

平成30年度介護サービスモニタリング調査結果の概要

1. モニタリングアンケート調査について

(1) 実施方法

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う。居宅介護支援事業所（予防の場合は委託先）の利用者は区より郵送送付。

(2) 回収状況

- ・回収数 1,501 票ベース。回収率 69.0%（有効発送 2,175 件に対する割合）。
参照（H29：69.5%、H28：76.6%、H27：79.5%、発送ベース）
うち、在支分：1209 件。回収率 73.6%（有効発送 1,642 件に対する割合）
民間居宅分：286 件。回収率 53.7%（有効発送 533 件に対する割合）
- ・高い回収状況を確保しており、利用者の意識や関心の高さがうかがえる。

(3) 実施の目的

- ・介護保険制度について在宅サービス利用者の意見、要望、苦情、評価などを聴取して、区民、事業者等への情報提供や提言等を行うほか、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。
- ・地域包括ケアシステムの構築に向け、区では、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大きな成果を上げ、利用者・家族から高い評価を得てきた。本調査は、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サービスの提供を目指すための基礎データとする。
- ・区は、高齢、病気や障害の有無等に関わらず、地域において豊かな人間関係の中で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）は政策を立案し推進することが求められる。

(4) 調査票の改定

- ・平成30年度から介護保険事業計画第七期となった。介護保険法改正に対応して、自立支援、医療介護連携、認知症対応、介護と仕事の両立支援等の対応状況を確認する質問に改訂した。
- ・平成30年度地域福祉計画、やさしいまちづくり計画の統合・改定を行っていることから、地域の支え合いの質問に改定した。

(5) 調査の集計結果（概要）

- ・介護保険制度、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評価結果を継続している。介護保険制度や制度運営に対する利用者・家族の信頼は、維持されているものの、介護保険制度の持続可能性の観点から、保険者としてこれまで以上に取り組みを強化する必要があると考えられる。
- ・本調査の自由意見欄は、介護に関連して自由に記述していただいているため、介護保険サービス、介護保険制度に関連する要望とそれ以外の部分に対する要望等、幅広い多様な意見を聴取することができる。
- ・子ども等と同居しない高齢者が増えている。一人暮らし高齢者、高齢者のみ世帯、日中独居高齢者など、個々の利用者の心身状況、生活状況等は多様であるが、ニーズに合ったケアマネジメントを望む意見が複数みられる。
- ・ケアマネジャーは、医療・介護、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ながら、多職種連携を推進して、利用者・家族の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。
- ・今回調査結果から、介護をしながら働く家族介護者が半数以上であることが明らかとなった。働き方や介護の形態は多様であることから、ケアマネジャー、介護サービス従事者は、これまで以上に介護者の就業への理解と支援が求められる。
- ・地域の支え合いの現状については、一人暮らしの利用者や家族の介護を受けていない利用者は、支え合いを受けている割合がより高いことが明らかとなった。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。
- ・介護人材の不足、地域のささえ合いの活動員の不足については、複数の意見がみられる。人材の確保、育成・定着支援への対応、地域福祉の担い手の拡充等についても、区（保険者）としてこれまで以上に取り組みを強化する必要があると考えられる。

(6) 自由記述の分析結果（概要）

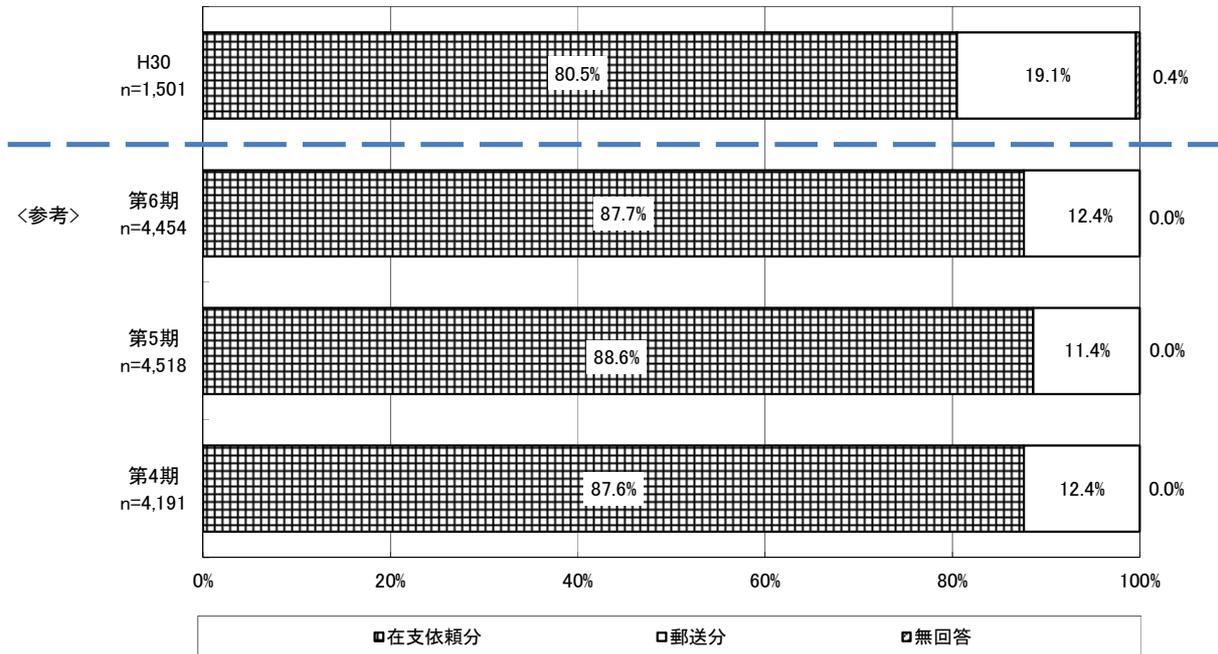
- ・自由記述は370件で有効回答数1,501件に対する回答率は24.7%であった。
- ・第七期介護保険事業計画の7つの推進プロジェクトに関連する意見も複数、寄せられており、区民の意見を参考にしながら、保険者としてプロジェクトを推進することが望まれる。
- ・自立支援や予防に対する要望、経済的負担の軽減、福祉人材の不足への対策、地域での支え合いの推進、バリアフリーやユニバーサルデザインのまちづくりなど、幅広い意見が寄せられている。
- ・なるべく介護保険の範囲内で様々なサービスを提供してほしいという意見・要望もみられるが、国レベルで介護保険制度の持続可能性が課題となっており、介護保険の給付範囲を拡大することは難しいことが予想されるため、自助・互助の強化が今後の課題とみられる。

(7) 調査項目 ※下線のある問番号は H30 からの新たな質問

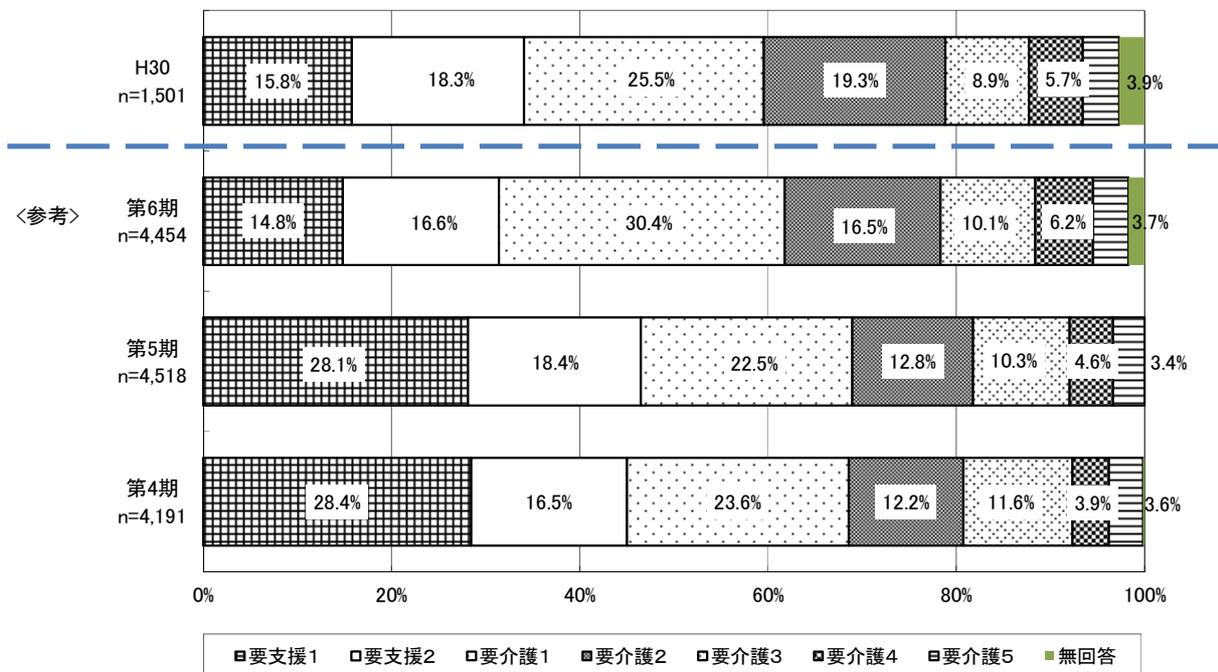
| 問番号 | 質問文 | 選択肢 |
|--|--|--|
| 質問 1 | あなたの要介護度 (一つに○) | 要支援 1、要支援 2、要介護 1、要介護 2、要介護 3、要介護 4、要介護 5 |
| 質問 2 | あなたの世帯類型 (一つに○) | 1. ひとり暮らし世帯 2. 高齢者のみ世帯 3. その他世帯 (1. 2. 以外) |
| 質問 3 | このアンケート調査に回答しているのは、どなたですか? (一つに○) | 1. 本人 2. 親族 3. ケアマネジャー・ヘルパー 4. その他 |
| 質問 4 | ケアマネジャーは、介護に関する制度や、サービスの目的、内容、手続きなどについて、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。) をたてる時、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 | あなたは、介護サービス以外に家族の介護を受けていますか? (一つに○) | 1. 受けている → 質問 13 へ 2. 受けていない → 調査終了 3. 家族はいない → 調査終了 |
| 以降の設問は、質問 12 で「1. 家族の介護を受けている」と回答された方のみにかかっています。 (家族の介護を受けていない方は回答の必要はありません。) | | |
| 質問 13 | あなたを介護されている家族は、仕事をしていますか? (一つに○) | 1. 仕事をしている → 質問 14 へ 2. 仕事をしていない → 終わり |
| 質問 14 | ケアマネジャーは、家族が介護と仕事を両立しやすいように、サービス担当者会議を開いたり、ケアプランをたてる際に配慮してくれていますか? (一つに○) | 1. 配慮してくれる 2. あまり配慮してくれない 3. わからない |

2. 調査の結果

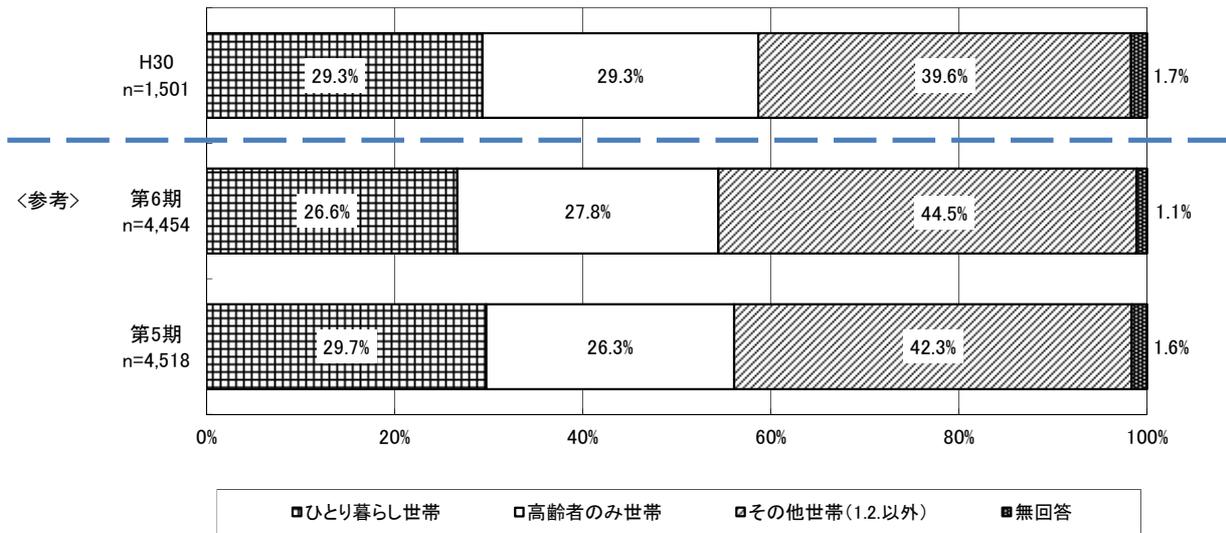
- 居宅介護支援事業所の分類



① 回答者の要介護度 (質問1)

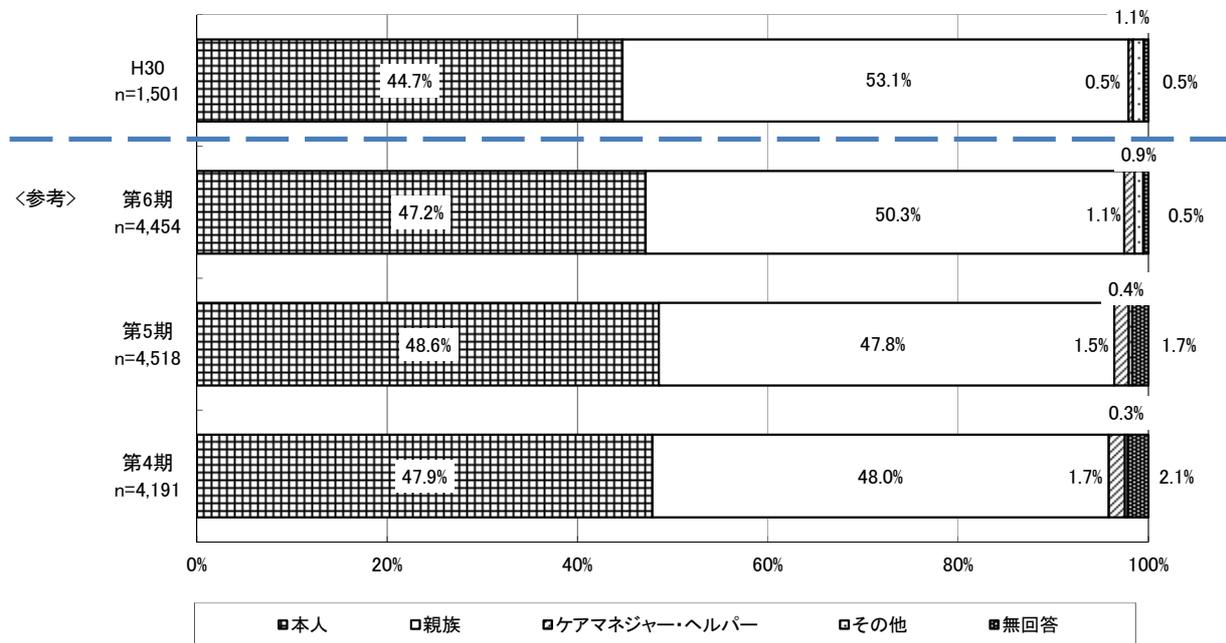


② 回答者の世帯類型（質問2）

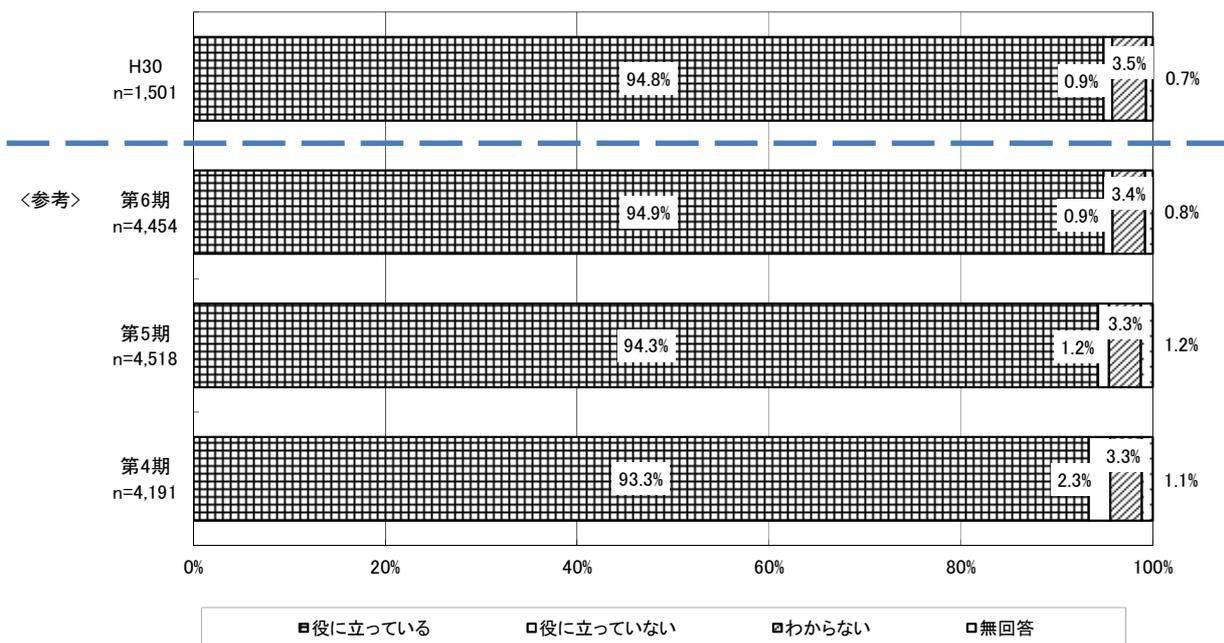


(注) 当該設問は第5期より追加した質問である。

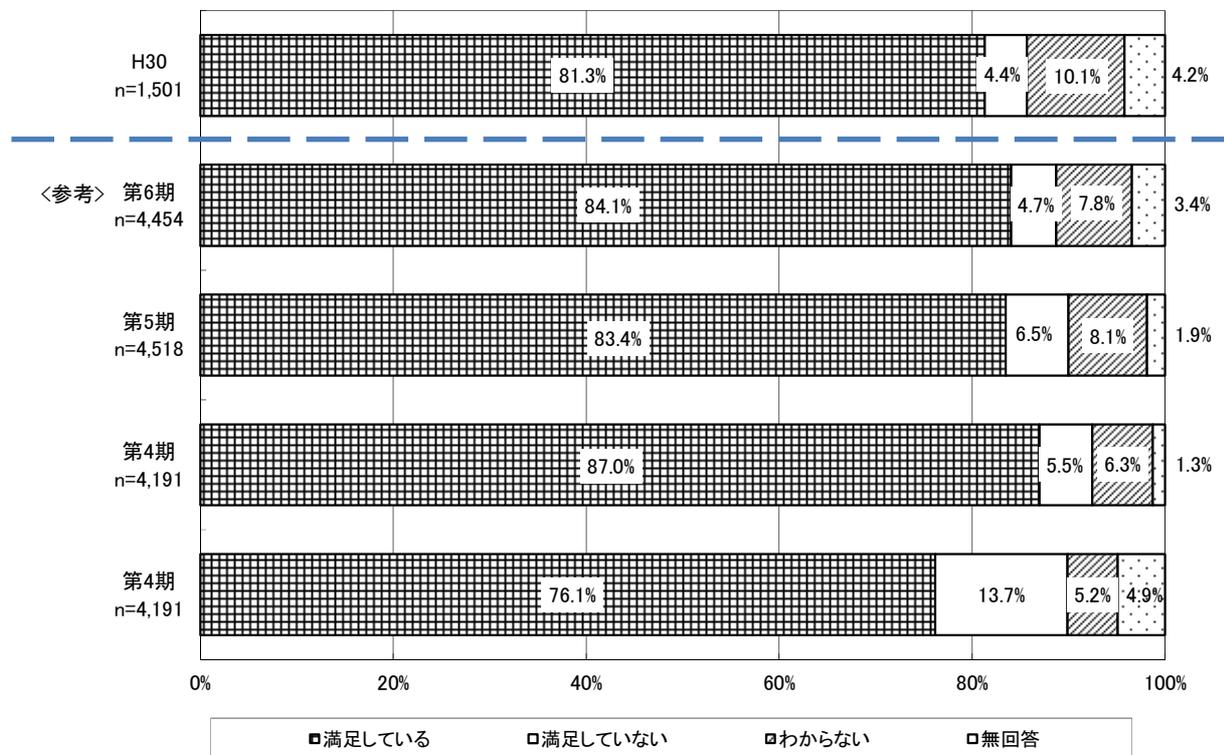
③ 回答者（質問3）



④ 介護サービスの全体的な評価（質問7）



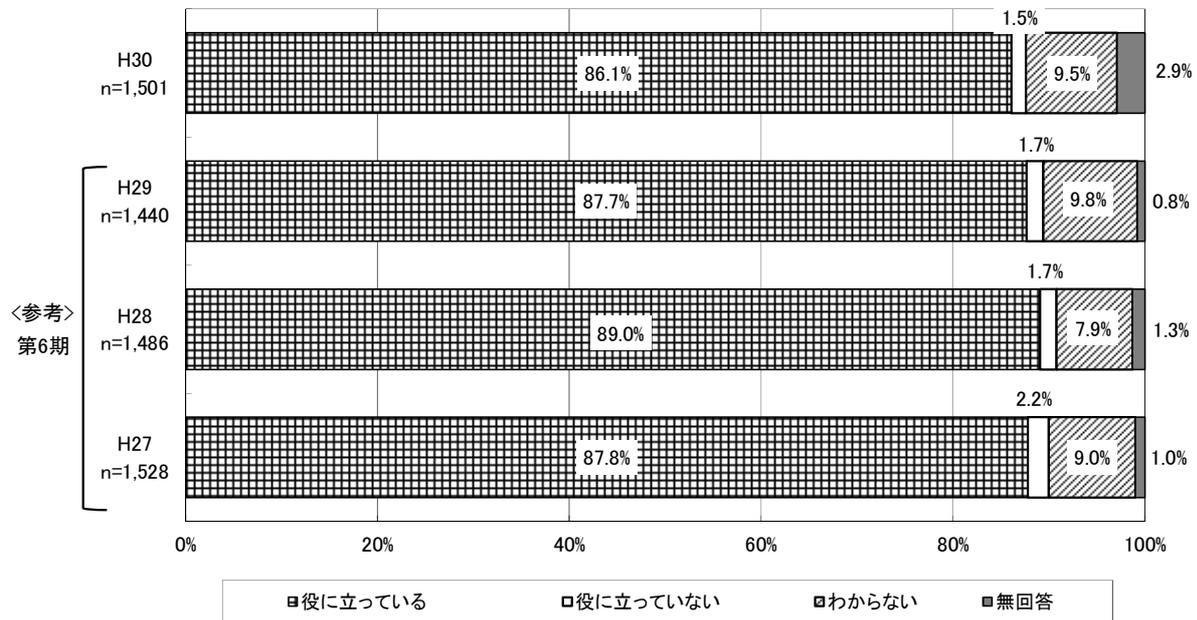
⑤ ケアプランや介護サービスの満足度（質問9）



(注) 第4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、

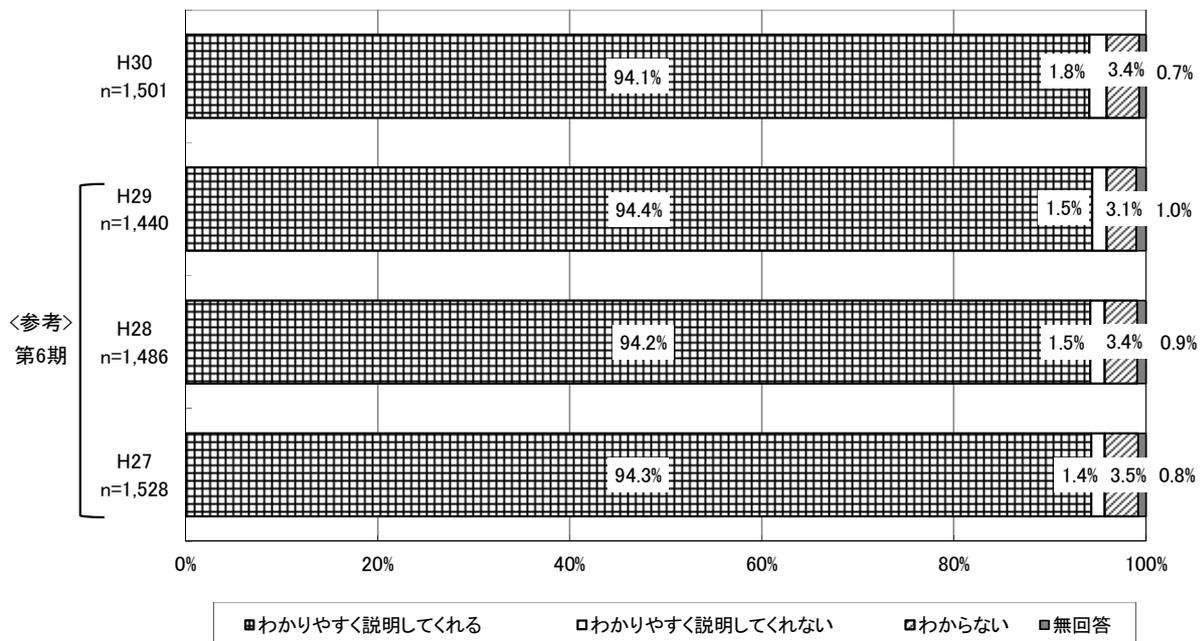
第5期以降は「現在のケアプランや介護サービスに満足しているか」の1問にまとめた。

⑥ 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）



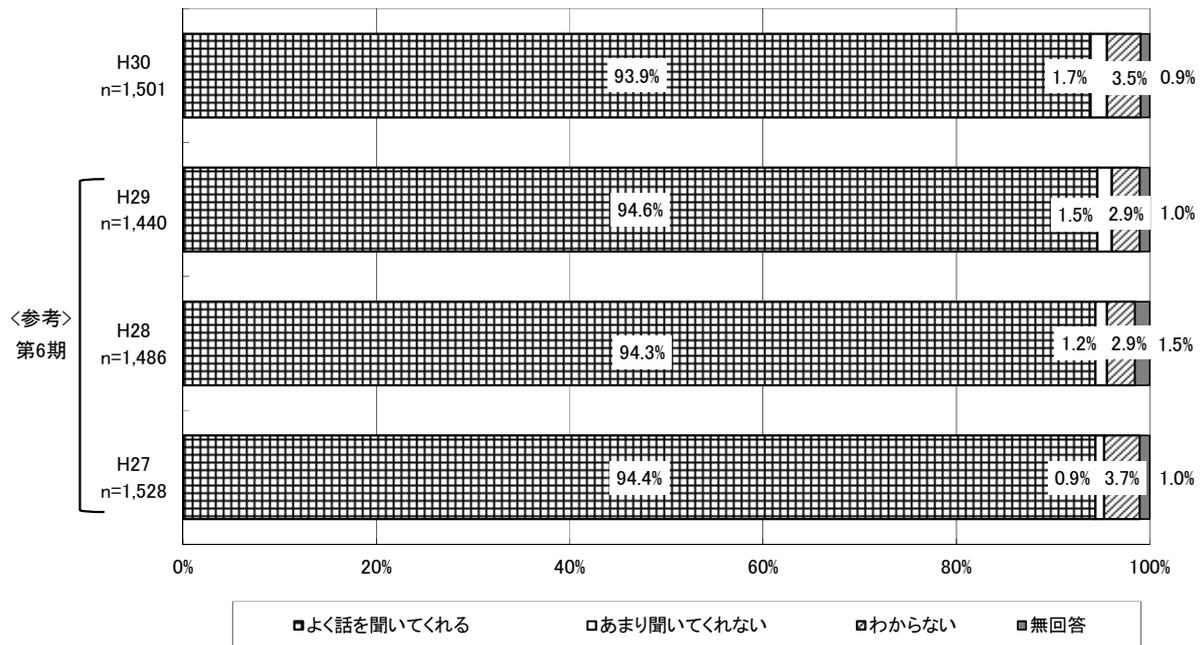
(注) 当該設問は第6期の27年度より追加した質問である。

⑦ ケアマネジャーの説明についての満足度（質問4）



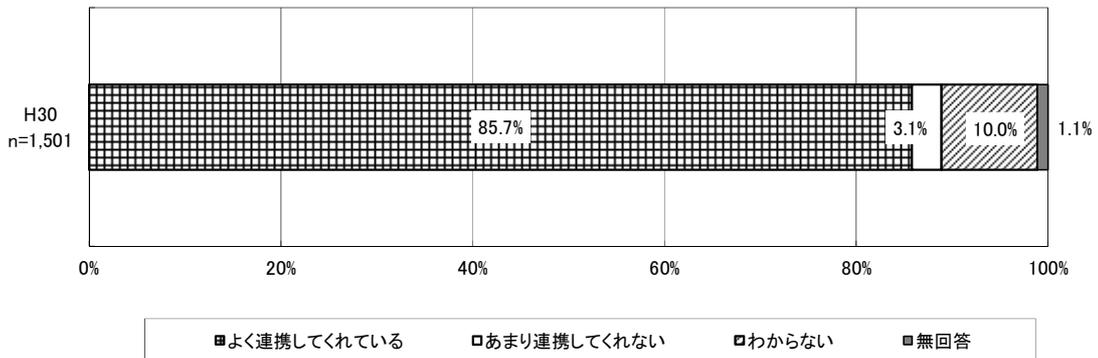
(注) 当該設問は第6期の27年度より追加した質問である。

⑧ ケアプラン作成時、ケアマネジャーは話を聞いてくれるか (質問5)



(注) 当該設問は第6期の27年度より追加した質問である。

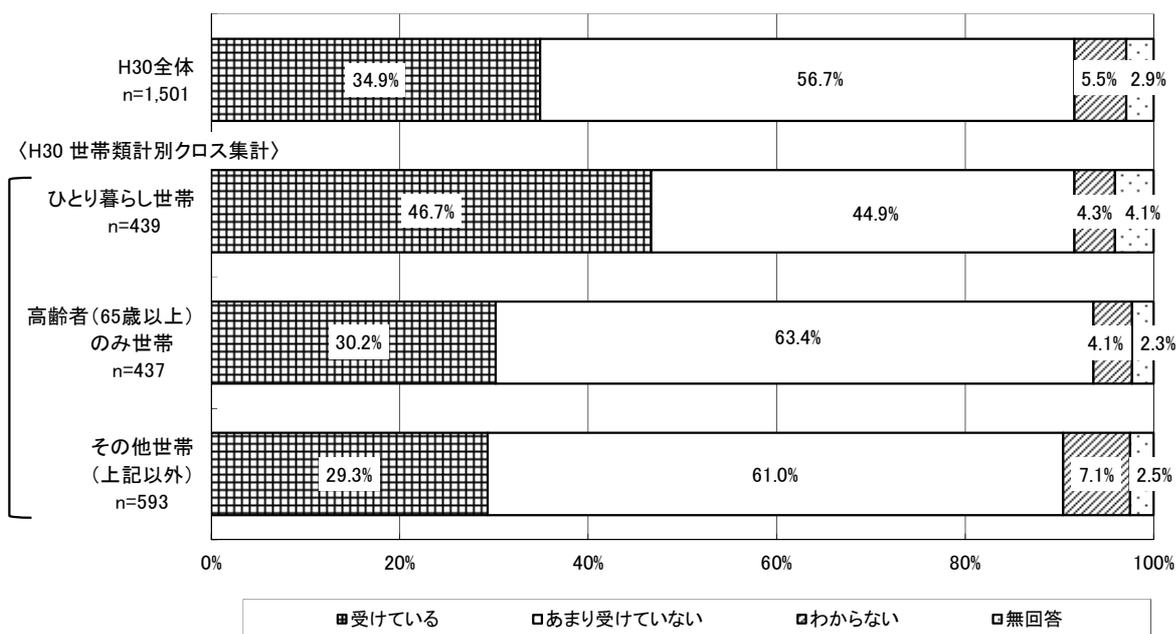
⑨ 介護サービスを受けるときにかかりつけ医などの関係者はよく連携しているか (質問6)



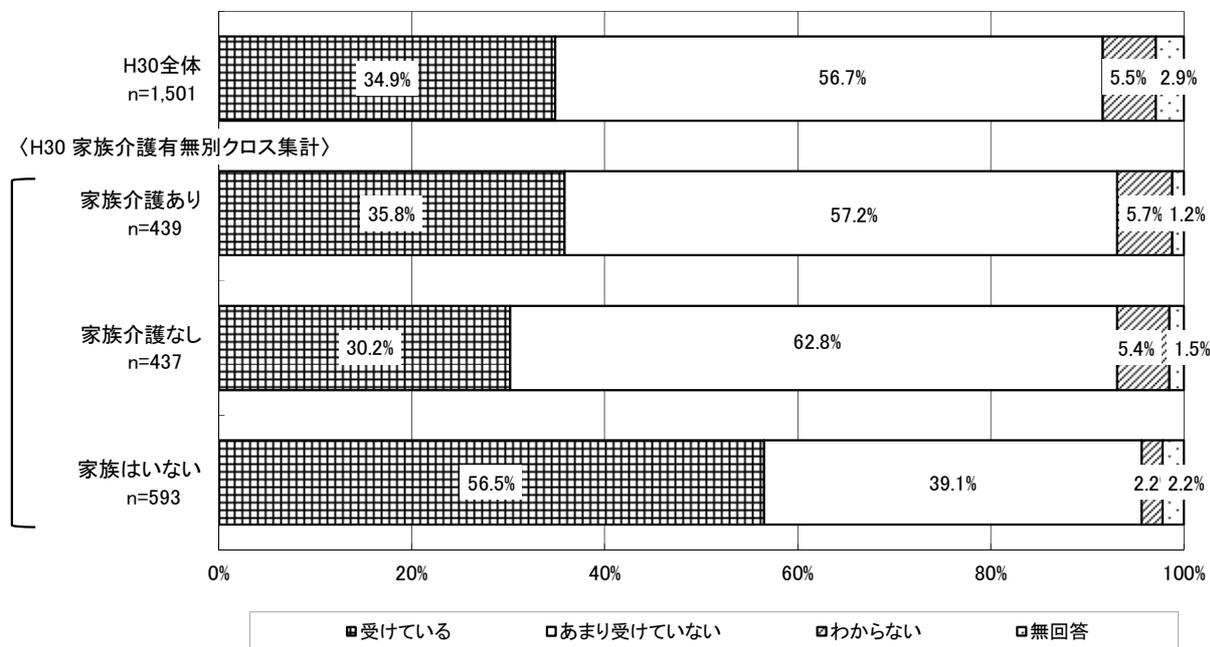
(注) 当該設問は第7期の30年度より新たに追加した質問である。

Z

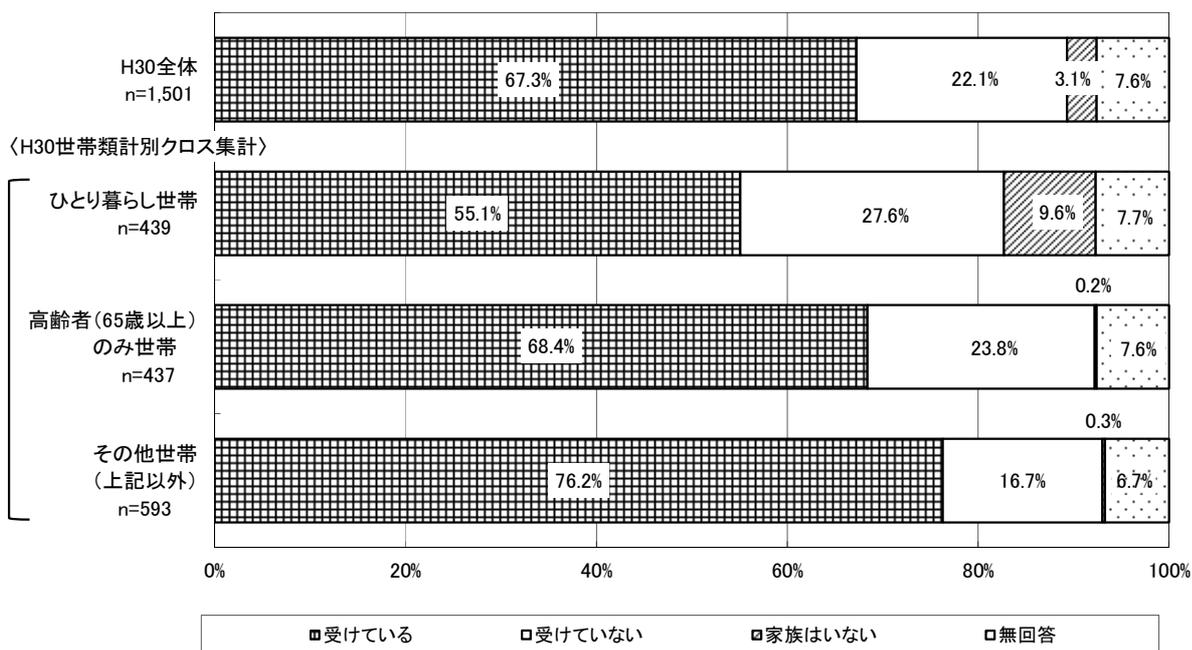
⑩ 地域の人からの声かけやちょっとした手伝いなどの支援を受けることがあるか（質問 10）



(注) 当該設問は第7期の30年度より新たに追加した質問である。

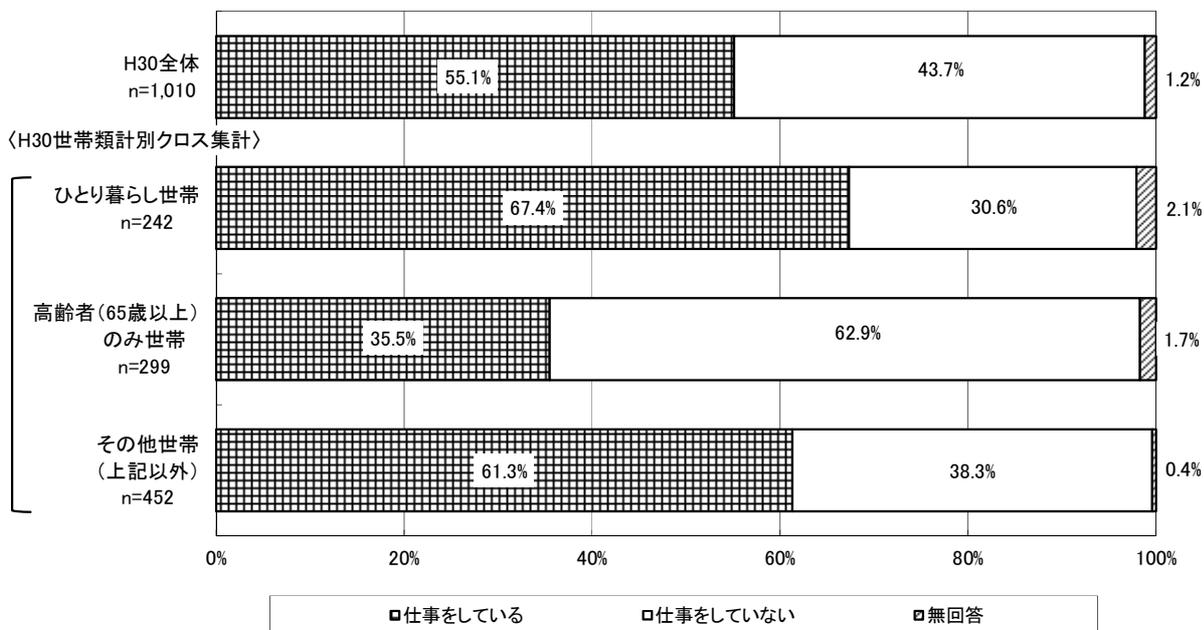


⑪ 介護サービス以外に家族の介護を受けているか（質問 12）



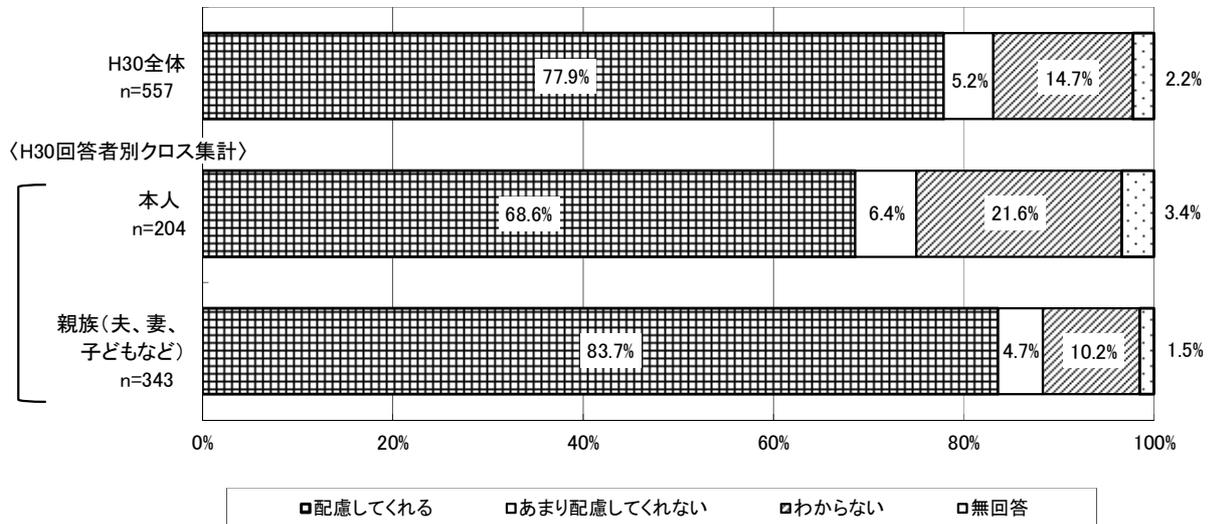
(注) 当該設問は第7期の30年度より新たに追加した質問である。

⑫ 家族の介護者は仕事をしているか（質問 13）



(注) 当該設問は第7期の30年度より新たに追加した質問である。

⑬ 家族が介護と仕事の両立をしやすいようにケアマネジャーは配慮してくれるか（質問 14）
（質問 13 で仕事をしていると回答した 557 人のみ回答）



（注）当該設問は第7期の30年度より新たに追加した質問である。

⑭ ケアプラン、介護サービスについて改善してほしい点や介護保険制度についての意見（自由記入）の記入状況（質問 11）

1) 自由記入の傾向

- ・介護保険についての肯定的な意見のみ書いた人は 128 件（34.6%）、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 34 件（9.2%）で、合計すると 43.8%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の記述を書いた人は 161 件（43.5%）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 12 件（3.2%）であった。
- ・介護保険外の事項に関するその他の記述は、44 件（11.9%）であり、平成 29 年度に比べて増えていて、利用者・家族から幅広い意見が寄せられた。

介護サービスに対する意見：2ヵ年比較（2～6は重複回答あり）

| | 分類 | 平成29年度 件数（比率） n=324 | 平成30年度 件数（比率） n=370 |
|---|---|---------------------------|---------------------------|
| 1 | 介護保険についての肯定的な意見 | 80 (24.7%) | 128 (34.6%) |
| 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 | 36 (11.1%) | 34 (9.2%) |
| 3 | 介護保険についての改善要望の記述 | 177 (54.6%) | 161 (43.5%) |
| 4 | 第六期制度改正論点（要支援者の市町村への移管、自己負担の引き上げ、特養の入所制限、医療処置、保険料等）への意見、要望 | 70 (21.6%) | — |
| 5 | 第七期制度改正論点第七期制度改正論点（制度の持続可能性、地域との協働、自立支援、介護予防、社会参加、医療介護連携、介護と仕事の両立、福祉人材不足等）への意見、要望 | | 69 (18.6%) |
| 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 | 12 (3.7%) | 12 (3.2%) |
| 7 | 介護保険外の事項に関するその他の記述 | 33 (10.2%) | 44 (11.9%) |
| | 回答件数合計 | 411 (126.9%) | 448 (121.1%) |

2) 自由記入の傾向

- ・第七期の7つの推進プロジェクト、介護保険をうまく活用している事例、苦情に近いと思われるご意見を以下に掲載する。掲載順は要支援、要介護、不明としている。
 - ・事業所、個人等を特定されないよう、趣旨を変えない範囲で一部、文章を修正している。同じ意見が別の項目で再掲されている場合がある。
- 地域との協働、ネットワークと環境の整備
 - 自立支援に向けた健康づくりと介護予防サービスの充実
 - 介護保険サービスの充実
 - 認知症高齢者を支える施策
 - 医療と介護の連携の推進
 - 入所・入居系施設の整備とサービスの質の向上
 - 福祉人材の確保、育成
 - 介護保険制度等をうまく活用している事例
 - 介護保険サービス、介護保険制度についての意見・苦情

① 地域との協働、ネットワークと環境の整備 (11 件)

| | | |
|------|-------|---|
| 374 | 要支援 1 | ●時々、元気ですか?など、声かけてほしい。町会の方等。 |
| 530 | 要支援 2 | ●民生委員さんに訪問等、活動していただきたい。みえたことはありません。 |
| 1016 | 要支援 2 | ●地域の食事会に行っている。 |
| 1383 | 要支援 2 | ●私の通所するリハビリフィットネスでは、歩けることによるこびを追求して、個別トレーニングを取り入れてくださり、私は腹筋や中殿筋の維持などのグループに入れていただき感謝しています。・行きずりの方から「大丈夫ですか」などの声をかけられてありがたい。・特に幼児がシルバーカーのイスで休んでいるのを見て近寄って「大丈夫?」などと云われると、思わず「元気を出すからね」と「いい子だね」とその子の家庭の躰に思いをはせる。 |
| 1452 | 要支援 2 | ●私は現在ひとり暮らし生活をしていて近くの人にも親切にしてもらい訪問看護師さんが体のいたみをやわらげる方法してくださるので大変有難く思います。ケアプランについては一寸わかりにくい点もありますが、まあ今のままでよいのかなと思います。 |
| 57 | 要介護 1 | ●同じ家屋に親族が住んでいる、という理由で、家事援助(掃除、買い物等)は受けられずにいるが、親族も高齢者である場合、考慮されてもよいのではないかと思います。「さわやかサービス」の利用を、と言われても、サービスをしてくれる提供者がいない。 |
| 1366 | 要介護 1 | ●認知症マーク(りす)もっと地域の人にお知らせしてほしい。・薬の件、薬剤師による、お薬カレンダーですが、個人の予定が記入できるようなスペース、デイサービス予定が記入されていると、本人の日にち意識もたかまるのではないのでしょうか?薬剤師さんにお問い合わせしたら、頑なにことわられました(青横ファーマシー)。・デイサービスお風呂の改善、ユニットバスではなく、大きいお風呂がよいと思います。・見守り機器のとりつけについて、申請から工事までの時間かかりすぎ。地域のイベントで、老人をもっと参加させるべきです。ヘルプカードの活用、ポスターなどはる。 |
| 1208 | 要介護 3 | ●規定のリハビリ以外にも本人の要望で可能であれば運動量が増やせると思う(そのために支払いが増えても、動けるようになると本人が希望していたため)。・地域との繋がりがほぼなかったため、介護の方からの声かけはとてもありがたかったです。本当に楽しみにしていました。 |
| 18 | 要介護 5 | ●ケアプラン、介護サービスについてはありません。しかし、趣旨が違うかも知れませんが、世の中、車いすでの移動が、あまりにも段差を含め、不便。ホテルなど料金高いし、イベントなどでも車いすを含む身害者に不便です。 |
| 1454 | 要介護 5 | ●わりと孤独。 |
| 260 | — | ●本人が1割負担で利用できるのは、大変ありがたいですが、今後、ますます高齢者が多くなり、若い人(40歳~)の経済的負担が大きくなるのは心苦しい。この保険を使わないように(自立していただけるように)、公共サービスで低料金の体操教室、趣味の会等あればよいと思う。 |

② 自立支援に向けた健康づくりと介護予防サービスの充実 (22 件)

| | | |
|------|-------|---|
| 1075 | 要支援 1 | ●訪問看護ステーションから、PTによるリハビリを月に2回、通所施設で週2回受けている。今年度から訪問看護の所から、3か月に1回の看護師による指導が来るようになったが、通所施設でも看護師が常駐しているし、看護師による評価は十分と思える。その点数を訪問リハビリの時間の延長に回したいと思う。 |
| 378 | 要支援 2 | ●リハビリを受けていますが(自宅で)、時間を15分でも延長してほしいです。 |
| 663 | 要支援 2 | ●身体の状態があまり変わらないので、これも支援のおかげと思っています。ありがたいと思っています。 |
| 699 | 要支援 2 | ●公園の遊具(滑り台とかブランコ)とか幼児用のが多く、隣の学校は学童が遊んでいるよう。シルバー世代の背を伸ばしたりぶらさがったり、シルバー公園あってもいい。今は |

| | | |
|------|------|--|
| | | 砂場が一つあるだけで、前にやっていたラジオ体操もやらなくなり、祭りのときには周りにテントを張るだけでいっぱい。マンションが多いので、いざ給水車など一台は入れてつかえなければ、椅子を外せばかまどになる公園もある。今、センターのリハビリを受けているが半年なので、先、継続してやれる健康サークルなどがあつたらと思う。シルバー組の食育もわかりやすい表だけでもいい。本人も勉強することのできる手当なども。 |
| 1384 | 要支援2 | ●ひとり暮らしのためデイサービスに行けるのは大変有難く思っております。痛い所があると1人では絶対に自分ではストレッチできません。デイサービスに行けば、先生のもと運動ができて皆さんとも会話ができて楽しい時を過ごさせてもらってます。子供はそれぞれ生活があり働いているので来てもらえません。 |
| 1383 | 要支援2 | ●私の通所するリハビリフィットネスでは、歩けることによるこびを追求して、個別トレーニングを取り入れてくださり、私は腹筋や中殿筋の維持などのグループに入れていただき感謝しています。・行きづりの方から「大丈夫ですか」などの声をかけられてありがたい。・特に幼児がシルバーカーのイスで休んでいるのを見て近寄って「大丈夫？」などと云われると、思わず「元気を出すからね」と「いい子だね」とその子の家庭の躰に思いをはせる。 |
| 1366 | 要介護1 | ●認知症マーク(りす)もっと地域の人にお知らせしてほしい。・薬の件、薬剤師による、お薬カレンダーですが、個人の予定が記入できるようなスペース、デイサービス予定が記入されていると、本人の日にち意識もたかまるのではないのでしょうか？薬剤師さんにお問い合わせしたら、頑なにことわられました。・デイサービスお風呂の改善、ユニットバスではなく、大きいお風呂がよいと思います。・見守り用機器のとりつけについて、申請から工事までの時間かかりすぎ。地域のイベントで、老人をもっと参加させるべきです。ヘルプカードの活用、ポスターなどはる。 |
| 427 | 要介護1 | ●機能の維持向上に、もっと経費と時間をかけてほしい。 |
| 550 | 要介護1 | ●高齢者が参加したくなるような予防プログラムがあつたら、デイサービス、ショートステイを利用していますが、どんどん歩けなくなっていると思います。 |
| 869 | 要介護1 | ●訪問看護の時間が短い(60分)。精神的ケアの相談員もいれば助かる。・訪問のリハビリ&スケジュール目標値などあれば。 |
| 1321 | 要介護1 | ●デイサービスについてですが、介護を受ける人が、人の役に立っていると感じられるような作業的なもの(労働)があつてもよいと思います。様々な方がいらっしやるので難しいかもしれませんが、レクリエーションのみでは、通い続けるモチベーションにならない場合もある気がします。 |
| 170 | 要介護2 | ●デイサービスで、運動機能のリハビリを増やしてほしい。 |
| 181 | 要介護2 | ●介護認定を受けて5年目になりますが、デイサービスの利用、適正な薬の服用等で、本人の認知症は進行もゆっくりで、穏やかに生活できています。同世代の方でも、介護サービスの利用が遅くなり、大変な状況に置かれる方も多いです。この制度を上手に使って、苦労のない生活が営まれればと思います。 |
| 829 | 要介護2 | ●足が不自由で、家でも練習してくださいと言われても本人はめんどくさがり、家族が言っても聞かないため、ケアの人たちの目の前で練習させてほしい。 |
| 1182 | 要介護2 | ●週1回のデイケアに行っていますが送迎車に乗って到着するとすぐお茶をもらい1時間トリム体操をし、昼食になり休息したあとは昔なつかしの歌謡曲を歌って楽しみます。そのあとは脳トレ、陶芸をしたりして楽しみます。リハビリ室へ出掛け1時間体を動かし普段使わない筋肉を動かし血流が良くなります。普段外出できない分足を使わず弱っていますので大いに役立っています。年齢を重ね寝たきりにならないため必要な運動と思励んでいます。 |
| 39 | 要介護3 | ●自助努力をよく理解していただき、なるべく自己目標の成功に努力しています。 |
| 614 | 要介護3 | ●デイサービスが本人の性格に合わず(内向的)、一日中家に居ます。生活にメリハリがなく、刺激が少ないため、認知機能の低下が心配されます。在宅のままですること(本人の生きる意欲に繋がること)を紹介してくださるサービスがあると嬉しいです。同居家 |

| | | |
|------|------|---|
| | | 族より。 |
| 813 | 要介護3 | ●①リハビリテーションの効果がいまひとつわからない。②夜間対応(24時間)のヘルパーステーションを利用しているが、夜間は料金割増にも関わらず、昼間より対応に時間がかかる。割増の意味がない。 |
| 376 | 要介護4 | ●全盲で、認知機能低下もあるので、生活の向上は望めないわりに、向上にむけたプランを組まれても、実際にはあまり助けにならない(例えば、食事の介助も本人には見えないので全介助が必要なところ、自立を掲げてのプランだと一人で食べさせようと時間ばかりかかり、途中でヘルパーさんが帰られることもあり、全てに中途半端に終わることになる)。トイレ介助等もしかりで、現状を維持する点も考慮してほしい。 |
| 1115 | 要介護4 | ●現在受けている介護サービスのおかげでストレスもなく元気に毎日を過ごせていると思ひ、感謝です。これからもよろしくお願ひ致します。 |
| 1365 | 要介護5 | ●リハビリが1週間に2回しか受けられないのはいかになものか! どんどんリハビリして元気になった方が介護費用もおさえられるのではないか! |
| 260 | — | ●本人が1割負担で利用できるのは、大変ありがたいですが、今後、ますます高齢者が多くなり、若い人(40歳~)の経済的負担が大きくなるのは心苦しい。この保険を使わないように(自立していただけるように)、公共サービスで低料金の体操教室、趣味の会等あればよいと思う。 |

③ 介護保険サービスの充実 (13件)

| | | |
|-----|------|---|
| 935 | 要支援2 | ●現在の介護サービスは個人に対してのものだが、高齢者の場合、一世帯として介護サービスが受けられるよう、システムの見直しをお願いしたい。父は要支援2、母は認知症で要介護1で二人で生活している。このような場合、ヘルパーは二人のために利用したい。今日は父のためのことだけというのでは、用を足さないときが多い。 |
| 235 | 要介護1 | ●息子と同居していますが、フルタイムで働いています。日中は一人で生活しています。同居だと、独居の人と介護サービスなどが違いますが、制度等の見直しをしていただければと思います。 |
| 415 | 要介護1 | ●家族も高齢なので、病気等で十分、また、全く支援できないときがあります。ケアマネジャーやショートステイなどの力添えでどうにかしのぎましたが、不安は残ります。本人の病院通いなどで時間等、読めない場合が増してきました。家族の体力の追いつかないことが、まま起こっています。何かよい方法があればと思います。 |
| 659 | 要介護1 | ●介護者がインフルエンザにかかったとき、ヘルパーさんが来てくれなかった(本当に必要なときに助けてくれない)。 |
| 675 | 要介護1 | ●介護サービスのおかげで仕事も辞めずに介護生活ができていることには感謝します。しかしながら、介護、仕事、子育て、自分の家のことなど、一人でできる範囲を超えることも多く、在宅介護の難しさを感じることも多々あります。介護サービスの時間が少しずつ短くなったりなど介護者の側に立って考えられているのかと疑問に感じるものもあります。介護される本人もちろん大切ですが、それを支える家族(介護者)のケアを考えなければ、今後の高齢化社会は厳しいものになると思います。介護したことのない方々が考えた制度では何も変わらないと思います。 |
| 42 | 要介護2 | ●在宅介護は自分の時間を排せ、食事の世話、理解できない言動への対応に追われます。働いているため、自費でヘルパーをお願いしています。・昨年、事業者より、一方的、非人道的なヘルパー契約解除の内容証明を受領し、区役所に相談しましたが、自費のためか親切な対応とは言えませんでした。・現在の事業所は、給与の未払いが発生しているようです。日々、制度の破綻、事業者の在り方を考えます。 |
| 547 | 要介護2 | ●現在は週一回、デイサービスの風呂を利用していますが、他、家族の介護により2回家で入っていますが、急遽、家族の体調が悪いときなどは入ることができません。もっとデイサービスでの風呂の利用ができないかと悩んでいます。 |
| 662 | 要介護2 | ●仕事をしている私にとって、常にケアマネジャーさんやヘルパーステーションの方々か |

| | | |
|------|------|---|
| | | らの提案、意見、配慮に助けられています。また、母の生活状態の報告で健康状態を知ることも多く、欠かせないものとなっています。もう少し特養ホームへの入所基準を仕事と介護を両立している人へ書類審査だけでなく、直接聴取して加点するようにしてほしい。 |
| 416 | 要介護3 | ●家族の心身の負担等にも、何か声かけや労いの言葉がほしいのですが、ケアマネさんなどは、全くかけてくれません。家族だからやるのは当たり前と思っているかもしれませんが、声かけや労いはお金もかかりません。時間はかかりますが、少しの配慮があると、家族は頑張れると思うのですが。 |
| 867 | 要介護3 | ●兄は両親と同居はしているが仕事が忙しく、全く世話はできず、母もまだらぼけの要介護2。娘の私は近所に住んではいるが、仕事の途中で食事を届けるなど、営業なので両親の手助けは可能な限り現時点ではできているが、近所に親族がいると身体介助以外は不可とのことですが、今後、介護度が進むと、離職をせざるを得ないとなるので、生活介助も受けられる制度が民間の家政婦以外の行政の介助が受けられたら良いと思います。 |
| 1290 | 要介護3 | ●かかりつけ医の件ですが、以前にインフルA型にお婆ちゃんになりまして、毎日高い熱が続いていたのですが(39度過ぎて)お医者様から言われた事がすごく気になりました。全員仕事をしているので心配だから入院させてほしいとお願いしたのですが、無理ですと言われ何日も仕事をお休み致しました。夜もすごく不安でした。やはり高齢ですのでは何かと心配です。どうかこういう時はありませんか？ |
| 470 | 要介護4 | ●いろいろなサービスを年金で払える範囲で利用している。在宅介護に携わる家族の精神面でのフォローが必要だと思う(意見交換会とか、食事会とか、無理かな)。 |
| 1273 | 要介護5 | ●それぞれの業務に真面目に取り組んでくれているが、患者の容態などにも臨機応変に伝えてほしい。仕事が自営業なのでやっていけるが、普通の会社員ならば今の体制では持続不可能なのではないだろうか？ |

④ 認知症高齢者を支える施策（7件）

| | | |
|------|------|---|
| 1112 | 要介護1 | ●91才のレビー小体型、アルツハイマー型合併認知症の母です。ショートステイを2週間/月利用していますができれば、1か月単位/月で利用できれば私のような一人っ子的場合、他に頼る人がいないので助かるのにな！と願います。自身病院通うのも予定組むのも難しい時もあり、ヘルパーさんに頼むのもお金がかかるし、ヘルパーさんの相性もあるし、訪問看護も値段高いし、年金範囲内は厳しいです。 |
| 1063 | 要介護2 | ●皆さんよくしてくださいますが、認知症へのケアがとても難しく、月1回の面談だけでなく訪問して様子を見てくださると助かります。 |
| 482 | 要介護3 | ●品川区広報に区内の全グループホームの空室、入所募集情報を掲載してもらいたい。・グループホームを入所しやすくする。・グループホーム関係情報の透明化を図る。 |
| 867 | 要介護3 | ●兄は両親と同居はしているが仕事が忙しく、全く世話はできず、母もまだらぼけの要介護2。娘の私は近所に住んではいるが、仕事の途中で食事を届けるなど、営業なので両親の手助けは可能な限り現時点ではできているが、近所に親族がいると身体介助以外は不可とのことですが、今後、介護度が進むと、離職をせざるを得ないとなるので、生活介助も受けられる制度が民間の家政婦以外の行政の介助が受けられたら良いと思います。 |
| 614 | 要介護3 | ●デイサービスが本人の性格に合わず(内向的)、一日中家に居ます。生活にメリハリがなく、刺激が少ないため、認知機能の低下が心配されます。在宅のままですること(本人の生きる意欲に繋がること)を紹介して下さるサービスがあると嬉しいです。同居家族より。 |
| 376 | 要介護4 | ●全盲で、認知機能低下もあるので、生活の向上は望めないわりに、向上にむけたプランを組まれても、実際にはあまり助けにならない(例えば、食事の介助も本人には見えないので全介助が必要なところ、自立を掲げてのプランだと一人で食べさせようと時間ばかりかかり、途中でヘルパーさんが帰られることもあり、全てに中途半端に終わることになる)。トイレ介助等もしかりで、現状を維持する点も考慮してほしい。 |
| 305 | 要介護5 | ●息子である私が見ていますので、食事づくり、病院、便の処理等、一人でするに他 |

| | | |
|--|--|--|
| | | ありません。認知症がひどくなり、夜間に便をした後など、大変で腰が痛くなったこともあり、短期的なことはひとつも手がなく、急に動けなくなると、介助の人を出してくれなく、私一人でほとんどをやらなくなったりするので、一番のこの介護保険の悪の部分であります。 |
|--|--|--|

⑤ 医療と介護の連携の推進 (12件)

| | | |
|------|------|--|
| 640 | 要支援2 | ●先月初め発熱、咳が激しかったので診療所に相談したところ、すぐ往診して下さって、検査入院の要ありと判定くださされ、救急車の手配、入院先（庄原病院）の決定など誠に迅速に連絡をとっていただき、感激いたしました。その後、7/2に退院でき、目下慎重に毎日を過ごしております。 |
| 1452 | 要支援2 | ●私は現在ひとり暮らし生活をしていて近くの人にも親切にしてもらい訪問看護師さんが体のいたみをやわらげる方法して下さるので大変有難く思います。ケアプランについては一寸わかりにくい点もありますが、まあ今のままでよいのかなと思います。 |
| 1366 | 要介護1 | ●認知症マーク(りす)もっと地域の人にお知らせしてほしい。・薬の件、薬剤師による、お薬カレンダーですが、個人の予定が記入できるようなスペース、デイサービス予定が記入されていると、本人の日にち意識もたかまるのではないのでしょうか？薬剤師さんをお願いしたら、頑なにことわれました。・デイサービスお風呂の改善、ユニットバスではなく、大きいお風呂がよいと思います。・見守り機器のとりつけについて、申請から工事までの時間かかりすぎ。地域のイベントで、老人をもっと参加させるべきです。ヘルプカードの活用、ポスターなどはる。 |
| 373 | 要介護1 | ●何時もお世話になっており、ありがとうございます。今、家に男の方と2人で来ていただき、お世話になっております。今、私は薬を1日3回いただいておりますが、今日は薬を飲んでくださいましたか、とお電話いただき、ありがたいと思っております。今は主人ともども、働いておりますので、子供たちも1日1回はきてくれます。ありがたいことです。子供たちもじじ、ばばと来てくれますので幸せです。 |
| 1083 | 要介護1 | ●デイサービスにおいて、介護サービスの中に、医療サービスの一部を含めたりはできないのでしょうか。デイサービスで施設に行き、体の調子が悪いと帰されたり、病院に行ったりしたほうがよいと言われる(電話等)ことがあり心配になることが多々あったので、ちょっとした診察がうけられれば、たすかると思います。 |
| 255 | 要介護2 | ●紙パンツになる旨をケアマネジャーに話して伝えていたにもかかわらず、2年以上、無料支給になることは教えられなかった。他にも、受けられるべきサービスがあるのに、知らずに過ごしているかもしれません。在宅医療にしたのも、通院先の医師からの勧めがあるまで、ケアマネジャーは教えてくれませんでした。通院が大変だと、ケアマネには伝えていたにもかかわらずです。ショートステイ先の看護師さんは、不潔で、決まりごとに厳しくて、連れて行くだけで、その準備等でへとへとになってしまいます。デイサービスの看護師さんもノートの字が荒々しくて怖い。ちょっと脇腹のかゆみでできたひっかい傷でもとても怒られ、落ち込みました。しかし、サービスを受けられることはとても助かっており、皆様、大変な職場だと思いますが、よくやっていただいて感謝しております。 |
| 681 | 要介護2 | ●ケアマネジャー、在宅看護、かかりつけ医師の連携で90代の夫の母の介護も順調にできており、大変助かっています。感謝申し上げます。 |
| 782 | 要介護2 | ●とても細かく慎重に見ていただいていると感じられます。家族のケアの仕方についてのアドバイスも的確だと思います。おかげさまで最期まで自宅で過ごさせていただけるのではと思います。 |
| 62 | 要介護3 | ●(以前、新聞で読んだことで、詳細はうろ覚えですが)他の地域で、ヘルパーさんの介護サービス提供を15分単位にして、短い時間の利用ができるようにしていたのが便利かつ低コストでよいと感じました。・胃ろう注入が医療行為とは存じていますが、現実、家族(素人)が行っていることと思うと、ヘルパーさんにやってもらえると、家族は助かります。 |
| 1490 | 要介護3 | ●今の段階ではケアマネジャーの方を中心に本人、家族、かかりつけ医の皆さんとの関係 |

| | | |
|-----|------|---|
| | | がうまくいっていると思います。安心して暮らせていると思っています。 |
| 969 | 要介護5 | ●在宅医療のお薬の処方せんについて。一か月二回、先生の訪問を受けると、お薬も二週間分しか出していただけず、種類が多いと、他のお客さまでお時間もかかるため、一回出して翌日引き取りの手間を省くため、近所で私（子ども）が医師にかかったとき二か月分を出していただいている（介護で度々行けないため）。母の在宅も三か月または二か月分まとめていただくと、薬局への回数が減り、楽になります。 |
| 752 | — | ●要介護3、高齢なのに、特別養護（全部）に入居したいのに透析の受け入れは最初からできないのは本当に納得いかない。また、区関係者や裕福な人が入居しているのもおかしい！フェアでかつ公平であるべきと思う。 |

⑥ 施設サービスの整備とサービスの質の向上（10件）

| | | |
|------|------|---|
| 10 | 要介護1 | ●ヘルパーさんにより、気配りの仕方が違う。あまり人員の変更がないようにしてほしい。 |
| 242 | 要介護1 | ●ショートステイが14日間しか利用できないのは少なすぎると思う。・特養が介護3以上でないと、申し込みさえできないのは厳しいと思う。・自宅での看取りはできないと思っているが、施設へ入所させるには、情報が不十分で心細く、決断できない。現在、たくさんできている私立の施設は、営業であって、社会福祉の精神、経験があるとは思いきく、信用できない。ケアマネジャーは、施設については情報を持っていない。 |
| 662 | 要介護2 | ●仕事をしている私にとって、常にケアマネジャーさんやヘルパーステーションの方々からの提案、意見、配慮に助けられています。また、母の生活状態の報告で健康状態を知ることが多く、欠かせないものとなっています。もう少し特養ホームへの入所基準を仕事と介護を両立している人へ書類審査だけでなく、直接聴取して加点するようにしてほしい。 |
| 1125 | 要介護2 | ●特別養護老人ホームの入所対象者の申し込みに関する件で今の条件として要介護3以上の人を対象としていますが、要介護1、2の程度でもさまざまな家庭事情や家族の長期介護に依る負担等で病んでいる等ありますので枠を決めてしまう制度ではなく年齢(高齢85歳以上)等今までの病歴また常に介護をしている家族の話等を耳を傾けていただく必要性があると思います。今の世の中本当に必要な人に行き届かなくなりつつあるのもう一度再認識し検討見直しをしていただきたく思います。アンケートを書かせるだけでなく実践してください。 |
| 1441 | 要介護2 | ●要介護2でも特養に入れるようにしてほしい。 |
| 482 | 要介護3 | ●品川区広報に区内の全グループホームの空室、入所募集情報を掲載してもらいたい。・グループホームを入所しやすくする。・グループホーム関係情報の透明化を図る。 |
| 19 | 要介護4 | ●ショートステイを利用のとき、夜間の介護の方の人数があまりにも不足で、アクシデントのときに対応ができなく、けがなどが多い。40人で2人の介護士では無理です(夜8時～朝まで)。ぜひ行政対応を望みます。 |
| 116 | 要介護5 | ●利用者とヘルパーの意見をよく聞いて、現場を見て、サービス内容に活かしてほしい。 |
| 259 | 要介護5 | ●品川区は特養等、介護施設が大田区等に比べて、極端に少なく、老人が区外へ出ざるを得ない。何とかしてほしい。住み慣れたところで長く暮らせるようにしてください。 |
| 752 | — | ●要介護3、高齢なのに、特別養護（全部）に入居したいのに透析の受け入れは最初からできないのは本当に納得いかない。また、区関係者や裕福な人が入居しているのもおかしい！フェアでかつ公平であるべきと思う。 |

⑦ 福祉人材の確保、育成（10件）

| | | |
|------|------|---|
| 680 | 要支援1 | ●今はどうにか自分の身の周りのことができていますが、もっと介護が必要になったときにどうなのか？不安がある。ケアプランと言って計画？ばかりのような気がしなくもないのと人数が足りていないように思う。 |
| 1403 | 要支援2 | ●介護サービスを受ける人が(長命の人が多くなり)資格のある方の人手が不足、収入も多 |

| | | |
|-----|------|---|
| | | くないよう、改善しては？ |
| 10 | 要介護1 | ●ヘルパーさんにより、気配りの仕方が違う。あまり人員の変更がないようにしてほしい。 |
| 57 | 要介護1 | ●同じ家屋に親族が住んでいる、という理由で、家事援助(掃除、買い物等)は受けられずにいるが、親族も高齢者である場合、考慮されてもよいのではないかと思う。「さわやかサービス」の利用を、と言われても、サービスをしてくれる提供者がいない。 |
| 283 | 要介護1 | ●介護サービスを受けるようになってから、ケアマネジャー、介護士の方々の仕事ぶりにはとても感謝しています。介護を受ける側だけでなく、介護を提供する側の方々の努力をもっと広く認識し、高い評価が得られますこと願っています。 |
| 631 | 要介護1 | ●サービスをする人の担当が替わってばかりで嫌。なんか定着しない。 |
| 107 | 要介護2 | ●人手不足でヘルパーさんが忙し過ぎます。また、要介護2に認定されても、その範囲でできるサービスが少な過ぎ。さらに、実に細かいことまで決められていることに呆れています。例えば、ガス台の上は拭いてもよいけど、皿等を洗ってはいけな。また、電子レンジの中は掃除できないなどなど。廊下はもちろん、窓のレールなども大掃除に属するとかなど。 |
| 42 | 要介護2 | ●在宅介護は自分の時間を排せ、食事の世話、理解できない言動への対応に追われます。働いているため、自費でヘルパーをお願いしています。・昨年、事業所より、一方的、非人道的なヘルパー契約解除の内容証明を受領し、区役所に相談しましたが、自費のためか親切な対応とは言えませんでした。・現在の事業所は、給与の未払いが発生しているようです。日々、制度の破綻、事業者の在り方を考えます。 |
| 143 | 要介護4 | ●ショートステイにお世話になっています。ステイ先のスタッフによくしていただき、感謝しておりますが、最近是人手不足のようで、送迎ができない、車いすをお借りできない、ステイできないが続き、困っています。ケアマネさんは新人さんだと、まだ知識が十分でないことがあり、必要なことはこちらで調べることになり、伝言係になってしまうので、利用していません。 |
| 19 | 要介護4 | ●ショートステイを利用のとき、夜間の介護の方の人数があまりにも不足で、アクシデントのときに対応ができなく、けがなどが多い。40人で2人の介護士では無理です(夜8時～朝まで)。ぜひ行政対応を望みます。 |

⑧ 介護保険制度を上手に活用しているケース (4件)

| | | |
|------|------|--|
| 1199 | 要支援1 | ●介護保険のしおりをいただきました。制度のしくみについてまだ不勉強だと思っている。保険料について、国へどれだけ払っているのか、都への負担金、品川区への負担金などの割合等についてしっかり学びたいと思った。 |
| 1251 | 要支援2 | ●ケアプランについていつも一緒に考えてくださりアドバイスを感謝します。ひとりひとりにあったプランは本当に多様で困難です。これからの介護制度(私たちの世代、50代、60代)にとっても多少なりともサービスが受けられるように願っています。自分たちは健康でいられるように願いつつ！ |
| 789 | 要介護1 | ●マニュアル通りの提案ではなく、本人あるいは介護者の心の真の叫びを汲み取ってほしい。・無理なことはわかっていますが、ショートステイ時の入浴の回数を増やしていただきたい。 |
| 352 | 要介護3 | ●認知症の99歳になる母を介護しています。週5日間デイサービスのお世話になり、感謝しております。介護される人(母)は幸福だろうと思います。一人ではできない介護、デイサービスの方々に助けていただいています。 |

⑨ 介護保険サービス、介護保険制度についての意見・苦情 (12件)

| | | |
|------|------|--|
| 1440 | 要支援1 | ●80代のおばあさんです。両足、背中、金具がはいっています。歩くのにつえ2本ないと歩けません。背中まるめて歩いています。家の中はつたえ歩きです。全部60代の息子が仕事から帰ってきてからやってくれます。介護のお金たくさん払っているのに何のやく |
|------|------|--|

| | | |
|------|-------|---|
| | | にもたっていません。毎日家にももっています。病院に行く時位外にです。 |
| 1464 | 要支援 1 | ●ケアマネジャーに、髪の毛など、きたない人がまれですが、みだしなみに注意をしない人がいて、不愉快に思った友人がいる。 |
| 1467 | 要支援 1 | ●頑張って努力して手助けを頼まないと認定に生かされず同じ状態の人に比べて低い事を痛感している。状態が良くなってないのに認定が下り、自分より状態の良い人の認定が上がっている事を知り、がっかりしました。 |
| 1497 | 要支援 1 | ●数年前より介護プランの一つとして玄関先の段差をなんとかバリアフリーにしてほしいと相談しているが、一向に話しが進展しない。自宅が私道のため、なかなか玄関先を工事するわけにはいかないらしいのだが、その代替案も業者に相談しても返答がない。 |
| 1456 | 要支援 2 | ●今支援 2 割ですが 3 割になったらもうできません、やめます。国は老人に冷たい。大きな無駄をなくすべき。今迄沢山納税して来ました。 |
| 242 | 要介護 1 | ●ショートステイが 14 日間しか利用できないのは少なすぎると思う。・特養が介護 3 以上でないと、申し込みさえできないのは厳しいと思う。・自宅での看取りはできないと思っているが、施設へ入所させるには、情報が不十分で心細く、決断できない。現在、たくさんできている私立の施設は、営業であって、社会福祉の精神、経験があるとは思にくく、信用できない。ケアマネジャーは、施設については情報を持っていない。 |
| 631 | 要介護 1 | ●サービスをする人の担当が替わってばかりで嫌。なんか定着しない。 |
| 161 | 要介護 2 | ●ケアマネジャーに我が家のことをあまり細かく聞かれると嫌だな。・何かと先走ったことを言う。例えば、何とか車いすで医者に行けるのに、訪問してもらおうようにしたらどうかなど。お金のかかることを平気で言う。・長く我が家に居すぎる。もっと早く帰ってよ。 |
| 42 | 要介護 2 | ●在宅介護は自分の時間を排泄、食事の世話、理解できない言動への対応に追われます。働いているため、自費でヘルパーをお願いしています。・昨年、事業所より、一方的、非人道的なヘルパー契約解除の内容証明を受領し、区役所に相談しましたが、自費のためか親切な対応とは言えませんでした。・現在の事業所は、給与の未払いが発生しているようです。日々、制度の破綻、事業者の在り方を考えます。 |
| 255 | 要介護 2 | ●紙パンツになる旨をケアマネジャーに話して伝えていたにもかかわらず、2 年以上、無料支給になることは教えられなかった。他にも、受けられるべきサービスがあるのに、知らずに過ごしているかもしれません。在宅医療にしたのも、通院先の医師からの勧めがあるまで、ケアマネジャーは教えてくれませんでした。通院が大変だと、ケアマネには伝えていたにもかかわらずです。ショートステイ先の看護師さんは、不潔で、決まりごとに厳しくて、連れて行くだけで、その準備等でへとへとになってしまいます。デイサービスの看護師さんもノートの字が荒々しくて怖い。ちょっと脇腹のかゆみでできたひっかい傷でもとても怒られ、落ち込みました。しかし、サービスを受けられることはとても助かっており、皆様、大変な職場だと思いますが、よくやっていただいて感謝しております。 |
| 19 | 要介護 4 | ●ショートステイを利用のとき、夜間の介護の方の人数があまりにも不足で、アクシデントのときに対応ができなく、けがなどが多い。40 人で 2 人の介護士では無理です(夜 8 時～朝まで)。ぜひ行政対応を望みます。 |
| 130 | — | ●一応「お仕事」だから、やってくれているようにも見えるけれど、(通り一遍の仕事)忘れる、お願いしたことが遅いなど、他でよく聞くケアマネジャーとは違うようだ。さらに、ヘルパーも鍵を閉め忘れたり(これは問題ではないですか?)。それに対しても電話で「すみません」の一言で、?に思う。しかも職員のヘルパーがです。 |