令和７年３月19日（水）
資料2-2

令和６年度介護サービスモニタリングアンケート調査の結果

１．　モニタリングアンケート調査の概要

（１）実施の目的

・介護保険制度は平成12年（2000年）に施行され、25年が経過した。その間も長寿化が進展し、日本は世界有数の超高齢社会となっている。また、単身高齢者の増加、老老介護、認知症の人の増加、介護と仕事の両立、ダブルケア、ヤングケアラー等、要介護者と介護者の状況は多様化している。
・介護ニーズが大きくなる一方で、介護・福祉人材の不足が続いていることから、介護の生産性向上、ビッグデータやAI等のICT技術の活用、ロボット・センサー技術等の活用が求められている。
・区は、高齢、認知症、病気や障害の有無等に関わらず、自分の意思が尊重され、地域において豊かな人間関係の中で生き生きと安心して住み続けられる地域共生社会の構築を進めている。介護保険の利用者においても、理念を共有し、地域共生社会の実現に参画できるよう、区（保険者）は政策を推進している。
・区は、身近な地域における専門的な相談体制の整備と、個別ニーズに応じたきめ細かなケアマネジメントを行うしくみとして、従来より、在宅介護支援センターを核とする在宅介護支援システムを構築し、運営を行っており、介護保険制度運営においても、利用者・家族から高い評価を得てきた。
・本調査は、地域包括ケアシステムの構築に向け、今後も自助・互助・共助・公助のバランスに配慮しながら、自立支援に資する質の高い介護（予防）サービスの提供を目指すための基礎データとする。
・介護保険制度について居宅サービス利用者の意見、要望、苦情、評価などを継続的に聴取し、介護保険事業計画策定、介護サービス事業者に対する指導監督を行う際の参考情報として活用する。

（２）実施方法

・令和５年度までは、在宅介護支援センターの利用者はケアマネジャーの定期訪問時に給付通知の持参と同時に配付し、調査実施について説明を行っていた。
・令和６年度から、在宅介護支援センターも居宅介護支援事業所（予防の場合は委託先）の利用者と同様、区より郵送配布、郵送回収とした。

（３）回収状況

・回収数1,252票ベース。回収率56.9%（発送2,200件に対する割合）。
・高い回収率となっていて、利用者の意識や関心の高さがうかがえる。

（４）調査票の改定

・令和６年度から介護保険事業計画第九期となり、区は、引き続き、地域包括ケ

アの充実による地域共生社会の実現に向け、様々な施策に取り組んでいる。
・第 4 期品川区地域福祉計画をふまえ、地域の支え合いの質問を盛り込んでいる。
・引き続き、感染症対策を継続しながら、日常生活を取り戻している。
・近年、全国各地で地震、風水害、火災等が頻発していることから、令和 6 年度からの第九期は、防災対策の取り組みの現状を把握する質問に改訂した。

（５）結果の概要

①要介護度は「要支援２」と「無回答」が増加

・回答者の要介護度は、令和 6 年度は「要支援２」が 26.3%で最も多く、次いで「要支援１」17.0%、「要介護２」15.4%の順であった。また、「無回答」が 12.5%と第八期の 5.5%と比較して 7.0 ポイント高かった。無回答なので、断定はできないものの、「総合事業利用者」が大半であると推察される。

②「ひとり暮らし世帯」が３割以上に

・回答者の世帯類型については、「ひとり暮らし世帯」が令和 6 年度は 32.6%で、第八期に引き続き、３割台であった。
・介護保険の居宅サービス等を使いながら、単身で自宅での生活を継続する人が増えている。

③「本人」の回答が６割近くに

・回答者については、令和 6 年度は「本人」が 57.1%と、第八期の 52.9%を 4.2 ポイント上回った。
・前述のように、今年度の回答者は、「要支援２」と、総合事業利用者が多く含まれていると推察される「無回答」が多かった。軽度のため、本人が調査に回答できる方が多かったと考えられる。
・モニタリング調査が本人の評価や意思を把握する機会の一つとなっていることがうかがえる。

④介護保険制度の運営に対する評価は若干、低下がみられる

・介護保険制度、ケアプラン、介護サービス、従事者の対応等について、利用者・家族の満足度は高いものの、第八期までに比べ、評価が下がっている。
・介護保険制度は要介護度が重くなるほど、介護の手間が増すことから、たくさんの介護サービスを使うことができるしくみである。制度の特性から、介護保険制度の評価は、要介護度が重くなるについて、高くなる傾向がみられる。今年度の回答者は「要支援２」と「無回答」が多いため、評価が低下したと考えられる。
・在宅介護支援センターの調査票の配布を、ケアマネジャーの対面依頼方式から、区からの郵送方式に切り替えたことが影響している可能性もある。

⑤ケアマネジャーに対する評価は若干、低下がみられる

・「ケアマネジャーの説明」は 9 割以上が「わかりやすい」と過去 9 年間、9 割以上と高い評価を継続していたが、今年度は 87.4%と 9 割を下回った。
・「ケアマネジャーは話を聞いてくれるか」も過去 9 年間、9 割以上と高い評価を継続していたが、今年度は 86.8%と 9 割を下回った。
・今年度は第九期の一年目であること、今年度調査の回答者は過去の調査に比べて軽度者が多いこと、今年度から在宅介護支援センターの調査方法を変更したことなどが、ケアマネジャーに対する評価が若干、低下した理由として考えられる。
・利用者評価の数値が若干、低下したからといって、即、ケアマネジャーのケアマネジメントの質が低下したとはいえない。今後も引き続き、継続的に評価の数値を計測し、背景や原因を探り、モニタリングを行うべきと考えられる。
・引き続き、区は保険者として、本人・家族の評価や意見を丁寧に聴取して、事業者と保険者等の信頼関係の維持に取り組む必要があると考えられる。

⑥多様なニーズに応えるケアマネジメント

・子育て、仕事、介護はいずれも長期間、継続的に行う営みであるが、本人・家族の心身状況や生活は多様である。
・ケアマネジャーは、医療・介護、障害者福祉・地域福祉、民間の自費サービス等、様々な社会資源を活用して、多職種で連携しながら、本人・家族の意思を尊重し、ニーズに合ったケアマネジメントをきめ細かく行うことが求められる。
・介護サービス従事者は、本人・家族の意思や状況をふまえ、在宅介護を無理なく続けられるよう、きめ細かくサービス提供に努めることが求められる。

⑦地域の支え合いの現状

・地域の支え合いの現状については、全体で令和 6 年度は 31.3%で、令和 5 年度は 33.7%とほぼ同じ水準であった。
・令和 6 年度を世帯類型別にみると、ひとり暮らしが 40.0%、その他世帯 27.6%、高齢者のみ世帯 27.3%の順に割合が多く、ひとり暮らしの世帯が支援を受けている割合が高い。
・在宅生活の継続にあたっては、公的な介護サービスだけでなく、インフォーマルな支え合いも重要な役割を果たしていることから、今後も地域の支え合いを推進していくことが求められる。
・地域福祉の担い手の拡充等についても、区として、引き続き取り組みを強化する必要があると考えられる。

⑧地震、風水害、火災等への対策の現状

・地震、風水害、火災等への対策として、10 項目について調査を行ったところ、平均 3.3 項目にとどまり、対策が十分とは言い難い現状が明らかとなった。
・項目をみると、「ラジオ・懐中電灯・電池」が 66.6%で最も高いものの、二位以

下に続く「３日以上分の食料と水」46.5%、「紙おむつ等の生活用品の備蓄」43.7%は半数未満となっている。

・「いずれの対策もしていない」は 9.0%であった。

・近年の状況を考えると、防災について情報や知識を得て、具体的な対策を強化することが望まれる。

・区は、今回の調査結果をふまえ、ケアマネジャーや介護従事者の意見を聞くなどして、介護保険の居宅サービスの利用者についての防災対策のあり方、情報提供のありかた等を検討することが期待される。

（６）調査項目　（注）マーカーを付した箇所は令和6年度から追加した選択肢

問番号	質問文	選択肢
質問１	あなたの要介護度（一つに○）	事業対象者、要支援１、要支援２、要介護１、 要介護２、要介護３、要介護４、要介護５
質問２	あなたの世帯類型（一つに○）	１．ひとり暮らし世帯 ２．高齢者のみ世帯 ３．その他世帯
質問３	このアンケート調査に回答しているのは、 どなたですか？（一つに○）	１．本人 ２．親族（夫、妻、子どもなど） ３．ケアマネジャー・ヘルパー ４．その他
質問４	ケアマネジャーは、介護に関する制度や、サービスの目的、内容、手続きなどについて、わかりやすく説明してくれますか？（一つに○）	１．わかりやすく説明してくれる ２．わかりやすく説明してくれない ３．わからない
質問５	ケアマネジャーは、介護の計画（以下、ケアプランと言います。）をたてるとき、あなたや家族の話をよく聞いてくれますか？（一つに○）	１．よく聞いてくれる ２．あまり聞いてくれない ３．わからない
質問６	介護サービス等を受けるとき、あなたに関係するかかりつけ医や、ケアマネジャー、介護職員は、必要な情報を共有するなど、よく連携してくれていますか？（一つに○）	１．よく連携してくれる ２．あまり連携してくれない ３．わからない
質問７	現在の介護サービスは、あなたの在宅生活を支えるうえで役に立っていると思いますか？（一つに○）	１．役に立っている ２．役に立っていない ３．わからない
質問８	現在の介護サービスは、あなたの心身機能や認知機能の維持・向上に役に立っていると思いますか？（一つに○）	１．役に立っている ２．役に立っていない ３．わからない
質問９	現在のケアプランや介護サービスに満足されていますか？（一つに○）	１．満足している ２．満足していない ３．わからない
質　問 10	あなたは、介護サービス以外に、地域の人から声かけや、ちょっとした手助けなどの支援を受けることがありますか？（一つに○）	１．受けている ２．あまり受けていない ３．わからない
質　問 11	ケアプランや介護サービスについて改善してほしい点、介護にかかる制度、区民の支え合いについてご意見がありましたら自由にお書きください。	－
質　問 12 （注）	あなたは、地震、風水害、火災等に備え、下記のような対策をしていますか？(複数回答)	１．家具や家電の固定　２．非常用持ち出し袋　３．３日以上分の食料と水　４.紙おむつ等の生活用品の備蓄　５．ラジオ・懐中電灯・電池　６．災害時用の携帯電話の充電器　７．消火器　8. 被害が予想される場所や避難所の確認　9. いざというときの援助を頼んでいる　10. 災害時に住民が助け合う自主組織への参加　11. １～10 以外の対策をしている　12. いずれの対策もしていない
質　問 13 （注）	あなたは地震、風水害、火災等で、避難所に避難する時に、支援してくれる人が近所にいますか？（一つに○）	１．いる ２．いない ３．どちらともいえない
質　問 14 （注）	あなたは、災害発生等で、自宅で避難生活をする時に、食糧や救援物資の 受け取りを支援してくれる人が近所にいますか？（一つに○）	１．いる ２．いない ３．どちらともいえない

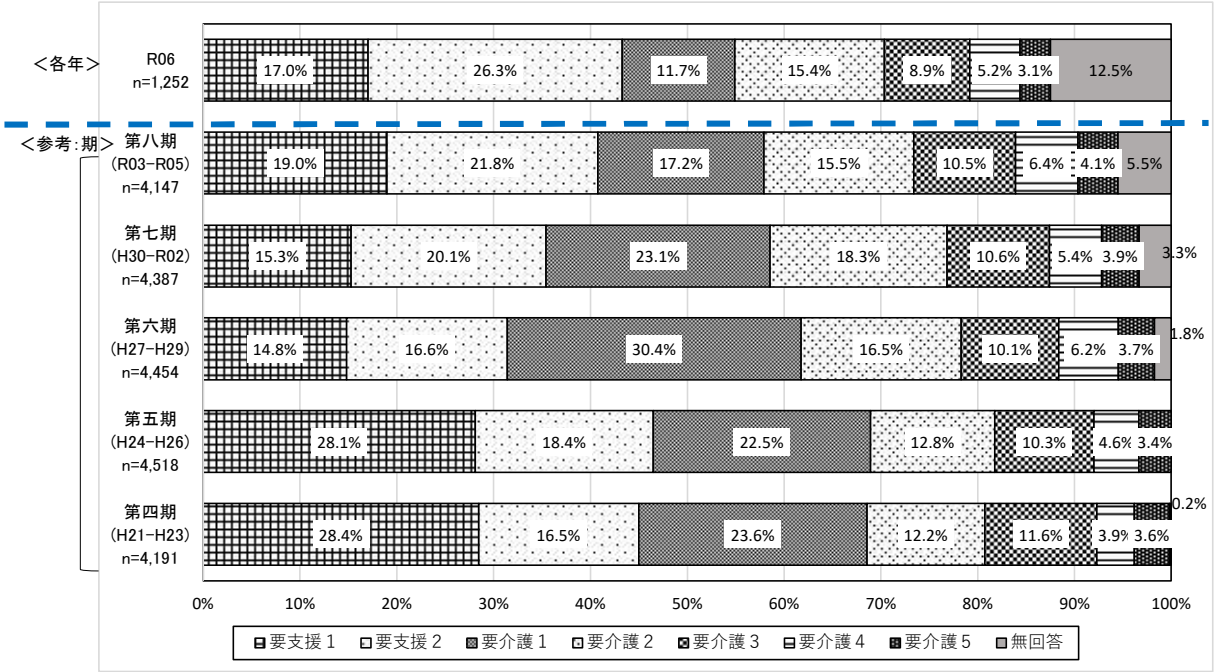
２．調査の結果

今年度は第九期の一年目であること、今年度から在宅介護支援センターの調査票の配布方法を対面式から郵送式に変更したこと、今年度調査の回答者は過去の調査に比べて軽度者が多いこと等、第八期までの調査方法、回答者の属性等に違いがある。

介護保険サービスのニーズ、ケアプラン、利用サービス等は、心身状況や介護の手間の多寡によるところが大きいため、各設問について、要介護度別（３区分）のクロス集計を掲載している。その他、設問により、世帯類型のクロス集計の結果も一部、掲載した。

(1) 回答者の要介護度（質問１）

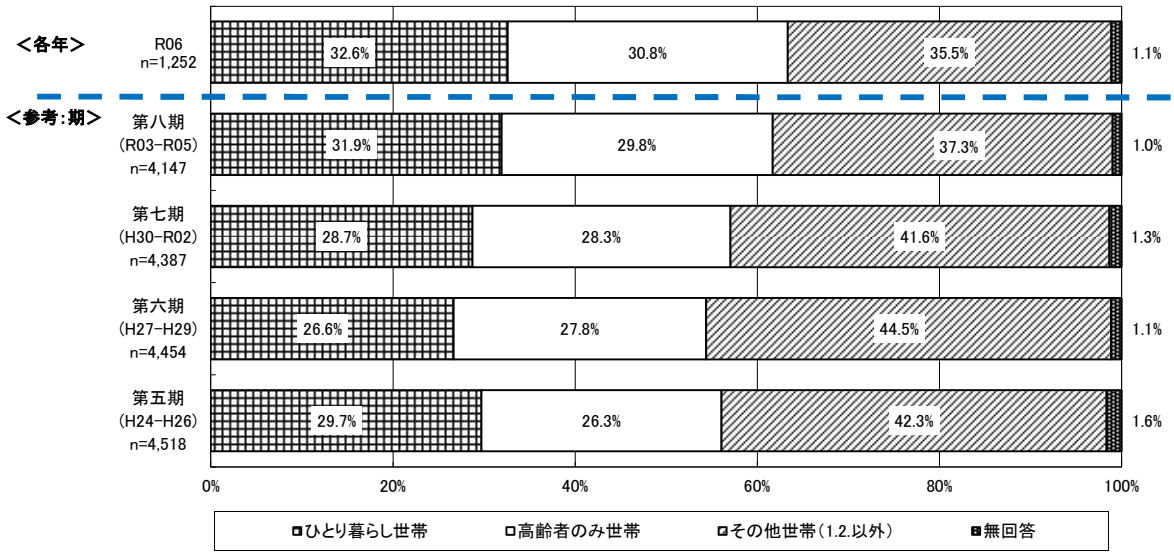
■R6 と過去調査との比較



（注）第六期（平成 27 年度～）から、要支援者を対象とする予防給付のうち訪問介護・通所介護は、介護保険制度の総合事業（介護予防・生活支援サービス事業）へ移行した。

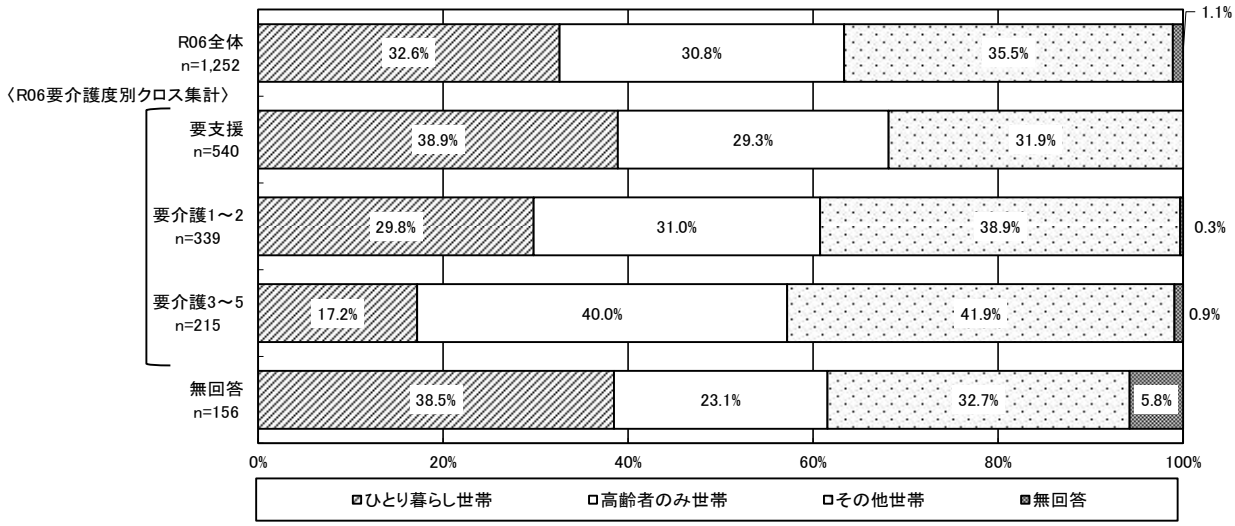
（２）回答者の世帯類型（質問２）

■R6 と過去調査との比較



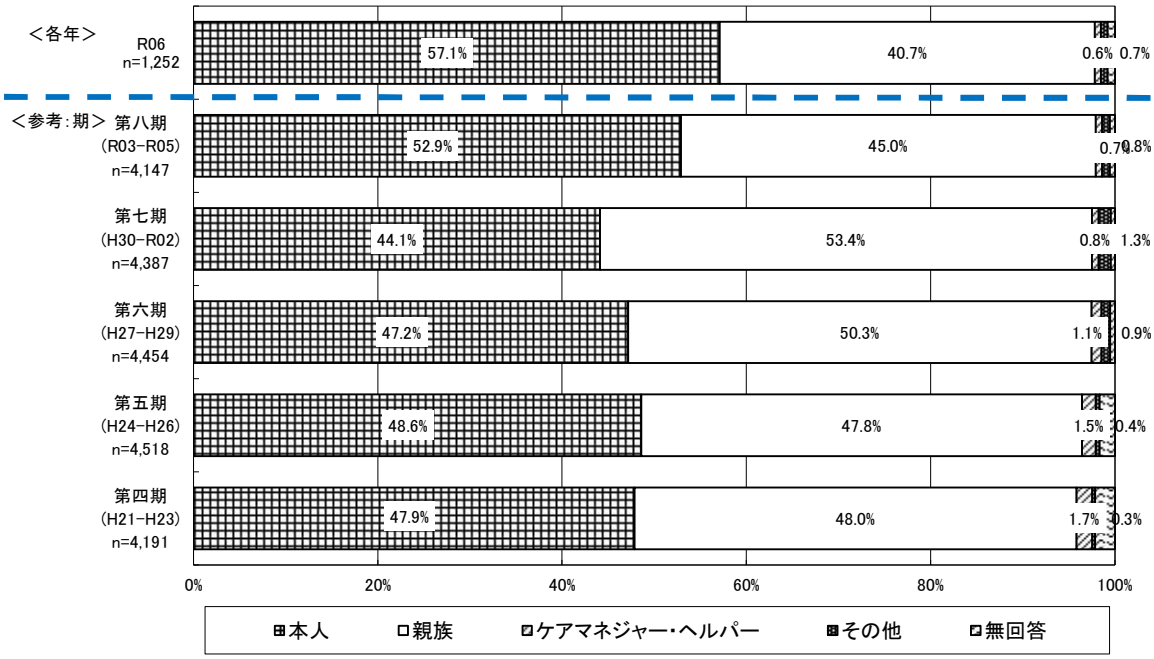
（注）当該設問は第五期の平成 24 年度より追加した質問である。

■ R06 のクロス集計：質問 02×介護度 3 区分別

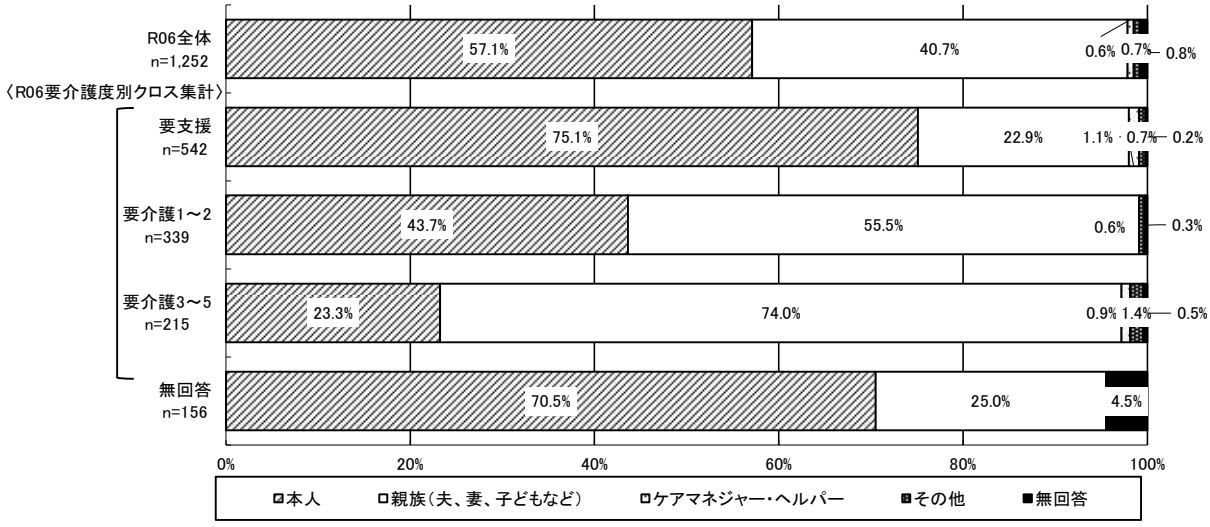


（３）回答者（質問３）

■R6 と過去調査との比較

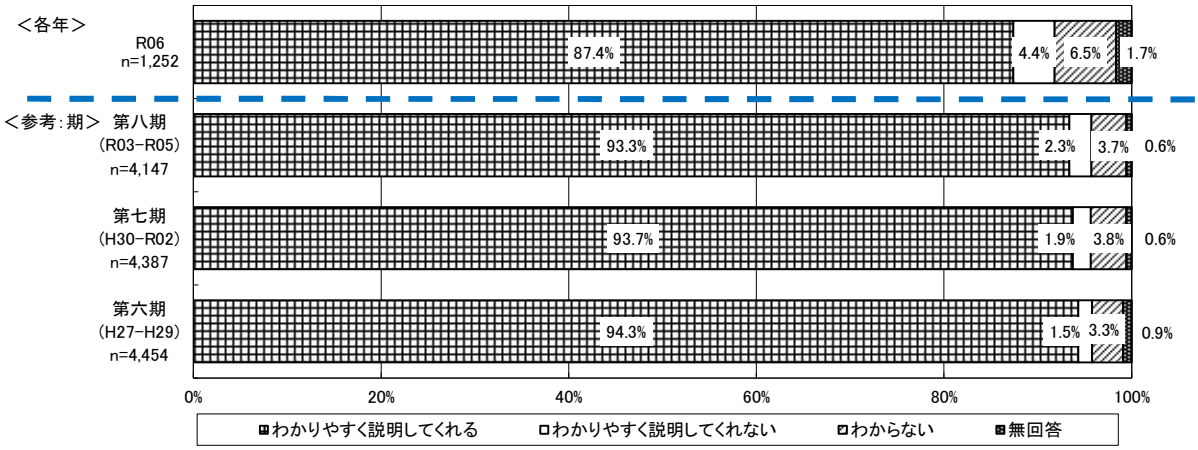


■R06 のクロス集計：質問 03×介護度 3 区分別



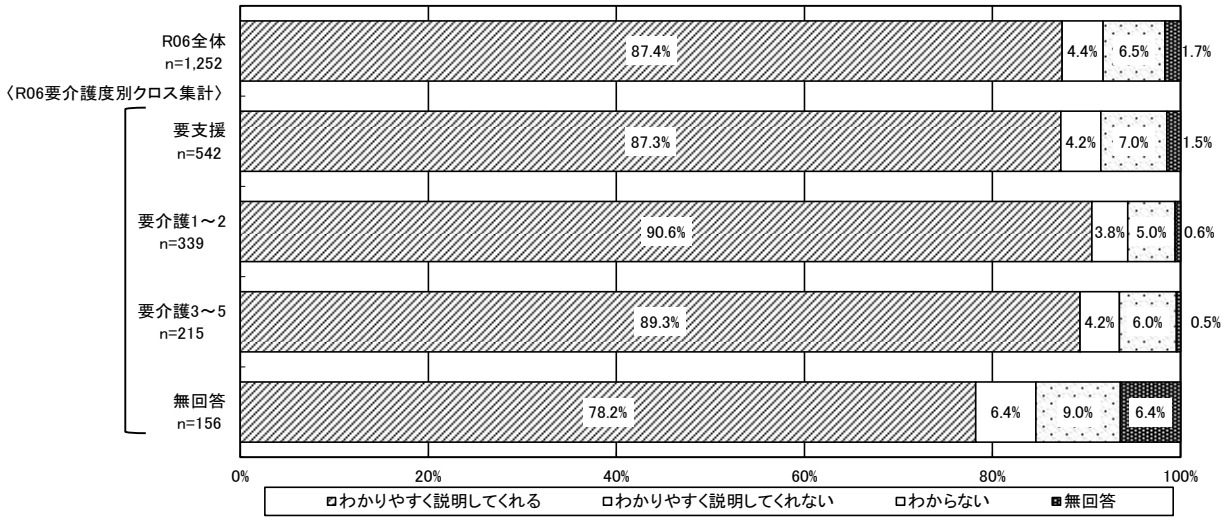
（４）ケアマネジャーの説明はわかりやすいか（質問４）

■R6 と過去調査との比較



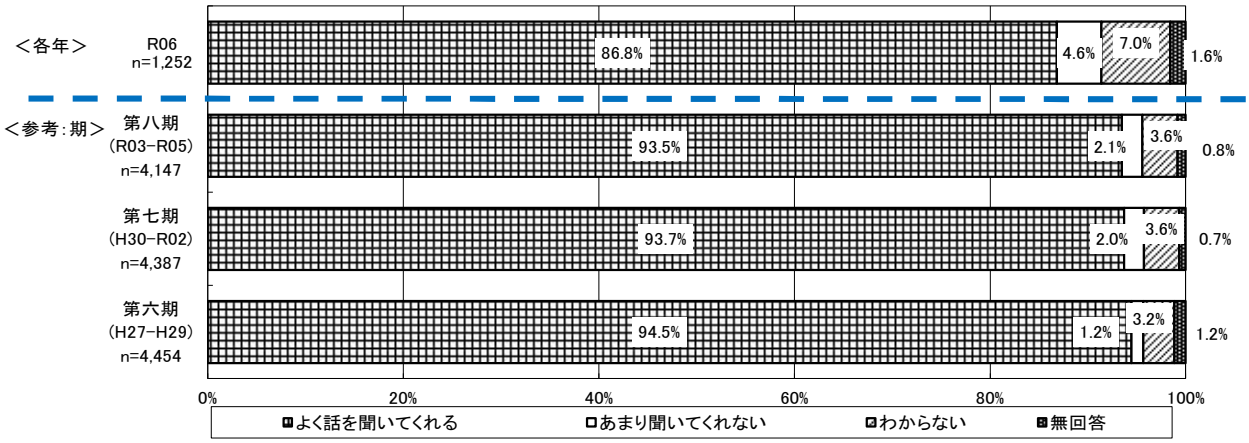
（注）当該設問は第六期の平成 27 年度より追加した質問である。

■ R06 のクロス集計：質問 04×介護度 3 区分別



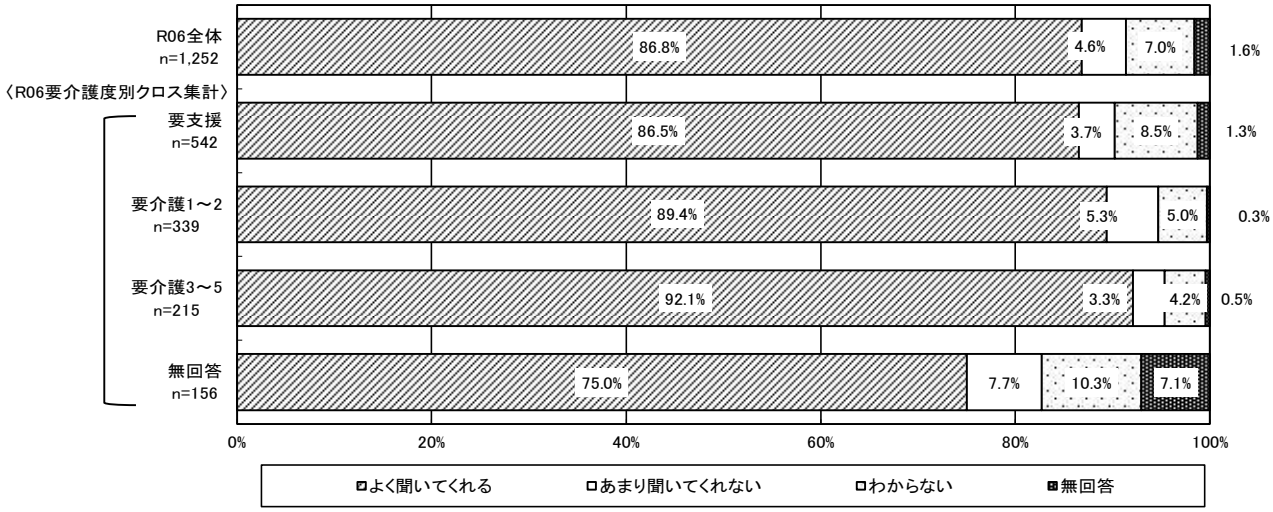
（５）ケアプラン作成時のケアマネジャーは話を聞いてくれるか（質問５）

■R6 と過去調査との比較



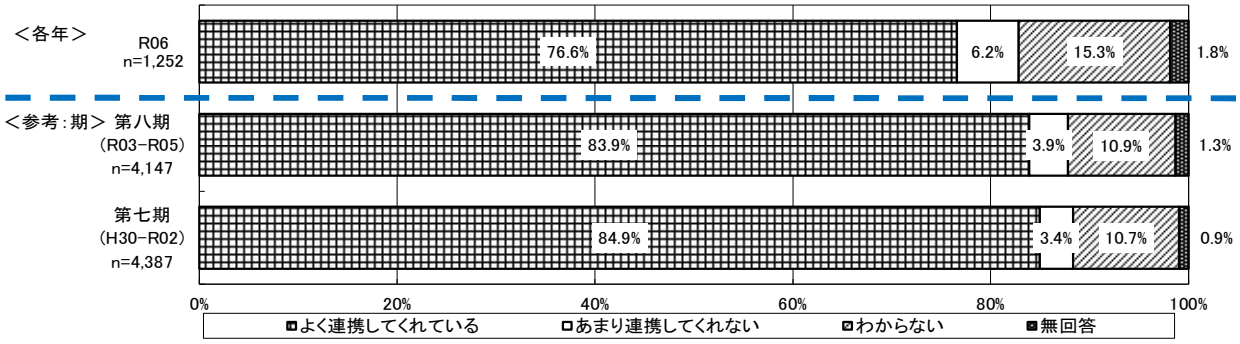
（注）当該設問は第六期の平成 27 年度より追加した質問である。

■ R06 のクロス集計：質問 05×介護度 3 区分別



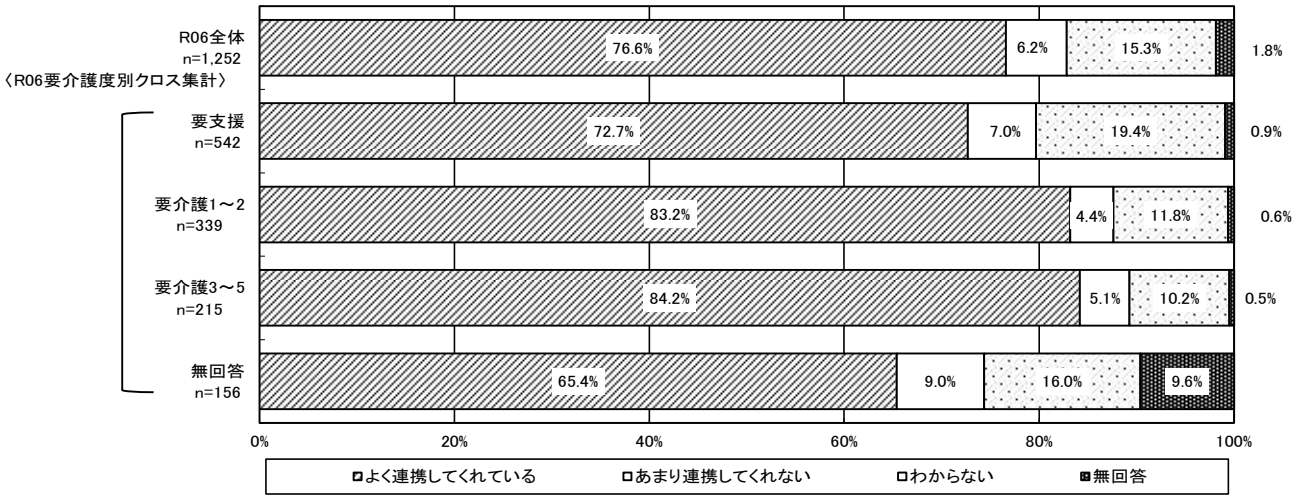
（６）介護サービスを受けるときにかかりつけ医などの関係者はよく連携しているか（質問６）

■R6 と過去調査との比較



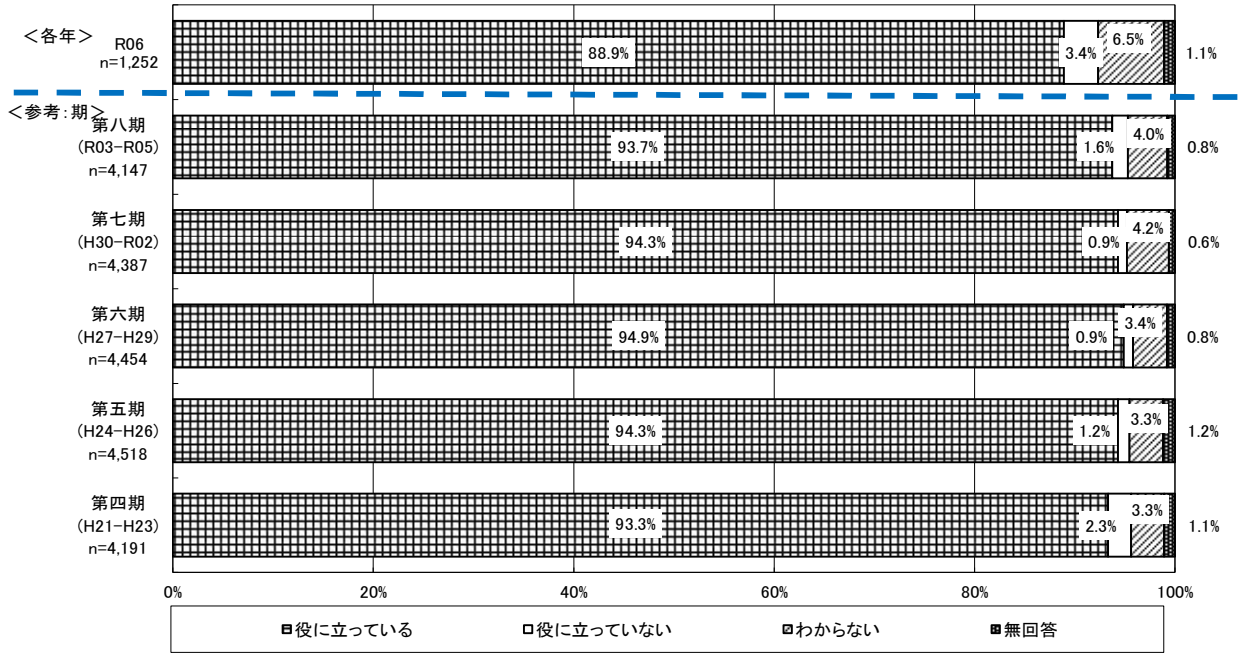
（注）当該設問は第七期の平成 30 年度より追加した質問である。

■ R06 のクロス集計：質問 06×介護度 3 区分別

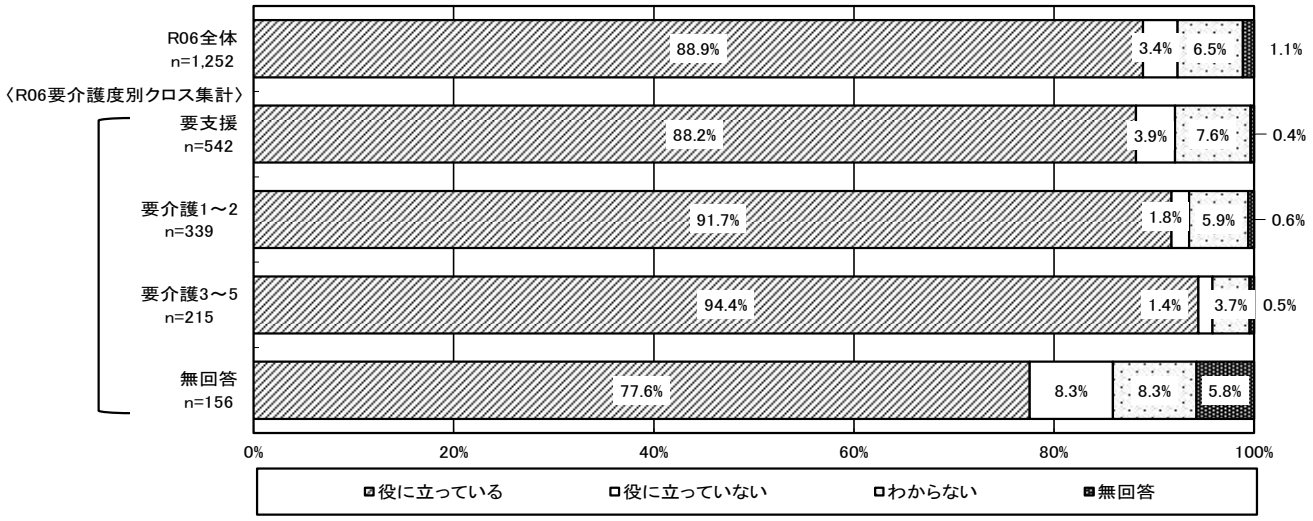


（７）介護サービスの全体的な評価：介護サービスは在宅生活を支える上で役に立っているか（質問７）

■R6 と過去調査との比較

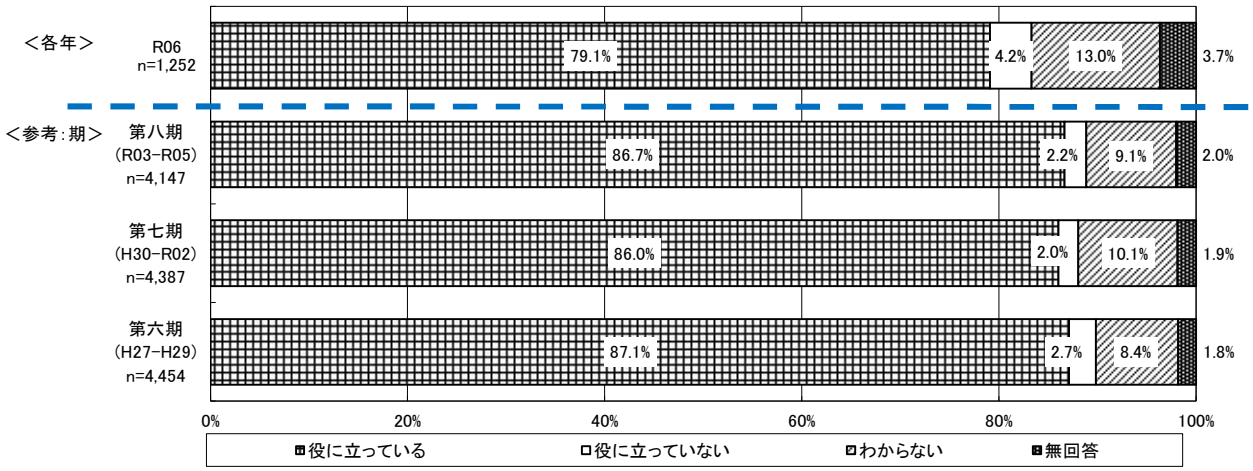


■ R06 のクロス集計：質問 07×介護度 3 区分別

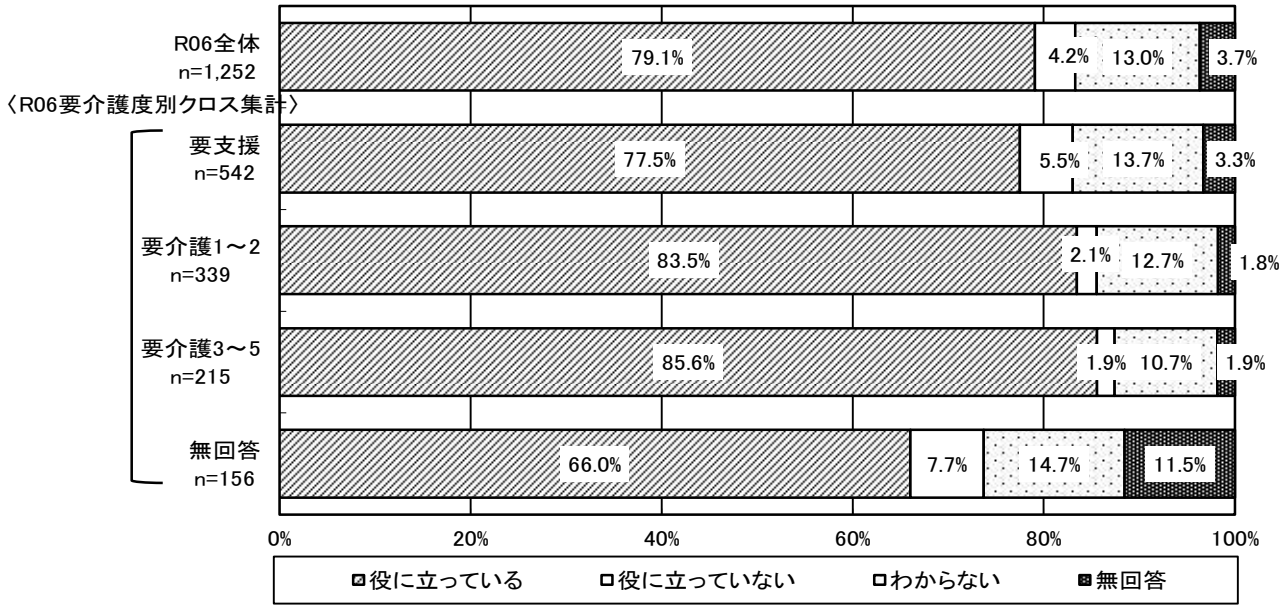


（８）現在の介護サービスは機能の維持・向上に役に立っているか（質問８）

■R6 と過去調査との比較

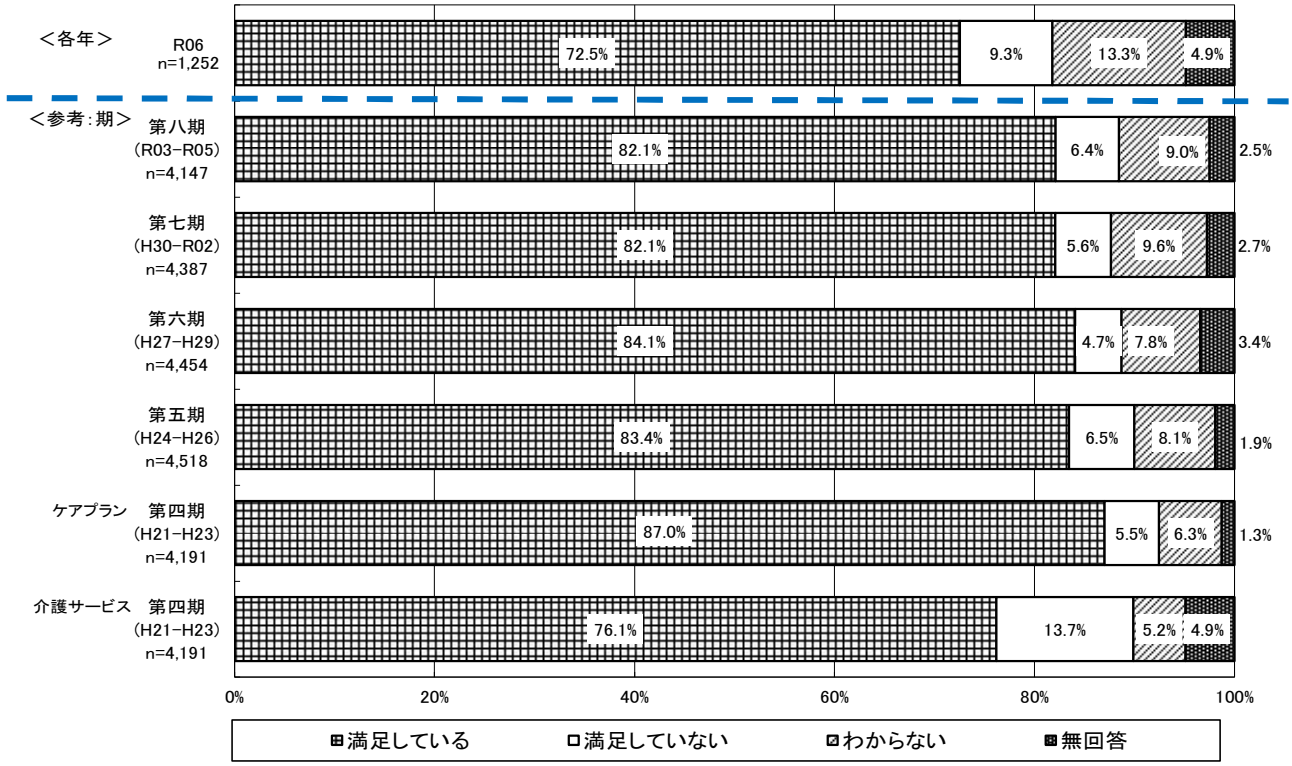


■ R06 のクロス集計：質問 08×介護度 3 区分別

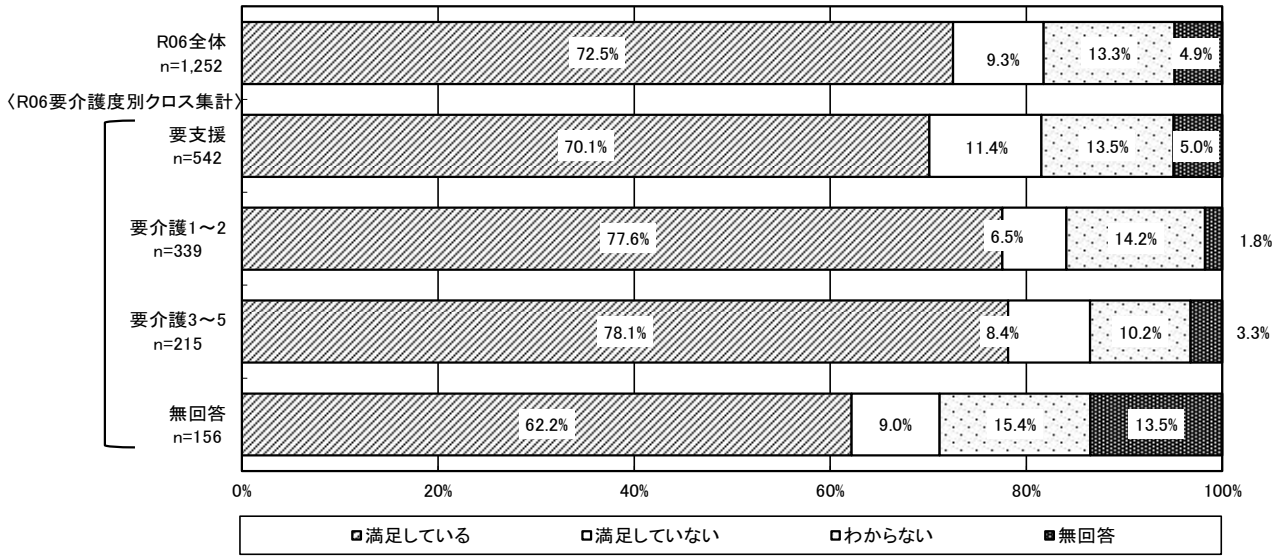


（９）ケアプランや介護サービスの満足度（質問９）

■R6 と過去調査との比較



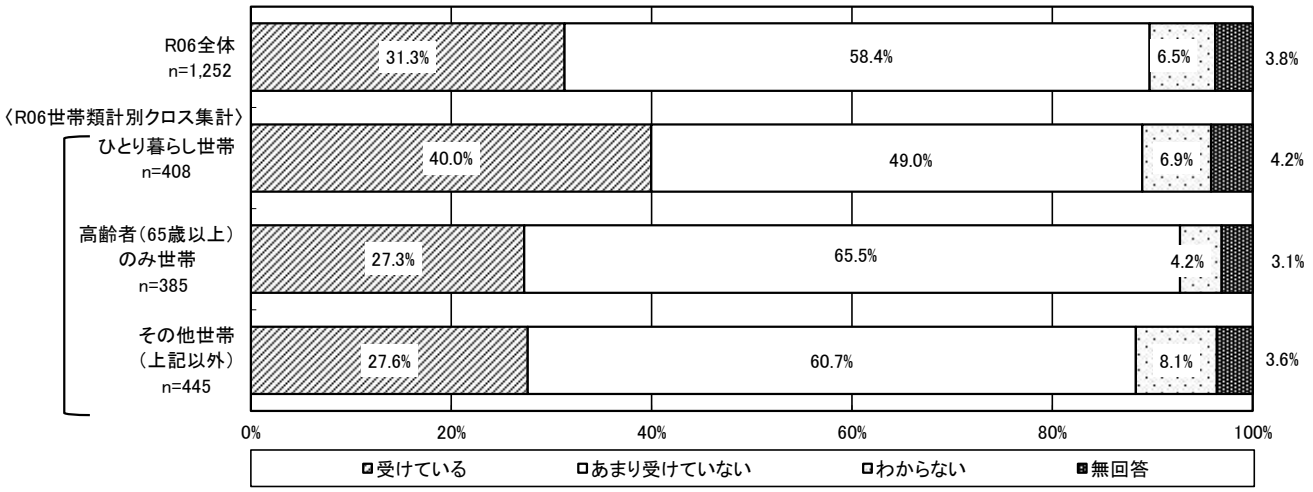
■ R06 のクロス集計：質問 09×介護度 3 区分別



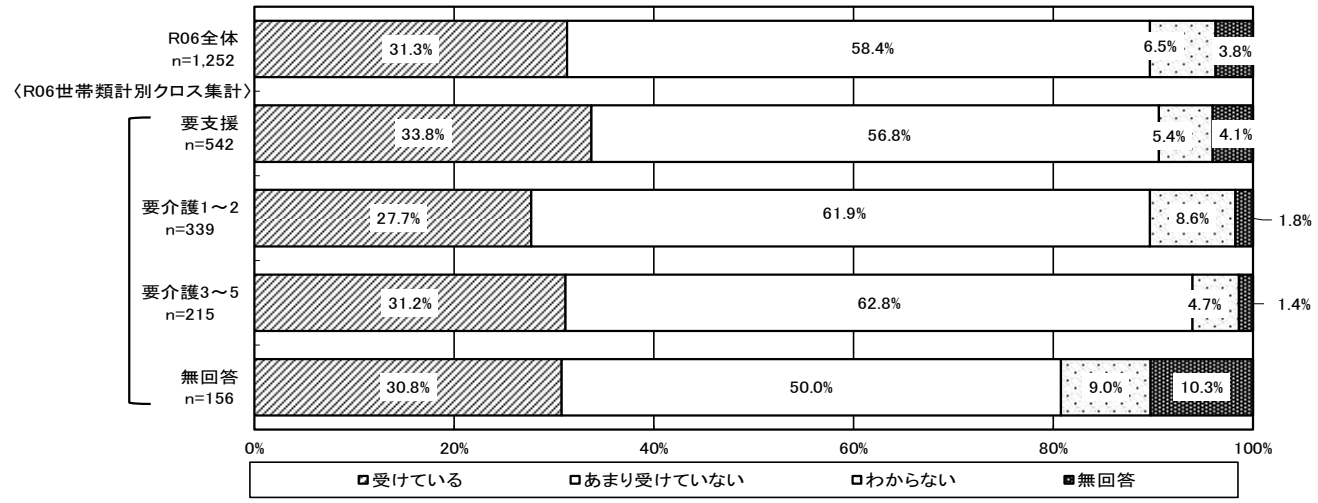
（注）第四期は「ケアプランの満足度」と「介護サービスに不満があるか」の 2 問となっていたが、第五期以降は「現在のケアプランや介護サービスに満足しているか」の 1 問にまとめた。

（10）地域の人からの声かけやちょっとした手伝いなどの支援を受けることがあるか（質問10）

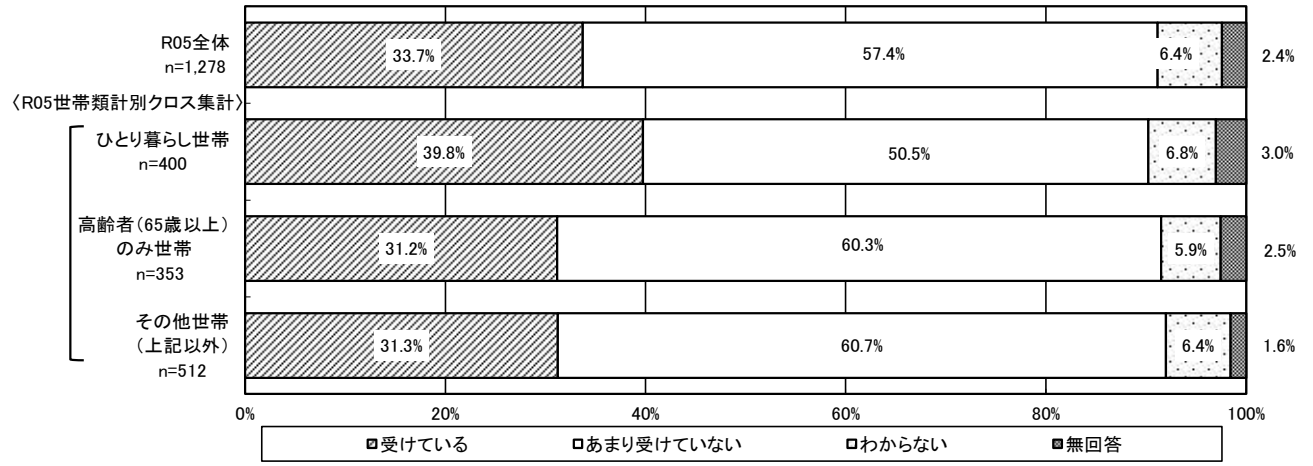
■R6 の調査結果



■ R06 のクロス集計：質問 10×介護度 3 区分別



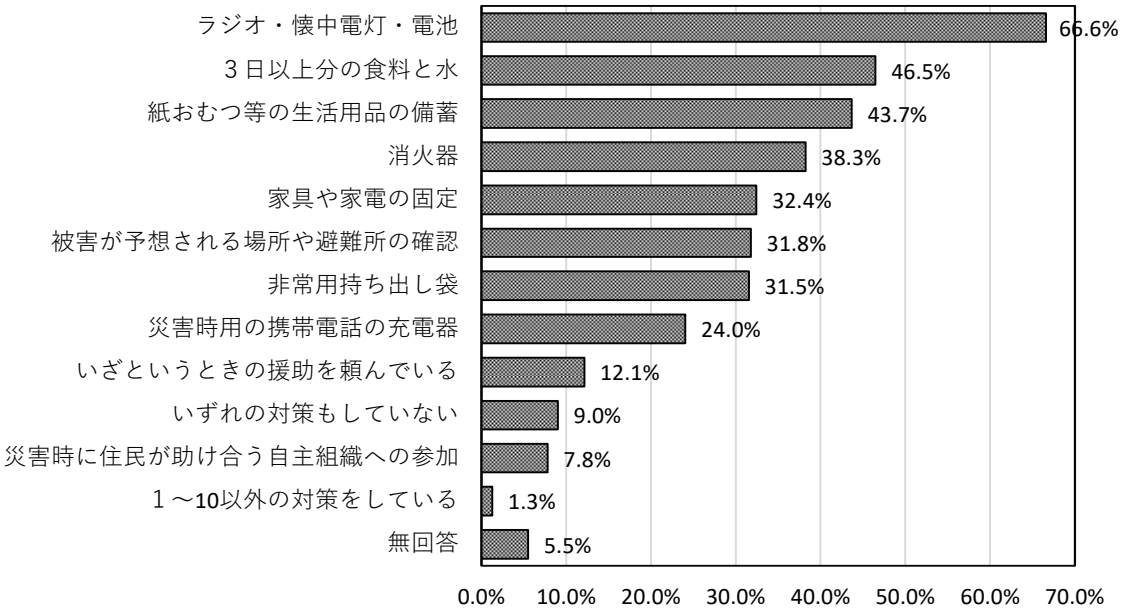
＜参考：R05＞



（注）当該設問は第七期の平成 30 年度より新たに追加した質問である。

（12）地震、風水害、火災等に備え、以下の対策をしているか（質問12）

■R6 の調査結果



（注）当該設問は令和６年度より新設した質問である。

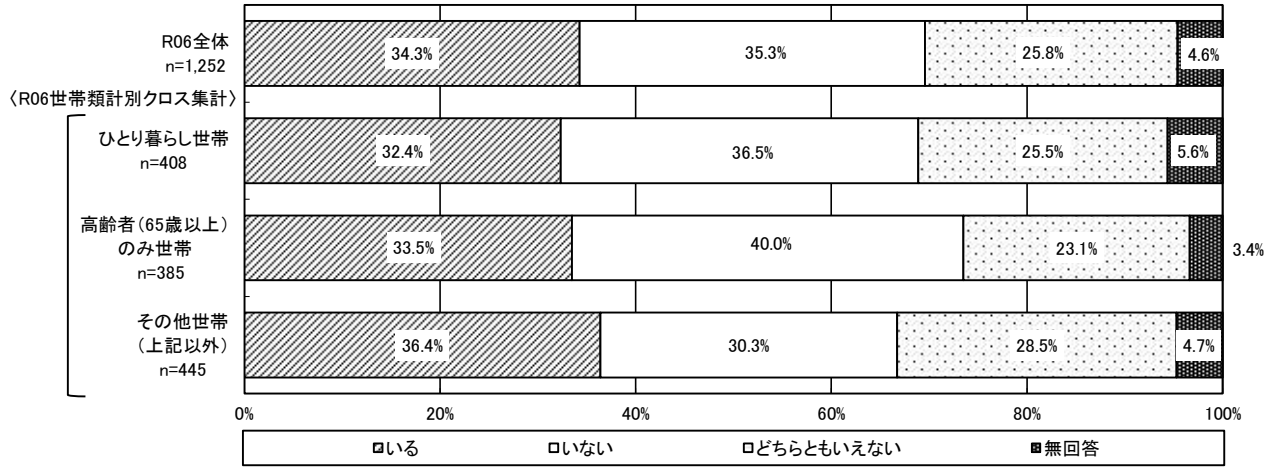
■R06 の調査結果：行っている防災対策の個数（左表）と対策の個数の平均値等

質問12（個数別）	数	割合
全体	1,252	100.0%
0	185	14.8%
1	117	9.3%
2	173	13.8%
3	207	16.5%
4	184	14.7%
5	144	11.5%
6	106	8.5%
7	90	7.2%
8	31	2.5%
9	12	1.0%
10	3	0.2%

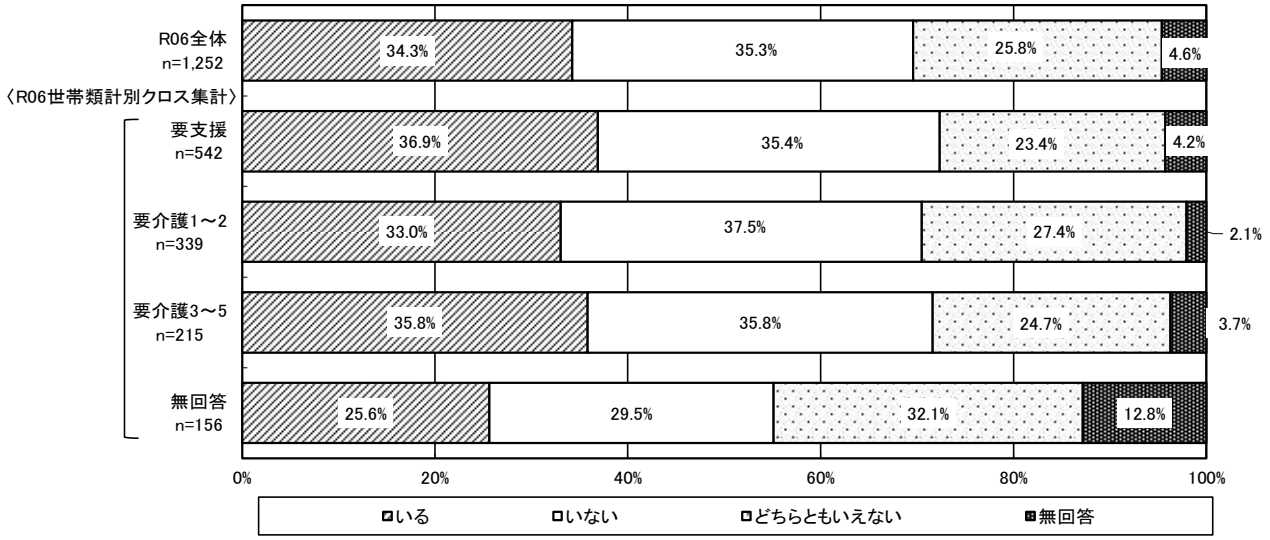
合計	4,192
平均	3.35
最大値	10
最小値	0

（13）地震、風水害、火災等で、避難所に避難する時に、支援してくれる人が近所にいるか（質問13）

■R6 の調査結果



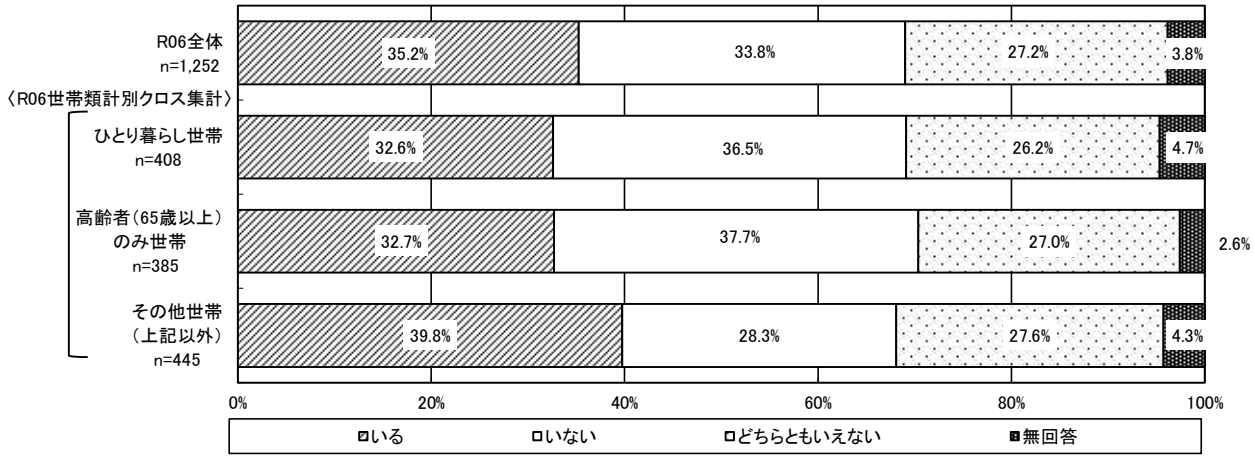
■ R06 のクロス集計：質問 13×介護度 3 区分別



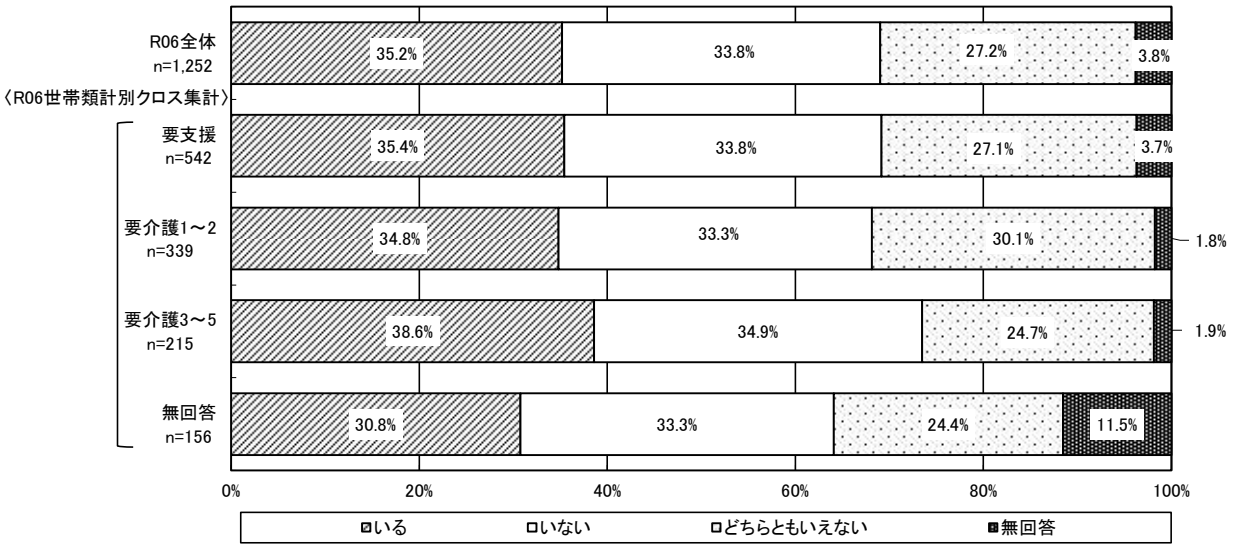
（注）当該設問は令和 6 年度より新設した質問である。

（14）災害発生等で、自宅で避難生活をする時に、食糧や救援物資の 受け取りを支援してくれる人が近所にいるか（質問 14）

■R6 の調査結果



■ R06 のクロス集計：質問 14×介護度 3 区分別



（注）当該設問は令和 6 年度より新設した質問である。

３．自由記述の分析結果

（１）ケアプラン、介護サービスについて改善してほしい点、介護保険制度や区民の支え合いについての自由意見の記入状況（質問11）

１）自由記述の状況

・調査の自由記述欄は、介護保険制度に関連する要望だけでなく、介護保険制度外の事項に対する要望等を含め、幅広く意見を聴取している。自由記述は 321 件で、有効回答数 1,252 件に対する回答率は 25.6%であった。

・介護保険についての肯定的な意見のみ書いた人は 66 件（20.6%）、介護保険について肯定的な意見と改善要望の両方の記述がある人は 27 件（8.4%）で、合計すると 29.0%の人が肯定的な意見を記入している。介護保険についての改善要望を書いた人は 167 件（52.0%）であった。介護保険に関する不満・苦情に近いと思われる否定的な意見は 38 件（11.8%）であった。

・介護保険外の事項に関するその他の記述は、89 件（27.7%）であった。

介護保険サービス、保険外の事項に対する意見の件数：３ヵ年比較
（4～7 は重複回答あり）

	分　類	令和4年度件数（比率）n=360	令和5年度件数（比率）n=297	**令和6年度件数（比率）n=321**
1	介護保険についての肯定的な意見	103（28.6%）	62（20.9%）	**66（20.6%）**
2	介護保険について肯定的な意見と改善要望の両方の記述がある	30（8.3%）	26（8.8%）	**27（8.4%）**
3	介護保険についての改善要望の記述	180（50.0%）	159（53.5%）	**167(52.0%)**
5	第九期計画の重点プロジェクト（共生社会、健康づくりと介護予防、認知症共生、介護保険・その他のサービスの充実、医療と介護の連携、入所・入居系施設の整備、介護・福祉職員の確保と生産性向上、感染症・災害対策）への意見、要望	※87（24.2%）	※92（30.9%）	**128（39.9%）**
6	介護保険サービスに関する不満・苦情に近い否定的な意見	14（3.9%）	16（5.4%）	**38（11.8%）**
7	介護保険外の事項に関するその他の記述	90（25.0%）	86（29.0%）	**89（27.7%）**
	回答件数合計	504（140.0%）	441（148.5%）	**515（160.4%）**

※第八期計画の重点プロジェクトへの意見・要望

（２）自由記述の主な傾向

１）経済的負担の軽減

・保険料、サービス利用時の自己負担（１割、２割、３割)、その他の介護や医療に係る経済的な負担が重いこと、通院や外出時のタクシー代、オムツ代等の経済的負担を訴える意見が複数みられた。

・なるべく介護保険の範囲内で様々なサービスを提供してほしい、安価に入所できる施設等を整備してほしいという要望が複数、みられるが、介護保険財政は保険料、自己負担、公費が投入される公的保険制度であり、サービス量が増えれば費用負担も増大するしくみとなっている。

・介護保険利用者が増加傾向にあり、国レベルで介護保険制度の持続可能性が喫緊の課題となっていることから、介護保険の給付範囲の拡大は難しく、支え愛・ほっとステーション事業や自費サービス等の自助・互助の強化が今後の課題である。

・国の制度改正等の動向を注視し、保険者として引き続き、給付の適正化に努めるとともに、区民、関係機関に対して適宜、情報提供を行い、理解と協力を求めていくことが求められる。

２）要介護認定に対する意見

・今年度の回答者は、要介護度の設問に「無回答」が 12.5%と、第八期の 5.5%を 7.0 ポイント上回っていたが、前述したように、回答内容から、ほとんどが「事業対象者」等の軽度者である可能性が高い。

・「要介護認定が本人・家族、主治医等の予想より、軽度で納得がいかない」、「病状、障害、介護の手間等が改善したという実感は無いが、要介護度が下がったことに納得がいかない」、「要介護度が低いため、受けたいサービス（種類）を受けることができない」、「要介護度が低いため、受けたいサービスの回数（量）を受けることができない」などの要介護認定を不服とする意見が今年度は目立った。

・要支援か要介護かによって、利用できるサービスの種類や量が異なる。ケアマネジャーが変更になることもある。特に、要介護から要支援に、要介護度４から要介護１等の大きな軽度変更となった利用者から、不満が寄せられている。

・結果の通知や区分変更後に使えるサービスやケアプラン等について、本人・家族が理解・納得できるよう、丁寧な説明が求められる。

３）要支援等の軽度者への対応

・「要支援者」の自由回答には、「相談できるところを知りたい」、「介護サービスは利用していないので、アンケート調査の設問に回答できない（予防サービスを利用している)」、「ケアマネジャーが誰か知らない」、「ケアマネジャーに会ったことが無い。要支援者には訪問は無いのか」、「ケアマネジャーとは電話では

話すが、対面で話をしたことがない」、「要支援は使えるサービスが無い」、「要支援は、どのような支援やサービスを受けられるかわからない」等、昨年度まで見られなかった回答が複数みられた。

・上記の自由記述は、本人・家族が、品川区の相談体制、介護保険制度、介護（予防）サービス等を十分に理解していないことが予想される。調査票の配布方法の変更が影響している可能性も考えられる。

・「要支援者」へのケアマネジャーの訪問は、３か月に１回とされているが、電話で対応すると、本人・家族と半年会わないことになる。認知機能が低下している利用者も少なくないことから、ケアマネジャーと会う機会が少ないと、自身のケアマネジャーが誰かを認識できず、十分、相談・調整機能を果たせないことが懸念される。

・また、要支援者が利用できるサービスは「予防サービス（予防給付）」で、「介護サービス（介護給付）」ではないという認識を持つ利用者がいることがうかがえる自由記述がみられた。

・予防給付は、介護予防（生活機能を維持・向上させ、要介護状態にあることを予防すること）に適した、軽度者向けの内容・期間・方法で提供される介護保険のサービスである。

・介護予防の理念と制度が定着してきたことがうかがえる一方、要介護認定についての不満が相当数、みられる。保険者は、要介護認定やケアマネジメントを適正に行うとともに、本人・家族が理解・納得できるように、情報提供と説明を行うことが望まれる。

・総合事業利用者のケアマネジメントの方法は自治体にゆだねられている。本人が事業の目的や効果等を理解・納得できるよう、説明することが望まれる。

４）介護予防サービスと介護サービスのケアマネジメント

・ひとり暮らし世帯、高齢者のみ世帯、就学・就労・子育て等をしながら介護をしている世帯等、介護世帯の本人・家族の状況は多様である。

・多様な本人・家族の状況に対応し、介護保険制度も様々なサービスがあり、利用要件、利用の制約等もある。「介護保険制度は複雑で、理解が困難」、「本人・家族に合う介護保険サービス、その他の制度で使えるサービスや支援の情報を提供してほしい」、「緊急時に使えるサービスや、将来、使う可能性があるサービスについても情報提供してほしい」という意見がみられた。

・一方、「ケアマネジャーや介護従事者は忙しそうで、相談しにくい」、「ケアマネジャーに電話をしてもつながらない、メールが使えない」、「人手不足なのか、依頼したことを忘れられる」、「マンネリなのか手抜きをしているように感じる」等、本人・家族から厳しい意見も聞かれる。

・本人・家族の意思や個々の状況に合った情報提供と、ニーズに合ったケアプラン、サービスの提案を希望する意見がみられる。ケアマネジャーは定期訪問時や介護サービス従事者からの情報に留意して、効果的なケアマネジメントを心

がけることが重要である。

・必要に応じ、地域の社会資源の紹介や、医療保険、障害者福祉制度等、関連が深い制度の情報提供等も行うことが期待されている。同時に利用者の経済的負担等も考慮する、強引にサービスの利用を薦めない等、慎重な配慮が求められる。

５）防災対策の普及

・「普段の生活は、介護（予防）サービスで暮らせているが、震災時用の備蓄品の備え、避難場所、避難方法等はわからない」、「具体的な対策がわからないので、対策をとれていない」、「ひとり暮らし、老老世帯、周囲も高齢者ばかりで、高層マンション等から避難は難しい」等の意見がみられた。

・今後も、区が防災対策の情報提供を行い、個々の対策や避難計画に関する本人・家族、支援者の話し合い等を推進することが有効だと考えられる。