

まとめ

利用意向調査

回答者等のプロフィール（利用者・未利用者・施設等入所者）

回答者は、未利用者、利用者、施設等入所者の順に、本人が回答する割合が少なくなる。
後期高齢者が7割以上と多く、女性の割合が高い。
ひとり暮らしは、未利用者より利用者の方が多く、同居世帯は、利用者より未利用者の方が多い。
利用者・未利用者では要介護1が最も多く、施設等入所者は要介護5が最も多くなっている。

介護保険サービスの利用・未利用の状況

（利用者・未利用者・施設等入所者）

利用者の毎月平均利用料は11,500円程度。
利用限度額を超えている人は1割未満。理由は、「全額自己負担しても希望するサービスが受けたいから」など。
限度額に入っている人は全体の7割。理由は、「いま受けているサービスで満足している」からが約半数である。
未利用者は、現在家族からの世話のみを受けている人が6割、入院している人が約2割である。
介護保険を利用していない理由は、「家族が介護してくれるから」「介護はまだ必要がないから」「入院中だから」など。

介護保険サービスの満足度（利用者・施設等入所者）

居宅サービス

「訪問看護」「訪問リハビリテーション」「訪問入浴介護」などの満足度が高い。
サービスの不満な理由は、「回数や時間が足りない」と回答する人が多い。

施設サービス

「食事」「入浴」「排泄」「機能訓練」「必要な医療の実施」「看護」「健康管理、栄養上の管理」のいずれの項目も満足している人は半数近い。
サービスの不満な理由は、「利用できる回数や時間が足りない」「質がよくない」など。

介護保険サービスの利用実態と利用意向（利用者・未利用者）

介護保険制度導入後にサービスを利用しはじめた人は約3割、以前と変わらない人は3割弱、利用が増えた人は1割台である。
居宅サービスでは、「訪問介護（家事援助主体）」「通所介護（デイサービス）」などがよく利用されている。
未利用者が知っている介護保険サービスは、「訪問介護」「訪問入浴介護」「住宅改修費の支給」などが多い。
未利用者のうち、6割以上が介護保険サービスに対して、何らかの利用希望を持っている。
今後利用したいサービスの第1位は、利用者では「訪問介護（家事援助主体）」、未利用者では「福祉用具の貸与・購入費の支給」。

利用者主体のサービスのあり方について（利用者・施設等入所者）

居宅サービス計画（ケアプラン）に希望が反映されていると回答した人は7割以上、反映されていない人は約1割である。
介護支援専門員（ケアマネジャー）に「満足」している利用者は7割近い。
介護支援専門員（ケアマネジャー）を「変更したことがない」人は8割、「変更したことがある」人は1割に満たない。
利用者と居宅介護支援事業者との契約は、「内容を理解したうえで、同意して契約した」人が約4分の3、「内容を理解できないまま契約した」人は1割である。
施設等入所者は、施設サービス計画（ケアプラン）や施設利用契約について「知らない」が「知っている」を上回っている。
施設との契約は、「本人」より「家族」が同意して契約した割合が非常に多い。
利用者・施設等入所者とも、サービスの不満や課題点を伝えた結果、状況が改善したと回答する人が半数を超える。

家族介護の支援と今後の過ごし方に対する意向（利用者・未利用者・施設等入所者）

利用者・未利用者の主な介護者は、「夫または妻」「娘」の順に多くなっている。
家族介護に必要な支援として、「介護に関する相談機能の充実」「介護者のリフレッシュのための制度」などが多く挙げられた。
利用者・未利用者の今後の過ごし方に対する意向は、「在宅で、介護保険サービスと家族介護を組み合わせ生活」「在宅で、介護保険サービスを利用しながら生活」したい割合が高い。施設・病院入所（入院）希望者は1割台で、在宅希望者が多い。
施設等入所者は、「引き続きこの施設・病院等で過ごしたい」が半数以上である。
施設等入所者の帰宅にあたる課題点は、「家族が介護するには心身の負担が大きすぎる」「介護者がいないこと」など。

西東京市の施策に対する意向（利用者・未利用者・施設等入所者）

介護保険制度に関する施策への意向は、利用者・未利用者では「利用者の費用負担軽減」、施設等入所者では「特別養護老人ホームなどの施設の増設」をそれぞれ第1位に挙げている。
利用者の成年後見制度についての認知度は、「知っていた」と「聞いたことがない」がどちらも4割台である。利用意向は、ある程度「任せてもよい」が3割近く、「わからない」が4割弱となっている。

事業者調査

提供事業者

事業者のプロフィール

組織形態は「社会福祉法人」「医療法人」がそれぞれ3割弱である。
実施しているサービス内容は、居宅系で「ホームヘルプサービス」、施設系で「介護老人福祉施設」が多い。

新規事業者

事業者のプロフィール

組織形態は「株式会社」がほぼ半数である。
サービスエリアは、「23区」が最も多く、その他西東京市の近隣市でサービスを提供している事業者も多い。

今後3年間に想定しているサービス提供量（提供事業者・新規事業者）

提供事業者では、「ホームヘルプサービス（家事援助・身体介護）」「福祉用具販売、レンタル」の増加を見込んでいる。
西東京市へ参入意向のある新規事業者では、「デイケア」「福祉用具販売、レンタル」の増加を見込んでいる。

西東京市への新規参入意向（新規事業者）

西東京市に何らかの参入意向がある事業者は4割台、「当面予定がない・未定」は約5割である。
参入予定がない理由は、「事業所・営業所が遠いため」が最も多い。
参入意向がある事業所が検討しているサービスは、「ホームヘルプサービス（家事援助）」「住宅改修」などが多い。

今後の事業展開（提供事業者・新規事業者）

提供・新規事業者とも、長期的な事業計画の方針は「状況をみながら検討したい」が最も多い。
西東京市内での事業所新設意向は、提供・新規事業者とも「当面予定はない」が半数以上だが、新規事業者の方が何らかの意向がある割合が高い。

事業者の問題点と課題（提供事業者・新規事業者）

サービスの質の向上に向けた取組みは、「職員・スタッフの研修・OJTの実施」「事業者間の情報交換・交流への参加」など。
「第三者評価システム」については、標準的な評価基準や評価手法が確立していないことなどを問題として挙げている。
サービスを実施する上での課題点は、「介護報酬が実態にそぐわない」「ケアマネジャー・ヘルパー等の専門職の確保が難しい」の順に多い。

介護支援専門員（ケアマネジャー）調査

利用者の動向

痴呆の人や高齢者世帯は、要介護度が低くてもサービスが足りない。
「訪問介護」は、制度導入前は家事援助型の利用が多かったが、導入後は複合型に変わってきた。

苦情や満足度に対する評価

介護支援専門員（ケアマネジャー）の不満は、なかなか直接言ってもらえない。
調査結果によると満足度は高いが、事業者に対する遠慮等があるので、割り引いて考えた方がよい。
ヘルパーや他の施設に対する苦情は多くある。