

第 3 章

介護保険サービス利用状況アンケート

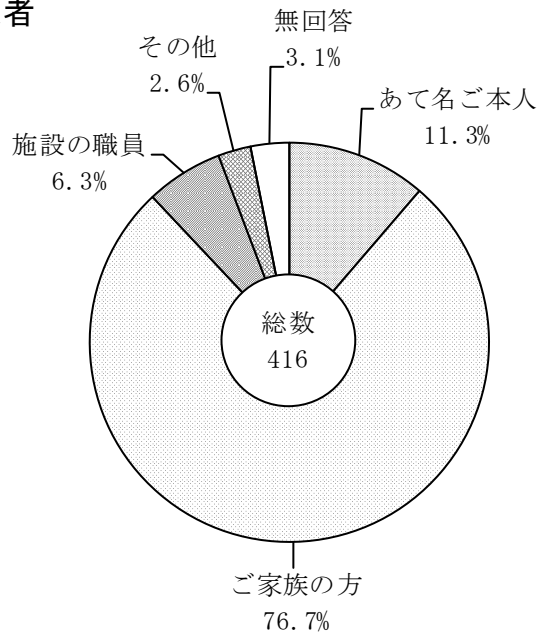
[施設・居住系サービス利用者]

○調査票の記入者

問1 この調査票には、どなたが記入していますか。(一つに○)

「ご家族の方」が76.7%で最も多く、次いで「あて名ご本人」が11.3%、「施設の職員」が6.3%となっています。

問1 調査票の記入者



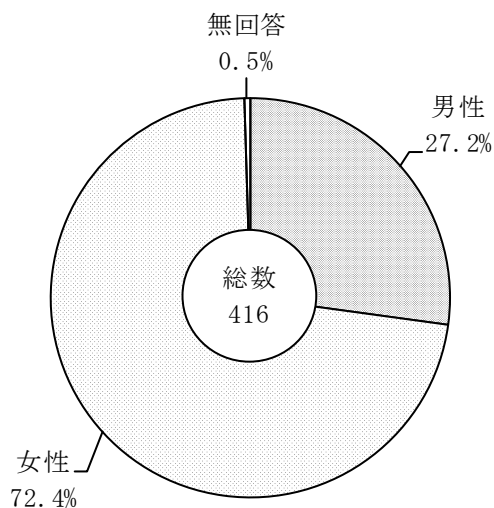
1 ご本人について

(1) 性別

問2 あなたの性別をお聞きします。(一つに○)

「女性」が72.4%、「男性」が27.2%となっています。

問2① 性別



問2② 性別（年齢別）

年齢別に見ると、概ね年齢が上がるにつれて女性の割合が多くなっています。

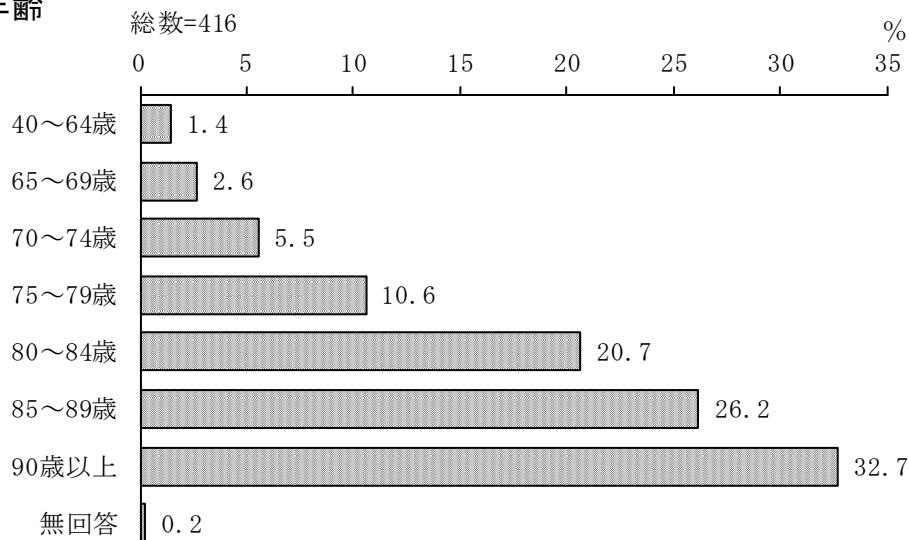
		全体	男性	女性	無回答
上段：人数 下段：構成比（%）					
全体		416 100.0	113 27.2	301 72.4	2 0.5
年齢	40～64歳	6 100.0	4 66.7	2 33.3	-
	65～69歳	11 100.0	5 45.5	6 54.5	-
	70～74歳	23 100.0	10 43.5	13 56.5	-
	75～79歳	44 100.0	21 47.7	23 52.3	-
	80～84歳	86 100.0	30 34.9	55 64.0	1 1.2
	85～89歳	109 100.0	25 22.9	84 77.1	-
	90歳以上	136 100.0	18 13.2	118 86.8	-
	無回答	1 100.0	-	-	1 100.0

(2) 年齢

問3 あなたの年齢をお聞きします。
平成26年1月1日現在の年齢をお書きください。

「90歳以上」が32.7%で最も多く、次いで「85～89歳」が26.2%、「80～84歳」が20.7%、「75～79歳」が10.6%となっています。75歳以上の方は約9割となっています。

問3 年齢

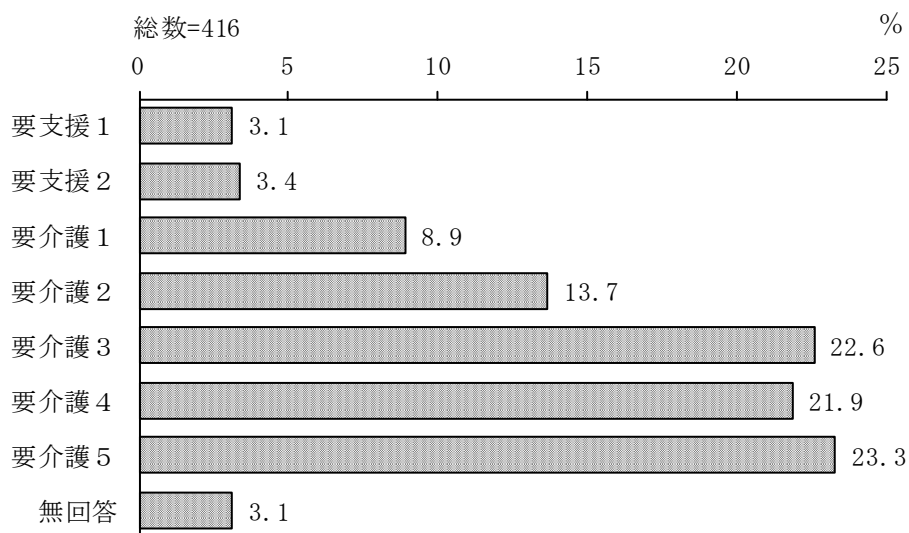


(3) 要支援・要介護認定

問4 あなたの要支援・要介護度をお聞きします。(一つに〇)

「要介護5」が23.3%で最も多く、次いで「要介護3」が22.6%、「要介護4」が21.9%、「要介護2」が13.7%となっています。

問4 要支援・要介護認定

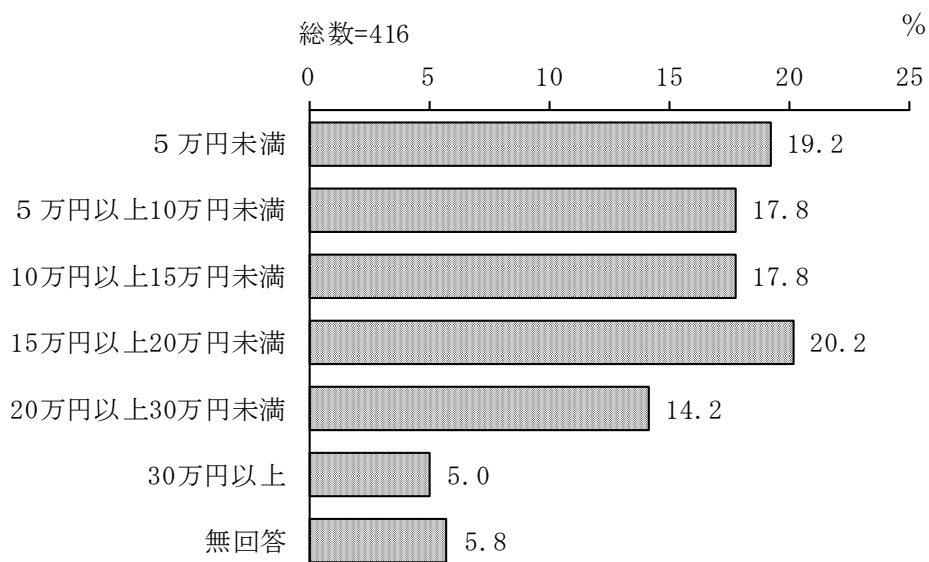


(4) 1か月の収入

問5 あなたご本人の1か月の収入はどのくらいですか。(一つに〇)

「15万円以上20万円未満」が20.2%で最も多く、次いで「5万円未満」が19.2%、「5万円以上10万円未満」と「10万円以上15万円未満」がそれぞれ17.8%となっています。

問5① 1か月の収入



問5② 1か月の収入（性別）

性別で見ると、女性より男性のほうが収入が多い傾向にあり、男性では「20万円以上30万円未満」が、女性では「5万円未満」が最も多くなっています。

		全体	5万円未満	5万円以上10万円未満	10万円以上15万円未満	15万円以上20万円未満	20万円以上30万円未満	30万円以上	無回答
上段：人数 下段：構成比（%）									
全体		416 100.0	80 19.2	74 17.8	74 17.8	84 20.2	59 14.2	21 5.0	24 5.8
性別	男性	113 100.0	14 12.4	10 8.8	12 10.6	28 24.8	36 31.9	8 7.1	5 4.4
	女性	301 100.0	66 21.9	64 21.3	61 20.3	56 18.6	23 7.6	13 4.3	18 6.0
	無回答	2 100.0	-	-	1 50.0	-	-	-	1 50.0

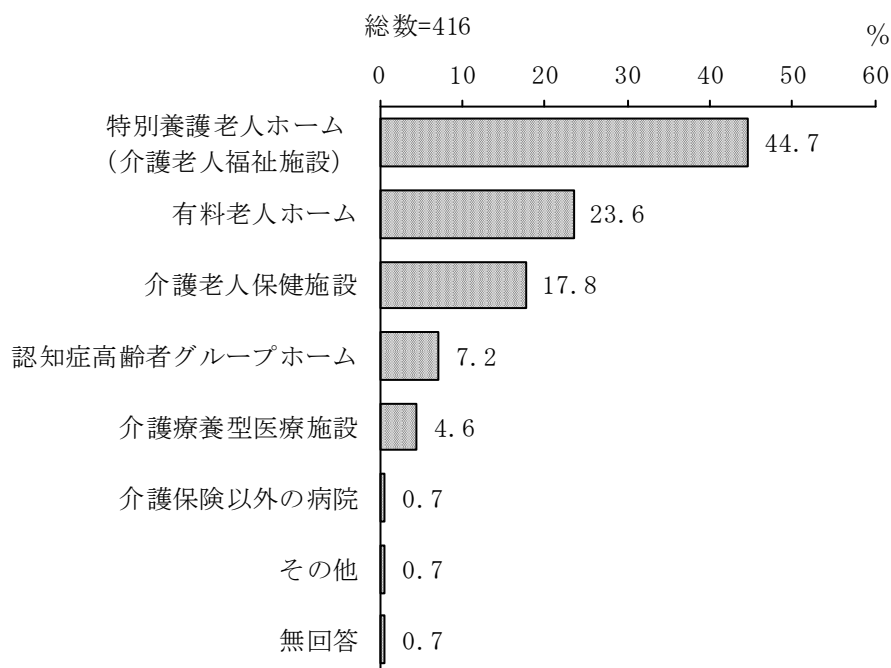
2 施設・居住系サービスについて

(1) 入所施設等の種類

問6 あなたが入所している施設の種類をお聞きます。(一つに〇)

「特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)」が44.7%で最も多く、次いで「有料老人ホーム」が23.6%、「介護老人保健施設」が17.8%、「認知症高齢者グループホーム」が7.2%となっています。

問6 入所施設等の種類

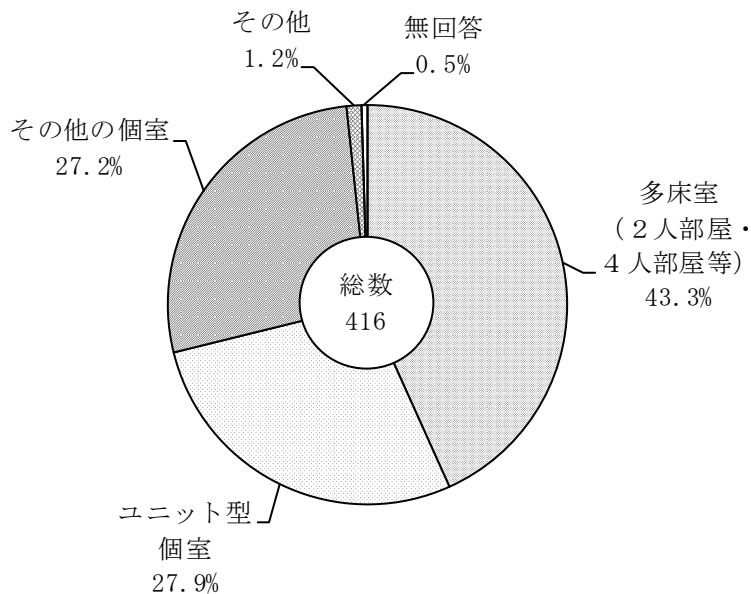


(2) 居室の種類

問7 あなたが暮らしている居室の種類をお聞きします。(一つに〇)

「多床室(2人部屋・4人部屋等)」が43.3%で最も多く、次いで「ユニット型個室」が27.9%、「その他の個室」が27.2%となっています。

問7① 居室の種類



ユニット型個室について

ユニット型個室とは、10人程度を1つの生活単位(=ユニット)として、食堂・談話スペースなどの共用スペースが併設されている個室のことをいいます。少人数の家庭的な雰囲気の中で、専属のスタッフが入居者の個性や生活のリズムに沿ってケアを行います。

問7② 居室の種類（施設の種類別）

特別養護老人ホームでは6割弱が「多床室」、3割あまりが「ユニット型個室」となっています。

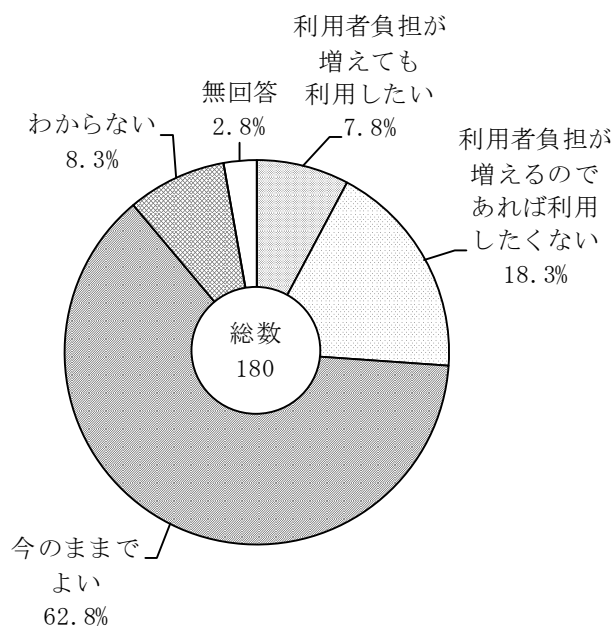
		全体	多床室	ユニット型個室	その他の個室	その他	無回答
上段：人数 下段：構成比（%）							
全体		416 100.0	180 43.3	116 27.9	113 27.2	5 1.2	2 0.5
施設の種類	特別養護老人ホーム	186 100.0	107 57.5	63 33.9	12 6.5	4 2.2	-
	介護老人保健施設	74 100.0	51 68.9	1 1.4	22 29.7	-	-
	介護療養型医療施設	19 100.0	18 94.7	-	1 5.3	-	-
	有料老人ホーム	98 100.0	-	23 23.5	75 76.5	-	-
	認知症高齢者グループホーム	30 100.0	-	29 96.7	1 3.3	-	-
	介護保険以外の病院	3 100.0	2 66.7	-	-	-	1 33.3
	その他	3 100.0	1 33.3	-	33.3	33.3	-
	無回答	3 100.0	1 33.3	-	33.3	-	1 33.3

（3）個室の利用希望

問8 問7で「1 多床室（2人部屋・4人部屋等）」と回答した方にお聞きします。
あなたは今後、ユニット型などの個室を利用したいと思いますか。（一つに○）

「今のままでよい」が62.8%で最も多く、次いで「利用者負担が増えるのであれば利用したくない」が18.3%、「利用者負担が増えても利用したい」が7.8%となっています。

問8 個室の利用希望

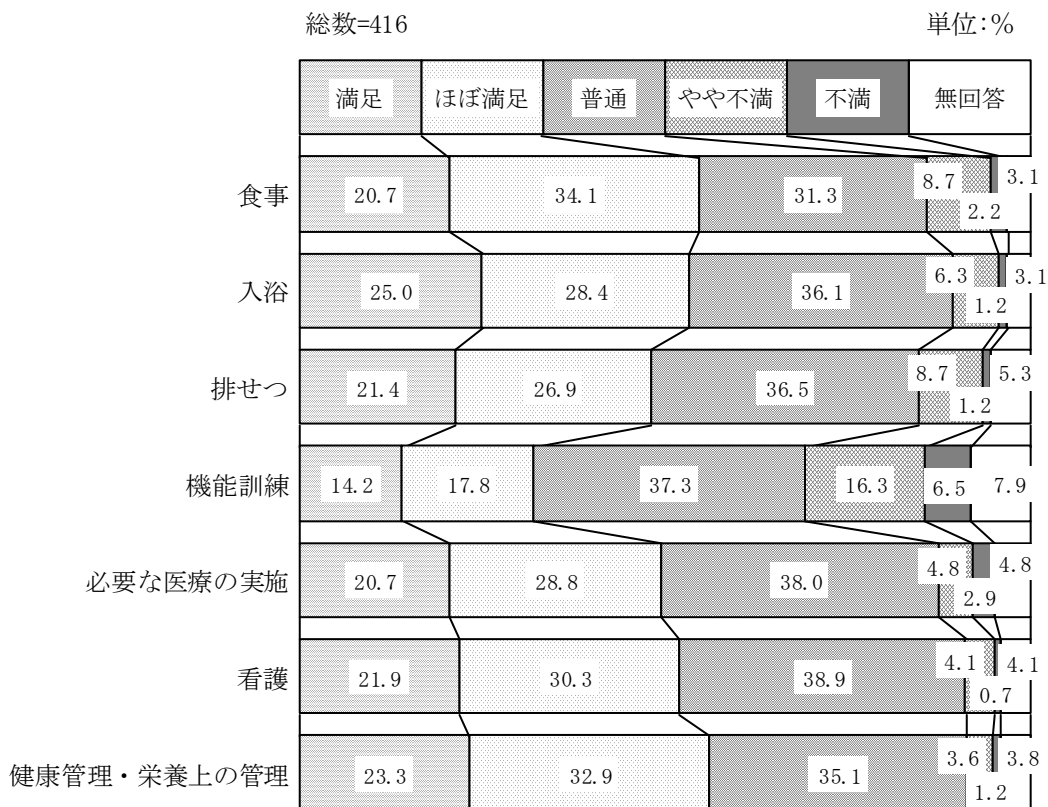


(4) 施設でのサービス内容について

問9 あなたは、現在の施設でのサービス内容について、どのように感じていますか。(それぞれ一つに○)

「満足」、「ほぼ満足」という回答は、食事、入浴、健康管理・栄養上の管理では5割あまり、排せつ、必要な医療の実施、看護では約5割、機能訓練では約3割となっています。「やや不満」、「不満」という回答は機能訓練で2割あまりとやや多くなっています。

問9 施設でのサービス内容について

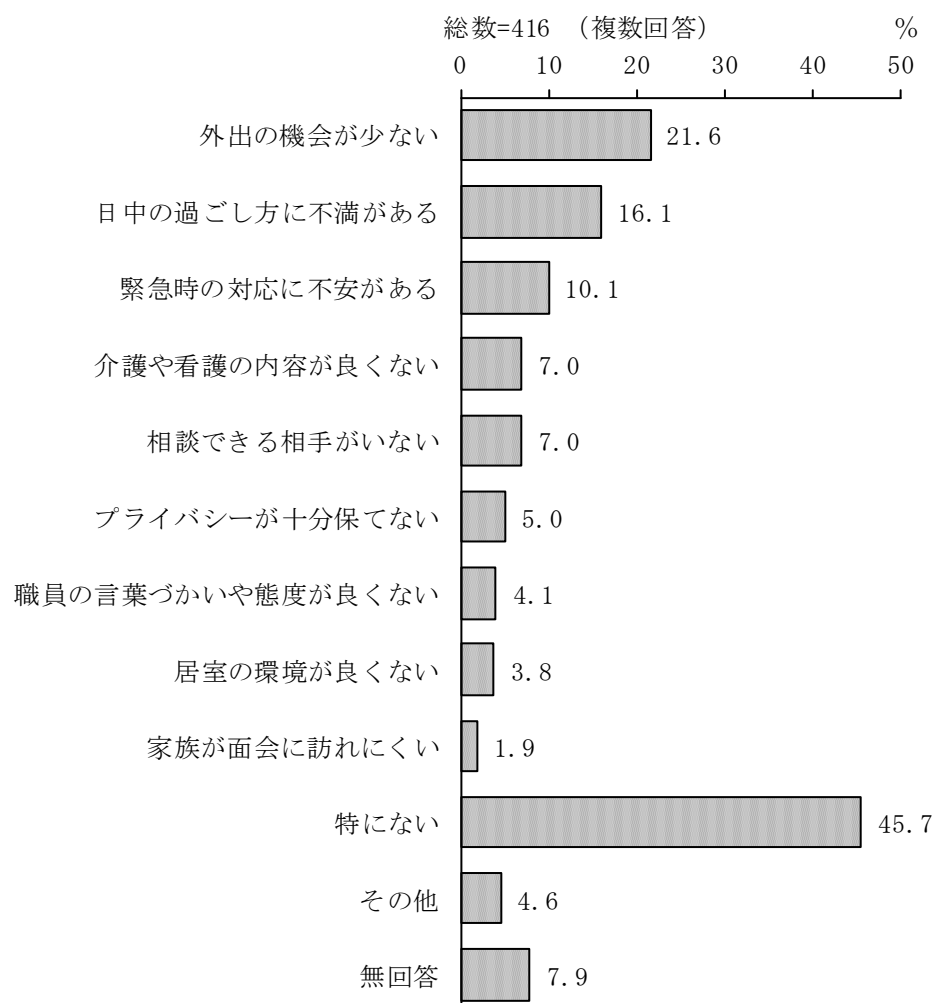


(5) 施設での生活で困っていること

問 10 あなたは、施設での生活に関して困っていることがありますか。
(〇はいくつでも)

「外出の機会が少ない」が 21.6%で最も多く、次いで「日中の過ごし方に不満がある」が 16.1%、「緊急時の対応に不安がある」が 10.1%、「介護や看護の内容が良くない」と「相談できる相手がいない」がそれぞれ 7.0%となっています。

問 10① 施設での生活で困っていること



問 10② 施設での生活で困っていること（施設の種別別）

施設の種別別に見ると、認知症高齢者グループホーム、有料老人ホームでは「外出の機会が少ない」が比較的多くなっています。

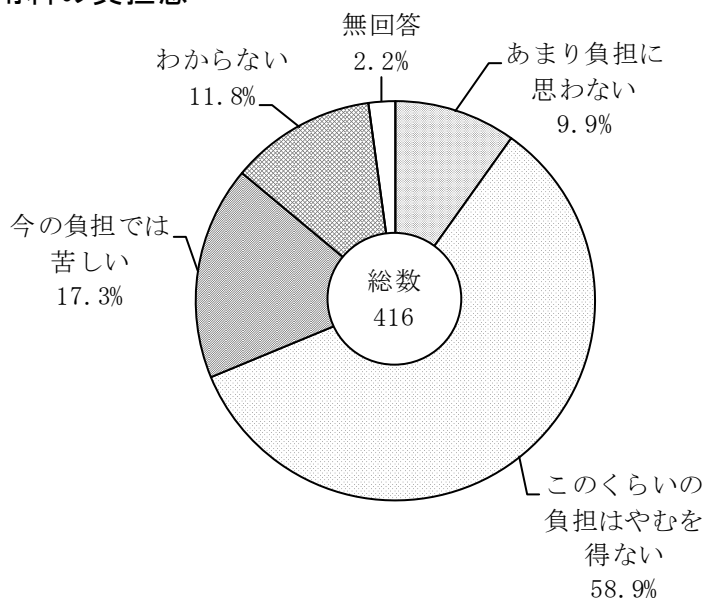
施設の種類	全体	介護や看護の内容が良くない	職員の言葉づかいや態度が良くない	居室の環境が良くない	日中の過ごし方に不満がある	緊急時の対応に不安がある	相談できる相手がいない	プライバシーが十分保てない	家族が面会に訪れにくい	外出の機会が少ない	特にな	その他	無回答
		上段：人数 下段：構成比 (%)											
全体	416 100.0	29 7.0	17 4.1	16 3.8	67 16.1	42 10.1	29 7.0	21 5.0	8 1.9	90 21.6	190 45.7	19 4.6	33 7.9
特別養護老人ホーム	186 100.0	8 4.3	5 2.7	11 5.9	26 14.0	14 7.5	12 6.5	11 5.9	2 1.1	34 18.3	93 50.0	8 4.3	16 8.6
介護老人保健施設	74 100.0	7 9.5	7 9.5	1 1.4	13 17.6	4 5.4	6 8.1	4 5.4	3 4.1	15 20.3	28 37.8	5 6.8	5 6.8
介護療養型医療施設	19 100.0	4 21.1	3 15.8	2 10.5	3 15.8	4 21.1	2 10.5	-	2 10.5	4 21.1	10 52.6	-	1 5.3
有料老人ホーム	98 100.0	8 8.2	2 2.0	2 2.0	16 16.3	14 14.3	7 7.1	6 6.1	1 1.0	26 26.5	45 45.9	6 6.1	6 6.1
認知症高齢者グループホーム	30 100.0	1 3.3	-	-	7 23.3	4 13.3	2 6.7	-	-	10 33.3	11 36.7	-	3 10.0
介護保険以外の病院	3 100.0	-	-	-	-	1 33.3	-	-	-	-	1 33.3	-	1 33.3
その他	3 100.0	1 33.3	-	-	1 33.3	-	-	-	-	1 33.3	1 33.3	-	1 33.3
無回答	3 100.0	-	-	-	1 33.3	1 33.3	-	-	-	-	1 33.3	-	-

（6）施設利用料の負担感

問 11 あなたは、現在の施設利用料（部屋代、食事代、日常生活費など）をどのように感じていますか。（一つに○）

「このくらいの負担はやむを得ない」が 58.9%で最も多く、次いで「今の負担では苦しい」が 17.3%、「あまり負担に思わない」が 9.9%となっています。

問 11 施設利用料の負担感

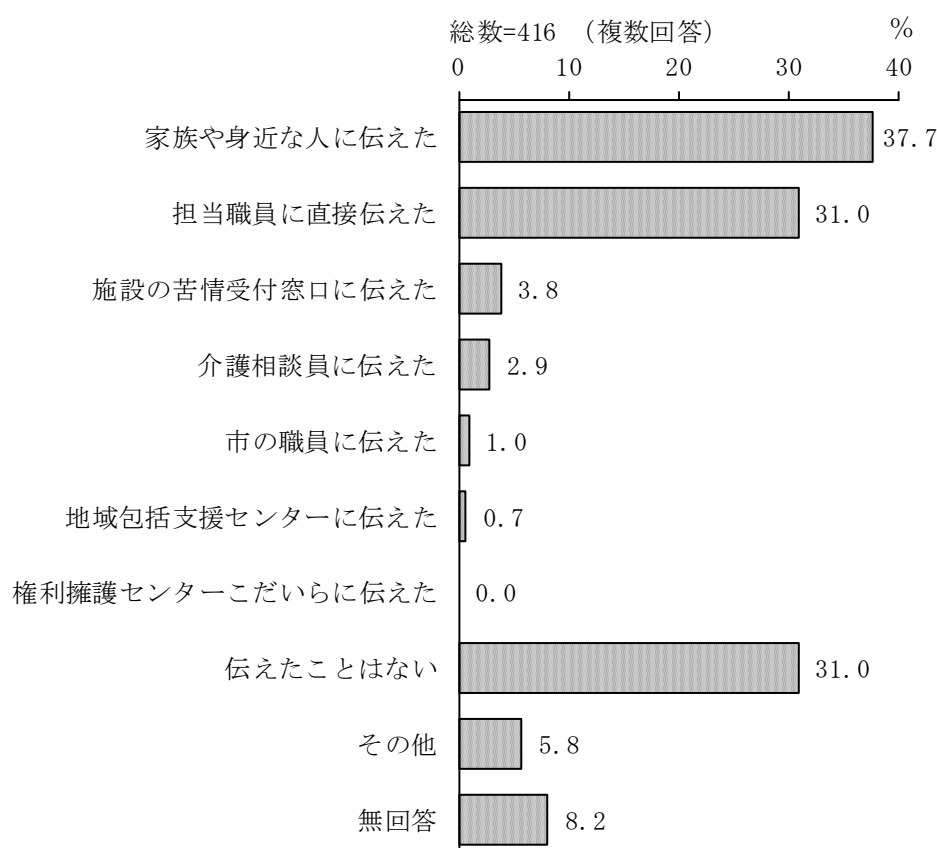


(7) 不満や苦情を伝えた相手

問 12 あなたは、施設・居住系サービスの利用に関して不満や苦情があるとき、どなたかに伝えたことはありますか。(〇はいくつでも)

「家族や身近な人に伝えた」が37.7%で最も多く、次いで「担当職員に直接伝えた」が31.0%、「施設の苦情受付窓口に伝えた」が3.8%、「介護相談員に伝えた」が2.9%となっています。

問 12 不満や苦情を伝えた相手



介護相談員について

介護相談員は、利用者から介護サービスに関する苦情や不満等を聞き、利用者とサービス提供者の双方と対等な立場で、両者の橋渡し役として、問題解決に向けた手助けをします。

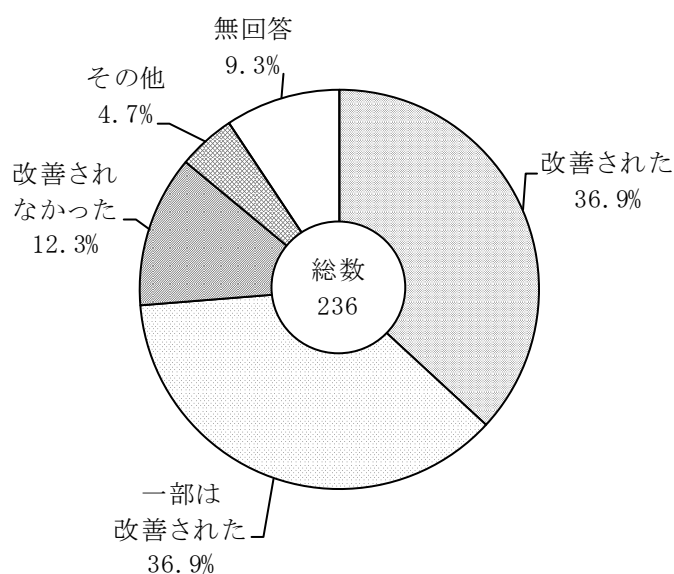
現在、14名の介護相談員が市から派遣されており、市内の特別養護老人ホームや介護老人保健施設に月1～2回程度訪問しています。

(8) 不満や苦情を伝えたことによる改善状況

問 13 問 12 で不満や苦情を伝えた（1～7）と回答した方にお聞きします。
不満や苦情を伝えた結果、サービスは改善されましたか。（一つに〇）

「改善された」と「一部は改善された」がそれぞれ 36.9%と最も多く、次いで「改善されなかった」が 12.3%となっています。

問 13 不満や苦情を伝えたことによる改善状況

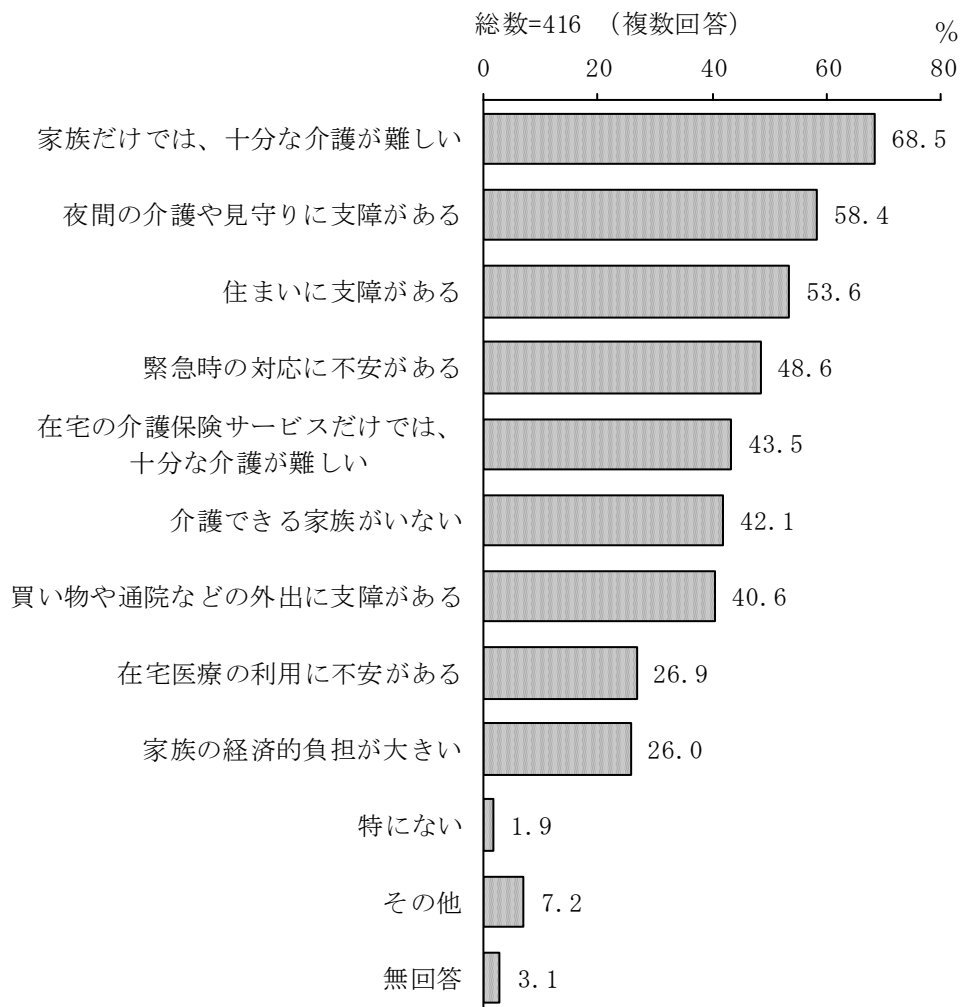


(9) 在宅生活に戻る場合の課題

問 14 あなたが施設を退所して、在宅での生活に戻れることを想定した場合、どのようなことが課題になるとお考えですか。(〇はいくつでも)

「家族だけでは、十分な介護が難しい」が 68.5%で最も多く、次いで「夜間の介護や見守りに支障がある」が 58.4%、「住まいに支障がある」が 53.6%、「緊急時の対応に不安がある」が 48.6%となっています。

問 14① 在宅生活に戻る場合の課題



問 14② 在宅生活に戻る場合の課題（要支援・要介護度別）

要支援・要介護度別に見ると、概ね要支援・要介護度が重くなるほど「家族だけでは、十分な介護が難しい」が多くなる傾向になっています。

	全体	介護できる家族がいない	家族だけでは、十分な介護が難しい	在宅の介護保険サービスだけでは、十分な介護が難しい	家族の経済的負担が大きい	住まいに支障がある	買い物や通院などの外出に支障がある	緊急時の対応に不安がある	夜間の介護や見守りに支障がある	在宅医療の利用に不安がある	特になし	その他	無回答	
		上段：人数 下段：構成比 (%)												
全体	416 100.0	175 42.1	285 68.5	181 43.5	108 26.0	223 53.6	169 40.6	202 48.6	243 58.4	112 26.9	8 1.9	30 7.2	13 3.1	
要支援・要介護度	要支援 1	13 100.0	8 61.5	1 7.7	1 7.7	2 15.4	1 7.7	3 23.1	4 30.8	2 15.4	1 7.7	- 30.8	4 7.7	
	要支援 2	14 100.0	8 57.1	5 35.7	6 42.9	3 21.4	6 42.9	8 57.1	5 35.7	6 42.9	3 21.4	1 7.1	1 7.1	
	要介護 1	37 100.0	23 62.2	18 48.6	11 29.7	3 8.1	16 43.2	11 29.7	17 45.9	19 51.4	8 21.6	2 5.4	5 13.5	1 2.7
	要介護 2	57 100.0	23 40.4	38 66.7	25 43.9	13 22.8	28 49.1	29 50.9	23 40.4	31 54.4	13 22.8	- -	3 5.3	3 5.3
	要介護 3	94 100.0	30 31.9	72 76.6	40 42.6	23 24.5	53 56.4	43 45.7	48 51.1	59 62.8	24 25.5	2 2.1	5 5.3	2 2.1
	要介護 4	91 100.0	35 38.5	67 73.6	37 40.7	29 31.9	57 62.6	32 35.2	44 48.4	60 65.9	28 30.8	1 1.1	5 5.5	1 1.1
	要介護 5	97 100.0	42 43.3	75 77.3	57 58.8	28 28.9	56 57.7	36 37.1	53 54.6	59 60.8	30 30.9	1 1.0	5 5.2	3 3.1
	無回答	13 100.0	6 46.2	9 69.2	4 30.8	7 53.8	6 46.2	7 53.8	8 61.5	7 53.8	5 38.5	1 7.7	2 15.4	1 7.7

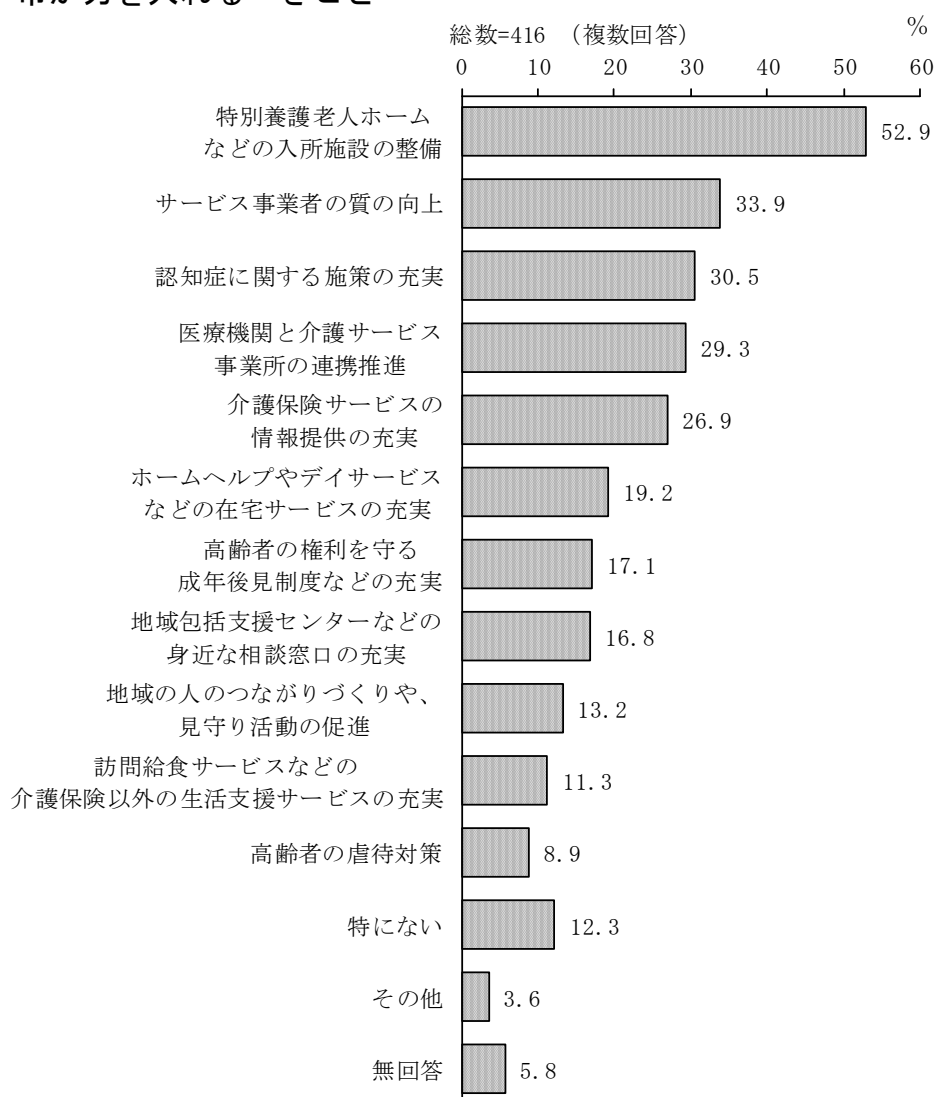
3 介護保険制度の運営について

(1) 市が力を入れるべきこと

問 15 あなたは、介護保険制度を運営する上で、市が力を入れるべきことは何だと思えますか。(〇はいくつでも)

「特別養護老人ホームなどの入所施設の整備」が 52.9%で最も多く、次いで「サービス事業者の質の向上」が 33.9%、「認知症に関する施策の充実」が 30.5%、「医療機関と介護サービス事業所の連携推進」が 29.3%となっています。

問 15 市が力を入れるべきこと



せいねんこうけんせいど 成年後見制度について

成年後見制度とは、高齢者や障がい者など、判断能力が十分ではない方の権利を守る制度です。成年後見人等が契約や手続きなどを代行したり、本人が誤って結んだ契約を取り消したりします。

4 自由意見

問 16 介護保険サービスについて、ご意見・ご要望などがありましたら、ご自由にお書きください。

自由意見は 108 件でした。「施設生活・施設サービス」についての意見が 48 件と最も多く、次いで「施設入所・施設整備」が 30 件、「介護保険制度」が 28 件、「行政」が 15 件となっています。

問 16 自由意見

	分 野	件
1	施設生活・施設サービス	48
2	施設入所・施設整備	30
3	介護保険制度	28
4	行政	15
5	在宅介護	14
—	その他	22
回答者数		108

※ 複数の分野にまたがる意見もあるため、分野ごとの件数の合計は回答者数より多くなります。

◆主な回答の概要(内容は抜粋・要約してあります)

①施設生活・施設サービス (48 件)

回 答 の 概 要	年 齢 ・ 性 別 回 答 者
施設の職員は懸命に努力して居りますが、定員そのものが不足なのか、或いは定員が充足出来ないのか、人手不足は著明です。	82 歳・女性 ご家族
私は有料老人ホームに入居して、1 年半が経っていますが、職員さんの出入りが非常にはげしく、名前を覚えると、すぐに居なくなる程、安定していません。人数も入居当初と比べると、だいぶ少ないです。皆さん一生懸命働いていますが、時には人数の少なさに、同情せざるをえない気持ちになります。	72 歳・女性 ご本人
看護師とか介護士は自ら進んで個人個人の入居者に心を配り、自分の責任で私達の健康を心身共に見守っていくべきではないかと思われます。そういう暖かい心の持ち主で優しく私達一人一人に接して下さると、日常生活が送りやすくなると思います。	81 歳・女性 ご本人
入所時の条件はユニット型、入所者 10 人に対して介護者 5 人が当たるといふことで落ち着いた雰囲気にも満足していました。現在隣のユニットと合わせて 20 人を介護者 10 人が入れ替わり立ち替わり介護に当たられている姿は忙しそうで、きちんと見てもらっているのか不安になります。	89 歳・女性 ご家族

絵を書くとか、書を習うとか。お花を生けるとか。目に見える活動を是非とも、望みたいです。そうする事によって、もっと生き生きとされるのではないのでしょうか。入所されている方々の充実感も大切になさって下さい。	88 歳・女性 ご家族
本人が毎日どのような生活をしているのか、わかり得ない。見舞いに行った折に偶然居合わせた介護職員から、その日の 2 日間くらいの様子くらいしか、こちらにはわかりません。本人の枕元辺りに、生活記録等、生活日誌のようなノートが常備されてると良いです。	97 歳・男性 ご家族

②施設入所・施設整備（30 件）

回 答 の 概 要	年 齢 ・ 性 別 回 答 者
要介護 4 で老健施設に入所。家族が仕事と子どもの介護で行き詰まっていたところ、入所出来、本人もいきいきと生活出来る場を得て、一時は要介護 1 まで改善（現在要介護 2）。	95 歳・女性 ご家族
特養の入所待ち人数が多いのは良くわかっています。施設を増やして、入所できる人を増やしてほしいと思います。むずかしい事だということは、わかっていますが、苦しむ家族が、虐待などに向かわないためにも、お願いしたいです。	81 歳・女性 ご家族
特別養護老人ホームが少ない。どうか、早くふやしてほしい。何年も待てません。	85 歳・女性 ご家族
私の母は、今介護老人保健施設にいます。入所した頃から、3 か月ごとに他の施設をさがすようにと言われて、仕事をしながら、あちら、こちらと探して、たいへんな思いをしました。退去のため、今、特別養護老人ホームを探していますが、すぐに入居できずに、困っています。	84 歳・女性 ご家族

③介護保険制度（28 件）

回 答 の 概 要	年 齢 ・ 性 別 回 答 者
介護サービスが、複雑（値段、内容など）でわかりにくい。特に、事業所毎に違っており、利用者が、わざわざ説明を受けなくてサービス内容がわからない。	89 歳・女性 ご家族
介護料が 1 割から 2 割にアップすると新聞報道されているが、年金のみで施設生活するのは負担が苦しい。2 割アップの対象金額を年額所得金額を 350 万円以上とかにして貰いたい。預金 1000 万円以上ある方は 2 割にするとの施策は止めて貰いたい。	87 歳・男性 ご本人
施設入所をした場合の費用はかなり差違があり、国の費用としての価格を一律にして、将来施設に入る者がある程度、計画・予算を組めるようにして欲しい。	99 歳・女性 ご家族
介護保険サービスを利用する事で、様々な手続きが生じ、いろいろな郵便物が届きます。それに目を通すのは、家族で結構負担に感じています。もう少しいろいろな面での簡素化ができないのでしょうか。よろしくお願いします。	101 歳・女性 ご家族

④行政（15件）

回答の概要	年齢・性別 回答者
様々な制度について、「申し出て来れば対応する」という体制に十分な、あるいは、当然受けられる補助なども受けられずに損している、不自由している、困っている事が多々ある。「誰でも当然窓口に相談に来るもの」と思わず、広く一般に何事も知らせる工夫、努力をしてほしい。	86歳・女性 ご家族
市の高齢福祉担当課・民生委員・高齢者の連携を良くして欲しい。	78歳・女性 ご家族
市からの、毎月の介護サービス料への助成金があると家族は助かる（例えば、1万円）。	88歳・女性 ご家族

⑤在宅介護（14件）

回答の概要	年齢・性別 回答者
以前は在宅で介護サービスを受けながら自宅介護をしていました。ヘルパー利用の日数を増やしたいと思っても、限度額に達してしまい自己負担で利用しなくてはならないことでした。仕事をしながら介護をする場合に、利用しやすい制度がいいなと思います。	72歳・男性 ご家族
現在の介護保険制度では在宅での介護を推進している状況ですが、長年認知症の家族を抱えた者としては、初期の状況であれば別ですが、中度以上になると、とうてい在宅での介護は無理があり、支障があることを提言したい。	84歳・女性 ご家族
介護保険サービスを使って在宅介護すると、本当にお金がかかります。リフォームしたり、リハビリパンツを購入したり、福祉器具をレンタルしたり…。特養に入れたので、すべてのことをやってもらって年金の範囲で暮らせるというのはとても有難いことです。	92歳・女性 ご家族

⑥その他（22件）

回答の概要	年齢・性別 回答者
時々外出・外泊しますが、バリアフリーではない古い住宅で、本人も大変でした。	92歳・女性 ご家族
障害者年金をもらっていて、年収ゼロの人が、NHK受信料を払うのはおかしい（手帳がないとダメ）。	83歳・女性 ご家族
年金が足りないので年金暮らしの娘がおぎなっている。何年もたつと経済的に大変です。	98歳・女性 ご家族