

2023年7月20日
株式会社エス・エム・エス

【介護家族 500 名に聞いた見守りサービスに関する実態調査】
約半数が関心ありと回答したものの、利用率はわずか 5%
活用サービス 1 位は「緊急時通報型」次いで「カメラ型」「センサー型」が上位
～独居高齢者の増加によりニーズ上昇、不在時の事故対応等を期待。「安心介護」会員への調査～

株式会社エス・エム・エス（本社：東京都港区、代表取締役社長：後藤夏樹、東証プライム、以下「当社」）は、介護で悩む人向けコミュニティ「安心介護」（URL：<https://i.ansinkaigo.jp/>）を提供しており、この度、安心介護会員 500 名を対象に、「見守りサービスに関する実態調査」を実施しました。



【主な調査結果】

1. 見守りサービスについては全体の 48.6%が「関心がある」と回答

被介護者と介護家族の居住形態別の調査では、同居の場合は 48.6%、別居の場合は 56.6%、施設介護の場合は 40.4%が「関心がある」と回答した。

2. 見守りについて全体の 36.2%が「悩みあり」と回答

被介護者と介護家族の居住形態別の調査では、同居の場合は 46.2%、別居の場合は 47.0%、施設介護の場合は 14.3%が「悩みあり」と回答。同居・別居での介護は見守りへの悩みが多い傾向にあることがわかった。

3. 見守りサービスの利用率は 5.0%。過去利用を含んでも 11.6%

見守りサービスについての関心は全体の約半数程度であるものの、利用には結びついていない様子が伺える。

4. 利用したことがない、もしくは利用を取りやめた理由は、「見守りサービスがどのようなものかよくわからないから（31.0%）」、「金銭的な負担がかかるから（28.2%）」が上位

サービス内容の認知や金銭的な負担に課題があることがわかった。

5. 見守りサービスの利用理由は「自宅で転倒・急な体調不良などの事故がありそれがきっかけで導入した（34.0%）」が最多、次いで「ケアマネジャーから勧められた（24.0%）」、「介護保険対象サービスの利用だけでは不安だった（22.0%）」が上位

被介護者に何か起きる前の予防的な観点で利用しているというよりは、事故等を受けてその再発防止や対処のために導入することが多いことが示唆された。

6. サービス利用経験者^{※1}の月額費用は「0～300 円（24.1%）」が最多。次いで 501～1,000 円、3,001～5,000 円がそれぞれ 13.8%

サービス利用検討者^{※1}の検討金額は「1,001～2,000円（29.4%）」が最多。次いで「501～1,000円」と「3,001～5,000円」がそれぞれ23.5%だった。

7. 現在利用しているサービスは、被介護者本人が自発的に通報する「緊急時通報型」が19.0%で最多

次いで映像・画像などで見守る「カメラ型（17.2%）」、赤外線センサー、電気ポットや冷蔵庫など家電連動型を含む「センサー型（15.5%）」が上位。自治体や行政、郵便局や電気・ガス・水道関連会社などが訪問する「訪問型」や食事宅配などの「宅配型」は10.3%と、他者が自宅を訪問するサービスは利用率がやや低い傾向となった。

【コメント抜粋】

①利用したことがない、または利用を取りやめた理由について

- ・認知症で正しく利用できなくなったから
- ・被介護者本人が使えないから
- ・安全性や利用者の理解度に不安
- ・まだそこまでは…と思う部分もある
- ・必要かどうかわからない

②利用しようと思った理由について

- ・電話だけでは確認しづらい部分もあり導入した
- ・転倒して救急車を呼ぶ可能性があると思ったので
- ・急な時に連絡が取れない

③あったら利用したいと思うサービスについて

- ・見守られる側が負担にならずにさりげなく使える見守りサービス。月々の負担額や初期費用が抑えられたサービス
- ・介護保険が適応となるようなサービス
- ・認知症であっても使いやすいサービス
- ・家族の負担が少なくなるもの
- ・話し相手になりながらの訪問型
- ・職員というより友達という感覚で見守りをしてくれる
- ・ポストにセンサーがついていて触れたらカメラが作動するのが良いかなと思います
- ・水分補給確認ができればと思ったことはあります。ポットのお湯とか熱いものならありますが、夏場に確認できるものがあればと思います

【総括】

超高齢社会の進行に伴い、日本の高齢者世帯数は増加の一途をたどっています。2000年に約366万世帯だった高齢夫婦世帯^{※2}数は20年間で約1.7倍の約653万世帯、約303万世帯だった高齢単独世帯数は20年間で約2.2倍の約671万世帯となりました^{※3}。高齢者世帯の増加に伴い、「離れて暮らす高齢者の安否確認をしたい」「家族不在時の事故に備えたい」「プライバシーに配慮しつつ生活を見守りたい」といったさまざまな介護家族のニーズに応えるため、見守りサービスの提供事業者はカメラ型、センサー型、宅配型、会話型など、サービスを多様化させてきました。このような中で、見守りサービスの需要や多様化について、介護家族の意識や課題点を抽出し、結果を公表することは見守りサービスの認知拡大につながると考え、この度調査を行いました。

調査の結果、介護家族全体の約半数は見守りサービスへの関心があるということがわかりました。見守りについての悩みは介護家族の3人に1人が悩んでおり、被介護者と介護家族の居住形態別の調査では、同居の場合は46.2%、別居の場合は47.0%、施設介護の場合は14.3%が「悩みあり」と回答しました。サービスへの関心や、見守りについての悩みは一定程度見受けられるものの、見守りサービスの利用率自体は5.0%であり、実際に利用している介護家

族は少ないという結果となりました。

サービスの利用理由は「自宅で転倒・急な体調不良などの事故がありそれがきっかけで導入した」、「ケアマネジャーから勧められた」が上位でした。事前にサービスを理解し、事故などの予防のために利用をしているというよりは、実際の事故等を受けて、今後の急な対応や救急連絡などを想定し、見守りサービスを導入することが多い様子が伺えました。実際に未利用家族のコメントでも「まだそこまでは…と思う部分もある」、「必要かどうかわからない」といった声もありました。見守りサービスを利用したことがない、もしくは取りやめた理由については「見守りサービスがどのようなものかよくわからないから」、「金銭的な負担がかかるから」が上位となり、サービスへの理解や金銭的な負担が導入と継続的な利用に対する課題となっていることがわかりました。費用についての調査では、見守りサービスを利用している、もしくは、以前利用していたが現在は利用していない介護家族の月額費用は0～300円が最多であり、利用を検討している介護家族の検討金額は1,001～2,000円が最多という結果となりました。見守りサービスの利用を検討している介護家族の検討金額はやや高い傾向にあるものの、過去、もしくは現在も見守りサービスを利用している介護家族は安価なサービスを利用している傾向があることから、サービス利用の検討段階ではやや高価なサービスの利用、あるいは複数のサービスの利用を検討するものの、利用決定、もしくは継続の段階では、価格を抑えている可能性が垣間見えました。利用開始や継続の決め手としては価格が重要なポイントであることが伺えます。

利用しているサービスについては緊急時通報型が最多、次点でカメラ型、センサー型という結果となりました。緊急時通報型サービスを利用し、かつ、利用を取りやめたことがあるという家族からは、「認知症で正しく利用できなくなったから」などのコメントがありました。どんなサービスがあれば利用したいかという問いには、「介護保険が適応となるようなサービス」「月々の負担額や初期費用が抑えられたサービス」といった金銭的な負担軽減を求める声や、「認知症であっても使いやすいサービス」「家族の負担が少なくなるもの」といった利便性を求める声、「話し相手になりながらの訪問型」「職員というより友達という感覚で見守りをしてくれる」といった被介護者本人の生活における楽しみを求める声などが寄せられ、金額や使用難度の問題、被介護者への配慮が求められていることなどが浮き彫りになりました。

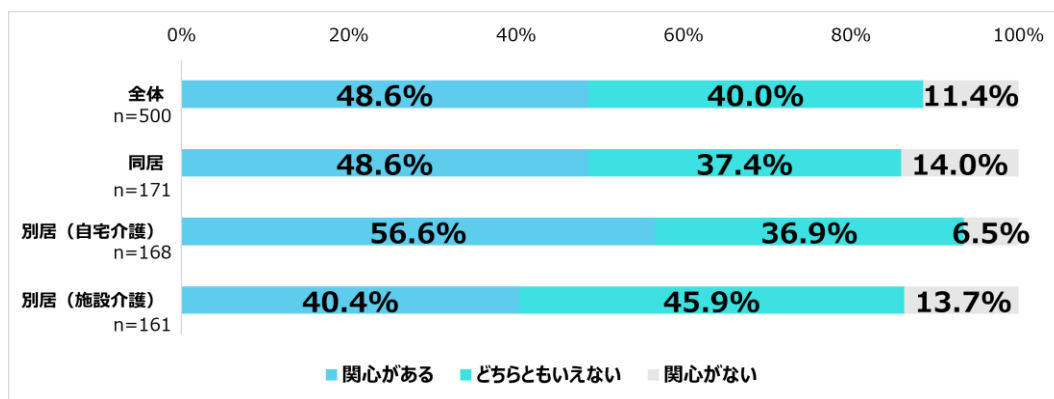
安心介護では、介護関連企業からの会員を対象とした調査希望にも対応しています。今後も会員に向けたさまざまな調査を行うことで、介護を行う家族の実態を広く伝えるとともに、介護に関わる企業への情報提供を行い、介護サービスや介護製品の発展に寄与できると考えています。

【調査結果詳細】

1. 見守りサービスについては全体の48.6%が「関心がある」と回答

Q. 見守りサービスに関心はありますか？

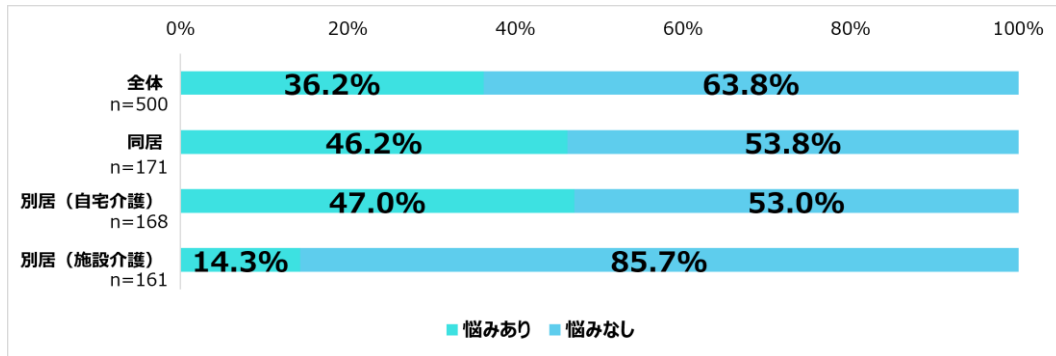
被介護者と介護家族の居住形態別の調査では、同居の場合は48.6%、別居の場合は56.6%、施設介護の場合は40.4%が「関心がある」と回答した。



2. 見守りについて全体の36.2%が「悩みあり」と回答

Q. 現在見守りに関してお悩みはありますか？

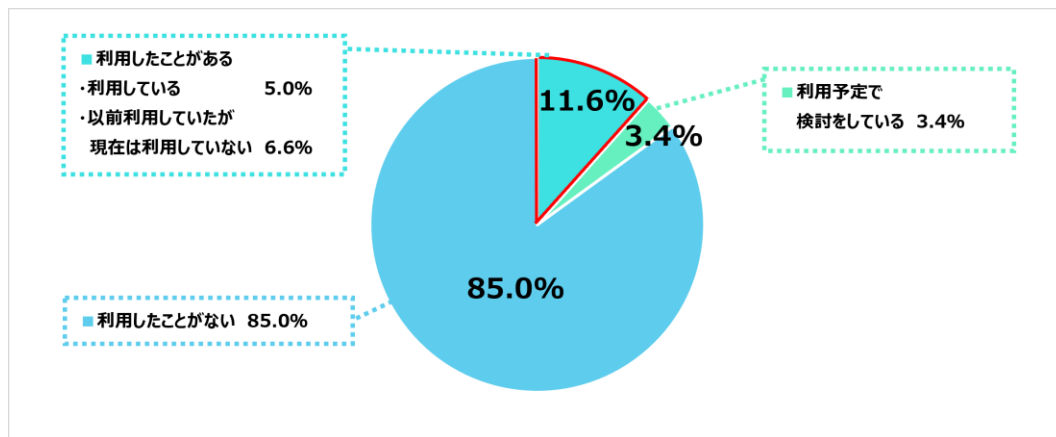
被介護者と介護家族の居住形態別の調査では、同居の場合は46.2%、別居の場合は47.0%、施設介護の場合は14.3%が「悩みあり」と回答。同居・別居での介護は見守りへの悩みが多い傾向にあることがわかった。



3. 見守りサービスの利用率は5.0%。過去利用を含んでも11.6%

Q. これまでに見守りサービスを利用したことがありますか？ (n=500)

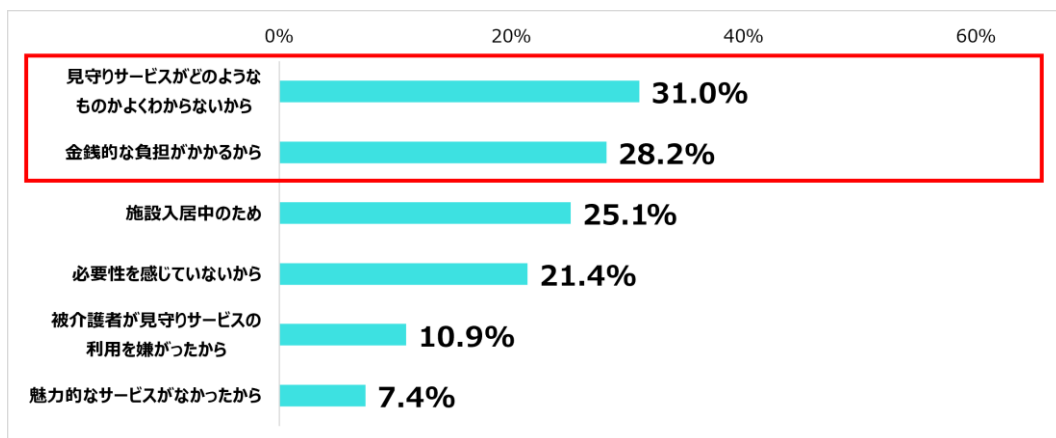
見守りサービスについての関心は全体の約半数程度であるものの、利用には結びついていない様子が伺える。



4. 利用したことがない、もしくは利用を取りやめた理由は、「見守りサービスがどのようなものかよくわからないから (31.0%)」、「金銭的な負担がかかるから (28.2%)」が上位

Q. (見守りサービスを利用したことがない、あるいは、以前利用していたが現在は利用していない方を対象とした調査) 利用したことがない、または利用を取りやめた理由をご回答ください (複数選択可、n=458)

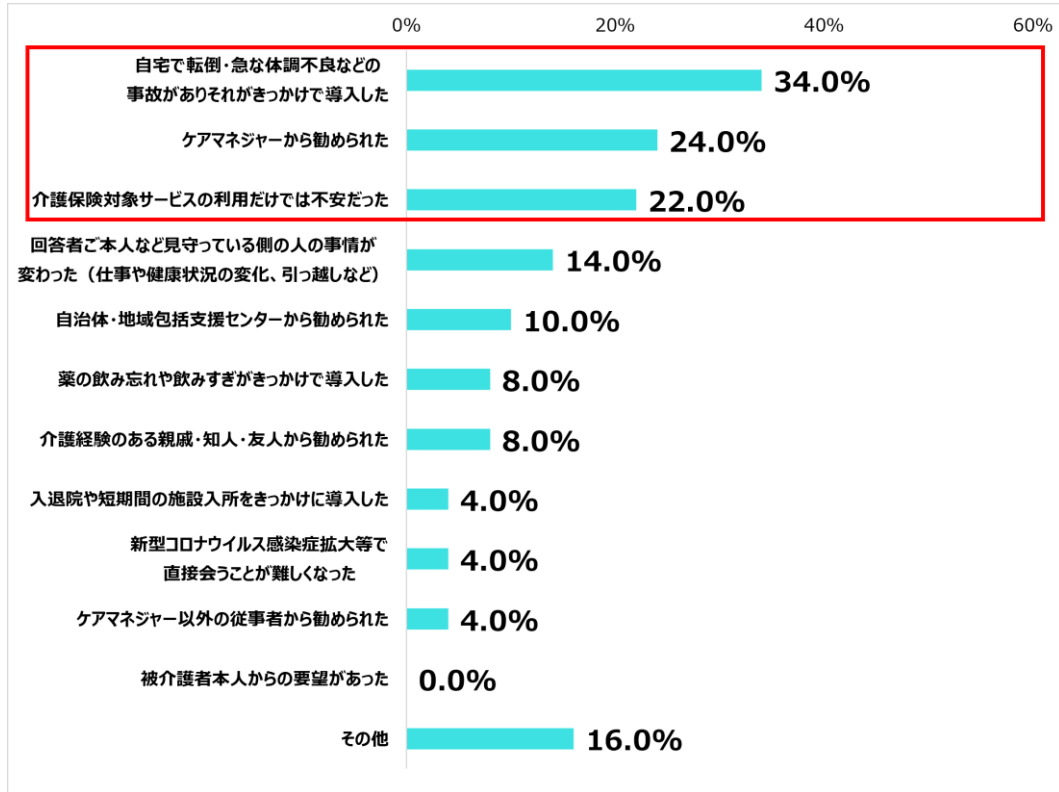
サービス内容の認知や金銭的な負担に課題があることがわかった。



5. 見守りサービスの利用理由は「自宅で転倒・急な体調不良などの事故がありそれがきっかけで導入した (34.0%)」が最多、次いで「ケアマネジャーから勧められた (24.0%)」、「介護保険対象サービスの利用だけ

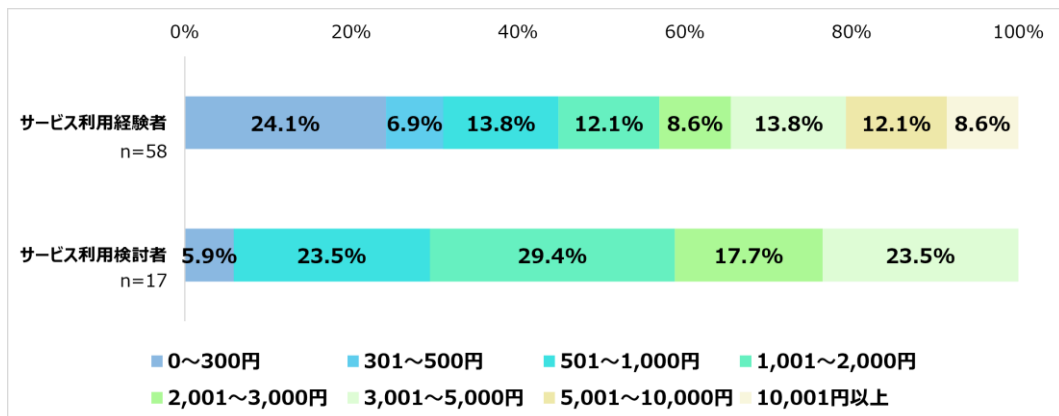
では不安だった（22.0%）」が上位

Q.（いずれかの見守りサービスを今も利用している、あるいは以前利用していたが現在は利用していない方を対象とした調査）どのような理由で利用しようと思われましたか？（複数選択可、n=50）
被介護者に何か起きる前の予防的な観点で利用しているというよりは、事故等を受けてその再発防止や対処のために導入することが多いことが示唆された。



6. サービス利用経験者の月額費用は「0～300円（24.1%）」が最多。次いで501～1,000円、3,001～5,000円がそれぞれ13.8%

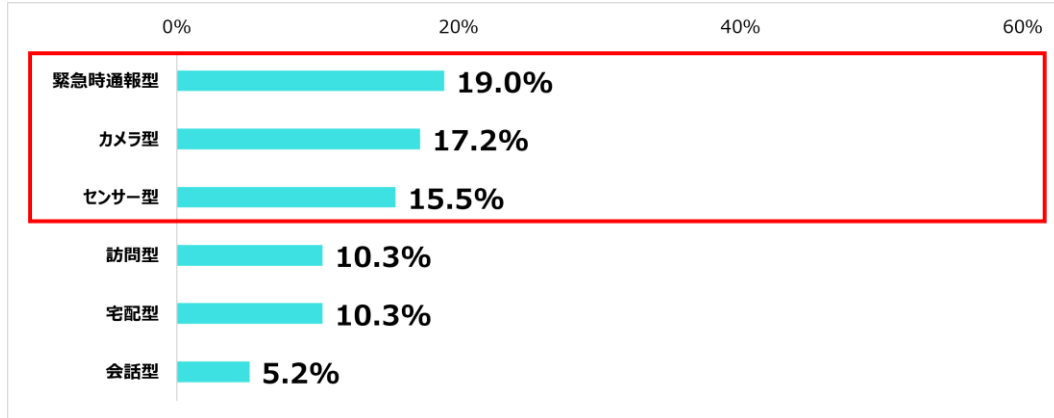
Q.（見守りサービスを利用している、あるいは以前利用していたが現在は利用していない、あるいは利用予定で検討をしていると回答した方を対象とした調査）見守りサービスにかけている金額を教えてください。（月単位）※利用中以外の方は過去に利用していた金額や、今回検討している金額などをご記入ください。
サービス利用検討者の検討金額は「1,001～2,000円（29.4%）」が最多。次いで501～1,000円と3,001～5,000円がそれぞれ23.5%だった。



7. 現在利用しているサービスは、被介護者本人が自発的に通報する「緊急時通報型」が19.0%で最多

Q. (見守りサービスを今も利用していると回答した方を対象にした調査) 利用したことがあるサービスはありますか？
(複数選択可、n=25)

次いで映像・画像などで見守る「カメラ型 (17.2%)」、赤外線センサー、電気ポットや冷蔵庫など家電連動型を含む「センサー型 (15.5%)」が上位。自治体や行政、郵便局や電気・ガス・水道関連会社などが訪問する「訪問型」や食事宅配などの「宅配型」は 10.3%と、他者が自宅を訪問するサービスは利用率がやや低い傾向となった。



※1：見守りサービスを利用している、あるいは以前利用していたが現在は利用していない方をサービス利用経験者、見守りサービスを利用予定で検討をしている方をサービス利用検討者としている

※2：夫 65 歳以上・妻 60 歳以上の夫婦のみの世帯

※3：総務省「国勢調査 時系列データ 世帯」(<https://www.e-stat.go.jp/dbview?sid=0003410427>, <https://www.e-stat.go.jp/dbview?sid=0003410428>) を元に当社集計

■ 調査概要

「見守りサービスに関する実態調査」

- ・調査期間：2023 年 6 月 5 日 (月) ～2023 年 6 月 14 日 (水)
- ・調査対象：安心介護会員 500 名
- ・調査方法：Web を使用したアンケート

「安心介護」は介護に悩む人向けのコミュニティです。会員に向けたブランドごとの認知度や購入経路の調査なども実施可能です。詳細は以下よりお問い合わせください。

- ・お問い合わせフォーム：<https://i.ansinkaigo.jp/inquiry/user/new>
- ・mail：info@ansinkaigo.jp

■ 安心介護調査担当者からのコメント

今回の調査を経て、多くの介護家族が見守りサービスに対し関心があるものの、サービス理解が進んでいないことで利用に繋がっていないことがわかりました。安心介護では、各企業様のマーケティング活動を、サービス・商品の調査・分析から、商品認知・体験・購入促進まで幅広く支援しています。アンケート調査に関しては、最大 1,000 名の母集団形成実績があり、介護を行うご家族、ケアマネジャーへの調査が可能です。そのほか、グループや個別でのインタビュー調査など多様なソリューションを取り揃えています。

【「安心介護」について】

安心介護は介護で悩む人向けコミュニティです。介護に関する質問を専門家に直接聞くことができる Q&A や、介護者同士の意見交換や悩み共有ができる繋がり場の場、介護に関する知識などのコンテンツを提供しています。

URL：<https://i.ansinkaigo.jp/>

【株式会社エス・エム・エスについて】

2003年創業、2011年東証一部上場、2022年4月より東証の市場区分変更によりプライム市場へ移行。「高齢社会に適した情報インフラを構築することで人々の生活の質を向上し、社会に貢献し続ける」ことをミッションに掲げ、「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。

名称：株式会社エス・エム・エス

所在地：東京都港区芝公園 2-11-1 住友不動産芝公園タワー

代表者：代表取締役社長 後藤夏樹

会社設立：2003年4月

資本金：23億1,518万円（2023年3月31日現在）

従業員数：連結3,703人、単体2,343人（2023年3月31日現在）

事業内容：高齢社会に求められる領域を、医療・介護・ヘルスケア・シニアライフと捉え、価値提供先であるエンドユーザ・従事者・事業者をつなぐプラットフォームとしての情報インフラを構築し、40以上のサービスを展開

URL：<https://www.bm-sms.co.jp/>

【報道関係のお問い合わせ】

株式会社エス・エム・エス PR グループ 電話：03-6721-2404 mail：smsinfo@bm-sms.co.jp