

## 介護保険サービス利用者満足度調査

事業者のサービス提供状況などの現状を把握しサービスの改善を図るため、次のとおり在宅での介護保険 サービス利用者の満足度の調査を行いましたので、お知らせいたします。

### 調査対象者

平成 12 年 11 月 29 日現在被保険者で、要介護認定を受け、平成 12 年 4 月 1 日以降施設サービス(介護保険施設)を 1 回も利用していない方。

### 調査期間

平成 12 年 12 月 4 日～平成 12 年 12 月 22 日

### 調査方法

郵送によるアンケート調査

### 調査件数

4,345 件

### 回答件数

2,647 件

### 回答率

60.92%

## 【 各設問の回答結果 】

### 問1. 記入者は？

	件数	%
利用者	934	35.30%
家族	1,557	58.80%
その他	143	5.40%
無回答	13	0.50%

回答件数 2,647件

### 問2. 利用者の介護度は？

	件数	%
要支援	391	14.80%
要介護1	721	27.20%
要介護2	509	19.20%
要介護3	334	12.60%
要介護4	351	13.30%
要介護5	289	10.90%
無回答	52	2.00%

回答件数 2,647件

### 問3.利用者の性別は？

	件数	%
男性	825	31.20%
女性	1,803	68.10%
無回答	19	0.70%

回答件数 2,647件

### 問4.利用者の年齢は？

	件数	%
40歳～64歳	76	2.90%
65歳～74歳	456	17.20%
74歳～84歳	1,081	40.80%
84歳以上	1,018	38.50%
無回答	16	0.60%

回答件数 2,647件

### 問5.利用者の世帯構成は？

	件数	%
一人暮らし	799	30.20%
高齢者のみ世帯	785	29.70%
その他	1,043	39.40%
無回答	20	0.70%

回答件数 2,647件

#### 問6. 現在在宅サービスを受けている？

	件数	%
いる	1,781	67.30%
いない	843	31.80%
無回答	23	0.90%

回答件数 2,647件

#### 問7. 在宅サービスを受けていない理由は？

	件数	%
入院中	251	29.80%
施設入所中	68	8.10%
家族で介護	256	30.40%
サービスが不満	13	1.50%
ケアマネの頼み方不明	16	1.90%
ケアマネ見つからず	4	0.50%
ケアマネ気に入らない	1	0.10%
金がかかりすぎる	29	3.40%
希望サービス利用できない	31	3.70%
その他	123	14.60%
無回答	51	6.00%

回答件数 2,647件

## ”在宅サービスを受けていない方”の分析

### サービス利用の無い方の性別

(“在宅サービスを受けていない”と回答した 843 件中)

	件数	%
男性	278	33.00%
女性	553	65.60%
無回答	12	1.40%

### サービス利用の無い方の介護度

(“在宅サービスを受けていない”と回答した 843 件中)

	件数	%
支援	129	15.30%
介護1	203	24.10%
介護2	132	15.70%
介護3	119	14.10%
介護4	135	16.00%
介護5	99	11.70%
無回答	26	3.10%

### サービス利用の無い方で、入院している場合の介護度

(“在宅サービスをうけていない理由”を“入院中”と回答した 251 件中)

	件数	%
支援	5	2.00%
介護1	18	7.20%
介護2	27	10.70%
介護3	47	18.70%
介護4	77	30.70%
介護5	70	27.90%
無回答	7	2.80%

### サービス利用の無い方で、家族介護している場合の介護度

(“在宅サービスを受けていない理由”を“家族で介護”と回答した 256 件中)

	件数	%
支援	51	19.90%
介護1	80	31.30%
介護2	59	23.00%
介護3	32	12.50%
介護4	21	8.20%
介護5	9	3.50%
無回答	4	1.60%

### サービス利用の無い方で、お金がかかりすぎる場合の介護度

(“在宅サービスを受けていない理由”を“お金がかかりすぎる”と回答した 29 件中)

	件数	%
支援	4	13.80%
介護1	10	34.50%
介護2	5	17.20%
介護3	5	17.20%
介護4	3	10.40%
介護5	0	0.00%
無回答	2	6.90%

### 問6. で“在宅サービスを受けている方”の苦情・相談の分析(1,781件中)

苦情・相談したいことがあった？

	件数	%
あった	750	42.10%
なかった	975	54.70%
無回答	56	3.20%

--	--	--

**問8. 苦情・相談したいことがあった？**

	件数	%
あった	1,031	39.00%
なかった	1,449	54.70%
無回答	167	6.30%

回答件数 2,647件

**問6. で”在宅サービスを受けている方”  
の苦情・相談の分析(1,781件中)  
苦情・相談したいことがあった？**

	件数	%
あった	750	42.10%
なかった	975	54.70%
無回答	56	3.20%

**問9. 苦情・相談をどこかに伝えた？**

(問8で”あった”と回答した件数の1,031件中)

	件数	%
伝えた	846	82.10%
伝えなかった	157	15.20%
無回答	28	2.70%

**問10. 伝えた場所は？(複数回答)**

(問9で”伝えた”と回答した中)

	件数	%
介護保険課	197	16.00%
ケアマネジャー	568	46.20%

在宅介護支援センター	158	12.80%
民生委員会	27	2.20%
サービス提供事業者	206	16.70%
その他	50	4.10%
無回答	25	2.00%

### 問11. 認定調査員の利用者への状況理解は？

	件数	%
十分理解した	1,003	37.90%
理解した	1,175	44.40%
あまり理解しない	168	6.30%
全く理解しない	27	1.00%
わからない	132	5.00%
無回答	142	5.40%

回答件数 2,647件

### 問12. 調査員の説明の仕方は？

	件数	%
とても解り易い	692	26.20%
解り易い	1,247	47.10%
やや解りにくい	226	8.50%
とても解りにくい	35	1.30%
特に印象無い	275	10.40%
無回答	172	6.50%

回答件数 2,647件

### 問13. ケアプランの作成者は？

(問6で“在宅サービスを受けている”と回答した件数の1,781件中)

	件数	%
--	----	---

ケアマネジャー	1,501	84.30%
利用者・家族	201	11.30%
無回答	29	4.40%

#### 問14. ケアマネとの話し合いは？

(問6で“在宅サービスを受けている”と回答した件数の1,781件中)

	件数	%
十分行った	461	25.90%
行った	1,111	62.40%
あまり行わない	102	5.70%
全く行わない	17	0.90%
特に印象ない	35	2.00%
無回答	55	3.10%

#### 問15. ケアプランの内容は？

(問6で“在宅サービスを受けている”と回答した件数の1,781件中)

	件数	%
とても満足	280	15.70%
満足	818	45.90%
普通	567	31.90%
不満	60	3.40%
とても不満	4	0.20%
無回答	52	2.90%

#### 問16. サービス事業者の選択は？

(“在宅サービスを受けている”と回答した件数の1,781件中)

	件数	%
できた	938	52.70%
できなかった	726	40.80%

無回答	117	6.50%
-----	-----	-------

### 問17. サービス事業者・担当者間の連携は？

(“在宅サービスを受けている”と回答した件数の1,781件中)

	件数	%
十分できている	505	28.40%
できている	946	53.10%
あまりできていない	154	8.60%
全くできていない	13	0.70%
わからない	115	6.50%
無回答	48	2.70%

### 問18. 介護者の負担は軽減した？

(“在宅サービスを受けている”と回答した件数の1,781件中)

	件数	%
はい	1,023	57.40%
いいえ	220	12.40%
どちらともいえない	385	21.60%
無回答	153	8.60%

### 問19. 介護保険全体の感想は？

	件数	%
とても満足	136	5.10%
満足	661	25.00%
普通	1,047	39.50%
不満	343	13.00%
とても不満	126	4.80%
無回答	334	12.60%

## 問20. 各種サービス利用状況は？

	ある	%	ない	%	無回答	%
訪問介護	1,447	54.70%	942	35.60%	258	9.70%
訪問入浴	363	13.70%	1,806	68.20%	478	18.10%
訪問看護	583	22.00%	1,323	50.00%	741	28.00%
訪問リハビリ	133	5.00%	1,955	73.90%	559	21.10%
通所介護	677	25.60%	1,284	48.50%	686	25.90%
短期入所	339	12.80%	1,786	67.50%	522	19.70%
福祉用具貸与	518	19.60%	1,505	56.80%	624	23.60%

回答件数 2,647件

## 上記設問回答者中、問6で“在宅サービスを受けている”と回答した1,781件の分析

### 各種サービス利用状況

	ある	%	ない	%	無回答	%
訪問介護	1,306	73.30%	390	21.90%	85	4.80%
訪問入浴	311	17.50%	1,218	68.40%	252	14.10%
訪問看護	517	29.00%	812	45.60%	452	25.40%
訪問リハビリ	120	6.70%	1,349	75.80%	312	17.50%
通所介護	533	29.90%	832	46.70%	416	23.40%
短期入所	258	14.50%	1,231	69.10%	292	16.40%
福祉用具貸与	408	22.90%	1,002	56.30%	371	20.80%

## 問21. 契約書の取り交わしは？

(各種サービス利用状況で“ある”と回答したもの)

	ある	%	ない	%	不明	%	無回答	%
訪問介護	1,189	82.20%	56	3.90%	89	6.10%	113	7.80%
訪問入浴	274	75.50%	36	9.90%	30	8.30%	23	6.30%
訪問看護	399	68.40%	50	8.60%	60	10.30%	74	12.70%
訪問リハビリ	72	54.10%	28	21.10%	19	14.30%	14	10.50%

短期入所	281	82.90%	9	2.60%	23	6.80%	26	7.70%
------	-----	--------	---	-------	----	-------	----	-------

## 問22. サービス内容の満足度は？

(各種サービス利用状況で“ある”と回答したもの)

	とても満足	%	満足	%	普通	%
訪問介護	228	15.70%	571	39.50%	432	29.80%
訪問入浴	104	28.70%	139	38.30%	80	22.00%
訪問看護	163	27.90%	218	37.40%	127	21.80%
訪問リハビリ	19	14.30%	50	37.60%	39	29.30%
通所介護	162	23.90%	281	41.50%	153	22.60%
短期入所	65	19.20%	118	34.80%	86	25.40%
福祉用具貸与	88	17.00%	174	33.60%	153	29.50%

	とても不満	%	不満	%	無回答	%
訪問介護	11	0.80%	104	7.20%	101	7.00%
訪問入浴	1	0.30%	15	4.10%	24	6.60%
訪問看護	0	0.00%	22	3.80%	53	9.10%
訪問リハビリ	1	0.80%	10	7.50%	14	10.50%
通所介護	7	1.00%	37	5.50%	37	5.50%
短期入所	11	3.20%	36	10.60%	23	6.80%
福祉用具貸与	2	0.40%	14	2.70%	87	16.80%

## 問23. 不満の理由は？ (複数回答)

(上記設問で“不満” “とても不満”と回答した件数中)

	希望回数が 利用できない	希望日時に 利用できず	事業者の 説明不十分
訪問介護	13	20	21
訪問入浴	1	1	2
訪問看護	2	0	2
訪問リハビリ	3	1	0
通所介護	4	4	3
短期入所	10	13	3
福祉用具貸与	0	0	3

	事業者が 要望聞かず	約束通りの 提供なし	サービスの レベル低い
訪問介護	17	20	46
訪問入浴	1	1	2
訪問看護	3	5	4
訪問リハビリ	1	1	3
通所介護	3	2	11
短期入所	3	5	16
福祉用具貸与	0	0	4

	言葉遣い・ 対応悪い	自己負担 が重い	その他
訪問介護	20	22	21
訪問入浴	4	7	4
訪問看護	1	10	3
訪問リハビリ	0	1	2
通所介護	5	8	9
短期入所	5	2	10
福祉用具貸与	1	4	5

#### 問24. サービスの今後の利用希望は？

	新たに利用	%	増やす	%	今まで通り	%
訪問介護	256	9.70%	304	11.50%	1,408	53.20%
訪問入浴	262	9.90%	46	1.70%	1,202	45.40%
訪問看護	280	10.60%	73	2.70%	1,108	41.90%
訪問リハビリ	349	13.20%	49	1.90%	1,087	41.10%
通所介護	240	9.10%	140	5.30%	1,098	41.50%
短期入所	499	18.80%	179	6.80%	866	32.70%
福祉用具貸与	372	14.10%	98	3.70%	1,073	40.50%

	減らす	%	無回答	%
訪問介護	36	1.30%	643	24.30%
訪問入浴	12	0.50%	1,125	42.50%

訪問リハビリ	17	0.60%	1,145	43.20%
通所介護	30	1.10%	1,139	43.00%
短期入所	20	0.80%	1,083	40.90%