

資料編

- 資料1 利用者・家族対象のアンケート調査・単純集計
- 資料2 ケアマネジャー対象のアンケート調査・単純集計
- 資料3 ヒアリング調査記録

介護サービス事業所の選択に関するアンケート調査 (利用者ご本人・ご家族向け)

アンケートご協力のお願い

社団法人シルバーサービス振興会は、シルバーサービスの質の向上と健全な育成を目的に設立された厚生労働省所管の公益法人です。

今回のアンケートでは、訪問介護サービスをご利用の皆様が、介護サービスの事業所をどのように選ばれたかについてお聞きします。具体的には、**I 居宅介護支援事業所（ケアマネジャーの所属する事業所）**を選んだ時のことについておうかがいし、次に**II 訪問介護サービス事業所（ホームヘルパーの所属する事業所）**を選んだ時のことについておうかがいいたします。

皆様からのご回答を、今後のよりよい仕組みづくりを考える上での参考にさせていただきたいと思っております。ご多用の折、誠に恐縮でございますが、調査の趣旨をご理解の上、皆様にご協力を賜りたくお願い申し上げます。

ご記入上のお願い

1. ご記入は、介護サービスの利用者（要介護認定を受けている方）**ご本人またはご家族の中で、介護サービス事業所を決めたいきさつについて最も詳しい方**にお願いいたします。
2. 介護サービスの利用者の方が一世帯に二人以上いらっしゃる場合は、お一人についてお答え下さい。
3. ご回答いただいた内容につきましては、調査目的以外には使用いたしません。アンケートの集計に当たりましては、統計的に処理いたします。自由記載の内容も個々の回答者が特定されないように配慮し、データ化いたします。
4. アンケート調査票は、同封の返信用封筒をご使用の上、**平成 21 年 1 月 26 日(月)まで**にご投函ください。

<問い合わせ先>

 安心と信頼の証 シルバーマーク	〒102-0083 東京都千代田区麹町3-1-1 社団法人 シルバーサービス振興会
	「介護サービス事業所の選択に関するアンケート調査」事務局
	電話 03-5276-1602 FAX 03-5276-1601

<調査票返信先>

〒110-8767 東京都台東区上野5-6-10 株式会社 シード・プランニング 気付
「介護サービス事業所の選択に関するアンケート調査」集計係
電話 03-3835-9211 FAX 03-3831-0495

I 居宅介護支援事業所（ケアマネジャーの所属する事業所）
 を選んだ時のことについてうかがいます。
 現在ご利用の居宅介護支援事業所についてお答え下さい。

n = 652（以下、断りがない限り同じ）

問 1 居宅介護支援事業所（ケアマネジャーの所属する事業所）を選ぶ時に、どのような情報を参考にしましたか。（○はいくつでも）
 特に何も参考にしなかった場合は 16 番に○をつけてください。

1. 家族の話	14.0%	10. 事業所の看板	4.8%
2. 近所、友人・知人の話	30.2%	11. 事業所のチラシ・パンフレット	3.7%
3. 病院・診療所の医師・看護師等の話	20.1%	12. 事業所のホームページ	1.8%
4. 地域包括支援センターの人の話	16.3%	13. 介護サービス情報の公表制度の ホームページ	1.2%
5. 役所の窓口の人の話	10.7%	14. その他のホームページ	0.3%
6. 役所の窓口でもらった一覧表	18.6%	15. その他（ ）	12.6%
7. 役所が発行している広報紙	2.1%	16. 特に何も参考にしなかった	5.1%
8. タウン情報誌	0.5%		
9. その他の新聞・雑誌	0.2%		無回答 1.1%

問 2 居宅介護支援事業所（ケアマネジャーの所属する事業所）をどのような理由で決めましたか。（○はいくつでも） わからない場合は 15 番に○をつけてください。

1. 利用者本人の家から近かったから	33.0%	9. 人員配置が厚いから	3.5%
2. 近所での評判がよかったから	18.9%	10. 問い合わせのときに感じが よかったから	20.4%
3. 以前、家族が利用していたから	7.7%	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	15.3%
4. 役所（行政）から紹介されたから	16.3%	12. 第三者評価を受けている事業所 だったから	2.5%
5. 公的な性格のところだったから	6.4%	13. 受け入れてくれる事業所が 他になかったから	2.5%
6. 医療との連携がしっかりしている と思ったから	16.7%	14. その他（ ）	9.8%
7. 経営基盤がしっかりしていると 思ったから	7.8%	15. わからない	6.3%
8. サービスの理念や方針が気に 入ったから	7.8%		無回答 1.2%

問3 居宅介護支援事業所（ケアマネジャーの所属する事業所）を決めたのはどなたですか。

（○は1つ）

1. 利用者本人が決めた	23.9%
2. 利用者本人と家族が相談して決めた	34.8%
3. 家族が決めた	35.4%
4. その他（ ）	4.3%
無回答 1.5%	

問4 居宅介護支援事業所（ケアマネジャーの所属する事業所）を選ぶ時に、困ったことはありましたか。（○はいくつでも）

特に困ったことがなかった場合は5番に○をつけてください。

1. どこに相談すればよいかわからなかった	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	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	20.2%
4. その他（ ）	2.3%
5. 特に困ったことはなかった	60.7%
無回答 1.8%	

問5 居宅介護支援事業所（ケアマネジャーの所属する事業所）の形態は、次のどれに当てはまりますか。（○は1つ）

1. 社会福祉協議会	9.2%
2. 社会福祉協議会以外の社会福祉法人	18.7%
3. 医療法人（病院、診療所など）	17.2%
4. 営利企業（株式会社、有限会社など）	36.2%
5. 特定非営利活動法人（NPO法人）	4.8%
6. その他（ ）	3.4%
7. わからない	8.6%
無回答 2.0%	

問 6 居宅介護支援事業所（ケアマネジャーの所属する事業所）を変更できることを知っていましたか。（○は1つ）

1. 知っていた 74.1%	2. 知らなかった 24.1%	無回答 1.8%
----------------	-----------------	----------

問 6-1 にお答え下さい

次のページの問 7 にお進み下さい

問 6-1 「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（ケアマネジャーの所属する事業所）を変更したことはありますか。（○は1つ）

n=483

1. 変更したことがある 20.1%	2. 変更したことがない 79.3%	無回答 0.6%
--------------------	--------------------	----------

Ⅱ次に、訪問介護サービス事業所（ホームヘルパーの所属する事業所）を選んだ時のことについてうかがいます。
現在ご利用の訪問介護サービス事業所についてお答え下さい。

問 7 訪問介護サービス事業所（ホームヘルパーの所属する事業所）を選ぶ時に、どのような情報を参考にしましたか。（○はいくつでも）
特に何も参考にしなかった場合は 17 番に○をつけてください。

1. 家族の話	13.0%	10. その他の新聞・雑誌	0.3%
2. 近所、友人・知人の話	25.6%	11. 事業所の看板	2.5%
3. ケアマネジャーの話	57.2%	12. 事業所のチラシ・パンフ	
4. 病院・診療所の医師・看護師等の話	7.7%	レット	4.1%
5. 地域包括支援センターの人の話	7.2%	13. 事業所のホームページ	0.9%
6. 役所の窓口の人の話	4.4%	14. 介護サービス情報の公表制度のホームページ	1.1%
7. 役所の窓口でもらった一覧表	7.5%	15. その他のホームページ	0.0%
8. 役所が発行している広報紙	0.9%	16. その他（ ）	4.6%
9. タウン情報誌	0.8%	17. 特に何も参考にしなかった	8.1%
		無回答	3.4%

問 8 訪問介護サービス事業所（ホームヘルパーの所属する事業所）をどのような理由で決めましたか。（○はいくつでも）
わからない場合は 17 番に○をつけてください。

1. 利用者本人の家から近かったから	24.1%	10. サービスの理念や方針が気に入ったから	9.0%
2. 近所での評判がよかったから	13.8%	11. 人員配置が厚いから	3.8%
3. 以前、家族が利用していたから	6.6%	12. 問い合わせのときに感じがよかったから	12.9%
4. 担当のケアマネジャーにすすめられたから	38.2%	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	14.9%
5. 担当のケアマネジャーが所属する事業所だから	24.4%	14. 第三者評価を受けている事業所だったから	1.7%
6. 役所（行政）から紹介されたから	4.1%	15. 受け入れてくれる事業所が他になかったから	1.2%
7. 公的な性格のところだったから	5.4%	16. その他（ ）	6.4%
8. 医療との連携がしっかりしていると思ったから	7.7%	17. わからない	4.0%
9. 経営基盤がしっかりしていると思ったから	6.9%	無回答	3.4%

問 9 訪問介護サービス事業所（ホームヘルパーの所属する事業所）を決めたのはどなたですか。（○は1つ）

1. 利用者本人が決めた	19.3%
2. 利用者本人と家族が相談して決めた	22.5%
3. 家族が決めた	18.4%
4. 利用者本人とケアマネジャーが相談して決めた	8.9%
5. 家族とケアマネジャーが相談して決めた	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	9.0%
7. ケアマネジャーが決めた	4.6%
8. その他（ ）	1.1%
無回答 3.7%	

問 10 訪問介護サービス事業所（ホームヘルパーの所属する事業所）を選ぶ時に、どのような情報が特に役に立ちましたか。（○は5つまで）
特にない場合は18番に○をつけてください。

1. 事業所の住所・電話番号	16.1%	10. ホームヘルパーの数・勤務形態 (常勤・非常勤など)	9.0%
2. 事業所のサービス提供地域	16.6%	11. ホームヘルパーの経験年数・資格	8.1%
3. 事業所のサービス提供時間	16.6%	12. 訪問介護サービスの利用者数	2.9%
4. 事業所の地図情報	3.1%	13. 訪問介護サービスの苦情相談体制	2.9%
5. 事業開始年月	1.1%	14. 事業所の第三者評価の実施状況	2.0%
6. 法人の種類(医療法人、株式会社など)	4.4%	15. サービスの利用料金(介護保険外の サービスの種類)	6.0%
7. 法人・グループ内で提供している サービスの種類	6.0%	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)	4.3%
8. 事業所の提供しているサービスの 特色・メニュー	14.0%	17. その他()	4.3%
9. 事業所の運営方針(理念等)	7.2%	18. 特にない	40.6%
無回答 2.8%			

問 11 訪問介護サービス事業所（ホームヘルパーの所属する事業所）を選ぶ時に、困ったことはありましたか。（○はいくつでも）

特に困ったことがなかった場合は5番に○をつけてください。

1. どこに相談すればよいかわからなかった	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	7.8%
3. どの訪問介護サービス事業所を選んだら良いか分からなかった	14.9%
4. その他（ ）	2.0%
5. 特に困ったことはなかった	72.4%
無回答 1.8%	

問 12 訪問介護サービス事業所（ホームヘルパーの所属する事業所）の形態は、次のどれに当てはまりますか。（○は1つ）

1. 社会福祉協議会	10.3%	5. 特定非営利活動法人（NPO 法人）	6.0%
2. 社会福祉協議会以外の社会福祉法人	12.3%	6. その他（ ）	1.7%
3. 医療法人（病院、診療所など）	6.4%	7. わからない	11.5%
4. 営利企業（株式会社、有限会社など）	47.7%	無回答 2.8%	

問 13 訪問介護サービス事業所（ホームヘルパーの所属する事業所）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）

1. 同じ	48.8%	2. 異なる	43.4%	3. わからない	4.3%
無回答 3.5%					

問 14 訪問介護サービス事業所（ホームヘルパーの所属する事業所）を変更できることを知っていましたか。（○は1つ）

1. 知っていた	77.8%	2. 知らなかった	19.0%	無回答	3.2%
----------	-------	-----------	-------	-----	------

問 14-1 にお答え下さい

問 15 にお進み下さい

問 14-1 「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（ホームヘルパーの所属する事業所）を変更したことはありますか。（○は1つ）

n = 507

1. 変更したことがある	20.7%	2. 変更したことがない	77.7%
無回答 1.6%			

問 15 以下の制度をご存知ですか。(○はそれぞれ1つ)

シルバーマーク制度	1. 知っている	13.3%	2. 知らない	81.7%	無回答 4.9%
介護サービス情報の公表制度	1. 知っている	17.8%	2. 知らない	77.5%	無回答 4.8%



シルバーマーク制度とは：訪問介護サービスをはじめとしたシルバーサービスについて、一定の基準（質）を満たした事業者（事業所）に対して「安心と安全の証」としてマークの認証をする、（社）シルバーサービス振興会が行う第三者評価制度です。



介護サービス情報の公表制度とは：インターネットを使って、事業所や施設のサービス情報を知ることができるシステムです。事業所のサービスの内容や運営状況に関する情報が都道府県ごとに公表されており、各事業所の介護サービス情報を比較検討し、事業所を選択することができます。

訪問介護サービスのご利用者の方についてうかがいます。

問 16 利用者の方の性別はどちらですか。(○は1つ)

1. 男性 29.9% 2. 女性 68.9%

無回答 1.2%

問 17 利用者の方の年齢は、次のどれに当てはまりますか。(○は1つ)

1. 65 歳未満 5.7% 2. 65～69 歳 5.2% 3. 70～74 歳 16.3% 4. 75 歳以上 71.6%

無回答 1.2%

問 18 利用者の方の要介護度を四角の中に数字で記入して下さい。

1. 要介護 1 29.1% 2. 要介護 2 27.5% 3. 要介護 3 16.4%
4. 要介護 4 13.0% 5. 要介護 5 9.0%

無回答 1.2%

問 19 利用者の方はどなたと一緒に住んでいますか。(○はいくつでも)

1. だれもいない(一人暮らし) 36.8% 4. 子どもの配偶者(夫または妻) 10.3%
2. 配偶者(夫または妻) 33.3% 5. 孫 7.8%
3. 子ども 27.8% 6. その他 3.8%

無回答 2.8%

問 20 利用者の方が要介護認定を受けてからの年数は、次のどれに当てはまりますか。

(○は1つ)

1. 1 年未満 16.0% 4. 3 年以上 5 年未満 24.5%
2. 1 年以上 2 年未満 12.6% 5. 5 年以上 28.2%
3. 2 年以上 3 年未満 16.7%

無回答 2.0%

問 21 利用者の方のお住まいは、次のどれに当てはまりますか。(○は1つ)

1. 東京都 23.6% 4. 兵庫県 13.7%
2. 神奈川県 17.0% 5. 福岡県 13.7%
3. 大阪府 31.1%

無回答 0.9%

問 22 あなた（このアンケートにご記入いただいた方）は、利用者の方からみてどのような
ご関係にあたりますか。（○は1つ）

1. 利用者本人	27.8%	6. 別居しているその他の家族	4.6%
2. 配偶者（夫または妻）	16.0%	7. ホームヘルパー	3.2%
3. 同居している子ども、 またはその配偶者	18.7%	8. ケアマネジャー	11.5%
4. 同居しているその他の家族	1.4%	9. その他の人（ ）	1.1%
5. 別居している子ども、 またはその配偶者	14.6%	無回答	0.9%

ご協力ありがとうございました。

介護サービス事業所の選択に関するアンケート調査

アンケートご協力のお願い

社団法人シルバーサービス振興会は、シルバーサービスの質の向上と健全な育成を目的に設立された厚生労働省所管の公益法人です。

今回のアンケートは、利用者の介護サービスご利用にあたって、どのような要因が事業所の選択に影響しているのか、実態を把握することを目的にしています。具体的には、様々な介護サービスの中でも特に**訪問介護サービスの利用者**に注目し、ケアマネジャーの皆さまが、訪問介護サービス事業所の基本的な情報をどのように収集し、利用者（またはご家族）の方々にどのように情報提供されているのかについておたずねするものです。

皆さまからのご回答を、今後のよりよい仕組みづくりを考えていく上での参考とさせていただきたく、ご多用の折にお手を煩わせることになり、誠に恐縮でございますが、ご協力を賜りたくお願い申し上げます。

記入上のお願い

1. ご記入は、ケアマネジメント業務を担当されているケアマネジャーご本人にお願いします。
2. 質問文中の「利用者」とは、**訪問介護サービスの利用者**を指します。
3. 当アンケートは、実態把握として集計することを目的としており、個別の団体名称・個人名等を公表することは一切ありません。
4. ご回答いただいた内容は、統計的に処理され、回答者が特定されることはありません。ご回答いただいた内容は、調査目的以外には使用いたしません。
5. 調査への拒否や、一部の調査項目への回答拒否があっても、そのことで不利益が生じることはありません。
6. 調査結果は、報告書として公表されます。調査結果は、事業所様宛にご報告させていただきます。
7. アンケート調査票は、同封の返信用封筒をご使用の上、**平成 21 年 1 月 26 日（月）まで**にご投函ください。

<問い合わせ先>



〒102-0083 東京都千代田区麹町3-1-1 社団法人 シルバーサービス振興会

「介護サービス事業所の選択に関するアンケート調査」事務局

電話 03-5276-1602 FAX 03-5276-1601

<調査票返信先>

〒110-8767 東京都台東区上野5-6-10 株式会社 シード・プランニング 気付

「介護サービス事業所の選択に関するアンケート調査」集計係

電話 03-3835-9211 FAX 03-3831-0495

n = 997 (以下、断りがない限り同じ)

問1 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)

	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
A. 役所（行政）窓口配布の一覧表	25.7%	47.4%	20.3%	4.8%	1.8%
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%
C. 各種広報紙、雑誌、新聞	4.2%	29.4%	46.1%	17.1%	3.2%
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%
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%
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%
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%
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%
I. ケアマネジャーからの情報	50.5%	44.0%	4.1%	0.6%	0.8%
J. 役所（行政）の人からの情報	14.7%	35.5%	34.4%	13.3%	2.0%
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%
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%

問2 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)

	とても参考にしている	まあ参考にしている	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
A. 事業所のサービス提供地域	49.8%	42.3%	6.0%	0.8%	1.0%
B. 事業所のサービス提供時間	53.0%	39.2%	6.1%	0.4%	1.3%
C. 事業所の地図情報	17.5%	41.7%	32.7%	5.9%	2.2%
D. 事業開始年月	1.7%	17.9%	51.2%	28.0%	1.3%
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%
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%
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%
H. 事業所の運営方針（理念等）	9.8%	34.4%	42.5%	12.1%	1.1%
I. 事業所の事業計画	2.8%	18.9%	54.9%	22.1%	1.4%
J. 事業所の財務内容	1.2%	15.0%	54.0%	28.3%	1.5%
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%
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%
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%
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%
O. 認知症ケアへの取り組み状況	15.6%	45.1%	29.9%	7.8%	1.5%
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%
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%
R. 事業所の安全管理体制	16.1%	41.3%	31.5%	9.3%	1.7%
S. 事業所の医療連携体制	15.6%	42.9%	32.0%	7.6%	1.8%
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%
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%
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%
W. 訪問介護サービスの利用者数	8.4%	43.9%	38.9%	7.1%	1.6%
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%
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%
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%
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%
BB. サービスの利用料金（介護保険外のサービス費用、キャンセル料等）	26.2%	50.1%	18.5%	4.2%	1.1%
CC. サービス利用にあたっての制限の有無（受け入れの拒否等）	38.8%	46.5%	11.0%	2.6%	1.0%

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ために、次にあげるような場は役に立っていますか。参加していない場合は3番に○をつけてください。(○は1つつつ)

	役に立っている	参加しているが、役に立っていない	参加していない	無回答
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%
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%
C. 所属事業所内の研修・勉強会	60.0%	27.0%	10.9%	2.1%
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%

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、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。特にない場合は、14番に○をつけてください。

(○はいくつでも)

1. 役所（行政）窓口配布の一覧表	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	35.1%
3. 各種広報紙、雑誌、新聞	8.5%
4. 介護サービス情報の公表制度のホームページ	16.1%
5. 福祉サービスの第三者評価のホームページ	9.1%
6. 訪問介護サービス事業所のホームページ	18.4%
7. 4、5、6番以外のインターネットによる情報	10.2%
8. 訪問介護サービス事業所の人からの情報	46.5%
9. ケアマネジャーからの情報	64.7%
10. 役所（行政）の人からの情報	21.4%
11. 利用者（またはご家族）からの情報	47.3%
12. 8、9、10、11番以外の人からの情報	5.0%
13. その他（具体的に： ）	1.9%
14. 特にない	6.2%
無回答 0.9%	

問5 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)

	よくある	たまにある	あまりない	まったくない	無回答
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%
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%
C. 情報を収集できる場がない	12.6%	39.5%	39.4%	5.5%	2.9%
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%
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%
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%
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%

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われますか。(〇は1つ)

1. 十分に整っていると思う	3.1%
2. どちらかというと整っていると思う	42.1%
3. どちらかというと整っていないと思う	49.8%
4. まったく整っていないと思う	3.8%
無回答 1.1%	

次に、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の状況についてうかがいます。

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、どのようなことを重視していますか。特に重視していることを、5つまで○をつけてください。（○は5つまで）

1. ヘルパーやサービスの質がよい	67.2%
→ 問 7-1 にお答えください	
2. 事業所が利用者宅に近い	35.0%
3. 利用者（またはご家族）の希望する事業所である	59.9%
4. サービス提供責任者の力量がある	44.5%
5. 事業所が迅速な対応をしてくれる	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	62.8%
7. 事業所の担当者と連絡がとりやすい	53.5%
8. あなたが所属する法人である	12.8%
9. あなたの事業所から近い	2.8%
10. 事業所の経営状況がよい	1.3%
11. あなたの所属する法人との間に利用実績がある	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）	35.3%
13. その他（具体的に：	1.3%
	無回答 0.4%

問 7-1 「1. ヘルパーやサービスの質がよい」に○をつけた方にうかがいます。

具体的には、特にどのような観点を重視されていますか。ご見解をお聞かせください。

(自由記載欄)

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、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。（○は1つず
つ）

	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%

*各制度の詳細については、下記をご参照ください。

A. 福祉サービスの第三者評価：社会福祉事業者が提供する福祉サービスの質を、第三者評価機関が評価する任意の第三者評価制度であり、各自治体が制定する評価基準に基づき、実施されています。
 B. シルバーマーク制度：訪問介護サービスをはじめとしたシルバーサービスについて、一定の基準（質）を満たした事業者（事業所）に対して、マークの認証を付与する、（社）シルバーサービス振興会が実施する任意の第三者評価制度です。
C. ISO9000 シリーズ：ISO（国際標準化機構）が定めた、組織における品質マネジメントシステム関係の国際規格です。品質保証に関する要求事項の標準として規格化したものに基づき、第三者機関が評価を行う、任意の第三者評価制度です。
 D. 介護サービス情報の公表制度：介護サービス事業所で行われているサービスの内容や運営状況に関する情報をインターネットにより公表する制度で、介護保険法の改正に伴い、平成18年度から始まっており、対象となる介護保険下のサービスについて公表が義務化されています。利用者・家族等が公表されたサービス事業所の情報を基に比較検討することにより、利用者等の主体的な事業者選択を可能にすることを目的としています。

次に、利用者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うかがいます。

問9 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つつつ)

	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
A. 事業所の住所・電話番号	29.7%	32.2%	27.0%	9.5%	1.6%
B. 事業所のサービス提供地域	8.6%	23.1%	40.8%	26.0%	1.5%
C. 事業所のサービス提供時間	20.7%	35.9%	27.2%	14.6%	1.6%
D. 事業所の地図情報	7.3%	23.9%	40.7%	26.3%	1.8%
E. 事業開始年月	0.9%	3.2%	28.6%	65.3%	2.0%
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%
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%
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%
I. 管理者（名）	1.1%	8.3%	34.3%	54.7%	1.6%
J. 事業所の運営方針（理念等）	0.6%	3.8%	33.0%	61.0%	1.6%
K. 事業所の事業計画	0.2%	1.2%	27.5%	69.5%	1.6%
L. 事業所の財務内容	0.3%	1.2%	25.9%	71.0%	1.6%
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%
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%
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%
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%
Q. 認知症ケアへの取り組み状況	1.6%	12.9%	35.0%	48.9%	1.5%
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%
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%
T. 事業所の安全管理体制	1.4%	12.6%	33.8%	50.6%	1.6%
U. 事業所の医療連携体制	2.9%	19.9%	36.2%	39.2%	1.8%
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%
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%
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%
Y. 訪問介護サービスの利用者数	3.8%	26.2%	34.9%	33.1%	2.0%
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%
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%
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%
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%
DD. サービスの利用料金（介護保険外のサービス費用、キャンセル料等）	31.1%	43.4%	15.8%	8.2%	1.4%
EE. サービス利用にあたっての制限の有無（受け入れの拒否等）	18.2%	37.4%	26.0%	16.8%	1.7%

問10 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）

	よくある	たまにある	あまりない	まったくない	無回答
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%
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いること	7.6%	40.0%	43.1%	8.3%	0.9%
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%
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%
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いること	1.4%	43.4%	41.8%	12.3%	1.0%

問11 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。ご自由にご記載ください。

（自由記載欄）

あなたのご所属の居宅介護支援事業所についてお答え下さい

問12 所在地はどちらですか。(○は1つ)

1. 東京都	24.3%	2. 神奈川県	19.0%	3. 大阪府	27.8%
4. 兵庫県	14.3%	5. 福岡県	12.8%	無回答	1.8%

問13 法人種別は何ですか。(○は1つ)

1. 社会福祉協議会	5.2%
2. 社会福祉協議会以外の社会福祉法人	24.3%
3. 医療法人(病院、診療所など)	17.6%
4. 営利企業(株式会社、有限会社など)	41.4%
5. 特定非営利活動法人(NPO法人)	3.9%
6. その他()	5.6%
	無回答 2.0%

問14 従業員数とケアマネジャー数は何人ですか。(数字記入)

従業員数 (平均11.5人)
うち、ケアマネジャー数 専従 (平均2.9人) 兼務 (平均1.6人)

従業員数

0人	1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人
0.1%	6.0%	10.8%	14.8%	11.0%	7.4%	4.7%	3.5%
8人	9人	10人~20人	21人~40人	41人~99人			
3.6%	1.4%	7.4%	7.5%	7.8%			

無回答 13.7%

うち、ケアマネジャー数(専従)

0人	1人	2人	3人	4人	5人	6人以上
1.2%	22.8%	22.6%	18.8%	11.4%	3.9%	5.9%

無回答 13.4%

うち、ケアマネジャー数(兼務)

0人	1人	2人	3人
3.9%	34.6%	11.6%	9.1%

無回答 40.7%

問15 居宅介護支援を除き、提供しているサービスの種別は何ですか。(○はいくつでも)

1. 訪問介護	56.4%	2. 介護予防支援	50.1%
---------	-------	-----------	-------

3. その他のサービス 61.3%	4. 居宅介護支援のみ 9.6%
-------------------	------------------

無回答 2.7%

あなたご自身についてお答え下さい

問16 あなたの性別をお教え下さい。(○は1つ)

1. 男性 16.9%	2. 女性 81.3%
-------------	-------------

無回答 1.8%

問17 あなたの年代をお教え下さい。(○は1つ)

1. 20代 1.7%	2. 30代 24.3%	3. 40代 31.2%	4. 50代 32.3%	5. 60代以上 8.7%
-------------	--------------	--------------	--------------	---------------

無回答 1.8%

問18 どのような勤務形態ですか。(○は1つ)

1. 常勤・専従 60.3%	2. 常勤・兼務 24.5%	3. 非常勤・専従 9.4%	4. 非常勤・兼務 3.8%
----------------	----------------	----------------	----------------

無回答 2.0%

問19 ケアマネジャーとしての実務経験年数は何年ですか。(○は1つ、2番は数字記入)

*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についてご回答ください。

平均 4.6 年

1 年未満	1 年～2 年未満	2 年～3 年未満	3 年～4 年未満	4 年～5 年未満
9.2%	5.0%	10.7%	15.7%	10.6%
5 年～6 年未満	6 年～7 年未満	7 年～8 年未満	8 年～9 年未満	9 年以上
13.7%	8.9%	5.8%	8.6%	9.2%

無回答 2.3%

問20 あなたが現在担当されている利用者は何人ですか。(数字記入)

平均 27.9 人

9 人以下	10 人～15 人	16 人～19 人	20 人～25 人
5.7%	4.6%	6.3%	10.4%
26 人～29 人	30 人～35 人	36 人～39 人	40 人以上
15.7%	27.6%	21.6%	5.6%

無回答 2.4%

ご協力ありがとうございました

ヒアリング調査記録

A事業所（法人形態：株式会社）（所在地：東京都）

1. 基本情報

ケアマネジャー数	3人
居宅介護支援の利用者数	
訪問介護サービス事業の併設の有無	あり

2. ヒアリング内容

(1) 利用者による事業所の選択状況

	居宅介護支援事業所	訪問介護サービス事業所
利用経路	・ 地域包括支援センター ・ 自治体で発行している一覧表 ・ 居宅介護支援事業所の看板 ・ 病院	・ ケアマネジャーが対応可能な訪問介護サービス事業所を探して利用者に紹介し、利用者と家族が決定する
選択理由	・ 自宅から近い ・ 以前家族（配偶者等）が使っていた ・ 併設事業所に利用したいサービスがある	・ 多くは、ケアマネジャーにお任せであるが、家族が使っていた事業所等を指定する方もいる
利用者の選択状況	・ 利用者（要介護者の家族を含めて）の多くは、どのように事業所を選んだらよいかわからない ・ 選択基準がわからず、地域包括支援センターに相談し、その情報に委ねている ・ サービス利用、事業所決定を急いでいる利用者も多い	・ 「どこを選んだらよいかわからないのでお任せしたい」という方が多い ・ 利用者による複数の事業者の比較検討は難しい ・ 利用者にとって、一覧表で事業所の比較をしやすい情報や苦情処理対応についての情報があるとよい ・ 但し事業所の「情報」はあっても、実際には、利用者との「相性」が重要であり、利用してみないとわからないのではないか
事業所変更の状況	・ 変更するケースはある ・ 変更理由）居宅介護支援事業所の閉鎖／担当のケアマネジャーが辞めた／担当のケアマネジャーと相	・ できるだけ慣れたほうがよいので、変更は望ましくない。そのような事態にならないように、利用者にあったホームヘルパー（事業所）を選ぶことが必

	性／「要支援」「要介護」を行き来し、異なる事業所を使うことになった／特定事業所集中減算との関係で他事業所からの引き受け等	要 ・ サービスを受ける前では、サービス内容（ホームヘルパー）はわからない。サービスを受けてから、ホームヘルパーとの「相性」や、対応の仕方によって、変更したいという要望が出る
--	--	---

（２）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

- ・ 事業所内のケアマネジャーとの情報交換を行っている。
- ・ ケアマネジャーの研修会等では、他社のケアマネジャーと、事業所の質に関する情報交換までは難しい。
- ・ サービスやマネジメントの質に関する情報収集は、利用者や事業者（サービス提供責任者）とのかかわりの中で体得するものである。
- ・ 「介護サービス情報の公表」制度のホームページでは、質に関する情報は読み取れず、限界があるのではないかな。
- ・ 情報を比較検討している時間は十分にもてない現状がある。
- ・ 地域の訪問介護サービス事業所においては、ホームヘルパー数が少なく、受け入れてくれるとことを探すのが大変であり、受け入れ可能かどうか優先される現状がある。

（３）ケアマネジャーが訪問介護サービス事業所を紹介するにあたり、重視していること

- ・ これまでにかかわりがあり、信頼できる事業所を紹介している。
- ・ 具体的には、サービス提供責任者がよく連絡してくれる事業所、ホームヘルパーの質がよい（例えば、介護保険制度を理解している）事業所を紹介するようにしている。
- ・ ホームヘルパーの質は、ホームヘルパーを育てる立場にあるサービス提供責任者の力量によるのではないかな。
- ・ 利用者のニーズに応じて、サービス時間（夜間対応か）や曜日、場所を考慮し、受け入れ体制のある事業所を紹介する。
- ・ 認知症の方や、情報交換が頻繁に必要な方などは、併設する訪問介護サービスを利用するほうが、連携がとりやすく、対応しやすい。

（４）訪問介護サービス事業所に関する情報収集にあたっての要望

- ・ 現状では、一軒一軒電話をして探すしかないなので、事業所の空き状況や得意分野がわかる情報があつたらよい。
- ・ 事例情報等があれば役に立つかもしれない。

- ・ 地域包括支援センターで情報を収集して、発信してほしい。同センターの人に相談しながら、双方向的にやり取りができるところがよい。

B事業所（法人形態：株式会社）（所在地：福岡県）

1. 基本情報

ケアマネジャー数	22 人
居宅介護支援の利用者数	704 人 うち約 71%が訪問介護を利用 うち約 85%が自社の訪問介護を利用
訪問介護サービス事業の併設の有無	あり

2. ヒアリング内容

（１）利用者による事業所の選択状況

	居宅介護支援事業所	訪問介護サービス事業所
利用経路	・ 地域包括支援センターが多くなっており、今後も増えると思われる ・ 当社のホームページ、他社からの紹介などもある	・ わからないのでケアマネジャーにお任せという方が多い ・ 知人の紹介などにより、事業所を指名する方はいる
選択理由	・ 当社は大手企業が出資しており、規模が大きく、実績があるなどの面で、信頼感や安心感があるのではないかな ・ 知人・家族が利用しているからという方もいる	・ 多くはケアマネジャーにお任せであるが、知人の紹介による事業所を指定する人もいる
利用者の選択状況	・ 役所の事業所一覧には住所や事業所名等しか載っておらず、サービス内容がわからないので、利用者はそれだけを見ても何を基準に選んだらよいか判断できないのではないかな ・ 事業所に関するチラシを見せながら説明して納得してもらっている ・ 利用者は全く知らない事業者には電話しにくいのではないかな	・ 利用者は判断できないので、ケアマネジャーにお任せというのが実態である
事業所変更の状況	・ 他社からの移管はある。 ・ 当社から他社に変更するケースは数件程度 理由）担当のケアマネジャーとの相性 ・ 事業者を転々としているケースも有	・ 他社から当社に変更するケースのほうが多く、他社に変更するケースはあまりない（変更は月 3～4 件程度） ・ 変更理由は、ホームヘルパーが不足していて調整ができない等

(2) 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

- ・ 他のケアマネジャー、地域包括支援センターから情報収集している。
- ・ 事業所の状況は、書類やホームページ等からある程度わかるが、ホームヘルパーの質、サービスの質は使ってみないとわからない。
- ・ サービス提供責任者がしっかりしているかは、会って話してみで判断している。ただ、サービス提供責任者がよくても、ホームヘルパーがよいとは限らず、ホームヘルパーがよくても利用者との相性が合わない場合もある。
- ・ モニタリングの際などに、利用者から情報を収集している。
- ・ 月1回の地域のケアマネジャー、ホームヘルパーが集まる事業所連絡会（各区の医師会が中心となつてつくっている）などで名刺交換や情報交換などを行っている。
- ・ 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は、ケアマネジャーがほしい情報は載っていない。

(3) ケアマネジャーが訪問介護サービス事業所を紹介するにあたり、重視していること

- ・ サービス提供責任者がしっかりしているかどうかポイントになっている。
- ・ 連絡がとりやすいこともポイントである。例えば、計画書を出さない、モニタリングの報告が来ないなど、きちんと連絡がない事業所には次から依頼しない。
- ・ 他社の事業所を紹介する場合は、体制としての余力を持っている事業所（ホームヘルパーの数が多く、経験や知識が豊富なホームヘルパーがいるところ）を選ぶ。
- ・ 信頼している事業所から選ぶ。全く新規の事業所を選ぶのは不安である。

(4) 訪問介護サービス事業所に関する情報収集にあたっての要望

- ・ 研修とは別に、他社の人が参加し、サービス提供にあたっての情報交換を目的とする場があるとよい。

C事業所（法人形態：医療法人）（所在地：福岡県）

1. 基本情報

ケアマネジャー数	9人
居宅介護支援の利用者数	241人 うち約3割が訪問介護を利用 (全て他社の訪問介護)
訪問介護サービス事業の併設の有無	なし

2. ヒアリング内容

(1) 利用者による事業所の選択状況

	居宅介護支援事業所	訪問介護サービス事業所
利用経路	61%が病院や施設の相談員経由(病院を退院してから要介護になった人等)、残り39%は役所でもらった事業所一覧から近い場所を選んだ、ホームページをみた、知人や主治医に勧められた等	ケアマネジャーにお任せという人が多い。その他、知人がいる、口コミ等
選択理由	病院や施設の相談員の紹介等	ケアマネジャーにお任せという人が多い
利用者の選択状況	- そもそも介護保険を十分理解していない方が多い - 利用者が事業所を自分で見つけるのは難しい	- 訪問介護は比較できるポイントがない - 役所が配布する事業所一覧等で事業所名、連絡先をみても、内容がわからないので選びようがない - 利用者は、事業所というよりは、ホームヘルパーのことを知りたがっていることが多い。例えば、「優しいホームヘルパーがいるか」「〇〇をやってくれるか」等
事業所変更の状況	- 他社からの移行はある(事業所の閉鎖等) - 当社から他社に変更したケースはまれである(利用者の転居等)	利用者のニーズとホームヘルパーの提供するサービスが合わず、変更したケースはある

（２）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

- ・ 利用者のニーズが見極められているかをモニタリングで把握する。また、計画と実績が異なる、変更についての連絡がない等もポイントである。
- ・ 市、社協、地域包括支援センター等が主催する勉強会などでの交流の場で収集する。
- ・ サービス提供責任者と電話等で話す。
- ・ マネジメントの質をみるために、「介護サービス情報の公表」制度などのホームページも参考としている。例えば、スタッフの定着状況、教育・研修体制など。
- ・ 経営理念、方針、組織体制も事業者により違いがあるため選択の参考になる。

（３）ケアマネジャーが訪問介護サービス事業所を紹介するにあたり、重視していること

- ・ 今までにトラブルがないこと。
- ・ サービス計画書の提出やモニタリング等をきちんと行うこと。
- ・ 利用者のニーズが見極められること。
- ・ 利用者の性格に合ったホームヘルパーがサービスを提供すること。
- ・ ホームヘルパーが頻繁に変わるのは利用者にとってストレスになるので、なるべく変わらないこと。
- ・ 密に連携が取れること。

（４）訪問介護サービス事業所に関する情報収集にあたっての要望

- ・ 現状のように、ケアマネジャーの経験に頼るやり方でなく、事業所の選択基準になるようなものがあればよい。
- ・ 「介護サービス情報の公表」制度では表面的な部分しかわからない。
- ・ 事業所間（訪問介護サービス事業所と居宅介護支援事業所）の交流が弱いので、行政にそういう場を作ってもらいたい。連携が取れればもっとやりやすくなる。

D事業所（法人形態：特定非営利活動法人）（所在地：東京都）

1. 基本情報

ケアマネジャー数	3人
居宅介護支援の利用者数	50人　うち約6割が訪問介護を利用 （独立型なので、全て他社の訪問介護）
訪問介護サービス事業の併設の有無	なし

2. ヒアリング内容

（1）利用者による事業所の選択状況

	居宅介護支援事業所	訪問介護サービス事業所
利用経路	・在宅介護支援センターからの紹介 ・区が配布している事業者一覧表 ・知人、病院のソーシャルワーカーの紹介	・ケアマネジャーが紹介することが多い
選択理由	・電話での対応がよかったから ・持ち件数が一杯で、他社に断られた ・家族との相性 ・自宅から近い　等	・利用者が選ぶことは皆無ではないか
利用者の選択状況	・利用者の多くは切羽詰った状況で連絡してくる。選択する時間的余裕がない ・そもそも利用者に介護保険制度の利用の仕組みがわかっていない。介護保険制度についてのわかりやすいパンフレットや住民説明会も必要 ・選択の幅もない。一覧表に出ている情報のみでは選べない ・地域に相談者がいるとよい	・訪問介護サービスは事業所の特徴がわかりにくく、利用者にとって選択が難しい ・利用者のニーズは個別性があり、満足度の評価も異なる ・利用者が知りたいこととは、その事業所は、今必要なサービスを的確にやってくれるのかということ
事業所変更の状況	・変更し受け入れることはある理由）家族等介護者との相性、ケアマネジャーの資質	・事業所内ホームヘルパーの交代で対応できない場合に変更。ケースは少ない ・理由は、ホームヘルパーへの不満が主だが、一概に質の問題とも言えず、相性の問題であることもある ・利用者の介護保険制度への認識不足

		から、苦情や不満につながる ・ 一旦信頼関係が喪失すると、変更せざるを得なくなり、変更後、もとの事業所に戻るケースは皆無
--	--	---

（２）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

- ・ 事業所内で常に情報交換をしている。
- ・ 地域包括支援センターとの連携が大切であろう。
- ・ 知人の他社事業者のケアマネジャーから聞く。
- ・ 地域包括支援センターが主催する、困難事例等の勉強会などは、ケアマネジャー同士が知り合いになるよい機会である。区の担当者との意見交換もできる。
- ・ 訪問介護事業者連絡会と介護支援専門員協議会との合同の事例研究の勉強会などは、ホームヘルパーの質、サービス提供責任者とのかわり等がわかるよい機会である。
- ・ 介護の現場に行って身体介護に関するホームヘルパーの力量・質（例えば重介護に耐えられるか、認知症ケアに熟練しているかどうか）等、ホームヘルパーのケアの仕方を自分で確かめる。
- ・ 担当者会議に行って、ホームヘルパーとサービス提供責任者とのやり取りから収集する。
- ・ 利用者が必要とするサービスは多岐にわたっているので、そのすべての事業所情報を利用者は収集できない。ケアマネジャーが利用者に代わって収集し紹介してあげることが必要。

（３）ケアマネジャーが訪問介護サービス事業所を紹介するにあたり、重視していること

- ・ 土日、夜間、早朝の対応、緊急対応をしている事業所等、自分が持っている情報、つきあいのある事業所の中で、利用者のニーズ（自宅の近くがいいという方、近所の目があるから遠くの事業所がいいという方、男性・女性がいいという方等さまざま）やケアの状況を見て、判断して紹介する。
- ・ サービス提供責任者の力量（まめに報告してくれる、ケアマネジャーに情報を共有するという意識を持っている）によって、事業所を評価する。
- ・ 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であるサービス提供責任者が本来の業務を行う余裕がある事業所は評価が高い。
- ・ チームアプローチが機能する事業所を選んでいる。
- ・ 訪問介護はサービスの中身が、わかりにくい。サービスの質は、使ってみないとわからない。また、サービス提供責任者と会ってみないとわからない。新規の事業所を使うのは「冒険」に近い。

（４）訪問介護サービス事業所に関する情報収集にあたっての要望

- ・ 事業所の比較ができる情報（事業所の特徴、得意分野、サービス提供責任者の熟練度合い、重度の利用者に耐えられるホームヘルパーがいるかどうかなど）があるとよいのではないかな。
- ・ 訪問介護サービス事業者による事例検討会に、ホームヘルパーと一緒にケアマネジャーも参加できれば、ホームヘルパーの発言の中からその力量がわかる。
- ・ 保険者が主催して、ホームヘルパーとケアマネジャーの事業所と一緒に勉強する場を設け、ともに育てていくことが必要ではないかな。
- ・ 保険者は、事業者を育てる、評価する役割ともに、利用者を育てる（介護保険制度について教える）ことが必要である。
- ・ 行政・居宅介護支援事業所・サービス提供事業所の「共働」の意識が重要である。

Ｅ事業所（法人形態：社会福祉法人）（所在地：東京都）

１．基本情報

ケアマネジャー数	８人
居宅介護支援の利用者数	165人 うち約５割が訪問介護を利用 うち約５割が自社の訪問介護を利用
訪問介護サービス事業の併設の有無	あり

２．ヒアリング内容

（１）利用者による事業所の選択状況

	居宅介護支援事業所	訪問介護サービス事業所
利用経路	・ 利用者間の口コミが多い ・ ボランティアや介護教室への参加経験のある家族からの紹介 ・ 地域包括支援センターや行政からの紹介（主に利用者や家族が精神障害等の困難ケース） ・ 近隣三市が共同で作成している介護情報誌 ・ ホームページを見てくる人もいる（家族が若い世代）	・ ケアマネジャーに一任が多い
選択理由	・ ケアマネジャー数（８人は多い方である） ・ 併設事業所の提供サービス（デイサービスや特別養護老人ホームが）の利用希望者等	・ ケアマネジャーに一任する場合が多い
利用者の選択状況	・ 口コミに頼る傾向がある	・ ホームヘルパーの質についての情報を持っていない（デイサービスのように見学できない）
事業所変更の状況		・ 変更するケースは１年に１割にも満たない程度 ・ 利用者の必要に応じて、多くのホームヘルパーを抱える事業所に変更することはある

（２）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

- ・ 事業所と顔が見える関係を大切にしている。
- ・ 事業所連絡会やケアマネジャー連絡会などの横のつながりが重要である。そのような会への出席や幹事の受け入れなども必要なことである。
- ・ 自社のケアマネジャー間の情報共有（カンファレンスは週１回）を図っている。
- ・ ベテランのケアマネジャーは、他事業者の横のつながりがある。
- ・ いかに「生きた情報」を得るかが重要である
- ・ 連絡会などで、第三者評価や「介護サービス情報の公表」制度についての情報が話されたことはなく、そうした制度があることを知らないケアマネジャーもいるのではないか。

（３）ケアマネジャーが訪問介護サービス事業所を紹介するにあたり、重視していること

- ・ 利用者、家族の具体的な希望（夜間対応、保険外のサービス利用、ホームヘルパーの性別等）がある場合は、そのサービスが提供可能な事業所を紹介する。
- ・ サービス提供責任者がしっかりしているかどうかに重点を置いている。具体的には、サービス提供責任者がホームヘルパーを把握しているか、ホームヘルパー指導ができているか、ホームヘルパーとの連絡が密に行われているか、緊急時対応等、適切な指示ができるかどうかを見極める。
- ・ 連携が図れる事業所かどうか、ホームヘルパー自身の判断ではなく、事業所として動いているかどうかを見極める。
- ・ つながりの中で、生きた情報を仕入れることが居宅介護支援事業所として重要である。

（４）訪問介護サービス事業所に関する情報収集にあたっての要望

- ・ 市が作成する情報誌などに、サービス提供責任者の数、経験年数、ケアにおいての得意な分野（例えば、認知症高齢者、重度要介護者、精神疾患患者等）、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などの情報も盛り込んでほしい。
- ・ 事業所連絡会や福祉用具の説明会などをホームヘルパー合同で実施してほしい。つながりを通して、お互いが働きやすくなる。
- ・ サービス提供責任者との顔の見える連絡会が必要である。
- ・ ケアマネジャーが１人しかいない事業所などにとっては、居宅介護支援事業所の連絡会（月１回）は重要であろう。
- ・ 第三者評価制度や「介護サービス情報の公表」制度については、両者間で情報に重なる部分も多く、現場の負担は大きい。一本化できないものか。