

介護サービスに関するアンケート調査結果

2022年8月30日

株式会社コミュニケーション科学研究所

調査概要

調査目的

新サービス開発のための基礎データを得る

- ・一般介護に対するニーズの把握
- ・サービス仮説検証
- ・現在利用しているサービス満足度の把握

調査対象

株式会社百母 入所者家族

調査期間

2022年7月11日～2022年7月20日

調査方法

郵送調査

対象者属性

性別

性別	N
男性	3
女性	7
不明	5
全体	15

入所者との関係

入所者との関係	N
子ども	7
配偶者	1
兄弟	0
その他	4
不明	3
全体	15

→父1、母、2、義母1

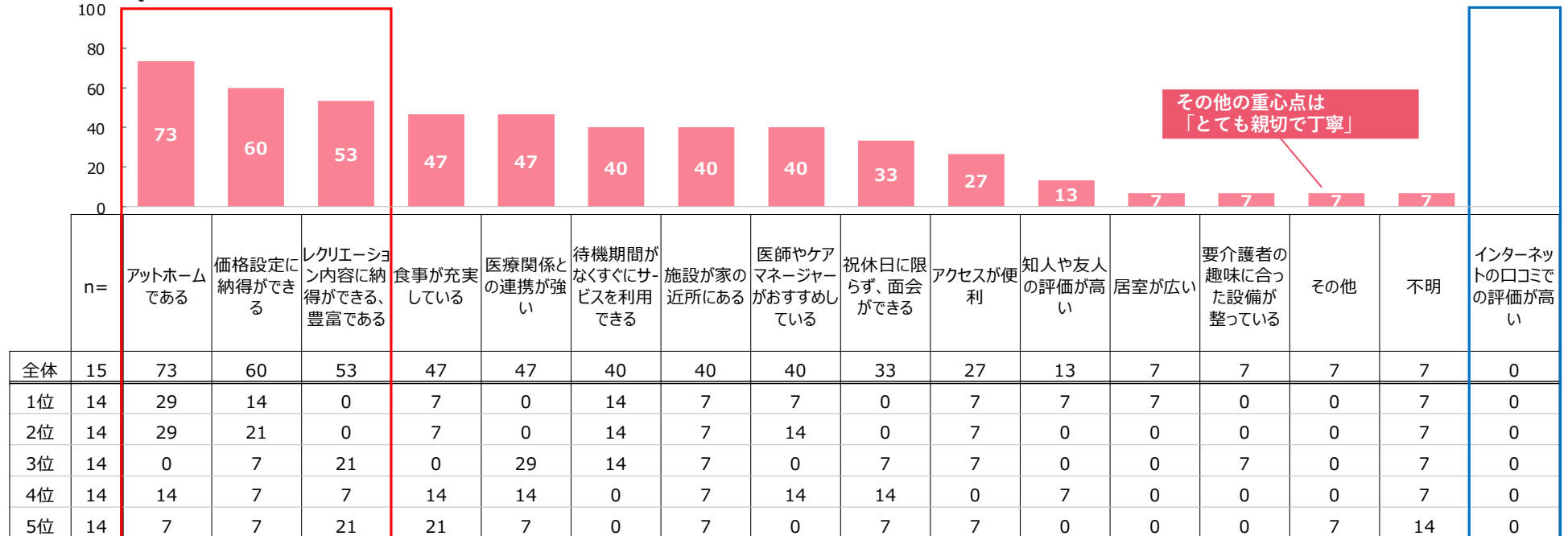
年齢

年齢	N
20代	0
30代	1
40代	1
50代	6
60代	2
70代	2
80代	1
90代	1
不明	1
全体	15

介護施設選びの重視点（全体）

- 介護施設を選択する際に最も重視されているのは「アットホームである」（73%）。次いで「価格設定に納得ができる」（60%）「レクリエーション内容に納得ができる、豊富である」（53%）が重視されており、一方で「インターネットの口コミで評価が高い」を重視している人はいない。
- 介護施設に高額な金額は払いたくないが、ソフト面（施設の雰囲気、生活・医療サービスの充実）は重視するという傾向がある。
- 重視点総合1位の「アットホームである」2位の「価格設定に納得ができる」は、アンケート回答者別でも1位、2位で多く選択されており、特に重視されている項目である。

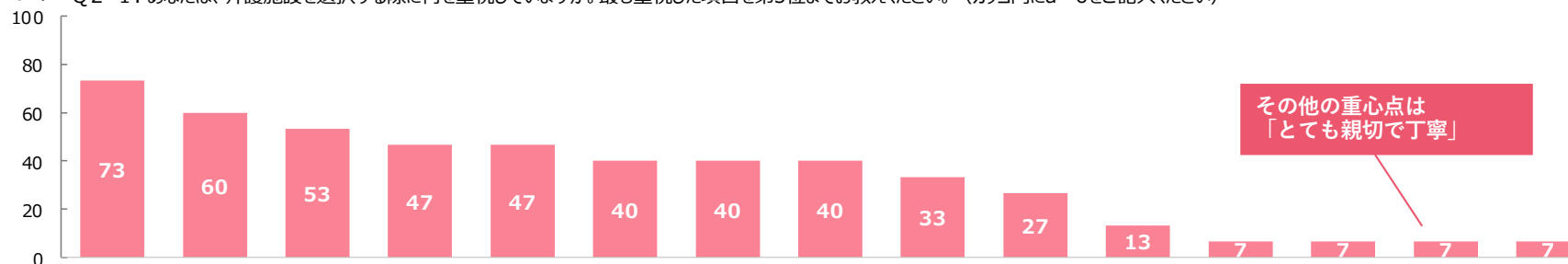
(%) Q2-1. あなたは、介護施設を選択する際に何を重視していますか。最も重視した項目を第5位までお教えてください。（カッコ内にa～oをご記入ください）



介護施設選びの重視点（関係性別）

- 関係性別では、入所者の子どもが最も重視していることは「アットホームである」（86%）、次いで「医療関係との連携が強い」「施設が家の近所にある」（57%）を重視しており、入所者視点で施設の雰囲気・居心地の良さを求め、さらに家族視点で通いやすさ・会いやすさ、安心感も求めていることがわかる。

Q2-1. あなたは、介護施設を選択する際に何を重視していますか。最も重視した項目を第5位までお教えてください。（カッコ内にa～oをご記入ください）



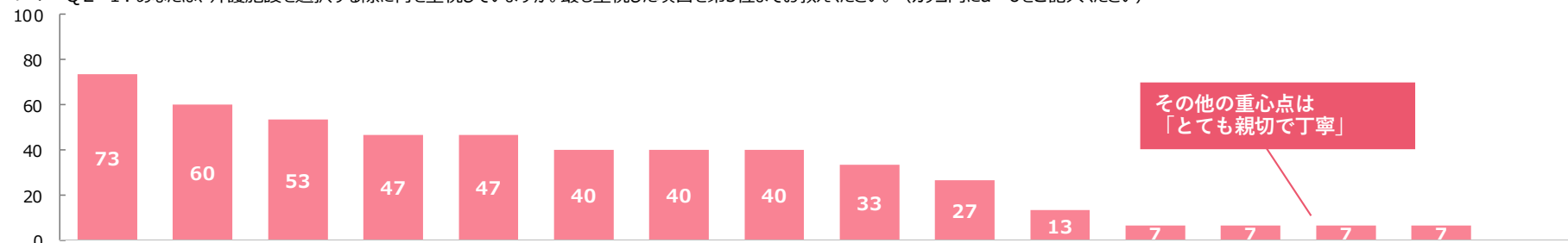
n=	アットホームである	価格設定に納得ができる	レクリエーション内容に納得ができる、豊富である	食事が充実している	医療関係との連携が強い	施設が家の近所にある	待機期間がなくすぐにサービスを利用できる	医師やケアマネージャーがおすすめしている	祝休日に限らず、面会ができる	アクセスが便利	知人や友人の評価が高い	居室が広い	要介護者の趣味に合った設備が整っている	その他	不明	インターネットの口コミの評価が高い	
全体	15	73	60	53	47	47	40	40	40	33	27	13	7	7	7	7	0
子ども	7	86	43	43	43	57	57	43	43	29	14	14	14	14	0	0	0
配偶者	1	0	100	100	0	0	0	100	100	100	0	0	0	0	0	0	0
兄弟	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	4	100	75	75	100	25	0	0	0	50	50	25	0	0	0	0	0
不明	3	33	67	33	0	67	33	67	67	0	33	0	0	0	33	33	0

* 全体の降順にソート

介護施設選びの重視点（要介護別）

■ 要介護別では、目立った傾向は見られない。

Q2-1. あなたは、介護施設を選択する際に何を重視していますか。最も重視した項目を第5位まで教えてください。（カッコ内にa～oをご記入ください）



	n	アットホームである	価格設定に納得ができる	レクリエーション内容に納得ができる、豊富である	食事が充実している	医療関係との連携が強い	施設が家の近所にある	待機期間がなくすぐにサービスを利用できる	医師やケアマネージャーがおすすめしている	アクセスが便利	祝休日に限らず、面会ができる	知人や友人の評価が高い	居室が広い	要介護者の趣味に合った設備が整っている	その他	不明	インターネットの口コミでの評価が高い
全体	15	73	60	53	47	47	40	40	40	33	27	13	7	7	7	7	0
要介護1	4	75	50	50	50	25	25	50	50	25	50	0	25	25	0	0	0
要介護2	4	75	75	100	75	25	25	0	25	25	25	50	0	0	0	0	0
要介護3	2	100	50	0	50	50	50	100	50	50	0	0	0	0	0	0	0
要介護4	2	50	100	0	0	100	100	0	50	0	50	0	0	0	0	50	0
要介護5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不明	3	67	33	33	67	67	33	67	33	33	33	0	0	0	33	0	0

* 全体の降順にソート

介護施設選びの重視点（理由別）

Q2-2 .前問で選択した上位3つの選択理由を、それぞれお答えください。

本人にとっていいと思うから

- ・入所すると楽しみが**食事**になる
- ・親しみやすい環境のほうで母も**安心**すると思ったので
- ・家に居る環境に近い方が本人にとって良いと思った
- ・アットホームさはさびしくなる気持ちが安らぐ
- ・母が楽しめると思ったためレクリエーション内容への納得は必要
- ・コミュニケーションが計れるためレクリエーション内容は大切

年金で賄いたいから

- ・母の**年金**で賄えると助かるので
- ・年金で入所できる価格設定に納得ができる
- ・価格は必要
- ・本人のもらえる**年金**が多くないため価格への納得は必要

通いやすい/会いに行きやすいのがいいから

- ・定期的な面会を希望するため
- ・歩いて連れて行ける
- ・施設と家が近い方が本人の拒否が減る
- ・会いに行きやすさは大切

家庭的な雰囲気がいいと思うから

- ・家族的な**雰囲気**がいい
- ・施設施設しているところを好まない
- ・家庭的な**味**がいい

突然の容態変化に対応してほしいから

- ・施設での**突然の容態に対応**してもらえるように医療機関との連携重視
- ・医療機関の連携が強ければ何かありましたら**安心**かと
- ・医療に**スムーズ**に対応してもらえるのがいい

他者からの評判も大切だと思うから

- ・**知り合いの評価**は大事
- ・ケアマネジャーが親切なので、医師やケアマネジャーがおすすめしているものを重視
- ・医師やケアマネジャーのおすすめしたところは**評判のいい**ところと思うので

その他

- ・介護の必要は突然やってくるので待期期間が短い方がいい
- ・**新しくきれいな建物**
- ・実際にとても親切でした
- ・実際にケアマネジャーの推薦で選択
- ・実際に待期期間なくすぐに利用できたため決定した
- ・**充実したつくり**に感じた（要介護者の趣味に合った設備）
- ・出せる金額が限られているので価格は大切

介護施設選びで重視点を選択した理由（選択肢別①）

Q2-2 .前問で選択した上位3つの選択理由を、それぞれお答えください。

1位

アットホームである（11票）

- ・家族的な雰囲気がいい
- ・家に居る環境に近い方が本人にとって良いと思った
- ・さびしくなる気持ちが安らぐ
- ・施設施設しているところを好まない
- ・親しみやすい環境のほうが母も安心すると思ったので

2位

価格設定に納得ができる（9票）

- ・母の年金で賄えると助かるので
- ・本人のもらえる年金が多くないため
- ・年金で収まるといい
- ・出せる金額が限られている
- ・価格は必要

3位

レクリエーション内容に納得ができる、豊富である（8票）

- ・母が楽しめると思ったため
- ・コミュニケーションが計れる

同率4位

食事が充実している（7票）

- ・入所すると食事が楽しみになる
- ・家庭的な味がいい

同率4位

医療関係との連携が強い（7票）

- ・医療にスムーズに対応してもらえる
- ・施設での突然の容態に対応してもらえる
- ・何かありましたら安心かと

同率6位

施設が家の近所にある（6票）

- ・会いに行きやすさ
- ・歩いて連れて行けること
- ・となりの団地内にあるため
- ・本人の拒否が減る
- ・職場からも家からも近い

介護施設選びで重視点を選択した理由（選択肢別②）

Q2-2 .前問で選択した上位3つの選択理由を、それぞれお答えください。

同率6位

待機期間がなくすぐにサービスを利用できる（6票）

- ・介護の必要は突然やってくるので
- ・すぐに利用できたこと

同率6位

医師やケアマネージャーがおすすめしている（6票）

- ・ケアマネージャーが親切です
- ・ケアマネージャーからの推薦
- ・評判のいいところと思うので

10位

アクセスが便利（4票）

- ・定期的な面会を希望するため
- ・面会も定期的に行いたいから
- ・歩いて連れて行けること

11位

知人や友人の評価が高い（2票）

- ・知り合いの評価は大事

同率12位

居室が広い（1票）

- ・新しくきれいな建物

同率12位

要介護者の趣味に合った設備が整っている（1票）

- ・充実したつくりを感じた

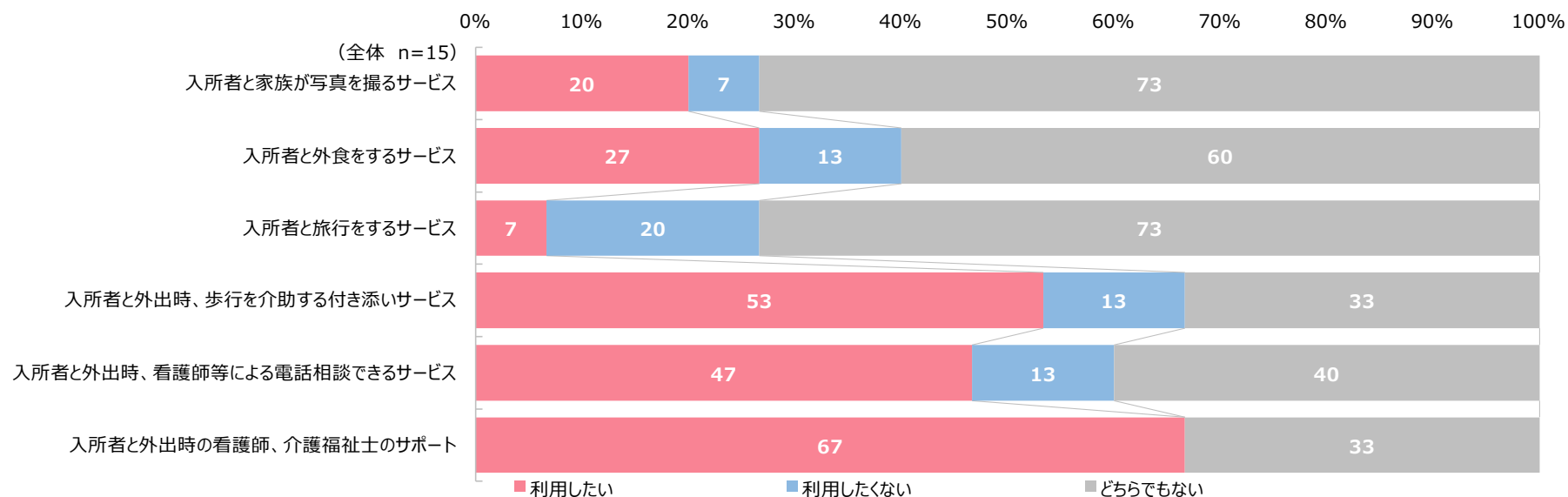
〈コメントなし〉

m.祝休日に限らず、面会ができる（9位、5票） / o.その他（同率12位、1票） / g.インターネットの口コミでの評価が高い（15位、0票）

サービス仮説検証 (n=15)

- 「入所者と外出時、歩行を介助する付き添いサービス」「入所者と外出時、看護師等による電話相談できるサービス」「入所者と外出時の看護師、介護福祉士のサポート」を「利用したい」と回答した人は約半数。安心して入所者と外出ができる、外出時に入所者家族に大きな負担がかからないなどを可能にする外出時のサポートサービスにニーズがある。
- 一方で、「入所者と旅行をするサービス」は「利用したくない」(20%)が「利用したい」(7%)を上回っている。新型コロナウイルスの影響や要介護者との旅行に対する不安・負担があると考えられる。

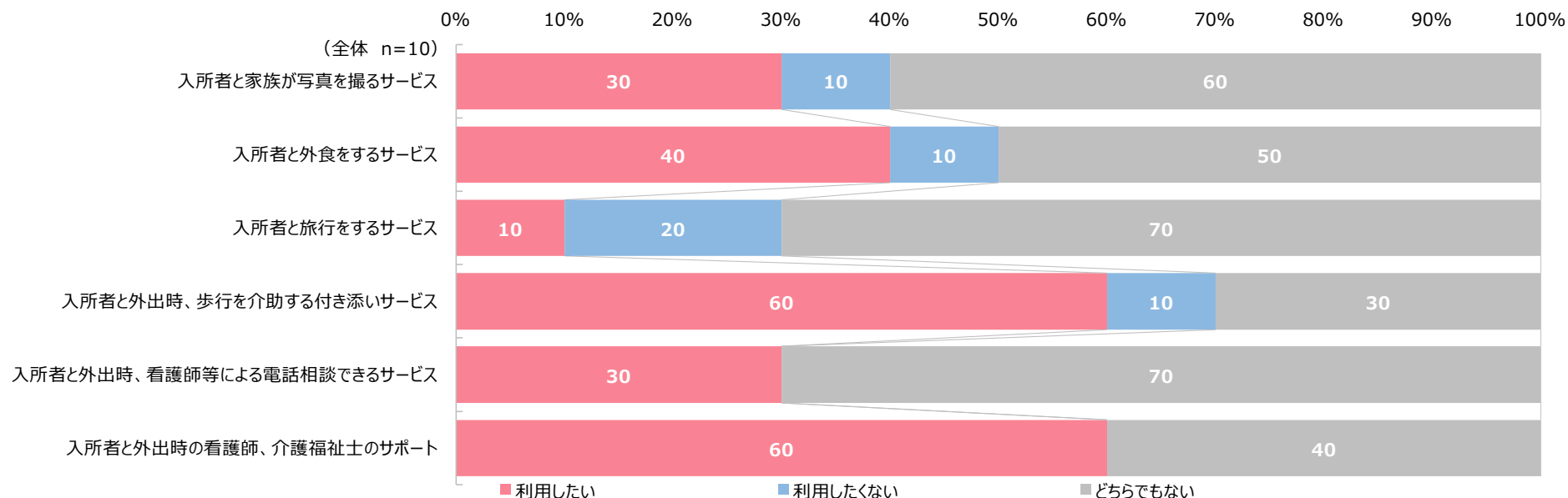
Q4-1. あなたは、入所者が現在受けられている介護サービスとは関係ないですが、以下のようなサービスがあったら利用したいですか。入所者の要介護度に関わらず、理想をお聞かせください。(それぞれ ○ をつけてください)
 ※今現在受けられている「介護サービス」とは、食事や排せつなどの介護、健康管理や衛生管理指導などの看護、リハビリ・入浴などを提供するサービス。



サービス仮説検証：「月1回以上家族と食事」回答者別（n=10）

- 介護施設入所以前月に1回以上入所者と食事をしてきた家族で「入所者と外食をするサービス」を「利用したい」は4割。入所後、入所前のような外食意向は減少したと考えられる。
- 「入所者と外出時、歩行を介助する付き添いサービス」「入所者と外出時の看護師、介護福祉士のサポート」のニーズは6割と半数を超えている。

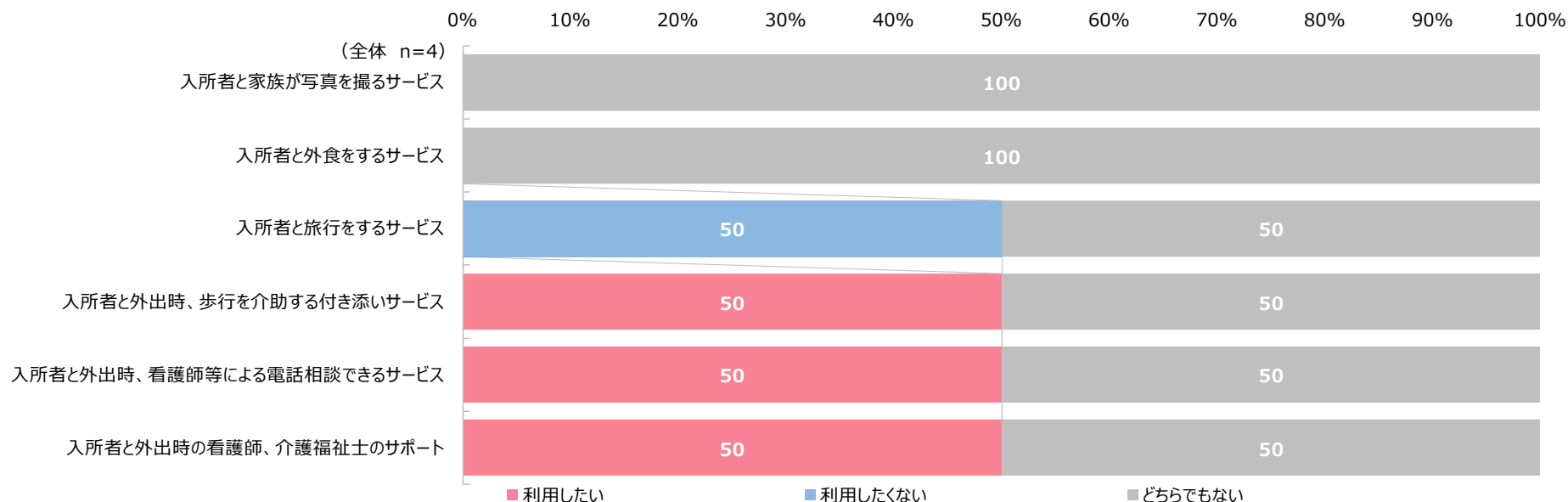
Q4- 1. あなたは、入所者が現在受けられている介護サービスとは関係ないですが、以下のようなサービスがあったら利用したいですか。入所者の要介護度に関わらず、理想をお聞かせください。（それぞれ ○ をつけてください）
 ※今現在受けられている「介護サービス」とは、食事や排せつなどの介護、健康管理や衛生管理指導などの看護、リハビリ・入浴などを提供するサービス。



サービス仮説検証：「月1回以上旅行」回答者別（n=4）

- 介護施設入所以前月に1回以上入所者と旅行をしていた家族で「入所者と旅行をするサービス」を「利用したい」と回答した人はおらず、「利用したくない」が半数。新型コロナウイルスの影響/要介護者との旅行に不安や負担を感じるなどが理由として考えられる。
- 一方で、「入所者と外出時、歩行を介助する付き添いサービス」「入所者と外出時、看護師等による電話相談できるサービス」「入所者と外出時の看護師、介護福祉士のサポート」は半数がニーズを感じている。

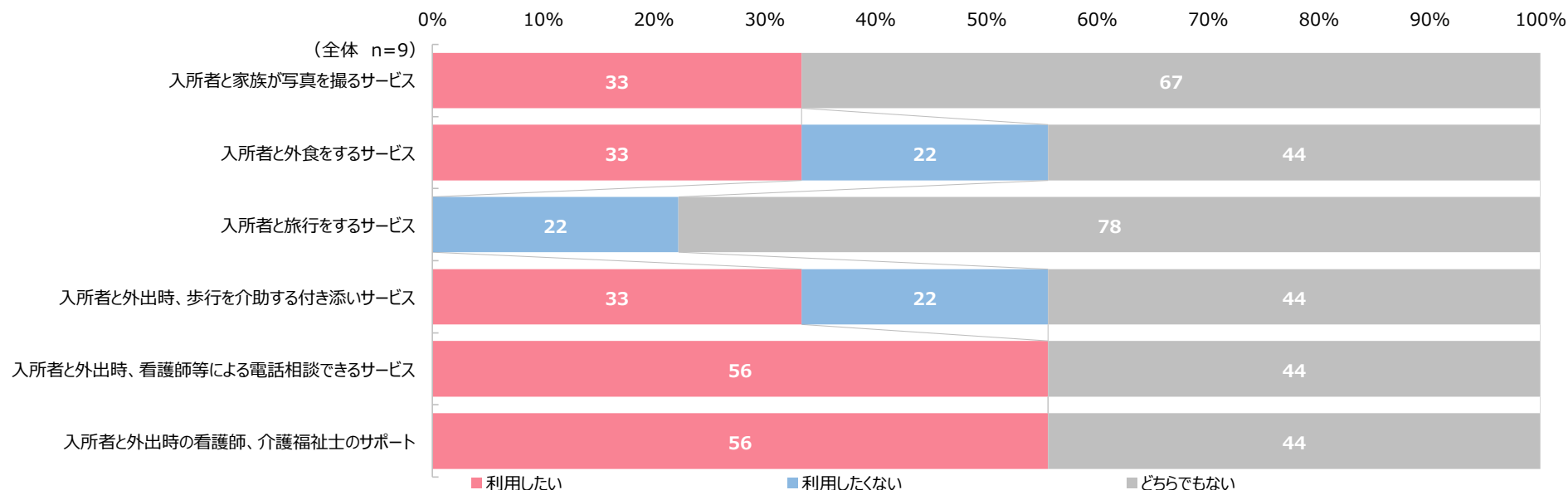
Q4-1. あなたは、入所者が現在受けられている介護サービスとは関係ないですが、以下のようなサービスがあったら利用したいですか。入所者の要介護度に関わらず、理想をお聞かせください。（それぞれ ○ をつけてください）
 ※今現在受けられている「介護サービス」とは、食事や排せつなどの介護、健康管理や衛生管理指導などの看護、リハビリ・入浴などを提供するサービス。



サービス仮説検証：「家族との仲がいい」回答者別（n=9）

- 入所者と回答者が仲がいい家族について、「入所者と家族が写真を撮るサービス」「入所者と外食をするサービス」「入所者と外出時、歩行を介助する付き添いサービス」を「利用したい」と回答した人は3割、「入所者と外出時、看護師等による電話相談できるサービス」「入所者と外出時の看護師、介護福祉士のサポート」を利用したいと回答した人は5割と、特別な思い出作りよりも日常的に安心して/家族の負担が少なく外出をしたいという入所者家族の方が多い。

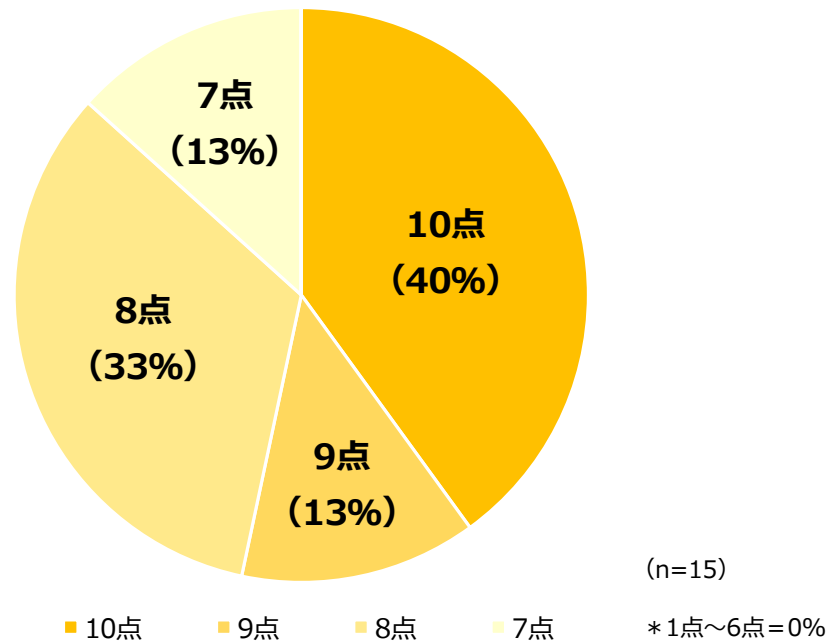
Q4-1. あなたは、入所者が現在受けられている介護サービスとは関係ないですが、以下のようなサービスがあったら利用したいですか。入所者の要介護度に関わらず、理想をお聞かせください。(それぞれ ○ をつけてください)
 ※今現在受けられている「介護サービス」とは、食事や排せつなどの介護、健康管理や衛生管理指導などの看護、リハビリ・入浴などを提供するサービス。



現状介護サービスの満足度

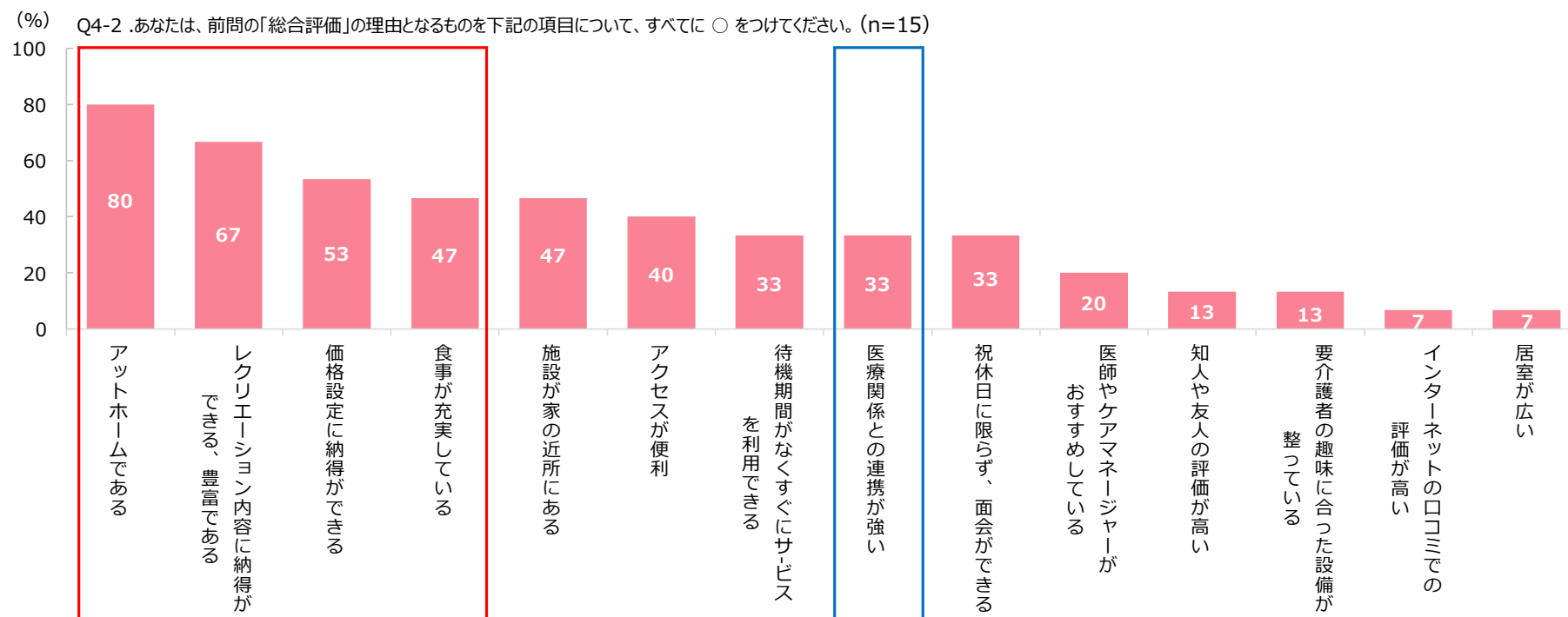
- 現状のサービス満足度は10点満点中「10点」と回答した割合は約4割と高水準で、6点以下を選択した人はおらず、平均は8.8点と高い満足度となっている。

Q4-1 .あなたは、現在、利用されている介護施設のサービスについて、どのような感想をお持ちですか。総合評価として、1点から10点に ○ をつけてください。



現状介護サービスの満足度：評価理由

- 現状サービスの満足度が高い理由「アットホームである」「レクリエーション内容に納得ができる、豊富である」「価格設定に納得ができる」「食事が充実している」の上位4項目は、介護施設を選択する際に重視している項目のトップ5に入っており、介護施設を選択する際に重視したことは、現状のサービスでほぼ満たされていることがわかる。
- 一方で、介護施設を選択する際に重視している「医療関係との連携の強さ」は今後強化していく余地がある。



サマリー

一般介護に対するニーズ

- 介護施設を選択する際に最も重視されているのは「アットホームである」。次いで「価格設定に納得ができる」「レクリエーション内容に納得ができる、豊富である」「食事が充実している」「医療関係との連携が強い」が重視されている。
- 介護サービスに高額な金額は払いたくなく、「年金で賄いたい」と考える人が多いが、実際に入所する入所者のことを考え、ソフト面（施設の雰囲気、生活・医療サービスの充実）をより重視するという傾向がある。
- インターネットの口コミの評価は強く重視していない。

サービス仮説検証

- 「入所者と外出時、歩行を介助する付き添いサービス」「入所者と外出時、看護師等による電話相談できるサービス」「入所者と外出時の看護師、介護福祉士のサポート」を「利用したい」と回答した人は約半数。安心して入所者と外出ができる、外出時に入所者家族に大きな負担がかからないなどを可能にする外出時のサポートサービスにニーズがある。
- 一方で、「入所者と旅行をするサービス」は「利用したくない」が2割と最も多く、新型コロナウイルスの影響や要介護者との旅行に対する不安・負担があると考えられる。

現在利用しているサービス満足度

- 現状サービスの満足度の平均は8.8点と高い満足度となっている。
- 現状サービスの満足度が高い理由「アットホームである」「レクリエーション内容に納得ができる、豊富である」「価格設定に納得ができる」「食事が充実している」の上位4項目は、介護施設を選択する際に重視している項目のトップ5に入っており、介護施設を選択する際に重視したことは、現状のサービスでほぼ満たされていることがわかる。
- 一方で、介護施設を選択する際に重視している「医療関係との連携の強さ」は今後強化していく余地がある。