

令和元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 1,415 票ベース。回収率 67.0%（有効発送 2,109 件に対する割合）。
参照（H30：69.0%、H29：69.5%、発送ベース）
うち、在支分：1209 件。回収率 73.3%（有効発送 1,648 件に対する割合）
民間居宅分：286 件。回収率 62.0%（有効発送 461 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

- ・介護保険制度は 2000 年（平成 12 年）に施行され、20 年を迎えるが、その間も長寿化が進捗し日本は世界一の超高齢社会となっている。単身高齢者の増加、老老介護、認知症要介護者の増加、介護と仕事の両立、ダブルケア等、要介護者と介護者の状況は多様化している。一方、介護人材不足が続いていることから、介護の生産性向上、AI 等の ICT 技術やロボット・センサー技術等の活用が求められている。
- ・区は、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、評価などを継続的に聴取して、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している。
- ・区では、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、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、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。
- ・また、子育てや仕事をしながら介護を行う介護者も少なくないことから、いわゆる「ダブルワーク」等の現状を把握するため、令和元年度から質問を改訂した。

(5) 調査の集計結果（概要）

①介護保険制度の運営、ケアマネジャーに対する評価は引き続き高い

- ・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結果を継続している。
- ・「ケアマネジャーの説明」は9割以上が「わかりやすい」と10年以上、高い評価を継続している。「ケアマネジャーは話を聞いてくれるか」も9割以上が「わかりやすい」と調査開始以来5年間、高い評価を継続している。
- ・調査を開始して2年目の「家族が仕事・子育てをしやすいようにケアマネジャーは配慮してくれるか」についても、約8割が「配慮してくれる」と回答している。
- ・品川区のケアマネジャーのケアマネジメントが良好なことがうかがえる。引き続き、保険者として信頼関係の維持に取り組む必要があると考えられる。

②多様なニーズに応えるケアマネジメント

- ・「介護サービス以外に家族の介護を受けているか」の質問について、「受けている」が平成30年度は67.3%が、令和元年度は60.6%と6.7ポイント減少している。一人暮らし世帯、高齢者のみ世帯、その他世帯のいずれの世帯類型においても減少している。本設問は実施して2年目であり、背景等は不明であるが、家族介護力の低下がうかがえる。
- ・今回の調査結果から、介護をしながら仕事や子育てをする家族介護者が約6割であることが明らかとなった。内訳は、仕事も子育てもしている介護者は7.0%、子育てをしている介護者は2.7%、仕事をしている介護者は47.6%である。子育て、仕事、介護はいずれも長期間、継続的に行うもので、本人、家族の生活は多様である。
- ・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て、多職種で連携しながら、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。
- ・介護サービス従事者は、本人、家族のそれぞれの状況をふまえ、在宅介護を無理なく続けられるようサービス提供に努めることが求められる。

③介護人材の確保、地域の支え合いが課題に

- ・地域の支え合いの現状については、全体で32.2%が地域の支え合いを受けている。平成30年度は34.9%であり、2.7ポイント減少している。特に、一人暮らしの利用者についてみると、平成30年度46.7%であったのが、令和元年度は41.5%と5.2ポイント減少している。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、引き続き地域の支え合いを推進していくことが求められる。
- ・介護人材の確保、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、区として、さらに取り組みを強化する必要があると考えられる。

(7) 調査項目

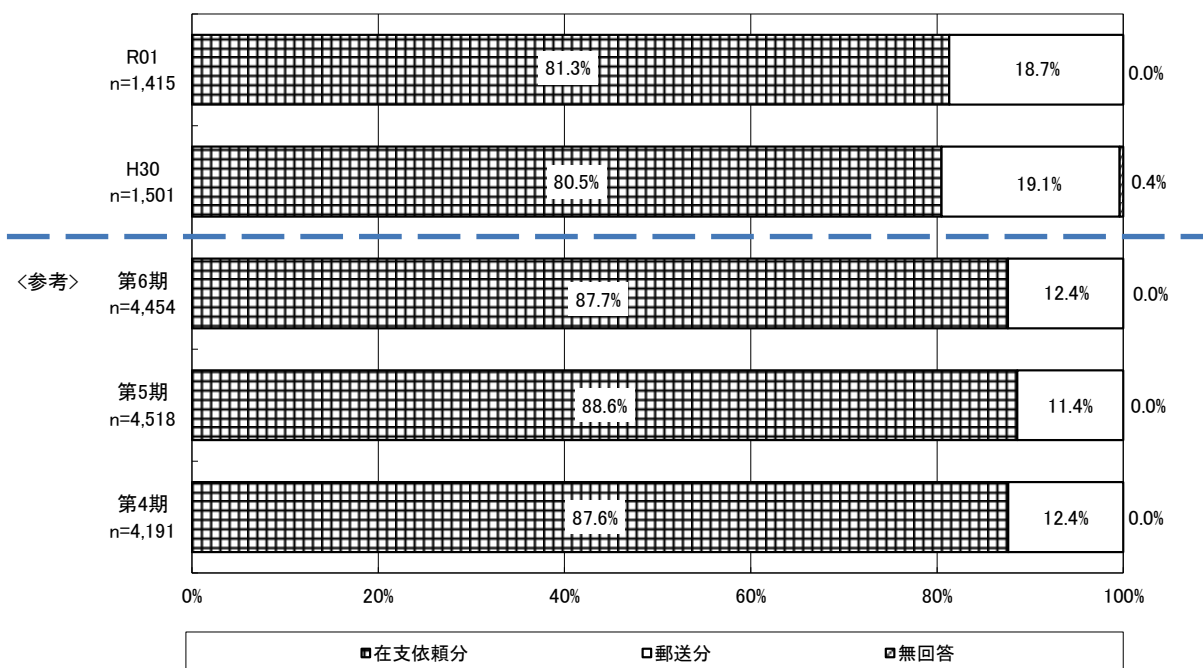
※下線のある問番号はH30からの新たな質問、マーカーは令和元年からの変更

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 (注)	あなたを介護されている家族は、仕事・子育てをしていますか? (あてはまるものに○)	1. 仕事も子育てもしていない → 終わり 2. 仕事をしている → 質問 14 へ 3. 子育てをしている → 質問 14 へ
質問 14 (注)	ケアマネジャーは、家族が介護と仕事・子育て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

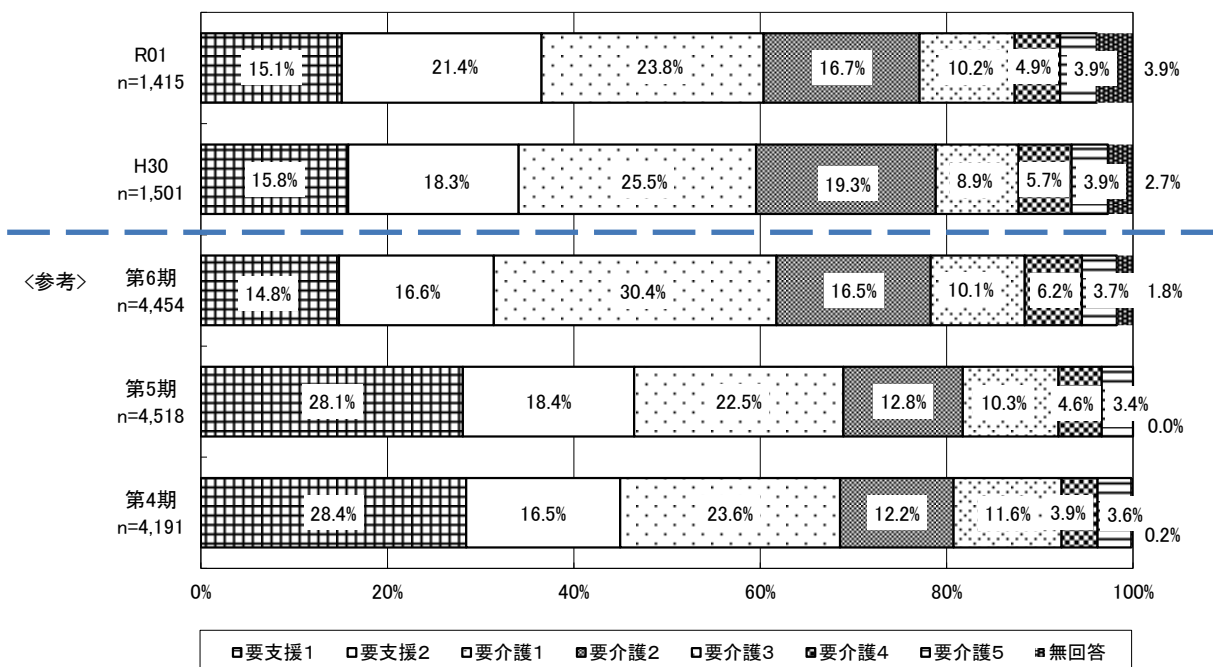
(注) 令和元年から「子育て」も追加した。

2. 調査の集計結果

① 居宅介護支援事業所の分類

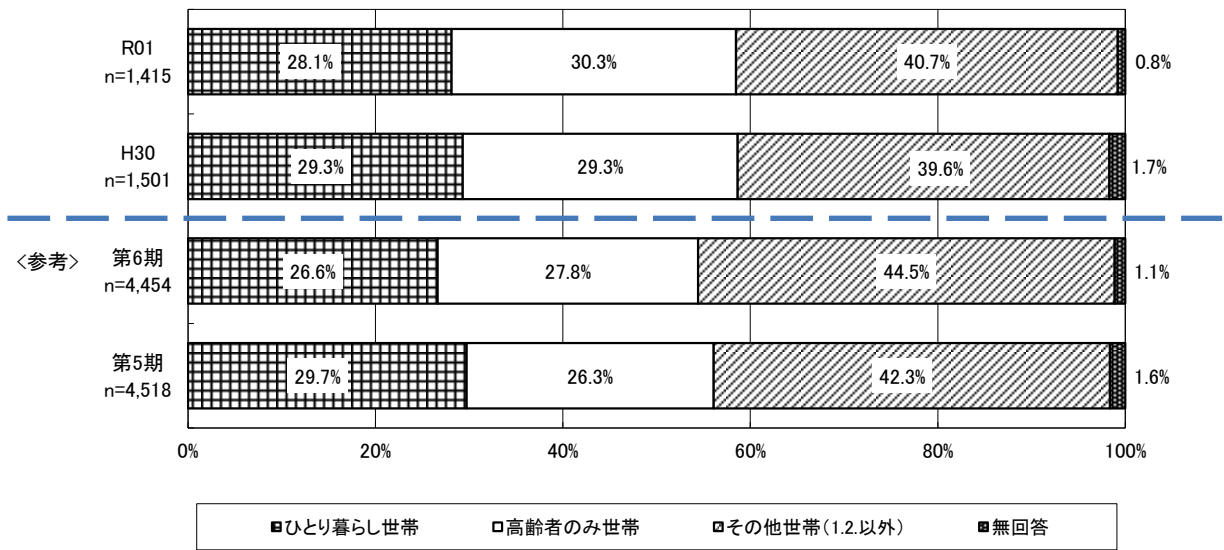


② 回答者の要介護度（質問1）



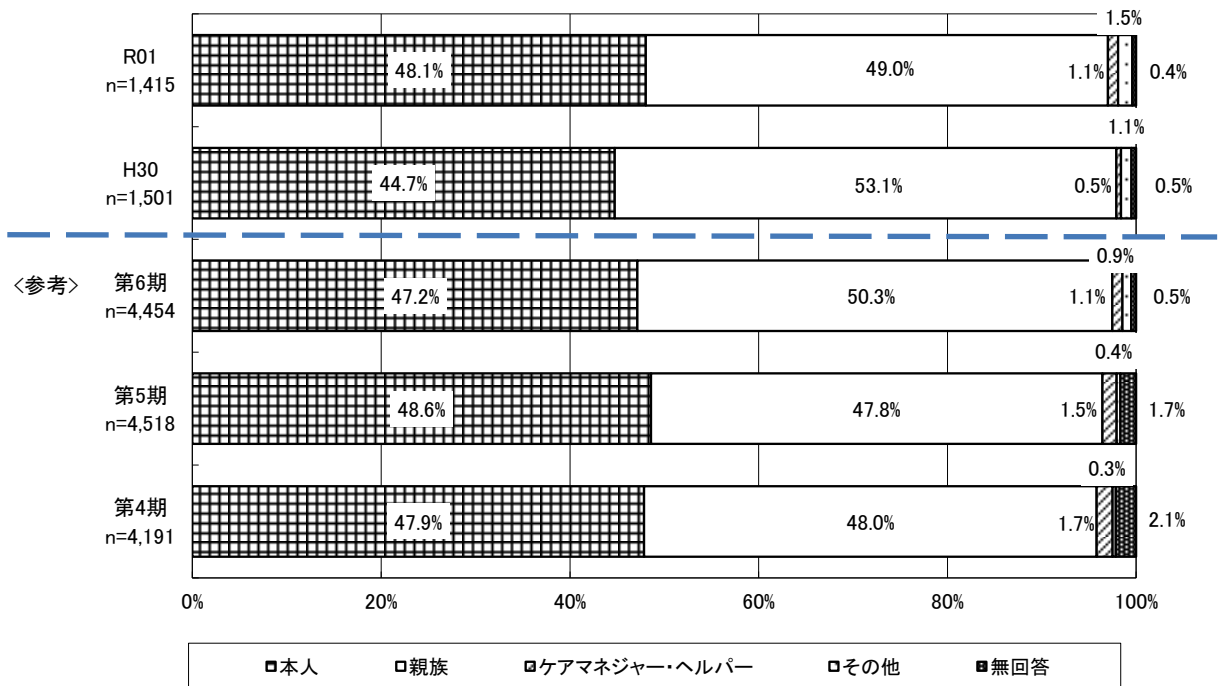
(注) 第6期（平成27年度～）から、要支援者を対象とする予防給付のうち訪問介護・通所介護は、介護保険制度の総合事業（介護予防・生活支援サービス事業）へ移行した。

③ 回答者の世帯類型 (質問2)

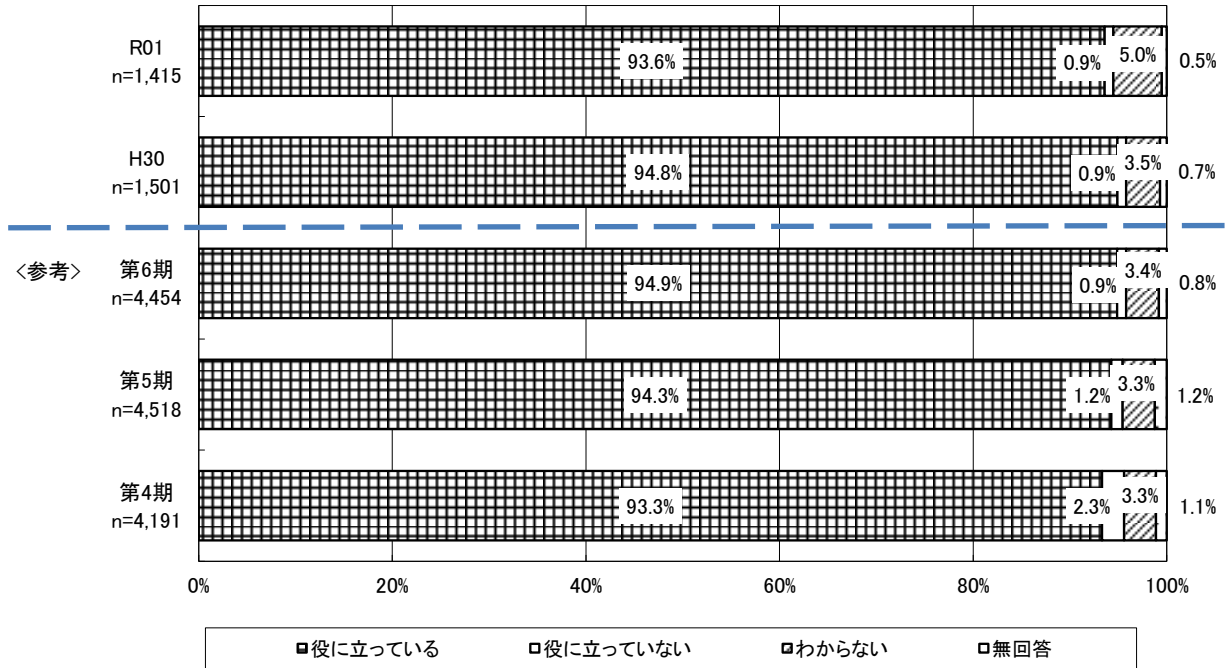


(注) 当該設問は第5期より追加した質問である。

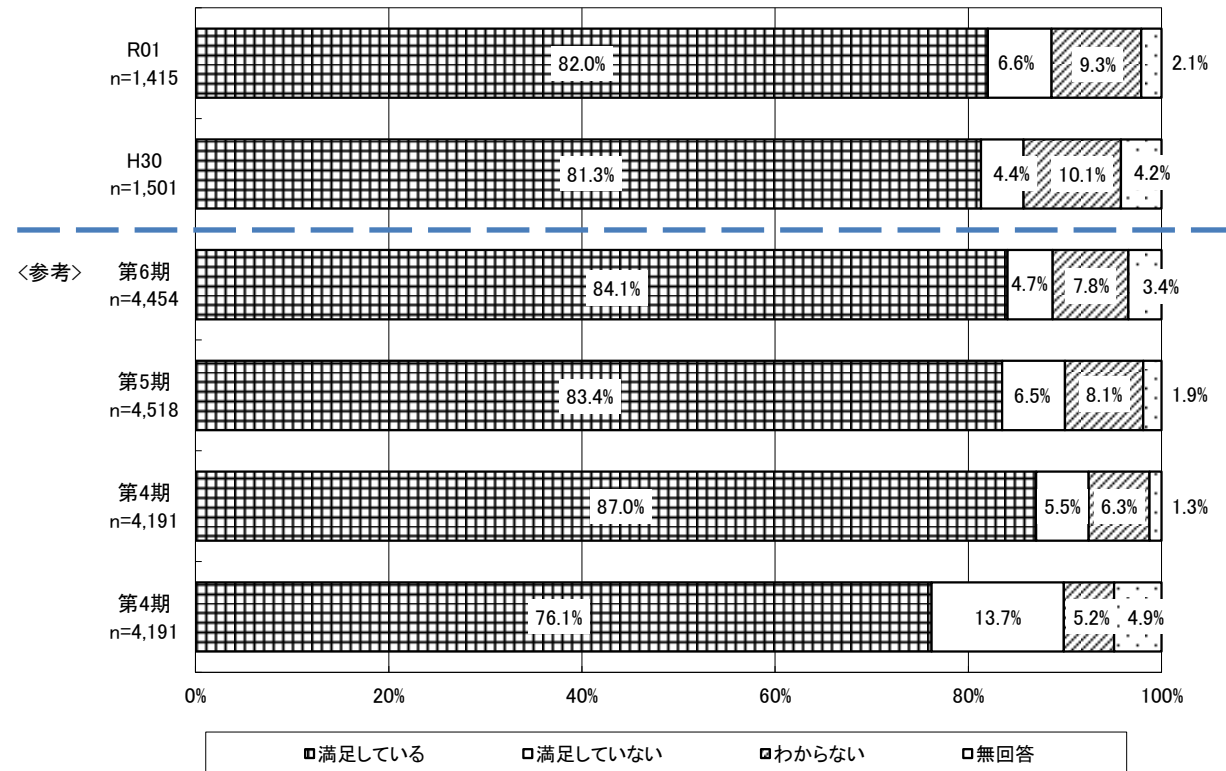
④ 回答者 (質問3)



⑤ 介護サービスの全体的な評価（質問7）

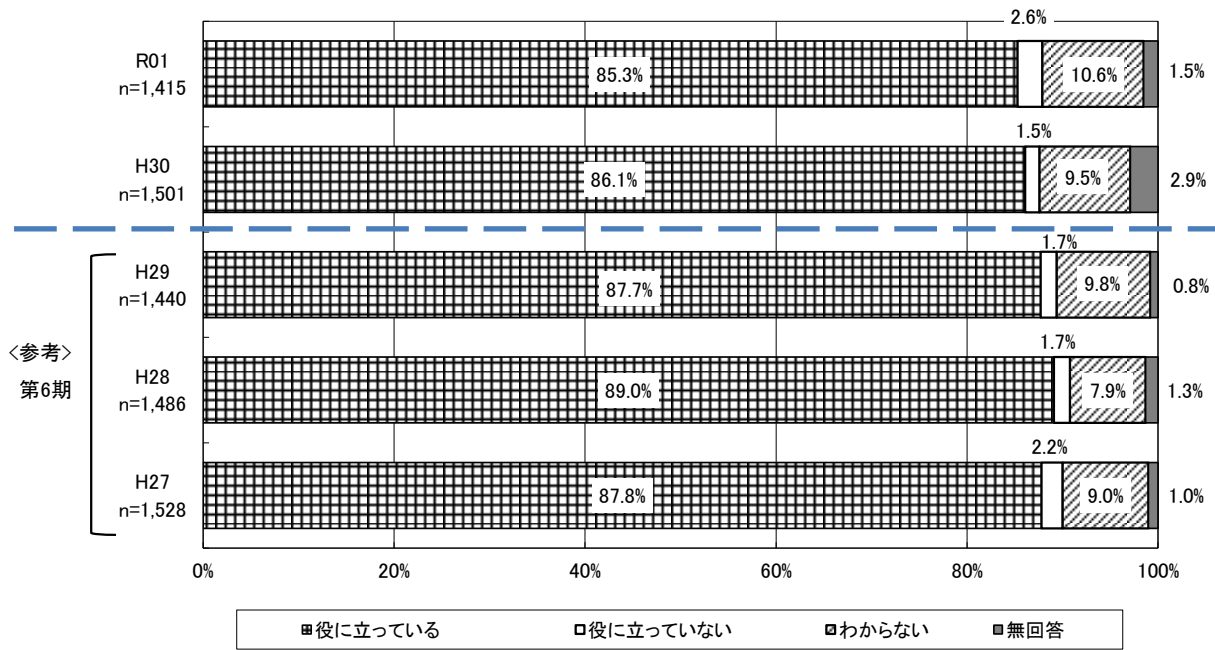


⑥ ケアプランや介護サービスの満足度（質問9）



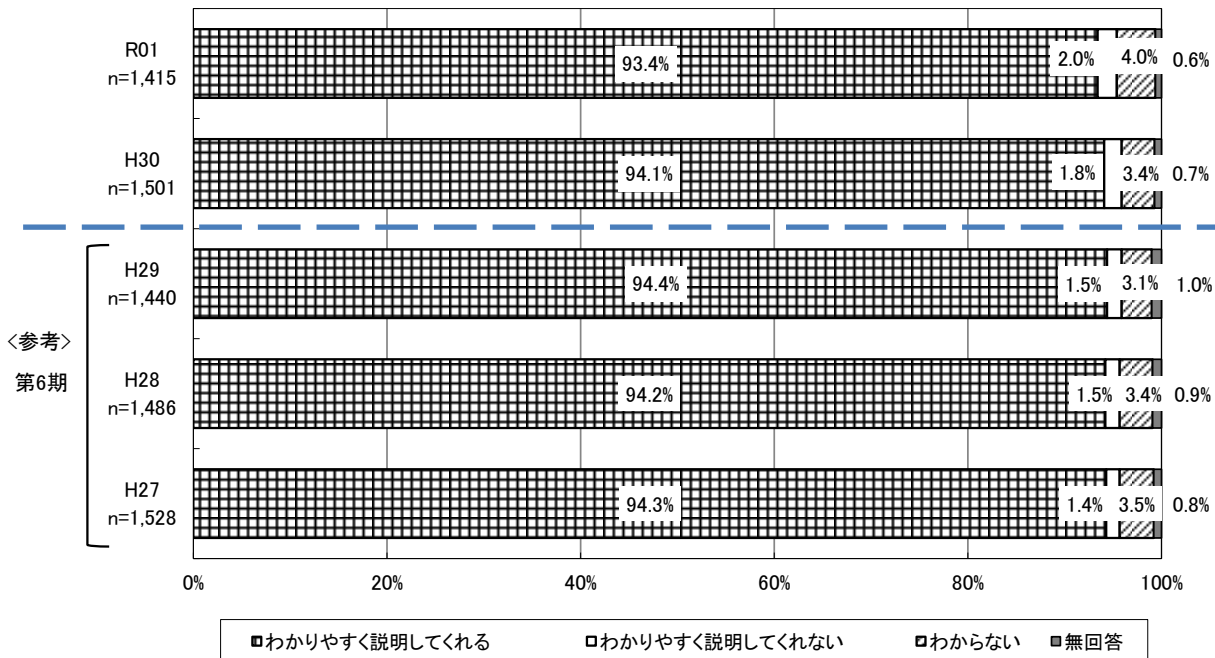
(注) 第4期は「ケアプランの満足度」と「介護サービスに不満があるか」の2問となっていたが、第5期以降は「現在のケアプランや介護サービスに満足しているか」の1問にまとめた。

⑦ 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）



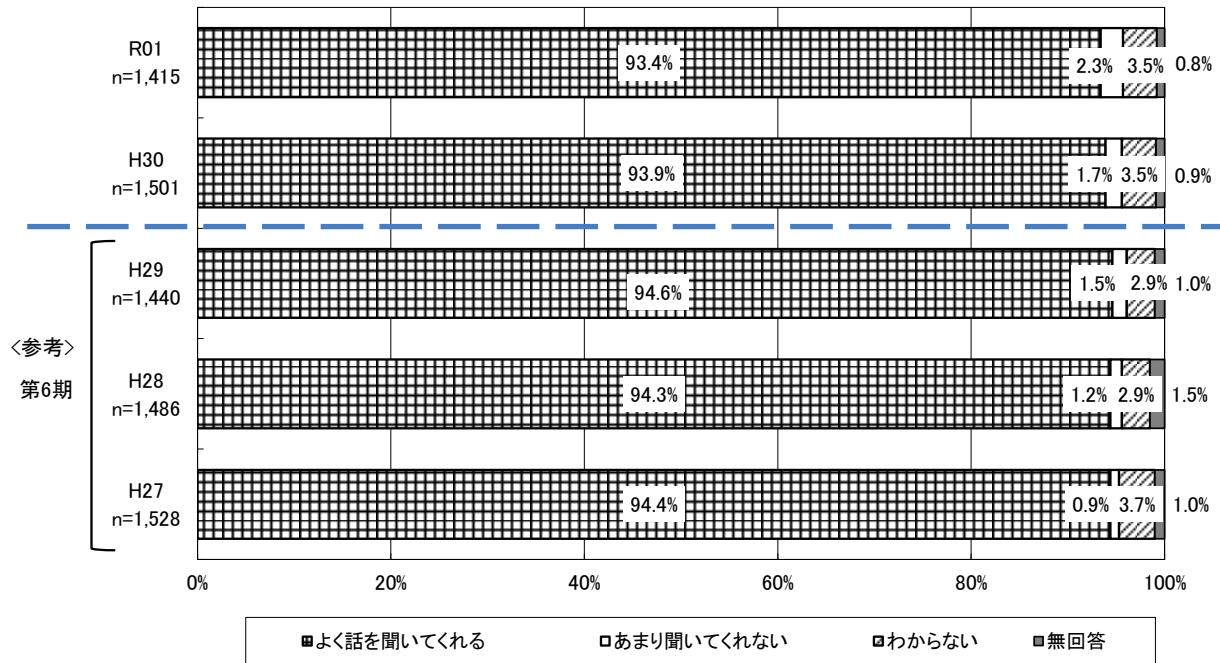
(注) 当該設問は第6期の27年度より追加した質問である。

⑧ ケアマネジャーの説明についての満足度（質問4）



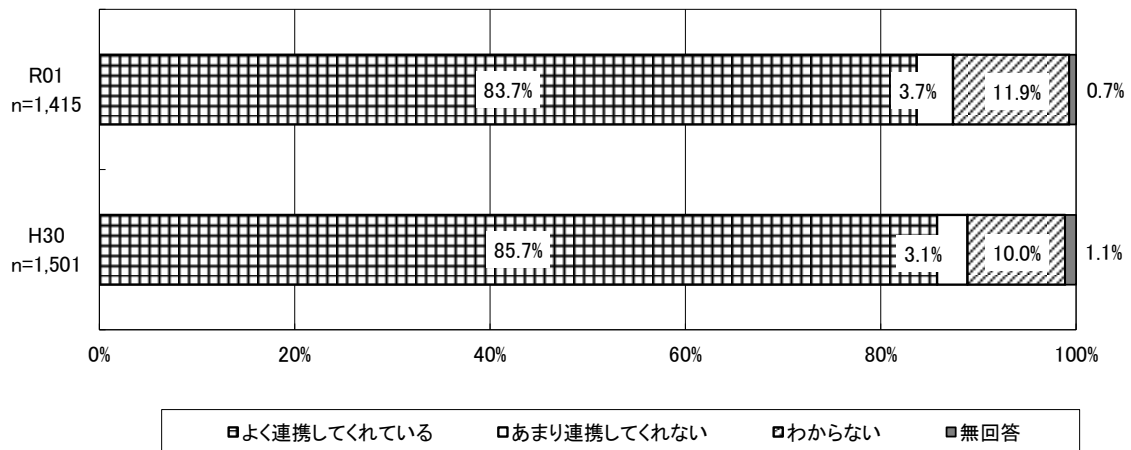
(注) 当該設問は第6期の27年度より追加した質問である。

⑨ 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）



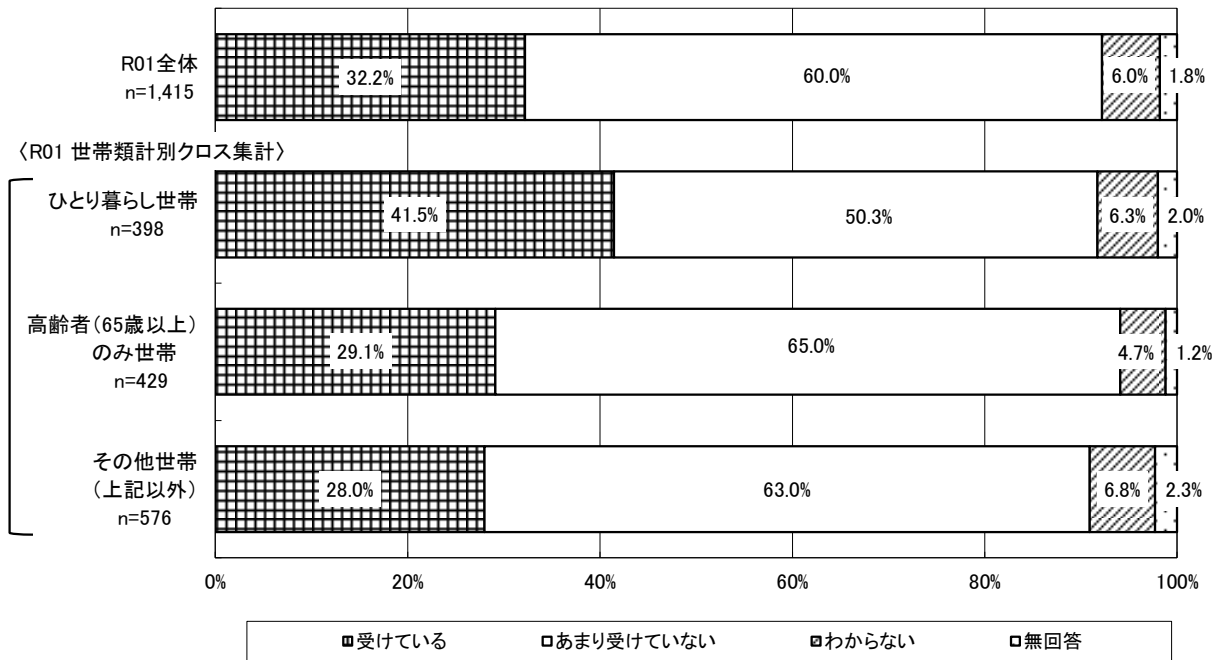
(注) 当該設問は第6期の27年度より追加した質問である。

⑩ 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）

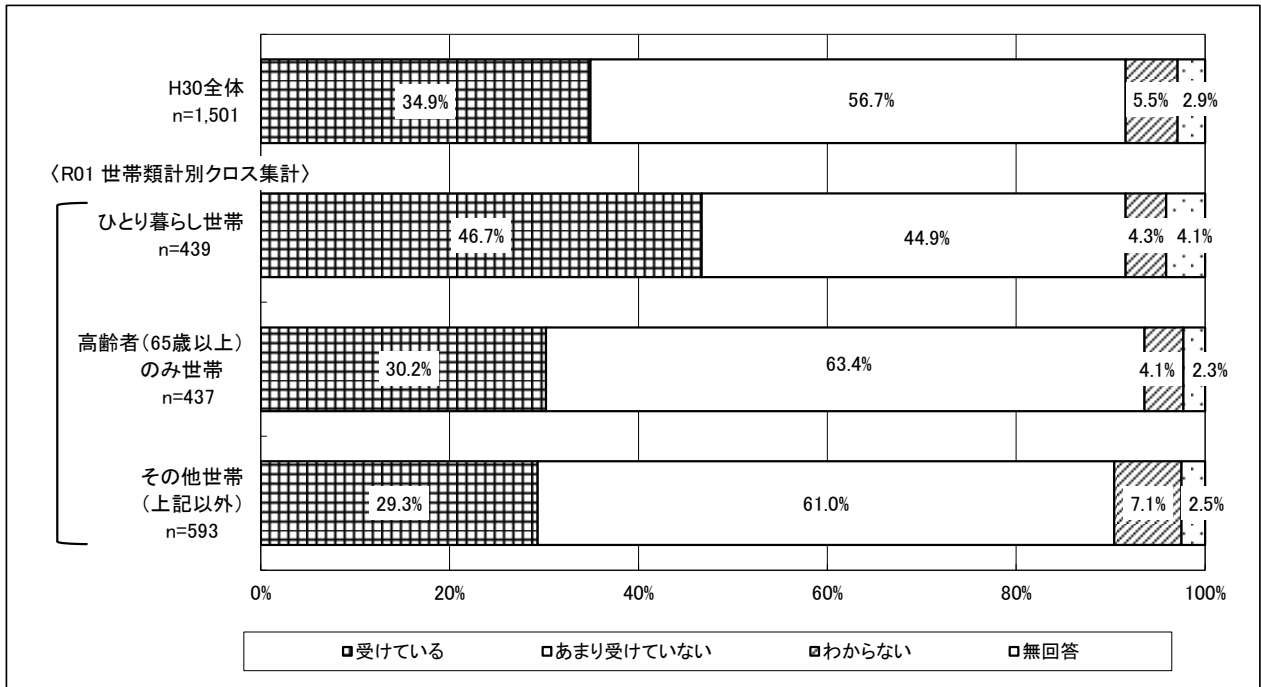


(注) 当該設問は第7期の30年度より新たに追加した質問である。

⑪ 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)

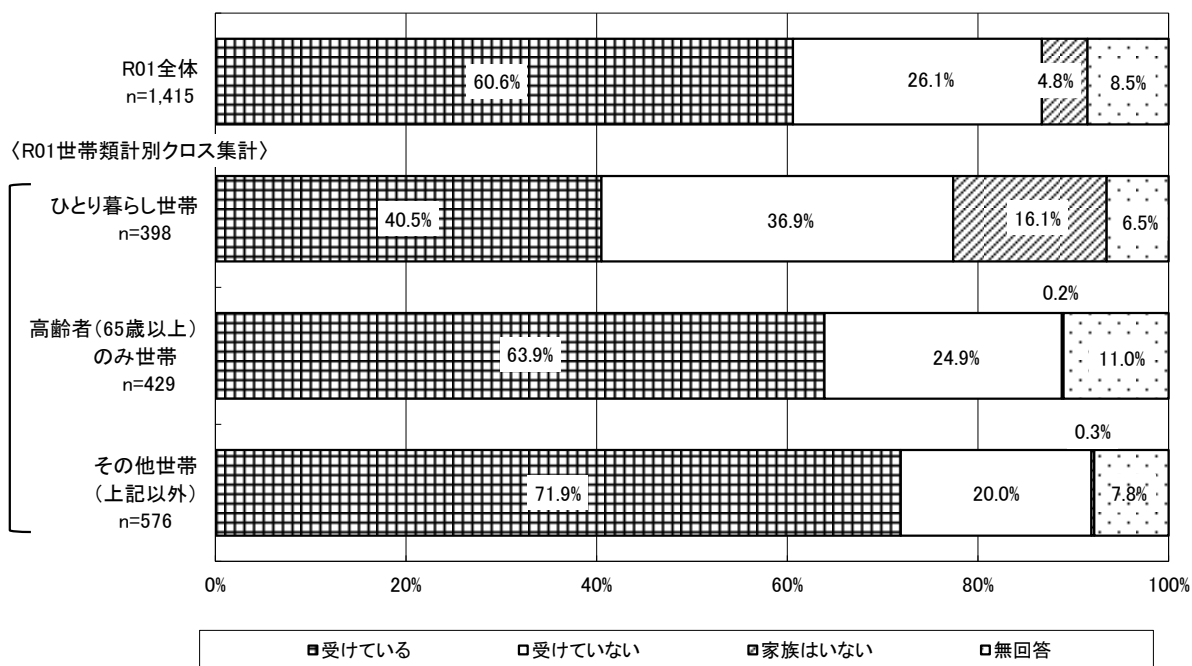


<参考> H30年度

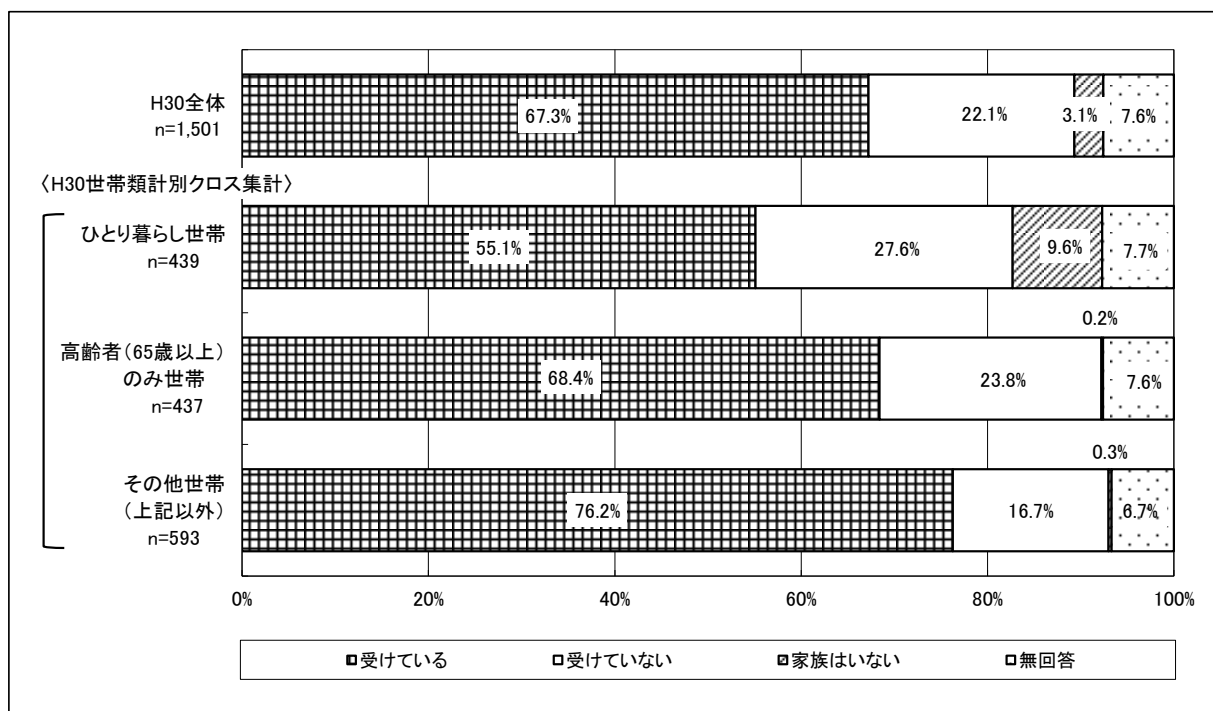


(注) 当該設問は第7期の30年度より新たに追加した質問である。

⑫ 介護サービス以外に家族の介護を受けているか (質問 12)



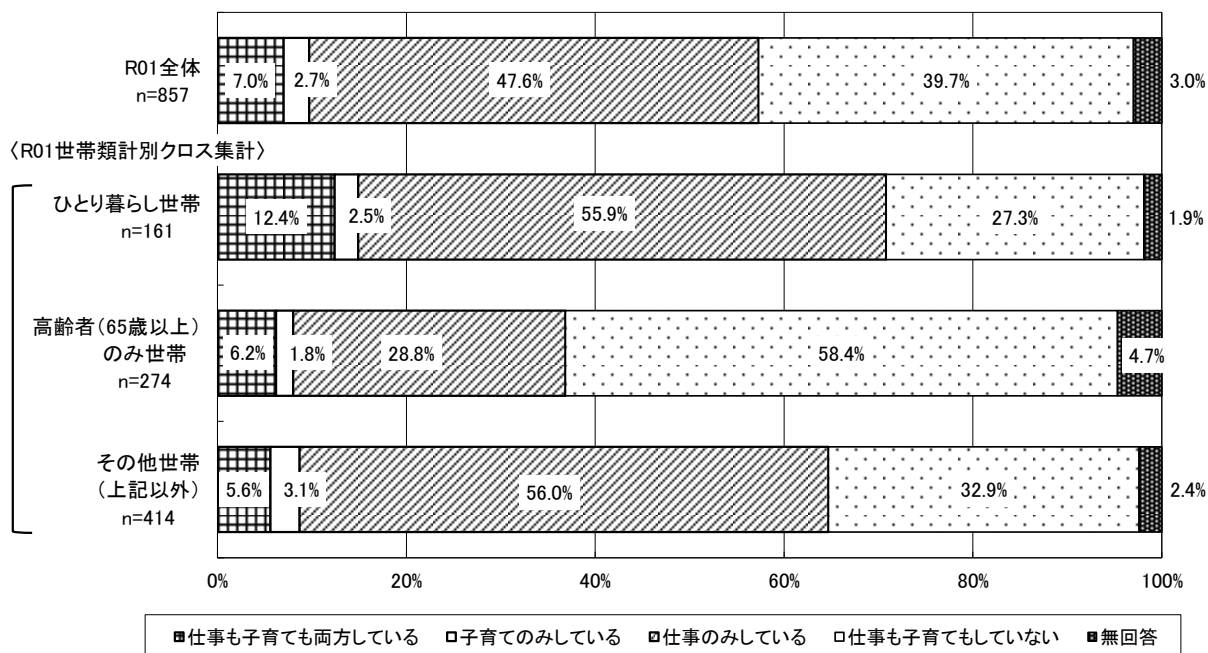
<参考> H30年度



(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 家族の介護者は仕事・子育てをしているか (質問 13)

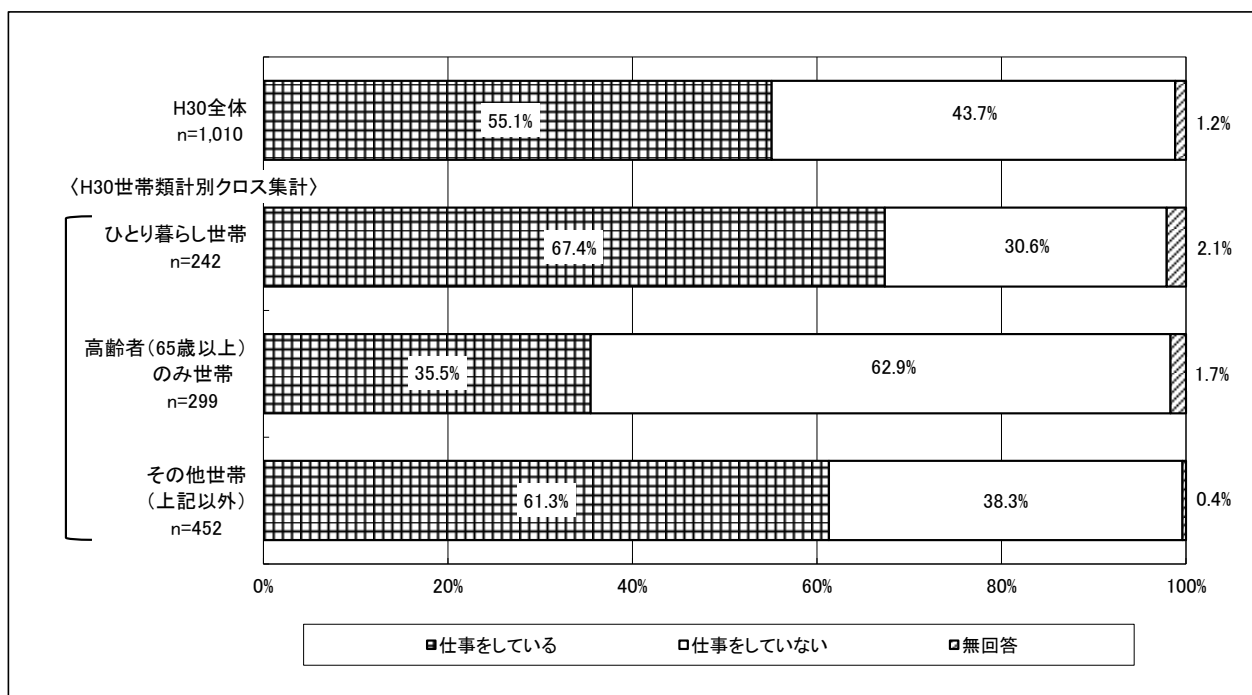
(質問 12 で家族の介護を受けていると回答した 857 人のみ回答)



(注) 当該設問は R01 年度より新たに追加した質問である。

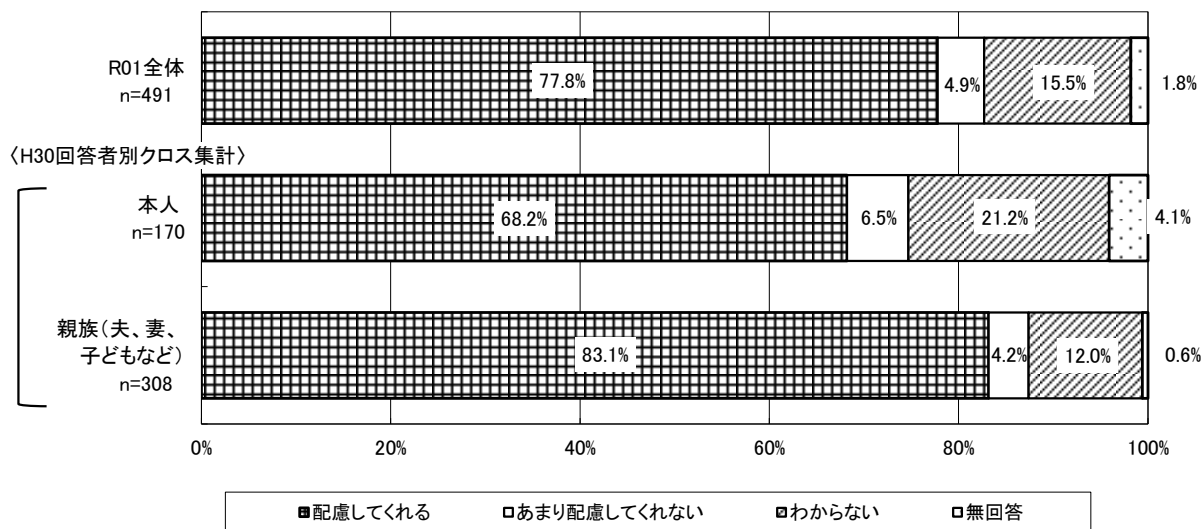
<参考> 家族の介護者は仕事をしているか

(家族の介護を受けていると回答した 1,010 人のみ回答) (H30 年度)



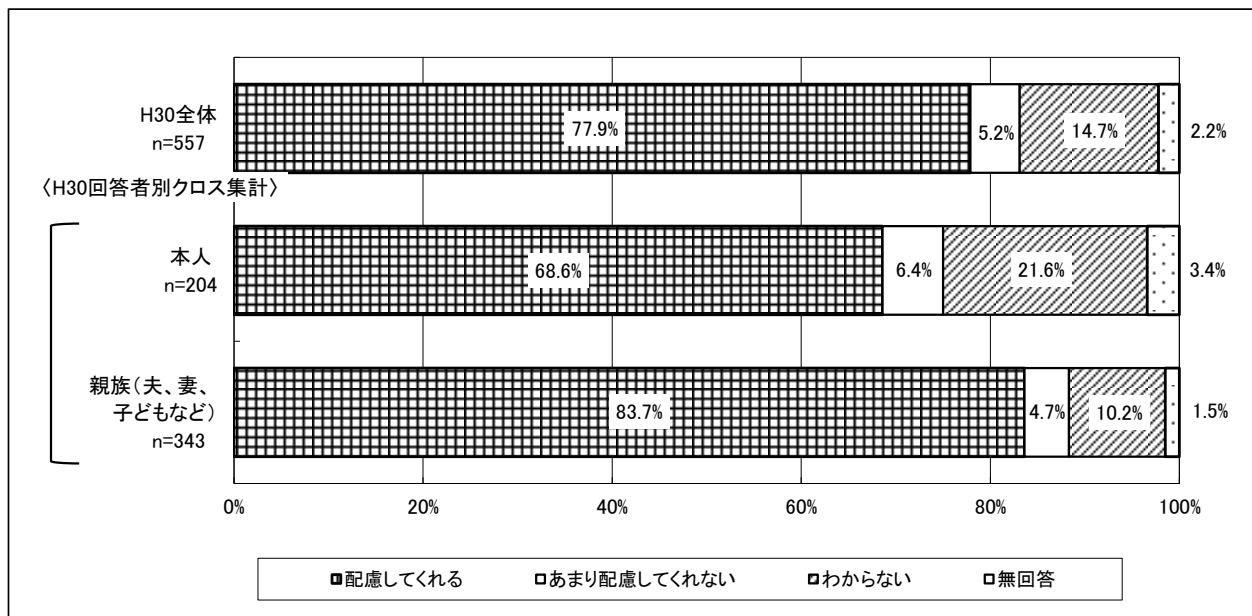
⑭ 家族が介護と仕事・子育てを両立しやすいようにケアマネジャーは配慮してくれているか（質問 14）

（質問 13 で仕事をしている、子育てをしていると回答した 491 人のみ回答）



（注）当該設問は R01 年度より新たに追加した質問である。

<参考> 家族が介護と仕事をしやすいようにケアマネジャーは配慮してくれているか（仕事をしていると回答した 557 人のみ回答）（H30 年度）



3. 自由記述の分析結果（概要）

(1) 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の記入状況（質問11）

①自由記入の状況

- ・調査の自由意見欄は、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353件で有効回答数1,415件に対する回答率は24.9%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85件（24.1%）、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15件（4.2%）で、合計すると28.3%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211件（59.8%）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（3.4%）であった。
- ・介護保険外の事項に関するその他の記述は、72件（20.4%）であり、平成30年度に比べて増えている。

②自由記入の主な内容

- ・制度改正により、サービス利用時の自己負担割合が所得によって2割3割に引き上げられたこと等から、保険料、介護物品費、介護タクシー費等の経済的な負担が重いことを訴える意見が複数みられた。国の制度改正等の動向を注視し、保険者として区民、関係機関に対して適宜、情報提供を行うことが求められる。
- ・現在、地域での支え合い・交流があり感謝するという意見と、もっと支え合い・交流を希望するという意見が複数みられた。一方、支え合い・交流は簡単ではないという意見もみられた。
- ・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という要望が多数みられるが、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。
- ・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いため、自助・互助の強化が今後の課題である。
- ・本人、家族の個々の状況に合ったケアプラン、サービスを希望する意見が複数みられる。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。
- ・軽度者であってもサービスの利用回数を増やしてほしい、90歳以上等の超高齢者には生活支援をしてほしい等、介護保険制度では範囲外とされている事項についての要望が複数みられる。ケアマネジャーは、制度の趣旨、範囲を本人、家族にきちんと説明をして、公平、公正なサービスの利用とするよう努めることが求められる。

介護サービスに対する意見：2ヵ年比較（4～6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	令和元年度 件数（比率） n=353
1 介護保険についての肯定的な意見	80 (24.7%)	128 (34.6%)	85 (24.1%)
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%)	15 (4.2%)
3 介護保険についての改善要望の記述	177 (54.6%)	161 (43.5%)	211 (59.8%)
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 第七期制度重点プロジェクト（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%)	52 (14.7%)
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%)	12 (3.4%)
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%)	72 (20.4%)
回答件数合計	411 (126.9%)	448 (121.1%)	447 (126.6%)

(2) 自由記入の内容（一部掲載）

- ・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。

- 地域での支え合い、地域との協働、ネットワークと環境の整備
- 自立支援に向けたリハビリテーション、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
- 個別ケア、意思の尊重
- 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 (36件)

202	要支援 1	●時間や体力のある方にボランティア参加を希望している方は多いと思います。募集のPRを増やしてください。
214	要支援 1	●介護そのものについてしっかりした説明がされてない。なし崩しに従っていくしかないのではと思ってしまう。地域の特性(地域差)に考慮が至ってない。
377	要支援 1	●相互の助力が必要と思う。
561	要支援 1	●民生委員の位置付けや権限がよくわからない。契約書もないのに、個人情報を得られる立場なのか?
644	要支援 1	●ご近所のお友達と時々会って、お食事会等しています。
887	要支援 1	●制度について、資格を持っている方だけに介護にかかる時間に頼らないで、もったきめの細かい区民の支え合いについて議論してほしい。
949	要支援 1	●高齢者が集まる所が近くにあるとよいですね。身近な所が故障した場合、手助けがほしいです。
1249	要支援 1	●ケアマネジャーさんも私の家の周りの方たちはよく面倒をみてくださいます。感謝しています。
434	要支援 2	●区民の支え合いができる近所付き合いの信頼感が持てるとよいのですが、うちの母(90代)は他人を家の中に入れることを好まないの、難しいです(転居して2年のこともあり)。
459	要支援 2	●高齢と病を持つ身体となり、介護サービスを受けて一人暮らしができていて、マンション住まいですがマンションの中の方々はいつでも声をかけてねとか、買い物はとか、食べてねとか、声をかけてくださるのでありがたいと感謝です。
523	要支援 2	●町内地域に民生委員のアドバイスにより、この制度に早く接することができました。民生委員の方に感謝しています。
572	要支援 2	●地域包括支援センターはあれども、本当の地域包括はありません。高齢者のこと、児童のこと、それぞれ別々。家庭の状況はそれぞれ違い、申し出なければ気づかない。介護のこと、それだけでは負担は軽減しない。
758	要支援 2	●現在マンション 14 階に住み、若い世代多いですが高齢者の顔合わせなどあるとよいと思います。
836	要支援 2	●地域の行事のお知らせをしてください。
842	要支援 2	●ケアプランや介護サービスについては、介護の経験がなければお任せするしかありません。介護が始まったら高齢者がかかりやすい病気、それを防ぐ注意点や方法等、高齢者福祉課で講義を有料でも受けられるよう指導していただきたいです。骨折はどのようにおこるか、誤嚥性肺炎になりやすいこと、とろみの食事のつくり方、早くから吸引機を利用できるように指導されるようすすめていただくこと、医師やヘルパーの立場だけでなく、介護者の知恵(できるだけ自分で食べることによって、自分のペース、自分の食べられる量だけ食べることなど)、医師はだいたい胃ろうをすすめるが、他の方法にどのようなものがあるか、そのよい点、難しい点等、介護をした経験者から話を聞いておいていたらどんなによかったらと思う。ぜひ介護の知識に乏しい介護が始まったばかりの家族に講義をしていただくシステムを作っていただきたいです。
1233	要支援 2	●一般の区民、地域の人について、助け合いとまでいなくても、お互いに声かけがあってもよいと思います。
1240	要支援 2	●今のところ特にありませんが、区民の支え合いって今後どうなるんですかね。
1377	要支援 2	●もう少し交流がほしいです。
191	要介護 1	●区民の支え合いは必要だしありがたいですが、それを頼ることはできない。今後の区のサービスに期待します。
249	要介護 1	●ご近所との連携が大切だと思います。顔のわからないご近所へのご挨拶、ご理解を介護サービスのプランに必要なと思います。
715	要介護 1	●ケアマネジャーさん、ヘルパーさん、医療機関の方々、ご近所の方々に連携してもらい、母を支えていただいています。とてもありがたく思っています。
855	要介護 1	●(家族が記入) 本人の社会貢献したいという気持ちを活かせるような企画がほしいです(本人はシルバー人材センターに登録したいと受付に一人で行きました)。お金・収入の問題ではなく、人の役に立ちたい、何もすることがないのが辛いと言っています。
969	要介護 1	●入浴サービスのある施設の充実とデイサービスは一律でなく、介護度によって別内容とし、介護度が軽い人だと施設側が商売にならないような状況にならないよう配慮するな

		ど。介護する家族と手助けする支え合いを。
1078	要介護 1	●地域でボランティア、見守りなどがあつたら利用したいです。
126	要介護 2	●区民の支え合いはなかなか難しいが、気にかけていてくれるのでありがたい。
623	要介護 2	●地域の支え合いは難しい。
823	要介護 2	●町会の皆さん方にカラオケ会等で大変お世話になって楽しいです。
826	要介護 2	●民生委員の方が時々顔を出していただいていることはありがたいです。
1304	要介護 2	●近所の知り合い（特に同じマンションに住んでいる人）にも何かあつたら気楽に声をかけてください、と言われていました。
215	要介護 3	●少しの時間預かってくれるところなど、もっと気軽にお願いできるオアシスルームのような場所があると嬉しい。
271	要介護 3	●区民の支え合いについて、（大型）スーパーに入るとき、高齢者および障害者が利用するエレベーターに気を使う人たちがあまりにいないこと、がっかりします。
1017	要介護 3	●茶道の知人がいますので幸せです。
951	要介護 4	●会話は訪問のサービス以外はありません。隣の人も顔。
170	要介護 5	●地域の方が介護している家族によく声をかけてくれるのでありがたいです。介護している家族の経験等を聞くことができるので参考になります。
1038	要介護 5	●介護保険で利用できるサービスの負担が多過ぎる。金銭的に長期で利用できなくなる可能性がとても心配。ボランティアなどないのか？
1311	要介護 5	●元気な高齢者にもっとボランティアなどに参加していただき、風通しのよい介護現場を希望します。

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（25件）

202	要支援 1	●時間や体力のある方にボランティア参加を希望している方は多いと思います。募集のPRを増やしてください。
840	要支援 1	●デイサービスへ週1回通っていますが、体の伸び悪くなり、腕の伸び一番悪くなり、正確な動きができなくなり、体への効果も三年前より落ちました。歩くのにスピードがなくなり、万歩計は全然数字がでません。精密でしょうが役に立っていません。
1277	要支援 1	●心臓病の大動脈弁膜の置換手術後に身体障害者2級の指定を受けたが、時間の経過とともに身体機能が落ちてくるため、リハビリが必要と思うが具体的にはどうすればいいのか？すでに両足が膝から下が動かなくなりつつある。歩行の訓練をすればよいと思うが、心機能が弱く、長時間・長距離歩くことができない。
160	要支援 2	●日常生活の中で安全のみでなく、身体向上も含む。
370	要支援 2	●超高齢者（96歳）の歩行が不安定で一人で外出できない状態でも、要介護認定がでない。年齢による考慮があってもよいのではないかと思われる。
691	要支援 2	●②現在訪問リハビリを受けていますが、あまり効果がありません。
726	要支援 2	●デイサービスに行っていますが、何か休み時間に作る仕事を与えてほしいです。
842	要支援 2	●ケアプランや介護サービスについては、介護の経験がなければお任せするしかありません。介護が始まったら高齢者がかかりやすい病気、それを防ぐ注意点や方法等、高齢者福祉課で講義を有料でも受けられるよう指導していただきたいです。骨折はどのようにおこるか、誤嚥性肺炎になりやすいこと、とろみの食事のつくり方、早くから吸引機を利用できるように指導されるようすすめていただくこと、医師やヘルパーの立場だけでなく、介護者の知恵（できるだけ自分で食べることによって、自分のペース、自分の食べられる量だけ食べることなど）、医師はだいたい胃ろうをすすめるが、他の方法にどのようなものがあるか、そのよい点、難しい点等、介護をした経験者から話を聞いておいたらどんなによかったらと思うと思います。ぜひ介護の知識に乏しい介護が始まったばかりの家族に講義をしていただくシステムを作っていただきたいです。
92	要介護 1	●やはり本人のことが1番と思います。できると思われていても、できないことが多いと思います。

109	要介護1	●在宅介護支援センターのケアマネジャーは本人の生活状況をよく把握して、本人の心身の維持向上のため、また自宅で安全に過ごせるよう支援していただいています。
112	要介護1	●現在の状態が進まぬことを願う。
855	要介護1	●このみ家族。本人の社会貢献したいという気持ちを活かせるような企画がほしいです（本人はシルバー人材センターに登録したいと受付に一人で行きました）。お金・収入の問題ではなく、人の役に立ちたい、何もすることがないのが辛いと言っています。
947	要介護1	●年配者にとって心身機能や認知機能の向上ということはあまり望めることではないと思います。維持というよりは後退していくスピードをいかに遅くするかしかないと思います。
1121	要介護1	●体操の時間だけを少し増やしてほしい。ピンコロ体操がよく効いている。
1211	要介護1	●十分な介護サービスではない。機能維持には質・量の向上が必要。
1282	要介護1	●介護サービスは自立生活上、大変役に立っています。
11	要介護2	●症状も千差万別。介護も初めてのことが多く、また状況が変化していく中で、何が正解なのか、改善すべきかわかりません。
82	要介護2	●私は持病があり、一人で二人分。そのような家庭も多いと思いますが、どのようにストレスなく生活しているのか。そのような方たちと話し合いの場がほしいです。
204	要介護2	●デイサービスの対応で、もっと個々の好みを叶えてほしい。
208	要介護2	●デイサービスへ行っているときの方がストレスが多かったので、今は息子が家事全てやってくれる。我が家で全日暮らしている。デイサービスでの集団生活は苦痛。
331	要介護2	●リハビリ施設の増設（無料）。
344	要介護2	●訪問介護派遣 PT（理学療法士）の対応について。もっと親身に相談・対応してくれたらありがたい。60分の枠より早く切り上げて帰ったり、人の手配について連絡ミスがあったり、作業が表面的で心がこもっていないときがある。そういう PT がいるが、そうではなく丁寧な PT もいる。担当者によって違う。
778	要介護2	●職員の方たちが忙しいのはわかりますが、こちらの目的としては足腰が弱る一方なので通っている日だけでも運動させていただけたらと思ってお願いしていますが、あまりできていないようなので、日々歩けなくなってきました。
151	要介護3	●ケア設備等に限界があり、各施設ケアスタッフの人数にも関係していることは理解していますが、一日のスケジュール（リハビリ）は身体の状態によって行えないものは回数を減らすなどしているようですが、マッサージなどの時間を増やしていただけると助かります。

③ 認知症高齢者を支える施策（2件）

566	要介護1	●本人は認知症でたった今のことも覚えていません。訳のわからない行動を起こしたりしますが、身体は動くからか「要介護1」です。家族の精神的負担は大きいです。介護度の基準を見直してほしいです。
972	要介護1	●認知に問題があるため、曜日感覚がなくなっている。そのため定期的なケアサービスについていけないときがある。

④ 医療と介護の連携の推進（12件）

318	要支援1	●以前病院の外来治療の際、付き添いの人を付けるように指示されましたが手配できず、かかりつけ医に相談の上、個人医院で付き添い不要と言われ胃の検査をしました。
919	要支援1	●在宅酸素ポンベをつけての日常生活です。在宅使用料の負担も大きいです。高額に対する免額制度に該当できたら助かります。
1139	要支援2	●品川区は進んでいるのですが、医療機関（病院）とリハビリの連携は未だ道途上。個人差があるのは仕方ないとしても、もう少し積極的に取り入れている地域、病院、医師はいます。
842	要支援2	●ケアプランや介護サービスについては、介護の経験がなければお任せするしかありません。介護が始まったら高齢者がかかりやすい病気、それを防ぐ注意点や方法等、高齢者福祉課で講義を有料でも受けられるよう指導していただきたいです。骨折はどのようにおこるか、誤嚥性肺炎になりやすいこと、とろみの食事のつくり方、早くから吸引機を利用できるように指導されるようすすめていただくこと、医師やヘルパーの立場だけでなく、介護

		者の知恵（できるだけ自分で食べることによって、自分のペース、自分の食べられる量だけ食べることなど）、医師はだいたい胃ろうをすすめるが、他の方法にどのようなものがあるか、そのよい点、難しい点等、介護をした経験者から話を聞いておいていたらどんなによかったらと思うと思います。ぜひ介護の知識に乏しい介護が始まったばかりの家族に講義をしていただくシステムを作っていただきたいです。
1352	要支援 2	●病院に行くとき、往復の手助けがほしいと思います。
715	要介護 1	●ケアマネジャーさん、ヘルパーさん、医療機関の方々、ご近所の方々に連携してもらい、母を支えていただいています。とてもありがたく思っています。
596	要介護 1	●医師とケアマネ、介護がチームとして動いてくれるとよいと思っています。連携されていないので窓口毎に対応しなくてはならない。
805	要介護 1	●ショートステイでのインスリンを利用する者への対応が少ない。利用を断られる。
937	要介護 2	●訪問看護、福祉用具貸与の自己負担額を低額にしてほしい。介護保険料の高額に比して高いと思う。年金のみの生活者にとっての希望である。
1066	要介護 2	●ケアマネジャー、ヘルパーさんが訪問医療、大変助かっています。ヘルパーさんとの相性がよいです。
213	要介護 3	●老健施設様への橋渡しが病院とスムーズに行われるように、老健施設様の方から具体的に適宜情報等のコミュニケーションを出していただけたらと思います。
1212	要介護 3	●介護の方同士はケアマネジャーさんは中心にいろいろと連携してくれているが、かかりつけ医は連携がない。

⑤ 施設サービスの整備とサービスの質の向上 (8件)

946	要介護 1	●介護度が上がったときに、適切な施設なりサービスがすぐに受けられるのか少し不安。
1000	要介護 1	●東京都にもっと施設を増やしてほしい。
1046	要介護 1	●施設間にサービスの内容に未だ差がある。
776	要介護 2	●ご近所には本当に一人暮らしの高齢者が多い。希望があれば入居可能な設備・施設が増えたらと思う。
988	要介護 3	●要介護 3 ですが、特養施設は入所無理と言われました。改善してほしいです。
1338	要介護 3	●特別養護老人ホームの定員をもっと増やしてほしい。
1008	要介護 4	●今は特別養護老人ホームに入所しています。今年の初め、デイサービスを利用しているときは毎日のように機能訓練・体操をして心身機能維持に努めていただいたが、入所したとたん、機能訓練は週 1～2 回しかできない、希望あれば個人で外部の人に頼み出張してもらったら、と言われた。6月に週 1 回依頼して、3 回来てもらったら、10164 円もかかりました。心身向上を考えてほしい。
942	要介護 5	●現在は事故にて支援を受け生活が維持されているが、将来的には施設への入居が必要となるも、施設の入居（特に特養）が希望通り叶わない点→要改善。

⑥ 福祉人材の確保、育成 (15件)

202	要支援 1	●時間や体力のある方にボランティア参加を希望している方は多いと思います。募集の PR を増やしてください。
887	要支援 1	●制度について、資格を持っている方のみに介護にかかる時間に頼らないで、もっときめの細かい区民の支え合いについて議論してほしい。
703	要介護 1	●福祉職員の処遇改善をしてほしい。賃金等の底上げ。
127	要介護 2	●介護職員の人手不足の解消。給与形態や働きやすさの追求。
685	要介護 2	●ひどいヘルパーがいた。料理を真っ黒こげで出す、裸のまま立たせて風呂入るのを待たせる、契約書をなくす、ガス台のガス漏れ音がなっているのに放置して帰る等々、ヘルパーの仕事に自覚がない人がいました。
344	要介護 2	●訪問介護派遣 PT（理学療法士）の対応について。もっと親身に相談・対応してくれたらありがたい。60 分の枠より早く切り上げて帰ったり、人の手配について連絡ミスがあったり、作業が表面的で心がこもっていないときがある。そういう PT がいるが、そうでなく丁寧な PT もいる。担当者によって違う。

163	要介護 3	●介護料金や介護をする職員や介護する側の介護離職している家族に手当みたいな制度があったらほしいです。働きたくても介護で働けない人もいるわけだし。
1090	要介護 3	●ケアマネジャーやリハビリに来てくれる人の言葉遣いが気になる。
1362	要介護 3	●ケアマネジャーさんの教えてくれるサービスが全てだと思っていたが、あとからあんなサービスもあったのだと知ることがあり、もう少し早く教えてくれればと思うことがあった。自分で勉強しなければわからないことも多く、もう少しケアマネジャーさんも知っている情報を教えてほしかった。
170	要介護 5	●介護サービスについて、人によって介助の仕方や声かけが違うので、介護される本人が戸惑うことがあるので改善できないものか。家族としては気になるところです。
1311	要介護 5	●元気な高齢者にもっとボランティアなどに参加していただき、風通しのよい介護現場を希望します。
1062	要介護 5	●ケアマネがケアプランについて詳しく説明できない。他のサービスなど、使えるサービスに詳しくない。区のサロンに車椅子で入室できない。
1102	要介護 5	●訪問入浴に同行される看護師さんの教育・待遇。
1293	要介護 5	●ケアプランやサービスと見合った介護福祉士の教育もしてほしい。
1311	要介護 5	●介護者（ヘルパーも含む）の処遇改善がもっと必要と思われる。

⑦ 介護保険制度を上手に活用しているケース（6件）

727	要支援 1	●私は介護保険に長いことお世話になっています。一時期は腰痛のため数か月入院したこともあります。退院後、介護サービスのおかげで、ケアマネジャーさん、ヘルパーさんのお力添えで現在毎日過ごしております。ありがたいことです。今は幸せと感謝の日々です。
1148	要支援 2	●介護認定よりも実際は生活においてはそれ以上のこともあるので、民間のサービスの情報等も添えて教えていただけると嬉しいです。先日そのようなサービスもあるとケアマネさんよりお聞きして、とても参考になりました。
715	要介護 1	●ケアマネジャーさん、ヘルパーさん、医療機関の方々、ご近所の方々に連携してもらい、母を支えていただいています。とてもありがたく思っています。
570	要介護 1	●老々介護の現実には厳しいものがありますが、ケアマネジャーさんはじめ、ケアセンターの方々にお世話になり、なんとか生活がまわっているのにただただ感謝あるのみです。
271	要介護 3	●介護サービスを今後も使い、在宅での生活を一日でも長く暮らしたい。
170	要介護 5	●地域の方が介護している家族によく声をかけてくれるのでありがたいです。介護している家族の経験等を聞くことができるので参考になります。

⑧ 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）

770	要支援 2	●ケアマネジャーがプライベートなことまで話題にしてくるのでやめてほしい。
1403	要支援 2	●職員さんも少ないので大変だと思いますが、利用者さんの体調もありますが、一人で歩くことができないので、食料がなくなったり、その他いろいろなことがあります。5日間はまるきり人が入らないので困ります。考えていただけるといいのですが、よろしく願います。昨年12月、ケアマネジャーよりTELあり、介護から支援になりました。理由は認知症ではないからと言われました。11か月、人が入らない日が5日間、人が来ないので、自分が足腰痛いのを我慢して働いています。6月にペースメーカーを植え込む手術を受けました。大変つらいです。寝付いてしまうと大変、大変ですので、早く介護してください。
278	要介護 1	●ショートステイやデイサービスなどの介護サービスを受けられるまでに、品川区役所にも問い合わせたがわからず、窓口に行きつくまでに時間がかかった。どこに行けばいいのかわかりやすいアナウンスがほしかった。
1296	要介護 1	●ケアマネジャーも職員も私に何も聞いてくれない。何でも話したいのに。身体も悪い私のことよく聞いてもらいたい。
685	要介護 2	●ひどいヘルパーがいた。料理を真っ黒こげで出す、裸のまま立たせて風呂入のを待たせる、契約書をなくす、ガス台のガス漏れ音がなっているのに放置して帰る等々、ヘルパーの仕事に自覚がない人がいました。

208	要介護2	●福祉用具レンタルしているが、利用状況確認されないので、家族が調整している。
208	要介護2	●デイサービスへ行っているときの方がストレスが多かったので、今は息子が家事全てやってくれる。我が家で全日暮らしている。デイサービスでの集団生活は苦痛。
344	要介護2	●訪問介護派遣 PT (理学療法士) の対応について。もっと親身に相談・対応してくれたらありがたい。60分の枠より早く切り上げて帰ったり、人の手配について連絡ミスがあったり、作業が表面的で心がこもっていないときがある。そういう PT がいるが、そうでなく丁寧な PT もいる。担当者によって違う。
757	要介護2	●手続きが煩雑。時間がかかる。利用するにあたって制約が多い。利用者が多く実際に使用できない。さまざまな職員の縦断的な業務を感じる。個別の要望を聞いてほしい。定期的に担当者を変えてほしい。ケアマネジャーと連絡が取れないことも多い。
481	要介護3	●ショートステイの空室状況をネットで確認できる、特養の申込がネットでできる、ケアマネとの連絡がメールでできるようにしていただければ助かります。
532	要介護3	●別件ではございますが、昨年、病院へ入院した際、女性職員から暴行に近い介護を受けました。区の方に一度、調査いただければ幸いです。
1062	要介護5	●ケアマネがケアプランについて詳しく説明できない。他のサービスなど、使えるサービスに詳しくない。地域のサロンに車椅子で入室できない。