

本 編

第1章

調査研究の概要



## 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

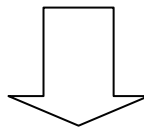
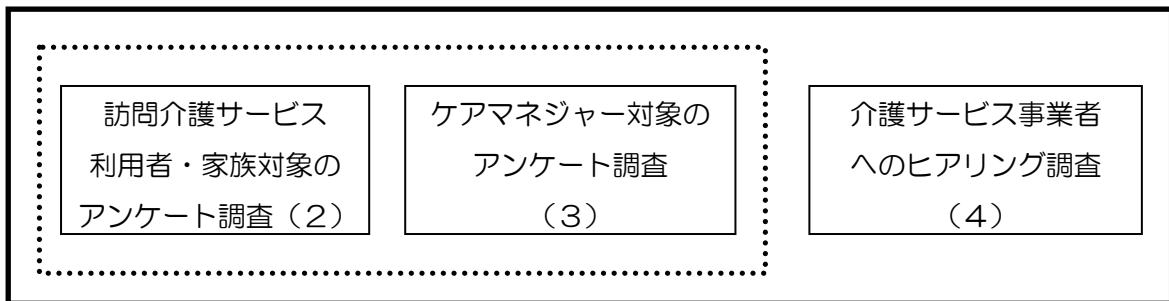
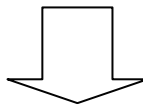
訪問介護サービス利用者・家族及びケアマネジャーへのアンケート調査結果を踏まえ、介護サービス事業者（居宅介護支援事業所5事業所、ケアマネジャー）に対して、調査研究委員会で検討された事項について、利用者の介護サービスの選択の実態とケアマネジャーのかかわりなどを明らかにするためのヒアリング調査を行った。

#### (5) 利用者選択を推進するための課題及び方向性

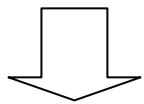
上記のアンケート調査とヒアリング調査の結果、及び調査研究委員会で検討された事項に基づき、利用者の選択を推進するための課題及び方向性を示すこととした。

< 調査研究のフロー >

介護サービスにおける利用者のサービス選択要因に関する  
調査研究委員会での検討  
(1)



介護サービスにおける利用者のサービス選択要因に関する  
調査研究委員会での検討  
(1)



利用者選択を推進するための課題及び方向性  
(5)

### 3. 調査研究の実施体制

#### (1) 委員会の設置・構成

下記有識者による調査研究委員会を設置し、随時、検討分析を進めた。

\*敬称略、委員は50音順、計8名、役職は就任時点のものである。

##### <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

	日時	主な内容
第1回	2008年11月26日 10:00~12:00	・事業概要の説明 ・本事業における検討事項の説明 ・アンケート調査およびヒアリング調査の進め方および内容の検討
第2回	2008年12月11日 10:00~12:00	・アンケート調査の方法および調査票の検討 ・ヒアリング調査の方法の検討
第3回	2009年2月27日 18:00~20:00	・アンケート調査結果の報告（速報） ・ヒアリング調査結果の報告 ・論点整理
第4回	2009年3月17日 13:00~15:00	・報告書案の内容の検討

## 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。

	「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居宅介護支援事業所数	抽出数
東京都	2,766	435
神奈川県	1,512	238
大阪府	2,528	398
兵庫県	1,291	203
福岡県	1,439	226
合計	9,536	1,500

### 5) 調査方法

郵送式アンケート調査

## 6) 実施期間

発送 平成 21 年 1 月 9 日 (金)  
期日 (当初) 平成 21 年 1 月 26 日 (月) 投函締切  
期日 (延長) 平成 21 年 2 月 5 日 (木) 投函締切  
※調査期間中 はがきにより期日延長通知を送付。

## 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%

## 8) 調査内容

### ① 利用者・家族対象調査票

\*居宅介護支援事業所、及び訪問介護サービス事業所の選択状況

- ・選択時の情報源
- ・決定理由
- ・決定者
- ・選択時に困ったこと
- ・変更できることの認知・変更経験
- ・法人形態

\*シルバーマーク制度、及び「介護サービス情報の公表」制度の認知度

\*属性

- ・利用者の属性 (性別、年齢、同居者、居住地、要介護度、要介護認定を受けてからの年数)
- ・回答者の属性

### ② ケアマネジャー対象調査票

\*利用者が訪問介護サービス事業所を選択する際の状況

\*訪問介護サービス事業所を紹介する際の視点

- ・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
- ・ホームヘルパーやサービスの質の視点

\*訪問介護サービス事業所の選択のための情報や情報源

- ・利用者から尋ねられる情報
- ・参考にしている情報
- ・役立っている情報源
- ・サービスやマネジメントの質に関する情報源

- ・役立っている情報収集の場
- ・活用したい情報源
- ・諸制度の情報の参考度合い

＊情報環境の現状と評価

- ・情報収集の現状
- ・情報収集を行うための環境整備に対する評価

＊属性

- ・回答者の属性（性別、年代、勤務形態、ケアマネジャーとしての実務経験、担当している利用者数）
- ・所属事業所の属性（法人形態、従業員数とケアマネジャー数、提供サービス種別、所在地）

## （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

アンケート調査の対象地域から任意に居宅介護支援事業所５か所を抽出した。

抽出にあたっては、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た。

	法人形態	所在地	居宅介護支援以外に提供している主な介護サービス
A事業所	営利法人（株式会社）	東京都	訪問介護、訪問入浴、福祉用具貸与・販売、住宅改修、通所介護、グループホーム、介護付き有料老人ホーム 等
B事業所	営利法人（株式会社）	福岡県	訪問介護、通所介護、福祉用具貸与・販売、住宅改修、グループホーム 等
C事業所	医療法人	福岡県	訪問看護、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション、介護老人保健施設 等
D事業所	特定非営利活動法人	東京都	居宅介護支援のみ
E事業所	社会福祉法人	東京都	訪問介護、通所介護、介護老人福祉施設、短期入所生活介護、認知症対応型通所介護 等



### 3) 実施期間

2009年2月

### 4) 調査内容

- ・利用者による居宅介護支援事業所及び訪問介護サービス事業所の選択状況
- ・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
- ・ケアマネジャーが訪問介護サービス事業所を紹介するにあたり重視していること
- ・訪問介護サービス事業所に関する情報収集にあたっての要望