

令和7年度

施設・居住系サービス利用者実態調査報告書（案）

（施設サービス利用者のご家族用）

長野市保健福祉部介護保険課

# 目 次

## I 調査の概要等

1. 調査の目的
2. 調査の概要
3. 調査対象者数・回答者数

## II 回答者の状況

1. 性別
2. 年齢別
3. 要介護認定度別
4. 施設入居期間

## III 調査結果の概要

- 問1 施設を利用されている理由は何ですか
- 問2 現在利用されている施設はどのようにして選びましたか
- 問3 現在利用されている施設を選ぶ際に、重視したことはありますか
- 問4 施設入所者は、在宅生活時に、どのような介護が必要でしたか
- 問5 施設入所前に、在宅で利用していた介護サービスは何ですか
- 問6 現在利用されている施設について、入所申込から入所までにどのくらいの期間を要しましたか
- 問7 現在の施設利用料(部屋代、食事代、日常生活費など)をどのように感じていますか
- 問8 介護サービスを利用する場合、原則費用の1割～3割を負担しますが、どのように感じていますか
- 問9 現在の施設での生活にどの程度満足していますか。「満足していない」を0点、「非常に満足している」を10点とすると、何点くらいになると思いますか
- 問10 施設入所者が施設で生活するなかで楽しみにしていることは何ですか
- 問11 施設での生活に不満があるとしたら次のどの理由ですか
- 問12 施設での生活に不満があるときは誰に(どこに)相談しますか
- 問13 現在の施設を利用するようになって良かったと思うことは何ですか

## IV 自由回答

- 問14 介護サービスの利用について、お困りになっていること、疑問に感じていること、改善してほしいことがありますか(自由記載)

【参考】 施設・居住系サービス利用者実態調査 調査票

# I 調査の概要等

---

## 1. 調査の目的

施設サービスを利用されている方のご家族からみた施設サービス事業者の対応を把握し、介護サービス事業者のサービスの質の向上への取り組みの参考に役立てるとともに、事業者支援・相談等への活用を図り、第10期介護保険事業計画（令和9年度～令和11年度）策定の基礎資料として活用するもの

## 2. 調査の概要

- 調査期間：令和7年10月10日（金）から令和7年11月21日（金）まで
- 調査対象：令和7年6月の給付実績から施設サービス利用者を抽出し、その施設サービス利用者と同一世帯で、続柄が「子」に該当する者を調査対象者として抽出
- 調査方法：調査対象者に調査票を郵送し、ながの電子申請サービスでの回答または郵送した調査票へ記入の上、返信してもらう回答のどちらか1つの回答方法を選択してもらい回答を得る

## 3. 調査対象者数・回答者数

調査対象者数	回答者数	回答率
584人	379人（うち68人は電子申請）	64.8%

（内 訳）

種 類	回答者数
介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）	117人
介護老人保健施設	85人
認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	80人
有料老人ホーム （軽費老人ホーム、ケアハウスを含む）	59人
小規模特別養護老人ホーム	20人
施設種類不明（未回答含む）	18人
合 計	379人

## Ⅱ 回答者の状況

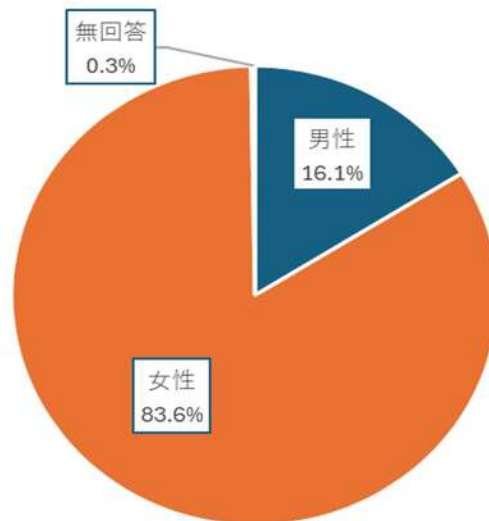
---

### 1. 性別

「女性」が83.6%、「男性」が16.1%となっています。

施設別にみると、いずれの施設でも、「女性」の方が「男性」よりも高くなっています。

男女比が生まれる理由としては、男女で違う平均寿命の長さ、施設に囲われたくないという男性の心情や、他の入居者との生活が窮屈と考えている等の理由があると思われます。

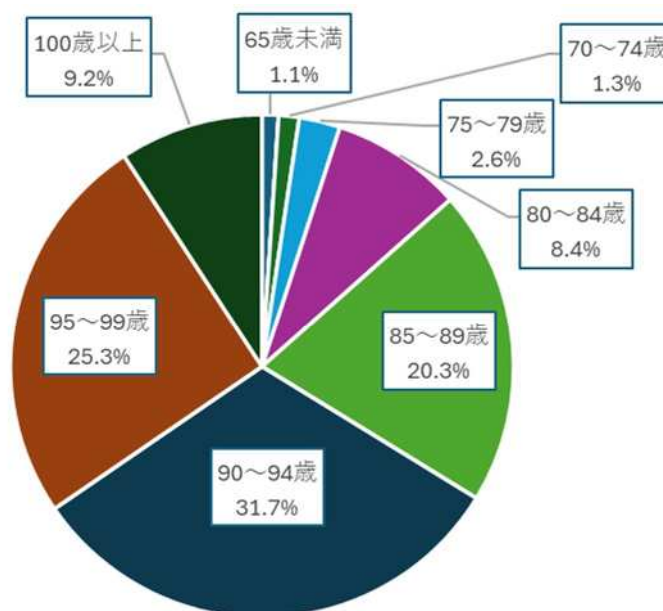


性別	回答者数	男性	女性	無回答
全体	379	16.1%	83.6%	0.3%
介護老人福祉施設（特養）	117	21.4%	78.6%	0.0%
介護老人保健施設（老健）	85	11.8%	88.2%	0.0%
グループホーム	80	6.3%	93.8%	0.0%
有料老人ホーム	59	22.0%	78.0%	0.0%
小規模特養	20	15.0%	85.0%	0.0%
施設種類不明	18	27.8%	66.7%	5.6%

## 2. 年齢別

年齢別は、「90～94歳」が31.7%と最も高く、次いで「95～99歳」が25.3%、「85～89歳」が20.3%、「80～84歳」が8.4%、「75～79歳」が2.6%と続いています。

【75歳以上】を合わせた割合は97.5%です。

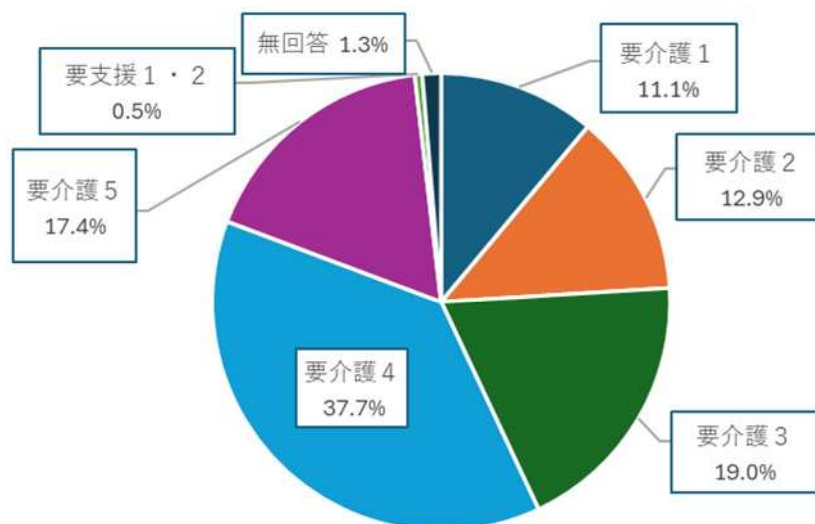


年齢	回答者数	65歳未満	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85～89歳	90～94歳	95～99歳	100歳以上	無回答
全体	379	1.1%	0.0%	1.3%	2.6%	8.4%	20.3%	31.7%	25.3%	9.2%	0.0%
介護老人福祉施設（特養）	117	0.0%	0.0%	1.7%	3.4%	6.0%	18.8%	29.1%	31.6%	9.4%	0.0%
介護老人保健施設（老健）	85	1.2%	0.0%	3.5%	1.2%	7.1%	23.5%	34.1%	23.5%	5.9%	0.0%
グループホーム	80	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	15.0%	20.0%	36.3%	18.8%	6.3%	0.0%
有料老人ホーム	59	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	6.8%	16.9%	28.8%	25.4%	20.3%	0.0%
小規模特養	20	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	5.0%	25.0%	25.0%	35.0%	5.0%	0.0%
施設種類不明	18	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	22.2%	33.3%	11.1%	5.6%	0.0%

### 3. 要介護認定度別

要介護度は、「要介護4」が37.7%と最も高く、次いで「要介護3」が19.0%、「要介護5」が17.4%、「要介護2」が12.9%、「要介護1」が11.1%、「要支援1・2」が0.5%の順となっています。

「要介護1」から「要介護5」までを合わせた【要介護】は、98.1%です。

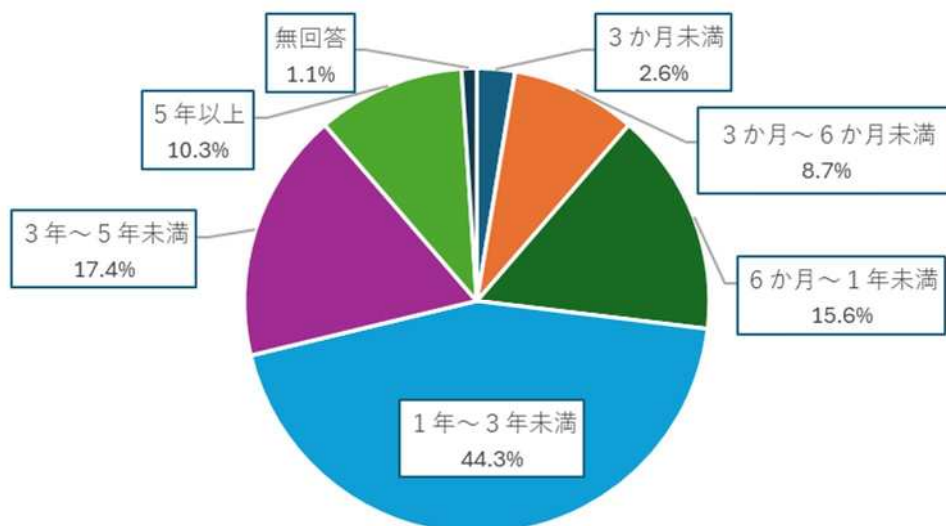


要介護度	回答者数	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	要支援1・2	無回答
全体	379	11.1%	12.9%	19.0%	37.7%	17.4%	0.5%	1.3%
介護老人福祉施設（特養）	117	0.0%	1.7%	18.8%	54.7%	23.9%	0.0%	0.9%
介護老人保健施設（老健）	85	12.9%	8.2%	21.2%	42.4%	15.3%	0.0%	0.0%
グループホーム	80	26.3%	30.0%	18.8%	18.8%	5.0%	0.0%	1.3%
有料老人ホーム	59	15.3%	23.7%	16.9%	27.1%	15.3%	0.0%	1.7%
小規模特養	20	0.0%	0.0%	25.0%	40.0%	35.0%	0.0%	0.0%
施設種類不明	18	5.6%	11.1%	11.1%	22.2%	27.8%	11.1%	11.1%

## 4. 施設入居期間

施設の入居期間については、「1年～3年未満」が44.3%と最も多く、次いで「3年～5年未満」が17.4%、「6か月～1年未満」が15.6%、「5年以上」が10.3%と続いています。

施設別にみても、「1年～3年未満」が最も多い期間となっています。



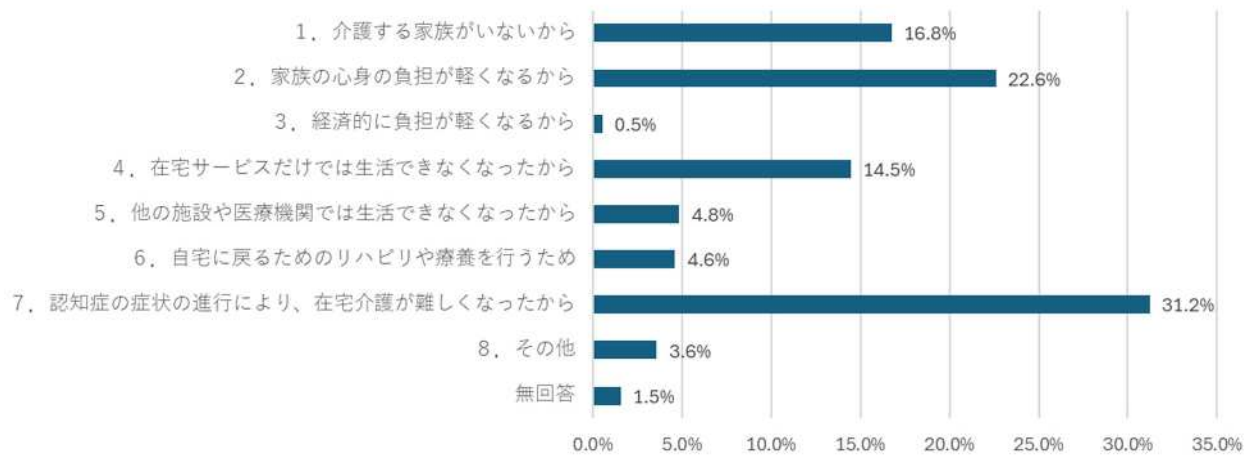
入居期間	回答者数	3か月未満	3か月～6か月未満	6か月～1年未満	1年～3年未満	3年～5年未満	5年以上	無回答
全体	379	2.6%	8.7%	15.6%	44.3%	17.4%	10.3%	1.1%
介護老人福祉施設（特養）	117	1.7%	7.7%	16.2%	51.3%	16.2%	6.8%	0.0%
介護老人保健施設（老健）	85	3.5%	14.1%	21.2%	37.6%	11.8%	9.4%	2.4%
グループホーム	80	1.3%	1.3%	13.8%	43.8%	30.0%	10.0%	0.0%
有料老人ホーム	59	3.4%	10.2%	15.3%	39.0%	11.9%	18.6%	1.7%
小規模特養	20	5.0%	10.0%	5.0%	55.0%	15.0%	10.0%	0.0%
施設種類不明	18	5.6%	16.7%	5.6%	38.9%	16.7%	11.1%	5.6%

### Ⅲ 調査結果の概要

#### 問1 施設を利用されている理由は何ですか。【1つに「○」】

【施設を利用されている理由】については、「認知症の症状の進行により、在宅介護が難しくなったから」が31.2%と最も多く、次いで「家族の心身の負担が軽くなるから」が22.6%、「介護する家族がいないから」が16.8%と続いています。

施設を利用されている理由として、在宅で生活することが困難な状況、家族の負担軽減や介護する家族の不在などが考えられます。



施設を利用されている理由は何ですか。	回答数	1 い 介 な 護 す る か ら 家 族 が	2 軽 く 家 族 の 心 身 の 負 担 が	3 な 経 済 的 に 負 担 が 軽 く	4 た は 在 宅 サ ー ビ ス で は 生 活 し な か ら だ け で	5 な は の 生 活 に よ り 医 療 機 関	6 行 う リ ハ ビ リ を 行 う た め に	7 難 し く な る こ と が 主 な 理 由 と な っ た か ら	8 そ の 他	無 回 答
全体	394	16.8%	22.6%	0.5%	14.5%	4.8%	4.6%	31.2%	3.6%	1.5%
介護老人福祉施設（特養）	122	22.1%	27.9%	0.8%	15.6%	6.6%	0.8%	23.0%	3.3%	0.0%
介護老人保健施設（老健）	87	20.7%	18.4%	0.0%	19.5%	2.3%	18.4%	17.2%	3.4%	0.0%
グループホーム	82	6.1%	14.6%	0.0%	1.2%	1.2%	0.0%	70.7%	3.7%	2.4%
有料老人ホーム	62	16.1%	35.5%	0.0%	17.7%	9.7%	1.6%	14.5%	1.6%	3.2%
小規模特養	21	4.8%	9.5%	0.0%	28.6%	9.5%	0.0%	38.1%	9.5%	0.0%
施設種類不明	20	25.0%	15.0%	5.0%	15.0%	0.0%	0.0%	25.0%	5.0%	10.0%

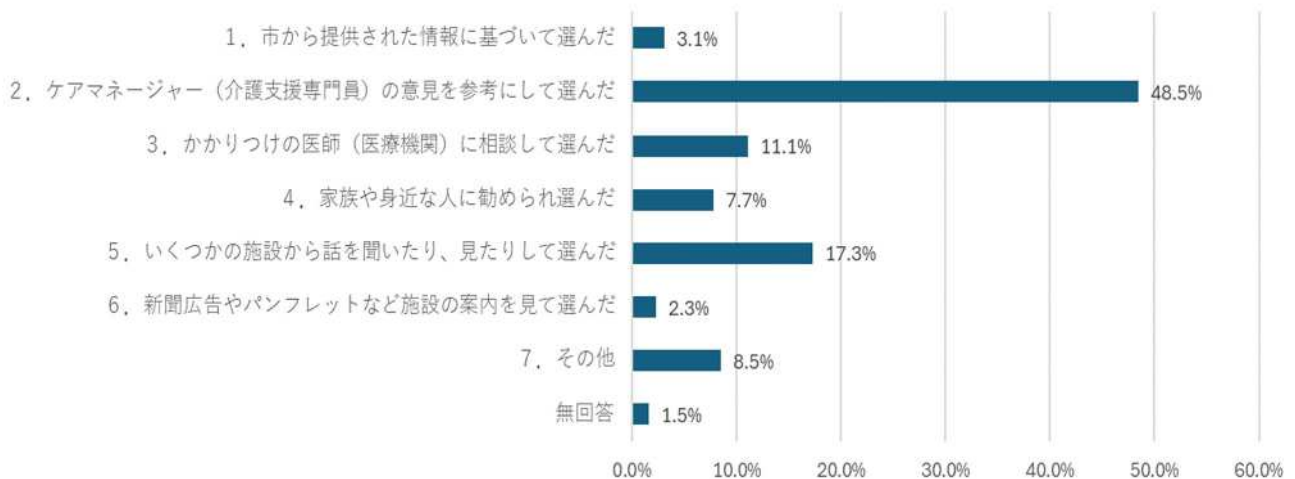
#### その他 回答内容（抜粋）

- 通所施設からの勧め
- 家族の健康上の問題や介護する者が病気になったため
- 内臓疾患による手術が必要となり、手術後の療養時に介護が難しくなったため
- 脳梗塞の後遺症で全身麻痺になり全介助が必要となったため
- 左半身不随により在宅介護が難しくなったから

## 問2 現在利用されている施設はどのようにして選びましたか。【1つに「○」】

【施設はどのようにして選びましたか】については、「ケアマネジャー（介護支援専門員）の意見を参考にして選んだ」が48.5%で圧倒的に多くなっており、次いで「いくつかの施設から話を聞いたり、見たりして選んだ」が17.3%、「かかりつけの医師（医療機関）に相談して選んだ」が11.1%となっています。

身近なケアマネジャーや医師（医療機関）から助言を得て、施設を選んでいることがうかがえます。



施設はどのようにして選びましたか	回答数	1 市から提供された情報	2 ケアマネジャーの意見を参考して選んだ	3 かかりつけの医師（医療機関）に相談して選んだ	4 家族や身近な人に勧められ選んだ	5 いくつかの施設から話を聞いたり、見たりして選んだ	6 新聞広告やパンフレットなど施設の案内を見て選んだ	7 その他	無回答
全体	388	3.1%	48.5%	11.1%	7.7%	17.3%	2.3%	8.5%	1.5%
介護老人福祉施設（特養）	121	6.6%	48.8%	7.4%	9.1%	18.2%	2.5%	7.4%	0.0%
介護老人保健施設（老健）	86	2.3%	51.2%	19.8%	3.5%	11.6%	3.5%	8.1%	0.0%
グループホーム	81	0.0%	54.3%	2.5%	7.4%	24.7%	0.0%	8.6%	2.5%
有料老人ホーム	61	1.6%	34.4%	14.8%	11.5%	21.3%	3.3%	9.8%	3.3%
小規模特養	20	5.0%	50.0%	15.0%	0.0%	10.0%	0.0%	20.0%	0.0%
施設種類不明	19	0.0%	52.6%	15.8%	15.8%	0.0%	5.3%	0.0%	10.5%

### その他 回答内容（抜粋）

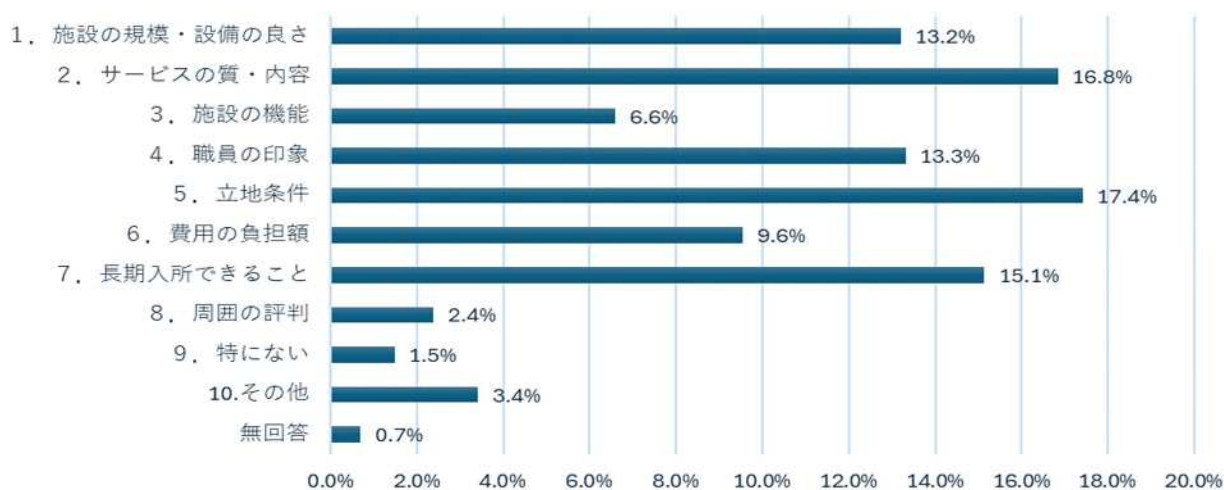
- デイサービスでもお世話になっていて、様子が良く分かっていたから
- 通所施設からの勧めがあった
- インターネットで探した
- どこに相談したら良いか分からず自分で探した
- 病院から何件か提案され、その中から選んだ
- 複数の施設に申込をしていた中で最も早く入所が可能となった
- 費用の負担額
- 自宅から近い所で探していたため

### 問3 現在利用されている施設を選ぶ際に、重視したことはありますか。

【主にあてはまるもの3つまで「○」】

【施設を選ぶ際に重視したこと】については、「立地条件」が17.4%で最も多く、次いで「サービスの質・内容」が16.8%、「長期入所できること」が15.1%、「職員の印象」が13.3%、「施設の規模・設備の良さ」が13.2%、「費用の負担額」が9.6%と続いています。

新型コロナウイルスの収束に伴ってご家族が訪問しやすくなったことから、自宅からの近さなど「立地条件」を重視している方が多くなったと思われます。また「サービスの質・内容」や「職員の印象」も重視しており、充実した施設での生活を希望されていることもうかがえます。前回調査同様、「長期入所できること」を重視している方も多く、在宅生活に戻ることが難しい状況にあることがうかがえます。



施設を選ぶ際に、重視したこと	回答数	1 ・ 備の 設の 良の さ規 模・ 設	2 ・ 内 容 サ ー ビ ス の 質 ・	3 ・ 施 設 の 機 能	4 ・ 職 員 の 印 象	5 ・ 立 地 条 件	6 ・ 費 用 の 負 担 額	7 ・ こ と 長 期 入 所 で き る	8 ・ 周 圍 の 評 判	9 ・ 特 に な い	10 ・ そ の 他	無 回 答
全体	879	13.2%	16.8%	6.6%	13.3%	17.4%	9.6%	15.1%	2.4%	1.5%	3.4%	0.7%
介護老人福祉施設（特養）	269	10.4%	14.9%	5.2%	11.9%	16.7%	11.5%	19.3%	3.0%	1.1%	5.9%	0.0%
介護老人保健施設（老健）	188	14.4%	19.7%	13.3%	11.7%	16.5%	8.0%	9.0%	3.2%	2.7%	1.6%	0.0%
グループホーム	195	15.4%	12.8%	4.1%	16.4%	18.5%	11.3%	15.9%	0.5%	1.5%	2.6%	1.0%
有料老人ホーム	145	16.6%	24.1%	5.5%	14.5%	16.6%	4.1%	13.1%	2.8%	0.0%	1.4%	1.4%
小規模特養	49	6.1%	14.3%	4.1%	14.3%	24.5%	8.2%	20.4%	0.0%	0.0%	8.2%	0.0%
施設種類不明	33	12.1%	12.1%	3.0%	9.1%	15.2%	18.2%	12.1%	6.1%	6.1%	0.0%	6.1%

#### その他 回答内容（抜粋）

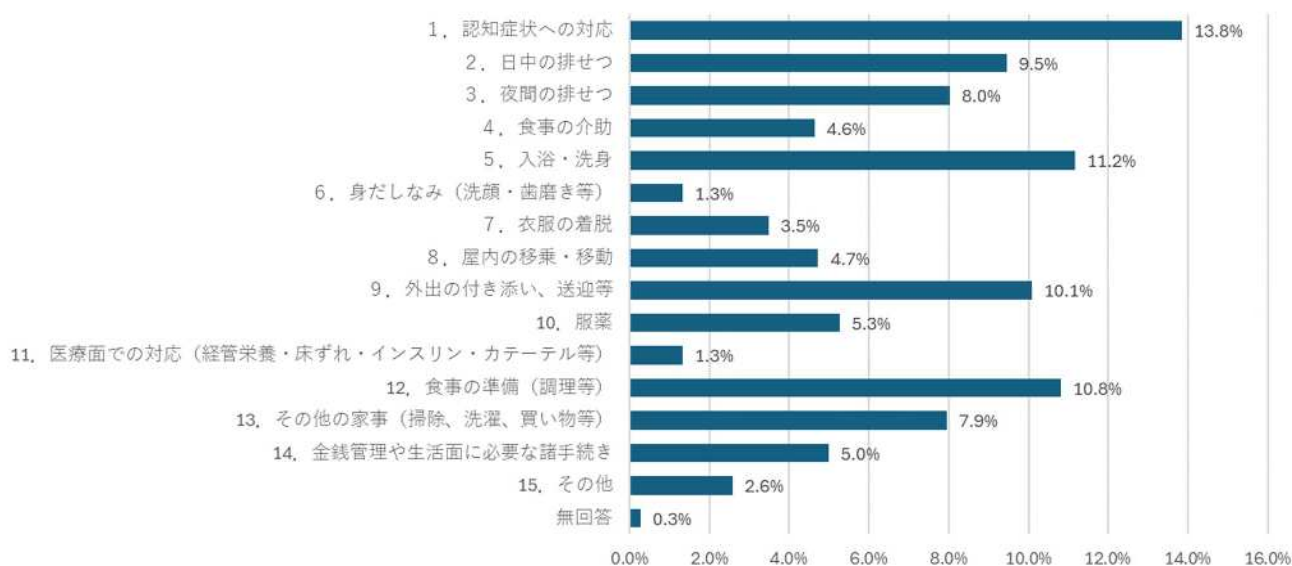
- 施設利用者本人の自宅から近いから
- 最初に空きが出て、一番早く入所が可能となったから
- 施設入所者の皆さんの様子
- ケアマネジャーからの紹介
- 隣接の介護老人保健施設に入所していたこともあり、全く初めてではなかったから
- デイサービスやショートステイを利用していたから
- 医療体制が良いから

#### 問4 施設入所者は、在宅生活時に、どのような介護が必要でしたか。

【主にあてはまるもの3つまで「○」】

【在宅生活時にどのような介護が必要でしたか】については、「認知症への対応」が13.8%で最も多く、次いで「入浴・洗身」が11.2%と多く、「食事の準備（調理等）」が10.8%、「外出の付き添い、送迎等」が10.1%、「日中の排せつ」が9.5%と続いています。

多くの方が、日常生活上で多くの介護を要する状態であったことがうかがえます。また3つ以上の項目で介護が必要であったと回答をいただいた方もおり、多くの介護を行わなければ在宅生活が困難な状況であったことがうかがえます。入院していた病院から直接施設へ入所したため、在宅生活時は介護を要しなかったとの回答もありました。



在宅生活時の介護状況	回答数	1 ・ 対 応 認 知 症 状 へ の	2 ・ 日 中 の 排 せ つ	3 ・ 夜 間 の 排 せ つ	4 ・ 食 事 の 介 助	5 ・ 入 浴 ・ 洗 身	6 ・ 顔 身 ・ だ し な み （ 洗 磨 き 等 ）	7 ・ 衣 服 の 着 脱	8 ・ 屋 内 の 移 乗 ・ 移 動	9 ・ 外 出 の 付 き 添 い 、 送 迎 等	10 ・ 服 薬	11 ・ （ 医 療 面 で の 対 応 ） カ テ ー テ ル 等 ）	12 ・ （ 調 理 等 ） 食 事 の 準 備	13 ・ （ 掃 除 、 他 の 家 事 ） 買 い 物 等 ）	14 ・ 生 活 面 に 必 要 な 諸 手 続 き	15 ・ そ の 他	無 回 答
全体	1120	13.8%	9.5%	8.0%	4.6%	11.2%	1.3%	3.5%	4.7%	10.1%	5.3%	1.3%	10.8%	7.9%	5.0%	2.6%	0.3%
介護老人福祉施設（特養）	341	9.7%	13.5%	9.4%	6.2%	13.2%	1.2%	5.0%	5.0%	8.5%	5.0%	2.1%	8.8%	5.9%	2.9%	3.2%	0.6%
介護老人保健施設（老健）	248	10.5%	11.3%	11.3%	4.4%	14.1%	1.6%	3.2%	7.3%	6.9%	5.2%	0.8%	10.9%	7.3%	2.4%	2.8%	0.0%
グループホーム	247	26.7%	4.5%	4.5%	4.5%	6.9%	2.0%	2.0%	3.6%	11.3%	7.7%	0.8%	8.1%	8.5%	7.3%	1.6%	0.0%
有料老人ホーム	164	7.3%	7.3%	3.7%	1.8%	9.1%	0.0%	3.7%	3.0%	17.1%	3.7%	1.2%	19.5%	11.6%	7.3%	3.0%	0.6%
小規模特養	58	15.5%	6.9%	15.5%	3.4%	13.8%	0.0%	3.4%	3.4%	8.6%	0.0%	1.7%	10.3%	8.6%	6.9%	1.7%	0.0%
施設種類不明	62	14.5%	8.1%	6.5%	6.5%	8.1%	3.2%	1.6%	3.2%	9.7%	6.5%	1.6%	9.7%	9.7%	9.7%	1.6%	0.0%

#### その他 回答内容（抜粋）

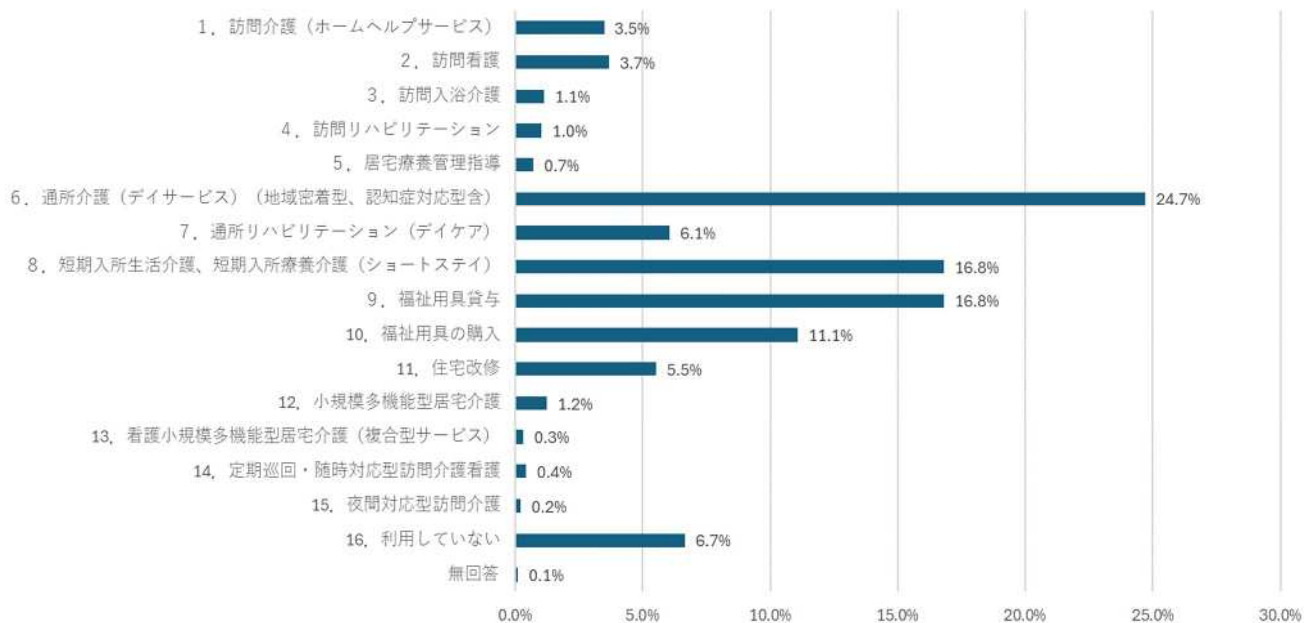
- 急に動けなくなると入院となり、そのまま入院から施設へ入所となった
- ほとんど全部当てはまる
- 在宅生活時の介護は特になし
- 透析の送迎
- 夜間の徘徊い

問5 施設入所前に、在宅で利用していた介護サービスは何ですか。

【あてはまるものすべてに「○」】

【施設入所前に在宅で利用していた介護サービス】については、「通所介護（デイサービス）（地域密着型、認知症対応型含）」が24.7%と最も多く、次いで「短期入所生活介護、短期入所療養介護（ショートステイ）」と「福祉用具貸与」が16.8%、「福祉用具の購入」が11.1%、「利用していない」が6.7%、「通所リハビリテーション（デイケア）」が6.1%、「住宅改修」が5.5%と続いています。

多くの方が、通所介護（デイサービス）や短期入所生活介護等（ショートステイ）、福祉用具貸与を利用されている一方で、介護サービスを利用していない方も6.7%いらっしゃいました。入院していた病院から直接介護保険施設等に入所される場合が考えられます。

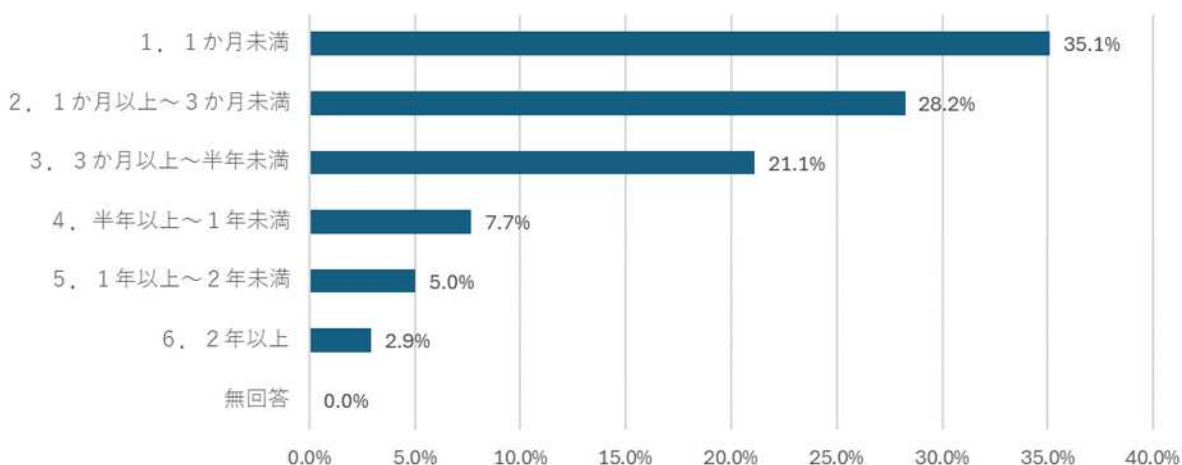


在宅で利用していた介護サービス	回答数	1 ・訪問介護（ホームヘルプサービス）	2 ・訪問看護	3 ・訪問入浴介護	4 ・訪問リハビリテーション	5 ・居宅療養管理指導	6 ・通所介護（デイサービス）（地域密着型、認知症対応型含）	7 ・通所リハビリテーション（デイケア）	8 ・短期入所生活介護、短期入所療養介護（ショートステイ）	9 ・福祉用具貸与	10 ・福祉用具の購入	11 ・住宅改修	12 ・小規模多機能型居宅介護	13 ・看護小規模多機能型居宅介護（複合型サービス）	14 ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護	15 ・夜間対応型訪問介護	16 ・利用していない	無回答
全体	975	3.5%	3.7%	1.1%	1.0%	0.7%	24.7%	6.1%	16.8%	16.8%	11.1%	5.5%	1.2%	0.3%	0.4%	0.2%	6.7%	0.1%
介護老人福祉施設（特養）	315	4.8%	5.1%	1.6%	1.3%	1.0%	23.5%	4.4%	18.4%	17.8%	10.5%	3.8%	1.3%	0.0%	0.0%	0.3%	6.3%	0.0%
介護老人保健施設（老健）	231	3.0%	3.5%	0.4%	1.7%	0.4%	23.8%	7.4%	13.4%	18.6%	12.1%	7.8%	0.9%	0.0%	0.9%	0.0%	5.6%	0.4%
グループホーム	190	1.6%	2.1%	1.1%	0.5%	0.5%	32.6%	6.8%	21.1%	13.2%	10.0%	4.7%	2.1%	0.5%	0.0%	0.0%	3.2%	0.0%
有料老人ホーム	129	3.9%	2.3%	0.8%	0.0%	1.6%	21.7%	7.0%	14.7%	15.5%	9.3%	6.2%	1.6%	1.6%	0.0%	0.0%	14.0%	0.0%
小規模特養	73	4.1%	6.8%	2.7%	1.4%	0.0%	17.8%	6.8%	16.4%	17.8%	13.7%	8.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.1%	0.0%
施設種類不明	37	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	24.3%	2.7%	10.8%	18.9%	16.2%	2.7%	0.0%	0.0%	5.4%	2.7%	13.5%	0.0%

**問6 現在利用されている施設について、入所申込から入所までにどのくらいの期間を要しましたか。 【1つに「○」】**

【入所までに要した期間】については、「1か月未満」が35.1%と最も多く、次いで「1か月以上～3か月未満」が28.2%、「3か月以上～半年未満」が21.1%となっています。入所までに「2年以上」を要した方は2.9%となっています。

特別養護老人ホームと小規模特別養護老人ホームは、他の施設と比較して入所までに時間を要している傾向があり、介護老人保健施設、有料老人ホームは、比較的入居まで時間を要しない傾向がうかがえます。

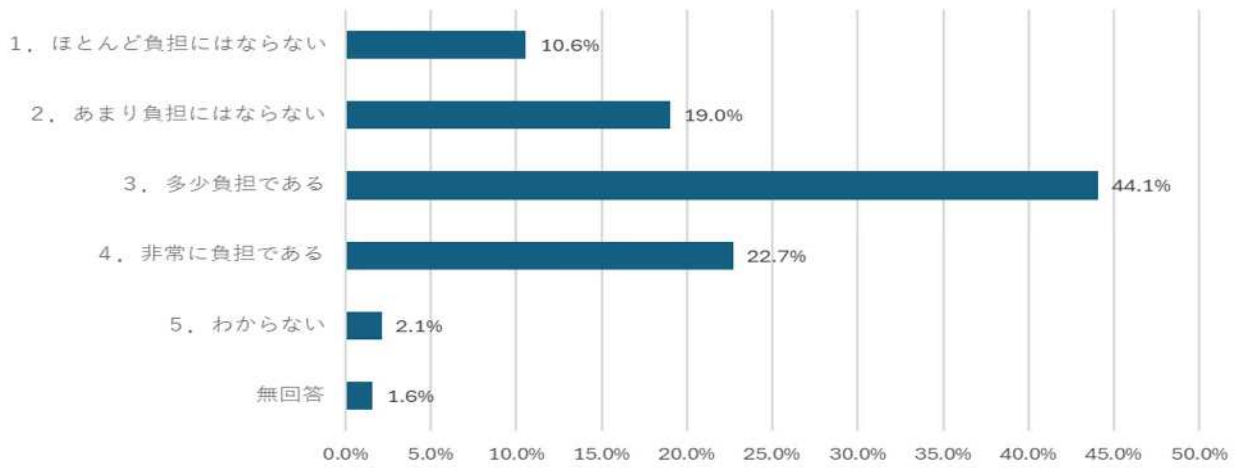


入所までに要した期間	回答数	1 1 か 月 未 満	2 未 満 3 か 月 未 満	3 3 か 月 未 満	4 1 半 年 未 満	5 2 年 未 満	6 2 年 未 満	無 回 答
全体	379	35.1%	28.2%	21.1%	7.7%	5.0%	2.9%	0.0%
介護老人福祉施設（特養）	117	20.5%	29.1%	25.6%	9.4%	11.1%	4.3%	0.0%
介護老人保健施設（老健）	85	44.7%	35.3%	15.3%	1.2%	1.2%	2.4%	0.0%
グループホーム	80	31.3%	26.3%	25.0%	11.3%	5.0%	1.3%	0.0%
有料老人ホーム	59	54.2%	25.4%	10.2%	3.4%	1.7%	5.1%	0.0%
小規模特養	20	30.0%	30.0%	25.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
施設種類不明	18	44.4%	5.6%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%

**問7 現在の施設利用料(部屋代、食事代、日常生活費など)をどのように感じていますか。 【1つ「○」】**

【施設利用料をどのように感じていますか】については、「多少負担である」が44.1%と最も多く、次いで「非常に負担である」が22.7%、「あまり負担にはならない」が19.0%となっています。

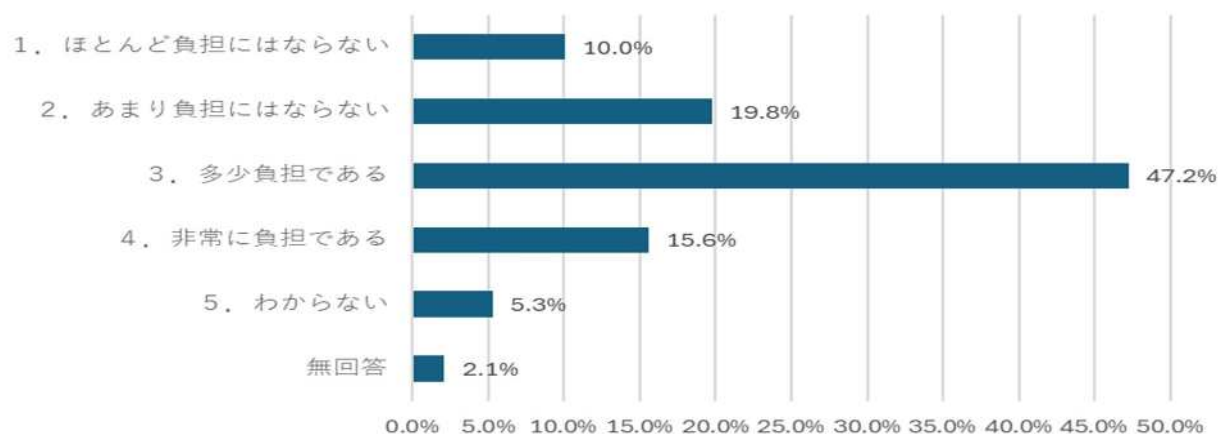
6割以上の方が、現在の施設利用料について負担に感じている結果となっています。



施設利用料をどのように感じていますか	回答数	1 ほとんど負担には ならない	2 あまり負担には ならない	3 多少負担である	4 非常に負担である	5 わからない	無回答
全体	379	10.6%	19.0%	44.1%	22.7%	2.1%	1.6%
介護老人福祉施設（特養）	117	14.5%	18.8%	45.3%	19.7%	1.7%	0.0%
介護老人保健施設（老健）	85	5.9%	18.8%	47.1%	23.5%	4.7%	0.0%
グループホーム	80	10.0%	20.0%	46.3%	21.3%	0.0%	2.5%
有料老人ホーム	59	6.8%	18.6%	39.0%	30.5%	0.0%	5.1%
小規模特養	20	20.0%	25.0%	40.0%	10.0%	5.0%	0.0%
施設種類不明	18	11.1%	11.1%	33.3%	33.3%	5.6%	5.6%

**問8 介護サービスを利用する場合、原則費用の1割～3割を負担しますが、どのように感じていますか。【1つに「○」】**

【施設利用料の1割～3割負担についてどのように感じていますか】については、「多少負担である」が47.2%と最も多く、次いで「あまり負担にはならない」が19.8%、「非常に負担である」が15.6%、「ほとんど負担にはならない」が10.0%、「わからない」が5.3%の順となっており、6割以上の方が費用を負担に感じている結果となっています。



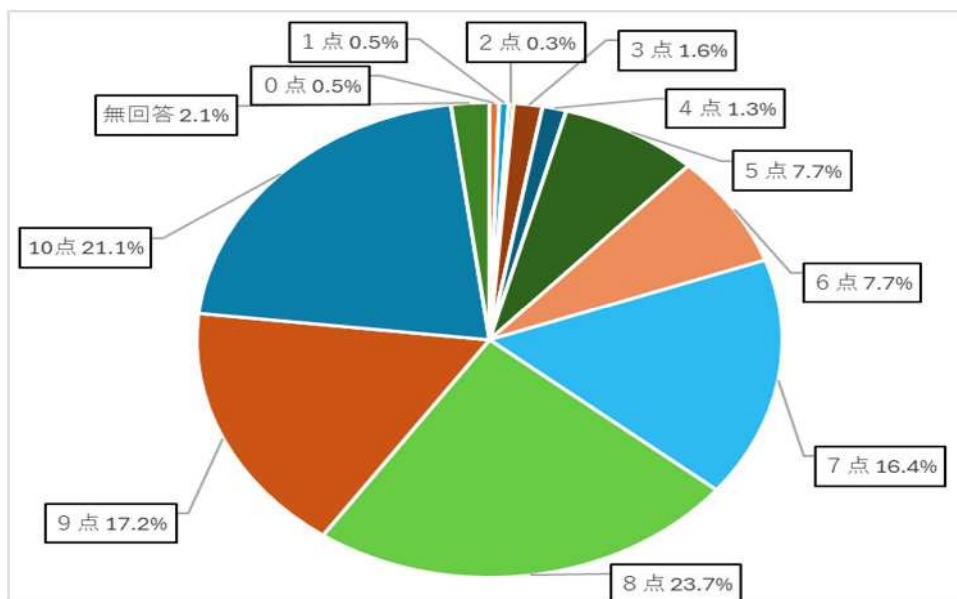
施設利用料の1割～3割負担をどのように感じていますか	回答数	1 ・ はほと ならん など い負 担に	2 ・ なあ らま ない 負 担に は	3 ・ 多 少 負 担 で あ る	4 ・ 非 常 に 負 担 で あ る	5 ・ わ か ら な い	無 回 答
全体	379	10.0%	19.8%	47.2%	15.6%	5.3%	2.1%
介護老人福祉施設（特養）	117	12.0%	21.4%	46.2%	15.4%	4.3%	0.9%
介護老人保健施設（老健）	85	7.1%	12.9%	56.5%	16.5%	7.1%	0.0%
グループホーム	80	6.3%	27.5%	50.0%	10.0%	3.8%	2.5%
有料老人ホーム	59	8.5%	16.9%	37.3%	23.7%	8.5%	5.1%
小規模特養	20	25.0%	30.0%	35.0%	10.0%	0.0%	0.0%
施設種類不明	18	16.7%	5.6%	44.4%	16.7%	5.6%	11.1%

問9 現在の施設での生活にどの程度満足していますか。「満足していない」を0点、「非常に満足している」を10点とすると、何点くらいになると思いますか。

【1つに「〇」】

【現在の施設生活での満足度】については、「8点」が23.7%と最も多く、次いで「10点」が21.1%、「9点」が17.2%、「7点」が16.4%、「5点」、「6点」が7.7%と続いています。

施設入所者の満足度は、提供したサービスがどれだけ施設入所者の価値や期待に応じているかを反映するケアの質における重要な指標ですが、施設ごとに見ても8点が最も多く、7点以上を合わせると78.4%と8割近くの方が満足度を高いと感じている結果となっています。一方、0～3点という非常に低い点数を2.9%の方がつけている状況もあります。

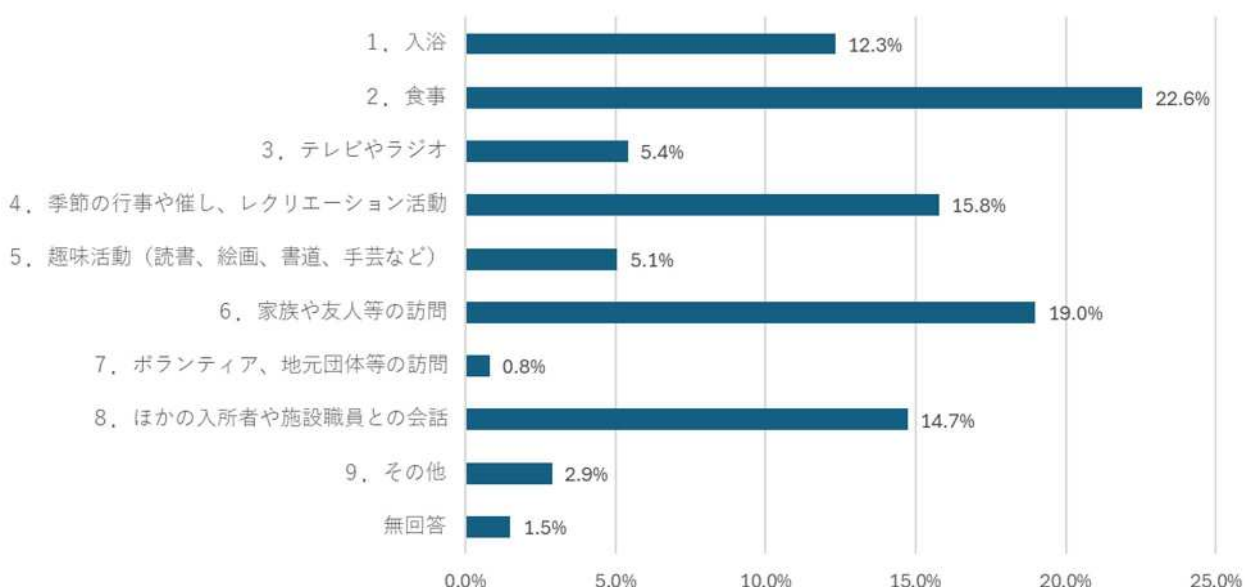


施設生活での満足度	回答数	0点	1点	2点	3点	4点	5点	6点	7点	8点	9点	10点	無回答
		なし 【満足 していない】										いる 【満足 している】	
全体	379	0.5%	0.5%	0.3%	1.6%	1.3%	7.7%	7.7%	16.4%	23.7%	17.2%	21.1%	2.1%
介護老人福祉施設（特養）	117	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%	0.9%	9.4%	9.4%	12.0%	21.4%	20.5%	24.8%	0.0%
介護老人保健施設（老健）	85	2.4%	1.2%	0.0%	1.2%	1.2%	7.1%	7.1%	17.6%	25.9%	15.3%	21.2%	0.0%
グループホーム	80	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	1.3%	7.5%	5.0%	16.3%	31.3%	12.5%	22.5%	2.5%
有料老人ホーム	59	0.0%	0.0%	0.0%	5.1%	1.7%	3.4%	6.8%	23.7%	18.6%	18.6%	13.6%	8.5%
小規模特養	20	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	5.0%	10.0%	15.0%	20.0%	25.0%	20.0%	0.0%
施設種類不明	18	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	16.7%	11.1%	16.7%	16.7%	11.1%	16.7%	5.6%

**問 10 施設入所者が施設で生活するなかで楽しみにしていることは何ですか**  
**【主にあてはまるもの3つまで「○」】**

【施設生活で楽しみにしていること】については、「食事」が22.6%と最も多く、次いで「家族や友人等の訪問」が19.0%、「季節の行事や催し、レクリエーション活動」が15.8%、「ほかの入所者や施設職員との会話」が14.7%、「入浴」が12.3%と続いています。

食事や入浴は、生活をするうえで楽しみとされていることですが、大切な家族との面会を楽しみにされている方も多くおり、新型コロナウイルス感染症の収束に伴い、面会制限が緩和されてきていることもあって、家族と面会がしやすくなったということが結果に反映されていると考えられます。また、施設入所者本人ではないため「分からない」という回答も見受けられました。



施設生活で楽しみにしていること	回答数	1 入浴	2 食事	3 テレビやラジオ	4 催し、レクリエーション活動	5 季節の手芸など	6 家族や友人等の訪問	7 ア、ポランティ等の訪問	8 の会話や施設職員と	9 その他	無回答
全体	869	12.3%	22.6%	5.4%	15.8%	5.1%	19.0%	0.8%	14.7%	2.9%	1.5%
介護老人福祉施設（特養）	269	14.5%	26.4%	5.2%	16.7%	3.7%	20.1%	0.7%	8.2%	3.3%	1.1%
介護老人保健施設（老健）	178	15.2%	19.7%	6.2%	9.6%	7.3%	18.0%	0.0%	18.5%	4.5%	1.1%
グループホーム	198	7.1%	22.7%	2.5%	20.7%	5.6%	16.7%	1.5%	20.2%	2.5%	0.5%
有料老人ホーム	131	12.2%	19.1%	6.1%	14.5%	4.6%	22.9%	0.0%	15.3%	1.5%	3.8%
小規模特養	51	9.8%	21.6%	9.8%	19.6%	2.0%	17.6%	0.0%	17.6%	0.0%	2.0%
施設種類不明	42	14.3%	21.4%	9.5%	11.9%	7.1%	16.7%	4.8%	9.5%	2.4%	2.4%

### その他 回答内容（抜粋）

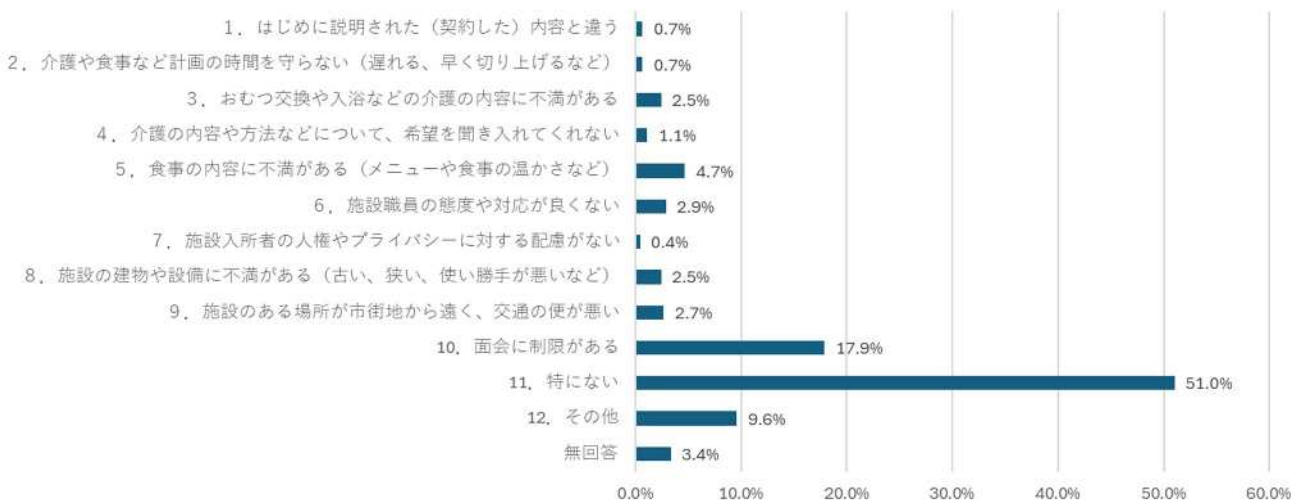
- 本人と意思疎通がうまくできないため分からない
- 施設入所者本人ではないため、分からない
- 家族との外出
- リハビリテーション
- 施設内での生活状況が不明であり、本人からも聞くことができないため不明

### 問 11 施設での生活に不満があるとしたら次のどの理由ですか。

【主にあてはまるもの3つまで「○」】

【施設での生活の不満】については、「特にない」が51.0%と最も多く、次いで「面会に制限がある」が17.9%、「その他」が9.6%、「食事の内容に不満がある（メニューや食事の温かさなど）」が4.7%と続いています。

問9の満足度調査で満足度を高く回答されている方の割合が多いことなどから、「特にない」と回答された方も多い傾向にあると考えられます。また、感染症対策等の観点から、「面会に制限がある」ということはやむを得ないところではありますが、なかなか面会ができないということについて不満を感じている方が多い傾向にもあります。



施設生活での不満	回答数	1 違（はじ う）（契 約めに した） 内さ れと た	2 ど、介 護や 守事 りな 上い げ（ 遅画 なれ	3 あ、介 護の 交換 内容 やに 不浴 清な がど	4 入、介 護の 内 容や 希望 や法 を法 間な きど	5 温、食 事（メ ニ ュー） や不 満事 がの あ	6 が施 良設 職員 ない の態 度や 対 応	7 配施 慮が 入所 者の シ ー に人 対 推 す や る	8 など、 不 満 が 使 る 建 物 や 古 設 備 に い る 手 が 悪 い	9 が施 地か から るあ る場 所が 通 が市 便街	10 面会 に制 限が ある	11 特に ない	12 その他	無回答
全体	447	0.7%	0.7%	2.5%	1.1%	4.7%	2.9%	0.4%	2.5%	2.7%	17.9%	51.0%	9.6%	3.4%
介護老人福祉施設（特養）	138	0.7%	0.7%	3.6%	0.0%	5.8%	1.4%	0.7%	1.4%	2.2%	21.0%	51.4%	10.1%	0.7%
介護老人保健施設（老健）	105	0.0%	1.0%	1.9%	1.9%	5.7%	3.8%	1.0%	4.8%	1.9%	19.0%	46.7%	7.6%	4.8%
グループホーム	92	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	1.1%	3.3%	0.0%	4.3%	3.3%	15.2%	60.9%	9.8%	1.1%
有料老人ホーム	71	2.8%	1.4%	4.2%	4.2%	4.2%	4.2%	0.0%	0.0%	2.8%	12.7%	46.5%	8.5%	8.5%
小規模特養	22	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	22.7%	54.5%	13.6%	0.0%
施設種類不明	19	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.5%	5.3%	0.0%	0.0%	5.3%	15.8%	36.8%	15.8%	10.5%

### その他 回答内容（抜粋）

- 利用料金が高い
- 休日の職員の人数が少ない
- 爪切りがされていないため、伸びていた
- 入浴の回数が少ない
- 施設に入れないので、衣類等の状況が分からない
- 面会の際に施設の職員から様子を聞くことができない
- 発熱時に即退所させられてしまう
- 施設内にうまく話せる友人がいない
- 運動のためのリハビリをしていただけていない
- 施設入所者本人ではないため、分からない
- 施設内での生活状況が分からない
- 面会時に着衣が後ろ前になっていたり、外出時に天候に合わない服装だったりが多く、配慮がされていないと感じる
- 面会制限により家の人が接する時間が少ないため、認知機能の衰退が著しく、歯止めがかからないのがもどかしい
- 新型コロナウイルス感染症対策のため、面会時間が10分であることから、できたらもう少し長いとうれしい

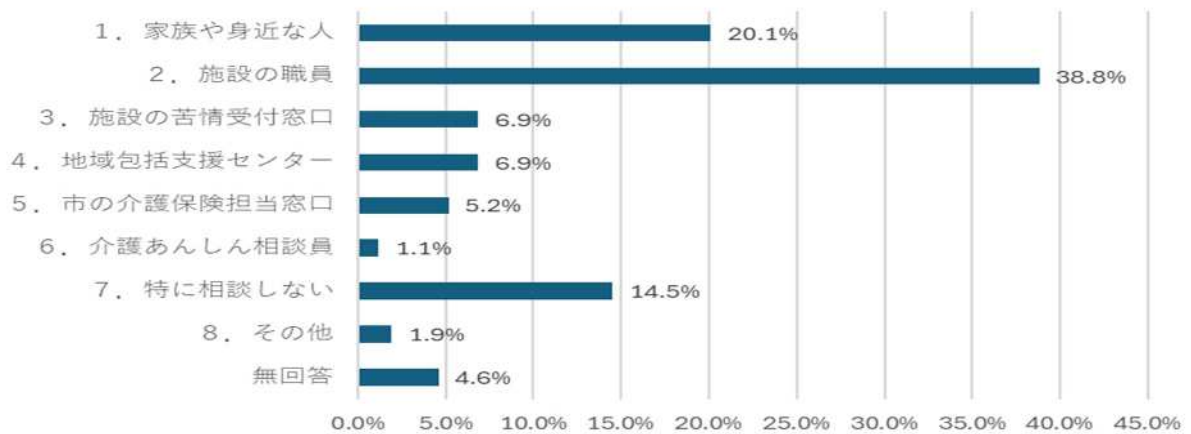
### 問12 施設での生活に不満があるときは誰に（どこに）相談しますか。

【主にあてはまるもの3つまで「○」】

【施設生活での不満を誰に相談しますか】については、「施設の職員」が38.8%と最も多く、次いで「家族や身近な人」が20.1%、「特に相談しない」が14.5%、「施設の苦情受付窓口」と「地域包括支援センター」が6.9%、「市の介護保険担当窓口」が5.2%と続いています。

「施設の職員」と回答された方が最も多く、施設側が施設入所者やご家族と相談しやすい環境、信頼関係づくりに取り組んでいることによるものと思われます。また、「特に相談しない」と回答された方も多くいました。

今回の調査から新たに「介護あんしん相談員」の選択肢を増やしたところ、1.1%の方が「介護あんしん相談員」にも相談していることが分かりました。



施設生活での不満を誰に相談しますか	回答数	1 ・ 家族 や 身近 な 人	2 ・ 施 設 の 職 員	3 ・ 施 設 の 苦 情 受 付 窓 口	4 ・ 地 域 包 括 支 援 セ ン タ ー	5 ・ 市 の 介 護 保 険 担 当 窓 口	6 ・ 介 護 あ ん し ん 相 談 員	7 ・ 特 に 相 談 し な い	8 ・ そ の 他	無 回 答
全体	523	20.1%	38.8%	6.9%	6.9%	5.2%	1.1%	14.5%	1.9%	4.6%
介護老人福祉施設（特養）	164	17.1%	40.9%	7.9%	6.7%	7.9%	2.4%	12.2%	1.2%	3.7%
介護老人保健施設（老健）	124	23.4%	33.9%	8.9%	7.3%	3.2%	1.6%	16.1%	0.8%	4.8%
グループホーム	112	23.2%	42.9%	3.6%	7.1%	5.4%	0.0%	14.3%	2.7%	0.9%
有料老人ホーム	77	19.5%	40.3%	7.8%	6.5%	3.9%	0.0%	13.0%	1.3%	7.8%
小規模特養	27	18.5%	40.7%	7.4%	11.1%	3.7%	0.0%	11.1%	3.7%	3.7%
施設種類不明	19	10.5%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	36.8%	10.5%	21.1%

その他 回答内容（抜粋）

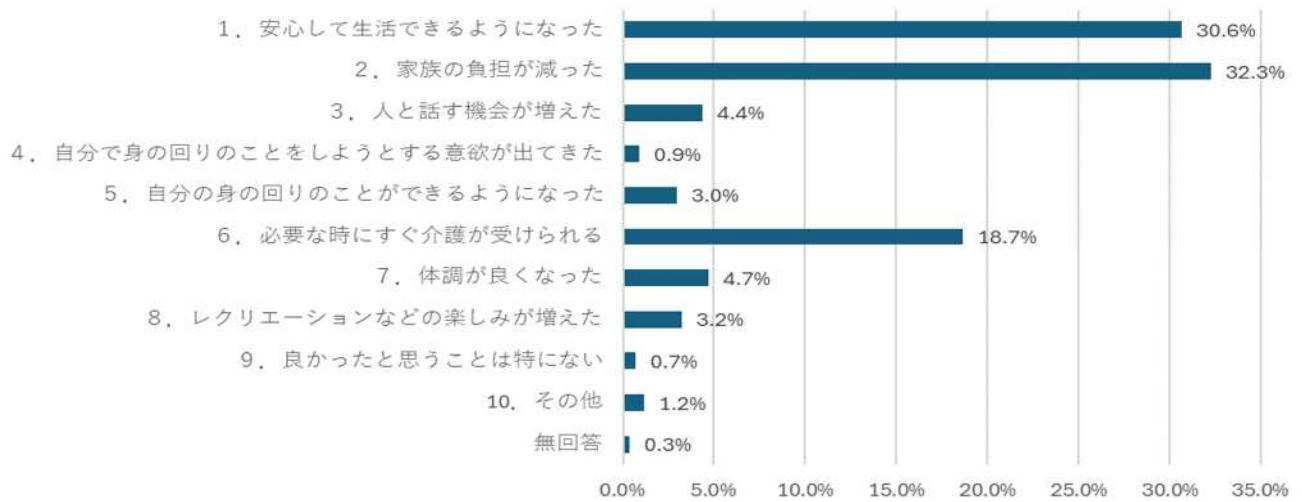
- ケアマネジャー
- どこに相談したら良いか分からない
- 特に不満はない

**問 13 現在の施設を利用するようになって良かったと思うことは何ですか。**

**【主にあてはまるもの3つまで「○」】**

【現在の施設を利用するようになって良かったと思うこと】については、「家族の負担が減った」が32.3%と最も多く、次いで「安心して生活できるようになった」が30.6%、「必要な時にすぐ介護が受けられる」が18.7%、「体調が良くなった」が4.7%と続いています。

「家族の負担が減った」が最も多く、また「安心して生活できるようになった」との回答が多いということは、専門的な介護をいつでも受けられることや緊急時の対応等、施設サービスのメリットが大きいことがうかがえます。特に介護度が高い高齢者や認知症のある高齢者は、そのメリットは大きいと思われます。



施設	回答数	1 よ う 心 に し て な っ た 生 活 で き る	2 家 族 の 負 担 が 減 っ た	3 人 と 話 す 機 会 が 増 え た	4 出 を 自 分 で し よ う と す る 意 欲 が と	5 が 自 分 で し よ う と す る 意 欲 が と	6 必 要 な 時 に す ぐ 介 護 が	7 体 調 が 良 く な っ た	8 レ ク リ エ ー シ ョ ン な ど	9 特 に か っ た と 思 う こ と は	10 そ の 他	無 回 答
全体	868	30.6%	32.3%	4.4%	0.9%	3.0%	18.7%	4.7%	3.2%	0.7%	1.2%	0.3%
介護老人福祉施設(特養)	253	32.4%	34.0%	2.8%	0.4%	4.7%	17.0%	4.0%	2.4%	0.8%	1.2%	0.4%
介護老人保健施設(老健)	198	29.3%	30.3%	6.1%	1.0%	1.5%	24.2%	3.0%	2.5%	1.5%	0.5%	0.0%
グループホーム	198	28.8%	33.8%	4.0%	1.0%	3.0%	17.2%	5.1%	5.6%	0.5%	1.0%	0.0%
有料老人ホーム	139	30.9%	29.5%	5.0%	0.7%	2.2%	18.7%	8.6%	2.2%	0.0%	0.7%	1.4%
小規模特養	47	27.7%	31.9%	8.5%	2.1%	2.1%	21.3%	0.0%	2.1%	0.0%	4.3%	0.0%
施設種類不明	33	39.4%	33.3%	0.0%	3.0%	3.0%	3.0%	9.1%	6.1%	0.0%	3.0%	0.0%

### その他 回答内容(抜粋)

- 足腰がしっかりしてきて、表情も明るくなった
- 介護を負担に感じ、いつも集中して農作業ができなかったのが、入所してからは安心して仕事もでき、夜も寝むれるようになり、自分の体調も良くなった
- 入所直後にコロナの流行で接点が皆無のまま認知が進んでしまったため、本人の感じていることを確認することができない
- 必要な時に医療対応してもらえる。(尿道カテーテルの不具合等)
- 施設入所者がおおむね穏やかな方が多く、幸せそうなので良かった
- 家からすごく近いので助かる(移動距離・時間が短い)

## IV 自由回答

問 14 介護サービスの利用について、お困りになっていること、疑問に感じていること、改善してほしいことがありますか（自由記載）。

介護保険制度全般	26件	
施設入所関係	11件	
施設・職員への感謝	21件	
施設への要望	19件	
その他	6件	計83件

以下は、あげられた意見や要望を内容ごとに分類し、主要なものを抜粋したものです。

### 【介護保険制度全般】

- 介護技術の向上。
- 介護職の人手不足が心配です。介護職の待遇改善が必要だと思う。
- 介護施設だけでなく、介護サービスに関わっている方の給料をもっとあげてほしい。
- 節目節目で、本人の状態に応じた適切なアドバイスがなかなかいただけなかった。施設ごとにケアマネジャーさんはいても、施設やサービスを選ぶ際に家庭やその人の状態から「こんな選択肢があります」等の適切な情報を与えていただける場や窓口があると良いと思います。家族は知識も時間もない中たくさん調べ、見学しても徒労に終わることも多々ありました。広く知識、情報を持ってアドバイスいただける窓口があると助かる方も多いのではないのでしょうか。
- 今後介護サービスを受ける高齢者が増えてきた場合、施設の職員の人数が対応できるか心配です。また、介護サービスを受けたい人が受けられない状況になるのではないかと心配です。
- 年金の範囲以内で入所できる公的施設を増やしてほしいです。
- 介護保険料の金額が増えたため、それに加えて年金額も減らされているため、入居時の費用計画との乖離がかなり出ています。
- 小手先の改善ではなく、介護職の収入、待遇面が改善され、やりがいのある職業として確立される社会、政治的支援が必要。それによって、介護士個々の肉体的、精神的ゆとりが介護を必要とする人の人格を尊重するケアにつながると思います。
- 福祉用具のレンタルについて、介護保険利用では、同一種類の用具は1台（1個）しか介護保険でレンタルができないため利用しづらかった。
- 施設利用料の軽減対策について市の支援をしてほしい。
- 介護サービスに関わる労働者の所得や待遇をもっと良くしていただきたい。介護サービスが維持できないならないように、介護サービスに関わる労働者の所得の見直し期間をもっと短くして、一般の労働者より高所得にしても良いと思う。
- 要介護4から要介護5になったのですが、施設の利用料（毎月の請求額）がほとんど変わらないことが不思議に思う。
- 年金が国民年金のみだと、ほとんど入れる施設がない状況です。蓄えをくずして入所している状況です。国民年金で入れる施設を希望します。

## 【施設入所関係】

- 入所しても期間が短く、すぐに退所させられてしまう。もうちょっと長く入所させてほしい。
- 今の施設を長期間利用することができるのかが心配です。
- 介護老人保健施設は3カ月しかリハビリなどをしていただけないこと。他の病院（例えば眼科など）へは、入所中に行かれないこと。
- 認知症だと多床室希望が通らないときがある。そのため年金だけじゃ間に合わず、家族が補填しなければならない。
- 特別養護老人ホームを利用していますが、利用料が年金では賄えないので、自分たちのお金を使わざるを得ない状況です。
- 施設に費用がかかること。家族の収入が少ないので、負担のかからない施設があれば移りたいと思う。
- 仕方がないことではあるが、施設利用料（食事代、日常生活費等）が上がっていくと負担になってくる。
- 物価が高くなってきているため、施設への支払いが少しずつ上ってきていることが不安。
- 特別養護老人ホームへ入所の申し込みをしてあるが、空きがないようで今の介護老人保健施設から移れない。

## 【施設・職員への感謝】

- 本来なら自分の親の面倒は、自ら対応するべきなのに、施設に全てお任せしてしまっている状況であり、誠に申し訳無く思っています。施設の皆さんは、本当に頑張っていて良くして頂いているので、感謝しかありません。
- 病院を退院するまでに施設を見つけなくてはならないという限られた時間の中、縁があって入所させてもらった施設でしたが、職員の皆さん心を尽くしてくれているように感じますし、説明を尽くしてくれようとしているようにみえて、良い施設に入所できて良かったと思っています。
- 施設に入って日が浅いので特に問題ありませんが、いつでも話を聞いてくれるような体制であったり、気に掛けていてくれることをありがたいと思います。何かあれば直接言えるような雰囲気です。
- グループホームに入所しているので、家族としては安心してお願いしています。入所して話をする友だちもいて、レクリエーションなどにも参加できて、楽しく生活できているので良かったと思います。
- 施設の方々に良くしていただいています。
- 家族のみでの介護には限界があり、介護保険制度に救われたと感じています。介護保険がなければ、働くこともあきらめざるを得なかったと思います。施設の職員の皆様は大変親身になって対応いただいております、感謝に耐えません。もっと介護職の方々の処遇が良くなってほしいと切に感じます。
- いつも丁寧に対応していただきとても有難いです。今現在困ることはありません。仕事へ行くことも可能なので家族の生活もきちんとできます。
- 良くやってもらって安心しております。

## 【施設への要望】

- 着替えの頻度が少なく、体調によって入浴ができなかった期間は1週間ほど同じ衣服を着ていることもある。入浴できなくても衣服は定期的に着替えさせてほしい。また、入浴できない時には、体を拭くなど衛生的に就寝時にパジャマに着替えさせてほしい。
- 入浴の回数を週2回から週4、5回へ増やしてほしい。

- 食事をとても楽しみにしていますが、好きな麺類が少ないのでもっと多く出してほしい。
- 施設内でリハビリ等をやっていただきたい。
- 月に2から3回くらい面会に行くと、必ず言われることが食事のことです。特にご飯がおいしくないと言われます。また温かくないと言われます。
- 面会時間をもう少し増やしてもらいたい。現在は20分であるため、もう10から15分増やしてほしい。
- 夜間や日曜、祝日に職員数が少なくなることが心配である。
- 施設によって医療の対応が違うところ。歯科医が施設を訪問して定期健診や治療を行ってくれるところがあると思えば、それらを家族が全部対応しなければならない施設があることが大変であること。特に高齢者になると歯が悪くなると食事面で厳しくなるので、何とかならないものか。
- 入所当時、面会に行った時、いつも同じ服装をしていたが、最近は違う服装になっているので安心した。職員の方は大変だと思うが適宜身だしなみを整えてほしいと思う。

### 【その他】

- 自分で排せつができない状態（身体的にも、認知的にも）だが、介護度が低い。一緒に居ないと対応ができないので、もっと（介護度）が高くて良いかと思う。
- ケアマネジャーに恵まれたので特に困っていることはありません。
- いろいろな施設でお世話になりましたが入所しないと短所は分からない。
- 特別養護老人ホームでは（費用が）かからないおむつ代などの補助を出してほしい。
- 特別養護老人ホームに入所する前に介護老人保健施設にいましたが3カ月で退所して一時的にサービス付き高齢者住宅に入居しました。この時の費用が大変高額でかなり負担が重かったです。
- 有料老人ホームの利用の場合、もう少し補助金がもらえると助かる。