

「介護保険と訪問介護に関する利用者アンケート」結果のご報告

2007年5月8日

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門

「ヘルパーの能力開発と人事管理に係わる研究会」

1. 調査実施概要

調査時期：2006年11月～12月

調査対象：釜石市在住で、2006年9月に介護保険の訪問介護サービスを利用した者

(調査時点までの死亡・施設入所者を除く)

調査数：配布数 688、有効回収数 358 (有効回収率52.0%)

調査方法：質問紙によるアンケート調査(郵送配布、郵送回収)

回答者：本人もしくは家族その他(本人の考えを想像、わからない場合は記入者の考え)

2. 調査結果

単純集計結果

自由回答

- ・ 介護保険制度や介護関連サービスについての希望(問17)
- ・ ヘルパーについての希望(問17)
- ・ 最も充実感があつたときがどんなときか(問20-2)
- ・ これからの生活についての希望(問21)

介護保険と訪問介護に関する利用者アンケート

平成18年11月

このアンケートは、釜石市のご協力を得て、東京大学社会科学研究所「ヘルパーの能力開発と人事管理に係わる研究会」が実施するものです。

アンケートの目的は、訪問介護サービスを使っておられる高齢者の方々のご意見をお聞きし、今後の訪問介護サービスの質の向上をはかるための基礎資料を提供することにあります。

調査の対象者は、9月に介護保険の訪問介護サービスを利用された方全員です。みなさまにお答えいただいた結果は、釜石市の高齢者福祉施策の検討にあたって有益に活用いたしますので、何卒、アンケートの趣旨にご理解を賜り、ご協力くださいますようお願い申し上げます。なお、調査の結果については、平成19年4月1日号の「広報かまいし」などを通じてお知らせする予定です。

本調査は無記名でお答えいただき、結果は統計的に処理いたしますので、どなたが、どのように回答したかは一切わかりません。どうぞありのままをご記入ください。

東京大学社会科学研究所「ヘルパーの能力開発と人事管理に係わる研究会」
佐藤博樹(東京大学社会科学研究所教授)
大木栄一(職業能力開発総合大学校助教授)
堀田聡子(東京大学社会科学研究所助手)

【ご記入にあたってのご注意】

1. できるだけ、封筒の宛名にある高齢者の方ご本人がご記入ください。なお、ご本人がお答えになるのが難しい場合は、ご家族またはお世話をされている方がご本人の考えを想像してご回答ください。ご本人の考えがわからない場合は、ご記入くださる方の考えをお書きください。
2. ご記入は黒または青のボールペン、万年筆、濃い鉛筆をご使用ください。
3. 回答は、次のページから順番に、どうぞ最後までお願いいたします。
4. 回答は、あてはまる番号を で囲んでいただくものが中心です。「いくつでも」「1つ」など回答数が決められている質問では、質問文の指示にしたがってお答えください。数字での回答は、直接 の中に記入してください。
5. 回答の選択肢の「その他」に をつけた場合は、さらに()内に、具体的な内容をご記入ください。

ご回答いただいたアンケート票は、同封の返信用封筒(切手不要)に入れて、**12月3日(日)までにポストに投函**してください。

ご不明な点は、下記までご連絡ください(お問い合わせの受付は11月20・21・24・27・28・30日、12月1日の10時~17時とさせていただきます)。

【調査の内容・記入方法等について】

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究部門室 担当：堀田、和田
電話 03-5841-4875

【その他のお問い合わせ等】

釜石市福祉事務所介護給付係 担当：古川、菊地 電話 0193-22-0177

ヘルパーさんについておうかがいします

問1. あなたの家に来るヘルパーさんは、あなたにとってどのような人ですか(はいいくつでも)。 n=358 (無回答) 9.2%

1. 家で生活するうえで、ひとりでは「できないこと」を補ってくれる人	70.7%
2. 家事や身の回りの世話をなんでも頼める人	29.6%
3. あなたが「できること」を引きだしてくれる人	16.2%
4. 親切な人	50.6%
5. あなたの心身の状態をよくわかっている人	32.4%
6. あなたの体調の変化や要望を、しかるべき人に伝えてくれる人	31.6%
7. 話し相手、相談相手	41.3%
8. その他()	2.2%

問2. 次のことを介護保険でヘルパーさんにお願いしたことがありますか(はいいくつでも)。 n=358 (無回答) 7.0%

1. 皮膚に軟膏をぬる	19.0%	6. 通帳を預かってもらう	0.6%
2. 爪を切る	25.4%	7. 時間が余ったら別の日にお願い	9.2%
3. 体温を測る	20.4%	していることをやってもらう	
4. 家族の分の洗濯をする	3.1%	8. 1~7.のことをお願いしたこと	49.2%
5. 庭の草むしりをする	4.5%	はない	

問3. ヘルパーさんについてどのように考えていますか。ア)~オ)のそれぞれについて、「1:Aに近い」~「4:Bに近い」のうち1つにをつけてください。

Aの意見 ↓		n=358				Bの意見 ↓		(無回答)
		Aに近い	1つとAに近い どちらかと	1つとBに近い どちらかと	Bに近い			
ア)	あなたができることはあなたがする ように手伝ってくれる人がいい	22.9%	12.6%	15.4%	21.5%	頼んだことはなんでもやってくれる 人がいい	27.7%	
イ)	あらかじめ決められた時間内に決め られたサービスだけをする人がいい	20.7%	9.8%	17.9%	23.2%	時間の延長やサービスの変更に 柔軟に応じてくれる人がいい	28.5%	
ウ)	特定のヘルパーに来てもらいたい	19.0%	17.0%	12.0%	18.2%	特に担当を決めずにいろいろな ヘルパーに来てもらいたい	33.8%	
エ)	ヘルパーは男性か女性か選べるほう がいい	44.7%	10.1%	5.0%	9.5%	ヘルパーは男性でも女性でも いい	30.7%	
オ)	ヘルパーは近所に住んでいる人が いい	16.5%	23.5%	16.2%	8.9%	ヘルパーは遠くに住んでいる人 がいい	34.9%	

ヘルパーさん(介護保険の訪問介護サービス)の利用についておうかがいします

問4.ヘルパーさん(介護保険の訪問介護サービス)の利用にあたって、次のことをしてもらいましたか・してもらっていますか(はいいくつでも)。n=358(無回答)6.4%

1. 利用申込の時に、あなたが困っていることや希望を聞いた	61.7%
2. 利用申込の時に、あなたの一日の生活や一週間の過ごし方を聞いた	38.3%
3. ヘルパーは、あなたの考えを確認しながら介護する	38.0%
4. 初めてのヘルパーが来るときは、経験があるヘルパーと一緒に来てやり方を教える	65.4%
5. ヘルパーの会社の責任者が、訪問などで定期的にあなたの様子を聞く	51.7%
6. あなたの介護に携わる人達が一緒に来て、あなたや家族の希望を聞く	20.7%
7. 1. ~ 6. のいずれもしてもらっていない	4.7%

問5.あなたやご家族は、ヘルパーさん(介護保険の訪問介護サービス)の利用について、次のことの説明を受けましたか(はいいくつでも)。 n=358(無回答)7.0%

1. どのような生活を目指したサービスなのか(例:身だしなみを整えて過ごす、ひとりで食事を準備する、毎日ベッドから起き上がる)	33.8%
2. 何日の何時からヘルパーが家に来るか	74.9%
3. ヘルパーが家に来て何をするか	64.5%
4. ヘルパーに依頼してはいけないこと	32.7%
5. ヘルパーのサービス利用の料金額	50.6%
6. ヘルパーが来る日や時間を変更・キャンセルする方法	52.0%
7. ヘルパーのサービス内容を変更する方法	29.9%
8. 担当のヘルパーを替える方法	14.5%
9. サービス内容に関する苦情や相談の窓口	29.1%
10. 事故や問題が起きたときの連絡先	36.0%
11. 1. ~ 10. のいずれも説明を受けていない	9.2%

問6.あなたやご家族は、ヘルパーさん(介護保険の訪問介護サービス)の利用にあたって、ア)契約書やイ)訪問介護計画書の説明を受けましたか。

ア)「契約書」の説明を受けましたか(はい1つ) n=358(無回答)10.6%	1. 受けた	80.2%
	2. 受けていない	3.4%
	3. よくわからない、契約書を受け取っていない	5.9%
イ)「訪問介護計画書」の説明を受けましたか(はい1つ) n=358(無回答)11.2%	1. 受けた	76.8%
	2. 受けていない	3.6%
	3. よくわからない、訪問介護計画書を受け取っていない	8.4%

問7. あなたやご家族は、ヘルパーさん(介護保険の訪問介護サービス)のサービスについて、希望や苦情がありますか(は1つ)。 n=358(無回答)12.8%

1. 希望や苦情がある	22.6%	2. 希望や苦情はない	64.5%
-------------	-------	-------------	-------

問8. ヘルパーさんやヘルパーさんの会社は、あなたやご家族からみて希望や苦情を言いやすい雰囲気ですか。希望や苦情がない場合もお答えください(は1つ)。 n=358(無回答)7.3%

1. 言いやすい雰囲気である	81.0%	2. 言いにくい雰囲気である	11.7%
----------------	-------	----------------	-------

介護サービスの利用状況や満足度などについておうかがいします

問9. いつから介護保険のサービスを使っていますか。また、介護保険のサービスのうち、訪問介護サービス(ヘルパーさん)を使い始めたのはいつですか。 n=358

ア) 介護保険のサービスを使い始めたのは	平成 年 月頃	平均値	平成15年	(無回答) 14.8%
イ) うち訪問介護サービスを使い始めたのは	平成 年 月頃	平均値	平成16年	24.9%

問10. あなたの介護度をア) 現在、イ) 前回更新時についてお答えください。

ア) 現在 (は1つ) n=358(無回答)7.5%	1. 要支援(要支援1・要支援2)	23.5%	4. 要介護3・4・5	22.3%
	2. 要介護1	27.9%	5. わからない	2.8%
	3. 要介護2	15.9%		
イ) 前回更新時 (は1つ) n=358(無回答)21.8%	1. 要支援(要支援1・要支援2)	17.0%	4. 要介護3・4・5	17.9%
	2. 要介護1	28.2%	5. わからない	3.4%
	3. 要介護2	11.7%		

問11. ヘルパーさん(介護保険の訪問介護サービス)の利用状況についておうかがいします。

問11-1. 1週間にどれくらいヘルパーさんが来ていますか。 n=358

週にだいたい	平均値 4.0回	合計するとだいたい	平均値 5時間55分 時間
	(無回答)10.3%		(無回答)14.0%

同じ日に例えば朝晩ヘルパーさんが来る場合は2回と数えてください。

問11-2. ヘルパーさんから、どのような介護を受けていますか(はいくつでも)。

1. 調理	22.1%	6. 排せつ	12.6%	11. 食事	9.2%
2. 掃除	60.3%	7. 入浴	21.2%	12. 移動(歩行、車椅子)	10.3%
3. 洗濯	14.0%	8. 身体を拭く	14.8%	13. 移乗(ベッドから車椅子など)	5.6%
4. 買い物	31.0%	9. 着替え	12.8%	14. あなたと共に行う家事	2.5%
5. 外出付添	16.8%	10. 洗面・歯磨き	6.4%	15. その他	5.6%
					n=358(無回答)6.7%

問 11-3 . 今年 4 月の介護保険改正によって、ヘルパーさんが来るア)回数やイ)合計時間、ウ)介護の内容に変化がありましたか(はそれぞれ 1 つ)。n=358 (無回答)

ア)回数	1 . 増えた 5.9% 2 . 減った 6.7% 3 . 変化なし 64.8% 4 . わからない 5.6%	17.0%
イ)合計時間	1 . 増えた 5.6% 2 . 減った 8.9% 3 . 変化なし 58.1% 4 . わからない 5.0%	22.3%
ウ)介護内容	1 . 変化あり 8.1% 2 . 変化なし 60.1% 3 . わからない 7.0%	24.9%

問 11-4 . あなたの家に来るヘルパーさんは次のどれですか(は 1 つ)。

1 . いつも決まった 1 人のヘルパーが来る	8.7%	問 11-6 へ
2 . 何人か特定のヘルパーが来る	43.9%	
3 . いろいろなヘルパーが来る	34.6%	
4 . その他 ()	5.0%	n=358(無回答)7.8%

問 11-5 . 同じ時間帯に来るヘルパーさんには、人が違って同じことをお願いしていますか(は 1 つ)。n=299(無回答)1.7%

1 . 人が違って同じことをお願いしている	94.0%
2 . 人によってお願いする内容を変えている	4.3%

問 11-6 . ヘルパーさんのサービス(介護保険の訪問介護サービス)についての満足度をア)~ウ)のそれぞれの面からお答えください(はそれぞれ 1 つ)。n=358 (無回答)

ア)あなたができないことを手伝ってもらえたか	1 . とても満足 28.5% 3 . どちらともいえない 6.1%	16.5%
	2 . まあ満足 46.6% 4 . やや不満・不満 2.2%	
イ)あなたができることが増えたか	1 . とても満足 10.1% 3 . どちらともいえない 29.6%	33.5%
	2 . まあ満足 24.3% 4 . やや不満・不満 2.5%	
ウ)全体として	1 . とても満足 15.4% 3 . どちらともいえない 7.3%	27.4%
	2 . まあ満足 48.0% 4 . やや不満・不満 2.0%	

問12 . 介護保険で、ヘルパーさん(訪問介護サービス)以外に次のサービスを利用していますか(はいくつでも)。n=358(無回答)6.1%

1 . 通所サービス(デイサービス・デイケア)	31.0%
2 . 短期入所サービス(ショートステイ)	14.0%
3 . いずれも利用していない	57.0%

問13 . 今利用している介護保険のサービスについて、どのサービスをどれくらい利用するかを決めるのに、主にどなたの意見を取り入れましたか(は 1 つ)。

1 . あなた本人 42.2%	4 . 別居の家族・親族 7.8%
2 . 配偶者 10.3%	5 . ケアマネジャー 19.0%
3 . 配偶者以外の同居の家族・親族 12.0%	6 . その他 () 1.1%

n=358(無回答)7.5%

問14. 介護保険のサービス以外で、釜石市が独自に提供する次のサービスを使ったことがありますか(はいいくつでも)。 n=358(無回答)5.6%

1. お昼ご飯のお弁当配達 15.4%	5. うらら(通信機器を通じた健康管理) 0.6%
2. 緊急通報サービス 8.9%	6. 紙おむつ・尿取りパッド支給 4.2%
3. 寝具の洗濯・乾燥・消毒 8.7%	7. すずらん・ふれあいの会の助け合い 5.3%
4. 外出支援サービス 4.7%	8. 1.~7.のいずれも使ったことがない 58.4%

問15. ヘルパーさん以外で、あなたの介護に携わっている方すべてにをつけてください(はいいくつでも)。 n=358(無回答)4.7%

1. いない(ヘルパーのみ) 23.7%	6. 父母・義父母 0.8%	11. ボランティア 1.1%
2. 配偶者 21.8%	7. 孫 9.5%	12. 友人 5.3%
3. 子 43.0%	8. その他の家族・親族 7.5%	13. 近所の人 13.4%
4. 子の配偶者 18.4%	9. 家政婦 1.4%	14. その他 0.8%
5. 兄弟・姉妹 9.5%	10. 施設の職員 5.6%	()

問16. あなたやご家族は、介護保険制度やその改正に関して、次のようなことについて説明を受けたり文書などで読んだことがありますか(はいいくつでも)。 n=358(無回答)4.5%

1. 介護保険制度は、何らかの支援や介護が必要な人の「できること」を引き出すことが目的であること 44.4%
2. 介護保険サービスは、かかった費用の1割が自己負担であること 67.3%
3. 要支援1・2の人は、主に通所サービスでストレッチや筋力トレーニング、食事・栄養指導、歯磨きや入れ歯の手入れ指導などを受けられること 21.2%
4. 要介護1~5の人に対する生活援助(掃除・洗濯・調理など)の長時間利用の見直しが図られること 26.3%
5. 1.~4.のいずれも説明を受けたり、文書などで読んだことはない 20.4%

問17. 介護保険制度や介護関連サービスについてのご希望をご自由にお書きください。

介護保険制度や介護関連サービスについてのご希望
特にヘルパーさんについてのご希望

あなたご自身についておうかがいします

問18 .差し支えない範囲であなたご自身についてご記入ください。

n=358

ア) 性別 (は1つ)	1 . 男性 22.9% 2 . 女性 72.9% (無回答)4.2%
イ) 年齢 (数字を記入)	満 (平均値 80.9) 歳 (無回答)8.1%
ウ) 配偶者 (は1つ)	1 . いる 33.8% 2 . いない 56.7% (無回答)9.5%
エ) 同居家族 (はいくつでも)	1 . ひとり暮らし 38.0% 5 . 兄弟・姉妹 1.7%(無回答)5.3% 2 . 配偶者 26.5% 6 . 父母・義父母 1.7% 3 . 子 34.1% 7 . 孫 8.7% 4 . 子の配偶者13.4% 8 . その他の家族・親族 2.0%
オ) お住まい (は1つ)	1 . 釜石圏域 (新浜町、東前町、浜町、魚河岸、天神町、 港町、只越町、大只越町、大町、大渡町、鈴子町、駒 木町、千鳥町、中妻町、上中島町、八雲町、源太沢町、 新町、礼ヶ口町、住吉町、小佐野町、小川町、桜木町、 甲子町第11地割～第16地割、定内町、野田町) 57.5% 2 . 甲子圏域 (甲子町第1地割～第10地割) 13.7% 3 . 大平圏域 (大平町、大字平田、嬉石町、松原町) 8.9% 4 . 鵜住居圏域 (鵜住居町、両石町、片岸町、箱崎町) 11.2% 5 . 栗橋圏域 (橋野町、栗林町) 0.3% 6 . 唐丹圏域 (唐丹町) 2.2% (無回答)6.1%
カ) 釜石市に何年住んで いるか (数字を記入)	約 (平均値 64.1) 年 (無回答)10.6%

問19 .現在の生活のなかでの楽しみや生きがいはどのようなことですか (はいくつ
でも)

n=358(無回答)6.4%

1 . 同居家族との団らん 26.0%	9 . 仕事 1.7%
2 . 別居の家族・親族とのつきあい 29.1%	10 . 老人クラブ 5.9%
3 . 友人とのつきあい 32.4%	11 . 町内会・自治会などの活動 4.2%
4 . 近所の人とのつきあい 33.5%	12 . ボランティア・社会奉仕活動 1.1%
5 . ヘルパーの訪問 44.1%	13 . その他 () 3.1%
6 . 調理・掃除・洗濯・家人の世話などの家事 6.1%	14 . 特になし 12.6%
7 . 個人での趣味・娯楽 23.2%	
8 . グループでの趣味・娯楽 12.0%	

問20. あなたの人生で最も充実感があつた・あるときについておうかがいします。

問 20-1. それは何歳頃ですか。 n=358(無回答)23.7%

平均値 43.9	歳頃
----------	----

問 20-2. それはどんなときですか。ご自由にお書きください。

問21. これからの生活についてどのような希望を持っていますか。ご自由にお書きください。

このアンケートに回答された方についておうかがいします

問22. アンケートにはどなたがどのように回答されましたか(は1つ)。 n=358(無回答)6.7%

1. 宛名のご本人がひとりで回答	33.8%	ここで調査は終了です
2. 代読・代筆してもらい、宛名のご本人が回答	32.4%	ここで調査は終了です
3. 同居のご家族がご本人の考えを想像して回答	16.8%	
4. 同居のご家族が(ご本人の考えがわからないので)ご家族の考えで回答	4.2%	
5. ヘルパー・民生委員が回答	2.2%	ここで調査は終了です
6. その他()	3.9%	ここで調査は終了です

問 22-2. 差し支えない範囲で回答された方についてご記入ください。 n=75

ア) ご本人との関係 (は1つ)	1. 配偶者 25.3% 5. 父母・義父母 0.0%
	2. 子 54.7% 6. 孫 0.0%
	3. 子の配偶者 17.3% 7. その他の家族・親族 0.0%
	4. 兄弟・姉妹 0.0% (無回答)2.7%
イ) 性別 (は1つ)	1. 男性 32.0% 2. 女性 65.3% (無回答)2.7%
ウ) 年齢(数字を記入)	満(平均値 60.0)歳 (無回答)2.7%
エ) 家族・親族の介護 (は1つ)	1. 経験あり 92.0% 2. 経験なし 5.3% (無回答)2.7%
オ) 収入を伴う介護の仕事(は1つ)	1. 経験あり 5.3% 2. 経験なし 81.3%(無回答)13.3%

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。