第 6 章

配食サービス利用者調査

目　次

Ⅰ　調査概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・254

Ⅱ　調査結果
　１　配食サービスの利用有無・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・255
　２　回答者の属性・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・255
　３　介護保険サービスの利用状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・256
　４　配食サービスの利用状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・257
　５　配食事業者について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・258
　６　配食サービスの満足度・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・259

Ⅲ　参考資料
　配食サービス利用者調査　調査票・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・261
　配食サービス利用者調査　アンケート項目　経年比較・・・・・・・・・・・・・・・268

Ⅰ　調査概要

１　目　　的　配食サービス利用者の状況を把握し、名古屋市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画の策定の参考とする。

２　調査対象　市内在住で令和４年４月に配食サービスを利用されている方から 2,000 人を無作為抽出した。
本調査は、配食サービスの利用者を対象とするため、冒頭の質問（問２（１））で、現在配食サービスを利用していると回答された方のみ集計対象とした。

３　調査方法　調査票を郵送により配布・回収

４　調査時期　令和４年 10 月

５　調 査 票　「配食サービス利用者調査」

６　回収結果

調 査 標 本 数	2,000 件	
有効標本回収数	1,386 件（回収率 69.3％）	
集計対象標本数*	1,236 件（集計率 61.8％）	*上記２参照

（注）・集計表の上段は人数（人）、下段は比率（％）を表す。
・集計表の下段について、それぞれ四捨五入によっているので、合計とは一致しないものがある。
・クロス集計した項目では、「回答なし」は除外したため合計は一致しない。

Ⅱ　調査結果

1　配食サービスの利用有無

○現在配食サービスを利用しているのは89.2%であり、9.5%は利用を中止している。（表１）

○配食サービスの利用を中止した理由は、「配食サービスの弁当が合わなかったから」（33.6%）、「入院・入所したから」（32.8%）、「自分で食事を作るため必要がないから」、「自分で弁当やおかずなどを買っているから」共に（20.6%）の順に割合が高かった。（表 2）

表１　　問2（1）現在は配食サービスを利用していますか。

利用している	利用を中止した	回答なし	合　計
1,236 *89.2*	131 *9.5*	19 *1.4*	1,386 *100.0*

表2　　問2（2）サービスの利用を中止した理由を教えてください。（複数回答可）
（問2（1）で「利用を中止した」と回答の方）

自分で食事を作るため必要がないから	家族・親族が食事を作るため必要がないから	介護保険の配食サービス事業者以外の事業者から弁当の宅配を受けているから	外食で済ませているから	自分で弁当やおかずなどを買っているから	配食サービスの弁当が合わなかったから
27 *20.6*	23 *17.6*	0 *0.0*	5 *3.8*	27 *20.6*	44 *33.6*

事業者の対応がよくなかったから	入院・入所したから	配達時に自宅で待っていないといけないから	その他	回答なし	回答者数
1 *0.8*	43 *32.8*	11 *8.4*	21 *16.0*	1 *0.8*	131 *100.0*

表3　　問2（3）今後、また配食サービスを利用したいですか。（問2（1）で「利用を中止した」と回答の方）

利用したい	利用したくない	わからない	回答なし	合　計
27 *20.6*	22 *16.8*	61 *46.6*	21 *16.0*	131 *100.0*

※以後配食サービスを利用している 1,236 件を集計対象とする。

2　回答者の属性

○集計対象者の年齢は、64 歳未満が 1.2%、65～74 歳が 11.6%、75 歳以上が 84.8%である。（表 5）

○集計対象者の要介護度は、要支援 2（24.9%）、要支援 1（23.2%）、要介護 2（12.0%）の順に割合が高い。（表 7）

表4　　性別

男性	女性	回答なし	合　計
486 *39.3*	700 *56.6*	50 *4.0*	1,236 *100.0*

配食サービス利用者

表5　年齢

60歳未満	60～64歳	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85～89歳	90～94歳	95歳以上	回答なし	合 計
8	8	41	102	177	279	346	191	55	29	1,236
0.6	*0.6*	*3.3*	*8.3*	*14.3*	*22.6*	*28.0*	*15.5*	*4.4*	*2.3*	*100.0*

表6　居住区

千種区	東区	北区	西区	中村区	中区	昭和区	瑞穂区	熱田区
65	40	136	71	52	37	64	85	26
5.3	*3.2*	*11.0*	*5.7*	*4.2*	*3.0*	*5.2*	*6.9*	*2.1*
中川区	港区	南区	守山区	緑区	名東区	天白区	回答なし	合 計
114	84	84	98	134	68	57	21	1,236
9.2	*6.8*	*6.8*	*7.9*	*10.8*	*5.5*	*4.6*	*1.7*	*100.0*

表7　要介護度等の状況

事業対象者	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	回答なし	合 計
100	287	308	123	148	61	27	21	161	1,236
8.1	*23.2*	*24.9*	*10.0*	*12.0*	*4.9*	*2.2*	*1.7*	*13.0*	*100.0*

表8　世帯構成

ひとり暮らし	配偶者と二人世帯	その他	回答なし	合 計
518	340	312	66	1,236
41.9	*27.5*	*25.2*	*5.3*	*100.0*

表9　障害者手帳等の状況

身体障害者手帳を持っている	愛護手帳を持っている	精神障害者保健福祉手帳を持っている	発達障害と診断されている	高次脳機能障害と診断されている	難病等と診断されている	上記のいずれにも当てはまらない	回答なし	回答者数
272	1	19	1	17	29	573	359	1,236
22.0	*0.1*	*1.5*	*0.1*	*1.4*	*2.3*	*46.4*	*29.0*	*100.0*

＜障害等級＞　障害者手帳等の状況

	1級（度）	2級（度）	3級（度）	4級（度）	5級（度）	6級（度）	回答なし
身体（級）	83	47	43	49	4	4	42
	30.5	*17.3*	*15.8*	*18.0*	*1.5*	*1.5*	*15.4*
知的（度）	0	0	0	1			0
	0.0	*0.0*	*0.0*	*100.0*			*0.0*
精神（級）	1	14	3				1
	5.3	*73.7*	*15.8*				*5.3*

3　介護保険サービスの利用状況

○配食サービス以外の介護保険サービスを利用している方は、63.7%であり、要介護度別では、要介護2以上で「利用している」と回答した方の割合は要介護4を除き、9割を超えている。（表10）

○利用している介護保険サービスは、「通所サービス」（58.2%）、「福祉用具貸与・購入」（46.3%）、「訪問介護」（34.6%）の順に割合が高い。（表11）

表10　問1　あなたは現在、配食サービス以外に介護保険のサービスを利用していますか。

はい	いいえ	回答なし	合 計
787	373	76	1,236
63.7	*30.2*	*6.1*	*100.0*

＜問 1×要介護等の状況＞

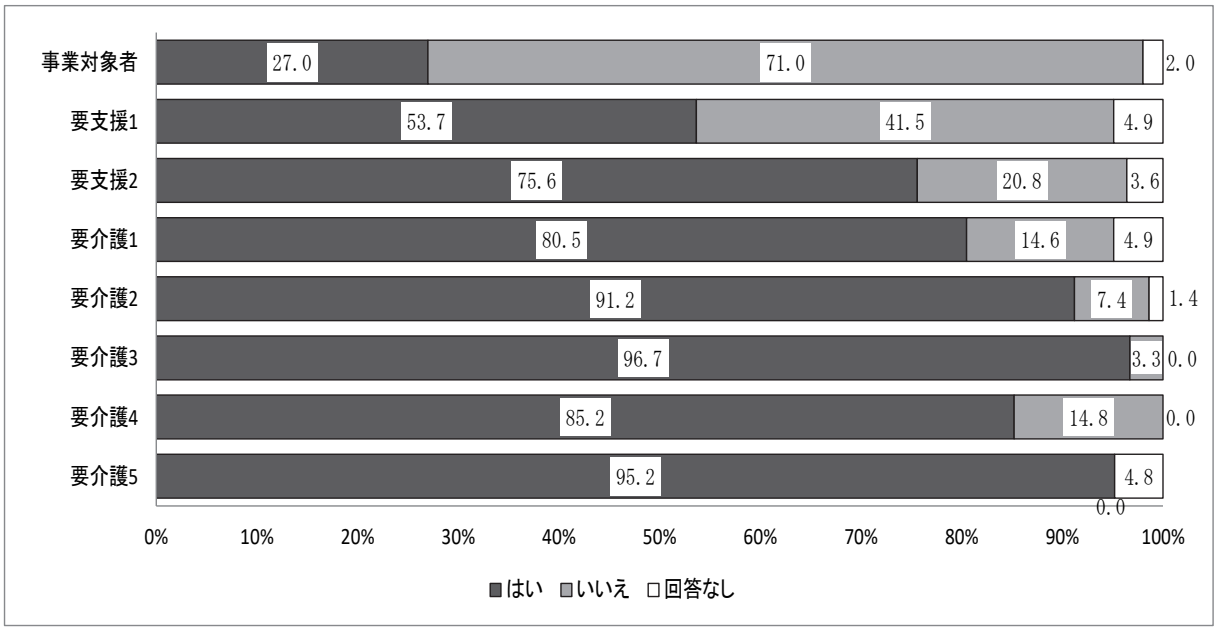


表 11　　問1　利用している介護保険サービス（複数回答可）（問1　配食サービス以外の介護保険サービス利用者）

訪問介護（ホームヘルプサービス）	訪問入浴介護	訪問看護	訪問リハビリテーション	通所サービス（デイサービス、デイケア）	短期入所サービス（ショートステイ）	福祉用具貸与・購入	小規模多機能型居宅介護サービス	その他	回答なし	回答者数
272 *34.6*	52 *6.6*	137 *17.4*	91 *11.6*	458 *58.2*	49 *6.2*	364 *46.3*	12 *1.5*	20 *2.5*	3 *0.4*	1,236 *100.0*

4　配食サービスの利用状況

○配食サービスの利用日数については、「週 5 日」と回答した方の割合が 30.9%である。また、週 4 日以上配食サービスを利用していると回答した方の割合を合わせると 77.4%である。（表 13）

○配食サービスの利用期間については、「2 年以上」と回答した方の割合が 52.8%である。（表 14）

○食事（弁当）の内容については、「普通食」と回答した方の割合が 76.9%であり、要介護度が高いほど、「介護食」を頼んでいる割合が高い。（表 15）

表 12　　問3　配食サービスを利用する以前は、食事をどうされていましたか。（複数回答可）

自分で作っていた	家族・親族が作っていた	ヘルパーが作っていた	デイサービスを利用していた	出前をとっていた	外食で済ませていた
714 *57.8*	466 *37.7*	19 *1.5*	40 *3.2*	51 *4.1*	128 *10.4*

弁当やおかずなどを買っていた	入院・入所していた	その他	回答なし	回答者数
455 *36.8*	94 *7.6*	24 *1.9*	44 *3.6*	1,236 *100.0*

配食サービス利用者

表 13　　問4　普段、配食サービスを週に何日利用されていますか。

週1日	週2日	週3日	週4日	週5日	週6日	週7日	回答なし	合　計
38	81	113	81	382	155	339	47	1,236
3.1	*6.6*	*9.1*	*6.6*	*30.9*	*12.5*	*27.4*	*3.8*	*100.0*

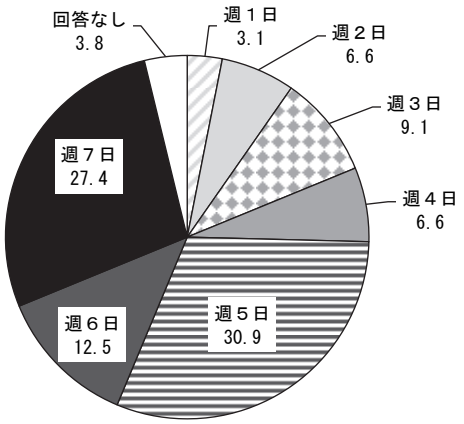


表 14　　問5　配食サービスをどのぐらいの期間利用されていますか。

1ヶ月未満	1ヶ月以上6ヶ月未満	6ヶ月以上1年未満	1年以上1年6ヶ月未満	1年6ヶ月以上2年未満	2年以上	回答なし	合　計
9	44	201	141	142	653	46	1,236
0.7	*3.6*	*16.3*	*11.4*	*11.5*	*52.8*	*3.7*	*100.0*

表 15　　問6　どのような食事（弁当）を頼んでいますか。

普通食	治療食（糖尿病、腎臓病、肝臓病、心臓病等）	介護食（お粥、きざみ食、ミキサー食等）	回答なし	合　計
951	168	72	45	1,236
76.9	*13.6*	*5.8*	*3.6*	*100.0*

＜問 6×要介護等の状況＞

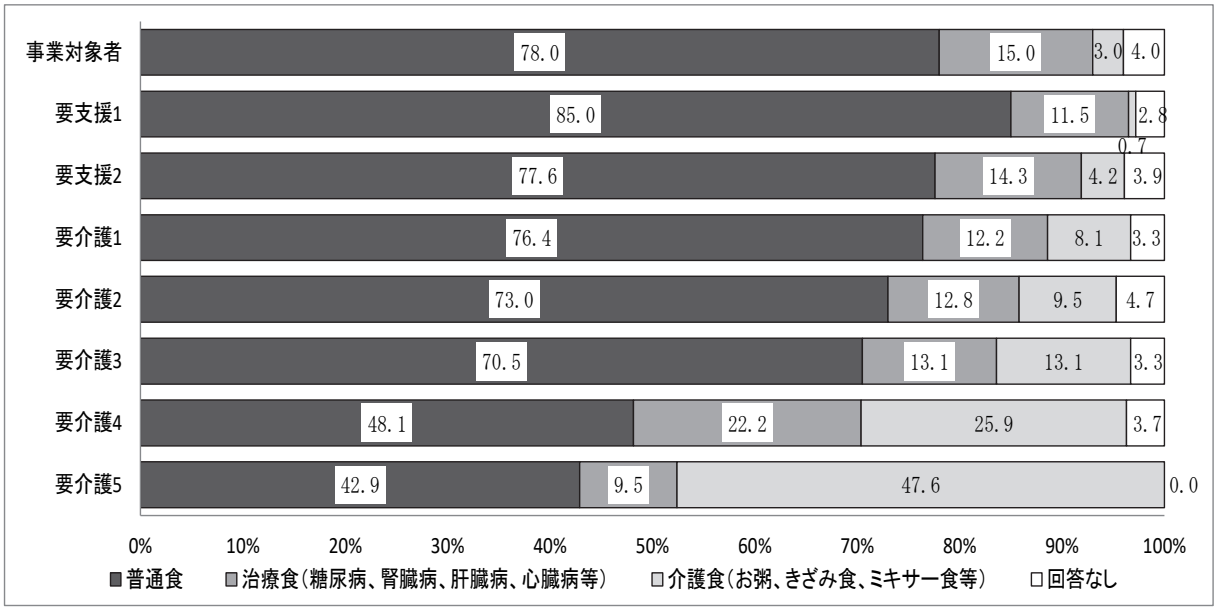


表 16　問7 配食サービス以外の食事はどうしていますか。(複数回答可)

自分で作る	家族・親族が作る	ヘルパーが作る	デイサービスを利用する	出前をとる	外食をする	弁当やおかずなどを買っている	その他	回答なし	回答者数
571 *46.2*	473 *38.3*	30 *2.4*	130 *10.5*	53 *4.3*	194 *15.7*	620 *50.2*	54 *4.4*	45 *3.6*	1,236 *100.0*

5　配食事業者について

○配食事業者の選び方は、「ケアマネジャーに相談して選んだ」（44.7%）、「事業者のチラシや広告で知った」（14.2%）、「知人や友人などに教えてもらって選んだ」（11.7%）の順に割合が高い。（表 17）

○配食事業者への満足度は、「満足している」、「ほぼ満足している」と回答した方の割合を合わせると 57.6%である。（表 18）

表 17　問8 現在利用している配食事業者はどのように選びましたか。(複数回答可)

以前から知っていた事業者を選んだ	区役所でもらった一覧表を見て選んだ	ケアマネジャーに相談して選んだ	インターネットで探した	知人や友人などに教えてもらって選んだ	事業者のチラシや広告で知った	新聞、テレビなどを通じて知った	病院・医師などの紹介で選んだ	その他	回答なし	回答者数
119 *9.6*	110 *8.9*	552 *44.7*	47 *3.8*	145 *11.7*	176 *14.2*	61 *4.9*	96 *7.8*	73 *5.9*	47 *3.8*	1,236 *100.0*

表 18　問9 現在利用している事業者に満足していますか。

満足している	ほぼ満足している	普通	やや不満である	不満である	回答なし	合　計
313 *25.3*	399 *32.3*	365 *29.5*	103 *8.3*	17 *1.4*	39 *3.2*	1,236 *100.0*

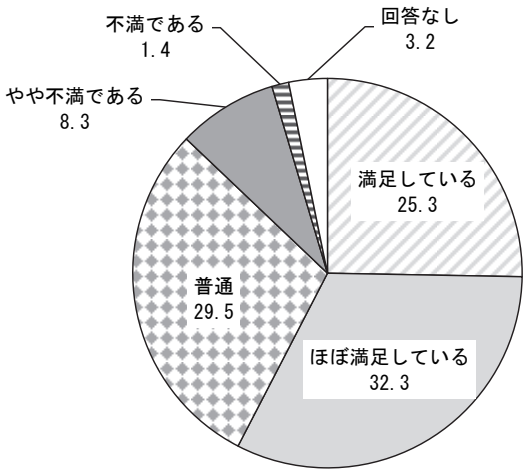


表 19　問 10 あなたが利用している事業者は手渡しや声かけなどの安否確認を行っていますか。

必ず行っている	ほとんど行っている	たまに行っている	全然行っていない	回答なし	合　計
676 *54.7*	274 *22.2*	113 *9.1*	70 *5.7*	103 *8.3*	1,236 *100.0*

表 20　問 11 事業者は緊急時には迅速な対応をとり、緊急連絡先へ連絡をすることになっていますが、緊急連絡先はどういう関係の方ですか。

配偶者	子	親族	知人・友人	ケアマネジャー	介護事業者（ヘルパーなど）	民生委員	その他	回答なし	合　計
148	595	151	19	90	13	7	56	157	1,236
12.0	*48.1*	*12.2*	*1.5*	*7.3*	*1.1*	*0.6*	*4.5*	*12.7*	*100.0*

6　配食サービスの満足度

○配食サービスの満足度は、「満足」、「ほぼ満足」と回答した方の割合を合わせると78.8%である。（表 21）

○満足・ほぼ満足の理由は、「食事を作る負担が軽くなった」（62.1%）、「決まった時間に食事がとれるようになった」（46.8%）、「手渡しや声掛けなどの安否確認をきちんとやっている」（38.3%）の順に割合が高い。（表 22）

○不満・やや不満の理由は、「食事の内容がよくない」（64.9%）、「配食事業者の数が少ない」（9.5%）、「配食経費などの料金のしくみがわかりにくい」（7.7%）の順に割合が高い。（表 23）

表 21　問 12 あなたは配食サービスを利用して満足していますか。

満足	ほぼ満足	やや不満	不満	回答なし	合　計
293	681	150	18	94	1,236
23.7	*55.1*	*12.1*	*1.5*	*7.6*	*100.0*

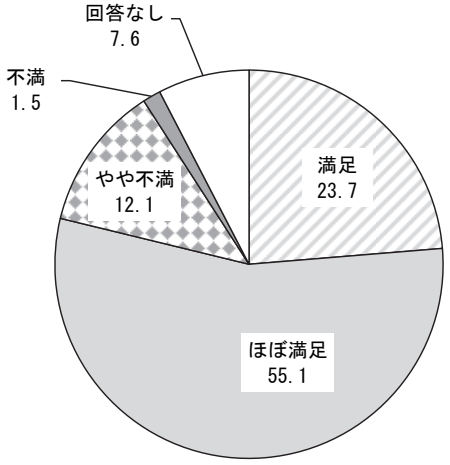


表 22　問 13 満足・ほぼ満足の理由を教えてください。（複数回答可）（問 12 で「満足」、「ほぼ満足」と回答の方）

決まった時間に食事がとれるようになった	栄養のバランスが良くなり、健康状態が良くなった	毎回の声かけで生活に張り合いが出てきた	食事を作る負担が軽くなった	家族など介護者の負担が軽くなった	食事の内容がよい
456	370	143	605	301	173
46.8	*38.0*	*14.7*	*62.1*	*30.9*	*17.8*

手渡しや声掛けなどの安否確認をきちんとやっている	緊急時の対応が的確であった	その他	特になし	回答なし	回答者数
373	45	23	25	13	974
38.3	*4.6*	*2.4*	*2.6*	*1.3*	*100.0*

＜回答割合の高い順＞　問 13　満足・ほぼ満足の理由を教えてください。

（単位：%）

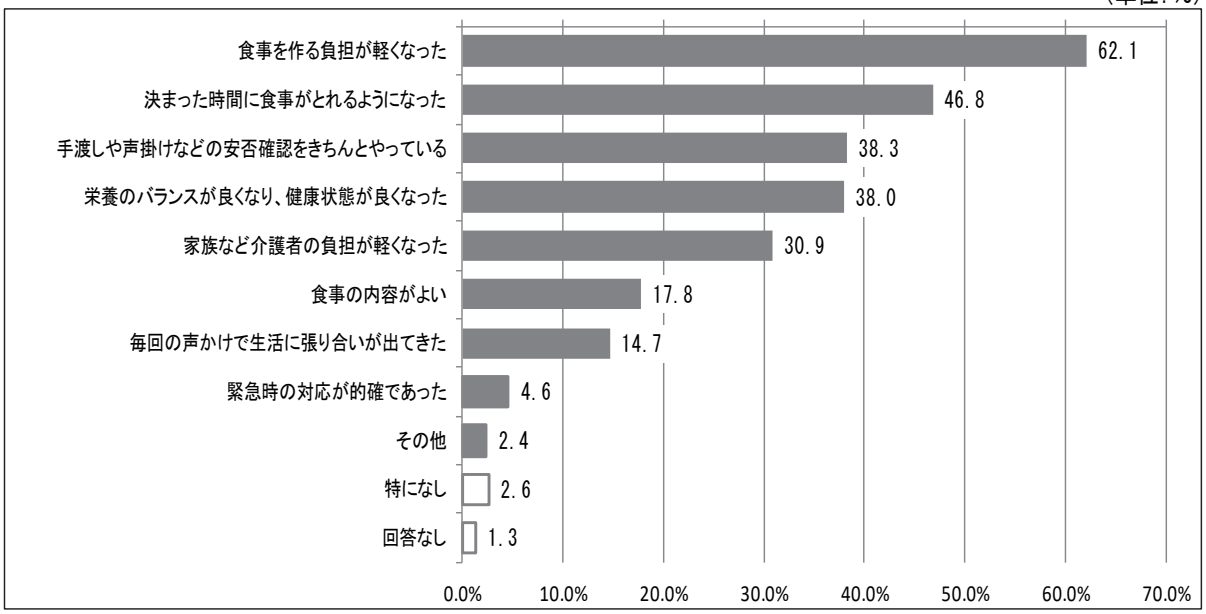


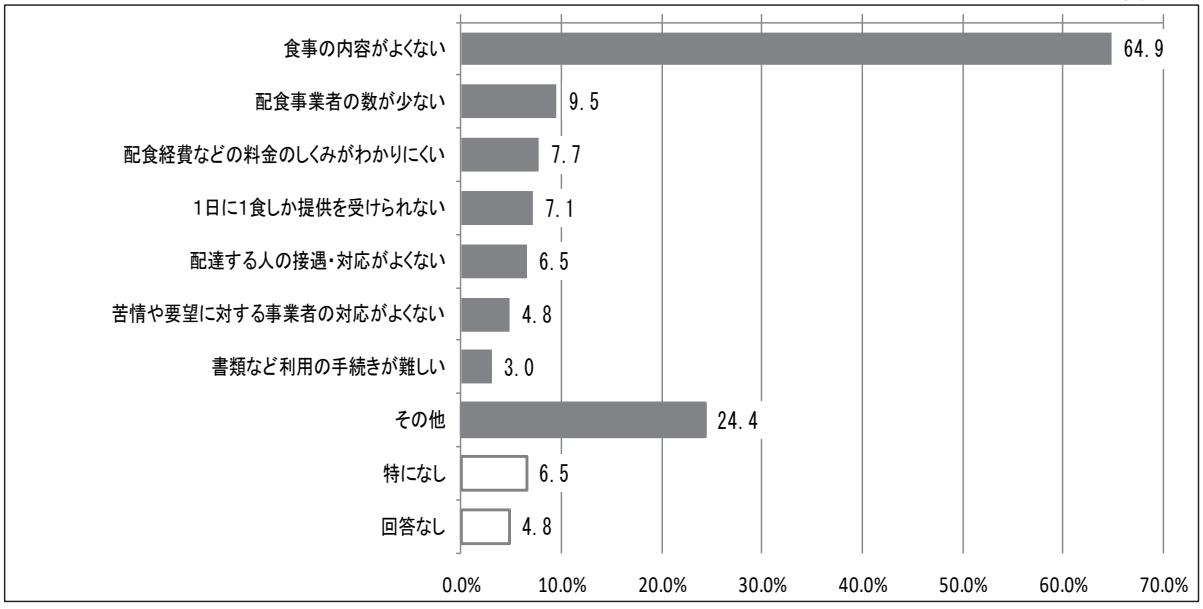
表 23　　問 14　不満・やや不満の理由を教えてください。（複数回答可）（問 12 で「不満」、「やや不満」と回答の方）

配食事業者の数が少ない	書類など利用の手続きが難しい	配食経費などの料金のしくみがわかりにくい	苦情や要望に対する事業者の対応がよくない	食事の内容がよくない	1日に1食しか提供を受けられない
16 *9.5*	5 *3.0*	13 *7.7*	8 *4.8*	109 *64.9*	12 *7.1*

配達する人の接遇・対応がよくない	その他	特になし	回答なし	回答者数
11 *6.5*	41 *24.4*	11 *6.5*	8 *4.8*	168 *100.0*

＜回答割合の高い順＞　問 14　不満・やや不満の理由を教えてください。

（単位：%）



「配食サービス利用者調査」へのご協力のお願い

市民の皆様には、日頃から市政にご理解とご協力をいただきまして誠にありがとうございます。

さて、本市では現在「名古屋市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画　～はつらつ長寿プランなごや２０２３～」に基づき高齢者の施策や介護保険事業などを推進していますが、この計画を令和５年度に見直し、令和６年度から令和８年度までの計画を策定することとしております。この計画策定の基礎資料とするため、みだしの調査を行うこととなりましたのでご協力をお願いいたします。

○この調査は、市内にお住まいで、令和４年４月に配食サービスを利用されている方の中から無作為に抽出してお願いしているものです。
○お答えいただける範囲でお答えください。
○ご回答いただきました結果は、すべて無記名で統計処理を行い、施策や研究の参考にさせていただきます。回答内容の秘密の保持については細心の注意を払います。

記入についてのお願い

1　できるだけご本人がお答えください。健康や身体の状態などからご本人の回答が困難な場合は、ご家族の方が代わってお答えください。回答時点の状況でお答えください。

2　回答方法は、あてはまるものを選んで、その番号を○で囲んでください。一部記入いただくものがあります。

3　記入を間違えた場合は消しゴムで消すか、＝線などで訂正してください。

4　住所やお名前を記入していただく必要はありません。

5　回答が終わりましたら、同封の返信用封筒に入れて１０月３１日（月）までに郵便ポストに入れてください。（切手を貼る必要はありません。）

点字版、音声変換用テキストファイル、ルビ振り版をご希望の場合は下記の問合せ先へご連絡ください。

◆問合せ先◆
名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課
〒460-8508　名古屋市中区三の丸三丁目１番１号
電話：９７２－３４８７　　FAX：９７２－４１４７

次の項目について、該当する箇所に○をつけて下さい。

性　　別	１　男性　　２　女性
年　　齢	□□ 歳（令和４年９月１日現在の年齢をご記入ください）
居　住　区	１　千種区　２　東　区　３　北　区　４　西　区 ５　中村区　６　中　区　７　昭和区　８　瑞穂区 ９　熱田区　10　中川区　11　港　区　12　南　区 13　守山区　14　緑　区　15　名東区　16　天白区
要介護度等の状況	１　事業対象者　２　要支援１　３　要支援２ ４　要介護１　５　要介護２　６　要介護３ ７　要介護４　８　要介護５
世帯構成	１　ひとり暮らし　２　配偶者と二人世帯　３　その他
障害者手帳等の状況	１　身体障害者手帳を持っている 障害種別（　　）（　　）級 2つ以上障害のある方は最も重いものを記入してください。 ２　愛護手帳を持っている（　　）度 ３　精神障害者保健福祉手帳を持っている（　　）級 ４　発達障害（※１）と診断されている ５　高次脳機能障害（※２）と診断されている ６　難病等（※３）と診断されている ７　上記のいずれにも当てはまらない ※１：自閉症、アスペルガー症候群などの通常低年齢で発現する脳機能の障害 ※２：事故や病気で脳にダメージを受けることで生じる認知障害や行動障害など。（認知症、脳性マヒは除く。） ※３：特定医療費助成制度の対象である疾病。

問１　あなたは現在、配食サービス以外に介護保険のサービスを利用していますか。　（○はいくつでも）

ア　はい　⇒	１　訪問介護（ホームヘルプサービス） ※予防専門型訪問サービス、生活支援型訪問サービス、地域支えあい型訪問サービスを含む ２　訪問入浴介護 ３　訪問看護 ４　訪問リハビリテーション ５　通所サービス（デイサービス、デイケア） ※予防専門型通所サービス、ミニデイ型通所サービス、運動型通所サービスを含む ６　短期入所サービス（ショートステイ） ７　福祉用具貸与・購入 ８　小規模多機能型居宅介護サービス ９　その他（　　）
イ　いいえ	

問２　配食サービスの利用状況について教えてください。

（１）現在は配食サービスを利用していますか。　（どちらかに○）

１ 利用している　→　**問３へお進みください**
２ 利用を中止した　→　**問２（２）へお進みください**

（２）サービスの利用を中止した理由を教えてください。（○はいくつでも）

１ 自分で食事を作るため必要がないから
２ 家族・親族が食事を作るため必要がないから
３ 介護保険の配食サービス事業者以外の事業者から弁当の宅配を受けているから
４ 外食で済ませているから
５ 自分で弁当やおかずなどを買っているから
６ 配食サービスの弁当が合わなかったから
７ 事業者の対応がよくなかったから
８ 入院・入所したから
９ 配達時に自宅で待っていないといけないから
10 その他（　　）

（３）今後、また配食サービスを利用したいですか。　　（○は１つ）

１　利用したい　　２　利用したくない　　３　わからない

※問２の（１）で「２利用を中止した」と回答された方へのアンケートはここで終わりです。
ご協力ありがとうございました。

問３　配食サービスを利用する以前は、食事をどうされていましたか。
（○はいくつでも）

１　自分で作っていた　　２　家族・親族が作っていた
３　ヘルパーが作っていた　　４　デイサービスを利用していた
５　出前をとっていた　　６　外食で済ませていた
７　弁当やおかずなどを買っていた
８　入院・入所していた
９　その他（　　）

問４　普段、配食サービスを週に何日利用されていますか。　（○は１つ）

１　週１日　　２　週２日　　３　週３日　　４　週４日
５　週５日　　６　週６日　　７　週７日

問５　配食サービスをどのぐらいの期間利用されていますか。　（○は１つ）

１　１ヶ月未満　　２　１ヶ月以上６ヶ月未満
３　６ヶ月以上１年未満　　４　１年以上１年６ヶ月未満
５　１年６ヶ月以上２年未満　　６　２年以上

問６　どのような食事（弁当）を頼んでいますか。　　（○は１つ）

１　普通食
２　治療食（糖尿病、腎臓病、肝臓病、心臓病等）
３　介護食（お粥、きざみ食、ミキサー食等）

問７　配食サービス以外の食事はどうしていますか。　（○はいくつでも）

１　自分で作る	２　家族・親族が作る
３　ヘルパーが作る	４　デイサービスを利用する
５　出前をとる	６　外食をする
７　弁当やおかずなどを買っている	
８　その他（　　）	

問８　現在利用している配食事業者はどのように選びましたか。
（○はいくつでも）

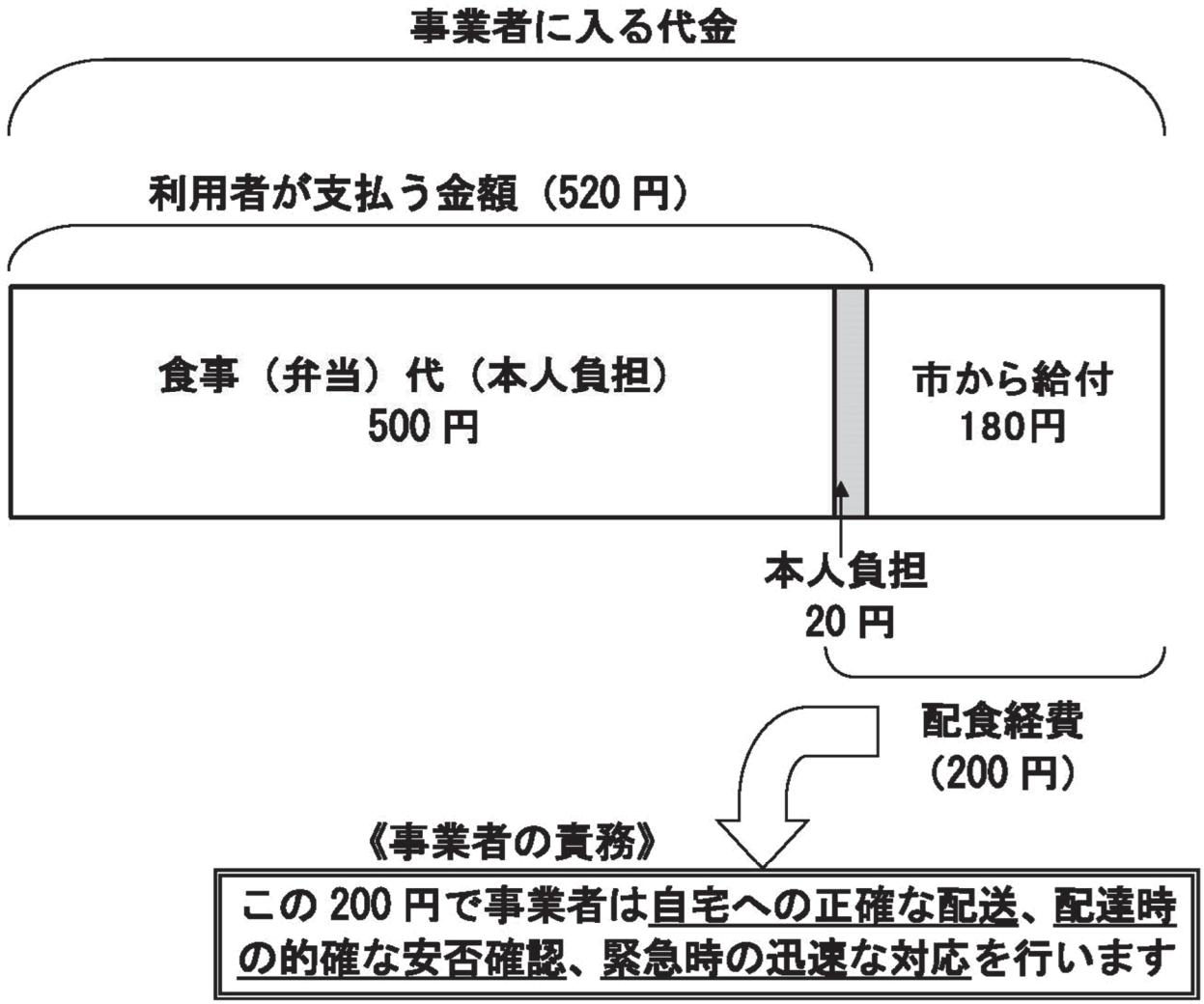
１　以前から知っていた事業者を選んだ
２　区役所でもらった一覧表を見て選んだ
３　ケアマネジャーに相談して選んだ
４　インターネットで探した
５　知人や友人などに教えてもらって選んだ
６　事業者のチラシや広告で知った
７　新聞、テレビなどを通じて知った
８　病院・医師などの紹介で選んだ
９　その他（　　）

問９　現在利用している事業者に満足していますか。　（○は１つ）

１　満足している	２　ほぼ満足している	３　普通
４　やや不満である	５　不満である	

問 10　下の図は配食サービスの費用のしくみを示したものです。

（図）例：500 円の食事（弁当）を購入した場合



図のように、事業者は食事（弁当）を配達するだけでなく、配達時の安否確認、緊急時の対応を行うことが責務になっています。あなたが利用している事業者は手渡しや声かけなどの安否確認を行っていますか。（○は１つ）

１　必ず行っている	２　ほとんど行っている
３　たまに行っている	４　全然行っていない

問 11　事業者は緊急時には迅速な対応をとり、緊急連絡先へ連絡をすることになっていますが、緊急連絡先はどういう関係の方ですか。　（○は１つ）

１ 配偶者	２ 子	３ 親族
４ 知人・友人	５ ケアマネジャー	６ 介護事業者（ヘルパーなど）
７ 民生委員	８ その他（　　）	

問 12　あなたは配食サービスを利用して満足していますか。　（○は１つ）

１	満足	問 13 へお進みください
２	ほぼ満足	
３	やや不満	問 14 へお進みください
４	不満	

問 13　満足・ほぼ満足の理由を教えてください。　（○はいくつでも）

１　決まった時間に食事がとれるようになった
２　栄養のバランスが良くなり、健康状態が良くなった
３　毎回の声かけで生活に張り合いが出てきた
４　食事を作る負担が軽くなった
５　家族など介護者の負担が軽くなった
６　食事の内容がよい
７　手渡しや声掛けなどの安否確認をきちんとやっている
８　緊急時の対応が的確であった
９　その他（　　）
10　特になし

※問 12 で１、２と回答された方へのアンケートはここで終わりです。
ご協力ありがとうございました。

問 14　不満・やや不満の理由を教えてください。　（○はいくつでも）

１　配食事業者の数が少ない
２　書類など利用の手続きが難しい
３　配食経費などの料金のしくみがわかりにくい
４　苦情や要望に対する事業者の対応がよくない
５　食事の内容がよくない
６　１日に１食しか提供を受けられない
７　配達する人の接遇・対応がよくない
８　その他（　　）
９　特になし

以上でアンケートは終わりです。ご協力ありがとうございました。

配食サービス利用者　アンケート項目　経年比較

（単位：%）

設問番号			アンケート項目	22年	25年	28年	元年	4年
フェース	1		性別					
		1	男性	30.5	26.6	30.0	37.1	39.3
		2	女性	59.6	66.5	66.5	60.5	56.6
	2		年齢					
		1	60歳未満	3.9	0.6	0.6	0.6	0.6
		2	60～64歳			1.2	1.1	0.6
		3	65～69歳	4.0	0.6	1.3	4.5	3.3
		4	70～74歳	10.1	1.5	3.1	7.9	8.3
		5	75～79歳	15.6	3.3	3.8	17.0	14.3
		6	80～84歳	27.1	18.6	14.6	25.9	22.6
		7	85～89歳	21.0	43.3	43.9	26.4	28.0
		8	90～94歳	11.4	29.3	22.6	14.1	15.5
		9	95歳以上			6.1	1.3	4.4
	3		居住区					
		1	千種区	7.0	6.8	7.0	5.4	5.3
		2	東区	2.8	3.4	5.9	2.8	3.2
		3	北区	8.2	8.4	7.2	7.6	11.0
		4	西区	6.0	6.6	6.0	5.2	5.7
		5	中村区	6.9	7.2	6.5	5.3	4.2
		6	中区	3.3	3.3	5.4	3.8	3.0
		7	昭和区	6.3	4.6	5.4	7.2	5.2
		8	瑞穂区	5.8	4.8	6.4	6.1	6.9
		9	熱田区	2.8	2.8	5.6	3.3	2.1
		10	中川区	7.8	9.1	5.6	9.4	9.2
		11	港区	5.9	6.6	6.0	5.6	6.8
		12	南区	6.6	7.8	6.8	10.3	6.8
		13	守山区	6.1	6.5	5.8	8.4	7.9
		14	緑区	7.1	8.3	7.5	10.0	10.8
		15	名東区	5.4	6.1	6.6	4.5	5.5
		16	天白区	6.1	5.9	5.8	4.8	4.6
	4		要介護度等の状況					
		1	事業対象者				10.1	8.1
		2	要支援1	15.9	17.4	18.2	23.2	23.2
		3	要支援2	17.0	19.4	19.6	24.4	24.9
		4	要介護1	10.6	11.7	10.7	9.6	10.0
		5	要介護2	14.4	12.9	13.7	14.4	12.0
		6	要介護3	12.9	13.4	12.3	4.9	4.9
		7	要介護4	11.5	11.5	11.1	1.6	2.2
		8	要介護5	7.4	7.6	10.0	2.5	1.7
	5		世帯構成					
		1	ひとり暮らし	31.4	44.8	41.9	38.6	41.9
		2	配偶者と二人世帯	28.4	16.7	23.8	31.0	27.5
		3	その他	28.3	32.2	29.8	26.8	25.2
	6		障害者手帳等の状況					
		1	身体障害者手帳を持っている				24.7	22.0
		2	愛護手帳を持っている				0.5	0.1
		3	精神障害者保健福祉手帳を持っている				2.3	1.5
		4	発達障害と診断されている				0.1	0.1
		5	高次脳機能障害と診断されている				1.8	1.4
		6	難病等と診断されている				4.2	2.3
		7	上記のいずれにも当てはまらない				43.0	46.4
問1	1		あなたは現在、配食サービス以外に介護保険のサービスを利用していますか。					
		1	はい	77.9	81.0	89.7	68.1	63.7
		2	いいえ	13.0	12.5	8.4	27.5	30.2
	2		利用している介護保険サービス（複数回答可）					
		1	訪問介護（ホームヘルプサービス）	56.2	53.0	51.4	36.4	34.6
		2	訪問入浴介護	13.7	8.5	10.7	5.8	6.6
		3	訪問看護	16.5	15.3	22.0	15.0	17.4
		4	訪問リハビリテーション	10.3	7.9	13.5	12.3	11.6
		5	通所サービス（デイサービス、デイケア）	54.7	55.5	64.3	62.5	58.2
		6	短期入所サービス（ショートステイ）	15.2	14.7	15.3	7.6	6.2
		7	福祉用具貸与・購入	43.0	41.0	54.7	44.6	46.3
		8	小規模多機能型居宅介護サービス	1.2	3.2	1.8	0.7	1.5
		9	その他	2.2	4.9	3.1	2.9	2.5

配食サービス利用者　アンケート項目　経年比較

（単位：%）

設問番号			アンケート項目	22年	25年	28年	元年	4年
問2	1		現在は配食サービスを利用していますか。					
		1	利用している	79.3	70.7	82.7	85.8	89.2
		2	利用を中止した	14.4	22.3	10.3	10.6	9.5
	2		サービスの利用を中止した理由を教えてください。（複数回答可）					
		1	自分で食事を作るため必要がないから	7.3	5.9	7.7	20.5	20.6
		2	家族・親族が食事を作るため必要がないから	15.5	13.4	15.4	16.8	17.6
		3	介護保険の配食サービス事業者以外の事業者から弁当の宅配を受けているから	2.6	5.1	0.8	2.5	0.0
		4	外食で済ませているから	2.6	1.2	1.5	2.5	3.8
		5	自分で弁当やおかずなどを買っているから	8.8	3.2	13.1	16.1	20.6
		6	配食サービスの弁当が合わなかったから	26.4	17.8	20.0	28.0	33.6
		7	事業者の対応がよくなかったから	1.6	1.6	1.5	1.9	0.8
		8	入院・入所したから	34.7	55.7	55.4	33.5	32.8
		9	配達時に自宅で待っていないといけないから	6.2	4.3	6.9	10.6	8.4
		10	その他	8.3	12.6	0.0	15.5	16.0
	3		今後、また配食サービスを利用したいですか。					
		1	利用したい	43.5	19.0	31.5	34.8	20.6
		2	利用したくない	7.8	11.9	11.5	10.6	16.8
		3	わからない	40.9	55.7	45.4	44.7	46.6
問3			配食サービスを利用する以前は、食事をどうされていましたか。（複数回答可）					
		1	自分で作っていた	43.2	53.5	49.8	54.9	57.8
		2	家族・親族が作っていた	46.8	41.5	45.2	38.9	37.7
		3	ヘルパーが作っていた	7.4	8.5	7.6	1.5	1.5
		4	デイサービスを利用していた	8.0	7.3	9.3	4.1	3.2
		5	出前をとっていた	5.2	4.7	4.0	3.5	4.1
		6	外食で済ませていた	9.3	7.8	7.3	11.8	10.4
		7	弁当やおかずなどを買っていた	29.7	31.3	31.8	34.4	36.8
		8	入院・入所していた	10.0	7.1	8.8	8.3	7.6
		9	その他	0.6	0.6	2.3	1.7	1.9
問4			普段、配食サービスを週に何日利用されていますか。					
		1	週1日	5.4	4.7	4.2	3.2	3.1
		2	週2日	7.9	9.1	9.3	7.5	6.6
		3	週3日	13.6	10.5	12.3	11.1	9.1
		4	週4日	7.0	6.1	8.1	6.3	6.6
		5	週5日	12.9	14.3	13.0	30.6	30.9
		6	週6日	15.4	15.9	14.1	11.8	12.5
		7	週7日	36.4	38.3	37.8	26.9	27.4
問5			配食サービスをどのぐらいの期間利用されていますか。					
		1	1ヶ月未満	0.5	0.6	0.6	0.3	0.7
		2	1ヶ月以上6ヶ月未満	6.5	1.2	5.9	5.3	3.6
		3	6ヶ月以上1年未満	12.8	4.1	11.6	18.5	16.3
		4	1年以上1年6ヶ月未満	11.8	7.6	12.1	13.3	11.4
		5	1年6ヶ月以上2年未満	11.7	12.3	9.5	11.3	11.5
		6	2年以上	40.9	67.4	56.0	48.5	52.8
問6			どのような食事（弁当）を頼んでいますか。					
		1	普通食	53.5	64.8	63.4	73.9	76.9
		2	治療食（糖尿病、腎臓病、肝臓病、心臓病等）	19.1	14.9	15.3	15.8	13.6
		3	介護食（お粥、きざみ食、ミキサー食等）	11.4	14.4	17.9	7.8	5.8
問7			配食サービス以外の食事はどうしていますか。（複数回答可）					
		1	自分で作る	25.9	31.1	32.2	42.4	46.2
		2	家族・親族が作る	44.7	43.6	48.5	40.0	38.3
		3	ヘルパーが作る	11.3	12.5	11.5	3.5	2.4
		4	デイサービスを利用する	14.1	17.9	20.5	11.8	10.5
		5	出前をとる	4.5	4.6	3.6	2.9	4.3
		6	外食をする	13.0	11.1	12.2	20.5	15.7
		7	弁当やおかずなどを買っている	34.2	39.2	38.7	43.9	50.2
		8	その他	1.0	1.6	6.0	3.8	4.4
問8			現在利用している配食事業者はどのように選びましたか。（複数回答可）					
		1	以前から知っていた事業者を選んだ	6.2	8.0	8.2	9.7	9.6
		2	区役所でもらった一覧表を見て選んだ	11.8	12.3	8.5	8.9	8.9
		3	ケアマネジャーに相談して選んだ	44.0	50.8	58.4	45.5	44.7
		4	インターネットで探した	1.1	1.4	2.5	3.5	3.8
		5	知人や友人などに教えてもらって選んだ	11.0	12.2	9.9	12.9	11.7
		6	事業者のチラシや広告で知った	10.0	10.0	7.4	14.6	14.2
		7	新聞、テレビなどを通じて知った	0.9	1.1	0.8	3.8	4.9
		8	病院・医師などの紹介で選んだ	5.6	5.1	6.5	8.5	7.8
		9	その他	3.3	3.9	5.4	5.0	5.9

配食サービス利用者　アンケート項目　経年比較

（単位：%）

設問番号			アンケート項目	22年	25年	28年	元年	4年
問9			現在利用している事業者に満足していますか。					
		1	満足している	22.0	27.0	23.9	26.4	25.3
		2	ほぼ満足している	28.7	31.3	33.1	33.7	32.3
		3	普通	24.7	26.8	30.2	28.5	29.5
		4	やや不満である	7.8	7.1	7.7	8.4	8.3
		5	不満である	1.5	1.9	2.4	0.9	1.4
問10			あなたが利用している事業者は手渡しや声かけなどの安否確認を行っていますか。					
		1	必ず行っている	50.6	58.1	60.3	60.3	54.7
		2	ほとんど行っている	18.8	19.7	22.2	19.4	22.2
		3	たまに行っている	7.2	8.2	7.2	10.0	9.1
		4	全然行っていない	4.5	4.2	4.9	5.2	5.7
問11			事業者は緊急時には迅速な対応をとり、緊急連絡先へ連絡をすることになっていますが、緊急連絡先はどういう関係の方ですか。					
		1	配偶者	12.0	5.7	8.0	14.2	12.0
		2	子	39.7	51.8	56.9	49.9	48.1
		3	親族	12.1	16.1	15.2	14.4	12.2
		4	知人・友人	1.0	1.0	1.0	0.8	1.5
		5	ケアマネジャー	5.3	6.0	6.6	5.8	7.3
		6	介護事業者（ヘルパーなど）	1.6	1.5	1.1	1.7	1.1
		7	民生委員	0.3	0.7	0.3	0.8	0.6
		8	その他	2.8	2.4	2.3	3.2	4.5
問12			あなたは配食サービスを利用して満足していますか。					
		1	満足	22.8	25.7	22.6	24.2	23.7
		2	ほぼ満足	55.8	56.7	56.0	56.6	55.1
		3	やや不満	14.9	10.7	12.5	11.4	12.1
		4	不満	2.0	2.2	1.8	1.0	1.5
問13			満足・ほぼ満足の理由を教えてください。（複数回答可）					
		1	決まった時間に食事がとれるようになった	50.8	53.3	47.7	49.0	46.8
		2	栄養のバランスが良くなり、健康状態が良くなった	41.9	42.1	38.6	40.4	38.0
		3	毎回の声かけで生活に張り合いが出てきた	16.6	17.5	14.7	15.6	14.7
		4	食事を作る負担が軽くなった	56.4	56.7	58.6	61.5	62.1
		5	家族など介護者の負担が軽くなった	46.9	43.9	47.9	32.1	30.9
		6	食事の内容がよい	21.1	20.3	18.3	19.7	17.8
		7	手渡しや声掛けなどの安否確認をきちんとやっている	39.4	43.4	41.4	39.2	38.3
		8	緊急時の対応が的確であった	5.0	7.3	4.9	4.1	4.6
		9	その他	0.8	0.9	2.8	2.5	2.4
		10	特になし	0.8	0.8	0.0	2.9	2.6
問14			不満・やや不満の理由を教えてください。（複数回答可）					
		1	配食事業者の数が少ない	16.7	11.5	13.4	13.7	9.5
		2	書類など利用の手続きが難しい	6.7	4.8	6.0	2.5	3.0
		3	配食経費などの料金のしくみがわかりにくい	12.2	7.7	7.4	9.3	7.7
		4	苦情や要望に対する事業者の対応がよくない	11.1	8.7	7.4	4.3	4.8
		5	食事の内容がよくない	75.6	74.0	66.4	67.7	64.9
		6	1日に1食しか提供を受けられない	8.9	10.6	9.4	6.2	7.1
		7	配達する人の接遇・対応がよくない	5.0	11.5	4.7	2.5	6.5
		8	その他	6.7	16.3	22.8	25.5	24.4
		9	特になし	8.3	1.9	4.7	4.3	6.5