

# 介護サービス利用者満足度調査の結果について（概要）

## I アンケート調査の概要

### 1 調査対象者

令和2年7月に在宅でサービスを利用されたかたのうち、各サービスの利用人数や要介護度の認定状況に応じて抽出した約2,000人

対象者には、2種類のサービスに係る調査票を送付した（延発送数 3,942通）

### 2 対象サービス

居宅サービス及び地域密着型サービス

居宅介護支援 介護予防支援 訪問介護 訪問入浴介護 訪問看護 通所介護

通所リハビリテーション 福祉用具貸与 地域密着型通所介護

（※上記サービスには、介護予防サービスを含む）

### 3 回収結果

		発送数	回収数	無効数	有効回答数	有効回答率
R2 度	利用者及び家族	3,942通	2,625通	26通	2,599通	65.9%
（参考）H29 度	利用者及び家族	3,020通	1,866通	47通	1,819通	60.2%

※ 居宅サービスの発送数は、各サービスの延通数

対象サービス	発送数（通）	回収数（通）	無効数（通）	有効回答数（通）	有効回答率（%）
居宅介護支援	780	517	5	512	65.6
介護予防支援	154	116	0	116	75.3
訪問介護	662	383	5	378	57.1
訪問入浴介護	100	68	0	68	68.0
訪問看護	315	223	4	219	69.5
通所介護	797	543	8	535	67.1
通所リハビリテーション	322	224	0	224	69.6
福祉用具貸与	812	551	4	547	67.4
合 計	3,942	2,625	26	2,599	65.9

## Ⅱ 調査結果の概要

※ 各表中の「満足度」は、アンケートの回答のうち「十分満足している」と「ある程度満足している」を合わせた回答の比率です。

### 1 サービス全般への満足度

訪問介護、訪問入浴介護、通所リハビリテーション及び福祉用具貸与以外の各サービスにおいて、前回調査時（平成29年度）における満足度を上回る結果となりました。

また、居宅介護支援と訪問介護以外のいずれのサービスにおいても、サービス全般の満足度が80%を超える状況にあります。

居宅サービス	平成29年度	令和2年度
居宅介護支援	64.9%	69.8%
介護予防支援	72.6%	83.6%
訪問介護	86.4%	76.9%
訪問入浴介護	86.8%	85.3%
訪問看護	82.2%	86.3%
通所介護	85.3%	85.9%
通所リハビリテーション	85.9%	84.3%
福祉用具貸与	87.3%	86.3%

### 2 調査項目ごとの概要

#### （1）介護サービス利用前の説明について

##### ア 介護サービス利用前の説明に対する満足度

ほとんどのサービスで、前回調査よりも満足度が下回っていますが、介護予防支援及び訪問看護については、前回より高い満足度となっています。

居宅サービス	平成29年度	令和2年度
居宅介護支援	73.6%	62.8%
介護予防支援	80.9%	84.5%
訪問介護	88.8%	77.3%
訪問入浴介護	89.4%	88.2%
訪問看護	85.0%	87.7%
通所介護	89.2%	87.7%
通所リハビリテーション	88.4%	87.5%
福祉用具貸与	89.3%	87.0%

## イ 利用者やその家族の状況や希望等の聞き取りに対する満足度

前回調査と比較すると、居宅介護支援、訪問看護及び通所リハビリテーションは前回調査を上回る高い満足度となっていますが、その他のサービスについては全体的に満足度が低下しています。

居宅サービス	平成 29 年度	令和 2 年度
居宅介護支援	61.7%	72.9%
介護予防支援	82.2%	81.9%
訪問介護	87.4%	77.0%
訪問入浴介護	88.2%	85.3%
訪問看護	85.5%	87.7%
通所介護	87.9%	85.6%
通所リハビリテーション	85.8%	87%
福祉用具貸与	89.6%	87%

## (2) 利用者本位の介護サービスの提供について

### ア 担当者からのサービス利用についてのアドバイス及び介護（看護）技術等に対する満足度

居宅介護支援、介護予防支援及び訪問看護については、前回よりも高い満足度になっています。しかし、一方で訪問介護、訪問入浴介護に対する満足度はかなり低下しました。

居宅サービス	平成 29 年度	令和 2 年度
居宅介護支援	61.2%	71.5%
介護予防支援	71.3%	75.9%
訪問介護	88.3%	76.2%

居宅サービス	平成 29 年度	令和 2 年度
訪問入浴介護	92.1%	79.4%
訪問看護	55.5%	60.3%

### イ サービスの利用による生活のしやすさに対する満足度

通所介護を除き、いずれのサービスも前回調査を下回る結果となりました。

居宅サービス	平成 29 年度	令和 2 年度
訪問介護	86.9%	77.8%
通所介護	68.4%	70.7%
通所リハビリテーション	68.6%	67.8%
福祉用具貸与	87.1%	85.9%

### ウ 家族への情報提供等の工夫（連絡票の活用等）

訪問介護を除き、いずれのサービスも前回調査を上回る結果となりました。

居宅サービス	平成 29 年度	令和 2 年度
訪問介護	76.6%	64.5%
訪問入浴介護	79%	79.4%
訪問看護	75%	81.2%

居宅サービス	平成 29 年度	令和 2 年度
通所介護	—	81.1%
通所リハビリテーション	—	88.4%

※通所介護、通所リハビリテーションについては、平成 29 年度では本設問はありません。

### (3) 相談苦情等の対応について

#### ア 事業所内の苦情相談窓口の周知

事業所内の苦情相談受付窓口の周知度は、ほとんどのサービスにおいて、前回調査よりも高くなっています。

居宅サービス	平成 29 年度	令和 2 年度
居宅介護支援	30.4%	36.5%
介護予防支援	32.9%	33.6%
訪問介護	43.9%	44.2%
訪問入浴介護	40.8%	39.7%
訪問看護	43.3%	47.0%
通所介護	42.5%	41.7%
通所リハビリテーション	37.2%	36.2%
福祉用具貸与	41.4%	44.1%

※ 表中の数字は、事業所内の苦情相談窓口を「知っている」と回答した比率を示しています。

#### イ 苦情・意見を言ったことがない理由

「苦情や意見がなかったため」という回答がほとんどでしたが、「苦情や意見はあったが、言いづらかったため」、「誰に言ってよいのかわからなかったため」という回答も少なからずありました。

	苦情や意見がなかったため	言いづらかったため	誰に言ってよいのかわからなかったため	その他
居宅介護支援	87.2%	6.4%	4.6%	1.8%
介護予防支援	96.2%	0%	1.3%	2.5%
訪問介護	78.3%	14.5%	4.3%	2.9%
訪問入浴介護	77.4%	12.9%	3.2%	6.5%
訪問看護	86.5%	10.3%	3.2%	0%
通所介護	84.3%	8.6%	4.8%	2.3%
通所リハビリテーション	83.1%	11.2%	3.4%	2.3%
福祉用具貸与	94.6%	1.9%	2.7%	0.8%

### (4) サービス提供の改善について

#### ア 定期的な本人の状態やサービス提供状況の確認に対する満足度

前回調査と比較すると、訪問系のサービスである訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、福祉用具貸与で満足度が低下しています。しかし一方で、その他のサービスは前回より高い満足度となっています。

居宅サービス	平成 29 年度	令和 2 年度
居宅介護支援	61.8%	69.7%
介護予防支援	76.7%	84.5%
訪問介護	67.2%	64.6%
訪問入浴介護	75%	73.5%

居宅サービス	平成 29 年度	令和 2 年度
訪問看護	74.4%	71.7%
通所介護	70.5%	74.9%
通所リハビリテーション	68.6%	77.7%
福祉用具貸与	72.5%	67.2%

#### イ 訪問介護におけるサービス提供責任者による定期的なサービス提供状況の確認

「確認してくれた」という回答は、前回調査より 4.4 ポイント減っています。一方、「定期的な訪問もしてくれない」という回答は、前回調査より 1.8 ポイント改善されました。

	平成 29 年度	令和 2 年度
確認してくれた	67.3%	62.9%
定期的な訪問もしてくれない	10.3%	8.5%

#### ウ 福祉用具貸与における定期的なメンテナンス状況

「メンテナンスを行ってくれる」という回答は、前回調査より 5.3 ポイント減りましたが、「定期的な訪問もしてくれない」という回答は、前回調査より 2.3 ポイント改善されました。

	平成 29 年度	令和 2 年度
メンテナンスを行ってくれた	72.5%	67.2%
定期的な訪問もしてくれない	7.8%	5.5%

### (5) 外部との連携について

#### ア 居宅サービスにおける外部（ケアマネジャー、サービス事業所等）との連携に対する満足度

前回調査と比較すると、特に居宅介護支援、訪問看護については、前回調査を上回る満足度となっています。

居宅サービス	平成 29 年度	令和 2 年度	居宅サービス	平成 29 年度	令和 2 年度
居宅介護支援	40.8%	45.9%	訪問看護	65.6%	68.9%
介護予防支援	39.7%	37.9%	通所介護	62.7%	63.5%
訪問介護	57.0%	57.9%	通所リハビリテーション	55.5%	53.6%
訪問入浴介護	72.3%	69.1%	福祉用具貸与	62.1%	59.6%

#### イ 居宅介護支援等におけるサービス担当者会議への参加

「参加したことがある」という回答は、居宅介護支援及び介護予防支援ともに前回調査より、大幅に減少しています。また、「参加したことがない」という回答が大幅に増えました。これは、今回新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時的取扱いによるサービス担当者会議の開催方法が、変更になったことが影響しているかと思いますが、改めて再調査する必要があるかと考えます。

	居介護宅介護支援		介護予防支援	
	平成 29 年度	令和 2 年度	平成 29 年度	令和 2 年度
参加したことがある	46.1%	30.3%	52.1%	26.7%
参加したことがない	16.8%	37.7%	13.7%	55.2%

## (6) 現在利用している事業所への今後の利用意向について

いずれのサービスにおいても、現在利用している事業所・施設への満足度・安心感が70%を超える状況にあります。

居宅サービス	平成 29 年度	令和 2 年度	居宅サービス	平成 29 年度	令和 2 年度
居宅介護支援	66.5%	70.7%	訪問看護	88.3%	86.8%
介護予防支援	—	70.7%	通所介護	88.6%	86.5%
訪問介護	88.8%	76.7%	通所リハビリテーション	88.0%	91.6%
訪問入浴介護	92.1%	94.1%	福祉用具貸与	90.3%	86.1%

## (7) サービス改善への要望について

特に、訪問介護、通所リハビリテーションにおいては、事業所等や職員に対する改善要望が多いことがうかがえます。

居宅サービス	平成 29 年度	令和 2 年度	居宅サービス	平成 29 年度	令和 2 年度
居宅介護支援	2.1%	4.1%	訪問看護	4.4%	2.7%
介護予防支援	2.7%	2.6%	通所介護	8.4%	6.5%
訪問介護	4.2%	7.7%	通所リハビリテーション	8.9%	8.0%
訪問入浴介護	5.3%	4.4%	福祉用具貸与	2.9%	2.7%

※ 表中の数字は、事業所（施設等）や職員に改善してほしいことがあるかについて、「ある」と回答した比率を示しています。

## (8) ケアマネジャーに関することについて

今回、ケアマネジャーの周知度やケアプランの保有について、70%を超える状況にあります。

	居宅介護支援	介護予防支援
ケアマネジャーの連絡先を「知っている」割合	75.0%	87.9%
交付されたケアプランを「持っている」割合	73.6%	86.2%