

介護の社会的支援を理念とし、新しい社会保険方式で運営される介護保険制度が開始されてから3年目を迎えようとしている。

西東京市では、第2期介護保険事業計画の策定に伴い、平成13年11月から平成14年1月にかけて、介護保険サービスの利用意向調査およびサービス事業者の提供意向調査を実施した。

本章では、調査の目的等その概要について触れる。

1 調査の目的

本調査は、要介護認定を受けた高齢者等に対して、介護保険サービスの利用実態や満足度を調査し、またサービス提供事業者に対して、西東京市における今後の事業展開の方向性などを調査することにより、現行介護保険事業計画の検証と調査結果から浮かび上がったさまざまな現状の問題点や課題などを整理・分析し、第2期介護保険事業計画の策定に向けた基礎資料とするものである。

2 調査の概要

本調査においては、つぎの6つの調査を実施した。

- (1) 利用者調査
- (2) 未利用者調査
- (3) 施設等入所者調査
- (4) 介護保険サービス提供事業者調査
- (5) 介護保険サービス新規参入意向調査
- (6) 介護支援専門員（ケアマネジャー）聞き取り調査

このうち(1)～(3)は市民向け調査とし、介護保険の要介護認定を受けている方を対象に介護保険サービスの利用の有無等によって3つに区分し、それぞれ今後のサービス利用意向等について調査した。

(4)および(5)は事業者向け調査とし、現に西東京市民に対して給付実績のある事業者と、給付実績はないが今後の事業参入が見込めそうな事業者を抽出し、それぞれ今後のサービス提供見込みや現状および参入のための問題点等について調査した。

(6)は、(1)～(5)の調査後、介護保険制度のキーパーソンともいえる介護支援専門員（ケアマネジャー）の視点からその結果を検証する目的で実施した。

なお、要介護認定を受けていない65歳以上の高齢者については、「一般高齢者調査」として別に調査を実施しており、相互に必要なデータを活用することとしている。本報告書においても、必要に応じてそのデータを引用している。

3 各調査の概要

(1) 利用者調査

調査目的

西東京市におけるサービスの利用状況、満足度、今後の利用意向を把握し、サービス水準の目標設定に関する資料の収集を行った。

調査対象

要支援・要介護認定を受けた被保険者のうち居宅サービス利用者

調査方法

郵送法（督促礼状1回送付）

調査の枠組

- ア．回答者のプロフィール
- イ．介護保険制度の利用状況・利用意向
- ウ．介護保険制度への理解
- エ．利用者主体のサービスのあり方
- オ．保健福祉サービスの利用状況
- カ．施策に対する意向
- キ．家族介護への支援のあり方

なお調査内容については、調査項目一覧表（下表）参照。

調査期間

平成13年11月22日から12月10日

調査結果

回収数 1,811件（利用者・未利用者合計 2,080件、回収率73.8%）

有効回収数 1,806件（利用者・未利用者合計 2,074件、有効回収率73.6%）

？ 調査項目一覧表

大項目	ねらい	設問
回答者のプロフィール	分析の軸となる本人の基本的属性をたずねる。	本調査の回答者 問1 性別 問2 年齢 問3 住宅の状況 問4 世帯構成 問5 居住地 問6 要介護度 問32 痴呆の状況
介護保険制度の利用状況・利用意向	介護保険サービスの利用状況を探り、サービス水準の見直しと利用の促進に役立てる。	問7 介護保険の利用料 問8 利用限度額の超過状況 問9 介護保険サービスの利用状況 問10 介護保険開始後の利用の変化 問11 介護保険サービスの利用意向
制度への理解	介護保険制度に対する理解の状況を探る。	問19 介護保険制度・しくみの認知 問20 保険料の周知状況 問21 保険料の負担感

大項目	ねらい	設問
利用者主体のサービスのあり方	利用者主体のサービス提供を進めるために、事業者との関係の実態を探る。	問 12 居宅サービス計画への希望の反映 問 13 介護支援専門員の満足度 問 14 居宅介護支援事業者との契約方法 問 15 介護保険サービスの満足度 問 16 不満や問題点を伝えた相手・内容・改善状況 問 17 介護支援専門員の変更の有無・変更理由 問 18 サービス事業者の変更の有無・変更理由
保健福祉サービスの利用状況	保健、介護予防・生活支援、居住支援サービスの利用状況をたずね、ニーズを探る。	問 22 保健福祉サービスの利用状況・利用意向
施策に対する意向	今後の高齢者福祉施策・介護保険関連事業への期待・要望を探る。	問 23 成年後見制度の認知 問 24 成年後見制度への意向 問 26 市の施策への要望
家族介護への支援のあり方	家族介護者のプロフィールや介護負担の実態、介護保険利用後の変化を探り、介護者の生活の質の向上に役立てる。	問 25 将来介護を受けたい場所 問 28 介護者 問 29 介護にかかる時間 問 30 介護に対する悩みの変化 問 31 家族介護者支援策

(2) 未利用者調査

調査目的

要支援・要介護者のうち、介護保険サービスを利用していない人を対象とし、利用の障害となっている要因や利用促進策の方向性を探った。

調査対象

要支援・要介護認定を受けた被保険者のうち、サービス未利用者

なお、対象者は平成 13 年 8 月の給付実績に基づき抽出を行ったが、調査開始時点までに未利用者から利用者への移行が考えられたため、未利用者については、利用者調査と未利用者調査の 2 種類の調査票を発送し、どちらか該当する方だけ回答していただいた。このため、利用者、未利用者それぞれの回収率は示せないものである。

調査方法

郵送法（督促礼状 1 回送付）

調査の枠組

- ア．回答者のプロフィール
- イ．介護保険サービスを利用しない理由
- ウ．保健福祉サービスの利用状況
- エ．施策に対する意向
- オ．家族介護への支援のあり方

なお調査内容については、調査項目一覧表（次ページ）参照。

調査期間

平成 13 年 11 月 22 日から 12 月 10 日

調査結果

回収数 269 件（利用者・未利用者合計 2,080 件、回収率 73.8%）

有効回収数 268 件（利用者・未利用者合計 2,074 件、有効回収率 73.6%）

? 調査項目一覧表

大項目	ねらい	設問
回答者のプロフィール	分析の軸となる本人の基本的属性をたずねる。	本調査の回答者 問 1 性別 問 2 年齢 問 3 住宅の状況 問 4 世帯構成 問 5 居住地 問 6 要介護度 問 24 痴呆の状況
介護保険サービスを利用しない理由	介護保険サービスの利用状況を探り、サービス水準の見直しと利用の促進に役立てる。	問 7 介護認定の申請者 問 8 現在介護を受けている方法 問 9 サービスを利用しない理由
介護保険制度の理解	円滑なサービスの利用に向けて、制度の仕組みやサービス種類の認知をたずね、今後の制度への理解と利用促進の方向性を探る。	問 10 介護保険制度・仕組みの認知 問 11 保険料の周知状況 問 12 保険料の負担感 問 13 介護保険制度のサービス種類の認知度 問 14 介護保険の利用希望・利用条件 問 15 介護保険サービスの利用意向
保健福祉サービスの利用状況	保健、介護予防・生活支援、居住支援サービスの利用状況をたずね、ニーズを探る。	問 16 保健福祉サービスの利用状況・利用意向
施策に対する意向	今後の高齢者福祉施策・介護保険関連事業への期待・要望を探る。	問 17 市が取り組むべき保健福祉サービス 問 19 市の施策への要望
家族介護への支援のあり方	家族介護者のプロフィールや介護負担の実態を探り、介護者の生活の質の向上に役立てる。	問 18 将来介護を受けたい場所 問 21 介護者 問 22 介護にかかる時間 問 23 家族介護者支援策

(3) 施設等入所者調査

調査目的

利用者調査と同様、サービスの利用状況、満足度、今後の利用意向を把握するとともに、在宅への移行に関する問題点なども探り、サービス水準の目標設定に関する資料の収集を行った。

調査対象

要支援・要介護認定を受けた被保険者のうち施設等入所者 744 名

調査方法

郵送法（督促礼状 1 回送付）

調査の枠組

- ア．回答者のプロフィール
- イ．介護保険サービスの満足度
- ウ．介護保険制度への理解
- エ．利用者主体のサービスのあり方

オ．在宅への移行希望

カ．施策に対する意向

なお調査内容については、調査項目一覧表（下表）参照。

調査期間

平成 13 年 11 月 22 日から 12 月 10 日

調査結果

回収数 556 件 （回収率 74.7%）

有効回収数 552 件 （有効回収率 74.2%）

？ 調査項目一覧表

大項目	ねらい	設問
回答者のプロフィール	分析の軸となる本人の基本的属性をたずねる。	調査回答者 問 1 性別 問 2 年齢 問 3 要介護度 問 4 入所施設 問 5 入所期間
介護保険サービス満足度	介護保険サービスの利用状況と満足度を探りサービス水準の見直しと利用促進策に役立てる。	問 6 介護保険サービスの利用状況と満足度
介護保険制度への理解	介護保険制度に対する理解の状況を探る。	問 13 介護保険制度・仕組みの認知度 問 14 保険料の周知認知 問 15 保険料の負担感
利用者主体のサービスのあり方	利用者主体のサービス提供を進めるために、事業者との関係の実態を探る。	問 7 施設サービス計画の認知・満足度 問 8 施設を利用する際の費用負担感 問 9 施設の全般的な満足度 問 10 施設利用契約の認知度 問 11 施設との契約状況・契約者 問 12 不満や問題点を伝えた相手・内容・改善状況
在宅への移行希望	在宅介護に移行するにあたっての問題の把握と基盤整備の検討を行う。	問 16 将来介護を受けたい場所 問 17 帰宅先 問 18 帰宅にあたる問題点
施策に対する意向	今後の高齢者福祉施策・介護保険関連事業への期待・要望を探る。	問 19 市の施策への要望

(4) 介護保険サービス提供事業者調査

調査目的

介護保険サービス提供事業者の活動状況と今後の事業の拡充意向などを探り、介護サービス基盤整備の見直し、事業者に対する支援方策等を検証した。

調査対象

西東京市民に対しサービスを提供している事業所 297 事業所

調査方法

郵送法（督促礼状 1 回送付）

調査の枠組

ア．事業所の概要

イ．今後のサービス提供意向

ウ．課題と要望など

なお調査内容については、調査項目一覧表（下表）参照。

調査期間

平成 13 年 12 月 3 日から 12 月 17 日

調査結果

回収数 185 事業所（回収率 62.3%）

有効回収数 185 事業所（有効回収率 62.3%）

？ 調査項目一覧表

大項目	ねらい	設問（案）
事業所の概要	分析の軸となる事業所の基本的属性をたずねる。	問 1 (1) 事業所の概要（所在地など） (2) 活動状況（開設年、組織形態、事業所種類、職員構成） (3) サービス内容、サービス量 問 2 サービスエリア
今後のサービス提供意向	今後の提供可能性、拡充意向をたずね、サービス供給量の検討を行う。	問 3 居宅サービス事業者のサービス供給計画 問 4 短期入所・グループホーム・特定施設入所者生活介護事業者のサービス供給計画 問 5 施設サービス事業者のサービス供給計画 問 6 居宅介護支援事業者のサービス供給計画 問 7 介護支援専門員の確保策 問 11 西東京市内での事業所新設への意向
課題と要望など	事業課題とサービスの質の確保に向けた新しいシステムへの協力意向をたずね、必要とする支援策の希望を探る。	問 8 事業課題 問 9 長期的な事業計画 問 10 サービスの質の向上に対する取組み 問 11 第三者評価システムに関する問題点 問 12 西東京市内での事業所新設意向 問 13 セミナー・連絡会参加意向 問 14 行政への要望

(5) 介護保険サービス新規参入意向調査

調査目的

現在、西東京市民に対しサービスを提供していない事業所に今後の参入意向をたずね、サービス供給見込量の検討資料を収集するとともに、新規参入に関する課題や問題点を探った。

調査対象

西東京市民に対しサービスを提供していない事業所 87 事業所

調査対象の選定にあたっては、

ア．「東京都介護保険サービス事業者リスト」

イ．「埼玉県介護保険サービス事業者リスト」

ウ．「全国NPO団体名簿」

等を用い、(4) 調査の対象事業者との重複を除きながら抽出を行った。

調査方法

郵送法（督促礼状1回送付）

調査の枠組

ア．事業所の概要

イ．今後のサービス提供意向

ウ．課題と要望など

なお調査内容については、調査項目一覧表（次ページ）参照。

調査期間

平成13年12月3日から12月17日

調査結果

回収数 37 事業所 （回収率42.5%）

有効回収数 37 事業所 （有効回収率42.5%）

? 調査項目一覧表

大項目	ねらい	設問
事業所の概要	分析の軸となる事業所の基本的属性をたずねる。	問1 (1) 事業所の概要(所在地など) (2) 活動状況(開設年、組織形態、事業所種類、職員構成) (3) サービス内容、サービス量 問2 サービスエリア
今後のサービス提供意向	今後の参入意向、拡充意向をたずね、サービス供給量の検討を行う。	問3 西東京市への参入意向・参入条件 問4 西東京市内での事業所新設意向 問5 居宅サービス事業者のサービス供給計画 問6 短期入所・グループホーム・特定施設入所者生活介護事業者のサービス供給計画 問7 施設サービス事業所のサービス供給計画 問8 居宅介護支援事業所のサービス供給計画 問9 介護支援専門員の確保策 問10 長期的な事業計画 問11 西東京市に参入を希望しない理由
課題と要望など	事業課題とサービスの質の確保に向けた新しいシステムへの協力意向をたずね、必要とする支援策の希望を探る。	問12 事業課題 問13 サービスの質の向上に対する取組み 問14 第三者評価システムに関する問題点 問15 セミナー・連絡会参加意向 問16 行政への要望

(6) 介護支援専門員(ケアマネジャー)聞き取り調査

調査目的

介護支援専門員(ケアマネジャー)に対し、(1)~(5)の各種調査の結果を提示し、それに対する意見等を聴取することにより、介護現場の声を反映させ、よりの確な現状把握や課題分析等を行った。

調査対象

西東京市内指定居宅介護支援事業所に所属する介護支援専門員(ケアマネジャー) 11人

調査方法

グループインタビュー形式による聞き取り調査

調査内容

- ア. 所属先の概要
- イ. 利用者の動向
- ウ. 利用者との関係
- エ. サービス事業者との関係
- オ. 今後の要望・課題

調査日時

平成14年1月28日

西東京市介護保険事業計画（第2期）策定に係る各種調査

調査票 回収結果

居宅者

発送数	回収数	有効回収数
2,817	2,080 (73.8%)	2,074 (73.6%)
うち利用者分	1,811	1,806
うち未利用者分	269	268

施設等入所者

発送数	回収数	有効回収数
744	556 (74.7%)	552 (74.2%)

現行事業者

発送数	回収数	有効回収数
297	185 (62.3%)	185 (62.3%)

新規事業者

発送数	回収数	有効回収数
87	37 (42.5%)	37 (42.5%)