

## 介護保険の利用者・家族が一番不安なのは「費用負担に関すること」

～【ケアマネドットコム調べ】「ケアマネが利用者や家族からよく聞かれること」ランキング～

株式会社エス・エム・エス（代表取締役社長：後藤夏樹、東証一部、以下「当社」）は、11月11日の「介護の日」に合わせ、当社が運営するケアマネジャー向けコミュニティサイト「ケアマネドットコム」にて、「ケアマネジャーが利用者や家族からよく聞かれること」、「利用者や家族が事前を知っておいたほうが良いこと」に関する調査を実施しました。超高齢社会に突入した日本において、要介護（要支援）認定者数は600万人を超え（厚生労働省「介護保険事業状況報告」より）、介護保険サービスを利用する人が増加しています。しかし突然介護に直面することになった利用者や家族にとってはわからないことが多く、ケアマネジャー（以下「ケアマネ」）に多くの質問が寄せられています。実際に初めて介護保険サービスを利用する利用者や家族からどんなことをよく聞かれているのか、またどんなことを事前を知っておいたほうが良いと考えているのかについて、554名のケアマネから回答をいただきましたので、その結果をご報告します。

### 調査サマリー

●初めて介護保険サービスを利用する利用者や家族からよく聞かれることは以下のとおりとなった

**1位 費用・お金に関すること（77%）**

そのうち、95%が介護保険サービス料、利用者負担割合に関することと回答

**2位 在宅介護に関すること（61%）**

そのうち、88%が在宅介護サービスの種類や選び方、サービス内容に関することと回答

**3位 介護保険制度に関すること（54%）**

そのうち、80%が介護認定に関することと回答【→2P】

●ケアマネとして、利用者や家族が事前を知っておいたほうが良いと思うことは以下のとおりとなった

**1位 在宅介護に関すること（57%）**

そのうち、74%が在宅介護サービスの種類や選び方、サービス内容に関することと回答

**2位 費用・お金に関すること（53%）**

そのうち、91%が介護保険サービス料、利用者負担割合に関することと回答

**3位 介護保険制度に関すること（51%）**

そのうち、76%が介護認定に関することと回答【→3P】

- ケアマネがよく聞かれることと、事前を知っておいたほうが良いと思うことの割合の差が大きい項目も見られた。ケアマネがよく聞かれる割合がより高いものには「費用・お金に関すること」、「ケアプランやサービス内容に関すること」、事前を知っておいたほうが良い割合がより高かったものには「医療・医薬品に関すること」、「被介護者の死後に関すること」などがあった【→4P】

ケアマネが利用者や家族からよく聞かれることと、事前を知っておいたほうが良いと思うことの上位ベスト3には同じ項目がランクインしました。当事者になって初めて知るサービス内容や費用、複雑な介護保険制度について、不安を抱えた利用者や家族がケアマネに相談していることがうかがえます。いっぽうで、ケアマネがよく聞かれることと、知っておいたほうが良いと思うことの割合の差が大きい項目については、利用者や家族は「今すぐ必要な情報」の割合が高い傾向であるのに対し、ケアマネは具体的な介護の方法や、介護を長い目で見たプロならではの視点ともいえる項目が高い結果となりました。

**【本件に関するお問い合わせ先】**

株式会社エス・エム・エス 介護事業 PR 担当 竹原（たけはら）  
電話：03-6777-1203 E-mail：[kaigoprinfo@bm-sms.co.jp](mailto:kaigoprinfo@bm-sms.co.jp)  
※本ニュースリリースは、厚生労働記者会にも配布しています。

●初めて介護保険サービスを利用する利用者や家族からよく聞かれることは以下のとおりとなった

1位 費用・お金に関すること (77%)

そのうち、95%が介護保険サービス料、利用者負担割合に関することと回答

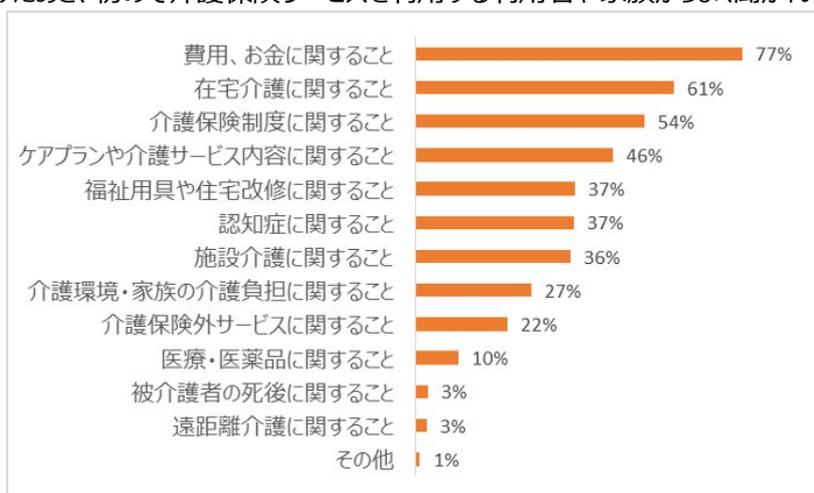
2位 在宅介護に関すること (61%)

そのうち、88%が在宅介護サービスの種類や選び方、サービス内容に関することと回答

3位 介護保険制度に関すること (54%)

そのうち、80%が介護認定に関することと回答

Q. 要介護認定を受けたあと、初めて介護保険サービスを利用する利用者や家族からよく聞かれることはなんですか？ (複数回答)



Q. 「費用、お金に関すること」を選んだ方にお聞きます。具体的にどんなことですか？ (複数回答)



Q. 「在宅介護に関すること」を選んだ方にお聞きます。具体的にどんなことですか？ (複数回答)



Q. 「介護保険制度に関すること」を選んだ方にお聞きます。具体的にどんなことですか？ (複数回答)



●ケアマネとして、利用者や家族が事前に知っておいたほうが良いと思うことは以下のとおりとなった

**1位 在宅介護に関すること (57%)**

そのうち、74%が在宅介護サービスの種類や選び方、サービス内容に関することと回答

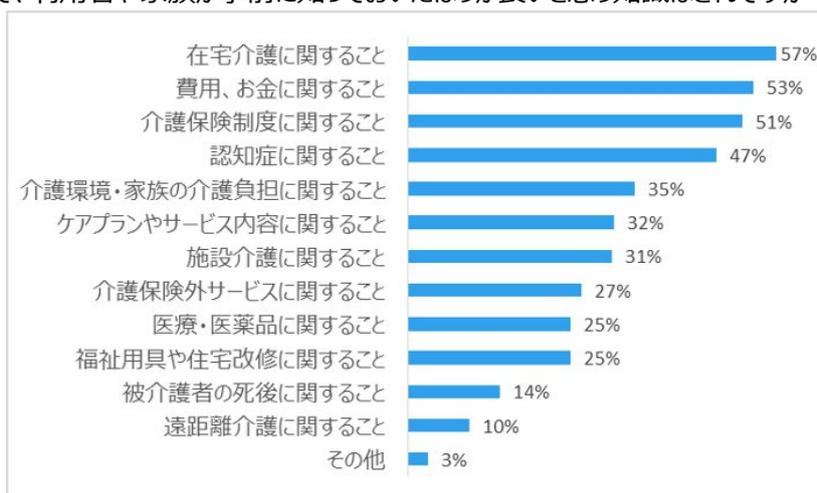
**2位 費用、お金に関すること (53%)**

そのうち、91%が介護保険サービス料、利用者負担割合に関することと回答

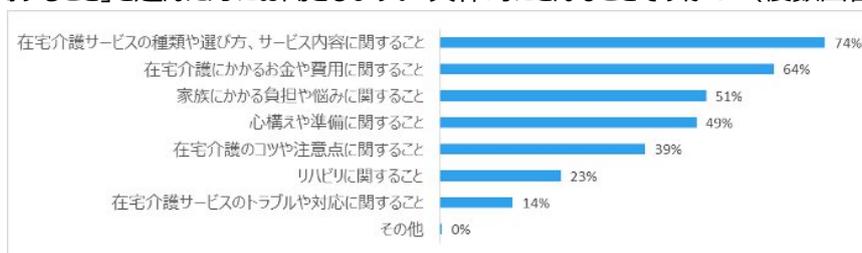
**3位 介護保険制度に関すること (51%)**

そのうち、76%が介護認定に関することと回答

Q. ケアマネジャーとして、利用者や家族が事前に知っておいたほうが良いと思う知識はどれですか？ (複数回答)



Q. 「在宅介護に関すること」を選んだ方にお聞きします。具体的にどんなことですか？ (複数回答)



Q. 「費用、お金に関すること」を選んだ方にお聞きします。具体的にどんなことですか？ (複数回答)

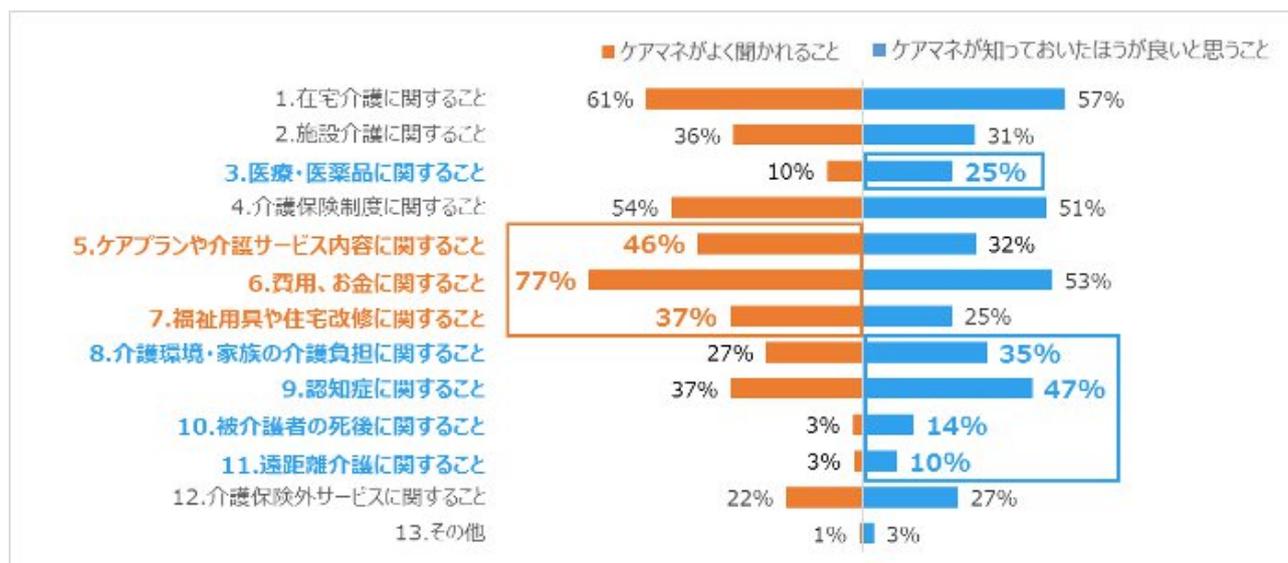


Q. 「介護保険制度に関すること」を選んだ方にお聞きします。具体的にどんなことですか？ (複数回答)



●ケアマネがよく聞かれることと、事前に知っておいたほうが良いと思うことの割合の差が大きい項目も見られた。ケアマネがよく聞かれる割合がより高いものには「費用、お金に関すること」、「ケアプランやサービス内容に関すること」、事前に知っておいたほうが良い割合がより高かったものには「医療・医薬品に関すること」、「被介護者の死後に関すること」などがあった

前述の「Q.要介護認定を受けたあと、初めて介護保険サービスを利用する利用者や家族からよく聞かれることはなんですか？（複数回答）」および、「Q.ケアマネジャーとして、利用者や家族が事前に知っておいたほうが良いと思う知識はどれですか？（複数回答）」の回答結果を比較した



## 調査概要

- ・調査対象：「ケアマネドットコム」に会員登録しているケアマネジャー
- ・調査期間：2017年11月1日～11月6日
- ・調査方法：インターネット調査
- ・有効回答数：ケアマネジャー有資格者 554名

### 【「ケアマネドットコム」とは】

「ケアマネドットコム」は、介護支援専門員・ケアマネジャーのケアマネジメントを応援する、業界最大級のコミュニティサイトです。最新ニュースや厚労省通知、セミナーなどの業務系情報、質問・相談掲示板やブログを提供しています。

ケアマネドットコム

<http://www.care-mane.com/>

### 株式会社エス・エム・エスとは

2003年創業、2011年東証一部上場。「高齢社会に適した情報インフラを構築することで価値を創造し社会に貢献し続ける」ことをミッションに掲げ、介護・医療・キャリア・ヘルスケア・シニアライフなどの領域で「高齢社会×情報」を切り口にした40以上のサービスを開発・運営しています。