7%
無回答	17	11 64.7%	3 17.6%	0 0.0%	0 0.0%

(複数回答)

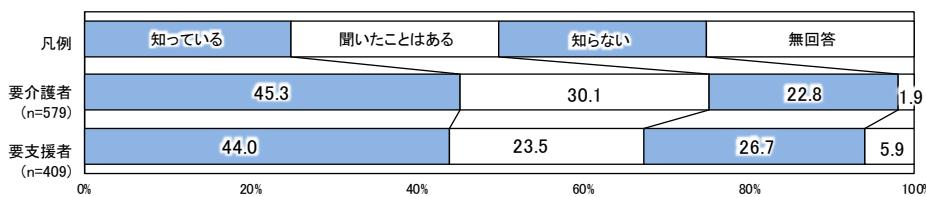
3. 介護保険サービス以外のサービスについて

(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44.0%に対し、要介護者（同）は45.3%となっている。要介護者（居宅サービス利用者）で「知らない」の割合は22.8%で、要支援者（同）の割合26.7%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」で「知っている」の割合が高く、「要支援2」及び「要介護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、「知らない」が相対的に高くなっているのは「西区」となっている。

「地域包括ケア」の認知度



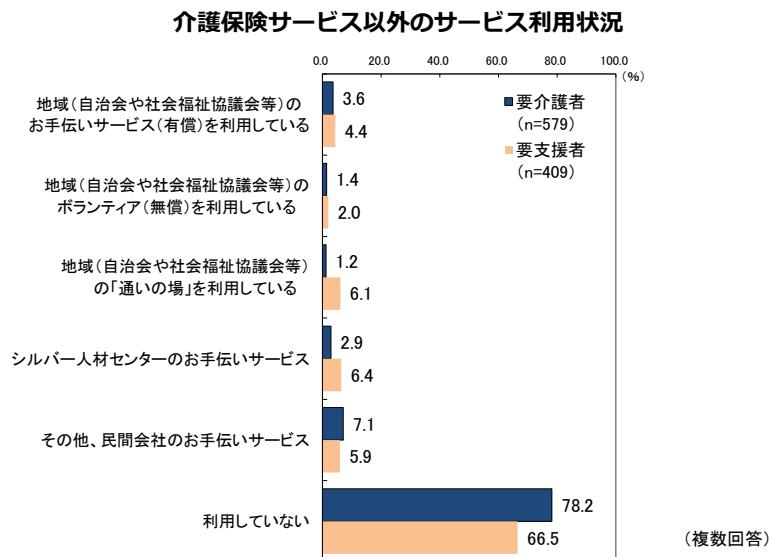
	合計	知っている	聞いたことはある	知らない	無回答
居宅サービス利用者全体	988	442	270	241	35
■要介護度別					
要支援1	200	89	51	49	11
	100.0%	44.5%	25.5%	24.5%	5.5%
要支援2	193	85	42	58	8
	100.0%	44.0%	21.8%	30.1%	4.1%
要介護1	90	41	31	17	1
	100.0%	45.6%	34.4%	18.9%	1.1%
要介護2	131	52	37	39	3
	100.0%	39.7%	28.2%	29.8%	2.3%
要介護3	113	50	31	30	2
	100.0%	44.2%	27.4%	26.5%	1.8%
要介護4	124	60	38	24	2
	100.0%	48.4%	30.6%	19.4%	1.6%
要介護5	109	55	34	18	2
	100.0%	50.5%	31.2%	16.5%	1.8%
無回答	28	10	6	6	6
	100.0%	35.7%	21.4%	21.4%	21.4%

	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	988	442	270	241	35
■行政別					
中央区	213	98	62	45	8
	100.0%	46.0%	29.1%	21.1%	3.8%
東区	219	105	56	55	3
	100.0%	47.9%	25.6%	25.1%	1.4%
西区	199	82	48	58	11
	100.0%	41.2%	24.1%	29.1%	5.5%
南区	154	70	40	36	8
	100.0%	45.5%	26.0%	23.4%	5.2%
北区	188	81	58	46	3
	100.0%	43.1%	30.9%	24.5%	1.6%
市外	3	1	2	0	0
	100.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
無回答	12	5	4	1	2
	100.0%	41.7%	33.3%	8.3%	16.7%

(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78.2%に対し、要支援者（同）は66.5%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。

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」では「シルバーパートナーセンターのお手伝いサービス」の割合がやや高くなっている。



		合計	ス議地 (会域 有等 償) の治 をお会 利用や 用伝社 しい会 てサ福 いし社 るビ協	～議地 無会域 償等(～ の自治 利ボラ ラや しん社 てテ会 いイ福 祉ア協	用議地 し会域 等(～ い)自 治会 通い の社会 場会 」を社 利協	手シルバ ー人材セ ンターの お	その他、 民間会社 の お手伝 いサービ ス	利 用 し て い な い
居宅サービス利用者全体		988	39 3.9%	16 1.6%	32 3.2%	43 4.4%	65 6.6%	725 73.4%
■要介護度別								
要支援1	200	11 5.5%	6 3.0%	14 7.0%	10 5.0%	12 6.0%	135 67.5%	
要支援2	193	7 3.6%	1 0.5%	9 4.7%	16 8.3%	12 6.2%	130 67.4%	
要介護1	90	2 2.2%	2 2.2%	2 2.2%	2 2.2%	7 7.8%	67 74.4%	
要介護2	131	5 3.8%	3 2.3%	3 2.3%	6 4.6%	8 6.1%	100 76.3%	
要介護3	113	7 6.2%	1 0.9%	1 0.9%	4 3.5%	4 3.5%	92 81.4%	
要介護4	124	2 1.6%	0 0.0%	0 0.0%	4 3.2%	10 8.1%	96 77.4%	
要介護5	109	2 1.8%	1 0.9%	1 0.9%	1 0.9%	10 9.2%	92 84.4%	
無回答	28	3 10.7%	2 7.1%	2 7.1%	0 0.0%	2 7.1%	13 46.4%	

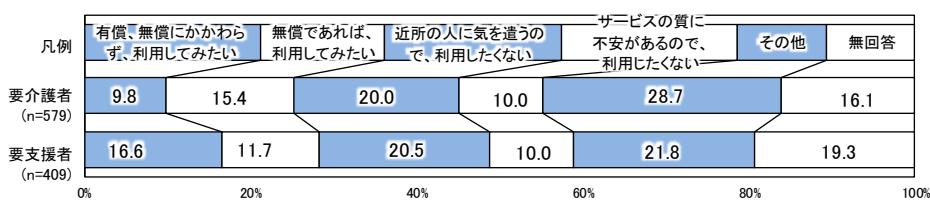
(複数回答)

(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 25.2%に対し、要支援者（同）は 28.3%となっている。

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 3」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。

ボランティアサービスの利用意向



	合計	ず有償利用無償してみればいい、	利無償であれみればいい、	で近所利用の人しにた気くをな遣いうの	るサービスの質にした不く安ながいあ	その他	無回答
居宅サービス利用者全体	988	125	137	200	99	255	172
	100.0%	12.7%	13.9%	20.2%	10.0%	25.8%	17.4%
■要介護度別							
要支援1	200	32	29	42	19	47	31
	100.0%	16.0%	14.5%	21.0%	9.5%	23.5%	15.5%
要支援2	193	35	16	40	21	41	40
	100.0%	18.1%	8.3%	20.7%	10.9%	21.2%	20.7%
要介護1	90	13	11	20	8	28	10
	100.0%	14.4%	12.2%	22.2%	8.9%	31.1%	11.1%
要介護2	131	14	18	26	13	33	27
	100.0%	10.7%	13.7%	19.8%	9.9%	25.2%	20.6%
要介護3	113	14	25	19	11	32	12
	100.0%	12.4%	22.1%	16.8%	9.7%	28.3%	10.6%
要介護4	124	7	19	24	16	34	24
	100.0%	5.6%	15.3%	19.4%	12.9%	27.4%	19.4%
要介護5	109	6	13	23	10	38	19
	100.0%	5.5%	11.9%	21.1%	9.2%	34.9%	17.4%
無回答	28	4	6	6	1	2	9
	100.0%	14.3%	21.4%	21.4%	3.6%	7.1%	32.1%

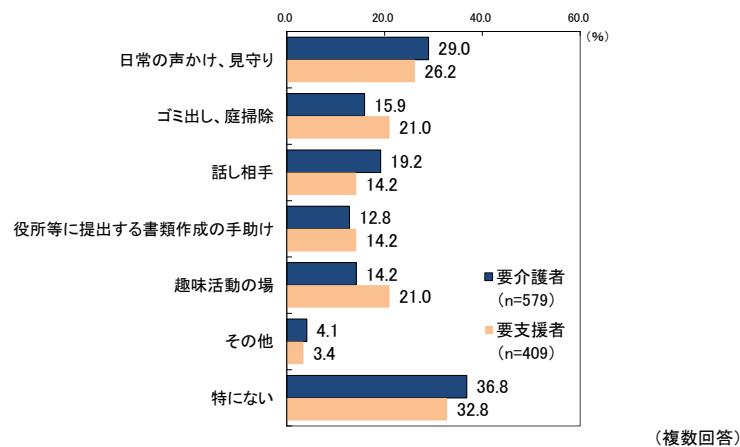
(4) 地域で身近に受けたい支援（資源）

地域で身近に受けたい支援内容をみると、「要介護者」「要支援者」とともに「特にない」がそれぞれ 36.8%、32.8%と最も高く、次いで「要介護者」では「日常の声かけ、見守り」の 29.0%、「話し相手」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 26.2%が高くなっているが、これに次いでいるのは「ゴミ出し、庭掃除」の 21.0%となっているほか、「趣味活動の場」も 21.0%と高くなっている。

コメントの追加 [坂元 宏明1]: 「身近に受けたい支援が特にない」というのも有効な回答である

コメントの追加 [圭田2R1]: 承知しました。

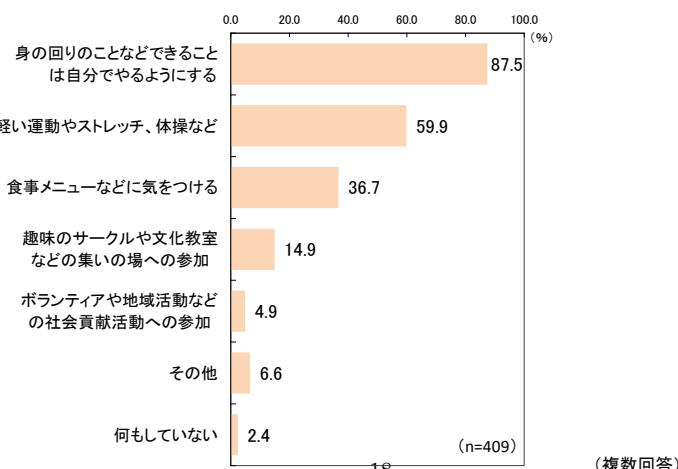
地域で身近に受けたい支援（資源）



(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 87.5%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」59.9%、「食事メニューなどに気をつける」36.7%、「趣味のサークルや文化教室などの集いの場への参加」14.9%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



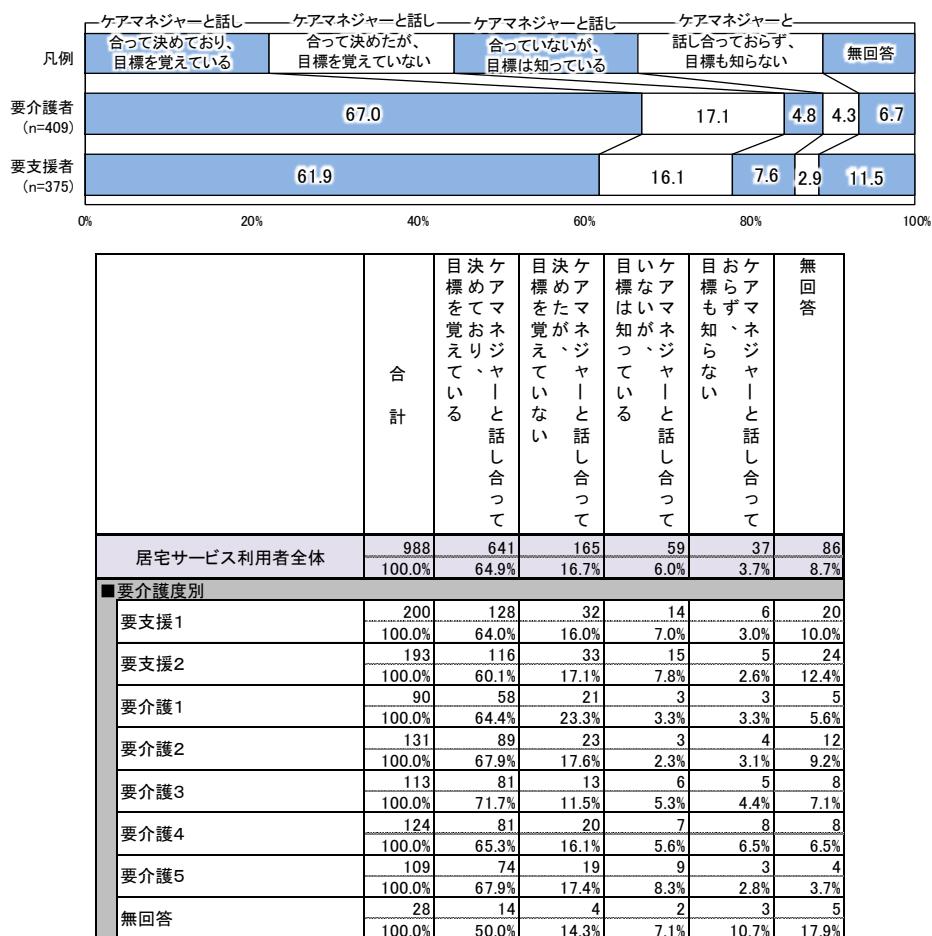
4. 居宅介護支援事業所について

(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決めており、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 67.0%に対し、要支援者（同）は 61.9%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 3」及び「同 5」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決めたが、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



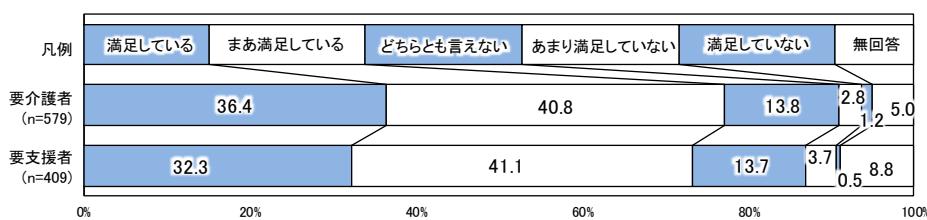
(2) ケアプランの満足度

「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 77.2%に対し、要支援者（同）は 73.4%と 3.8 ポイント低くなっている。

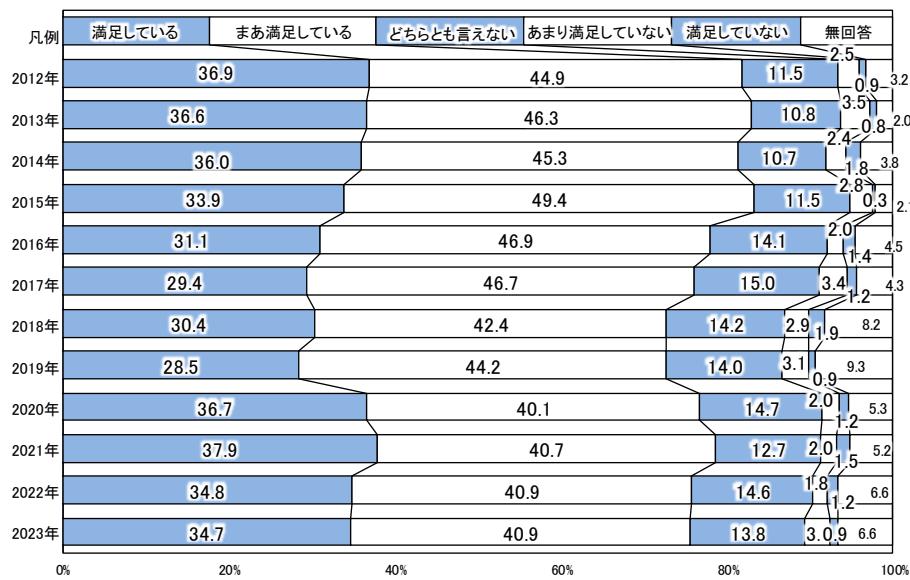
居宅サービス利用者のケアプランの満足度の推移をみると、「満足している」と「まあ満足している」を合わせた割合は、2015 年（平成 27 年）の 83.3% をピークに、それ以降、減少傾向となり、2019 年（平成 31 年・令和元年）には 72.7% となった。その後、上昇に転じ 2021 年（令和 3 年）は 78.6% となったが、2023 年（令和 5 年）は 75.6% にやや減少している。

これを要介護度別にみると、「要介護 3」は 81.4%、「同 2」は 79.4% 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）



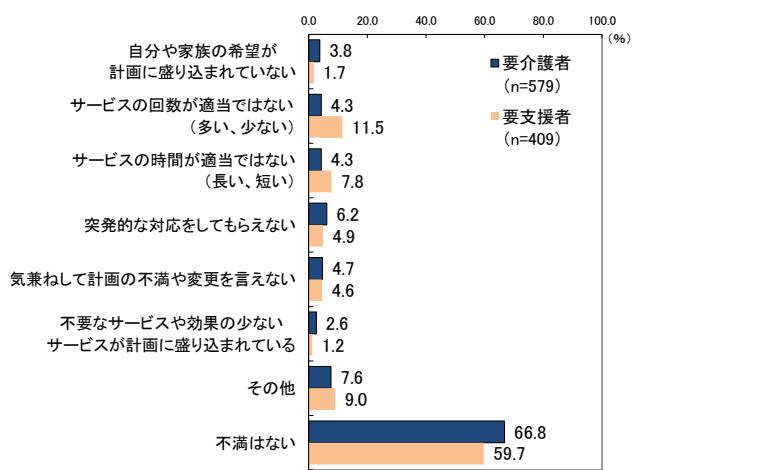
	合 計	満 足 し て い る	ま あ 満 足 し て い る	ど ち ら と も 言 え な い	あ ま り 満 足 し て い な い	満 足 し て い な い	無 回 答
居宅サービス利用者全体	988	343	404	136	31	9	65
	100.0%	34.7%	40.9%	13.8%	3.1%	0.9%	6.6%
■要介護度別							
要支援1	200	64	83	30	7	1	15
	100.0%	32.0%	41.5%	15.0%	3.5%	0.5%	7.5%
要支援2	193	63	79	23	8	1	19
	100.0%	32.6%	40.9%	11.9%	4.1%	0.5%	9.8%
要介護1	90	31	39	14	2	0	4
	100.0%	34.4%	43.3%	15.6%	2.2%	0.0%	4.4%
要介護2	131	53	51	10	4	0	13
	100.0%	40.5%	38.9%	7.6%	3.1%	0.0%	9.9%
要介護3	113	41	51	14	2	0	5
	100.0%	36.3%	45.1%	12.4%	1.8%	0.0%	4.4%
要介護4	124	40	49	22	5	3	5
	100.0%	32.3%	39.5%	17.7%	4.0%	2.4%	4.0%
要介護5	109	43	43	18	2	2	1
	100.0%	39.4%	39.4%	16.5%	1.8%	1.8%	0.9%
無回答	28	8	9	5	1	2	3
	100.0%	28.6%	32.1%	17.9%	3.6%	7.1%	10.7%

(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 4.3%に対し、要支援者は 11.5%と 7.2 ポイント高くなっている。「不満はない」は要介護者 66.8%に対し、要支援者は 59.7%と 7.1 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。

ケアプランについての不満な点



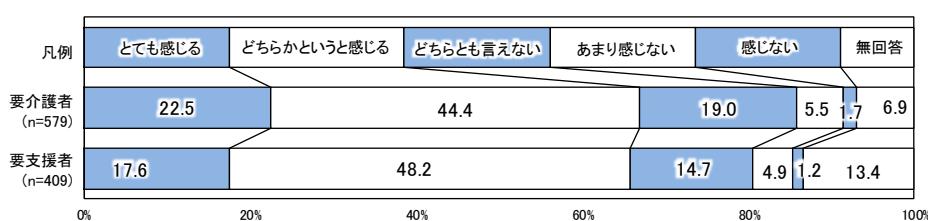
	合 計	盛り込 み家 族の い希 望が 計 画に	サ ー ビ スの 少 な回 数) が 適 当 で は な い	(サ ー ビ ス 短 い 時 間) が 適 当 で は な い	突 発 的 な 対 応 を し て も ら え な い	言 え な い し て 計 画 の 不 満 や 変 更 を	い サ ー ビ ス が 不 要 な サ ー ビ ス や 計 画 に 盛 り 込 ま れ な い	そ の 他	不 満 は な い
居宅サービス利用者全体	988	29 2.9%	72 7.3%	57 5.8%	56 5.7%	46 4.7%	20 2.0%	81 8.2%	631 63.9%
■要介護度別									
要支援1	200	2 1.0%	26 13.0%	15 7.5%	10 5.0%	9 4.5%	2 1.0%	22 11.0%	119 59.5%
要支援2	193	5 2.6%	20 10.4%	16 8.3%	10 5.2%	9 4.7%	3 1.6%	14 7.3%	116 60.1%
要介護1	90	3 3.3%	2 2.2%	4 4.4%	6 6.7%	3 3.3%	1 1.1%	9 10.0%	62 68.9%
要介護2	131	9 6.9%	5 3.8%	2 1.5%	5 3.8%	5 3.8%	3 2.3%	9 6.9%	84 64.1%
要介護3	113	3 2.7%	4 3.5%	5 4.4%	8 7.1%	5 4.4%	2 1.8%	7 6.2%	82 72.6%
要介護4	124	4 3.2%	7 5.6%	6 4.8%	9 7.3%	7 5.6%	6 4.8%	13 10.5%	74 59.7%
要介護5	109	1 0.9%	5 4.6%	8 7.3%	6 5.5%	5 4.6%	3 2.8%	4 3.7%	80 73.4%
無回答	28	2 7.1%	3 10.7%	1 3.6%	2 7.1%	3 10.7%	0 0.0%	3 10.7%	14 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 66.9%に対し、要支援者（同）は 65.8%となっている。

これを要介護度別にみると、「とても感じる」と「どちらかというと感じる」を合わせた割合は「要介護度 5」の 70.7%が最も高く、これに「要介護 1」の 70.0%が続いている。

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	どちらかといふ	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	988	202	454	170	52	15	95
	100.0%	20.4%	46.0%	17.2%	5.3%	1.5%	9.6%
■要介護度別							
要支援1	200	26	100	30	12	2	30
	100.0%	13.0%	50.0%	15.0%	6.0%	1.0%	15.0%
要支援2	193	42	90	27	8	3	23
	100.0%	21.8%	46.6%	14.0%	4.1%	1.6%	11.9%
要介護1	90	21	42	14	5	2	6
	100.0%	23.3%	46.7%	15.6%	5.6%	2.2%	6.7%
要介護2	131	30	58	23	8	2	10
	100.0%	22.9%	44.3%	17.6%	6.1%	1.5%	7.6%
要介護3	113	23	54	22	4	1	9
	100.0%	20.4%	47.8%	19.5%	3.5%	0.9%	8.0%
要介護4	124	28	49	30	8	2	7
	100.0%	22.6%	39.5%	24.2%	6.5%	1.6%	5.6%
要介護5	109	27	50	18	4	3	7
	100.0%	24.8%	45.9%	16.5%	3.7%	2.8%	6.4%
無回答	28	5	11	6	3	0	3
	100.0%	17.9%	39.3%	21.4%	10.7%	0.0%	10.7%

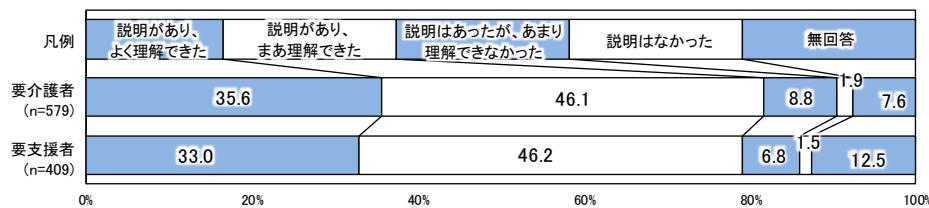
5. 介護サービス事業所について

(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81.7%に対し、要支援者（同）は79.2%となっている。

要介護度別にみると、「要支援1」及び「要介護3」、「要介護2」、「要支援2」が80%台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。

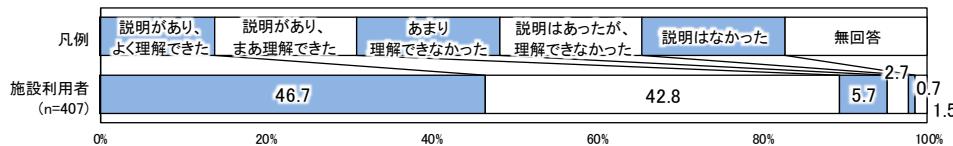
事業所による説明の理解度（居宅サービス利用者）



	合計	よく理解できたり、きた	まあ理解できたり、きた	あまり理解できたり、きた	理解できたり、たきがな、かつた	説明はなかった	無回答
居宅サービス利用者全体	988	341	456	79	17	95	
	100.0%	34.5%	46.2%	8.0%	1.7%	9.6%	
■要介護度別							
要支援1	200	60	95	13	4	28	
	100.0%	30.0%	47.5%	6.5%	2.0%	14.0%	
要支援2	193	69	87	14	2	21	
	100.0%	35.8%	45.1%	7.3%	1.0%	10.9%	
要介護1	90	35	44	6	1	4	
	100.0%	38.9%	48.9%	6.7%	1.1%	4.4%	
要介護2	131	54	53	10	1	13	
	100.0%	41.2%	40.5%	7.6%	0.8%	9.9%	
要介護3	113	38	57	11	2	5	
	100.0%	33.6%	50.4%	9.7%	1.8%	4.4%	
要介護4	124	39	59	12	4	10	
	100.0%	31.5%	47.6%	9.7%	3.2%	8.1%	
要介護5	109	37	49	12	1	10	
	100.0%	33.9%	45.0%	11.0%	0.9%	9.2%	
無回答	28	9	12	1	2	4	
	100.0%	32.1%	42.9%	3.6%	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、89.5%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）



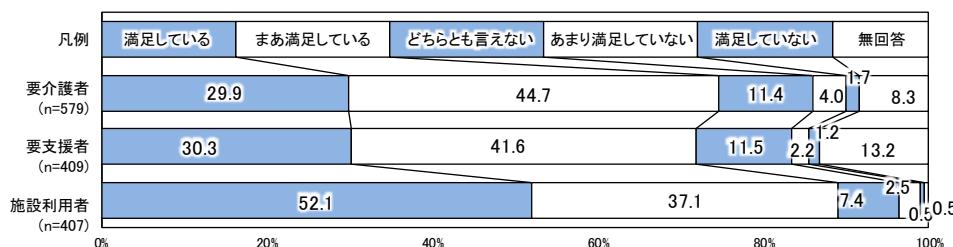
（2）介護サービスに対する満足度

「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）74.6%、要支援者（同）71.9%、施設サービス利用者89.2%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52.1%に対し、居宅サービス利用者は30%前後となっている。

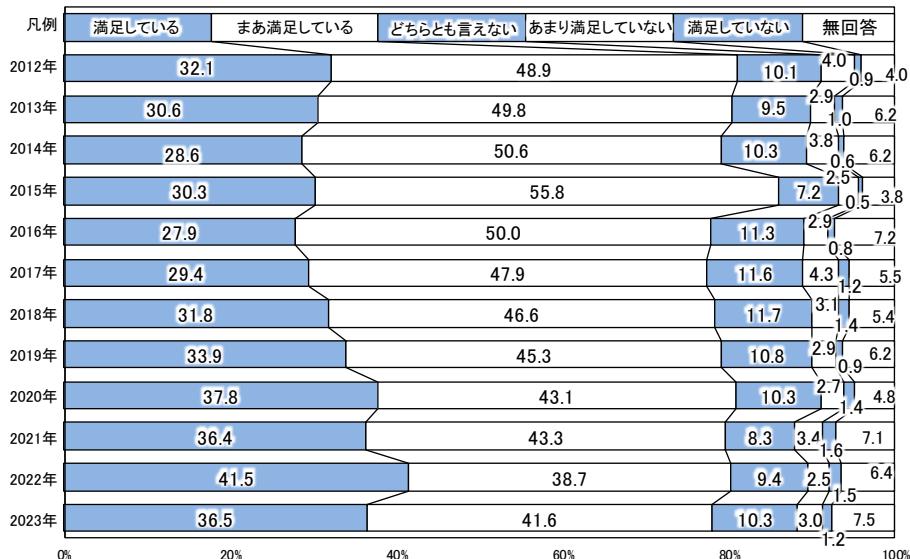
介護サービスに対する満足度の推移をみると、「満足している」と「まあ満足している」を合わせた割合は、2015年（平成27年）の86.1%をピークに、それ以降、2019年（平成31年・令和元年）まで80%以下に低下。2020年（令和2年）に80.9%となり2023年（令和5年）は78.1%となっている。ただし「満足している」の割合は2016年（平成28年）の27.9%を底に2022年（令和3年）は41.5%に増加、2023年（令和5年）は36.5%となっている。

要介護度別にみると、「要介護3」で「満足している」の割合が高く46.1%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「満足している」の割合が高くなっている。

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	1,395	509	580	143	42	17	104
	100.0%	36.5%	41.6%	10.3%	3.0%	1.2%	7.5%

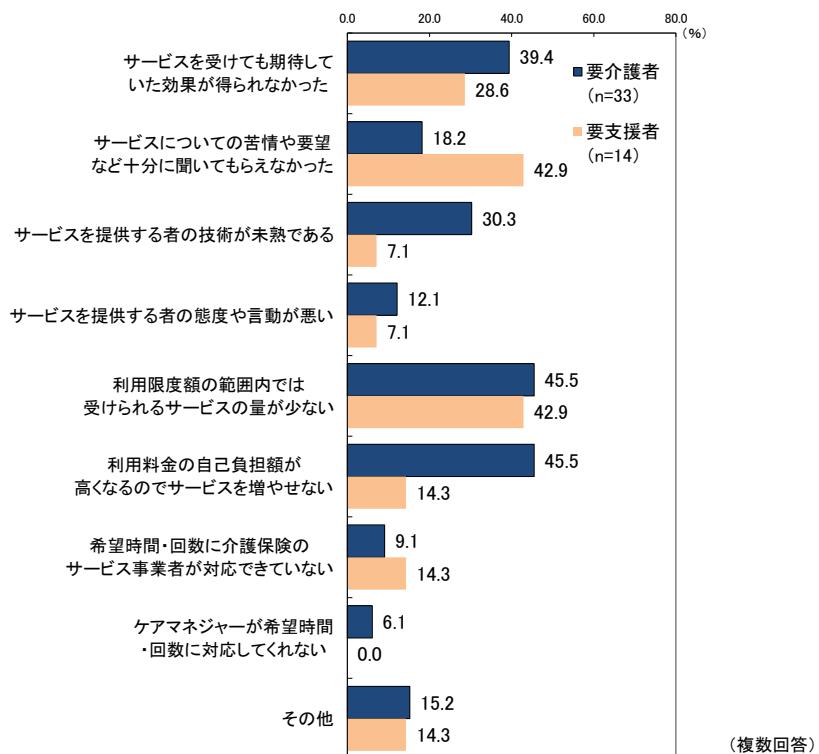
■要介護度別							
要支援1	200	63	76	26	5	4	26
	100.0%	31.5%	38.0%	13.0%	2.5%	2.0%	13.0%
要支援2	193	58	87	19	3	1	25
	100.0%	30.1%	45.1%	9.8%	1.6%	0.5%	13.0%
要介護1	94	35	37	11	4	0	7
	100.0%	37.2%	39.4%	11.7%	4.3%	0.0%	7.4%
要介護2	136	42	62	9	7	3	13
	100.0%	30.9%	45.6%	6.6%	5.1%	2.2%	9.6%
要介護3	241	111	95	21	3	2	9
	100.0%	46.1%	39.4%	8.7%	1.2%	0.8%	3.7%
要介護4	264	98	113	27	10	5	11
	100.0%	37.1%	42.8%	10.2%	3.8%	1.9%	4.2%
要介護5	237	95	97	25	9	2	9
	100.0%	40.1%	40.9%	10.5%	3.8%	0.8%	3.8%
無回答	30	7	13	5	1	0	4
	100.0%	23.3%	43.3%	16.7%	3.3%	0.0%	13.3%
■介護保険サービスの負担割合別							
1割	714	285	293	65	18	5	48
	100.0%	39.9%	41.0%	9.1%	2.5%	0.7%	6.7%
2割	341	110	161	33	13	4	20
	100.0%	32.3%	47.2%	9.7%	3.8%	1.2%	5.9%
3割	241	80	97	31	6	4	23
	100.0%	33.2%	40.2%	12.9%	2.5%	1.7%	9.5%
無回答	99	34	29	14	5	4	13
	100.0%	34.3%	29.3%	14.1%	5.1%	4.0%	13.1%

(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」が同率の45.5%で最も高く、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39.4%が続いている。

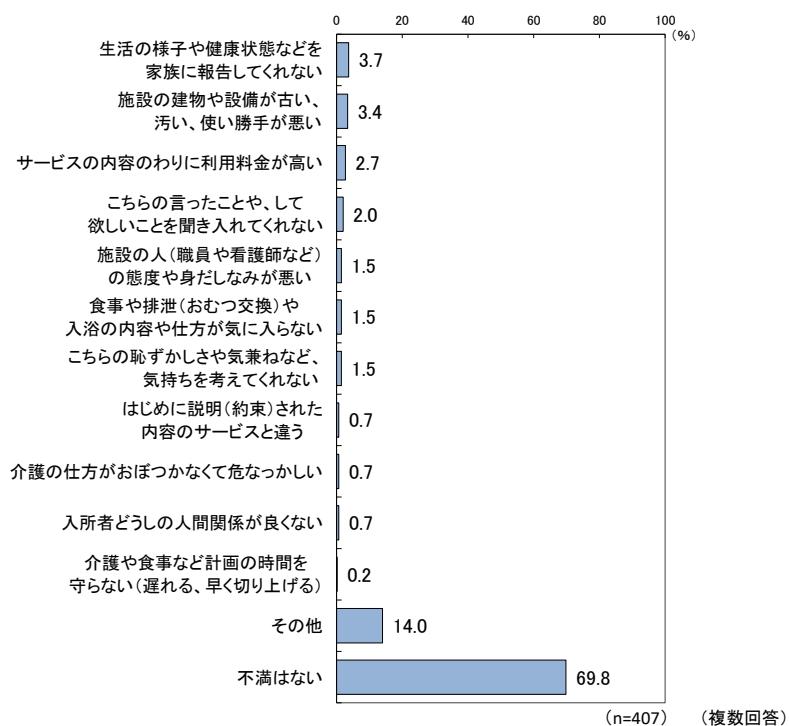
要支援者（居宅サービス利用者）の不満がある介護サービスの内容をみると、「サービスについての苦情や要望など十分に聞いてもらえなかった」と「利用限度額の範囲内では受けられるサービスの量が少ない」が同率の42.9%で最も高く、これに「サービスを受けても期待していた効果が得られなかった」の28.6%が続いている。

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69.8%が最も高く、以下、「その他」(14.0%)、「生活の様子や健康状態などを家族に報告してくれない」(3.7%)、「施設の建物や設備が古い、汚い、使い勝手が悪い」(3.4%)、「サービスの内容のわりに利用料金が高い」(2.7%)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）



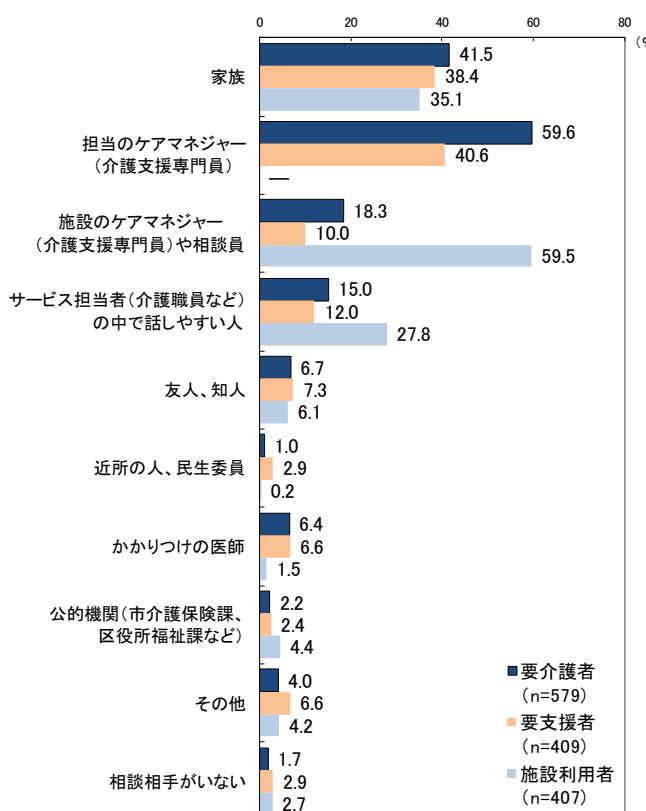
(4) 介護サービスに対する不満の相談先

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59.6%が最も高く、以下、「家族」（41.5%）、「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」（18.3%）、「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40.6%が最も高く、以下、「家族」（38.4%）、「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（12.0%）、「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」（10.0%）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59.5%が最も高く、以下、「家族」（35.1%）、「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（27.8%）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）

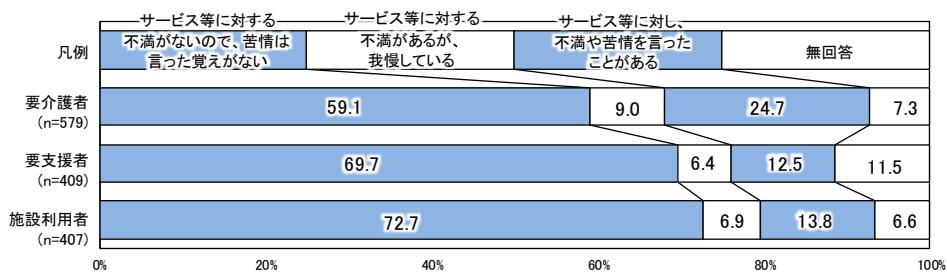
(5) 介護サービス等への不満や苦情の実行状況

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」との割合が最も高いのは要介護者の24.7%で、以下、施設サービス利用者13.8%、要支援者12.5%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9.0%が最も高く、以下、施設サービス利用者6.9%、要介護者6.4%となっている。

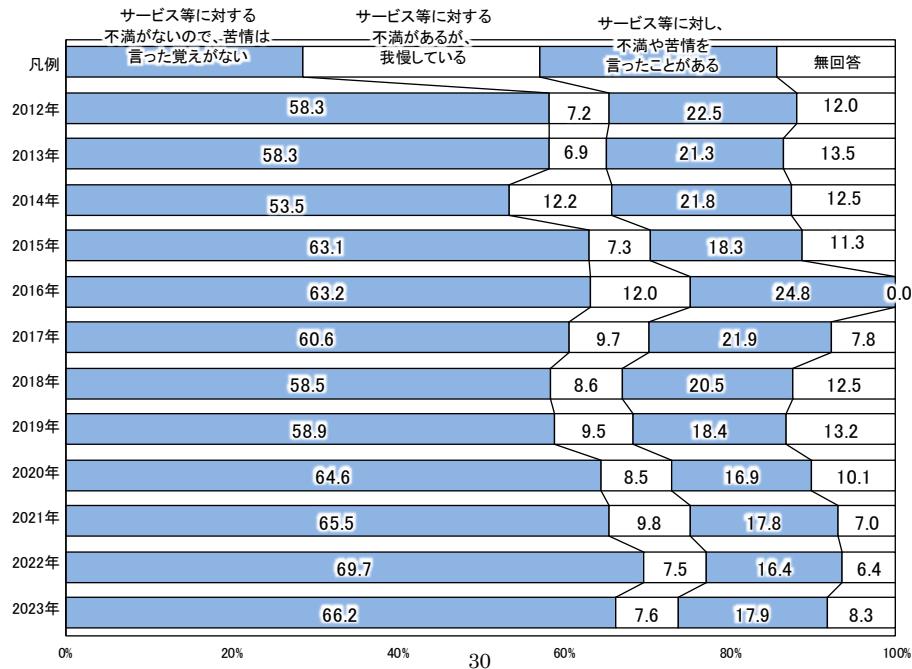
介護サービス等への不満や苦情の実行状況の推移をみると、「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」の割合は、2016年（平成28年）の24.8%をピークに、それ以降、2020年（令和2年）まで16.9%に低下、2023年（令和5年）は17.9%となっている。

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24.5%が最も高く、これに「要介護2」22.8%、「要介護1」20.2%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	苦不サ 情満一 はがビ 言なス つい等 覚のに えで対 が、す る ない	我不サ 慢満一 しがビ てあス いる等 るがに 、対 する	言不サ つ満一 たやビ こ苦ス と情等 がをに ある 、 対し る	無回 答
全体	1,395	923	106	250	116
100.0% 66.2% 7.6% 17.9% 8.3%					
■要介護度別					
要支援1	200	149	9	20	22
	100.0%	74.5%	4.5%	10.0%	11.0%
要支援2	193	125	17	30	21
	100.0%	64.8%	8.8%	15.5%	10.9%
要介護1	94	62	9	19	4
	100.0%	66.0%	9.6%	20.2%	4.3%
要介護2	136	83	10	31	12
	100.0%	61.0%	7.4%	22.8%	8.8%
要介護3	241	173	13	38	17
	100.0%	71.8%	5.4%	15.8%	7.1%
要介護4	264	167	29	49	19
	100.0%	63.3%	11.0%	18.6%	7.2%
要介護5	237	144	18	58	17
	100.0%	60.8%	7.6%	24.5%	7.2%
無回答	30	20	1	5	4
	100.0%	66.7%	3.3%	16.7%	13.3%

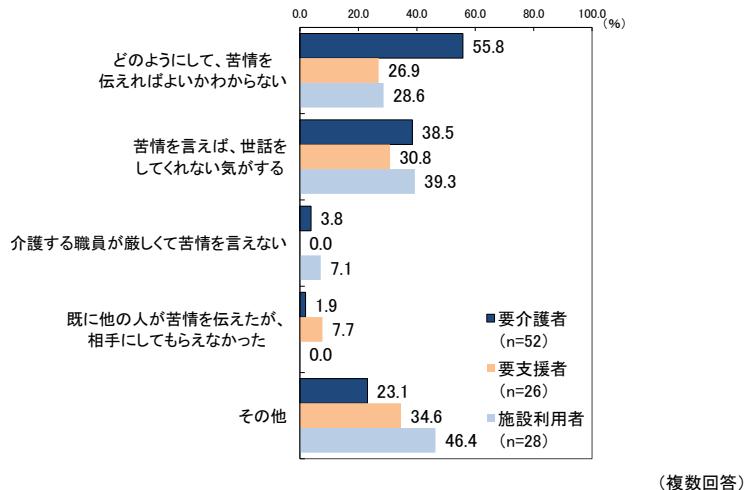
(6) 介護サービス等への不満や苦情を我慢している理由

「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 39.3% で、以下、要介護者 38.5%、要支援者 30.8% 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 55.8% が最も高く、以下、施設利用者 28.6%、要介護者 26.9% 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% 台で推移していたが、2023 年（令和 5 年）は 36.8% に減少している。

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	2023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	3.8
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	41.5
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	36.8
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	2.8
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	32.1

(複数回答)

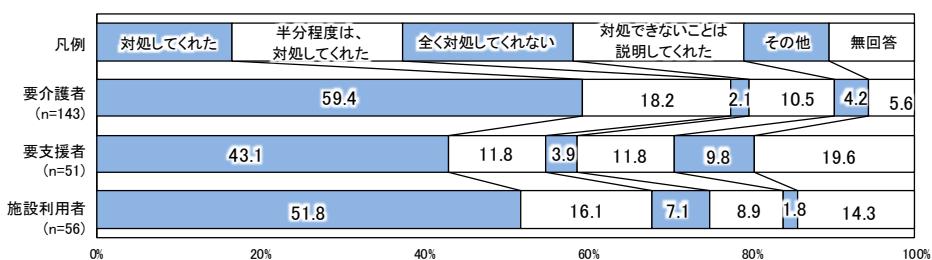
(7) 介護サービス等への不満や苦情の対応状況

「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。

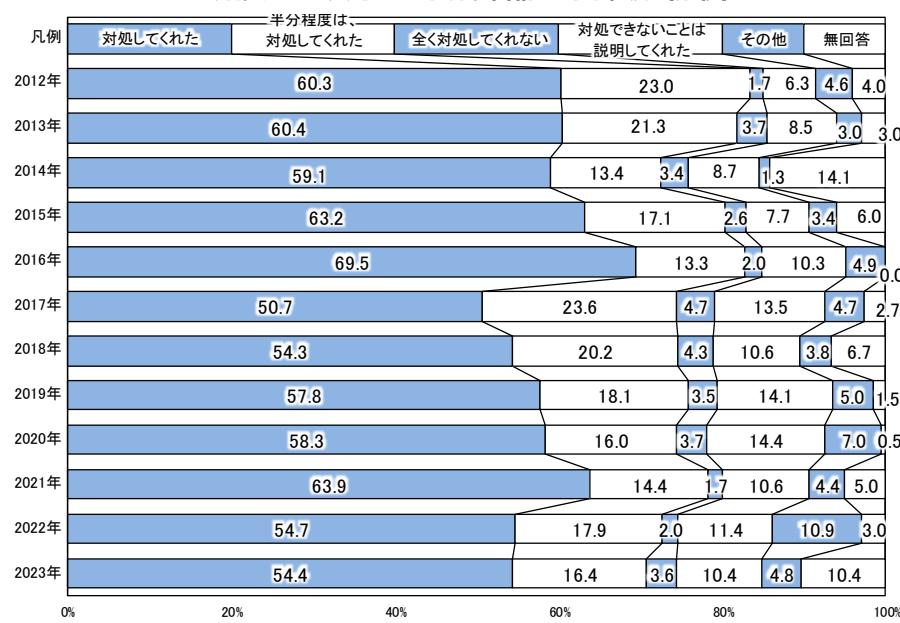
介護サービス等への不満や苦情に対して「対処してくれた」の割合が最も高いのは要介護者の 59.4% で、これに施設利用者 51.8% が続いているが、要支援者は 43.1% と低くなっている。要介護者及び要支援者については「対処できないことは説明してくれた」が 10% 台となっており、事業者が対処できない不満や苦情があることがうかがえる。

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。その後、減少傾向に転じ、2023 年（令和 5 年）は 54.4% 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)

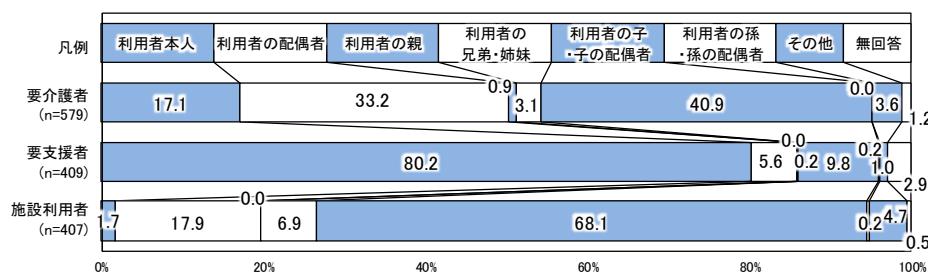
III 調査結果

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80.2%を占め最も高くなっている。

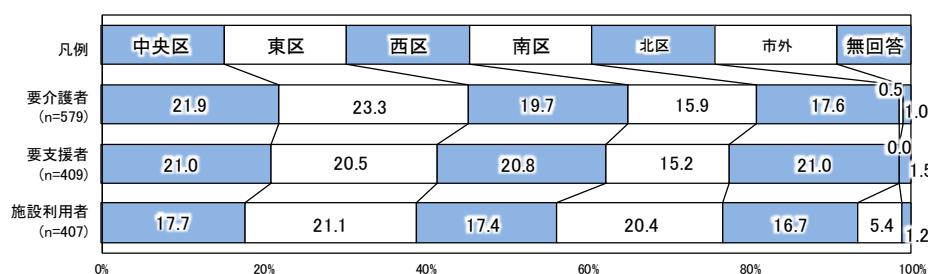
アンケートへの回答者



(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20.4%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。

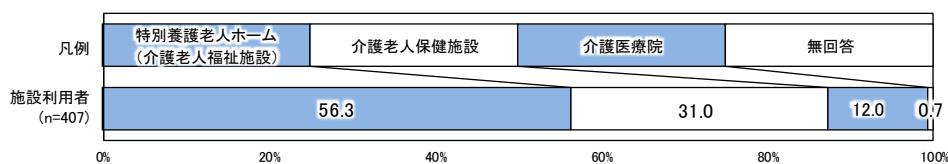
利用者が居住する行政区



(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 56.3%が最も高く、次いで「介護老人保健施設」31.0%、「介護医療院（介護療養型医療施設）」12.0%で続いている。

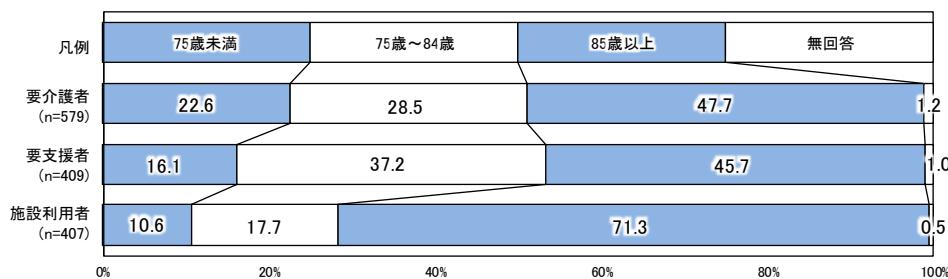
現在利用している施設



(4) 年齢

施設利用者では「85歳以上」の割合が 71.3%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。

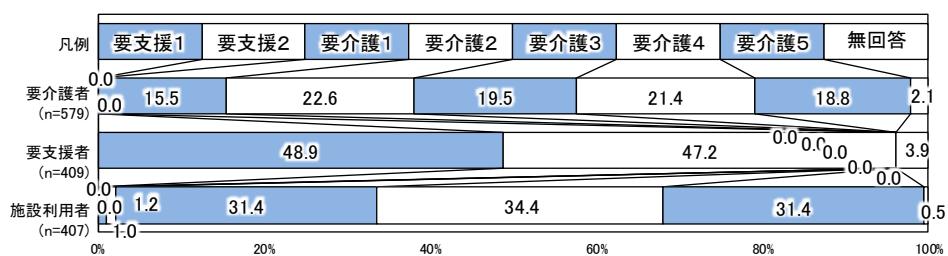
利用者の年代



(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 1」から「要介護 5」が 20%前後、「要介護 1」は 15.5%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」及び「要介護 4」、「要介護 5」がそれぞれ 30%台の分布となっている。

回答者の要支援・要介護度

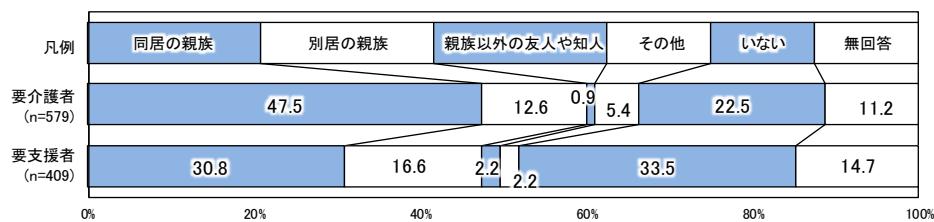


2. 主な介護者の特性

(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47.5%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33.5%で最も高く、これに「同居の家族」の30.8%が続いている。

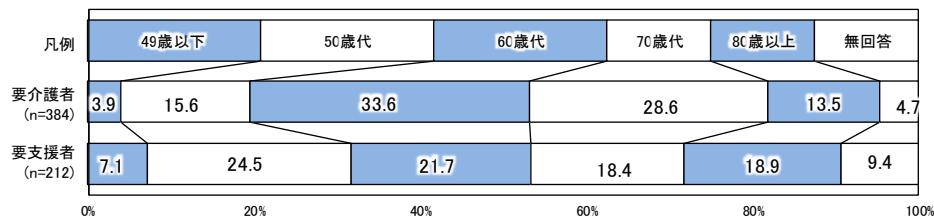
主な介護者



(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）」13.5%、「要支援者（同）」18.9%となっている。

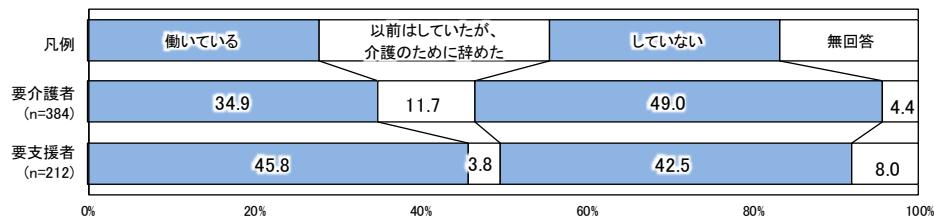
主な介護者の年代



(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。

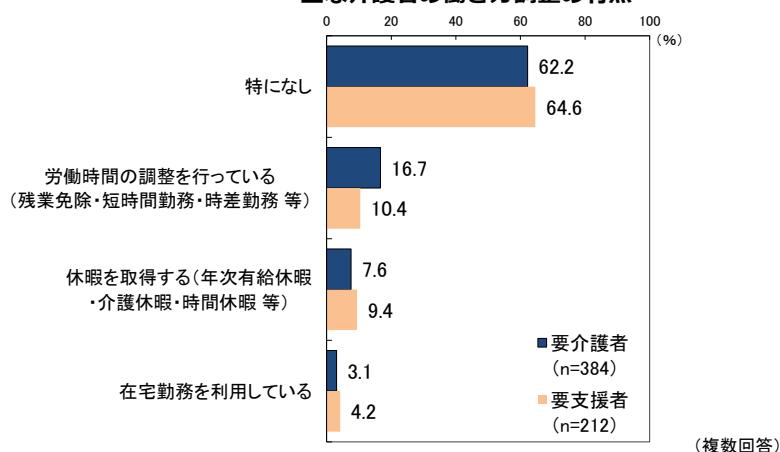
主な介護者の就労状況



(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「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）」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

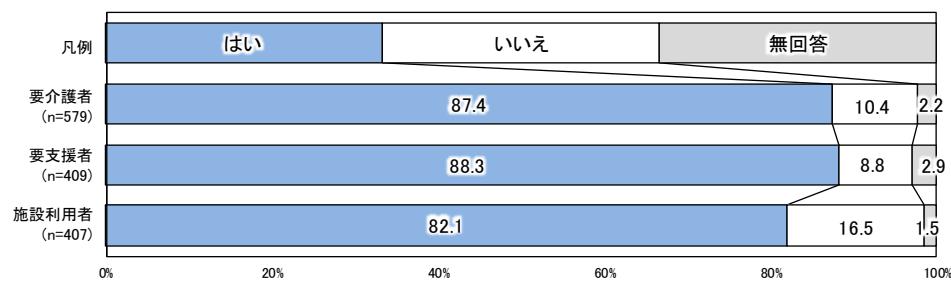


3. 介護保険サービスについて

(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 88.3%が最も高く、これに要介護者（同）の 87.4%、施設利用者の 82.1%の順となっている。

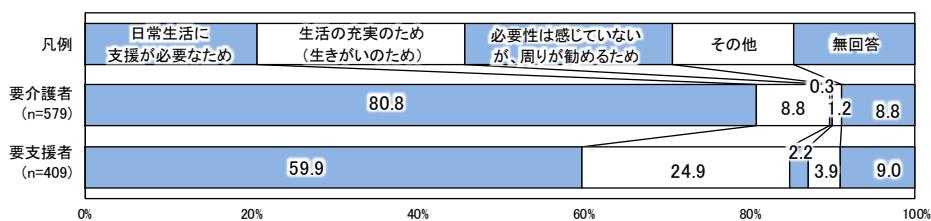
介護保険制度理念の認知度



(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 80.8%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 8.8%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 59.9%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 24.9%で要介護者よりも高くなっている。

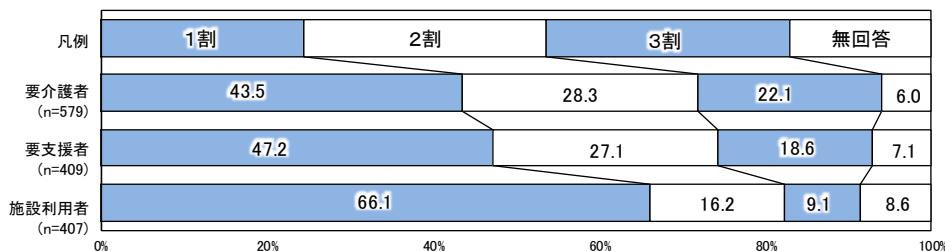
介護保険サービスを利用する理由



(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（22.1%）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 66.1%を占めている。

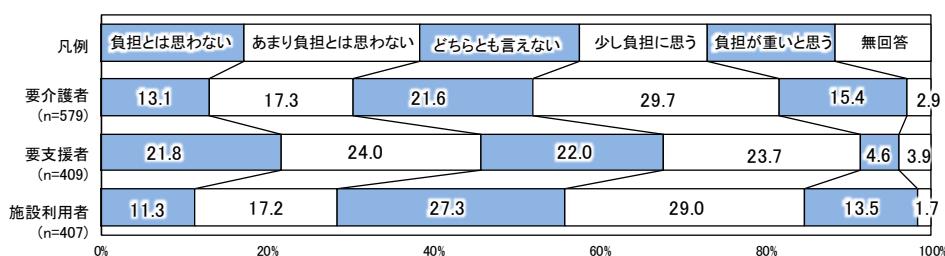
介護保険サービスの負担割合



(4) サービス利用料の負担感

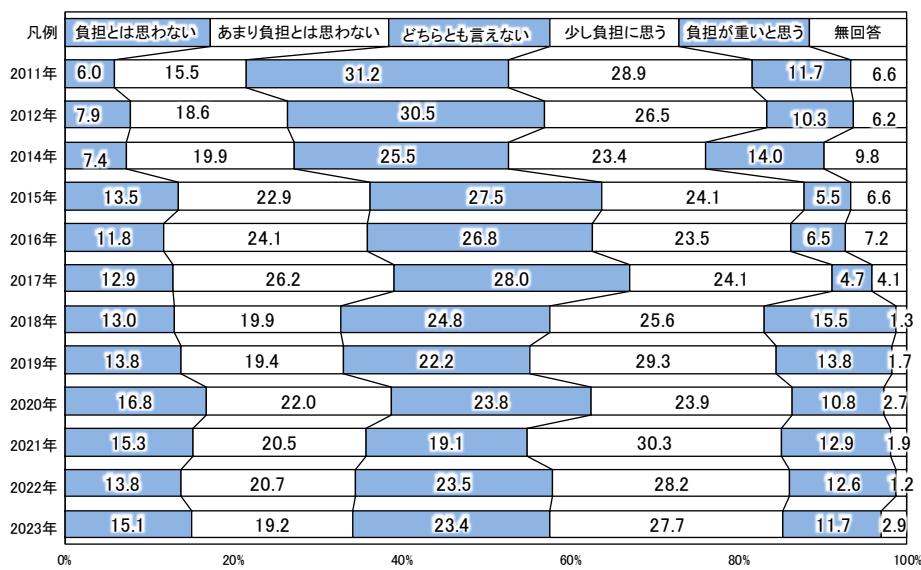
「負担が重いと思う」と「少し負担に思う」を合わせた割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の 45.1%が最も高く、以下、施設利用者（42.5%）、要支援者（居宅サービス利用者）（28.3%）の順で高くなっている。要支援者は「負担とは思わない」と「あまり負担とは思わない」を合わせた割合が 45.8%と半数近くを占めている。

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、2023 年（令和 5 年）は 39.4%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、2023 年（令和 5 年）は 34.3%となり、やや減少している。

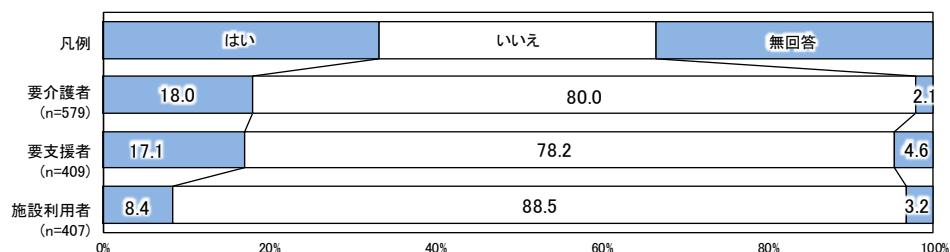
サービス利用料の負担感（推移）



(5) 介護保険サービス利用の手控え状況

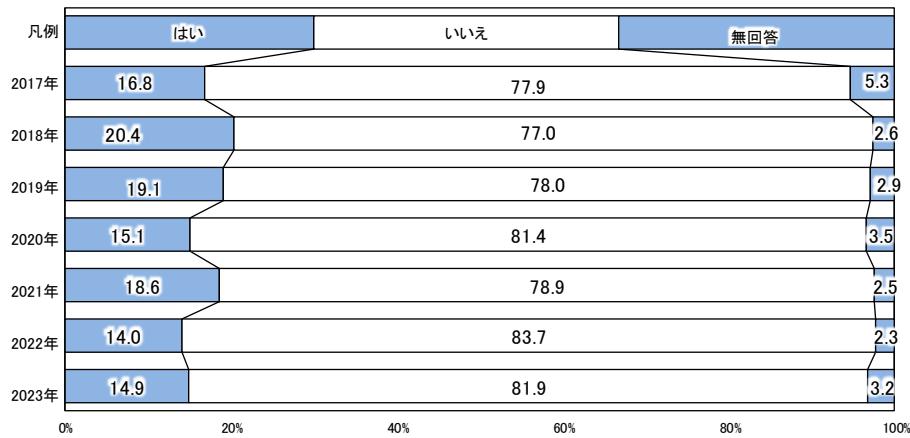
「はい（サービス利用を手控え）」の割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の18.0%が最も高く、以下、要支援者（居宅サービス利用者）（17.1%）、施設利用者（8.4%）の順で高くなっている。

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、2023年（令和5年）は14.9%となっている。

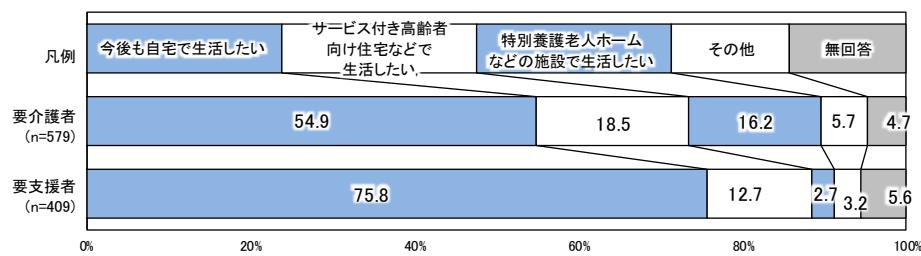
介護保険サービス利用の手控え状況（推移）



（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75.8%に対し、要介護者は54.9%となっている。その分、要介護者は「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18.5%、「特別養護老人ホームなどの施設で生活したい」の割合が16.2%と高くなっている。

今後、希望する生活の場

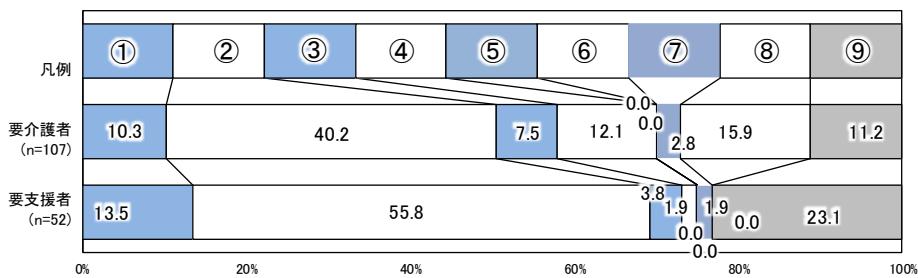


（7）「サービス付き高齢者向け住宅などで生活したい」理由

「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40.2%に対し、要支援者は55.8%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

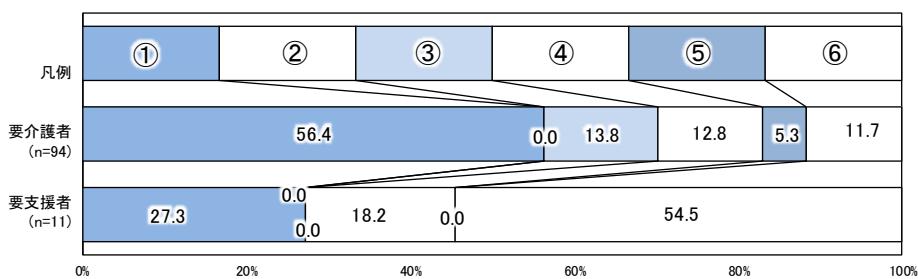
- ① 施設に入所するほど体の状態は悪くないが、在宅では不安を感じるから
- ② 介護されるだけでなく自分でできることは自分で行き、できないことを手伝ってほしいから
- ③ 同じ年代の入居者と共同生活を行い楽しく過ごせそうだから
- ④ 高齢を理由に入居を断ることがなく、見守りもあるから
- ⑤ 近隣に馴染みの知り合いが少なくなり寂しいから
- ⑥ 知人が利用しているから
- ⑦ 詳しいことは知らないが周囲が勧めるから
- ⑧ その他
- ⑨ 無回答



(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 56.4%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 13.8%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」の 27.3%が最も高く、これに「④家族に介護の負担をかけたくないから」の 18.2%となっている（サンプル数 11 件）。

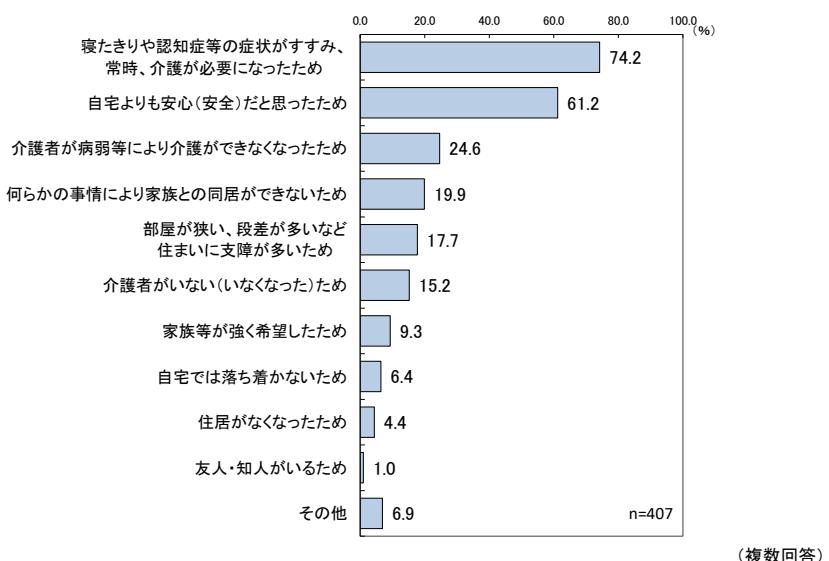
- ① 常に見守りがあり、安心して生活できるから
- ② 建物に段差がなく、移動が楽にできるから
- ③ 今後の身体状況を考えると在宅サービスだけでは不安だから
- ④ 家族に介護の負担をかけたくないから
- ⑤ その他



(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、當時、介護が必要になったため」の74.2%が最も高く、以下、「自宅よりも安心（安全）だと思ったため」(61.2%)、「介護者が病弱等により介護ができなくなったため」(24.6%)の順で高くなっている。

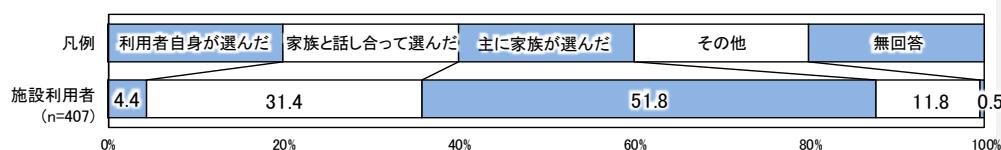
施設利用を希望した理由



(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51.8%が最も高く、以下、「家族と話し合って選んだ」(31.4%)、「その他」(11.8%)、「利用者自身が選んだ」(4.4%)の順で高くなっている。

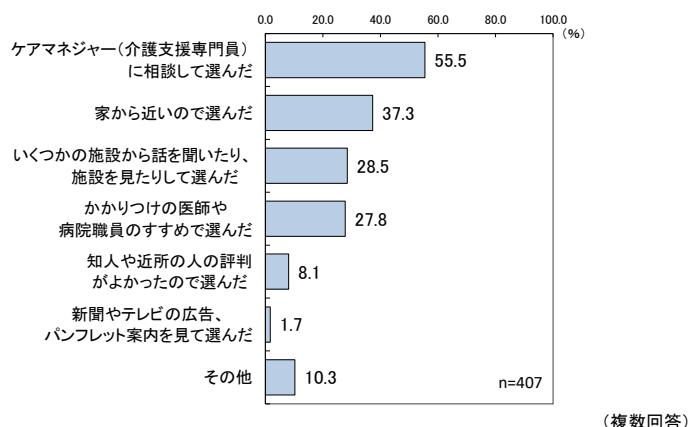
入所中の施設を選択した主体



(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55.5%が最も高く、以下、「家から近いので選んだ」(37.3%)、「いくつかの施設から話を聞いたり、施設を見たりして選んだ」(28.5%)、「かかりつけの医師や病院職員のすすめで選んだ」(27.8%)の順で高くなっている。

入所中の施設を選択した理由

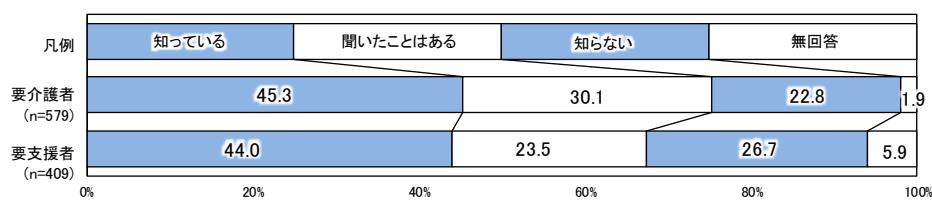


4. 介護保険サービス以外の介護について

(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、要介護者（居宅サービス利用者）の45.3%に対し、要支援者（同）は44.0%となっている。

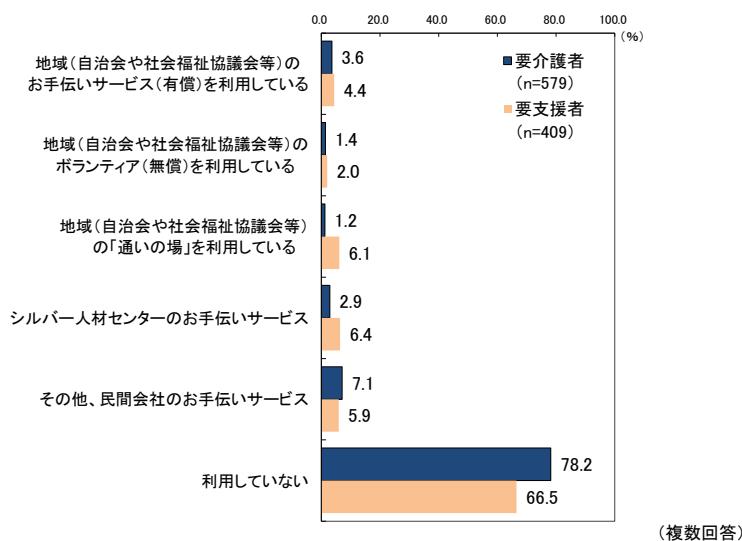
「地域包括ケア」の認知度



(2) 介護保険サービス以外のサービス利用状況

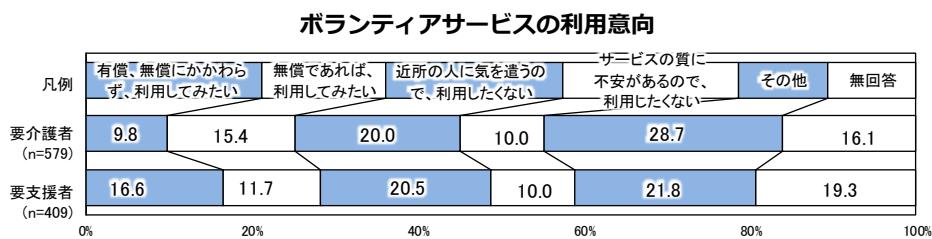
介護保険サービス以外のサービスを利用していない人の割合は、要介護者（居宅サービス利用者）の78.2%に対し、要支援者（同）は66.5%となっている。要支援者（居宅サービス利用者）は、要介護者（同）よりも「地域の「通いの場」」を利用している割合がやや高い。

介護保険サービス以外のサービス利用状況



(3) ボランティアサービスの利用意向

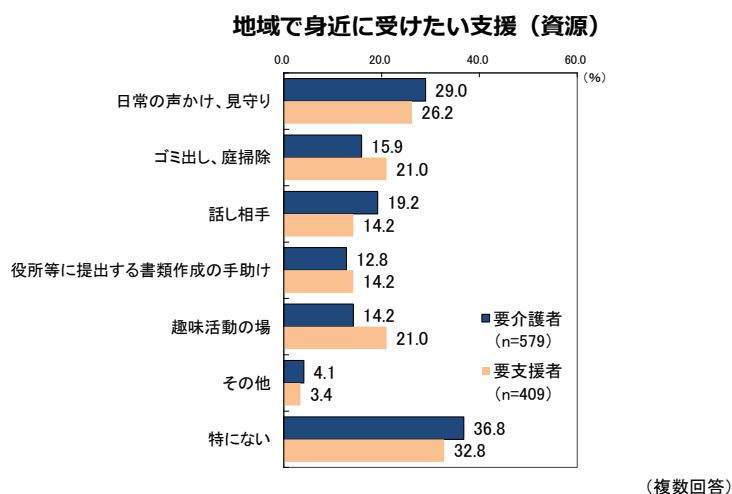
「有償、無償にかかわらず、利用してみたい」と「無償であれば、利用してみたい」を合わせたボランティアサービスの利用意向の割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の 25.2%に対し、要支援者（同）は 28.3%となっている。



(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みると、「要介護者」「要支援者」とともに「特ない」がそれぞれ 36.8%、32.8%と最も高く、次いで要介護者（居宅サービス利用者）では「日常の声かけ、見守り」の 29.0%が最も高く、これに「話し相手」の 19.2%が続いている。同じく要支援者（同）でも「日常の声かけ、見守り」の 26.2%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」と「趣味活動の場」が同率で 21.0%と高くなっている。

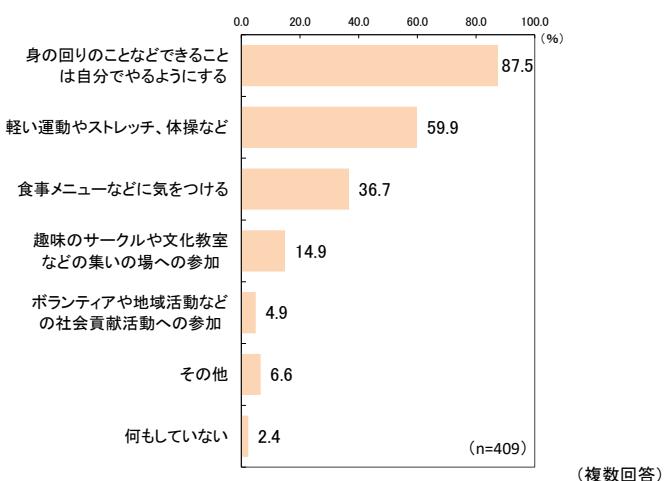
コメントの追加 [上谷 萌莉3]: 追加してください。
コメントの追加 [圭田4R3]: 承知しました。



(5) 介護サービス以外に取り組んでいること

要支援者（居宅サービス利用者）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87.5%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」59.9%、「食事メニューなどに気をつける」36.7%、「趣味のサークルや文化教室などの集いの場への参加」14.9%の順となっている。

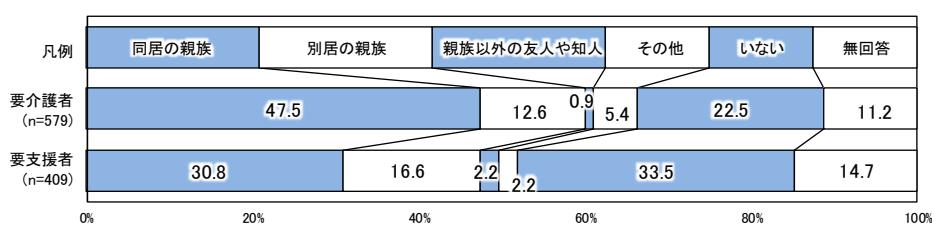
介護サービス以外に取り組んでいること



(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47.5%で最も高く、これに「いない」の22.5%、「別居の親族」の12.6%が続いている。一方、要支援者（同）では「いない」が33.5%で最も高く、これに「同居家族」の30.8%が続いている。

介護サービス以外の主な介護者の有無

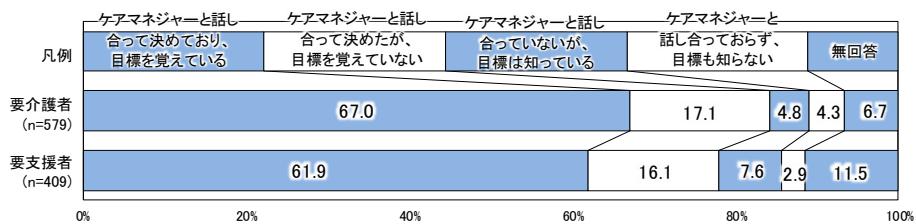


5. 居宅介護支援事業所について

(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決めており、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 67.0%に対し、要支援者（同）は 61.9%と 5.1 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

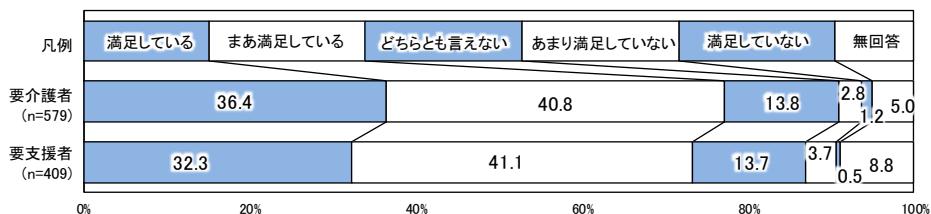


(2) ケアプランの満足度

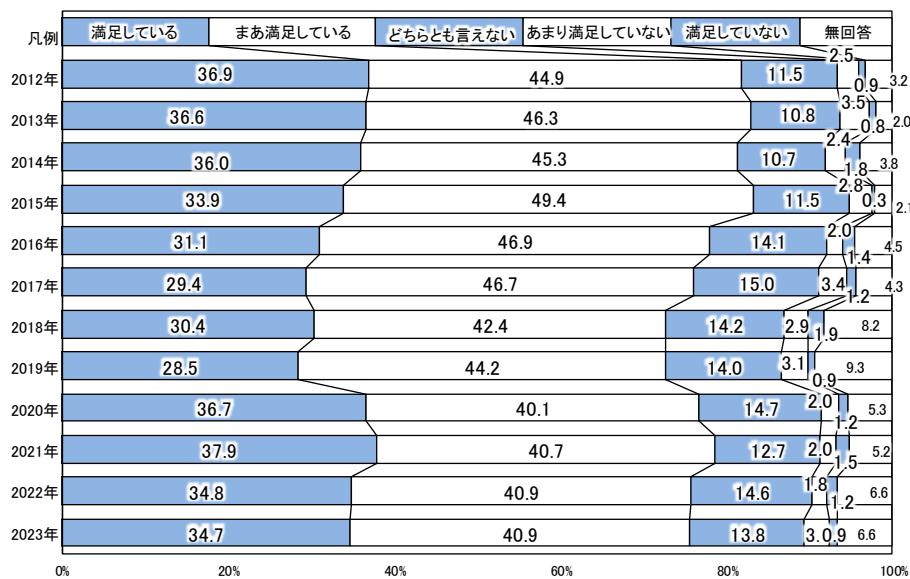
「満足している」と「まあ満足している」を合わせた割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の 77.2%に対し、要支援者（同）は 73.4%と 3.8 ポイント低くなっている。

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%となったが、2024 年（令和 5 年）には 75.6%にやや減少している。

ケアプランの満足度



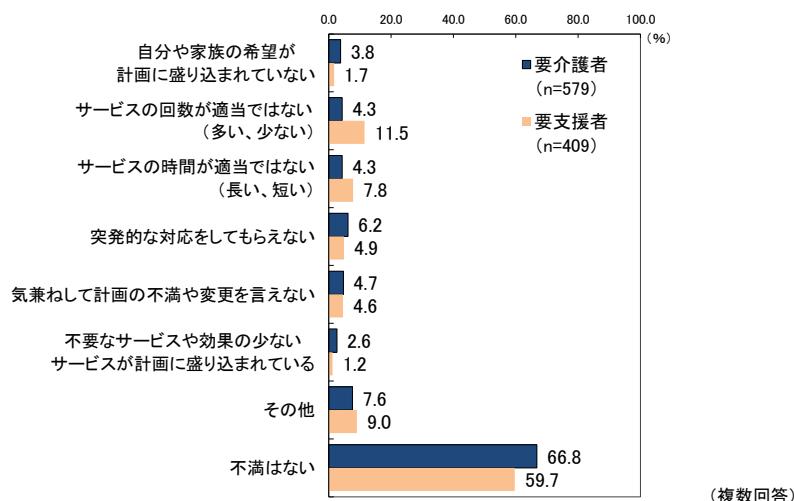
ケアプランの満足度（推移）



(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 4.3%に対し、要支援者は 11.5%と 7.2 ポイント高くなっている。「不満はない」は要介護者 66.8%に対し、要支援者は 59.7%と 7.1 ポイント低くなっている。

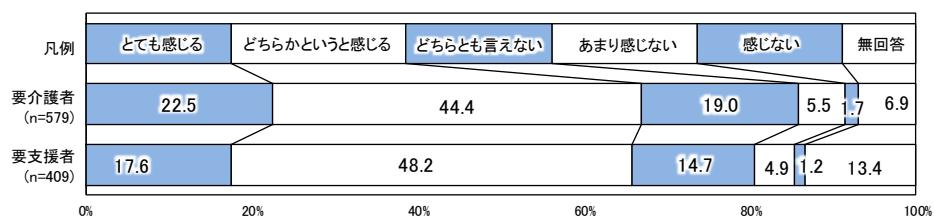
ケアプランについての不満な点



(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 66.9%に対し、要支援者（同）は 65.8%となっている。

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

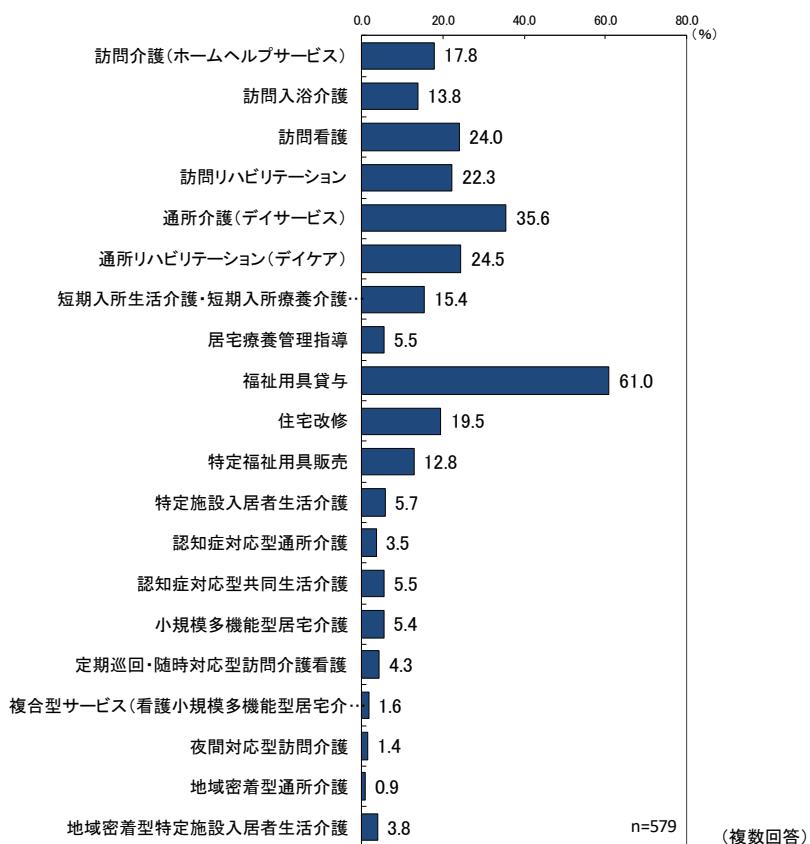


6. 介護サービス事業所について

(1) 介護保険サービスの利用状況

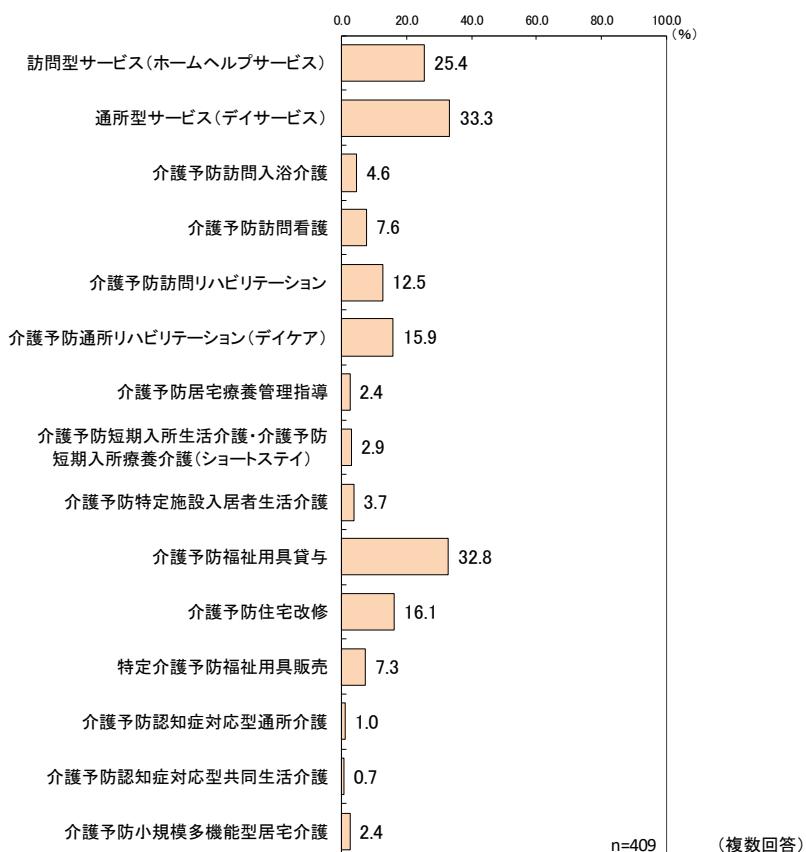
要介護者（居宅サービス利用者）のサービス利用状況をみると、「福祉用具貸与」の61.0%が最も高く、以下、「通所介護（デイサービス）」（35.6%）、「通所リハビリテーション（デイケア）」（24.5%）、「訪問看護」（24.0%）、「訪問リハビリテーション」（22.3%）、「住宅改修」（19.5%）、「訪問介護（ホームヘルプサービス）」（17.8%）、「短期入所生活介護・短期入所療養介護（ショートステイ）」（15.4%）の順となっている。要支援者（居宅サービス利用者）と比べさまざまなサービスを利用している。

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33.3%が最も高く、以下、「介護予防福祉用具貸与」（32.8%）、「訪問型サービス」（25.4%）、「介護予防住宅改修」（16.1%）、「介護予防訪問リハビリテーション」（12.5%）の順となっている。

要支援者のサービス利用状況

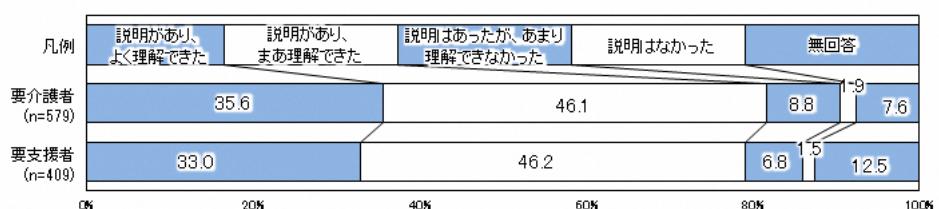


(2) 介護保険サービス事業所による説明の理解度

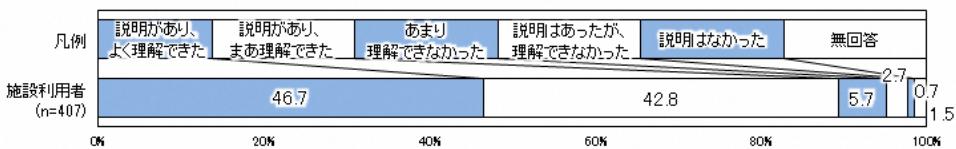
「説明があり、よく理解できた」と「説明があり、まあ理解できた」を合わせた割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）の 81.7%に対し、要支援者（同）は 79.2%となっている。

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、89.5%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）

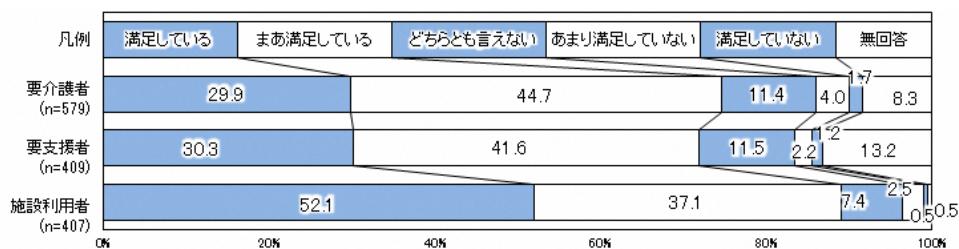


(3) 介護サービスに対する満足度

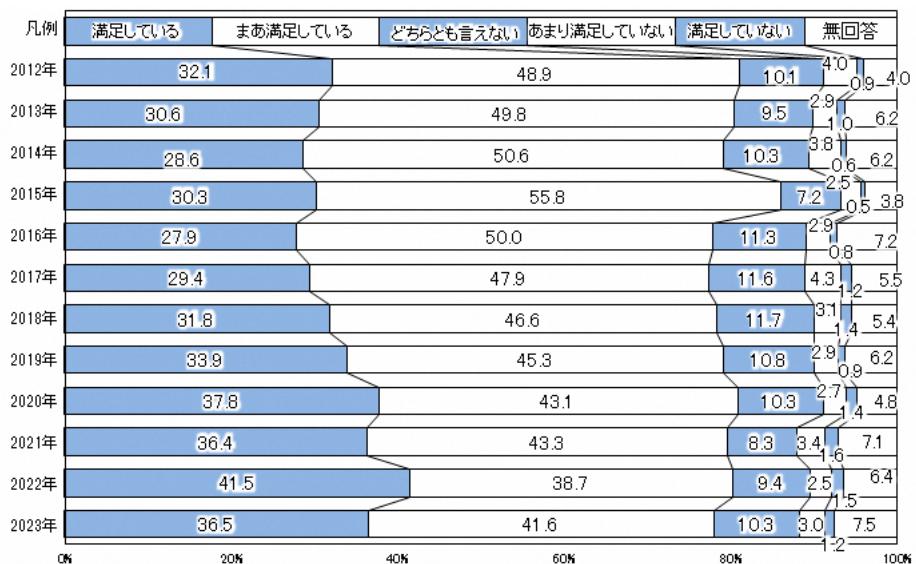
「満足している」と「まあ満足している」を合わせた割合をみると、要介護者（居宅サービス利用者）74.6%、要支援者（同）71.9%、施設サービス利用者89.2%となっており、施設サービス利用者の満足度が高い。なかでも「満足している」の割合は施設サービス利用者の52.1%に対し、居宅サービス利用者は30%前後となっている。

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2023年（令和5年）は78.1%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、2022年（令和3年）は41.5%に増加したが、2023年（令和5年）には36.5%に減少している。

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）



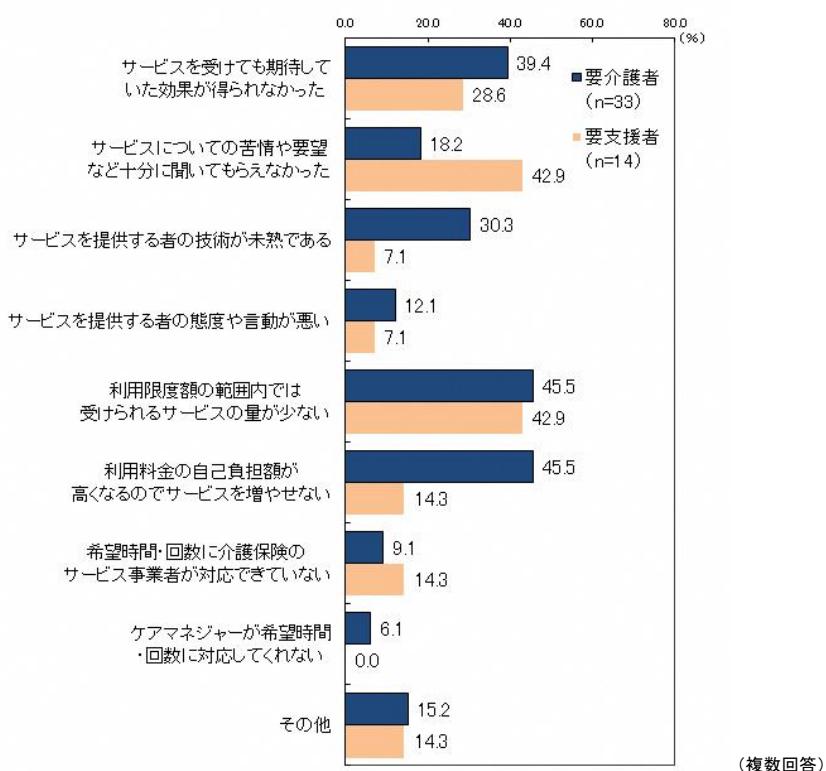
(4) 不満がある介護サービスの内容

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45.5%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39.4%が続いている。以下、「サービスを提供する者の技術が未熟である」

（30.3%）、「サービスについて苦情や要望など十分に聞いてもらえなかった」（18.2%）の順となっている。

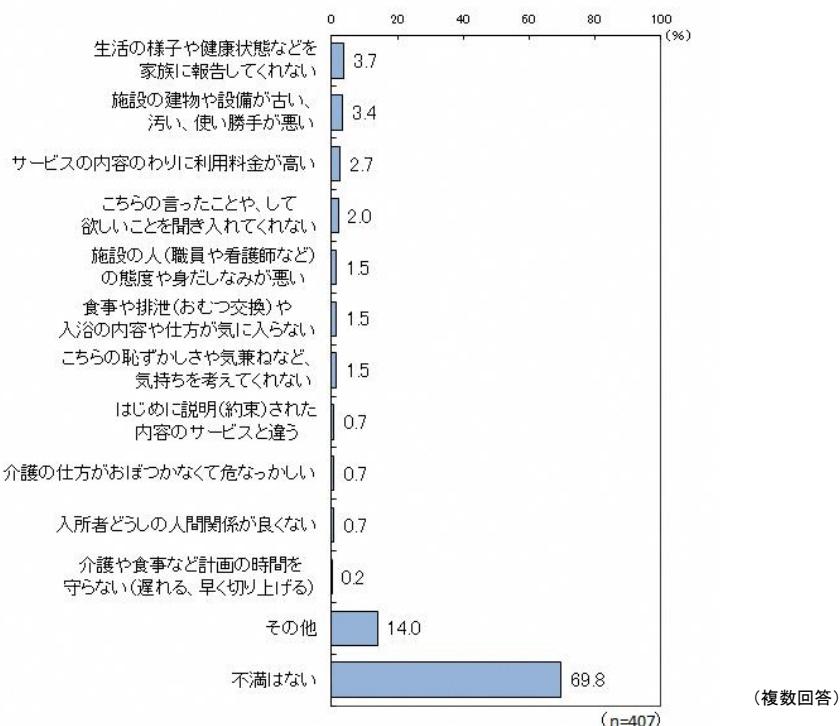
要支援者（居宅サービス利用者）の不満がある介護サービスの内容をみると、「サービスについて苦情や要望など十分に聞いてもらえなかった」と「利用限度額の範囲内では受けられるサービスの量が少ない」の42.9%が最も高く、これに「サービスを受けても期待していた効果が得られなかった」の28.6%が続いている。

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69.8%が最も高く、以下、「その他」(14.0%)、「生活の様子や健康状態などを家族に報告してくれない」(3.7%)、「施設の建物や設備が古い、汚い、使い勝手が悪い」(3.4%)、「サービスの内容のわりに利用料金が高い」(2.7%)の順となっている。

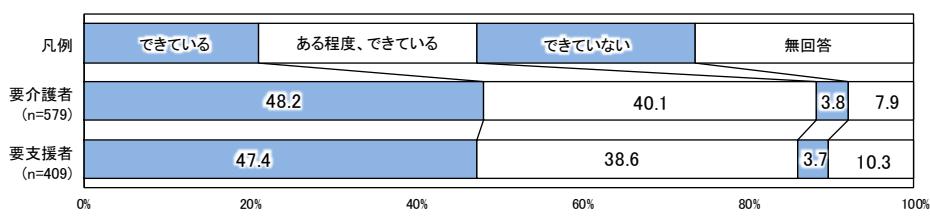
施設利用者の不満がある介護サービスの内容



(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88.3%に対し、要支援者(居宅サービス利用者)は86.0%となっている。

介護サービス提供者との意思疎通



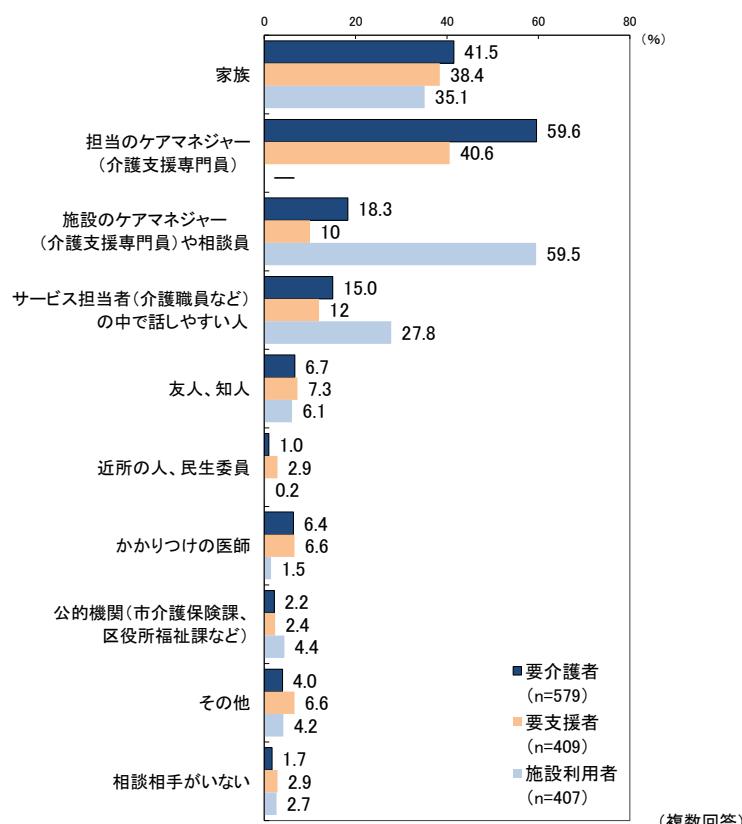
(6) 介護サービスに対する不満の相談先

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59.6%が最も高く、以下、「家族」（41.5%）、「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」（18.3%）、「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40.6%が最も高く、以下、「家族」（38.4%）、「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（12.0%）、「施設のケアマネジャー（介護支援専門員）や相談員」（10.0%）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59.5%が最も高く、以下、「家族」（35.1%）、「サービス担当者（介護職員など）の中で話しやすい人」（27.8%）の順となっている。

介護サービスに対する不満の相談先

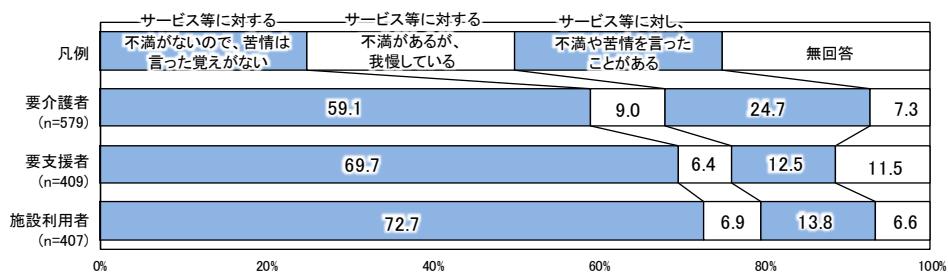


(7) 介護サービス等への不満や苦情の実行状況

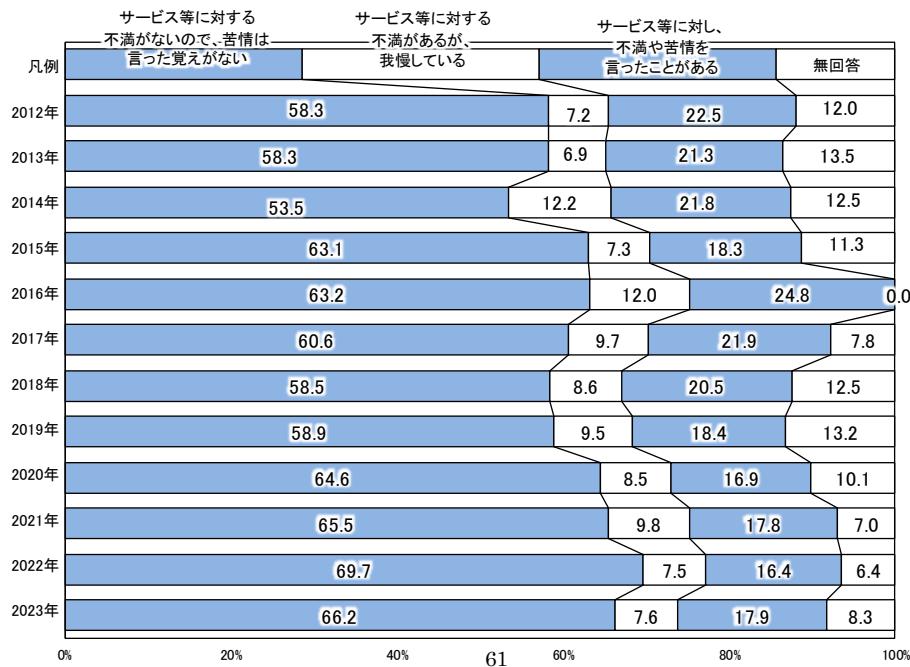
要介護者（居宅サービス利用者）、要支援者（居宅サービス利用者）、施設サービス利用者のいずれも「サービス等に対する不満がないので、苦情は言った覚えがない」の割合が半数を超えている。「サービス等に対し、不満や苦情を言ったことがある」との割合が最も高いのは要介護者の24.7%で、以下、施設サービス利用者13.8%、要支援者12.5%の順となっている。「サービス等に対する不満があるが、我慢している」では要介護者の9.0%が最も高く、以下、施設サービス利用者6.9%、要支援者6.4%となっている。

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」との割合は、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、2023年（令和5年）は17.9%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）



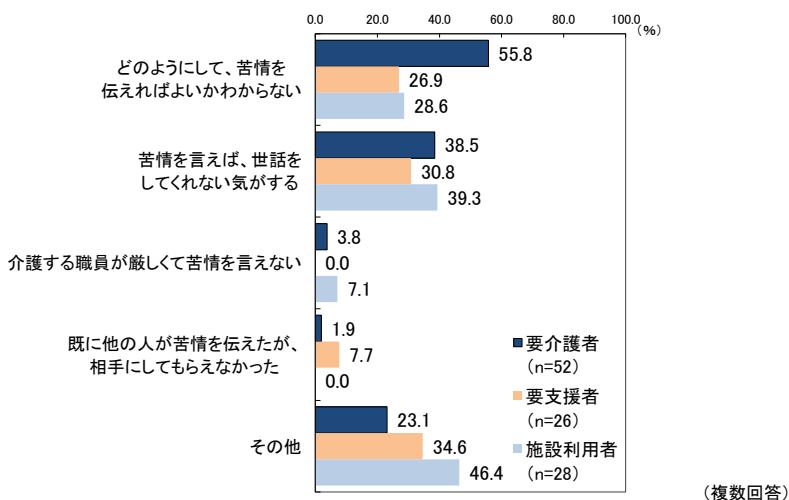
(8) 介護サービス等への不満や苦情を我慢している理由

「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 39.3% で、以下、要介護者 38.5%、要支援者 30.8% 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 55.8% が最も高く、以下、施設利用者 28.6%、要介護者 26.9% 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 4 年）まで 40~50% 台で推移し、2023 年（令和 5 年）は 36.8% 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



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	2023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	3.8
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	41.5
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	36.8
既に他の人が苦情を伝えたが、相手にもらえなかつた	5.4	5.7	3.6	0.0	6.4	7.9	6.5	3.9	5.3	3.0	3.3	2.8
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	32.1

(複数回答)

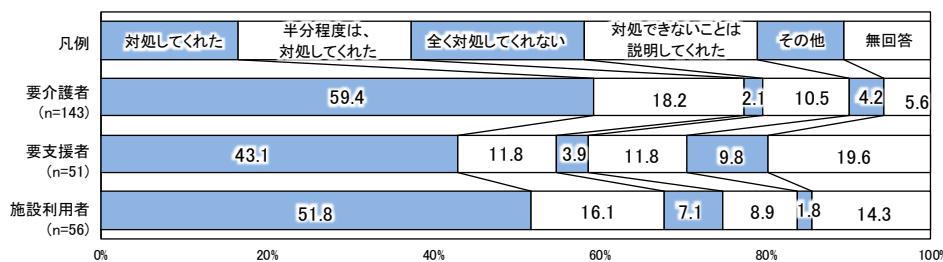
(9) 介護サービス等への不満や苦情の対応状況

「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。

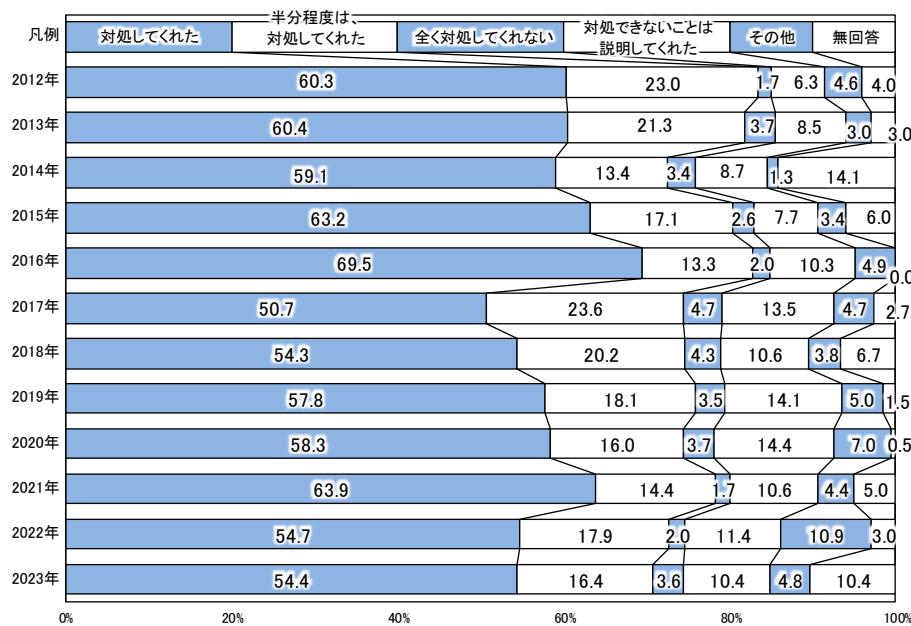
介護サービス等への不満や苦情に対して「対処してくれた」の割合が最も高いのは要介護者の59.4%で、これに施設利用者の51.8%が続いているが、要支援者は43.1%と低くなっている。要介護者及び要支援者については「対処できないことは説明してくれた」はいずれも10%前後となっており、事業者が対処できない不満や苦情があることがうかがえる。

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。その後は50%台で推移している。

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）



裏白