介護保険に関する
利用者ヒアリング
調査結果から

2019年11月11日

特定非営利活動法人　ＡＣＴ・人とまちづくり

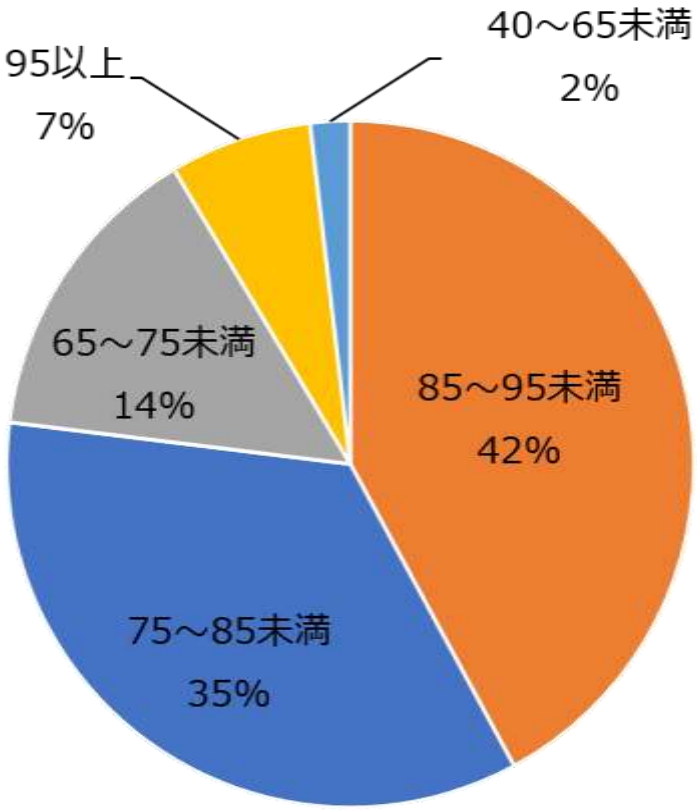
副理事長　佐藤英子

ヒアリング概要

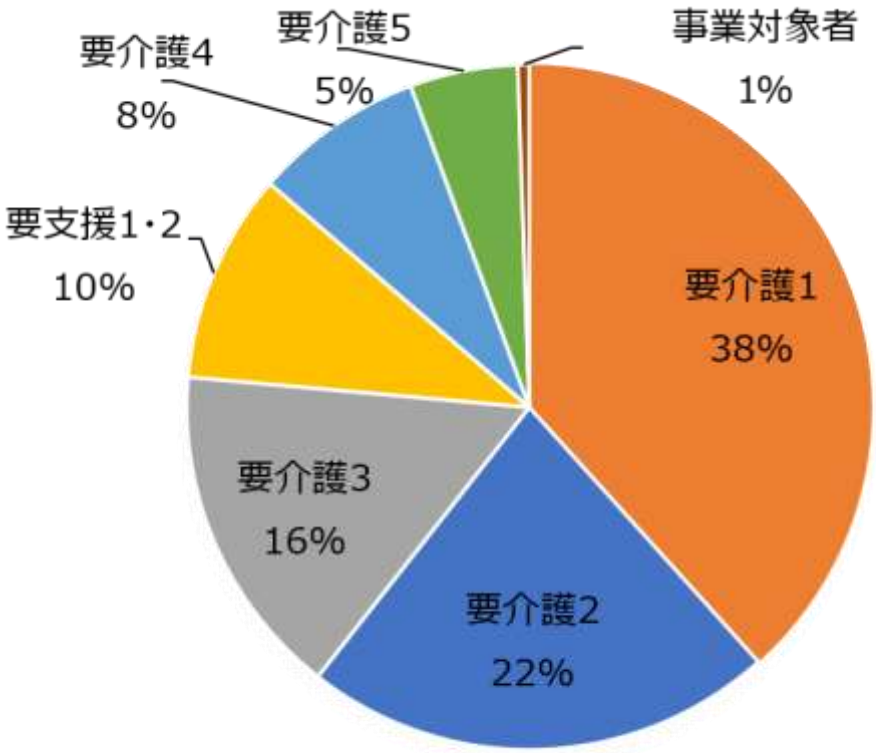
- 調査期間　2019年8月～9月末日
- 調査対象　ACT・人とまちづくり居宅介護支援事業所利用者
- 調査項目　１．介護保険の認定について
  ２．介護保険負担割合について
  ３．ケアプランの有料化について
- 調査方法　担当ケアマネジャーによる聞き取り
- 回収率　８５．２％（配布数：４３８　回答数：３３７）

調査対象者

年齢

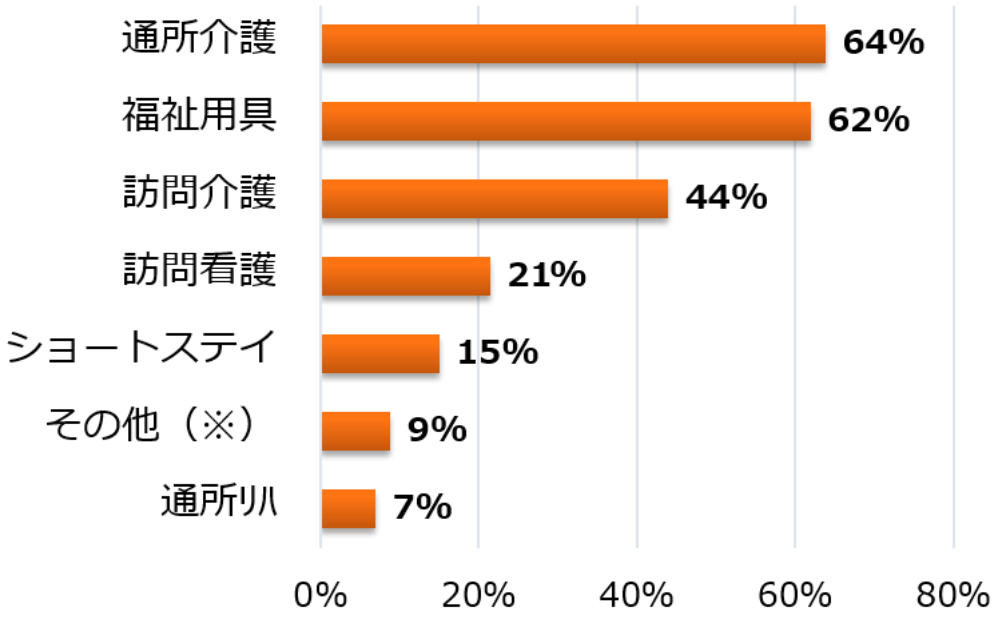

40～65未満
2%
95以上
7%
65～75未満
14%
85～95未満
42%
75～85未満
35%

介護度


要介護4
8%
要介護5
5%
事業対象者
1%
要支援1・2
10%
要介護1
38%
要介護3
16%
要介護2
22%

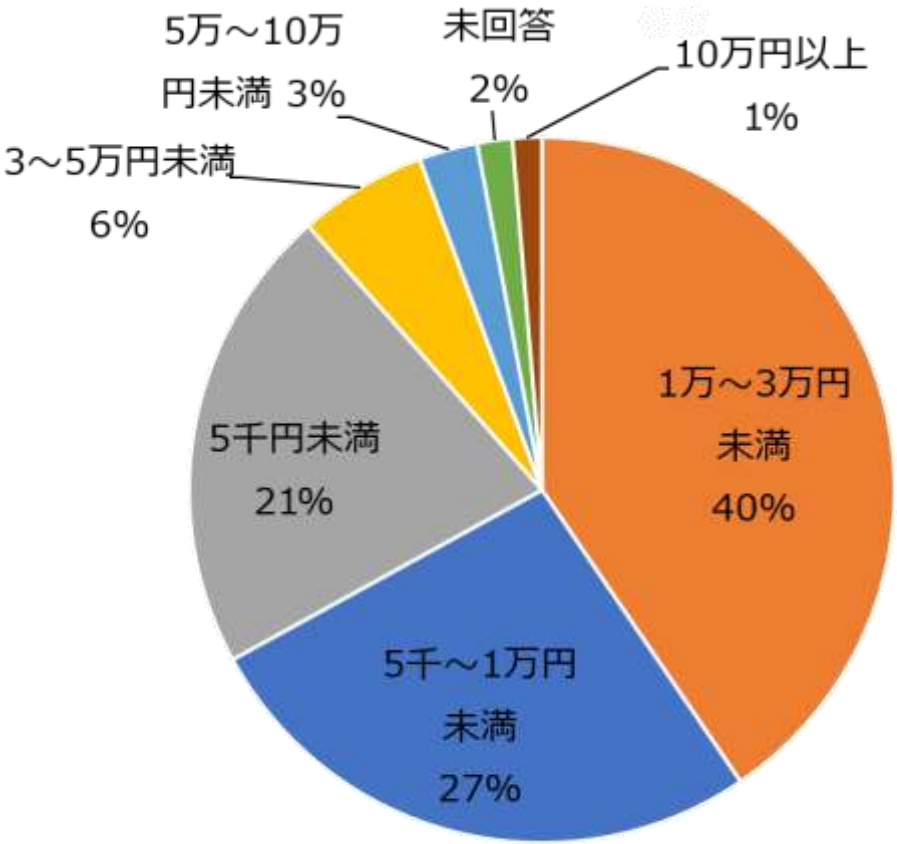
調査対象者

利用サービス内容



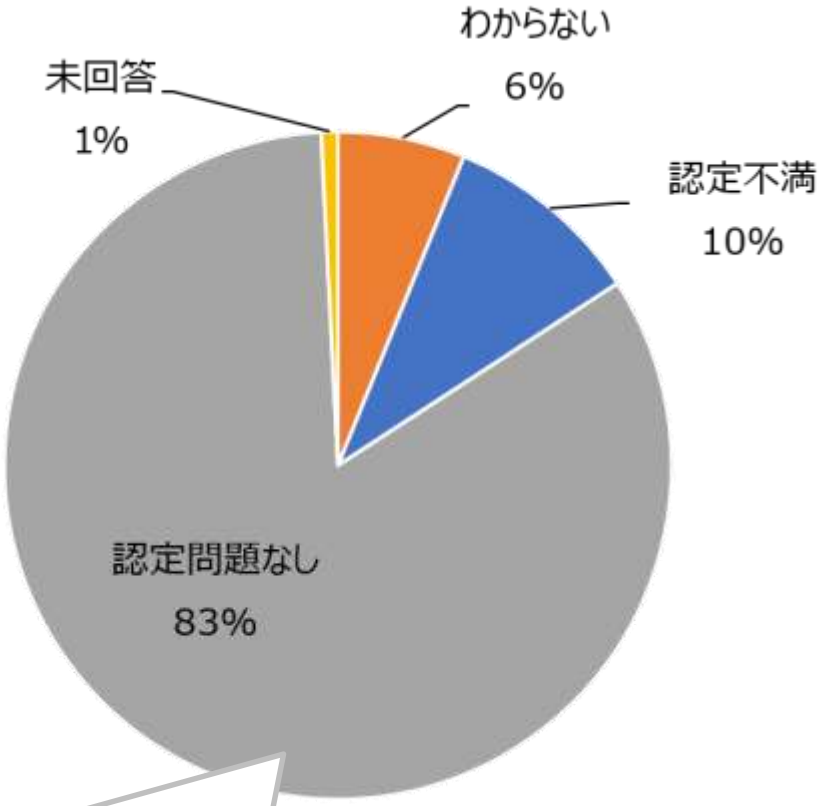
（※）各種訪問サービス
（診療・リハビリ・入浴・マッサージなど）

介護保険サービス利用負担額



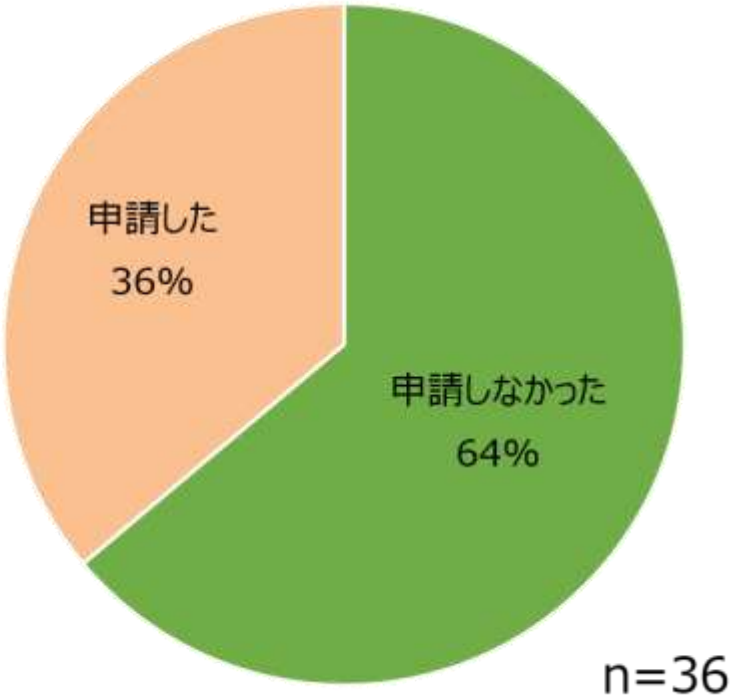
1．介護認定について

直近の介護保険の認定結果について



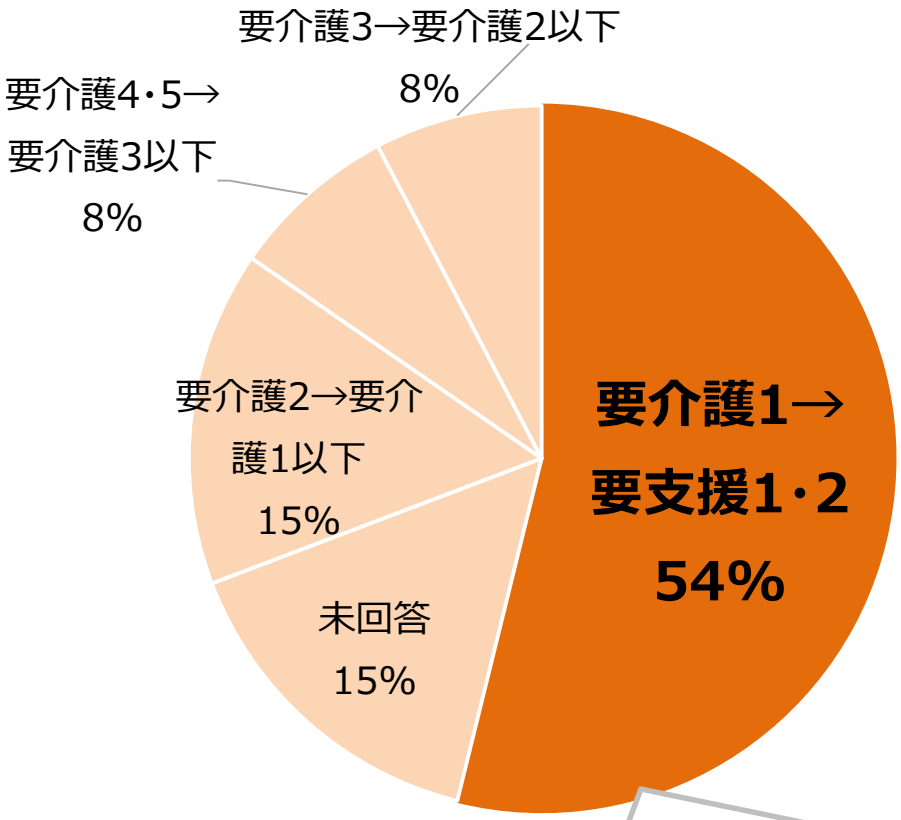
受けているサービスが充分である

認定不満の方は、区分変更申請をしましたか



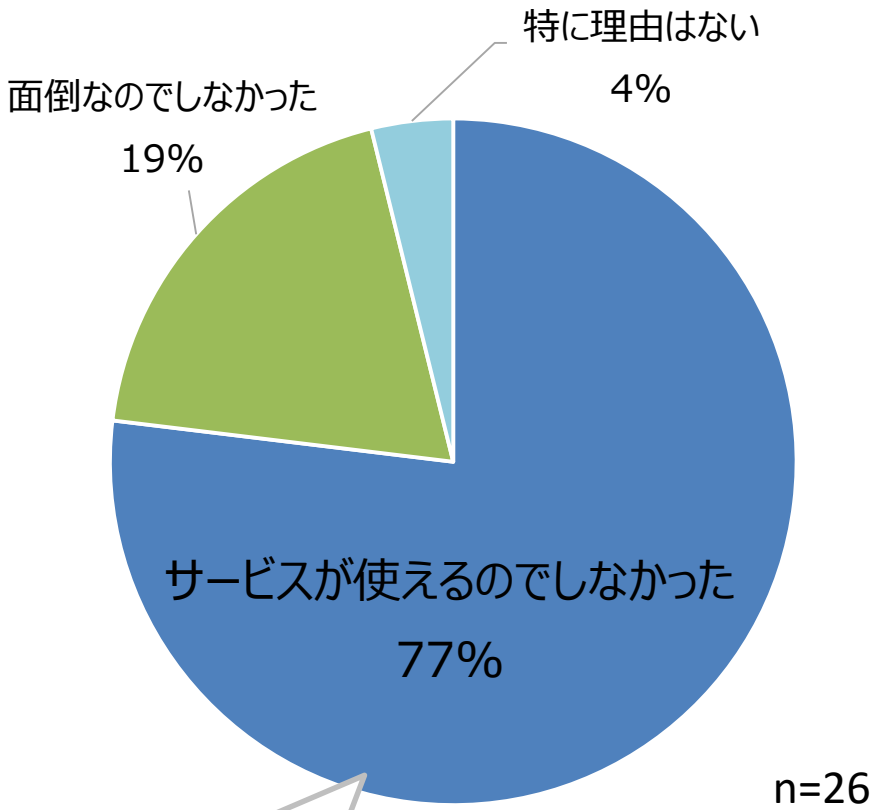
1．介護認定について

区分変更申請した介護度



区分変更の半数以上は「要介護」から「要支援」への移行

申請しなかった理由

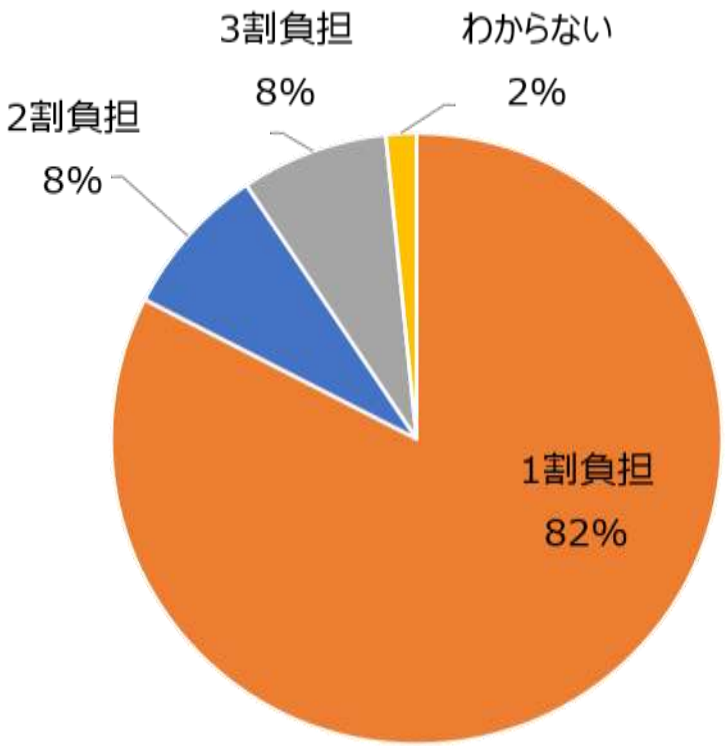


n=26

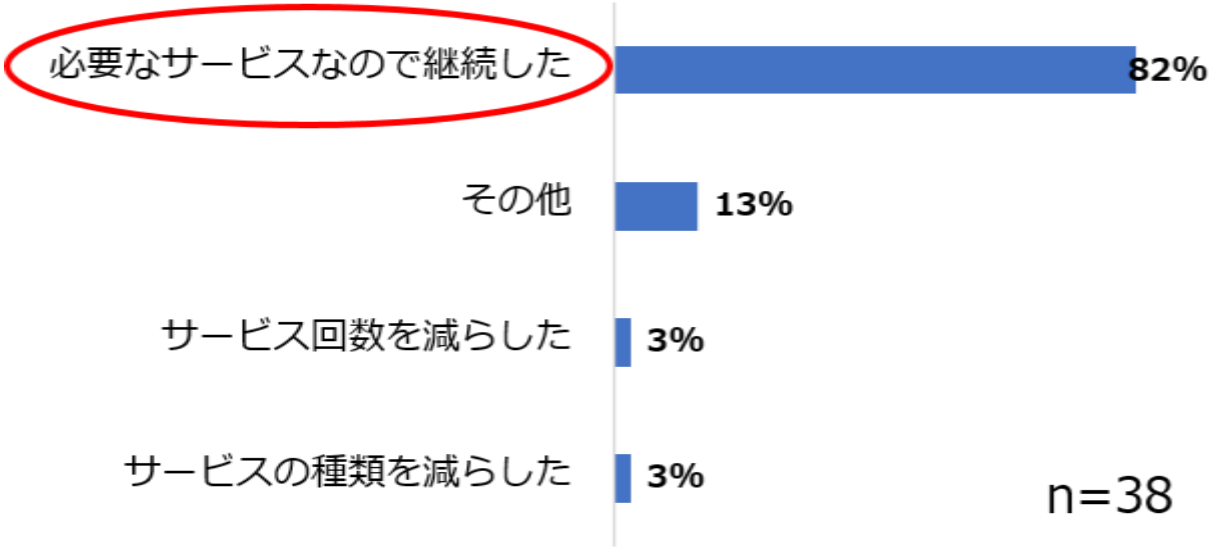
不必要なプランはなかった

2．サービス料金利用負担について

現在の負担割合

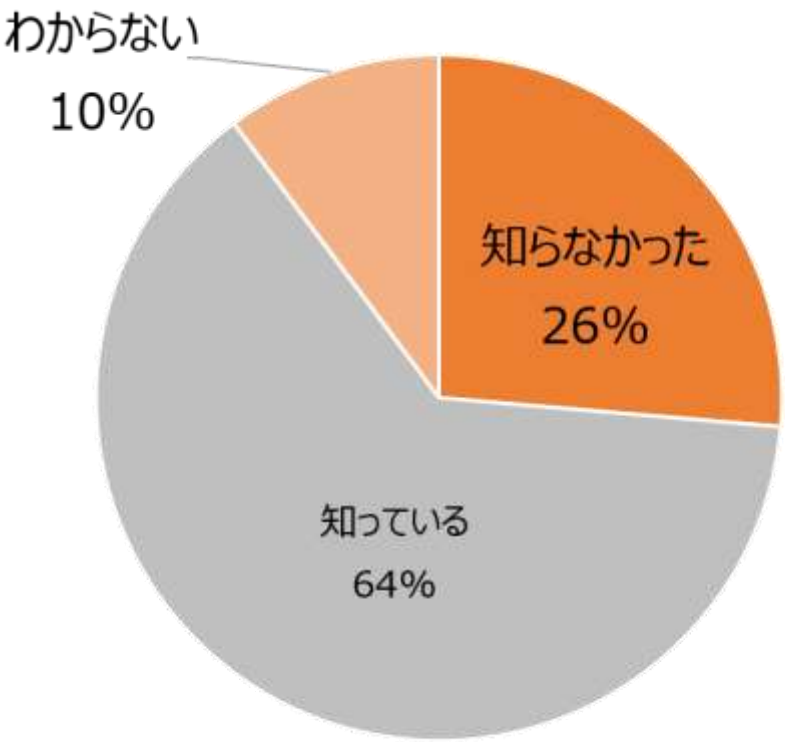


サービス負担割合が増えた方にお聞きします。増えたことで、利用しているサービスを減らしましたか？

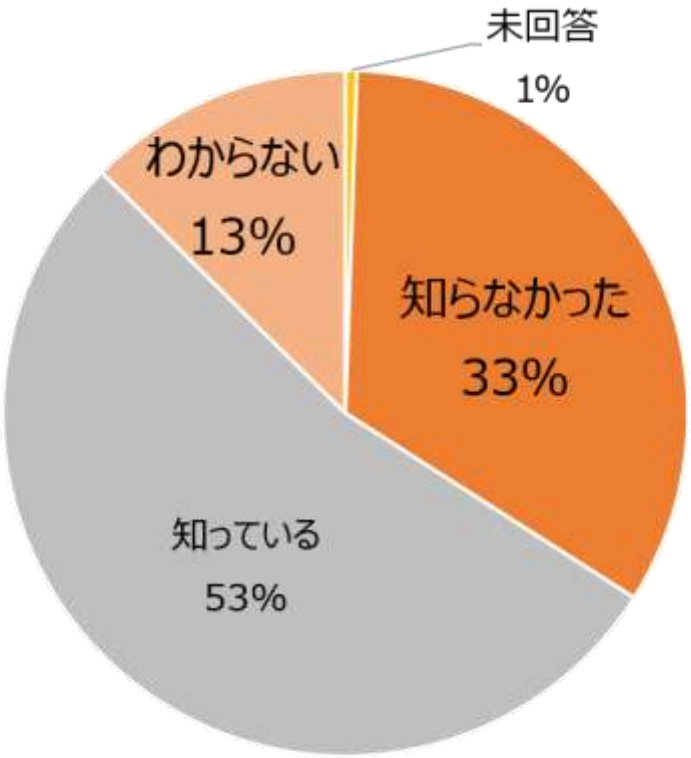


３．ケアプラン作成の料金について

■ 利用者の負担がないことを知っていますか？



■ 全額を介護保険の財源で負担していることを知っていますか？

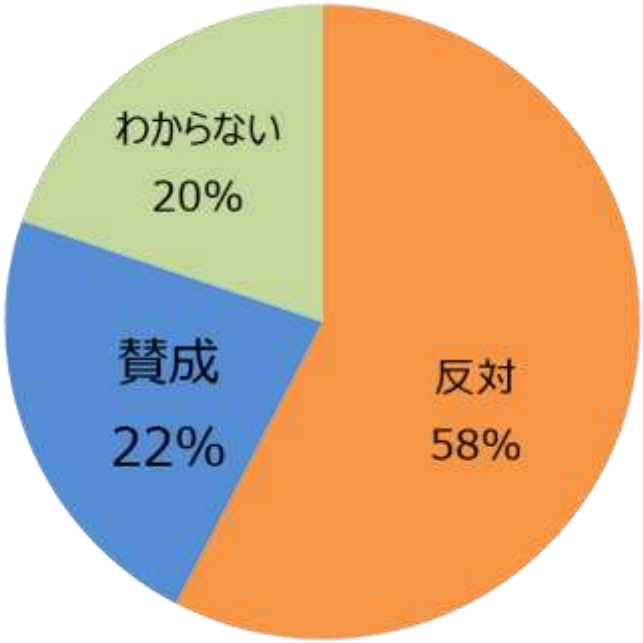


半分の方が「知らない」「わからない」
⇒制度がわかりにくいものになっている

３．ケアプランの有料化について

現在、ケアプラン作成についても、デイサービスや福祉用具レンタル等サービス利用料と同じように、１割～自己負担を国は検討しています

■ケアプランの有料化について、どう思われますか？

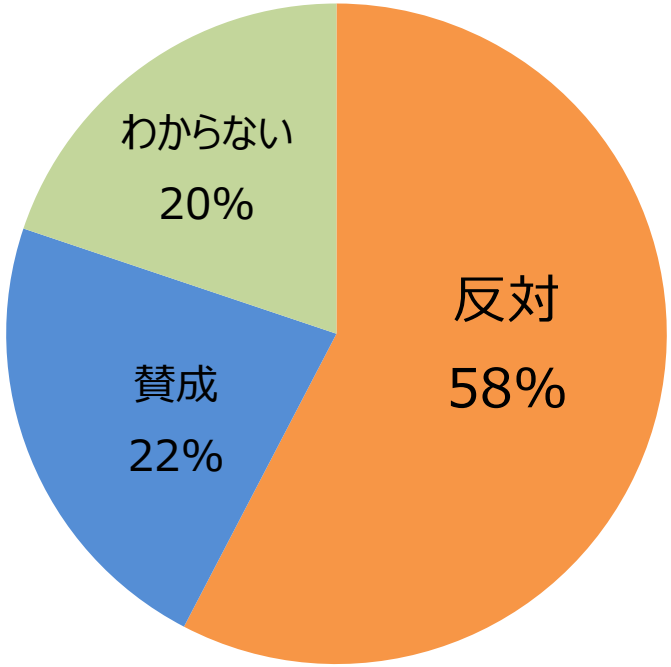


賛成の理由

１位	財源確保のために、サービスに応じた負担はやむを得ない	75.3%
２位	介護サービスと同じだから、仕方がない	21.3%
３位	ケアプラン作成をケアマネジャーに頼らず、自分でケアプランを作成することが広がるのではないか。その結果財源の縮小ができる	1.1%

３．ケアプランの有料化について

■ケアプランの有料化について、どう思われますか？



反対の理由

１位	保険料も高くなり、またサービス費用が増えると経済的に厳しいから	60%
２位	ケアプラン作成は要介護者の相談援助の窓口。自己負担なしが当然	23.2%
３位	ケアプラン作成がなければ、必要なサービスの支援が受けられず、介護が重度化する	7.3%
４位	有料化により、ケアマネジャーの質が良くなるとは思わない	5.0%

ケアプラン有料化、ご利用者反対の声①

■ 有料化すると相談したくてもできなくなる

- ケアマネジャーは介護保険の中で、ソーシャルワークとして位置付けた役割。他のサービスと一緒に評価することは、制度の根幹を変えることである。
- 高齢になると相談すること自体大変になる。個別対応してくれるケアマネジャーだから相談できる。そのような細やかな対応は必須である。
- ケアマネジャーがいなければ、新しい情報がわからない。
- 家族が代弁できないこと・分からないことをケアマネジャーと相談している。有料化になると気軽に聞けなくなる。
- 最初の相談は利用者・家族にとって何より必要。それが有料化すると介護保険を利用しにくくなる。

■ ケアプランの作成には専門家が必要

- ケアプランの作成は専門家のケアマネジャーでないとできない。
- 有料化されたら自分で作成してみるが、難しかったら介護保険の利用をやめるしかない。

ケアプラン有料化、ご利用者反対の声②

■ 経済的な負担が増えると困る

- 年金ぎりぎりで生活しているので負担が大きくなると困る。
- 認定を受けない人が出てくるのではないか。
- 負担が大きくなれば、サービスを利用することを控え、介護が重くなってしまうと思う。
- 年金生活なので、年金は減る・介護保険負担が増えるのでは生活ができない。
- 寿命がわからないので、経済的にはできるだけ負担を少なくしたい。

■ 公正・中立で適切なプラン作成ができない

- ケアマネジャーに対して、利用者などからの要求が増大するのは目に見えている。ケアマネさんの負担が大きくなる。大反対です。
- 利用者のいいなりプランになる可能性が高い。
- 実際に現場で働いている人へもっと手厚い対応をしてあげてください。

介護や医療に関するご利用者の声

■ 介護と医療制度の長期展望は・・・・・・・

- 長期展望がわからない中で改正が行われている。今回の改正がいいのか悪いのかわからないが、簡単なところから手直しは止めてもらいたい。
- 自分達が年齢とともに、いろいろ出来なくなる。医療費や介護費の経済的負担が大きくなれば、サービスの利用を躊躇し、重くなってしまう。
- 介護保険は難しくてわからない部分があるが、介護サービスを利用することで家族が安心でできる。相談できることが一番ありがたい。

■ 介護をする人への支援を・・・・・・・

- 介護はとても大変、介護をした人でないとわからない大変さがある。介護サービスがなかったらやっていけない。
- 介護サービスを利用することで自分自身の仕事を続けることができる。
- 妻の年金は少なく、私の年金で2人の生活をしています。デイサービスに喜んで行きますのでもっと行かせたいが、週2回にしています。私が何でもやっていますが、時々疲れます。
- 介護の社会化と言われたのに、家族介護が押しつけられると感じる。

最後に

　ヒアリングにご協力いただきましたご利用者・ご家族の皆様に深くお礼申し上げます。

　調査結果である皆様の声を、厚生労働省への働きかけにつなげてまいります。

　ご清聴ありがとうございました。