

# 介護サービス事業に関するアンケート調査結果

平成13年2月

(財)岐阜県産業経済振興センター

## 目 次

．調査概要	．．．．．	2
．サービス供給者について	．．．．．	5
．サービス利用者について	．．．．．	24
アンケート調査票	．．．．．	37

## ．調査概要

### 1．調査目的

本アンケート調査は、介護サービス市場の健全な発展方策について検討している「介護サービス事業の育成・振興方策についての研究会」において、岐阜県内の介護サービス事業者及び介護サービス利用者の実態や遭遇している問題点等を把握することを目的に実施したものである。

(サービス供給者、利用者いずれも平成12年10月1日現在で回答)

### 2．サービス供給者について

#### (1) 調査対象

岐阜県内において介護保険制度に基づく介護サービス事業を展開している628法人又は団体

#### (2) 調査方法

郵送にて配布・回収

#### (3) 調査期間

平成12年10月19日(木)～平成12年11月6日(月)

#### (4) 回答数

379法人又は団体(回収率 60.4%)

### 3．サービス利用者について

#### (1) 調査対象

要介護認定を受けた1500人

(対象地区=各務原市、多治見市、揖斐郡、郡上郡、吉城郡)

#### (2) 調査方法

介護保険者を通じて、郵送にて配布・回収

#### (3) 調査期間

10月下旬～11月中旬(各介護保険者によって異なる)

(11月20日(月)を各介護保険者から、当センターへの送付期限とした)

#### (4) 回答数

1075人(回収率 71.7%)

## 4. 主な調査結果

### (1) サービス供給者について

開業してからの年数は、「6ヶ月未満（介護保険制度施行日以降）」が最も多い。特に民間会社では「開業してから3年未満」が5割以上を占める。

顧客数は、「100人以上」が最も多いが、訪問介護、福祉用具の貸与、居宅介護支援の業種では「30人未満」の割合が多い。

顧客確保のための営業活動は、「居宅介護支援事業者との連携」が群を抜いて多い。但し病院や地方公共団体では「特にしていない」の多さも目立つ。

利用している広告媒体は、ほとんどの業種で「カタログ、パンフレット」が最も多い。なお民間会社では、概して多くの広告を利用している。

介護サービスへの参入前の業種は、「医療法人」が最も多い。なお福祉用具の貸与で「卸・小売業」が最も多いのが目立つ。

現在苦労している問題点は「新しい顧客の開拓・確保が難しい」が最も多い。特に訪問介護、訪問入浴、福祉用具の貸与で大きな問題点となっている。

介護保険制度実施前の見込みと現在の採算状況との比較では、「見込みどおり」が最も多いが、民間企業では「見込みより悪い状況」が最も多く半数近い。

人材確保、育成面の問題点は、「専門的立場から指導できる人材が不足」が最も多く、「労働時間、勤務日の融通がきかない」が続いている。

質や効率性向上面の問題点は、「効率的な労務管理が難しい」が最も多く、「マニュアル化ができていない、不十分」「情報交換の場、関連分野の情報が少ない」が続いている。

今後の事業展開の意向は、いずれの業種においても「現在の提供地域内での供給能力を高めたい」が群を抜いて多い。一方、「事業を縮小することを検討している」の割合は少なくなっている。

行政に期待することは、「介護サービス事業者への情報提供」が最も多く、「介護保険の意義の宣伝・広報」「介護サービスを支える人材の育成」などが続いている。

### (2) サービス利用者について

介護サービスを利用しない理由（介護サービスを受けていない人のみ）は、「家族の介護でまかなえる」が最も多く、「日常生活に困らない」が続いている。

介護サービスの提供者は、「社会福祉協議会」が群を抜いて多く、特に郡部ではその傾向が強い。

利用割合については、「限度額の半分以下の利用」が最も多い。利用限度額一杯を利用しない理由は、「家族の介護でまかなえる」に集中している。

介護サービスの印象は、「満足」「やや満足」を合わせて7割以上を占める。なお要介護4・5で「やや不満足」「不満足」を合わせた割合が1割以上見られる。

今後の利用意向は、「現在のままで十分」が最も多い。但し短期入所サービスに限り、「介護サービス利用を増やしたい」が最も高くなっている。

1ヶ月あたりの自己負担額は、「1～2万円未満」が最も多く、また世帯年収が多いほど1ヶ月あたりの自己負担額が多くなっている。

介護保険制度導入によるサービスの変化は、サービスの質、回数、種類でいずれも「変わらない」が半数以上を占めているが、費用については「重くなった」が半数以上を占めている。

事業者に対する希望は、「サービス時間や回数を必要に応じて変更」が最も多く、要介護度が高くなる程その割合が大きい傾向にある。

受けたい介護保険対象外サービスは、「介護サービス施設以外への移送・送迎」「緊急時の連絡・通報装置の設置」「話し相手となる」「自宅への配食サービス」の順に多い。

## 5 調査結果の活用

本調査結果を踏まえ、研究会において介護サービス事業の育成・振興方策について検討し、今年度中に研究報告書を取りまとめる予定である。

## サービス供給者について

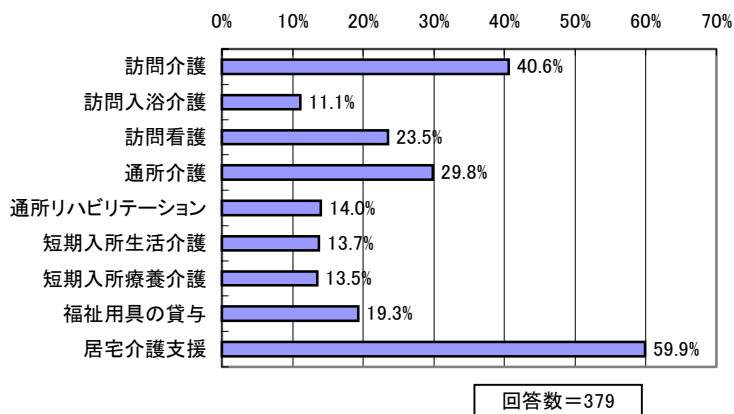
### サービスの種類及び組織形態

介護サービス（「回答のあった法人又は団体が、岐阜県内で実施している介護保険制度の対象となる事業」以下同じ。）の種類（複数回答）は、「居宅介護支援」（59.9%）が最も多く、「訪問介護」（40.6%）、「通所介護」（29.8%）、「訪問看護」（23.5%）、「福祉用具の貸与」（19.3%）と続いている。

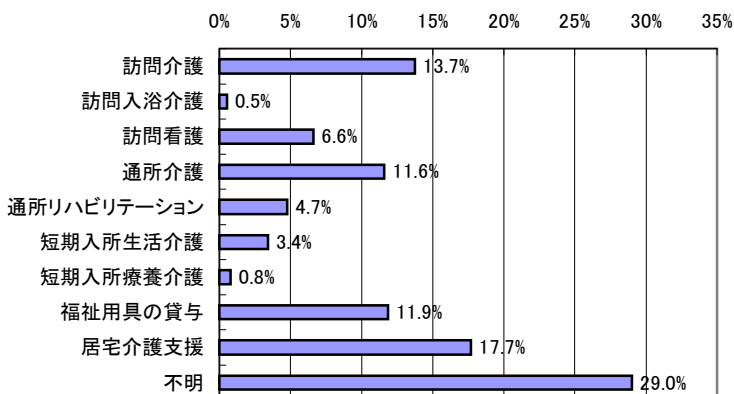
最も主力としている介護サービスの種類（単一回答）については、「居宅介護支援」が17.7%と多く、「訪問介護」（13.7%）、「福祉用具の貸与」（11.9%）、「通所介護」（11.6%）と続いている。なお不明分が29.0%存在している。

組織形態は、「病院・診療所・薬局（以下「病院等」）」（25.3%）が最も多く、次いで「社会福祉協議会」（16.9%）となっている。なお「株式会社」（13.2%）と「株式会社以外」（11.9%）の合計（以下「民間会社」）は25.1%で、「病院等」と拮抗した割合となっている。

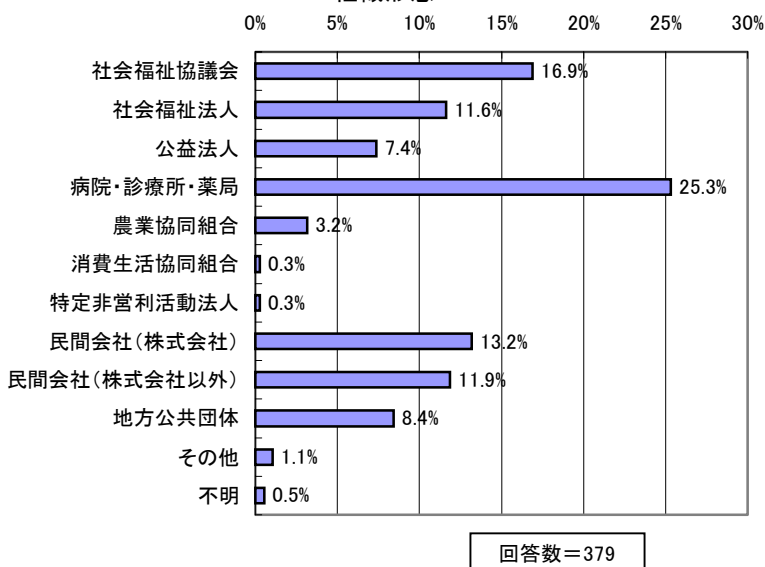
提供している全てのサービス種類（複数回答）



主力サービス種類

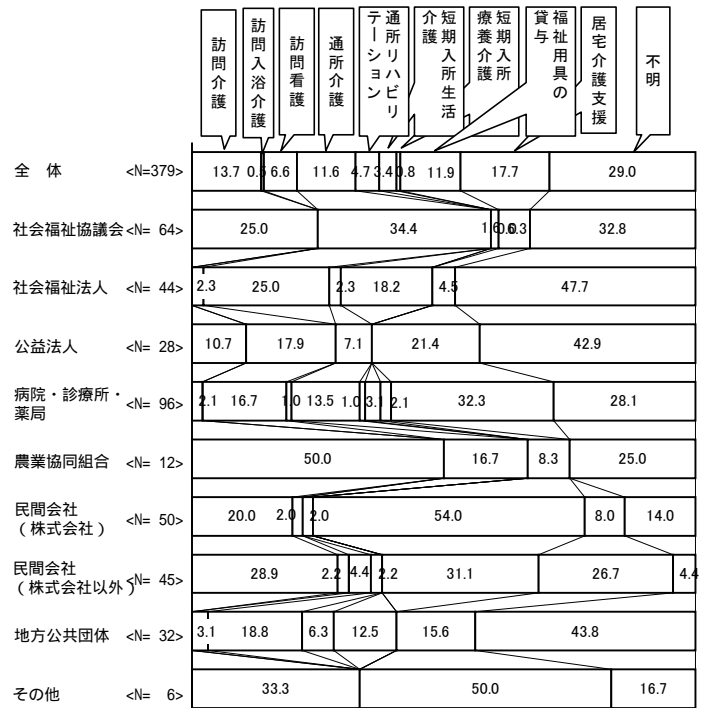


組織形態



組織形態別の主力サービス種類を見ると、社会福祉協議会で「通所介護」(34.4%)が、病院等で「居宅介護支援」(32.3%)が、農業協同組合で「訪問介護」(50.0%)が、民間会社で「福祉用具の貸与」が目立っている。

組織形態別主力サービス種類



開業してからの年数

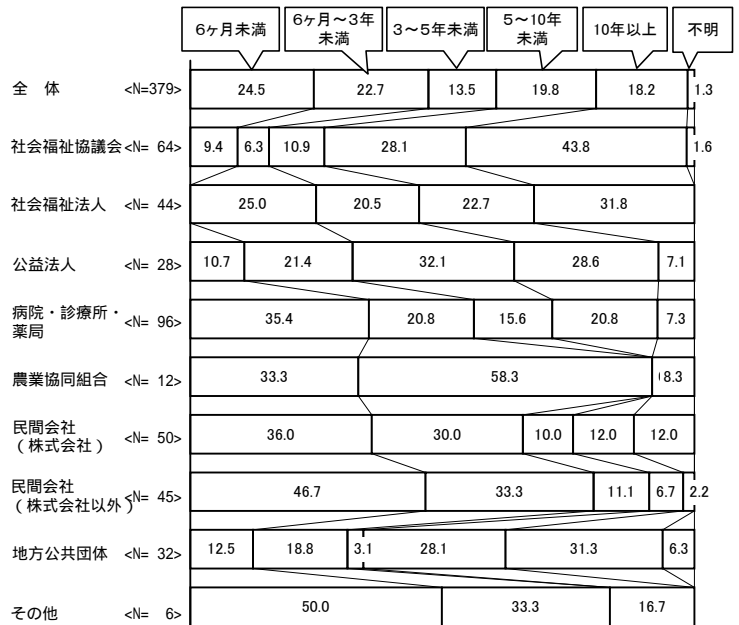
介護サービス(介護保険制度施行以前の同種のサービスを含む)を開始してからの年数は、「6ヶ月未満(介護保険制度施行日以降)」が24.5%と最も多く、「6ヶ月～3年未満」(22.7%)が続いている。

組織形態別に見ると、社会福祉協議会、社会福祉法人、地方公共団体で「5年以上」が5割以上を占めている。一方、病院等、農業協同組合、民間会社では「3年未満」が5割以上を占め、経験年数の短い機関が多い。

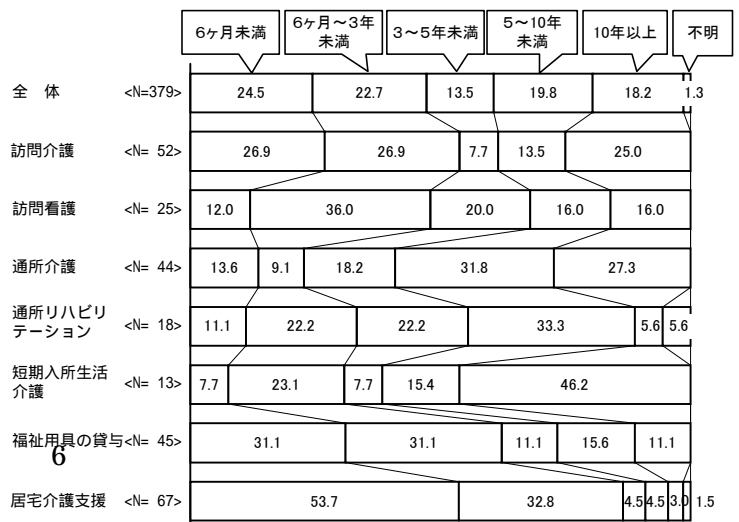
主力サービス種類別に見ると、訪問介護、福祉用具の貸与、居宅介護支援で「3年未満」が5割以上を占め、通所介護、短期入所生活介護で「5年以上」が5割以上を占めている。

\*主力サービスについては件数に占める割合が1%以下の訪問入浴介護、短期入所療養介護は

組織形態別開業してからの年数



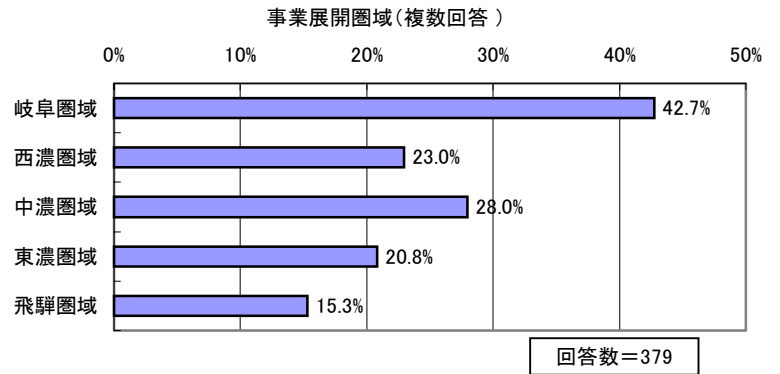
主力サービス種類別開業してからの年数



除外している。(以下同じ)

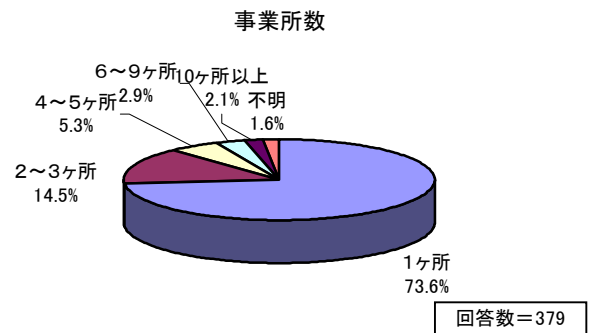
### 事業展開圏域

介護サービスを展開している圏域は、「岐阜圏域」が42.7%と群を抜いて高く、次いで「中濃圏域」(28.0%)、「西濃圏域」(23.0%)の順となっている。



### 事業所数及び従業員数

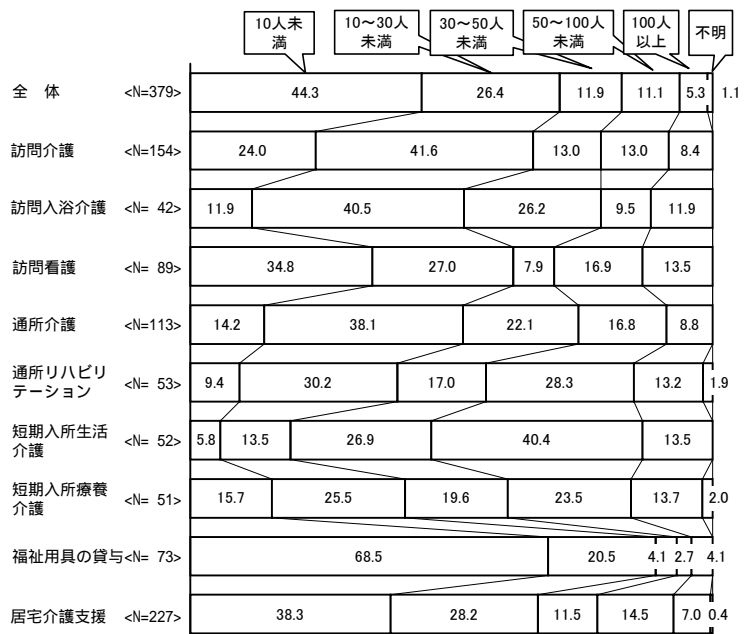
介護サービスの事業所数は、「1ヶ所」が最も多く73.6%を占めている。



介護サービスに従事している従業員数(パートタイムを含む)は、「10人未満」が44.3%、「10~30人未満」が26.4%であり、小規模な機関が多い。

提供している全てのサービス種類別(以下「サービス種類別」)に見ると、通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護で従業員が比較的多いに対し、訪問介護、訪問看護、福祉用具の貸与、居宅介護支援では、「30人未満」が大半を占めている。

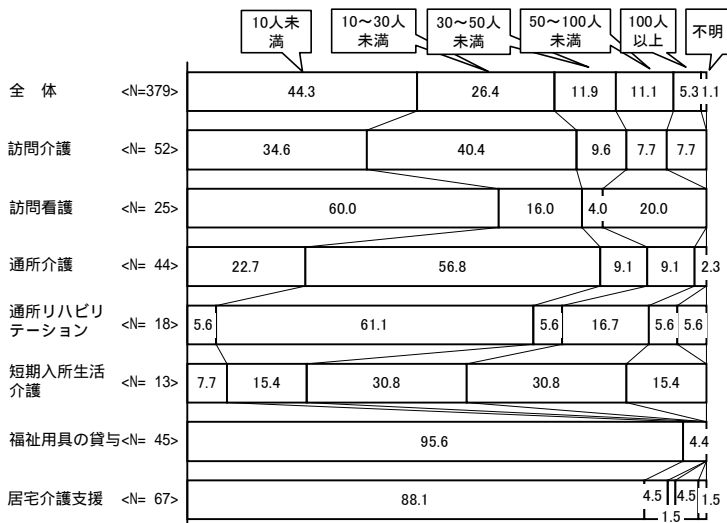
### 提供している全てのサービス種類別従業員数





主力サービス種類別に見ると福祉用具の貸与の 95.6%、居宅介護支援の 88.1%が「10 人未満」であることが目立つ。

主力サービス種類別従業員数

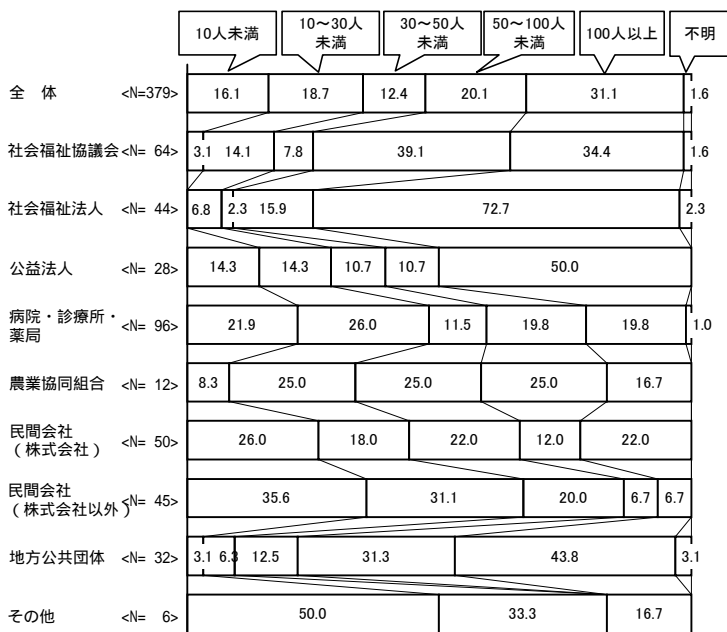


顧客数

介護サービスの顧客数（平成 12 年 9 月分の介護報酬請求者数が目安）は、「100 人以上」が 31.1%と最も多く、次いで「50~100 人未満」（20.1%）となっている。

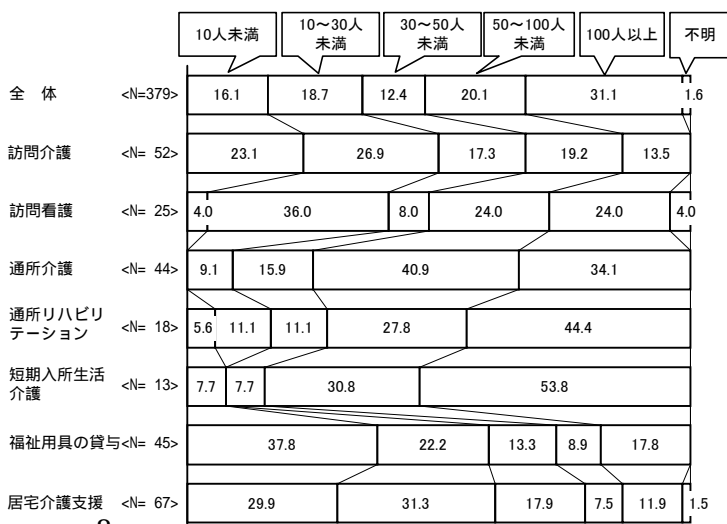
組織形態別に見ると、社会福祉法人、社会福祉協議会、地方公共団体で「50 人以上」が大半を占めているが、民間会社では「50 人以下」が多い。

組織形態別顧客数



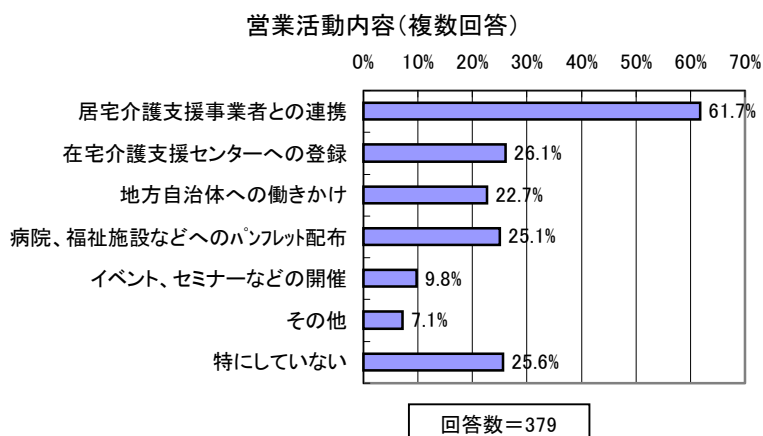
主力サービス種類別に見ると、通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護で「50 人以上」が 5 割以上を占めている。一方、訪問介護、福祉用具の貸与、居宅介護支援で「30 人未満」が 5 割以上を占めている。

主力サービス種類別顧客数

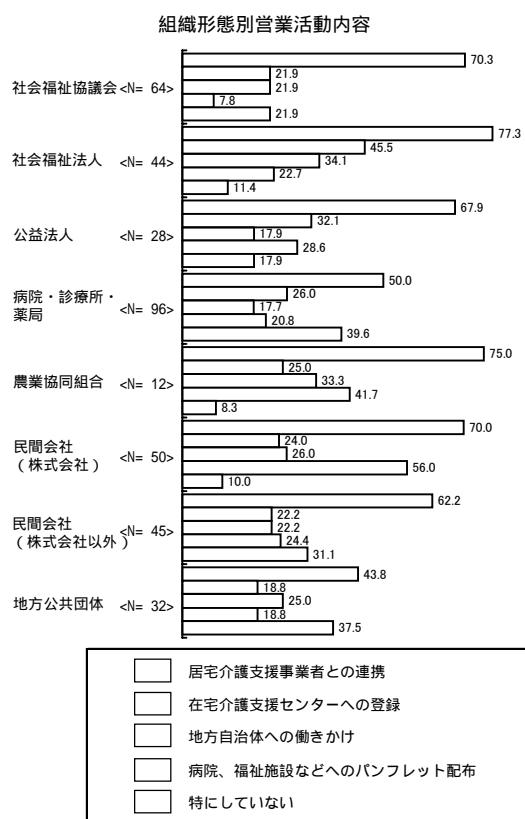


## 営業活動内容

介護サービスの顧客を確保するための営業活動内容は、「居宅介護支援事業者との連携」が61.7%と群を抜いて多く、「在宅介護支援センターへの登録」(26.1%)、「病院、福祉施設などへのパンフレット配布」(25.1%)、「地方自治体への働きかけ」(22.7%)と続いている。なお「特にしていない」が25.6%みられる。



上位5項目について組織形態別に見ると、いずれも「居宅介護支援事業者との連携」が最も多いが、病院等や地方公共団体では、「特にしていない」の割合が比較的高いのが目立つ。民間会社もパンフレットの配布が目立つ以外は、特に営業活動を積極的にやっているとは言えない。

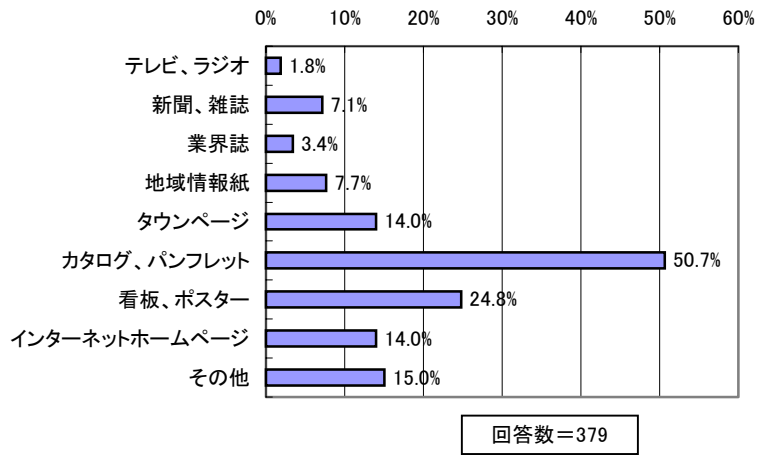


\* 複数回答の項目については、上位5項目のみ表示している。(以下同様)

## 利用している広告媒体

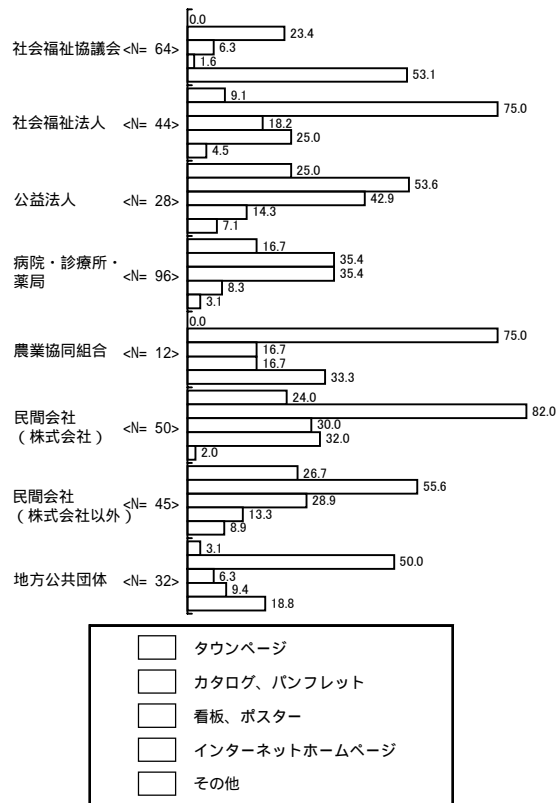
介護サービスを展開するにあたって、利用している広告媒体は、「カタログ、パンフレット」が50.7%と多く、次いで「看板、ポスター」(24.8%)となっている。一方、「テレビ、ラジオ」(1.8%)、「新聞、雑誌」(7.1%)などのマスメディアを利用した広告の割合はかなり低い。なお「その他」(15.0%)の内容としては、「独自の広報誌(社協だより)」が多くあげられている。

利用している広告媒体(複数回答)



上位5項目について組織形態別に見ると、公益法人や病院等で「看板、ポスター」が、公益法人や民間会社で「タウンページ」が、社会福祉法人、民間会社(株式会社)で「インターネットホームページ」の割合が比較的高くなっている。なお、民間会社(株式会社)は、概して他の機関より多くの広告媒体を利用している。

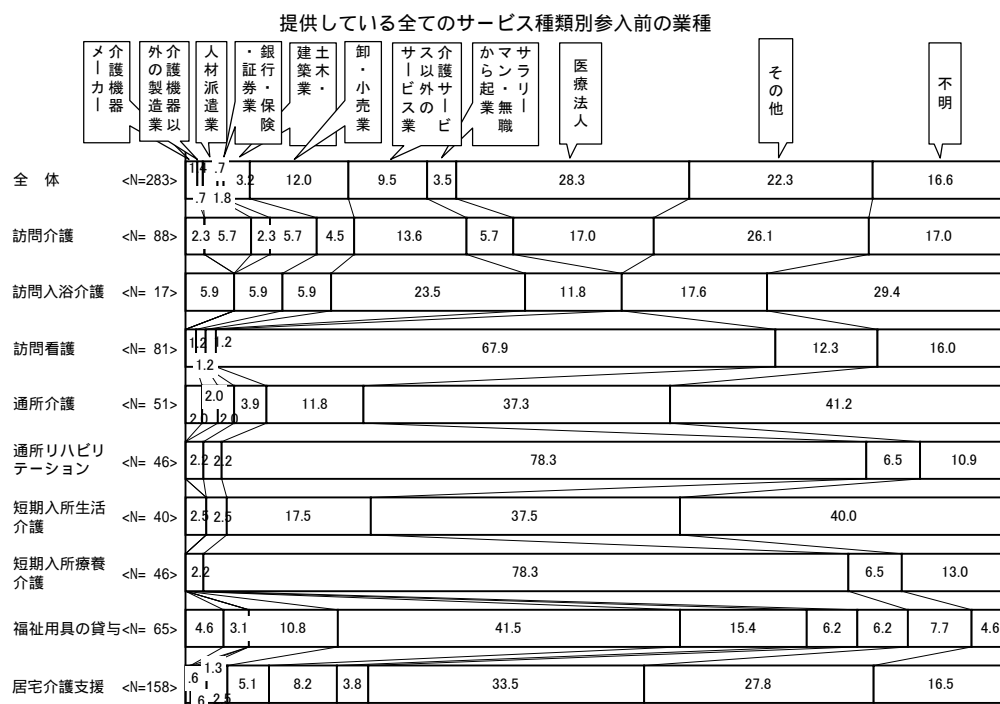
組織形態別利用している広告媒体



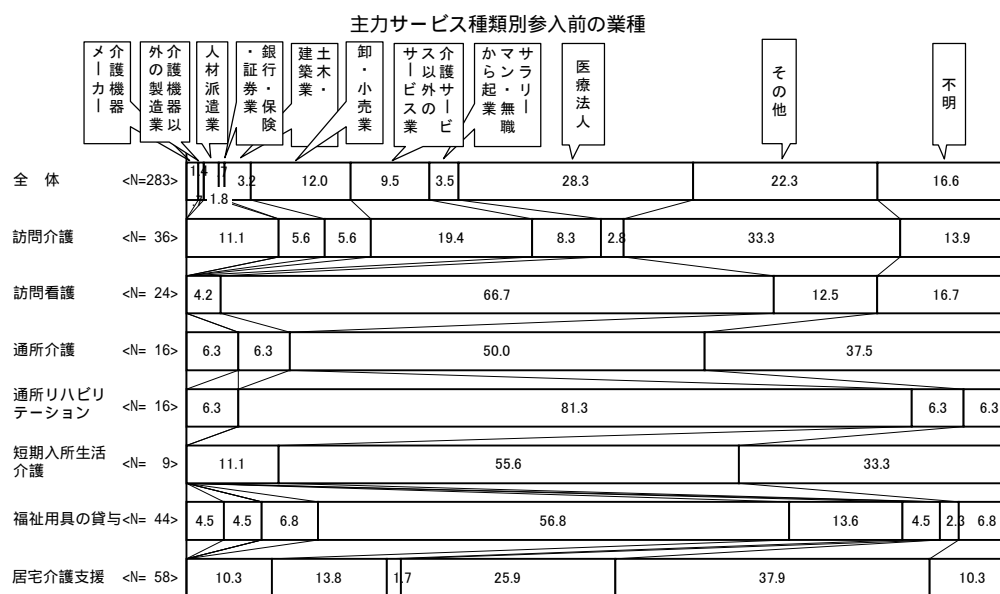
参入前の業種及び参入動機 < 社会福祉協議会、地方公共団体を除く >

介護サービスへの参入前の業種は、「医療法人」が28.3%と最も多い。次いで「その他」(22.3%)が多く、その内容は「社会福祉法人」「薬局」「JA」などがあげられている。

サービス種類別に見ると、訪問入浴介護では「介護サービス以外のサービス業(以下「サービス業」)」が、福祉用具の貸与では「卸・小売業」が多いのが目立つ。



なお主力サービス種類別で見た場合、上記サービス種類別と比較して割合がかなり小さいのは、訪問介護、通所介護、居宅介護支援の「医療法人」である。



提供している全てのサービス種類別参入動機

介護サービスへの主な参入動機は、「既存資源（ノウハウ、技術含む）を生かし易かった」が19.4%と最も多い。ただし、他の項目も同じような割合を占めており、参入動機は多岐に渡っているようである。なお、「その他」（12.7%）の内容としては、「以前から行っている」「地元から要請された」などがあげられている。

サービス種類別に見ると、訪問入浴介護で「事業の多角化を目指した」（35.3%）が他と比べて多く、福祉用具の貸与では「今後の市場拡大を期待した」（26.2%）が多くなっている。

		今後の市場拡大を期待した	既存資源を生かし易かった	事業の多角化を目指した	既存の顧客網、知名度を生かした	資格、経験を生かして独立起業した	その他	不明
全体	<N=283>	15.5	19.4	17.7	13.1	5.7	12.7	15.9
訪問介護	<N= 88>	17.0	11.4	23.9	9.1	4.5	18.2	15.9
訪問入浴介護	<N= 17>	11.8	17.6	35.3	5.9	11.8	17.6	
訪問看護	<N= 81>	9.9	22.2	19.8	13.6	3.7	13.6	17.3
通所介護	<N= 51>	9.8	21.6	11.8	3.9	19.6	33.3	
通所リハビリテーション	<N= 46>	15.2	37.0	19.6	6.5	8.7	13.0	
短期入所生活介護	<N= 40>	10.0	20.0	12.5	5.0	22.5	30.0	
短期入所療養介護	<N= 46>	19.6	28.3	23.9	8.7	4.3	15.2	
福祉用具の貸与	<N= 65>	26.2	20.0	16.9	15.4	9.2	7.7	4.6
居宅介護支援	<N=158>	10.8	19.0	19.6	13.3	8.2	13.9	15.2

主力サービス種類別参入動機

なお主力サービス種類別に見た場合、上記サービス種類別と比較して割合がかなり小さいのは、通所介護の「事業の多角化を目指した」、短期入所生活介護の「今後の市場拡大を期待した」で、かなり大きいのは、通所リハビリテーションの「既存資源を生かし易かった」である。

		今後の市場拡大を期待した	既存資源を生かし易かった	事業の多角化を目指した	既存の顧客網、知名度を生かした	資格、経験を生かして独立起業した	その他	不明
全体	<N=283>	15.5	19.4	17.7	13.1	5.7	12.7	15.9
訪問介護	<N= 36>	19.4	11.1	19.4	8.3	8.3	19.4	13.9
訪問看護	<N= 24>	8.3	12.5	16.7	16.7	8.3	16.7	20.8
通所介護	<N= 16>	6.3	37.5	6.3	12.5	37.5		
通所リハビリテーション	<N= 16>	6.3	56.3	18.8	6.3	6.3	6.3	
短期入所生活介護	<N= 9>	22.2	11.1	44.4	22.2			
福祉用具の貸与	<N= 44>	31.8	20.5	15.9	18.2	4.5	2.3	6.8
居宅介護支援	<N= 58>	12.1	15.5	22.4	19.0	10.3	12.1	8.6

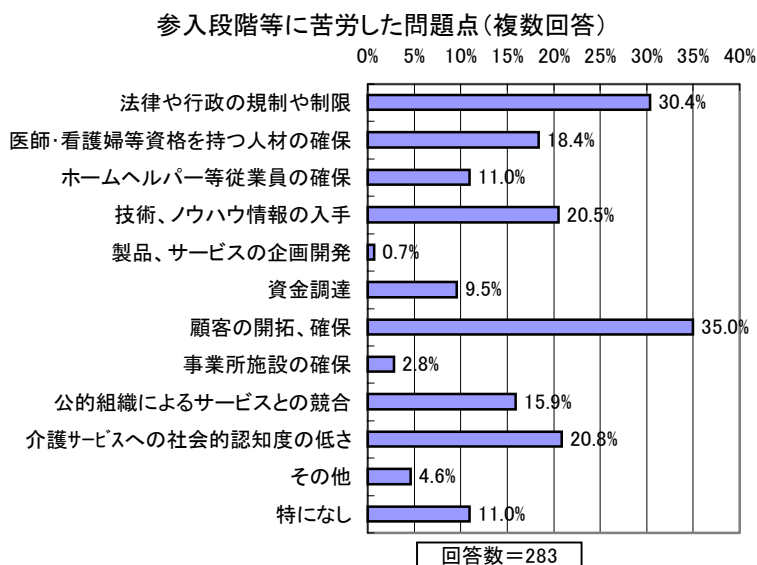
参入前の業種別参入動機

参入前の業種別に見ると、土木・建築業、人材派遣業、サービス業で「今後の市場拡大を期待した」の割合が高く、医療法人では「既存資源を生かし易かった」の割合が高くなっている。

		今後の市場拡大を期待した	既存資源を生かし易かった	事業の多角化を目指した	既存の顧客網、知名度を生かした	資格、経験を生かして独立起業した	その他	不明
全体	<N=283>	15.5	19.4	17.7	13.1	5.7	12.7	15.9
介護機器メーカー	<N= 4>	25.0	25.0	25.0	25.0			
人材派遣業	<N= 5>	40.0	20.0	20.0	20.0			
土木・建築業	<N= 9>	55.6	33.3	11.1				
卸・小売業	<N= 34>	26.5	20.6	23.5	20.6	2.9	2.9	2.9
介護サービス以外のサービス業	<N= 27>	33.3	18.5	29.6	7.4	3.7	7.4	
サラリーマン・無職から起業	<N= 10>	20.0	10.0	50.0	10.0	10.0		
医療法人	<N= 80>	8.8	31.3	18.8	20.0	16.3	5.0	
その他	<N= 63>	7.5	22.4	17.9	14.9	9.0	28.4	

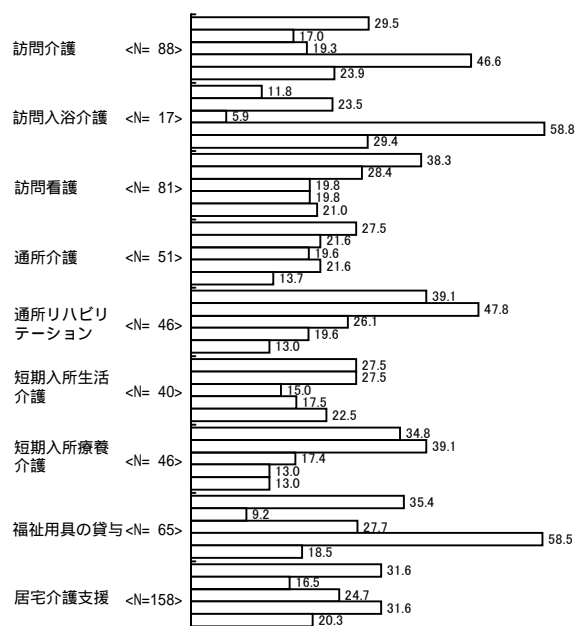
参入段階等に苦労した問題点 < 社会福祉協議会、地方公共団体を除く >

介護サービスへの参入準備段階及び参入当初に苦労した問題点は、「顧客の開拓、確保」が35.0%と最も多く、次いで「法律や行政の規制や制限」(30.4%)が多い。



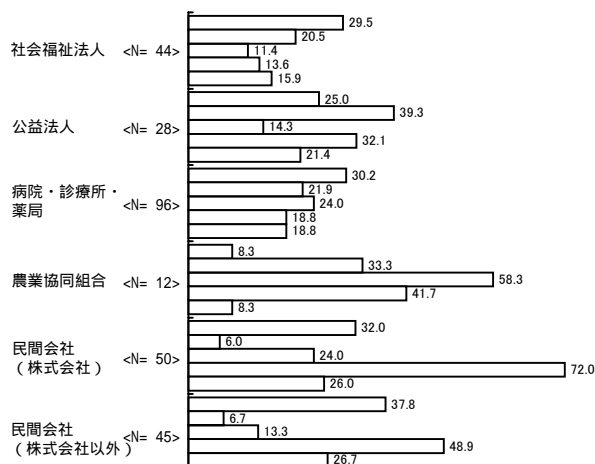
上位5項目についてサービス種類別に見ると、訪問介護、訪問入浴介護、福祉用具の貸与で「顧客の開拓、確保」の割合が他と比べて高く、訪問看護、通所リハビリテーション、短期入所療養介護で「医師や看護婦など資格を持つ人材の確保」の割合が高い。

提供している全てのサービス種類別参入段階等に苦労した問題点



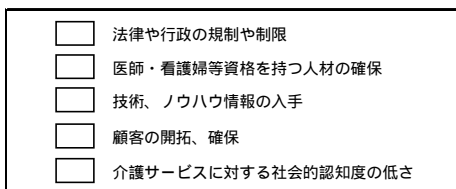
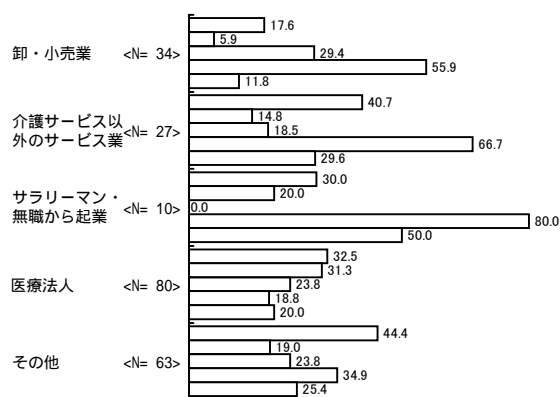
上位5項目について組織形態別に見ると、民間会社で「顧客の開拓、確保」「法律や行政の規制や制限」の割合が高く、農業協同組合で「技術、ノウハウ情報の入手」の割合が高い。

組織形態別参入段階等に苦労した問題点



上位5項目について参入前の業種別に見ると、医療法人で「医師や看護婦など資格を持つ人材の確保」が他の業種と比べて高く、「顧客の開拓、確保」の割合が特に低いのが目立つ。またサラリーマン・無職からの起業で「介護サービスに対する社会的認知度の低さ」の割合が高くなっている。

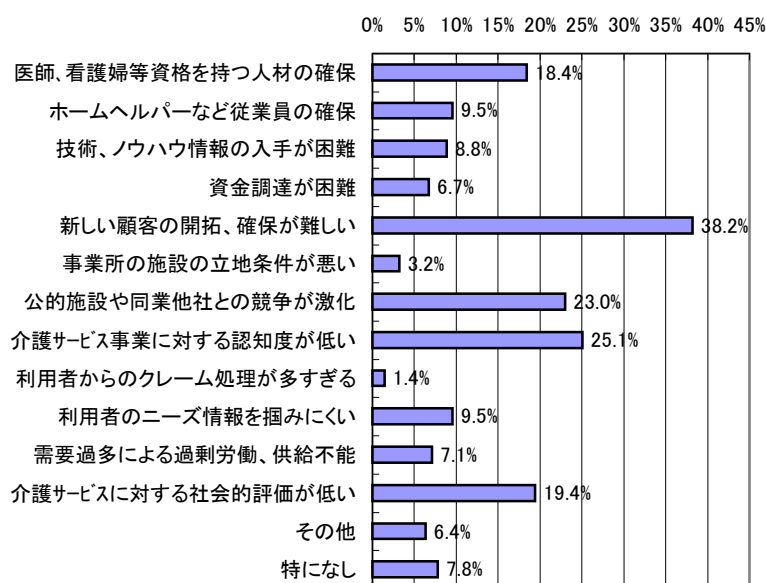
参入前の業種別参入段階等に苦労した問題点



現在苦勞している問題点 < 社会福祉協議会、地方公共団体を除く >

現在苦勞している問題点は、「新しい顧客の開拓、確保が難しい」(38.2%)が最も多く、参入段階等の最も多い問題点と同じである。次いで「介護サービス事業に対する認知度が低い」(25.1%)、「公的施設や同業他社との競争激化」(23.0%)の順になっている。

現在苦勞している問題点(複数回答)

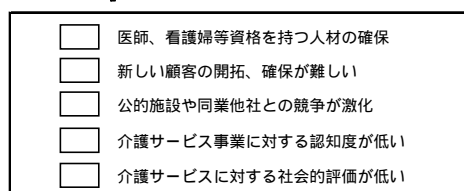
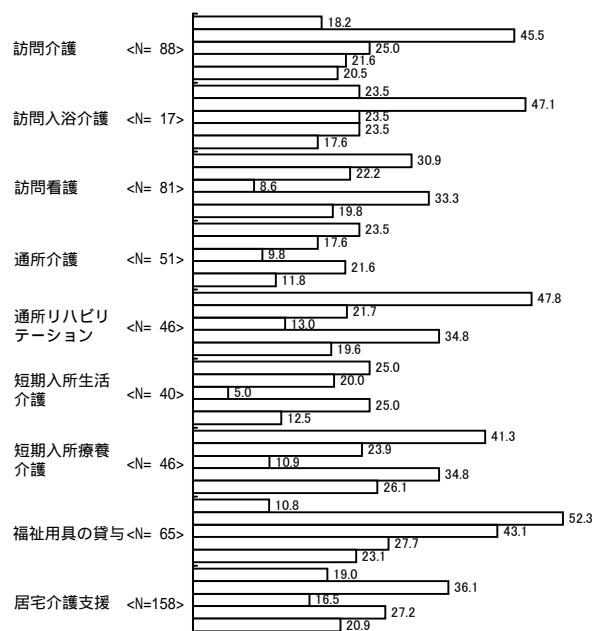


回答数=283

上位5項目についてサービス種類別に見ると、訪問介護、訪問入浴介護、福祉用具の貸与、居宅介護支援では「新しい顧客の開拓、確保が難しい」が最も多いのに対し、通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護で、「医師や看護婦など資格を持つ人材の確保」が最も多くなっている。また福祉用具の貸与で「公的施設や同業他社との競争が激化」(43.1%)、訪問看護、通所リハビリテーション、短期入所療養介護で「介護サービス事業に対する認知度が低い」が多いのが目につく。

なお上位5項目以外では、訪問介護で「ホームヘルパーなどの従業員の確保」、訪問入浴介護で「資金調達が困難である」などの割合が、他のサービス種類と比べて高くなっている。

提供している全てのサービス種類別現在苦勞している問題点





## 介護保険制度実施前の採算見込み

介護保険制度の実施前における（実施後に参入した場合は参入前）介護サービス部門の採算見込みは、「採算は度外視していた」が33.0%と最も多く、「収入が支出を若干上回ると思った」（31.9%）、「収入と支出はほぼ同じになると思った」（28.8%）と続いている。一方、「収入が支出を大幅に上回ると思った」は4.0%と非常に少ない。

主力サービス種類別に見ると、通所リハビリテーション、短期入所生活介護等主に施設利用のサービスで、「収入が支出を若干上回ると思った」の割合が高い。一方、訪問看護、通所介護、居宅介護支援で「採算は度外視していた」の割合が高い。

組織形態別に見ると、社会福祉法人、民間会社（株式会社）で、「収入が収支を上回ると思った」（「大幅」と「若干」の計）が5割を越えている。

### 主力サービス種類別介護保険制度実施前の採算見込み

		収入が支出を大幅に上回ると思った	収入が支出を若干上回ると思った	収入と支出はほぼ同じになると思った	採算は度外視していた	不明
全体	<N=379>	4.0	31.9	28.8	33.0	2.4
訪問介護	<N= 52>	5.8	28.8	34.6	28.8	1.9
訪問看護	<N= 25>	4.0	28.0	32.0	36.0	
通所介護	<N= 44>	6.8	15.9	25.0	43.2	9.1
通所リハビリテーション	<N= 18>		61.1		16.7	16.7
短期入所生活介護	<N= 13>		69.2		23.1	7.7
福祉用具の貸与	<N= 45>	6.7	42.2	31.1	20.0	
居宅介護支援	<N= 67>	3.0	28.4	13.4	52.2	3.0

### 組織形態別介護保険制度実施前の採算見込み

		収入が支出を大幅に上回ると思った	収入が支出を若干上回ると思った	収入と支出はほぼ同じになると思った	採算は度外視していた	不明
全体	<N=379>	4.0	31.9	28.8	33.0	2.4
社会福祉協議会	<N= 64>	3.1	10.9	45.3	37.5	3.1
社会福祉法人	<N= 44>	4.5	50.0		34.1	4.5
公益法人	<N= 28>		39.3	35.7	25.0	
病院・診療所・薬局	<N= 96>	2.1	30.2	19.8	45.8	2.1
農業協同組合	<N= 12>	8.3	16.7	50.0	25.0	
民間会社（株式会社）	<N= 50>	10.0	48.0		28.0	14.0
民間会社（株式会社以外）	<N= 45>	4.4	37.8	22.2	33.3	2.2
地方公共団体	<N= 32>		25.0	18.8	56.3	
その他	<N= 6>	16.7	16.7	50.0		16.7

現在の採算状況及び制度実施前の見込みとの比較

現在(10月1日時点)の介護サービス部門の採算状況は、「収入が支出を若干上回っている」が27.7%と最も多い。

主力サービス種類別に見ると、通所リハビリテーション、短期入所生活介護では、収入が支出を上回っている割合(「大幅」と「若干」の計)が5割以上を占めているのに対し、訪問介護、福祉用具の貸与では、「支出が収入を上回っている割合(「大幅」と「若干」の計)が5割前後となっており、中でも「支出が収入を大幅に上回っている」が3割強を占めている状況である。

主力サービス種類別現在の採算状況

		収入が支出を大幅に上回っている	収入が支出を若干上回っている	収入と支出がほぼ同じになっている	支出が収入を若干上回っている	支出が収入を大幅に上回っている	採算は度外視している	不明
全体	<N=379>	2.1	27.7	16.9	18.5	16.4	15.3	3.2
訪問介護	<N= 52>	1.9	19.2	15.4	21.2	30.8	9.6	1.9
訪問看護	<N= 25>	8.0	28.0	28.0	16.0	8.0	12.0	
通所介護	<N= 44>	6.8	22.7	13.6	25.0	20.5	6.8	4.5
通所リハビリテーション	<N= 18>	5.6	50.0		16.7	11.1	5.6	5.6
短期入所生活介護	<N= 13>		61.5		23.1	7.7	7.7	
福祉用具の貸与	<N= 45>	26.7	8.9	17.8	31.1	11.1	4.4	
居宅介護支援	<N= 67>	14.9	14.9	16.4	7.5	41.8		4.5

主力サービス種類別制度実施前の見込みとの比較

		見込み以上に良い状況	見込みどおり	見込みより悪い状況	採算は度外視している	不明
全体	<N=379>	7.9	42.7	31.9	14.0	3.4
訪問介護	<N= 52>	9.6	34.6	42.3	9.6	3.8
訪問看護	<N= 25>	8.0	48.0	40.0		4.0
通所介護	<N= 44>	11.4	61.4	18.2	6.8	2.3
通所リハビリテーション	<N= 18>	11.1	55.6	22.2	5.6	5.6
短期入所生活介護	<N= 13>	7.7	61.5	23.1	7.7	
福祉用具の貸与	<N= 45>	2.2	26.7	53.3	11.1	6.7
居宅介護支援	<N= 67>	3.0	26.9	28.4	35.8	6.0

介護保険制度の実施前の見込みと比較した場合の、現在の状況は、「見込みどおり」が42.7%と最も多く、「見込みより悪い状況」(31.9%)が続いている。一方、「見込み以上に良い状況」(7.9%)は少なくなっている。

主力サービス種類別に見ると、通所介護、通所リハビリテーションで「見込み以上に良い」が1割以上を占め、比較的状況が良いことがうかがえる。一方、訪問介護、福祉用具の貸与では、「見込みより悪い状況」が、「見込みどおり」を上回っている。

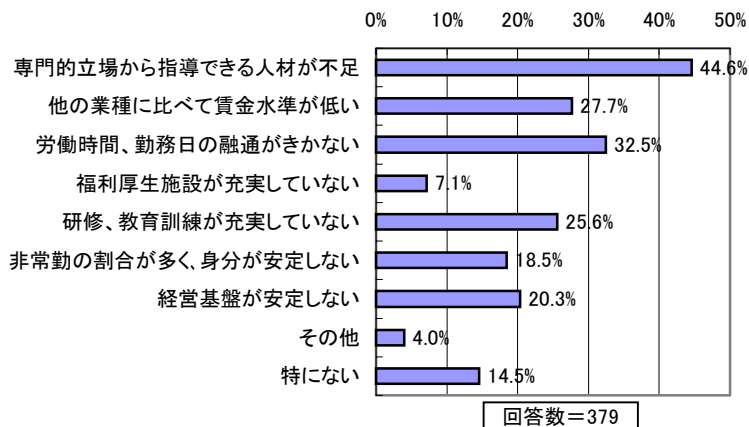
組織形態別制度実施前の見込みとの比較

		見込み以上に良い状況	見込みどおり	見込みより悪い状況	採算は度外視している	不明
全体	<N=379>	7.9	42.7	31.9	14.0	3.4
社会福祉協議会	<N= 64>	10.9	48.4	34.4		3.1
社会福祉法人	<N= 44>	9.1	68.2	18.2	2.3	2.3
公益法人	<N= 28>	7.1	53.6	25.0	10.7	3.6
病院・診療所・薬局	<N= 96>	1.0	39.6	29.2	27.1	3.1
農業協同組合	<N= 12>	8.3	58.3	33.3		
民間会社(株式会社)	<N= 50>	4.0	26.0	54.0	12.0	4.0
民間会社(株式会社以外)	<N= 45>	11.1	24.4	42.2	15.6	6.7
地方公共団体	<N= 32>	21.9	50.0	9.4	15.6	3.1
その他	<N= 6>	16.7	16.7	50.0	16.7	

## 人材確保、育成を図るうえでの問題点

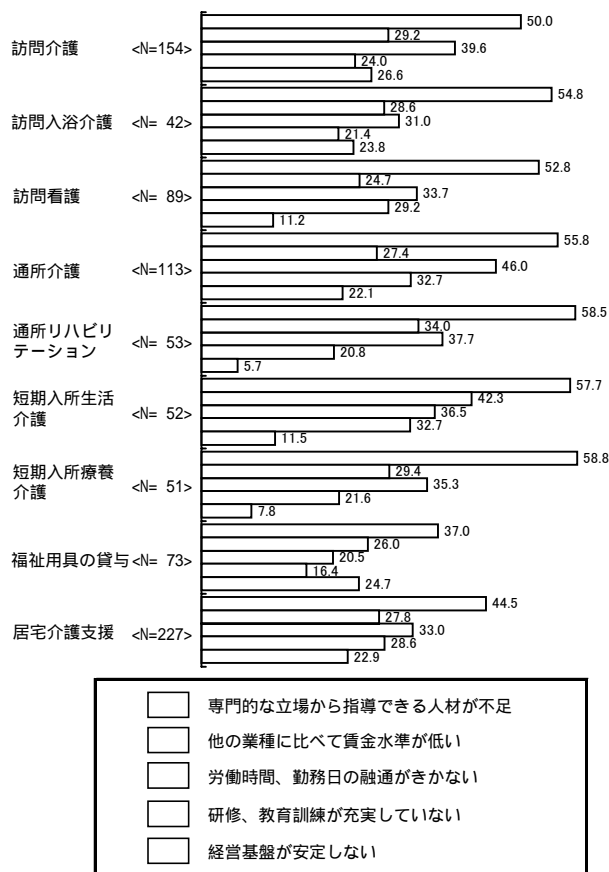
介護サービスに従事する人材の確保、育成を図るうえで問題となっていることは、「専門的な立場から業務全体を適正に指導出来る人材が不足」が44.6%と最も多く、「労働時間、勤務日の融通がきかない」(32.5%)が続いている。ただし、他のほとんどの項目も2割前後の回答があり、人材面での問題点は多岐に渡っているようである。

人材確保、育成を図るうえでの問題点(複数回答)

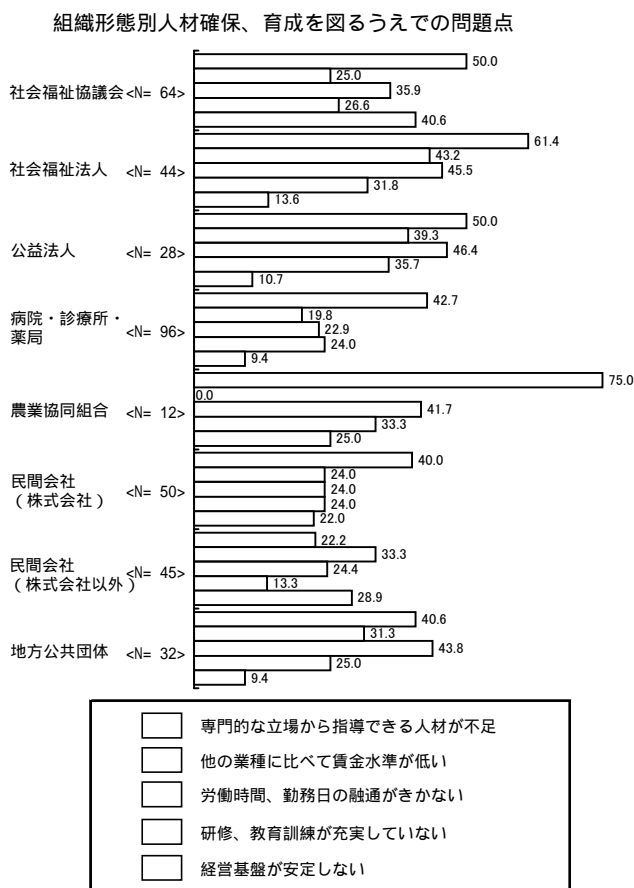


上位5項目についてサービス種類別に見ると、訪問介護、通所介護で「労働時間、勤務日の融通がきかない」の割合が、通所リハビリテーション、短期入所生活介護で「他の業種に比べて賃金水準が低い」の割合が高いのが目立つ。

提供している全てのサービス種類別人材確保、育成を図るうえでの問題点

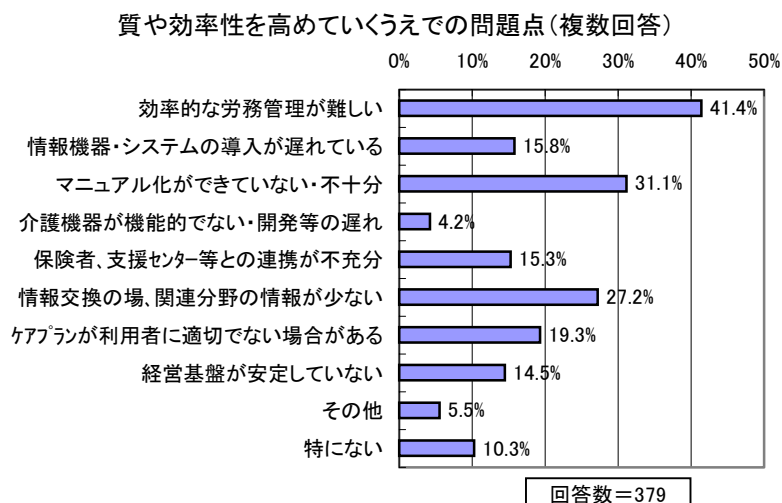


上位5項目について組織形態別に見ると、社会福祉協議会、民間会社で「経営基盤が安定しない」が、社会福祉法人、公益法人で「他の業種に比べて賃金水準が低い」が、社会福祉法人、公益法人、地方公共団体、農業協同組合で「労働時間、勤務日の融通がきかない」が多いが目立っている。



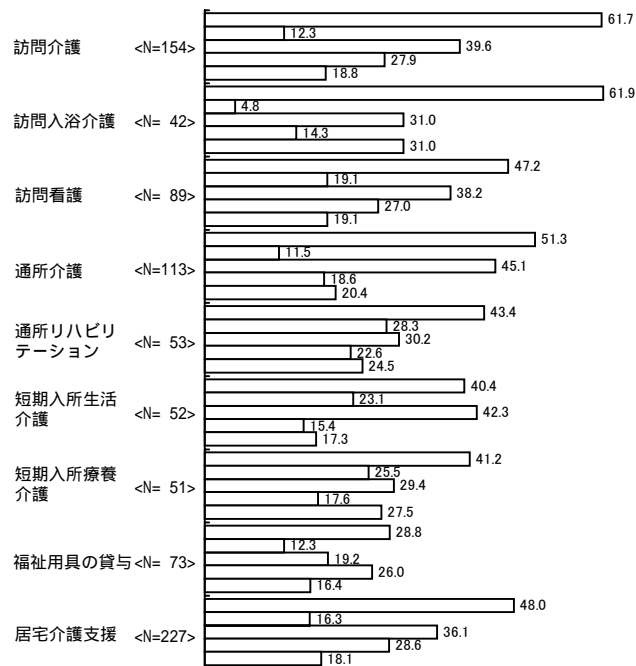
### 質や効率性を高めていくうえでの問題点

介護サービスの質や効率性を高めていくうえで、問題となっていることは、「効率的な労務管理が難しい」が41.4%と最も多く、「マニュアル化ができていない・不十分」(31.1%)、「公的施設や同業他社との情報交換の場がない」(27.2%)、「ケアプランが利用者にとって適切でない場合がある」(19.3%)と続いている。



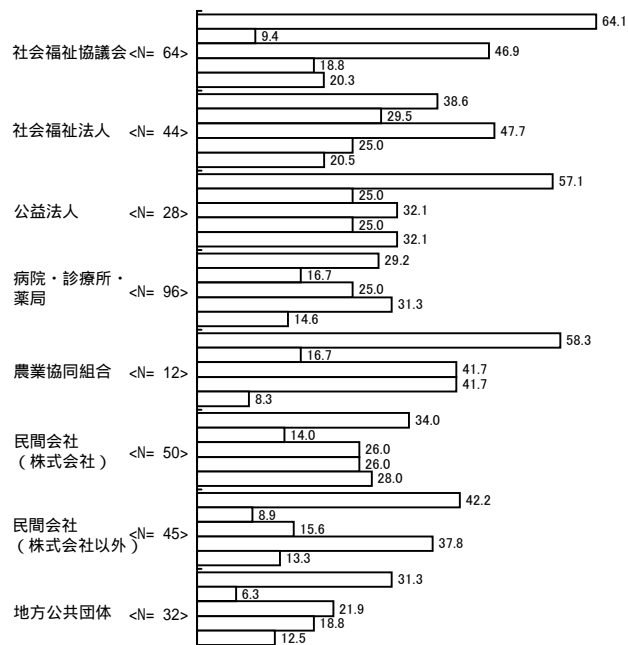
上位5項目についてサービス種類別に見ると、訪問介護、訪問入浴介護で「効率的な労務管理が難しい」に特に集中しており、通所介護、通所看護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護で、「マニュアル化ができていない・不十分」の割合が高くなっている。また訪問入浴介護で、「ケアプランが利用者にとって適切でない場合がある」の割合が高いのが目立っている。

提供している全てのサービス種類別質や効率性を高めていくうえでの問題点



上位5項目について組織形態別に見ると、社会福祉協議会、社会福祉法人、農業協同組合で「マニュアル化ができていない・不十分」が、農業協同組合、民間会社で「情報交換の場がない、関連分野の情報が少ない」の多いのが目立つ。

組織形態別質や効率性を高めていくうえでの問題点

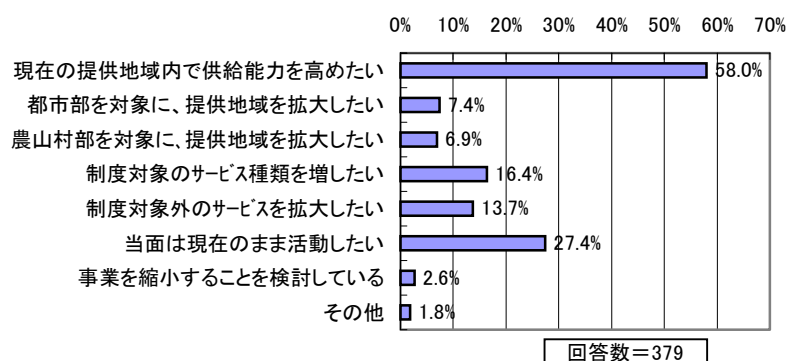


- 効率的な労務管理が難しい
- 情報機器・システムの導入が遅れている
- マニュアル化ができていない・不十分
- 情報交換の場がない、関連分野の情報が少ない
- ケアプランが利用者にとって適切でない場合がある

## 今後の事業展開意向

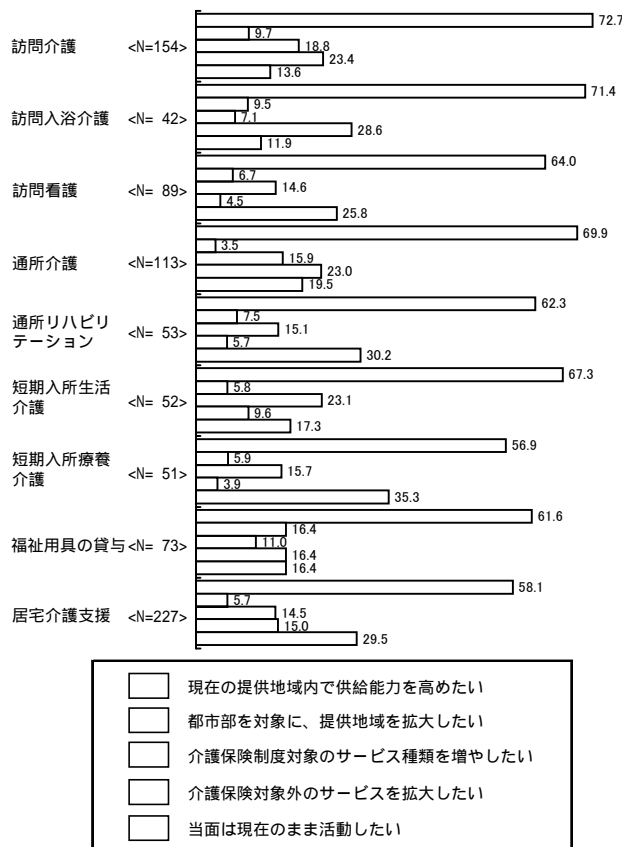
今後の介護サービスの事業展開意向については、「現在の介護サービス提供地域内において、供給能力を高めたい」が58.0%と群を抜いて多い。次いで「当面は現在のまま活動したい」(27.4%)が多くっており、サービス地域や種類を拡大する意向の割合は低くなっている。なお「事業を縮小することを検討している」は2.6%と最も少ない。

今後の事業展開意向(複数回答)



上位5項目についてサービス種類別に見ると、訪問介護、訪問入浴介護、通所介護で「介護保険対象外のサービスを拡大したい」の割合が比較的高いのが目立つ。また福祉用具貸与で「都市部を対象に、提供地域を拡大したい」(16.4%)の割合が、他に比べて高くなっている。

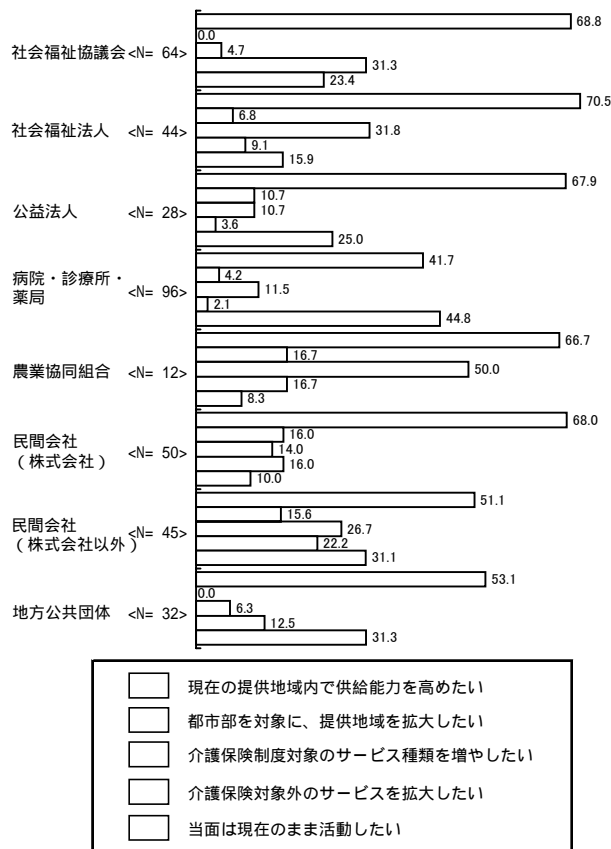
提供している全てのサービス種類別今後の事業展開意向



上位5項目について組織形態別に見ると、社会福祉法人、農業協同組合、民間会社（株式会社以外）では「介護保険制度対象のサービス種類を増やしたい」が多く、社会福祉協議会では「介護保険対象外のサービスを拡大したい」が多いのが目立っている。一方、病院等では「当面は現在のまま活動したい」が多くなっている。

なお上位5項目以外では、農業協同組合で「農山村部を対象に、提供地域を拡大したい」（33.3%）、民間会社（株式会社）で「事業を縮小することを検討している」（6.0%）の多いが目立つ。

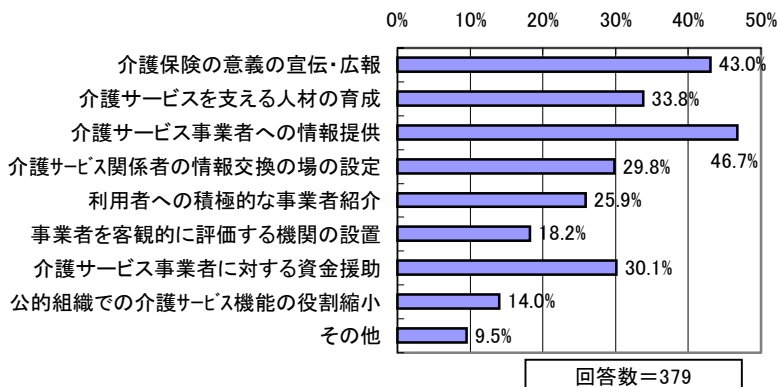
組織形態別今後の事業展開意向



### 行政に期待すること

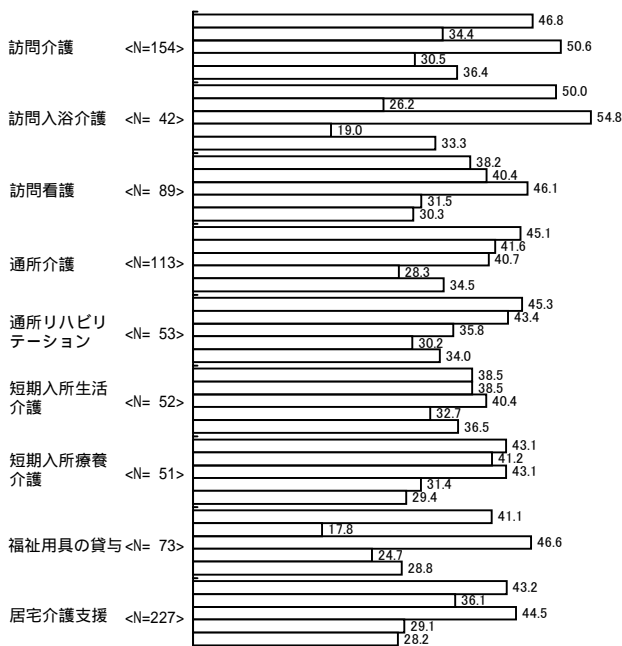
介護サービス事業を展開するにあたり行政に期待することは、「介護サービス事業者に対する情報提供」が46.7%と最も多く、「介護保険の意義の宣伝・広報（住民への啓発）」（43.0%）、「介護サービスを支える人材の育成」（33.8%）と続いている。ただし、他の項目も3割前後を占めているものが多く、行政への期待は幅広いことがうかがえる。

行政に期待すること（複数回答）



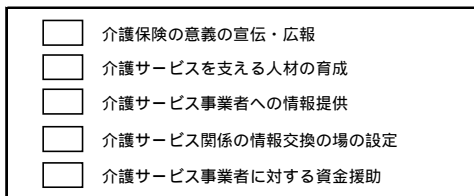
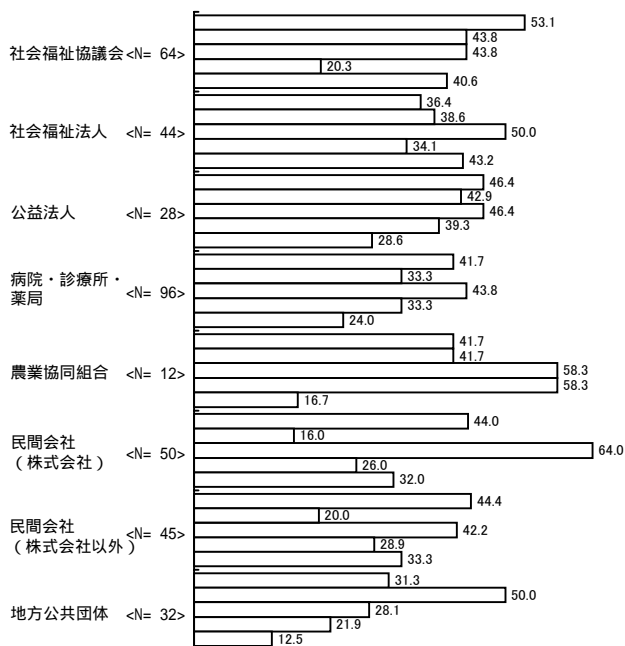
上位5項目についてサービス種類別に見ると、訪問介護、訪問入浴介護では「介護サービス事業者への情報提供」の割合が特に高い。また、通所介護、通所リハビリテーションで「介護サービスを支える人材の育成」が多くなっている。

提供している全てのサービス種類別行政に期待すること



組織形態別には、行政へ期待する項目がそれぞれ異なっている。上位5項目について見ると、社会福祉協議会で「介護保険の意義の宣伝・広報」が、地方公共団体で「介護サービスを支える人材の育成」が最も多いのが目立つ。

組織形態別行政に期待すること

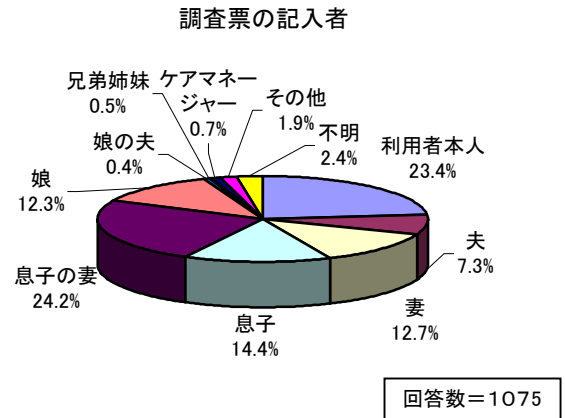




## サービス利用者について

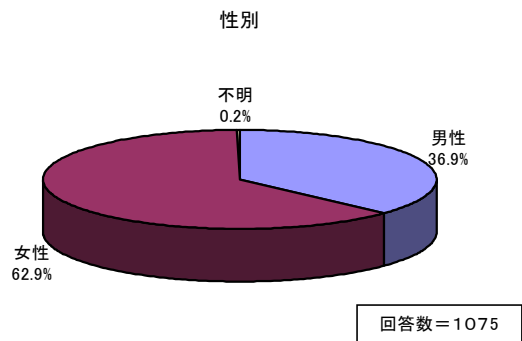
### 調査票の記入者

調査票の記入者は、「息子の妻」が24.2%と最も多く、「息子」(14.4%)、「娘」(12.3%)、「娘の夫」(0.4%)を合わせた子供世代が5割強を占めている。なお、「利用者本人(本人の意見を聞きながら答えた場合を含む)」が23.4%、「夫」及び「妻」で20.0%を占めている。

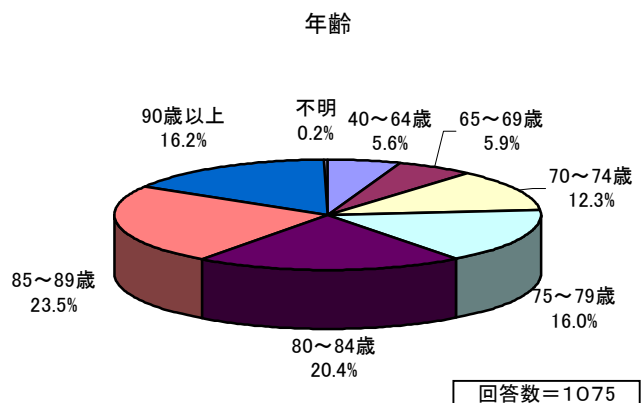


### 対象者の性別、年齢、要介護度

調査対象である要介護認定者の性別は、「女性」62.9%、「男性」36.9%である。



年齢は、「85～90歳」(23.5%)が最も多く、「80～84歳」(20.4%)、「90歳以上」(16.2%)、「75歳～79歳」(16.0%)と続いている。なお80歳以上で6割以上を占めている。



要介護度は「要介護度1」(22.5%)が最も多く、性別では男性の方が女性に比べて要介護度が高くなっている。

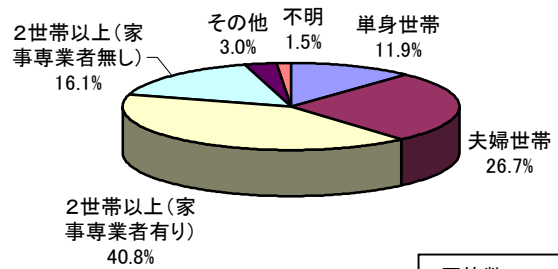
性別要介護度

	要支援	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	不明
全体 <N=1075>	13.0	22.5	19.9	15.3	14.3	13.4	1.6
男性 <N= 397>	7.8	20.2	23.7	15.6	16.9	14.4	1.5
女性 <N= 676>	16.0	24.0	17.6	15.1	12.9	12.9	1.6

## 世帯タイプ

### 世帯タイプ、世帯年収

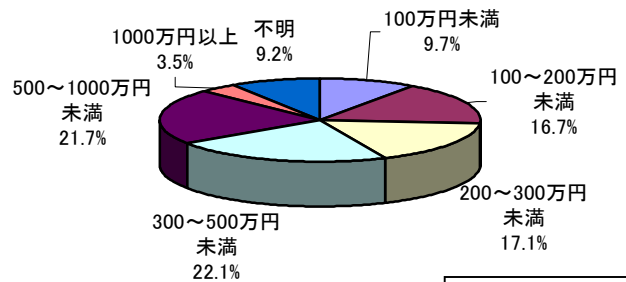
世帯タイプは、「2世帯以上(家事専業者有り)」が40.8%と最も多く、「2世帯以上(家事専業者無し)」(16.1%)を合わせると5割以上を占めている。



回答数=1075

世帯年収は、「300～500万円未満」(22.1%)、「500～1000万円未満」(21.7%)が多くなっているが、「100万円未満」も9.7%みられる。

### 世帯年収

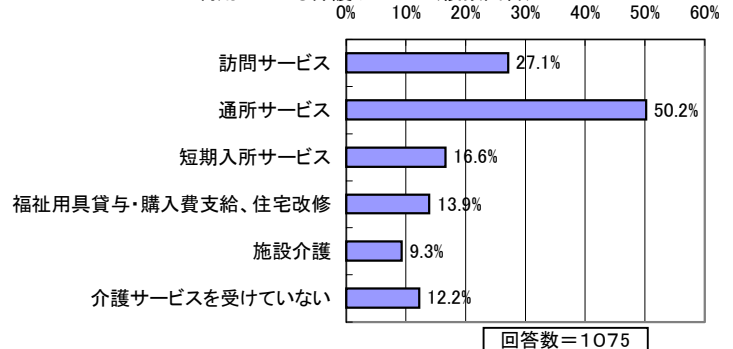


回答数=1075

### 利用している介護サービス

現在受けている介護サービス(介護保険証を提示しての介護サービス以下同じ)は、「日帰りで施設に通いながら、入浴や介護の世話などを受ける通所サービス(デイサービス、デイケア)」が50.2%と群を抜いて多く、次いで「自宅において入浴や介護の世話及び看護などを受ける訪問サービス(ホームヘルパー、看護婦などの訪問)」(27.1%)が多い。

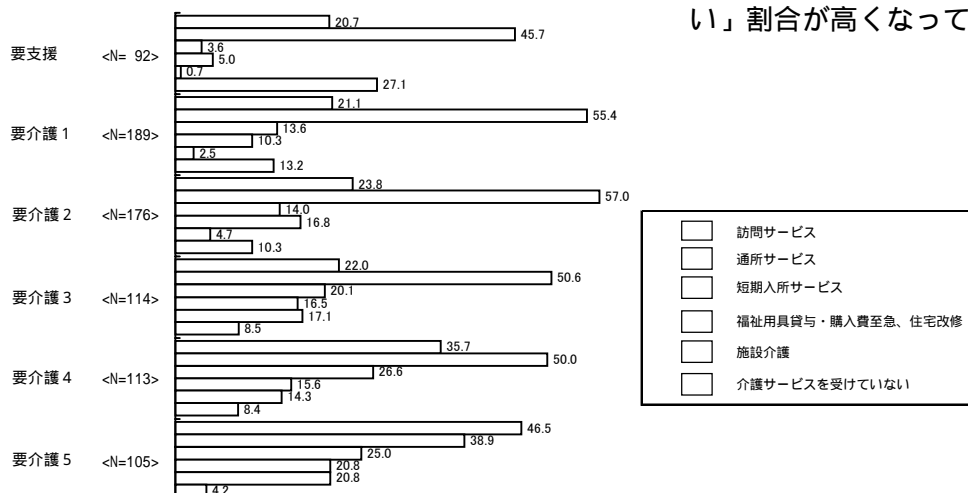
### 利用している介護サービス(複数回答)



回答数=1075

要介護度別に見ると、要介護度5で「訪問サービス」が最も多いのが目立つ。また、要支援で「介護サービスを受けていない」割合が高くなっている。

### 要介護度別利用している介護サービス

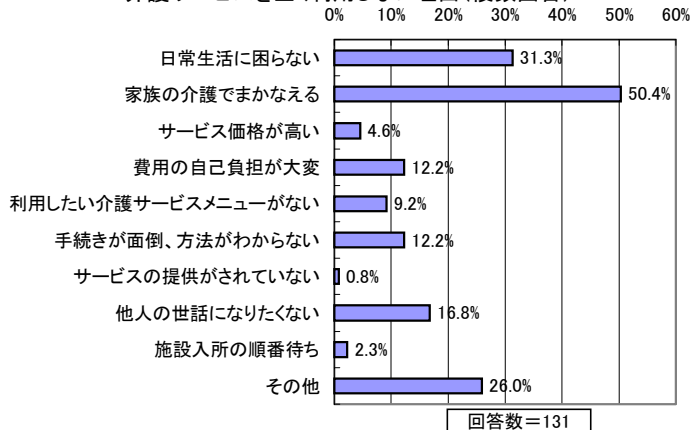


## 介護サービスを全く利用しない理由<介護サービスを受けていない人のみ>

介護サービスを全く利用しない理由は、「家族の介護でまかなえるから」が50.4%と最も多く、次いで「介護サービスを受けなくても日常生活に困らないから」(31.3%)となっている。

なお、「その他」の具体的内容としては、「本人が受けたがらない」が多くあげられている。

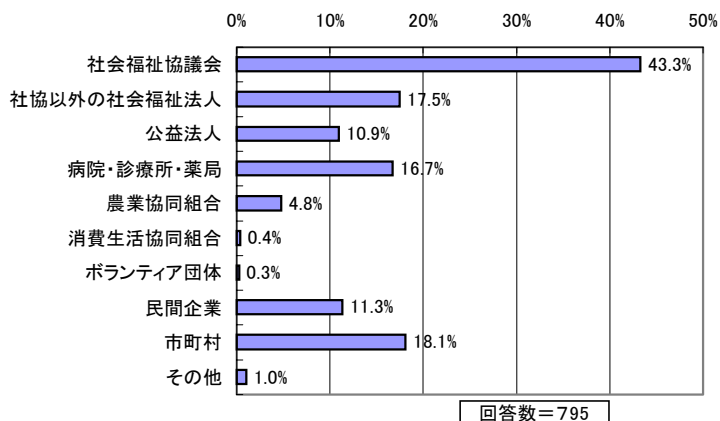
介護サービスを全く利用しない理由(複数回答)



## 利用している事業者<施設入所以外の介護サービスを受けている人のみ>

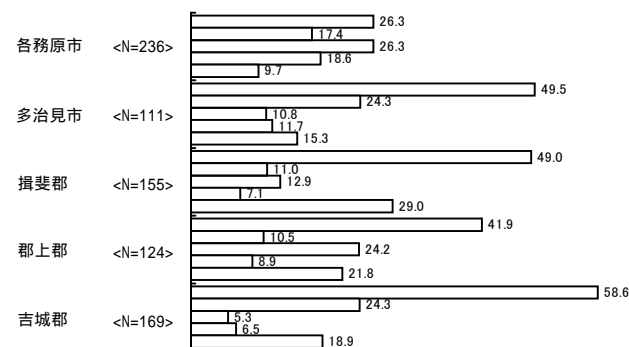
介護サービスを受けている事業者は、「社会福祉協議会(社協)」が43.3%と群を抜いて多く、次いで「市町村」(18.1%)、「社会福祉協議会以外の社会福祉法人」(17.5%)、「病院・診療所・薬局」(16.7%)、「民間企業」(11.3%)と続いている。

利用している事業者(複数回答)

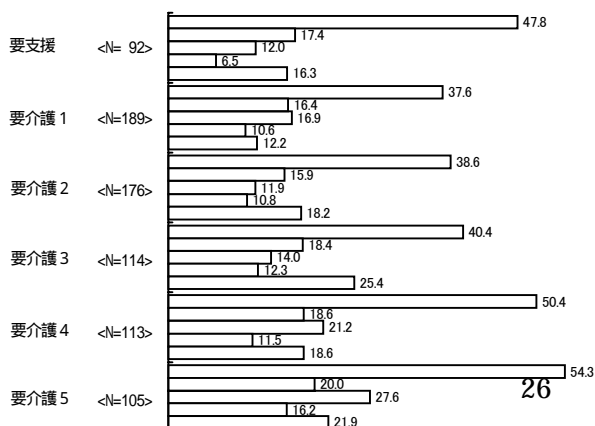


上位5項目について住所別に見ると、各務原市を除いて、いずれも「社会福祉協議会」の割合が飛び抜けて高い。なお揖斐郡、郡上郡、吉城郡で「民間企業」の割合がいずれも1割を下回り、「市町村」の割合が高くなっている。

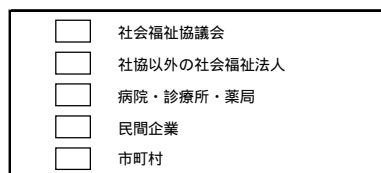
住所別利用している事業者



要介護度別利用している事業者



また上位5項目について要介護度別に見ると、要支援で「民間企業」の割合が他と比べて低いのが目立つ。



## 利用割合

要介護度に応じて法律で定められている介護サービスの利用限度額を、どの程度利用しているかは、「限度額の半分以下の利用」が39.9%と最も多く、次いで「限度額の半分以上利用している」(17.4%)となっている。なお、利用限度額を全て使っている(「限度額以上利用している」と「限度額一杯利用している」の計)のは約2割である。

要介護度別に見ると、利用限度額全てを使っている割合に顕著な差はみられない。なお、要介護度が低いほど、「利用限度額がわからないので、よくわからない」の割合が高くなる傾向にある。

世帯年収別に見ると、年収が高いほど利用している割合が高くなっている。

利用している介護サービス別に見ると、短期入所サービスの介護サービス利用している割合が最も高いようである。

### 要介護度別利用割合

		限度額以上に利用している	限度額一杯利用している	限度額の半分以上利用している	限度額の半分以下の利用	限度額がわからないので不明	不明
全体	<N=795>	4.5	17.1	17.4	39.9	13.0	8.2
要支援	<N= 92>	5.4	20.7	17.4	22.8	25.0	8.7
要介護1	<N=189>	5.8	15.3	10.6	40.2	15.9	12.2
要介護2	<N=176>	3.4	18.2	18.8	40.9	9.7	9.1
要介護3	<N=114>	2.6	16.7	21.1	44.7	13.2	1.8
要介護4	<N=113>	4.4	15.9	23.9	38.9	8.8	8.0
要介護5	<N=105>	4.8	18.1	17.1	48.6	7.6	3.8

### 世帯年収別利用割合

		限度額以上に利用している	限度額一杯利用している	限度額の半分以上利用している	限度額の半分以下の利用	限度額がわからないので不明	不明
全体	<N=795>	4.5	17.1	17.4	39.9	13.0	8.2
100万円未満	<N= 71>	4.2	14.1	8.5	47.9	18.3	7.0
100～200万円未満	<N=129>	1.6	14.7	17.1	39.5	17.1	10.1
200～300万円未満	<N=142>	4.9	20.4	12.0	40.1	11.3	11.3
300～500万円未満	<N=179>	3.9	19.0	19.6	39.7	13.4	4.5
500～1000万円未満	<N=186>	5.9	17.2	23.1	38.7	10.8	4.3
1000万円以上	<N= 29>	10.3	10.3	31.0	44.8		3.4

### 利用している介護サービス別利用割合

		限度額以上に利用している	限度額一杯利用している	限度額の半分以上利用している	限度額の半分以下の利用	限度額がわからないので不明	不明
全体	<N=795>	4.5	17.1	17.4	39.9	13.0	8.2
訪問サービス	<N=291>	3.4	15.1	18.6	45.4	13.1	4.5
通所サービス	<N=540>	5.4	18.5	21.3	34.6	13.1	7.0
短期入所サービス	<N=178>	6.7	24.2	28.1	30.3	5.6	5.1
福祉用具貸与・購入費支給、住宅改修	<N=149>	2.0	14.1	24.2	40.9	8.7	10.1

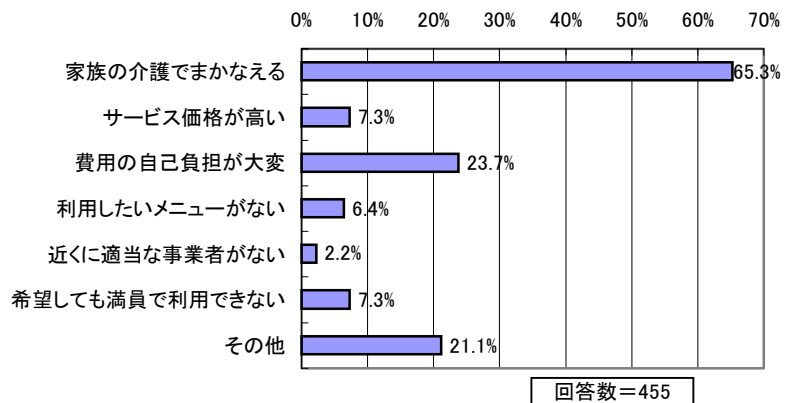
限度額一杯利用しない理由 <利用限度額一杯を利用していない人のみ>

介護サービスの利用限度額一杯利用しない理由は、「家族の介護でまかなえる」が 65.3%と集中しており、介護サービスを利用しない理由（前出）と同じである。次いで「費用の自己負担が大変」（23.7%）「その他」（21.1%）となっているが、「その他」の内容としては、「現在の利用サービスで充分」「本人が受けたがらない」などがあげられている。

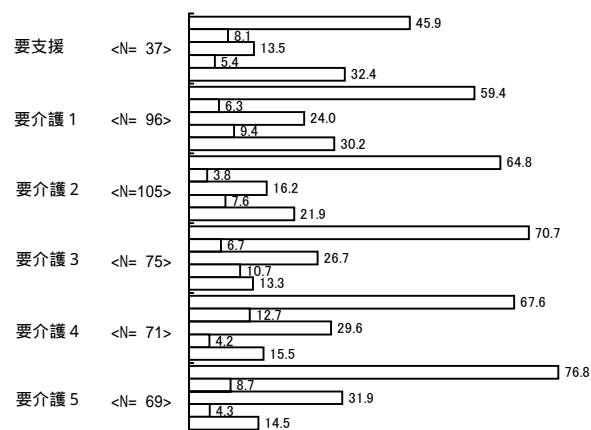
上位5項目について要介護度別に見ると、要介護度が高いほど「費用の自己負担が大変」の割合が高くなっている。

上位5項目について世帯年収別に見ると、おおむね年収が低いほど「費用の自己負担が大変」の割合が高くなっている。

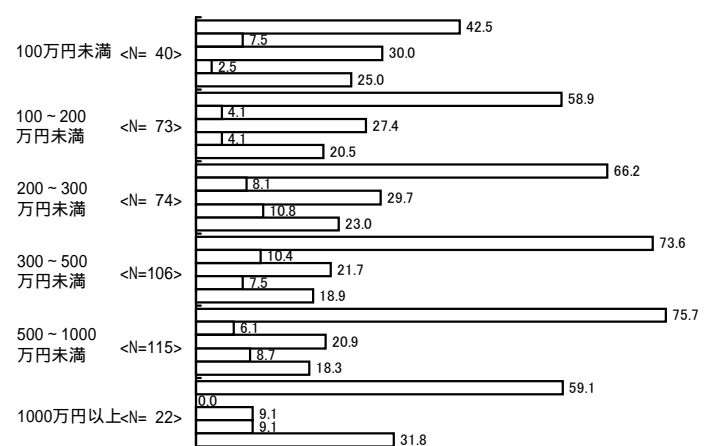
限度額一杯利用しない理由(複数回答)



要介護度別限度額一杯利用しない理由



世帯年収別限度額一杯利用しない理由



- 家族の介護でまかなえる
- サービス価格が高い
- 費用の自己負担が大変
- 希望しても満員で利用できない
- その他

## 介護サービスの印象

現在受けている介護サービス全般についての印象は、「満足」が42.8%と最も多く、次いで「やや満足」(29.3%)が多く、合わせて7割以上が満足している。

要介護度別には、特に大きな差はみられないが、要介護4・5では「やや不満足」「不満足」を合わせて1割強みられ、不満足度がやや高い。

利用している介護サービス別に見ると、訪問サービスで「満足」が5割以上を占めており、満足度が最も高い。一方、福祉用具貸与・購入費支給、住宅改修では他に比べて「満足」の割合が最も低く、「やや不満足」「不満足」の割合が、やや大きくなっている。

## 今後の利用意向

今後の介護サービス利用の意向は、「現在のままで十分」が36.9%と最も多く、次いで「将来のことはわからない」(28.6%)、「サービス利用を増やしたい」(27.7%)となっている。一方「サービス利用を減らしたい」は、0.9%とごくわずかである。

要介護度別に見ると、要介護度が高くなるほどおおむね「サービス利用を増やしたい」割合が高くなっているが、要介護5では「現在のままで十分」の割合が特に大

要介護度別介護サービスの印象

		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満足	不満足	不明
全体	<N=795>	42.8	29.3	12.8	6.3	1.8	7.0
要支援	<N= 92>	47.8	26.1	13.0	6.5	6.5	
要介護1	<N=189>	40.2	30.7	12.7	5.8	2.1	8.5
要介護2	<N=176>	41.5	27.8	18.8	4.5	1.1	6.3
要介護3	<N=114>	44.7	32.5	10.5	6.1	1.8	4.4
要介護4	<N=113>	40.7	29.2	13.3	8.0	2.7	6.2
要介護5	<N=105>	45.7	28.6	4.8	8.6	2.9	9.5

利用している介護サービス別介護サービスの印象

		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満足	不満足	不明
全体	<N=795>	42.8	29.3	12.8	6.3	1.8	7.0
訪問サービス	<N=291>	53.3	24.1	13.1	3.4	1.0	5.2
通所サービス	<N=540>	40.0	33.3	11.5	7.0	2.0	6.1
短期入所サービス	<N=178>	34.8	38.8	10.7	7.3	2.2	6.2
福祉用具貸与・購入費支給、住宅改修	<N=149>	31.5	36.9	13.4	6.7	1.3	10.1

要介護度別今後の利用意向

		サービス利用を増やしたい	現在のままで十分	サービス利用を減らしたい	将来のことはわからない	不明
全体	<N=795>	27.7	36.9	0.9	28.6	6.0
要支援	<N= 92>	20.7	44.6		29.3	5.4
要介護1	<N=189>	28.0	31.7	1.6	31.2	7.4
要介護2	<N=176>	27.3	31.3		35.2	6.3
要介護3	<N=114>	30.7	38.6	1.8	25.4	3.5
要介護4	<N=113>	36.3	35.4	0.9	22.1	5.3
要介護5	<N=105>	21.9	47.6	1.0	22.9	6.7

きい。

利用している介護サービス別に見ると、短期入所サービスで「サービス利用を増やしたい」の割合が最も高い。なお、福祉用具貸与・購入費支給、住宅改修で「将来のことはわからない」の割合が他のサービスと比べてかなり高くなっているのが目立っている。

利用している介護サービス別今後の利用意向

		サービス利用を増やしたい	現在のままで十分	サービス利用を減らしたい	将来のことはわからない	不明
全体	<N=795>	27.7	36.9	0.9	28.6	6.0
訪問サービス	<N=291>	21.0	47.8		26.8	4.5
通所サービス	<N=540>	31.7	34.6	1.3	27.4	5.0
短期入所サービス	<N=178>	37.1	33.1		23.6	6.2
福祉用具貸与・購入費支給、住宅改修	<N=149>	25.5	31.5		35.6	7.4

### 1ヶ月あたりの自己負担金及び負担者

現在利用している介護サービスについて、1ヶ月あたりの自己負担金(支払い額)は、「1万～2万円未満」が29.3%と最も多く、次いで「5000～1万円未満」(21.8%)が多い。

要介護度別に見ると、おおむね介護度が高いほど自己負担金が高くなっており、要支援では1万円以上の合計割合が2割未満であるのに対し、要介護4、5では7割前後を占めている。

要介護度別1ヶ月あたりの自己負担金

		2000円未満	2000～5000円未満	5000～1万円未満	1万～2万円未満	2万～3万円未満	3万円以上	不明
全体	<N=795>	11.3	14.0	21.8	29.3	10.2	7.2	6.3
要支援	<N= 92>		26.1	20.7	31.5	13.0	4.3	4.3
要介護1	<N=189>	15.9	20.6	24.9	22.8	4.8	2.6	8.5
要介護2	<N=176>	12.5	12.5	23.9	29.5	7.4	5.7	8.5
要介護3	<N=114>	7.9	12.3	15.8	36.8	15.8	8.8	2.6
要介護4	<N=113>	3.5	8.0	12.4	40.7	16.8	13.3	5.3
要介護5	<N=105>	7.6	20.0	33.3	17.1	16.2	4.8	1.0

世帯年収別に見ると、おおむね年収が高いほど自己負担金が高く、年収500万円以上の世帯では自己負担金2万円以上が2割以上を占めている。

世帯年収別1ヶ月あたりの自己負担金

		2000円未満	2000～5000円未満	5000～1万円未満	1万～2万円未満	2万～3万円未満	3万円以上	不明
全体	<N=795>	11.3	14.0	21.8	29.3	10.2	7.2	6.3
100万円未満	<N= 71>		29.6	19.7	22.5	14.1	4.2	4.2
100～200万円未満	<N=129>	17.1	14.0	20.2	29.5	10.1	5.7	7.8
200～300万円未満	<N=142>	9.2	12.7	22.5	33.8	8.5	7.7	5.6
300～500万円未満	<N=179>	8.4	20.1	20.7	29.6	6.7	8.9	5.6
500～1000万円未満	<N=186>	5.9	9.7	23.7	30.1	16.7	9.1	4.8
1000万円以上	<N= 29>	10.3	6.9	20.7	34.5	13.8	10.3	3.4

自己負担金の負担者は、「本人」が61.8%を占めており、次いで「同居の家族」(29.4%)が多い。なお、「別居している息子、娘など親族」(2.4%)、「同居、別居にかかわらず、息子、娘など親族で分割負担している」(0.3%)はごくわずかである。

要介護度別に見ると、おおむね要介護度が高いほど「本人」の割合が低くなっているものの、大きな違いは見られない。

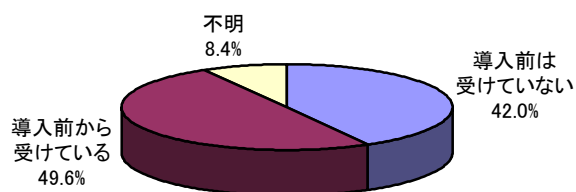
要介護度別自己負担金の負担者

	本人	同居の家族	別居の親族	親族で分割負担	その他	不明
全体 <N=795>	61.8	29.4	2.4	0.3	0.4	5.8
要支援 <N= 92>	69.6	18.5	3.3	3.3	5.4	
要介護1 <N=189>	66.7	21.2	3.7	0.5	7.9	
要介護2 <N=176>	60.2	31.8	1.1	6.8		
要介護3 <N=114>	56.1	40.4	1.8	1.8		
要介護4 <N=113>	61.1	31.9	0.9	0.9	5.3	
要介護5 <N=105>	56.2	35.2	3.8	4.8		

### 介護保険制度導入以前の訪問サービス利用

介護保険制度が導入された4月以前の訪問サービス利用の有無については、「介護保険制度導入前(平成12年3月まで)から、サービスを受けていた」が49.6%を占めており、「導入前はサービスを受けていない」(42.0%)の割合よりやや高い。

介護保険制度導入前の訪問サービス利用の有無



回答数=795

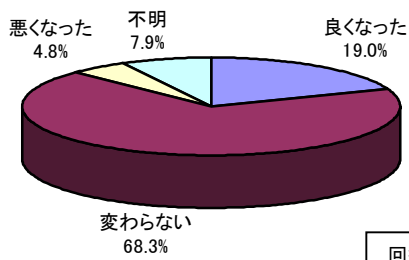
### 介護保険制度導入によるサービスの変化

<制度導入以前からサービスを受けている人のみ>

介護保険制度導入によるサービスの変化について、質、回数、種類では、いずれも「変わらない」が半数以上を占め、また「良くなった・増えた」の割合が、「悪くなった・少なくなった」の割合を上回っている。一方、費用の負担については、「重くなった」が62.9%を占め、「変わらない」(25.6%)が続いている。費用の負担が「軽くなった」の割合は4.8%と非常に少ない。

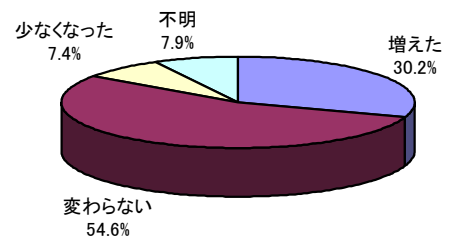


制度導入後の変化(サービスの質)



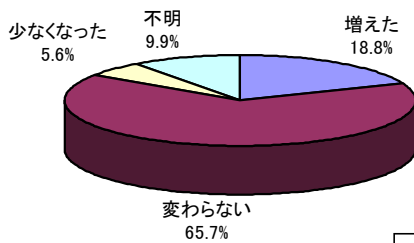
回答数=394

制度導入後の変化(サービスの回数)



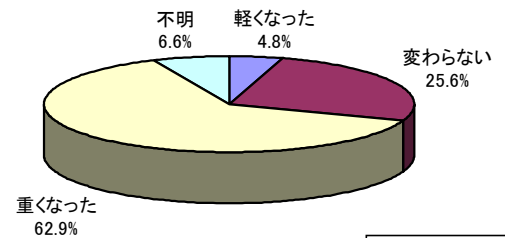
回答数=394

制度導入後の変化(サービスの種類)



回答数=394

制度導入後の変化(費用の負担)

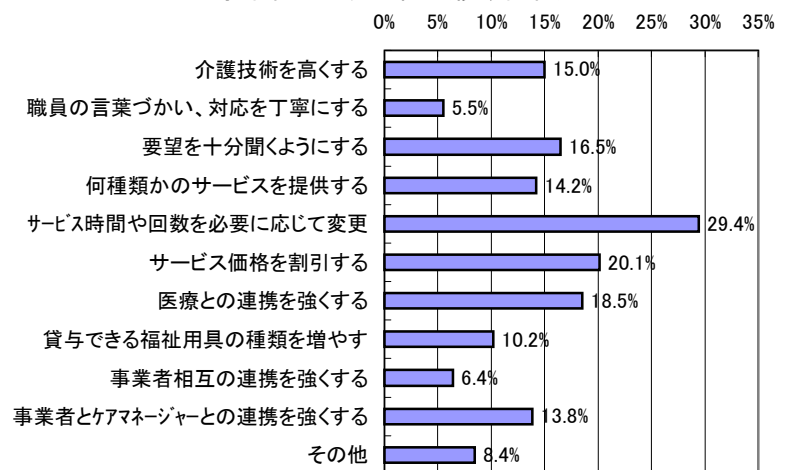


回答数=394

## 事業者に対する希望

今後介護サービス事業者に対して希望することは、「サービス時間や回数を必要に応じて変更」が29.4%と最も多く、次いで「サービス価格を割引する」(20.1%)、「医療との連携を強くする」(18.5%)になっている。ただし、他のほとんどの項目で1割以上の回答があり、事業者に対する要望は多岐に渡っている。

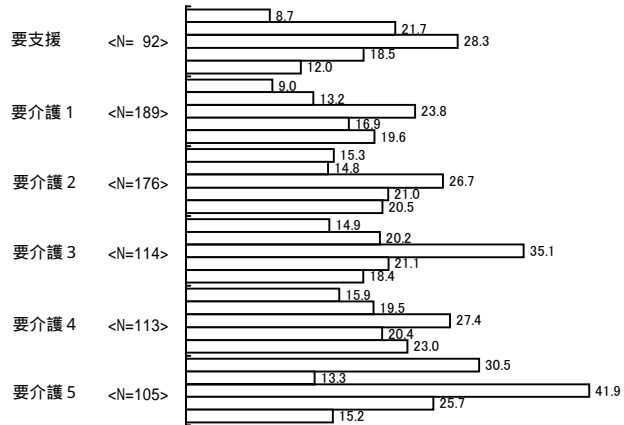
事業者に対する希望(複数回答)



回答数=795

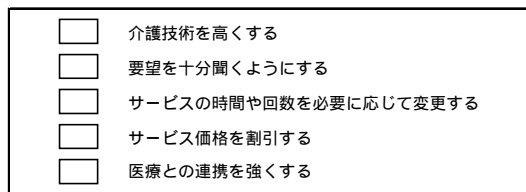
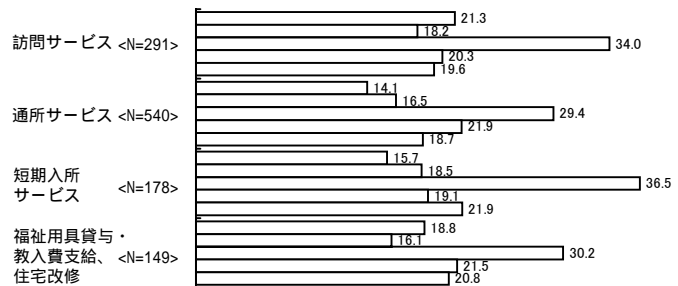
上位5項目について要介護度別に見ると、概して要介護度が上がるほど要望が多くなる傾向があるが、要介護5では「サービスの時間や回数を必要に応じて変更する」「介護技術を高くする」の割合が他と比べて極めて高くなっている。

要介護度別事業者に対する希望



また上位5項目について利用している介護サービス別に見ると、特に大きな差はみられないが、訪問サービスでは「介護技術を高くする」が他のサービスに比べて高い。

利用している介護サービス別事業者に対する希望

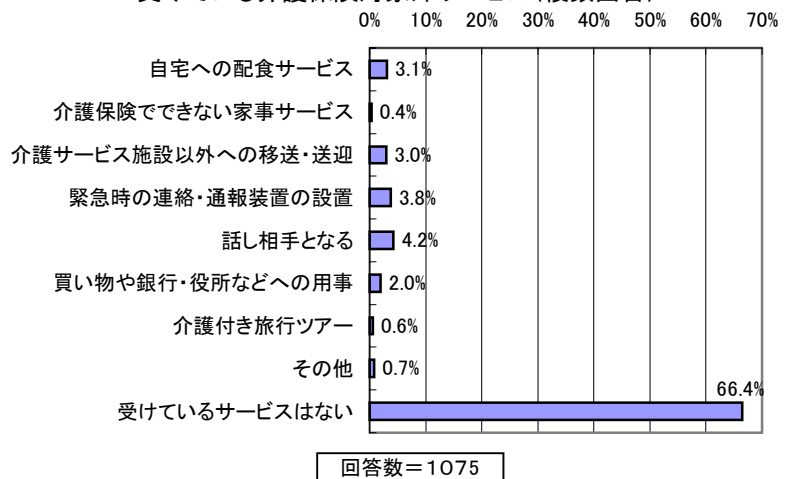


### 介護保険対象外サービス

#### (1) 受けている対象外サービス

現在受けている介護保険対象外のサービスは、「話し相手となる」(4.2%)、「緊急時の連絡・通報装置の設置」(3.8%)などが多い。なお、「受けているサービスはない」が66.4%を占めている。

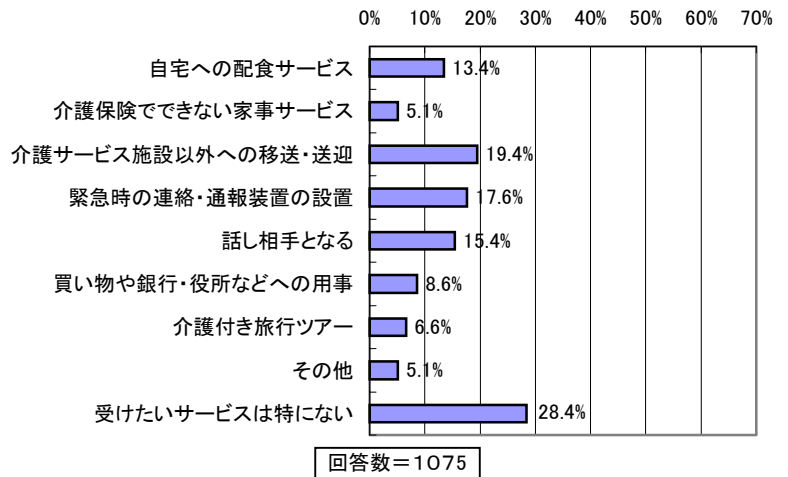
受けている介護保険対象外サービス(複数回答)



(2) 受けたい対象外サービス

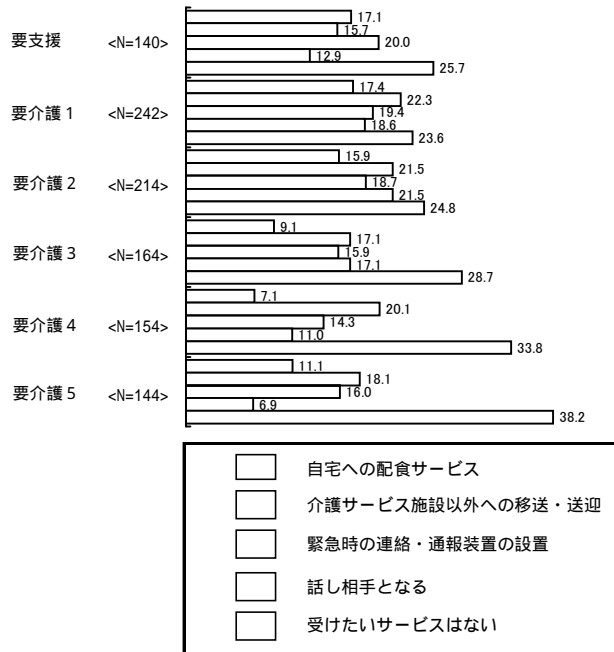
受けたいと思う介護保険対象外のサービスは、全般的に受けているサービスに対する回答に比べて受けたいサービスの割合が高く、その中では「介護サービス施設以外への移送・送迎」(19.4%)、「緊急時の連絡・通報装置の設置」(17.6%)、「話し相手となる」(15.4%)、「自宅への配食サービス」(13.4%)などが多い。

受けたい介護保険対象外サービス(複数回答)



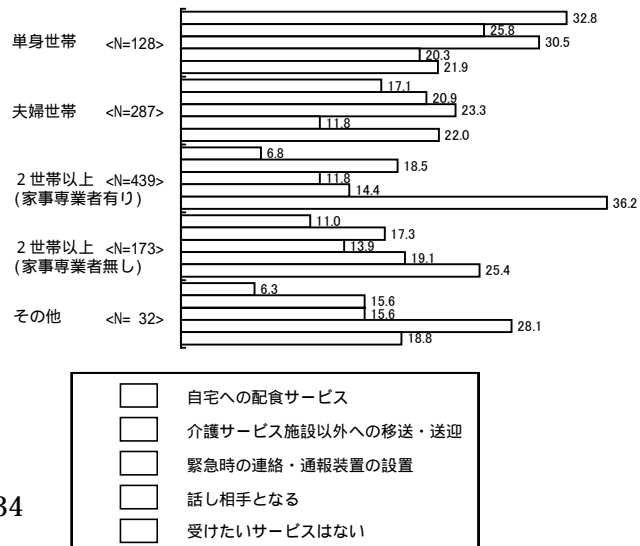
要介護度別に見ると、概して要介護度が上がるほど「受けたいサービスはない」が多くなっているが、受けたいサービス上位5項目を見ると、要支援で「緊急時の連絡・通報装置の設置」が最も多く、要介護度1~4で「介護サービス施設以外への移送・送迎」が最も多くなっている。なお、要介護2・3では「話し相手となる」も最も多い回答となっている。

要介護度別受けたい介護保険対象外のサービス



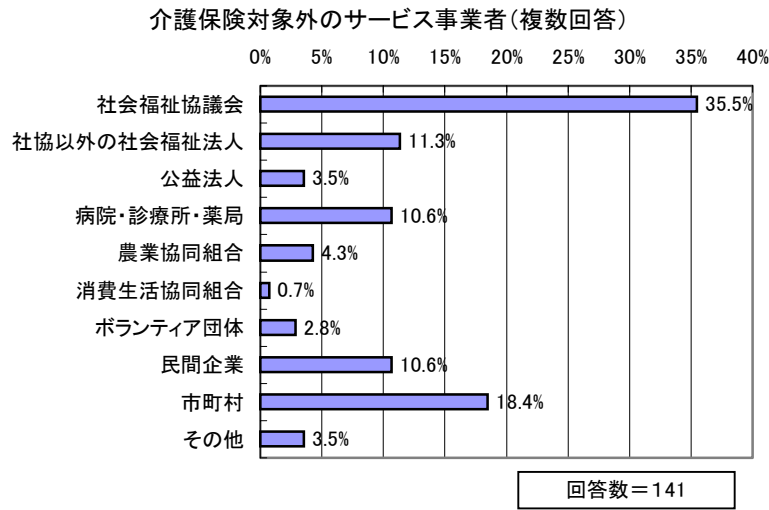
上位5項目について世帯タイプ別に見ると、単身世帯では他の世帯に比べて、概して受けたい介護保険対象外サービスの割合が高いが、その中でも「自宅への配食サービス」「緊急時の連絡・通報装置の設置」の割合が他のタイプと比べて高くなっている。

世帯タイプ別受けたい介護保険対象外のサービス



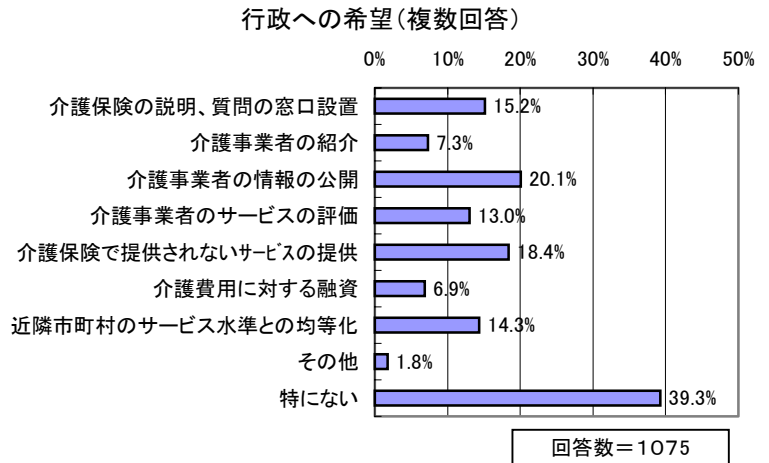
### (3) 対象外のサービス事業者

介護保険対象外のサービス事業者は、「社会福祉協議会」が35.5%と群を抜いて多く、次いで「市町村」(18.4%)が多い。

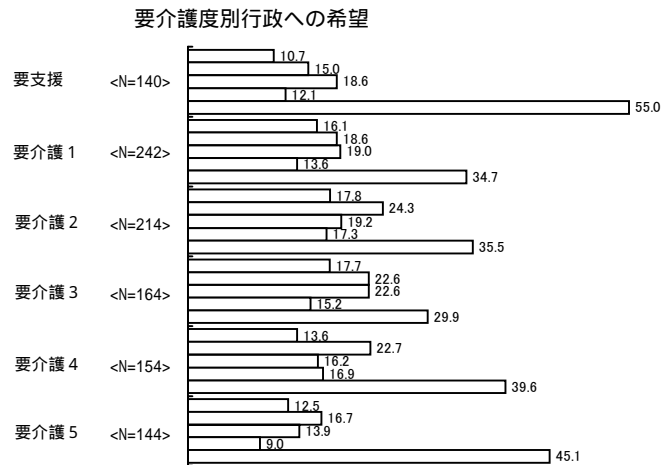


### 行政への希望

介護サービスに関して行政に望むことは、「特にない」が39.3%と非常に高い。具体的な要望の中では、「介護事業者の情報の公開」が20.1%と最も多く、次いで「介護保険で提供されないサービスの提供」(18.4%)が多い。

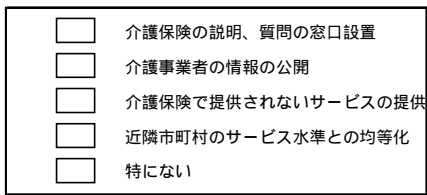
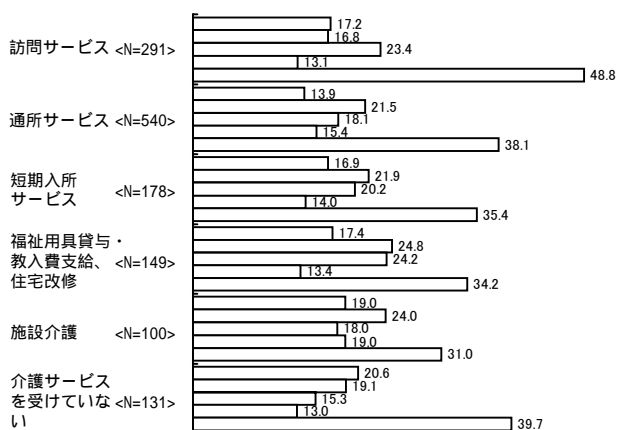


上位5項目について要介護度別に見ると、特に大きな差はみられないが、要支援で「特にない」が5割を越えており、他のレベルと比べて非常に高い。



上位5項目について利用している介護サービス別に見ると、訪問サービスで「特にない」の割合が他と比べてかなり高くなっている。また、介護サービスを受けていない人では「介護保険の内容の説明、質問を受ける窓口の設置」が最も多い。

利用している介護サービス別行政への希望





【問4】 貴法人（または団体）が、介護サービスを展開している岐阜県内の圏域をお答えください。（該当する番号全てに 印をつけてください。）

- |  |
|--|
| 1 岐阜圏域（岐阜市、羽島市、各務原市、羽島郡、本巣郡、山県郡）         |
| 2 西濃圏域（大垣市、海津郡、養老郡、不破郡、安八郡、揖斐郡）          |
| 3 中濃圏域（関市、美濃市、美濃加茂市、可児市、加茂郡、可児郡、武儀郡、郡上郡） |
| 4 東濃圏域（多治見市、土岐市、瑞浪市、恵那市、中津川市、土岐郡、恵那郡）    |
| 5 飛騨圏域（高山市、益田郡、大野郡、吉城郡）                  |

【問5】 貴法人（または団体）の、岐阜県内における介護サービスの事業所数をお答えください。（該当する番号に1つだけ 印をつけてください。）

- |         |          |         |
|---------|----------|---------|
| 1 1ヶ所   | 2 2～3ヶ所  | 3 4～5ヶ所 |
| 4 6～9ヶ所 | 5 10ヶ所以上 |         |

【問6】 貴法人（または団体）の、岐阜県内で介護サービスに従事している従業員数（パート・アルバイトを含む）をお答えください。（該当する番号に1つだけ 印をつけてください。）

- |             |            |            |
|-------------|------------|------------|
| 1 10人未満     | 2 10～30人未満 | 3 30～50人未満 |
| 4 50～100人未満 | 5 100人以上   |            |

【問7】 貴法人（または団体）の岐阜県内の介護サービスにおける顧客数をお答えください。人数は、9月分の介護報酬請求者数を目安としてください。

（該当する番号に1つだけ 印をつけてください。）

- |             |            |            |
|-------------|------------|------------|
| 1 10人未満     | 2 10～30人未満 | 3 30～50人未満 |
| 4 50～100人未満 | 5 100人以上   |            |

【問8】 介護サービスの顧客を確保するための、営業活動内容をお答えください。

（該当する番号全てに 印をつけてください。）

- |                       |
|-----------------------|
| 1 居宅介護支援事業者との連携       |
| 2 在宅介護支援センターへの登録      |
| 3 地方自治体への働きかけ         |
| 4 病院、福祉施設などへのパンフレット配布 |
| 5 イベント、セミナーなどの開催      |
| 6 その他（具体的に： _____）    |
| 7 特にしていない             |

【問9】 介護サービスを展開するにあたって、利用されている広告媒体をお答えください。  
 (該当する番号全てに 印をつけてください。)

1 テレビ、ラジオ	6 カタログ、パンフレット
2 新聞、雑誌	7 看板、ポスター
3 業界誌	8 インターネットホームページ
4 地域情報紙(ミニコミ)	9 その他
5 タウンページ	(具体的に: )

< 社会福祉協議会、地方公共団体以外の事業所にお聞きします。(社会福祉協議会、地方公共団体の方は、【問14】へお進みください。)>

【問10】 介護サービスへの主な参入動機をお答えください。  
 (該当する番号に1つだけ 印をつけてください。)

1 今後の市場拡大を期待した
2 人材、機器、施設など既存資源(ノウハウ、技術含む)を生かし易かった
3 事業の多角化を目指した
4 既存の顧客網、知名度を生かした
5 資格、経験を生かして独立起業した
6 その他(具体的に: )

【問11】 介護サービスへの参入前の業種をお答えください。  
 (該当する番号に1つだけ 印をつけてください。)

1 介護機器メーカー	6 卸・小売業
2 介護機器以外の製造業	7 介護サービス以外のサービス業
3 人材派遣業	8 「サラリーマン・無職」から起業し、当初より介護サービス業
4 銀行・保険・証券業	9 医療法人
5 土木・建築業	10 その他(具体的に: )

【問12】 介護サービスへの参入準備段階及び参入当初において、苦労した問題点をお答えください。(該当する番号に3つまで 印をつけてください。)

1 法律や行政の規制や制限	7 顧客(利用者)の開拓、確保
2 医師や看護婦など資格を持つ人材の確保	8 事業所施設の確保
3 ホームヘルパーなどの従業員の確保	9 公的組織によるサービスとの競合
4 技術、ノウハウ情報の入手	10 介護サービスに対する社会的認知度の低さ
5 製品、サービスの企画開発	11 その他
6 資金調達	(具体的に: )
	12 特になし



【問13】 現在の介護サービスにおいて、苦勞している問題点をお答えください。  
( 該当する番号に3つまで 印をつけてください。 )

- |    |  |   |
|----|--|---|
| 1  | 医師や看護婦など資格を持つ人材の確保                                   |   |
| 2  | ホームヘルパーなどの従業員の確保                                     |   |
| 3  | 技術、ノウハウ情報の入手が困難である                                   |   |
| 4  | 資金調達が困難である   |   |
| 5  | 新しい顧客(利用者)の開拓、確保が難しい                                 |   |
| 6  | 事業所の施設の立地条件が悪い                                       |   |
| 7  | 公的施設や同業他社との競争が激化している                                 |   |
| 8  | 利用者やその家族の介護サービス事業に対する認知度が低く、理解が得られにくい、又は説明するのに時間がかかる |   |
| 9  | 利用者からのクレーム処理が多すぎる                                    |   |
| 10 | 利用者のニーズ情報を掴みにくい                                      |   |
| 11 | 需要過多による従業員の過剰労働、またはサービスの供給不能                         |   |
| 12 | 介護サービスに対する社会的評価が低い                                   |   |
| 13 | その他(具体的に：)   | ) |
| 14 | 特になし   |   |

< 全ての法人(または団体)がお答えください。 >

【問14】 介護保険制度の実施前における(実施後に参入した場合は参入前)、介護サービス部門の採算見込みをお答えください。  
( 該当する番号に1つだけ 印をつけてください。 )

- |   |                   |
|---|-------------------|
| 1 | 収入が支出を大幅に上回ると思った  |
| 2 | 収入が支出を若干上回ると思った   |
| 3 | 収入と支出がほぼ同じになると思った |
| 4 | 採算は度外視していた        |

【問15】 現在(10月1日時点)の、介護サービス部門の採算状況をお答えください。  
( 該当する番号に1つだけ 印をつけてください。 )

- |   |                  |
|---|------------------|
| 1 | 収入が支出を大幅に上回っている  |
| 2 | 収入が支出を若干上回っている   |
| 3 | 収入と支出がほぼ同じになっている |
| 4 | 支出が収入を若干上回っている   |
| 5 | 支出が収入を大幅に上回っている  |
| 6 | 採算は度外視している       |

【問16】 介護保険制度の実施前の見込みと比較した場合の、現在の状況をお答えください。  
(該当する番号に1つだけ 印をつけてください。)

- |                 |
|-----------------|
| 1 見込み以上に良い状況である |
| 2 見込みどおりである     |
| 3 見込みより悪い状況である  |
| 4 採算は度外視している    |

【問17】 介護サービスに従事する人材の確保、育成を図るうえで、問題となっていること  
をお答えください。(該当する番号に3つまで 印をつけてください。)

- |                                  |
|----------------------------------|
| 1 専門的な立場から業務全体を適正に指導出来る人材が不足している |
| 2 他の業種に比べて賃金水準が低い                |
| 3 労働時間、勤務日の融通がきかない               |
| 4 福利厚生施設が充実していない                 |
| 5 研修、教育訓練が充実していない                |
| 6 パートタイマー等非常勤の占める割合が多く、身分が安定しない  |
| 7 経営基盤が安定していない                   |
| 8 その他(具体的に： )                    |
| 9 特にない                           |

【問18】 介護サービスの質や効率性を高めていくうえで、問題となっていることについて  
お答えください。(該当する番号に3つまで 印をつけてください。)

- |   |
|---|
| 1 訪問ルートや時間の調整等、効率的な労務管理が難しい                         |
| 2 パソコン等新しい情報機器、情報システムの導入が遅れている                      |
| 3 介護サービスのマニュアル化が出来ていない、または不十分である                    |
| 4 機能的でない介護機器等の福祉用具が多い、または介護ロボット等新たな介護機器の開発・導入が遅れている |
| 5 介護保険者、介護支援センター等との連携が出来ていない                        |
| 6 公的施設や同業他社との情報交換の場がない、または関連分野に関する情報が少ない            |
| 7 ケアプランが利用者にとって適切でない場合がある                           |
| 8 経営基盤が安定していない                                      |
| 9 その他(具体的に： )                                       |
| 10 特にない   |

【問19】 今後の介護サービス事業展開の意向についてお答えください。

(該当する番号全てに 印をつけてください。)

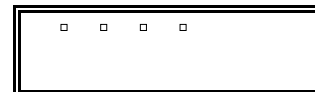
- |   |                                |   |
|---|--------------------------------|---|
| 1 | 現在の介護サービス提供地域内において、供給能力を高めたい   |   |
| 2 | 都市部を対象にして、介護サービスの提供地域を拡大したい    |   |
| 3 | 農山村部を対象にして、介護サービスの提供地域を拡大したい   |   |
| 4 | 介護保険制度の対象となっている介護サービスの種類を増やしたい |   |
| 5 | 介護保険制度の対象外となるサービスを拡大したい        |   |
| 6 | 当面は現在そのまま活動したい                 |   |
| 7 | 事業を縮小することを検討している               |   |
| 8 | その他(具体的に：                      | ) |

【問20】 介護サービス事業を展開するにあたり、行政に期待することはなんですか。

(該当する番号全てに 印をつけてください。)

- |   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
| 1 | 介護保険の意義の宣伝・広報(住民への啓発)       |   |
| 2 | 介護サービスを支える人材の育成             |   |
| 3 | 介護サービス事業者に対する情報提供           |   |
| 4 | 介護サービス関係者を対象にした情報交換の場の設定    |   |
| 5 | 介護サービス利用者への、積極的な介護サービス事業者紹介 |   |
| 6 | 介護サービス事業者を客観的に評価する機関の設置     |   |
| 7 | 介護サービス事業者に対する資金援助           |   |
| 8 | 公的組織による介護サービス機能の役割縮小        |   |
| 9 | その他(具体的に：                   | ) |

# 介護サービス事業に関するアンケート



【問1】 このアンケートにお答えいただくのはどなたですか。

(該当する番号に1つだけ 印をつけてください。)

1 利用者ご本人(ご本人の意見を聞きながら答えた場合を含む)				
2 夫	3 妻	4 息子	5 息子の妻	
6 娘	7 娘の夫	8 兄弟姉妹	9 ケアマネージャー	
10 その他(具体的に: )				

要介護認定を受けられた方についておたずねします。

【問2】 性別

1 男性	2 女性
------	------

【問3】 年齢

1 40~64歳	2 65~69歳	3 70~74歳	4 75~79歳
5 80~84歳	6 85~89歳	7 90歳以上	

【問4】 住所

1 各務原市	2 多治見市	3 揖斐郡
4 郡上郡	5 吉城郡	

【問5】 要介護度

1 要支援	2 要介護1	3 要介護2
4 要介護3	5 要介護4	6 要介護5

【問6】 世帯タイプ

1 単身世帯	2 夫婦世帯	3 2世帯以上(家事専業者有り)	
4 2世帯以上(家事専業者無し)		5 その他(具体的に: )	

【問7】 世帯年収

1 100万円未満	2 100~200万円未満	3 200~300万円未満
-----------	---------------	---------------

4 300～500万円未満      5 500～1000万円未満      6 1000万円以上

【問8】 『現在受けておられる介護保険証を提示しての介護サービス』（以下「介護サービス」という）の内容は何ですか。

（該当する番号全てに 印をつけてください。）

- 1 自宅において入浴や介護の世話及び看護などを受ける訪問サービス（ホームヘルパー、看護婦などの訪問） 【問10へ】
- 2 日帰りで施設に通いながら、入浴や介護の世話などを受ける通所サービス（デイサービス、デイケア） 【問10へ】
- 3 老人ホームなどの施設へ短期間に限って入所し、介護の世話などを受ける短期入所サービス（ショートステイ） 【問10へ】
- 4 福祉用具の貸与や購入費の支給、住宅改修費の支給 【問10へ】
- 5 老人ホームや病院などの施設へ入所し、施設において介護など生活全般の世話を受けている 【問19へ】
- 6 介護サービスを受けていない 【問9へ】

< 【問9】は、【問8】で、6に をつけられた方（介護サービスを受けていない方）のみお答えください。 >

【問9】 介護サービスを全く利用しない理由はどのようなことですか。

（該当する番号全てに 印をつけてください。）

- 1 介護サービスを受けなくても日常生活には困らないから
- 2 家族の介護でまかなえるから
- 3 サービス価格が高いから
- 4 費用の自己負担が大変だから
- 5 利用したい介護サービスメニューがないから
- 6 利用の手続が面倒、または手続の方法がよくわからないから
- 7 事業者がない地域であり、サービスの提供がされていないから
- 8 他人の世話になりたくないから
- 9 施設の入所を希望しており、順番待ちの状況であるから
- 10 その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

< 【問10】から【問18】までは、【問8】で1から4に をつけられた方（施設入所以外の介護サービスを受けておられる方）のみお答え下さい。そのほかの方は【問19】にお進みください。 >

【問10】 介護サービスは、どこから受けていますか。

(該当する番号全てに 印をつけてください。)

1 社会福祉協議会(社協)	6 消費生活協同組合(生協)
2 社会福祉協議会以外の 社会福祉法人	7 ボランティア団体
3 公益法人(財団法人、社団法人)	8 民間企業(株式会社、有限会社等)
4 病院・診療所・薬局	9 市町村
5 農業協同組合(JA)	10 その他 (具体的に: )

【問11】 介護サービスの利用限度額は要介護度に応じて法律で定められていますが、どの程度利用されていますか。

(該当する番号に1つだけ 印をつけてください。)

1 介護保険の利用限度額以上に利用している 【問13へ】
2 介護保険の利用限度額一杯利用している 【問13へ】
3 介護保険の利用限度額の半分以上を利用している 【問12へ】
4 介護保険の利用限度額の半分以下しか利用していない 【問12へ】
5 利用限度額がわからないので、よくわからない 【問13へ】

<【問12】は、【問11】で、3、4に つけられた方(利用限度額一杯を利用されていない方)のみお答えください。>

【問12】 介護サービスの利用限度額一杯利用しないのはなぜですか。

(該当する番号全てに 印をつけてください。)

1 家族の介護でまかなえるから
2 サービス価格が高いから
3 費用の自己負担が大変だから
4 利用したい介護サービスメニューがないから
5 近くに適当なサービス事業者がないから
6 希望しても満員で利用できないから
7 その他(具体的に: )

【問13】 現在受けている介護サービス全般にどのような印象をお持ちですか。

(該当する番号に1つだけ 印をつけてください。)

1 満足	2 やや満足	3 どちらともいえない
4 やや不満足	5 不満足	

【問14】 今後の介護サービス利用の意向をお伺いします。

(該当する番号に1つだけ 印をつけてください。)

- |                |
|----------------|
| 1 サービス利用を増やしたい |
| 2 現在のままで十分     |
| 3 サービス利用を減らしたい |
| 4 将来のことはわからない  |

【問15】 現在利用している介護サービスについて、1ヶ月あたりの自己負担金(支払い額)はおおむねいくらですか。

(該当する番号に1つだけ 印をつけてください。)

- |            |                |              |
|------------|----------------|--------------|
| 1 2000円未満  | 2 2000~5000円未満 | 3 5000~1万円未満 |
| 4 1万~2万円未満 | 5 2万~3万円未満     | 6 3万円以上      |

【問16】 介護サービスの自己負担金(支払い額)は、どなたが負担されていますか。

(該当する番号に1つだけ 印をつけてください。)

- |                                 |
|---------------------------------|
| 1 介護サービスを受けている本人                |
| 2 同居の家族                         |
| 3 別居している息子、娘など親族                |
| 4 同居、別居にかかわらず、息子、娘など親族で分割負担している |
| 5 その他(具体的に: _____)              |

【問17】 介護保険制度が4月に導入されたことによって、介護サービスのうちホームヘルパーや看護婦による「訪問サービス」はどのように変わりましたか。

(該当するものにそれぞれ 印をつけてください。)

- |                                     |
|-------------------------------------|
| 1 介護保険制度導入前(平成12年3月まで)は、サービスを受けていない |
| 2 介護保険制度導入前(平成12年3月まで)から、サービスを受けていた |
| (1) サービスの質について                      |
| 良くなった      変わらない      悪くなった         |
| (2) サービスの回数について                     |
| 増えた            変わらない      少なくなった    |
| (3) 費用の負担について                       |
| 軽くなった      変わらない      重くなった         |
| (4) サービスの種類について                     |





【問20】 前問のような介護保険対象外のサービスを受けておられる場合、どこから受けてますか。

(該当する番号全てに 印をつけてください。)

1 社会福祉協議会(社協)	7 ボランティア団体
2 社会福祉法人(社協除く)	8 民間企業(株式会社、有限会社等)
3 公益法人(財団法人、社団法人)	9 市町村
4 病院・診療所・薬局	10 その他
5 農業協同組合(JA)	(具体的に: )
6 消費生活協同組合(生協)	

【問21】 介護サービスに関して行政に望むことは何ですか。

(該当する番号全てに 印をつけてください。)

1 介護保険の内容の説明、質問を受ける窓口(機関)の設置
2 介護事業者の紹介
3 介護事業者の情報の公開
4 介護事業者のサービスの評価
5 介護保険で提供されないサービスの提供
6 介護費用に対する融資
7 近隣市町村のサービス水準との均等化
8 その他(具体的に: )
9 特になし