

HOPE介護レポート - (1)
介護関心者200人パネル
第2回レポート

2000年9月

博報堂エルダービジネス推進室

調査目的 : 介護高関与度層における、介護に関する情報ニーズ、介護関連企業の認知状況、介護における負担感について把握する。

対象サンプル : 「高齢者在宅介護」に対する関与度の高い、40歳以上の男女個人 200サンプル
 うち介護経験者 148サンプル
 介護未経験者 52サンプル
 「介護関与度の高い介護未経験者」の条件は「親しい人が誰かを介護していて、その実情を聞いて介護を身近に感じている」
 <サンプル構成>

	男性 75サンプル	女性 125サンプル
40～64歳 135サンプル	介護経験者 38サンプル 介護未経験者 17サンプル	介護経験者 55サンプル 介護未経験者 25サンプル
65歳以上 65サンプル	介護経験者 15サンプル 介護未経験者 5サンプル	介護経験者 40サンプル 介護未経験者 5サンプル

対象エリア : 首都圏中心

サンプリング方法 : 第1回調査実施時に、専門スーパーバイザーを通じ、条件に適合するサンプルをリクルート。
 (第1回調査と同じサンプル対象)

調査方法 : 郵送調査

実施時期 : 2000年5月26日(金)～30日(火)

<介護経験者サンプルのケースプロファイル>
 (複数回答 延べ件数181件)

被介護者(血縁関係)

- ・自分の父親 26件
- ・自分の母親 55件
- ・配偶者の父親 24件
- ・配偶者の母親 45件
- ・配偶者の兄弟、姉妹 1件
- ・配偶者 24件
- ・その他 6件

被介護者の身体の状態

- 寝たきり 44件
- 介助による移動可能 86件
- 自力による移動可能 51件

被介護者の意識

- はっきりしていた 84件
- 時々はっきりしない 74件
- はっきりしない 23件

情報の不足感は非常に強い。

介護関連の情報のうち不足感が特に強いのは、
サービスの種類（「上乘せ・横出し」も含む）／介護費用、
サービス事業者のサービス内容／介護ノウハウ
／医療や看護の基礎知識。

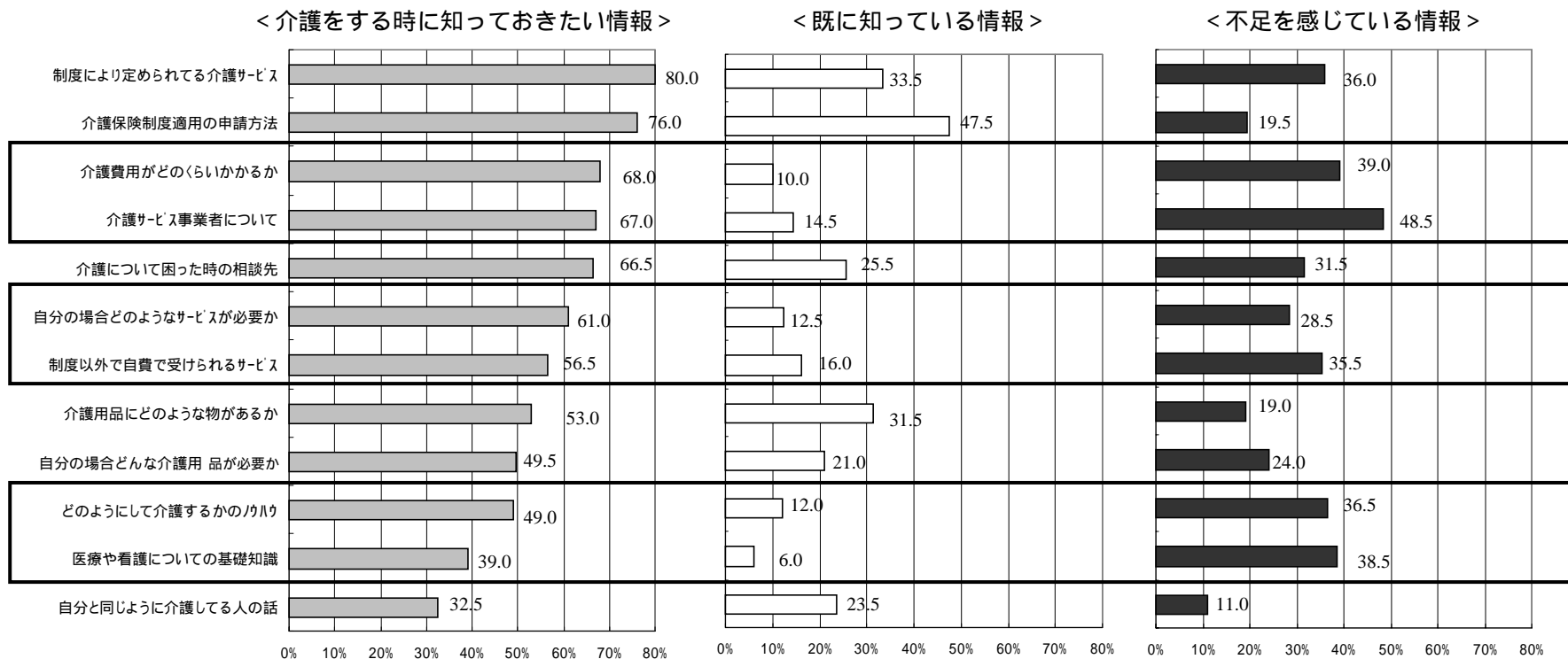
これらのうち、<サービスの種類、介護費用に関する情報>は、
自治体やマスメディアのニュース・番組・記事、
<事業者情報>は、自治体とマスメディアの広告に求められる。
また、<介護ノウハウ、医療・看護の基礎知識>は、それぞれの
「プロ」であるヘルパー、看護婦、医師に求められている。

精神的負担も「コミュニケーション」で癒される。

介護にあたっての負担感のうちでは、精神的負担が特に強い。
これを和らげるのが、被介護者の「ありがとう」の言葉、
周囲の協力・ねぎらい、息抜きの時間。

調查結果

情報ニーズが高いにも関わらず、不足感が強い情報は、
 介護にかかる費用に関する情報
 介護サービス事業者に関する情報（不足感が最も強い）
 次いで、
 自分が手がける介護で必要なサービス
 介護保険制度以外に自費で受けられるサービス
 また、
 介護ノウハウ
 医療や看護の基礎知識
 も、ニーズは比較的高くないが、不足感は非常に強い。

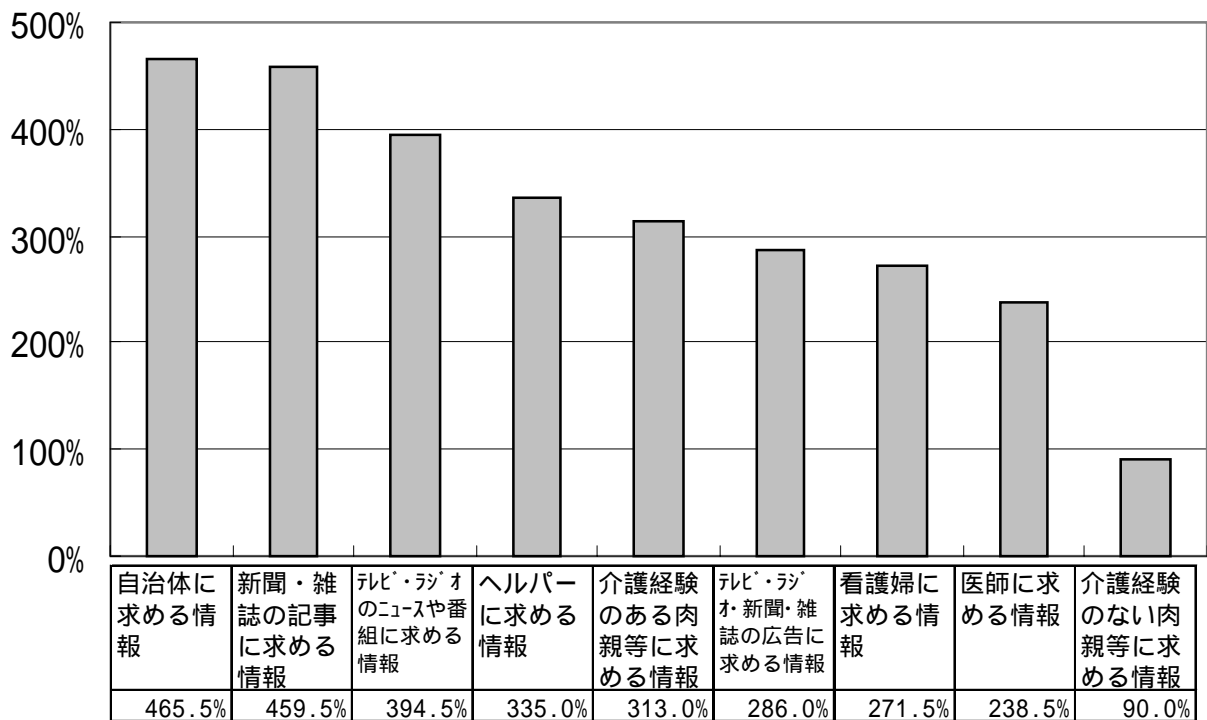


1) 求める情報の総量

自治体、マスメディア（記事、ニュース）に対する
 情報提供の期待度は高い。
 （「公共の情報」としての期待？）

次いで期待度が高いのが、ヘルパー、肉親等の
 「身近にいる人たち」。

< 各情報源に「求める情報」回答率の総計（注） > （N = 200）



注：個々の情報源について、「求める情報は以下のどれか」（複数回答）を聴取し、情報源ごとに回答率を合計したもの

「求める情報」選択肢

- ・介護保険制度適用の申請方法
- ・介護保険制度によって定められている介護サービス
- ・介護保険制度以外で自費で受けられるサービス
- ・自分が手がける介護の場合は、どのようなサービスが必要か、という具体的な情報
- ・介護サービスを行なっている事業者について（ヘルパーの質、サービス内容など）
- ・「介護用品にはどのようなものがあるか」の一覧
- ・自分が手がける介護の場合は、どのような介護用品が必要か、という具体的な情報
- ・介護にかかる費用がどのくらいかかるのか、という情報
- ・介護サービス、介護用品以外に、「どのようにして介護すればよいか」の具体的なノウハウ
- ・より専門性の高い、医療や看護についての基礎知識
- ・介護について困った時の相談先
- ・自分と同じように、介護をしている人の話

1) 自治体に求める情報

介護サービス全般について、
自治体に対する情報期待度が高い。

公的介護保険制度適用外の
「上乘せ、横出し」サービスに関する情報も
求められている。

<自治体（市区町村の窓口や担当者）に求める情報> （N = 200）

介護保険制度によって定められている介護サービス	75.0%
介護保険制度適用の申請方法	63.5%
介護について困った時の相談先	57.0%
介護保険制度以外で自費で受けられるサービス	51.5%
介護サービスを行なっている事業者について	50.5%
介護にかかる費用	42.5%
自分が手がける介護の場合は、どのようなサービスが必要か	34.5%
「どのようにして介護すればよいか」のノウハウ	26.0%
「介護用品にどのようなものがあるか」の一覧	22.5%
医療や看護についての基礎知識	18.5%
自分が手がける介護の場合は、どのような介護用品が必要か	17.0%
自分と同じように、介護している人の話	7.0%

2) 「医療のプロ」に求める情報

「医療」「看護」という、医師、看護婦それぞれの専門領域の情報に加え、「介護のノウハウ」も求められている。

< 医師に求める情報 > (N = 200)

医療や看護についての基礎知識	88.0%
「どのようにして介護すればよいか」のノウハウ	31.5%
介護について困った時の相談先	27.5%
自分が手がける介護の場合は、 どのような介護用品が必要か	19.0%
自分が手がける介護の場合は、 どのようなサービスが必要か	12.0%
介護にかかる費用	11.5%
介護サービスを行なっている事業者について	11.0%
「介護用品にどのようなものがあるか」の一覧	10.0%
介護保険制度以外で自費で受けられるサービス	9.5%
介護保険制度によって定められている介護サービス	8.5%
介護保険制度適用の申請方法	7.0%
自分と同じように、介護している人の話	3.0%

< 看護婦に求める情報 > (N = 200)

医療や看護についての基礎知識	72.0%
「どのようにして介護すればよいか」 のノウハウ	53.5%
介護について困った時の相談先	31.5%
自分が手がける介護の場合は、 どのような介護用品が必要か	28.0%
「介護用品にどのようなものがあるか」の一覧	19.5%
自分が手がける介護の場合は、 どのようなサービスが必要か	15.5%
介護サービスを行なっている事業者について	13.0%
自分と同じように、介護している人の話	12.0%
介護保険制度によって定められている介護サービス	8.5%
介護にかかる費用	7.0%
介護保険制度以外で自費で受けられるサービス	6.5%
介護保険制度適用の申請方法	4.5%

3) 「介護のプロ」に求める情報

「介護のノウハウ」に加え、介護用品の種類
(一覧情報)や選び方についての情報も
求められている。

<ヘルパーに求める情報> (N=200)

**「どのようにして介護すればよいか」
のノウハウ 64.5%**

介護サービスを行なっている事業者について	36.0%
自分が手がける介護の場合は、 どのような介護用品が必要か	35.5%
介護について困った時の相談先	33.5%
「介護用品にどのようなものがあるか」の一覧	30.0%
自分が手がける介護の場合は、 どのようなサービスが必要か	29.5%
自分と同じように、介護している人の話	24.0%
介護保険制度によって定められている介護サービス	21.0%
介護保険制度以外で自費で受けられるサービス	19.0%
医療や看護についての基礎知識	18.5%
介護にかかる費用	15.0%
介護保険制度適用の申請方法	8.5%

<介護ショップに求める情報> (N=200)

**「介護用品にどのようなものがあるか」
の一覧 77.5%**

**自分が手がける介護の場合は、
どのような介護用品が必要か 58.0%**

「どのようにして介護すればよいか」のノウハウ	31.0%
介護にかかる費用	27.5%
介護サービスを行なっている事業者について	17.5%
自分が手がける介護の場合は、 どのようなサービスが必要か	16.0%
介護について困った時の相談先	15.5%
介護保険制度によって定められている介護サービス	10.0%
介護保険制度以外で自費で受けられるサービス	9.0%
自分と同じように、介護している人の話	8.5%
介護保険制度適用の申請方法	5.5%
医療や看護についての基礎知識	5.5%

4) 肉親・親戚、友人・知人に求める情報

(介護経験の有無により期待度は違うが)
 「自分が手がける(手がけようとしている)介護が
 どのようなものであるかを、身近にいてわかって
 くれる人」として、相談先情報や介護経験談が
 期待されている。

<介護経験のある肉親・親戚、友人・知人に求める情報> (N=200)

介護について困った時の相談先	51.0%
自分と同じように、 介護している人の話	50.5%
「どのようにして介護すればよいか」のノウハウ	41.5%
介護サービスを行なっている事業者について	26.5%
介護にかかる費用	25.5%
自分が手がける介護の場合は、 どのような介護用品が必要か	23.0%
自分が手がける介護の場合は、 どのようなサービスが必要か	22.0%
介護保険制度以外で自費で受けられるサービス	19.0%
介護保険制度によって定められている介護サービス	17.0%
「介護用品にどのようなものがあるか」の一覧	14.5%
介護保険制度適用の申請方法	13.0%
医療や看護についての基礎知識	9.5%

<介護経験のない肉親・親戚、友人・知人に求める情報> (N=200)

自分と同じように、介護している人の話	21.5%
介護について困った時の相談先	11.0%
介護にかかる費用	8.0%
介護保険制度以外で自費で受けられるサービス	7.5%
「どのようにして介護すればよいか」のノウハウ	7.5%
介護保険制度適用の申請方法	6.5%
自分が手がける介護の場合は、 どのようなサービスが必要か	6.0%
医療や看護についての基礎知識	5.5%
介護保険制度によって定められている介護サービス	5.0%
自分が手がける介護の場合は、 どのような介護用品が必要か	4.5%
介護サービスを行なっている事業者について	4.0%
「介護用品にどのようなものがあるか」の一覧	4.0%

5) マスメディアに求める情報

ニュース・番組、記事に、求められるのは、
介護サービスに関する情報。
自治体と同様、公共性の高い情報源としての期待。

広告には、本来の機能である「商品特性」や
「事業者特性」の情報提供が求められている。

< テレビ・ラジオのニュースや番組に求める情報 >
(N = 200)

< 新聞・雑誌の記事に求める情報 >
(N = 200)

< テレビ・ラジオ・新聞・雑誌の広告に求める情報 >
(N = 200)

**介護保険制度によって
定められている
介護サービス** 56.0%

介護保険制度以外で 自費で受けられるサービス	44.5%
介護サービスを行なっている 事業者について	38.5%
介護について困った時の相談先	37.0%
自分と同じように、 介護している人の話	33.5%
介護保険制度適用の申請方法	33.0%
介護にかかる費用	31.0%
「どのようにして介護すればよいか」 のノウハウ	30.0%
医療や看護についての基礎知識	28.0%
「介護用品にどのようなものがあるか」 の一覧	27.0%
自分が手がける介護の場合は、 どのようなサービスが必要か	23.0%
自分が手がける介護の場合は、 どのような介護用品が必要か	13.0%

**介護保険制度によって
定められている
介護サービス** 57.5%

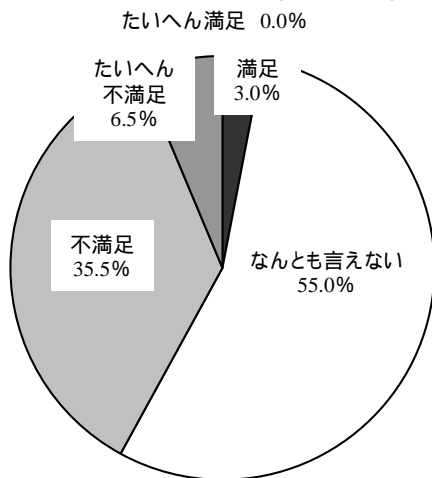
介護保険制度以外で 自費で受けられるサービス	48.5%
介護サービスを行なっている 事業者について	44.5%
介護にかかる費用	43.0%
介護保険制度適用の申請方法	42.5%
介護について困った時の相談先	41.5%
「介護用品にどのようなものがあるか」 の一覧	39.0%
自分と同じように、 介護している人の話	36.0%
「どのようにして介護すればよいか」 のノウハウ	33.5%
医療や看護についての基礎知識	26.5%
自分が手がける介護の場合は、 どのようなサービスが必要か	26.0%
自分が手がける介護の場合は、 どのような介護用品が必要か	21.0%

**「介護用品にどのような
ものがあるか」の一覧** 53.5%

介護サービスを行なっている 事業者について	47.5%
介護について困った時の相談先	26.0%
介護保険制度以外で 自費で受けられるサービス	24.5%
介護保険制度によって定められている 介護サービス	24.0%
自分が手がける介護の場合は、 どのような介護用品が必要か	22.0%
介護にかかる費用	19.0%
介護保険制度適用の申請方法	15.0%
「どのようにして介護すればよいか」 のノウハウ	15.0%
自分が手がける介護の場合は、 どのようなサービスが必要か	14.5%
医療や看護についての基礎知識	13.5%
自分と同じように、 介護している人の話	11.5%

マスメディアの情報提供に対する不満度は高い。情報提供に対する期待度の高さを考えると、自治体と並ぶ「公共の情報源」として、より一層の情報提供強化が求められている、と考えられる。

<全数ベース> (N=200)



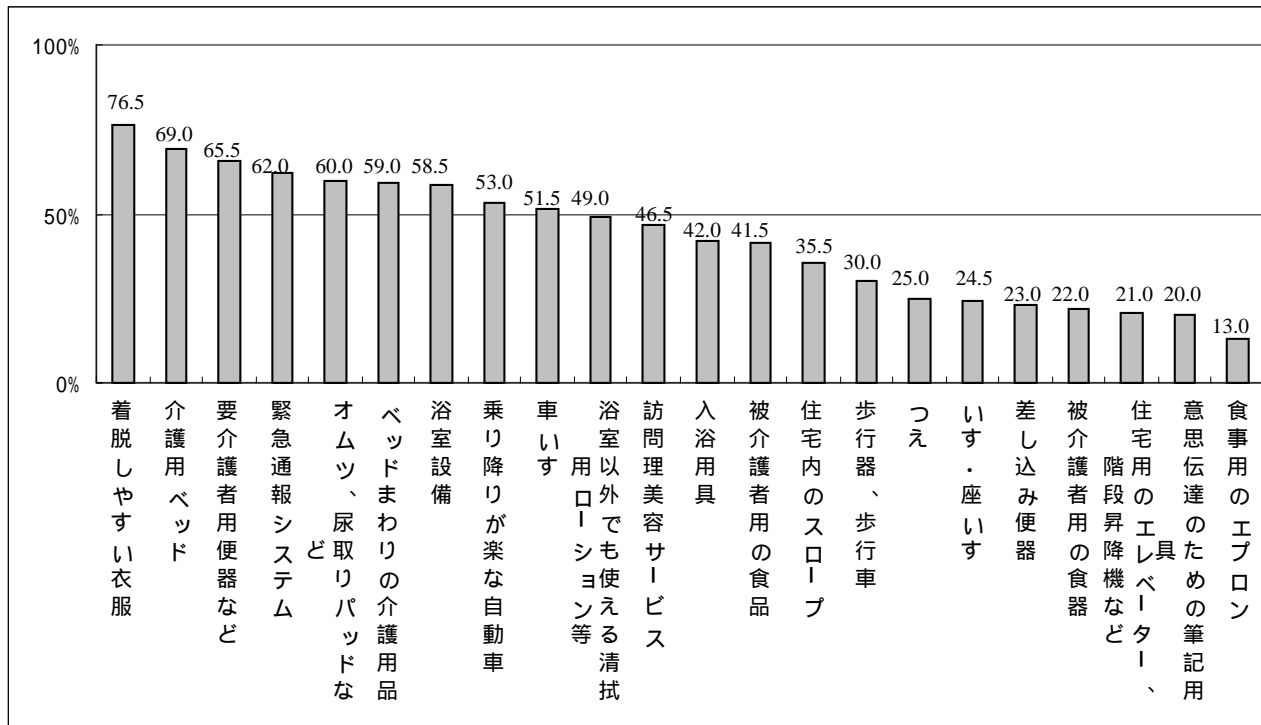
<ブレイクダウン>

		合計	Q15. 現状のマスメディアの介護情報提供に対する満足度					加重平均
			たいへん満足(5)	満足(4)	なんとも 言えない (3)	不満足(2)	大変不満足(1)	
		上段：実数 下段：横%						
全体		200 100%	0 0%	6 3%	110 55%	71 35.5%	13 6.5%	2.55
性別	男性	75 100%	0 0%	2 2.7%	42 55.9%	26 34.7%	5 6.7%	2.55
	女性	125 100%	0 0%	4 3.2%	68 54.4%	45 36%	8 6.4%	2.54
年齢	40-64歳	135 100%	0 0%	2 1.5%	75 55.6%	47 34.8%	11 8.1%	2.50
	65歳以上	65 100%	0 0%	4 6.2%	35 53.8%	24 36.9%	2 3.1%	2.63
介護経験	介護経験者	148 100%	0 0%	4 2.7%	83 56%	51 34.5%	10 6.8%	2.55
	非介護経験者	52 100%	0 0%	2 3.8%	27 51.9%	20 38.5%	3 5.8%	2.54
居住形態	マンション/アパート	59 100%	0 0%	0 0%	32 54.2%	22 37.3%	5 8.5%	2.46
	一戸建て	141 100%	0 0%	6 4.3%	78 55.2%	49 34.8%	8 5.7%	2.58

第1回調査で聴取した商品も合わせ、
最も関心度が高いのは、「着脱しやすい衣服」。
(ただし、広告・企業想起ではほとんどあがっていない)

以下、ベッド関連、セキュリティ関連、排泄関連、浴室関連
の商品への関心が高くなっている。

<在宅介護用品関心度> (N = 200)

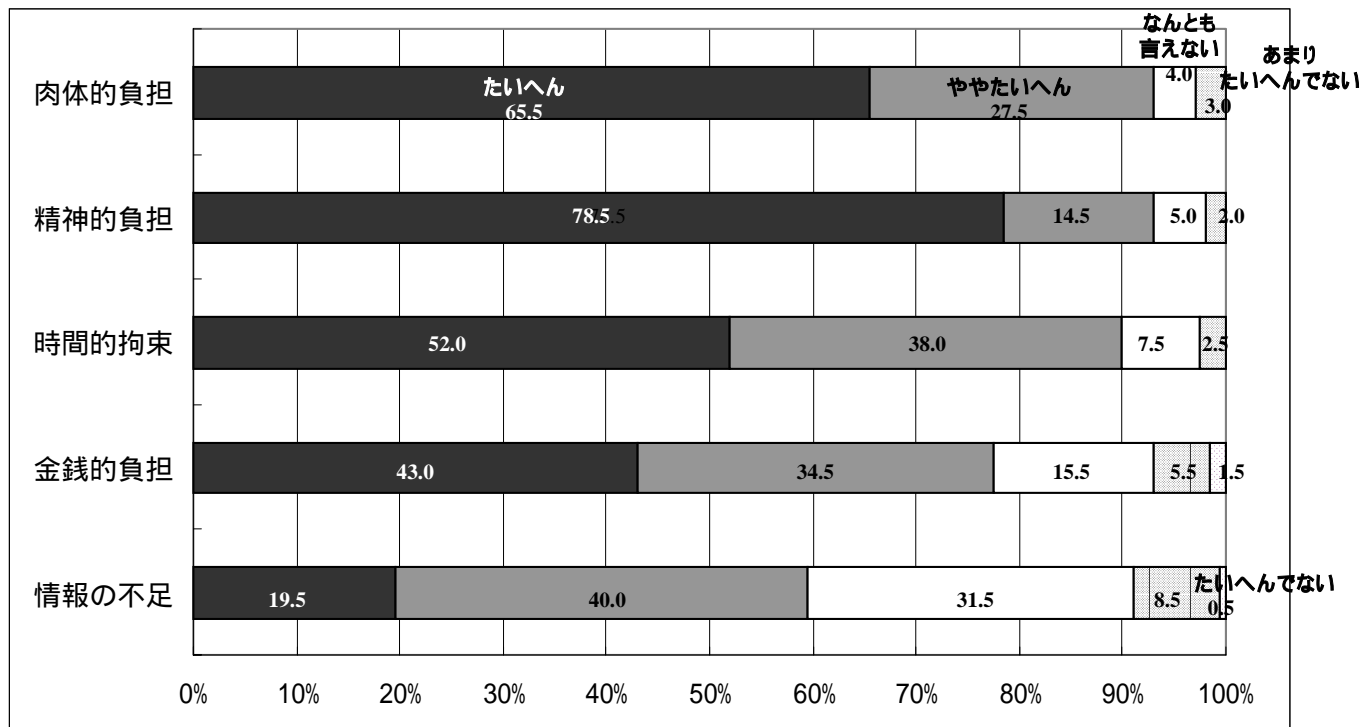


左のグラフの商品のうち、
 ・着脱しやすい衣服
 ・浴室以外でも使える清拭用ローション、ドライシャンプーなど
 ・訪問理美容サービス
 ・被介護者用の食品
 ・被介護者用の食器
 ・意思伝達のための筆記用具など
 ・食事用のエプロン
 については、今回の調査で関心度を聴取。
 それ以外については4月下旬の第1回調査で聴取。

「介護における5大負担」は、定量的に見ても、
いずれも負担感が強い。

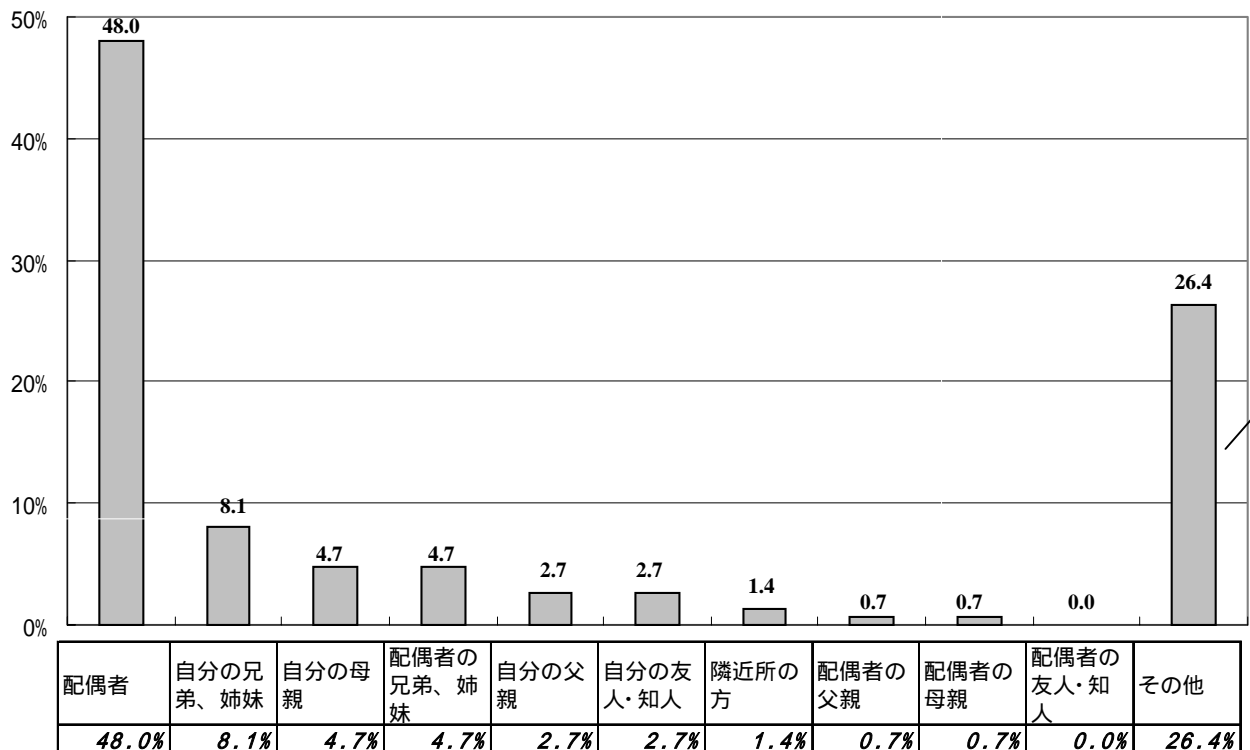
その中でも「精神的負担」が、最も負担感が
強くなっている。

<介護における「たいへんさ」の度合い 5段階評価> (N=200)



「配偶者」が最も多く、次いで「自分の娘、子供」。
 家族・肉親が、最もよき協力者。

< 介護の際に最も協力してくれた人 >
 (介護経験者ベース N = 148)



「その他」内訳 N = 39

男性		女性	
・自分の娘	4件	・自分の娘	8件
・自分の子供	2件	・自分の子供	8件
・息子の妻	2件	・ヘルパー	5件
他	1件	・息子の妻	2件
		・弟の妻	2件
		他	1件

64歳以下		65歳以上	
・自分の娘	5件	・自分の娘	7件
・自分の子供	4件	・自分の子供	6件
・弟の妻	2件	・息子の妻	4件
・ヘルパー	2件	・ヘルパー	3件
他	4件	他	2件

介護者が癒されるのは
何より、被介護者の「ありがとう」の一言。

周囲から、一方的に励まされるだけでない、
協力・共感・ねぎらいの言葉、態度。
「一緒に...」「私も...」「大変...」

息抜きをすること。

(介護経験者ベース N = 148 うち回答者135サンプル)

被介護者から
30件

感謝の言葉

「ありがとう」 23件
「すまない」 5件

被介護者以外の家族・親戚から
62件

協力

「一緒に頑張ろう」 4件
「協力します」「手伝おうか」 12件
実際の協力 13件

ねぎらいの言葉

「大変だね」 13件
「ありがとう」 5件
「ご苦労様」 4件
「えらい」「よくやっている」 4件
「助かる」 2件

息抜きのすすめ 15件

友人、家族・親戚以外の介護経験者から
29件

共感

「自分だけではない」
「自分よりも大変」と実感 9件

ほめられた 3件
励まし 2件
なぐさめ 2件
ねぎらい 1件

助け

介護のアドバイス 8件
実際の協力 2件

息抜きの相手

愚痴・悩みを聞いてくれた 6件
楽しい会話 3件

その他 15件
・医師、施設職員、ヘルパーのアドバイス、励ましなど