

5 居宅サービスへの不満

(1) 不満の理由

【意見の集約】

金額が高いので、利用したくても出来ない。限度額も不満。(4件)

衛生面、人間関係。(3件)

住宅改修費が少なくて苦しかった(3件)

ヘルパーさんの食事がおいしくない。(3件)

誰に相談してよいかわからない。(2件)

ヘルパーさんとの相性がピッタリくる人に出会えない。(2件)

料金の負担が大きすぎる。(2件)

1回のホームヘルパーの利用時間を長くして欲しい(6時間~8時間くらい)人材(ヘルパー)がいろいろ代わる事が困る。

3時間といっても、30分位遅れて来て帰りは時間前に帰ってしまう。

3ランクのベッドを2年使っていたが、2ランクのベッドに替えられたこと。寝てみますと腰が痛く、だんだん悪くなるような気がします。

の病院のリハビリの時間が足のリハビリ15分で終わってしまうのです。2週間に1回やってもらっているので、せめて30分やってもらいたいです。

93才の親を71才が一人で介護している、先が不安。

余り家の事に口を出してもらいたくない。

余りにもサービスがよすぎる。過保護にされすぎ、デイサービスに行くようになってから、足が弱くなり、人を頼りすぎる、自分で自分の事をやらなくなってしまった。

あるけどたいした事はない

医師による診察があるのですが、別に変化もないのに月2回と決まっているので、という理由で6,000円以上の負担があり、1回だと2,500円くらいなのです。なぜか無駄のような気がしています。

異常を告げられたとき、事前にすでにあったかのように言われ、責任逃れと受け取れる言い方をされた。

以前近くのデイサービスを利用した時、用事があり帰宅時間を遅らせて欲しいとお願いしましたが、コースが変わってしまうので、迎えに来て欲しいと言われ3~5回車椅子に乗せて帰ったりした。

父を病院に連れて行くので母を妹の住んでいる所で降ろして欲しいとお願いしましたが、行きと帰りのコースが違うため席を用意できないとのことで、無理といわれたが、個人のデイサービス利用の時はどちらも都合つけてもらえた。

今の所は本人も満足して、家族も安心ですが、前の所では車椅子から落ちてケガをして歩けなくなったのに説明も無く、不満を言えば「帰れば」と言う感じでいえなかった。

以前入所していた老健施設で、持病で体調は崩れた時老健施設では治療は出来ないとされた。結局肺炎になり、県病院に入院した。その後数度夜間に体調が崩れたら別の施設を探すように言われた。夜間に起こされるのが困ると担当医から言われた。

以前ヘルパーさんがとてもひどい人だったので、ケアマネジャーさんに言って替えてもらった。ショートステイも行かない事にした。

痛みの緩和のケアをして欲しい。

一日中部屋の中なので、日に当たるといいと思う（日光浴がしたい）

今まで だったので、デイサービス等も利用できたのですが、ここ2ヶ月で5になってしまい、病気が安定していないのと車椅子に30分以上座れないので無理だと言われた。ショートステイを頼みたかったのですが、今一杯だといわれた。お正月期間のヘルパーさんの休日中。

介護が始まりベッドを利用させてもらっていますが、このままの状態で長い間になると、ずいぶん高い金額になるのではないかと思います。

介護が必要になった当初は、痴呆に対する対応が充分取れる施設とサービスを受けることが難しかった。

介護支援のサービス内容を義務的にこなしているとしか感じられない。マナー、心配りについても一層研修してもらいたい。世話になる気にならない。（横着ですが）

介護タクシーの絶対数が不足のため、病院の予約時間に合わせた利用ができない。

介護保険制度では住宅改修は1回しか利用できない。住宅改修は同じ介護度でも容態が進行していくので、その容態にあった改修が必要になってくる。

介護保険利用者です。現在1回1時間30分ですが、せめて月1回くらいは3時間くらい利用できればと思います。デパートをゆっくり見て回る時間が欲しいです。

介護保険を払っているにもかかわらず、利用額の一部負担は納得出来ない。

改修工事をして代金立替払いをしたところ、お金があるならそれでいいといわれ、結局自腹で払わされた。

改修サービスがあることを、工事をする前に早く教えてほしかった。（ケアマネジャー）

改修について関連のあるところでも介護保険の使えるところが少ない。

改修費が内容に適さず、高い。もう少し安く出来ると思います。

回書により、外国との差がありすぎる。

買い物に行きたい。

買い物に行ってもらう際、一度自宅へ来てからしか行ってもらえず、時間が勿体無い。爪切りなどなかなかしてもらえない。散髪をしてもらえない。

家族の要望が、デイサービス側に伝わらないことがある。

活動的な部分の指導が少なく、たいくつである。

借りているベッドのサイドレールがぐらつき、ぎっくり腰をおこした。(3度も入院)

浣腸業務をしてもらえると助かります。

規則や規定が一元化しており、被保険者の要望が認められ難い。

行事等入所者が集まって何かすることが少なく、結局、一人で淋しい思いをしている様子である。

業者が連絡してくるが何のことだかわからない。

居宅に来てもらう事は、他の家族が来てもらう事を思わしく思っていないので。

居宅療養管理指導において、問題がある人に実施すればいいのではないかと。訪問診療も兼ねてしまうのでお金が掛かる。

緊急な用事でショートステイを利用したが、施設がどこもなく決まるまで困ってしまった。予定の立たない事態のときは、いつでも入れる所を確保して欲しい。緊急な用事にてショートステイを望みましたが、ベッドが空いていない為に無理だといわれ、いつも使う事ができません。たまには主人とゆっくり旅行に出行きたいと思いますが、あきらめてばかりです。

グループホーム程度の自立を促すサービスの特養でこなして欲しい。

グループホームに入所の母のことが、良く見えない、分からない。事が起きた時だけ結果報告があるのみ。事業手続きだけの電話に不満を感じる。

グループホームのあり方に疑問を持ちます。利益主義に思えてなりません。

グループホームを利用しているが、老人ホームに比べて料金が余りにも高いので安くして欲しい。

車椅子使用料、毎月500円支払っているが、介護保険は使えない。

車椅子はオーダーにして欲しい。

車にも乗れず、足も弱いので買い物について行って欲しいが、出来ないとの事。ケアサービスをしていただく職員さんの方々の慣れた時分に交代される事があります、できれば交代なしのほうがいいのですが、勝手ですか？

ケアマネジャーとヘルパーの連携がうまく取れていない。

ケアマネジャーに相談してもノウハウにしばらく対応しかしてもらえなかった。当然かもしれないがもっと親身になってほしい。

ケアマネジャーにもう少し来て欲しい。

ケアマネジャーのサービスは病院によって異なるものでしょうか。

ケアマネジャーの本来の仕事がはっきりしない。

契約時間(1時間)の20分程の不足は認められていると聞きましたが、20分のオーバーはダメで20分の不足はOKではおかしいと思います。

健康な痴呆老人は、デイサービスを毎日受けたい。

現在市営アパートの3階に一人で住んでいて、階段の上り下りが大変です。買い物荷物があるときなど2、3回休みながら上ります、心臓がドキドキ、普通ではありません。

限度額を超えるため、サービスが制限される。

現在水曜日と日曜日が休みであるが、出来れば週1日程度の休みにして頂きたい。
現在母が入院中ですが（痴呆）内科以外の疾病になった時、私ども家族に病院に連れて行くように指示されますので、要介護の主人と、病弱な私では無理な時があり、特養の方で何とかしていただけないかと困っています。

高齢者に合う、食事内容、味など。

車椅子のため広範囲の掃除ができないので、広範囲の掃除、玄関の掃除。

高齢福祉課のパンフレットと社会福祉課のパンフレットの額で洋式便器を取り付けたが、工事後では、事故負担額が多い。

今年7月バリアフリー工事でトイレ、風呂場、台所、廊下全部を車椅子で動けるように改修しました。少ない費用ですが支給していただきたい。

この様な介護は相互の信頼関係が100%に満ちた時不満が解消されます。こちらでも努力しますので、介護してくださる側も、もう少し真剣にこちらの身になって考え行動して頂きたく思います。

サービス時間がAM9:00～PM5:00になっている。PM8:00までデイサービスを提供できる事業所が少ない。

サービス提供事業者が来ていないので、ヘルパーに何度か伝えてもそれすら伝わってなくて、今月やっと伝えた。

サービス内容に関する料金設定がわからない。

サービスの程度にむらがある。

サービスを受ければその分出費が増える。

最初の頃に比べ、真心、心くばり、親切心が薄れて、人が変わったようだ。

最低週に4回入浴させてもらっているのに、下が洗ってなく、臭いので病気ではないかといわれ、産婦人科、内科と受診しましたが、悪い所はありませんでした。よく洗ってないのが原因でした。オムツをあてているので特によく洗っていただきたいと思います。

三人のヘルパーの方が一時間の介護ですが、個人差かもしれませんが対応の仕方に差がありすぎの感がする。

散歩に出たい時間とケアの人の時間が合わない。（夏は早く涼しい時間とか、日が昇りまぶしい時間には歩きにくい）

時間稼ぎで改修費20万を目一杯取られた。

時間が短い。

時間が短い為、家のことが十分できず、考えます。

事業本意にならず、その家族の意志と意思を大切に感じ取った上での介護事業であってほしい。

事故時の対応

施設が満員で入所できないときがある。

施設の職員さんの、質、性格が全員向いているか不明。皆さん頑張っていると思うが。

施設利用に伴う費用をもっと軽くして欲しい

自宅の生活が良い。
失禁があるので困っています。
指導書がない。補助金の問題。指導書が必要。
自分の家のようにもう少し丁寧にやって欲しい。
自分の思いと違う。
自分の思いと違う。気がつかない。
自分の好意をヘルパーが受けない
週2回のリハビリを3回にふやして欲しい。
住宅改修の施工に不安を感じた。例えば、床下の柱の脱落や手すりの角により木片が手に刺さったりした。
住宅改修費について問い合わせたことがあります。俳諧が始まり、夜中にトイレには行けても台所には入れないように「台所の入口に戸を付ける」と外へ出て行かないように「既存の戸に鍵を付ける」を申請したかったのですが、支援の対象にならないと言われました。内容を伺ったところ、ごく限られた改修にしか使えず本当に困っている事は対応していないように思います。
住宅改修費の自己負担金がないため、したくても出来ない。
住宅の改修保険制度の利用を検討中。
自由に外出できない。食事が口に合わない。
重量物の移動などに不十分な点が多い。
祝日は休みですので、祝日も行って欲しい。
障害に応じて対応が違うと思うが、しっかりと理解して介護して欲しい。
昇降機など特殊なものは全部自己負担である。余り高すぎて、工事もめちゃくちゃ、何割か負担して欲しい。
ショートステイ、3日間に一度しかパンツ取り替えていただけませんでした。ズボンの外までぐっしょりでした。
ショートステイ、3泊4日の時4泊5日でも、ふれあい手帳には最後の1日のみ書いてない。どのような状態だったのかわからないので、マネジャーに申し入れました。頭に怪我をして救急車で運ばれたのに連絡がなかった。
ショートステイ、空室なしが多い。
ショートステイ先が対応がいい加減すぎる。送迎時間など。
ショートステイ時、TVを見ているだけなのでつまらない。デイサービスのようないレクリエーションとかない。
ショートステイ時、被服の、特に下着の洗濯の回数が少ない。
ショートステイで何箇所か事業所を利用したが、食事の全介助はしてもらえず、元気なく帰宅した。土日は送迎のない所が多い。
ショートステイでの機能訓練を増やして欲しい。
ショートステイに預かって頂くことが出来ない。鼻に管を入れている人は一日なので、一週間くらいは預かってもらいたい。
ショートステイにあって、ケガをしてきたりする（じょくそう）。帰ってきたと

き、便がしてあったりする。オムツ、着替えなどいい加減なやりかただ。
ショートステイの帰り、本人の状態を聞いても、職員全員が知らない。分からない事が多い、ちょうど担当がいればよく分かるけど。
ショートステイの入浴は、目が見えないのもっとやさしくゆっくり入れて欲しい。
ショートステイは痴呆の人が多くて、そうでない人は不愉快なときがある。(いきなり頭を叩かれたり、大声で叫ばれたりして)
ショートステイ利用の際、食事の時の場所が思うように取れない。(長期の人がここは私の場所だよと言われる)
ショートステイ利用の場合、当方の希望と現実は大いぶ違う。
ショートの部屋代が大変です。
職員方が気を使いすぎて、いつも大きい声が響いています。ちょっと疲れ気味です。職員さんもあんなに頑張らなくてもと思います。
食事のことですが、毎回7~8割で10割の時はほとんどありません。食事量のことをもう一度考えてください。いつも捨てていてはもったいないです。お金を捨てているのと同じです。3時におやつがあるのでそんなに食べれるはずがありません。
身体介護の点数が高い、(単価が高い)よって、点数枠が低く在宅介護が非常に困難で家族の身体的負担が大です。
すべて事務的に取り扱い(言葉、態度、その他)親切心がない。ケアマネジャーが自分本位に考え、患者の心になって話してくれない。
すべて手続き、申請等簡単にしてほしい。
全員ではないけれど、おしゃべりが多くてうるさい。
全体に改修したいと思っても、費用がかかりすぎてしまう。
前任者と現在のヘルパーさんを比較したとき、前任者は経済観念があったが、現在は余り考えない点。
送迎バスに乗ってくる職員の対応が不親切。言葉遣いがバカにしている等。
掃除と食事のみなので、買い物などにいけない。
掃除の行き届かない時があった。
それぞれのお願い事等に関して、申請などの経路がわかりません。
タクシー料金を少し補助してほしい。杖だけでは長距離歩けない。
短期入所を利用したが、入浴が週1回だけで、2回くらいは入浴させてほしい。
4日間利用して20000円、もっと安くしてほしい。
タンスの中を整理してくれない、散らかす。家の物が衣類ケースに用途別に紙に書いて張ってあるけど、その通りに整理してくれない。(片付けてくれない)
痴呆老人への対応が不適切。
通所介護の帰宅時間を1時間でも延ばしてほしい。4時では外出もままならない。
通所リハビリが以前は週3回だったが、現在は週1回に減らされた。
月に一度ほど訪問を希望する。

デイ、ショートとお世話になっていますが、一人一人要支援、要介護度が違うので大変なことだとは思いますが、職員の方ももう少し、認識もって頂く様にとおもいます。

デイケアで本人が嫌がっても、なるべく絵を描いたりトランプに参加させて欲しい。

デイケアは、目の不自由な人には何もすることができない。

デイケアは 80 歳代の人が多く、1 日遊びで帰るところなので、66 歳で(要介護 3) 脳梗塞の機能回復、社会復帰のリハビリを受けるところがありません。困っています。

デイサービス、本人の意識はあまり痴呆状態になっていないが、周りの人はほとんど痴呆症の人達ばかりで、生活レベルが異なっている。(身体的名障害が主となっている)

デイサービスが高い。年金のほとんどを利用金でなくしている。

デイサービスセンターにて、薬の服用を忘れた点について、注意していただくようをお願いしたい。

デイサービスで、視覚障害者なのでぬり絵とか体操をやれといわれても、よく見えない。

デイサービスでマッサージだけでリハビリをやってもらえない。

デイサービスに行っていますが、椅子にズーと座っているのも疲れる。

デイサービスにおける診察や薬の投与が無くなったので不便。

デイサービスの回数がもう少し多いと良い

デイサービスの朝の迎えが遅いときがある。

デイサービスは時間が短い。

デイサービスを週 2 回から週 3 回をお願いしたいと思います。

手すりの取り付け位置が、見栄えが悪い。

寺田ガーデンに、お世話になっていますが本当に感謝しています。1 週間に 2 日お世話になってます。

点滴の終了時、針を抜いて欲しいです。

ドアを引き戸に要望したのに、ケアマネジャーがなんだかんだとケチを付けて、しない方がいいとやらせてもらえなかった。

トイレ介助の指導をお願いしていますが、帰ってくるとズボンの後ろ側(オムツも)がおしっこで濡れている。

トイレの便座が冷たいので、ヒーターのついた便座に変えて欲しい。

当施設には医療機関がなく、家族の者が付き添うのが原則で、事業者はめったに付き添わないとの事。事業者は運転する人と身辺介護する人の二人体制で、一度だけしぶしぶして下さいましたが、私ども家族だと付き添いは私一人だけで危険が一杯でした。

当初に、サービス内容限度について具体的な話が無かった。

透析者の受け入れがないか聞きました。

特定施設への入所がなかなか出来ない。
特養ショートステイで用事の時以外の声かけがない。ケアの度を把握しているのが誰か分らない。(職員により手助けの度が違うので本人が「何でもやってくださる人が良い人」と思ってしまう。)
年を重ねたヘルパーさんの方がいい。
入院が長期化すると分かった時点で、病院から「レンタル中の用具を返却する」よう助言がほしかった。
入浴後下着がなくなった。
入浴しましたと手帳に書いてあっても、下着が替えてない日があって、本当に入っているのか悩んでいます。母は脳梗塞で何も話す事ができません。
認定会議をもう少し頻繁におこなって欲しい。急に状況が変わることもあるから。
認定をもっと適切にして欲しい。
年金生活で経済的な負担が大きい。
年金生活なので、センターに行っておりますが。
年末年始の風呂の利用出来るようにして欲しい。
脳梗塞後遺症で左手足麻痺、何とか自立をと思って片手、片足で頑張っている。
福祉用具、車椅子、杖、足装具、浴用いす等は自費で、一人で外出買い物が出来ないので、宅配を利用、機能回復のリハビリ訓練をもっと受けたい。状態は良くなっていないのに介護度が(2)から(1)に下がった。
バス券はいらないので、タクシーの割引券を下さい。
話し相手になってもらっていますが・・・。
ピッタリとしたサイズの物がなかなかみつからない。(トイレ、手すり)
必要以上に支援者が手を出しすぎる。
必要な時に介護タクシーが間に合わん。
人によってサービスの良し悪しがあると聞きました。
人によりサービスが異なる為。
費用の増額。
福祉用具、住宅改修等、介護保険制度が今一わからない。
二人が認定を受けている場合は独り暮らしと同様の措置をして頂きたい。
不満は全くありませんが、ディサービスの時、本人が嫌がります。
古い換気扇掃除。
風呂へ毎日入りたい。(週2回のみ)
雰囲気にもうひとつ馴染めない。
部屋の床が汚い。担当が変わるので引継ぎがなされて無いように思う。入所者が部屋にいる時は声かけの気配りがもう少し欲しいです。
ヘルパーが何人も代わること。
ヘルパーが備品を壊しても言わない。買い物の時間が長すぎる。
ヘルパーが不親切。

ヘルパーが若い子で経験がなくて、介護に不安。(簡単にヘルパーになりすぎ)
ヘルパーさんが変わるので、慣れるまでに時間が掛かる。気心が知れて始めて安心が出来る。

ヘルパーさんの来る時間が遅い。

ヘルパーと合わなかった。

ヘルパーによっては作らず、掃除ばかりする。

ヘルパーのレベルに差があり、献身的にサービスしている人と、そうでない人と差がありすぎる。

福祉用具のレンタル料は、リース業者への奉仕ですか？とくに原価を超えた利用料が業者に入っているのに、何時までリース料払うのか。

ヘルパーの顔と名前が分かるものを自宅で預かっておきたい。

便所を洋式にしたいが、もっと安くやって欲しい。

訪問介護について、ホームヘルパーさんにたんの吸引がしてもらえないため家族に負担が重い。

訪問看護について、土、日、祭日、年末年始が休みなので、家族に負担が重い。

訪問診療をうたっている所でも、実際はやってくれない所がある。ステイでの対人関係が難しい。

ホームヘルパーに近くの病院までだったら雨降りのときくらいは乗せて行って欲しい。(雨降りに限らず、冬など寒いときは乗せて欲しい。)ホームヘルパーの規則が厳しいと思います。

ホームヘルパーは何人変わっても同じ、プロ意識に欠けている。

ホームヘルパーを利用したいが、意思疎通が出来ない。

補助杖は何故、入院中には使用させてもらえないのですか。

ほぼ満足していますが、スタッフの人数がやや少ないように思える。

本人は県営で一人暮らしをしたいと望んでいるが、知能、痴呆上無理がある。

本人への言葉。

まだ今は利用していないので、何ともいえませんが、病人のお世話をすることと言うことは大変なことと思う。

無駄と思われる、投薬が行われている。

もっと来て欲しい、今のサービスでは足りない。

夜間の要員が少ない。

要介護5の者をヘルプするヘルパーさんの技術力の低下。

要介護の認定が低いので、デイサービスを週3回に増やすと、ショートステイやホームヘルプサービスが利用できなくなるので困ります。

用具などの価格が高いんじゃないですか。自己負担が割なので、商品の単価を上げてても利用者は、余り感じないかもしれませんが、業者の利益がありすぎるのではないですか。

要支援でももう少し多くの施設を利用出来るようにして欲しい。

用具の借与料。料金の基礎となる用具の原価償却年数が極端に短いように思う。

料金値上げより原価の見直しを。

要望や変更したい時など、病院のケアマネジャーを通さないといけない事。直接ヘルパーさんに言った方が間違いが起こらない。

リース料金が高い。

リハビリが少ない。忙しいのなら仕方ないが、自分たちは遊んでいる。

リハビリ通所デイケアを利用したいが、点数がない。実費で通所したこともある。

利用開始してからまだ日数がありませんのでまだ良く分かりません。

利用者の生活の援助（刺激、生活のメリハリ）について専門的名ケアが欲しい。

利用者の人数に対して、職員の人数が少なすぎて、適切な対応が出来ないと思う。

老人ホームには自販機はいらない。添加物、着色、防腐剤はいけないし、老人には糖分が多すぎる。見舞いの人が欲しかったら自分で持参すればいい。一番良いのは番茶です。

私たち夫婦は 66 才と 65 才で、94 才の母を介護しています。一ヶ月の内半分以上はショートステイを利用しますが、できるだけ長く利用しますので、余りよい顔をしない。

私の病気への知識をもう少し持って欲しい。

見て頂きたい時は部屋が一杯で少々困りました。

男性の利用者に乱暴な言葉をかけられた。

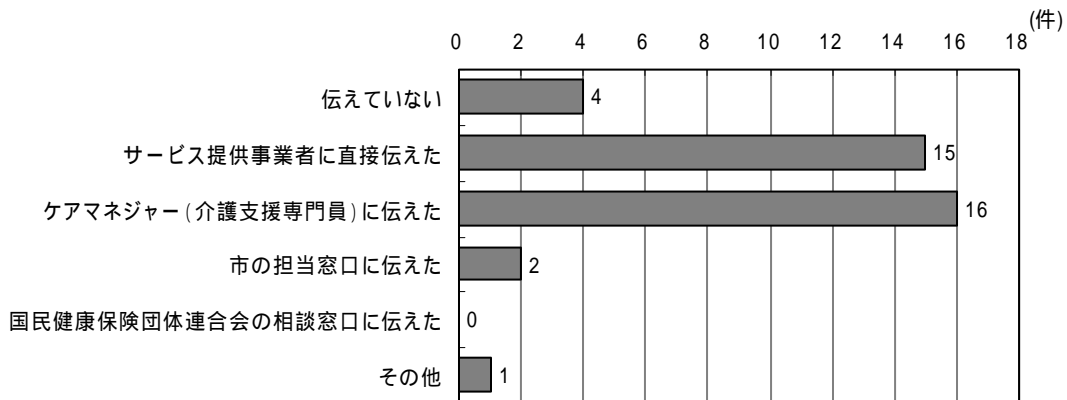
美容院の出張サービスが欲しい。

(2) 不満事業者への伝達

不満や苦情の事業者等への伝達状況について、「ケアマネジャー（介護支援専門員）に伝えた」は16件、「サービス提供事業者に直接伝えた」が15件ありました。

また、「伝えていない」人が4件ありました。

図2 - 53 不満や苦情の事業者等への伝達状況



「その他」として記入は、次のとおりです。

医療費はどうなるのか、又、ショートステイを受ける為、余り言えない。
介護サービスを受けるに当たって、家族の考えを第一に受け入れるのが大切。事業本意にならないこと。

施設職員。

その都度所長さんにお話して断られたので、再度伝えていない。

ただすみませんと謝るのみ。院長に直接言ってくれと言われた。

直接言いたいときでも、次のサービスにさわりがあってはと思い、言わないでおくことが多い。

伝えても効果ない。

初めから話は聞いていたので、いまさら文句は言えない。家で世話をするのが無理なので、預かってもらっているだけでありがたい。

企業に伝えたが反応なし。

ヘルパーさんとケアマネジャーさんは私の知らない所で話し合っているようで、とても失礼な発言があった、年寄りだから気づかぬふりをしています。

保健所

ケアマネジャーと相談し、最良のサービス内容を見つける努力をしている

たくさんの人だから日光浴は無理かなとは思う

伝えるとケアマネジャーの機嫌が悪い。言いたいことが言えない。

通院に関しては家族の都合が午前中と指定された時に、都合つかなかったため、
お願いしたが、それ以降は私一人で行う

デイサービス所長

まだ1回来て頂いただけなので、今後の事は分らない

利益を優先する事業所では、よほどの不利がない限り望むのは無理。放所される
恐れあり

(3) サービスを受けていない理由

サービスを受けていない理由は、「サービスを利用するほどの状態ではない」が最も高く17.7%、次いで「家族で介護するから必要ない」が11.8%、「どんなサービスを受けたらよいかわからない」が10.3%となっています。

性別にみると、「サービスを利用することに抵抗がある」が男性に比べて女性のほうが高くなっています。

表2 - 13 サービスを受けていない理由

(単位；%)

区分		家族で介護するから必要ない	サービスを利用するほどの状態ではない	どんなサービスを受けたらよいかわからない	利用料を支払うのが困難だった	利用しなかったが事業者が予約でいっぱいだった	サービスを利用することに抵抗がある	その他	無回答
全体(271)		11.8	17.7	10.3	4.4	1.5	8.9	3.0	75.3
性別	男性(87)	11.5	17.2	12.6	4.6	2.3	5.7	4.6	74.7
	女性(178)	12.4	18.0	9.6	4.5	1.1	10.1	2.2	75.3
年齢	65歳未満(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	65～69歳(14)	7.1	7.1	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0	85.7
	70～74歳(42)	14.3	16.7	11.9	4.8	0.0	2.4	4.8	73.8
	75～79歳(54)	11.1	16.7	7.4	3.7	1.9	5.6	1.9	79.6
	80～84歳(68)	8.8	16.2	7.4	1.5	0.0	7.4	2.9	80.9
	85歳以上(88)	14.8	21.6	13.6	5.7	3.4	15.9	3.4	67.0
家族構成	ひとり暮らし(54)	13.0	24.1	7.4	9.3	0.0	11.1	1.9	72.2
	高齢者のみの世帯(67)	6.0	7.5	9.0	1.5	3.0	4.5	4.5	85.1
	その他の世帯(144)	14.6	20.1	12.5	4.2	1.4	9.7	2.8	71.5
要介護度	要支援(125)	12.8	19.2	8.0	1.6	2.4	10.4	3.2	76.0
	要介護1(72)	11.1	15.3	12.5	8.3	0.0	6.9	0.0	77.8
	要介護2(28)	14.3	21.4	17.9	7.1	3.6	7.1	7.1	64.3
	要介護3(13)	7.7	15.4	15.4	15.4	0.0	7.7	0.0	69.2
	要介護4(5)	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0	80.0
	要介護5(6)	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	16.7	16.7	66.7
介護保険料の段階	第1段階(45)	17.8	22.2	11.1	13.3	0.0	11.1	2.2	66.7
	第2段階(42)	14.3	23.8	14.3	2.4	2.4	11.9	9.5	66.7
	第3段階(45)	17.8	28.9	13.3	6.7	0.0	15.6	0.0	66.7
	第4段階(22)	4.5	9.1	4.5	4.5	4.5	0.0	0.0	86.4
	第5段階(17)	0.0	5.9	17.6	0.0	5.9	11.8	5.9	82.4

(注) 有効回答数は、問11の居宅サービスの設問において、一つも「利用している」を選択しなかった人を対象としています。

()内は有効回答数

「その他」として記入は、次のとおりです。

現在入院中なので。(11件)

今の所家族で介護できているから。(3件)

グループホームに入所しているから。(2件)

自分で出来る事はなるべく自分でしたかったから。(5件)

本人が嫌がる。(3件)

本人がまだ自分は丈夫だと思っている。(2件)

老人ホームに入所した為。(2件)

2年前訪問入浴介護を利用したが、中耳炎になり慢性化してしまった。

今は何とか一人で生活ができるので。

主の所、デイサービス、ショートステイに行けるから。

家族に遠慮する。

ケアマネジャーに注意したら、私がボケていると長男に電話したので、長男からひどく叱られたので、何も言わない。

今後マネジャーに相談して、利用する。

ショートステイで充分間に合っている。

制度ができる前に、住宅等一部老人対応にってしまった。

制度を知らなかったなので、自分で改修した。

聴力損失に合う施設が無い。

妻が見る。

妻は週2回デイサービスを利用しているが、利用料金に不満を持ち、夫の世話は長男の嫁の介護が当然と思っている。

ヘルパーの作業時間が短いので、時間が来ると途中でも止めて次へ帰ってしまう。

娘の私が毎日午前中に行って世話をしている為。

容態が悪く退院が延びたため。

利用する人が多くて、サービスが悪い。

私どもは年金も、国民年金もありません、利用料を支払うのが困難で何も出来ません。

94歳ですが、まだまだ元気ですから、必要ないと思いましたが、デイサービスだけに行っております。

明日どう変化するか誰も分らない。

家が古くてあばら家ですから。主人と近くに住んでいる息子の嫁さん、知り合いの奥さん、近所の奥さん。

介護タクシーのみ利用しているが、全般的に利用したいサービスもあるが、あまり使い勝手がよくない。

介護療養型医療施設へ入所中のため。

外出のときの手引き等、介護サービス以外の補助も必要。
家族が嫌がる。
身体が不調になる前（軽い時）トイレ、浴室等直していた。
ケアハウスで何かあった時は職員にお願いする。
現在施設の入所しているので。
現在自宅にいないため。
今後はありうる。
身体は不自由だが二人で助け合っている。
団体生活が出来ない。
デイケアやショートステイの方が適しているから。我が家は古く、風呂やトイレが外のため、家での介護が難しいため。
デイサービスでマッサージを受けたら体調が不良になった。
手続きの仕方がわからない。
転地療養中。
認定の点数がよく分らないから。
本人がその時になると中々起きてこなかったりして困る。また、利用したいと思っている。
まだ、入院から介護病棟へ移動して6ヶ月なのでサービスを受ける機会がない。
申し込みが多く利用出来ない。
有料グループ施設を利用しているから。
利用していたが、鼻腔栄養に変わったら断られたため。
良心的な事業者が分らない。ケアマネジャーもどこに依頼していいか分らない。
利用する方法が分らない。

(4) サービスを利用していない人の要介護認定の申請理由

サービスを利用していない人で、要介護認定を申請した理由をみると、「今はサービスを利用するつもりはないがいつかというときに利用する」が最も高く 31.7%、次いで「医師にすすめられた」が 15.5%となっています。

表2 - 14 サービスを受けていない人の要介護認定申請理由 (単位; %)

区分		今はサービスを利用するつもりはないがいつかというときに利用する	友人にすすめられた	ケアマネジャー等にすすめられた	医師にすすめられた	自分はサービスを利用するつもりはないが家族が申請した	市役所から更新の通知があったので申請しなくてはいけないと思った	介護保険関連施設を見学に行った際、申請をすすめられた	老人クラブなどの集まりで申請をすすめられた	その他	無回答
全体(271)		31.7	5.9	11.1	15.5	12.5	9.2	1.1	2.2	4.1	61.6
性別	男性(87)	35.6	8.0	12.6	12.6	18.4	10.3	1.1	1.1	3.4	58.6
	女性(178)	30.3	5.1	10.7	16.9	10.1	9.0	1.1	2.2	3.9	62.9
年齢	65歳未満(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	65～69歳(14)	35.7	7.1	14.3	28.6	21.4	7.1	0.0	0.0	21.4	57.1
	70～74歳(42)	26.2	7.1	19.0	14.3	7.1	14.3	2.4	0.0	4.8	59.5
	75～79歳(54)	31.5	3.7	9.3	16.7	13.0	7.4	0.0	1.9	1.9	64.8
	80～84歳(68)	25.0	4.4	8.8	10.3	8.8	5.9	0.0	2.9	4.4	70.6
	85歳以上(88)	39.8	8.0	10.2	17.0	17.0	11.4	2.3	2.3	1.1	54.5
家族構成	ひとり暮らし(54)	35.2	7.4	14.8	20.4	13.0	9.3	0.0	0.0	7.4	57.4
	高齢者のみの世帯(67)	31.3	6.0	7.5	14.9	11.9	10.4	1.5	1.5	4.5	62.7
	その他の世帯(144)	31.3	5.6	11.8	13.9	13.2	9.0	1.4	2.8	2.1	62.5
要介護度	要支援(125)	36.8	5.6	7.2	15.2	12.0	9.6	1.6	2.4	4.0	60.8
	要介護1(72)	26.4	6.9	9.7	6.9	18.1	6.9	1.4	1.4	4.2	66.7
	要介護2(28)	46.4	10.7	17.9	32.1	7.1	14.3	0.0	3.6	0.0	46.4
	要介護3(13)	23.1	0.0	15.4	23.1	23.1	15.4	0.0	0.0	0.0	61.5
	要介護4(5)	0.0	0.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	60.0
	要介護5(6)	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	83.3

(注) 有効回答数は、問11の居宅サービスの設問において、一つも「利用している」を選択しなかった人を対象としています。

()内は有効回答数

「その他」として記入は、次のとおりです。

歩行が困難のときがあり、年齢的にも必要で、家内に閉じこもりすぎの為。

(4 件)

介護が必要になった為。(2 件)

家族が本人の状態を見て申請した。(2 件)

体の状態が悪化したので。(2 件)

民生委員の方に進められて。(2 件)

新しい土地に引越してきた為、周囲に友達も無く制度が始まる前から施設を利用していた。

兄の援助が受けられなくなった時には、左手足が麻痺しているので介護が必要となる。

介護施設入所の為。

介護者が健康診断で入院する為。

介護負担が多くなった。一人に出来ない為、介護側のストレス。

介護保険施設を見学に行って、気に入った。

ガスの消し忘れがあったり、耳がとても遠くなった為。

家族が留守の時、短期入所を利用させていただきたいから。

体が自由に動かない。

グループホームに入るのに介護認定が必要だった為。

ケアマネジャーさんが全部申請してくれました。

腰が悪く普通のお風呂に入れない為。

今後介護保険を使う時、認定してもらってから保険証が届くまで日数がかかるので、いまもっていれば安心していられるので申請しました。

在宅でするには、身体的に無理だと思った。

主人の介護で大変だから。

申請したときは骨折した時で、今はよくなりサービスを受ける程ではない。

退院後、心身共に回復できるように、現状維持のため。

亡き主人が利用していました、毎週楽しみにしていましたので進められたときには、参加したいと常に思っていました。

一人暮らしで、心臓にペースメーカーを入れていたり、コミュニケーションな度が一人で出来ない為。

一人でテレビを見ているだけなので、大勢の人の中にいけば会話ができる。

本人が近所に迷惑を掛け苦情がきた。金銭感覚がなくなった。

本人の希望により、家族が申請した。

身内からの進言。

リュウマチで左手、両足に金具が入っていて歩くのが大変、左手も痛み右手だけでは車椅子も押せない。

わずかな介護サービスでもあるとないとで大違い。なければ生活は成り立っていない。

養子と同居。寝たきりになった時不安。

友人から教えられ、担当医師に願い出て指導を受け申請した。

娘に勧められたため。

孫が小さいからいざという時。

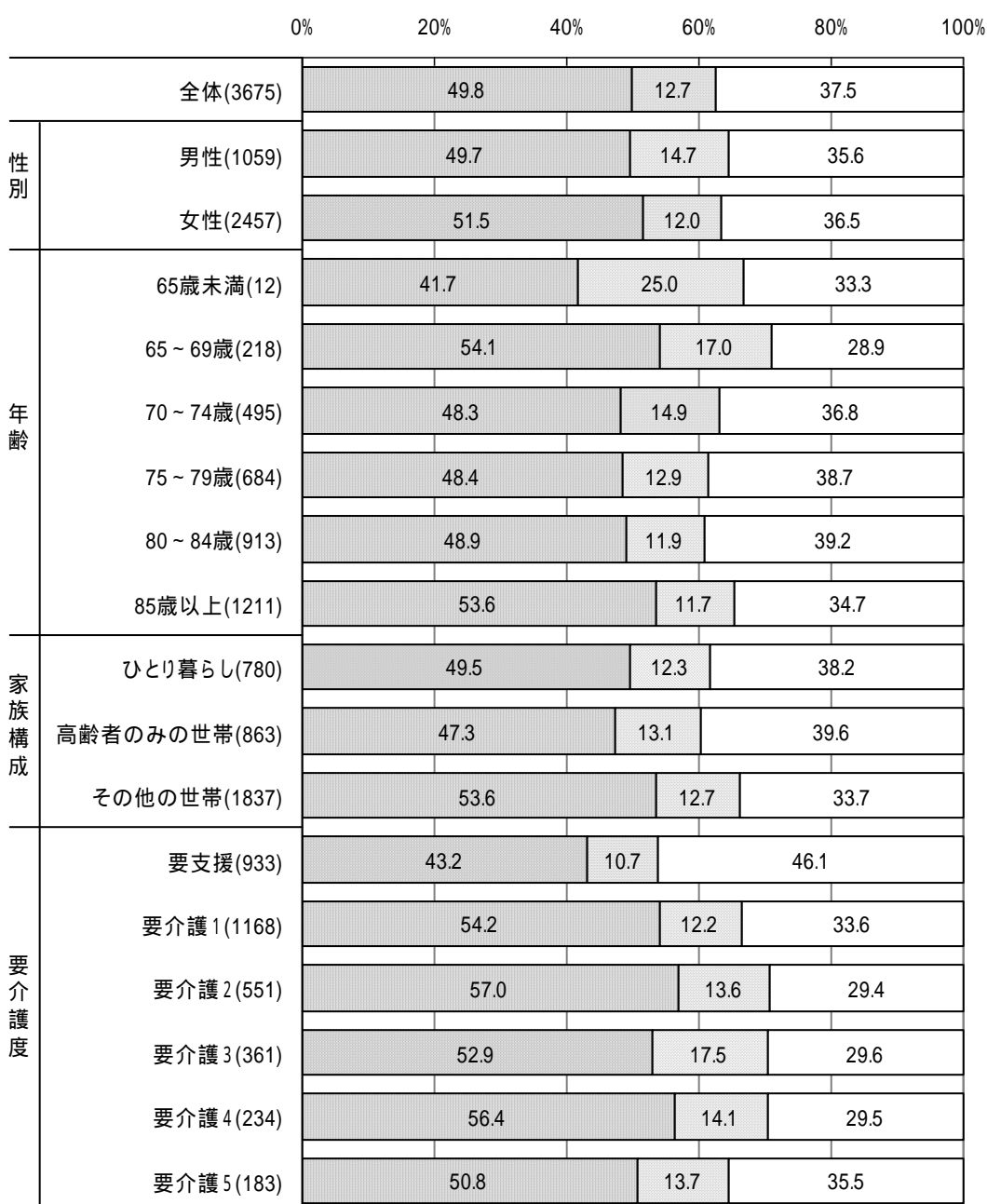
病気のため自ら申請。

6 居宅サービスの選定

(1) 自分が必要と思うサービスの選定

自分が必要と思うサービスが選ぶことができたか、についてみると、「選べた」が49.8%、「選べなかった」が12.7%となっています。年齢別には65～69歳で、家族構成別にはその他の世帯で「選べた」が高くなっています。要介護度別には、要支援で「選べた」が低くなっています。

図2 - 54 自分が必要と思うサービスの選定状況



■ 選べた □ 選べなかった □ 無回答

()内は有効回答数

(2) 自分が必要と思うサービスが選べなかった理由

自分が必要と思うサービスが選べなかった理由についてみると、「限度額を超える」が最も高く 16.3%、「サービスの利用回数を制限された」が 10.3%となっています。家族構成別にはひとり暮らしで「限度額を超える」が高くなっています。要介護度別には、要介護 2、3 で「限度額を超える」が高くなっています。

表 2 - 15 自分が必要と思うサービスを選べなかった理由

(単位; %)

区分		限度額を超える	遠くまで行かなければならない	本人と家族の希望が異なる	ケアマネジャー(介護支援専門員)が聞き入れてくれなかった	サービスの種類内容がよく分からなかった	サービスの利用回数を制限された	医療の処置が必要なたため受け入れてもらえなかった	利用料が支払えない	その他	無回答
全体(465)		16.3	3.7	5.2	2.2	8.2	10.3	3.4	5.2	1.3	76.8
性別	男性(156)	16.7	5.8	5.1	1.9	8.3	10.9	4.5	7.1	1.9	76.3
	女性(295)	16.3	2.4	4.7	2.0	7.8	10.2	2.7	4.4	1.0	77.3
年齢	65 歳未満(3)	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7
	65～69 歳(37)	18.9	2.7	8.1	2.7	18.9	8.1	2.7	18.9	5.4	67.6
	70～74 歳(74)	13.5	4.1	6.8	5.4	8.1	8.1	4.1	1.4	0.0	79.7
	75～79 歳(88)	13.6	5.7	2.3	1.1	8.0	11.4	3.4	5.7	0.0	80.7
	80～84 歳(109)	16.5	4.6	5.5	0.9	9.2	10.1	1.8	3.7	1.8	76.1
	85 歳以上(142)	19.0	0.7	4.9	1.4	4.2	11.3	4.2	4.9	1.4	76.1
家族構成	ひとり暮らし(96)	19.8	6.3	4.2	2.1	8.3	12.5	3.1	5.2	3.1	71.9
	高齢者のみの世帯(113)	15.0	2.7	8.0	4.4	9.7	6.2	2.7	3.5	1.8	77.9
	その他の世帯(234)	16.2	2.6	3.8	0.9	6.8	11.5	3.8	6.4	0.4	78.2
要介護度	要支援(100)	14.0	1.0	3.0	2.0	5.0	8.0	1.0	4.0	2.0	81.0
	要介護 1(142)	15.5	6.3	2.8	1.4	7.0	11.3	2.1	5.6	0.0	78.9
	要介護 2(75)	21.3	2.7	9.3	1.3	10.7	13.3	6.7	6.7	2.7	69.3
	要介護 3(63)	22.2	3.2	9.5	3.2	11.1	15.9	3.2	6.3	0.0	71.4
	要介護 4(33)	12.1	0.0	6.1	3.0	6.1	3.0	0.0	0.0	3.0	84.8
	要介護 5(25)	12.0	0.0	4.0	4.0	4.0	4.0	16.0	8.0	4.0	76.0

()内は有効回答数

「その他」として記入は、次のとおりです。

今の所、娘が世話をしている為。

機能訓練のポイントが取られていたので、個人的にリハビリを行ってもらえると思っていたがそうではなかった。

限度を超えると大変な金額になる、普通の給与の人に払える金額ではない、コストを付けたのは何故？

自己負担額が多いため。

心臓病、肺疾患。

膝関節、大腸がん手術。

身内の不幸な死から。

要介護認定基準による。

要介護人の拒否。

要支援の為、回答しない場合。

レクに趣味的なものがなかった。

利用の仕方がよく分らなかった。

やはり他人の手というのが気になる。

ホームヘルパーに食事を作ってもらいたい。

咄嗟の時の利用を。

特養入居待ち。

特養と家族での決定のため。

治療がしてもらえない。

体力的に毎日通いたくても無理でした（デイサービス）。

全般的に利用しやすいとは言い難い。もっと身近に感じられる制度、システムにして欲しい。

すぐ疲れるため、今後はもっと希望するところになると思う。

知らないうちに通知があった。

自分で選んだわけではないので、このままで充分です。

自分がついて行けない。

サービスを受けていない要介護の状態。

今後発生する医療施設のない点。

希望通りの介護認定ではない。

気分的にすぐれない。

介護の回数を多くしたいのですが、医療行為（たんの吸引）が入るため看護（オムツの交換）のほうを受けざるを得ません。1日の訪問看護が1回分で限度額一杯になってしまう。

今のところサービスを受ける必要がないので。

アパートで大家の許可が出なかった。