

## 5 介護保険サービスの満足度・不満な理由

つぎに利用者と施設等入所者のサービス満足度と不満な理由を見る。

<まとめ>

居宅サービスの満足度は、全体的に高い。特に、「訪問看護」「訪問リハビリテーション」「訪問入浴介護」「居宅療養管理指導」で高くなっている。

居宅サービスに不満な理由は、「回数や時間が足りない」と回答する人が多い。

施設サービスに満足している人は半数近く、不満な人は1割に満たない。

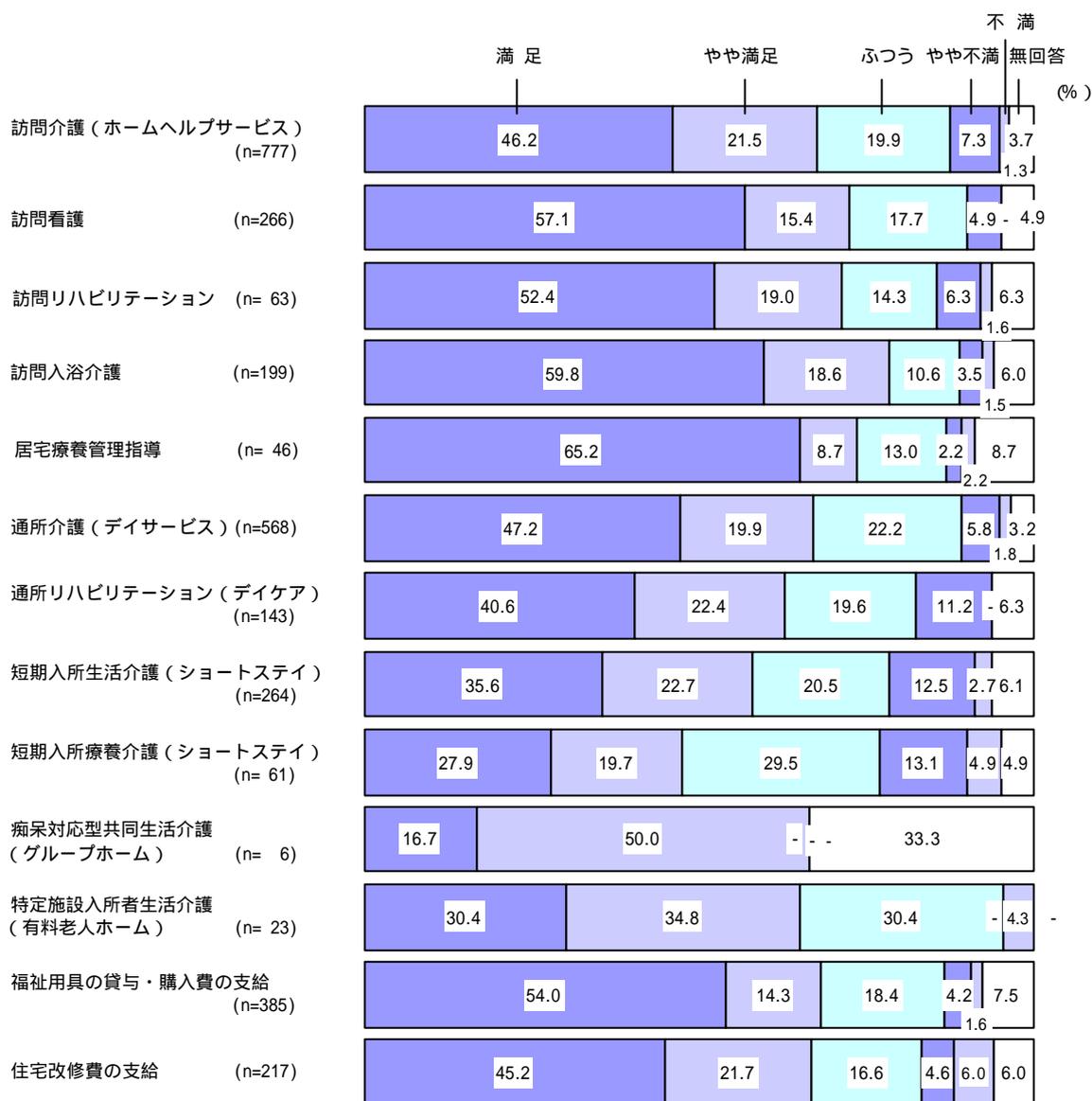
施設サービスに不満な理由は、「利用できる回数や時間が足りない」「質がよくない」など。

### (1) 居宅サービスの満足度と不満な理由

#### 居宅サービスの満足度

利用者に対し、居宅サービスの満足度をたずねたところ、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、「短期入所生活介護(ショートステイ)」を除き半数を超えている。特に「訪問看護」「訪問リハビリテーション」「訪問入浴介護」「居宅療養管理指導」で満足度が高くなっている。(図表 - 5 - 1)

図表 - 5 - 1 居宅サービスの満足度（利用者調査 / 全体）



## 居宅サービスの不満な理由

居宅サービスにやや不満、不満と回答した人の理由を見ていく。

最も「やや不満」と「不満」の割合が高かった『短期入所療養介護（ショートステイ）』（やや不満：13.1%、不満：4.9%）では、「サービス提供事業者の対応がよくない」が挙げられている。その他のサービスでは、「回数や時間が足りない」「利用料が高い」などが上位にランクされている（図表 - 5 - 2）。

図表 - 5 - 2 不満な居宅サービスの理由（上位3位まで）  
（利用者調査《居宅サービスに不満な人》全体）

	(%)		
	1 位	2 位	3 位
訪問介護（ホームヘルプサービス） (n=67)	回数や時間が足りない 31.3	利用の日時があわない / 技術に不安を感じる 14.9	
訪問看護 (n=13)	回数や時間が足りない 38.5	技術に不安を感じる / 利用料が高い 23.1	
訪問リハビリテーション (n=5)	回数や時間が足りない 40.0	利用料が高い / 事業者と家族との連携が取れていない 20.0	
訪問入浴介護 (n=10)	利用料が高い 40.0	回数や時間が足りない / サービス提供事業者の対応がよくない 20.0	
通所介護（デイサービス） (n=43)	回数や時間が足りない 14.0	サービス提供事業者の対応がよくない / 利用料が高い 11.6	
通所リハビリテーション（デイケア） (n=16)	-	-	その他 18.8
短期入所生活介護（ショートステイ） (n=40)	回数や時間が足りない / 利用の日時があわない 30.0	利用料が高い 12.5	
短期入所療養介護（ショートステイ） (n=11)	サービス提供事業者の対応がよくない 18.2		
福祉用具の貸与 購入費の支給 (n=22)	サービス提供事業者の対応がよくない / 利用料が高い / 事業者と家族との連携が取れていない 9.1		
住宅改修費の支給 (n=23)	利用料が高い 13.0	サービス提供事業者の対応がよくない 4.3	-

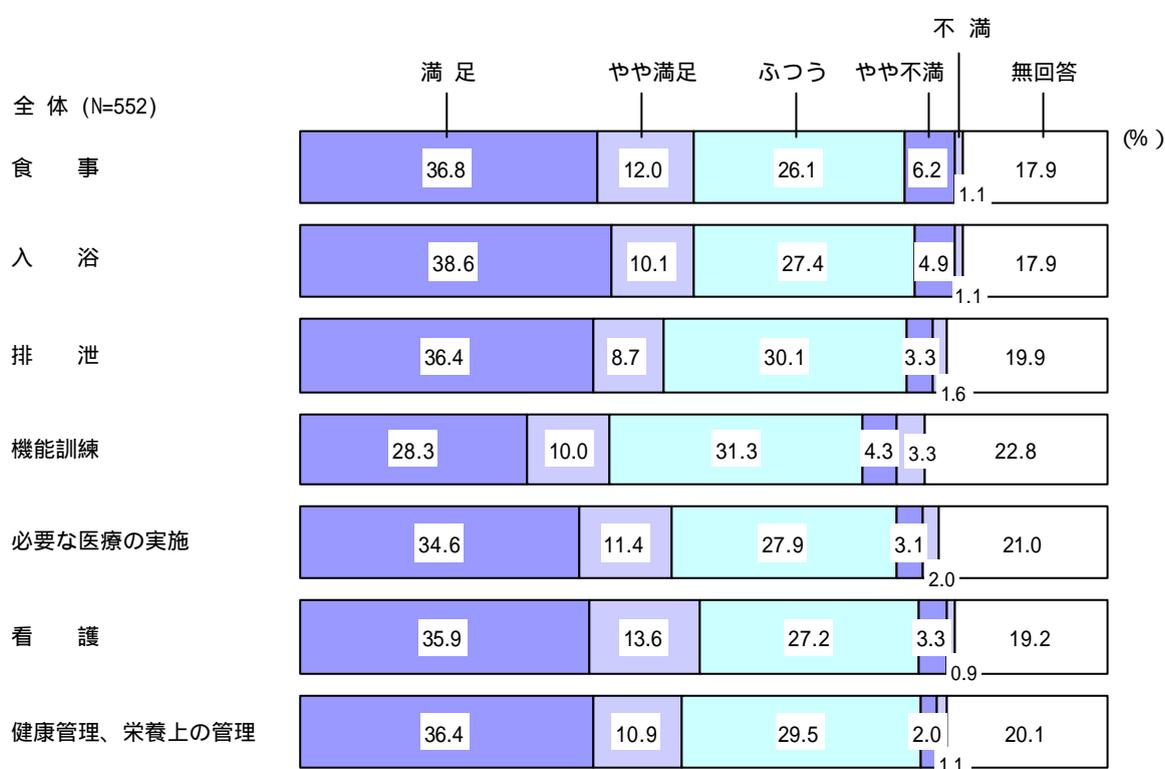
(2) 施設サービスの満足度と不満な理由

施設サービスの満足度

施設等入所者に対し、施設サービスの満足度をたずねた。

まず、施設サービスの7項目の「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、どの項目も半数近く、「やや不満」「不満」と回答した人は、1割に満たない(図表 - 5 - 3 - )。

図表 - 5 - 3 - 施設サービスの満足度  
(施設等入所者調査 / 全体)

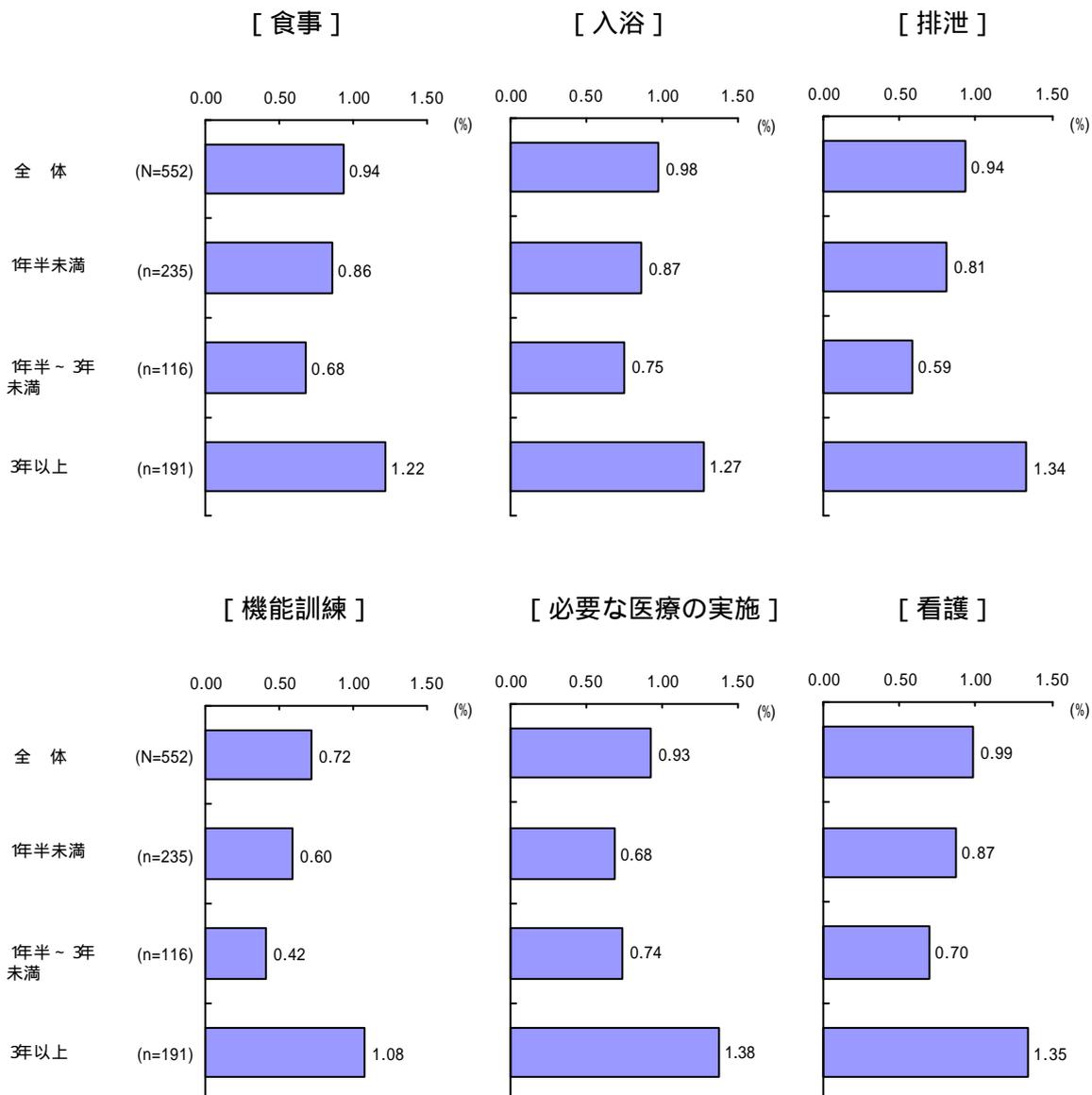


つぎに、入所期間別に満足度スコアを見ていく。

なお本設問中の「満足度スコア」とは、満足度を数値化するため、施設サービス満足度の5つの選択肢に+2（満足）～0（ふつう）～-2（不満）までの加重平均値を与えたものである。

入所期間別では、ほとんどの項目で1年半～3年未満の入所者のスコアがやや低く、3年以上の入所者のスコアが高くなっている（図表 - 5 - 3 - ）。

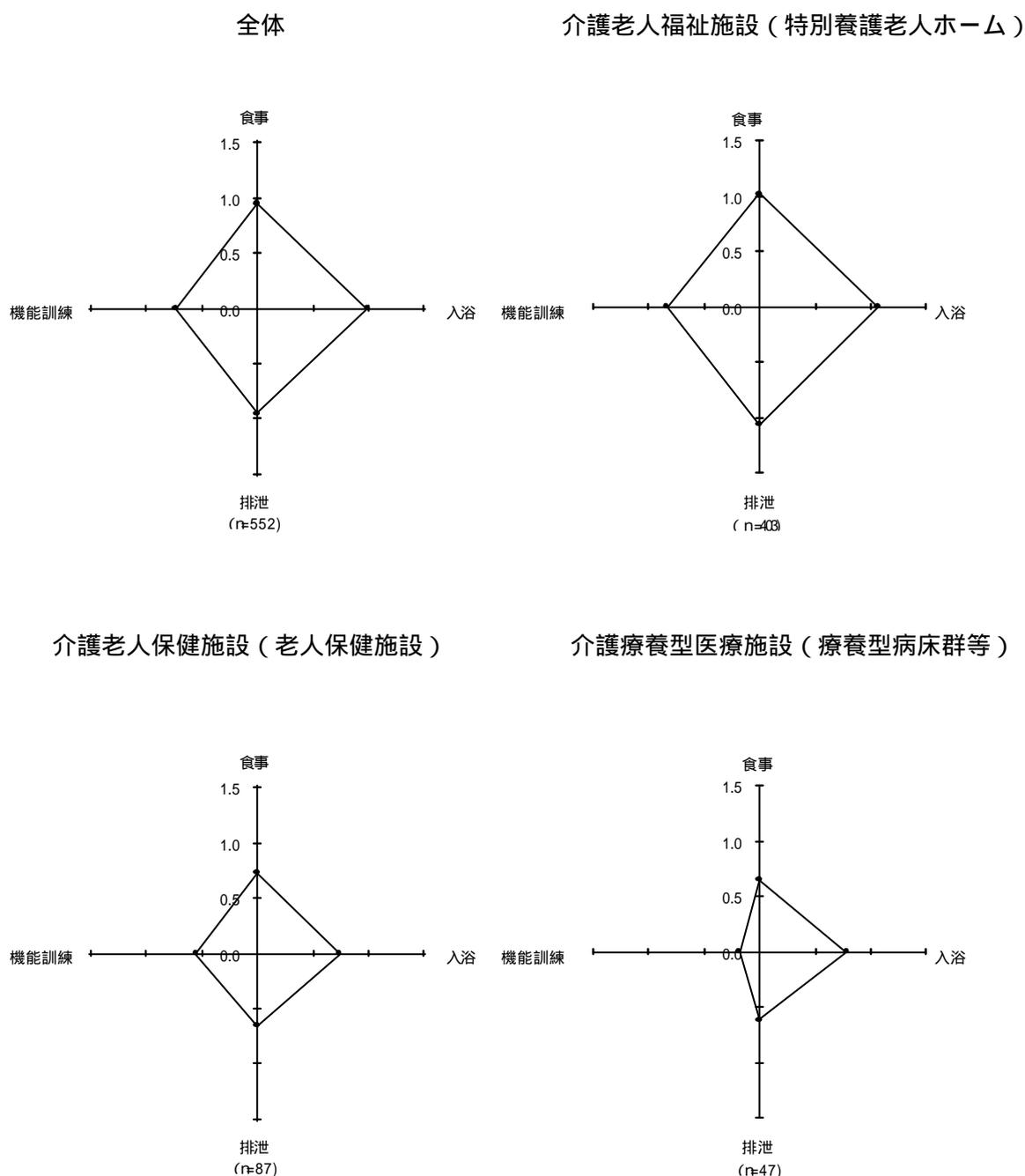
図表 - 5 - 3 - 入所期間別、施設サービスの満足度スコア  
（施設等入所者調査 / 全体、入所期間別）



最後に、入所施設別に『食事』『入浴』『排泄』『機能訓練』の4項目の満足度スコアを見ていく。

介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）では、全項目においてスコアが最も高くなっている。介護老人保健施設（老人保健施設）と介護療養型医療施設（療養型病床群等）は同じような傾向にあるが、『機能訓練』については、介護療養型医療施設（療養型病床群等）のスコアは非常に低い（図表 - 5 - 3 - ）。

図表 - 5 - 3 - 入所施設別、施設サービスの満足度スコア  
（施設等入所者調査 / 全体、入所施設別）



## 施設サービスの不満な理由

施設サービスにやや不満、不満と回答した人の理由を見ていく。

それぞれ不満な理由の第1位を見ると、『食事』『健康管理、栄養上の管理』では「質がよくない」、『入浴』『排泄』『機能訓練』では「利用できる回数や時間が足りない」、『必要な医療の実施』では「個人的な希望が受け入れられない」、『看護』では「職員の対応がよくない」が挙げられている（図表 - 5 - 4）。

図表 - 5 - 4 不満な施設サービスの理由（施設等入所者調査 / 全体）

	(%)		
	1 位	2 位	3 位
食 事 (n=40)	質がよくない 42.5	個人的な希望が受け入れられない 7.5	職員の対応がよくない 2.5
入 浴 (n=33)	利用できる回数や時間が足りない 39.4	個人的な希望が受け入れられない 15.2	質がよくない / 職員の対応がよくない 6.1
排 泄 (n=27)	利用できる回数や時間が足りない 14.8	職員の対応がよくない 11.1	設備や道具が古い 7.4
機能訓練 (n=42)	利用できる回数や時間が足りない 33.3	個人的な希望が受け入れられない 11.9	質がよくない 9.5
必要な医療の実施 (n=28)	個人的な希望が受け入れられない 25.0	技術的に不安を感じる 17.9	職員の対応がよくない 10.7
看 護 (n=33)	職員の対応がよくない 21.7	個人的な希望が受け入れられない 17.4	質がよくない 17.4
健康管理、栄養上の管理 (n=17)	質がよくない 35.3	個人的な希望が受け入れられない 23.5	技術的に不安を感じる 17.6