

## 7 利用者主体のサービスのあり方について

つぎに利用者・施設等入所者に対して、利用者主体のサービスのあり方を見る。

### <まとめ>

利用者のうち、7割近くの人が介護支援専門員（ケアマネジャー）に満足している。介護支援専門員（ケアマネジャー）を「変更したことがない」は8割、「変更したことがある」は1割に満たない。変更した理由は、「なかなか連絡がとれないから」など。施設サービス計画（ケアプラン）を「知らない」人が半数以上である。不満や問題点を伝えた相手は、利用者では「介護支援専門員」、施設等入所者では「施設相談員や介護支援専門員」が多いが、「とくに何もしなかった」も2割台である。不満や問題点を伝えた結果、状況が改善した人は、利用者・施設等入所者とも半数を超える。

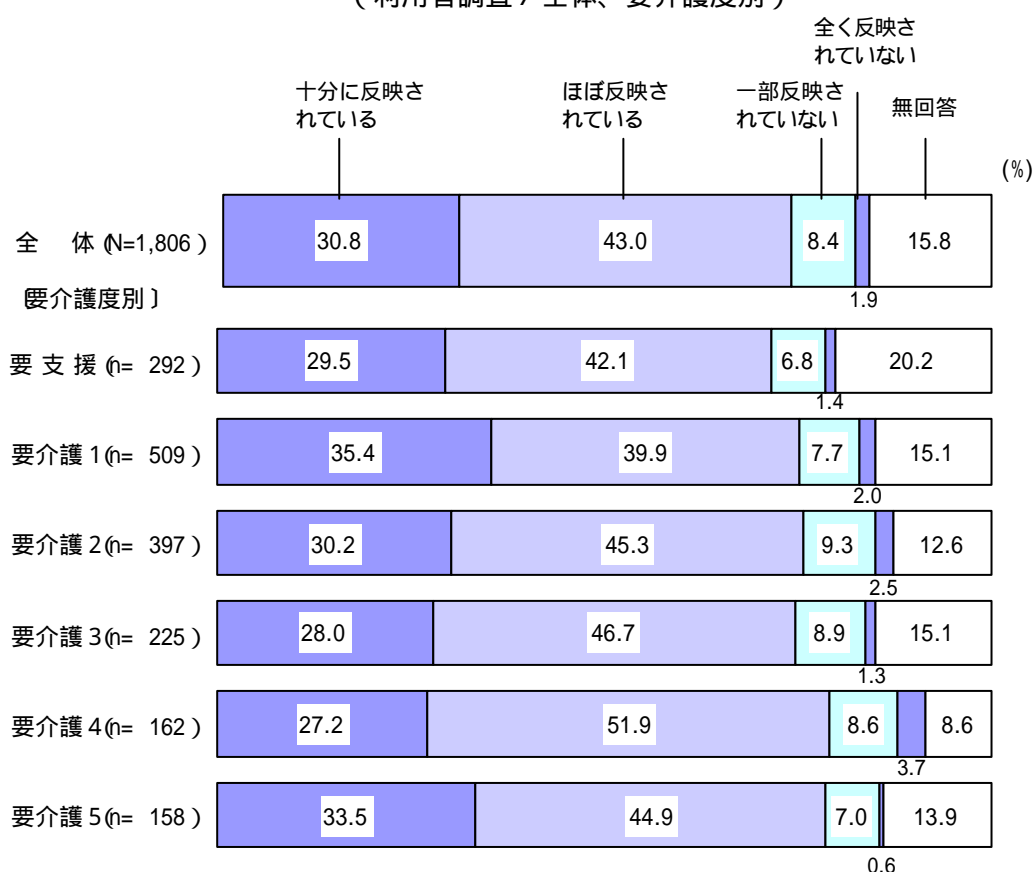
### (1) 居宅サービス計画（ケアプラン）と契約、苦情の実情

#### 居宅サービス計画（ケアプラン）への希望の反映

利用者に対し、居宅サービス計画（ケアプラン）への希望の反映をたずねたところ、「十分に反映されている（30.8%）」と「ほぼ反映されている（43.0%）」と回答した人は7割を超えている。しかし、「一部反映されていない（8.4%）」「全く反映されていない（1.9%）」という人は、合わせて約1割となっている。

要介護度別では、あまり大きな傾向の違いは見られない（図表 - 7 - 1）

図表 - 7 - 1 居宅サービス計画（ケアプラン）への希望の反映  
（利用者調査 / 全体、要介護度別）



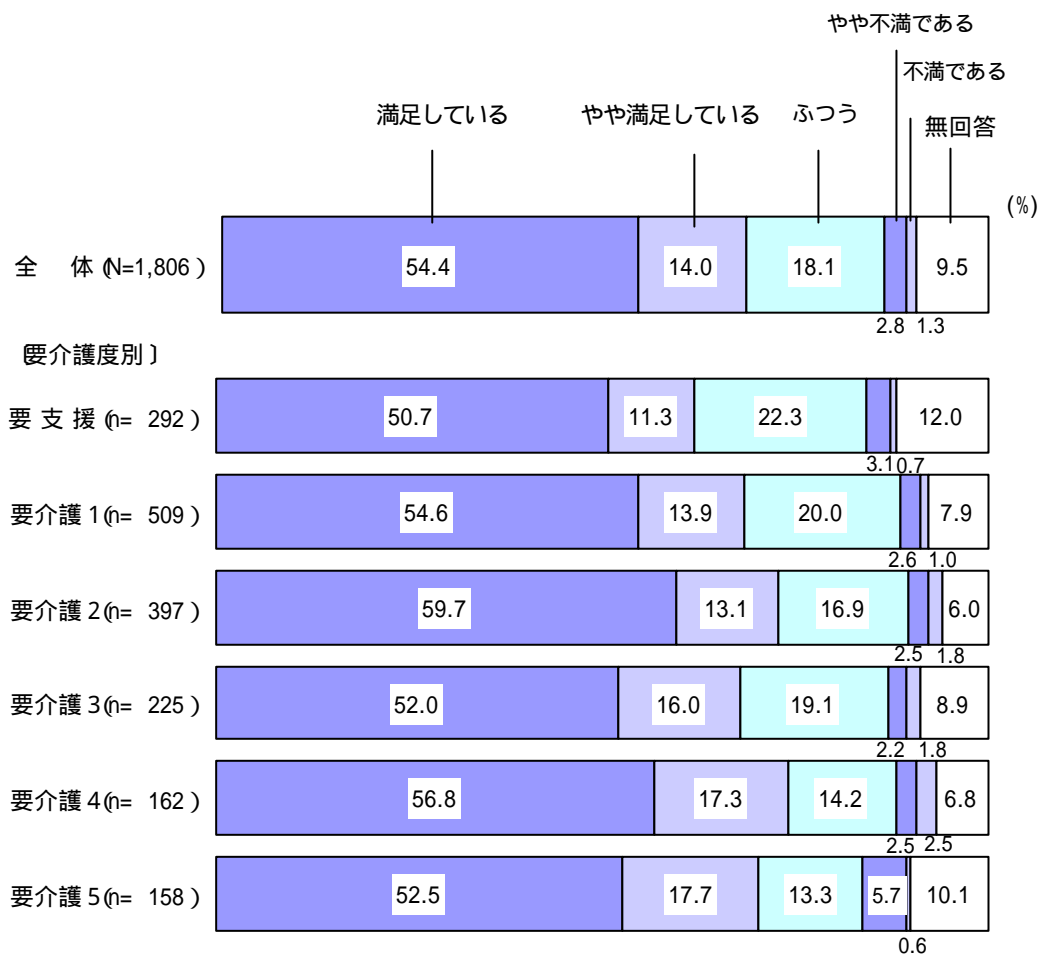
## 介護支援専門員（ケアマネジャー）の満足度

利用者に対し、介護支援専門員（ケアマネジャー）の満足度をたずねた。

「満足している（54.4%）」「やや満足している（14.0%）」を合わせた7割近くが介護支援専門員（ケアマネジャー）に満足している。

要介護度別に見ると、どの層も「満足している」の割合は5割以上、「やや満足」も1割台であり、大きな違いはないが、要支援では「ふつう（22.3%）」の割合が比較的高くなっている（図表 - 7 - 2）。

図表 - 7 - 2 介護支援専門員（ケアマネジャー）の満足度  
（利用者調査 / 全体、要介護度別）



居宅介護支援事業者との契約方法

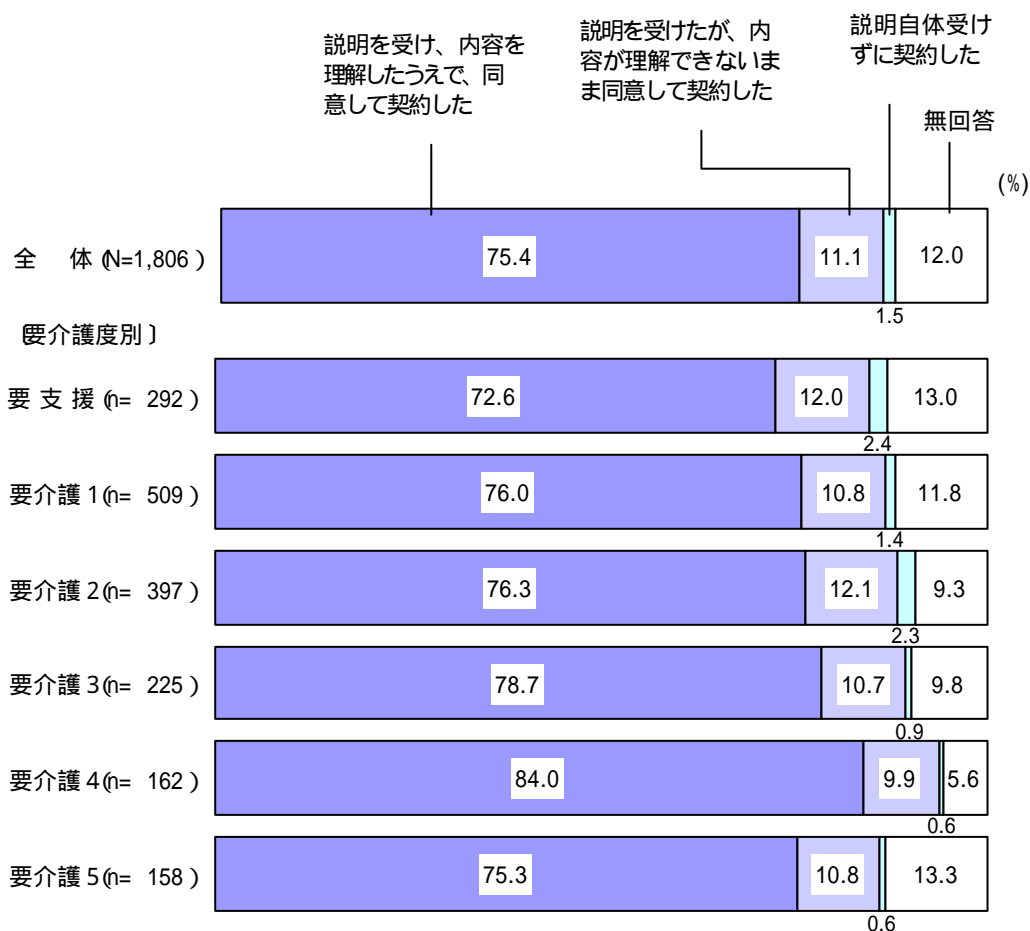
利用者に対し、居宅介護支援事業者との契約時の『説明や同意の状況』をたずねた。

全体では「説明を受け、内容を理解したうえで、同意して契約した（75.4%）」が4分の3を占めるものの、「説明を受けたが、内容を理解できないまま同意して契約した（11.1%）」や「説明自体受けずに契約した（1.5%）」という回答もある。

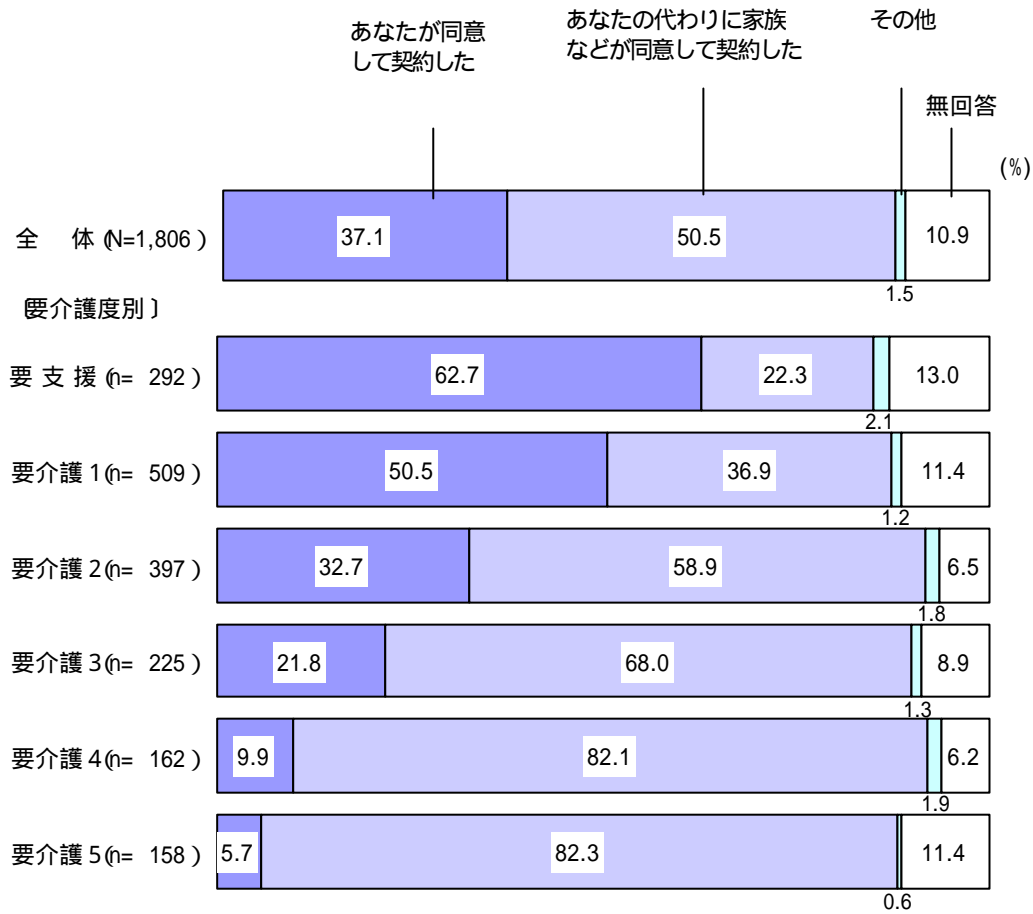
つぎに居宅介護支援事業者と実際に『契約した人』をたずねた。「あなたの代わりに家族などが同意して契約した(50.5%)」という回答が「あなたが同意して契約した(37.1%)」を上回っている。

これらを要介護度別に見ると、『説明や同意の状況』については要介護度での大きな違いは見られないが、『契約した人』では、要介護度が上がるほど「家族などが同意して契約した」という回答が増えている。要支援では「あなたが同意して契約した」が「家族などが同意して契約した」を大きく上回るが、要介護4～5では後者が8割以上になる（図表 7-3-~ ）。

図表 - 7 - 3 - 居宅介護支援事業者との契約方法（利用者調査 / 全体、要介護度別）



図表 - 7 - 3 - 居宅介護支援事業者との契約者（利用者調査 / 全体、要介護度別）

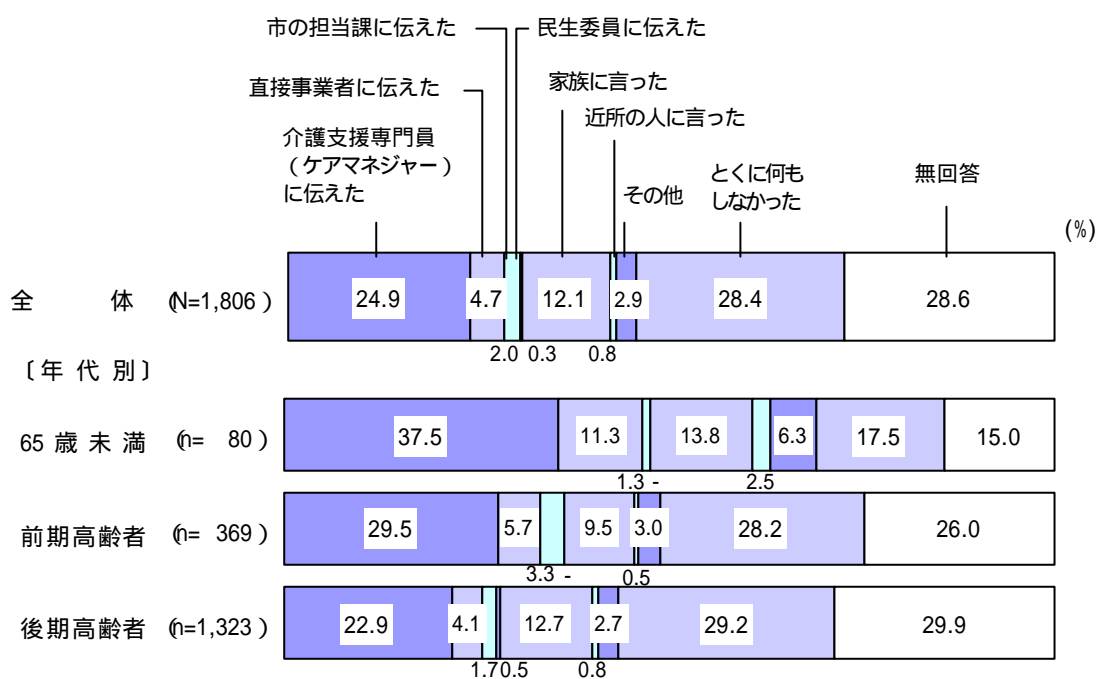


サービスの不満や問題点を伝えた相手

サービスを利用して感じた不満や問題点を伝えた相手で最も多いのが「介護支援専門員(ケアマネジャー)(24.9%)」である。「民生委員」や「市の担当課」に伝えた人は極めて少ない。また全体では「とくに何もしなかった(28.4%)」人が最も多く、3割近くとなっている。

年代別に見ると、年代が上がるにしたがい、「介護支援専門員(ケアマネジャー)」の割合が低くなり、また「とくに何もしなかった」の割合が高くなる(図表 - 7 - 4)。

図表 - 7 - 4 サービスの不満や問題点を伝えた相手  
(利用者調査/全体、年代別)

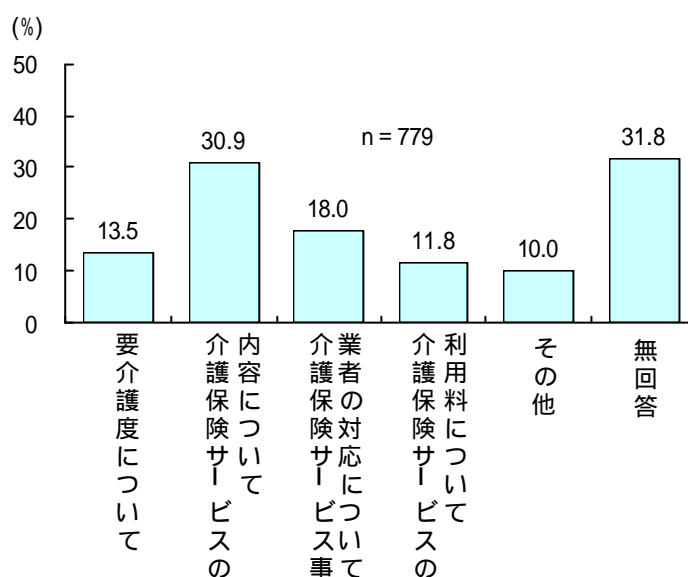


## 不満や問題点の具体的な内容

不満や問題点があった人に対し、その具体的な内容をたずねたところ、「介護保険サービスの内容について(30.9%)」、「介護保険サービス事業者の対応について(18.0%)」などが上位となった。

年代別では、内容については大きな違いは見られない(図表 - 7 - 5 )

図表 - 7 - 5 不満や問題点の具体的な内容  
(利用者調査《不満や問題点を伝えた人》全体、年代別/複数回答)

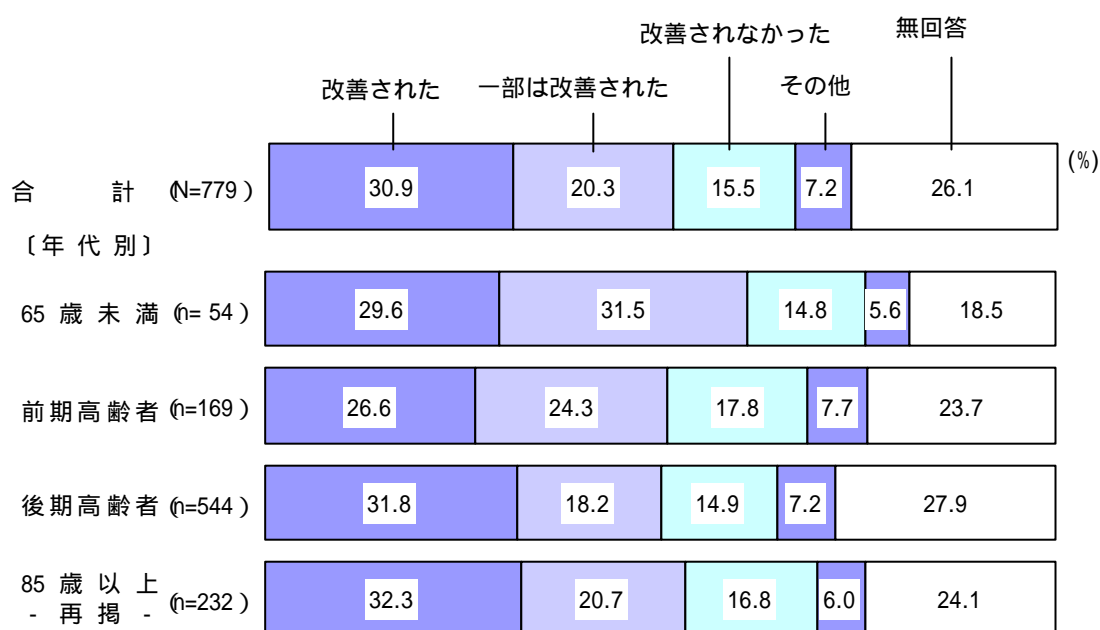


|           |     | (%)      |                 |                    |                  |      |      |
|-----------|-----|----------|-----------------|--------------------|------------------|------|------|
|           | n   | 要介護度について | 介護保険サービスの内容について | 介護保険サービス事業者の対応について | 介護保険サービスの利用料について | その他  | 無回答  |
| 合計        | 779 | 13.5     | 30.9            | 18.0               | 11.8             | 10.0 | 31.8 |
| 65歳未満     | 54  | 3.7      | 38.9            | 18.5               | 13.0             | 13.0 | 25.9 |
| 前期高齢者     | 169 | 15.4     | 29.0            | 19.5               | 11.8             | 11.8 | 31.4 |
| 後期高齢者     | 544 | 14.0     | 30.5            | 17.5               | 11.6             | 9.4  | 32.5 |
| 85歳以上-再掲- | 232 | 17.7     | 31.0            | 19.4               | 10.8             | 9.1  | 30.2 |

### 不満や問題点の改善状況

不満や問題点を伝えた結果の改善状況については、「改善された（30.9%）」「一部は改善された（20.3%）」を合わせた5割がある程度改善されたと回答している。しかし、「改善されなかった（15.5%）」も1割以上見られる。なお、「無回答」は2割台となっている。年代別には、大きな違いは見られない（図表 - 7 - 6）。

図表 - 7 - 6 不満や問題点の改善状況  
（利用者調査《不満や問題点を伝えた人》全体、年代別）



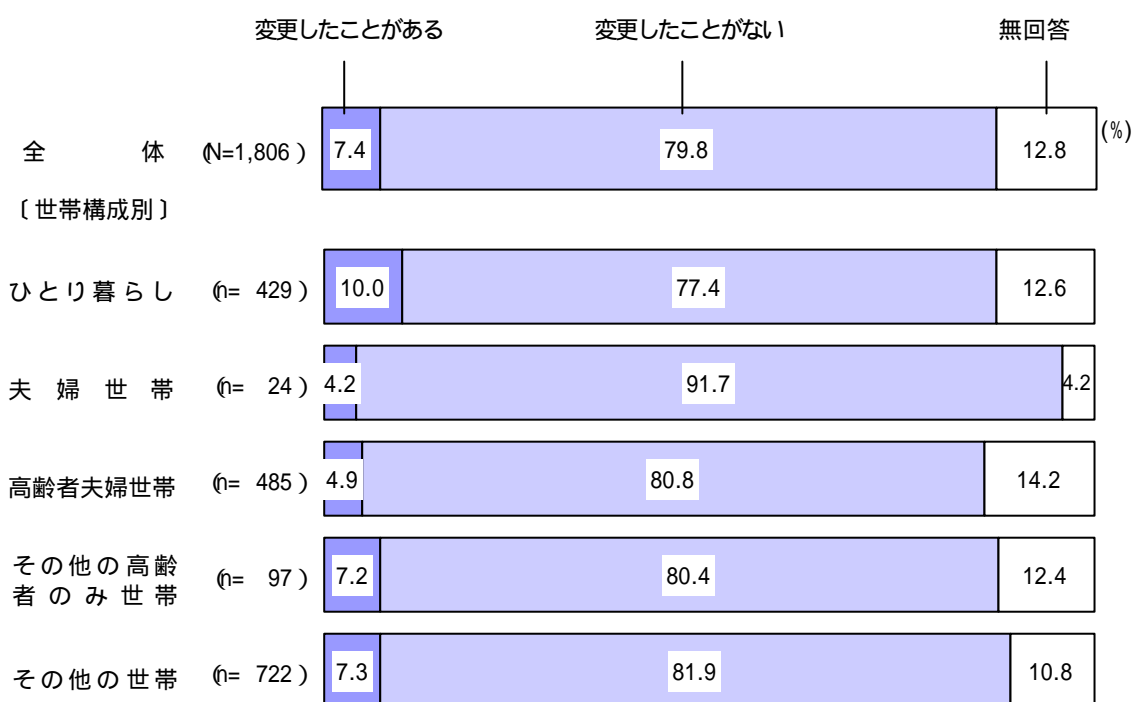
## 介護支援専門員（ケアマネジャー）の変更の有無

介護支援専門員（ケアマネジャー）の変更の有無をたずねた。

全体では「変更したことがない（79.8%）」が8割近く、「変更したことがある（7.4%）」は1割未満となっている。

世帯構成別に見ると、ひとり暮らしでは「変更したことがある（10.0%）」の割合が比較的高く、夫婦世帯では低く（4.2%）になっている。（図表 - 7 - 7）

図表 - 7 - 7 介護支援専門員（ケアマネジャー）の変更の有無  
（利用者調査 / 全体、世帯構成別）



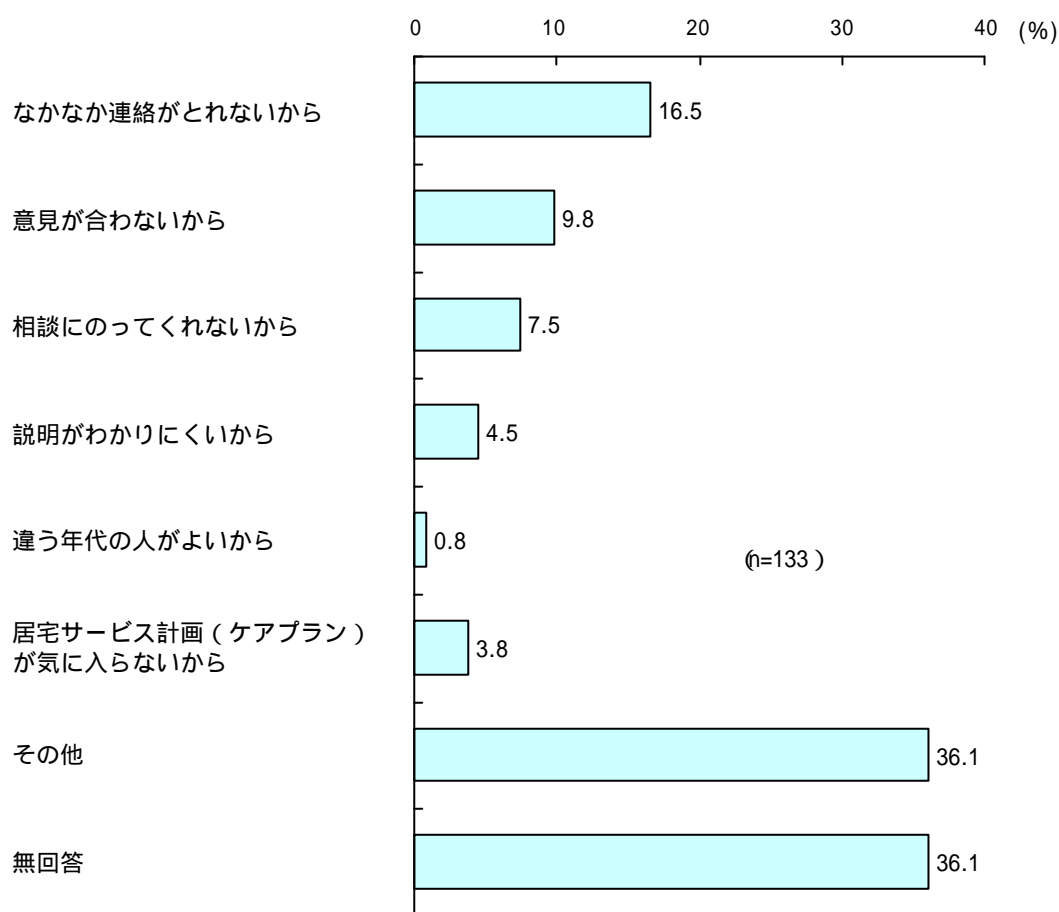


介護支援専門員（ケアマネジャー）を変更した理由

介護支援専門員（ケアマネジャー）を変更した理由をたずねた。

全体では「なかなか連絡がとれないから（16.5%）」が1位、ついで「意見が合わないから（9.8%）」が続いている。なお、「その他（36.1%）」「無回答（36.1%）」の割合も高くなっている（図表 - 7 - 8）。

図表 - 7 - 8 介護支援専門員（ケアマネジャー）を変更した理由  
（利用者調査《介護支援専門員（ケアマネジャー）を変更した人》全体 / 複数回答）

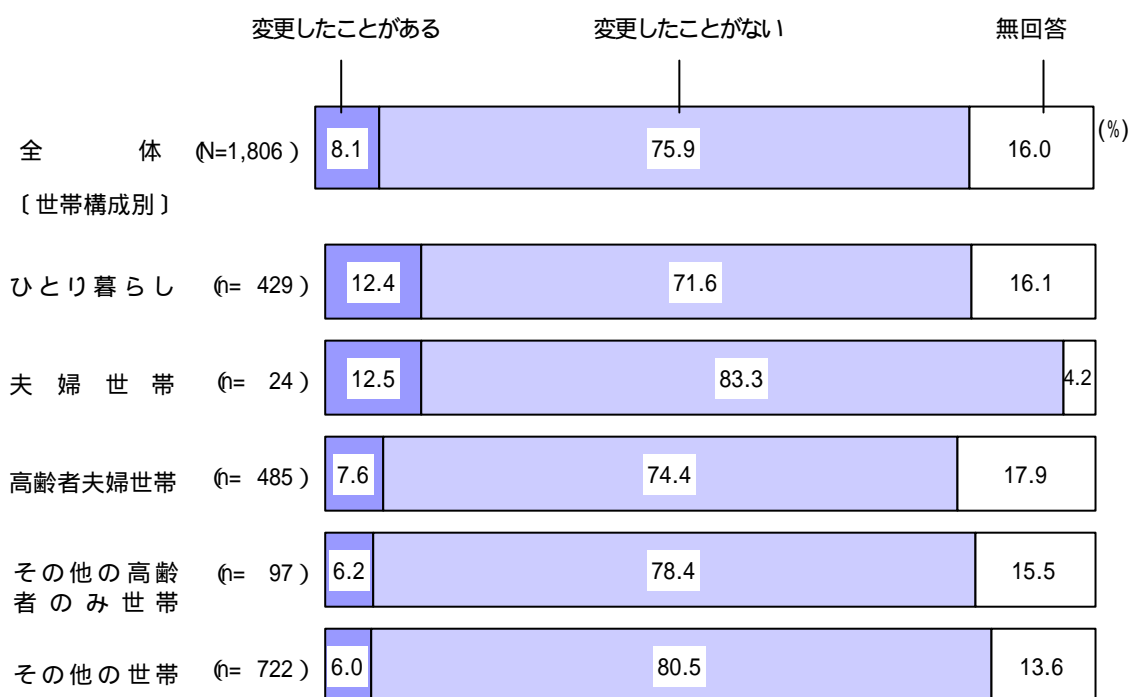


## サービス事業者の変更の有無

サービス事業者の変更の有無をたずねた。これも介護支援専門員（ケアマネジャー）の変更の有無と同様で「変更したことがない（75.9%）」は圧倒的に多いが、「変更したことがある（8.1%）」人も若干見られる。

世帯構成別に見ると、ひとり暮らし、夫婦世帯などで、「変更したことがある（ひとり暮らし：12.4%、夫婦世帯：12.5%）」の割合が高くなっている（図表 - 7 - 9 ）。

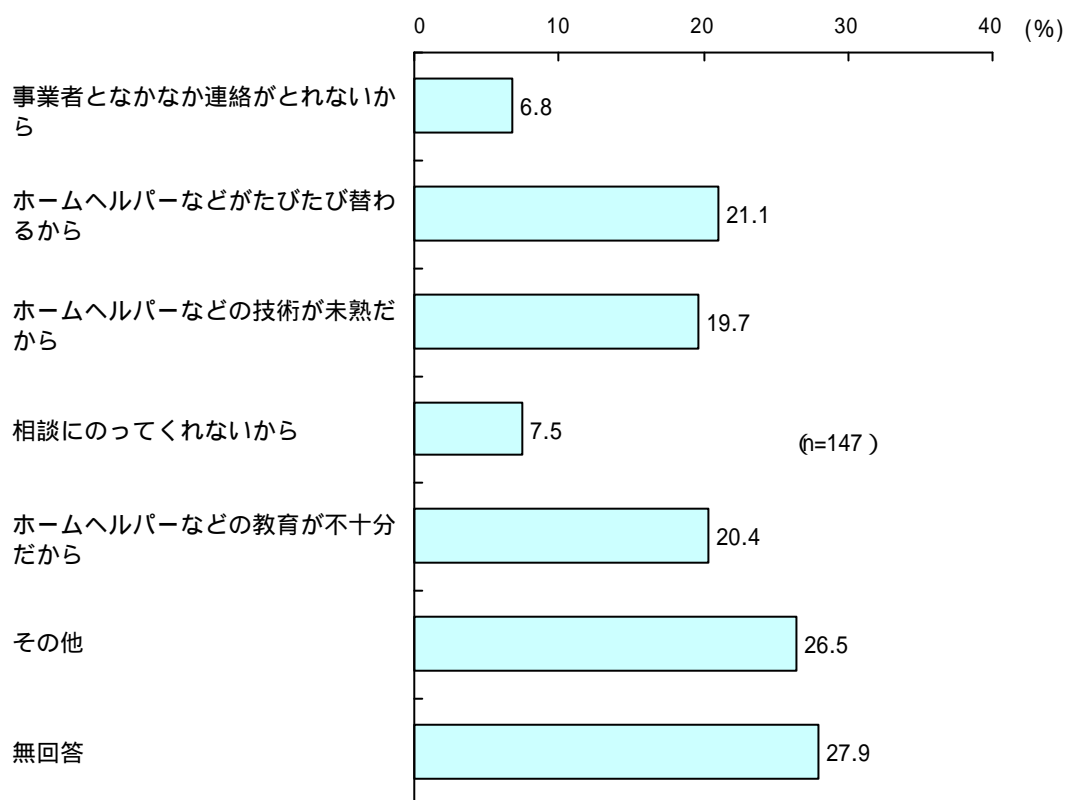
図表 - 7 - 9 サービス事業者の変更の有無（利用者調査 / 全体、世帯構成別）



サービス事業者を変更した理由

サービス事業者を変更した理由をたずねたところ、「ホームヘルパーなどがたびたび替わるから(21.1%)」「ホームヘルパーなどの教育が不十分だから(20.4%)」、「ホームヘルパーなどの技術が未熟だから(19.7%)」などが多くなっている。また「その他(26.5%)」「無回答(27.9%)」の割合も高い(図表 - 7 - 10)。

図表 - 7 - 10 サービス事業者を変更した理由  
(利用者調査《サービス事業者を変更した人》全体 / 複数回答)



## 介護支援専門員（ケアマネジャー）やサービス事業者の変更と、サービス満足度との関係

介護支援専門員（ケアマネジャー）やサービス事業者の変更の有無と、サービス満足度とはどのような相関関係にあるだろうか。

まず、介護支援専門員（ケアマネジャー）について見ると、サービスの利用状況では、変更したことがある人は、ない人に比べ「訪問介護（ホームヘルプサービス）」の利用割合が高くなっている。

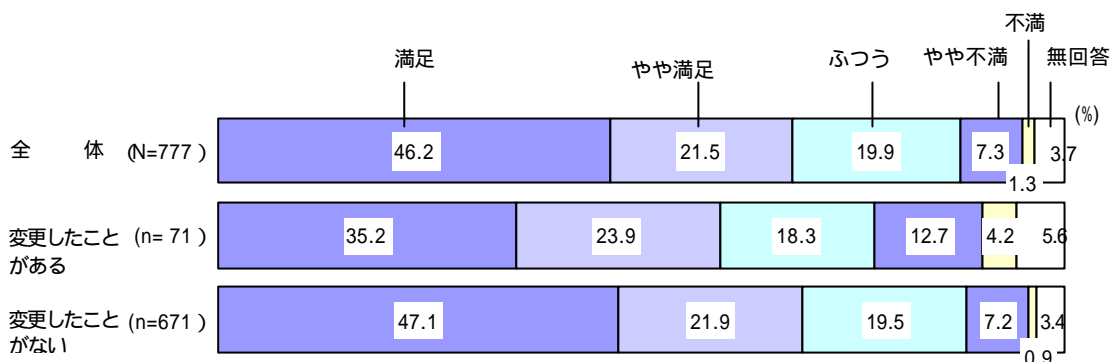
変更したことがある人・ない人別にサービスの満足度を見ると、「訪問介護（ホームヘルプサービス）」では変更したことがない人の満足度が比較的高いが、「訪問看護」や「訪問入浴介護」では変更した人の満足度が比較的高くなっている（図表 - 7 - 11 - ~ ）。

図表 - 7 - 11 - 介護支援専門員（ケアマネジャー）の変更と利用しているサービス  
（利用者調査 / 全体、介護支援専門員（ケアマネジャー）変更有無別 / 複数回答）

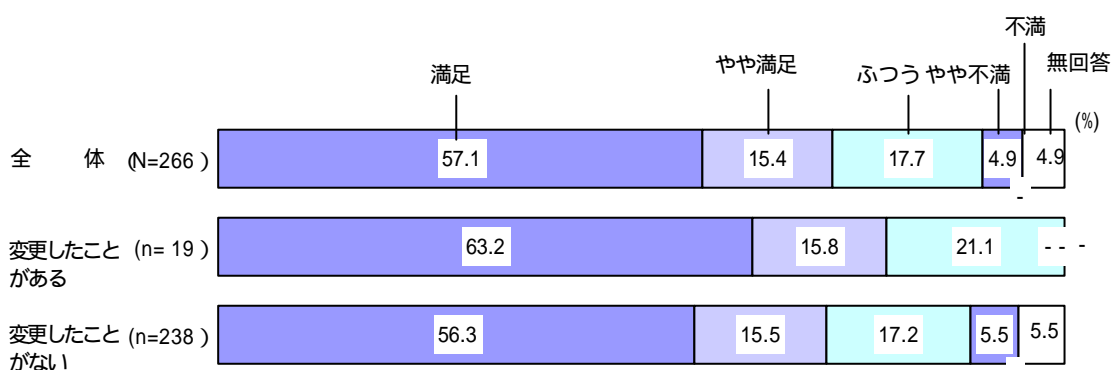
|           |           | (%)                  |      |             |        |          |                  |                       |                       |                       |                          |                          |                |          |      |
|-----------|-----------|----------------------|------|-------------|--------|----------|------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|----------------|----------|------|
|           |           | 訪問介護<br>（ホームヘルプサービス） | 訪問看護 | 訪問リハビリテーション | 訪問入浴介護 | 居宅療養管理指導 | 通所介護<br>（デイサービス） | 通所リハビリテーション<br>（デイケア） | 短期入所生活介護<br>（ショートステイ） | 短期入所療養介護<br>（ショートステイ） | 痴呆対応型共同生活介護<br>（グループホーム） | 特定施設入所者生活介護<br>（有料老人ホーム） | 福祉用具の貸与・購入費の支給 | 住宅改修費の支給 | 無回答  |
| 全 体       | (N=1,806) | 43.0                 | 14.7 | 3.5         | 11.0   | 2.5      | 31.5             | 7.9                   | 14.6                  | 3.4                   | 0.3                      | 1.3                      | 21.3           | 12.0     | 16.1 |
| 変更したことがある | (n= 133)  | 53.4                 | 14.3 | 1.5         | 9.0    | 4.5      | 30.1             | 7.5                   | 10.5                  | 5.3                   | 0.8                      | 0.8                      | 22.6           | 11.3     | 10.5 |
| 変更したことがない | (n=1,442) | 46.5                 | 16.5 | 4.1         | 12.4   | 2.6      | 34.4             | 8.6                   | 16.9                  | 3.5                   | 0.3                      | 1.2                      | 23.6           | 13.4     | 10.4 |

図表 - 7 - 11 - 介護支援専門員（ケアマネジャー）の変更とサービス満足度  
（利用者調査 / 全体、介護支援専門員（ケアマネジャー）変更有無別 / 複数回答）

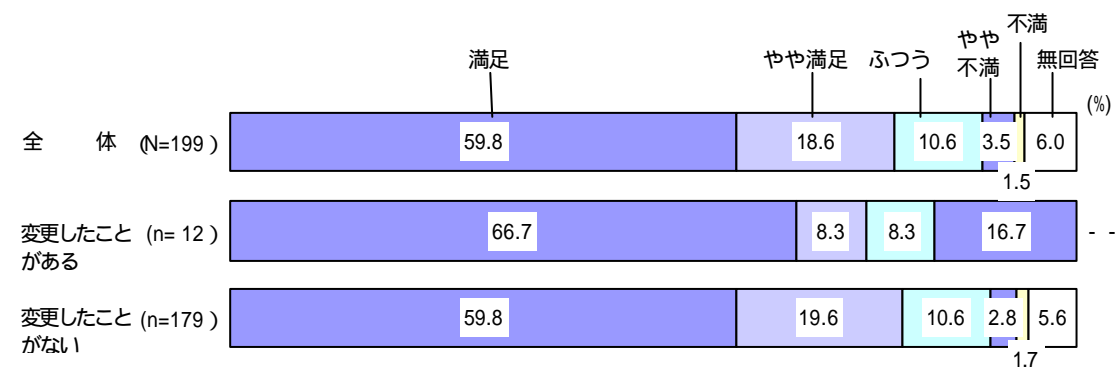
[ 訪問介護（ホームヘルプサービス） ]



[ 訪問看護 ]



[ 訪問入浴介護 ]



つぎに、サービス事業者について見た。変更したことがある人は、ない人と比べて、「訪問介護（ホームヘルプサービス）」や「訪問看護」の利用割合が高く、「通所介護（デイサービス）」の利用割合が低くなっている。

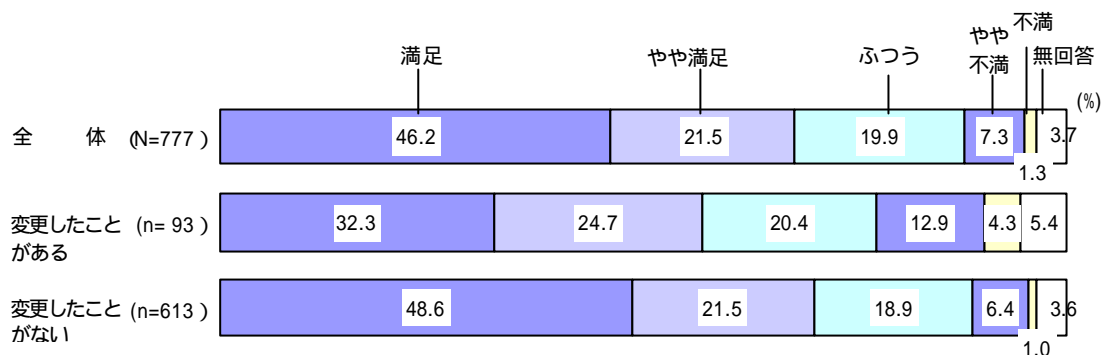
変更したことがある人・ない人別にサービスの満足度を見ると、「訪問介護（ホームヘルプサービス）」「訪問看護」「訪問入浴介護」で、変更したことがない人よりある人の方が満足度は低い（図表 - 7 - 12 - ~ ）

図表 - 7 - 12 - サービス事業者の変更と利用しているサービス  
（利用者調査 / 全体、サービス事業者変更有無別 / 複数回答）

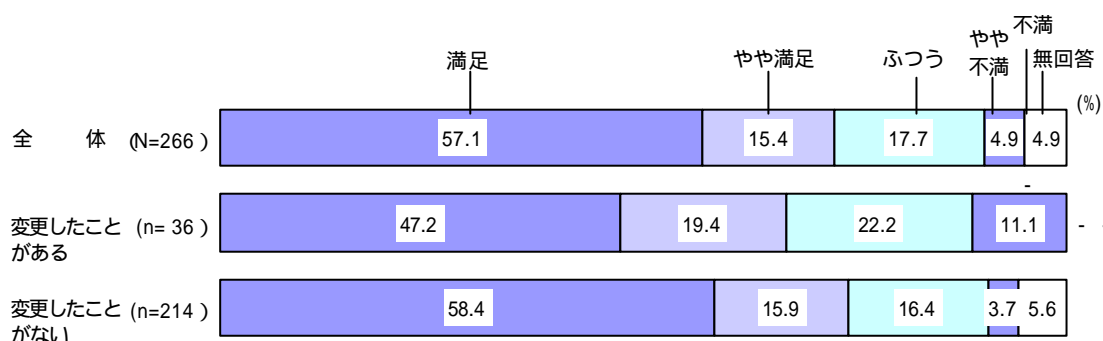
|           |           | (%)                  |      |             |        |          |                  |                       |                       |                       |                          |                          |                |          |      |
|-----------|-----------|----------------------|------|-------------|--------|----------|------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|----------------|----------|------|
|           |           | 訪問介護<br>(ホームヘルプサービス) | 訪問看護 | 訪問リハビリテーション | 訪問入浴介護 | 居宅療養管理指導 | 通所介護<br>(デイサービス) | 通所リハビリテーション<br>(デイケア) | 短期入所生活介護<br>(ショートステイ) | 短期入所療養介護<br>(ショートステイ) | 痴呆対応型共同生活介護<br>(グループホーム) | 特定施設入所者生活介護<br>(有料老人ホーム) | 福祉用具の貸与・購入費の支給 | 住宅改修費の支給 | 無回答  |
| 全 体       | (N=1,806) | 43.0                 | 14.7 | 3.5         | 11.0   | 2.5      | 31.5             | 7.9                   | 14.6                  | 3.4                   | 0.3                      | 1.3                      | 21.3           | 12.0     | 16.1 |
| 変更したことがある | (n= 147)  | 63.3                 | 24.5 | 4.1         | 10.2   | 3.4      | 29.3             | 4.1                   | 15.6                  | 3.4                   | 0.7                      | 1.4                      | 21.8           | 13.6     | 10.9 |
| 変更したことがない | (n=1,370) | 44.7                 | 15.6 | 3.9         | 12.3   | 2.7      | 34.3             | 9.1                   | 16.6                  | 3.6                   | 0.4                      | 1.4                      | 23.4           | 13.3     | 10.4 |

図表 - 7 - 12 - サービス事業者の変更とサービス満足度  
(利用者調査 / 全体、サービス事業者変更有無別)

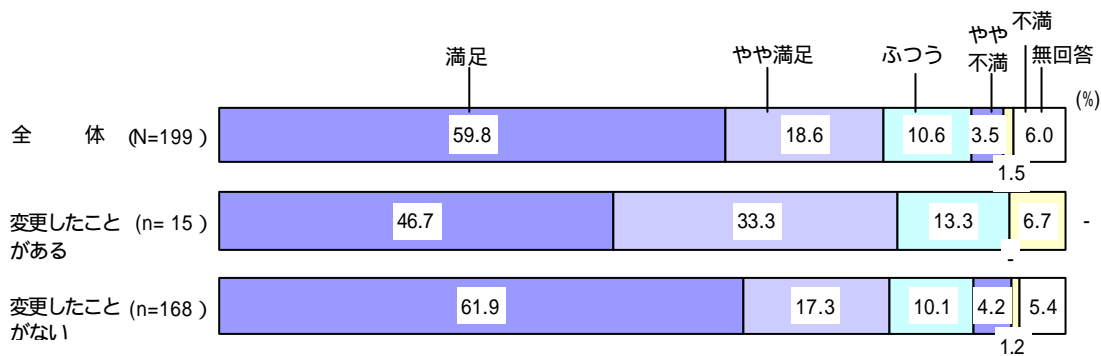
[ 訪問介護 (ホームヘルプサービス) ]



[ 訪問看護 ]



[ 訪問入浴介護 ]



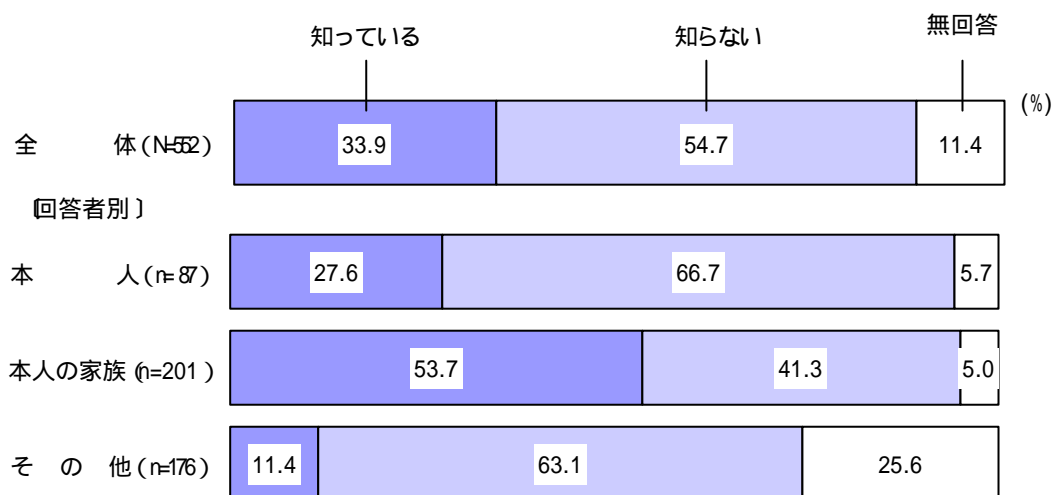
## (2) 施設サービス計画（ケアプラン）と契約、苦情の実情

### 施設サービス計画（ケアプラン）の認知

施設等入所者に、施設サービスの利用にあたり、施設サービス計画（ケアプラン）を作成しているかたずねた。

全体では「知っている（33.9%）」より「知らない（54.7%）」の割合が高くなっている。アンケートの回答者別に見ると、本人の家族が回答した場合「知っている（53.7%）」は半数を超えるのに対し、本人の場合は「知っている（27.6%）」が2割台と、差が著しい（図表 - 7 - 13）。

図表 - 7 - 13 施設サービス計画（ケアプラン）の認知  
（施設等入所者調査 / 全体、回答者別）



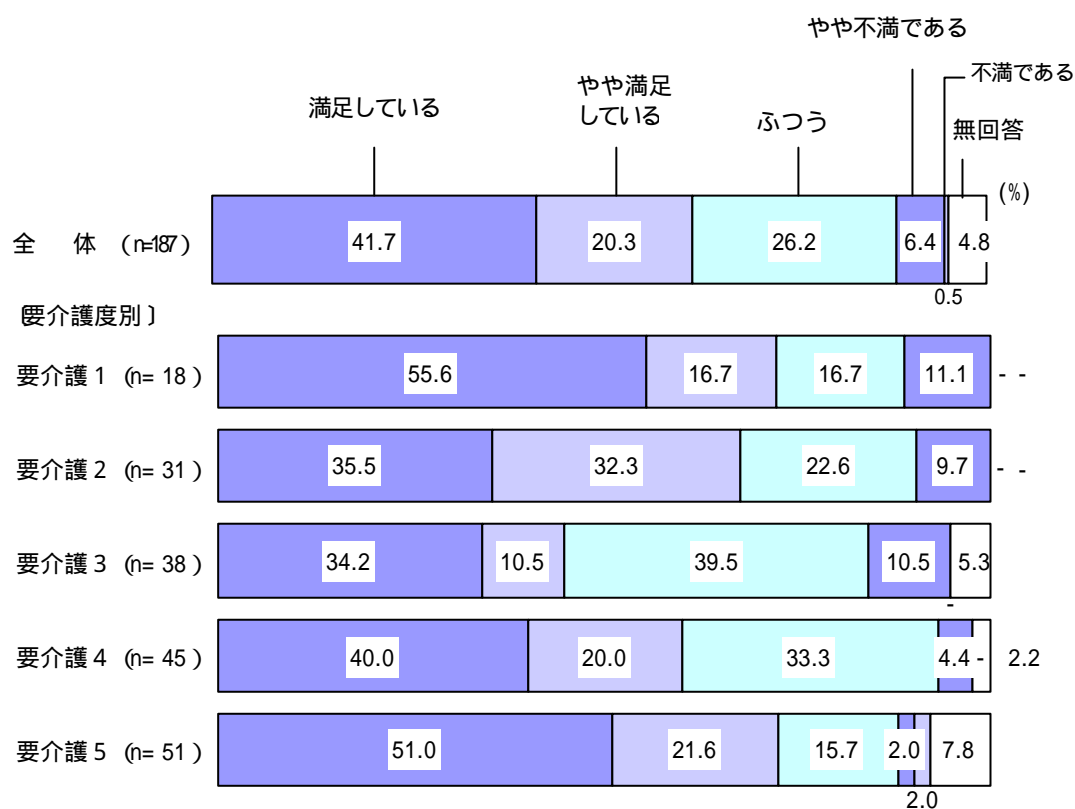


### 施設サービス計画（ケアプラン）の満足度

施設サービス計画（ケアプラン）の満足度をたずねたところ、「満足している（41.7%）」と「やや満足している（20.3%）」を合わせた“満足層”は6割にのぼり、「ふつう（26.2%）」も含めると8割以上がサービスをある程度評価している。

しかし、要介護度別に見ると、違いが大きく、上記“満足層”は要介護1と要介護5では多いものの、要介護3では少ない。なお、要介護3では「ふつう（39.5%）」という回答が多くなっている（図表 - 7 - 14）。

図表 - 7 - 14 施設サービス計画（ケアプラン）の満足度  
（施設等入所者調査《施設サービス計画（ケアプラン）を知っている人》全体、要介護度別）



## 施設利用料の負担感

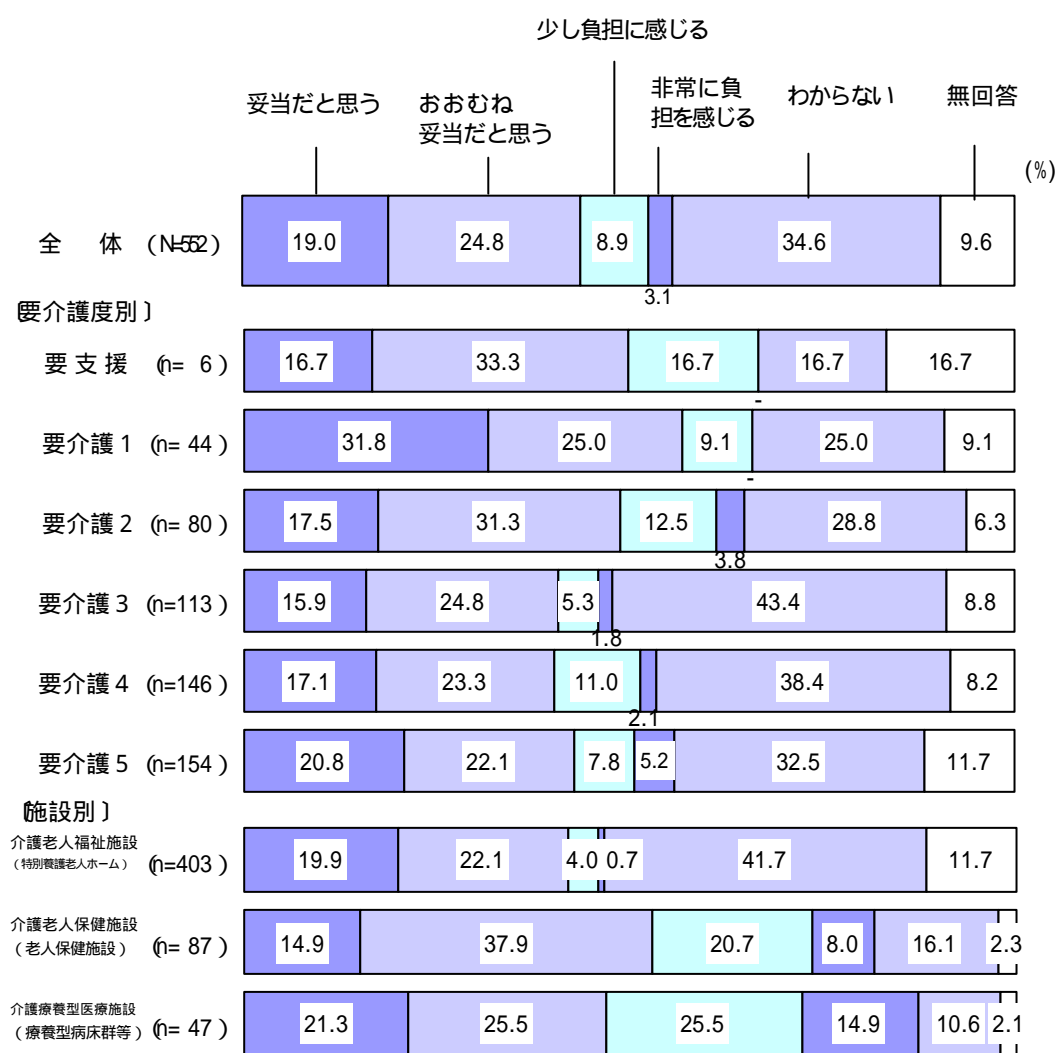
施設利用月額（限度額）に応じた利用料の負担感をたずねた。

全体では「妥当だと思う（19.0%）」と「おおむね妥当だと思う（24.8%）」は4割台、「少し負担を感じる（8.9%）」と「非常に負担を感じる（3.1%）」は1割台となっているが、「わからない（34.6%）」も3割以上見られる。

要介護度別に見ると、要支援と要介護1では全体と較べて「妥当だと思う」「おおむね妥当だと思う」の割合が高いが、要介護3と要介護4では「わからない」の割合が高い。

施設別に見ると、介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）では「わからない」の割合が高く、介護老人保健施設（老人保健施設）や介護療養型医療施設（療養型病床群等）では「少し負担を感じる」「非常に負担を感じる」割合が比較的高い（図表 - 7 - 15）。

図表 - 7 - 15 施設利用料の負担感（施設等入所者調査 / 全体、要介護度別、入所施設別）



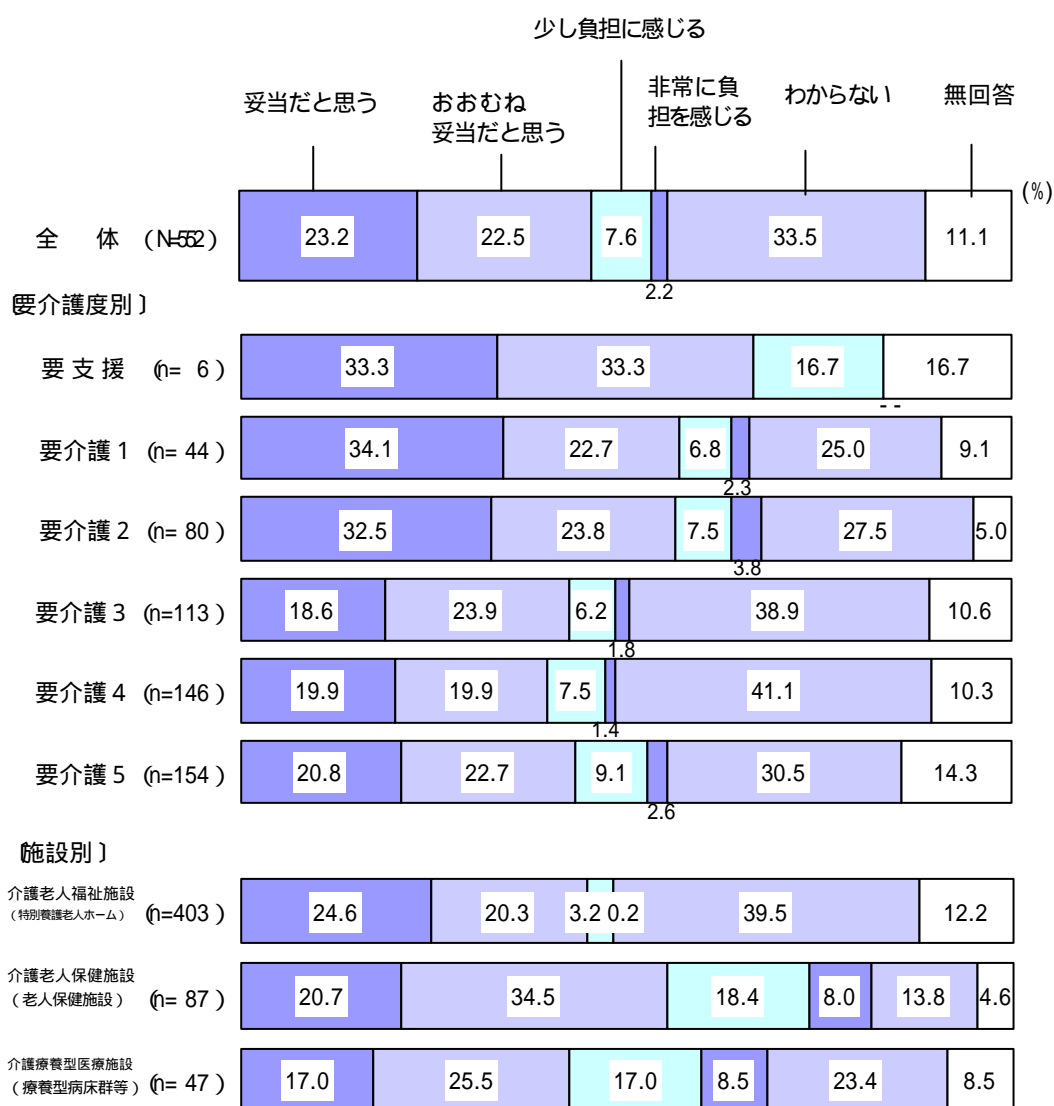
利用料以外の費用（食事代、日常生活費）の負担感

利用料以外の食事代、日常生活費（洗濯代、光熱費等）の負担感についてもたずねた。全体では「妥当だと思う（23.2%）」と「おおむね妥当だと思う（22.5%）」を合わせた割合は、先の利用料の負担感と同程度であり、「少し負担を感じる（7.6%）」と「非常に負担を感じる（2.2%）」は1割程度となっている。

要介護度別に見ると、要介護2と3を境に回答傾向が大きく異なる。要介護2以下は「妥当だと思う」「おおむね妥当だと思う」の割合が高いが、要介護3・4では「わからない」の割合が高くなるとともに、要介護5では「少し負担を感じる」割合が全体より高い。

施設別に見ると、これも介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）で「わからない」の割合が高く、介護老人保健施設（老人保健施設）と介護療養型医療施設（療養型病床群等）では、若干であるが負担を感じる人が多くなっている（図表 - 7 - 16）。

図表 - 7 - 16 利用料以外の費用負担感  
（施設等入所者調査 / 全体、要介護度別、入所施設別）



## 施設での生活の評価

入所している施設での生活の評価をたずねた。

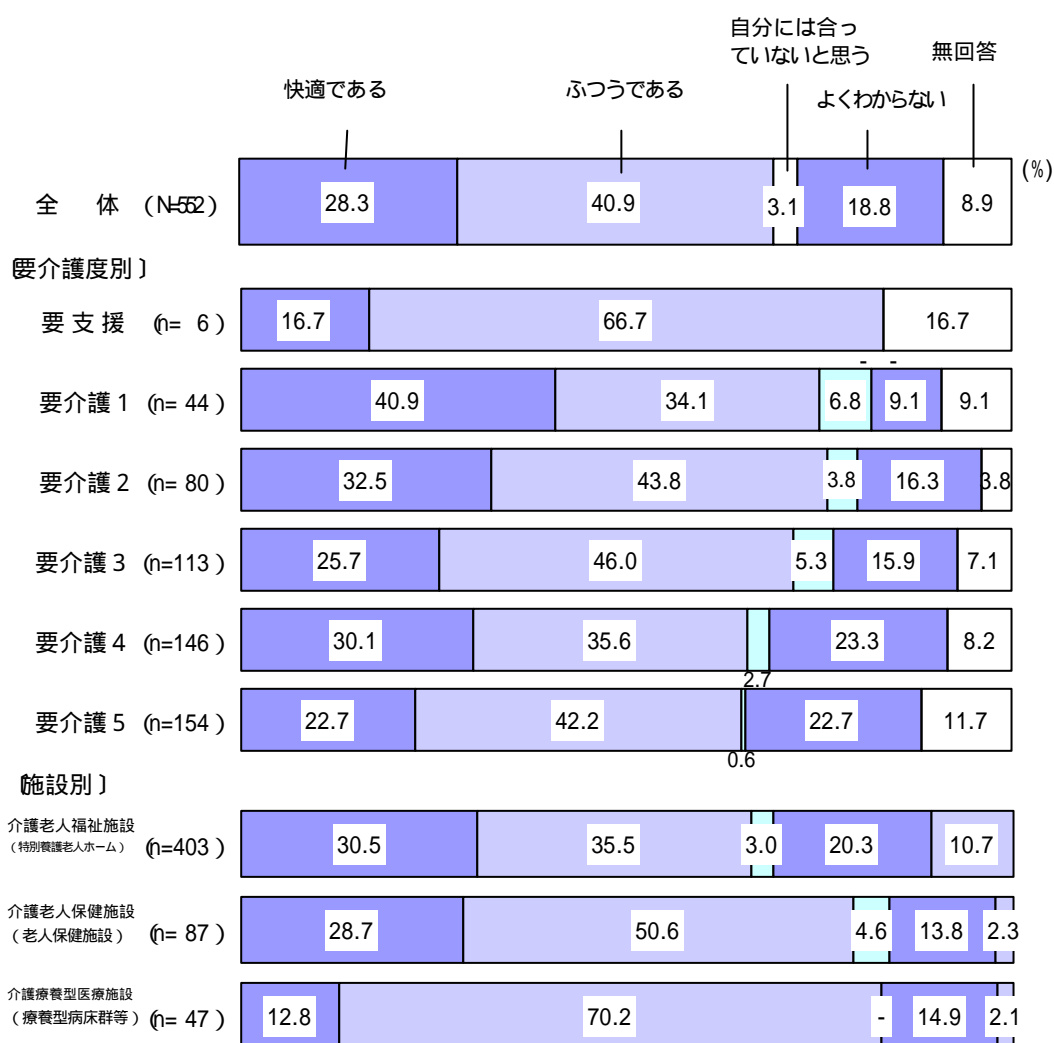
全体では、「ふつうである (40.9%)」が多く、「快適である (28.3%)」が続いている。

「自分には合っていないと思う (3.1%)」という回答は極めて少ない。

要介護度別に見ると、要支援は回答数が少ないため傾向が異なるが、要介護1は「快適である」の割合が最も高く、要介護4以上では、「よくわからない」の割合が2割を超えている。

入所施設別に見ると、介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)は「快適である(30.5%)」が比較的高く、介護療養型医療施設(療養型病床群等)は「ふつう(70.2%)」が高くなっている(図表 - 7 - 17)。

図表 - 7 - 17 施設での生活の評価  
(施設等入所者調査 / 全体、要介護度別、入所施設別)

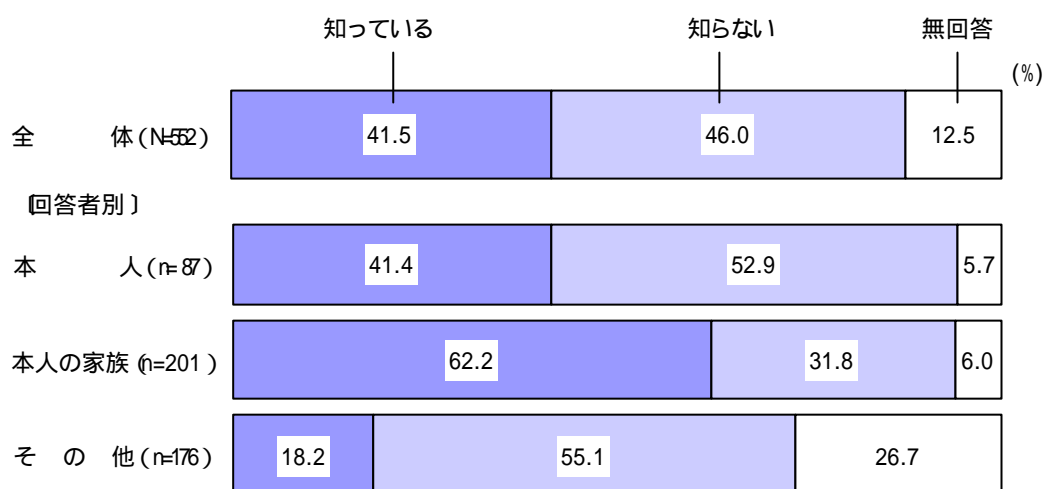


### 施設利用契約の認知度

施設利用契約の認知度については、全体では「知っている(41.5%)」より「知らない(46.0%)」の割合が高くなっている。

回答者別に見ると、本人の家族が回答した場合「知っている(62.2%)」は6割を超えるが、本人の場合は「知っている(41.4%)」が4割台となっている(図表 - 7 - 18)。

図表 - 7 - 18 施設利用契約の認知度(施設等入所者調査/全体、回答者別)



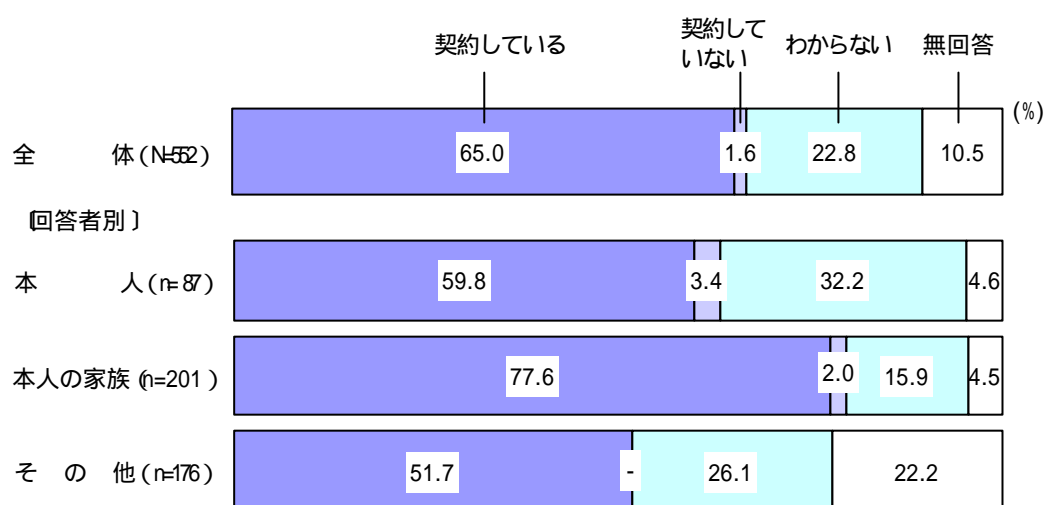
## 施設との契約の状況

施設との契約の状況をたずねた。

全体では「契約している（65.0%）」という回答が6割を超えている。

回答者別に見ると、本人による回答では「契約している（59.8%）」が6割弱であるが、本人の家族による回答では「契約している（77.6%）」が8割弱と多くなっている（図表 - 7 - 19）。

図表 - 7 - 19 施設との契約の状況（施設等入所者調査 / 全体、回答者別）



## 施設との契約者

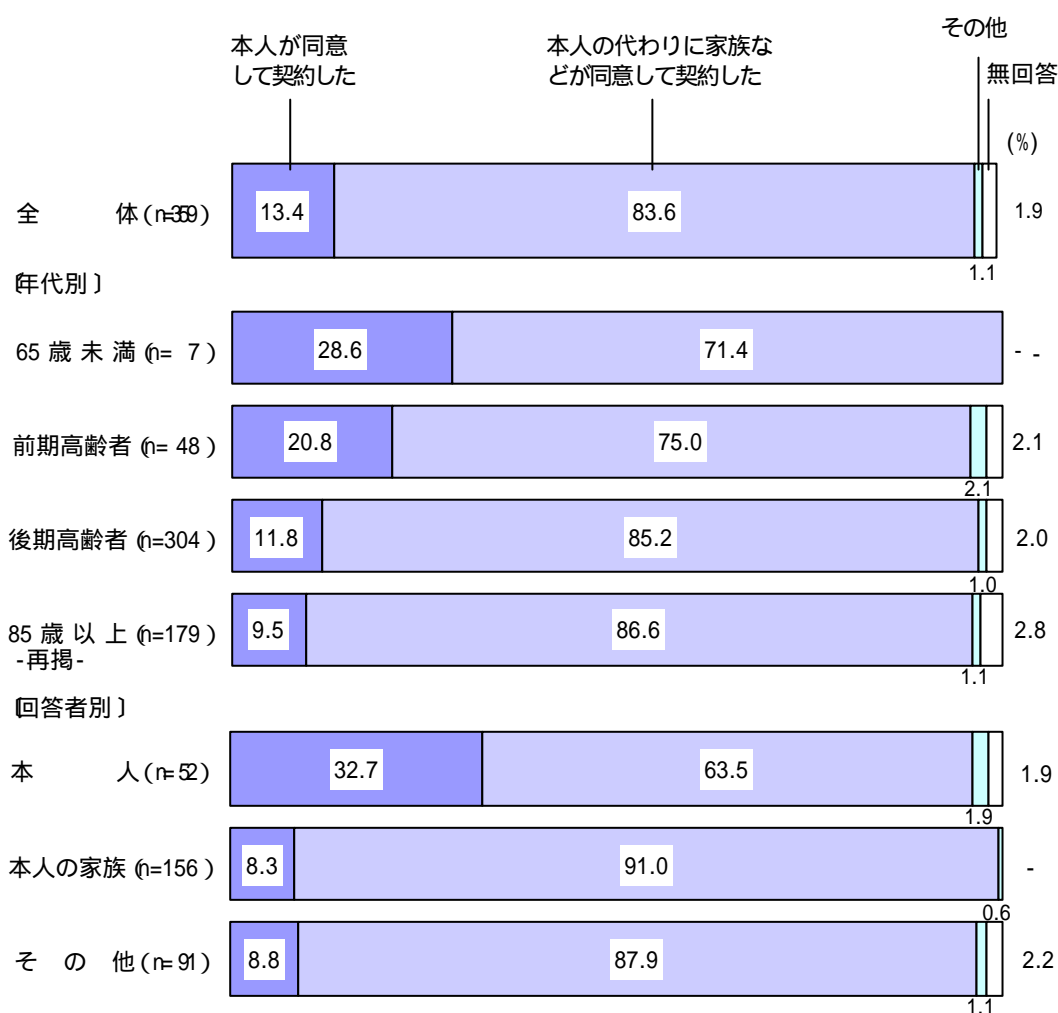
施設との契約者をたずねた。

全体では「本人の代わりに家族などが同意して契約した（83.6%）」が8割を超え、「本人が同意して契約した（13.4%）」は1割強となっている。

年代別に見ると、年代が上がるにしたがい、「本人が同意して契約した」割合は低くなり、「家族などが同意して契約した」割合が高くなる。

回答者別に見ると、家族が回答した場合は、ほとんどの人が「家族などが同意して契約した（91.0%）」としている（図表 - 7 - 20）

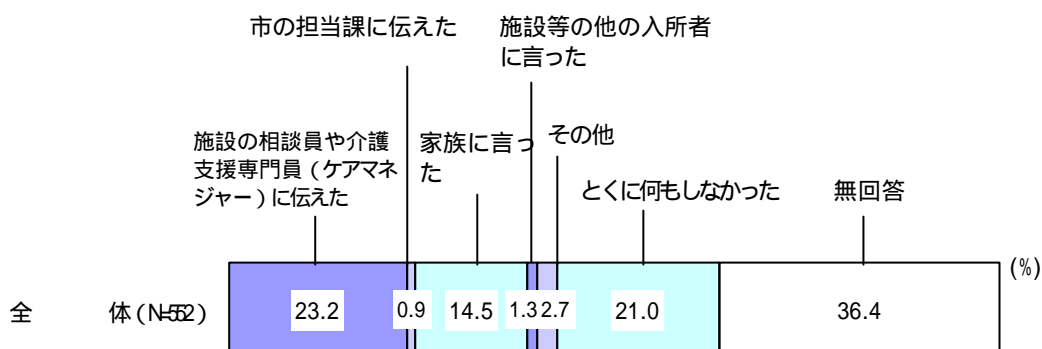
図表 - 7 - 20 施設との契約者（施設等入所者調査 / 全体、年代別、回答者別）



## 施設サービスの不満や問題点を伝えた相手

施設サービスを利用して感じた不満や問題点を伝えた相手は、「施設の相談員や介護支援専門員(ケアマネジャー) (23.2%)」が最も多く、ついで「家族(14.5%)」などとなっている。「とくに何もしなかった(21.0%)」のは2割である(図表 - 7 - 21)

図表 - 7 - 21 施設サービスの不満や問題点を伝えた相手  
(施設等入所者調査 / 全体)

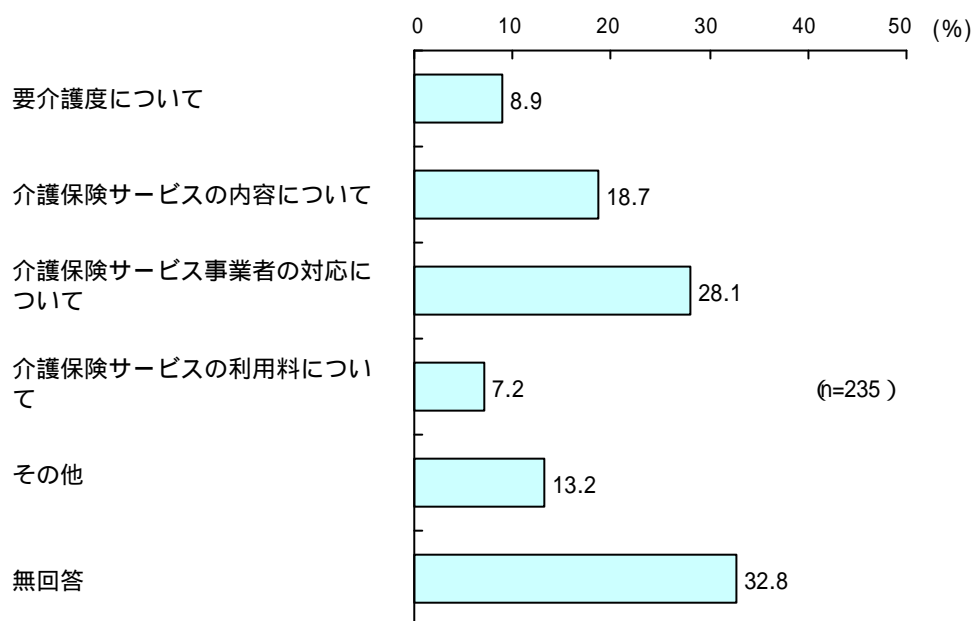




不満や問題点の具体的な内容

不満や問題点があった人に対し、その具体的な内容をたずねたところ、「介護保険サービス事業者の対応について(28.1%)」、「介護保険サービスの内容について(18.7%)」などが上位であるが、「無回答(32.8%)」も多くなっている(図表 - 7 - 22)。

図表 - 7 - 22 不満や問題点の具体的な内容  
(施設等入所者調査《不満や問題点を伝えた人》全体 / 複数回答)



## 不満や問題点の改善状況

不満や問題点を伝えた結果の改善状況については、「改善された（22.1%）」「一部は改善された（31.1%）」を合わせた約5割がある程度改善されたと回答している。「改善されなかった（13.2%）」は1割台となっている。

入所施設別に見ると、介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）と介護老人保健施設（老人保健施設）は、同じような傾向であり、ある程度「改善された」は5割前後、「改善されなかった」は1割台である。また、介護療養型医療施設（療養型病床群等）は、半数近くが無回答であるが、「改善された」は4.2%と非常に低く、「改善されなかった」は2割となっている（図表 - 7 - 23）。

図表 - 7 - 23 不満や問題点の改善状況  
（施設等入所者調査《不満や問題点を伝えた人》全体、入所施設別）

