

各自治体が実施した利用者等アンケートの結果について

定点調査対象市町村に御協力をお願いし、施行後に実施した利用者アンケートの結果を取りまとめたところ、以下のような結果となった。

1. サービスの満足度

自治体名	満足している割合
兵庫県神戸市	91%
千葉県千葉市	92%
茨城県日立市	86%
山口県山口市	67%
東京都稲城市	53%
愛媛県東予市	91%
岡山県奈義町	68%

(注1 「満足している割合」には、「まあまあ満足」、「おおむね満足」、「ほぼ満足」などと回答した場合を含む)

(注2 山口市の場合、選択肢は、「とても満足している」、「概ね満足している」、「普通だと思う」、「満足していないところもある」及び「とても不満に思う」の5つで、それぞれ、18.5%、48.5%、30.4%、2.7%、0%となっている。)

(注3 稲城市の場合、選択肢は、「満足」、「普通」及び「不満」の3つで、それぞれ52.8%、43.5%、3.7%となっている。)

(注4 奈義町の場合、選択肢は、「満足している」、「満足していない」、「わからない」の3つで、それぞれ、68%、11%、18%となっている。)

2. サービス量提供量の変化

(1) 兵庫県神戸市

3月分を100とした場合の、4月分及び5月分の状況

	3月分	4月分	5月分
訪問介護(利用時間)	100	151.6	172.9
通所介護(利用回数)	100	119.8	133.9
訪問看護(利用回数)	100	88.3	90.8
短期入所			
生活介護(利用日数)	100	55.9	68.8
療養介護(利用日数)	100	73.6	83.2

(2) 東京都稲城市

施行前を100とした場合の、施行後(5月ケアプラン)の状況

	施行前	施行後
訪問介護(利用回数)	100	167.5
通所介護(利用回数)	100	173.3
訪問看護(利用回数)	100	144.4

3. 介護保険導入の影響について

神戸市の調査では、「介護サービスを受けたことで良かったことはありますか。」との質問を行っているが、その結果は以下のとおりであった。

- ・ 家族の介護負担が減った。 41%
- ・ 引き続き在宅生活を送れるようになった。 27%
- ・ 本人又は介護者の外出の機会が増えた。 24%
- ・ 以前に比べて自分の身の回りのことをしようとする意欲が出てきた。 19%
- ・ 以前に比べて自分で身の回りのことができるようになった。 12%

記	者	発	表
平	成	1	2
年	6	月	8
日	保	健	福
保	祉	局	高
部	介	護	保
課	内	線	3
6	1	8	6
ダイ	ヤ	ル	イ
ン	3	2	2
	・	6	3
		2	6

「介護保険の在宅サービスの利用実態に関するアンケート」の集計結果について

本市では、4月1日の介護保険制度の開始から一月が経過した時点での、利用者側から見た介護サービスの現状や、利用者の方々がサービスを選ぶ際の視点等を把握するため利用者に対し、アンケート調査を実施しました。

今後はこれらの意見等を踏まえ、介護サービス評価に活用していきます。

1. 対象者

「居宅サービス計画（ケアプラン）作成依頼届出書」を提出している約17,300人（平成12年3月末現在）のうち、1,400人を無作為に抽出し、アンケートを郵送。

2. 実施期間

平成12年5月12日～5月19日

3. アンケート項目及び集計結果

別紙のとおり

4. 主な集計結果

総回答数 727（回答率51.9%）

①あなたは現在介護保険の在宅サービスを利用していますか（100%=727）

利用している	569（78%）
利用していない	158（22%）

利用していると答えた人のうち、制度開始に伴って新規に利用をはじめた人は25%、以前からの継続利用は75%。

②あなたはケアプランの内容について知っていますか（100%=569。以下同じ。ただし、未回答があるため回答の合計は100%にならない。）

「知っている」と答えた人が76%、「よく知らない」と答えた人は21%。

③ケアプランの作成を断られたり待たされたりしたことがありますか

85%の人が「無い」と回答。待たされたり断られたりしたことのある人は8%。

④ケアプラン作成に際して複数（2以上）のサービス事業者について説明を受けましたか

「受けていない」と答えた人が63%、「受けた」人が34%である。

⑤ケアプランには、あなたやご家族の方の希望が反映されていますか

全体の93%が「反映されている」と回答。4%が「反映されていない」と回答し、3%は未回答であった。「反映されていない」と回答のあった人の理由の上位は、「利用回数や時間が以前に比べて減った」「希望する介護サービスが組み入れられていない」などであった。また、反映されていないサービスの上位は「ホームヘルプ」「ショートステイ」「デイサービス」の順番。

- ⑥介護サービスを提供する事業者はどうやって選びましたか
「自分で選んだ」人は41%。「ケアマネジャーと相談」は28%、「ケアマネジャーの勧めに従った」人は18%であった。
- ⑦現在受けている介護サービスに満足していますか
「満足」「ほぼ満足」を合わせると91%に達し、「満足していない」は8%、1%が未回答であった。「満足していない」理由としては「質や内容が期待と異なる」が多かった。
- ⑧介護サービスはいつも予定とおりの時間に始まりますか
87%が「時間どおりに始まる」と回答。「遅れたり早まったりすることがある」と答えた人は10%。
- ⑨各サービス事業者から次のようなことについて説明を受けていますか
「利用者負担」については89%が説明を受けていた。「苦情相談窓口」「事故発生時の対応」はそれぞれ37%が説明を受けていた。
また、83%の人が説明は分かりやすかったと回答していた。
- ⑩介護サービスを提供する事業者を選ぶ上で重視したことはどのようなことですか
「サービスの内容」「職員の態度」がいずれも44%、「事業者の信用」が42%、「サービス拠点の場所」が33%、「職員の技術や訓練の程度」が24%、「負担額」「事業者の知名度」「利用者の評判」はいずれも15%であった。
- ⑪あなたが介護サービス提供事業者に求めるのはどのような点ですか
「要望を聞いてくれること」が60%、「話をしてくれること」が53%、「ことばづかい等、対応の丁寧さ」「介護の技術」はいずれも47%、「かかりつけ医など医療との連携がとれていること」「清潔さ」がいずれも45%であった。
- ⑫4月1日以降の介護サービスで困ったことや改善して欲しい点がありますか
70%近くが「無い」と回答し、17%が「ある」と回答。困ったことや改善して欲しい点があるサービスの種類は「ショートステイ」「ホームヘルプ」「デイサービス」の順番であった。
- ⑬現在、介護サービスを受けたことで良かったことはありますか
「家族の介護負担が減った」が41%、「引き続き在宅生活を送れるようになった」が27%、「本人または介護者の外出の機会が増えた」が24%、「以前に比べて自分で身の回りのことをしようとする意欲が出てきた」が19%、「以前に比べて自分で身の回りのことができるようになった」が12%。
- ⑭このアンケートにご回答いただいた方はどなたですか
「家族」が56%、「ご本人」が41%。
- ⑮介護サービスを受けている人は何歳ですか
「80歳代」が全体の45%を占めている。続いて「70歳代」の27%、「90歳以上」の14%。
- ⑯現在受けている介護サービスはどれですか
「ホームヘルプ」が48%でトップ、続いて「デイサービス」の40%、「訪問看護」の22%となっている。

平成12年7月12日

神戸市保健福祉局介護保険課

介護保険サービス提供状況アンケート調査」の集計結果について

1 概要

介護保険制度実施前後における介護保険サービスの提供状況の動向を把握するため、主要なサービスについて、市内に所在する事業所を対象にアンケート調査を実施し、サービス利用量の推移を分析することにより、今後の施策づくりに活用する。

2 調査対象

神戸市内に所在する下記の種別の介護保険サービス提供事業所（428事業所）

訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、通所介護

通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護

3 実施方法

- ・ 平成12年6月12日に対象事業所へアンケート調査票を郵送
- ・ 6月15日までにFAXにより対象事業所から回答

4 集計結果

- ・ 回答事業所 353事業所（回答率82.3%）
- ・ 集計内容 別紙「居宅サービス・施設サービスの利用状況」のとおり

居宅サービス・施設サービスの利用状況

平成12年6月に実施した「介護保険サービス提供状況アンケート調査」の集計結果
 (調査対象429事業者のうち回答353事業者 [回収率82.3%])

		3月分	4月分	5月分	備 考								
訪問介護 (ホームヘルプ)	利用者	5,165人 (100%)	7,146人 (151.6%)	7,198人 (172.9%)	<table border="1"> <tr> <td>[4月]</td> <td>[5月]</td> </tr> <tr> <td>家事=47.8%</td> <td>46.8%</td> </tr> <tr> <td>複合=29.3%</td> <td>30.2%</td> </tr> <tr> <td>介護=22.8%</td> <td>23.0%</td> </tr> </table>	[4月]	[5月]	家事=47.8%	46.8%	複合=29.3%	30.2%	介護=22.8%	23.0%
	[4月]	[5月]											
家事=47.8%	46.8%												
複合=29.3%	30.2%												
介護=22.8%	23.0%												
	利用時間	63,337時間	96,039時間	109,526時間									
内 介護保険サービス	利用者	6,949人	6,949人	7,020人									
	利用時間	94,345時間	94,345時間	107,996時間									
訳 あんしんすこやかプラン	利用者	197人	197人	178人									
	利用時間	1,694時間	1,694時間	1,530時間									
訪問入浴介護	利用者	646人 (100%)	682人 (105.6%)	697人 (106.3%)									
	利用回数	1,673回 (100%)	2,113回 (126.3%)	2,278回 (136.2%)									
訪問看護	利用者	2,032人 (100%)	2,084人 (102.6%)	2,095人 (103.1%)									
	利用回数	11,631回 (100%)	10,271回 (88.3%)	10,561回 (90.8%)									
通所介護 (デイサービス)	利用者	5,978人 (100%)	6,625人 (110.8%)	6,825人 (114.2%)									
	利用回数	23,620回 (100%)	28,286回 (119.8%)	31,617回 (133.9%)									
内 介護保険サービス	利用者	5,792人	5,792人	5,972人									
	利用回数	25,915回	25,915回	29,163回									
訳 あんしんすこやかプラン	利用者	833人	833人	853人									
	利用回数	2,371回	2,371回	2,454回									
通所リハビリ テーション (デイケア)	利用者	1,612人 (100%)	1,871人 (116.1%)	1,938人 (120.2%)									
	利用回数	11,274回 (100%)	11,663回 (103.5%)	12,454回 (110.5%)									
短期入所 生活介護 (ショートステイ)	利用者	1,651人 (100%)	1,258人 (76.2%)	1,562人 (94.6%)									
	利用日数	15,651日 (100%)	8,752日 (55.9%)	10,770日 (68.8%)									
内 介護保険サービス	利用者	1,247人	1,247人	1,478人									
	利用日数	8,686日	8,686日	10,377日									
訳 あんしんすこやかプラン	利用者	11人	11人	84人									
	利用日数	66日	66日	393日									
短期入所 療養介護 (ショートステイ)	利用者	219人 (100%)	175人 (79.9%)	237人 (108.2%)									
	利用日数	1,790日 (100%)	1,317日 (73.6%)	1,490日 (83.2%)									

介護保険制度の施行状況調査について

1 調査の目的

介護保険制度の施行直後の状況について、サービス利用者及び事業者を対象に調査を実施し、サービス利用状況や対応状況等を把握するとともに、今後の制度運営の参考とする。

2 調査対象者

(1) 利用者（介護サービスを受けている居宅の要介護・要支援者）

要支援	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	計
30人	34人	35人	35人	33人	33人	200人

※ 中央区・花見川区・稲毛区・若葉区は各35人、緑区・美浜区は各30人

(2) サービス事業者等

区分	調査対象	回答数	回収率
居宅介護支援事業者	42	29	69.0%
訪問介護事業者	35	18	51.4%
訪問入浴事業者	11	6	54.5%
訪問看護事業者	21	15	71.4%
特定施設入所者介護事業者	3	3	100.0%
痴呆対応型共同生活介護	3	0	0.0%
通所介護	1	0	0.0%
介護老人福祉施設	21	17	81.0%
介護老人保健施設	12	7	58.3%
介護療養型医療施設	11	5	45.5%
計	160	100	62.5%

3 調査方法

- (1) 利用者
各区で要介護度ごとに対象者を抽出し、職員が電話で聞き取りを行った。
- (2) サービス事業者等
事業者を抽出し、調査票の郵送・回収により実施。

4 調査期間

- (1) 利用者
平成12年5月10日～17日
- (2) サービス事業者等
平成12年5月12日～19日

利用者調査

1 要介護認定について

区 分	回 答 数	割 合
納得している	107件	53.5%
概ね納得している	74件	37.0%
やや不満である	11件	5.5%
不満である	7件	3.5%
その他	1件	0.5%
計	200件	100.0%

【納得・概ね納得の理由】

- ① 思っていたより高かった。
- ② 調査員が良い。

【やや不満・不満の理由】

- ① もっ重いと思った。
- ② 痴呆が低く判定されている。
- ③ 判定基準があいまいである。

2 ケアプランの作成について

区 分	回 答 数	割 合
満足している	103件	51.5%
概ね満足している	82件	41.0%
やや不満である	9件	4.5%
不満である	6件	3.0%
計	200件	100.0%

【満足・概ね満足の理由】

- ① ケアマネジャーが親身になり相談に乗ってくれた。
- ② ケアプランの変更にもすぐ対応してくれた。
- ③ 利用者の意向も尊重されており、満足している。

【やや不満・不満の理由】

- ① 短期入所、通所介護の空きがないため、希望どおり利用できなかった。
- ② 対応が悪くて遅い。
- ③ 説明不足である。
- ④ まだ不慣れなので仕方ないが、やや押しつけがましい。
- ⑤ 事業者についての情報がもっと欲しい。

3 サービスの満足度について

区 分	回 答 数	割 合
満足している	96件	48.0%
概ね満足している	88件	44.0%
やや不満である	10件	5.0%
不満である	4件	2.0%
その他	2件	1.0%
計	200件	100.0%

【満足・概ね満足の理由】

- ① ヘルパーの心構えが変わり、前よりも対応が良くなった。
- ② ヘルパーが良い方で満足しており、ヘルパーの来る日が楽しみである。
- ③ 通所介護の送迎が自宅まで来るようになった。
- ④ 通所介護に行って話し相手ができたり、友達ができて良かった。
- ⑤ 短期入所特例措置が受けられるようになり満足している。

【やや不満・不満の理由】

- ① ヘルパーが来るたびに代ったり、人により時間の長短がある。
- ② ヘルパーが慣れてなく、しかも希望するヘルパーが来ない。
- ③ ヘルパー等の派遣日変更にかかるようになった。
- ④ 希望するヘルパーが来てくれない。
- ⑤ 訪問介護の重介護については事業者が限られてしまう。
- ⑥ 通所介護が不足していて、しかも質が低下している。
- ⑦ 訪問入浴は満足しているが、訪問看護は態度が悪く困っている。
- ⑧ 訪問リハビリは、専門家かどうか疑問である。

4 介護保険導入に伴うサービス量の増減について

区 分	回 答 数	割 合
サービス量が増えた	83件	41.5%
同じである	105件	52.5%
サービス量が減った	8件	4.0%
その他	4件	2.0%
計	200件	100.0%

【サービス量が増えた理由】

- ① 訪問介護、訪問入浴、通所介護、通所リハビリの回数が増えた。

【サービス量が減った理由】

- ① 支給限度額が足りない。
- ② 短期入所の利用限度日数が少ない。

5 利用者負担について

区 分	回 答 数	割 合
高くなった	127件	63.8%
低くなった	25件	12.6%
変わらない	48件	23.6%
計	200件	100.0%

【利用者負担が高くなった理由】

- ① 以前は訪問介護、訪問入浴が無料だった。

【利用者負担が低くなった理由】

- ① 施行前は民間ヘルパーを利用していた。

6 その他

- ① ケアマネジャーとサービス事業者の連絡が悪い。(希望日に来ない日があった)
- ② ケアマネジャーの事務量が多いのではないか。その量を減らして要介護者を支えて欲しい。
- ③ ケアプラン作成に時間がかかり面倒である。
- ④ 短期入所の利用日数を増やして欲しい。
- ⑤ 短期入所の施設が少ないので、もっと増やして欲しい。
- ⑥ 短期入所の特例措置が良くわからない。
- ⑦ 短期入所が以前よりも使いづらくなった。
- ⑧ 通所介護の利用者の小旅行を保険外でも良いから続けて欲しい。
- ⑨ 通所介護の利用時には、付添人なしで行って欲しい。
- ⑩ 4月1日以降、自立の判定を受けた方も利用できる通所介護を実施して欲しい。
- ⑪ 訪問リハビリをもっと増やして欲しい。
- ⑫ 施設入所希望だが、順番が来ない。
- ⑬ 施設への行政指導をしっかりとって欲しい。
- ⑭ 施設整備を進めて欲しい。
- ⑮ 緊急時に施設入所できるようにして欲しい。
- ⑯ 痴呆の方の介護が大変である。
- ⑰ 利用者負担が高くなった。
- ⑱ 利用者負担を安くして欲しい。
- ⑲ 支給限度額を拡大して欲しい。
- ⑳ 今までが無料だったので、先のことを考えると不安である。
- ㉑ 制度が複雑で良く理解できない。

アンケート対象者

居宅サービス計画作成依頼届出書が提出されている者（5月15日現在）

1257名中 アンケート回収済み909名（72.3%）（7月12日現在）

<調査方法>面接、または電話による聞き取り調査

問1 性別

男 300人（33%） 女 609人（67%）

問2 要介護度

要支援 149人（16.4%） 要介護1 241人（26.5%）
 要介護2 170人（18.7%） 要介護3 129人（14.2%）
 要介護4 113人（12.4%） 要介護5 107人（11.8%）

問3 アンケート回答者

本人 306人（33.7%） 夫 59人（6.5%）
 妻 121人（13.3%） 子 227人（25.0%）
 婿 2人（0.2%） 嫁 177人（19.5%）
 孫 10人（1.1%） 妹 3人（0.3%）
 その他 4人（0.4%）

問4 世帯状況

ひとり暮らし	114人	12.5%
高齢者（65歳以上のみ）	176人	19.4%
子供と同居	585人	64.4%
その他	32人	3.5%
無回答	2人	0.2%
計	909人	100%

問5 4月以降のサービス利用の有無

サービスを利用した 859人（94.5%）
 サービスを利用していない 41人（4.5%）
 無回答 9人（1.0%）

問6 問5でサービスを利用した人へ

<居宅介護支援を依頼したケアマネージャーの対応は？>

回答	ケアマネージャーの対応					計
	良い	まあまあ良い	あまり良くない	悪い	無回答	
内訳	543人 62.5%	289人 33.3%	12人 1.4%	5人 0.6%	19人 2.2%	868人

<作成したケアプランの満足度は？>

回答	ケアプランの満足度					計
	満足している	ほぼ満足している	やや不満である	不満である	無回答	
内訳	454人 52.3%	330人 38.0%	47人 5.4%	14人 1.6%	23人 2.7%	868人

<4月以降に利用したサービスは？> (複数回答)

利用したサービス	人数	サービス利用者 868 人に占める割合
訪問介護	216人	24.9%
訪問入浴介護	90人	10.4%
訪問看護	241人	27.8%
訪問リハビリ	20人	2.3%
通所介護	257人	29.6%
通所リハビリ	277人	31.9%
短期入所	143人	16.5%
福祉用具の貸与	167人	19.2%
福祉用具の購入	26人	3.0%
住宅改修	10人	1.2%
介護保険施設に入所・入院	42人	4.8%
その他	65人	7.5%
計	1554人	

<介護サービスを3月以前にも利用していましたか？> ()は909人に対する割合

以前も利用していた 693人 (76.2%)

4月から初めて利用した 171人 (18.8%)

<介護サービスを3月以前も利用していた人へ 介護サービスの利用回数(量)は変わりましたか？>

()は693人に対する割合

以前よりも増えた 135人 (19.5%)

変わらない 486人 (70.1%)

以前よりも減った 73人 (10.5%)

<3月以前よりも介護サービスが減った理由は？> (複数回答) ()は73人に対する割合

利用限度額により利用できるサービス量に限界があるから 26人 (35.6%)

サービス事業者が予約でいっぱいだったから 21人 (28.8%)

利用料を支払うのが困難だったから 9人 (12.3%)

その他 19人 (26.0%)

<現在利用している介護サービスの利用回数(量)は？>

満足している 389人 (42.8%)

ほぼ満足している 341人 (37.5%)

やや不満である 79人 (8.7%)

不満である 31人 (3.4%)

無回答 69人 (7.6%)

計 909人 (100.0%)

<現在利用している介護サービス内容の満足度は？>

満足している	457人 (50.3%)
ほぼ満足している	322人 (35.4%)
やや不満である	51人 (5.6%)
不満である	15人 (1.6%)
無回答	64人 (7.0%)
計	909人 (100.0%)

<現在利用している介護サービスの担当者の対応は？>

良い	516人 (56.8%)
まあまあ良い	292人 (32.1%)
あまり良くない	32人 (3.5%)
悪い	6人 (0.7%)
無回答	63人 (6.9%)
計	909人 (100.0%)

問7 問5で介護サービスを利用しなかった理由は？ (複数回答)

(利用しない人41人に対する割合)

介護サービス (介護保険) がよく分からなかったから	2人 (4.9%)
特にまだ介護サービスを利用するほどではないから	15人 (36.6%)
家族などに介護してもらっているから	21人 (51.2%)
病気で入院中だったから	9人 (22.0%)
利用料を支払うのが困難だったから	3人 (7.3%)
介護サービスを利用したかったが、事業者が予約でいっぱいだったから	3人 (7.3%)
その他	13人 (31.7%)

問8 これからどんな介護を利用したいですか？ (複数回答)

利用したサービス	人数	全体に占める割合
訪問介護	84人	9.2%
訪問入浴介護	45人	5.0%
訪問看護	94人	10.3%
訪問リハビリ	23人	2.5%
通所介護	125人	13.8%
通所リハビリ	71人	7.8%
短期入所	185人	20.4%
福祉用具の貸与・購入	59人	6.5%
住宅改修	21人	2.3%
介護保険施設に入所・入院	52人	5.7%
その他	0人	
計	759人	

山口市 介護保険実施状況アンケート調査報告 (単純集計)

1 実施時期

平成12年6月

2 調査対象

在宅の要介護・要支援者 400名 (無作為抽出)

3 調査方法

無記名調査

4 調査内容

- ・ 介護保険制度について
- ・ 要介護度について
- ・ 要介護認定調査について
- ・ ケアプラン作成について
- ・ 受けているサービスについて

5 調査結果

別添資料のとおり

6 調査結果の分析 (中間報告)

- ・ 介護保険制度について

利用者本人に関わる内容については、70.8%が「理解している」と制度の浸透が進みつつあるが、保険料、要介護認定の仕組み、サービス内容、サービスの利用料など理解を深めたいとの希望も多い。

- ・ 要介護度について

「納得できる範囲の認定」と受け止めている方が92.6%となっており、要介護認定については、順調に推移している。

- ・ 要介護認定調査について

87.8%の方が「調査の不满はない」と回答されており、認定調査も順調に推移しているが、調査に対する理解が得られるようさらなる努力が必要である。

- ・ ケアプラン作成について

92.5%の方が「希望どおりのケアプラン」と受け止めており、本市におけるケアプラン作成が順調に推移したものと受け止めている。しかしながら、不適切な行為も見受けられることから、ケアマネージャ等の指導・研修も必要である。

- ・ 受けているサービスについて

97.4%の方が「普通又は満足している」と回答しており、サービス提供も順調に推移している。今後とも、住民のニーズを受け止め、良質なサービス提供の努力を重ねることが必要である。

7 今後のスケジュール

8月末を目途に詳細な分析を行い、山口市介護サービス提供事業者連絡協議会の研修活動の参考にするなど、今後の対応策等について検討を進める。

山口市 介護保険実施状況アンケートの単純集計
平成12年6月実施 介護保険課、高齢障害課

郵送数 400(100%)
全回答数 303(76%)
内有効回答数 271(68%)

項	目	枝	設問・選択内容	選択数	割合
			現在の介護の状況について		
	1		現在の生活場所(単)	303	
			在宅	271	89.4%
			入所または入院している	23	7.6%
			無効回答	9	3.0%
	2		世帯の状況(単)	264	
			一人暮らし	59	22.3%
			高齢者夫婦のみの世帯	52	19.7%
			その他の世帯	153	58.0%
			介護保険制度について		
	1		制度の情報源(複)	253	
			新聞やテレビなど	156	61.7%
			市が配布したパンフレットなど	125	49.4%
			市の介護保険の説明会	56	22.1%
			利用しているサービス事業者の担当者の説明	181	71.5%
	2		制度の理解度(単)	277	
			おおむね理解している	91	32.9%
			自分に関係することは理解できたが分からないところも多い	105	37.9%
			よく分かっていないが、サービスの利用で困ることはない	54	19.5%
			分からないことが多く、不安を感じている	27	9.7%
	3		今後、制度について理解を深めたいこと(複)	245	
			保険料について	108	44.1%

項	目	枝	設問・選択内容	選択数	割合
			要介護認定の仕組みについて	119	48.6%
			サービスを利用するための手続きについて	62	25.3%
			それぞれのサービスの内容について	114	46.5%
			サービスの利用料について	115	46.9%
3			あなたの介護度について		
	1		要介護度別人数(単)	263	
			要支援	81	30.8%
			要介護1	86	32.7%
			要介護2	40	15.2%
			要介護3	26	9.9%
			要介護4	15	5.7%
			要介護5	15	5.7%
	2		要介護度の満足度(単)	259	
			認定が軽すぎてサービス利用に困っている	15	5.8%
			やや軽いと思うが、納得できる範囲である	40	15.4%
			おおむね思った通りの認定である	186	71.8%
			やや重いと思うが、納得できる範囲である	14	5.4%
			認定が重すぎて利用負担が高いと感じている	4	1.5%
		2	認定が軽すぎて困っている内容(複)	15	
			3月まで利用していたサービスが利用できなくなった	6	2.3%
			利用限度額を超えてしまうので希望サービスが受けられない	6	2.3%
			要支援の判定なので施設に入れない	3	1.2%
4			要介護認定調査について		
	1		認定調査時の伝達状況(単)	250	
			きちんと伝えることができた	221	88.4%
			時間が足りなくて伝えられなかった所がある	25	10.0%

項	目	枝	設問・選択内容	選択数	割合
			まったく伝えられなかった	4	1.6%
		2	伝えられなかった内容について(複)	36	
			身体の状況について	11	4.4%
			痴呆の状況について	7	2.8%
			日頃、困っている内容について	11	4.4%
			家族の状況について	5	2.0%
			その他	2	0.8%
	2		調査時の不満の有無(単)	238	
			不満なし	209	87.8%
			不満あり	29	12.2%
		2	不満の内容(複)	35	
			調査が約束の時間と違って	2	0.8%
			調査員の態度や言葉遣い	4	1.7%
			制度などの質問の答えが不十分	6	2.5%
			調査時間が短すぎる	9	3.8%
			一人の調査では不十分	12	5.0%
			その他	2	0.8%
5			ケアプランの作成について		
	1		ケアプランの満足度(単)	226	
			希望通りのケアプランができた	209	92.5%
			希望とは違う部分がある	17	7.5%
		2	不満の内容(複)	15	
			希望していないサービスを勧められ仕方なく応じた	5	2.2%
			ケアマネが希望を取り上げてくれなかった	2	0.9%
			希望の曜日や時間帯の予約ができなかった	4	1.8%

項	目	枝	設問・選択内容	選択数	割合
			サービスの予約が一杯で希望サービスが受けられなかった	4	1.8%
	2		ケアマネージャーの不適切行為(複)	33	
			今サービスを受けておかないと一杯になるといわれた	14	6.2%
			所属する事業者のサービス以外は受けられないといわれた	6	2.7%
			限度枠を越えた高額プランの提案を受けた	2	0.9%
			希望していないサービスを強引に勧められた	4	1.8%
			希望の事業者と違う事業者のサービスを勧められた	2	0.9%
			その他	5	2.2%
	3		ケアマネージャーに希望すること(複)	235	
			満足しているので特にない	182	77.4%
			希望をきちんと聞いて欲しい	13	5.5%
			サービスの内容を詳しく説明して欲しい	28	11.9%
			連絡を密にとって欲しい	21	8.9%
			介護保険の制度について説明して欲しい	20	8.5%
			その他	8	3.4%
6			受けているサービスについて		
	1		受けているサービスの種類(複)	261	
			訪問介護(ホームヘルプ)	62	23.8%
			訪問入浴介護	18	6.9%
			訪問看護	44	16.9%
			訪問リハビリテーション	6	2.3%
			居宅療養管理指導	2	0.8%
			通所介護(デイサービス)	149	57.1%
			通所リハビリテーション(デイケア)	71	27.2%
			短期入所生活介護(特養)	7	2.7%
			短期入所療養介護(老健)	7	2.7%
			福祉用具貸与	11	4.2%

項	目	枝	設問・選択内容	選択数	割合
			福祉用具購入費補助	3	1.1%
			住宅改修費補助	3	1.1%
			利用なし	6	2.3%
	2		サービスの満足度(単)	260	
			とても満足している	48	18.5%
			おおむね満足している	126	48.5%
			普通だと思う	79	30.4%
			満足していないところある	7	2.7%
			とても不満に思う	0	0.0%
	3		サービスへの苦情・不満	24	9.2%
	4		サービス事業者選定理由(複)	244	
			以前から利用しているから	195	79.9%
			ケアマネに勧められたから	23	9.4%
			サービスの内容が良いから	47	19.3%
			利用者(近所の人など)の評判がよいから	25	10.2%
			事業者の知名度があるから	26	10.7%
			事業者の信用があるから	53	21.7%
			事業者の所在地が近いから	74	30.3%
			職員の技術や訓練の程度が高いから	28	11.5%
			職員の態度が良いから	99	40.6%
			サービス利用の負担額が低いから	21	8.6%
	5		サービス事業者に求めるもの(複)	221	
			対応の丁寧さ(言葉遣い等)	116	52.5%
			介護の技術	84	38.0%
			清潔さ	84	38.0%
			話をしてくれること	119	53.8%

項	目	枝	設問・選択内容	選択数	割合
			希望を聞いてくれること	97	43.9%
			かかりつけ医など医療との連携がとれていること	142	64.3%
			その他	13	5.9%
7			介護保険について思っていること	90	

介護サービスの利用状況の動向

○ケアプラン作成(5月分)を対象としたサービス利用状況の調査結果です。

(ケアプラン作成総数498件のうち41件をサンプル調査(層化抽出))

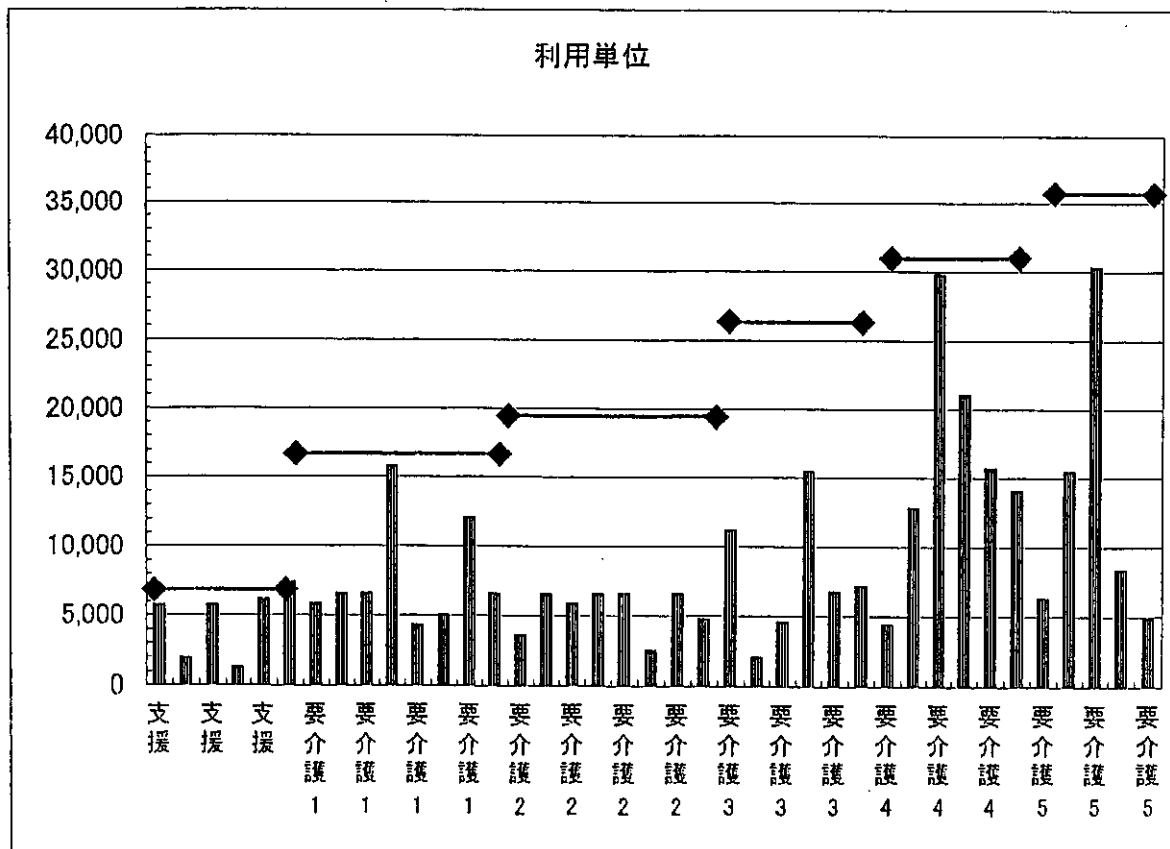
(1) 介護保険利用状況(5月ケアプラン)

区分	平均利用単位	最小単位	最大単位	(参考)	
				法定限度	平均利用割合
支援	4,130	1,220	6,123	6,150	67.2%
要介護1	7,917	4,239	15,789	16,580	47.7%
要介護2	5,571	2,490	6,528	19,480	28.6%
要介護3	7,420	2,010	15,398	26,750	27.7%
要介護4	14,958	4,339	29,752	30,600	48.9%
要介護5	13,027	4,862	30,252	35,830	36.4%

(2) 代表的サービス(量)の変化(5月ケアプラン)

区分	施行前	施行後	増加率
	回数/月	回数/月	
ヘルプ	114	191	67.5%
デイ	101	175	73.3%
訪問看護	45	65	44.4%

※利用回数での比較である
ので、必ずしも時間(量)と
一致しないが、増加の傾向
を示している。



グラフは、利用単位を示す。

◆—◆ は、利用限度単位を示す。

ケアプランに関する利用者(満足度)調査結果

平成12年6月末集計

○ケアプランの作成の際における利用者への説明について

区分	はい	いいえ	無回答	計
(1)説明が十分行われたか	91.3%	5.2%	3.5%	100.0%
(2)利用者の意向をよく聞いたか	93.9%	3.5%	2.6%	100.0%
(3)実効できる無理のないものか	88.7%	6.1%	5.2%	100.0%

○ケアプラン作成の中立・公正について

区分	はい	いいえ	無回答	計
(1)複数のサービス事業者の説明があったか	61.7%	32.2%	6.1%	100.0%
(2)特定の宣伝や誘導があったか	21.7%	73.0%	5.2%	100.0%

○ケアプランをもとに提供されたサービスについて

区分	満足	普通	不満	計
提供されたサービスは満足か	52.8%	43.5%	3.7%	100.0%

(自由回答の内容)

(満足)	<p>良く話してくれた。電話連絡してくれた。 本人が喜んでいる。 希望に沿ったケアプランをたててくれた。 本人のためを思ってケアプランを作成してくれた。 親切丁寧だった。 喜んでいる。 経済的に満足 現状ではまあまあ これ以上の方法がない。 家族も休日を取れると思う。</p>
(普通)	<p>初めてでわからない。 実行前でなんとも言えない。 1割負担の説明があったが、償還払いの説明がなかった。</p>
(不満)	<p>ケアプランの説明不足 一方的であった。 説明がほとんど分からない。 契約書がまだできていない。</p>

(ケアプランの作成受託状況)	
社会福祉法人	78.2%
医療法人	17.6%
株式会社等	4.2%
合計	100.0%

介護保険利用者アンケート集計 (在宅者用) 平成12年7月13日現在

調査件数570 回答件数228 回収率40%

このアンケートは、4月に介護保険制度が始まってから、利用者の方々がどのようにサービスを利用しておられるのか、またサービスを利用してみてどのように感じておられるのかをお伺いして、今後の制度運営の参考にさせていただくために行うものです。ご本人もしくはご家族の方等でご回答いただき、平成12年7月21日までにご返送いただければ幸いに存じます。何とぞよろしくお願い申し上げます。

東予市福祉保健部介護保険課
TEL 0898-64-2700

問1. ご回答いただく方について、該当する番号を○で囲んで下さい。

回答するのは、です。

1	本人	113
2	家族	113
3	その他	2

問2. 介護を受けている方(要介護者)について、該当する番号を○で囲んで下さい。

要介護度は、です。

1	要支援	55
2	要介護1	61
3	要介護2	33
4	要介護3	23
5	要介護4	23
6	要介護5	22
7	無回答	11

問3. 4月以降のサービス利用について、該当する番号を○で囲んで下さい。

利用しているサービス(該当するもの全て)は、

1	訪問介護(ホームヘルプサービス)	76
2	訪問入浴	25
3	訪問看護	24
4	訪問リハビリテーション	17
5	通所サービス(デイサービス、デイケア)	143
6	福祉用具貸与(車椅子、特殊ベッドなど)	26
7	短期入所サービス(ショートステイ)	23
8	居宅療養管理指導	0
9	住宅改修(手摺の取付け、段差解消など)	10
10	福祉用具購入(入浴補助用具など)	4
11	痴呆対応型共同生活介護保険課(グループホーム)	0
12	特定施設入所者生活介護(有料老人ホームなど)	1
13	無回答	0

です。

介護保険制度施行後（4月1日以降）、介護サービスの利用は、

1	以前より増やした。	1140
2	以前より減らした。	17
3	以前と変わらない。	97
4	初めて利用するようになった。	30
5	無回答	12

居宅サービス計画（ケアプラン）の作成について、ケアマネージャーは、

1	丁寧な説明をしてくれた。	147
2	希望をかなえてくれた。	83
3	変更や見直しを適切に行ってくれる。	32
4	あまり説明をしてくれなかった。	3
5	希望をかなえてくれなかった。	1
6	変更や見直しを相談してくれない。	0
7	無回答	30

ケアマネージャーは、

1	月4回以上の訪問や電話連絡をしてくれる。	38
2	月2～3回の訪問や電話連絡をしてくれる。	70
3	月1回程度の訪問や電話連絡をしてくれる。	69
4	あまり連絡をとってくれない。	9
5	無回答	12

ケアマネージャーには、

1	十分満足している。	125
2	まあまあ満足している。	72
3	少し不満である。	0
	理由（ ）	
4	ほかのケアマネージャーに変えてもらいたい。	0
5	無回答	31

介護（看護）職員の対応は、

1	親切丁寧	162	
	サービスの種類（		）
2	普通	46	
	サービスの種類（		）
3	不親切	0	
	サービスの種類（		）
	理由（		）
4	無回答	19	

です。

利用者の負担金の月額額は、

1	1000円以内	28
2	2000円以内	19
3	5000円以内	71
4	1万円以内	44
5	2万円以内	42
6	5万円以内	15
7	無回答	9

です。

利用者負担金は、介護保険制度施行以前に比べると、

1	少し増えた。	94
2	大幅に増えた。	67
3	あまり変わらない。	17
4	少し減った。	2
5	かなり減った。	3
6	利用し始めたばかりなので比較できない。	34
7	その他（	）2
8	無回答	9

全体として、サービスには

1	十分満足	111
2	まあまあ満足	97
3	少し不満	11
	理由（	）
4	不満	3
	理由（	）
5	無回答	6

です。

問4. 今後のことについて、該当する番号を○で囲んで下さい。

サービス利用は、今後

1	増やしていきたい。	3	2	
	サービス名 ()			
2	このまま継続したい。	1	6	7
	サービス名 ()			
3	減らしていきたい。	3		
	サービス名 ()			
	理由 ()			
4	施設へ入所したい。	3		
	施設種類 ()			
5	その他	1		
6	無回答	2	2	

問5. 現在受けているサービスや介護保険制度のことなど、改善すべきことや要望があれば何でもご記入下さい。

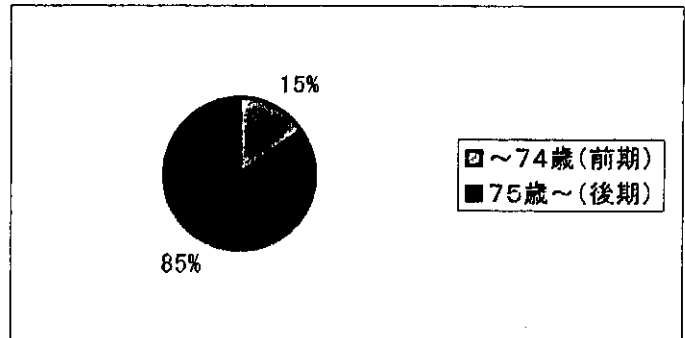
※ご協力ありがとうございました。

介護保険利用者第1回アンケート結果集計表

1. あなた（サービス利用者）の年齢・性別を記入して下さい。

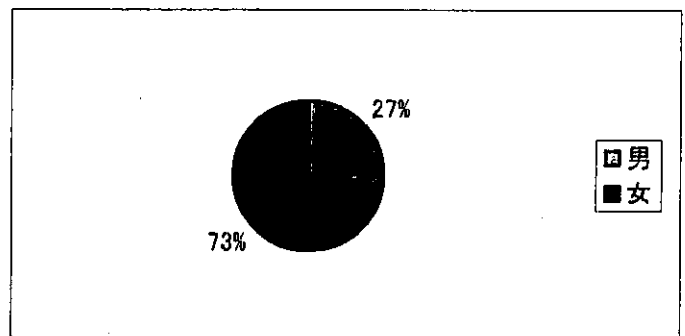
①年齢

～74歳（前期）	10
75歳～（後期）	56
計	66



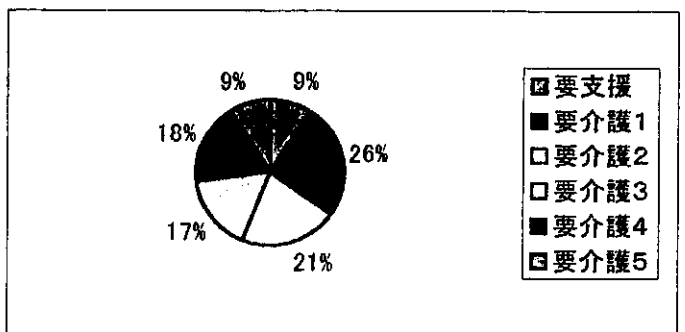
②性別

男	18
女	48
計	66



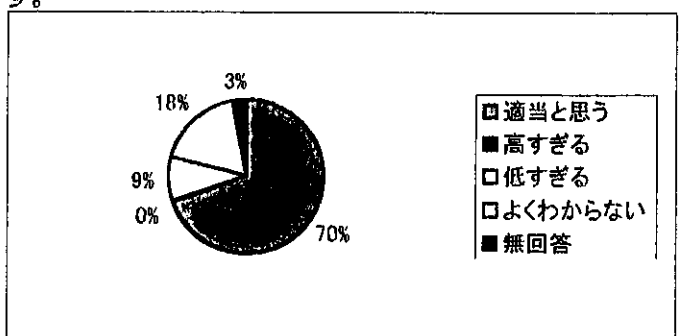
2. あなたの要介護度は、なにですか？

要支援	6
要介護1	17
要介護2	14
要介護3	11
要介護4	12
要介護5	6
計	66



3. 要介護度の判定についておたずねします。

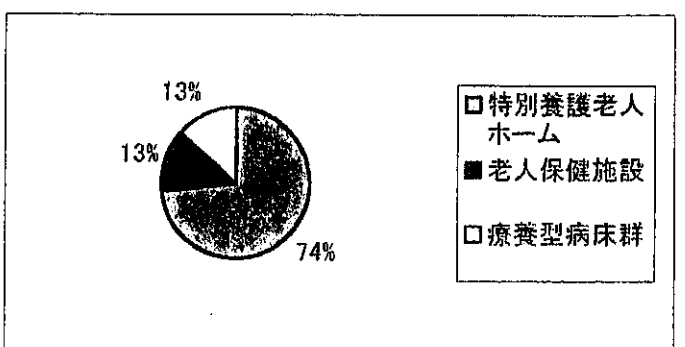
適切と思う	46
高すぎる	0
低すぎる	6
よくわからない	12
無回答	2
計	66



4. あなたはどのような介護保険のサービスをうけられていますか？

①施設サービスの種類をお答え下さい。

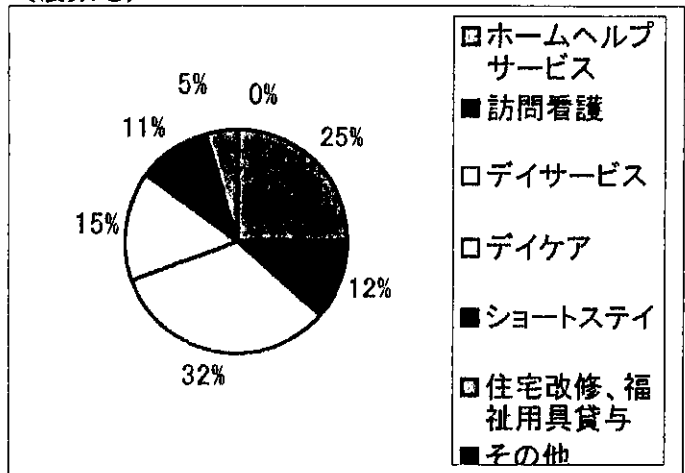
特別養護老人ホーム	11
老人保健施設	2
療養型病床群	2
計	15



②在宅サービスの種類をお答え下さい。(複数可)

ホームヘルプサービス	21
訪問看護	10
デイサービス	28
デイケア	13
ショートステイ	9
住宅改修、福祉用具貸与	4
その他	0
計	85

*実利用者51人



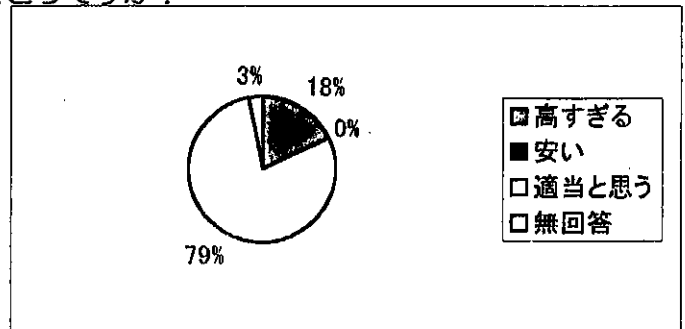
5. 利用料についてお答え下さい。

①4月分の利用料は合計でいくら支払われましたか？

サービス種類	細別	人数	平均額	最高額	最低額
施設サービス	特養	10	36,389	55,000	23,550
	老健	1	65,160	65,160	65,160
	療養型	2	68,512	69,455	67,568
在宅サービス		49	7,417	36,500	184

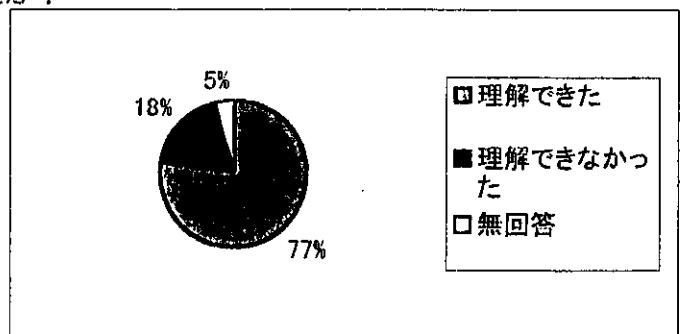
②利用料はあなたや家族の収入に対してどうですか？

高すぎる	12
安い	0
適切と思う	52
無回答	2
計	66



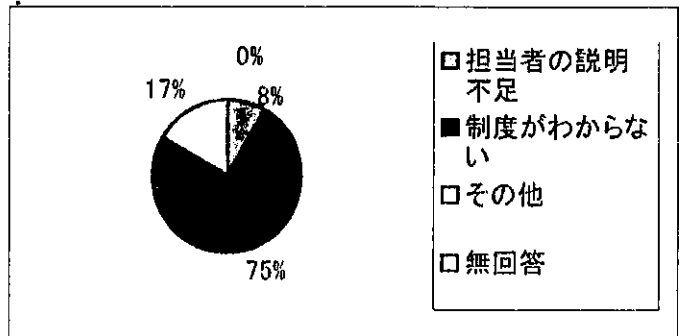
③利用料の内訳は、よく理解できましたか？

理解できた	51
理解できなかった	12
無回答	3
計	66



④「理解出来なかった」のはなぜですか？

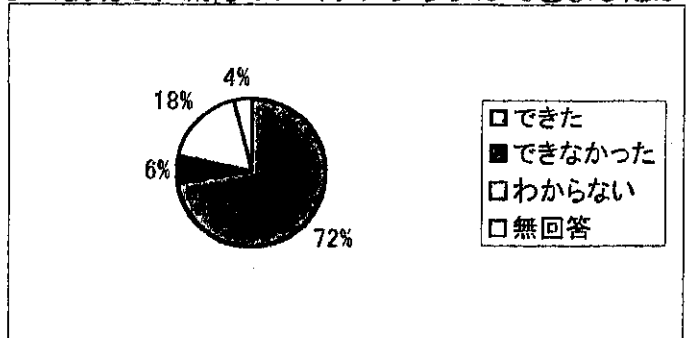
担当者の説明不足	1
制度がわからない	9
その他	2
無回答	0
計	12



6. 在宅サービス利用者でケアプラン（介護計画）についておたずねします。

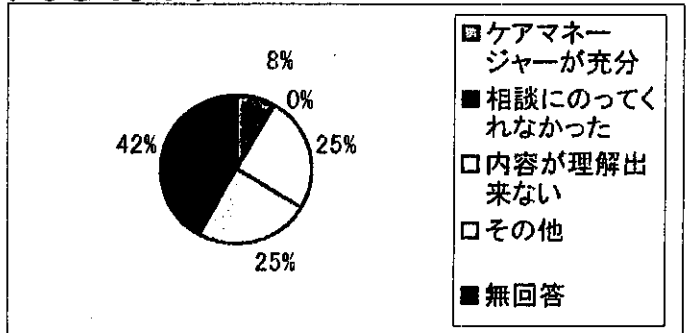
①ケアマネージャーが介護計画についてよく説明し、納得のいくケアプランができましたか

できた	37
できなかった	3
わからない	9
無回答	2
計	51



②「できなかった」「わからない」のは、なぜですか？

ケアマネージャーが充分相談にのってくれなかつた	1
内容が理解出来ない	3
その他	3
無回答	5
計	12

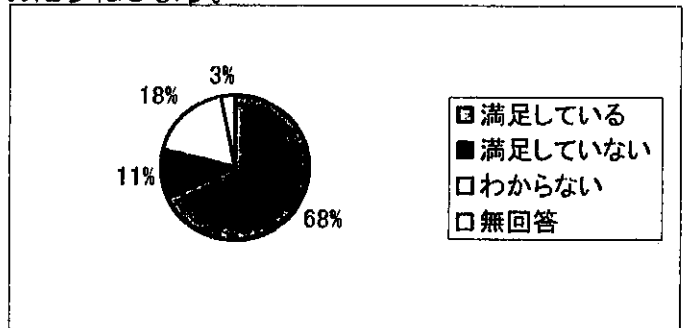


③ケアマネージャーに要望すること、ケアプランについてご意見をおきかせください。
別紙

7. 現在受けられているサービスについておたずねします。

①サービスに満足されていますか？

満足している	45
満足していない	7
わからない	12
無回答	2
計	66



②「満足していない」と答えられたかたはどのあたりが満足できませんか？自由にお書きください。

別紙 (略)

8. 最後に介護保険や奈義町の保健福祉サービスについてなど、なんでもご意見をお聞かせ下さい。

別紙 (略)