

# 概要編



## 第1章 調査研究の概要

### 1. 調査研究の目的

本事業では、介護保険制度下において、「利用者選択」がどのようになされているのか、介護サービスの購入において、どのような要因が利用者選択に影響を与えているかの実態を把握することを目的とし、介護サービス購入・決定において、利用者自身の選択が働いているかどうか、サービス選択にケアマネジャーが与えている影響、利用者がサービスを選択する際に影響を受ける要因等、利用者選択の実態を明らかにするとともに、検討を通じて、利用者に必要な情報提供のあり方を探ることとして実施した。

### 2. 調査の内容と方法

#### (1) 調査研究委員会

有識者による調査研究委員会を設立し、検討会を行い、調査の具体的な内容と方法、結果の検討を行った。

#### (2) 訪問介護サービス利用者・家族対象のアンケート調査

訪問介護サービスを利用している利用者・家族に対し、調査研究委員会で検討された事項について、介護サービスの選択の実態とその要因を明らかにするためのアンケート調査を行った。

#### (3) ケアマネジャー対象のアンケート調査

居宅介護支援事業所のケアマネジャーに対し、調査研究委員会で検討された事項について、介護サービスの選択の実態とその要因、ケアマネジャーのかかわりなどを明らかにするためのアンケート調査を行った。

#### (4) 介護サービス事業者へのヒアリング調査

訪問介護サービス利用者・家族及びケアマネジャーへのアンケート調査結果を踏まえ、介護サービス事業者（居宅介護支援事業所5事業所、ケアマネジャー）に対して、調査研究委員会で検討された事項について、利用者の介護サービスの選択の実態とケアマネジャーのかかわり等を明らかにするためのヒアリング調査を行った。

#### (5) 利用者選択を推進するための課題及び方向性

上記のアンケート調査とヒアリング調査の結果、及び調査研究委員会で検討された事項に基づき、利用者の選択を推進するための課題及び方向性を示すこととした。

### 3. 調査研究の実施体制

#### (1) 委員会の設置・構成

下記有識者（敬称略、委員は50音順、計8名、役職は就任時点）による調査研究委員会を設置し、検討分析を進めた。

##### <委員長>

平岡 公一（お茶の水女子大学大学院人間文化創成科学研究科 教授）

##### <委員>

杉原 陽子（財団法人 東京都高齢者研究・福祉振興財団 東京都老人総合研究所 主任  
研究員）

鷺見よしみ（有限責任中間法人 日本介護支援専門員協会 副会長）

高橋恵美子（有限責任中間法人 日本介護支援専門員協会 常任理事）

立山 徳子（社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 常任理事）

藤林 慶子（東洋大学社会学部社会福祉学科 准教授）

星 ツヤ子（セントケアホールディング株式会社 執行役員 施設事業部長）

三谷 茂男（北九州市保健福祉局地域支援部 介護保険課長）

（事務局） 社団法人 シルバーサービス振興会  
株式会社 第一生命経済研究所

#### (2) 委員会開催経過と検討内容

2008年11月26日の第1回調査研究委員会で、アンケート・ヒアリング調査の進め方及び内容の検討を行い、12月11日の第2回調査研究委員会で、アンケート調査の方法及び調査票素案の検討、並びにヒアリング調査の方法の検討を行った。2009年1月～2月にかけてアンケート及びヒアリング調査の実施、並びに調査結果の集計を行い、2009年2月27日の第3回調査研究委員会において、調査結果の分析、利用者選択を推進するための課題及び方向性についての検討を行った。その後、事務局にて、調査結果の考察、調査研究委員会の検討事項の整理、報告書案の作成を行い、3月17日の第4回調査研究委員会において、報告書素案の検討し、その後、委員長並びに委員の点検を経て、報告書を確定させた。

## 4. 調査の実施要領

### (1) アンケート調査

#### 1) 調査名

「介護サービス事業所の選択に関するアンケート調査」

#### 2) 調査目的

介護サービスの利用にあたり、どのような要因が利用者選択に影響を与えているか、実態を調査すること

#### 3) 調査対象

- ① 訪問介護サービスを利用している利用者・家族 4,500名
- ② 居宅介護支援事業所のケアマネジャー 4,500名

※居宅介護支援事業所 1,500 事業所を介し、1 事業所あたりケアマネジャー各 3 名、訪問介護サービス利用者または家族各 3 名に調査への回答を依頼

#### 4) 抽出方法

「介護サービス情報の公表」制度のホームページより、訪問介護サービス事業所数上位 5 都府県（大阪府、東京都、神奈川県、兵庫県、福岡県）の中から居宅介護支援事業所 1,500 事業所を無作為に抽出した。

各都府県の抽出数は、下表の通り、「介護サービス情報の公表」制度のホームページに掲載されている各都道府県の居宅介護支援事業所数に按分した。

#### 5) 調査方法

郵送式アンケート調査

#### 6) 実施期間

平成 21 年 1 月～2 月

#### 7) 回収状況

- ① 利用者・家族対象調査票 652 票 回収率 14.5%
- ② ケアマネジャー対象調査票 997 票 回収率 22.2%

## **(2) ヒアリング調査**

### **1) 調査目的**

利用者が訪問介護サービス事業者を選択する際に、どのような要因が影響を与えているのかを検討するにあたり、ケアマネジャーがどのようにサポートしているか等を明らかにし、利用者によるサービスの自己決定に寄与するような、ケアマネジャーの情報提供のあり方について検討するための基礎資料とする。

### **2) 調査対象・期間**

アンケート調査の対象地域から、事業所の法人形態や同法人内に訪問介護サービス事業所を併設しているかなどを考慮して、任意に居宅介護支援事業所5か所を抽出し、2009年2月にヒアリング調査を実施した。

## 第2章 介護サービス事業所の選択に関するアンケート調査

### 1. 訪問介護サービス利用者・家族対象のアンケート調査

#### (1) 利用者・回答者の属性

##### 1) 利用者の属性

- ・性別は「男性」が29.9%、「女性」が68.9%である。
- ・年齢は「75歳以上」が71.6%である。
- ・同居者は「だれもいない（一人暮らし）」が36.8%となっている。同居者の中では、「配偶者（夫または妻）」33.3%、「子ども」27.8%の順に多い。
- ・居住地は「大阪府」31.1%、「東京都」23.6%、「神奈川県」17.0%、「兵庫県」「福岡県」13.7%の順に多い。
- ・要介護度は「要介護1」が29.1%、「要介護2」が27.5%であり、両者を合わせると半数を超える。
- ・要介護認定を受けてからの年数は「5年以上」が28.2%、「3年以上5年未満」が24.5%であり、両者を合わせた3年以上の人が過半数を占める。

##### 2) 回答者の属性

「利用者本人」が27.8%で最も多く、次に「同居している子ども、またはその配偶者」18.7%、「配偶者（夫または妻）」16.0%、「別居している子ども、またはその配偶者」14.6%の順となっている。

#### (2) 利用者・家族対象のアンケート調査結果

##### 1) 居宅介護支援事業所の選択について

###### ① 居宅介護支援事業所を選ぶ時に参考にした情報

「近所、友人・知人の話」(30.2%)が最も多い。次に「病院・診療所の医師・看護師等の話」(20.1%)、「役所の窓口でもらった一覧表」(18.6%)、「地域包括支援センターの人の話」(16.3%)の順となっている。

###### ② 居宅介護支援事業所の決定理由

「利用者本人の家から近かったから」(33.0%)が最も多い。次に「問い合わせのときに感じがよかったから」(20.4%)、「近所での評判がよかったから」(18.9%)がそれぞれ2割前後となっている。

###### ③ 居宅介護支援事業所の決定者

「家族が決めた」(35.4%)と「利用者本人と家族が相談して決めた」(34.8%)が多い。

#### ④ 居宅介護支援事業所選択時に困ったこと

「特に困ったことはなかった」人は60.7%であり、約4割弱の人は何らかの点で困った経験がある。困ったことの内容としては、「どこに相談すればよいかわからなかった」(21.2%)、「どの居宅介護支援事業所を選んだらよいかわからなかった」(20.2%)が多い。

#### ⑤ 居宅介護支援事業所の法人形態

「営利企業（株式会社、有限会社など）」が36.2%で最も多い。次に「社会福祉協議会以外の社会福祉法人」(18.7%)、「医療法人（病院、診療所など）」(17.2%)となっている。

#### ⑥ 居宅介護支援事業所を変更できることの認知

変更できることを「知らなかった」人は24.1%である。

#### ⑦ 居宅介護支援事業所の変更経験

変更できることを知っていた人のうち、「変更したことがない」人は79.3%を占める。

### 2) 訪問介護サービス事業所の選択について

#### ① 訪問介護サービス事業所選択時の情報源

「ケアマネジャーの話」(57.2%)が最も多い。次に多いのは「近所、友人・知人の話」(25.6%)、「家族の話」(13.0%)である。それ以外の情報源はいずれも1割に満たない。

#### ② 訪問介護サービス事業所の決定理由

「担当のケアマネジャーにすすめられたから」(38.2%)、「担当のケアマネジャーが所属する事業所だから」(24.4%)、「利用者本人の家から近かったから」(24.1%)の順に多い。

#### ③ 訪問介護サービス事業所の決定者

「利用者本人と家族が相談して決めた」(22.5%)、「利用者本人が決めた」(19.3%)、「家族が決めた」(18.4%)の順に多い。

#### ④ 訪問介護サービス事業所選択時に役立つ情報

「特にない」が40.6%を占める。役立つ情報の中では、「事業所のサービス提供地域」(16.6%)、「事業所のサービス提供時間」(16.6%)、「事業所の住所・電話番号」(16.1%)が比較的多い。

#### ⑤ 訪問介護サービス事業所選択時に困ったこと

「特に困ったことはなかった」が72.4%を占める。困ったことの中では「どの訪問介護サービス事業所を選んだらよいかわからなかった」(14.9%)と「どこに相談すればよいかわか

らなかった」(11.5%)が比較的多い。

#### ⑥ 訪問介護サービス事業所の法人形態

「営利企業(株式会社、有限会社など)」(47.7%)が最も多い。次に、「社会福祉協議会以外の社会福祉法人」(12.3%)と「社会福祉協議会」(10.3%)がそれぞれ1割強となっている。

#### ⑦ 訪問介護サービス事業所と居宅介護支援事業所は同じ法人・グループか

「同じ」場合は48.8%、「異なる」場合は43.4%である。

#### ⑧ 訪問介護サービス事業所を変更できることの認知

変更できることを「知らなかった」人は19.0%である。

#### ⑨ 訪問介護サービス事業所の変更経験

変更できることを知っていた人の中で、「変更したことがある」人は20.7%である。

### 3) 制度の認知度

「シルバーマーク制度」を「知っている」人は13.3%、「介護サービス情報の公表制度」を「知っている」人は17.8%である。

### (3) 利用者・家族対象のアンケート調査結果の考察

#### 1) 「利用者選択」の意識について

介護サービスの利用にあたり、事業所を変更できることを知っていたとの回答が、7割以上であり(居宅介護支援事業所について74.1%、訪問介護サービス事業所について77.8%が変更できることを「知っていた」と回答)、介護保険制度施行8年を経て、制度の理念である「利用者による選択(自己決定)」が、利用者・家族に浸透してきていることが読み取れる。

#### 2) 居宅介護支援事業所の選択状況

##### <身近な人や公的機関などが情報源に>

居宅介護支援事業所の選択時に参考にする情報は、近所の人や友人・知人といった身近な人の話が多かった。その他、医療機関、役所の窓口、地域包括支援センターなども情報源となっている。人づての情報が得られない人や医療機関とのつながりがない人などにとっては、役所や地域包括支援センターなどの公的な機関が居宅介護支援事業所利用の重要な窓口になっているといえる。

##### <地理的条件や主観的評価をもとに事業所を選択>

居宅介護支援事業所の決定理由は、利用者の家から近いという点が最も多く、次に問い合

わせ時に感じが良かった、近所での評判が良かったという点があがっている。地理的条件、および利用者やその周囲の人の主観的な評価が、事業所を選ぶ基準になっているといえる。

一方、事業所の経営基盤やサービスの理念・方針、人員配置を決定理由とした割合は低かった。利用者が居宅介護支援事業所を組織体制で評価するのは難しく、主観的に評価するしかない現状があるものと考えられる。事業所の状態が読み取れる客観的な情報を、利用者に対していかに提供できるかが課題であろう。

### 3) 訪問介護サービス事業所の選択状況

#### <ケアマネジャーからの情報を参考に>

訪問介護サービス事業所の選択時には、ケアマネジャーの話を参考にした人が過半数を占める。また、事業所の決定理由としても、担当のケアマネジャーにすすめられたから、と答えた人が最も多い。ただし多くの場合、事業所の決定はケアマネジャーと相談しながら、あるいは利用者か家族のみでおこなっている。つまり、ケアマネジャーからの情報は参考にしながらも、最終的には利用者やその家族が決められているといえる。

訪問介護サービス事業所の選択時に困ったことがある人は、居宅介護支援事業所の選択時に困ったことがある人よりさらに少ない。また、選択時に役立った情報も事業所のサービス提供の時間や地域、住所・電話番号などの基礎情報が主であり、特にないと答えた人も約4割を占める。訪問介護サービス事業所の選択の際にはケアマネジャーなどから情報を得られるために、困る人は少ないことが推察される。

#### <ケアマネジャーが関与する点以外は、居宅介護支援事業所の選択構造と類似>

訪問介護サービス事業所の選択時に、ケアマネジャーの話以外に参考にした情報は知人や家族の話などであり、居宅介護支援事業所の選択時と同様に口コミが主な情報源となっている。また、決定理由も、ケアマネジャーに関係する項目以外には、利用者本人の家から近いという地理的条件など、居宅介護支援事業所と同じ理由があがっている。すなわち、訪問介護サービス事業所の選択過程は、ケアマネジャーを頼りにする、という点以外は、居宅介護支援事業所の選択過程と類似の構造になっている。

## 2. ケアマネジャー対象のアンケート調査

### (1) 調査対象者・所属事業所の属性

#### 1) 調査対象者の属性

- ・ 性別は、「男性」(16.9%)、「女性」(81.3%)である。
- ・ 年代は、「50代」(32.3%)、「40代」(31.2%)、「30代」(24.3%)、「60代以上」(8.7%)、「20代」(1.7%)となった。
- ・ 勤務形態は、「常勤・専従」(60.3%)、「常勤・兼務」(24.5%)、「非常勤・専従」(9.4%)、「非常勤・兼務」(3.8%)の順となった。
- ・ ケアマネジャーとしての実務経験年数は、「1年未満」9.2%、「1～5年未満」42.0%、「5年以上」46.2%となった。
- ・ 現在担当している利用者の人数は、「30～34人」(27.6%)、「35～39人」(21.6%)、「25～29人」(15.7%)、「20～24人」(10.4%)の順となった。

#### 2) 所属事業所の属性

- ・ 法人形態は、「営利企業(株式会社、有限会社など)」(41.4%)、「社会福祉協議会以外の社会福祉法人」(24.3%)、「医療法人(病院、診療所など)」(17.6%)、「その他」(5.6%)、「社会福祉協議会」(5.2%)、「特定非営利活動法人(NPO法人)」(3.9%)の順となった。
- ・ 従業員数とケアマネジャー数は、「5人以下」が50.1%を占める。
- ・ 提供サービス種別(居宅介護支援を除く)は、「訪問介護」(56.4%)、「介護予防支援」(50.1%)となった。
- ・ 所属事業所の所在地は、「大阪府」(27.8%)、「東京都」(24.3%)、「神奈川県」(19.0%)、「兵庫県」(14.3%)、「福岡県」(12.8%)の順となった。

### (2) ケアマネジャー対象のアンケート調査結果

#### 1) 利用者が訪問介護サービス事業所を選択する際の状況

##### ① 利用者(またはご家族)による訪問介護サービス事業所の選択の場面において

「利用者(またはご家族)が、ケアマネジャーに事業所選択を一任すること」(96.3%)、「利用者(またはご家族)が、事業所の質・内容について、質問してくること」(67.2%)、「利用者(またはご家族)が、複数の事業所情報の提示を求めてくること」(47.6%)、「利用者(またはご家族)が、契約後に別の事業所への変更を求めてくること」(44.8%)、「利用者(またはご家族)が、みずから事業所についての情報を収集していること」(40.7%)の順となった。

##### ② 訪問介護サービス事業所を紹介する際に重視していること

「事業所が迅速な対応をしてくれる」(82.2%)、「ヘルパーやサービスの質がよい」(67.2%)、

「あなたに利用者の状況をこまめに知らせてくれる」(62.8%)、「利用者(またはご家族)の希望する事業所である」(59.9%)の順となっている。

### ③ ホームヘルパーやサービスの質について重視する観点(自由回答)

利用者(またはご家族)に訪問介護サービス事業所を紹介する際に、「サービスの質」として特に重視している点として、情報共有の視点、自立支援の視点、ホームヘルパーの対人スキルがあげられた。

## 2) 訪問介護サービス事業所選択のための情報や情報源

### ① 訪問介護サービス事業所の選択の際に利用者から尋ねられる情報

「サービスの利用料金」(74.5%)、「事業所の住所・電話番号」(61.9%)、「事業所のサービス提供時間」(56.6%)、「サービス利用にあたっての制限の有無」(55.6%)、「事業所の提供しているサービスの特色・メニュー」(41.0%)、「ホームヘルパーの数・勤務形態」(40.6%)、「法人・グループ内で提供しているサービスの種類」(36.3%)、「ホームヘルパーの経験年数・資格」(33.3%)、「利用者・家族の要望聞き取り体制」(33.0%)の順であった。

一方、「ホームヘルパー研修の実施状況」(6.5%)や「事業所の運営方針」(4.4%)、「ホームヘルパーの退職者数・採用者数」(4.4%)、「事業開始年月」(4.1%)、「事業所の第三者評価の実施状況」(1.9%)、「事業所の第三者評価の評価結果」(1.9%)、「事業所の事業計画」(1.4%)、「事業所の財務内容」(1.5%)など、主に事業所の運営や方針に関する情報について、利用者から尋ねられることは少ない。

### ② 参考になっている情報

「事業所のサービス提供地域」(92.2%)と「事業所のサービス提供時間」(92.2%)、「利用者・家族の要望聞き取り体制」(88.8%)、「サービス担当者会議への参加状況」(87.8%)、「事業所の提供しているサービスの特色・メニュー」(85.4%)、「サービス利用にあたっての制限の有無」(85.4%)の順となっている。

一方、「事業所の第三者評価の評価結果」(29.0%)や「事業所の第三者評価の実施状況」(28.7%)、「ホームヘルパーの退職者数・採用者数」(28.5%)、「事業所の事業計画」(21.7%)、「事業開始年月」(19.6%)、「事業所の財務内容」(16.2%)など、事業所の評価や経営状況などの項目を参考になっている割合は低い。

### ③ 役立っている情報源

「ケアマネジャーからの情報」(94.5%)が最も多い。次いで、「訪問介護サービス事業所の人からの情報」(90.0%)、「利用者(またはご家族)からの情報」(75.7%)、「訪問介護サービス事業所発行のチラシ・パンフレット」(75.6%)、「役所(行政)窓口配布の一覧表」(73.1%)の順となった。

これに対し、「介護サービス情報の公表制度のホームページ」(28.6%)や「福祉サービスの第三者評価のホームページ」(20.0%)が情報源として役立っていると回答した割合は低い。

#### ④ サービスやマネジメントの質に関する情報源（自由回答）

同事業所や他事業所のケアマネジャー、利用者や家族、サービス提供責任者や訪問介護サービス事業所が多くあげられた。

#### ⑤ 役立っている情報収集の場

参加している割合は、「役所(行政)主催のケアマネジャーの情報交換会や研修会」(90.2%)、「所属事業所内の研修・勉強会」(87.0%)、「事業者団体主催のケアマネジャーの情報交換会や研修会」(77.8%)、「ケアマネジャー同士の自主的な勉強会」(72.0%)の順となっている。「参加していない」と回答した人と「無回答」を除いた場合に、「役に立っている」と答えた人の割合は、「ケアマネジャー同士の自主的な勉強会」(79.2%)、「所属事業所内の研修・勉強会」(69.0%)、「役所(行政)主催のケアマネジャーの情報交換会や研修会」(65.9%)、「事業者団体主催のケアマネジャーの情報交換会や研修会」(65.5%)の順に高かった。

#### ⑥ 訪問介護サービス事業所に関する基本的な情報の収集にあたり活用したい情報源

「ケアマネジャーからの情報」(64.7%)、「利用者(またはご家族)からの情報」(47.3%)、「訪問介護サービス事業所の人からの情報」(46.5%)、「役所(行政)窓口配布の一覧表」(39.1%)、「訪問介護サービス事業所発行のチラシ・パンフレット」(35.1%)、「役所(行政)の人からの情報」(21.4%)、「訪問介護サービス事業所のホームページ」(18.4%)や「介護サービス情報の公表制度のホームページ」(16.1%)であった。

#### ⑦ 諸制度の情報の参考度合い

「参考にしている」割合は、「介護サービス情報の公表制度」(15.4%)、「福祉サービスの第三者評価」(9.6%)、「シルバーマーク制度」(3.6%)、「ISO9000シリーズ」(2.9%)となっている。

### 3) 情報環境の現状と評価

#### ① 情報収集の現状

訪問介護サービス事業所に関する情報収集を行う際に感じる割合は、「情報を収集するための時間がない」(63.3%)、「情報を収集できる情報源がない」(62.2%)、「欲しい情報が提供されていない」(61.5%)、「欲しい情報が簡単に調べられない」(61.4%)、「情報を得るための役所(行政)からのサポートが十分ではない」(55.8%)の順となった。

## ② 情報収集を行うための環境整備に対する評価

訪問介護サービス事業所についての情報収集を行うための環境が整っていると思う割合は45.2%、整っていないと思う割合は53.6%であった。

### (3) ケアマネジャー対象のアンケート調査結果の考察

#### 1) 利用者が訪問介護サービス事業所を選択する際の状況

利用者の訪問介護サービス事業所の選択の際、利用者から選択を一任されるケアマネジャーは多い。利用者の事業所選択を支援するために、ケアマネジャーが適切な情報提供を行うことが必要である。

#### 2) 訪問介護サービス事業所を紹介する際の視点

利用者に訪問介護サービス事業所を紹介するにあたって重視している点として、事業所の対応の迅速さ、サービスの質、連絡体制、サービス提供責任者の力量や利用者のニーズなどがあげられた。サービスの質をみる視点としては、主に情報共有、自立支援、ホームヘルパーの対人技術を重視していることが自由回答より示された。

#### 3) 訪問介護サービス事業所の選択のための情報や情報源

##### <多様な情報を参考にしている>

ケアマネジャーが参考にしている情報は、事業所のサービス提供時間やサービス提供地域など、訪問介護サービス事業所に関する基礎的な情報に加え、利用者や家族の要望聞き取り体制やサービス担当者会議への参加状況などの情報も参考にしている。

##### <役立つ情報は主に人脈からの質的な情報>

多くのケアマネジャーは、同じ現場で働くケアマネジャーなど、介護サービスの関係者からの対人的な情報が、訪問介護サービス事業所に関する情報の入手に役立っていると感じている。次いで、役所窓口配布の一覧表や事業所発行のチラシ・パンフレットなど、紙媒体による情報への要望も高い。紙媒体による情報の充実や、事業所の情報を比較検討できるような情報提供の工夫などが求められる。

また、ケアマネジャーがサービスの質やマネジメントの質を把握する情報源は、主に他のケアマネジャー、利用者や家族、サービス提供責任者となっている。サービス提供責任者の力量は、事業所の質の評価につながっている。

##### <自主的な研究会や勉強会が情報収集に役立っている>

ケアマネジャー同士の自主的な勉強会や所属事業所内の研修会・勉強会、役所（行政）主催のケアマネジャーの情報交換会や研修会など、ケアマネジャーや関係者が集まる場が情報

収集に役立っている。

#### <ケアマネジャー・訪問介護サービス事業所・利用者からの情報をもっと活用したい>

ケアマネジャーの多くは、ケアマネジャー間の情報と訪問介護サービス事業所の人からの情報、利用者からの情報を、これからもっと活用したいと考えている。

#### <諸制度の情報の活用に向けて>

インターネットによる「介護サービス情報の公表」制度や第三者評価は、認知度は高いものの、情報源として役立っているケアマネジャーは少ない。制度が有効に活用されるためには、公表されている情報内容の再検討や活用しやすくする工夫が必要である。加えて、ケアマネジャーに対しては、制度の意義の伝達や情報の活用方法の普及が求められる。

#### 4) 情報環境の現状と評価

訪問介護サービス事業所の情報収集にあたり、欲しい情報が簡単に調べられない・提供されていない、情報を収集するための時間がない、情報を収集できる情報源がない、情報を得るための役所（行政）からのサポートが十分ではないと感じるケアマネジャーは多く、情報収集の環境が整っていないと感じている割合は過半数にのぼる。ケアマネジャーが求めている質的な情報が簡単に得られにくい、計量化しにくい、共有することが容易ではないことなどがその理由と考えられる。利用者の事業所選択の際に重要な役割を担うケアマネジャーにとって、情報を解釈・整理する知恵や場、情報環境の整備などは、今後さらに重要となるだろう。

## 第3章 介護サービス事業者へのヒアリング調査

### 1. ヒアリング調査の目的

利用者が訪問介護サービス事業者を選択する際に、どのような要因が影響を与えているのかを検討するにあたり、ケアマネジャーがどのようにサポートしているか等を明らかにし、利用者によるサービスの自己決定に寄与するような、ケアマネジャーの情報提供のあり方について検討するための基礎資料とする。

### 2. ヒアリング調査の対象と結果

本研究事業では、居宅介護支援事業所5か所に対してヒアリング調査を実施した。

#### (1) 利用者による事業所選択の実態

##### 1) 居宅介護支援事業所の選択状況

###### ① 利用者の選択状況

###### ■ 利用者が居宅介護支援事業所を選択した経緯

ヒアリング調査対象のほとんどの事業所では、「利用者が自治体で発行している事業所一覧表を参考にして、並びに地域包括支援センターに相談をして、さらに知人や病院の紹介により、利用にいたったケースが多い」とのことであった。

###### ■ 利用者の選択理由

ほとんどの事業所から「利用者の自宅から近いこと」があげられた。さらに、「利用者の多くは、すぐにもでもサービスを利用したいとの切迫した状況にあり、選択をしている時間的余裕が少ない」との意見もあった。

###### ② 変更の状況

「多くはないが、変更した人はいる」ということが、ヒアリング対象事業所の共通した発言である。

###### ■ 変更の理由

ほとんどの事業所が「前事業所の閉鎖や担当のケアマネジャーとの相性によるものが多い」ことをあげた。

##### 2) 訪問介護サービス事業所の選択状況

###### ① 利用者の選択状況

###### ■ 利用者が訪問介護サービス事業所を選択した経緯・理由

ヒアリング対象のすべての事業所において、「どの事業所を選んだらよいかわからないため

に、信頼できるケアマネジャーにお任せしたいという利用者が多い」との発言が得られた。また、「このような事情から、ケアマネジャーが利用者のニーズを考慮しながら、適切な訪問介護サービス事業所を紹介し、利用者及び家族が決定するというケースが多い」ということも共通した意見であった。

#### ■ ケアマネジャーが利用者の事業所選択に大きく関与している背景

「実際に利用者に訪問介護サービスを提供するのはホームヘルパーであるため、利用者が一番知りたいのは、ホームヘルパーに関しての情報である。しかし、サービスを受けるまではサービス内容（ホームヘルパー）ばかりか、サービスの質の評価に影響を及ぼすホームヘルパーとの相性も知ることができない。そのため、利用者がニーズに合ったサービスを提供してくれる事業所を選択することは難しい」として、訪問介護サービスの特性が関係していることを示す意見もあった。

## ② 変更の状況

居宅介護支援事業所と同様、全事業所共通して「あまり多くない」ということであった。ヒアリング対象の一事業所は、「訪問介護サービス事業所内のホームヘルパーの交代はあるが、訪問介護サービス事業所の変更に至るケースはあまりない。利用者のケアのためには、頻繁なホームヘルパーの交代は望ましくないため、そのような事態にならないように、その人に合ったホームヘルパー（事業所）を紹介することがケアマネジャーの役割として重要なことである」との認識を示している。

#### ■ 変更の理由

「訪問介護サービスの性質上、サービスを受けるまでは実際にどのようなホームヘルパーかはわからない。そのため、サービスを受けてから、ホームヘルパーへの不満によって変更したいという要望が出る人が多い」という発言もあった。

他方、別の一事業所からは、「ホームヘルパーへの不満は、必ずしもホームヘルパーの質の問題とは言えない。ホームヘルパーとの相性や、利用者の介護保険制度に対する理解不足による場合もある。ケアマネジャーとして、利用者の変更希望に対応するにあたっては、サービス提供責任者との連携により、ホームヘルパーの力量を見極め、慎重に対応することが求められる」との発言もあった。

## (2) ケアマネジャーが訪問介護サービス事業所を利用者に紹介するにあたり重視していること

ケアマネジャーが重視している視点として、ヒアリング対象のほとんどの事業所から、「サービス提供責任者の質」と「訪問介護サービス事業所の質」の大きく2つのポイントが指摘された。また、一事業所からは、「介護保険制度上、必要な事務的報告（計画書、モニタリング報告等）をきちんと行い、利用者のケアのためのチームアプローチが機能しうる事業所を

評価している」という意見があった。その上で、「利用者の個別ニーズに応じて、夜間・休日対応、重度介護、認知症対応等を考慮し、受け入れ体制のある事業所を紹介している」ということであった。

### **(3) ケアマネジャーの訪問介護サービス事業所に関する情報収集の現状と要望**

ケアマネジャーによる情報収集は、1) 個別的な対人的情報、2) 研修会等の事業所間ネットワーク、3) インターネット、の大きく3種類に分けられる。

#### **1) 個別的な対人的情報**

##### **① 情報収集の現状**

ヒアリング対象のほとんどの事業所から、「同じ事業所のケアマネジャー同士の日常的な情報交換」があげられた。その他、一事業所からは、「地域包括支援センター等を利用した情報収集も行っている」との発言もあった。

また、ほとんどの事業所から、「実際に介護の現場に出向いて、ホームヘルパーのケアの仕方を自分で確かめて、ホームヘルパーの力量（例えば重介護に耐えられるか、認知症ケアに熟知しているか等）を見極めている。その際に、利用者の声も聞いて情報収集をしている」という介護の現場での情報収集もあげられた。

さらに、一事業所からは「サービス担当者会議の場で、ホームヘルパーとサービス提供責任者とのコミュニケーションの状況をみて、両者の力量を見極める」という発言もあった。

##### **② 情報収集にあたっての要望**

ヒアリング対象の一事業所から、「地域包括支援センターにおける情報提供機能の強化を望む」声があった。例えば、「介護サービス事業所の質に関する情報収集・発信や、同センター職員との個別の双方向的な情報交換」といったことである。

また、別の一事業所からは、「行政が作成する情報紙等に、サービス提供責任者の数、経過年数、身体や精神的ケア等の得意分野、緊急時の対応の可否、ホームヘルパーとの情報交換の実態等の情報も盛り込んで欲しい」という発言もあった。

#### **2) 研修会等の事業所間ネットワーク**

##### **① 情報収集の現状**

ヒアリング対象のすべての事業所から、研修会、勉強会、連絡会等、呼称は様々であるが、こうした会合が「実施されている」とのことであった。その会合の主権者については、市、社会福祉協議会、地域包括支援センター、医師会等、ヒアリング対象の事業所によって異なる主体が紹介された。

一事業所から、「訪問介護サービス事業所（ホームヘルパーやサービス提供責任者等）と居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）と一緒に集まる事例勉強会等は、訪問介護サービス事

業所のホームヘルパーやサービス提供責任者の力量を見極める機会として重要である」との意見があった。

## ② 情報収集にあたっての要望

職種間、事業所間の連携・ネットワーク構築を促進するために、「行政の働きかけ」が必要であるという意見が、ヒアリング対象の多くの事業所から寄せられた。また、こうした職種間・事業所間の「顔の見える」連絡会、勉強会を行うことは、「両者の事業所の質を向上させることにも寄与する」という意見もあった。

## 3) インターネット

### ① 情報収集の現状

インターネットによる情報については、ヒアリング対象のほとんどの事業所から、「第三者評価や『介護サービス情報の公表』制度のホームページに関しては、サービスの質に関する情報が得られない」との発言があった。

他方、一事業所から、『介護サービス情報の公表』制度のホームページは、スタッフの定着状況、教育・研修体制、経営理念、組織体制等、マネジメントの質を見る上で参考になる」との意見もあった。

### ② 情報収集にあたっての要望

ヒアリング対象の一事業所からは、「ホームページ上で、訪問介護サービス事業所の特徴、得意分野、受け入れ体制、サービス提供責任者の力量（熟練度合い）、ホームヘルパーの力量（重度介護・認知症への対応）等、訪問介護サービス事業所の比較ができる情報を、わかりやすく提供して欲しい」という意見があった。また、「訪問介護サービス事業所の状態を見極める選択基準」の提示を希望する発言もあった。

## 第4章 利用者選択を推進するための課題及び方向性

### 1. 利用者選択を推進するための課題

これまでの調査結果を踏まえて、以下に、利用者選択を推進するための課題を提示する。

#### (1) 介護サービス事業所選択に役立つ情報を収集しやすい環境づくりの必要性

##### 1) 誰でも容易にアクセスできる情報提供体制の必要性

- アンケート調査結果から、多くの利用者は、居宅介護支援事業所や訪問介護サービス事業所等の介護サービス事業所に関する情報を、家族や知人等のいわば人的な情報源により入手している傾向がみられた。こうした状況は、情報を入手しうる個人的ネットワークの有無によって入手情報量の差を生むことになったり、必ずしも根拠に基づくとはいえない情報を頼りに事業所選択を行うことにもつながる。また、要介護認定を受けてからの年数が短い人のほうが、事業所の変更ができることを知らなかった割合が高いという傾向もあり、特に介護保険制度利用の入口段階にある人に対する情報提供の必要性も示された。そこで、全ての利用者が公平に客観的な情報を入手しやすい環境づくりが重要である。
- 居宅介護支援事業所や訪問介護サービス事業所の選択時の情報収集の際に、困ったことがある人は、役所の窓口でもらった一覧表や地域包括支援センターの人の話等、行政からの情報を頼りにしていることが調査結果から推察される。したがって、誰もが容易にアクセスできるという点で行政による情報提供は重要であり、利用者の事業所選択に役立つよう、行政資料の充実等の検討が必要である。

##### 2) 介護サービスの特性を考慮した情報提供体制の必要性

- 今回調査対象とした訪問介護サービスとは、ホームヘルパーによる人対人のサービスであり、ホームヘルパーとの相性が、利用者にとっての「サービスの質」の評価に影響を及ぼすことが多いが、事業者が客観的にサービスの質を提示することは必要である。したがって、訪問介護サービス事業所の利用にあたっては、事業者の「変更」という手段も含め、利用者がケアの改善のために必要な「選択」を図れるよう、サービスの特性を踏まえた情報提供が必要である。
- 上記のように、多くの利用者は、人的な情報源に基づいて介護サービス事業所の選択を行っているが、それは、現在、役所やインターネット等で提供されている情報のみでは、利用者が必要としているサービスの質を把握することが難しいためであることが推察される。そこで、利用者が、サービスの質を把握することができ、評価が可能となるよう

な情報提供が求められる。

## (2) 利用者と介護サービス事業所をつなぐ要となっているケアマネジャーへの情報支援の必要性

- アンケート調査及びヒアリング調査結果から、多くの利用者はケアマネジャーを信頼し、ケアマネジャーの意見を踏まえて事業所を選択していることが示された。
- その背景には、ケアマネジャーが作成するケアプランに沿った利用が求められる点や、利用してみなければサービスの質がわからない等により利用者が事前にサービスの質を見極めにくい、さらに、サービス利用の際には緊急性を要する場合が多く、時間的余裕があまりないということ等、訪問介護サービスの利用にあたっての特性も関係している。
- ケアマネジャーは、客観的な情報に加え、自らの経験とネットワークに基づく Face To Face の生の情報を活用し、利用者に介護サービス事業所を紹介している。こうした状況は、ケアマネジャー個人の力量と経験によって、利用者の事業所選択のサポートのあり方が異なることもありうることを示すものである。また、事業所情報を収集するための情報環境が整っていないと感じているケアマネジャーも多い。したがって、利用者の事業所選択に対して均質的なサポートをケアマネジャーが行うことができるように、ケアマネジャーに対する情報支援を行うことが必要である。

## 2. 利用者選択を推進するための方向性

1で述べた課題を解決することが必要であるが、その際、利用者の事業所選択を推進するため、以下のような視点から検討していくべきと考えられる。

### (1) 介護サービス事業所選択に寄与する情報提供

#### 1) 誰でも容易にアクセスできる情報提供体制

- 介護サービス事業所の選択及び利用に際しては、誰もが容易にアクセスできる情報提供体制が重要である。
- 一つには、地域包括支援センター等における相談窓口機能に対する期待がある。個別に双方向的なコミュニケーションができることは、利用者の介護サービス事業所選択に寄与するものと思われる。
- また、誰もが容易に介護サービス事業所の状態がわかるよう、行政資料の充実が求められる。

## 2) 介護サービス事業所の状態を知ることができる情報の提供

- 利用者の介護サービス事業所選択のため、ケアマネジャーの利用者への情報提供のために、利用者及びケアマネジャーが介護サービス事業所の状態を知ることができるような情報提供のあり方を検討することが必要である。
- そのためには、ケアマネジャーが対人的な情報伝達により入手している情報が、利用者に対する情報提供の際に活用されていることを踏まえると、まず、ケアマネジャーによる事業所の評価ポイントを客観化し、質的情報を把握するための工夫を図ることも有用と思われる。
- また、現在はインターネットを活用した情報収集を行っている人は少ないが、今後は、団塊の世代の高齢化に備えて、インターネットの特性を活かした情報発信を含め、質的情報も盛り込んだ情報媒体の多様化がますます重要な視点となる。
- さらに、現在、「介護サービス情報の公表」制度はあまり活用されていないが、将来的には、事業所の選択のために、その活用が促進されるよう、取り組んでいくことが求められる。この点、利用者の介護保険制度や、事業所選択の意義についての理解を進めていくだけではなく、利用者が情報をより収集しやすくなるための提供のあり方の検討や、利用者にとって使い勝手のよいものにしていくことの工夫が求められる。
- その際、介護サービス事業所について、利用者が事業所の特性を見極めることができるように、サービスの質の見極めポイントなど、公表されている情報の見方・読み取り方を伝え、選択をサポートすることも必要である。

### (2) 利用者に対する情報提供の役割を担うケアマネジャーへの支援体制

上記(1)の方向性で挙げた事項は、利用者の事業所選択のみでなく、ケアマネジャーの利用者への情報提供の際にも必要な事項である。これに加え、ケアマネジャーへの情報支援として以下のことを示す。

- ケアマネジャーが訪問介護サービス事業所の状態を把握する上で、ケアマネジャー同士や、ケアマネジャーと訪問介護サービス事業所との合同勉強会等による連携は重要である。また、このような連携は、ケアマネジャーの育成支援のためにも必要である。したがって、地域包括支援センターをはじめ、行政による様々な形での支援により、ケアマネジャーの多様なネットワークの構築が求められる。
- また、ケアマネジャーへの情報支援のためには、このような多職種、事業所間の連携による対人的な情報伝達に加えて、インターネットや行政の情報誌等、多様な媒体により、

介護サービス事業所の比較・選択ができ、利用者への情報提供に役立つ情報を容易に入手できる仕組みづくりが必要である。

- そのような情報制度の一つに「介護サービス情報の公表」制度がある。同制度が有効に活用され、ケアマネジャーの情報収集に役立つように、内容や使い勝手をよりよくするとともに、同制度の意義や趣旨をケアマネジャーに伝え、広める必要がある。