

令和 7 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) 実施の背景

- ・介護保険制度は平成 12 年（2000 年）に施行され、26 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、認知症の人の増加、老老介護、介護と仕事の両立、ダブルケア、ヤングケアラー等、要介護者と介護者を取りまく状況は多様化している。
- ・少子高齢化、労働力不足、物価高、国際情勢の変化等、社会の構造的な変化が顕著になっており、社会全体での変化への適応を求められている。
- ・認知症の人を含めた国民一人一人がその個性と能力を十分に発揮し、相互に人格と個性を尊重しつつ支え合いながら共生する活力ある社会である共生社会の実現の推進を目的として令和 6 年 1 月 1 日に「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」（認知症基本法）が施行された。
- ・共生社会の実現を推進するための認知症基本法第 11 条第 1 項に基づく「認知症施策推進基本計画」を令和 6 年 12 月 3 日に閣議決定され、認知症共生社会の実現に向け、国全体で様々な施策が推進されている。
- ・高齢化の進展や核家族化等に伴い、高齢者の単独世帯が増加してきている。特に高齢期には、医療機関への入退院や施設への入退所などの重大なライフイベントに直面することも多い。その際に、身寄りがない、家族がいても身近に頼れる人がいない状況にある高齢者等の意思決定等を支援する仕組みが求められている。
- ・近時、高齢者等に対して身元保証や死後事務、日常生活支援等のサービスを行う事業（以下「高齢者等終身サポート事業」という。）が増加しており、今後、その需要の更なる増加が見込まれている。サービスの質の担保を目的として、令和 6 年 6 月には、省庁横断で「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」が策定された。
- ・介護、日常生活支援、身元保証や死後事務等の様々なニーズが拡大する一方、介護・福祉人材は深刻な不足が続いている。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。介護・福祉分野においても、DX（デジタルトランスフォーメーション）が進みつつあるが、需要と供給のミスマッチがすぐに解決されるかは未知数のところもある。
- ・拡大する様々なニーズのすべてを、公的な介護・福祉サービスで対応することは、法制度、財源、労働力等の面から現実的ではないため、国も、社会保障制度の持続可能性の維持のため、自助・互助、共助、公助の強化を図っている。

(2) 実施の目的

- ・区（保険者）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、政策を推進してきた。
- ・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。
- ・前述のように、介護、日常生活支援、身元保証や死後事務等の様々なニーズが拡大しているが、介護・福祉サービスは、利用者、事業者、保険者（自治体）、区民等の信頼関係に基づき、公平、公正な運用を維持することが、これまで以上に重要になっている。
- ・区は、これまでも、関係者の信頼関係の構築のため、本モニタリングアンケート調査の実施や苦情情報等の検討を行うなど、利用者の声の聴取につとめてきたが、今後も情報共有や対話等による相互理解につとめる必要がある。
- ・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。

(3) 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。

(4) 回収状況

- ・回収数 1,322 票ベース。回収率 60.1%（発送 2,200 件に対する割合。令和6年度は 56.9%）。
- ・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。

(5) 調査票の改定

- ・区は、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ことから、引き続き、地域の支え合いの質問を盛り込んでいる。
- ・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をしている。
- ・令和7年度は、令和6年度までの回答状況や回答者の声をふまえ、「介護サー

ビス」を「予防・介護サービス等」に変更した。また、「介護職員」を「事業所の職員」に変更した。これらは内容的な変更ではなく、回答者が回答しやすいように改訂したものであるが、回収率の向上、無回答の減少等につながった可能性がうかがえる。

(6) 結果の概要

①要介護度は「要介護2」と「総合事業利用者」が増加

- ・回答者の要介護度は、令和7年度は「要支援2」が26.6%で最も多く、次いで「要介護2」20.4%、「要支援1」16.3%の順であった。「要介護2」は調査開始以来、初めて2割を超えた。
- ・「無回答」は2.9%と令和6年度の12.4%より少なかった。「総合事業利用者」は、令和6年度までほとんど回答者がいなかったが、今年度は1.2%に増えた。
- ・調査票の改定により、総合事業対象者や予防サービスの利用者が回答しやすくなったと推察される。

②「ひとり暮らし世帯」が約3割に

- ・回答者の世帯類型については、今年度は「ひとり暮らし世帯」が29.5%、令和6年度は32.6%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約3割となっている。

③「本人」の回答が5割以上に

- ・回答者については、今年度は「本人」が53.8%、令和6年度は57.1%であった。軽度者を中心として、本人の回答が過半数となりつつある。
- ・モニタリング調査が本人の現状、評価、意思等を表明する機会の一つとなっていることがうかがえる。

④第八期までに比べると介護保険制度の運営に対する評価は若干、低下

- ・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。
- ・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第八期までに比べると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、令和6年度に87.4%と9割を下回り、今年度は83.7%とさらに低下した。

- ・「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、令和6年度に86.8%と9割を下回り、今年度も85.4%と横ばいであった。令和6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も原因の一つとして考えられる。
- ・背景として、利用者の様々な支援ニーズが拡大する一方で、介護・福祉業界は労働力不足の状態が続いていることなども、ケアマネジャーに対する評価が若干、低下した要因の可能性はある。
- ・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

- ・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。
- ・介護は、長期的、継続的に人の生活を支えるサービスであることは間違いない。うまく介護サービスを利用することで、自立した在宅生活を継続できる事例は多い。
- ・一方で、長期にサービスを利用していると、「規定外のことも対応してほしい」、「利用時間を長くしてほしい」、「利用回数を増やしてほしい」、「スポットや緊急時にも利用したい」、「サービスの種類や量を増やしたいので要介護度を重くしてほしい(要介護認定が軽すぎる)」、「ずっと同じ担当者に担当してほしい」、「一つの事業者でいろいろなサービスを受けられるようにしてほしい」など、要望が拡大していく利用者が少なくない。
- ・一方で、「保険料、利用料等の経済的な負担を抑えてほしい」という要望も多数みられる。
- ・現在のケアプランに、本人・家族の様々な要望に応じて追加的なサービスを提供すると、当然のことながら、より多くの従事者、サービス時間、費用が必要になり、保険料、利用料も上昇する。介護サービスが生活上のすべての要望を叶えるものではないことを利用者も認識し、定期的に、ケアマネジャーとよく相談して、制度の範囲内で効果的なケアプランを作成しサービスを利用することが望まれる。

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、全体で今年度は「支援を受けている」が29.0%、令和6年度は31.3%で、ほぼ同じ水準であった。

- ・令和7年度を世帯類型別にみると、ひとり暮らしが34.9%（令和6年度40.0%）、その他世帯25.6%（令和6年度27.6%）、高齢者のみ世帯27.3%（令和6年度27.9%）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。
- ・元気な頃は地域の防災活動に参加し、交流もしていたが、自身や仲間の加齢、心身機能の低下等から疎遠になっているとの自由意見が複数みられた。
- ・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ことから、今後も地域のつながりを支援し、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、今年度は平均3.29項目（令和6年度は平均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63.8%（令和6年は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」は47.0%（令和6年は46.5%）、「紙おむつ等の生活用品の備蓄」45.2%（令和6年は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12.4%（令和6年は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年度から変更した箇所

問番号	質問文	選択肢
質問 1	あなたの要介護度 (一つに○)	要介護認定は受けていない (総合事業対象者)、 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 (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 (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、 予防・介護サービス等 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、 予防・介護サービス等 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	予防・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、 事業所の職員 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 予防・介護サービス等 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 予防・介護サービス等 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 予防・介護サービス等 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、 予防・介護サービス等 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 予防・介護サービス等 について改善してほしい点、 予防・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

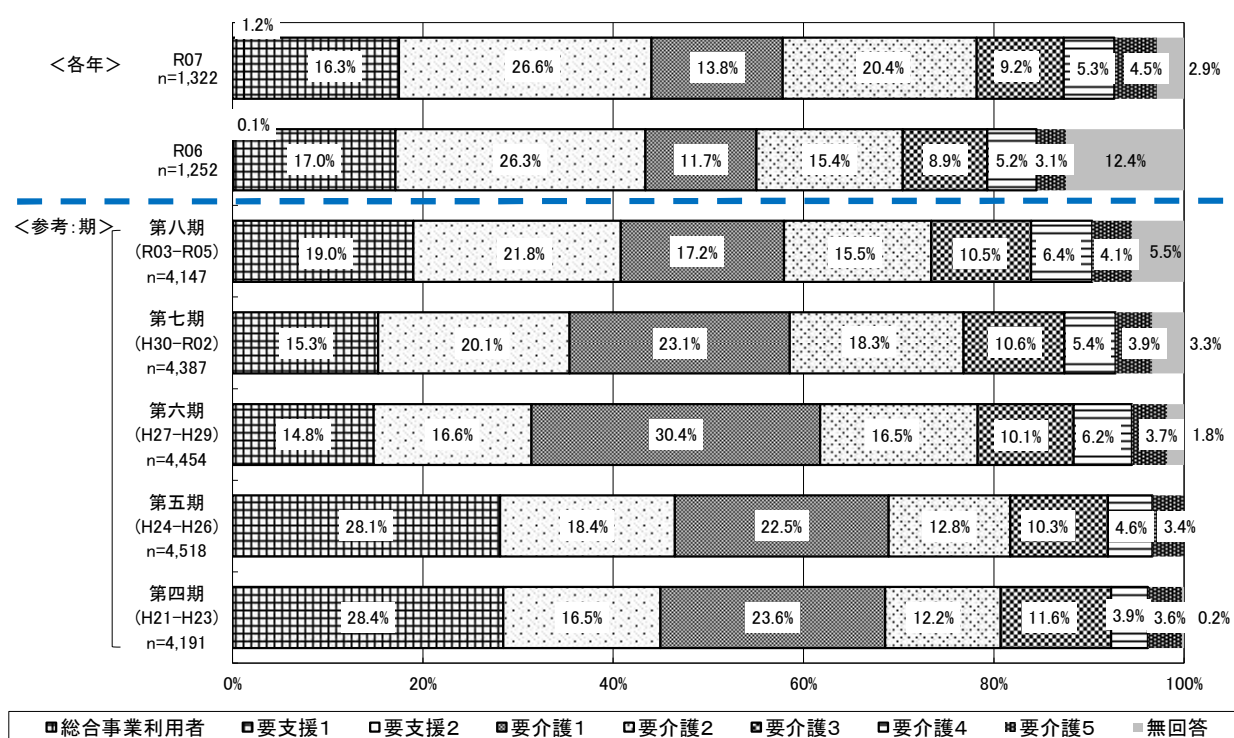
2. 調査の結果

今年度は第九期の二年目であること、令和6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等、第八期までの調査方法に違いがある。

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）

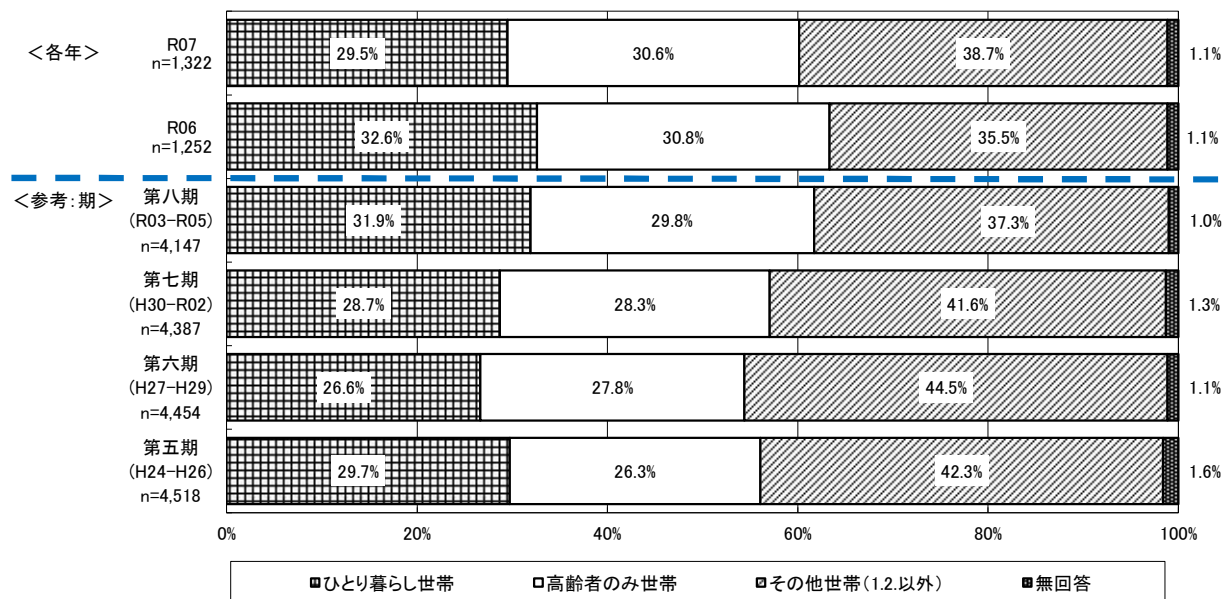
■ R7 と過去調査との比較



(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。

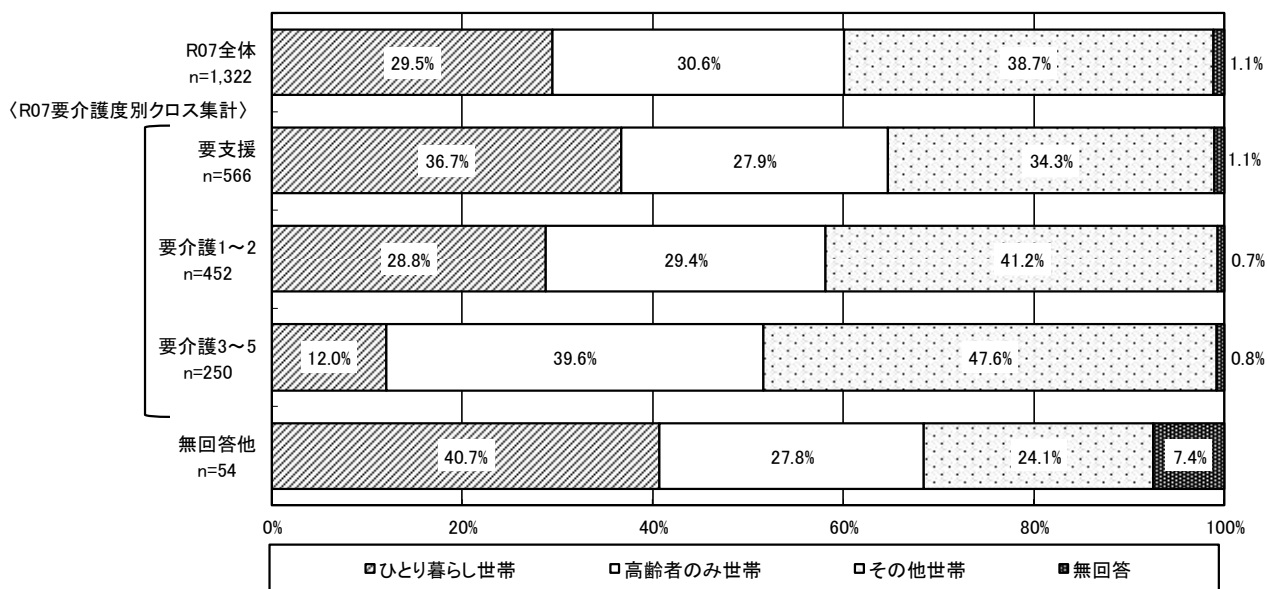
(2) 回答者の世帯類型 (質問2)

■ R7 と過去調査との比較

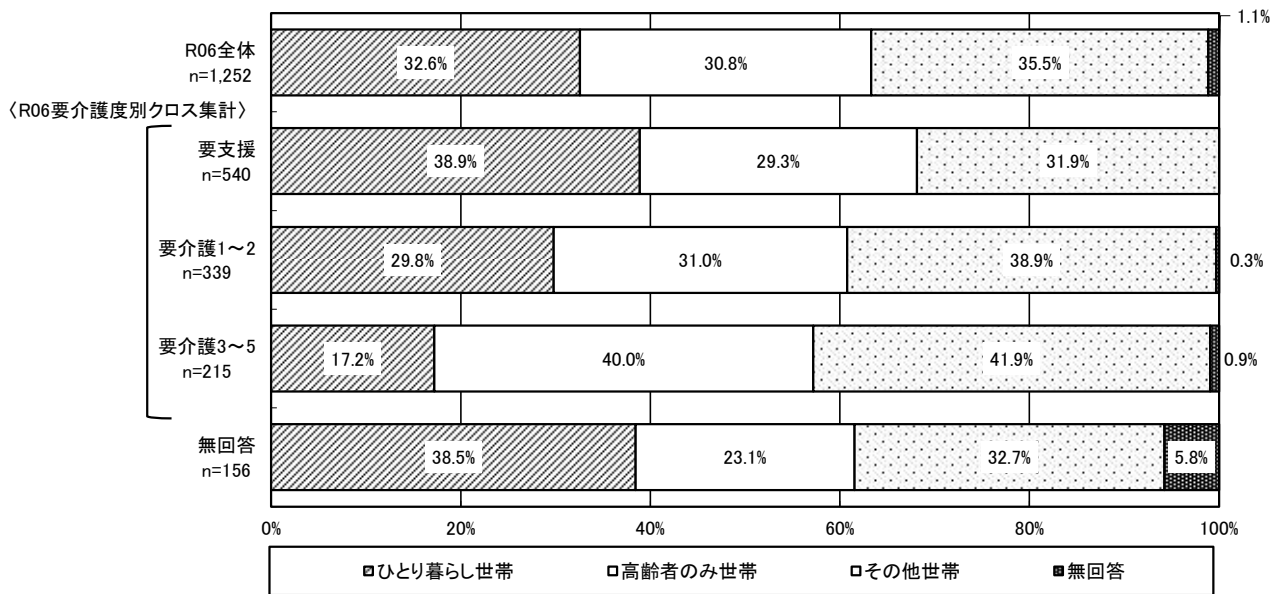


(注) 当該設問は第五期の平成24年度より追加した質問である。

■ R07 のクロス集計：質問02×介護度3区分別

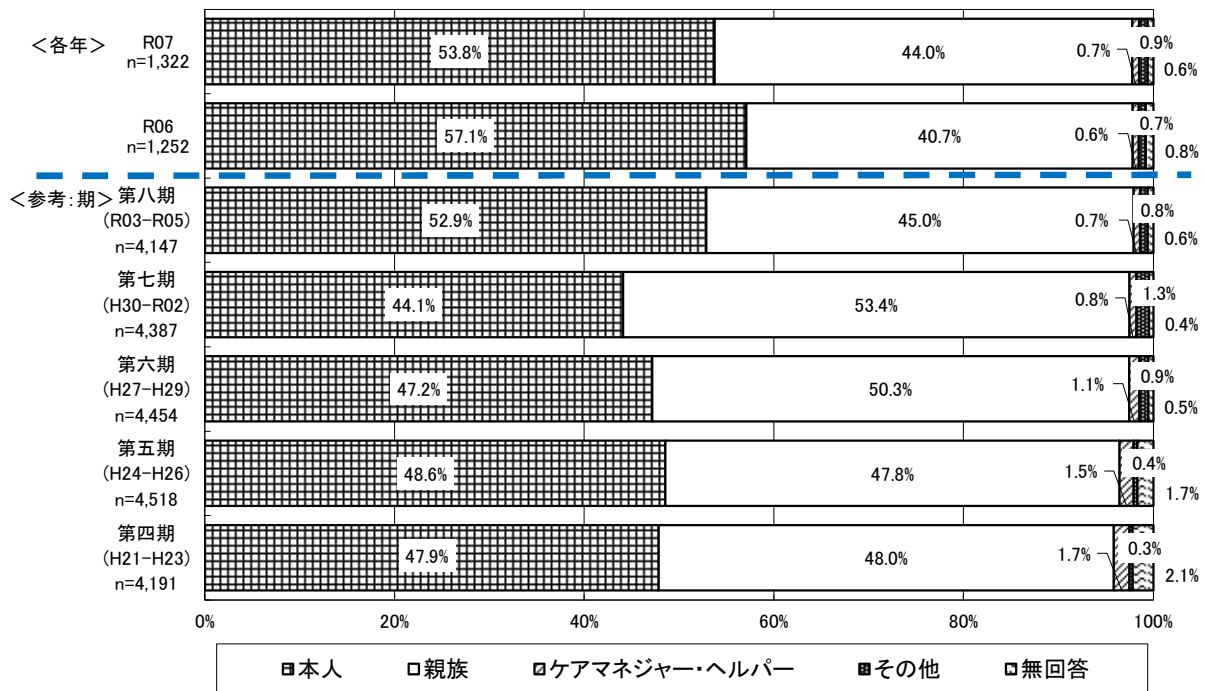


□参考：R06 のクロス集計：質問 02×介護度 3 区分別

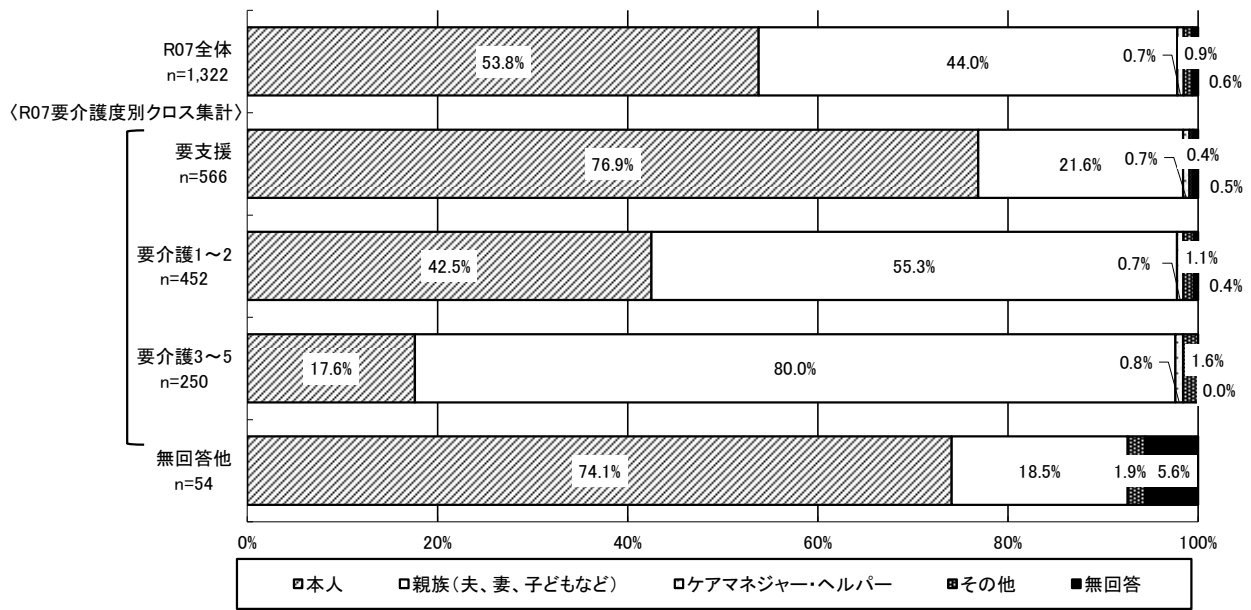


(3) 回答者 (質問3)

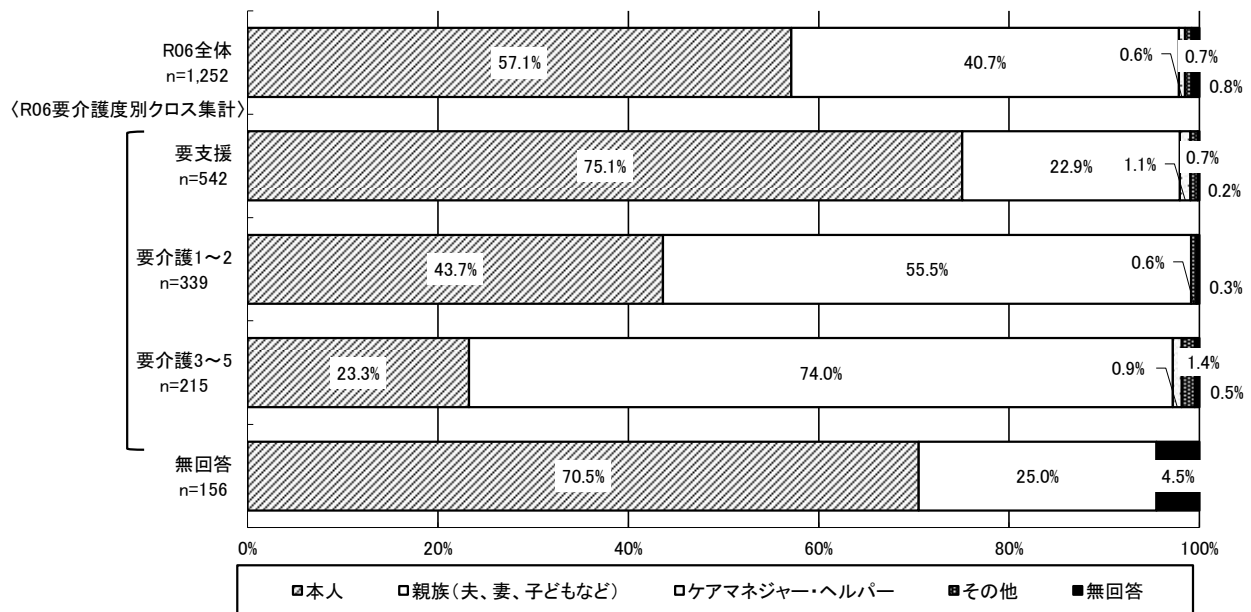
■ R7 と過去調査との比較



■ R07 のクロス集計：質問 03×介護度 3 区分別

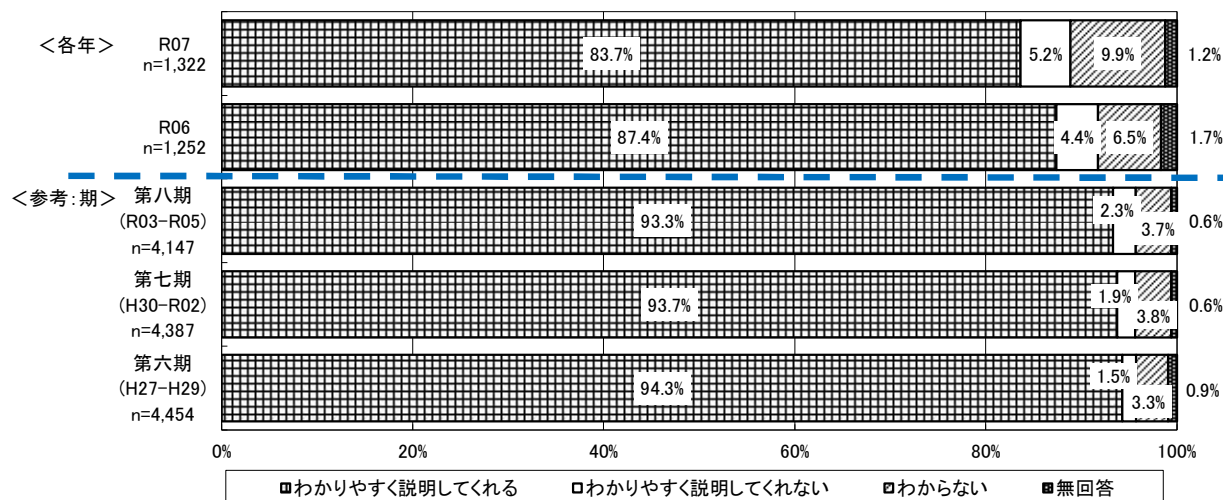


□ 参考：R06 のクロス集計：質問 03×介護度 3 区分別



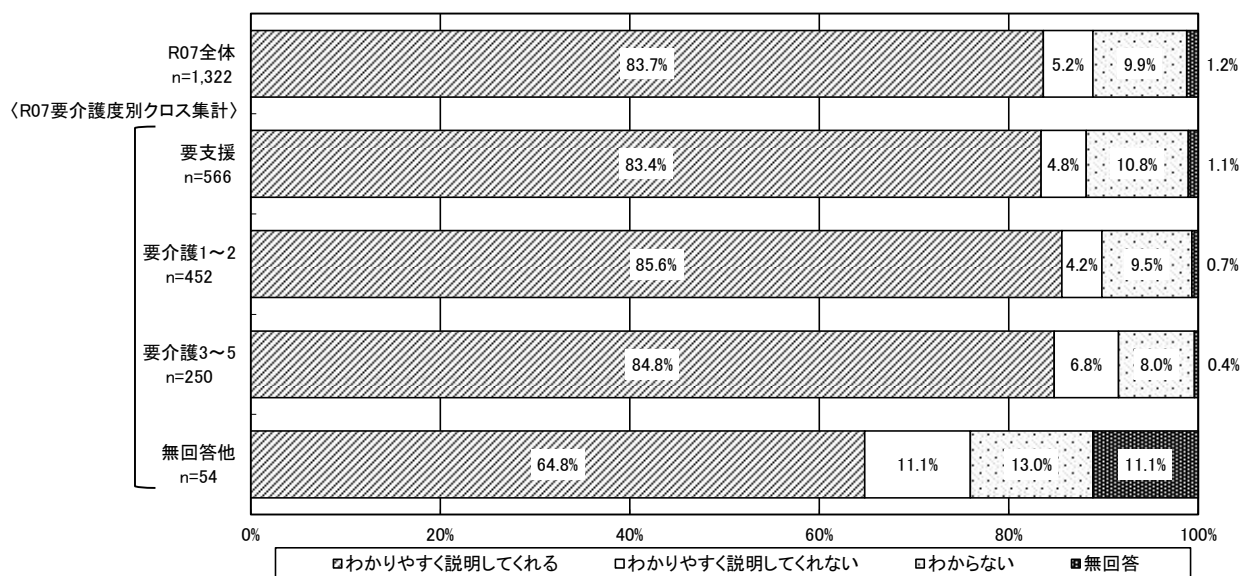
(4) ケアマネジャーの説明はわかりやすいか (質問4)

■ R7 と過去調査との比較

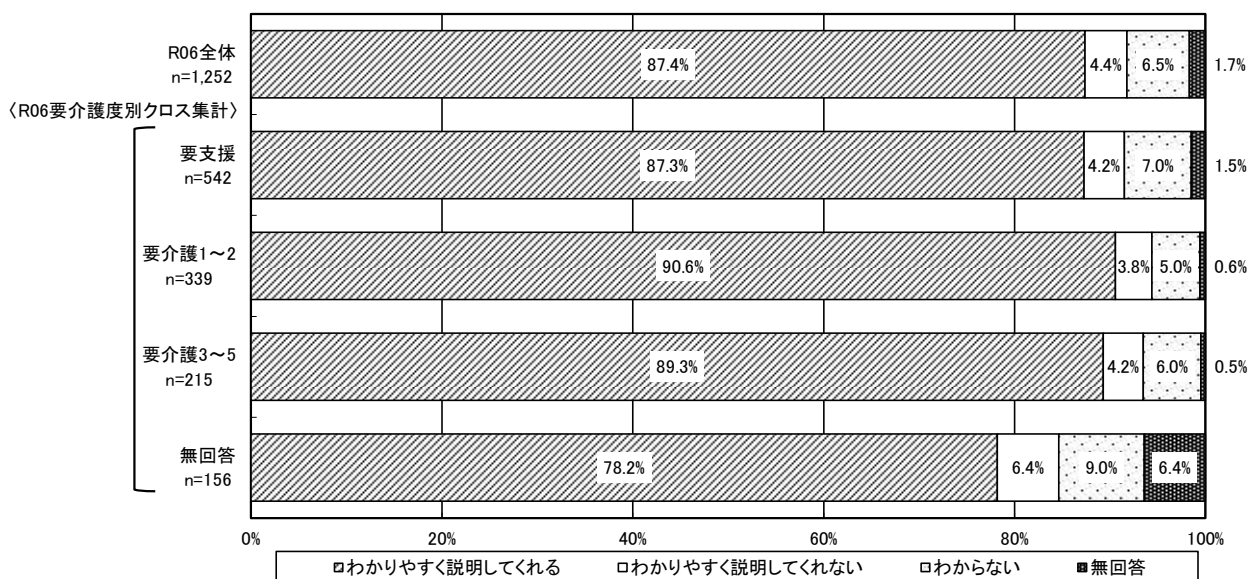


(注) 当該設問は第六期の平成 27 年度より追加した質問である。

■ R07 のクロス集計：質問 04 × 介護度 3 区分別

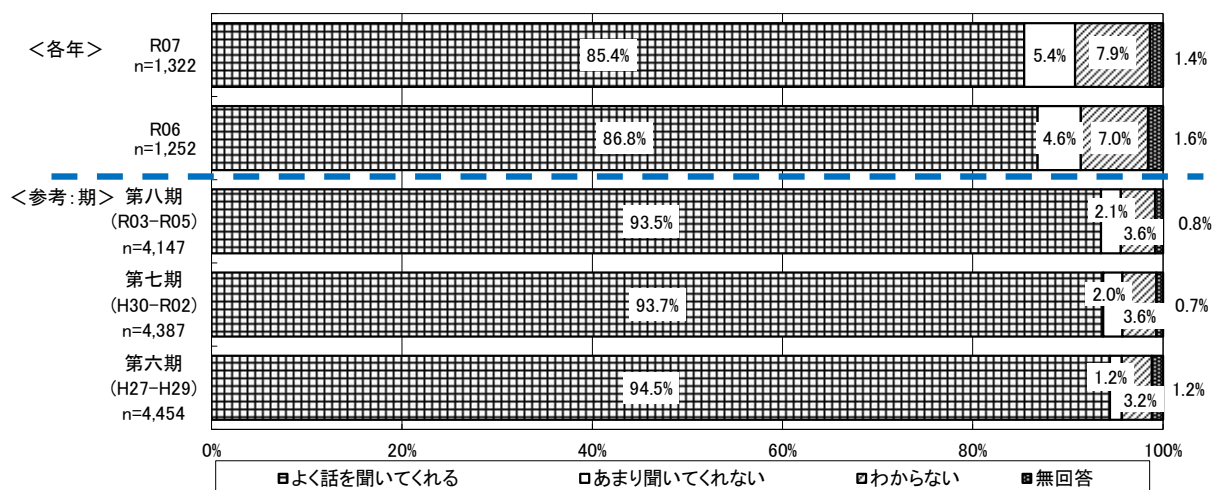


□参考：R06 のクロス集計：質問 04×介護度 3 区分別



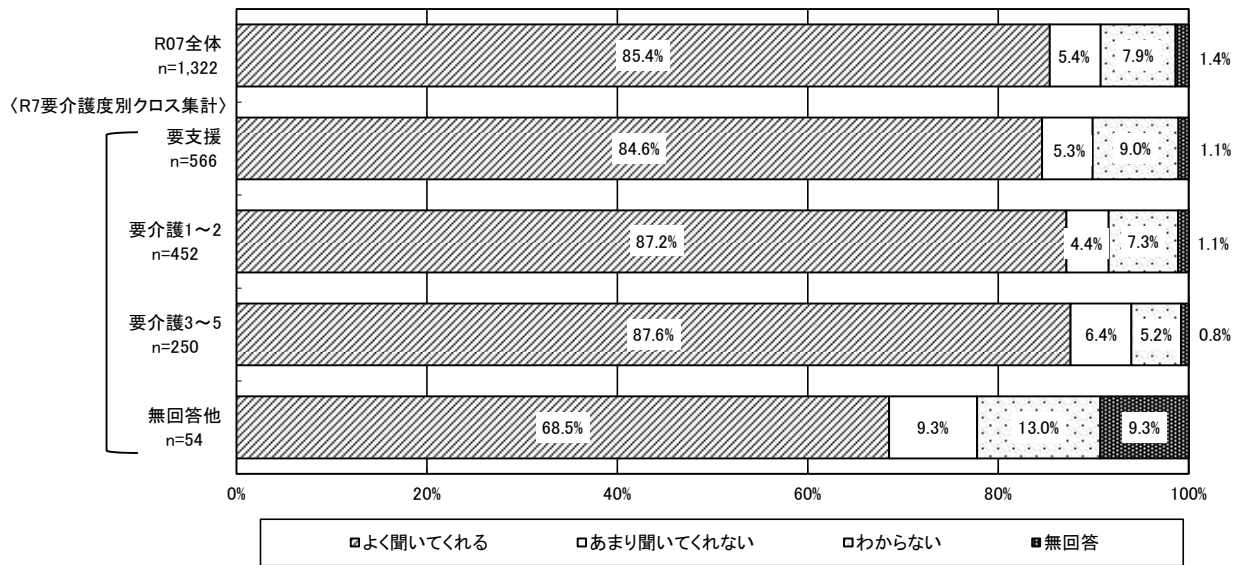
(5) ケアプラン作成時のケアマネジャーは話を聞いてくれるか (質問 5)

■ R7 と過去調査との比較

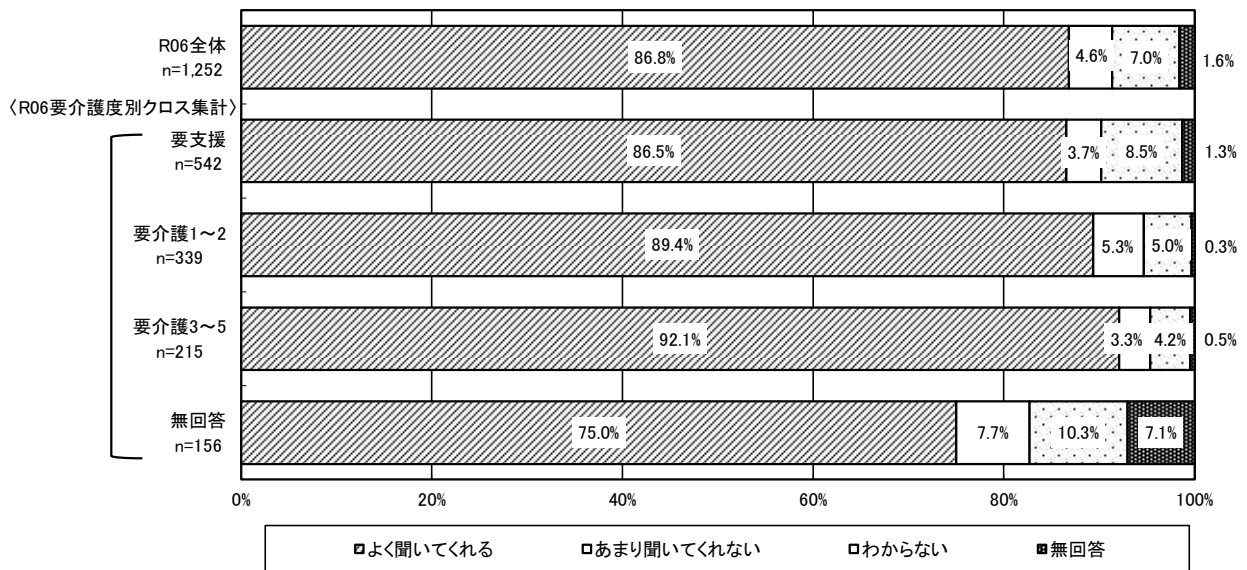


(注) 当該設問は第六期の平成 27 年度より追加した質問である。

■ R07 のクロス集計：質問 05 × 介護度 3 区分別

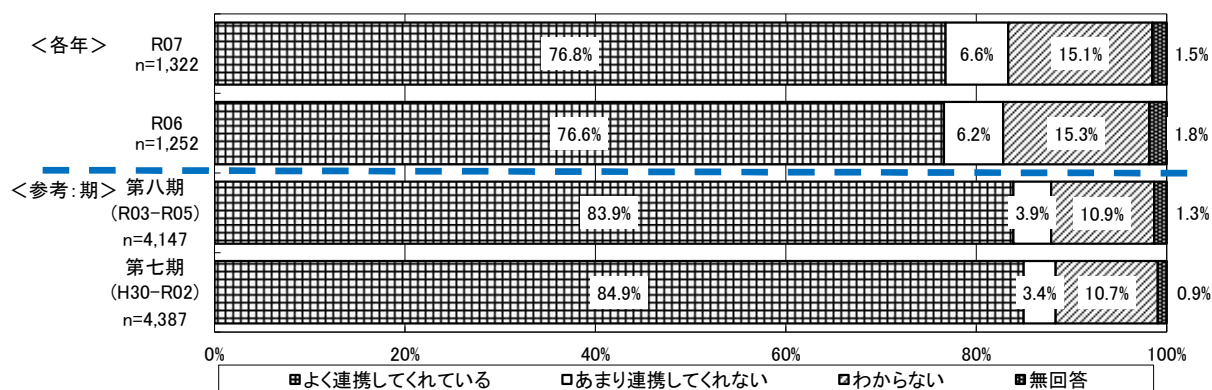


□ 参考：R06 のクロス集計：質問 05 × 介護度 3 区分別



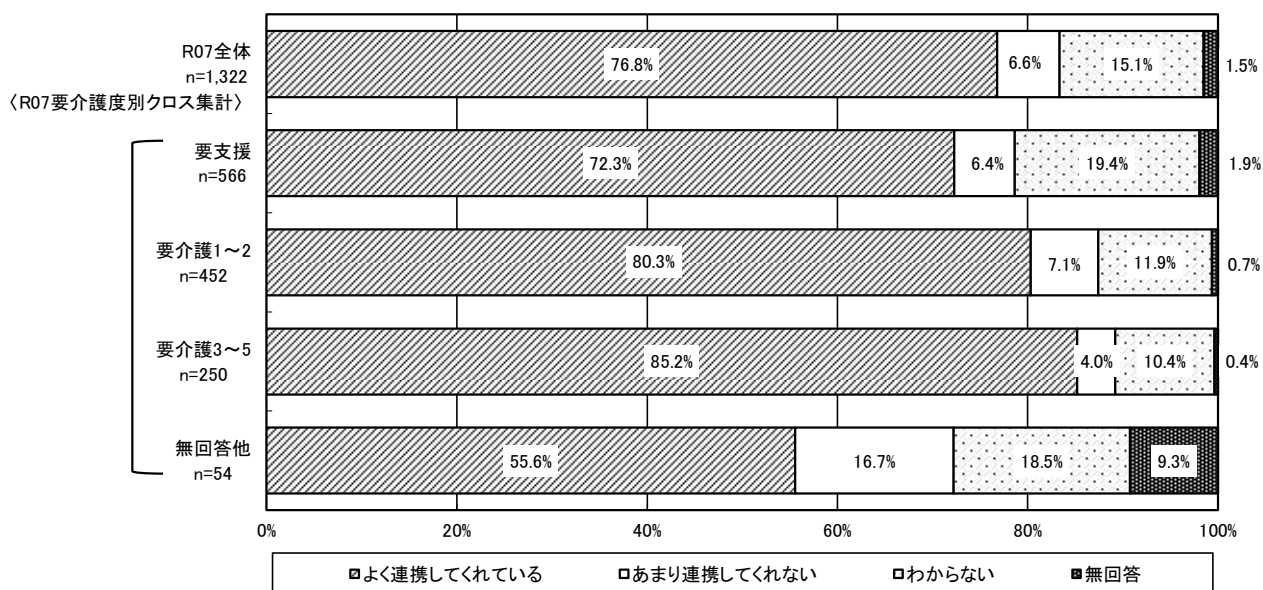
(6) 介護サービスを受けるときにかかりつけ医などの関係者はよく連携しているか(質問6)

■ R7 と過去調査との比較

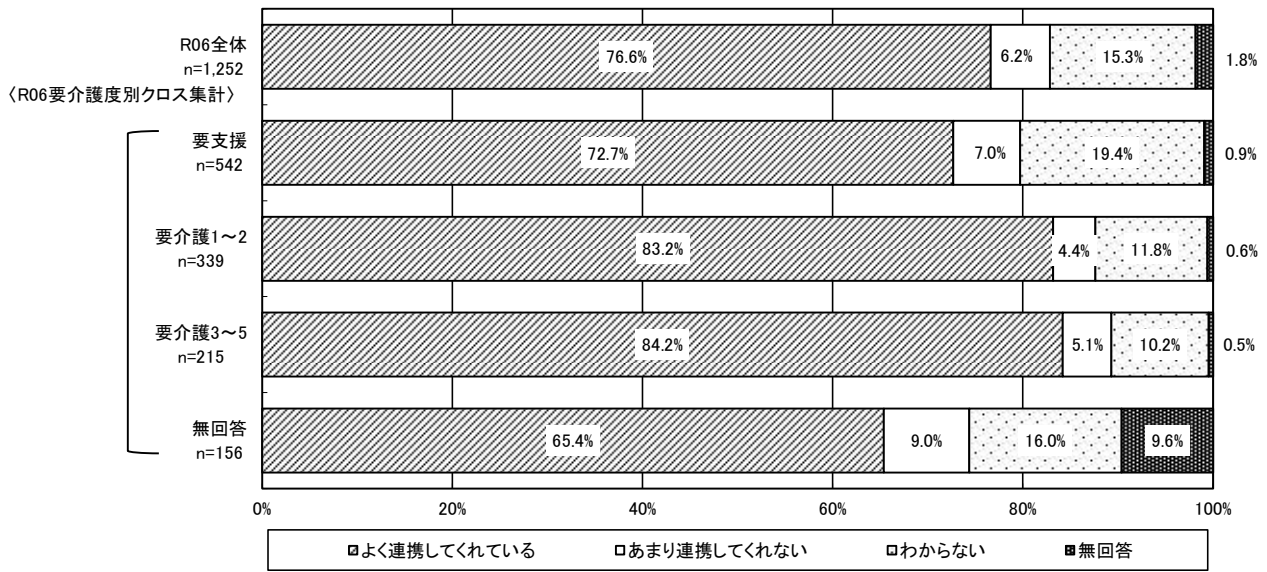


(注) 当該設問は第七期の平成30年度より追加した質問である。

■ R07 のクロス集計：質問06×介護度3区分別

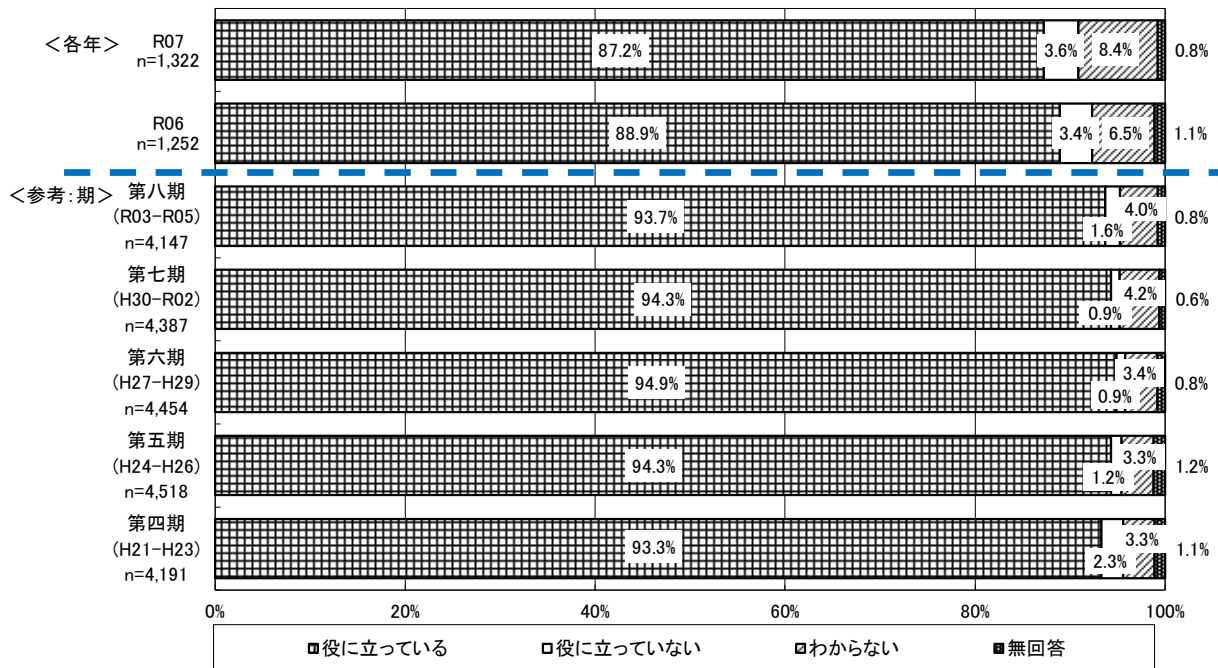


□参考：R06 のクロス集計：質問 06×介護度 3 区分別

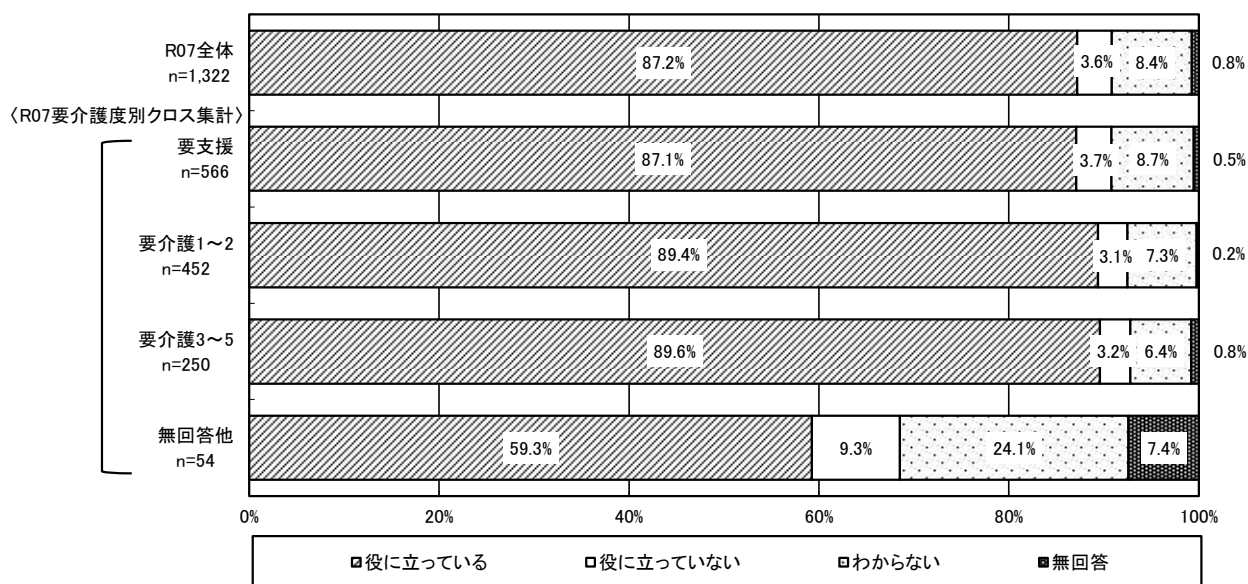


(7) 介護サービスの全体的な評価：介護サービスは在宅生活を支える上で役に立っているか（質問7）

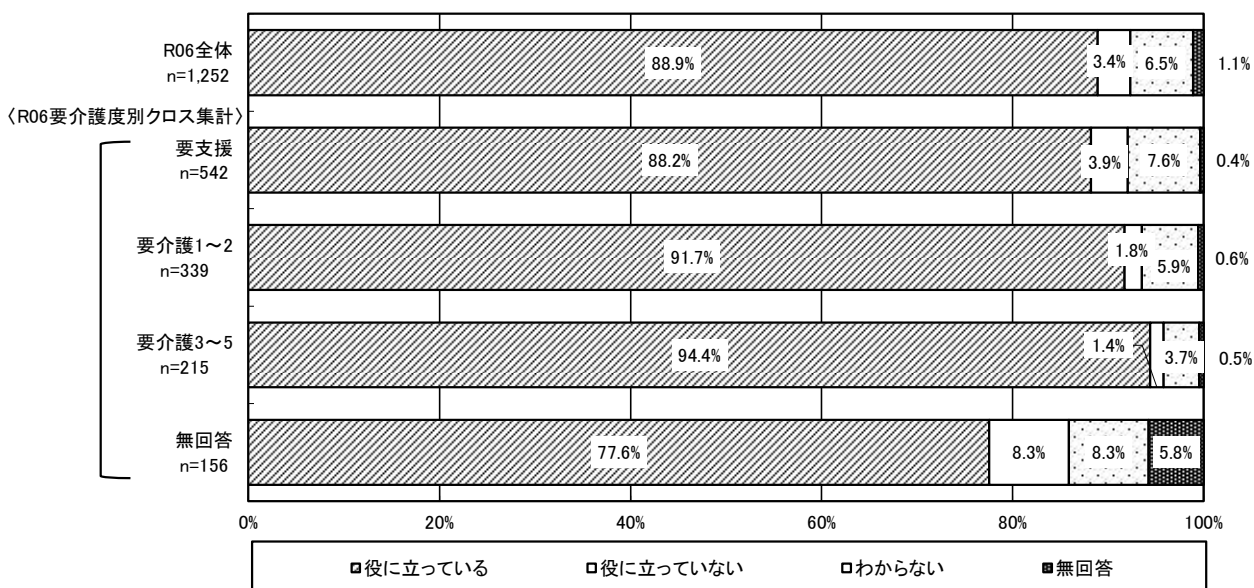
■ R7 と過去調査との比較



■ R07 のクロス集計：質問 07×介護度 3 区分別

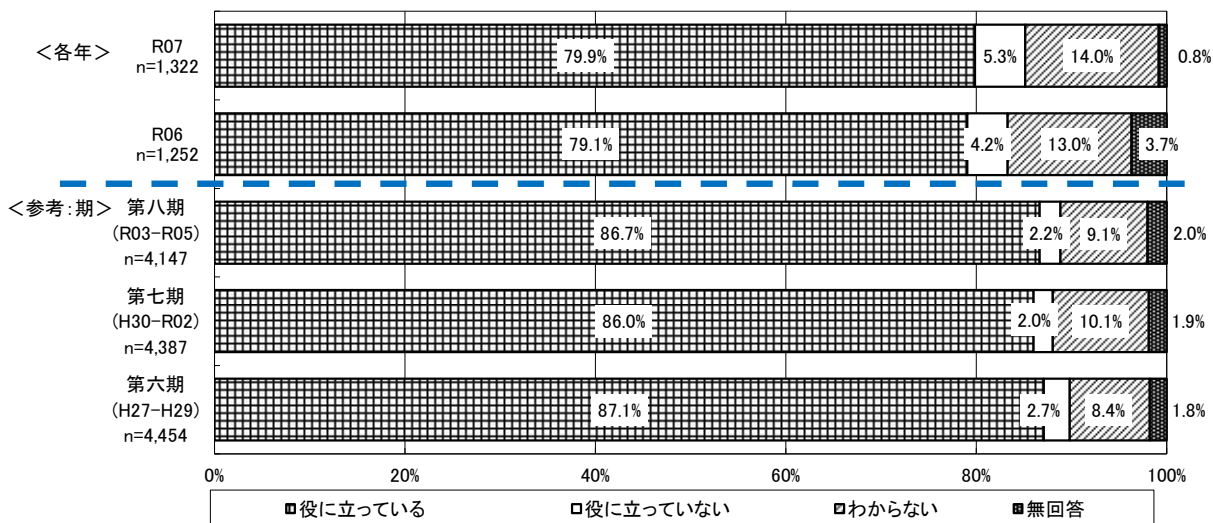


□ 参考：R06 のクロス集計：質問 07×介護度 3 区分別

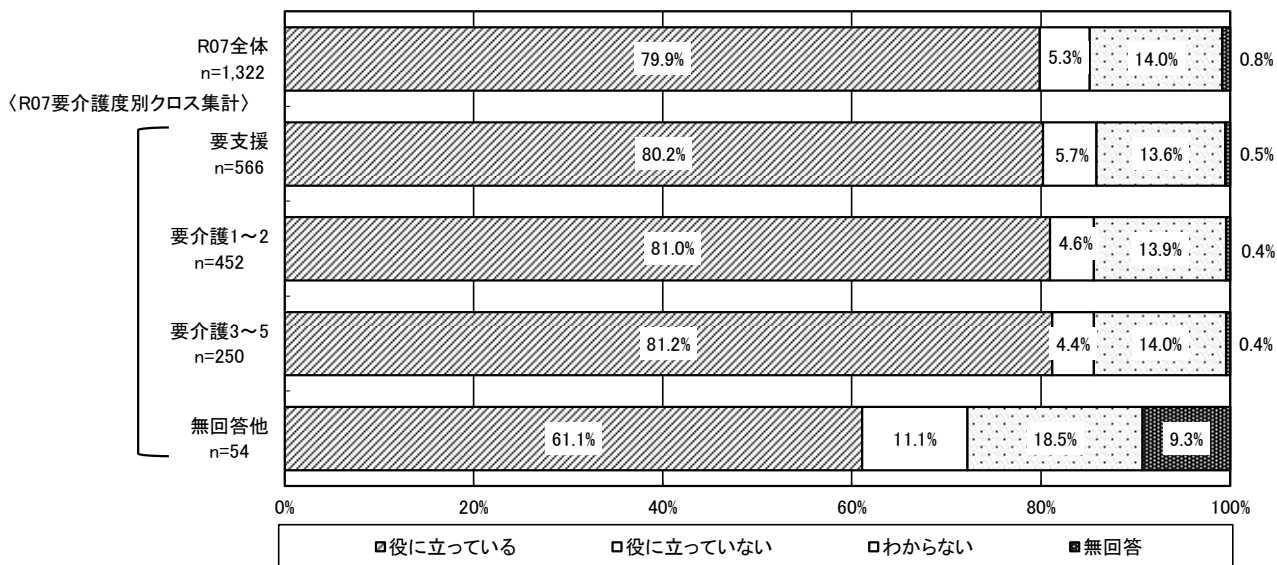


(8) 現在の介護サービスは機能の維持・向上に役に立っているか (質問8)

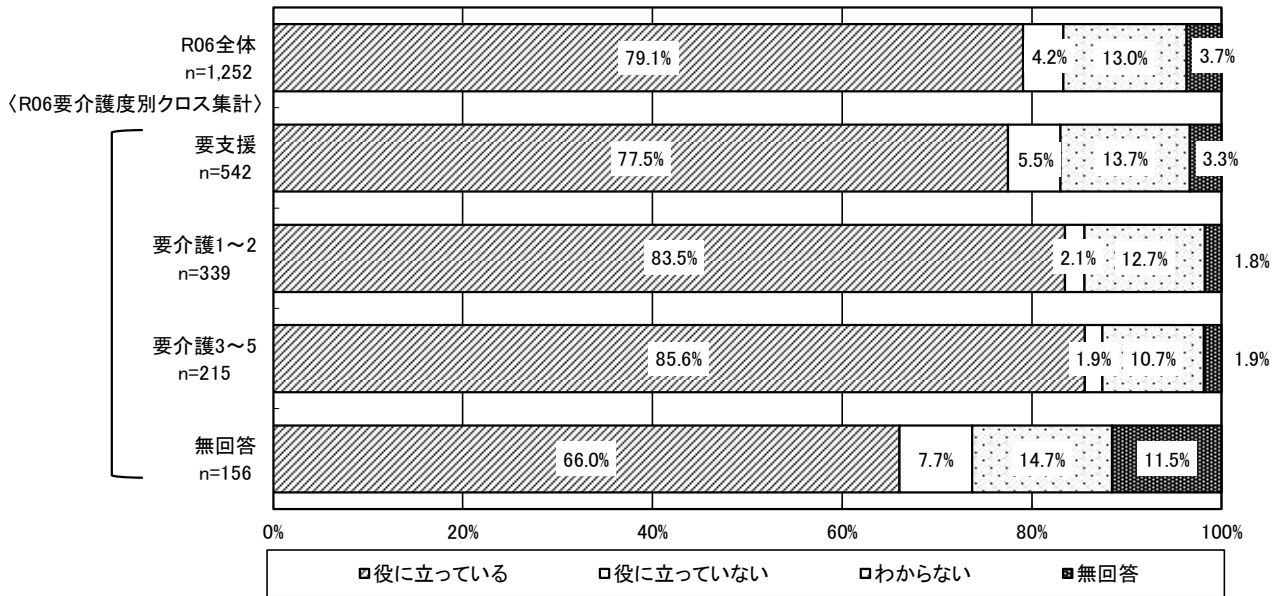
■ R7 と過去調査との比較



■ R07 のクロス集計：質問 08×介護度 3 区分別

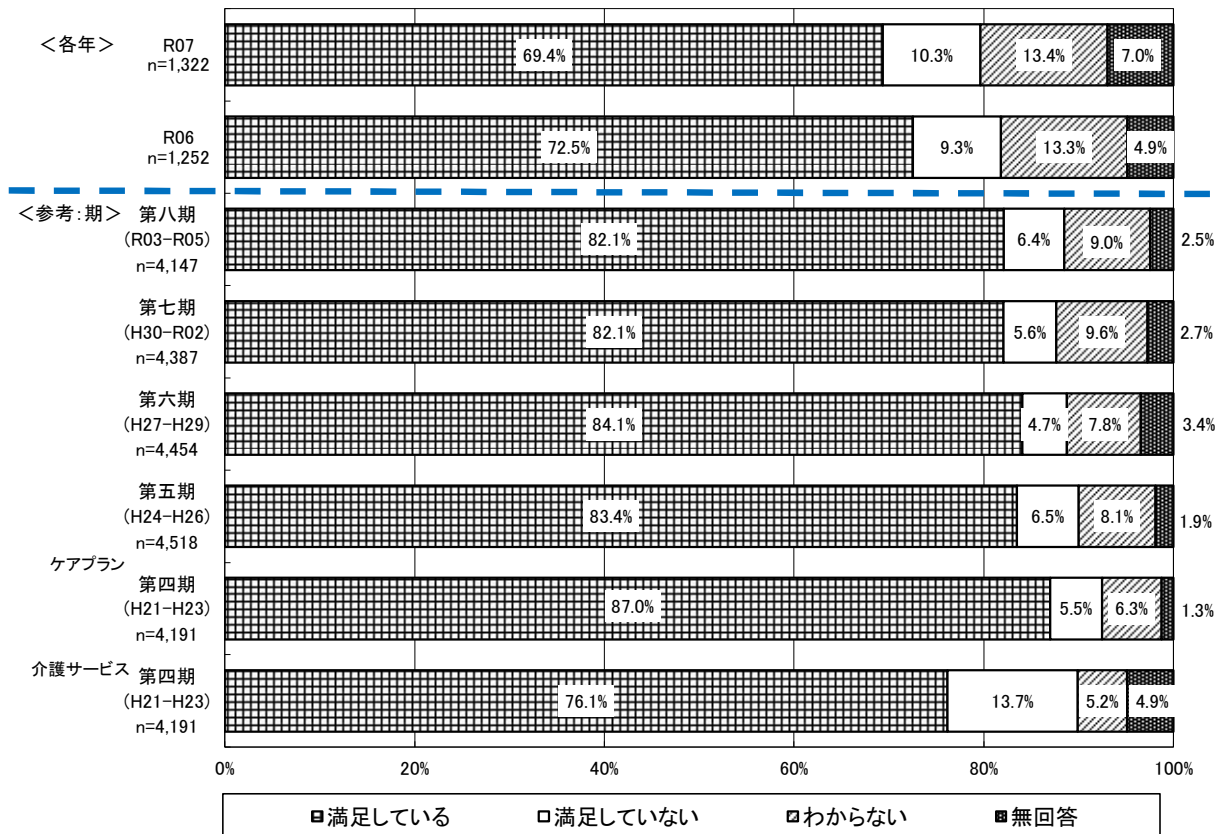


□参考：R06 のクロス集計：質問 08×介護度 3 区分別

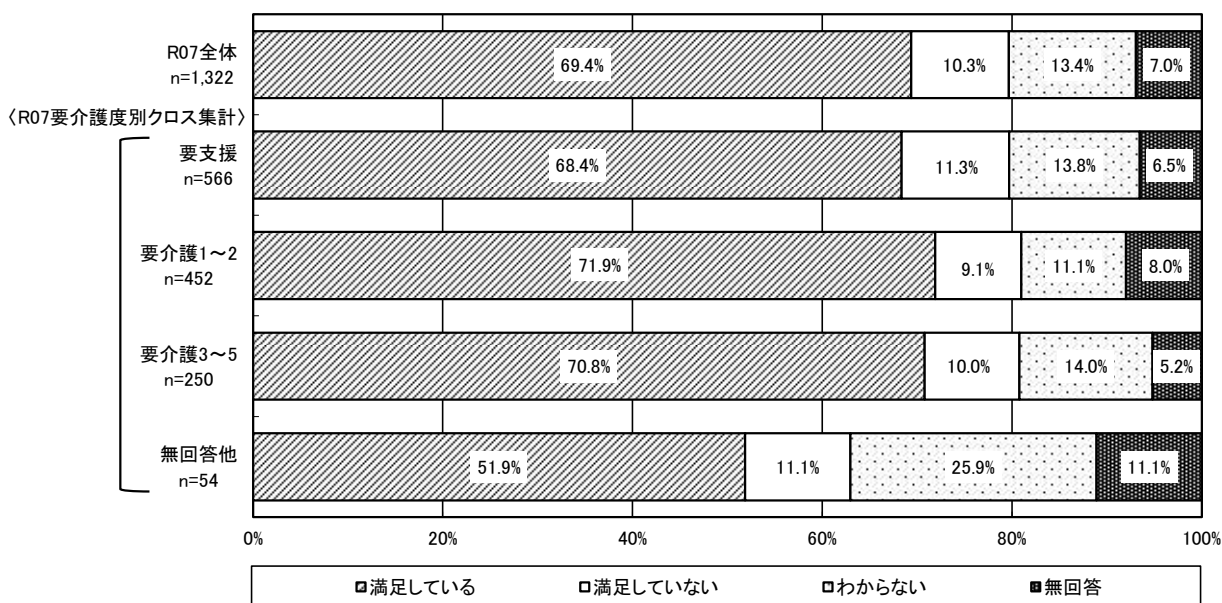


(9) ケアプランや介護サービスの満足度 (質問9)

■ R7 と過去調査との比較

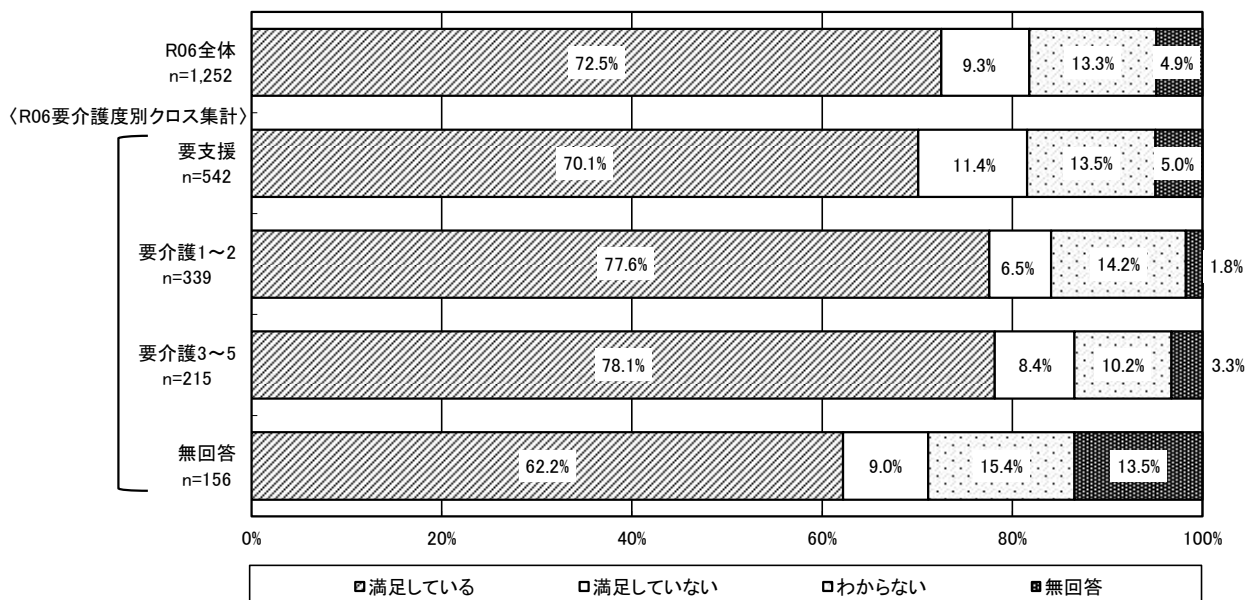


■ R07 のクロス集計：質問 09×介護度 3 区分別



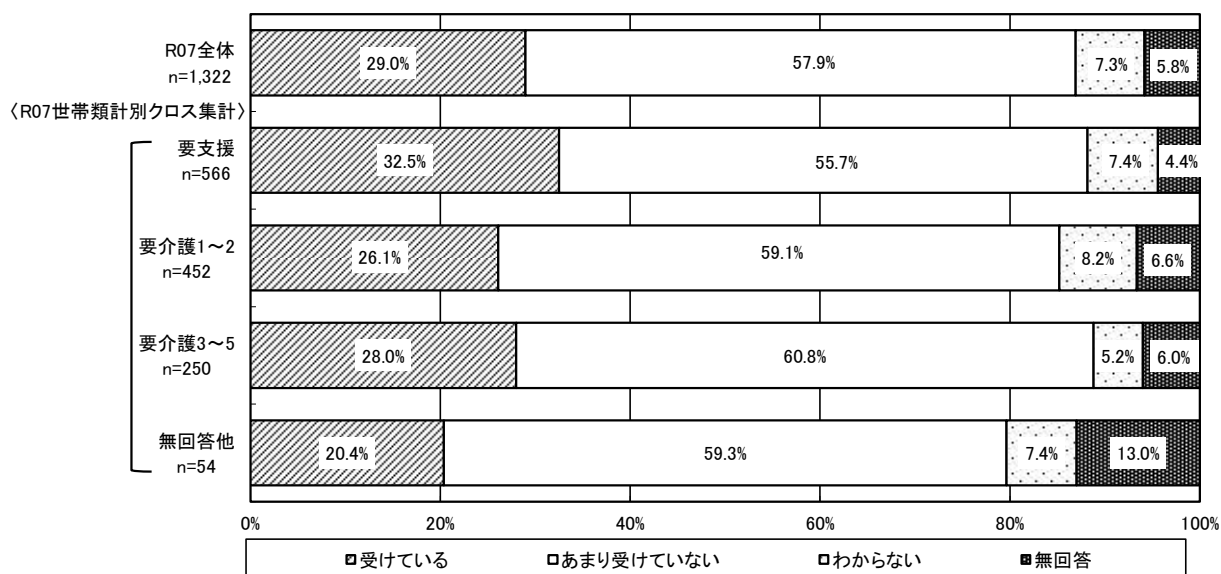
(注) 第四期は「ケアプランの満足度」と「介護サービスに不満があるか」の2問となっていたが、第五期以降は「現在のケアプランや介護サービスに満足しているか」の1問にまとめた。

□ 参考：R06 のクロス集計：質問 09×介護度 3 区分別

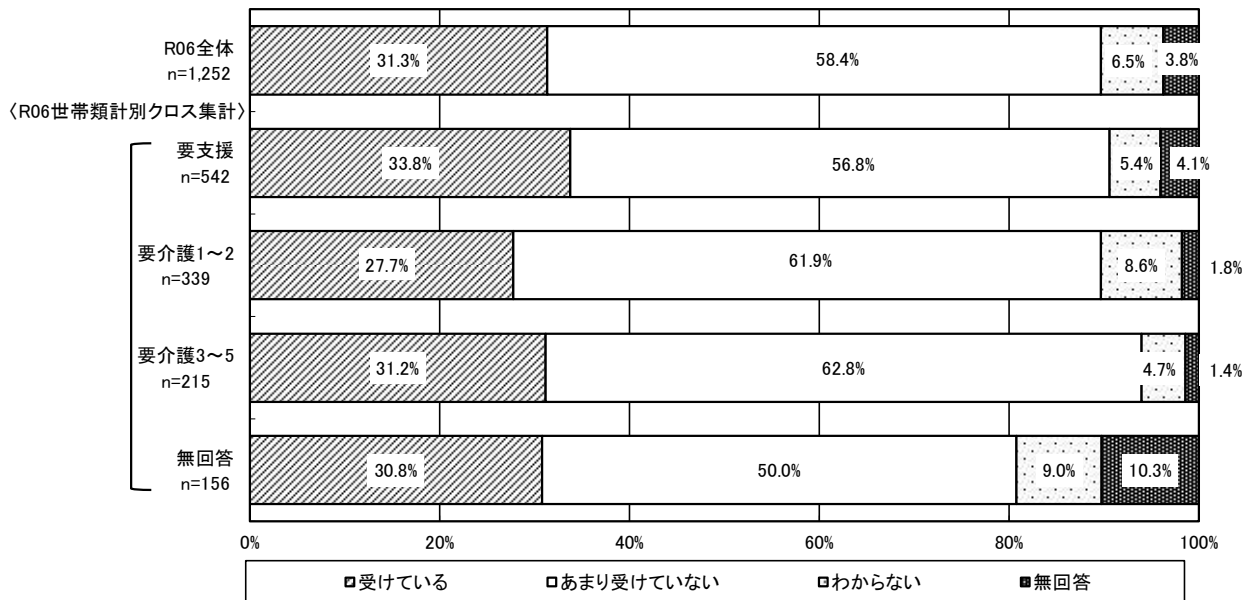


(10) 地域の人からの声かけやちょっとした手伝いなどの支援を受けることがあるか（質問10）

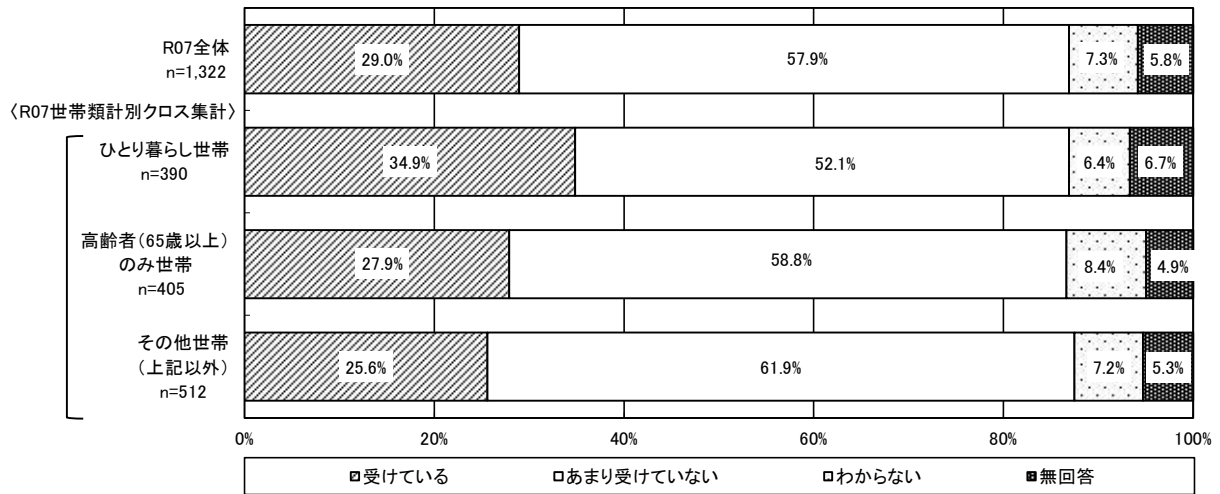
■ R07 のクロス集計：質問 10×介護度 3 区分別



□ 参考：R06 のクロス集計：質問 10×介護度 3 区分別

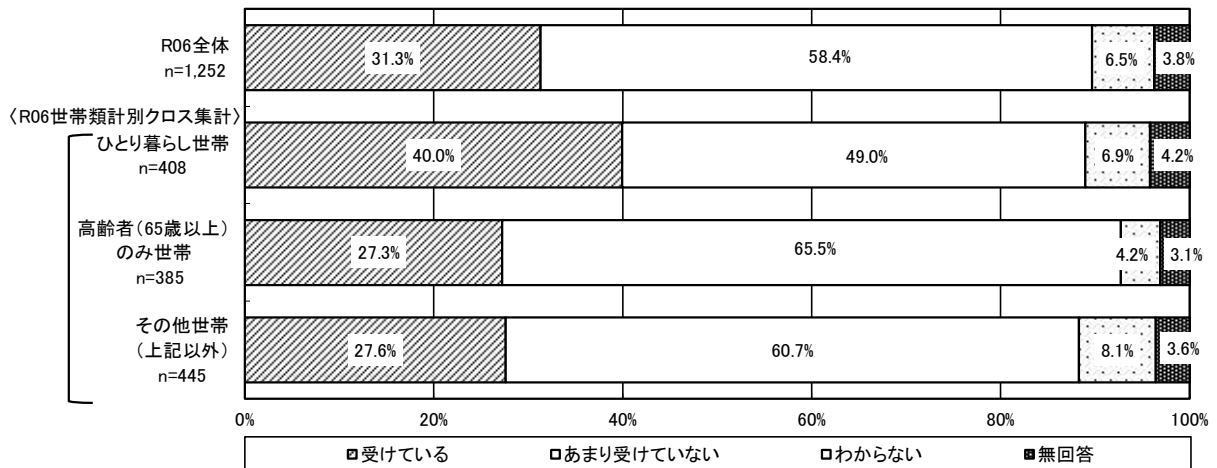


■ R7 の調査結果



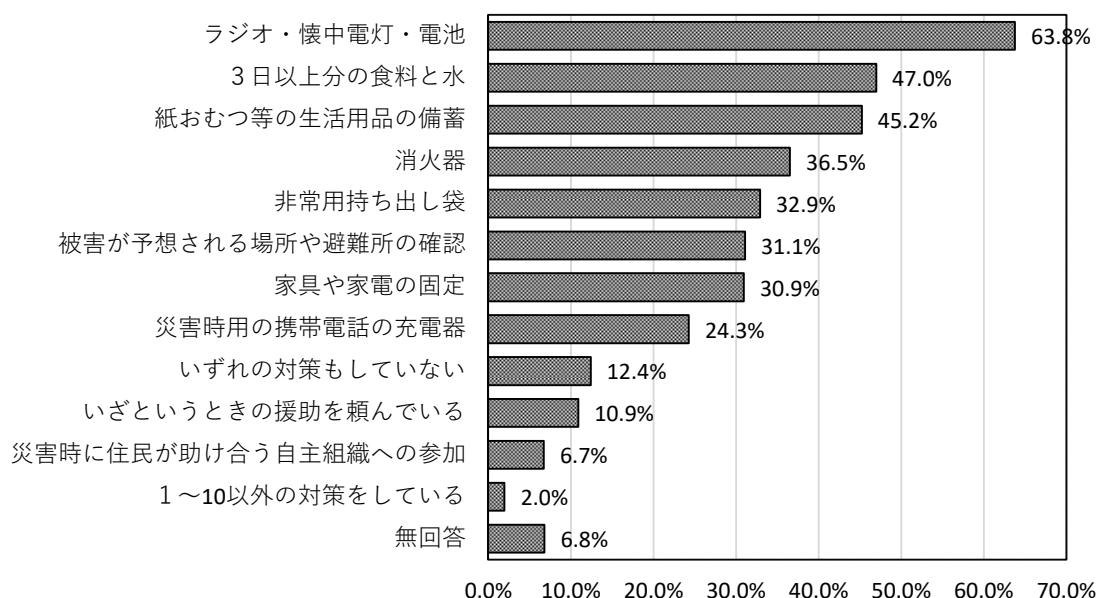
(注) 当該設問は第七期の平成30年度より新たに追加した質問である。

<参考：R06>



(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）

■ R7 の調査結果



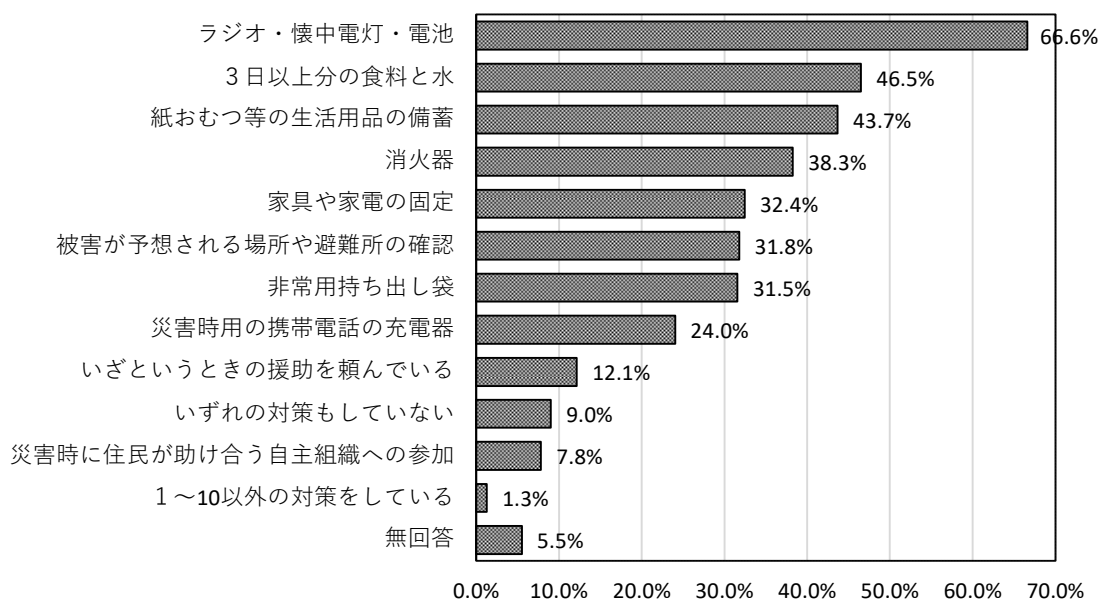
(注) 当該設問は令和6年度より新設した質問である。

■ R07 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	1,322	100.0%
0	211	16.0%
1	119	9.0%
2	177	13.4%
3	198	15.0%
4	203	15.4%
5	179	13.5%
6	126	9.5%
7	69	5.2%
8	25	1.9%
9	9	0.7%
10	6	0.5%

合計	4,354
平均	3.29
最大値	10
最小値	0

□参考：R6 の調査結果



□参考：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

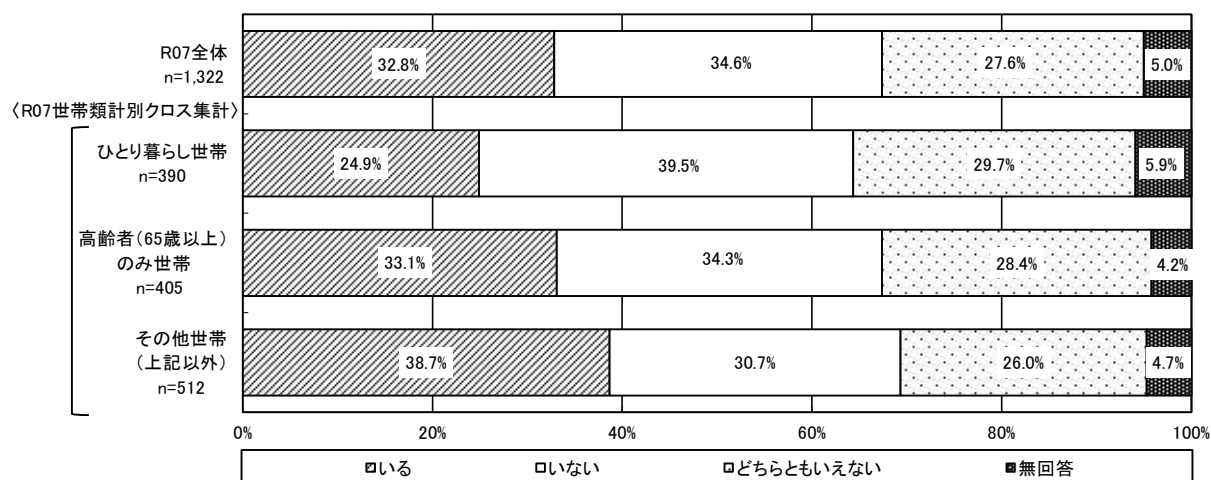
質問12 (個数別)	数	割合
全体	1,252	100.0%
0	185	14.8%
1	117	9.3%
2	173	13.8%
3	207	16.5%
4	184	14.7%
5	144	11.5%
6	106	8.5%
7	90	7.2%
8	31	2.5%
9	12	1.0%
10	3	0.2%

合計	4,192
平均	3.35
最大値	10
最小値	0

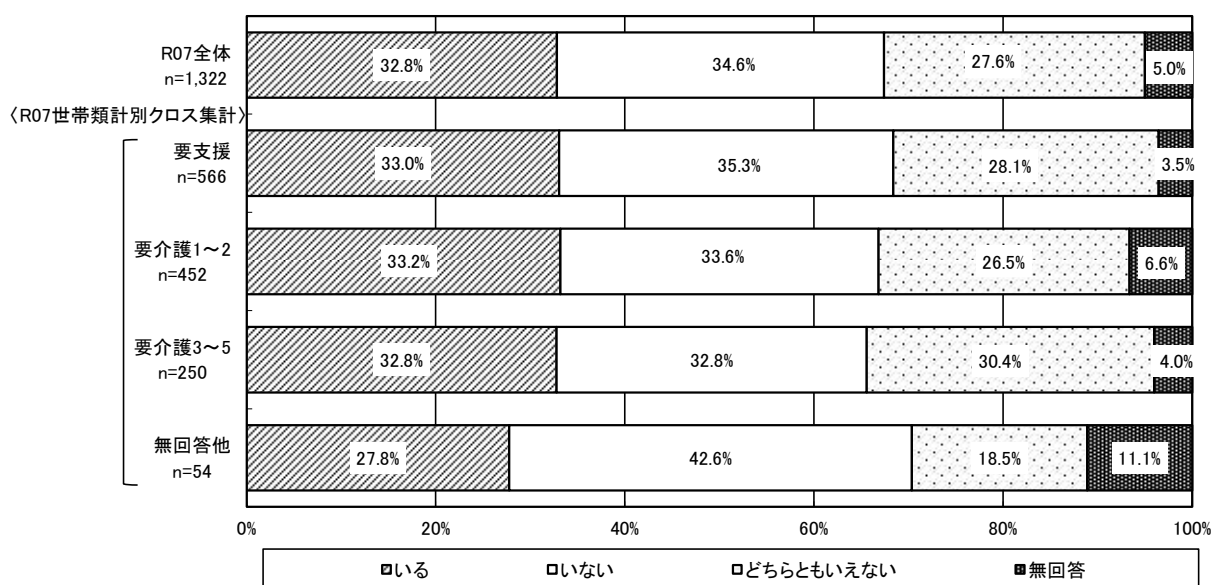
等

(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）

■ R7 の調査結果

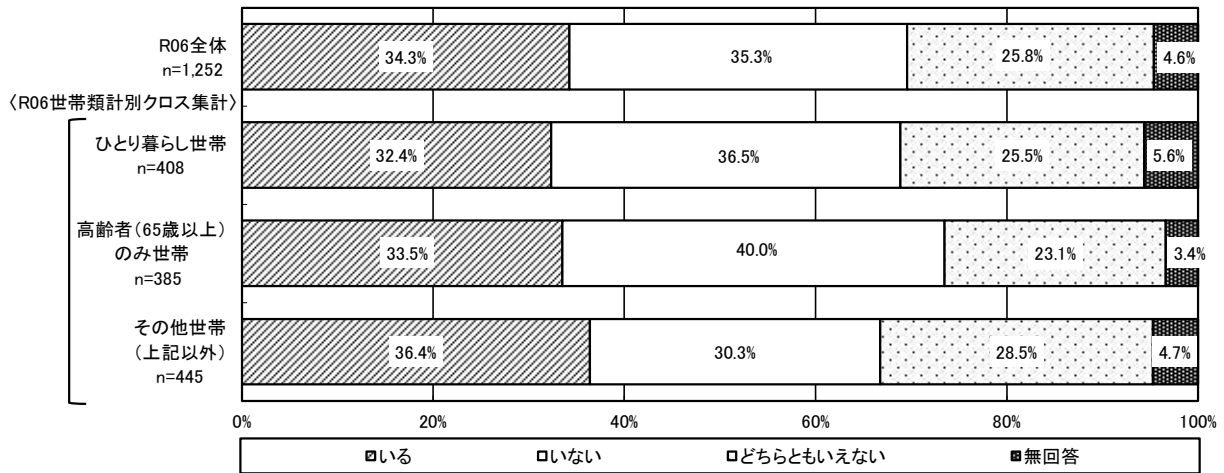


■ R07 のクロス集計：質問 13×介護度 3 区分別

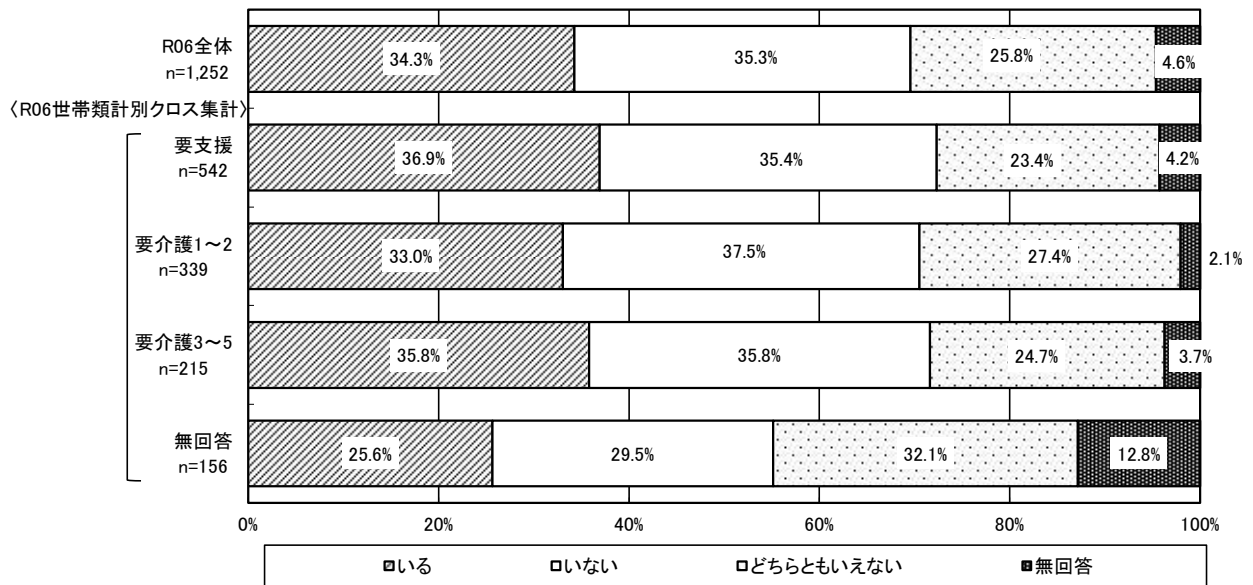


(注) 当該設問は令和 6 年度より新設した質問である。

□参考：R6 の調査結果

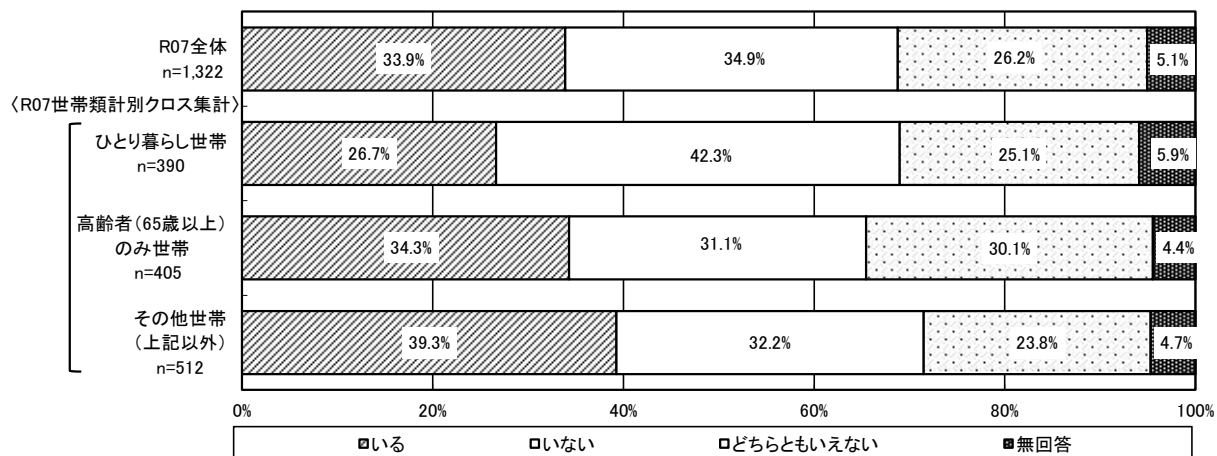


□参考：R06 のクロス集計：質問 13×介護度 3 区分別

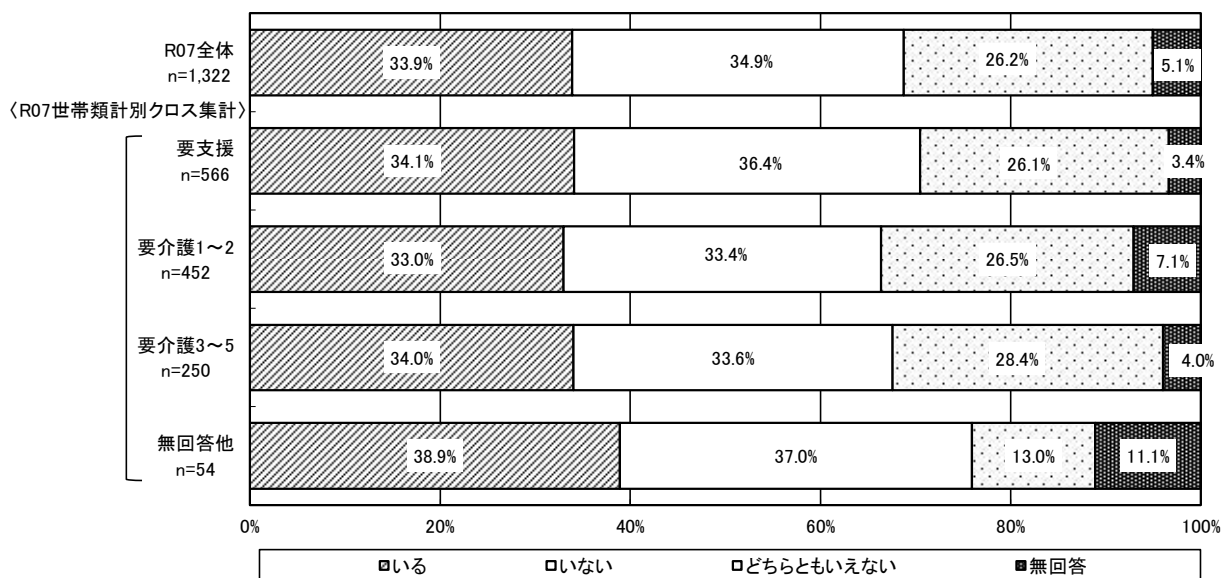


(14) 災害発生等で、自宅で避難生活をする時に、食糧や救援物資の受け取りを支援してくれる人が近所にいるか（質問 14）

■ R7 の調査結果

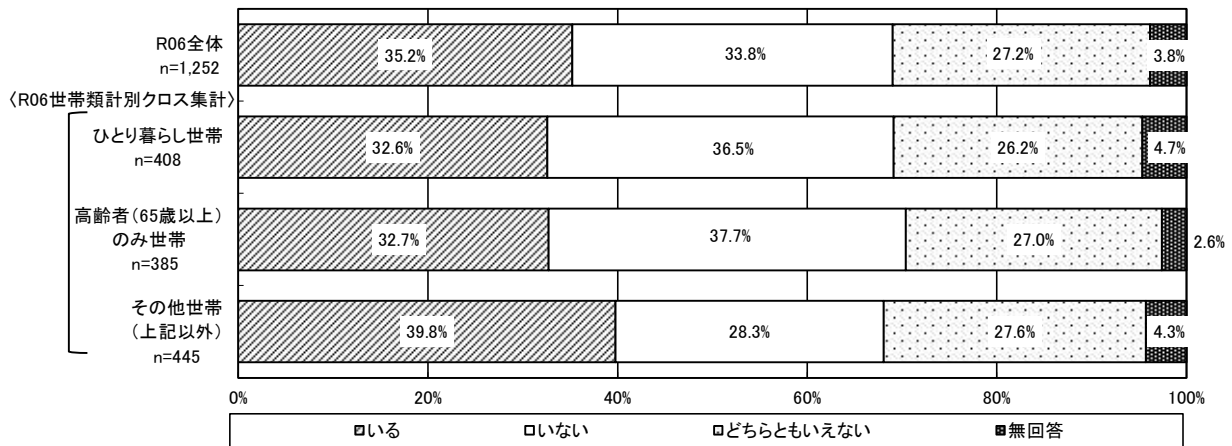


■ R07 のクロス集計：質問 14 × 介護度 3 区分別

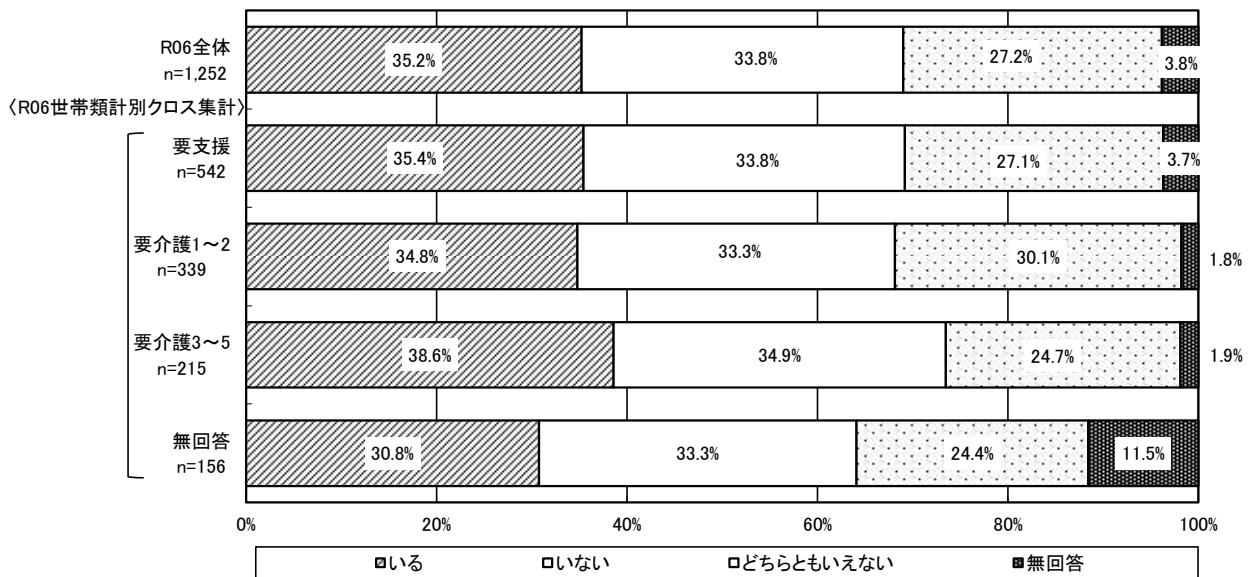


(注) 当該設問は令和 6 年度より新設した質問である。

□参考：R6 の調査結果



□参考：R06 のクロス集計：質問 14 × 介護度 3 区分別



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 367 件で、有効回答数 1,322 件に対する回答率は 27.8%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 69 件（18.8%）、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 23 件（6.3%）で、合計すると 25.1%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 201 件（54.8%）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 21 件（5.7%）であった。
- ・介護保険外の事項に関するその他の記述は、140 件（38.1%）であった。
- ・介護保険制度では認められていないサービスや利用量の増加や要件等の緩和、利用料負担軽減等への要望は、140 件（38.1%）であった。介護保険制度以外の給付やサービス等への要望は、44 件（12.0%）であった。両者を合計すると、188 件（50.1%）と半数以上が介護や生活に関する「要望」を持っている。

介護保険サービス、保険外の事項に対する意見の件数：3カ年比較
(4～6は重複回答あり)

	分類	令和5年度件数 (比率) n=297	令和6年度件数 (比率) n=321	令和7年度件数 (比率) n=367
1	介護保険についての肯定的な意見	62件(20.9%)	66 (20.6%)	69 (18.8%)
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	26件(8.8%)	27 (8.4%)	23 (6.3%)
3	介護保険についての改善要望の記述	159件(53.5%)	167(52.0%)	178(48.5%)
4	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	—	128 (39.9%)	105 (28.6%)
5	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	16 (5.4%)	38 (11.8%)	21 (5.7%)
6	介護保険外の事項に関するその他の記述	86 (29.0%)	89 (27.7%)	140 (38.1%)
	回答件数合計	441 (148.5%)	515 (160.4%)	536 (146.0%)

(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。
- ・デイサービスやリハビリの回数を増やしたい、マッサージ・交流・料理・買い物・電球交換・玄関やベランダの掃除等の家事支援・生活支援等をしてほしい、安価に入所できる施設等を整備してほしい、もっとサービスの種類や量を使いたいという、様々な要望がみられる。
- ・介護保険のサービスは、有資格の専門職がサービスを提供し、利用料の自己負担は1～3割にとどまるため、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思っていることがうかがえる。
- ・しかし、介護保険財政は保険料（65歳以上の第1号被保険者、40歳以上の第2報被保険者）、自己負担（所得に応じて1割、2割、3割）、公費（国、東京都、区の負担金）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。
- ・介護保険の利用者が増加傾向にあること、介護労働力不足が深刻なことなどから、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。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。
- ・保険者として引き続き、国の制度改正等の動向を注視し、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「総合事業利用者」が1.2%、「要支援1」が16.3%、「要支援2」が26.6%、「要介護1」が13.8%で、合計すると要介護1までの軽度者は57.9%である。「要介護2」が20.4%で、令和6年度まで10%台だったが今年度は2割超に増えていた。
- ・「要介護認定が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」、「要介護度が低いため、受けたいサービス（種類）やサービスの回数（量）を受けることができない」など、要介護認定を不服とする意見が複数みられる。
- ・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。保険者（区）は、要介護認定を適正に行うとともに、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」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ない、十分、相談・調整機能を果たせない等が懸念される。
- ・本人・家族からは、「もっと頻繁に訪問してほしい」、「訪問でなく電話で話したい」、「事前に訪問日時を本人・家族と調整してほしい」、「本人に合ったサービスや事業所を勧めてほしい」、「ケアマネジャーが良いと思うケアプランをおしつけず、本人・家族の希望を聞いてほしい」、「利用料を考慮して勧めてほしい」等、様々な要望がある。
- ・自由記述の多くは追加・上乘せ的な要望が多いが、反対に「ケアマネジャーの訪問を少なくしてほしい」という人もいる。本人・家族の要望は実に様々である。
- ・制度の範囲内で、ケアマネジャーは担当する本人・家族の希望をふまえ、柔軟にケアマネジメントを行うことが望まれる。
- ・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の声もみられる。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、丁寧に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るが、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、「ケアマネジャーが早口で話しを聞き取れない」、「ケアマネジャーから電話があった時に呼ばれなくても、後でかけ直してくれない」、「人手不足なのか、毎回、新人が担当になる」、「ケアプランが何年も同じなので、見直しをしてほしい」、「地域のことをもっと知ってケアマネジメントをしてほしい」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事業所の職員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、ニーズや希望に合致する事業所や地域の社会資源の紹介、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

- ・「加齢や心身機能の低下により、地域活動への参加や交流がなくなり、震災時が不安」、「普段の生活は、介護（予防）サービスで暮らしているが、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、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。