

第3章

介護サービス事業者へのヒアリング調査

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

本研究事業では、居宅介護支援事業所5か所の所属ケアマネジャーに対してヒアリング調査を実施した。

5事業所の法人形態と所在地は以下の通りである。

	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. ヒアリング調査の結果と考察

(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 選択状況

利用者が居宅介護支援事業所を選択した経緯についてうかがったところ、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介護サービス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。

また、利用者の選択理由として、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。介護保険制度上、定められたエリアの中での限られた選択ではあるが、多くの利用者は「身近で」使いやすそうなところを選んで利用していることがうかがえる。

その他の選択理由としては、「以前家族（配偶者等）が使っていたから」「併設の事業所に利用したいサービスがあったから」という利用者もいることもあげられた。

また、「利用者の多くは、すぐに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。

このようなことから、利用者は、時間的制約や介護保険制度上の地理的条件が前提である中で、行政からの情報提供や家族・知人、病院からの紹介等により居宅介護支援事業所を選択していることがうかがえる。

② 変更の状況

居宅介護支援事業所の変更については、「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。その理由も、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 選択状況

利用者の訪問介護サービス事業所の選択状況については、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。

このように、ケアマネジャーが利用者の訪問介護サービス事業所の選択に大きく関与していることが示されたが、その背景には、以下の発言にあるような、訪問介護サービスの特性があることがうかがえる。すなわち、「実際に利用者には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訪問介護サービス事業所を選択することは難しい」ということである。

このようなことから、ケアマネジャーがその専門性を活かし、利用者による訪問介護サービス事業所の選択を支援していることがうかがえる。

② 変更の状況

訪問介護サービス事業所の変更についても、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。ヒアリング対象のうち、一事業所では、「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までいた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ので、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（訪問介護サービス事業所）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。

しかしながら、ヒアリング対象の一事業所からは、「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ことが多い」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、ホームヘルパーの質や力量を見極め、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、訪問介護サービス事業所の紹介の際に重視している視点として、いかに良質な訪問介護サービス事業所を紹介するか、とのことであった。この点、ヒアリング対象のほとんどの事業所から、１）サービス提供責任者の質、２）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。

１）サービス提供責任者の質

ケアマネジャーが訪問介護サービス事業所の質を見極めるポイントとして、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・力量」があげられた。

具体的に、サービス提供責任者の力量を見極めるポイントとしては、ヒアリング対象の一

事業所から、「利用者に関する情報をケアマネジャーと共有するという意識を持っているかどうか」、「ホームヘルパーをきちんと育成しているかどうか」といった点等があげられた。

また、こうした力量のあるサービス提供責任者が所属していることに加え、「サービス提供責任者が、対ホームヘルパー、対ケアマネジャー、対事業所との調整役として本来の業務を行っていることを事業所評価の一つの視点としている」という意見もあった。

ケアマネジャーは、ホームヘルパーというよりも、サービス提供責任者との連携により、利用者へのサービスの見極めを行っているとのことであった。ケアマネジャーが利用者のニーズに応じた適切な訪問介護サービス事業所を選択し、ケアマネジメントを実践していく上で、サービス提供責任者とのネットワークの構築が重要となっているといえよう。

2) 訪問介護サービス事業所の質

上記のように、サービス提供責任者を通して、訪問介護サービス事業所のマネジメントの質を捉えていることに加え、ヒアリング対象の一事業所からは、「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訪問介護サービス事業所を紹介している」ということであった。

このようなことから、様々な利用者へのサービス提供経験を通じて得た、サービス提供責任者をはじめ事業所に所属している人々との「信頼関係」が、ケアマネジャーによる訪問介護サービス事業所の選択基準であることがうかがえる。

(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

ヒアリング結果によると、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。この3種類ごとに、情報収集の現状と、情報収集にあたっての要望を示す。

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・質（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、両者の力量や質を見極める」という発言もあった。

このように、ケアマネジャーは、所属事業所や介護の現場、会議等において、ケアマネジャー同士、あるいは利用者やホームヘルパー、サービス提供責任者とのかかわりの中で情報を収集していることがわかる。

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、「訪問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。

このようなことから、ケアマネジャーの多くは、経験に基づく対人的な情報により情報収集を行っているが、多くの利用者のニーズに対応できるよう、効率的に訪問介護サービス事業所の質がわかるような情報を必要としており、こうした情報の収集・発信を行政に期待していることがわかる。

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。その会合の主催者については、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。

実施形態も、「ケアマネジャー同士が集まる困難事例等の勉強会」、「ケアマネジャーやホームヘルパーと一緒に集まる事例検討会」等、様々なものが紹介された。中でも、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質を見極める機会として重要である」との意見があった。

地域によって、そのあり方は異なるが、ケアマネジャーは、利用者への情報提供のために、様々な職種や事業所とのネットワークを重視していることがうかがえる。

② 情報収集にあたっての要望

上記のような職種間、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。

サービスの質の向上という観点からも、職種間・事業所間の連携・ネットワークの推進が図られるよう、行政に対する期待があることがうかがえる。

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、サービスの質に関しての情報が得られない」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。

このようなことから、インターネットで提供されている第三者評価や「介護サービス情報の公表」制度等の情報がケアマネジャーに有効活用されるためには、その情報の読み取り方の理解を広めることが必要であろう。

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。

現在、インターネット上で提供されている情報の他、訪問介護サービス事業所の状態がよりわかるような情報の追加を求めているようである。また、誰でも画面上の情報を見れば、訪問介護サービス事業所の状態を見極めができるような工夫も求められているといえよう。