

令和3年度介護サービスモニタリングアンケート調査の結果

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2000年（平成12年）に施行され、20年以上が経過した。その間、長寿化が進展し日本は世界一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。
- ・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、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、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。
- ・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。
- ・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、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。

(2) 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。

(3) 回収状況

- ・回収数 1,364 票ベース。回収率 64.7%（有効発送 2,107 件に対する割合）。
- ・回収数の 1,364 票の内訳（在支分：1,067 件、民間居宅分：297 件）
- ・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

- ・区は、令和 3 年度から介護保険事業計画第八期となり、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。新型コロナウイルスの感染症対策も継続している。
- ・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・改定をふまえ、地域の支え合いの質問に改定した。
- ・第八期の令和 3 年度から、上記の情勢等をふまえ、自立支援、尊厳の尊重に向けた支え合いや人との交流の現状等を確認する質問に改訂した。

(5) 結果の概要

①「ひとり暮らし世帯」が初めて 3 割を超える

- ・回答者の世帯類型については、「ひとり暮らし世帯」が 30.8%と調査開始以来、初めて 3 割を超えた。介護保険の在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。

②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」と高い評価を継続している。
- ・区においては、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、本人・家族と事業者と保険者等の信頼関係の維持に取組む必要があると考えられる。

③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、継続的に行うもので、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、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・家族のそれぞれの希望や状況をふまえ、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。

④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 31.0%が地域の支え合いを受けている。令和2年度は 33.5%であり、2.5 ポイント減少している。
- ・世帯類型別にみると、高齢者のみ世帯 43.1%、一人暮らしが 42.4%、その他世帯 25.3%である。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、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、さらに取り組みを強化する必要があると考えられる。

⑤コロナ禍における人との交流の状況

- ・令和3年度は、検温・手指の消毒等の徹底、外出・移動・会合・会食・会話の自粛等、新型コロナウイルス感染症対策の継続が求められる年度となった。
- ・医療・介護・福祉関係者以外の人と交流の有無については、全体で「ある」が 79.9%、「ない」が 12.9%、無回答が 6.2%であった。交流とは、あくまで自発的なものであり、強制するものではないが、交流を希望しているが機会や場が無い、孤立・孤独な状況にあるといった人については、ケアマネジャーや介護従事者が情報提供や声かけ等を行うことも有効だと考えられる。
- ・全体では、交流の相手は「家族・親族」が 53.2%、「家族・親族以外」が 20.0%であった。交流方法(複数回答)は、「電話、手紙、年賀状、メール、SNS (LINE、Twitter、Facebook、インスタグラム等)、WEB 会議 (ZOOM 等) のやりとり」42.2%と、オフラインの交流の割合が最も高かった。次いで、「同居している」41.5%、「家を訪問する」32.7%、「カフェ、レストラン、サロン、集会所、趣味の教室等、家の外で会う」14.4%、「顔なじみの店で会う」5.5%と、コロナ禍においても様々な方法で交流している。

(6) 調査項目

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、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、普段、医療・介護・福祉関係者以外の 人と交流がありますか? (1. 2. は複数回答可)	1. 家族・親族 → 質問 13 へ 2. 家族・親族以外 → 質問 13 へ 3. ない → 調査終了
以降の設問は、質問 12 で「1. 家族・親族」、「2. 家族・親族以外」と回答された方のみにかが います。(「3. ない」を選択された方は回答の必要はありません。)		
質問 13 (注)	どのように交流をして いますか? (複数回答)	1. 同居している 2. 家を訪問する 3. 顔なじみの店で会う 4. カフェ、レストラン、サロン、集会所、趣味の教室等、家の 外で会う 5. 電話、手紙、年賀状、メール、SNS (LINE、Twitter、Facebook、 インスタグラム等)、WEB 会議 (ZOOM 等) のやりとり 6. その他
質問 14 (注)	質問 14 どのくらいの 頻度で、交流をしてい ますか? (一つに○)	1. 週に 5～7 回 2. 週に 3～4 回 2. 週に 1～2 回 3. 月に 1～3 回 4. 数カ月に 1 回 5. その他

(注) マーカーを付した質問 12～質問 14 は令和 3 年からの新規設問。