

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

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

本事業では、利用者による事業所選択の実態を明らかにすることを目的とし、介護保険制度下において、利用者が介護サービスの事業所を選択する際に、どのような要因の影響を受けているのか、また、利用者の事業所選択に対し、ケアマネジャー（居宅介護支援専門員）がどのように支援を行っているのかを明らかにするため、アンケート調査を実施した。

調査では、介護サービスのうち、居宅系サービスとして利用率の高いと考えられる訪問介護サービスを対象とし、i) 訪問介護サービス利用者・家族を対象としたアンケート調査、およびii) ケアマネジャーを対象としたアンケート調査を実施した。

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

① 性別

「男性」が29.9%、「女性」が68.9%である。

性別

No.	カテゴリー名	n	%
1	男性	195	29.9
2	女性	449	68.9
	無回答	8	1.2
	全体	652	100.0

② 年齢

「75 歳以上」が 71.6%である。

年齢

No.	カテゴリー名	n	%
1	65 歳未満	37	5.7
2	65～69 歳	34	5.2
3	70～74 歳	106	16.3
4	75 歳以上	467	71.6
	無回答	8	1.2
	全体	652	100.0

③ 同居者

「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。

同居者（複数回答）

No.	カテゴリー名	n	%
1	だれもいない（一人暮らし）	240	36.8
2	配偶者（夫または妻）	217	33.3
3	子ども	181	27.8
4	子どもの配偶者（夫または妻）	67	10.3
5	孫	51	7.8
6	その他	25	3.8
	無回答	10	1.5

④ 居住地

「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。

居住地

No.	カテゴリー名	n	%
1	東京都	154	23.6
2	神奈川県	111	17.0
3	大阪府	203	31.1
4	兵庫県	89	13.7
5	福岡県	89	13.7
	無回答	6	0.9
	全体	652	100.0

⑤ 要介護度

「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。

要介護度

No.	カテゴリー名	n	%
1	要介護1	190	29.1
2	要介護2	179	27.5
3	要介護3	107	16.4
4	要介護4	85	13.0
5	要介護5	59	9.0
	無回答	32	4.9
	全体	652	100.0

⑥ 要介護認定を受けてからの年数

「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。

要介護認定を受けてからの年数

No.	カテゴリー名	n	%
1	1年未満	104	16.0
2	1年以上2年未満	82	12.6
3	2年以上3年未満	109	16.7
4	3年以上5年未満	160	24.5
5	5年以上	184	28.2
	無回答	13	2.0
	全体	652	100.0

2) 回答者の属性

アンケートの回答者は「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。

回答者の属性

No.	カテゴリー名	n	%
1	利用者本人	181	27.8
2	配偶者（夫または妻）	104	16.0
3	同居している子ども、またはその配偶者	122	18.7
4	同居しているその他の家族	9	1.4
5	別居している子ども、またはその配偶者	95	14.6
6	別居しているその他の家族	30	4.6
7	ホームヘルパー	21	3.2
8	ケアマネジャー	75	11.5
9	その他の人	7	1.1
	無回答	8	1.2
	全体	652	100.0

(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選択時の情報源

居宅介護支援事業所を選ぶ時に、どのような情報を参考にしましたか。(〇はいくつでも)

<資料1-問1>

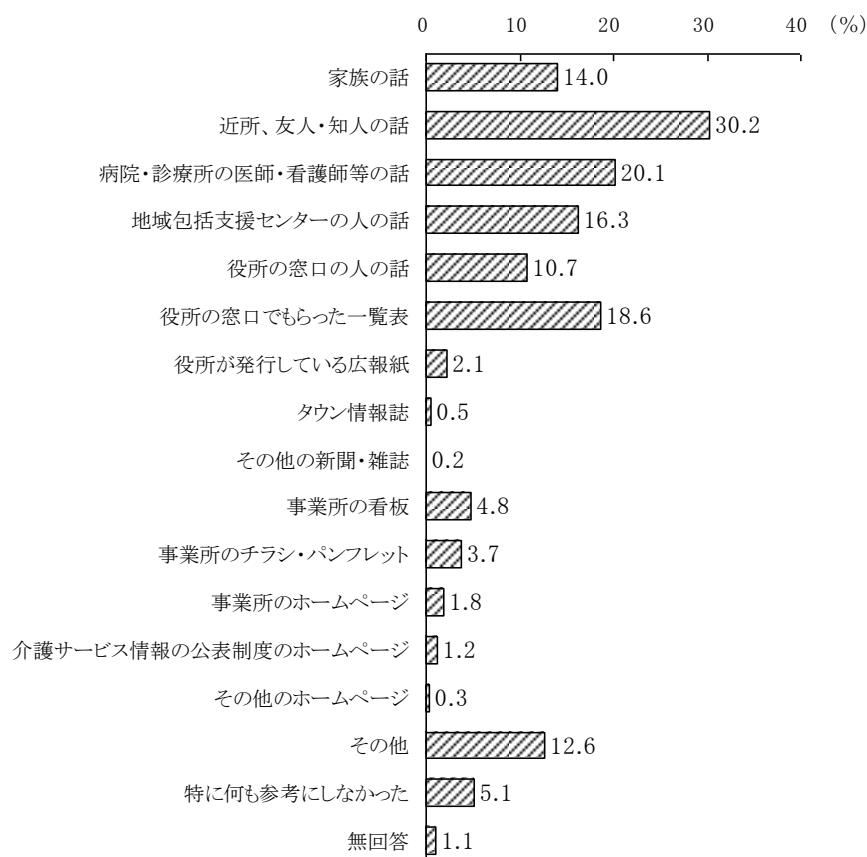
居宅介護支援事業所を選ぶ時に参考にした情報は、「近所、友人・知人の話」(30.2%)が最も多い。次に「病院・診療所の医師・看護師等の話」(20.1%)、「役所の窓口でもらった一覧表」(18.6%)、「地域包括支援センターの人の話」(16.3%)の順となっている。

一方、「事業所のホームページ」(1.8%)、「介護サービス情報の公表制度のホームページ」(1.2%)、「その他のホームページ」(0.3%)などホームページはほとんど参考にされていない。

「その他」(12.6%)としては、“他のケアマネジャーの紹介”、“民生委員の紹介”、“在宅介護支援センターの紹介”、“介護保険制度導入以前から利用していた”、などがあげられている。

居宅介護支援事業所選択時の情報源（複数回答）（n=652）

No.	カテゴリー名	n	%
1	家族の話	91	14.0
2	近所、友人・知人の話	197	30.2
3	病院・診療所の医師・看護師等の話	131	20.1
4	地域包括支援センターの人の話	106	16.3
5	役所の窓口の人の話	70	10.7
6	役所の窓口でもらった一覧表	121	18.6
7	役所が発行している広報紙	14	2.1
8	タウン情報誌	3	0.5
9	その他の新聞・雑誌	1	0.2
10	事業所の看板	31	4.8
11	事業所のチラシ・パンフレット	24	3.7
12	事業所のホームページ	12	1.8
13	介護サービス情報の公表制度のホームページ	8	1.2
14	その他のホームページ	2	0.3
15	その他	82	12.6
16	特に何も参考にしなかった	33	5.1
	無回答	7	1.1



居宅介護支援事業所を選ぶ時に参考にした情報について、居宅介護支援事業所の決定者別にみると、利用者本人が決めた場合や利用者と家族が相談して決めた場合は「近所、友人・知人の話」の割合が最も高いが、家族が決めた場合は「近所、友人・知人の話」とともに「役所の窓口でもらった一覧表」の割合が最も高い。

居宅介護支援事業所の選択時に困ったこと別にみると、事業所についての情報が足りなかった人や、どの事業所を選んだらよいかわからなかった人は「役所の窓口でもらった一覧表」を参考にしている割合が高い。

居宅介護支援事業所の法人形態別にみると、医療法人では「病院・診療所の医師・看護師等の話」を参考にした割合が最も高く、他の法人形態では「近所、友人・知人の話」の割合が最も高い。

利用者の年齢別にホームページ情報の利用状況をみると大きな差はない。

居宅介護支援事業所選択時の情報源

(居宅介護支援事業所の決定者別、選択時に困ったこと別、法人形態別、利用者の年齢別)

		全体	家族の話	近所、友人・知人の話	看護師等、診療所の医師・	地域の包括支援センターの人の話	役所の窓口の人の話	役所の窓口でもらった	役所が発行している広報紙	タウン情報誌	その他の新聞・雑誌	事業所の看板	事業所のチラシ・パンフレット	事業所のホームページ	表制度のホームページ	介護サービスの情報の公表	その他のホームページ	その他	特にな	無回答
	全体	652 100.0	91 14.0	197 30.2	131 20.1	106 16.3	70 10.7	121 18.6	14 2.1	3 0.5	1 0.2	31 4.8	24 3.7	12 1.8	8 1.2	2 0.3	82 12.6	33 5.1	7 1.1	
(問3) 居宅介護支援事業所の決定者	利用者本人が決めた	156 100.0	13 8.3	63 40.4	23 14.7	15 9.6	18 11.5	14 9.0	2 1.3	0 0.0	0 0.0	7 4.5	4 2.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	23 14.7	8 5.1	2 1.3	
	利用者本人と家族が相談して決めた	227 100.0	47 20.7	74 32.6	59 26.0	40 17.6	25 11.0	48 21.1	6 2.6	3 1.3	1 0.4	14 6.2	12 5.3	5 2.2	5 2.2	0 0.0	16 7.0	9 4.0	0 0.0	
	家族が決めた	231 100.0	30 13.0	57 24.7	44 19.0	43 18.6	24 10.4	57 24.7	6 2.6	0 0.0	0 0.0	10 4.3	8 3.5	7 3.0	3 1.3	2 0.9	32 13.9	10 4.3	1 0.4	
	その他	28 100.0	0 0.0	3 10.7	4 14.3	8 28.6	2 7.1	1 3.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	10 35.7	3 10.7	0 0.0	
居宅介護支援事業所の選択時に困ったこと（問4）	どこに相談すればよいかわからなかった(選択)	138 100.0	11 8.0	49 35.5	30 21.7	28 20.3	20 14.5	49 35.5	4 2.9	0 0.0	0 0.0	10 7.2	8 5.8	1 0.7	2 1.4	1 0.7	10 7.2	4 2.9	0 0.0	
	どこに相談すればよいかわからなかった(非選択)	502 100.0	78 15.5	147 29.3	98 19.5	76 15.1	50 10.0	71 14.1	10 2.0	3 0.6	1 0.2	21 4.2	16 3.2	11 2.2	6 1.2	1 0.2	71 14.1	29 5.8	3 0.6	
	居宅介護支援事業所についての情報が足りなかった(選択)	72 100.0	15 20.8	23 31.9	17 23.6	10 13.9	3 4.2	30 41.7	1 1.4	0 0.0	0 0.0	5 6.9	6 8.3	2 2.8	2 2.8	0 0.0	10 13.9	4 5.6	0 0.0	
	居宅介護支援事業所についての情報が足りなかった(非選択)	568 100.0	74 13.0	173 30.5	111 19.5	94 16.5	67 11.8	90 15.8	13 2.3	3 0.5	1 0.2	26 4.6	18 3.2	10 1.8	6 1.1	2 0.4	71 12.5	29 5.1	3 0.5	
	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(選択)	132 100.0	19 14.4	45 34.1	27 20.5	34 25.8	12 9.1	57 43.2	2 1.5	2 1.5	0 0.0	9 6.8	9 6.8	5 3.8	2 1.5	1 0.8	11 8.3	4 3.0	0 0.0	
	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(非選択)	508 100.0	70 13.8	151 29.7	101 19.9	70 13.8	58 11.4	63 12.4	12 2.4	1 0.2	1 0.2	22 4.3	15 3.0	7 1.4	6 1.2	1 0.2	70 13.8	29 5.7	3 0.6	
	特に困ったことはなかった(選択)	396 100.0	59 14.9	118 29.8	77 19.4	51 12.9	44 11.1	40 10.1	9 2.3	1 0.3	1 0.3	15 3.8	11 2.8	6 1.5	5 1.3	0 0.0	57 14.4	26 6.6	3 0.8	
	特に困ったことはなかった(非選択)	244 100.0	30 12.3	78 32.0	51 20.9	53 21.7	26 10.7	80 32.8	5 2.0	2 0.8	0 0.0	16 6.6	13 5.3	6 2.5	3 1.2	2 0.8	24 9.8	7 2.9	0 0.0	
居宅介護支援事業所の法人形態（問5）	社会福祉協議会	60 100.0	8 13.3	19 31.7	10 16.7	11 18.3	11 18.3	9 15.0	3 5.0	0 0.0	0 0.0	2 3.3	2 3.3	2 3.3	1 1.7	0 0.0	6 10.0	4 6.7	0 0.0	
	社会福祉協議会以外の社会福祉法人	122 100.0	23 18.9	34 27.9	17 13.9	19 15.6	19 15.6	27 22.1	2 1.6	0 0.0	1 0.8	3 2.5	3 2.5	0 0.0	2 1.6	1 0.8	18 14.8	5 4.1	1 0.8	
	医療法人(病院、診療所など)	112 100.0	13 11.6	24 21.4	55 49.1	16 14.3	9 8.0	18 16.1	2 1.8	1 0.9	0 0.0	3 2.7	3 2.7	3 2.7	2 1.8	0 0.0	13 11.6	6 5.4	1 0.9	
	営利企業(株式会社、有限会社など)	236 100.0	32 13.6	76 32.2	30 12.7	47 19.9	21 8.9	55 23.3	6 2.5	1 0.4	0 0.0	18 7.6	10 4.2	4 1.7	2 0.8	1 0.4	24 10.2	8 3.4	1 0.4	
	特定非営利活動法人(NPO法人)	31 100.0	4 12.9	15 48.4	4 12.9	2 6.5	1 3.2	3 9.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 3.2	2 6.5	1 3.2	1 3.2	0 0.0	7 22.6	1 3.2	0 0.0	
	その他	22 100.0	3 13.6	6 27.3	4 18.2	2 9.1	3 13.6	3 13.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	4 18.2	1 4.5	0 0.0	
	わからない	56 100.0	7 12.5	21 37.5	10 17.9	6 10.7	4 7.1	4 7.1	1 1.8	0 0.0	0 0.0	4 7.1	1 1.8	2 3.6	0 0.0	0 0.0	9 16.1	7 12.5	0 0.0	
	年齢（問17）	74歳以下	177 100.0	21 11.9	57 32.2	47 26.6	28 15.8	13 7.3	35 19.8	5 2.8	2 1.1	0 0.0	10 5.6	6 3.4	4 2.3	0 0.0	2 1.1	21 11.9	6 3.4	1 0.6
75歳以上		467 100.0	69 14.8	137 29.3	82 17.6	76 16.3	56 12.0	86 18.4	9 1.9	1 0.2	1 0.2	21 4.5	17 3.6	8 1.7	8 1.7	0 0.0	61 13.1	27 5.8	5 1.1	

注：上段は人数、下段は割合（％）、以下同様。

② 居宅介護支援事業所の決定理由

居宅介護支援事業所をどのような理由で決めましたか。(〇はいくつでも) <資料1-問2>

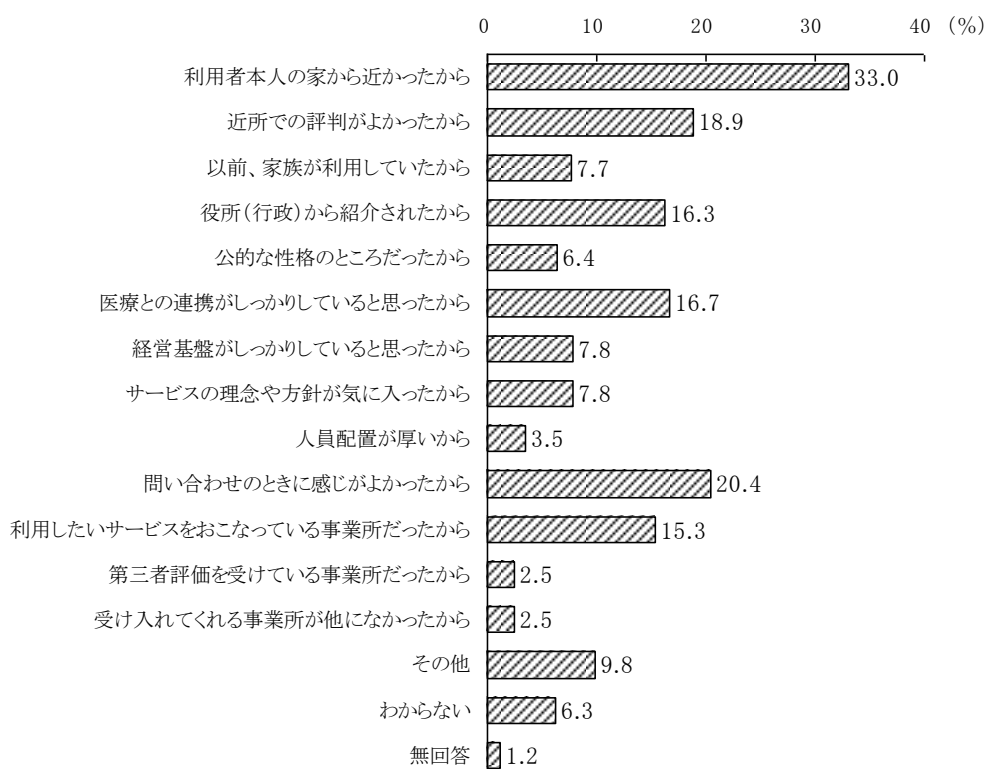
居宅介護支援事業所を決めた理由は、「利用者本人の家から近かったから」(33.0%)という地理的条件が最も多い。次に「問い合わせのときに感じがよかったから」(20.4%)「近所での評判がよかったから」(18.9%)といった主観的評価がそれぞれ2割前後となっている。また、「医療との連携がしっかりしていると思ったから」(16.7%)、「利用したいサービスを行っている事業所だったから」(15.3%)など、事業所の得意分野などを考慮して選択している傾向も見受けられる。

一方、「経営基盤がしっかりしていると思ったから」(7.8%)、「サービスの理念や方針が気に入ったから」(7.8%)、「人員配置が厚いから」(3.5%)といった事業所の組織体制に関する事項はあまり決定理由になっていない。また、「受け入れてくれる事業所が他になかったから」(2.5%)という消極的な理由も少ない。

「その他」(9.8%)としては、“ケアマネジャー個人を知っていたから”、“前のケアマネジャー・居宅介護支援事業所の紹介だったから”、などがあげられている。

居宅介護支援事業所の決定理由（複数回答） (n=652)

No.	カテゴリー名	n	%
1	利用者本人の家から近かったから	215	33.0
2	近所での評判がよかったから	123	18.9
3	以前、家族が利用していたから	50	7.7
4	役所(行政)から紹介されたから	106	16.3
5	公的な性格のところだったから	42	6.4
6	医療との連携がしっかりしていると思ったから	109	16.7
7	経営基盤がしっかりしていると思ったから	51	7.8
8	サービスの理念や方針が気に入ったから	51	7.8
9	人員配置が厚いから	23	3.5
10	問い合わせのときに感じがよかったから	133	20.4
11	利用したいサービスをおこなっている事業所だったから	100	15.3
12	第三者評価を受けている事業所だったから	16	2.5
13	受け入れてくれる事業所が他になかったから	16	2.5
14	その他	64	9.8
15	わからない	41	6.3
	無回答	8	1.2



居宅介護支援事業所の決定理由について、居宅介護支援事業所の選択時に困ったこと別にみると、困ったことがある人では「利用者本人の家から近かったから」「問い合わせのときに感じがよかったから」の割合が高く、困ったことがない人では「経営基盤がしっかりしていると思ったから」「サービスの理念や方針が気に入ったから」「人員配置が厚いから」の割合がやや高い傾向にある。つまり、事業所選択に困った人は地理的条件や主観的な評価で選択しており、困らなかった人は事業所の組織的な事項を決定理由にしている傾向がある。

居宅介護支援事業所の法人形態別にみると、医療法人では「医療との連携がしっかりしていると思ったから」が過半数を占めており最も高い。問1の情報源についての結果と合わせると、医療法人の居宅介護支援事業所の選択には、医療と連携しているという法人の特性が影響しているといえる。

シルバーマーク制度、「介護サービス情報の公表」制度の認知別にみると、各制度を知らない人より知っている人のほうが「近所での評判がよかったから」「問い合わせのときに感じがよかったから」といった主観的な評価も、「経営基盤がしっかりしていると思ったから」「サービスの理念や方針が気に入ったから」「人員配置が厚いから」「利用したいサービスをおこなっている事業所だったから」といった事業所やサービスの特性もともに決定理由にしている。

居宅介護支援事業所の決定理由（居宅介護支援事業所の選択時に困ったこと別、法人形態別、
シルバーマーク制度の認知別、「介護サービス情報の公表」制度の認知別）

		全体	利用者本人の家から近かった	近所での評判がよかったから	以前、家族が利用していたから	役所（行政）から紹介されたから	公的な性格のところだったから	医療との連携がしっかりしている	経営基盤がしっかりしている	入ったから理念や方針が気に入った	人員配置が厚いから	聞いたから	利用したいから	第三者評価を受けている事業所だったから	受け入れてくれる事業所が他にないから	その他	わからない	無回答
全体		652 100.0	215 33.0	123 18.9	50 7.7	106 16.3	42 6.4	109 16.7	51 7.8	51 7.8	23 3.5	133 20.4	100 15.3	16 2.5	16 2.5	64 9.8	41 6.3	8 1.2
居宅介護支援事業所の選択時に困ったこと（問4）	どこに相談すればよいかわからなかった（選択）	138 100.0	62 44.9	25 18.1	10 7.2	25 18.1	10 7.2	18 13.0	8 5.8	3 2.2	2 1.4	39 28.3	20 14.5	2 1.4	9 6.5	5 3.6	8 5.8	2 1.4
	どこに相談すればよいかわからなかった（非選択）	502 100.0	150 29.9	96 19.1	40 8.0	80 15.9	31 6.2	88 17.5	42 8.4	47 9.4	21 4.2	93 18.5	78 15.5	13 2.6	7 1.4	59 11.8	33 6.6	1 0.2
	居宅介護支援事業所についての情報が足りなかった（選択）	72 100.0	31 43.1	17 23.6	8 11.1	9 12.5	6 8.3	16 22.2	4 5.6	5 6.9	2 2.8	16 22.2	13 18.1	1 1.4	7 9.7	7 9.7	1 1.4	0 0.0
	居宅介護支援事業所についての情報が足りなかった（非選択）	568 100.0	181 31.9	104 18.3	42 7.4	96 16.9	35 6.2	90 15.8	46 8.1	45 7.9	21 3.7	116 20.4	85 15.0	14 2.5	9 1.6	57 10.0	40 7.0	3 0.5
	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（選択）	132 100.0	55 41.7	27 20.5	13 9.8	22 16.7	10 7.6	19 14.4	6 4.5	4 3.0	1 0.8	38 28.8	24 18.2	2 1.5	11 8.3	10 7.6	8 6.1	0 0.0
	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（非選択）	508 100.0	157 30.9	94 18.5	37 7.3	83 16.3	31 6.1	87 17.1	44 8.7	46 9.1	22 4.3	94 18.5	74 14.6	13 2.6	5 1.0	54 10.6	33 6.5	3 0.6
	特に困ったことはなかった（選択）	396 100.0	114 28.8	73 18.4	33 8.3	63 15.9	25 6.3	70 17.7	37 9.3	43 10.9	20 5.1	74 18.7	64 16.2	13 3.3	1 0.3	44 11.1	28 7.1	1 0.3
	特に困ったことはなかった（非選択）	244 100.0	98 40.2	48 19.7	17 7.0	42 17.2	16 6.6	36 14.8	13 5.3	7 2.9	3 1.2	58 23.8	34 13.9	2 0.8	15 6.1	20 8.2	13 5.3	2 0.8
居宅介護支援事業所の法人形態（問5）	社会福祉協議会	60 100.0	23 38.3	11 18.3	3 5.0	16 26.7	20 33.3	4 6.7	6 10.0	4 6.7	3 5.0	8 13.3	10 16.7	3 5.0	2 3.3	2 3.3	5 8.3	0 0.0
	社会福祉協議会以外の社会福祉法人	122 100.0	44 36.1	20 16.4	7 5.7	24 19.7	9 7.4	12 9.8	13 10.7	7 5.7	6 4.9	26 21.3	23 18.9	3 2.5	3 2.5	4 3.3	7 5.7	0 0.0
	医療法人（病院、診療所など）	112 100.0	30 26.8	17 15.2	13 11.6	16 14.3	6 5.4	58 51.8	7 6.3	7 6.3	1 0.9	12 10.7	14 12.5	4 3.6	0 0.0	11 9.8	10 8.9	0 0.0
	営利企業（株式会社、有限会社など）	236 100.0	85 36.0	52 22.0	20 8.5	36 15.3	3 1.3	26 11.0	19 8.1	21 8.9	8 3.4	68 28.8	40 16.9	3 1.3	10 4.2	28 11.9	7 3.0	2 0.8
	特定非営利活動法人（NPO法人）	31 100.0	10 32.3	8 25.8	2 6.5	0 0.0	1 3.2	1 3.2	3 9.7	7 22.6	0 0.0	4 12.9	3 9.7	1 3.2	0 0.0	7 22.6	1 3.2	1 3.2
	その他	22 100.0	4 18.2	6 27.3	1 4.5	6 27.3	2 9.1	6 27.3	1 4.5	1 4.5	1 4.5	3 13.6	4 18.2	1 4.5	0 0.0	4 18.2	0 0.0	0 0.0
	わからない	56 100.0	17 30.4	7 12.5	4 7.1	6 10.7	1 1.8	1 1.8	1 1.8	3 5.4	2 3.6	11 19.6	4 7.1	1 1.8	1 1.8	8 14.3	10 17.9	0 0.0
	シルバーマーク認知（問15）	知っている	87 100.0	20 23.0	23 26.4	9 10.3	14 16.1	6 6.9	19 21.8	13 14.9	11 12.6	4 4.6	21 24.1	15 17.2	4 4.6	2 2.3	8 9.2	3 3.4
知らない	533 100.0	183 34.3	95 17.8	39 7.3	85 15.9	33 6.2	82 15.4	36 6.8	39 7.3	18 3.4	108 20.3	78 14.6	11 2.1	14 2.6	56 10.5	35 6.6	7 1.3	
公表制度認知（問15）	知っている	116 100.0	38 32.8	34 29.3	10 8.6	10 8.6	13 11.2	21 18.1	14 12.1	16 13.8	8 6.9	29 25.0	22 19.0	5 4.3	2 1.7	10 8.6	3 2.6	0 0.0
	知らない	505 100.0	166 32.9	85 16.8	39 7.7	87 17.2	27 5.3	80 15.8	35 6.9	34 6.7	14 2.8	98 19.4	70 13.9	11 2.2	14 2.8	54 10.7	35 6.9	7 1.4

③ 居宅介護支援事業所の決定者

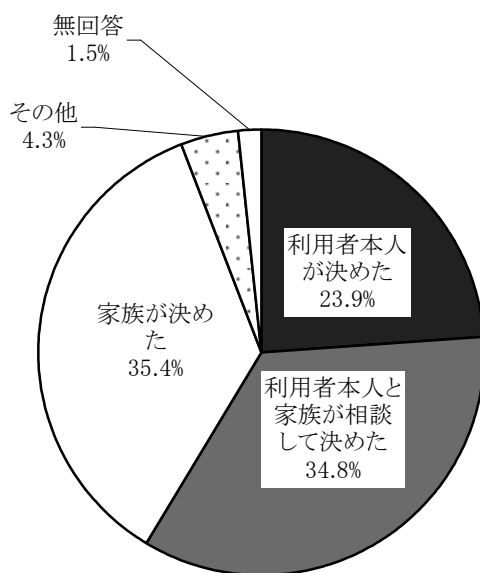
居宅介護支援事業所を決めたのはどなたですか。（○は１つ）＜資料１-問３＞

居宅介護支援事業所の決定者は、「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。両者を合わせた約７割の人は、家族が決定に関与している。

「その他」（4.3%）としては、“地域包括支援センターの人と相談した”などがあげられている。

居宅介護支援事業所の決定者

No.	カテゴリー名	n	%
1	利用者本人が決めた	156	23.9
2	利用者本人と家族が相談して決めた	227	34.8
3	家族が決めた	231	35.4
4	その他	28	4.3
	無回答	10	1.5
	全体	652	100.0



居宅介護支援事業所の決定者を利用者の要介護度別にみると、要介護度の低い人ほど「利用者本人が決めた」割合が高く、「家族が決めた」割合が低い。

家族構成別にみると、一人暮らし世帯では「利用者本人が決めた」割合が高く、子どもがいる世帯では「家族が決めた」割合が高い。

居宅介護支援事業所の決定者（利用者の要介護度別、家族構成別）

		全体	利用者本人が決めた	利用者本人と家族が相談して決めた	家族が決めた	その他	無回答
全体		652 100.0	156 23.9	227 34.8	231 35.4	28 4.3	10 1.5
要介護度 (問18)	要介護1	190 100.0	59 31.1	72 37.9	48 25.3	9 4.7	2 1.1
	要介護2	179 100.0	51 28.5	62 34.6	54 30.2	9 5.0	3 1.7
	要介護3	107 100.0	16 15.0	43 40.2	45 42.1	3 2.8	0 0.0
	要介護4	85 100.0	13 15.3	30 35.3	37 43.5	5 5.9	0 0.0
	要介護5	59 100.0	2 3.4	14 23.7	42 71.2	0 0.0	1 1.7
家族構成 (問19)	一人暮らし世帯	240 100.0	101 42.1	70 29.2	52 21.7	16 6.7	1 0.4
	夫婦二人世帯	166 100.0	29 17.5	67 40.4	62 37.3	4 2.4	4 2.4
	子どもがいる世帯	208 100.0	18 8.7	78 37.5	102 49.0	6 2.9	4 1.9

④ 居宅介護支援事業所選択時に困ったこと

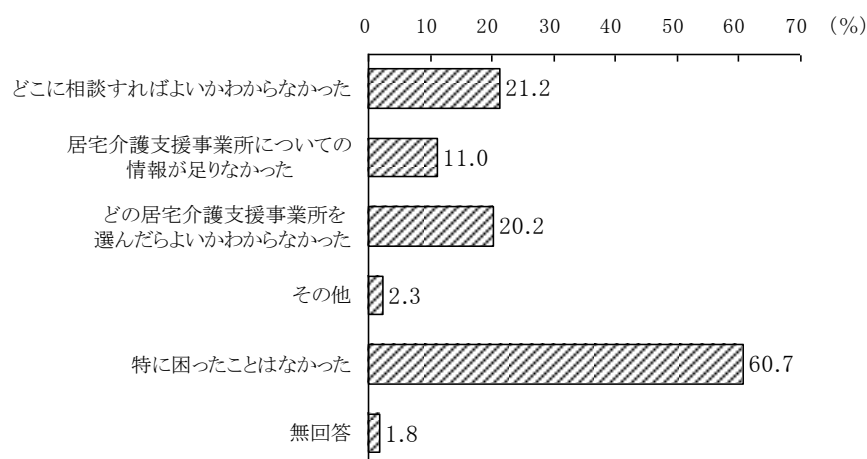
居宅介護支援事業所を選ぶ時に、困ったことはありましたか。(〇はいくつでも)

<資料1-問4>

居宅介護支援事業所を選ぶ時に「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。

居宅介護支援事業所選択時に困ったこと (複数回答) (n=652)

No.	カテゴリー名	n	%
1	どこに相談すればよいかわからなかった	138	21.2
2	居宅介護支援事業所についての情報が足りなかった	72	11.0
3	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	132	20.2
4	その他	15	2.3
5	特に困ったことはなかった	396	60.7
	無回答	12	1.8



居宅介護支援事業所選択時に困ったことを居宅介護支援事業所の決定者別にみると、利用者本人が決めた場合は利用者本人と家族が相談して決めた場合や家族が決めた場合に比べ、「特に困ったことはなかった」割合が高い。一方、家族が決めた場合には他の場合に比べて「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」割合が高い。利用者本人が決める場合よりも家族が決める場合の方が居宅介護支援事業所の選択に困っているといえる。

要介護認定を受けてからの年数別にみると、2年未満の人では2年以上の人に比べて「どこに相談すればよいかわからなかった」割合が高い。一方、3年以上の人では3年未満の人に比べて「居宅介護支援事業所についての情報が足りなかった」割合が高い。要介護認定を受けてからの年数が短い人は相談先がわからなかった傾向が、年数が長い人は事業所に関する具体的な情報が足りなかった傾向がみられる。

居宅介護支援事業所選択時に困ったこと

(居宅介護支援事業所の決定者別、要介護認定を受けてからの年数別)

		全体	どこに相談すればよいかわからなかった	居宅介護支援事業所についての情報が足りなかった	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	その他	特に困ったことはなかった	無回答
全体		652 100.0	138 21.2	72 11.0	132 20.2	15 2.3	396 60.7	12 1.8
居宅介護支援事業所の決定者 (問3)	利用者本人が決めた	156 100.0	19 12.2	16 10.3	8 5.1	1 0.6	118 75.6	2 1.3
	利用者本人と家族が相談して決めた	227 100.0	56 24.7	25 11.0	54 23.8	1 0.4	132 58.1	5 2.2
	家族が決めた	231 100.0	59 25.5	29 12.6	64 27.7	11 4.8	122 52.8	1 0.4
	その他	28 100.0	3 10.7	1 3.6	5 17.9	1 3.6	20 71.4	0 0.0
要介護認定を受けてからの年数 (問20)	1年未満	104 100.0	28 26.9	9 8.7	19 18.3	2 1.9	61 58.7	2 1.9
	1年以上2年未満	82 100.0	23 28.0	7 8.5	22 26.8	2 2.4	44 53.7	1 1.2
	2年以上3年未満	109 100.0	16 14.7	9 8.3	17 15.6	2 1.8	73 67.0	2 1.8
	3年以上5年未満	160 100.0	36 22.5	22 13.8	41 25.6	5 3.1	89 55.6	1 0.6
	5年以上	184 100.0	34 18.5	25 13.6	32 17.4	3 1.6	121 65.8	4 2.2

⑤ 居宅介護支援事業所の法人形態

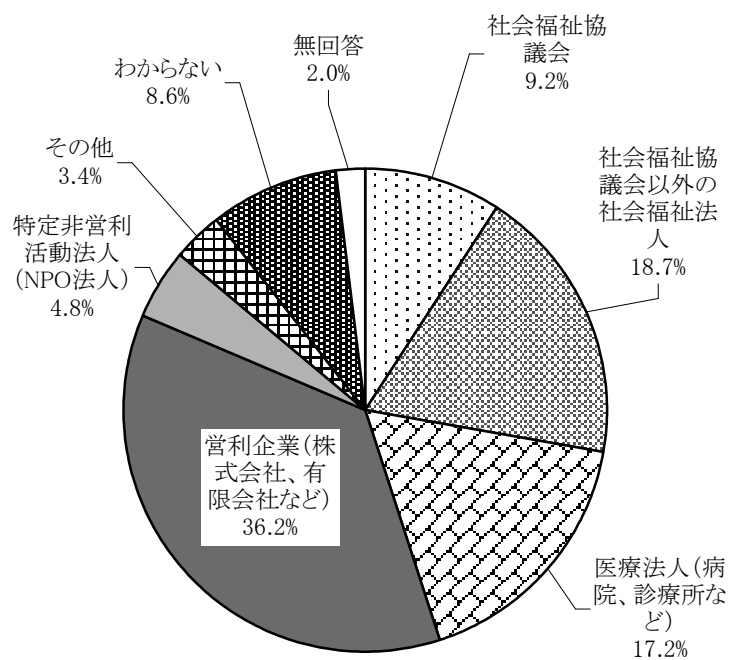
居宅介護支援事業所の形態は、次のどれに当てはまりますか。(○は 1 つ)

<資料 1-問 5>

居宅介護支援事業所の法人形態は、「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%）がそれぞれ 2 割弱となっている。

居宅介護支援事業所の法人形態

No.	カテゴリー名	n	%
1	社会福祉協議会	60	9.2
2	社会福祉協議会以外の社会福祉法人	122	18.7
3	医療法人(病院、診療所など)	112	17.2
4	営利企業(株式会社、有限会社など)	236	36.2
5	特定非営利活動法人(NPO 法人)	31	4.8
6	その他	22	3.4
7	わからない	56	8.6
	無回答	13	2.0
	全体	652	100.0



⑥ 居宅介護支援事業所を変更できることの認知

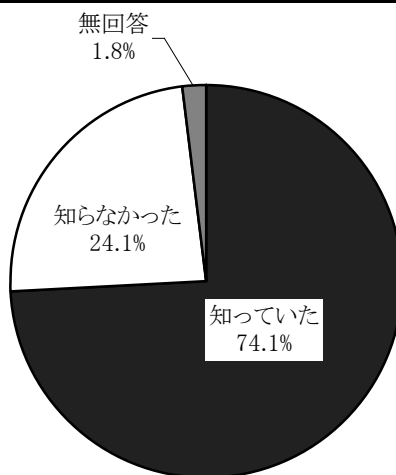
居宅介護支援事業所を変更できることを知っていましたか。(○は1つ)

<資料1-問6>

居宅介護支援事業所を変更できることを「知らなかった」人は24.1%と約4分の1である。

居宅介護支援事業所を変更できることの認知

No.	カテゴリー名	n	%
1	知っていた	483	74.1
2	知らなかった	157	24.1
	無回答	12	1.8
	全体	652	100.0



居宅介護支援事業所を変更できることの認知を居宅介護支援事業所の法人形態別にみると、社会福祉法人（社会福祉協議会、および社会福祉協議会以外の社会福祉法人）の居宅介護支援事業所利用者は、変更できることを「知らなかった」割合が比較的高い。

要介護認定を受けてからの年数別にみると、年数が短い人ほど「知らなかった」割合が高く、介護保険サービスの利用経験が浅い人ほど変更できることを知らない傾向があるといえる。

居宅介護支援事業所を変更できることの認知
(法人形態別、要介護認定を受けてからの年数別)

		全体	知っていた	知らなかった	無回答
全体		652 100.0	483 74.1	157 24.1	12 1.8
居宅介護支援事業所の法人形態 (問5)	社会福祉協議会	60 100.0	40 66.7	17 28.3	3 5.0
	社会福祉協議会以外の社会福祉法人	122 100.0	85 69.7	35 28.7	2 1.6
	医療法人(病院、診療所など)	112 100.0	87 77.7	24 21.4	1 0.9
	営利企業(株式会社、有限会社など)	236 100.0	186 78.8	48 20.3	2 0.8
	特定非営利活動法人(NPO法人)	31 100.0	28 90.3	3 9.7	0 0.0
	その他	22 100.0	12 54.5	9 40.9	1 4.5
	わからない	56 100.0	35 62.5	21 37.5	0 0.0
要介護認定を受けてからの年数 (問20)	1年未満	104 100.0	69 66.3	34 32.7	1 1.0
	1年以上2年未満	82 100.0	57 69.5	23 28.0	2 2.4
	2年以上3年未満	109 100.0	83 76.1	24 22.0	2 1.8
	3年以上5年未満	160 100.0	122 76.3	35 21.9	3 1.9
	5年以上	184 100.0	144 78.3	38 20.7	2 1.1

⑦ 居宅介護支援事業所の変更経験

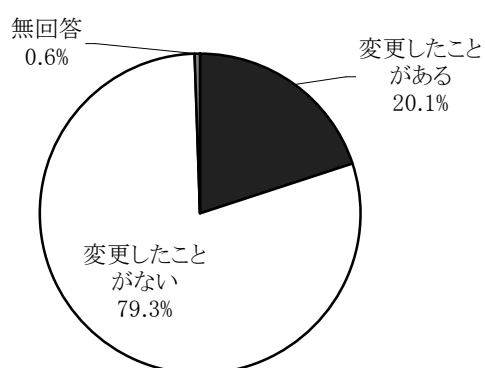
居宅介護支援事業所を変更できることを「知っていた」と答えた方にうかがいます。これまでに居宅介護支援事業所を変更したことはありますか。(○は1つ)

<資料1-問6-1>

居宅介護支援事業所を変更できることを知っていた人のうち、居宅介護支援事業所を「変更したことがない」人は79.3%を占める。

居宅介護支援事業所の変更経験

No.	カテゴリー名	n	%
1	変更したことがある	97	20.1
2	変更したことがない	383	79.3
	無回答	3	0.6
	非該当	169	
	全体	483	100.0



居宅介護支援事業所の変更経験を、要介護認定を受けてからの年数別にみると、3年以上の人では変更したことがある割合が2割を超えている。

居宅介護支援事業所の変更経験（要介護認定を受けてからの年数別）

		全体	変更したことがある	変更したことがない	無回答
全体		483	97	383	3
		100.0	20.1	79.3	0.6
要介護認定を受けてからの年数 (問20)	1年未満	69	7	61	1
		100.0	10.1	88.4	1.4
	1年以上	57	11	45	1
	2年未満	100.0	19.3	78.9	1.8
	2年以上	83	15	68	0
	3年未満	100.0	18.1	81.9	0.0
	3年以上	122	28	94	0
	5年未満	100.0	23.0	77.0	0.0
	5年以上	144	36	107	1
		100.0	25.0	74.3	0.7

2) 訪問介護サービス事業所の選択について

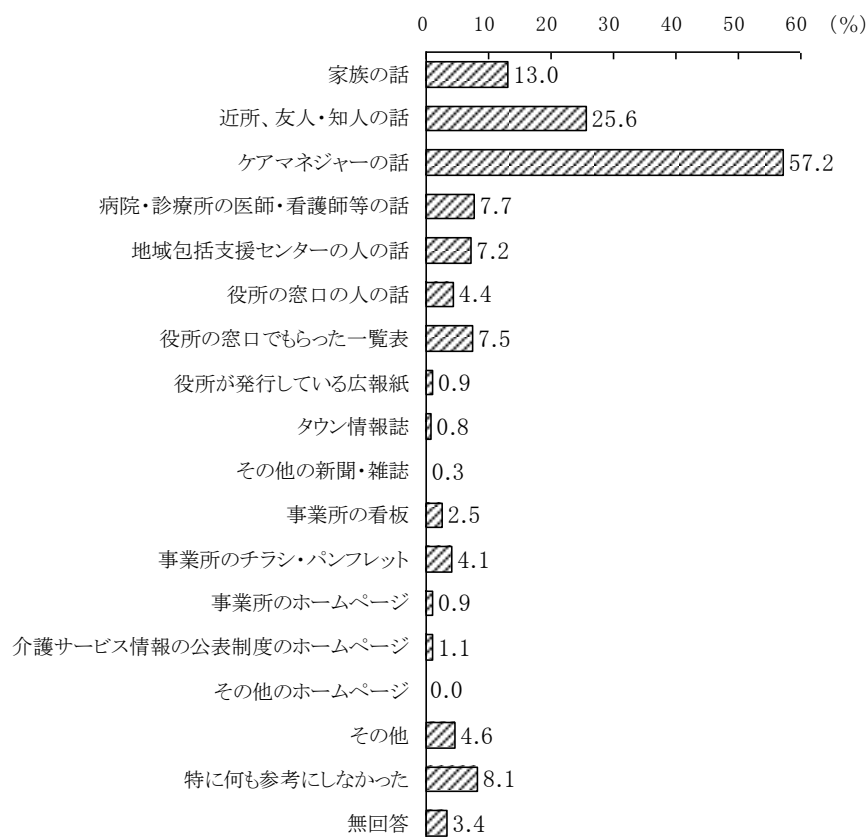
① 訪問介護サービス事業所選択時の情報源

訪問介護サービス事業所を選ぶ時に、どのような情報を参考にしましたか。
(〇はいくつでも) <資料1-問7>

訪問介護サービス事業所を選ぶ時に、参考にした情報は「ケアマネジャーの話」(57.2%)が最も多く、ケアマネジャーの影響が大きいことがわかる。次に多いのは「近所、友人・知人の話」(25.6%)、「家族の話」(13.0%)といった身近な人の話である。それ以外の情報源はいずれも1割に満たない。

訪問介護サービス事業所選択時の情報源（複数回答） (n=652)

No.	カテゴリー名	n	%
1	家族の話	85	13.0
2	近所、友人・知人の話	167	25.6
3	ケアマネジャーの話	373	57.2
4	病院・診療所の医師・看護師等の話	50	7.7
5	地域包括支援センターの人の話	47	7.2
6	役所の窓口の人の話	29	4.4
7	役所の窓口でもらった一覧表	49	7.5
8	役所が発行している広報紙	6	0.9
9	タウン情報誌	5	0.8
10	その他の新聞・雑誌	2	0.3
11	事業所の看板	16	2.5
12	事業所のチラシ・パンフレット	27	4.1
13	事業所のホームページ	6	0.9
14	介護サービス情報の公表制度のホームページ	7	1.1
15	その他のホームページ	0	0.0
16	その他	30	4.6
17	特に何も参考にしなかった	53	8.1
	無回答	22	3.4



訪問介護サービス事業所選択時の情報源を、訪問介護サービス事業所の決定者別にみると、ケアマネジャーと相談して決めた（「利用者本人とケアマネジャーが相談して決めた」「家族とケアマネジャーが相談して決めた」「利用者本人と家族とケアマネジャーが相談して決めた」）場合は「ケアマネジャーの話」を参考にしている割合が7割を超えている。

訪問介護サービス事業所の選択時に困ったこと別にみると、「特に困ったことはなかった」と答えた人に比べ、そう答えなかった人の方が参考にした情報は全体的に多い。特に、「役所の窓口でもらった一覧表」と「地域包括支援センターの人の話」を参考にしたことがある割合は、困ったことがあった人で高い。事業所選択時の情報収集で困ったことがある人ほど行政の情報を頼りにしているといえる。

利用者の年齢別にホームページ情報の利用状況をみると大きな差はない。

訪問介護サービス事業所選択時の情報源

(訪問介護サービス事業所の決定者別、選択時に困ったこと別、利用者の年齢別)

		全体	家族の話	近所、友人・知人の話	ケアマネジャーの話	看護師等の話	病院・診療所の医師・人の話	地域の包括支援センター	役所の窓口の人の話	役所の窓口でもらった一覧表	役所が発行している広報紙	タウン情報誌	その他の新聞・雑誌	事業所の看板	事業所のチラシ・パンフレット	事業所のホームページ	介護サービスの情報公表制度のホームページ	その他のホームページ	その他	かつた	特に何も参考にしな	無回答
	全体	652 100.0	85 13.0	167 25.6	373 57.2	50 7.7	47 7.2	29 4.4	49 7.5	6 0.9	5 0.8	2 0.3	16 2.5	27 4.1	6 0.9	7 1.1	0 0.0	30 4.6	53 8.1	22 3.4		
訪問介護サービス事業所の決定者（問9）	利用者本人が決めた	126 100.0	6 4.8	38 30.2	51 40.5	9 7.1	9 7.1	9 7.1	7 5.6	0 0.0	1 0.8	1 0.8	3 2.4	1 0.8	0 0.0	1 0.8	0 0.0	7 5.6	11 8.7	3 2.4		
	利用者本人と家族が相談して決めた	147 100.0	36 24.5	59 40.1	84 57.1	19 12.9	10 6.8	10 6.8	14 9.5	2 1.4	1 0.7	1 0.7	4 2.7	12 8.2	2 1.4	2 1.4	0 0.0	4 2.7	8 5.4	1 0.7		
	家族が決めた	120 100.0	22 18.3	24 20.0	65 54.2	5 4.2	5 4.2	2 1.7	11 9.2	0 0.0	1 0.8	0 0.0	2 1.7	4 3.3	1 0.8	2 1.7	0 0.0	6 5.0	16 13.3	2 1.7		
	利用者本人とケアマネジャーが相談して決めた	58 100.0	2 3.4	13 22.4	42 72.4	2 3.4	8 13.8	1 1.7	4 6.9	1 1.7	0 0.0	0 0.0	3 5.2	2 3.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.7	3 5.2	0 0.0		
	家族とケアマネジャーが相談して決めた	81 100.0	6 7.4	12 14.8	58 71.6	5 6.2	7 8.6	1 1.2	6 7.4	3 3.7	0 0.0	0 0.0	1 1.2	3 3.7	0 0.0	1 1.2	0 0.0	4 4.9	3 3.7	4 4.9		
	利用者本人と家族とケアマネジャーが相談して決めた	59 100.0	10 16.9	12 20.3	47 79.7	7 11.9	6 10.2	1 1.7	6 10.2	0 0.0	1 1.7	0 0.0	1 1.7	3 5.1	2 3.4	0 0.0	0 0.0	1 1.7	3 5.1	2 3.4		
	ケアマネジャーが決めた	30 100.0	1 3.3	3 10.0	18 60.0	2 6.7	0 0.0	2 6.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 3.3	1 3.3	1 3.3	0 0.0	4 13.3	4 13.3	0 0.0		
	その他	7 100.0	1 14.3	1 14.3	1 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 42.9	1 14.3	1 14.3		
訪問介護サービス事業所の選択時に困ったこと（問11）	どこに相談すればよいかわからなかった（選択）	75 100.0	9 12.0	27 36.0	32 42.7	7 9.3	10 13.3	5 6.7	11 14.7	3 4.0	2 2.7	0 0.0	3 4.0	3 4.0	1 1.3	0 0.0	0 0.0	4 5.3	7 9.3	2 2.7		
	どこに相談すればよいかわからなかった（非選択）	565 100.0	75 13.3	139 24.6	340 60.2	42 7.4	36 6.4	23 4.1	37 6.5	3 0.5	3 0.5	2 0.4	10 1.8	24 4.2	5 0.9	7 1.2	0 0.0	26 4.6	46 8.1	13 2.3		
	訪問介護サービス事業所についての情報が足りなかった（選択）	51 100.0	9 17.6	16 31.4	31 60.8	8 15.7	4 7.8	4 7.8	13 25.5	0 0.0	1 2.0	1 2.0	1 2.0	5 9.8	2 3.9	2 3.9	0 0.0	2 3.9	2 3.9	3 5.9		
	訪問介護サービス事業所についての情報が足りなかった（非選択）	589 100.0	75 12.7	150 25.5	341 57.9	41 7.0	42 7.1	24 4.1	35 5.9	6 1.0	4 0.7	1 0.2	12 2.0	22 3.7	4 0.7	5 0.8	0 0.0	28 4.8	51 8.7	12 2.0		
	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（選択）	97 100.0	17 17.5	28 28.9	67 69.1	7 7.2	10 10.3	1 1.0	16 16.5	1 1.0	2 2.1	1 1.0	2 2.1	6 6.2	2 2.1	0 0.0	0 0.0	4 4.1	4 4.1	3 3.1		
	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（非選択）	543 100.0	67 12.3	138 25.4	305 56.2	42 7.7	36 6.6	27 5.0	32 5.9	5 0.9	3 0.6	1 0.2	11 2.0	21 3.9	4 0.7	7 1.3	0 0.0	26 4.8	49 9.0	12 2.2		
	特に困ったことはなかった（選択）	472 100.0	57 12.1	116 24.6	273 57.8	35 7.4	25 5.3	21 4.4	23 4.9	3 0.6	3 0.6	1 0.2	9 1.9	17 3.6	3 0.6	4 0.8	0 0.0	22 4.7	44 9.3	10 2.1		
	特に困ったことはなかった（非選択）	168 100.0	27 16.1	50 29.8	99 58.9	14 8.3	21 12.5	7 4.2	25 14.9	3 1.8	2 1.2	1 0.6	4 2.4	10 6.0	3 1.8	3 1.8	0 0.0	8 4.8	9 5.4	5 3.0		
年齢（問17）	74歳以下	177 100.0	18 10.2	45 25.4	93 52.5	16 9.0	14 7.9	9 5.1	13 7.3	1 0.6	2 1.1	0 0.0	8 4.5	9 5.1	4 2.3	0 0.0	0 0.0	10 5.6	13 7.3	4 2.3		
	75歳以上	467 100.0	66 14.1	121 25.9	278 59.5	34 7.3	33 7.1	20 4.3	36 7.7	5 1.1	3 0.6	2 0.4	8 1.7	18 3.9	2 0.4	7 1.5	0 0.0	19 4.1	40 8.6	14 3.0		

② 訪問介護サービス事業所の決定理由

訪問介護サービス事業所をどのような理由で決めましたか。(〇はいくつでも)

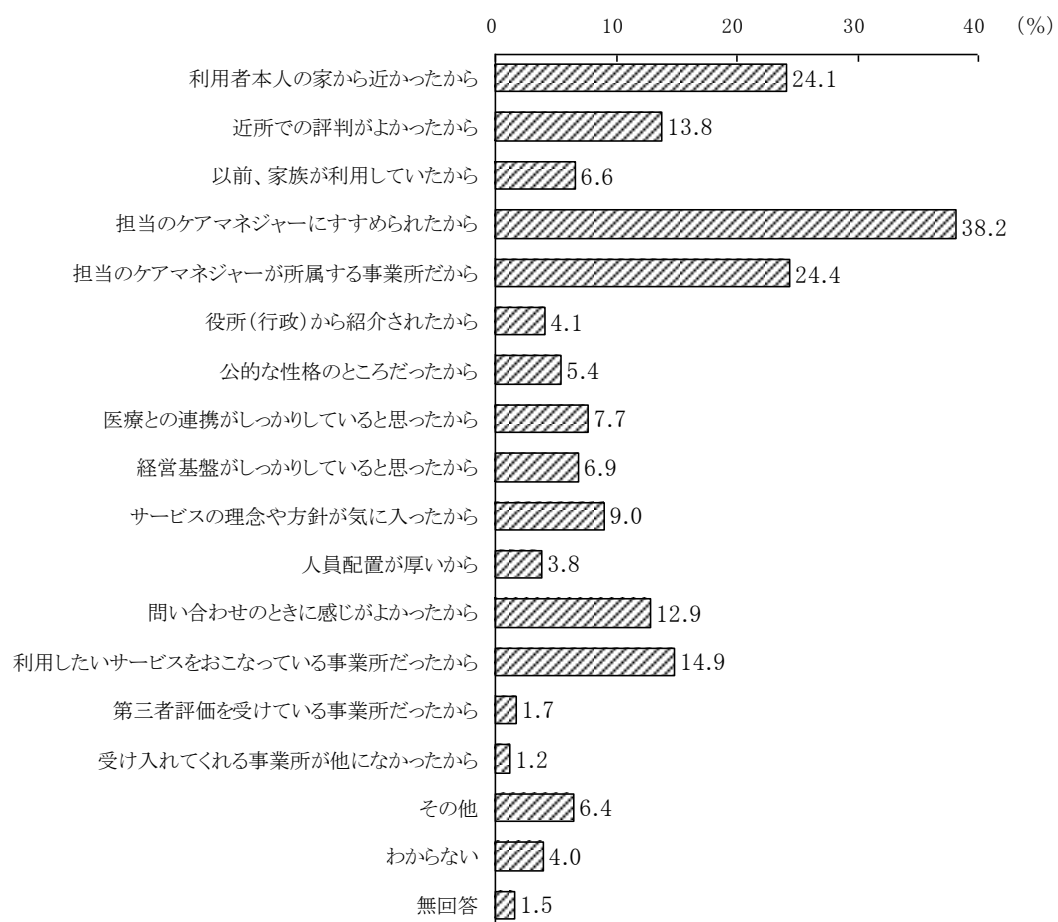
<資料1-問8>

訪問介護サービス事業所を決めた理由の1位は「担当のケアマネジャーにすすめられたから」(38.2%)、2位は「担当のケアマネジャーが所属する事業所だから」(24.4%)であり、ケアマネジャーがかかわる決定理由が上位を占めている。3位は「利用者本人の家から近かったから」(24.1%)であり、居宅介護支援事業所と同様に、地理的条件も決定理由となっている。一方、「経営基盤がしっかりしていると思ったから」(6.9%)、「サービスの理念や方針が気に入ったから」(9.0%)、「人員配置が厚いから」(3.8%)といった事業所の組織体制に関する事項はあまり決定理由になっていない。

「その他」(6.4%)としては、“知人などが勤めているから”などがある。

訪問介護サービス事業所の決定理由（複数回答） (n=652)

No.	カテゴリー名	n	%
1	利用者本人の家から近かったから	157	24.1
2	近所での評判がよかったから	90	13.8
3	以前、家族が利用していたから	43	6.6
4	担当のケアマネジャーにすすめられたから	249	38.2
5	担当のケアマネジャーが所属する事業所だから	159	24.4
6	役所(行政)から紹介されたから	27	4.1
7	公的な性格のところだったから	35	5.4
8	医療との連携がしっかりしていると思ったから	50	7.7
9	経営基盤がしっかりしていると思ったから	45	6.9
10	サービスの理念や方針が気に入ったから	59	9.0
11	人員配置が厚いから	25	3.8
12	問い合わせのときに感じがよかったから	84	12.9
13	利用したいサービスをおこなっている事業所だったから	97	14.9
14	第三者評価を受けている事業所だったから	11	1.7
15	受け入れてくれる事業所が他になかったから	8	1.2
16	その他	42	6.4
17	わからない	26	4.0
	無回答	10	1.5



訪問介護サービス事業所の決定理由を、選択時の情報源別にみると、「ケアマネジャーの話」を参考にした人は参考にしなかった人に比べ、「担当のケアマネジャーにすすめられたから」と「担当のケアマネジャーが所属する事業所だから」の割合が高い。

訪問介護サービス事業所の決定者別にみると、ケアマネジャーと相談した場合は「担当のケアマネジャーにすすめられたから」の割合が高い。

訪問介護サービス事業所の法人形態別にみると、「担当のケアマネジャーにすすめられたから」と「担当のケアマネジャーが所属する事業所だから」の割合が高いのは社会福祉協議会以外の社会福祉法人、「利用者本人の家から近かったから」の割合が高いのは営利企業、「医療との連携がしっかりしていると思ったから」の割合が高いのは医療法人、「利用したいサービスをおこなっている事業所だから」の割合が高いのは特定非営利活動法人となっている。

シルバーマーク制度、「介護サービス情報の公表」制度の認知別にみると、各制度を知らない人より知っている人のほうが「近所での評判がよかったから」「問い合わせのときに感じがよかったから」といった主観的評価も、「経営基盤がしっかりしていると思ったから」「サービスの理念や方針が気に入ったから」「人員配置が厚いから」「利用したいサービスをおこなっている事業所だったから」といった事業所やサービスの特性もともに決定理由にしており、制度を知らない人と比べて、組織体制に関わる情報も含めて選択している傾向が見受けられる。

訪問介護サービス事業所の決定理由（訪問介護サービス事業所選択時の情報源別、決定者別、法人形態別、シルバーマーク制度の認知別、「介護サービス情報の公表」制度の認知別）

		全体	利用者本人の家から近かつた	近所での評判がよかったから	以前家族が利用していたから	担当のケアマネジャーに所属	担当のケアマネジャーが所属	役所（行政）から紹介された	公的な性格のところがよかったから	医療との連携がしつかりしている	経営基盤がしつかりしている	入ったから理念や方針が気に入ったから	人員配置が厚いから	かかったから感じよかったから	なつていたサービスをおこなっていた事業所だったから	第三者評価を受けている事業所だったから	受け入れてくれる事業所が他にないから	その他	わからない	無回答	
全体		652 100.0	157 24.1	90 13.8	43 6.6	249 38.2	159 24.4	27 4.1	35 5.4	50 7.7	45 6.9	59 9.0	25 3.8	84 12.9	97 14.9	11 1.7	8 1.2	42 6.4	26 4.0	10 1.5	
選択時の情報源（問7）	ケアマネジャーの話（選択）	373 100.0	84 22.5	51 13.7	27 7.2	214 57.4	115 30.8	5 1.3	22 5.9	24 6.4	26 7.0	34 9.1	18 4.8	52 13.9	66 17.7	6 1.6	5 1.3	11 2.9	8 2.1	0 0.0	
	ケアマネジャーの話（非選択）	257 100.0	70 27.2	37 14.4	16 6.2	32 12.5	40 15.6	22 8.6	12 4.7	23 8.9	18 7.0	24 9.3	6 2.3	30 11.7	29 11.3	4 1.6	3 1.2	20 11.7	15 5.8	2 0.8	
訪問介護サービス事業所の決定者（問9）	利用者本人が決めた	126 100.0	28 22.2	23 18.3	7 5.6	32 25.4	18 14.3	8 6.3	7 5.6	5 4.0	6 4.8	7 5.6	3 2.4	11 8.7	16 12.7	2 1.6	2 1.6	10 7.9	7 5.6	1 0.8	
	利用者本人と家族が相談して決めた	147 100.0	48 32.7	31 21.1	16 10.9	43 29.3	36 24.5	8 5.4	9 6.1	16 10.9	15 10.2	22 15.0	6 4.1	30 20.4	27 18.4	3 2.0	2 1.4	6 4.1	0 4.1	0 0.0	
	家族が決めた	120 100.0	33 27.5	11 9.2	8 6.7	39 32.5	29 24.2	2 1.7	7 5.8	7 5.8	5 4.2	11 9.2	3 2.5	14 11.7	17 14.2	0 0.0	1 0.8	9 7.5	4 3.3	1 0.8	
	利用者本人とケアマネジャーが相談して決めた	58 100.0	9 15.5	7 12.1	0 0.0	36 62.1	14 24.1	2 3.4	0 0.0	4 6.9	3 5.2	2 3.4	0 0.0	6 10.3	9 15.5	1 1.7	2 3.4	5 8.6	0 0.0	0 0.0	
	家族とケアマネジャーが相談して決めた	81 100.0	18 22.2	6 7.4	3 3.7	45 55.6	30 37.0	2 2.5	5 6.2	9 11.1	8 9.9	6 7.4	4 4.9	11 13.6	11 13.6	2 2.5	0 0.0	2 2.5	2 2.5	0 0.0	
	利用者本人と家族とケアマネジャーが相談して決めた	59 100.0	13 22.0	8 13.6	6 10.2	34 57.6	17 28.8	4 6.8	5 8.5	4 6.8	4 6.8	5 8.5	5 8.5	7 11.9	12 20.3	2 3.4	1 1.7	2 3.4	1 1.7	0 0.0	
	ケアマネジャーが決めた	30 100.0	1 3.3	1 3.3	1 3.3	15 50.0	8 26.7	1 3.3	0 0.0	3 10.0	3 10.0	0 10.0	0 0.0	0 0.0	0 6.7	2 0.0	0 0.0	2 6.7	4 13.3	0 0.0	
	その他	7 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 14.3	1 14.3	0 0.0	0 0.0	1 14.3	0 0.0	0 0.0	0 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 71.4	5 0.0	0 0.0	
	訪問介護サービス事業所の形態（問12）	社会福祉協議会	67 100.0	14 20.9	13 19.4	2 3.0	20 29.9	14 20.9	5 7.5	11 16.4	5 7.5	6 9.0	5 7.5	4 6.0	8 11.9	9 13.4	2 3.0	0 0.0	6 9.0	4 6.0	0 0.0
		社会福祉協議会以外の社会福祉法人	80 100.0	17 21.3	6 7.5	5 6.3	36 45.0	27 33.8	6 7.5	8 10.0	2 2.5	7 7.5	7 8.8	4 5.0	9 11.3	11 13.8	0 0.0	1 1.3	1 1.3	2 2.5	1 1.3
医療法人（病院、診療所など）		42 100.0	9 21.4	4 9.5	3 7.1	14 33.3	11 26.2	0 0.0	2 4.8	17 40.5	6 14.3	4 9.5	2 4.8	4 9.5	5 11.9	2 4.8	0 0.0	4 9.5	1 2.4	0 0.0	
営利企業（株式会社、有限会社など）		311 100.0	85 27.3	55 17.7	25 8.0	125 40.2	82 26.4	9 2.9	6 1.9	15 4.8	15 4.8	29 9.3	13 4.2	44 14.1	51 16.4	5 1.6	5 1.6	20 6.4	6 1.9	1 0.3	
特定非営利活動法人（NPO法人）		39 100.0	7 17.9	6 15.4	3 7.7	12 30.8	5 12.8	2 5.1	3 7.7	4 10.3	5 12.8	7 17.9	2 5.1	5 12.8	9 23.1	1 2.6	1 2.6	2 5.1	1 2.6	1 2.6	
その他		11 100.0	3 27.3	1 9.1	1 9.1	5 45.5	0 0.0	1 9.1	3 27.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 18.2	2 18.2	0 0.0	1 9.1	1 9.1	0 0.0	0 0.0	
わからない		75 100.0	16 21.3	3 4.0	4 5.3	27 36.0	14 18.7	3 4.0	1 1.3	4 5.3	3 4.0	2 2.7	0 0.0	8 10.7	6 8.0	1 1.3	0 0.0	6 8.0	11 14.7	1 1.3	
シルバーマーク認知（問15）		知っている	87 100.0	19 21.8	22 25.3	4 4.6	32 36.8	19 21.8	5 5.7	5 5.7	13 14.9	10 11.5	16 18.4	7 8.0	20 23.0	16 18.4	5 5.7	1 1.1	3 3.4	2 2.3	0 0.0
	知らない	533 100.0	130 24.4	66 12.4	37 6.9	210 39.4	132 24.8	21 3.9	29 5.4	35 6.6	32 6.0	41 7.7	18 3.4	62 11.6	77 14.4	6 1.1	7 1.3	37 6.9	22 4.1	6 1.1	
公表制度認知（問15）	知っている	116 100.0	22 19.0	27 23.3	6 5.2	43 37.1	34 29.3	5 4.3	8 6.9	12 10.3	13 11.2	19 16.4	7 6.0	21 18.1	20 17.2	6 5.2	2 1.7	5 4.3	6 5.2	1 0.9	
	知らない	505 100.0	129 25.5	60 11.9	36 7.1	199 39.4	116 23.0	22 4.4	26 5.1	36 7.1	30 5.9	38 7.5	17 3.4	59 11.7	73 14.5	5 1.0	6 1.2	35 6.9	19 3.8	4 0.8	

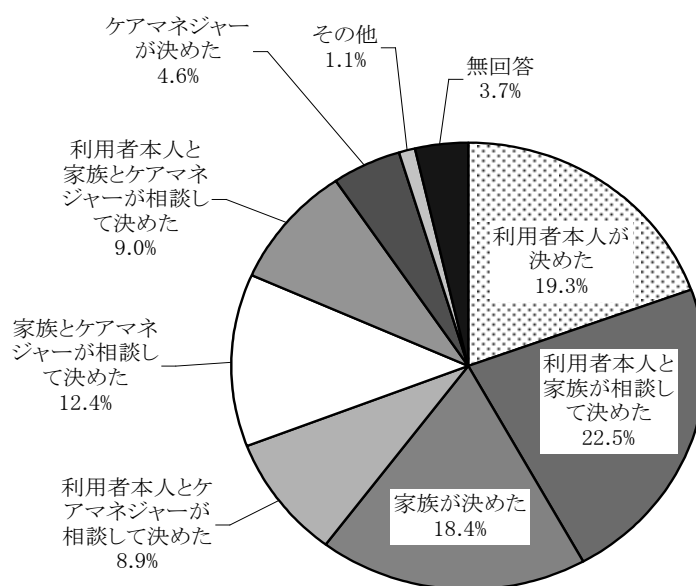
③ 訪問介護サービス事業所の決定者

訪問介護サービス事業所を決めたのはどなたですか。(〇は1つ) <資料1-問9>

「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。ケアマネジャーが利用者本人や家族と相談して決めた(「利用者本人とケアマネジャーが相談して決めた」「家族とケアマネジャーが相談して決めた」「利用者本人と家族とケアマネジャーが相談して決めた」)割合は約3割である。

訪問介護サービス事業所の決定者

No.	カテゴリー名	n	%
1	利用者本人が決めた	126	19.3
2	利用者本人と家族が相談して決めた	147	22.5
3	家族が決めた	120	18.4
4	利用者本人とケアマネジャーが相談して決めた	58	8.9
5	家族とケアマネジャーが相談して決めた	81	12.4
6	利用者本人と家族とケアマネジャーが相談して決めた	59	9.0
7	ケアマネジャーが決めた	30	4.6
8	その他	7	1.1
	無回答	24	3.7
	全体	652	100.0



訪問介護サービス事業所の決定者を要介護度別にみると、要介護１・２の人では要介護３以上の人に比べて「利用者本人が決めた」割合が高い。一方、要介護の高い人では「家族が決めた」や「家族とケアマネジャーが相談して決めた」など利用者自身が決定に関与していない場合が多い。

家族構成別にみると、一人暮らし世帯の人は「利用者本人が決めた」割合が高い。

訪問介護サービス事業所の決定者（要介護度別、家族形態別）

		全 体	利 用 者 本 人 が 決 め た	利 用 者 本 人 と 決 め た 家 族	家 族 が 決 め た	利 用 者 本 人 と ケ ア マ ネ ジ ャー が 決 め た	家 族 と ケ ア マ ネ ジ ャー が 相 談 し て 決 め た	利 用 者 本 人 と 家 族 と ケ ア マ ネ ジ ャー が 相 談 し て 決 め た	ケ ア マ ネ ジ ャー が 決 め た	そ の 他	無 回 答
全体		652 100.0	126 19.3	147 22.5	120 18.4	58 8.9	81 12.4	59 9.0	30 4.6	7 1.1	24 3.7
要介護 度 (問18)	要介護1	190 100.0	48 25.3	51 26.8	21 11.1	21 11.1	18 9.5	15 7.9	6 3.2	2 1.1	8 4.2
	要介護2	179 100.0	46 25.7	38 21.2	36 20.1	19 10.6	14 7.8	16 8.9	7 3.9	0 0.0	3 1.7
	要介護3	107 100.0	9 8.4	28 26.2	20 18.7	6 5.6	16 15.0	14 13.1	9 8.4	1 0.9	4 3.7
	要介護4	85 100.0	6 7.1	21 24.7	20 23.5	7 8.2	16 18.8	7 8.2	5 5.9	1 1.2	2 2.4
	要介護5	59 100.0	2 3.4	6 10.2	21 35.6	2 3.4	16 27.1	6 10.2	3 5.1	2 3.4	1 1.7
家族構 成(問 19)	一人暮らし世帯	240 100.0	78 32.5	43 17.9	22 9.2	37 15.4	18 7.5	19 7.9	9 3.8	4 1.7	10 4.2
	夫婦二人世帯	166 100.0	27 16.3	38 22.9	35 21.1	13 7.8	23 13.9	15 9.0	8 4.8	1 0.6	6 3.6
	子どもがいる世帯	208 100.0	14 6.7	57 27.4	55 26.4	7 3.4	36 17.3	22 10.6	12 5.8	1 0.5	4 1.9

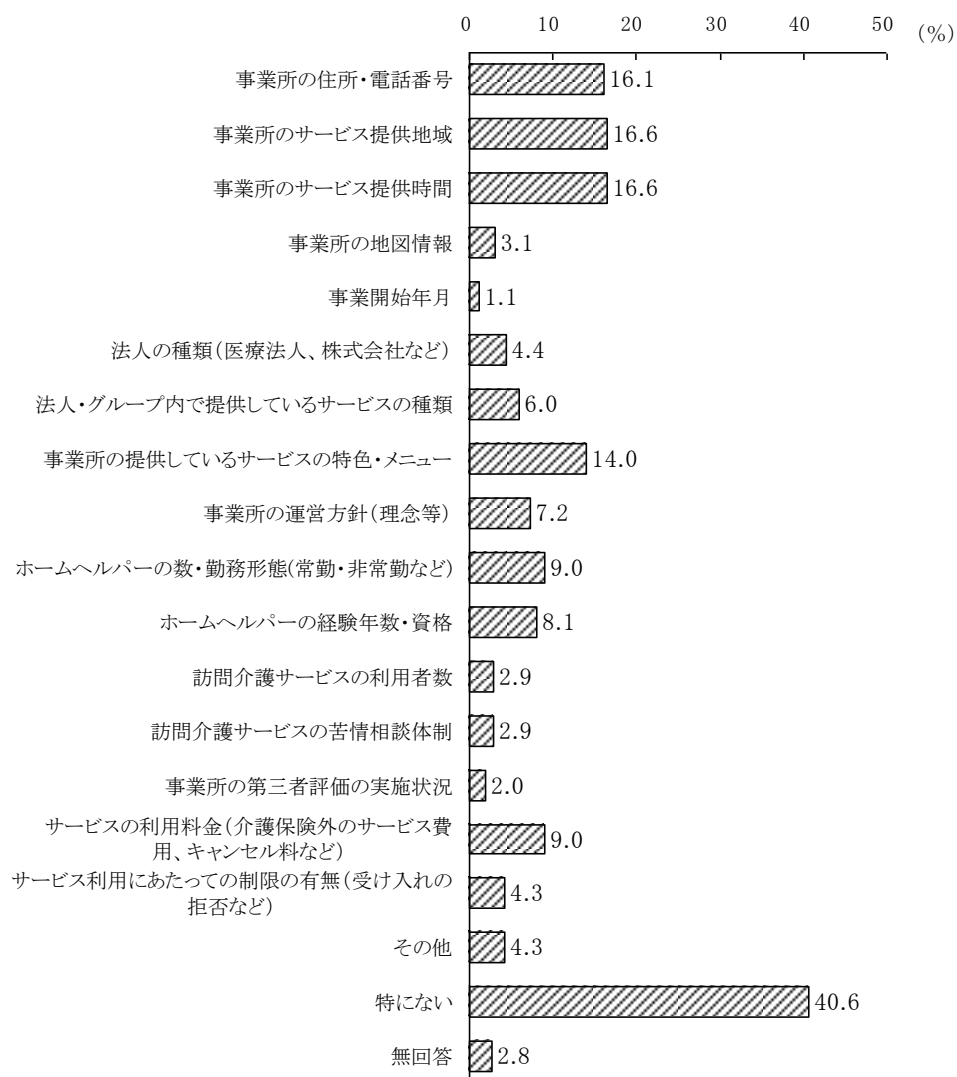
④ 訪問介護サービス事業所選択時に役立った情報

訪問介護サービス事業所を選ぶ時に、どのような情報が特に役に立ちましたか。(〇は5つまで) <資料1-問10>

訪問介護サービス事業所を選ぶ時に、特に役に立つ情報は「特にない」と答えた人が40.6%を占めている。役立った情報の中では、「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%)といった基本的な情報が上位としてあげられる。

訪問介護サービス事業所選択時に役立った情報 (〇は5つまで) (n=652)

No.	カテゴリー名	n	%
1	事業所の住所・電話番号	105	16.1
2	事業所のサービス提供地域	108	16.6
3	事業所のサービス提供時間	108	16.6
4	事業所の地図情報	20	3.1
5	事業開始年月	7	1.1
6	法人の種類(医療法人、株式会社など)	29	4.4
7	法人・グループ内で提供しているサービスの種類	39	6.0
8	事業所の提供しているサービスの特色・メニュー	91	14.0
9	事業所の運営方針(理念等)	47	7.2
10	ホームヘルパーの数・勤務形態(常勤・非常勤など)	59	9.0
11	ホームヘルパーの経験年数・資格	53	8.1
12	訪問介護サービスの利用者数	19	2.9
13	訪問介護サービスの苦情相談体制	19	2.9
14	事業所の第三者評価の実施状況	13	2.0
15	サービスの利用料金(介護保険外のサービス費用、キャンセル料など)	59	9.0
16	サービス利用にあたっての制限の有無(受け入れの拒否など)	28	4.3
17	その他	28	4.3
18	特にない	265	40.6
	無回答	18	2.8



訪問介護サービス事業所選択時に役立った情報について、訪問介護サービス事業所の選択時に困ったことのうち「訪問介護サービス事業所についての情報が足りなかった」かどうか別にみると、情報が足りなかったと答えた人では、特に「事業所の住所・電話番号」「事業所のサービス提供地域」「事業所の提供しているサービスの特色・メニュー」「ホームヘルパーの数・勤務形態」といった情報が役立ったと回答した割合は10ポイント以上高かった。

事業所選択において情報が足りないと感じる利用者・家族にとっては、事業所に関する基本的な情報の他に、サービスの特色やメニュー、ホームヘルパー数・勤務形態といった組織体制にかかわる情報も役立っている傾向が読み取れる。

訪問介護サービス事業所選択時に役立った情報（選択時に困ったこと別）

		全体	事業所の住所・電話番号	事業所のサービス提供地域	事業所のサービス提供時間	事業所の地図情報	事業開始年月	法人の種類（医療法人、株式会社など）	法人・グループ内で提供しているサービスの種類	事業所の提供しているサービスの特色・メニュー	事業所の運営方針（理念等）	勤・非常勤など	ホームヘルパーの数・勤務形態（常勤・非常勤など）	ホームヘルパーの経験年数・資格	訪問介護サービスの利用者数	訪問介護サービスの苦情相談体制	事業所の第三者評価の実施状況	サービスの利用料（介護保険外のサービス費用、キャンセル料など）	サービス利用にあつての制限の有無（受け入れの拒否など）	その他	特にない	無回答
全体		652 100.0	105 16.1	108 16.6	108 16.6	20 3.1	7 1.1	29 4.4	39 6.0	91 14.0	47 7.2	59 9.0	53 8.1	19 2.9	19 2.9	13 2.0	59 9.0	28 4.3	28 4.3	265 40.6	18 2.8	
と訪問介護1サービス事業所の選択時に困ったこと	どこに相談すればよいかわからなかった（選択）	75 100.0	17 22.7	19 25.3	14 18.7	2 2.7	1 1.3	4 5.3	2 2.7	13 17.3	2 2.7	9 12.0	5 6.7	1 1.3	5 6.7	0 0.0	12 16.0	7 9.3	3 4.0	26 34.7	3 4.0	
	どこに相談すればよいかわからなかった（非選択）	565 100.0	87 15.4	89 15.8	93 16.5	18 3.2	5 0.9	25 4.4	37 6.5	78 13.8	45 8.0	49 8.7	47 8.3	18 3.2	14 2.5	13 2.3	47 8.3	21 3.7	25 4.4	239 42.3	5 0.9	
	訪問介護サービス事業所についての情報が足りなかった（選択）	51 100.0	15 29.4	20 39.2	13 25.5	2 3.9	0 0.0	5 9.8	4 7.8	14 27.5	4 7.8	11 21.6	7 13.7	4 7.8	3 5.9	1 2.0	7 13.7	5 9.8	2 3.9	12 23.5	1 2.0	
	訪問介護サービス事業所についての情報が足りなかった（非選択）	589 100.0	89 15.1	88 14.9	94 16.0	18 3.1	6 1.0	24 4.1	35 5.9	77 13.1	43 7.3	47 8.0	45 7.6	15 2.5	16 2.7	12 2.0	52 8.8	23 3.9	26 4.4	253 43.0	7 1.2	
	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（選択）	97 100.0	27 27.8	23 23.7	23 23.7	7 7.2	1 1.0	4 4.1	6 6.2	18 18.6	3 3.1	14 14.4	9 9.3	3 3.1	3 3.1	0 0.0	16 16.5	8 8.2	4 4.1	33 34.0	2 2.1	
	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（非選択）	543 100.0	77 14.2	85 15.7	84 15.5	13 2.4	5 0.9	25 4.6	33 6.1	73 13.4	44 8.1	44 8.1	43 7.9	16 2.9	16 2.9	13 2.4	43 7.9	20 3.7	24 4.4	232 42.7	6 1.1	
	特に困ったことはなかった（選択）	472 100.0	61 12.9	68 14.4	66 14.0	13 2.8	4 0.8	18 3.8	30 6.4	58 12.3	39 8.3	32 6.8	37 7.8	14 3.0	13 2.8	12 2.5	36 7.6	16 3.4	18 3.8	213 45.1	5 1.1	
	特に困ったことはなかった（非選択）	168 100.0	43 25.6	40 23.8	41 24.4	7 4.2	2 1.2	11 6.5	9 5.4	33 19.6	8 4.8	26 15.5	15 8.9	5 3.0	6 3.6	1 0.6	23 13.7	12 7.1	10 6.0	52 31.0	3 1.8	

⑤ 訪問介護サービス事業所選択時に困ったこと

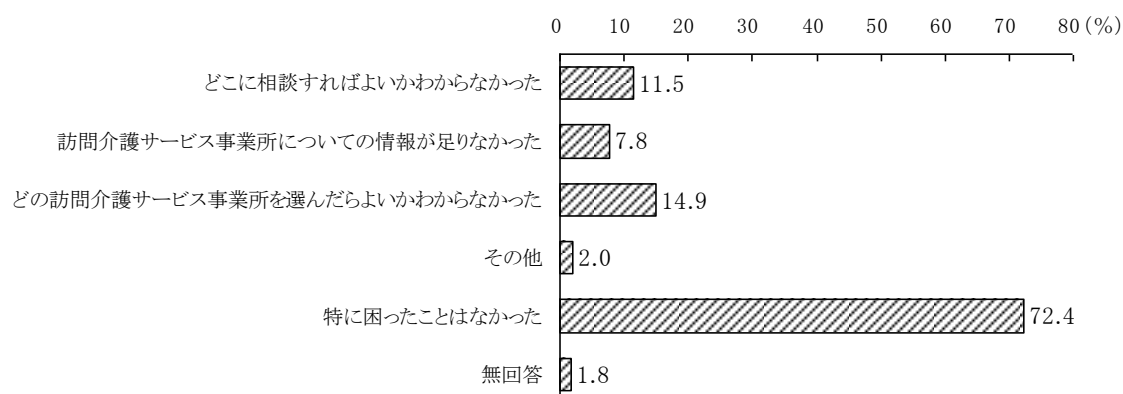
訪問介護サービス事業所を選ぶ時に、困ったことはありましたか。(〇はいくつでも)
 <資料1-問11>

訪問介護サービス事業所を選ぶ時に「特に困ったことはなかった」人は 72.4%を占める。居宅介護支援事業所の選択時以上に訪問介護サービス事業所の選択時には困ったことがない人が多い。

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。

訪問介護サービス事業所選択時に困ったこと（複数回答） (n=652)

No.	カテゴリー名	n	%
1	どこに相談すればよいかわからなかった	75	11.5
2	訪問介護サービス事業所についての情報が足りなかった	51	7.8
3	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	97	14.9
4	その他	13	2.0
5	特に困ったことはなかった	472	72.4
	無回答	12	1.8



訪問介護サービス事業所選択時に困ったことについて、訪問介護サービス事業所の決定者別にみると、「特に困ったことはなかった」割合が高いのは、「ケアマネジャーが決めた」場合、「利用者本人が決めた」場合、「家族が決めた」場合の順である。逆に、その割合が最も低いのは、「利用者本人と家族とケアマネジャーが相談して決めた」場合である。また、「利用者本人と家族とケアマネジャーが相談して決めた」場合は、特に「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」の割合が高い。決定者が多いと選択に困りやすい可能性がある。

訪問介護サービス事業所選択時に困ったこと（訪問介護サービス事業所の決定者別）

		全 体	か ど こ に か ら 相 談 か つ た ば よ い	訪 問 介 護 サ ー ビ ス の 選 択 に 困 っ た こ と は な い	事 業 所 の 選 択 に 困 っ た こ と は な い	そ の 他	か 特 に 困 っ た こ と は な い	無 回 答
全体		652 100.0	75 11.5	51 7.8	97 14.9	13 2.0	472 72.4	12 1.8
(訪問 9) 介護サ ービス 事業所 の決定 者	利用者本人が決めた	126 100.0	17 13.5	7 5.6	14 11.1	3 2.4	99 78.6	2 1.6
	利用者本人と家族が相談して決めた	147 100.0	22 15.0	18 12.2	25 17.0	1 0.7	102 69.4	0 0.0
	家族が決めた	120 100.0	7 5.8	10 8.3	13 10.8	4 3.3	92 76.7	0 0.0
	利用者本人とケアマネジャーが相談して決めた	58 100.0	10 17.2	2 3.4	9 15.5	0 0.0	42 72.4	0 0.0
	家族とケアマネジャーが相談して決めた	81 100.0	9 11.1	6 7.4	17 21.0	3 3.7	56 69.1	0 0.0
	利用者本人と家族とケアマネジャーが相談して決めた	59 100.0	7 11.9	6 10.2	17 28.8	0 0.0	38 64.4	0 0.0
	ケアマネジャーが決めた	30 100.0	2 6.7	1 3.3	0 0.0	1 3.3	26 86.7	1 3.3
	その他	7 100.0	1 14.3	0 0.0	1 14.3	0 0.0	5 71.4	0 0.0

⑥ 訪問介護サービス事業所の法人形態

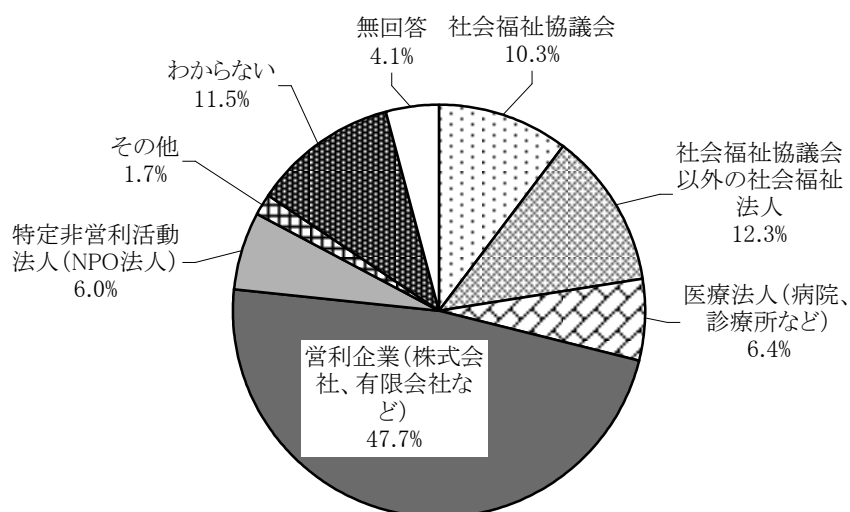
訪問介護サービス事業所の形態は、次のどれに当てはまりますか。(○は1つ)

<資料1-問12>

訪問介護サービス事業所の法人形態は「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。

訪問介護サービス事業所の法人形態

No.	カテゴリー名	n	%
1	社会福祉協議会	67	10.3
2	社会福祉協議会以外の社会福祉法人	80	12.3
3	医療法人(病院、診療所など)	42	6.4
4	営利企業(株式会社、有限会社など)	311	47.7
5	特定非営利活動法人(NPO 法人)	39	6.0
6	その他	11	1.7
7	わからない	75	11.5
	無回答	27	4.1
	全体	652	100.0



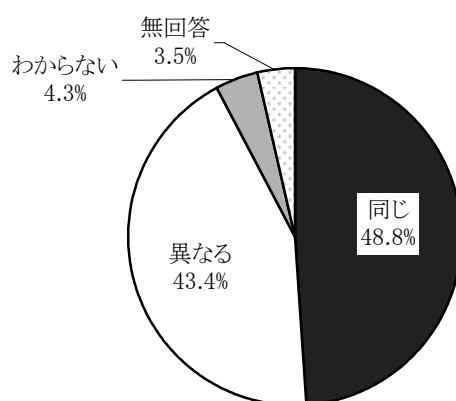
⑦ 訪問介護サービス事業所と居宅介護支援事業所は同じ法人・グループか

訪問介護サービス事業所は、ケアマネジャーが所属している事業所と同じですか。(○は1つ) <資料1-問13>

訪問介護サービス事業所が居宅介護支援事業所と「同じ」場合は 48.8%、「異なる」場合は 43.4%である。

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

No.	カテゴリー名	n	%
1	同じ	318	48.8
2	異なる	283	43.4
3	わからない	28	4.3
	無回答	23	3.5
	全体	652	100.0



訪問介護サービス事業所が居宅介護支援事業所と同じ法人・グループかどうかについて、訪問介護サービス事業所選択時の情報源のうち「ケアマネジャーの話」を参考にしたかどうか別にみると、ケアマネジャーの話を参考にしなかった人より参考にした人のほうが、訪問介護サービス事業所と居宅介護支援事業所は異なる割合が高い。また訪問介護サービス事業所の決定者別にみても、利用者や家族のみで決めた場合よりもケアマネジャーと相談した場合のほうが、訪問介護サービス事業所と居宅介護支援事業所は異なる割合が高い。選択時にケアマネジャーから情報を得た場合であっても、居宅介護支援事業所と同じ法人の訪問介護サービス事業所を選ぶとは限らないといえる。

訪問介護サービス事業所の法人形態別にみると、訪問介護サービス事業所と居宅介護支援

事業所が同じ法人・グループである割合が高いのは社会福祉協議会、異なる割合が高いのは特定非営利法人であった。

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
(訪問介護サービス事業所選択時の情報源別、決定者別、法人形態別)

		全体	同じ	異なる	わからない	無回答
全体		652 100.0	318 48.8	283 43.4	28 4.3	23 3.5
(情報源7)	ケアマネジャーの話(選択)	373 100.0	154 41.3	195 52.3	15 4.0	9 2.4
	ケアマネジャーの話(非選択)	257 100.0	154 59.9	83 32.3	12 4.7	8 3.1
(訪問介護サービス事業所の決定者9)	利用者本人が決めた	126 100.0	69 54.8	50 39.7	5 4.0	2 1.6
	利用者本人と家族が相談して決めた	147 100.0	79 53.7	58 39.5	3 2.0	7 4.8
	家族が決めた	120 100.0	65 54.2	50 41.7	4 3.3	1 0.8
	利用者本人とケアマネジャーが相談して決めた	58 100.0	22 37.9	27 46.6	6 10.3	3 5.2
	家族とケアマネジャーが相談して決めた	81 100.0	33 40.7	46 56.8	1 1.2	1 1.2
	利用者本人と家族とケアマネジャーが相談して決めた	59 100.0	25 42.4	31 52.5	2 3.4	1 1.7
	ケアマネジャーが決めた	30 100.0	12 40.0	14 46.7	4 13.3	0 0.0
	その他	7 100.0	4 57.1	2 28.6	1 14.3	0 0.0
人訪問形態(訪問サービス事業所の法人形態12)	社会福祉協議会	67 100.0	42 62.7	24 35.8	1 1.5	0 0.0
	社会福祉協議会以外の社会福祉法人	80 100.0	39 48.8	35 43.8	4 5.0	2 2.5
	医療法人(病院、診療所など)	42 100.0	23 54.8	18 42.9	1 2.4	0 0.0
	営利企業(株式会社、有限会社など)	311 100.0	155 49.8	145 46.6	5 1.6	6 1.9
	特定非営利活動法人(NPO法人)	39 100.0	16 41.0	20 51.3	2 5.1	1 2.6
	その他	11 100.0	4 36.4	6 54.5	0 0.0	1 9.1
	わからない	75 100.0	31 41.3	27 36.0	14 18.7	3 4.0

⑧ 訪問介護サービス事業所を変更できることの認知

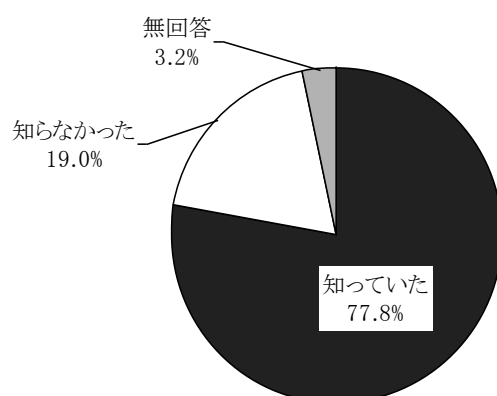
訪問介護サービス事業所を変更できることを知っていましたか。(〇は1つ)

<資料1-問14>

訪問介護サービス事業所を変更できることを、19.0%の人が「知らなかった」と答えている。

訪問介護サービス事業所を変更できることの認知

No.	カテゴリー名	n	%
1	知っていた	507	77.8
2	知らなかった	124	19.0
	無回答	21	3.2
	全体	652	100.0



訪問介護サービス事業所を変更できることの認知について、要介護認定を受けてからの年数別にみると、年数の短い人のほうが「知らなかった」割合が高い傾向にあり、居宅介護支援事業所を変更できることの認知と同様の傾向があらわれている。

訪問介護サービス事業所を変更できることの認知（要介護認定を受けてからの年数別）

		全体	知っていた	知らなかった	無回答
全体		652 100.0	507 77.8	124 19.0	21 3.2
要介護認定を受けてからの年数 (問20)	1年未満	104 100.0	68 65.4	32 30.8	4 3.8
	1年以上2年未満	82 100.0	63 76.8	15 18.3	4 4.9
	2年以上3年未満	109 100.0	82 75.2	24 22.0	3 2.8
	3年以上5年未満	160 100.0	131 81.9	27 16.9	2 1.3
	5年以上	184 100.0	156 84.8	25 13.6	3 1.6

⑨ 訪問介護サービス事業所の変更経験

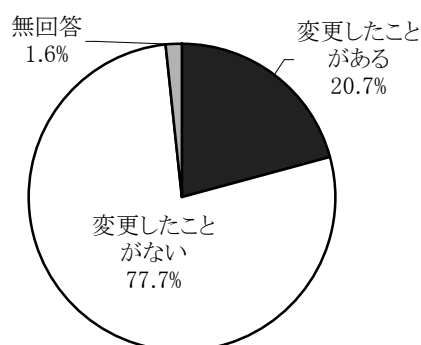
「訪問介護サービス事業所を変更できることを知っていた」と答えた方にうかがいます。
これまでに訪問介護サービス事業所を変更したことはありますか。(○は1つ)

<資料1-問14-1>

訪問介護サービス事業所を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。

訪問介護サービス事業所の変更経験

No.	カテゴリー名	n	%
1	変更したことがある	105	20.7
2	変更したことがない	394	77.7
	無回答	8	1.6
	非該当	145	
	全体	507	100.0



訪問介護サービス事業所の変更経験について、要介護認定を受けてからの年数別にみると、3年以上の人で「変更したことがある」割合が高い。

訪問介護サービス事業所の変更経験（要介護認定を受けてからの年数別）

	全体	変更したことがある	変更したことがない	無回答
全体	507 100.0	105 20.7	394 77.7	8 1.6
要介護認定を受けてからの年数 (問20)	1年未満	68 100.0	8 11.8	58 85.3
	1年以上	63 100.0	5 7.9	58 92.1
	2年未満	82 100.0	14 17.1	67 81.7
	2年以上	131 100.0	33 25.2	95 72.5
	3年未満	156 100.0	43 27.6	111 71.2
	3年以上			
	5年未満			
	5年以上			

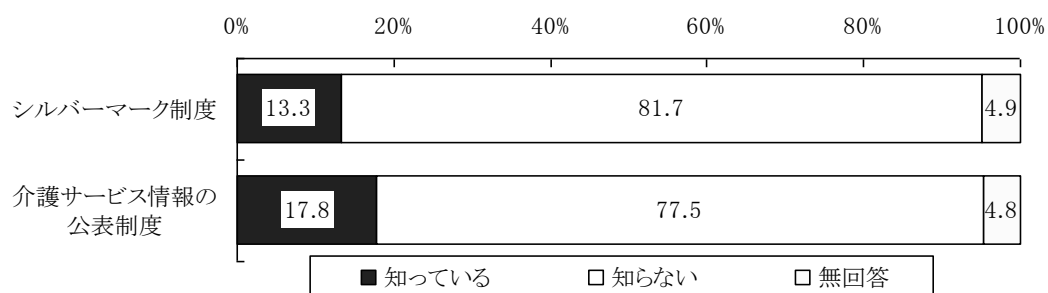
3) 制度の認知度

「シルバーマーク制度」、「介護サービス情報の公表制度」をご存知ですか。(〇はそれぞれ1つ) <資料1-問15>

「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。すなわち、いずれの制度も訪問介護サービスの利用者やその家族への認知は2割に達していない。

制度の認知度

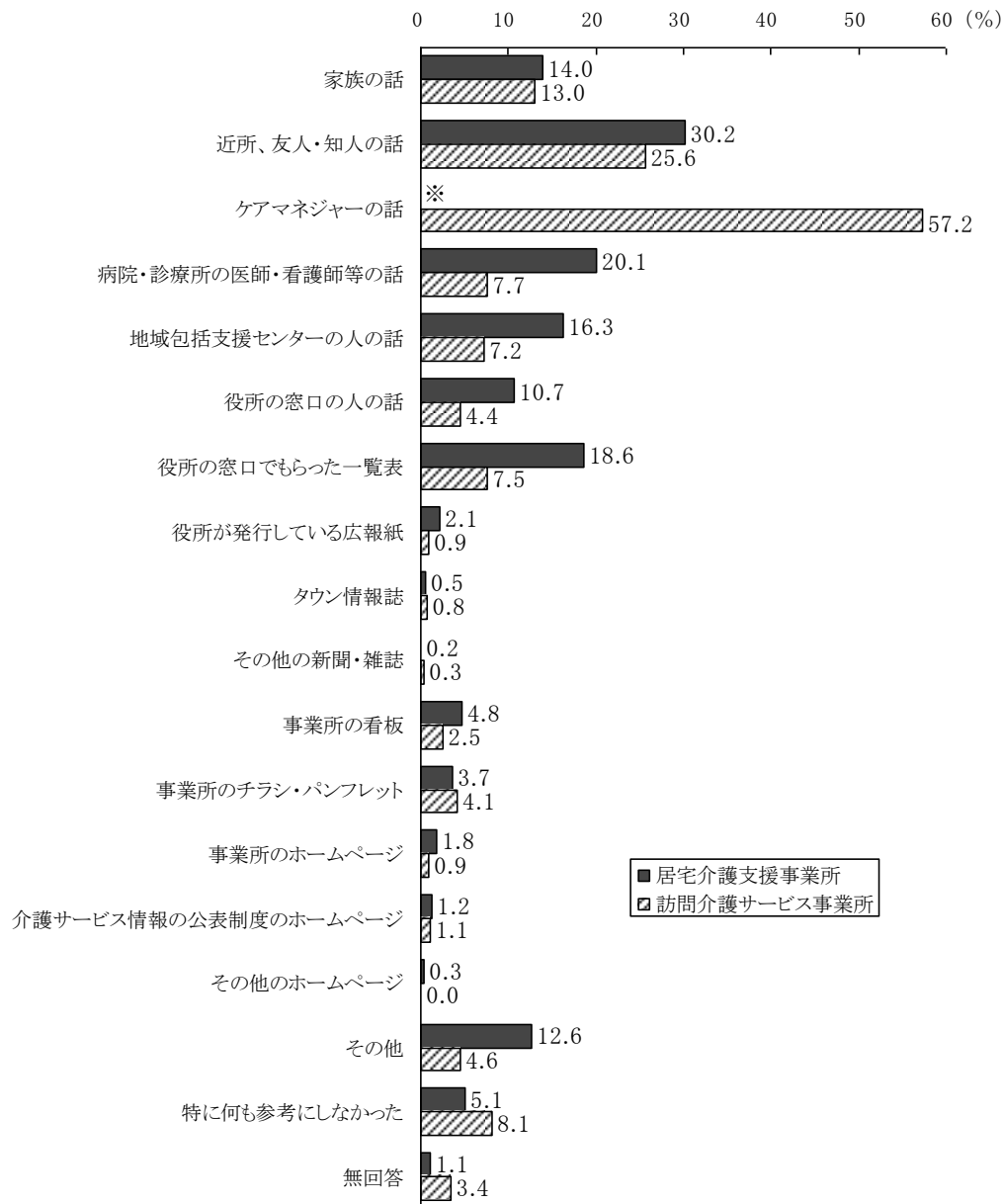
シルバーマーク制度				介護サービス情報の公表制度			
No.	カテゴリー名	n	%	No.	カテゴリー名	n	%
1	知っている	87	13.3	1	知っている	116	17.8
2	知らない	533	81.7	2	知らない	505	77.5
	無回答	32	4.9		無回答	31	4.8
	全体	652	100.0		全体	652	100.0



<参考>居宅介護支援事業所と訪問介護サービス事業所の比較

資料1 問1と問7の比較（事業所選択時の情報源について）

(n=652)



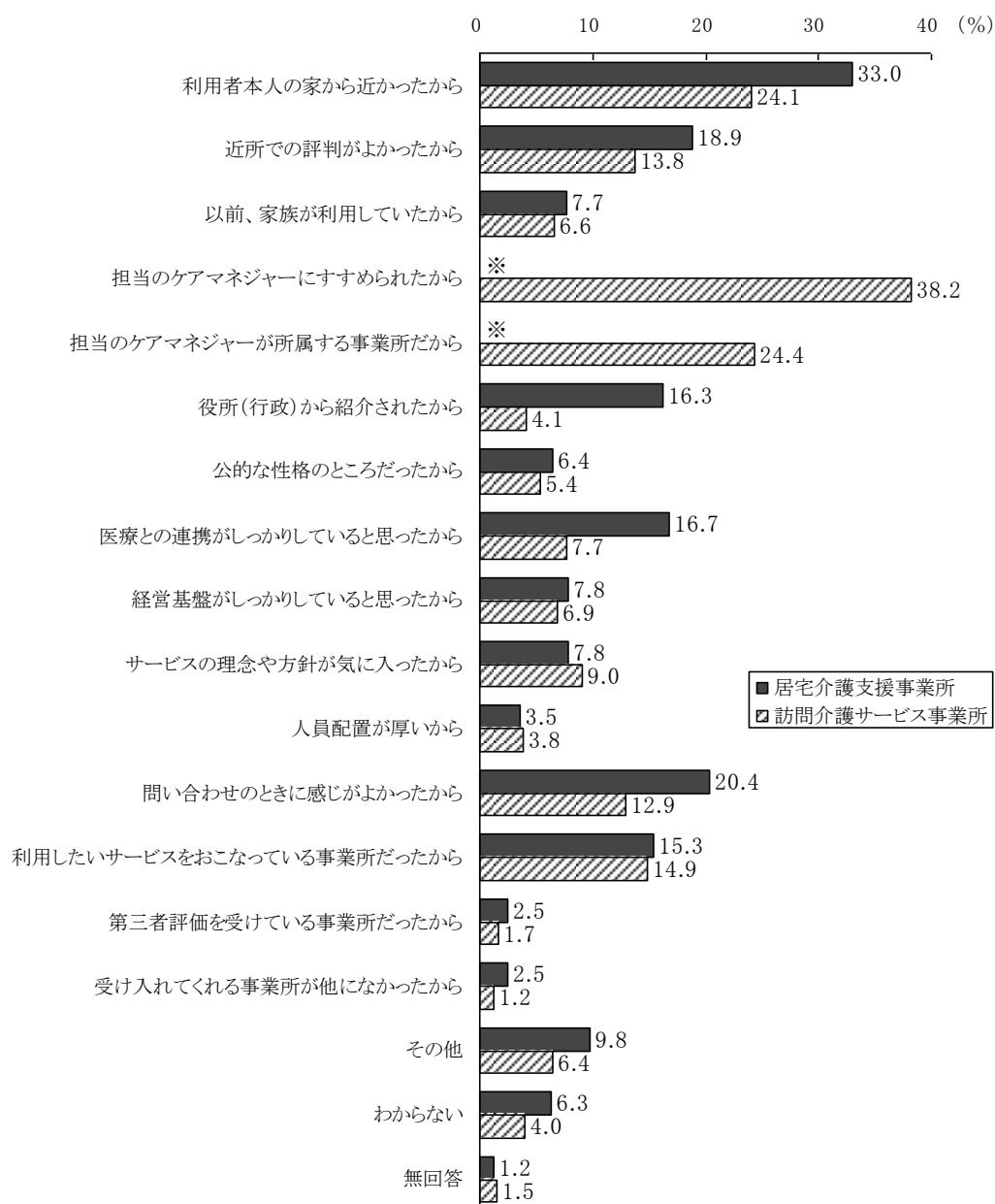
※の項目は居宅介護支援事業所については質問していない

事業所選択時の情報源		居宅介護支援事業所		訪問介護サービス事業所	
No.	カテゴリー名	n	%	n	%
1	家族の話	91	14.0	85	13.0
2	近所、友人・知人の話	197	30.2	167	25.6
3	ケアマネジャーの話	※	※	373	57.2
4	病院・診療所の医師・看護師等の話	131	20.1	50	7.7
5	地域包括支援センターの人の話	106	16.3	47	7.2
6	役所の窓口の人の話	70	10.7	29	4.4
7	役所の窓口でもらった一覧表	121	18.6	49	7.5
8	役所が発行している広報紙	14	2.1	6	0.9
9	タウン情報誌	3	0.5	5	0.8
10	その他の新聞・雑誌	1	0.2	2	0.3
11	事業所の看板	31	4.8	16	2.5
12	事業所のチラシ・パンフレット	24	3.7	27	4.1
13	事業所のホームページ	12	1.8	6	0.9
14	介護サービス情報の公表制度のホームページ	8	1.2	7	1.1
15	その他のホームページ	2	0.3	0	0.0
16	その他	82	12.6	30	4.6
17	特に何も参考にしなかった	33	5.1	53	8.1
	無回答	7	1.1	22	3.4

※の項目は居宅介護支援事業所については質問していない

資料１－問２と問８の比較（事業所の決定理由について）

(n=652)



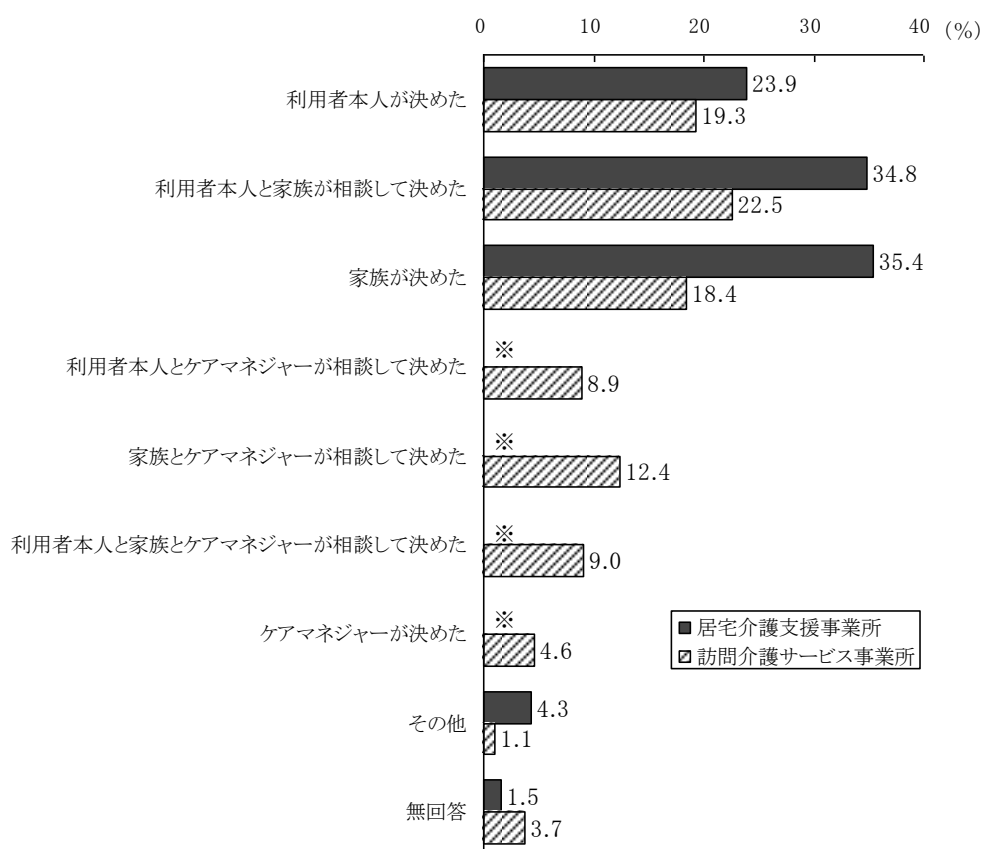
※の項目は居宅介護支援事業所については質問していない

決定理由		居宅介護支援事業所		訪問介護サービス事業所	
No.	カテゴリー名	n	%	n	%
1	利用者本人の家から近かったから	215	33.0	157	24.1
2	近所での評判がよかったから	123	18.9	90	13.8
3	以前、家族が利用していたから	50	7.7	43	6.6
4	担当のケアマネジャーにすすめられたから	※	※	249	38.2
5	担当のケアマネジャーが所属する事業所だから	※	※	159	24.4
6	役所(行政)から紹介されたから	106	16.3	27	4.1
7	公的な性格のところだったから	42	6.4	35	5.4
8	医療との連携がしっかりしていると思ったから	109	16.7	50	7.7
9	経営基盤がしっかりしていると思ったから	51	7.8	45	6.9
10	サービスの理念や方針が気に入ったから	51	7.8	59	9.0
11	人員配置が厚いから	23	3.5	25	3.8
12	問い合わせのときに感じがよかったから	133	20.4	84	12.9
13	利用したいサービスをおこなっている事業所だったから	100	15.3	97	14.9
14	第三者評価を受けている事業所だったから	16	2.5	11	1.7
15	受け入れてくれる事業所が他になかったから	16	2.5	8	1.2
16	その他	64	9.8	42	6.4
17	わからない	41	6.3	26	4.0
	無回答	8	1.2	10	1.5

※の項目は居宅介護支援事業所については質問していない

資料１ 問３と問９の比較（事業所の決定者について）

(n=652)

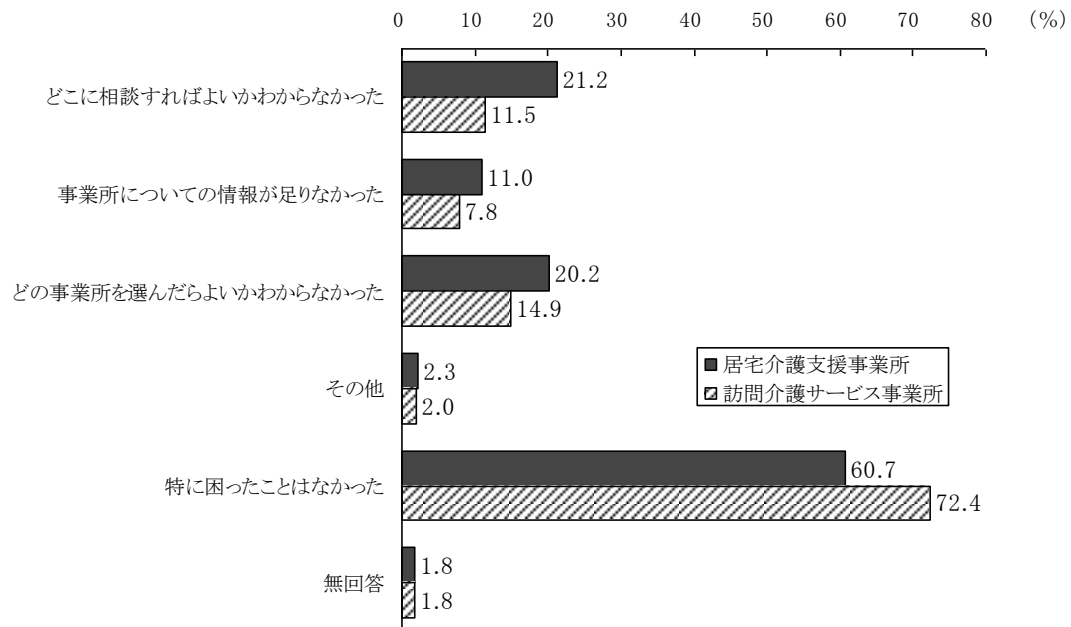


事業所の決定者		居宅介護支援事業所		訪問介護サービス事業所	
No.	カテゴリー名	n	%	n	%
1	利用者本人が決めた	156	23.9	126	19.3
2	利用者本人と家族が相談して決めた	227	34.8	147	22.5
3	家族が決めた	231	35.4	120	18.4
4	利用者本人とケアマネジャーが相談して決めた	※	※	58	8.9
5	家族とケアマネジャーが相談して決めた	※	※	81	12.4
6	利用者本人と家族とケアマネジャーが相談して決めた	※	※	59	9.0
7	ケアマネジャーが決めた	※	※	30	4.6
8	その他	28	4.3	7	1.1
	無回答	10	1.5	24	3.7
	全体	652	100.0	652	100.0

※の項目は居宅介護支援事業所については質問していない

資料１－問４と問１１の比較（事業所選択時に困ったこと）

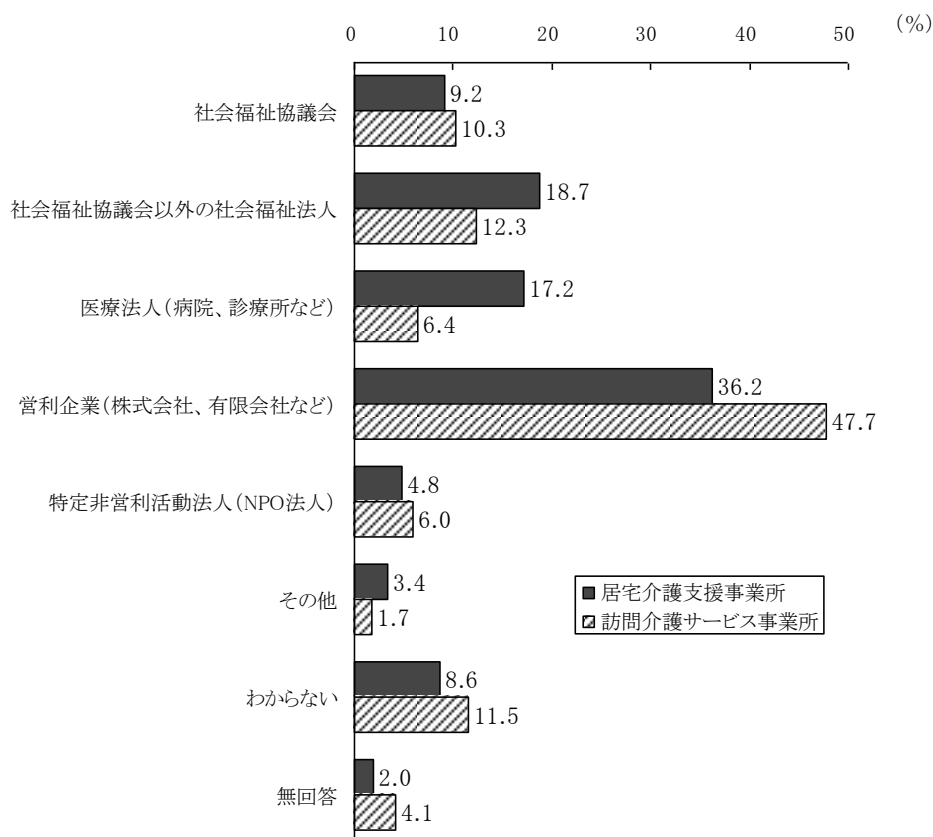
(n=652)



事業所選択時に困ったこと		居宅介護支援事業所		訪問介護サービス事業所	
No.	カテゴリー名	n	%	n	%
1	どこに相談すればよいかわからなかった	138	21.2	75	11.5
2	事業所についての情報が足りなかった	72	11.0	51	7.8
3	どの事業所を選んだらよいかわからなかった	132	20.2	97	14.9
4	その他	15	2.3	13	2.0
5	特に困ったことはなかった	396	60.7	472	72.4
	無回答	12	1.8	12	1.8

資料１－問５と問１２の比較（事業所の法人形態について）

(n=652)



事業所の法人形態		居宅介護支援事業所		訪問介護サービス事業所	
No.	カテゴリー名	n	%	n	%
1	社会福祉協議会	60	9.2	67	10.3
2	社会福祉協議会以外の社会福祉法人	122	18.7	80	12.3
3	医療法人(病院、診療所など)	112	17.2	42	6.4
4	営利企業(株式会社、有限会社など)	236	36.2	311	47.7
5	特定非営利活動法人(NPO 法人)	31	4.8	39	6.0
6	その他	22	3.4	11	1.7
7	わからない	56	8.6	75	11.5
	無回答	13	2.0	27	4.1
	全体	652	100.0	652	100.0

（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。

居宅介護支援事業所の選択時に困ったことがなかった人は約 6 割だったが、どこに相談すればよいか、どの事業所を選んだらよいかかわからなかったと答えた人もそれぞれ 2 割いた。困ったことがある人は、役所でもらった一覧表や地域包括支援センターの人の話などを参考にしている割合が高いことから、情報収集に困った人は役所の情報を頼りにしていることが読み取れる。

＜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としては、利用者の家から近いという点が最も多い。この背景には、地理的に近い事業所のほうが身近であるということのほか、介護保険制度上、指定居宅介護支援事業所の運営規定で定められた「通常の事業の実施地域」以外でのサービスを受ける場合には、それに要した交通費の支払いを求められるなど、近い事業所を選ばざるを得ない事情もあると思われる。

次に決定理由としてあがったのは、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、という点である。利用者やその周囲の人の主観的な評価も、事業所を選ぶ基準の一つ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、人員配置など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。事業所の質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。

＜より幅広い層に対して必要な情報提供＞

居宅介護支援事業所の決定には、何らかの形で家族が関与しているケースが多い。ただし、要介護度の低い人や一人暮らしの人は、本人が決定している割合も比較的高い。

調査結果からは、利用者本人が決定した場合より家族が決定に関与した場合のほうが選択時に困った場合が多い傾向が読み取れ、家族などへの情報提供のあり方について検討することも必要と思われる。

なお、居宅介護支援事業所を変更できることを知らなかった人は4人に1人程度であるが、要介護認定を受けてからの年数が短い人のほうが知らなかった割合が高い。初めて要介護認定を受けたとき、すなわち介護保険制度利用の入口段階にある人に対する介護サービスの利用に関する情報提供も重要である。

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という人が過半数を占めている。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、という点をあげた人が最も多い。

ただし、事業所をケアマネジャーのみで決定したケースはわずかであり、その他のケースで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決めている。つまり、利用者やその家族は、ケアマネジャーからの情報は参考にしながらも、最終決定は自分達でおこなっているといえる。

訪問介護サービス事業所の選択時に困ったことについては、特になかったと答えた人が7割以上を占め、居宅介護支援事業所の選択時以上に困ったことがある人が少ない。また、選択時に役立った情報も特にないと答えた人が4割であり、役に立った情報があつた場合でもその内容は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となっている。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。

また、訪問介護サービス事業所の選択時に困ったことがあつた人は、そうでない人より役所の窓口でもらう一覧表や地域包括支援センターの人の話などから情報を得ている。この点

も居宅介護支援事業所の選択時と同様である。訪問介護サービス事業所の情報収集に困った人は行政の情報を頼りにしていることが推察される。

なお、訪問介護サービス事業所を変更できることを知らなかった人は、全体では約2割であるが、居宅介護支援事業所の場合と同様に要介護認定を受けてからの年数が短い人ほど知らなかった割合は高い。居宅介護支援事業所の選択と同様に訪問介護サービス事業所の選択に関しても、介護保険制度利用の入口段階にある人に対する介護サービスの利用に関する情報提供が重要であるといえよう。

2. ケアマネジャー対象のアンケート調査

(1) 調査対象者の属性

1) 個人属性

① 性別

回答者の性別は、「男性」(16.9%)、「女性」(81.3%)である。

性別

No.	カテゴリー名	n	%
1	男性	168	16.9
2	女性	811	81.3
	無回答	18	1.8
	全体	997	100.0

② 年代

回答者の年代は、「50代」(32.3%)、「40代」(31.2%)、「30代」(24.3%)が多く、次いで「60代以上」(8.7%)、「20代」(1.7%)である。

年代

No.	カテゴリー名	n	%
1	20代	17	1.7
2	30代	242	24.3
3	40代	311	31.2
4	50代	322	32.3
5	60代以上	87	8.7
	無回答	18	1.8
	全体	997	100.0

③ 勤務形態

回答者の勤務形態は、「常勤・専従」(60.3%)が最も多く、次いで「常勤・兼務」(24.5%)、「非常勤・専従」(9.4%)、「非常勤・兼務」(3.8%)の順となっている。

勤務形態

No.	カテゴリー名	n	%
1	常勤・専従	601	60.3
2	常勤・兼務	244	24.5
3	非常勤・専従	94	9.4
4	非常勤・兼務	38	3.8
	無回答	20	2.0
	全体	997	100.0

④ ケアマネジャーとしての実務経験年数

回答者のケアマネジャーとしての実務経験年数（業務名称・職種名称にかかわらず、介護保険実施以前からの該当キャリア）は、「1年未満」は9.2%、1～5年未満は42.0%、5年以上は46.2%となっている。

実務経験年数

No.	カテゴリー名	n	%
1	1年未満	92	9.2
2	1～2年未満	50	5.0
3	2～3年未満	107	10.7
4	3～4年未満	157	15.7
5	4～5年未満	106	10.6
6	5～6年未満	137	13.7
7	6～7年未満	89	8.9
8	7～8年未満	58	5.8
9	8～9年未満	86	8.6
10	9年以上	92	9.2
	無回答	23	2.3
	全体	997	100.0

⑤ 担当している利用者数

回答者が現在担当している利用者の人数は、「30～34 人」（27.6％）が最も多い。次いで、「35～39 人」（21.6％）、「25～29 人」（15.7％）、「20～24 人」（10.4％）の順となっている。

担当している利用者数

No.	カテゴリー名	n	%
1	～9 人	57	5.7
2	10～14 人	46	4.6
3	15～19 人	63	6.3
4	20～24 人	104	10.4
5	25～29 人	157	15.7
6	30～34 人	275	27.6
7	35～39 人	215	21.6
8	40 人以上	56	5.6
	無回答	24	2.4
	全体	997	100.0

2) 所属事業所の属性

① 法人形態

所属事業所の法人形態は、「営利企業（株式会社、有限会社など）」（41.4％）が最も多い。次いで、「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％）の順となっている。

「その他」の内訳は、“財団法人”、“社団法人”、“生活協同組合” などである。

法人形態

No.	カテゴリー名	n	%
1	社会福祉協議会	52	5.2
2	社会福祉協議会以外の社会福祉法人	242	24.3
3	医療法人(病院、診療所など)	175	17.6
4	営利企業(株式会社、有限会社など)	413	41.4
5	特定非営利活動法人(NPO 法人)	39	3.9
6	その他	56	5.6
	無回答	20	2.0
	全体	997	100.0

② 従業員数とケアマネジャー数

所属事業所の従業員数は、5人以下が50.1%を占める。ケアマネジャー数（専従）は、「1人」（22.8%）、「2人」（22.6%）、「3人」（18.8%）、「4人」（11.4%）の順となっている。ケアマネジャー数（兼務）は、「1人」（34.6%）が最も多く、「2人」（11.6%）、「3人以上」（9.1%）の順となっている。

従業員数

	全 体	0人	1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	8人	9人	10～ 19人	20～ 39人	41～ 99人	無 回 答
n	997	1	60	108	148	110	74	47	35	36	14	74	75	78	137
%	100	0.1	6.0	10.8	14.8	11.0	7.4	4.7	3.5	3.6	1.4	7.4	7.5	7.8	13.7

ケアマネジャー数（専従）

	全体	0人	1人	2人	3人	4人	5人	6人以上	無回答
n	997	12	227	225	187	114	39	59	134
%	100	1.2	22.8	22.6	18.8	11.4	3.9	5.9	13.4

ケアマネジャー数（兼務）

	全体	0人	1人	2人	3人	無回答
n	997	39	345	116	91	406
%	100	3.9	34.6	11.6	9.1	40.7

③ 提供サービス種別（居宅介護支援を除く）

居宅介護支援を除き、提供しているサービスの種別は、「訪問介護」（56.4%）、「介護予防支援」（50.1%）となっている。「居宅介護支援のみ」（9.6%）は1割未満である。

提供サービス種別（複数回答）

No.	カテゴリー名	n	%
1	訪問介護	562	56.4
2	介護予防支援	499	50.1
3	その他のサービス	611	61.3
4	居宅介護支援のみ	96	9.6
	無回答	27	2.7

④ 所属事業所の所在地

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%)の順となっている。

所属事業所の所在地

No.	カテゴリー名	n	%
1	東京都	242	24.3
2	神奈川県	189	19.0
3	大阪府	277	27.8
4	兵庫県	143	14.3
5	福岡県	128	12.8
	無回答	18	1.8
	全体	997	100.0

（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

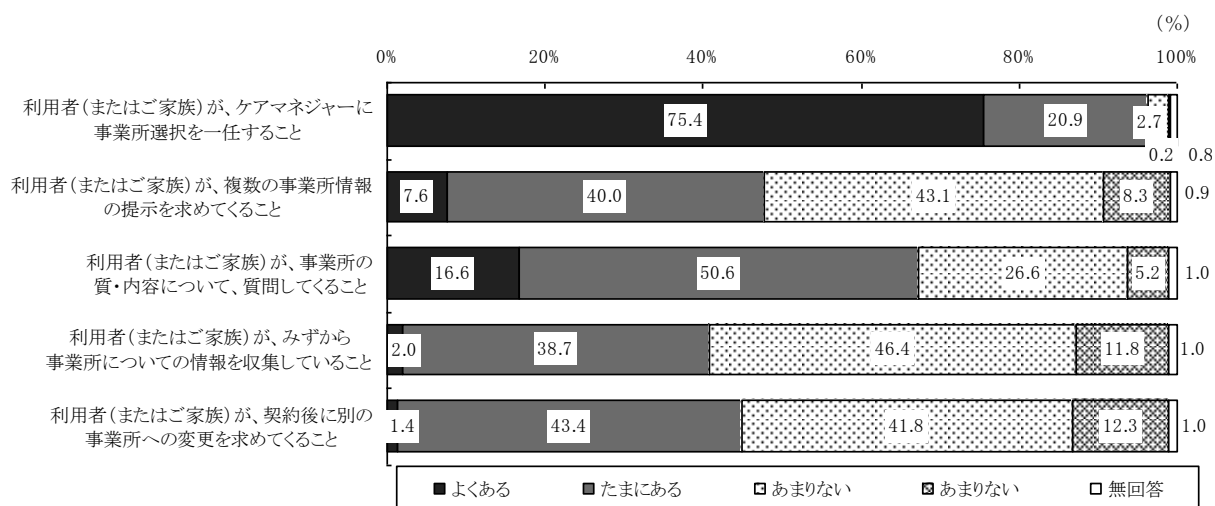
利用者（またはご家族）による訪問介護サービス事業所の選択の場面において、次のようなことは、どの程度ありますか。（○は１つずつ）＜資料２-問１０＞

利用者（またはご家族）が訪問介護サービス事業所を選択する際の状況について、ある（「よくある」と「たまにある」の合計）と回答した割合は、「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%）が最も多い（合計割合の数値は小数第２位以下も合算しており、表の数値の合算と異なる場合がある、以下同）。

次いで、「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%）の順となっている。

利用者が訪問介護サービス事業所を選択する際の状況 （n=997）（%）

	よくある	たまにある	あまりない	まったくない	無回答	（合計） よくある＋たまにある
A.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	75.4	20.9	2.7	0.2	0.8	96.3
B.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	7.6	40.0	43.1	8.3	0.9	47.6
C.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	16.6	50.6	26.6	5.2	1.0	67.2
D.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	2.0	38.7	46.4	11.8	1.0	40.7
E.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	1.4	43.4	41.8	12.3	1.0	44.8



2) 訪問介護サービス事業所を紹介する際の視点

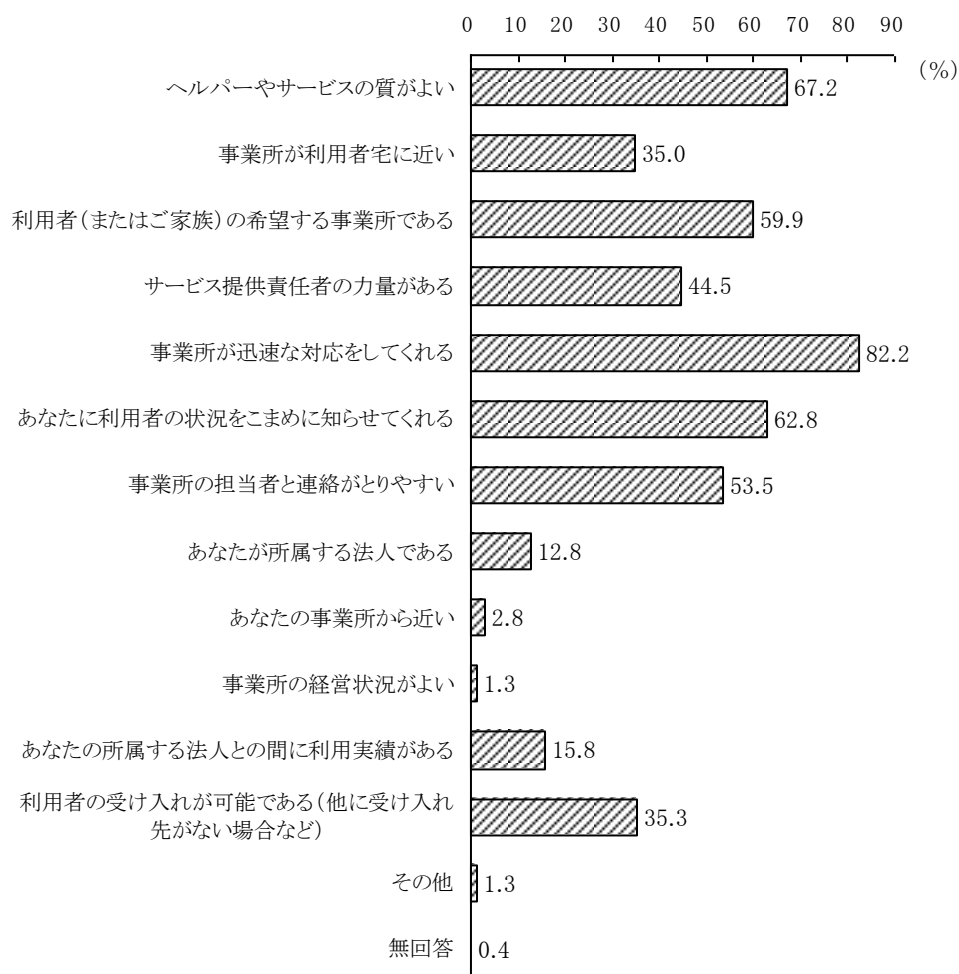
① 訪問介護サービス事業所を紹介する際に重視していること

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、どのようなことを重視していますか。（〇は5つまで） <資料2-問7>

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特に重視していることは、「事業所が迅速な対応をしてくれる」（82.2%）が最も多い。次いで、「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。

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（〇は5つまで）（n=997）

No.	カテゴリー名	n	%
1	ヘルパーやサービスの質がよい	670	67.2
2	事業所が利用者宅に近い	349	35.0
3	利用者(またはご家族)の希望する事業所である	597	59.9
4	サービス提供責任者の力量がある	444	44.5
5	事業所が迅速な対応をしてくれる	820	82.2
6	あなたに利用者の状況をこまめに知らせてくれる	626	62.8
7	事業所の担当者と連絡がとりやすい	533	53.5
8	あなたが所属する法人である	128	12.8
9	あなたの事業所から近い	28	2.8
10	事業所の経営状況がよい	13	1.3
11	あなたの所属する法人との間に利用実績がある	158	15.8
12	利用者の受け入れが可能である(他に受け入れ先がない場合など)	352	35.3
13	その他	13	1.3
	無回答	4	0.4



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を勤務形態別にみると、常勤で「サービス提供責任者の力量がある」と「あなたに利用者の状況をこまめに知らせてくれる」の回答割合が高い。一方、非常勤では「利用者の受け入れが可能である」の回答割合が高い。

実務経験年数別では、年数が長いほど、「ヘルパーやサービスの質がよい」、「サービス提供責任者の力量がある」、「あなたに利用者の状況をこまめに知らせてくれる」の回答割合が高い。また、実務経験年数が1年未満と短い場合には、「あなたの所属する法人との間に利用実績がある」と回答した割合が高い傾向にある。これは、実務経験年数が短いケアマネジャーでは、新しい訪問介護サービス事業所をまだ開拓できていない、利用者に紹介するには不安が伴うなどの理由があるためではないかと推察される。

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

(勤務形態別、実務経験年数別)

		全体	ヘルパーやサービスの質がよい	事業所が利用者宅に近い	利用者（またはご家族）の希望する事業所である	サービス提供責任者の力量がある	事業所が迅速な対応をしてくれる	あなたに利用者の状況をこまめに知らせてくれる	事業所の担当者と連絡がとりやすい	あなたが所属する法人である	あなたの事業所から近い	事業所の経営状況がよい	あなたの所属する法人との間に利用実績がある	利用者の受け入れが可能である（他に受け入れ先がない場合など）
全体		997 100.0	670 67.2	349 35.0	597 59.9	444 44.5	820 82.2	626 62.8	533 53.5	128 12.8	28 2.8	13 1.3	158 15.8	352 35.3
勤務 形態 (問18)	常勤	845 100.0	571 67.6	291 34.4	506 59.9	394 46.6	691 81.8	543 64.3	451 53.4	105 12.4	22 2.6	9 1.1	133 15.7	284 33.6
	非常勤	132 100.0	85 64.4	49 37.1	78 59.1	43 32.6	111 84.1	72 54.5	72 54.5	17 12.9	4 3.0	4 3.0	24 18.2	61 46.2
実務経験 年数 (問19)	1年未満	92 100.0	52 56.5	32 34.8	54 58.7	29 31.5	77 83.7	55 59.8	50 54.3	14 15.2	2 2.2	3 3.3	21 22.8	34 37.0
	1年以上～ 5年未満	420 100.0	281 66.9	148 35.2	245 58.3	176 41.9	345 82.1	260 61.9	215 51.2	56 13.3	14 3.3	6 1.4	70 16.7	153 36.4
	5年以上	462 100.0	320 69.3	160 34.6	283 61.3	231 50.0	378 81.8	298 64.5	256 55.4	52 11.3	10 2.2	4 0.9	65 14.1	157 34.0

② ホームヘルパーやサービスの質の視点

（問 7 で「ヘルパーやサービスの質がよい」と回答した方への質問） 具体的には、特にどのような観点を重視されていますか。（自由回答）＜資料2-問 7-1＞

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の自由回答を得た。その結果、a.情報共有の視点、b.自立支援の視点、c.ホームヘルパーの対人スキルの視点に大きく分類された。

a. 情報共有の視点

ケアマネジャーに対し、ホームヘルパーから報告や提案がなされる等、利用者に関する情報の共有ができることを重視していることが示されている。

具体的には、以下のような自由回答があげられる。なお、以下では、自由回答の表現をそのまま用いた。

- ・ 利用者の状態や問題点の報告や提案がある。
- ・ 事業所内での連絡調整、情報の周知が徹底されている。
- ・ 利用者の身体状況、生活状況、精神状況など詳細にわたり報告を上げてくれる。
- ・ 観察力にすぐれ、状況報告をすみやかにできる。
- ・ 訪問介護計画の作成やモニタリングをきちんと行い、必要な事を報告していただける。
- ・ ホームヘルパーからサービス提供責任者への報告がきちんとされ、ケアマネジャーへも報告がある。
- ・ 定期的に研修やミーティングを行っており、複数のホームヘルパーが訪問する場合でも、共通意識（認識）がある。それぞれ必要と思われるタイミングでケアマネジャーにも報告があり、本人にとって最善と思われる方法を一緒に考え、提案してくれる協力体制ができている。
- ・ サービス提供責任者の各ホームヘルパーの業務実態の把握が良好で、利用者との信頼関係がある。ケアプランや各利用者ごとの訪問介護計画について理解認識があり、ヘルパーから事業所への報告がこまめである。
- ・ すぐ対応してくれるだけでなく、情報と報告をタイムリーに行ってくれる等がケアマネジャーにとって一番のポイントになっている。→ケアマネジャーがすぐ対応することができる。
- ・ サービス担当者会議内での情報の通りに仕事をしてくれ、何かあれば良いプランへの良い情報を流してくれ、利用者のADL低下や生活全体の改善にもつながっている。
- ・ 利用者の状況を適切に把握し、サービス提供責任者に報告し、提案できるホームヘルパーが数多くいる。サービス提供責任者が報告、連絡、相談をきちんとケアマネジャーにできる。

b. 自立支援の視点

自立支援を促す観点から、個々の利用者に対応したサービス提供ができることを重視していることが示されている。

個別対応のサービスの前提として、介護保険制度の理解があることも重視されている。介護保険制度について理解し、個々の利用者の自立支援を目的としていること、介護保険制度のサービスと制度外のサービスの区別ができていること、法令が遵守されていることなどもあげられている。

具体的には、以下のような自由回答があげられる。

- ・ ケアプラン＝自立支援の目的を理解できること。
- ・ 介護保険制度による利用（サービス提供）の理解が十分にあり、利用者に対して自立支援の働きかけを積極的に行っている。
- ・ 古い方法にこだわらず、常に研修を行い、利用者の本当の自立とはこの方には何かという、本人、ケアマネジャーなどの思いを充分つかんでいること。
- ・ ホームヘルパーと家政婦との違いを的確に認識し、自立支援の立場に立ってサービスを提供してくれる。
- ・ 訪問時の利用者に対する介護、声掛け、促しの言動。
- ・ サービス実施者も利用者も感情のある人間である為、できるだけ個々の利用者にあったサービスを提供してくれる事業所を紹介するように心がけている。その為に、利用者の希望をできるだけ細かく把握し、どのような生活をされ、想いがあるかを事業所には伝えるようにしている。
- ・ 介護保険制度に則ったサービスを行うことを基本に、それぞれ利用者に合ったサービスを行ってくれる事業所ということを重点においている。
- ・ サービス提供責任者による個別介護計画がしっかりしている（→個別性に適切に対応し、ホームヘルパーの調整を安心して依頼できる）。
- ・ 利用者のニーズを的確に把握し、介護保険内でできるサービスかどうか説明できるホームヘルパーである。
- ・ 介護保険でできるサービス、できないサービスの区別が付き、ケアプランに基づいたサービスを提供できる。
- ・ コンプライアンス、公正であること、柔軟性などの視点をおさえうえで本人の立場に立ってサービスが提供されることが重要であると思う。
- ・ サービス提供にあたって、法令遵守体制がきちんとできている。
- ・ 訪問中にケアプラン外や想定外の事態が発生したり、依頼されたときに、状況に応じ、法令で定められた内容に配慮した適切な対応が取れるか。

c. ホームヘルパーの対人スキルの視点

言葉遣いや態度、服装、身体介護・介護技術などサービスの技能やコミュニケーション能力、それらを支える研修・教育制度等、ホームヘルパーの対人スキルも重視していることが示されている。

具体的には、以下のような自由回答があげられる。

- ・ 態度や言葉遣い、服装に乱れない。
- ・ 利用者への態度や言葉遣い。利用者が困っている事に気が向いてくれる。
- ・ 利用者の心理状況を理解していること。サービス、接遇の基本を理解していること（言葉遣い、利用者本位等）。
- ・ 利用者を受け入れる力がある。やさしい笑顔。コミュニケーションのとり方が良い。プライバシーを守る。体力がある。常識がある。
- ・ 快活に笑顔でその利用者の目線でコミュニケーションができて、かつサービス提供が適切にできる。
- ・ ホームヘルパーが生活援助、身体介護のスキルをしっかりと身につけ、適切にサービス提供ができる。
- ・ 身体介護、家事援助が全般的にトータルケアできるホームヘルパー（家事援助はできるが難しい身体介護は難しいなどは困る）
- ・ 身体ケアのみならず、認知症の方との関わりや、家族への対応のよさなど。ホームヘルパー研修がしっかりしている。
- ・ 対人援助技術を身につけており、利用者との信頼関係をきちんと築けるホームヘルパーを育成していること。
- ・ 調理の力量がある（調理の苦手なホームヘルパーが多すぎる）。
- ・ 事業所からホームヘルパーに勉強会を通し指導があり、仕事内容の向上を図っている。
- ・ ホームヘルパーが利用者の尊厳を守ることができる。（その様な研修体制が整っている）。
- ・ 研修教育があり、対応もその方に伝わる方法をしていること。
- ・ 研修があり、ホームヘルパーの対応が人によってぶれない。
- ・ ホームヘルパーの質が均等であり、研修体制が整っている。
- ・ 定期的に研修やミーティングを行っており、複数のホームヘルパーが訪問する場合でも、共通意識（認識）がある。
- ・ きちんと研修や教育を受けていて、どのホームヘルパーさんも一定のレベル（介護技術）になっていること（言葉遣いや一般マナーについても）。
- ・ 一人ひとりのホームヘルパーの経験年数が多く、ホームヘルパーの研修がよく行われている。
- ・ ホームヘルパー研修制度がしっかりしており、ホームヘルパー自身が介護保険でできること、できないことをしっかり把握している。
- ・ 研修会参加が多い。研修会参加の時間を事業所がとっている。

3) 訪問介護サービス事業所選択のための情報や情報源

① 利用者から尋ねられる情報

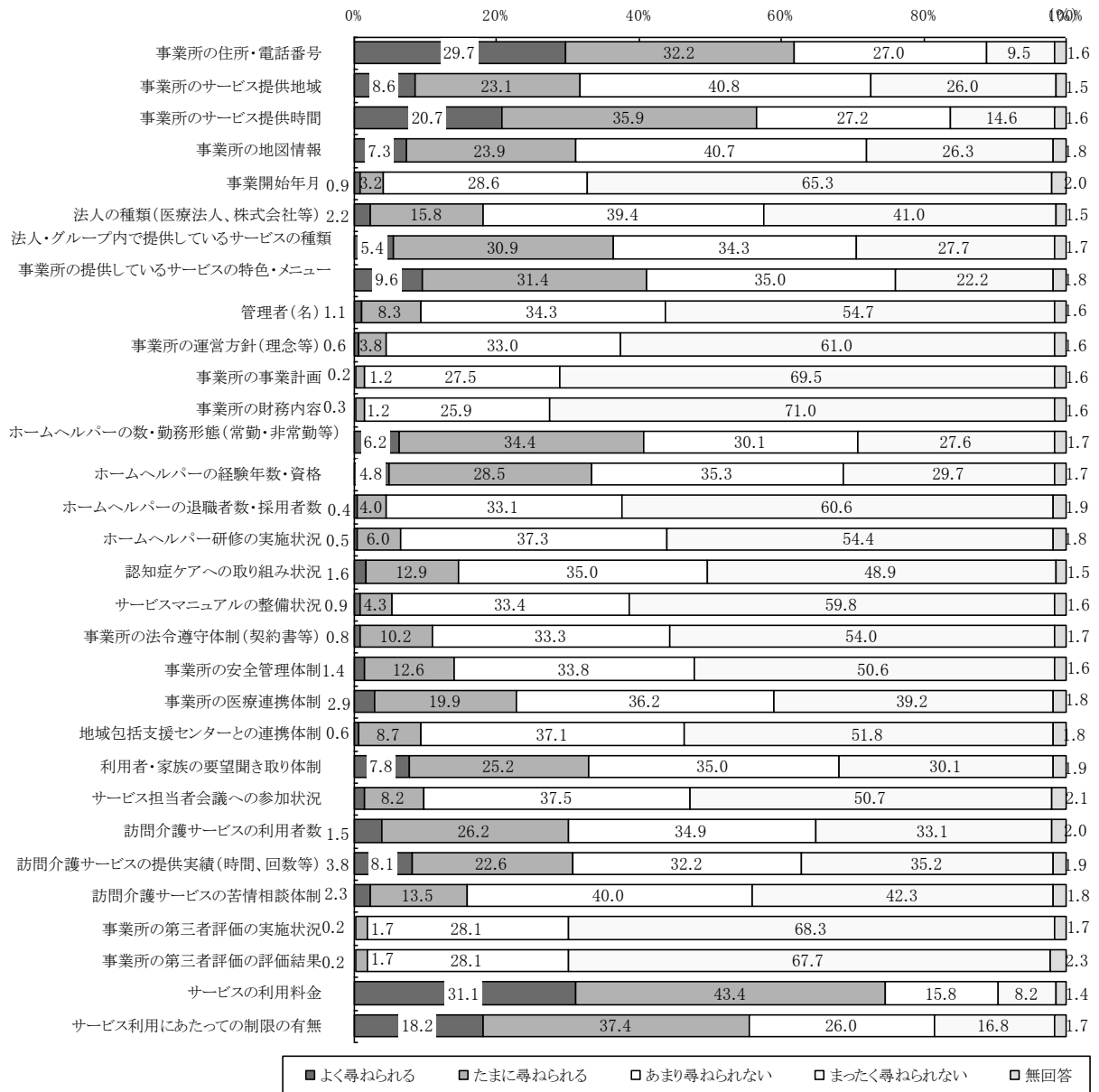
訪問介護サービス事業所を選択しようとしている利用者から、次のような情報を尋ねられることは、どの程度ありますか。(○は1つずつ) <資料2-問9>

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(「よく尋ねられる」と「たまに尋ねられる」の合計)情報は、「サービスの利用料金」(74.5%)が最も多い。次いで、「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%)となっている。続いて、「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%)の順となっている。

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。

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（n=997）（％）

	よく尋ねられる	たまに尋ねられる	あまり尋ねられない	まったく尋ねられない	無回答	よく尋ねられる＋たまに尋ねられる（合計）
A.事業所の住所・電話番号	29.7	32.2	27.0	9.5	1.6	61.9
B.事業所のサービス提供地域	8.6	23.1	40.8	26.0	1.5	31.7
C.事業所のサービス提供時間	20.7	35.9	27.2	14.6	1.6	56.6
D.事業所の地図情報	7.3	23.9	40.7	26.3	1.8	31.2
E.事業開始年月	0.9	3.2	28.6	65.3	2.0	4.1
F.法人の種類（医療法人、株式会社等）	2.2	15.8	39.4	41.0	1.5	18.1
G.法人・グループ内で提供しているサービスの種類	5.4	30.9	34.3	27.7	1.7	36.3
H.事業所の提供しているサービスの特色・メニュー	9.6	31.4	35.0	22.2	1.8	41.0
I.管理者（名）	1.1	8.3	34.3	54.7	1.6	9.4
J.事業所の運営方針（理念等）	0.6	3.8	33.0	61.0	1.6	4.4
K.事業所の事業計画	0.2	1.2	27.5	69.5	1.6	1.4
L.事業所の財務内容	0.3	1.2	25.9	71.0	1.6	1.5
M.ホームヘルパーの数・勤務形態（常勤・非常勤等）	6.2	34.4	30.1	27.6	1.7	40.6
N.ホームヘルパーの経験年数・資格	4.8	28.5	35.3	29.7	1.7	33.3
O.ホームヘルパーの退職者数・採用者数	0.4	4.0	33.1	60.6	1.9	4.4
P.ホームヘルパー研修の実施状況	0.5	6.0	37.3	54.4	1.8	6.5
Q.認知症ケアへの取り組み状況	1.6	12.9	35.0	48.9	1.5	14.5
R.サービスマニュアルの整備状況	0.9	4.3	33.4	59.8	1.6	5.2
S.事業所の法令遵守体制（契約書等）	0.8	10.2	33.3	54.0	1.7	11.0
T.事業所の安全管理体制	1.4	12.6	33.8	50.6	1.6	14.0
U.事業所の医療連携体制	2.9	19.9	36.2	39.2	1.8	22.8
V.地域包括支援センターとの連携体制	0.6	8.7	37.1	51.8	1.8	9.3
W.利用者・家族の要望聞き取り体制	7.8	25.2	35.0	30.1	1.9	33.0
X.サービス担当者会議への参加状況	1.5	8.2	37.5	50.7	2.1	9.7
Y.訪問介護サービスの利用者数	3.8	26.2	34.9	33.1	2.0	30.0
Z.訪問介護サービスの提供実績（時間、回数等）	8.1	22.6	32.2	35.2	1.9	30.7
AA.訪問介護サービスの苦情相談体制	2.3	13.5	40.0	42.3	1.8	15.8
BB.事業所の第三者評価の実施状況	0.2	1.7	28.1	68.3	1.7	1.9
CC.事業所の第三者評価の評価結果	0.2	1.7	28.1	67.7	2.3	1.9
DD.サービスの利用料金	31.1	43.4	15.8	8.2	1.4	74.5
EE.サービス利用にあたっての制限の有無	18.2	37.4	26.0	16.8	1.7	55.6



② 参考にしている情報

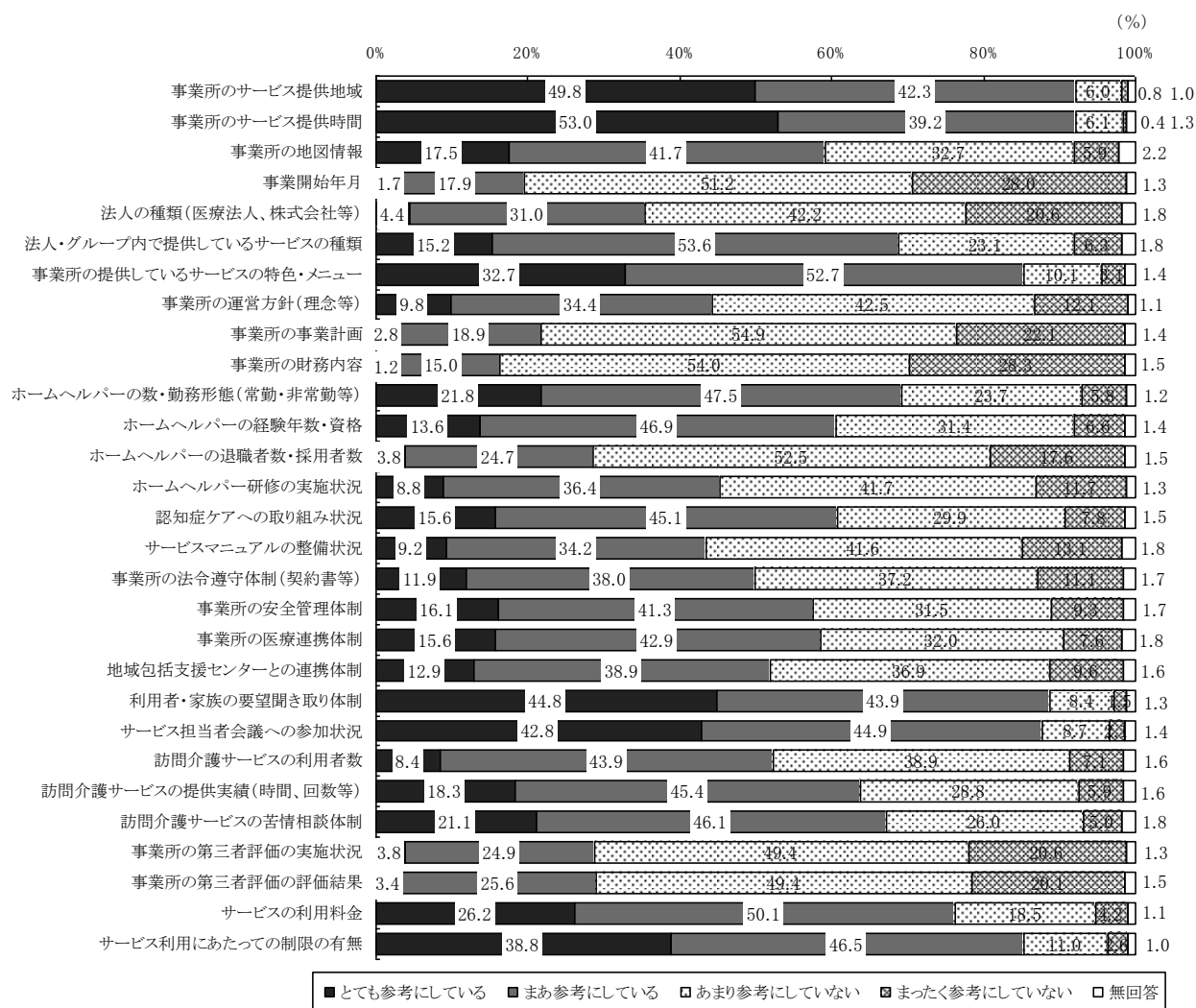
訪問介護サービス事業所に関する基本的な情報を把握するにあたり、次の情報をどの程度参考にされていますか。（○はそれぞれ1つずつ）＜資料2-問2＞

ケアマネジャーが訪問介護サービス事業所に関する基本的な情報を把握するにあたり、参考にしている割合（とても参考にしている」と「まあ参考にしている」の合計）は、「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%）が高い。次いで、「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。サービス提供時間やサービス提供地域をはじめとして、事業所体制を参考にしている割合が高い。

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している割合は低い。

訪問介護サービス事業所について参考にしている情報 (n=997) (%)

	とても参考にしている	まあ参考にしている	参考にしていない	あまり参考にしていない	まったく参考にしていない	無回答	(合計)
A.事業所のサービス提供地域	49.8	42.3	6.0	0.8	1.0		92.2
B.事業所のサービス提供時間	53.0	39.2	6.1	0.4	1.3		92.2
C.事業所の地図情報	17.5	41.7	32.7	5.9	2.2		59.2
D.事業開始年月	1.7	17.9	51.2	28.0	1.3		19.6
E.法人の種類(医療法人、株式会社等)	4.4	31.0	42.2	20.6	1.8		35.4
F.法人・グループ内で提供しているサービスの種類	15.2	53.6	23.1	6.3	1.8		68.8
G.事業所の提供しているサービスの特色・メニュー	32.7	52.7	10.1	3.1	1.4		85.4
H.事業所の運営方針(理念等)	9.8	34.4	42.5	12.1	1.1		44.2
I.事業所の事業計画	2.8	18.9	54.9	22.1	1.4		21.7
J.事業所の財務内容	1.2	15.0	54.0	28.3	1.5		16.2
K.ホームヘルパーの数・勤務形態(常勤・非常勤等)	21.8	47.5	23.7	5.8	1.2		69.3
L.ホームヘルパーの経験年数・資格	13.6	46.9	31.4	6.6	1.4		60.6
M.ホームヘルパーの退職者数・採用者数	3.8	24.7	52.5	17.6	1.5		28.5
N.ホームヘルパー研修の実施状況	8.8	36.4	41.7	11.7	1.3		45.2
O.認知症ケアへの取り組み状況	15.6	45.1	29.9	7.8	1.5		60.8
P.サービスマニュアルの整備状況	9.2	34.2	41.6	13.1	1.8		43.4
Q.事業所の法令遵守体制(契約書等)	11.9	38.0	37.2	11.1	1.7		49.9
R.事業所の安全管理体制	16.1	41.3	31.5	9.3	1.7		57.5
S.事業所の医療連携体制	15.6	42.9	32.0	7.6	1.8		58.6
T.地域包括支援センターとの連携体制	12.9	38.9	36.9	9.6	1.6		51.9
U.利用者・家族の要望聞き取り体制	44.8	43.9	8.4	1.5	1.3		88.8
V.サービス担当者会議への参加状況	42.8	44.9	8.7	2.1	1.4		87.8
W.訪問介護サービスの利用者数	8.4	43.9	38.9	7.1	1.6		52.4
X.訪問介護サービスの提供実績(時間、回数等)	18.3	45.4	28.8	5.9	1.6		63.7
Y.訪問介護サービスの苦情相談体制	21.1	46.1	26.0	5.0	1.8		67.2
Z.事業所の第三者評価の実施状況	3.8	24.9	49.4	20.6	1.3		28.7
AA.事業所の第三者評価の評価結果	3.4	25.6	49.4	20.1	1.5		29.0
BB.サービスの利用料金	26.2	50.1	18.5	4.2	1.1		76.2
CC.サービス利用にあたっての制限の有無	38.8	46.5	11.0	2.6	1.0		85.4



訪問介護サービス事業所について参考になっている情報を年代別にみると、年代が高いほど、「事業開始年月」、「事業所の運営方針」、「事業所の事業計画」、「事業所の法令遵守体制」、「事業所の安全管理体制」、「事業所の医療連携体制」、「地域包括支援センターとの連携体制」、「事業所の第三者評価の実施状況」を参考になっている割合が高い。一方、年代が低いほど、「事業所の提供しているサービスの特色・メニュー」、「訪問介護サービスの提供実績」、「サービスの利用料金」を参考になっている割合が高い。

勤務形態別では、非常勤では常勤に比べて、「事業所の地図情報」、「事業開始年月」、「事業所の運営方針」、「事業所の事業計画」、「ホームヘルパー研修の実施状況」、「サービスマニュアルの整備状況」、「事業所の法令遵守体制」、「事業所の安全管理体制」、「地域包括支援センターとの連携体制」、「事業所の第三者評価の実施状況」などを参考になっている割合が高い。

実務経験年数別では、1年未満と短い場合に、「事業開始年月」、「法人の種類」、「法人・グループ内で提供しているサービスの種類」、「事業所の事業計画」、「事業所の財務内容」、「ホームヘルパーの退職者数・採用者数」、「ホームヘルパー研修の実施状況」、「サービスマニュアルの整備状況」を参考になっている割合が高い。

アルの整備状況」、「事業所の法令遵守体制」、「事業所の医療連携体制」、「地域包括支援センターとの連携体制」、「訪問介護サービスの利用者数」、「訪問介護サービスの提供実績」、「事業所の第三者評価の実施状況」、「事業所の第三者評価の評価結果」などを参考にしている割合が高い。

訪問介護サービス事業所について参考にしている情報（「とても参考にしている」と「まあ参考にしている」の合計割合）（年代別、勤務形態別、実務経験年数別）

		全体	ス A 提・事 供・地 域・所 のサ ービ	ス B 提・事 供・時 間・所 のサ ービ	報 C ・事 業 所 の地 図情	D ・事 業 開 始 年 月	等療 E ）法・人 、株 式会 社（医	サ F ーで・ ビ・提 ス・供 の・し 種・て 類・グ （・ル 医・ー 生・プ	色 G ・い・ メ・事 ・ニ・業 ・ユ・所 ・ー・の ・ス・提 の・供 特し	針 H （・事 理・業 念・所 等）の 運 営 方	画 I ・事 業 所 の 事 業 計	容 J ・事 業 所 の 財 務 内
全体		997 100.0	919 92.2	919 92.2	590 59.2	195 19.6	353 35.4	686 68.8	851 85.4	441 44.2	216 21.7	162 16.2
年代 (問17)	20代	17 100.0	15 88.2	15 88.2	10 58.8	1 5.9	4 23.5	11 64.7	16 94.1	6 35.3	4 23.5	3 17.6
	30代	242 100.0	224 92.6	223 92.1	133 55.0	34 14.0	93 38.4	170 70.2	204 84.3	96 39.7	47 19.4	30 12.4
	40代	311 100.0	288 92.6	289 92.9	163 52.4	52 16.7	105 33.8	207 66.6	267 85.9	137 44.1	52 16.7	44 14.1
	50代	322 100.0	297 92.2	300 93.2	214 66.5	79 24.5	110 34.2	226 70.2	278 86.3	152 47.2	81 25.2	67 20.8
	60代以上	87 100.0	78 89.7	76 87.4	57 65.5	24 27.6	35 40.2	56 64.4	70 80.5	43 49.4	29 33.3	16 18.4
勤務 形態 (問18)	常勤	845 100.0	775 91.7	777 92.0	483 57.2	148 17.5	285 33.7	573 67.8	719 85.1	358 42.4	169 20.0	134 15.9
	非常勤	132 100.0	125 94.7	124 93.9	92 69.7	42 31.8	62 47.0	96 72.7	114 86.4	75 56.8	44 33.3	26 19.7
実務経験 年数 (問19)	1年未満	92 100.0	81 88.0	80 87.0	60 65.2	26 28.3	42 45.7	76 82.6	83 90.2	46 50.0	30 32.6	23 25.0
	1年以上～ 5年未満	420 100.0	388 92.4	390 92.9	242 57.6	84 20.0	151 36.0	293 69.8	358 85.2	179 42.6	86 20.5	68 16.2
	5年以上	462 100.0	428 92.6	429 92.9	272 58.9	79 17.1	153 33.1	297 64.3	390 84.4	207 44.8	96 20.8	68 14.7

		全体	勤・数・非常勤等	K・ホームヘルパー	L・経験年数・資格	M・退職者数・採用者	N・研修の実施状況	O・取り組み状況への	P・アル・の整備状況	Q・守体制（契約書等）	R・理体制・事業所の安全管	S・携体制・事業所の医療連	T・ンター・地域の包括支援制
全体		997 100.0	691 69.3	604 60.6	284 28.5	451 45.2	606 60.8	433 43.4	498 49.9	573 57.5	584 58.6	517 51.9	
年代 （問17）	20代	17 100.0	11 64.7	12 70.6	5 29.4	7 41.2	13 76.5	8 47.1	6 35.3	7 41.2	8 47.1	8 47.1	
	30代	242 100.0	178 73.6	143 59.1	65 26.9	89 36.8	127 52.5	84 34.7	105 43.4	120 49.6	132 54.5	117 48.3	
	40代	311 100.0	212 68.2	185 59.5	81 26.0	131 42.1	181 58.2	119 38.3	145 46.6	178 57.2	181 58.2	148 47.6	
	50代	322 100.0	223 69.3	202 62.7	105 32.6	174 54.0	216 67.1	164 50.9	175 54.3	198 61.5	195 60.6	176 54.7	
	60代以上	87 100.0	57 65.5	53 60.9	23 26.4	42 48.3	57 65.5	47 54.0	57 65.5	59 67.8	53 60.9	56 64.4	
勤務 形態 （問18）	常勤	845 100.0	590 69.8	510 60.4	247 29.2	374 44.3	505 59.8	349 41.3	413 48.9	474 56.1	485 57.4	424 50.2	
	非常勤	132 100.0	89 67.4	84 63.6	32 24.2	68 51.5	88 66.7	72 54.5	74 56.1	87 65.9	83 62.9	80 60.6	
実務経験 年数 （問19）	1年未満	92 100.0	63 68.5	63 68.5	34 37.0	54 58.7	61 66.3	54 58.7	54 58.7	57 62.0	66 71.7	60 65.2	
	1年以上～ 5年未満	420 100.0	303 72.1	260 61.9	120 28.6	187 44.5	252 60.0	165 39.3	205 48.8	238 56.7	243 57.9	210 50.0	
	5年以上	462 100.0	312 67.5	271 58.7	124 26.8	201 43.5	279 60.4	202 43.7	227 49.1	265 57.4	258 55.8	233 50.4	

		全体	要U 望・利 用者・家 族の	会V 議・サ ービ ス担 当者	スW の・利 用者 数サ ービ	スX の・訪 問介 護サ ービ 間、回 数等	スY の・訪 問介 護サ ービ の・苦 情相 談体 制	評Z 価・事 業所 の第 三者	者A 評A 価・事 業所 の第 三者	のサ ービ ス保 険の 外利 キヤ ンセ ルス 料等	有等 (受 け入 れ制 限拒 否等)	にC あ た る サ ー ビ ス の 利 用
全体		997 100.0	885 88.8	875 87.8	522 52.4	635 63.7	670 67.2	286 28.7	289 29.0	760 76.2		851 85.4
年代 (問17)	20代	17 100.0	16 94.1	14 82.4	8 47.1	12 70.6	10 58.8	5 29.4	5 29.4	15 88.2		15 88.2
	30代	242 100.0	210 86.8	205 84.7	122 50.4	151 62.4	154 63.6	54 22.3	52 21.5	179 74.0		198 81.8
	40代	311 100.0	282 90.7	282 90.7	164 52.7	198 63.7	210 67.5	82 26.4	80 25.7	244 78.5		277 89.1
	50代	322 100.0	286 88.8	286 88.8	179 55.6	213 66.1	230 71.4	108 33.5	111 34.5	247 76.7		278 86.3
	60代以上	87 100.0	75 86.2	73 83.9	39 44.8	47 54.0	53 60.9	32 36.8	36 41.4	61 70.1		69 79.3
勤務 形態 (問18)	常勤	845 100.0	752 89.0	743 87.9	435 51.5	530 62.7	569 67.3	233 27.6	232 27.5	640 75.7		718 85.0
	非常勤	132 100.0	116 87.9	116 87.9	76 57.6	90 68.2	87 65.9	47 35.6	51 38.6	105 79.5		118 89.4
実務経験 年数 (問19)	1年未満	92 100.0	83 90.2	81 88.0	58 63.0	67 72.8	67 72.8	49 53.3	49 53.3	70 76.1		81 88.0
	1年以上～ 5年未満	420 100.0	370 88.1	367 87.4	218 51.9	267 63.6	271 64.5	110 26.2	111 26.4	320 76.2		363 86.4
	5年以上	462 100.0	414 89.6	410 88.7	235 50.9	285 61.7	317 68.6	122 26.4	124 26.8	354 76.6		390 84.4

③ 役立っている情報源

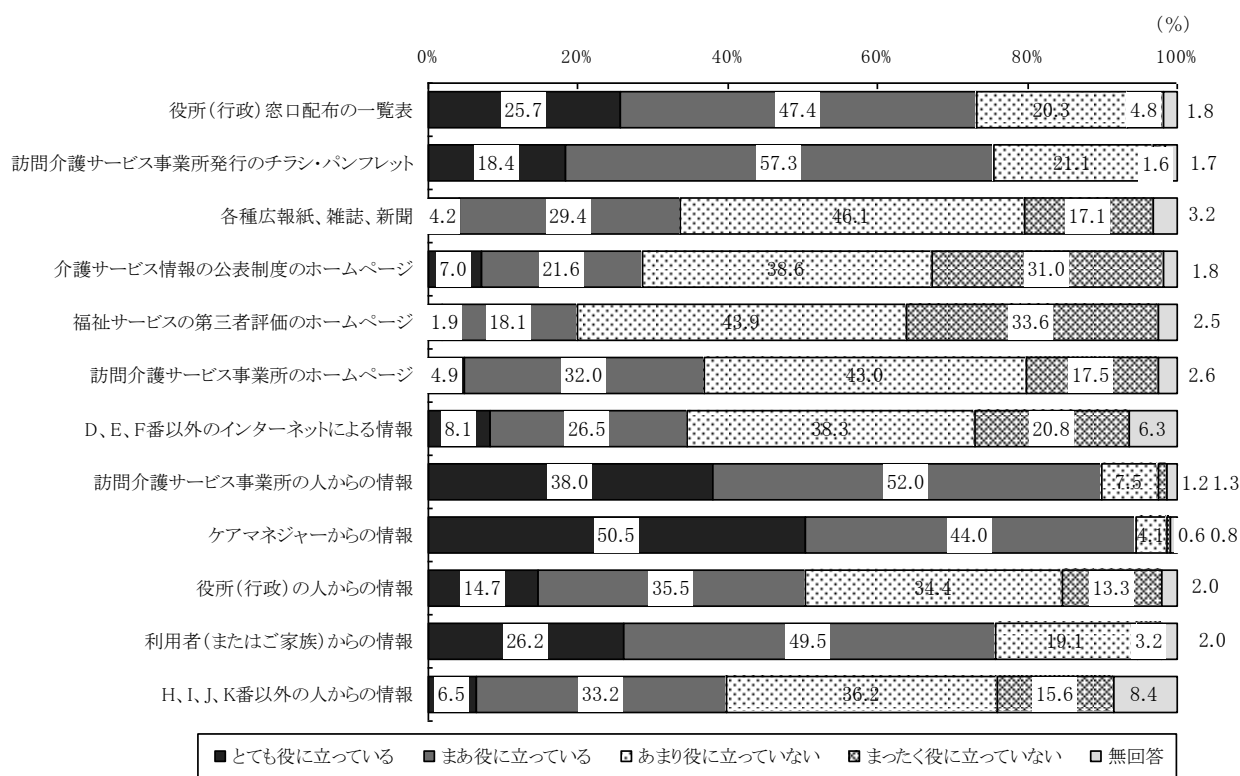
訪問介護サービス事業所に関する基本的な情報源として、次のような資料や媒体は、どの程度役に立っていますか。(○はそれぞれ1つずつ) <資料2-問1>

訪問介護サービス事業所に関する情報源として、役立っている(「とても役に立っている」と「まあ役に立っている」の合計)と回答した割合は、「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%)の順である。

一方、「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。

訪問介護サービス事業所について役立っている情報源 (n=997) (%)

	とても役に立っている	まあ役に立っている	あまり役に立っていない	まったく役に立っていない	無回答	とても役に立っている＋ まあ役に立っている(合計)
A.役所(行政)窓口配布の一覧表	25.7	47.4	20.3	4.8	1.8	73.1
B.訪問介護サービス事業所発行のチラシ・パンフレット	18.4	57.3	21.1	1.6	1.7	75.6
C.各種広報紙、雑誌、新聞	4.2	29.4	46.1	17.1	3.2	33.6
D.介護サービス情報の公表制度のホームページ	7.0	21.6	38.6	31.0	1.8	28.6
E.福祉サービスの第三者評価のホームページ	1.9	18.1	43.9	33.6	2.5	20.0
F.訪問介護サービス事業所のホームページ	4.9	32.0	43.0	17.5	2.6	36.9
G.D、E、F 番以外のインターネットによる情報	8.1	26.5	38.3	20.8	6.3	34.6
H.訪問介護サービス事業所の人からの情報	38.0	52.0	7.5	1.2	1.3	90.0
I.ケアマネジャーからの情報	50.5	44.0	4.1	0.6	0.8	94.5
J.役所(行政)の人からの情報	14.7	35.5	34.4	13.3	2.0	50.3
K.利用者(またはご家族)からの情報	26.2	49.5	19.1	3.2	2.0	75.7
L.H、I、J、K 番以外の人からの情報	6.5	33.2	36.2	15.6	8.4	39.7



訪問介護サービス事業所について役立っている情報源を年代別にみると、年代が低い場合に、「役所（行政）窓口配布の一覧表」、「訪問介護サービス事業所発行のチラシ・パンフレット」、「介護サービス情報の公表制度のホームページ」、「訪問介護サービス事業所のホームページ」、「D、E、F番以外のインターネットによる情報」、「H、I、J、K番以外の人からの情報」が役に立っていると回答している割合が高い。

勤務形態別では、非常勤では常勤に比べて、「役所（行政）窓口配布の一覧表」、「各種広報紙、雑誌、新聞」、「福祉サービスの第三者評価のホームページ」、「訪問介護サービス事業所のホームページ」が役に立っていると回答している割合が高い。

実務経験年数別では、経験年数が短いと、「役所（行政）窓口配布の一覧表」、「各種広報紙、雑誌、新聞」、「介護サービス情報の公表制度のホームページ」、「福祉サービスの第三者評価のホームページ」、「訪問介護サービス事業所のホームページ」、「D、E、F番以外のインターネットによる情報」、「役所（行政）の人からの情報」、「利用者（またはご家族）からの情報」が役に立っていると回答している割合が高い。

訪問介護サービス事業所について役立っている情報源（「とても役に立っている」と
「まあ役に立っている」の合計割合）（年代別、勤務形態別、実務経験年数別）

		全体	A ・役所（行政） 窓口配布の一覧表	B ・訪問介護サービス事業所発行のチラシ・パンフレット	C ・各種広報紙、雑誌、新聞	D ・介護サービス情報の公表制度のホームページ	E ・福祉サービスの第三者評価のホームページ	F ・訪問介護サービス事業所のホームページ	G ・D、E、F 番以外のインターネットによる情報	H ・訪問介護サービス事業所の人からの情報	I ・ケアマネジャーからの情報	J ・役所（行政）の人からの情報	K ・利用者（またはご家族）からの情報	L ・H、I、J、K 番以外の人からの情報
全体		997 100.0	729 73.1	754 75.6	335 33.6	285 28.6	199 20.0	368 36.9	345 34.6	897 90.0	942 94.5	501 50.3	755 75.7	396 39.7
年代 (問17)	20代	17 100.0	14 82.4	15 88.2	5 29.4	7 41.2	4 23.5	12 70.6	11 64.7	16 94.1	16 94.1	9 52.9	11 64.7	9 52.9
	30代	242 100.0	183 75.6	187 77.3	74 30.6	70 28.9	42 17.4	99 40.9	102 42.1	221 91.3	228 94.2	113 46.7	173 71.5	99 40.9
	40代	311 100.0	210 67.5	229 73.6	91 29.3	88 28.3	58 18.6	114 36.7	99 31.8	278 89.4	297 95.5	139 44.7	251 80.7	135 43.4
	50代	322 100.0	245 76.1	249 77.3	130 40.4	92 28.6	71 22.0	108 33.5	109 33.9	291 90.4	309 96.0	176 54.7	247 76.7	118 36.6
	60代以上	87 100.0	64 73.6	60 69.0	32 36.8	21 24.1	20 23.0	29 33.3	20 23.0	73 83.9	75 86.2	52 59.8	59 67.8	31 35.6
勤務 形態 (問18)	常勤	845 100.0	609 72.1	638 75.5	270 32.0	226 26.7	158 18.7	299 35.4	293 34.7	759 89.8	798 94.4	415 49.1	636 75.3	338 40.0
	非常勤	132 100.0	105 79.5	101 76.5	60 45.5	50 37.9	35 26.5	61 46.2	46 34.8	118 89.4	125 94.7	72 54.5	103 78.0	53 40.2
実務経験 年数 (問19)	1年未満	92 100.0	74 80.4	72 78.3	43 46.7	46 50.0	34 37.0	51 55.4	39 42.4	85 92.4	85 92.4	54 58.7	74 80.4	40 43.5
	1年以上～5年未満	420 100.0	312 74.3	323 76.9	141 33.6	120 28.6	84 20.0	164 39.0	166 39.5	380 90.5	404 96.2	214 51.0	321 76.4	179 42.6
	5年以上	462 100.0	326 70.6	341 73.8	147 31.8	110 23.8	75 16.2	144 31.2	134 29.0	409 88.5	432 93.5	218 47.2	341 73.8	171 37.0

④ サービスやマネジメントの質に関する情報源

日ごろ、訪問介護サービス事業所について、サービスの質やマネジメントの質に関する情報を、どのようなことやものから把握されていますか。（自由回答）

<資料 2-問 11>

■ 情報源について

訪問介護サービス事業所に関するサービスの質やマネジメントの質に関する情報源として、a. 同事業所や他事業所のケアマネジャー、b. 利用者や家族、c. 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ている。以下に、それぞれについての自由回答を紹介する。

なお、その他の回答として、所属事業所の上司や同僚、職員、他の訪問介護サービス事業所、地域包括支援センター、インターネットやパンフレットなどもあげられた。

a. 同事業所や他事業所のケアマネジャー

同事業所や他事業所のケアマネジャーが情報源となっており、具体的な情報交換の場としては、事業所内に加えて、事業所外ではケアマネジャー連絡会や事業所連絡会、研修、勉強会などがあげられている。

以下に、自由回答の一部を紹介する。なお、以下では、自由回答の表現をそのまま用いた。

- ・ 一番多いのは、同事業所のケアマネジャー同士で利用事業所についての評価より、利用者に合ったところを家族、本人より特に希望がないときは情報提供している。
- ・ 事業所内の他のケアマネジャーからの情報。自分が依頼してみてどうだったか。
- ・ 同事業所内や他事業所のケアマネジャーより情報収集したり、モニタリング内容や日ごろの連絡調整力、直接の会話等より把握することが多い。ホームページやパンフレットはどこも同じようなものだから。
- ・ ケアマネジャーからの情報も、沢山ないが、確実な情報源である。
- ・ 利用者の事例を通して得た情報を事業所内の他ケアマネジャーと交換しあい、把握していくようにしている。
- ・ 職場の同僚から得ることが多い。ただ、新しい事業所も利用し、良い所があれば、情報を利用者に提供している。
- ・ 事業所情報の良い点悪い点も含め、ケアマネジャー同士の情報は一番役立っている。
- ・ ケアマネジャーの研修会にて話を聞く。
- ・ 区のケアマネジャーの集まりの際に、情報交換している。
- ・ ケアマネジャーの連絡会議や勉強会、研修等で情報を得ることが非常に多い。
- ・ ケアマネジャー会等でサービス事業所の対応を聞く。評判の悪いところは初めから利用しない。
- ・ 実際に関係のあるケアマネジャーや同業者の情報で把握する。

b. 利用者や家族

利用者や家族も情報源としており、サービス提供時やモニタリングなどの際に、ケアマネジャー自らが確認している場合も多いことが示された。

以下に、自由回答の一部を紹介する。

- ・ 利用者とその家族の話から、情報を収集している。
- ・ 直接利用者から聞き取りを行う。
- ・ 事業所を利用している本人（利用者）から聞く（本音で分かりやすい）。
- ・ 訪問して利用者や家族から直接聞き取った情報。
- ・ 利用している利用者さんより、ホームヘルパーさんのサービス提供時の様子を伺う。
- ・ 利用者の評判。話を聞いていれば、逸脱しているところがあればある程度わかるし、おのおの違うといっても、生活に不自由さを感じているところでは同じような思いのあるであろう方々と思う。
- ・ 利用者や家族からのホームヘルパーに対しての苦情や参考になる意見を話された時。
- ・ 先ずは、モニタリングの時、利用者さんから話を聞く。
- ・ 利用者に対するモニタリング結果。
- ・ 利用者、家族からはモニタリングにて状況把握し、変更が必要な場合あればカンファレンスにて決定していくようにしている。
- ・ サービス提供時に訪問し、自ら確認して把握している。
- ・ 実際、サービス提供中に訪問したりすることで確かめます。
- ・ 利用している事業所については、サービス時の訪問、サービス直後の訪問、利用者及び家族から聞き取り。

c. サービス提供責任者や訪問介護サービス事業所

サービス提供責任者や訪問介護サービス事業所を情報源としている回答では、サービス提供責任者をはじめとする事業所とのやりとりや事業所の雰囲気、サービス提供情報報告書の内容や報告状況、サービス担当者会議など、様々な場面から情報を把握していることが示された。

以下に、自由回答の一部を紹介する。

- ・ 事務所を訪ねて実際の雰囲気を確かめる。
- ・ 新規で依頼するときの窓口の対応により判断する（言葉遣い、身なり、ケアに対する考え）。
- ・ 責任者面談し直接尋ねる（フットワーク、印象、法令、業務分担について知っているか、ケアマネジャーへの理解、コミュニケーションの取りやすさ）。
- ・ 自分の空き時間に訪問介護サービス事業者にうかがい、直接サービス提供責任者と話をして、自分なりに事業所の考え方や、サービス提供方法を確認する。

- ・ サービス提供責任者に苦情対応の態勢や研修の実施状況をたずねる。
- ・ 事業所選択する際に一番考えることは、このケースで訪問介護の担う目的を達成可能なサービス提供責任者は誰かということ。したがって、様々な情報は参考資料であり、日頃の関わりの中で、地域で力量の高いサービス提供責任者を知り、選択することがほとんど。
- ・ 管理者の力量がどの程度なのか。電話対応時や担当者会議での印象で把握する。良いリーダーがいるということは、その事業所の質を左右すると考えています。
- ・ サービス提供責任者が十分に内容を把握して、引継ぎができているか（電話のやりとりや担当者会議の発信により把握）。
- ・ 提供責任者がサービスをよく理解し、利用者の話に耳を傾けるか。
- ・ 責任者の方とよく話をし、力量を確かめることが一番大事だと実感している。
- ・ 欲しい情報の中で一番収集できにくい部分であり、同僚により実際に利用してみた上での情報を聞くくらいしかできない。自分で問い合わせをしてみて、サービス事業所側の対応等を見て判断している。
- ・ プランに基づいて、適切、適確な訪問介護計画書が立案されているか（サービス担当者会議で確認した内容が訪問介護計画書に記載されているかどうか）。何かクレームやクレームまでない些細な問題が生じた時に訪問や電話をして、問題解決に前向きかどうか。実際に事務所の方（主にサービス担当責任者）と話をすると大体わかる。
- ・ 実績をあげてくるときのサービス時間の変更数、それに対しての先の情報有無。利用者の情報連絡時の報告内容。サービス提供責任者の指導の仕方、及び指導力。連携を取るようと常日頃言われているが、実際はサービス事業所からの利用者に対しての情報提供、報告数は徹底されていないと感じる。よって、同法人の事業所であれば、常に耳にすることができることと、ホームヘルパーの質及び力量も把握できる。
- ・ サービスの変更・利用者状況をいつも連絡・報告してもらっているかどうか、利用者把握ができているかどうか等をサービス提供責任者からの報告などでみている。
- ・ 担当のサービス提供責任者からの報告で判断している（状況の把握力やケアコーディネート力）。
- ・ デイサービス生活相談員を兼務しており、デイサービス利用者の担当者会議出席時などに、訪問介護サービス事業所についての情報を仕入れることがある。
- ・ サービス担当者会議時のサービス提供責任者からの情報。
- ・ 事業者連絡会、ケアマネジャー研修会やサービス提供責任者との話、利用者からの情報で得ることが多い。

■ 情報収集上の問題や課題

以上のような情報源についての自由回答の他に、訪問介護サービス事業所のサービスの質やマネジメントの質に関する情報収集上の問題や課題に関する回答も寄せられた。

具体的には、インターネットや紙面における情報の課題やホームヘルパーや事業所の不足などである。以下に、それぞれについて自由回答の一部を紹介する。

a. インターネットや紙面における情報の課題

- ・ インターネット上の情報では、体制等々は情報収集できるが、ホームヘルパーのサービスの質、細かいサービスに対しての対応、信頼等の情報把握は難しい状況である。
- ・ 公表制度のHP上にのせている提供時間や、提供地域は、具体的なケースとなるとあまり参考にならない。
- ・ 紙やインターネットの情報からは私が感じたい社風のようなものは伝わってこないと思う。
- ・ 苦情への対応、利用者の声などは、公的に公表されている情報からは見えてこない。口コミを今のところ頼りにしている状態。
- ・ 紙類（書類等）はいくらでも書きようがあり、信じることができない。（インターネットも同じ）
- ・ 紙面での情報は基本的な情報（住所や電話番号など）のみで十分であり、サービスの質などについては、様々な評価機関の情報は、実体と違うことが多いので、あてにはならないと思う。ケアマネジャーが自ら生の情報を得て、情報提供していくことが重要であると思う。
- ・ 介護サービス公表制度の情報は、開始年月日やホームヘルパーの数、利用者数などを参考程度にみるだけで、事業者を決定するのには全く利用していない。
- ・ 介護サービス事業者ガイドブック（ハートページ）やインターネットを見るが、概要程度で質の良し悪しまでは把握できない。
- ・ 情報公表制度をはじめとする様々な公表制度についての情報と、実際提供されるサービスやサービス提供責任者、管理者の人間性等については、活字とのギャップが大きいように思われる。有資格者（介護福祉士等）の頭数が多くても、利用者の生活全体に目を向けられないようでは困る。長年訪問介護サービスを利用している利用者となれあいになり、公私混同している事業所も多くあるようだ。

b. ホームヘルパーや事業所の不足

- ・ ホームヘルパー不足なので、サービス事業所を選択できる状況ではない現実がある。
- ・ ホームヘルパー不足でサービスの質等気にしている場合ではない。ホームヘルパーの仕事内容に応じた評価と報酬を準備することが先決だと思う。サービスの質、事業所の評価が問われるのはその後です。
- ・ 訪問介護事業の質云々までレベルが上がっていない。事業所不足、ホームヘルパー不足により事業所を選択する余地がない。

⑤ 役立っている情報収集の場

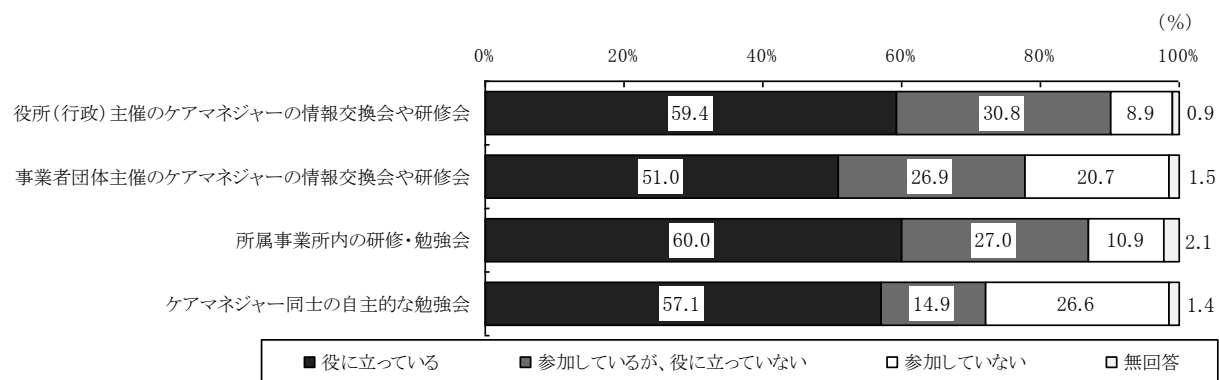
訪問介護サービス事業所についての情報を収集するために、次にあげるような場は役に立っていますか。(〇は1つずつ) <資料2-問3>

訪問介護サービス事業所についての情報を収集する場として、参加している割合（「参加していない」と「無回答」を除いた割合）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」と答えた人の割合が最も高いのは、「ケアマネジャー同士の自主的な勉強会」（79.2%）である。一方、「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%）についても、参加している場合には7割近くが役に立っていると回答している。これらの交流、研修、勉強会の場は、ケアマネジャーにとって重要な情報交換の場となっている。

訪問介護サービス事業所について役立っている情報収集の場 (n=997) (%)

	役に立っている	参加していないが、役に立っている	参加していない	無回答	役に立っている（「参加していない」と回答した人と「無回答」を除いた場合）
A.役所(行政)主催のケアマネジャーの情報交換会や研修会	59.4	30.8	8.9	0.9	65.9
B.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	51.0	26.9	20.7	1.5	65.5
C.所属事業所内の研修・勉強会	60.0	27.0	10.9	2.1	69.0
D.ケアマネジャー同士の自主的な勉強会	57.1	14.9	26.6	1.4	79.2



訪問介護サービス事業所について役立っている情報収集の場について勤務形態別でみると、非常勤では常勤に比べて、「所属事業所内の研修・勉強会」と「ケアマネジャー同士の自主的な勉強会」が役立っていると回答している割合が高い。

実務経験年数別では、経験年数が1年以上で、「所属事業所内の研修・勉強会」と「ケアマネジャー同士の自主的な勉強会」が役立っていると回答している割合が高い。

訪問介護サービス事業所について役立っている情報収集の場

(勤務形態別、実務経験年数別)

		全体	A. 役所（行政）主催のケアマネジャーの情報交換会や研修会				B. 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			
			役に立っている	立っ つて いて ない が、 役に	参加 して いて ない	無 回 答	役に立っている	立っ つて いて ない が、 役に	参加 して いて ない	無 回 答
全体		997 100.0	592 59.4	307 30.8	89 8.9	9 0.9	508 51.0	268 26.9	206 20.7	15 1.5
勤務 形態 (問18)	常勤	845 100.0	503 59.5	265 31.4	73 8.6	4 0.5	431 51.0	238 28.2	167 19.8	9 1.1
	非常勤	132 100.0	79 59.8	35 26.5	14 10.6	4 3.0	67 50.8	25 18.9	35 26.5	5 3.8
実務経験 年数 (問19)	1年未満	92 100.0	55 59.8	22 23.9	14 15.2	1 1.1	49 53.3	21 22.8	21 22.8	1 1.1
	1年以上～5年未満	420 100.0	251 59.8	133 31.7	32 7.6	4 1.0	217 51.7	106 25.2	89 21.2	8 1.9
	5年以上	462 100.0	277 60.0	142 30.7	40 8.7	3 0.6	232 50.2	134 29.0	91 19.7	5 1.1
		全体	C. 所属事業所内の研修・勉強会				D. ケアマネジャー同士の自主的な勉強会			
			役に立っている	立っ つて いて ない が、 役に	参加 して いて ない	無 回 答	役に立っている	立っ つて いて ない が、 役に	参加 して いて ない	無 回 答
全体		997 100.0	598 60.0	269 27.0	109 10.9	21 2.1	569 57.1	149 14.9	265 26.6	14 1.4
勤務 形態 (問18)	常勤	845 100.0	502 59.4	233 27.6	93 11.0	17 2.0	477 56.4	130 15.4	228 27.0	10 1.2
	非常勤	132 100.0	86 65.2	29 22.0	14 10.6	3 2.3	81 61.4	16 12.1	33 25.0	2 1.5
実務経験 年数 (問19)	1年未満	92 100.0	49 53.3	28 30.4	13 14.1	2 2.2	46 50.0	13 14.1	31 33.7	2 2.2
	1年以上～5年未満	420 100.0	258 61.4	118 28.1	34 8.1	10 2.4	242 57.6	59 14.0	113 26.9	6 1.4
	5年以上	462 100.0	282 61.0	115 24.9	58 12.6	7 1.5	269 58.2	73 15.8	116 25.1	4 0.9

⑥ 活用したい情報源

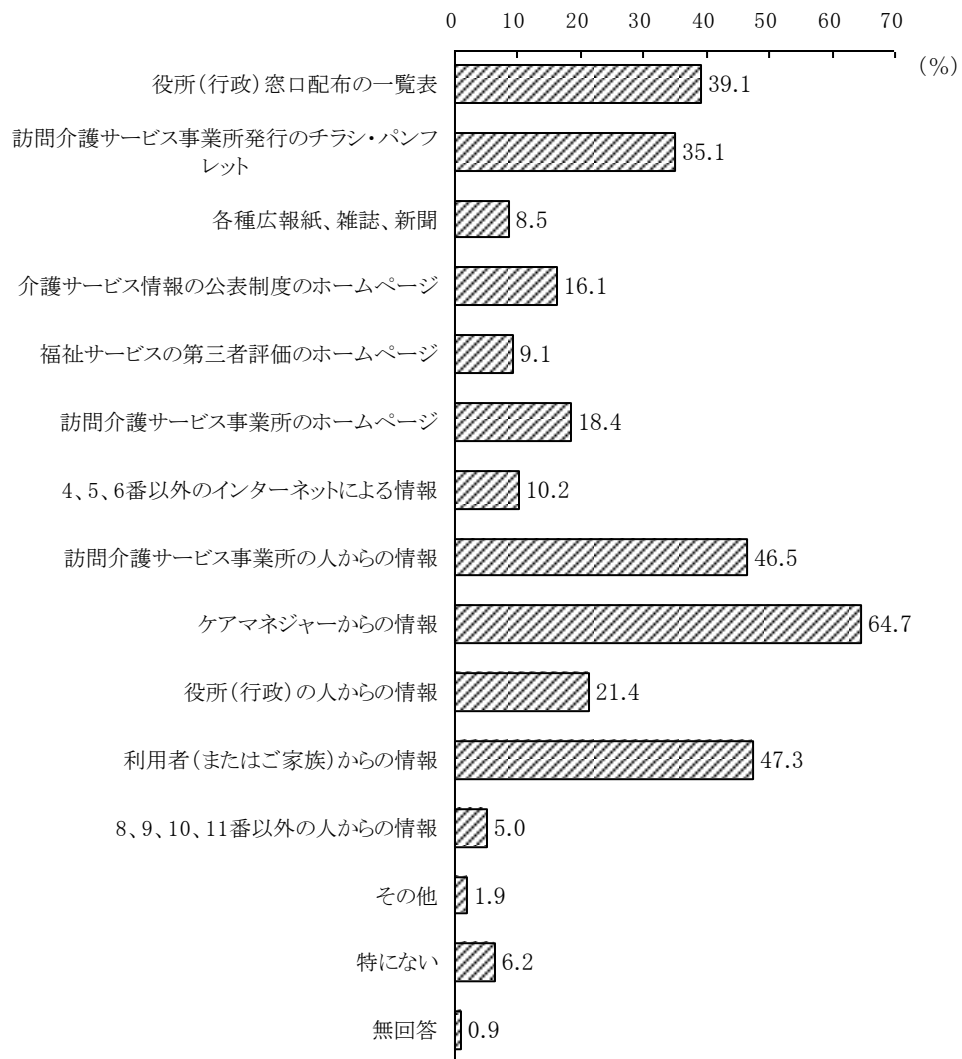
訪問介護サービス事業所に関する基本的な情報の収集にあたり、どのような情報がもっと活用できるとよいと思いますか。（〇はいくつでも）＜資料2-問4＞

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、もっと活用できるとよいと思う情報は、「ケアマネジャーからの情報」（64.7%）が最も多い。次いで、「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%）の順となっている。また、「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%）は2割未満となっている。

「その他」（1.9%）の回答内容には、“地域包括支援センター”、“事業所からの営業や売り込み”などがあげられている。

訪問介護サービス事業所について活用したい情報源（複数回答）（n=997）

No.	カテゴリー名	n	%
1	役所(行政)窓口配布の一覧表	390	39.1
2	訪問介護サービス事業所発行のチラシ・パンフレット	350	35.1
3	各種広報紙、雑誌、新聞	85	8.5
4	介護サービス情報の公表制度のホームページ	161	16.1
5	福祉サービスの第三者評価のホームページ	91	9.1
6	訪問介護サービス事業所のホームページ	183	18.4
7	4、5、6 番以外のインターネットによる情報	102	10.2
8	訪問介護サービス事業所の人からの情報	464	46.5
9	ケアマネジャーからの情報	645	64.7
10	役所(行政)の人からの情報	213	21.4
11	利用者(またはご家族)からの情報	472	47.3
12	8、9、10、11 番以外の人からの情報	50	5.0
13	その他	19	1.9
14	特になし	62	6.2
	無回答	9	0.9



⑦ 諸制度の情報の参考度合い

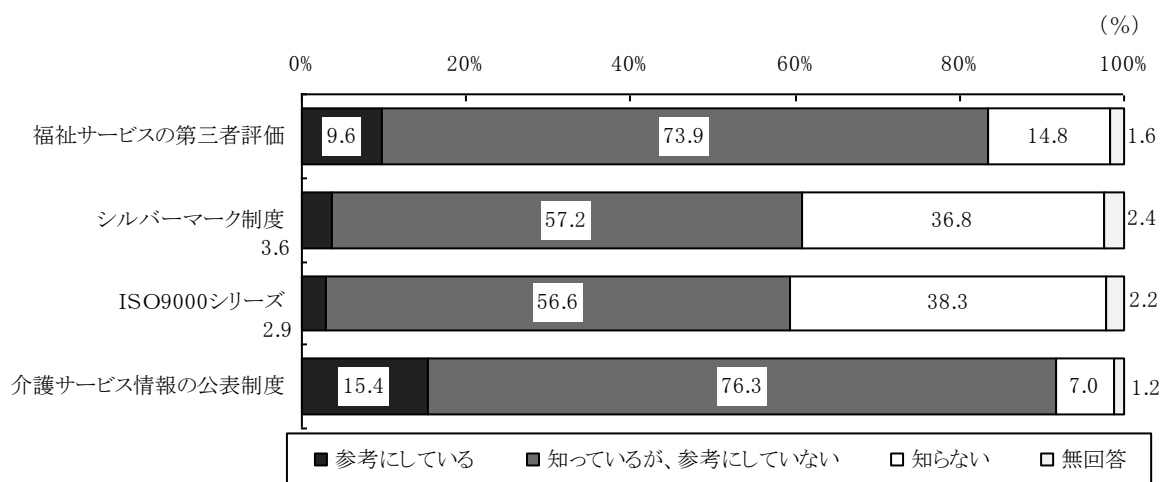
利用者（またはご家族）に訪問介護サービス事業所を紹介するにあたって、以下にあげる諸制度の情報（受審の有無、結果など）を、参考にされていますか。（〇は１つずつ）

<資料2-問8>

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にあたって「参考にしている」と回答した割合は、「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。

諸制度の情報の参考度合い (n=997)

	参考に している	知っている が、参考に していない	知らない	無回答
A.福祉サービスの第三者評価	9.6	73.9	14.8	1.6
B.シルバーマーク制度	3.6	57.2	36.8	2.4
C.ISO9000 シリーズ	2.9	56.6	38.3	2.2
D.介護サービス情報の公表制度	15.4	76.3	7.0	1.2



諸制度の情報の参考度合いを法人形態別にみると、特定非営利活動法人（NPO 法人）で「福祉サービスの第三者評価」を、社会福祉協議会以外の社会福祉法人で「介護サービス情報の公表制度」を参考にしている割合が高い。

年代別では、50 代以上で「福祉サービスの第三者評価」を参考にしている割合が高い。20 代では「シルバーマーク制度」、「ISO9000 シリーズ」を「知らない」と回答した割合が高い傾向にある。

勤務形態別では、非常勤が常勤に比べて、「福祉サービスの第三者評価」、「シルバーマーク

制度」、「ISO9000 シリーズ」のいずれについても知らないと回答した割合が高い傾向にある。

実務経験年数別では、1年未満で「福祉サービスの第三者評価」と「介護サービス情報の公表制度」を参考に行っている割合が高い。

諸制度の情報の参考度合い（法人形態別、年代別、勤務形態別、実務経験年数別）

		全体	A. 福祉サービスの第三者評価				B. シルバーマーク制度			
			参考 に し て い る	参 考 に し て い る が、 い ない	知 ら な い	無 回 答	参 考 に し て い る	参 考 に し て い る が、 い ない	知 ら な い	無 回 答
全体		997 100.0	96 9.6	737 73.9	148 14.8	16 1.6	36 3.6	570 57.2	367 36.8	24 2.4
法人形態 (問13)	社会福祉協議会	52 100.0	5 9.6	37 71.2	9 17.3	1 1.9	1 1.9	21 40.4	29 55.8	1 1.9
	社会福祉協議会以外の 社会福祉法人	242 100.0	27 11.2	179 74.0	29 12.0	7 2.9	7 2.9	140 57.9	85 35.1	10 4.1
	医療法人（病院、診療 所など）	175 100.0	16 9.1	125 71.4	30 17.1	4 2.3	6 3.4	97 55.4	66 37.7	6 3.4
	営利企業（株式会社、 有限会社など）	413 100.0	32 7.7	311 75.3	67 16.2	3 0.7	19 4.6	245 59.3	144 34.9	5 1.2
	特定非営利活動法人 (NPO法人)	39 100.0	7 17.9	27 69.2	4 10.3	1 2.6	1 2.6	18 46.2	19 48.7	1 2.6
	その他	56 100.0	6 10.7	44 78.6	6 10.7	0 0.0	0 0.0	37 66.1	18 32.1	1 1.8
年代 (問17)	20代	17 100.0	1 5.9	13 76.5	3 17.6	0 0.0	1 5.9	7 41.2	9 52.9	0 0.0
	30代	242 100.0	17 7.0	186 76.9	33 13.6	6 2.5	6 2.5	152 62.8	77 31.8	7 2.9
	40代	311 100.0	21 6.8	240 77.2	50 16.1	0 0.0	12 3.9	177 56.9	121 38.9	1 0.3
	50代	322 100.0	45 14.0	227 70.5	42 13.0	8 2.5	11 3.4	182 56.5	117 36.3	12 3.7
	60代以上	87 100.0	9 10.3	59 67.8	17 19.5	2 2.3	4 4.6	41 47.1	38 43.7	4 4.6
勤務 形態 (問18)	常勤	845 100.0	76 9.0	638 75.5	118 14.0	13 1.5	27 3.2	500 59.2	297 35.1	21 2.5
	非常勤	132 100.0	16 12.1	86 65.2	27 20.5	3 2.3	7 5.3	58 43.9	64 48.5	3 2.3
実務経験 年数 (問19)	1年未満	92 100.0	16 17.4	56 60.9	19 20.7	1 1.1	9 9.8	46 50.0	34 37.0	3 3.3
	1年以上～5年未満	420 100.0	36 8.6	321 76.4	57 13.6	6 1.4	13 3.1	230 54.8	170 40.5	7 1.7
	5年以上	462 100.0	41 8.9	345 74.7	67 14.5	9 1.9	12 2.6	281 60.8	155 33.5	14 3.0

		全体	C. I S O9000シリーズ				D. 介護サービス情報の公表制度			
			参考 に し て い る	参 考 に し て い る が、 い ない	知 ら な い	無 回 答	参 考 に し て い る	参 考 に し て い る が、 い ない	知 ら な い	無 回 答
全体		997 100.0	29 2.9	564 56.6	382 38.3	22 2.2	154 15.4	761 76.3	70 7.0	12 1.2
法人形態 (問13)	社会福祉協議会	52 100.0	1 1.9	23 44.2	27 51.9	1 1.9	5 9.6	41 78.8	5 9.6	1 1.9
	社会福祉協議会以外の 社会福祉法人	242 100.0	10 4.1	147 60.7	76 31.4	9 3.7	51 21.1	171 70.7	17 7.0	3 1.2
	医療法人（病院、診療 所など）	175 100.0	4 2.3	89 50.9	76 43.4	6 3.4	24 13.7	134 76.6	13 7.4	4 2.3
	営利企業（株式会社、 有限会社など）	413 100.0	11 2.7	235 56.9	162 39.2	5 1.2	60 14.5	320 77.5	30 7.3	3 0.7
	特定非営利活動法人 (NPO法人)	39 100.0	2 5.1	20 51.3	16 41.0	1 2.6	5 12.8	32 82.1	1 2.6	1 2.6
	その他	56 100.0	1 1.8	37 66.1	18 32.1	0 0.0	6 10.7	47 83.9	3 5.4	0 0.0
年代 (問17)	20代	17 100.0	0 0.0	8 47.1	9 52.9	0 0.0	3 17.6	12 70.6	2 11.8	0 0.0
	30代	242 100.0	8 3.3	149 61.6	78 32.2	7 2.9	37 15.3	183 75.6	17 7.0	5 2.1
	40代	311 100.0	8 2.6	189 60.8	113 36.3	1 0.3	48 15.4	243 78.1	20 6.4	0 0.0
	50代	322 100.0	10 3.1	163 50.6	139 43.2	10 3.1	56 17.4	241 74.8	21 6.5	4 1.2
	60代以上	87 100.0	3 3.4	43 49.4	37 42.5	4 4.6	7 8.0	68 78.2	9 10.3	3 3.4
勤務 形態 (問18)	常勤	845 100.0	26 3.1	481 56.9	319 37.8	19 2.2	131 15.5	647 76.6	56 6.6	11 1.3
	非常勤	132 100.0	3 2.3	70 53.0	56 42.4	3 2.3	19 14.4	99 75.0	13 9.8	1 0.8
実務経験 年数 (問19)	1年未満	92 100.0	6 6.5	45 48.9	38 41.3	3 3.3	22 23.9	57 62.0	12 13.0	1 1.1
	1年以上～5年未満	420 100.0	11 2.6	244 58.1	159 37.9	6 1.4	63 15.0	329 78.3	24 5.7	4 1.0
	5年以上	462 100.0	12 2.6	261 56.5	176 38.1	13 2.8	66 14.3	358 77.5	31 6.7	7 1.5

4) 情報環境の現状と評価

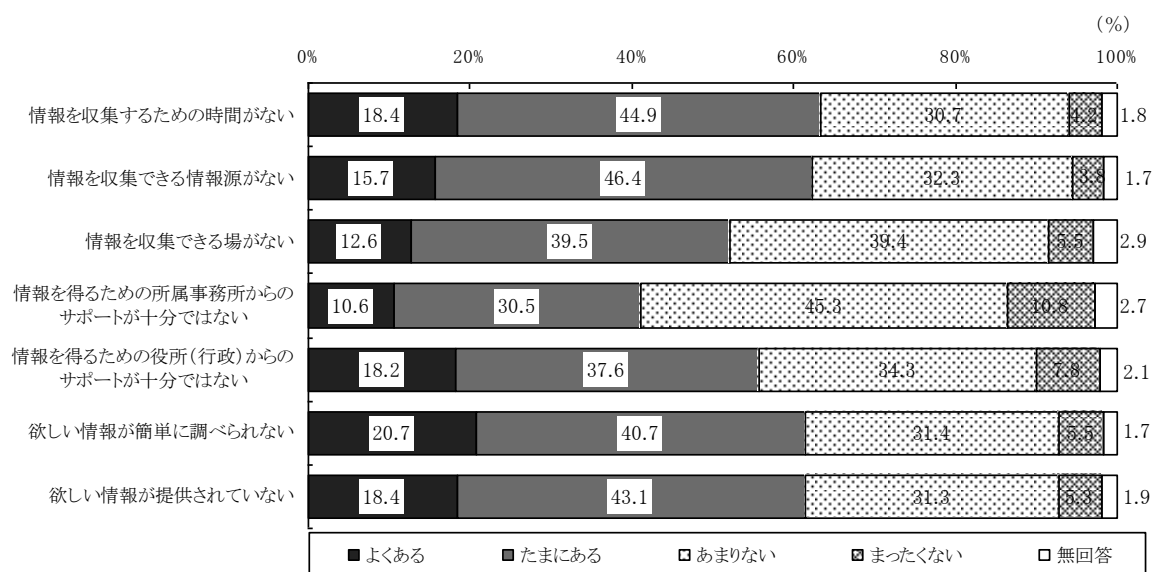
① 情報収集の現状

訪問介護サービス事業所についての情報収集を行う際に、次のように感じることはどの程度ありますか。(〇は1つずつ) <資料2-問5>

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がある」と回答した割合(「よくある」と「たまにある」の合計)は、「情報を収集するための時間がない」(63.3%)で最も高い。次いで、「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%)の順となっている。

訪問介護サービス事業所に関する情報収集の現状 (n=997) (%)

	よくある	たまにある	あまりない	まったくない	無回答	よくある＋たまにある(合計)
A.情報を収集するための時間がない	18.4	44.9	30.7	4.2	1.8	63.3
B.情報を収集できる情報源がない	15.7	46.4	32.3	3.8	1.7	62.2
C.情報を収集できる場がない	12.6	39.5	39.4	5.5	2.9	52.2
D.情報を得るための所属事務所からのサポートが十分ではない	10.6	30.5	45.3	10.8	2.7	41.1
E.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	18.2	37.6	34.3	7.8	2.1	55.8
F.欲しい情報が簡単に調べられない	20.7	40.7	31.4	5.5	1.7	61.4
G.欲しい情報が提供されていない	18.4	43.1	31.3	5.3	1.9	61.5



訪問介護サービス事業所に関する情報収集の現状について、あると回答した割合を年代別でみると、年代が若いほど、「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」と回答した割合が高い傾向にある。

勤務形態別では、非常勤では、常勤に比べて、いずれの項目についても回答割合が高い。

実務経験年数別では、年数が短いほど、「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」、「情報を収集できる場がない」、「情報を得るための所属事務所からのサポートが十分ではない」、「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」と回答した割合が高い傾向にある。

訪問介護サービス事業所に関する情報収集の現状（「よくある」と「たまにある」の合計）

（年代別、勤務形態別、実務経験年数別）

		全体	A ・ 情報 を 収集 する ため の 時間 が ない	B ・ 情報 を 収集 でき る 情報 源 が ない	C ・ 情報 を 収集 でき る 場 が ない	D ・ 情報 を得 る ため の 所 属 事 務 所 か ら の サ ポ ー ト が 十 分 で は な い	E ・ 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	F ・ 欲しい 情報 が 簡単 に 調べ られ ない	G ・ 欲しい 情報 が 提供 され て い ない
全体		997 100.0	631 63.3	620 62.2	520 52.2	410 41.1	556 55.8	612 61.4	613 61.5
年代 (問17)	20代	17 100.0	12 70.6	11 64.7	10 58.8	8 47.1	11 64.7	11 64.7	10 58.8
	30代	242 100.0	160 66.1	158 65.3	136 56.2	86 35.5	143 59.1	145 59.9	154 63.6
	40代	311 100.0	200 64.3	192 61.7	149 47.9	120 38.6	181 58.2	189 60.8	190 61.1
	50代	322 100.0	201 62.4	203 63.0	178 55.3	155 48.1	180 55.9	209 64.9	204 63.4
	60代以上	87 100.0	46 52.9	45 51.7	38 43.7	34 39.1	33 37.9	46 52.9	44 50.6
勤務 形態 (問18)	常勤	845 100.0	524 62.0	519 61.4	431 51.0	341 40.4	467 55.3	510 60.4	510 60.4
	非常勤	132 100.0	95 72.0	89 67.4	80 60.6	62 47.0	81 61.4	90 68.2	92 69.7
実務経験 年数 (問19)	1年未満	92 100.0	65 70.7	61 66.3	56 60.9	44 47.8	54 58.7	56 60.9	55 59.8
	1年以上～5年未満	420 100.0	280 66.7	268 63.8	227 54.0	166 39.5	243 57.9	262 62.4	267 63.6
	5年以上	462 100.0	271 58.7	277 60.0	226 48.9	192 41.6	248 53.7	278 60.2	276 59.7

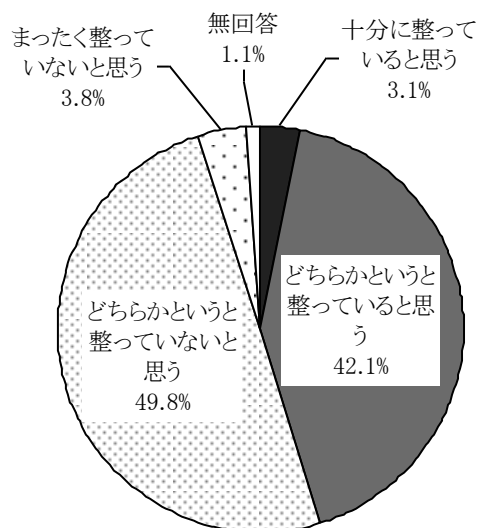
② 情報収集を行うための環境整備に対する評価

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は整っていると思われますか。(〇は1つ) <資料2-問6>

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は、整っていると思う割合（「十分に整っていると思う」と「どちらかというと思っている」の合計）が 45.2%であったのに対し、整っていないと思う割合（「どちらかというと思っていないと思う」と「まったく整っていないと思う」の合計）は 53.6%とやや高い。

訪問介護サービス事業所に関する情報収集を行うための環境整備に対する評価 (n=997)

No.	カテゴリー名	n	%
1	十分に整っていると思う	31	3.1
2	どちらかというと思っていると思う	420	42.1
3	どちらかというと思っていないと思う	497	49.8
4	まったく整っていないと思う	38	3.8
	無回答	11	1.1
	全体	997	100.0



訪問介護サービス事業所に関する情報収集を行うための環境整備に対する評価別に問5の情報収集の現状に関する項目をみると、情報収集の環境が整っていると思わない（「どちらかというと整っていないと思う」と「まったく整っていないと思う」の合計）と回答した人では、問5の情報収集の現状に関するAからGのいずれの項目についても、ある（「よくある」と「たまにある」の合計）と回答した割合が高い。情報収集環境が整っていないと思っているケアマネジャーでは、情報収集の時間がない、情報源がない、情報収集できる場がない、情報を得るためのサポートが十分ではない、欲しい情報が簡単に調べられない、提供されていないと思うことがよくあると感じている。

訪問介護サービス事業所に関する情報収集の現状（「よくある」と「たまにある」の合計）

（訪問介護サービス事業所に関する情報収集を行うための環境整備に対する評価別）

	全体	A ・ 情報 を 収集 する ため の 時間 が ない	B ・ 情報 を 収集 でき る 情報 源 が ない	C ・ 情報 を 収集 でき る 場 が ない	D ・ サ ポ ー ト が 十分 では ない の 所 属 事 務 所 から の	E ・ サ ポ ー ト が 十分 では ない の 役 所 （ 行政 ） から	F ・ 欲 し い 情報 が 簡単 に 調べ られ ない	G ・ 欲 し い 情報 が 提供 され て い ない
全体	997 100.0	631 63.3	620 62.2	520 52.2	410 41.1	556 55.8	612 61.4	613 61.5
情報収集 環境 (問6)	整っていると思う	451 100.0	263 58.3	232 51.4	189 41.9	153 33.9	209 46.3	215 47.7
	整っていないと思う	535 100.0	364 68.0	384 71.8	327 61.1	255 47.7	342 63.9	393 73.5

（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

ケアマネジャーが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。

ケアマネジャーが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

① 多様な情報を参考にしている

ケアマネジャーが訪問介護サービス事業所に関して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。

他方、参考にしている割合が少なかった情報は、事業所の財務内容、事業計画、第三者評価の実施状況や評価結果、ホームヘルパーの退職者数・採用者数などとなっており、これらの情報はケアマネジャーにあまり活用されているとはいえない。

② 役立つ情報は主に人脈からの質的な情報

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情報源としては、他のケアマネジャーや訪問介護サービス事業所の人があげられた。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だろう。

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。利用者に訪問介護サービス事業所を紹介する際に重視する点としてもあげられたように、サービス提供責任者は事業所のキーパーソンといえるだろう。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おり、ケアマネジャーはサービス提供責任者を通して事業所のマネジメントをみて

いる。

③ 情報収集に役立っている場、活用したい情報源

情報収集に役立っている場としては、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あがっている。

また、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。このように、ケアマネジャーは、介護サービスにかかわる人脈から得られる生きた情報を求めている。

④ 諸制度の情報の活用に向けて

対人による質的な情報が重視される中、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、情報源として役立てているケアマネジャーは少ない。これらの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と感じているケアマネジャーは、それぞれ6割以上にのぼる。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も、6割近くを占めた。全体として、情報収集の環境が整っていないと感じているケアマネジャーは過半数を占める。

この理由としては、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などが考えられる。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。