

介護保険における費用と満足度に対する認識調査

鎌田佳代子¹⁾, 武岡千晴¹⁾, 寺嶋朋恵¹⁾, 藤井可奈子¹⁾,
松下英代¹⁾, 矢野美雪¹⁾, 兵藤好美

要 約

本研究は、介護保険法の利用者と家族の満足度や、介護保険法がどのように受け止めているのかを明らかにすることを目的とした。対象は、介護保険法の中で訪問看護を受けている利用者の家族の方（主に介護を担当されている方）95名で、郵送法により52名の回答を得た（回収率54.7%）。研究期間は、2000年7月から9月であり、アンケートは介護にかかる費用・介護サービスの2点に重点をおいて作成した。その結果、以下の実態を把握することができた。1. 介護保険法を利用するにあたり、介護サービスにおける費用の問題が多い。介護サービスの内容には満足していたが、介護サービスにかかる費用は高いと感じている。2. 介護者は、介護をしていて「利用者のこれからのことが心配である」、「自分の時間が持てない」と感じている人が多いことがわかった。3. 介護保険法や利用契約の手続きが複雑であるという意見が多かった。今後、介護保険法の利用に向けて、これらの問題点に対する解決への取り組みが必要であることが示唆された。

キーワード：介護保険法, 介護サービス, 費用, 負担, 満足感

はじめに

2000年4月に、介護保険法が施行されて1年が経過した。最近では新聞やテレビなどで、改めて介護保険法について論議されている。この1年間の実施で、さまざまな問題点が浮きぼりになってきた。また、介護者及び被介護者からも、介護保険法の利用者の査定や内容について、戸惑いや疑問を投げかける声が聞かれている。

介護保険制度による介護保険サービスとは、高齢者が利用しやすく適切なサービスを、円滑かつ容易に手に入れられる利用者本位のしくみが必要であり、このために、高齢者自身がサービスを選択することを基本として、保健医療福祉の専門家が連帯して身近な地域で、高齢者とその家族を支援するしくみ¹⁾をいう。しかし、介護保険法が施行されてから、介護の負担が軽減したという意見はあまり聞かれていない。利用者または家族の方々が、介護保険法をどのように受けとめ、現在の状況をどのように感じているかについて、具体的に把握することができなかった。

そこで本研究は、利用者やその家族の方々の介護保険法に対する満足度や、介護保険法をどのように受けとめているのかを明らかにするために、アンケート調査を実施した。特に介護にかかる費用・介護サービスの2つの点に重点をおいてアンケート用紙を作成し、意識調査を実施したのでここに報告する。

研究方法

対象は、介護保険法の中で訪問看護を受けている利用者及びその家族の方（主に介護を担当されている方）95名である。調査方法は、岡山市内4つの訪問看護ステーションの代表者に連絡をとり、趣旨を説明した上で代表者を通じて、利用者宅へアンケート用紙の配布を依頼した。なお調査対象は利用者及びその家族であるが、実際のアンケート記入は家族の方に依頼した。

回答後のアンケート用紙は、封した封筒に入れてもらい、訪問介護ステーションの方に回収し、とりまとめて郵送してもらうことを依頼した。その結果、52名（回収率54.7%）の回答が得られた。調査内容

は、利用者の年齢、性別、要介護状態区分（全6区分）、在宅での介護年数、家族構成、利用している介護サービス、介護保険にかかる費用、介護をしていることなど全部で10項目である。また介護保険法に対する意見については、自由記載を依頼した。調査期間は、2000年7月から9月である。

以上の調査結果は、主に単純集計によってまとめた。集計作業はSPSS for Windows9.0Jを用いて行った。

結 果

1. 対象者の概要

介護保険の利用者52名については、平均年齢79.1歳であった。その中で最も多いのが80歳代の21名（36.0%）であり、次いで70歳代が17名（30.0%）、90歳代が7名（21.0%）、60歳代が5名（9.0%）、40歳代（2.0%）、50歳代（2.0%）がそれぞれ1名であった。性別は、女性が34名（65.0%）、男性が18名（35.0%）であった。

なお、主介護者の平均年齢は63.7歳であり、60歳台が最も多かった。主介護者の内訳は、実娘16名（30.0%）、妻15名（29.0%）、息子の嫁・夫ともに4名（8.0%）、姉1名（2.0%）、その他12名（23.0%）であった。

利用者の要介護状態区分は、要介護5が20名（38.0%）と最も多く、次いで要介護4が15名（28.8%）、要介護2が9名（19.2%）、要介護3が4名（7.7%）、要介護1が3名（5.8%）、要支援が1名（1.9%）であった。なお利用者の在宅での平均介護年数は、5年10か月であり、最短年数は1か月、最長年数は25年であった。利用者の家族構成は、2人暮らしの家庭が27件（51.0%）、3人以上で暮らしている家庭が25件（49.0%）であった。

2. サービスの利用状況の結果

現在のサービスの利用状況を聞いた（複数回答）ところ、「訪問看護サービス」が41名（78.8%）と最も多く、次いで「医師による訪問診療」が37名（71.2%）、「ホームヘルパーによる介護サービス」「訪問入浴サービス」がそれぞれ15名（29.2%）だった。また、今後増やしたいと思うサービスは「ショートステイ」が7名（13.5%）と最も多かった。現在利用しているサービスの中でも、「訪問看護サービスの日数を増やしたい」という意見がみられた。

3. 介護サービスにかかる費用の変化と介護サービスの満足度

介護サービスにかかる費用の変化を聞いたところ、「増額した」が28名（53.8%）、「変わらない」が7

名（13.5%）、「減額した」が2名（3.8%）であった（Fig.1）。なお「分からない」と答えたものも15名（28.8%）いた。また、具体的な費用の差額は、9001円から10000円が最も多かった（Fig.2）。

そして、自分が支払っている費用に対する介護サービスの内容に「満足している」が39名と最も多く、「どちらともいえない」が10名、「不満を感じている」3名であった。

4. 介護サービスの費用と満足度の関係

介護サービスの費用に対する内容と満足の関係をみた。すると、増額した人28名の中では「十分満足である」は7名（25.0%）、「まずまず満足である」

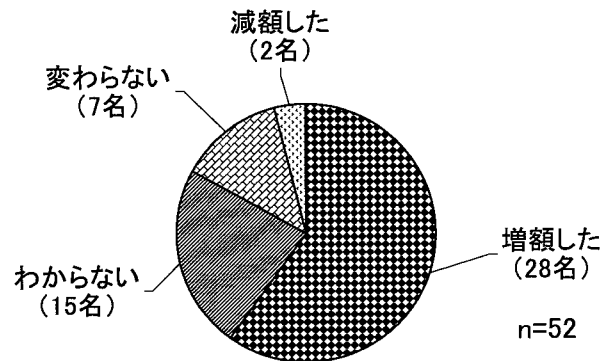


Fig. 1 利用者の介護にかかる費用の変化

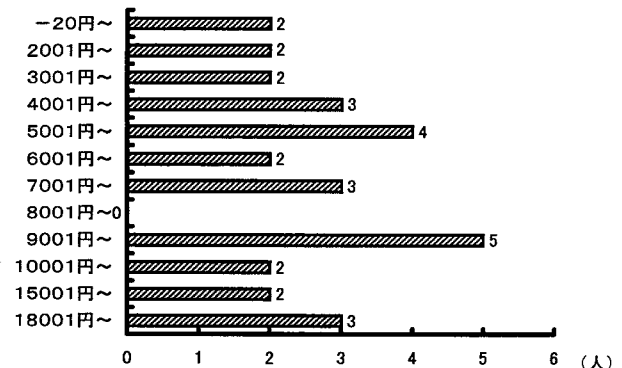


Fig. 2 介護保険導入前後の差額

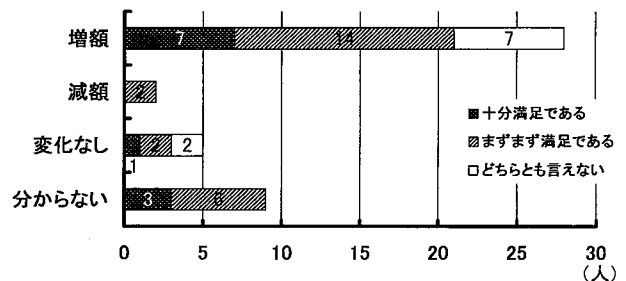


Fig. 3 費用の変化に対するサービスの満足度

は14名(50.0%),「どちらとも言えない」は7名(25.0%)だった。減額した人の中2名は、全員「満足している」という回答が得られた(Fig.3)。

介護保険法導入後、提供されているサービスのどの内容に満足しているのかを、負担する費用が増加した人を対象に集計した。その結果、「訪問介護(ホームヘルパー)」に対して満足している人が43名(83.0%)と最も多く、次いで「医師の往診」が42名(82.0%),「通所リハビリテーション(デイケア)」が39名(75.0%),「訪問看護」が37名(73.0%)であった。

5. 利用している介護サービスの費用についての介護者の考え

現在利用している介護サービスの費用について「ちょうどいい」と思っている人が25名(48.9%)と最も多く、「高い」が24名(46.8%),「安い」が3名(2.0%)であった。また、介護サービスにかかる費用が増額したことに對して「高い」と思っているのは20名(64.6%),「ちょうどいい」と思っているのは10名(32.3%),「安い」と思っているのは1名(3.2%)であった。

6. 介護者が介護をして感じていることの調査結果

介護者が介護をしていて感じることに對し、「そう思う」と答えた否定的な意見では、「自分の時間が持てない」が24名と最も多く、次いで「身体的負担を軽減してくれる人がいない」が19名、「介護と家事の両立が充分にできない」が14名であった。肯定的な

意見では「自分の健康に気をを使うようになった」、「介護に関心を持つようになった」がそれぞれ38名と最も多かった。次いで「医療者とのつながりを持つことができた」が36名であった(Fig.4)。

7. 家族構成と介護者の負担について

家族構成と将来のこと、及び介護者の自由な時間についてクロス集計を行った。その結果、「利用者の今後について心配している」と思っているのは、2人暮らしの家庭では16名(59.3%),3人以上で暮らしている家庭は18名(72.0%)だった。さらに、「自分の時間が持てない」と思っているのは、2人暮らしの家庭では12名(44.4%),3人以上で暮らしている家庭では12名(48.0%)だった。

8. 介護保険法に対する意見と質問

<お金についての不満>

- ☆年金生活をしている者にとっては、介護保険にお金がかかり生活が苦しい。
- ☆医療保険に比べて介護保険は、費用が高すぎる。
- ☆できる事ならサービスにお金が必要ない方がよい。
- ☆介護者にも、障害者手帳のような手当てがあると助かる。

<心配なこと、不安なこと>

- ・これから先の自分(介護者)の健康状態が心配である。
- ・今は自分が元気で介護をしているが、自分が病

□ そう思う ▣ どちらでもない ▨ そう思わない



Fig.4 介護者が介護をして感じること

気になった時が心配だ。

- ・年を重ねていくことを寂しく思う。

<介護保険法についての不満>

- ・介護サービスの内容を変更する度に、ケアマネージャーに相談しないといけないので、手間がかかる。
- (1) 元々プランを立てていなくても、緊急時には対応してもらえるのだろうか。
 - (2) 介護保険には問題がありすぎる。
 - (3) 老人のためのより良い保険ではないと思う。
 - (4) 難しすぎて理解しにくい保険だと思う。

<前向きな意見>

- (1) 介護保険法はまだ始まったばかりで何もわからないが、ケアマネージャーと相談しながら介護にあたっている。
- (2) 老老介護のため、皆様の協力をとてもありがたいと思っている。
- (3) 介護保険法の知識もおいおい付けていきたい。

考 察

以上の結果から、介護にかかる費用・介護サービスに重点をおいて見ていきたい。

1. 介護サービスとその費用について

介護サービスにかかる費用が増額したのは全体の5割強である。そのうち7.5割の人は、費用に対して実際に行われている介護サービスの内容に満足していた。費用が増加しても満足感が得られているということは、お金を出してでも、良い介護サービスを受けたいということの表れであると推察される。また、満足しているサービスの種類については、訪問介護(ホームヘルパー)、医師の往診、通所リハビリテーション(デイケア)、訪問看護であった。今後、これらのサービスへのニーズもさらに高まることが予想され、費用に見合った各サービスの内容の充実が求められてこよう。

一方では、ショートステイや訪問介護サービスの利用回数を、増やしたいと考えている人も多く、利用者・家族にとって有用性の高いサービスと言えよう。今後の回数増加に伴い、費用も増加してくると想定される。しかしながら利用希望者及び家族が高齢で、低年金受給者や低所得者層であることも少なくなく、経済的困窮等の理由から、利用を諦めざるを得ない場合も想定される。また、介護サービスにかかる費用の増額に不満を抱いたり、「介護者への金銭的な援助が欲しい」という意見が複数あったことから、介護が継続できるよう、今後サービス利用に

かかる費用の減額や給付、個々の家庭の収入や経済的困窮度を考慮した保険料が求められる必要がある。

また今回の調査では費用に対する満足度のみを聞いており、実際に支払われている具体的な額までは調査できていない。プライバシーの問題もあり、詳細を聞くことは難しいが、サービスの利用と経済的負担は重要な課題であり、サービスの利用に伴う経済的負担、及び満足度との関係について、今後さらに探求してゆきたい。

2. 介護保険法に対する意見と質問について

介護保険法についての不満の中で、「手続きが面倒である」、「介護保険法は理解しにくい」といった内容も多かった。これは、山崎らも述べているように、「介護保険法や利用契約の手続きが複雑である」¹⁾ためではないだろうか。岡山市では、介護保険法についてのパンフレットを作成している。現在でも、介護保険法をより身近なものにするために、地域の人々の意見をふまえた上で、パンフレットの内容を再検討している。このような取り組みに加え、主に利用者やその家族が、サービスを利用しやすくするために、介護保険法の利用に至る時間の短縮化、書類作成等手続きに関する簡略化が必要ではないだろうか。また、私達も必要性に応じて情報を提供できるように、継続的に学ぶことが重要であろう。

その他の意見として、「介護者に対する手当てや評価が欲しい」という意見や「家族がいても家事を手伝ってくれる人が欲しい」という意見も多数見られた。また介護者が介護をして感じるものの調査結果からも、「自分の時間がもてない」、「身体的負担を軽減してくれる人がいない」等の意見が高率だったことが明らかになった。

現在の介護保険は調査員の訪問時における、利用者の障害の程度を判定した結果に基づくサービスであり、必ずしも介護者の負担状況を反映したサービスであるとは言い難い場合も多い。特に利用者に痴呆を伴う場合は、一時の表面的な判定だけでは実情が正確に把握されておらず、判定結果と介護者の負担状況とのずれが大きいことが問題となっている。また介護の物理的負担だけでなく、介護の場に居ることに伴う緊張感や圧迫感、様々なストレスといった目に見えない精神的負担を、どのように測定し、軽減していくのかについても、具体化されていない。

介護が家族のみで負う課題ではなく、社会の問題として取り上げられ、初めて介護保険が施行されるに至ったことは、重大な意味をもつ。しかしながら

介護保険法の施行によって解決されない問題が多いことも、今回の調査結果で明らかになった。介護者に対する手当てや評価、家事を手伝ってくれる人の存在、自分の時間の保証、身体的負担の軽減等、一挙に解決していくことは難しいが、今後をどのように軽減させていくのか、具体的な体制づくりへの検討が必要である。

結 論

介護保険法の中で訪問看護を受けている利用者の家族の方に、介護保険法に関する認識調査を行った。その結果、以下の実態を把握することができた。

1. 介護保険法を利用するにあたり、介護サービスにおける費用の問題が多い。介護サービスの内容には満足していたが、介護サービスにかかる費用は高いと感じている。
2. 介護者は、介護をしていて「利用者のこれからのことが心配である」、「自分の時間が持てない」と感じている人が多いことがわかった。
3. 介護保険法や利用契約の手続きが複雑であるという意見が多かった。

謝 辞

本研究を進めるにあたり、お忙しい中調査にご協力いただきました、岡山市内の在宅介護支援センター並びに訪問看護ステーション（紙ふうせん、あおえ、大輪、さくらんぼ）から訪問看護を受けている介護者の皆様、アンケートの配布、回収にご協力い

ただきました各施設の方々に深謝申し上げます。本研究は、平成12年度岡山大学医療技術短期大学部看護学科において、看護セミナーⅠで発表したデータを元に、グループの有志が再度分析・考察し直したものである。

引 用 文 献

- 1) 山崎摩耶, 川村佐和子, 島内 節, 高崎絹子: 介護保険とケアマネージャー. 22, 日本看護協会: 東京都, 1998.

参 考 文 献

- 1) 成木弘子: 在宅療養者と家族をサポートする地域づくり. 臨床看護, 23: 75-80, 1998.
- 2) 若月裕子, 皆川文子, 長谷部まゆみ, 菊池裕子, 安部淳子, 大島玲子: 介護保険が開始されての介護負担の変化—医療機関訪問看護室の現場から—. 第31回日本看護学会論文集—地域看護—, 56-58, 2000.
- 3) 内田恵美子: スタートした日本における介護保険の実態と課題. 日本在宅ケア学会誌, 4(2): 90-93, 2001.
- 4) 青木かおる: 「介護保険下の医療サイドの役割と課題—医療と福祉のバリアフリー化を目指して—」看護婦の立場から. 日本農村医学会雑誌, 48: 727-728, 2000.
- 5) 工藤奈緒美, 勘林秀行: 介護保険導入後の保健福祉サービス利用状況. 日本在宅ケア学会誌, 4(2): 98-99, 2001.
- 6) 内田陽子, 山崎京子: 訪問看護に対する利用者の満足度と機関側の自己評価との関係. 日本在宅ケア学会誌, 4(2): 104-105, 2001.
- 7) 中谷芳美, 伴真由美, 滝内隆子, 金川克子: 介護保険制度下における訪問看護サービスのあり方に関する研究(1)—訪問看護利用者のサービスの変化状況と変化のパターン別にみた利用者の特徴—. 日本在宅ケア学会誌, 4(2): 104-105, 2001.

Survey on recipients expenses and degrees of satisfaction in the nursing insurance system

Kayoko KAMADA¹⁾, Chiharu TAKEOKA¹⁾, Tomoe TERASHIMA¹⁾, Kanako FUJII¹⁾,
Hideyo MATSUSHITA¹⁾, Miyuki YANO¹⁾, Yoshimi HYODO

Abstract

We carried out a survey on the caregivers impression and degrees of satisfaction. The objects are 95 family members who mainly take care of the elderly receiving the visiting care under the nursing insurance law. Sheets of questionnaires were delivered and collected from July to September, 2000. They were mainly focused on the expenses, qualities and quantities of the nursing service.

We found that :

1. Many people are unsatisfied with the expenses. They were satisfied with the qualities and quantities of the nursing service, but they think that the fees are expensive.
2. Many caregivers have anxieties about the future of the elderly and they feel that they have no free time for themselves.
3. Many have impression that the nursing insurance law itself and the procedure for a contract are complicated.

Key words : nursing insurance law, nursing service, expenses, burden, satisfaction.

Faculty of Health Sciences, Okayama University Medical School

1) Twelfth graduation class, Department of Nursing, School of Health Sciences, Okayama University