

Yahoo! JAPAN、インテージ共同調査 介護者に対して、介護の実態と介護保険制度に関するアンケートを実施 ～「精神的に休まらない」68.5%、介護保険サービスへの不満は「手続きが面倒」56.6%～

2004年9月17日

ヤフー株式会社
株式会社インテージ

Yahoo! JAPAN、インテージ共同調査 介護者に対して、介護の実態と介護保険制度に関するアンケートを実施

～「精神的に休まらない」68.5%、介護保険サービスへの不満は「手続きが面倒」56.6%～

Yahoo!リサーチのアドレス：<http://research.yahoo.co.jp/>

Yahoo! JAPANを運営するヤフー株式会社（以下、Yahoo! JAPAN）と株式会社インテージ（以下、インテージ）は共同で、「Yahoo!リサーチ・モニター」のうち「65歳以上の方を介護している方」を対象に、9月10日（金）から9月14日（火）にかけて、介護の実態と介護保険制度に関するアンケートを実施しました。

< 調査の概要 >

調査期間 ：2004年9月10日（金）～9月14日（火）

調査対象 ：Yahoo!リサーチ・モニター（「介護者パネル」3470名から抽出）

調査方法 ：ウェブ上でのアンケート調査

回答者数 ：445名（男性－240名、女性－205名）

※調査対象者から「現在65歳以上の方を介護している」と回答した方のみを抽出しています。

世代別構成比：20代－13.9%、30代－33.5%、40代－35.9%、
50代－11.5%、60代以上－5.2%

<集計結果>

- ◆介護をしていて大変なこととして、68.5%の方が「精神的に休まらない」と回答しました。
- ◆これからの生活については「経済面（48.3%）」「要介護者の状態が悪くなる（46.1%）」「介護者のほうが体の健康を害する（43.8%）」といった心配を抱えている方が多いことがわかりました。
- ◆「現在の介護保険のサービスに不満を感じたことがある」と答えた方は52.8%で、不満の理由には、「手続きが面倒だ（56.6%）」が最も多くあがりました。
- ◆介護保険制度と介護サービスに対しても、「手続きをもっと簡単にしてほしい」という意見が最も多く、それ以外では「サービスの料金」「保険料」「サービス事業者の質」に対する意見が多く寄せられました。

アンケート結果の詳細は下記のとおりです。

質問1：介護をしていて、何が大変ですか。（回答2：介護をしていて、これからの生活で心配答は3つまで）

- 1位 精神的に休まらない（68.5%）
- 2位 体力的につらい（32.6%）
- 3位 経済的につらい（31.2%）
- 4位 必要なサービスが足りない（24.9%）
- 5位 相談する人がいない（9.2%）

なことは何ですか。（回答は3つまで）

- 1位 経済面（48.3%）
- 2位 要介護者の状態が悪くなる（46.1%）
- 3位 介護者のほうが体の健康を害する（43.8%）
- 4位 介護者のほうが精神面を害する（38.4%）
- 5位 家族内の不和（25.4%）

質問3：あなたが介護されている方の要介護度は、次のどれに当てはまりますか

- 要支援（8.3%）
- 要介護1（16.9%）
- 要介護2（16.9%）
- 要介護3（15.3%）
- 要介護4（10.3%）
- 要介護5（12.8%）
- 要介護度未認定・除外（10.1%）
- わからない（9.4%）

質問4：現在、介護保険のサービスを利用していますか。（要介護者が要支援・要介護認定を受けている方のみに質問）

- はい（80.2%）
- いいえ（19.8%）

質問5：現在の介護保険のサービス内容に対して不満を感じたことはありますか。

- はい（52.8%）
- いいえ（47.2%）

質問6：どのような点に不満を感じましたか。（質問5で「はい」と答えた方のみに質問、複数回答可）

- 1位 手続きが面倒だ（56.6%）
- 2位 利用料金が高すぎる（43.0%）
- 3位 担当者によって対応が異なる（39.1%）
- 4位 急な依頼や変更に対応できない（34.5%）
- 5位 サービスの質が低い（22.6%）

質問7：介護保険制度とサービスに対する考え方について、当てはまるものを選んでください。（複数回答可）

- 1位 手続きをもっと簡単にしてほしい（48.1%）
- 2位 サービスの料金をもっと下げてほしい（44.9%）
- 3位 保険料を下げてほしい（42.7%）
- 4位 質の低いサービス事業者を排除してほしい（34.8%）
- 5位 サービスメニューをもっとわかりやすく説明してほしい（32.4%）

質問8：介護保険制度や、介護サービスに対するお考えを、ご自由にお願いします。（自由回答より抜粋）

- ・祖母がデイサービスに行くようになって気持ちが少し楽になりました。

- ・介護が長引いているので精神的肉体的経済的にとてもつらい。
- ・どこに（誰に）何を相談してよいかわからない。手続きがややこしいのが不満。
- ・日常生活で大変助かっているものも多いのですが、ここに至るまでインターネットや情報誌などでいろいろ勉強しました。
- ・公的機関等による施設の定期的な監査と結果の公表や指導権、利用者による評価制度等により、運営実態の透明性や信頼性、サービス向上を実現してほしい。
- ・余命が半年以内と告知され、いよいよ介護が必要となったときに、市役所へ申請の説明を聞きに行ったが、申請してから認定されるまでにかかる期間を聞いてがくぜんとしました。
- ・自分のときはどうなるんだろうと不安になってしまう。
- ・介護保険の利用が、もっともっと大手を振ってできるよう、世の中が変わってほしいです。
- ・介護する側の負担を少しでも減らせるよう、みんなで考えていかないといけないと思います。

【株式会社インテージ】 <http://www.intage.co.jp/>

株式会社インテージ（市場名：JASDAQ、銘柄コード：4326、本社：東京都西東京市、設立年月日：1960年3月2日、代表取締役社長：田下憲雄）は、時代に先駆けてマーケティングの重要性を認識し、1960年に設立された日本のリサーチ会社のパイオニアです。以来40年以上にわたり、各種情報収集網の拡充、データ処理体制の確立、独自の分析ツールの開発など、「リサーチ」と「システム」の二つの領域で高度な技術とノウハウをもって、顧客の経営の意思決定に関わる「価値ある情報＝インテリジェンス」を提供しています。

【Yahoo!リサーチ】 <http://research.yahoo.co.jp/>

「Yahoo!リサーチ」は、約24万人のモニター会員を持つ、さまざまな市場調査を実施する法人向けインターネット調査サービスで、Yahoo! JAPANとインテージが共同で設立した株式会社インテージ・インタラクティブ（本社：東京都東久留米市、代表者：長崎貴裕）が運営しています。モニター会員はインターネットユーザーの約8割がアクセスするYahoo! JAPANから集められているので、母集団の代表性に優れています。また、年齢、性別、職業、業種、年収、家族構成など50項目にのぼる属性データを持っており、目的に応じた属性でのインターネット調査がスピーディーに実施できる仕組みとなっています。

【Yahoo! JAPAN】 <http://www.yahoo.co.jp/>

ヤフー株式会社（市場名：東証1部、銘柄コード：4689、本社：東京都港区、設立年月日：1996年1月31日、代表取締役：井上雅博）が運営するYahoo! JAPANは、1か月あたり約3807万人のユニークカスタマー数※と、1日9億2000万ページビューのアクセスを誇るインターネットの総合情報サイトで、検索、コンテンツ、コミュニティー、コマース、モバイルなど多くのサービスを提供しています。Yahoo!のグローバルウェブネットワークは、アメリカ合衆国、ラテンアメリカ、カナダ、ヨーロッパ、アジアなど世界25の国と地域で展開しています。

※2004年8月のNielsen//NetRatings「NetView AMS JP」における家庭からの視聴率84.1%、職場からの視聴率90.1%というデータをもとに、家庭、または職場からのインターネットユーザーを約4508万人（NetRatings Japan「インターネット基礎調査」より）としてYahoo! JAPANのユニークカスタマー数を算出。