

## 第4章

### 利用者選択を推進するための課題及び方向性



## 第4章 利用者選択を推進するための課題及び方向性

### 1. 利用者選択を推進するための課題

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

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

##### 1) 誰でも容易にアクセスできる情報提供体制の必要性

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

##### 2) 介護サービスの特性を考慮した情報提供体制の必要性

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

れる。そこで、利用者が、サービスの質を把握することができ、評価が可能となるような情報提供が求められる。

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

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

## 2. 利用者選択を推進するための方向性

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

### (1) 介護サービス事業所選択に寄与する情報提供

#### 1) 誰でも容易にアクセスできる情報提供体制

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

#### 2) 介護サービス事業所の状態を知ることができる情報の提供

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

- その際、介護サービス事業所について、利用者が事業所の特性を見極めることができるように、サービスの質の見極めポイントなど、公表されている情報の見方・読み取り方を伝え、選択をサポートすることも必要である。

## （２）利用者に対する情報提供の役割を担うケアマネジャーへの支援体制

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

- ケアマネジャーが訪問介護サービス事業所の状態を把握する上で、ケアマネジャー同士や、ケアマネジャーと訪問介護サービス事業所との合同勉強会等による連携は重要である。また、このような連携は、ケアマネジャーの育成支援のためにも必要である。したがって、地域包括支援センターをはじめ、行政による様々な形での支援により、ケアマネジャーの多様なネットワークの構築が求められる。
- また、ケアマネジャーへの情報支援のためには、このような多職種、事業所間の連携による対人的な情報伝達に加えて、インターネットや行政の情報誌等、多様な媒体により、介護サービス事業所の比較・選択ができ、利用者への情報提供に役立つ情報を容易に入手できる仕組みづくりが必要である。
- そのような情報制度の一つに「介護サービス情報の公表」制度がある。同制度が有効に活用され、ケアマネジャーの情報収集に役立つように、内容や使い勝手をよりよくするとともに、同制度の意義や趣旨をケアマネジャーに伝え、広めることが必要である。

## 補論. 「介護サービス情報の公表」制度活用の観点からの考察

本事業では、介護サービスにおける利用者の選択に関する実態を調査し、利用者選択の支援の課題について検討を行った。平成18年より導入された「介護サービス情報の公表」制度は、介護事業所のサービス内容等をはじめとした一定の情報をインターネットを通じて公表する仕組みであり、「利用者選択」の支援を目的としている。そこで、以下補論として「介護サービス情報の公表」制度の活用の観点から調査の結果をみることにする。

### 1. 利用者・家族調査結果より

(利用者選択の意識)

利用者・家族対象アンケート調査結果からは、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)、今回の調査からは、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といえる。

(「介護サービス情報の公表」制度の認知度等)

その中で、利用者・家族が事業所選択時において参考にしてしている情報源としては、居宅介護支援事業所選択時は、身近な人や公的機関などであり、訪問介護サービス選択時では、ケアマネジャーである。「介護サービス情報の公表」やその他のホームページ情報を参考にしてしている利用者・家族は少なく、「介護サービス情報の公表」制度自体の認知度も77.5%の利用者・家族が「知らない」との回答であった。本制度を知っている人は、事業所選択に当たり、事業所の組織情報までを参考にしてしている傾向が見受けられ、利用者選択が適切に機能していくために、制度の認知を進めることは当面の課題ということがいえる。

(求められる情報)

調査結果では、訪問介護サービス事業所選択において役に立った情報として、住所等の事業所の基本的な情報に加え、「事業所の提供しているサービスの特色・メニュー」も上位にあげられており、ケアマネジャーが利用者から求められる情報としても、事業所の基本的な情報に加え、提供サービスの実態にかかわる情報(サービスの利用料金、サービス提供時間、サービス利用にあたっての制限の有無、事業所の提供しているサービスの特徴など)を知りたがっている傾向が示された。制度の活用可能性の観点からは、事業所のサービスの実態や特色がわかる情報をわかりやすく示していくことが求められているといえる。

## 2. ケアマネジャー調査より

(制度の認知等)

ケアマネジャーの「介護サービス情報の公表」制度の認知度は91.7%と高いが、「知っているが参考にはしていない」との回答が76.3%であり、いまだあまり活用されていないといえる。ケアマネジャーが役立っている情報源としては、「ケアマネジャーからの情報(94.5%)」をはじめとして、関係者から直接得られる情報が上位を占め、「介護サービス情報の公表」制度のホームページについて、役立っていると回答したケアマネジャーは28.6%であった。参考としている情報としては、事業所の基礎的な情報はもちろんのこと、「利用者家族の要望聞き取り体制」、「サービス担当者会議への参加状況」、「事業所の提供しているサービスの特色メニュー」、「サービス利用に当たっての制限」など、提供サービスの特徴や実態がわかる情報を幅広く参考にしているといえる。一方、「財務内容」、「事業計画」、「第三者評価の実施状況、評価結果」などは参考にされていない傾向が示された。

また、もっと活用できるとよいと思う情報としては、「ケアマネジャーからの情報(64.7%)」が最も多く、「介護サービス情報の公表」制度については、16.1%であり、客観的情報だけでは限界があること、ケアマネジャーをはじめとした関係者から得られる情報が活用されており、かつ求められていると指摘することができる。

(事業所の質の見極めポイント)

事業所を紹介する際に重視していることとしては、「事業所が迅速な対応をしてくれる」「ヘルパーやサービスの質がよい」などが挙げられており、良質なサービスを提供する事業所を紹介し、適切にケアマネジメントを実施していくことを重視して紹介しているといえる。事業所の質を見極める際のポイントとしては、ケアマネジャーと事業所間の情報共有が図られるかどうか、利用者の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かどうか、ホームヘルパーの対人スキルがあるかどうか、といった視点が、判断材料になっている傾向が読み取れ、これらの状況把握につながる情報提供のあり方を検討し、整備に向けていくことが必要といえる。

## 3. 「介護サービス情報の公表」制度の充実にむけて

「介護サービス情報の公表」制度は、すべての利用者が公平に情報入手できる仕組みであり、事実に基づく客観的情報について、比較検討が可能なように、標準化された項目についての情報を定期的に公表する仕組みとして構築されている。

調査結果によると、ケアマネジャーは、入手可能な客観情報だけではなく、関係者を介して主観的情報を含めて、サービス提供状況の把握をおこなっている。また、客観的データからの情報把握には限界があることが自由回答においても指摘された。



調査結果からは、利用者・家族、ケアマネジャーは、提供サービスの実態や特徴がわかるような情報の提供を求めていることが読み取れ、またケアマネジャーは、事業所の提供サービスの質の把握を重視しており、良質なサービス提供、および、サービス提供責任者をはじめとした事業所との連携のもと、適切にケアマネジメントを実施していくために役立つ情報を確認し、質を把握しているといえる。さらに、ヒアリング調査においては、事業者の理念や方針から質を読み解くことができるとの意見も得られた。

「介護サービス情報の公表」制度は、特に「調査情報」項目において、事業者側の自主努力（事業者自らサービス改善に向けた不断の努力）が利用者に目に見える形で中立・公正に届けられる仕組みとなっており、上述の視点を把握することができる客観的情報が示されている。多様で量的にも膨大ともいえる情報の中から、個々の利用者の知りたい情報を絞り込み、活用していくためには、利用者がこれらを読み解くための支援が必要であるといえる。

「介護サービス情報の公表」制度を通じて、利用者選択を適正に機能させるための環境整備および支援を図っていくにあたっては、上述のように、公表情報のユーザーである利用者家族やケアマネジャーなどが、「求めている情報」を検証、検討し、情報の読み解きのポイントや、質の見極めのポイントなど、よりわかりやすい情報として示す工夫をおこなうことが必要である。そのことにより、ユーザーのニーズに合致した情報を示し、制度の普及を介した利用者選択支援をおこなっていくことができるものと思われる。