

平成 28 年 2 月 9 日  
株式会社日本政策金融公庫  
総合研究所

## 介護者の4割がインターネットで介護サービスの内容を確認

～「訪問介護・通所介護に関するアンケート」結果の概要～

日本政策金融公庫(略称:日本公庫)総合研究所は、訪問・通所介護サービスに対する介護者のニーズを探るため、「訪問介護・通所介護に関するアンケート」を実施しました。主な調査結果と調査の要領は以下のとおりです。

### <主な調査結果>

#### 1 介護者は、利用のしやすさだけでなく、介護サービスの質も重視(本文7～8ページ)

介護者のうち4割は、ケアマネジャーや病院等から紹介された訪問・通所介護事業所について、事業所のホームページや介護施設検索サービス等を使って情報収集している。インターネットを使って調べた情報は、事業所の場所や時間帯といった利用のしやすさから、介護方針や介護技術、利用者の評判といった介護の質まで幅広い。とくに女性は介護の質への関心が強い。訪問・通所介護事業者が利用者を獲得するにはインターネットを使って自らの特長をアピールすることが望ましい。

#### 2 介護者の不満には、事業者が改善できるものも多い(本文9ページ)

介護者がもつ訪問・通所介護への不満には、自己負担額や利用の制限など介護保険制度に対するものもあるが、介護職員の仕事ぶりや引継ぎのミスなど事業者のマネジメントに起因するものも少なくない。

#### 3 介護者の6割が保険外サービスに関心(本文 13 ページ)

介護者のうち、介護保険外の介護サービスをすでに利用しているとする人が2割、利用してみたいとする人が4割いる。介護のニーズを満たすには保険外サービスへの進出も検討する価値がある。

<調査の要領> ・調査時点:平成 27 年 12 月  
・調査方法:インターネット調査

・調査対象:「65 歳以上の被介護者」がいる 1,059 人

### <お問い合わせ先>

日本政策金融公庫 総合研究所 小企業研究第一グループ TEL 03-3270-1687(担当:竹内、山田)  
〒100-0004 東京都千代田区大手町 1-9-4 大手町フィナンシャルシティ ノースタワー