

介護サービスにおける
利用者のサービス選択要因に関する研究事業
報 告 書

平成21年3月



はじめに

本報告書は、独立行政法人福祉医療機構平成20年度長寿社会福祉基金「介護サービスにおける利用者のサービス選択要因に関する研究事業」として実施した調査研究について、その概要をまとめたものです。

介護保険制度では、介護サービス利用者による自由な事業者選択によって、良質な事業者サービスの質と量の確保を図ることが意図されています。

本研究事業では、介護保険制度下において、「利用者選択」がどのようになされているのか、介護サービスの購入において、どのような要因が利用者選択に影響を与えてているのか、実態を把握することを目的に実施いたしました。

研究事業においては、経営の質に関する事業者ヒアリング、事業者アンケート調査、および利用者評価調査を実施し、多くの事業者・関係諸機関の皆様、介護サービス利用者の方々にご協力を頂きました。厚く御礼申し上げます。

また、調査研究委員会におきましては、委員長として、平岡公一氏（お茶の水女子大学）、委員として、杉原陽子氏（(財)東京都老人総合研究所）、鷺見よしみ氏（日本介護支援専門員協会）、高橋恵美子氏（日本介護支援専門員協会）、立山徳子氏（(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会）、藤林慶子氏（東洋大学）、星ツヤ子氏（セントケアホールディング株式会社）、三谷茂男氏（北九州市保健福祉局）に就任いただき、介護サービスの事業所選択の実態調査にあたっての調査方法、実態把握の視点、課題等に関して、度重なりご検討をいただき、ご意見を頂戴いたしました。また、本研究実施にあたり、アンケート調査集計に関しては（株）シード・プランニングに、各調査、委員会、報告書作成等研究全般に渡って、（株）第一生命経済研究所の協力のもと実施することができました。

本報告書が、介護事業に関わる方をはじめとした皆様におかれて、介護サービス利用者の選択を支援するための取り組みの検討や業務の改善等、様々にお役立ていただけましたなら、幸いに存じます。

平成21年3月

社団法人シルバーサービス振興会

◆ 目次 ◆

はじめに

【概要編】	1
【本 編】	25
第1章 調査研究の概要	25
1. 調査研究の目的	27
2. 調査の内容と方法	27
(1) 調査研究委員会	
(2) 訪問介護サービス利用者・家族対象のアンケート調査	
(3) ケアマネジャー対象のアンケート調査	
(4) 介護サービス事業者へのヒアリング調査	
(5) 利用者選択を推進するための課題及び方向性	
3. 調査研究の実施体制	29
(1) 委員会の設置・構成	
(2) 委員会開催経過と検討内容	
4. 調査の実施要領	30
(1) アンケート調査	
(2) ヒアリング調査	
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	35
1. 訪問介護サービス利用者・家族対象のアンケート調査	37
(1) 利用者・回答者の属性	
(2) 利用者・家族対象のアンケート調査結果	
(3) 利用者・家族対象のアンケート調査結果の考察	
2. ケアマネジャー対象のアンケート調査	85
(1) 調査対象者・所属事業所の属性	
(2) ケアマネジャー対象のアンケート調査結果	
(3) ケアマネジャー対象のアンケート調査結果の考察	

第3章 介護サービス事業者へのヒアリング調査	129
1. ヒアリング調査の目的	131
2. ヒアリング調査の対象	131
3. ヒアリング調査の結果	132
第4章 利用者選択を推進するための課題及び方向性	137
1. 利用者選択を推進するための課題	139
2. 利用者選択を推進するための方向性	141
補論 「介護サービス情報の公表」制度の活用の観点からの考察	143
【資料編】	147
資料1 利用者・家族対象のアンケート調査・単純集計	149
資料2 ケアマネジャー対象のアンケート調査・単純集計	159
資料3 ヒアリング調査記録	171

概要編

第1章 調査研究の概要

1. 調査研究の目的

本事業では、介護保険制度下において、「利用者選択」がどのようになされているのか、介護サービスの購入において、どのような要因が利用者選択に影響を与えていたかの実態を把握することを目的とし、介護サービス購入・決定において、利用者自身の選択が働いているかどうか、サービス選択にケアマネジャーが与えている影響、利用者がサービスを選択する際に影響を受ける要因等、利用者選択の実態を明らかにするとともに、検討を通じて、利用者に必要な情報提供のあり方を探ることとして実施した。

2. 調査の内容と方法

(1) 調査研究委員会

有識者による調査研究委員会を設立し、検討会を行い、調査の具体的な内容と方法、結果の検討を行った。

(2) 訪問介護サービス利用者・家族対象のアンケート調査

訪問介護サービスを利用している利用者・家族に対し、調査研究委員会で検討された事項について、介護サービスの選択の実態とその要因を明らかにするためのアンケート調査を行った。

(3) ケアマネジャー対象のアンケート調査

居宅介護支援事業所のケアマネジャーに対し、調査研究委員会で検討された事項について、介護サービスの選択の実態とその要因、ケアマネジャーのかかわりなどを明らかにするためのアンケート調査を行った。

(4) 介護サービス事業者へのヒアリング調査

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

(5) 利用者選択を推進するための課題及び方向性

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

3. 調査研究の実施体制

(1) 委員会の設置・構成

下記有識者（敬称略、委員は 50 音順、計 8 名、役職は就任時点）による調査研究委員会を設置し、検討分析を進めた。

<委員長>

平岡 公一（お茶の水女子大学大学院人間文化創成科学研究科 教授）

<委員>

杉原 陽子（財団法人 東京都高齢者研究・福祉振興財団 東京都老人総合研究所 主任研究員）

鷺見よしみ（有限責任中間法人 日本介護支援専門員協会 副会長）

高橋恵美子（有限責任中間法人 日本介護支援専門員協会 常任理事）

立山 徳子（社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 常任理事）

藤林 慶子（東洋大学社会学部社会福祉学科 准教授）

星 ツヤ子（セントケアホールディング株式会社 執行役員 施設事業部長）

三谷 茂男（北九州市保健福祉局地域支援部 介護保険課長）

(事務局) 社団法人 シルバーサービス振興会

株式会社 第一生命経済研究所

(2) 委員会開催経過と検討内容

2008 年 11 月 26 日の第 1 回調査研究委員会で、アンケート・ヒアリング調査の進め方及び内容の検討を行い、12 月 11 日の第 2 回調査研究委員会で、アンケート調査の方法及び調査票素案の検討、並びにヒアリング調査の方法の検討を行った。2009 年 1 月～2 月にかけてアンケート及びヒアリング調査の実施、並びに調査結果の集計を行い、2009 年 2 月 27 日の第 3 回調査研究委員会において、調査結果の分析、利用者選択を推進するための課題及び方向性についての検討を行った。その後、事務局にて、調査結果の考察、調査研究委員会の検討事項の整理、報告書案の作成を行い、3 月 17 日の第 4 回調査研究委員会において、報告書素案の検討し、その後、委員長並びに委員の点検を経て、報告書を確定させた。

4. 調査の実施要領

(1) アンケート調査

1) 調査名

「介護サービス事業所の選択に関するアンケート調査」

2) 調査目的

介護サービスの利用にあたり、どのような要因が利用者選択に影響を与えてい るか、実態を調査すること

3) 調査対象

- ① 訪問介護サービスを利用している利用者・家族 4,500 名
- ② 居宅介護支援事業所のケアマネジャー 4,500 名

※居宅介護支援事業所 1,500 事業所を介し、1 事業所あたりケアマネジャー各 3 名、訪問介護サービス利用者または家族各 3 名に調査への回答を依頼

4) 抽出方法

「介護サービス情報の公表」制度のホームページより、訪問介護サービス事業所数上位 5 都府県（大阪府、東京都、神奈川県、兵庫県、福岡県）の中から居宅介護支援事業所 1,500 事業所を無作為に抽出した。

各都府県の抽出数は、下表の通り、「介護サービス情報の公表」制度のホームページに掲載されている各都道府県の居宅介護支援事業所数に按分した。

5) 調査方法

郵送式アンケート調査

6) 実施期間

平成 21 年 1 月～2 月

7) 回収状況

- ① 利用者・家族対象調査票 652 票 回収率 14.5%
- ② ケアマネジャー対象調査票 997 票 回収率 22.2%

(2) ヒアリング調査

1) 調査目的

利用者が訪問介護サービス事業者を選択する際に、どのような要因が影響を与えているのかを検討するにあたり、ケアマネジャーがどのようにサポートしているか等を明らかにし、利用者によるサービスの自己決定に寄与するような、ケアマネジャーの情報提供のあり方について検討するための基礎資料とする。

2) 調査対象・期間

アンケート調査の対象地域から、事業所の法人形態や同法人内に訪問介護サービス事業所を併設しているかなどを考慮して、任意に居宅介護支援事業所5か所を抽出し、2009年2月にヒアリング調査を実施した。

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

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

- ・性別は「男性」が 29.9%、「女性」が 68.9%である。
- ・年齢は「75 歳以上」が 71.6%である。
- ・同居者は「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。
- ・居住地は「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。
- ・要介護度は「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。
- ・要介護認定を受けてからの年数は「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 年以上の人人が過半数を占める。

2) 回答者の属性

「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。

(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を選ぶ時に参考にした情報

「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。

② 居宅介護支援事業所の決定理由

「利用者本人の家から近かったから」(33.0%) が最も多い。次に「問い合わせのときに感じがよかつたから」(20.4%)、「近所での評判がよかつたから」(18.9%) がそれぞれ 2 割前後となっている。

③ 居宅介護支援事業所の決定者

「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。

④ 居宅介護支援事業所選択時に困ったこと

「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。

⑤ 居宅介護支援事業所の法人形態

「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%) となっている。

⑥ 居宅介護支援事業所を変更できることの認知

変更できることを「知らなかつた」人は 24.1% である。

⑦ 居宅介護支援事業所の変更経験

変更できることを知っていた人のうち、「変更したことがない」人は 79.3% を占める。

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

「ケアマネジャーの話」(57.2%) が最も多い。次に多いのは「近所、友人・知人の話」(25.6%)、「家族の話」(13.0%) である。それ以外の情報源はいずれも 1割に満たない。

② 訪問介護サービス事業所の決定理由

「担当のケアマネジャーにすすめられたから」(38.2%)、「担当のケアマネジャーが所属する事業所だから」(24.4%)、「利用者本人の家から近かったから」(24.1%) の順に多い。

③ 訪問介護サービス事業所の決定者

「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。

④ 訪問介護サービス事業所選択時に役立った情報

「特ない」が 40.6% を占める。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%) が比較的多い。

⑤ 訪問介護サービス事業所選択時に困ったこと

「特に困ったことはなかった」が 72.4% を占める。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。

⑥ 訪問介護サービス事業所の法人形態

「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。

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 「同じ」場合は48.8%、「異なる」場合は43.4%である。

⑧ 訪問介護サービス事業所を変更できることの認知

変更できることを「知らなかつた」人は19.0%である。

⑨ 訪問介護サービス事業所の変更経験

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。

3) 制度の認知度

「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。

(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。

<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は、利用者の家から近いという点が最も多く、次に問い合わせ

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があがっている。地理的条件、および利用者やその周囲の人の主観的な評価が、事業所を選ぶ基準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。事業所の状態が読み取れる客観的な情報を、利用者に對していかに提供できるかが課題であろう。

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人が過半数を占める。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、と答えた人が最も多い。ただし多くの場合、事業所の決定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おこなっている。つまり、ケアマネジャーからの情報は参考にしながらも、最終的には利用者やその家族が決めているといえる。

訪問介護サービス事業所の選択時に困ったことがある人は、居宅介護支援事業所の選択時に困ったことがある人よりさらに少ない。また、選択時に役立った情報も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であり、特ないと答えた人も約4割を占める。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。

2. ケアマネジャー対象のアンケート調査

(1) 調査対象者・所属事業所の属性

1) 調査対象者の属性

- 性別は、「男性」(16.9%)、「女性」(81.3%)である。
- 年代は、「50代」(32.3%)、「40代」(31.2%)、「30代」(24.3%)、「60代以上」(8.7%)、「20代」(1.7%)となった。
- 勤務形態は、「常勤・専従」(60.3%)、「常勤・兼務」(24.5%)、「非常勤・専従」(9.4%)、「非常勤・兼務」(3.8%)の順となった。
- ケアマネジャーとしての実務経験年数は、「1年未満」9.2%、「1~5年未満」42.0%、「5年以上」46.2%となった。
- 現在担当している利用者的人数は、「30~34人」(27.6%)、「35~39人」(21.6%)、「25~29人」(15.7%)、「20~24人」(10.4%)の順となった。

2) 所属事業所の属性

- 法人形態は、「営利企業（株式会社、有限会社など）」(41.4%)、「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%)の順となった。
- 従業員数とケアマネジャー数は、「5人以下」が50.1%を占める。
- 提供サービス種別（居宅介護支援を除く）は、「訪問介護」(56.4%)、「介護予防支援」(50.1%)となった。
- 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%)の順となった。

(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

① 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

「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%)、「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%)の順となった。

② 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

「事業所が迅速な対応をしてくれる」(82.2%)、「ヘルパーの質がよい」(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。

③ ホームヘルパーやサービスの質について重視する観点（自由回答）

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として、情報共有の視点、自立支援の視点、ホームヘルパーの対人スキルがあげられた。

2) 訪問介護サービス事業所選択のための情報や情報源

① 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

「サービスの利用料金」(74.5%)、「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%)、「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%)の順であった。

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。

② 参考にしている情報

「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%)、「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。

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。

③ 役立っている情報源

「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%)の順となった。

これに対し、「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。

④ サービスやマネジメントの質に関する情報源（自由回答）

同事業所や他事業所のケアマネジャー、利用者や家族、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た。

⑤ 役立っている情報収集の場

参加している割合は、「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」と答えた人の割合は、「ケアマネジャー同士の自主的な勉強会」(79.2%)、「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%) の順に高かった。

⑥ 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活用したい情報源

「ケアマネジャーからの情報」(64.7%)、「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%)、「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%) であった。

⑦ 諸制度の情報の参考度合い

「参考にしている」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。

3) 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関する情報収集を行う際に感じることがある割合は、「情報を収集するための時間がない」(63.3%)、「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%)、「情報を得るために役所(行政)からのサポートが十分ではない」(55.8%) の順となった。

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が整っていると思う割合は45.2%、整っていないと思う割合は53.6%であった。

(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

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。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

＜多様な情報を参考にしている＞

ケアマネジャーが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。

＜役立つ情報は主に人脈からの質的な情報＞

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、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。

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。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いる。

＜自主的な研究会や勉強会が情報収集に役立っている＞

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、ケアマネジャーと関係者が集まる場が情報

収集に役立っている。

＜ケアマネジャー・訪問介護サービス事業所・利用者からの情報をもっと活用したい＞

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。

＜諸制度の情報の活用に向けて＞

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。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、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は多く、情報収集の環境が整っていないと感じている割合は過半数にのぼる。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ことなどがその理由と考えられる。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。

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と結果

本研究事業では、居宅介護支援事業所5か所に対してヒアリング調査を実施した。

(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 利用者の選択状況

■ 利用者が居宅介護支援事業所を選択した経緯

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。

■ 利用者の選択理由

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。さらに、「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。

② 変更の状況

「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。

■ 変更の理由

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」とをあげた。

2) 訪問介護サービス事業所の選択状況

① 利用者の選択状況

■ 利用者が訪問介護サービス事業所を選択した経緯・理由

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かっため

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。

■ ケアマネジャーが利用者の事業所選択に大きく関与している背景

「実際に利用者に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する情報である。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事業所を選択することは難しい」として、訪問介護サービスの特性が関係していることを示す意見もあった。

② 変更の状況

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。ヒアリング対象の一事業所は、「訪問介護サービス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（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。

■ 変更の理由

「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も、サービス提供責任者との連携により、ホームヘルパーの力量を見極め、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

ケアマネジャーが重視している視点として、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」と「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。また、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事業所を紹介している」ということであった。

(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

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。

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（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見て、両者の力量を見極める」という発言もあった。

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、「介護サービス事業所の質に関しての情報収集・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、経験年数、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。

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。

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）が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力量を見極める機会として重要である」との意見があった。

② 情報収集にあたっての要望

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。

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、サービスの質に関する情報が得られない」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。

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。

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などを知らない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、事業所の「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、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。

本 編
第1章
調査研究の概要

第1章 調査研究の概要

1. 調査研究の目的

本事業では、介護保険制度下において、「利用者選択」がどのようになされているのか、介護サービスの購入において、どのような要因が利用者選択に影響を与えていたかの実態を把握することを目的とし、介護サービス購入・決定において、利用者自身の選択が働いているかどうか、サービス選択にケアマネジャーが与えている影響、利用者がサービスを選択する際に影響を受ける要因等、利用者選択の実態を明らかにするとともに、検討を通じて、利用者に必要な情報提供のあり方を探ることとして実施した。

2. 調査の内容と方法

(1) 調査研究委員会

有識者による調査研究委員会を設立し、検討会を行い、調査の具体的な内容と方法、結果の検討を行った。

(2) 訪問介護サービス利用者・家族対象のアンケート調査

訪問介護サービスを利用している利用者・家族に対し、調査研究委員会で検討された事項について、介護サービスの選択の実態とその要因を明らかにするためのアンケート調査を行った。

(3) ケアマネジャー対象のアンケート調査

居宅介護支援事業所のケアマネジャーに対し、調査研究委員会で検討された事項について、介護サービスの選択の実態とその要因、ケアマネジャーのかかわりなどを明らかにするためのアンケート調査を行った。

(4) 介護サービス事業者へのヒアリング調査

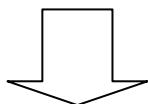
訪問介護サービス利用者・家族及びケアマネジャーへのアンケート調査結果を踏まえ、介護サービス事業者（居宅介護支援事業所5事業所、ケアマネジャー）に対して、調査研究委員会で検討された事項について、利用者の介護サービスの選択の実態とケアマネジャーのかかわりなどを明らかにするためのヒアリング調査を行った。

(5) 利用者選択を推進するための課題及び方向性

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

< 調査研究のフロー >

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

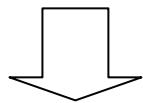


訪問介護サービス
利用者・家族対象の
アンケート調査 (2)

ケアマネジャー対象の
アンケート調査
(3)

介護サービス事業者
へのヒアリング調査
(4)

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



利用者選択を推進するための課題及び方向性
(5)

3. 調査研究の実施体制

(1) 委員会の設置・構成

下記有識者による調査研究委員会を設置し、隨時、検討分析を進めた。

*敬称略、委員は50音順、計8名、役職は就任時点のものである。

<委員長>

平岡 公一（お茶の水女子大学大学院人間文化創成科学研究科 教授）

<委 員>

杉原 陽子（財団法人 東京都高齢者研究・福祉振興財団 東京都老人総合研究所
主任研究員）

鷺見よしみ（有限責任中間法人 日本介護支援専門員協会 副会長）

高橋恵美子（有限責任中間法人 日本介護支援専門員協会 常任理事）

立山 徳子（社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 常任理事）

藤林 慶子（東洋大学社会学部社会福祉学科 准教授）

星 ツヤ子（セントケアホールディング株式会社 執行役員 施設事業部長）

三谷 茂男（北九州市保健福祉局地域支援部 介護保険課長）

<事務局> 社団法人シルバーサービス振興会

株式会社 第一生命経済研究所

(2) 委員会開催経過と検討内容

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

4. 調査の実施要領

(1) アンケート調査

1) 調査名

「介護サービス事業所の選択に関するアンケート調査」

2) 調査目的

介護サービスの利用にあたり、どのような要因が利用者選択に影響を与えておりか、実態を調査すること

3) 調査対象

- ① 訪問介護サービスを利用している利用者・家族 4,500 名
- ② 居宅介護支援事業所のケアマネジャー 4,500 名

※居宅介護支援事業所 1,500 事業所を介し、1 事業所あたりケアマネジャー各 3 名、訪問介護サービス利用者または家族各 3 名に調査への回答を依頼

4) 抽出方法

「介護サービス情報の公表」制度のホームページより、訪問介護サービス事業所数上位 5 都府県（大阪府、東京都、神奈川県、兵庫県、福岡県）の中から居宅介護支援事業所 1,500 事業所を無作為に抽出した。

各都府県の抽出数は、下表の通り、「介護サービス情報の公表」制度のホームページに掲載されている各都道府県の居宅介護支援事業所数に按分した。

	「介護サービス情報の公表」制度のホームページに掲載されている居宅介護支援事業所数	抽出数
東京都	2,766	435
神奈川県	1,512	238
大阪府	2,528	398
兵庫県	1,291	203
福岡県	1,439	226
合計	9,536	1,500

5) 調査方法

郵送式アンケート調査

6) 実施期間

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

7) 回収状況

- ① 利用者・家族対象調査票 652 票 回収率 14.5%
② ケアマネジャー対象調査票 997 票 回収率 22.2%

8) 調査内容

① 利用者・家族対象調査票

* 居宅介護支援事業所、及び訪問介護サービス事業所の選択状況

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

* シルバーマーク制度、及び「介護サービス情報の公表」制度の認知度

* 属性

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

② ケアマネジャー対象調査票

* 利用者が訪問介護サービス事業所を選択する際の状況

* 訪問介護サービス事業所を紹介する際の視点

- ・訪問介護サービス事業所を紹介する際に重視していること
- ・ホームヘルパーやサービスの質の視点

* 訪問介護サービス事業所の選択のための情報や情報源

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

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

* 情報環境の現状と評価

- ・情報収集の現状
- ・情報収集を行うための環境整備に対する評価

* 属性

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

(2) ヒアリング調査

1) 調査目的

利用者が訪問介護サービス事業者を選択する際に、どのような要因が影響を与えているのかを検討するにあたり、ケアマネジャーがどのようにサポートしているか等を明らかにし、利用者によるサービスの自己決定に寄与するような、ケアマネジャーの情報提供のあり方について検討するための基礎資料とする。

2) 調査対象

アンケート調査の対象地域から任意に居宅介護支援事業所5か所を抽出した。

抽出にあたっては、事業所の法人形態や同法人内に訪問介護サービス事業所を併設しているなどなどを考慮した。

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

3) 実施期間

2009年2月

4) 調査内容

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

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。(○はいくつでも)

<資料1-問1>

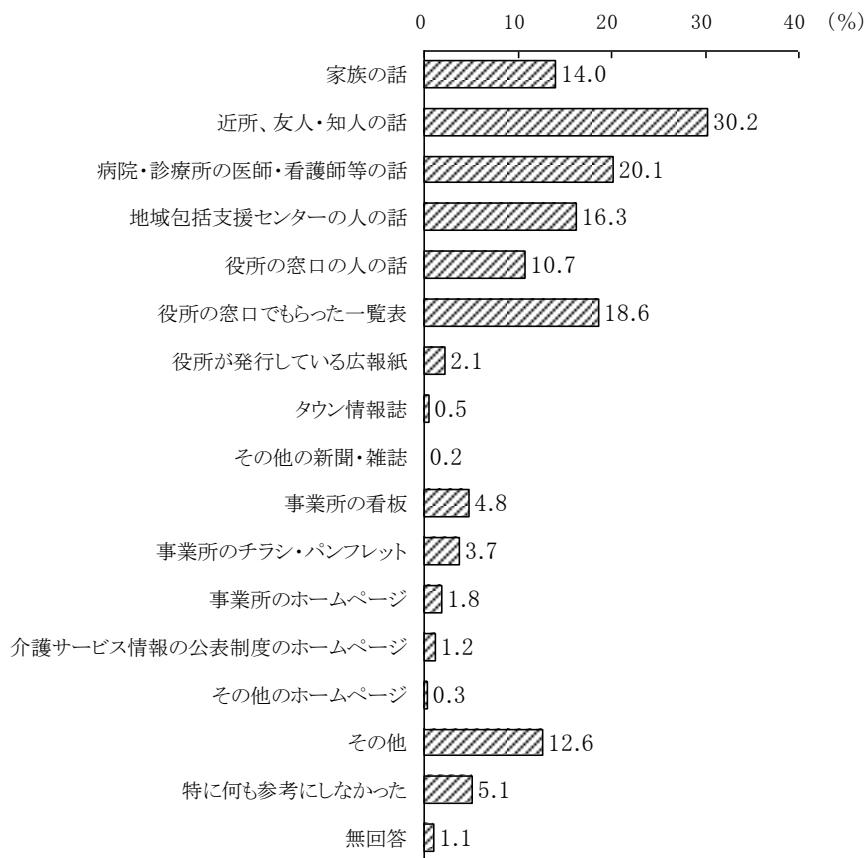
居宅介護支援事業所を選ぶ時に参考にした情報は、「近所、友人・知人の話」(30.2%)が最も多い。次に「病院・診療所の医師・看護師等の話」(20.1%)、「役所の窓口でもらった一覧表」(18.6%)、「地域包括支援センターの人の話」(16.3%)の順となっている。

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 病 院 師 ・ 等 診 療 所 の 医 師 ・ 話 の 人 の 話	地 域 の 包 括 支 援 セ ン タ ー	役 所 の 窓 口 の 人 の 話	一 役 所 の 窓 口 で も ら つ た	報 紙 所 が 発 行 し て い る	タ ウ ン 情 報 誌	そ の 他 の 新 聞 ・ 雑 誌	事 業 所 の 看 板	フ 事 業 レ ト の チ ラ シ ・ パン	事 業 所 の ホ ーブ ム ペ ー ジ	表 介 護 サ ー ビ ス ト の ホ ーブ ム ペ ー ジ	そ の 他 の ホ ーブ ム ペ ー ジ	そ の 他	か 特 に た 何 も 参 考 に し 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	
①業居問所宅の介決護定支者援事		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 0.0	0 7.0	16 3.0	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
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のかわからなかった(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のかわからなかった(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 0.0	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
③居宅介護支援事業所の法人形態(問17)		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 0.8	1 0.8	3 2.5	3 2.5	0 0.0	2 0.6	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	2 2.7	2 2.7	2 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	1 0.0	2 3.2	2 6.5	1 3.2	1 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	13 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 9.1	0 0.0	2 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
		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。(○はいくつでも) <資料1-問2>

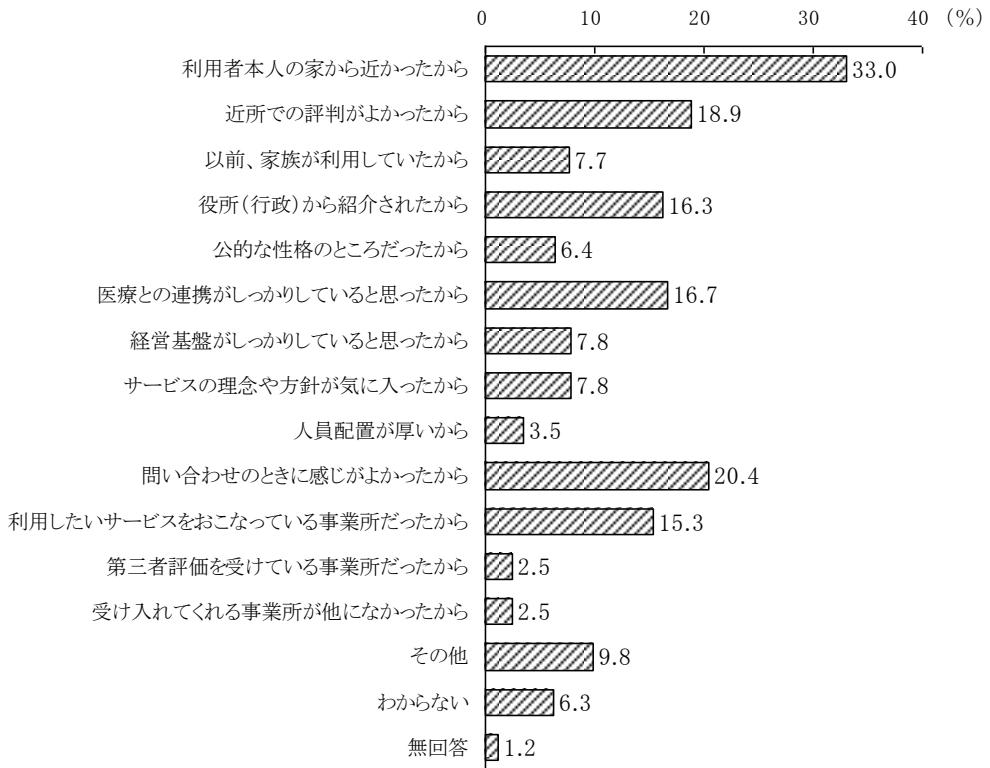
居宅介護支援事業所を決めた理由は、「利用者本人の家から近かったから」(33.0%)という地理的条件が最も多い。次に「問い合わせのときに感じがよかったですから」(20.4%)「近所での評判がよかったですから」(18.9%)といった主観的評価がそれぞれ2割前後となっている。また、「医療との連携がしっかりしていると思ったから」(16.7%)、「利用したいサービスを行っている事業所だったから」(15.3%)など、事業所の得意分野などを考慮して選択している傾向も見受けられる。

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ですから	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ですから	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と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	か利用者	近所での評判がよかつたから	以前、家族が利用していたか	から役所（行政）から紹介された	ら公的な性格のところだつたか	い医療との連携がしりつかりして	と思想の連携がしりつかりしている	経営基盤から理念や方針が気に	サービスの運営からがしつかりしている	人員配置が厚いから	か問いつた合からせのときを感じたおがこよら	な利用してみたいから	所だつていたい事業所だつを感じたおがこよら	第三者評価を受けている事業所が他	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つた（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らなかつた（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つた（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つた（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のかわらなかつた（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のかわらなかつた（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つた（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つた（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	
	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	3 3.3	4 5.7	0 0.0	
5) 譲り受けたこと（問5）	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	1 10.7	12 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	2 3.2	1 9.7	1 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	3 18.2	4 4.5	0 0.0	0 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	0 0.0	
	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	

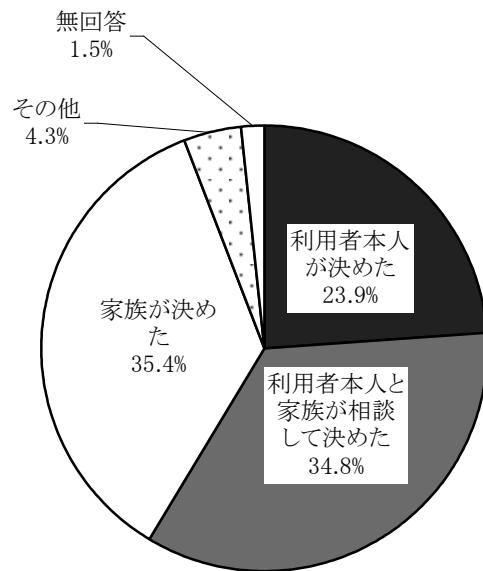
③ 居宅介護支援事業所の決定者

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、子どものいる世帯では「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
	子どものいる世帯	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

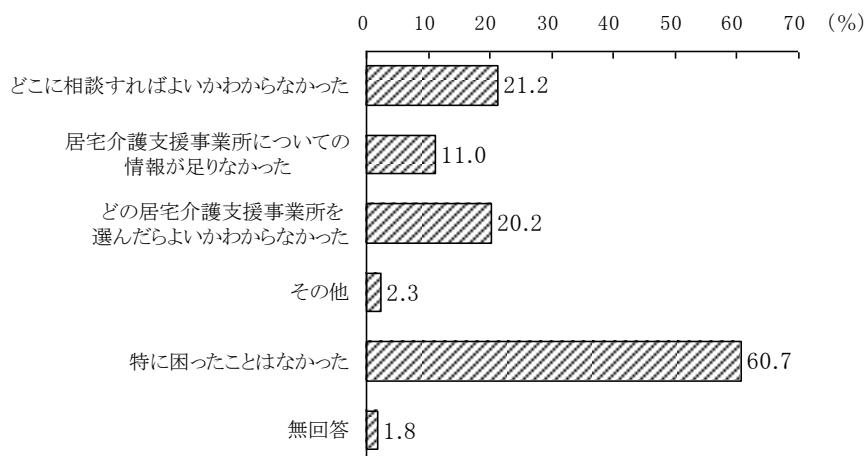
居宅介護支援事業所を選ぶ時に、困ったことはありましたか。(○はいくつでも)

<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年未満の人には比べて「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つた	居宅介護支援事業所についての情報が足りなかつた	どの居宅介護支援事業所を選んだらよいかわからなかつた	その他	特に困つたことはなかつた	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

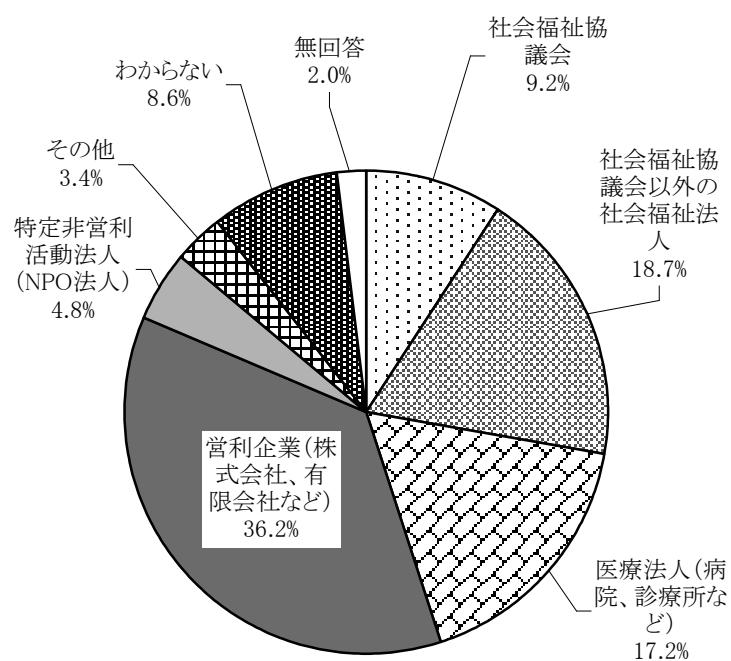
居宅介護支援事業所の形態は、次のどれに当てはまりますか。(○は1つ)

<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

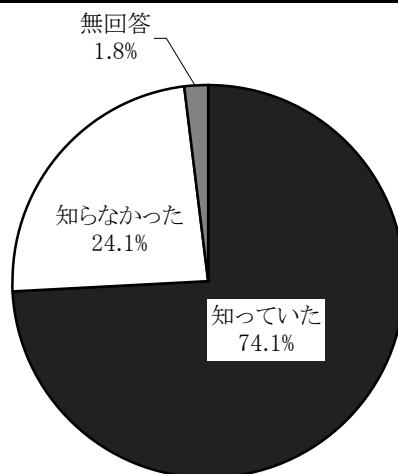
居宅介護支援事業所を変更できることを知っていましたか。(○は1つ)

<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	知らなかつた	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

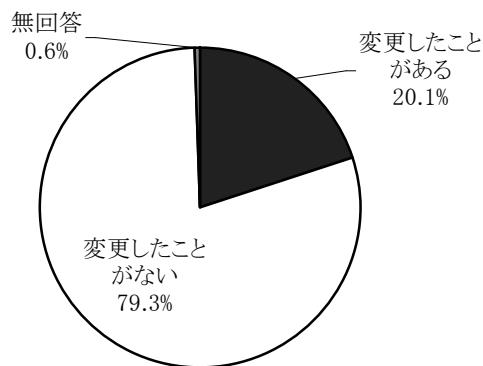
居宅介護支援事業所を変更できることを「知っていた」と答えた方にうかがいます。これまでに居宅介護支援事業所を変更したことはありますか。(○は1つ)

<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割を超えており。

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		483 100.0	97 20.1	383 79.3	3 0.6
要介護認定を受けてからの年数 (問20)	1年未満	69 100.0	7 10.1	61 88.4	1 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	144 100.0	36 25.0	107 74.3	1 0.7

2) 訪問介護サービス事業所の選択について

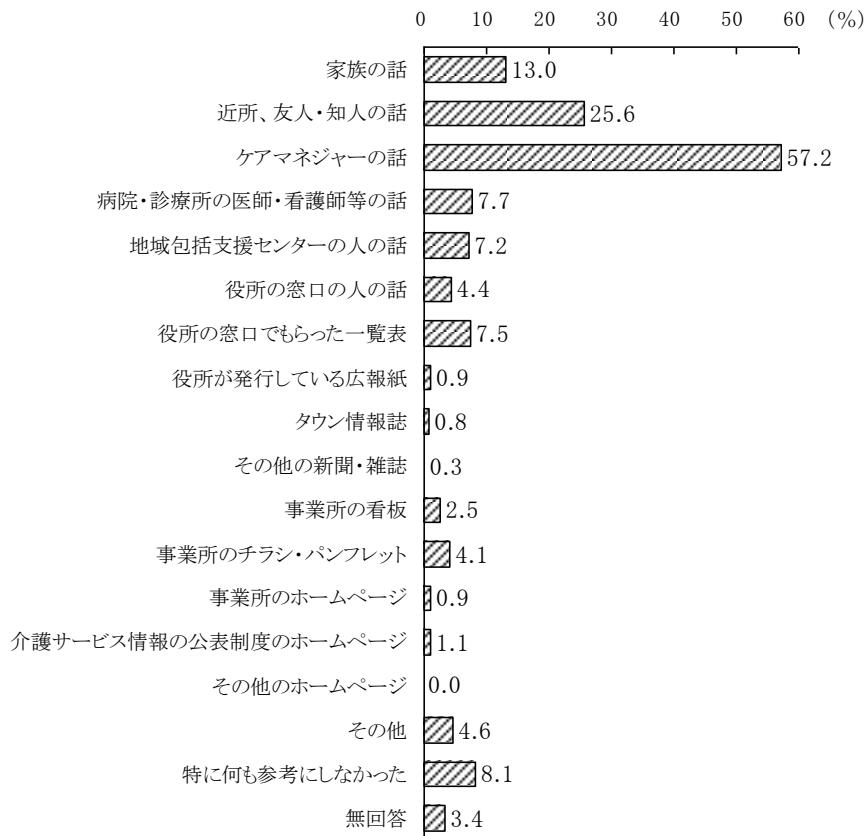
① 訪問介護サービス事業所選択時の情報源

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。
(○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。

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、そう答えなかつ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・等の医師・	病院・診療所の話	地域包括支援センターの話	役所の窓口の人の話	一役員の窓口でもらつた	報紙が発行している広	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	事業所のホームページ	介護サービス情報の公	その他のホームページ	その他	かつに何も参考にしな	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 1.1	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	7 5.6	0 0.0	0 0.8	1 0.8	1 2.4	3 0.8	1 0.8	0 0.0	1 0.8	0 0.0	7 5.6	11 8.7	3 2.4
訪問介護サービス事業所の選択時に困ったこと(問11)	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
訪問介護サービス事業所の選択時に困ったこと(問11)	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
訪問介護サービス事業所の選択時に困ったこと(問11)	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	6.9 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
訪問介護サービス事業所の選択時に困ったこと(問11)	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
訪問介護サービス事業所の選択時に困ったこと(問11)	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
訪問介護サービス事業所の選択時に困ったこと(問11)	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
訪問介護サービス事業所の選択時に困ったこと(問11)	その他	7 100.0	1 14.3	1 14.3	1 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 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	5.3 9.3	2 2.7	
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(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	2 1.8	10 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の選択時に困ったこと(問11)	訪問介護サービス事業所についての情報が足りなかつた(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	3.9 3.9	3.9 3.9	5.9 5.9
訪問介護サービス事業所の選択時に困ったこと(問11)	訪問介護サービス事業所についての情報が足りなかつた(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	1 2.0	12 3.7	4 0.7	5 0.8	0 0.0	28 4.8	51 8.7	12 2.0
訪問介護サービス事業所の選択時に困ったこと(問11)	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つた(選択)	97 100.0	17 17.5	28 28.9	67 69.1	7 7.2	10 10.3	1 1.0	16.5 16.5	1 1.0	2 2.1	1 1.0	2 2.1	6 6.2	2 2.1	2 0.0	0 0.0	4 4.1	4 4.1	3 3.1
訪問介護サービス事業所の選択時に困ったこと(問11)	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つた(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	2 2.0	11 3.9	21 0.7	4 1.3	0 0.0	26 4.8	49 9.0	12 2.2
訪問介護サービス事業所の選択時に困ったこと(問11)	特に困ったことはなかつた(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
訪問介護サービス事業所の選択時に困ったこと(問11)	特に困ったことはなかつた(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
年齢(問17)	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

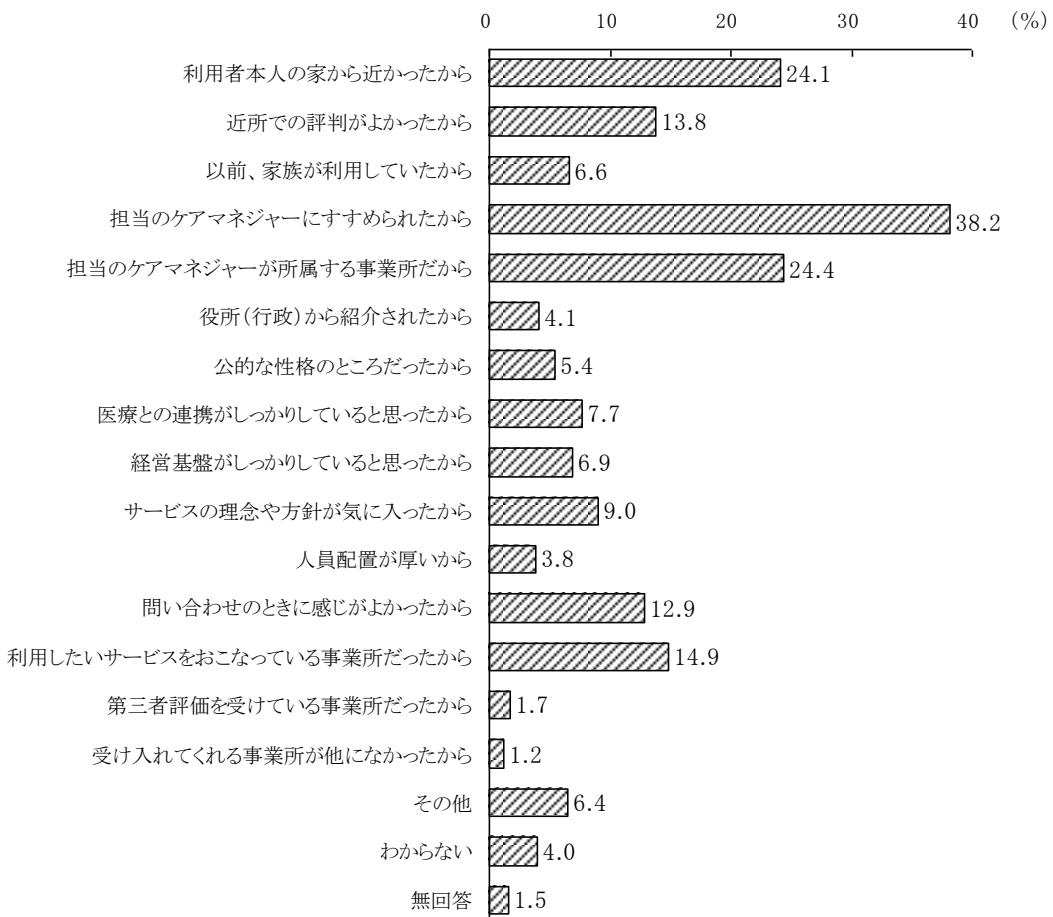
訪問介護サービス事業所をどのような理由で決めましたか。（○はいくつでも）
 <資料1-問8>

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ですから	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ですから	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とっ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つたから」「問い合わせのときに感じがよかつたから」といった主観的評価も、「経営基盤がしっかりと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とともに決定理由にしており、制度を知らない人と比べて、組織体制に関す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	か利 用者 本 人 の 家 か ら 近 か つ た か ら	近 所 で の 評 判 が よ か つ た か ら	以 前 の 家 族 が 利 用 し て い た か ら	め 担 当 の 事 業 の ケ ア マ ネ ジ ヤ ー	担 当 の 事 業 の ケ ア マ ネ ジ ヤ ー	公 的 な 性 思 い と の 格 の た れ た か ら	役 所 (行 政)	公 的 な 医 療 基 盤 と の 接 触 か ら	と 思 い た の と の 理 念 か ら	経 営 基 盤 と の 理 念 か ら	入 っ た か ら	サ ー ビ ス の 理 念 や 方 針 か ら	人 員 配 置 が 厚 い か ら	問 い 合 わ せ ら れ た か ら	な 利 用 だ つ た か れ た か ら	所 第 三 者 に 使 用 し て い た か ら	に 受 け 入 れ た か れ た か ら	そ の 他 に 受 け 入 れ た か れ た か ら	わ か ら な い	無 回 答
	全体	652	157	90	43	249	159	27	35	50	45	59	25	84	97	11	8	42	26	10		
		100.0	24.1	13.8	6.6	38.2	24.4	4.1	5.4	7.7	6.9	9.0	3.8	12.9	14.9	1.7	1.2	6.4	4.0	1.5		
選択時 の情報 源(問 7)	ケアマネジャーの 話(選択)	373	84	51	27	214	115	5	22	24	26	34	18	52	66	6	5	11	8	0	0	
	ケアマネジャーの 話(非選択)	257	70	37	16	32	40	22	12	23	18	24	6	30	29	4	3	30	15	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	28	23	7	32	18	8	7	5	6	7	3	11	16	2	2	10	7	1	0.8	
	利用者本人と家族 が相談して決めた	147	48	31	16	43	36	8	9	16	15	22	6	30	27	3	2	6	6	0	0.0	
	家族が決めた	120	33	11	8	39	29	2	7	7	5	11	3	14	17	0	1	9	4	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	9	7	0	36	14	2	0	4	3	2	0	6	9	1	2	5	0	0	0.0	
	家族とケアマネ ジャーが相談して 決めた	81	18	6	3	45	30	2	5	9	8	6	4	11	11	2	0	2	2	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	13	8	6	34	17	4	5	4	4	5	5	7	12	2	1	2	1	0	0.0	
	ケアマネジャーが 決めた	30	1	1	1	15	8	1	0	3	3	0	0	0	2	0	0	2	4	0	0.0	
	その他	7	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0	0.0	
		100.0	0.0	0.0	0.0	14.3	14.3	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	71.4	0.0	0.0		
態訪 (問 1 護 2 シ ー ビ 事 業 所 の 形	社会福祉協議会	67	14	13	2	20	14	5	11	5	6	5	4	8	9	2	0	6	4	0	0.0	
		100.0	20.9	19.4	3.0	29.9	20.9	7.5	16.4	7.5	9.0	7.5	6.0	11.9	13.4	3.0	0.0	9.0	6.0	0.0		
	社会福祉協議会以 外の社会福祉法人	80	17	6	5	36	27	6	8	2	6	7	4	9	11	0	1	1	2	1	0.0	
		100.0	21.3	7.5	6.3	45.0	33.8	7.5	10.0	2.5	7.5	8.8	5.0	11.3	13.8	0.0	1.3	1.3	2.5	1.3	0.0	
	医療法人(病院、 診療所など)	42	9	4	3	14	11	0	2	17	6	4	2	4	5	2	0	4	1	0	0.0	
		100.0	21.4	9.5	7.1	33.3	26.2	0.0	4.8	40.5	14.3	9.5	4.8	9.5	11.9	4.8	0.0	9.5	2.4	0.0		
	営利企業(株式会 社、有限会社など)	311	85	55	25	125	82	9	6	15	15	29	13	44	51	5	5	20	6	1	0.0	
		100.0	27.3	17.7	8.0	40.2	26.4	2.9	1.9	4.8	4.8	9.3	4.2	14.1	16.4	1.6	1.6	6.4	1.9	0.3		
	特定非営利活動法 人(NPO法人)	39	7	6	3	12	5	2	3	4	5	7	2	5	9	1	1	2	1	1	0.0	
		100.0	17.9	15.4	7.7	30.8	12.8	5.1	7.7	10.3	12.8	17.9	5.1	12.8	23.1	2.6	2.6	5.1	2.6	2.6		
	その他	11	3	1	1	5	0	1	3	0	0	0	0	0	2	2	0	1	1	0	0.0	
		100.0	27.3	9.1	9.1	45.5	0.0	9.1	27.3	0.0	0.0	0.0	0.0	18.2	18.2	0.0	9.1	9.1	0.0	0.0		
	わからない	75	16	3	4	27	14	3	1	4	3	2	0	8	6	1	0	6	11	1	0.0	
		100.0	21.3	4.0	5.3	36.0	18.7	4.0	1.3	5.3	4.0	2.7	0.0	10.7	8.0	1.3	0.0	8.0	14.7	1.3		
シルバ ーマーク認 知(問 15)	知っている	87	19	22	4	32	19	5	5	13	10	16	7	20	16	5	1	3	2	0	0.0	
		100.0	21.8	25.3	4.6	36.8	21.8	5.7	5.7	14.9	11.5	18.4	8.0	23.0	18.4	5.7	1.1	3.4	2.3	0.0		
	知らない	533	130	66	37	210	132	21	29	35	32	41	18	62	77	6	7	37	22	6	0.0	
		100.0	24.4	12.4	6.9	39.4	24.8	3.9	5.4	6.6	6.0	7.7	3.4	11.6	14.4	1.1	1.3	6.9	4.1	1.1		
公表制 度認知 (問15)	知っている	116	22	27	6	43	34	5	8	12	13	19	7	21	20	6	2	5	6	1	0.0	
		100.0	19.0	23.3	5.2	37.1	29.3	4.3	6.9	10.3	11.2	16.4	6.0	18.1	17.2	5.2	1.7	4.3	5.2	0.9		
	知らない	505	129	60	36	199	116	22	26	36	30	38	17	59	73	5	6	35	19	4	0.8	

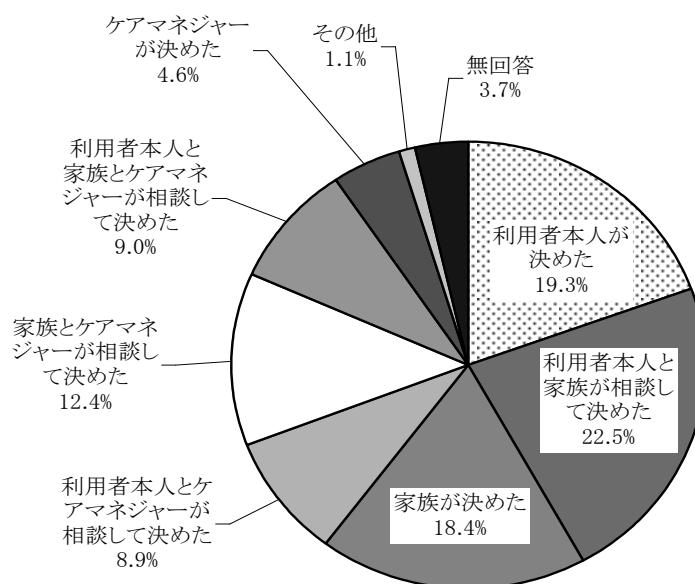
③ 訪問介護サービス事業所の決定者

訪問介護サービス事業所を決めたのはどなたですか。(○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以上の人々に比べて「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	た利用 者本人 が決 め	が利 用相 談者 し本 て人 決と め家 族	家 族 が 決 め た	しマ利 用決 じ者 めヤ本 た人 がと 相ケ 談ア	決 ジ家 めヤ 族 た と が 相 ア 談 マ シ ネ て	が と利 用談 ア者 しマ本 てネ人 決ジと めヤ家 た 族	が と利 用談 ア者 しマ本 てネ人 決ジと めヤ家 た 族	決 ケ めア たマ ネ ジ ヤ ー が	そ の 他	無 回 答
		全体	652	126	147	120	58	81	59	30	7	24
要介護 度 (問18)	要介護1	190	48	51	21	21	18	15	6	2	8	
	要介護2	179	46	38	36	19	14	16	7	0	3	
	要介護3	107	9	28	20	6	16	14	9	1	4	
	要介護4	85	6	21	20	7	16	7	5	1	2	
	要介護5	59	2	6	21	2	16	6	3	2	1	
		100.0	3.4	10.2	35.6	3.4	27.1	10.2	5.1	3.4	1.7	
家族構 成(問 19)	一人暮 らし世 帯	240	78	43	22	37	18	19	9	4	10	
	夫婦二 人世 帯	166	27	38	35	13	23	15	8	1	6	
	子どもの いる世 帯	208	14	57	55	7	36	22	12	1	4	
		100.0	6.7	27.4	26.4	3.4	17.3	10.6	5.8	0.5	1.9	

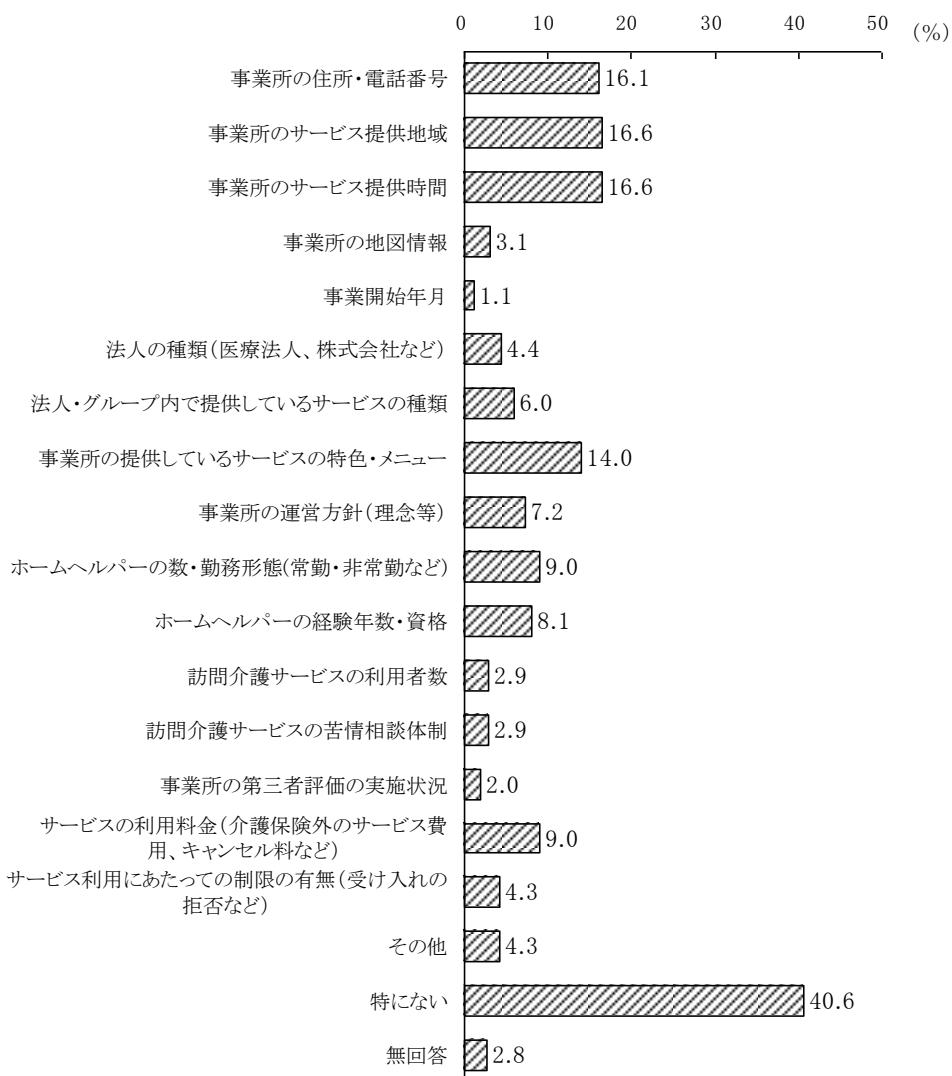
④ 訪問介護サービス事業所選択時に役立った情報

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。（○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「特になし」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（○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	特になし	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	ど法人の種類（医療法人、株式会社など）	法人・個人・ビジネスのユニークなサービスの特徴	事業所の運営方針（～医療法人、株式会社などで提供しているサービスの特徴）	勤・非常勤などの勤務形態（～法人・個人・ビジネスのユニークなサービスの特徴）	ホームヘルパーの数・勤務形態（～法人・個人・ビジネスのユニークなサービスの特徴）	訪問介護サービスの経験年数・資格	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	サービス費用、料金（～法人・個人・ビジネスのユニークなサービスの特徴）	無（～法人・個人・ビジネスのユニークなサービスの特徴）受け入れにあたつての制限の有無	その他	特にない	無回答	
全体	652	105	108	108	20	7	29	39	91	47	59	53	19	19	13	59	28	265	18	
	100.0	16.1	16.6	16.6	3.1	1.1	4.4	6.0	14.0	7.2	9.0	8.1	2.9	2.9	2.0	9.0	4.3	40.6	2.8	
と訪問介護サービスについての情報が足りなかった（選択）	75	17	19	14	2	1	4	2	13	2	9	5	1	5	0	12	7	3	26	3
	100.0	22.7	25.3	18.7	2.7	1.3	5.3	2.7	17.3	2.7	12.0	6.7	1.3	6.7	0.0	16.0	9.3	4.0	34.7	4.0
1 護1 サー1 ビス事業所の選択時に困った（選択）	565	87	89	93	18	5	25	37	78	45	49	47	18	14	13	47	21	25	239	5
	100.0	15.4	15.8	16.5	3.2	0.9	4.4	6.5	13.8	8.0	8.7	8.3	3.2	2.5	2.3	8.3	3.7	4.4	42.3	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（非選択）	51	15	20	13	2	0	5	4	14	4	11	7	4	3	1	7	5	2	12	1
	100.0	29.4	39.2	25.5	3.9	0.0	9.8	7.8	27.5	7.8	21.6	13.7	7.8	5.9	2.0	13.7	9.8	3.9	23.5	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つた（非選択）	589	89	88	94	18	6	24	35	77	43	47	45	15	16	12	52	23	26	253	7
	100.0	15.1	14.9	16.0	3.1	1.0	4.1	5.9	13.1	7.3	8.0	7.6	2.5	2.7	2.0	8.8	3.9	4.4	43.0	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	27	23	23	7	1	4	6	18	3	14	9	3	3	0	16	8	4	33	2
	100.0	27.8	23.7	23.7	7.2	1.0	4.1	6.2	18.6	3.1	14.4	9.3	3.1	3.1	0.0	16.5	8.2	4.1	34.0	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	77	85	84	13	5	25	33	73	44	44	43	16	16	13	43	20	24	232	6
	100.0	14.2	15.7	15.5	2.4	0.9	4.6	6.1	13.4	8.1	8.1	7.9	2.9	2.4	2.4	7.9	3.7	4.4	42.7	1.1
特に困ったことはなかった（選択）	472	61	68	66	13	4	18	30	58	39	32	37	14	13	12	36	16	18	213	5
	100.0	12.9	14.4	14.0	2.8	0.8	3.8	6.4	12.3	8.3	6.8	7.8	3.0	2.8	2.5	7.6	3.4	3.8	45.1	1.1
特に困ったことはなかった（非選択）	168	43	40	41	7	2	11	9	33	8	26	15	5	6	1	23	12	10	52	3
	100.0	25.6	23.8	24.4	4.2	1.2	6.5	5.4	19.6	4.8	15.5	8.9	3.0	3.6	0.6	13.7	7.1	6.0	31.0	1.8

⑤ 訪問介護サービス事業所選択時に困ったこと

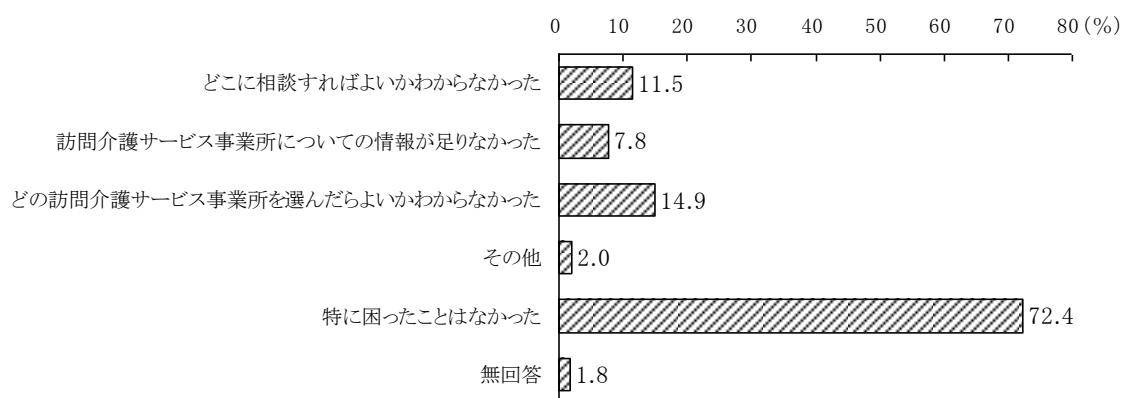
訪問介護サービス事業所を選ぶ時に、困ったことはありましたか。（○はいくつでも）
 <資料1-問11>

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 わこ かに ら相 な談 かす つれ たば よ い	り所訪 なに問 かつ介 つい護 たてサ の「 情ビ 報ス が事 足業	か事ど わ業の か所訪 らを問 な選介 かん護 つだサ たら よビ いス	そ の 他	か特 づに た困 つた こと はな はな	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

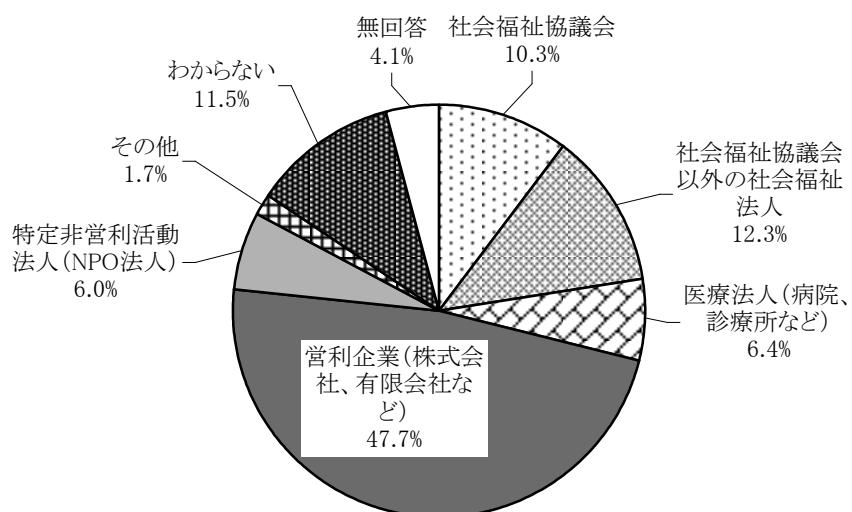
⑥ 訪問介護サービス事業所の法人形態

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



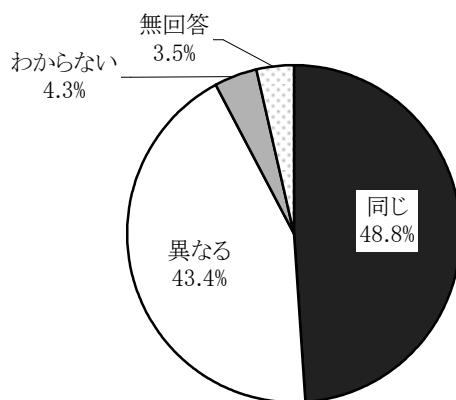
⑦ 訪問介護サービス事業所と居宅介護支援事業所は同じ法人・グループか

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。（〇は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
△情報選択の7種類のうちの1つ	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の9種類のうちの1つ	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
	人訪問形態別	67 100.0	42 62.7	24 35.8	1 1.5	0 0.0
	介護問題の1種類のうちの2つ	80 100.0	39 48.8	35 43.8	4 5.0	2 2.5
介護サービス事業所の法	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

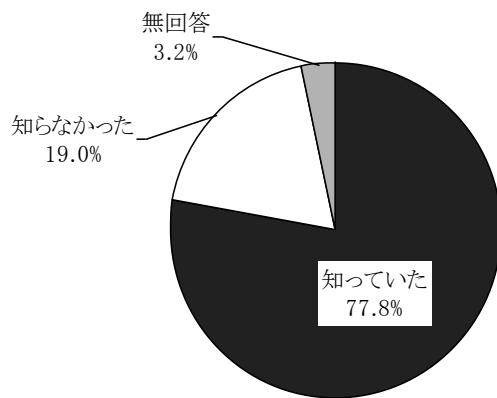
訪問介護サービス事業所を変更できることを知っていましたか。(○は1つ)

<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「知らなかつた」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	知らなかつた	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「知らなかつた」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	知らなかつた	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	82 100.0	63 76.8	15 18.3	4 4.9
	2年未満	109 100.0	82 75.2	24 22.0	3 2.8
	2年以上	160 100.0	131 81.9	27 16.9	2 1.3
	3年未満	184 100.0	156 84.8	25 13.6	3 1.6
	3年以上				
	5年未満				
5年以上					

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。

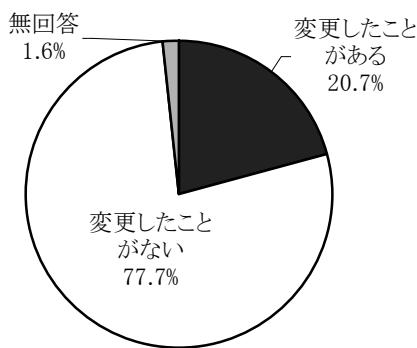
これまでに訪問介護サービス事業所を変更したことはありますか。(○は1つ)

<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	100.0	7.9	0 0.0
	2年以上	82 100.0	14 17.1	67 81.7
	3年未満	100.0	17.1	1 1.2
	3年以上	131 100.0	33 25.2	95 72.5
	5年未満	100.0	25.2	3 2.3
	5年以上	156 100.0	43 27.6	111 71.2

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。(○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。

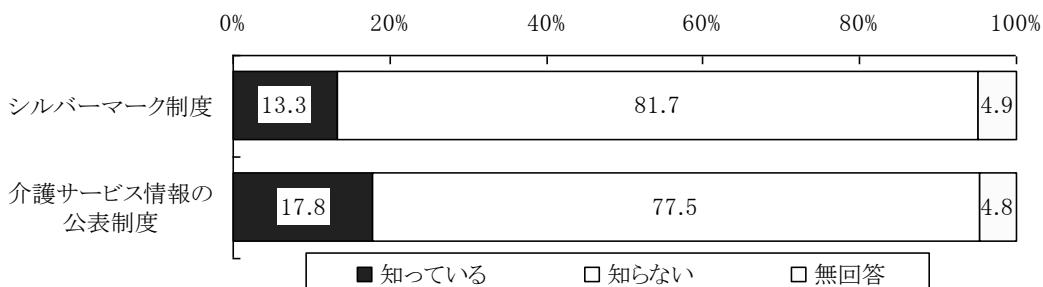
制度の認知度

シルバーマーク制度

No.	カテゴリー名	n	%
1	知っている	87	13.3
2	知らない	533	81.7
	無回答	32	4.9
	全体	652	100.0

介護サービス情報の公表制度

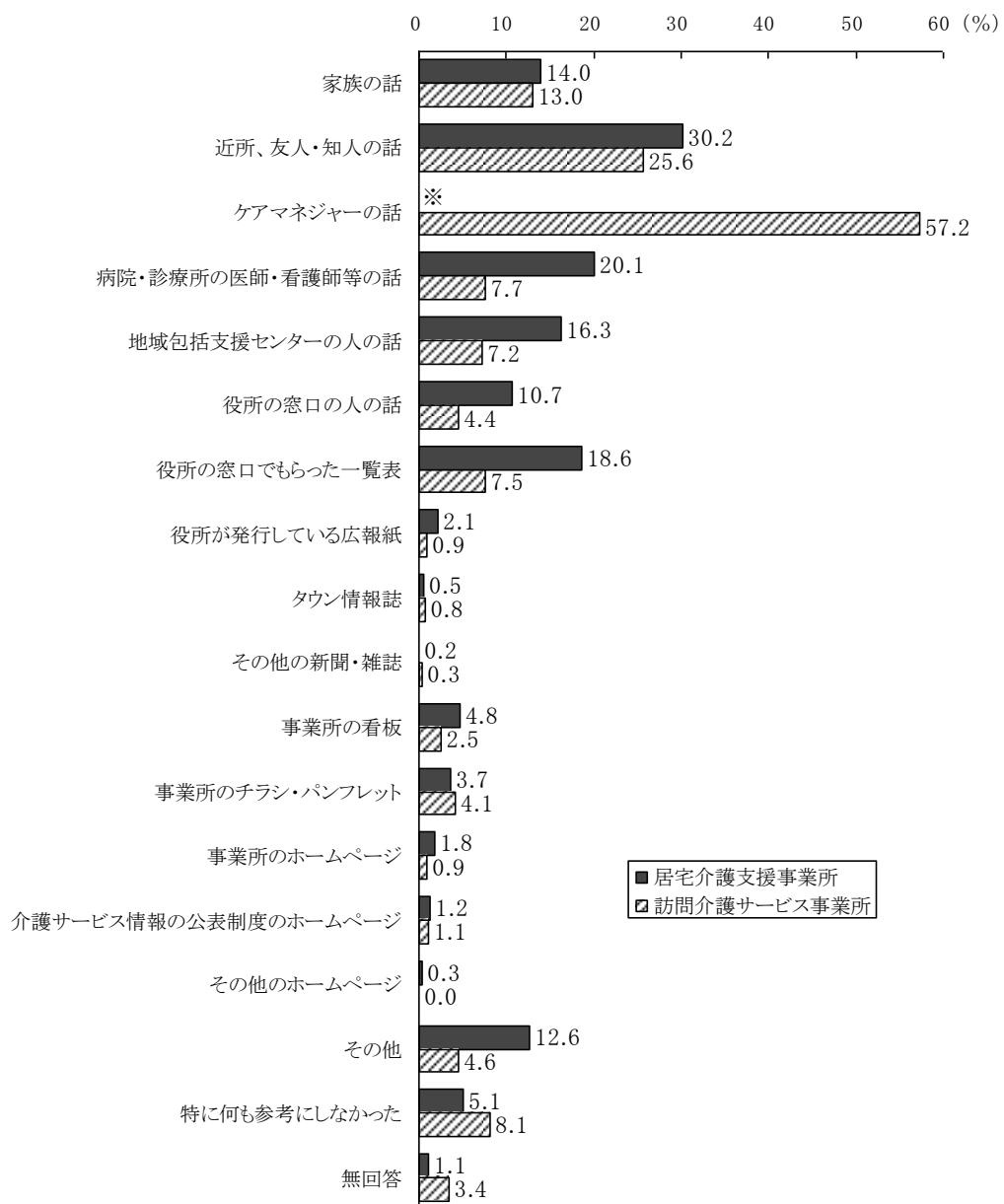
No.	カテゴリー名	n	%
1	知っている	116	17.8
2	知らない	505	77.5
	無回答	31	4.8
	全体	652	100.0



<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 一問1と問7の比較（事業所選択時の情報源について）

(n=652)



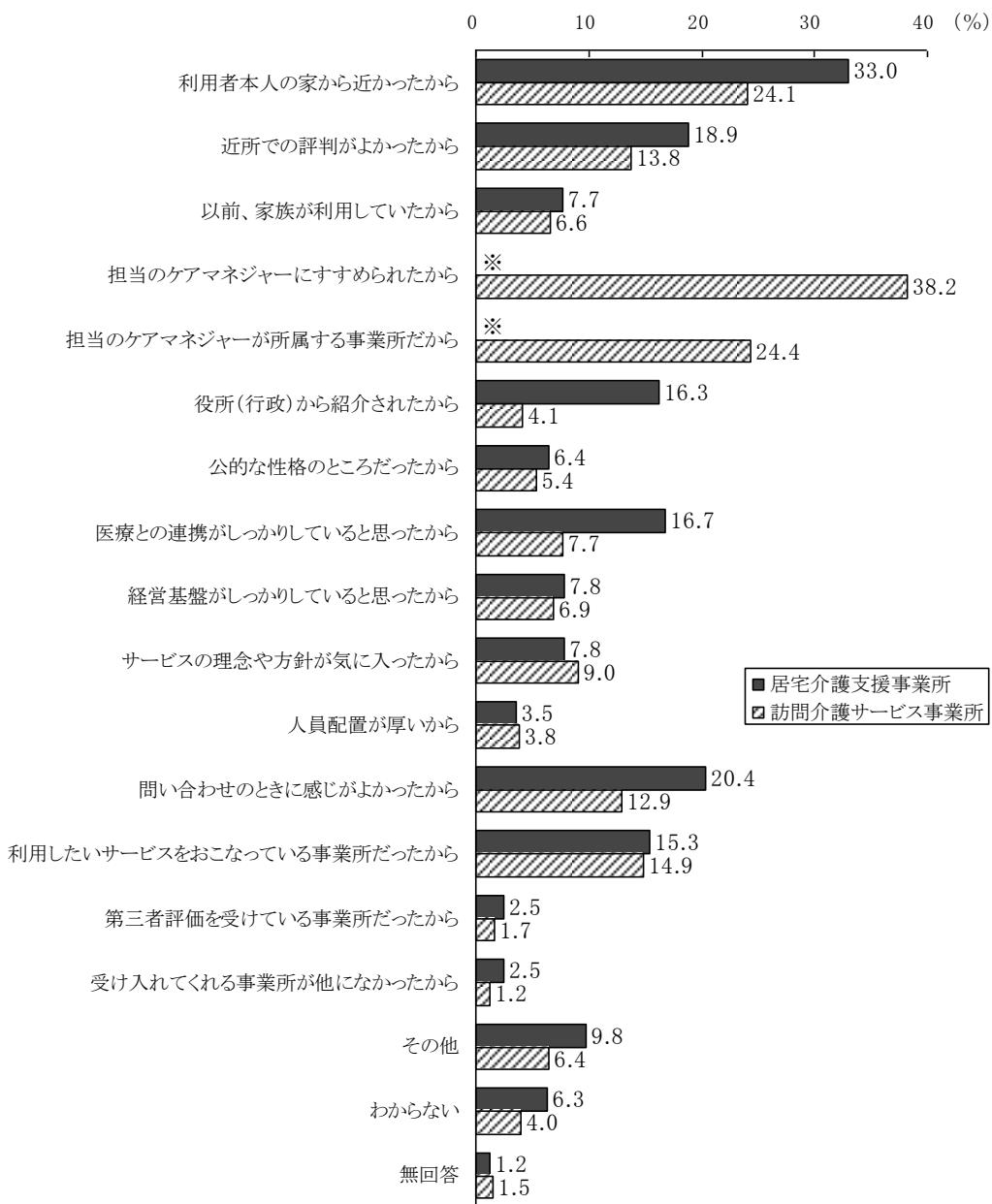
※の項目は居宅介護支援事業所については質問していない

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 一問2と問8の比較（事業所の決定理由について）

(n=652)



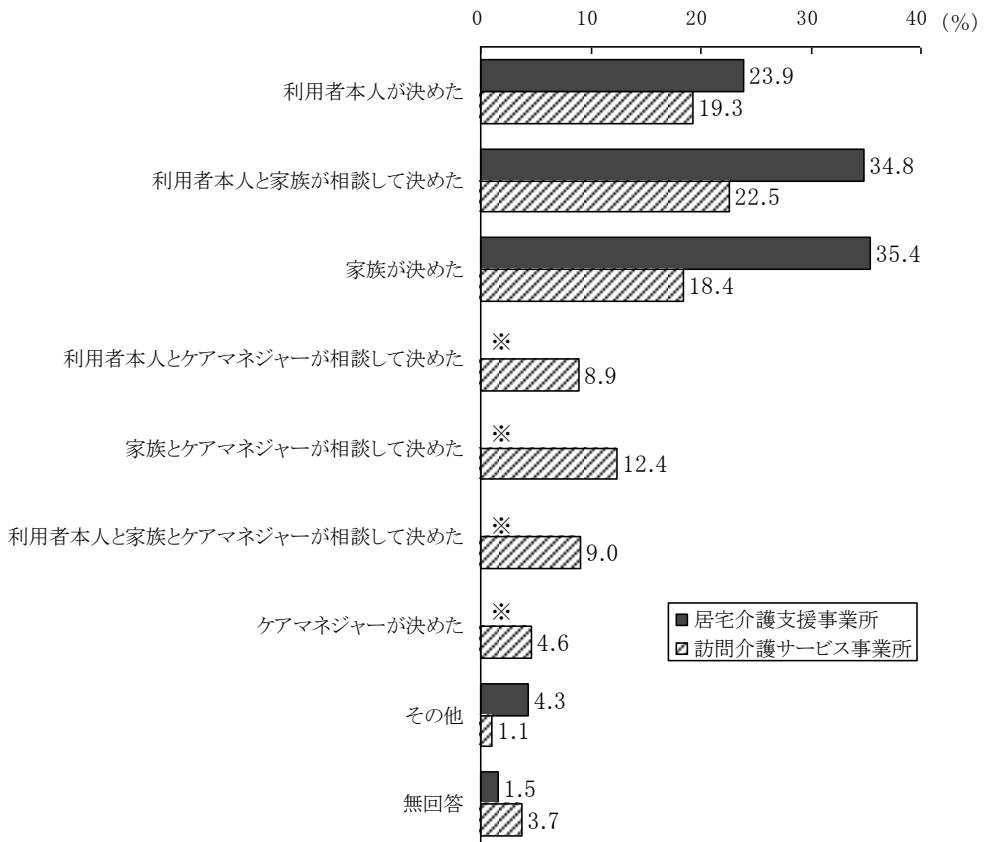
※の項目は居宅介護支援事業所については質問していない

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つたから	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つたから	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1一問3と問9の比較（事業所の決定者について）

(n=652)

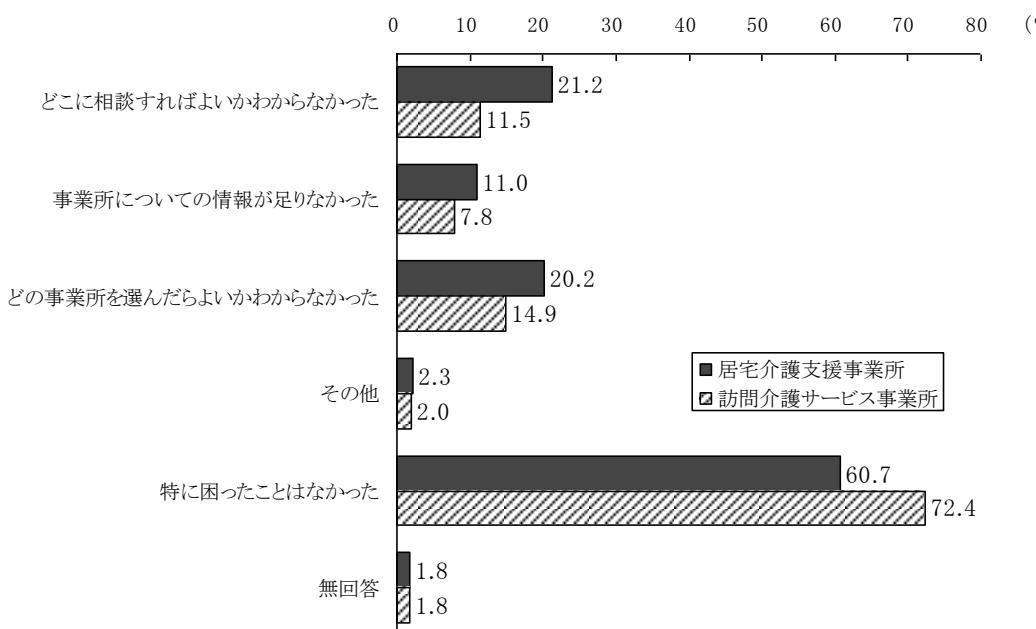


No.	事業所の決定者	居宅介護支援事業所		訪問介護サービス事業所	
		n	%	n	%
1	利用者本人が決めた	156	23.9	126	19.3
2	利用者本人と家族が相談して決めた	227	34.8	147	22.5
3	家族が決めた	231	35.4	120	18.4
4	利用者本人とケアマネジャーが相談して決めた	※	※	58	8.9
5	家族とケアマネジャーが相談して決めた	※	※	81	12.4
6	利用者本人と家族とケアマネジャーが相談して決めた	※	※	59	9.0
7	ケアマネジャーが決めた	※	※	30	4.6
8	その他	28	4.3	7	1.1
	無回答	10	1.5	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1一問4と問11の比較（事業所選択時に困ったこと）

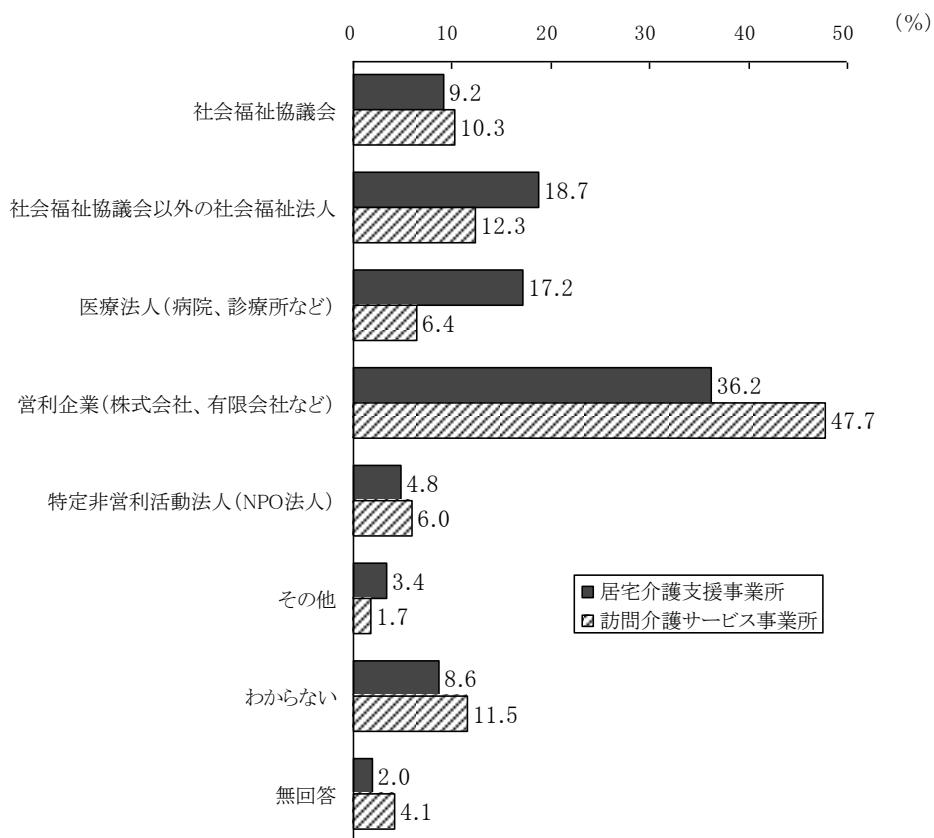
(n=652)



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つた	138	21.2	75	11.5
2	事業所についての情報が足りなかつた	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つた	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つた	396	60.7	472	72.4
	無回答	12	1.8	12	1.8

資料1一問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	
	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が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、利用者に対していく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つた人は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つた割合が高い。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、あるいは利用者が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っ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った人は、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つた人は、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つた割合は高い。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

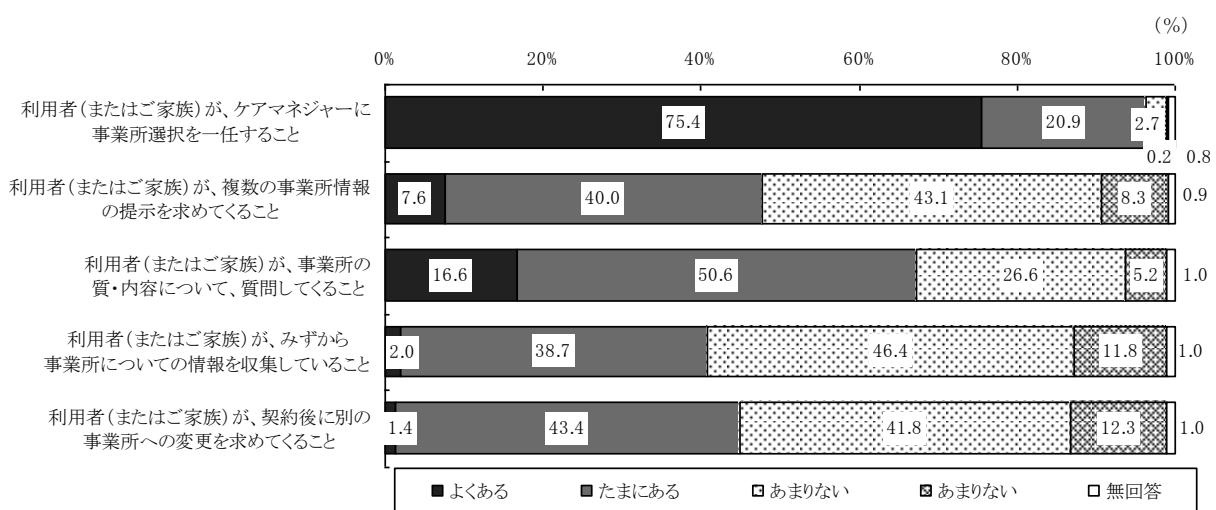
利用者（またはご家族）による訪問介護サービス事業所の選択の場面において、次のようなことは、どの程度ありますか。（○は1つずつ）<資料2-問10>

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	よくある+たまにある (合計)
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

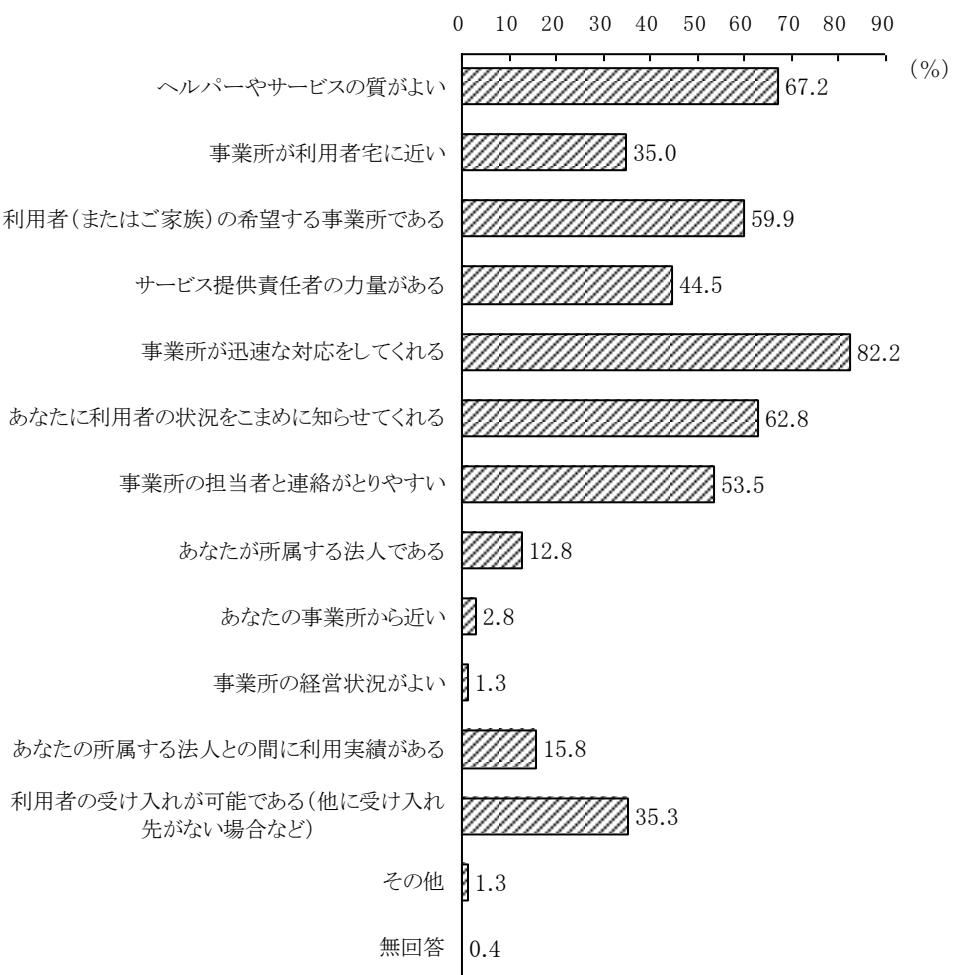
① 訪問介護サービス事業所を紹介する際に重視していること

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。（○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（○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と一緒に考え、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も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つき、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た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、服装に乱れがない。
- ・ 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じ指導があり、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と把握している。
- ・ 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

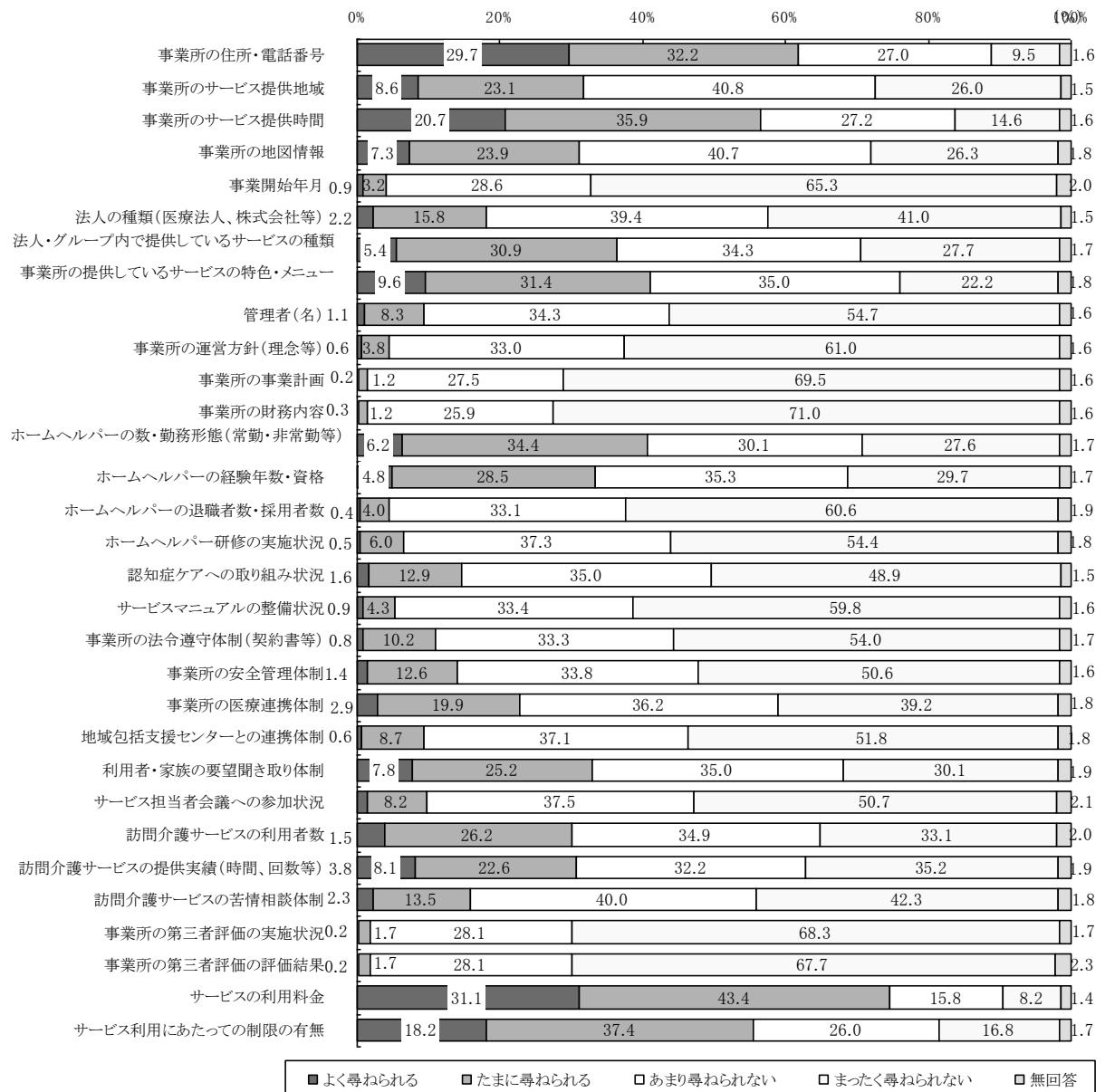
訪問介護サービス事業所を選択しようとしている利用者から、次のような情報を尋ねられることは、どの程度ありますか。（○は1つずつ）<資料2-問9>

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) (%)

	れる よ く 尋 ね ら	ら れ る た ま に 尋 ね	ら れ な い 尋 ね	あ ま り 尋 ね	ま つ た く 尋 ね	無 回 答	るに れよ く(合 計) 尋 ね+尋 ね ら れま ら
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

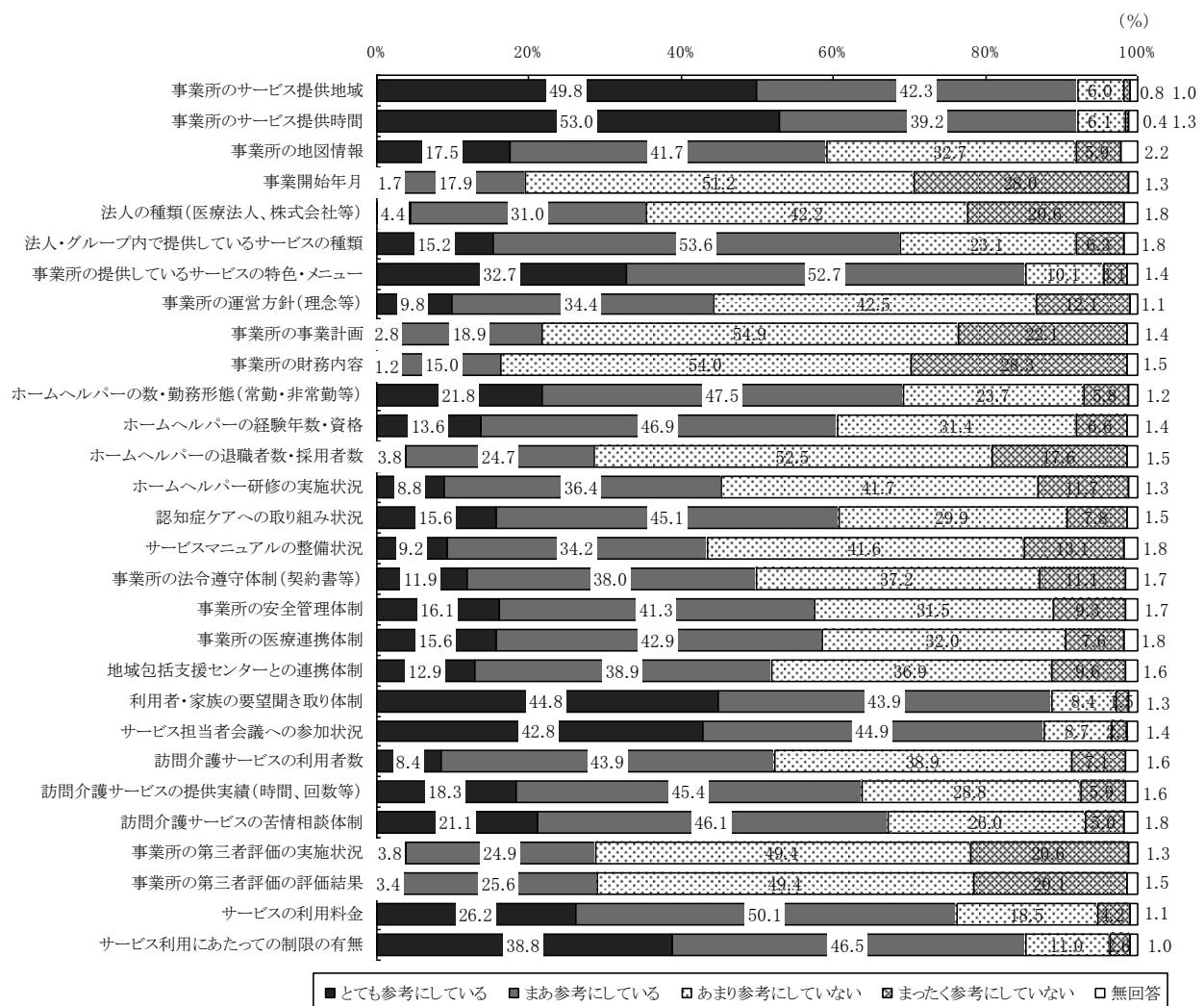
訪問介護サービス事業所に関する基本的な情報を把握するにあたり、次の情報をどの程度参考にされていますか。（○はそれぞれ 1 つずつ）<資料2-問2>

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	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)	とても参考にしている +まあ参考にしている
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し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」を参考にしている割合が高い。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、「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」などを参考にしている割合が高い。

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」、「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 . 供事 地業 域所 のサ ー ビ	ス B 提 . 供事 業間 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 . 人法 人 株の 式種 会類 社へ 医	サ内 F で. ビ提法 人供人 のし・ 種てグ 類いル るト 普	色 G ・い. メる事 ニサ業 ユー所 のジ ビ提 供の ス提 供特 し	針 H （. 理事 業念 等） 事 業 所の 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	勤の K ・数・ 非・ホ 常勤・ 常勤ム 等形へ 態ル (パ 常)	の L 経・ 験ホ 年・ 数ム ・ヘ 資ル 格パ リ	数の M 退・ 職ホ 者・ 数ム ・ヘ 採ル 用パ 者・ リ	研 N 修・ のホ 実・ 施ム 状・ 状況 況ル 況ル パ リ	取 O り・ 組認 み知 状況 ケン アヘ の	A P ル・ のサ 整・ 備状 況マ ニユ	守 Q 体・ 制事 業(業所 の書 法令 等)遵 守Q 体・ 制事 業所 の書 法令 等)遵	理 R 体・ 制事 業所 の安 全管 理R 体・ 制事 業所 の安 全管	携 S 体・ 制事 業所 の医 療連 携S 体・ 制事 業所 の医 療連	シ T タ・ ー地 域の 包連 携支 援制 セ
	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・ 聞利 用取 り・ 体家 制族 の	会 V 議・ ヘサ の・ 参ビ 加ス 状担 況當 者	ス W の・ 利訪 用問 者介 數護 サ ー ビ	間、 ス X の・ 回提訪 用問 數供問 等)實 介績護 サ ー ビ	ス Y の・ 苦訪 情問 相介 護體 サ ー ビ	評 Z 価・ の事 業相 介護 體サ ー ビ	者 A 評 A 価・ の事 業相 介護 體サ ー ビ	キの用 ヤサ料 ン・金 セビ ー ルス介 サ ー 料費 護ビ 等)、 用保 ス外 外利	否有 にC 無あ C 等) へた つサ け入 のビ れ制 スの限 利拒 の用	
	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

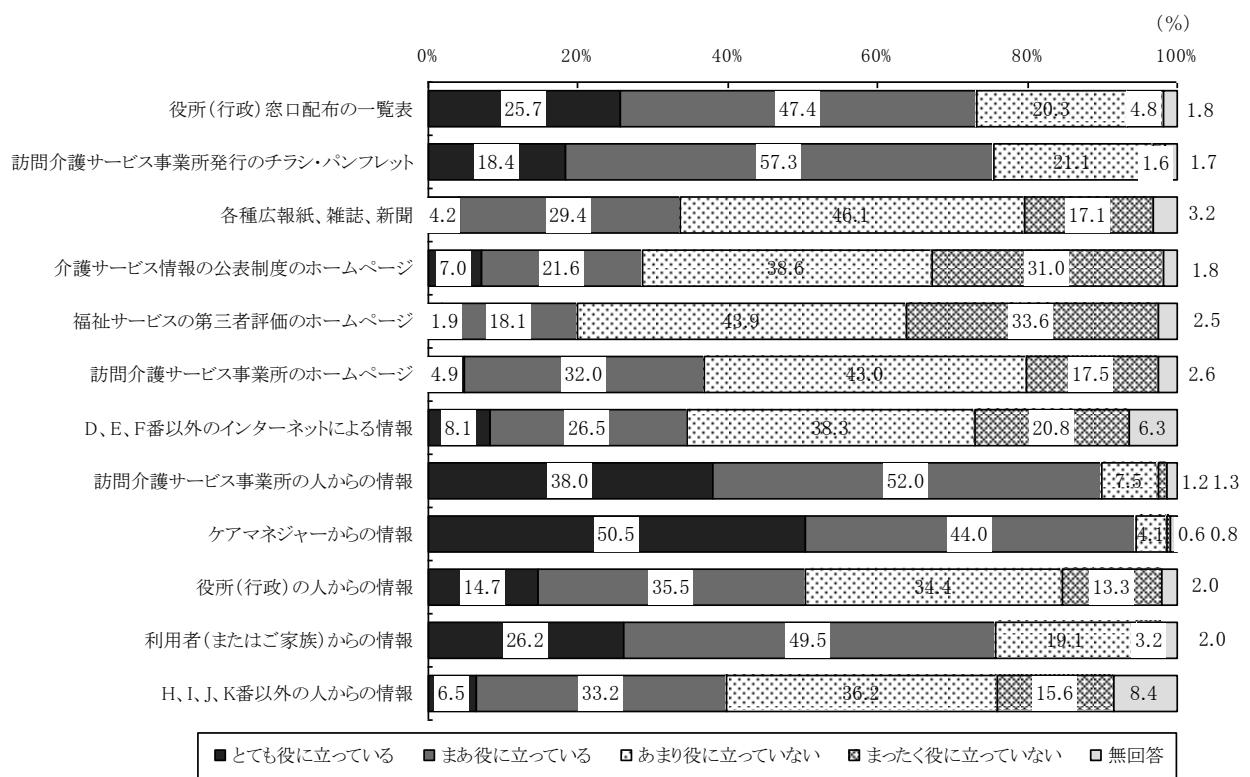
訪問介護サービス事業所に関する基本的な情報源として、次のような資料や媒体は、どの程度役に立っていますか。（○はそれぞれ 1 つずつ）<資料 2-問 1>

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（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)	B ・訪問介護サー ビス事業所發行のチラシ ・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
実務経験 年数 (問19)	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
	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、おのの違うといつても、生活に不自由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、ケアに対する考え方）。
- ・ 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て、力量を確かめることができ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。連携を取るように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

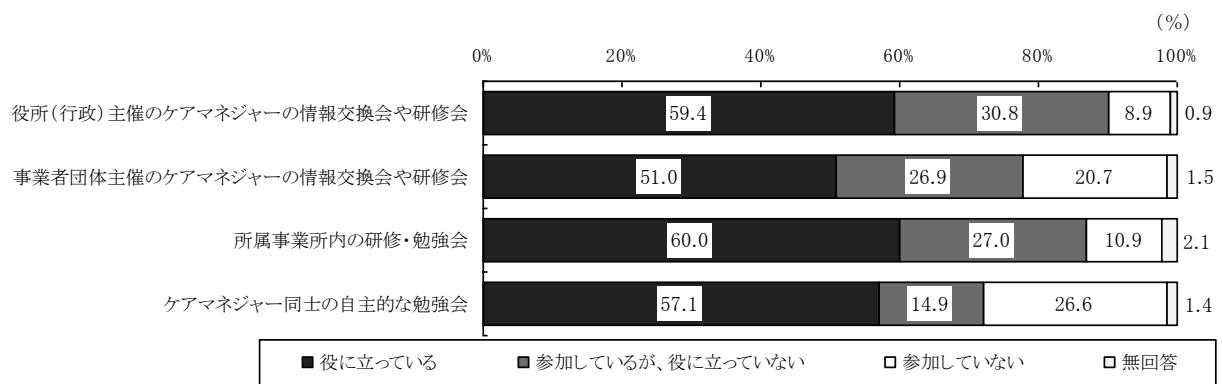
訪問介護サービス事業所についての情報を収集するために、次にあげるような場は役に立っていますか。（○は1つずつ）<資料2-問3>

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	いない	参加しているが、役に立つて	参加していない	無回答	回答「いい」と回答した人と「無回答」を除いた場合	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			
			役に立つていてないが、役に立つていてない	立参加していなが、役に立つていてない	参加していなが、役に立つていてない	無回答	役に立つていてないが、役に立つていてない	立参加していなが、役に立つていてない	参加していなが、役に立つていてない	無回答
勤務形態 (問18)	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
	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
実務経験年数 (問19)	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
	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			
			役に立つていてないが、役に立つていてない	立参加していなが、役に立つていてない	参加していなが、役に立つていてない	無回答	役に立つていてないが、役に立つていてない	立参加していなが、役に立つていてない	参加していなが、役に立つていてない	無回答
勤務形態 (問18)	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
	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
実務経験年数 (問19)	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
	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

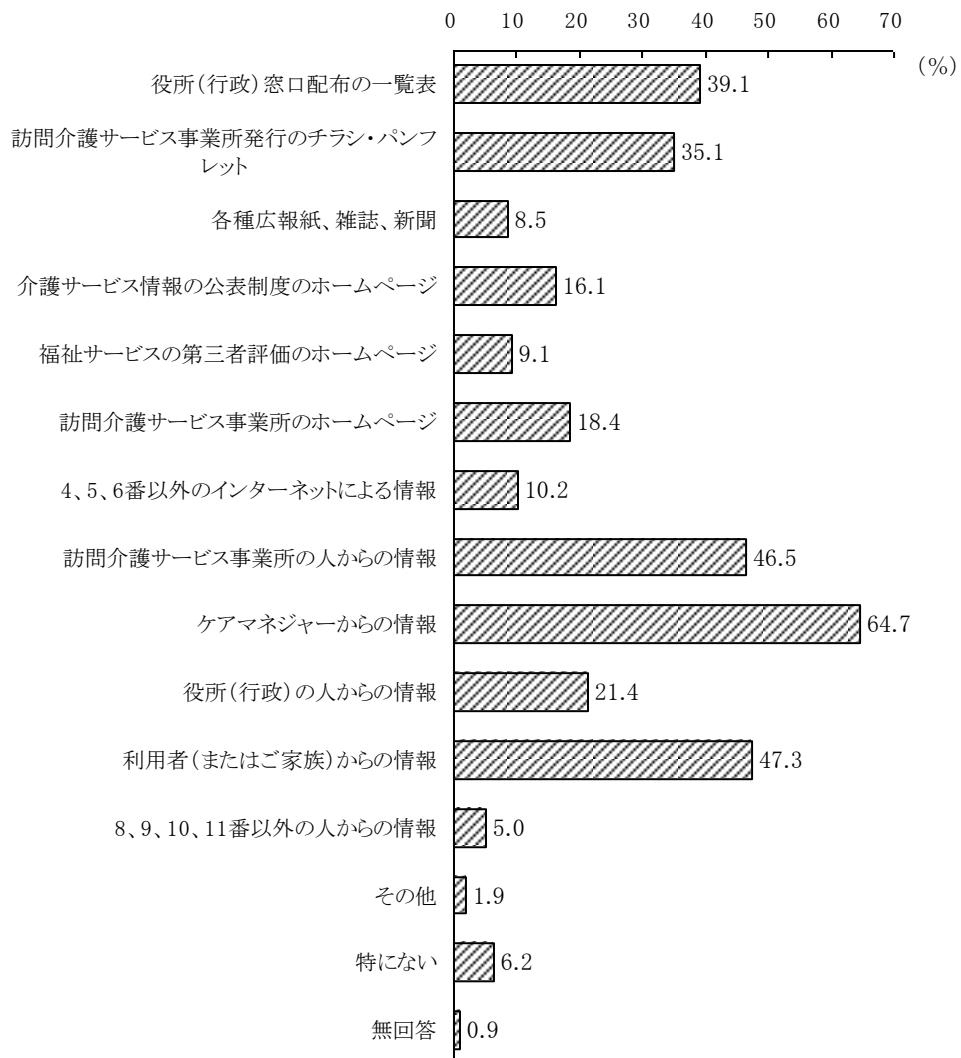
訪問介護サービス事業所に関する基本的な情報の収集にあたり、どのような情報がもっと活用できるとよいと思いますか。（○はいくつでも）<資料2-問4>

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	特ない	62	6.2
	無回答	9	0.9



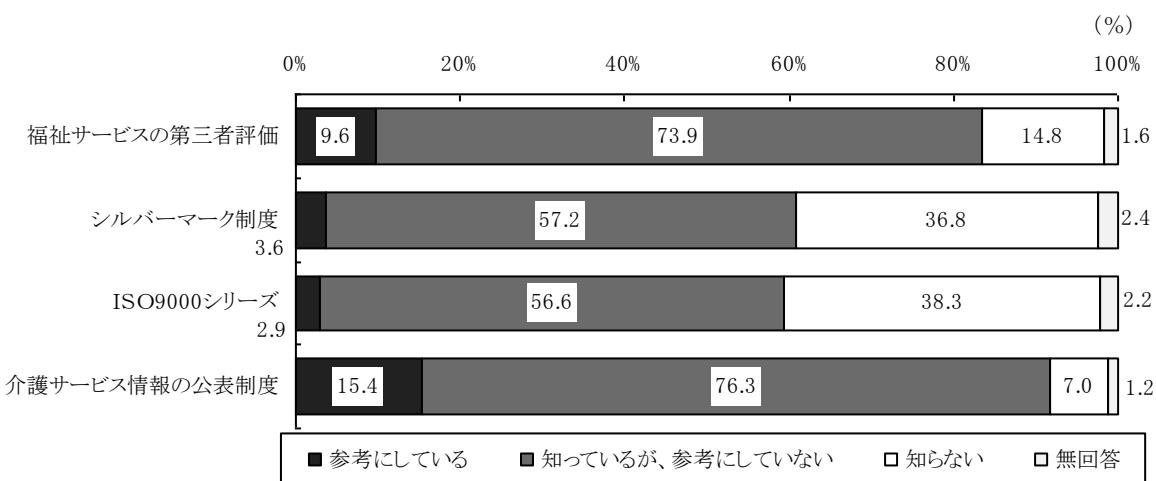
⑦ 諸制度の情報の参考度合い

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。（○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」を参考にしている割合が高い。

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			
			参考にしてている	参考につけていないが、ない	知らない	無回答	参考にしてている	参考につけていないが、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. ISO9000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	参考ついているが、ない	知らない	無回答	参考にしている	参考ついているが、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

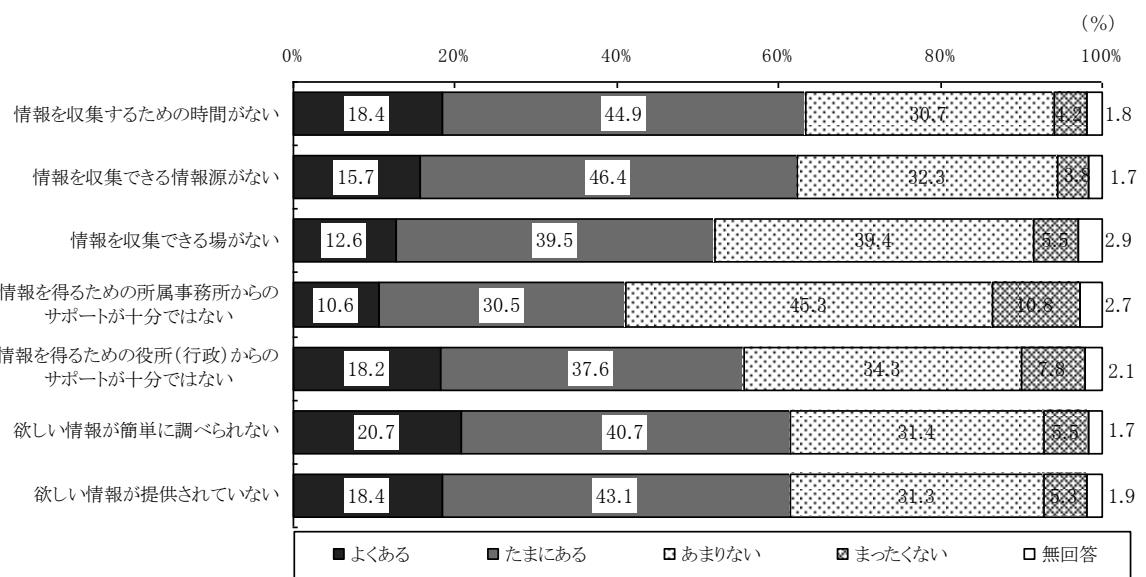
① 情報収集の現状

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。（○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こと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 る場 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 な い	E ・情 報 を得 るため の役 所 （行 政） か らの サ ポ ー ト が 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	145 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

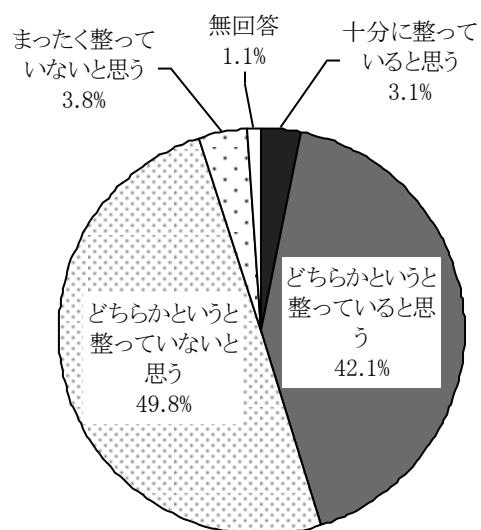
② 情報収集を行うための環境整備に対する評価

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。(○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「どちらかというと整っていると思う」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）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	どちらかというと整っていると思う	420	42.1
3	どちらかというと整っていないと思う	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、情報を得るためにサポートが必要ではない、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 可 能 性 が な い	C ・情 報 を 収集 可 能 性 が な い	D ・サ ポート が 十 分 で な い	E ・サ ポート が 十 分 で 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
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	212 47.0
	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	396 74.0

(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見る視点としては、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脉からの質的な情報

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。

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」という利用者が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する情報である。

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も、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しての情報収集・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、経験年数、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」、「ケアマネジヤーやホームヘルパーが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）が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、サービスの質に関する情報が得られない」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。

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などを知らない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、事業所の「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ますを示すものである。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、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、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とする。

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て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。参考に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、といった観点が、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。

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います。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>

	☎ 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、どのような情報をお参考にしましたか。（○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）わからぬ場合は 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 よかったですから	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つた | 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つた | 20.2% |
| 4. その他 () | 2.3% |
| 5. 特に困ったことはなかつた | 60.7% |

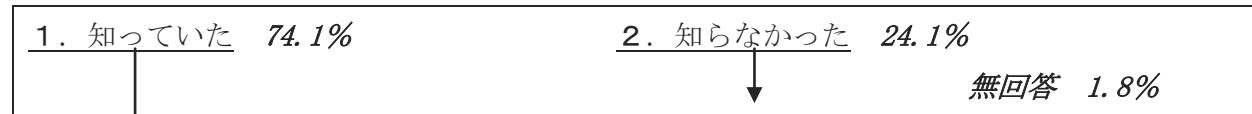
無回答 1.8%

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すか。（○は1つ）



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）を変更しま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	
7. 役所の窓口でもらった一覧表	7.5%	制度のホームページ	1.1%
8. 役所が発行している広報紙	0.9%	15. 他のホームページ	0.0%
9. タウン情報誌	0.8%	16. その他（ ）	4.6%
		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）

わからぬ場合は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 サービス費用、キャンセル料など）	9.0%
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つた	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つた	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つた	14.9%
4. その他（ ）	2.0%
5. 特に困ったことはなかつた	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. 知らなかつた	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、今後に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)

	とても参考している	まあ参考している	あまり参考していない	まったく参考していない	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つずつ)

	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つ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。（○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。（○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 → 問7-1 にお答えください	67.2%
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します。
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つずつ）

	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くること	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くること	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)	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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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のかわからない ・ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。
- ・ 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が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。
- ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 知人・家族が利用しているからという方もある 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他社から当社に変更するケースのほうが多い、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としているかは、会って話してみて判断している。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ってつくっている）などで名刺交換や情報交換などをしている。
- ・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としているかどうかが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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 病院や施設の相談員の紹介等 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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」「○○をやってくれるか」等
事業所変更の状況	<ul style="list-style-type: none"> 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) 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ケアマネジャーが紹介することが多い
選択理由	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話での対応がよかつたから ・ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者が選ぶことは皆無ではないか
利用者の選択状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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つてない。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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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つてくれるのかということ
事業所変更の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 変更し受け入れはある 理由) 家族等介護者との相性、ケアマネジャーの資質 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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

		<p>から、苦情や不満につながる</p> <ul style="list-style-type: none"> 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るとわからない。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。
- ・ 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が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。
- ・ 保険者は、事業者を育てる、評価する役割とともに、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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ケアマネジャーに一任が多い
選択理由	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 口コミに頼る傾向がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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		<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、こ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としているかどうかに重点を置いています。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なこと。

(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

- ・ 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み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、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。

この調査研究事業は独立行政法人福祉医療機構から長寿社会福祉基金(一般分)の助成金を受け行われたものである。

介護サービスにおける利用者のサービス選択要因に関する研究事業報告書

平成21年3月発行

内容照会先　社団法人シルバーサービス振興会

〒102-0083

東京都千代田区麹町3丁目1番地1

TEL 03-5276-1602

