

【令和元年度 厚生労働省老人保健事業推進費補助金（老人保健健康増進等事業）】

居宅（介護予防）サービス計画に位置付けた
サービス内容の実態に関する調査研究事業
報告書

令和2年3月

株式会社 日本総合研究所

目次

第一章	本調査研究の概要.....	3
1.	本調査研究事業の背景.....	3
2.	利用者・家族のケアプラン選択に向けた課題.....	4
3.	本調査研究事業の進め方.....	4
第二章	先行調査研究等の整理.....	7
1.	サービスの特徴に関する先行研究.....	7
2.	サービス品質評価に関する先行研究.....	8
3.	医療・介護サービスにおける先行研究.....	10
4.	本調査事業への示唆、検討の視点.....	14
第三章	居宅介護支援サービスにおける実態調査.....	16
1.	調査設計.....	16
2.	ケアマネジャー向けヒアリング調査.....	16
3.	高齢者および家族向けアンケート調査.....	23
4.	利用者向けヒアリング調査.....	32
第四章	居宅介護支援事業書選択における情報開示方法に関する検討.....	34
1.	介護サービス情報公表について.....	34
2.	情報を公表するチャンネルおよび情報開示内容の検討.....	35
第五章	まとめ・考察.....	38
巻末資料 1.	ケアマネジャー向けヒアリング調査票.....	41
巻末資料 2.	利用者および家族向けアンケート調査票.....	42
巻末資料 3.	利用者および家族向けアンケート調査結果.....	47
巻末資料 4.	利用者向けヒアリング調査結果.....	90

第一章 本調査研究の概要

1. 本調査研究事業の背景

居宅（介護予防）サービス計画（ケアプラン）は、ケアマネジャーがインテーク面談結果や、利用者の希望および利用者の状態・生活環境等のアセスメント結果に基づき、家族の希望、地域におけるサービス提供体制等を勘案して、課題解消に最も適切なサービスの組み合わせを検討したうえで、利用者および家族の意向、総合的な援助方針、解消すべき課題、サービス提供等を踏まえた目標と達成を目指す時期、サービスの種類・内容・利用料、提供上の留意点等を整理するものである。対象となる方の状態や健康上の問題点に加え、生活環境・生活上の課題、家族・介護者の状況を理解し、本人および家族の意思に沿う内容とすることが求められる。

ケアプランは、利用者の心身の状況や置かれている環境、利用者・家族の要望、自らの意思決定に基づき適切なサービスが総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して作成されることが求められるものであり、平成30年度介護報酬改定に関する審議報告において指摘されているように、公正中立であり、かつ質的な担保が期待されるものである。つまり、ケアプランの客観的な合理性・妥当性・適切性が担保できていることを明確にしておくことが必要である。ケアマネジメントにおけるアセスメントや多職種連携が十分ではない面があるために、利用者にとって適切なケアマネジメントが行われていないことがあるといった指摘もされている。ケアマネジメント内容はケアマネジャーが属する事業所属性や個々のケアマネジャーの経験、考え方によって相違がある部分もあり、その相違点はケアプランの中身やマネジメントプロセス、利用者との関与の度合い、時間の使い方等、さまざまな部分に生じているものと考えられる。

近年、ケアマネジャーの従事者数は増加傾向にあり、中長期的にケアプラン・ケアマネジメントの質および公正中立性の担保を図るためにも、これらの差異要因の整理、対応の方向性の検討を行うことは重要である。

ケアプランは、作成における基本的な考え方や視点、作成プロセス、作成様式等が定まっている状況にあり、基本的にどの事業所・担当者が作成してもおおむね同様のものとなることが期待されるものである。地域のサービス提供体制や本人・家族の意向等によって位置付けるサービス内容に相違が生じることは想定できるが、少なくとも同一の状況の地域、同様のニーズがある際にはある程度同様のサービスが位置付けられるべきである。しかし、過去の調査等を見ると、同様の状態にある利用者のケアプランに位置付けられているサービスはその種類、量等のばらつきが少なくない。法人グループで特定のサービス事業所を有している場合に、多頻度で同サービスを位置付けるようなケースも見られる。グループ運営を重要視するために公正中立性を十分には担保できていない場合があるものと考えられる。

また、今後のケアマネジメントのあり方として、より一層、自立支援・尊厳の維持等を重要視することが必要であり、これまで以上に利用者および家族のニーズ優先・利用者主

導型のアプローチが目指されるべきといえる。公正中立とはあくまで利用者サイドにとっての考え方であり、より利用者本位、自らの意思に基づくケアプランとなっていくことが期待される。

利用者や家族が提供されるサービスに対する関与をより強め、自らの意思に基づく選択を進めるためには、居宅介護支援事業所の実情を示していくことも一つの方向性であると考えられる。各居宅介護支援事業所の傾向を把握することで、自身の意向・考えに近いサービス選択につなげていくことを検討できるようになると想定される。

2. 利用者・家族のケアプラン選択に向けた課題

客観的な合理性や妥当性が担保でき、かつ利用者本位のケアプランを実現していくためには、以下のような点が課題になると考える。

- 事業所やケアマネジャーによるケアプラン内容の相違にかかる実態および差が生じる要因の把握
- 利用者・家族にとってのケアプランの作成過程や内容の妥当性等を確認するための指標・ポイントの検討
- 利用者・利用者家族の意思決定に役立つ情報・指標の検討、情報提供の在り方の検討

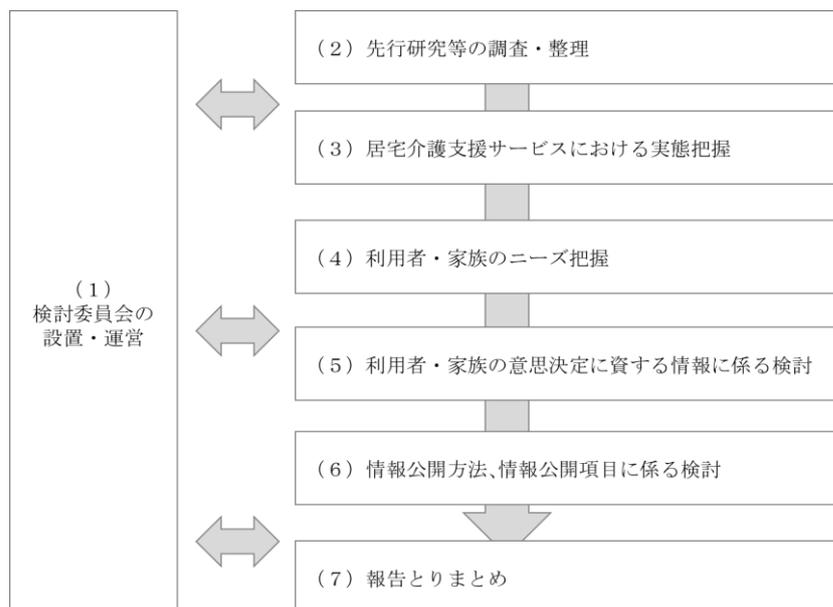
3. 本調査研究事業の進め方

本調査研究では、以上の背景および課題認識に基づき、ケアマネジャーの作成しているケアプランが、利用者の心身の状況や置かれている環境に応じて、利用者の意向・選択に基づき、適切な保健医療・福祉サービスについて多様な選択肢から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮されているか、居宅介護支援事業所で実施されている取組、施策を把握したうえで、利用者や家族が意思決定するうえで必要となる情報の項目やその内容、提供方法等について検討、整理することを目的として実施した。

そのために、居宅介護支援事業所・ケアマネジャーの取組や基本的考え方等の調査、利用者や家族のニーズ把握、サービスの適切性を検討するための指標の検討、利用者・家族にとって有用な情報・指標の検討等を実施した。

本調査研究では上述の狙いを達するために、以下の内容、進め方で検討を行った。

図表 1 本調査の進め方



(1) 検討委員会の設置・運営

本調査研究における各種検討を円滑かつ効果的なものとするため、ケアマネジメントや介護における質の検討等に精通した有識者や実務者等からなる検討委員会を設置・運営した。

検討委員会は、調査研究の方向性、実施手法・進め方、各種検討における視点・要点、分析・検討内容、今後の提言検討・とりまとめ等、調査研究全般に関する内容を検討、助言を得た場とし、計4回開催した。

図表 2 検討委員一覧

委員長	慶応義塾大学 経済研究所 ファイナンシャル・ジェントロジー 研究センター センター長 教授	駒村 康平
委員	国際医療福祉大学大学院 医療福祉経営専攻 教授	石山 麗子
委員	国立障害者リハビリテーションセンター 管理部長/ 国立障害者リハビリテーションセンター研究所 (併)	遠藤 征也
委員	株式会社マロー・サウンズ・カンパニー 代表取締役	田中 紘太
委員	一般社団法人日本介護支援専門員協会 副会長	七種 秀樹
委員	大阪大学大学院 医学系研究科保健学専攻 教授	福井 小紀子

図表 3 検討委員会実施概要

検討委員会	日時	主要議題
第1回	令和元年8月27日(火)	・居宅介護支援サービスに関する先行調査の整理 ・本調査における仮説及び調査設計に関する検討
第2回	令和元年10月23日(火)	・居宅介護支援事業所向けヒアリング調査概要及び結果ご報告 ・居宅介護支援サービスを選択する上で重要となる指標についての検討
第3回	令和2年2月13日(木)	・利用者及び家族向けアンケート調査概要及び結果ご報告 ・居宅介護支援サービスを選択する上で重要となる指標についての検討
第4回	令和2年3月4日(水)	・居宅介護支援事業所選択における指標の開示方法に関する検討

(2) 先行研究等の調査・整理

各種議論の検討材料を整備するために、ケアプランに位置付けられているサービス実態を把握・整理する目的で、過去に実施されているケアプランやケアマネジメントに関する先行研究等の文献、サービスに関する品質評価等に関する先行研究等の文献、公開情報調査を実施した。

(3) 居宅介護支援サービスにおける実態把握

(2) 先行研究等の調査・整理に加え、ケアプランに位置付けられているサービスの実情、差異要因に関する仮説を得るために居宅介護支援事業所のケアマネジャーや有識者に対するヒアリング調査を実施した。居宅介護支援事業所によるサービス選定の傾向の有無や想定される差異要因についての意見を収集し、整理した。

(4) 利用者・家族のニーズ把握

ケアプランに位置付けるサービスへの選択に関する情報項目や公開方法について、利用者や家族がどのようなニーズ・意向を有しているかについて調査し、整理を行った。

(5) 利用者・家族の意思決定に資する情報にかかる検討

上記(2)～(4)での調査・検討内容等を踏まえ、利用者や家族の意思決定に資する情報項目・内容の検討を実施した。

(6) 情報公開方法、情報公開項目にかかる検討

(2)～(5)までの調査、検討を踏まえ、情報提供のチャンネル等に関する検討を実施した。

(7) 報告とりまとめ

(6)までで調査、検討した内容、その結果について本報告書としてとりまとめを行った。

第二章 先行調査研究等の整理

1. サービスの特徴に関する先行研究

本調査において、ケアプランに位置付けられるサービスにおける品質評価や、利用者が居宅介護支援事業所を選択するうえで必要となる情報項目を検討するうえで、そもそものサービスの特性やその評価方法、情報開示の際の特徴を先行研究から整理する。

一般的にサービスは、物理的形態を有するモノ製品の場合に比べて、サービスの質の評価は難しく、もともと「サービス」とは「生産活動そのもの」を指すために、モノ製品のように、その「質」を客観的に測定したり、事前に確認したりすることが困難だという特徴がある。サービスの特性を近藤孝雄¹は以下のように述べている。

■ 無形性

- サービスは活動であるので、モノ製品のような物的形状がないため、顧客に見せたり、具体的に触ってもらったりすることができない。ゆえに説明が難しく、特に顧客の具体的なメリットが伝わりにくい
- 合わせて活動が行われる時間と場所が特定されるため、流通させることも、在庫させることもできない

■ 同時性

- 人を対象とするサービスの場合、サービスは生産される場所で、同時に消費されている
 - ✓ サービスは、失敗しても戻せない（サービスの不可逆性）
 - ✓ サービスは、提供者と顧客が共同して生産する
 - ✓ 顧客が生産場所にいる為、サービスの生産過程に対する関心度が高い

■ 顧客との共同生産

- 顧客自体がサービス活動に参加し、サービスの一部となっている
- 顧客のサービスへの参加の度合いや簡便さ（複雑さ）、メリット、体験の楽しさ等顧客との相互作用が、サービスを設計するうえで重要な変数となる

■ 経過と結果

- 顧客は、サービスに当然結果を求めるが、サービスの本質は活動であるため過程の積み重ねが結果となる
- サービスでは、活動過程を顧客は体験することになり、その体験の積み重ねが最終的な結果を導く
- サービスにおいては、結果よりも過程を重要視するケースが多く見られる

¹ 近藤隆雄「サービス・マネジメント入門」

2. サービス品質評価に関する先行研究

サービス品質の評価に関する先行研究について、1988年にParasuraman、Zeithaml、Berry (PZB)によって、サービスの品質に関する97項目からなるアンケート調査を4種のサービス企業組織の顧客200名程度に実施し、調査内容を数回繰り返すことで精緻化していき、最終的にサービスの品質を構成する5つの側面を抽出した。²

図表 4 SERVQUAL (サービスの5つのサービス品質)

有形性 (Tangibles)	サービス企業組織によって使われている設備や用具そして素材の魅力、さらにサービス従業員の外見などをさす。
信頼性 (Reliability)	サービス企業組織が顧客に対して初回に失敗のない完璧なサービスを提供し、同意がなされた時間までにそのサービスを遂行することなどをさす。
反応性 (Responsiveness)	サービス組織の従業員が顧客を進んで手助けし、要望に応えようとすることや顧客にサービスを提供する適当な時期を知らせ、さらに迅速なサービスを行なうことなどを意味する。
確実性 (Assurance)	従業員の行動が顧客にその企業の信用を与えたとともに、その企業は顧客に安全を保障することを意味する。
共感性 (Empathy)	サービス企業組織側が、顧客の問題を理解し、彼らの最も関心のある活動を行うことや、顧客に対して個別に注意を払ったり、便利な活動時間を設けたりすることを意味する。

出典：クリストファー・ブロック、ローレン・ライト『サービス・マーケティング原理』

これら5つの側面に対応したサービスの「期待」と「実際の経験（実績）」に関する質問項目を作成し、調査を行った結果、上記の数式が成立することを結論付けた。

$Q = P - E$ <p>Q : Quality (品質)</p> <p>P : Performance (実績)</p> <p>E : Expectation (期待)</p>

一方、Parasuraman、Zeithaml、Berryは、先のSERVQUALは、一例にすぎず、サービスの特性上、提供されたサービスの全ての条件を完璧に説明できないため、個々のサービスにおいて個別に測定することが必要であると述べている。

サービスそのものの品質に焦点があり、購入を検討する場面で必要とする他の情報が含まれていないため、Parasuraman、Zeithaml、Berry (PZB)の先行研究を基に近藤孝雄³は全体としてのサービス商品を構成する品質カテゴリーとして、結果品質、過程品質、有形品質、費用の4つに整理している。

² クリストファー・ブロック、ローレン・ライト[2002]『サービス・マーケティング原理』

³ 近藤孝雄[2000]『経営・情報研究 No. 4 サービス品質の評価について』

■ 結果品質

そのサービスのコア機能の達成度を測定する指標。介護度が改善されたか、病気が治ったか、目的地に時間どおり到着したか、楽しく充実した時間を過ごせたか等々である。

- 目標達成度
- 単機能か多機能か（品揃えと選択可能性）
- カスタマイゼーションの程度
- プリ／アフターサービスの充実度
- 必要な場合の例外的対応や事後の処理の適切さ

■ 過程品質

過程品質は、サービス提供過程で消費者が経験する快適さや心理的な安心感、任せられるという信頼感と関係すると述べている。サービス提供者が、提供するサービスにおける知識・能力を保有しているか、礼儀正しく丁寧な態度で接してくれるか、顧客に注意を集中し、素早く対応してくれるか、といった側面についてである。

- 知識・技能の水準
- マンパワーの量の適切さ
- 礼儀正しさ、プライバシーの尊重の態度
- サービス提供のスピード
- （事前・最中・事後）情報提供の充実度と提供方法の適切さ
- 課題問題へ
- 公平さ

■ 有形品質

サービス生産の手段となる設備、機械、建物、サービス提供に利用される道具、資料等の「物的な要素」と「システム」という2つの要素の質の高さを表している。システムについては、情報提供の程度、顧客の時間的、肉体的および精神的な入手コストを引き下げる働きをする仕組みのうえでの工夫（例えば予約の取りやすさ、営業時間、立地条件、他の機関とのネットワーク等）、および契約内容の明確度（解約、返金等）、苦情窓口の整備、等と述べている。

- 建物・設備の充実度（スペース、新しさ、性能、多機能、アクセス、使い勝手、バリアフリーへの配慮、等）
- 建物、部屋、設備等の快適度
- 建物、備品等安全性（衛生、火災、物理的）
- 物的要素の美的水準
- プライバシーを配慮した設備・仕組み

- 営業時間・立地条件（顧客への利便性）
- 入手コストを下げるシステムの工夫
- 契約内容の明確度
- パンフレット・ガイドブック等の充実度
- 苦情対応システムの適切さ

■ 価格

「費用」のカテゴリーに入るのは、そのサービス商品の「価格」と「価格以外の金銭的費用」の2つであると述べている。価格については、消費者の立場から、その額に納得性があり、適正と判断できるかどうか重要である。後者については、顧客の「入手コスト」のうち、金銭的な支出のみを取り上げている。表示された価格以外に追加的な費用の請求があるか、追加請求の内容は適切か、等である。

- 価格の適切さ
- 価格以外の金銭的費用の適切さ
- 費用についての情報入手のしやすさ

3. 医療・介護サービスにおける先行研究

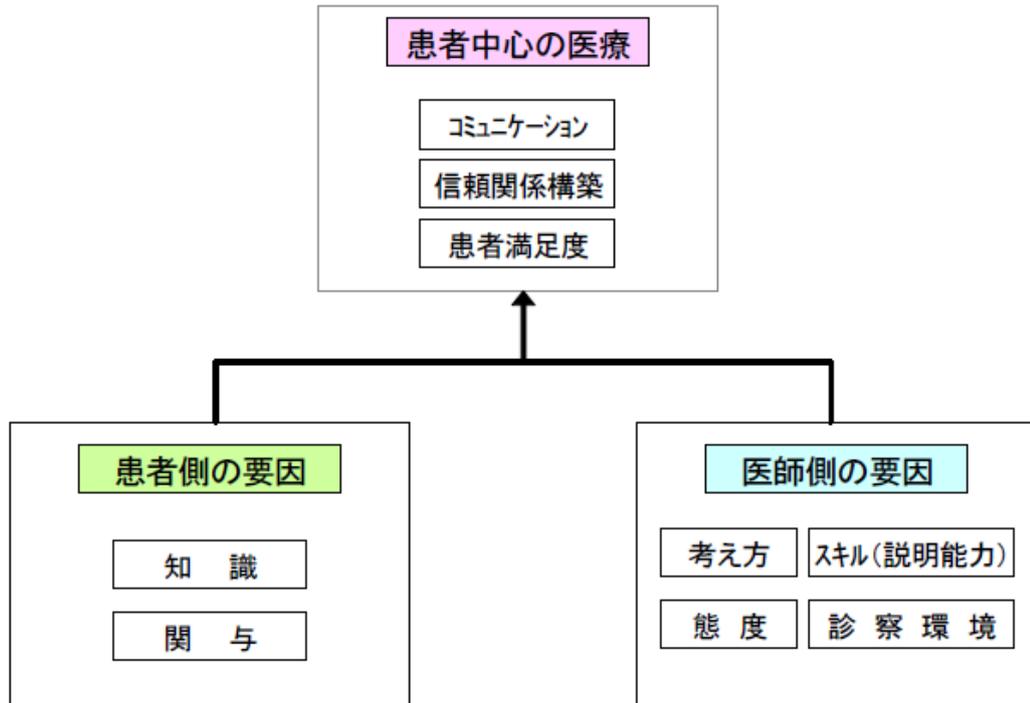
医療サービスにおいては、数々の調査研究がなされており、医療政策研究所や日本医療機能評価機構の病院機能評価において患者満足度の調査・研究を実施したり、また医療法人が自社の医療サービス（来院～受付～診療～会計）において満足度調査を実施したりしている。

医薬産業政策研究所では、医療消費者への意識調査⁴を実施し、医療消費者が患者中心の医療をどう考えているのか、また実際にどのように医療や薬に関わり、どう行動しているかを調査している。その結果、医療消費者は患者中心の医療を望み、医療に積極的に関わりたいと考えており、患者中心の医療の患者側における素地はできていることが示唆されている。しかし一方で、「知識不足」「医師への依存」といった患者自身の問題と、「診察時間が短い」「医師に聞きづらい雰囲気がある」「医師がきちんと答えてくれない」といった「医師の対応への不満」、言い換えれば、医師とのコミュニケーションの障害が明らかになり、これが患者中心の医療実現のための今後の課題であることが示されている。

「患者と医師とのコミュニケーション」「両者の信頼関係構築」「患者満足度」の3つを患者中心の医療のキーファクターと考え、医師、医療消費者への意識調査を実施している。また、患者中心の医療に影響を与える要因については、医療消費者と医師との関係に焦点をあてて考えると、＜患者（側）の要因＞および＜医師（側）の要因＞の2つに分けることができると整理している。

⁴ 医薬産業政策研究所[2007]「医療消費者と医師とのコミュニケーション-意識調査からみた患者満足度に関する分析-」

図表 5 患者中心の医療を構成する要因とその関係



出典：医療消費者と医師とのコミュニケーション意識調査からみた患者満足度に関する分析ー

また、近藤孝雄⁵も上記で述べたサービスにおける4つの品質指標を医療に置き換えて、以下のとおり、整理している。

図表 6 医療サービスの評価項目

サービスの全体的質の評価項目	医療サービスの評価項目
1. 結果品質 ①目標達成度 ②単機能か多機能か（品揃えと選択可能性） ③カスタマイゼーションの程度 ④プリ/アフターサービスの充実度 ⑤必要な場合の例外的対応や事後の処理の適切さ	①病気が完治したか。症状が軽減したか。健康状態が改善されたか。 ②治療方法や検査、ケアの仕方、病室などについての選択肢が十分に用意されているか ③患者の病状に応じた個別対応ができるか ④予後のフォローがあるか ⑤緊急時や医療過誤等の問題が起きた時に十分に対応できるか
2. 過程品質 ①知識・技能の水準 ②マンパワーの量の適切さ ③礼儀正しさ、プライバシーの尊重の態度 ④スピード ⑤（事前・最中・事後）情報提供の充実度と提供方法の適切さ ⑥課題問題への理解力・共感力 ⑦公平さ	①医師、看護師、その他職員の知識・技能の水準は十分か ②医師、看護師、その他職員の人数は十分か ③礼儀正しく、親しみのある対応ができているか ④プライバシーに配慮した対応がなされているか ⑤注意を怠らず、必要な場合迅速に対応しているか ⑥患者の「待ち時間」が短くなるような工夫や努力がなされているか ⑦事前、治療途中、事後の情報提供は十分か ⑧患者の個人的問題への配慮（例えば心理的不安）や対応はできているか ⑨どの患者にも公平に対応しているか
3. 道具品質 ①建物・設備の充実度（スペース、新しさ、性能、多機能、アクセス、使い勝手、バリアフリーへの配慮、等） ②建物、部屋、設備等の快適度 ③建物、備品等安全性（衛生、火災、物理的） ④物的要素の美的水準 ⑤プライバシーを配慮した設備 ⑥営業時間・立地条件（顧客への利便性） ⑦入手コストを下げるシステムの工夫 ⑧契約内容の明確度 ⑨パンフレット・ガイドブックなどの充実度 ⑩苦情対応システムの適切さ	①病院の医療機器、設備等は新しいか ②病院の建物、部屋、のスペースは十分か ③患者が利用する部屋、設備等の使い勝手は良いか ④患者にとって快適な環境を提供しているか ⑤安全・衛生管理は十分か ⑥施設の内部や外観は美しく、楽しい雰囲気有しているか ⑦病院は便利な場所に立地しているか ⑧医療、検査のシステムは患者指向に工夫されているか ⑨必要な処置や検査等が簡単迅速にできるか ⑩インフォームドコンセント等、権利義務の説明は十分か ⑪パンフレット等の内容は十分で分かりやすいか ⑫苦情対応のシステムがあるか ⑬入院患者に対する病院食の質や時間が適切か ⑭部屋、設備等にプライバシーへの配慮があるか ⑮予約ができるか ⑯他の医療機関とのネットワークはあるか
4. 価格 ①価格の適切さ ②価格以外の金銭的費用の適切さ ③費用についての情報入手のしやすさ	①初診料、再診料、検査料金の適切さ ②追加的費用（差額ベッド等）の価格は適切か ③費用の内訳について十分な説明ができているか

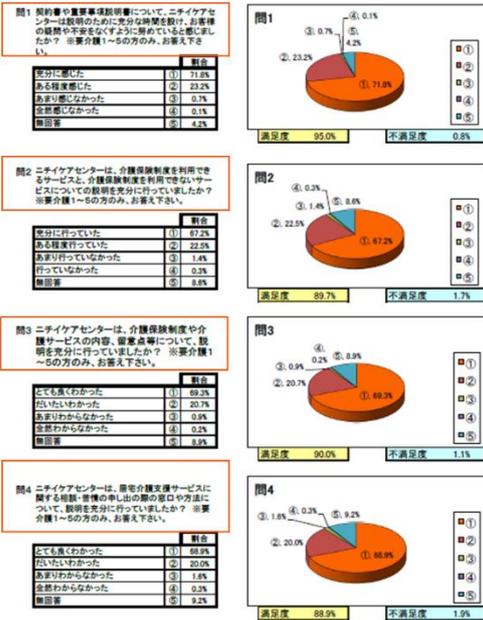
出典：経営・情報研究 No. 4 サービス品質の評価について

⁵ 近藤隆雄[2000]『経営・情報研究 No. 4 サービス品質の評価について』

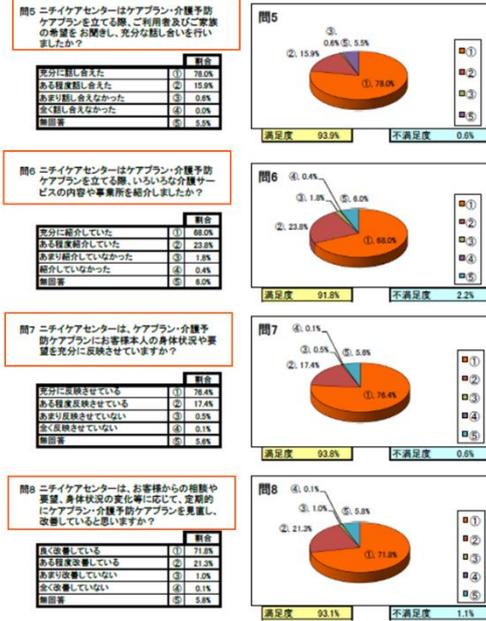
介護サービス、特に居宅介護支援サービスにおいては、そのサービスの特徴や品質を評価するといった先行研究はなされていないが、居宅介護事業所を保有する民間の介護事業会社が利用者に対するアンケートを配布し、顧客満足度調査を実施している事例があり、そこでは、居宅介護支援サービスのプロセスやサービス内容、ケアマネジャーの対応状況等について、アンケートを実施し、満足度調査をしている。

図表 7 民間介護事業会社における満足度調査の事例

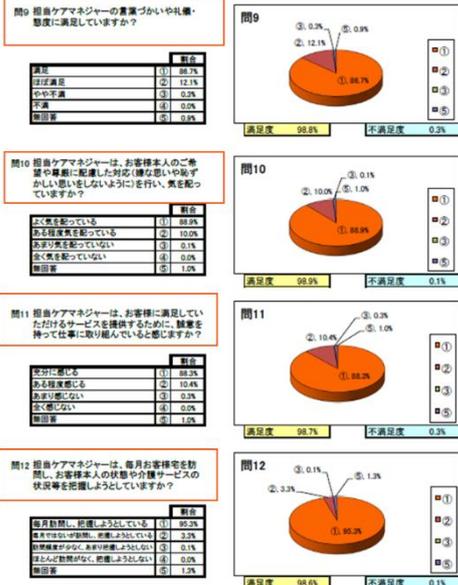
1. 契約時の事前説明について



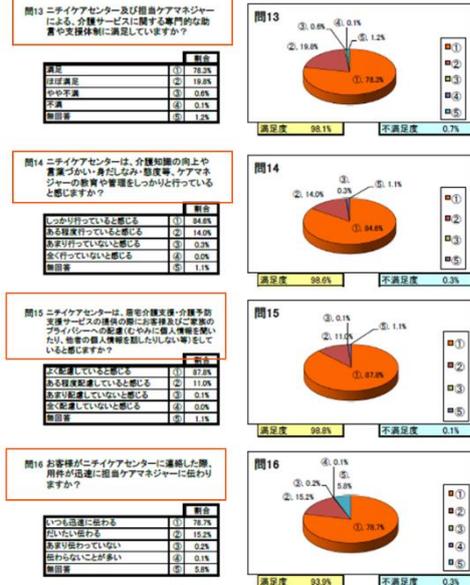
2. サービス内容について



3. 担当スタッフについて



4. 担当事業所の対応について



出典：ニチイケアセンター「2018年度居宅支援事業所における顧客満足度調査」

4. 本調査事業への示唆、検討の視点

居宅介護支援サービスでは、居宅介護支援事業所のそのものの情報については事前に判断できるが、実際に、利用者自身の課題や意向に即したケアプランが受けられ、状況が改善するかどうかは、そのサービスを体験・消費して一定期間が過ぎるまでわからない。つまり、利用者を対象とする居宅介護支援サービスが、期待したような望ましい結果を生じるかどうかは、事前にある程度の予想はできても、正確には判断できない。

居宅介護支援サービスにおいて、医療サービスを評価するうえで度々挙げられる「情報の非対称性」⁶が特徴として当てはまり、利用者の持つ介護に関する知識とケアマネジャーが提供する居宅介護支援サービスにおいて、情報のギャップが存在する。また利用者の望む形が最良のサービスではないことも特徴の一つとして押さえておく必要がある。例えば、利用者の課題は身体機能向上であり、ケアマネジャーが策定するケアプランに基づく介護サービスは通所リハビリテーションでの機能訓練であるが、利用者は辛い運動はしたくないという意向があった場合、ここには利用者への最適なサービス＝満足度の高いサービスという図式は成り立たない。

また第1回検討委員会で、先行研究を踏まえて、協議したところ、居宅介護支援サービスを選択するうえでの重要な指標を策定するために、そのプロセスとそのマネジメントに着眼を置いた調査を実施することが望ましいとの意見があった。

■ 第1回検討委員会での意見

- ▶ 利用者納得度が多い指標は何かということ进行明らかとするべきであり、納得度を高める寄与度の高い行為と事業者のその行為に対する達成度合いを明らかとすることが利用者における居宅介護支援サービスの選択につながると言える
- ▶ 具体的にはケアプランにおいて、紹介事業所の提案理由とその説明をアウトカムレベルでヒアリングし、それに対して、複数の選択肢が提示されたのか、利用者のニーズを捉えたケアプランを策定しているか、利用者にとっての目標実現の課題が何か説明しているか、紹介事業所の強みは何で、ケアプラン上の必要性や理由を説明しているかということ进行アクションレベルでヒアリングする
- ▶ ケアマネジャーにおける知識、スキル、資格等や事業所の体制やマネジメントの仕組みにおいても重要な要素となることが予想される
- ▶ 調査においては、利用者およびその家族とケアマネジャーの両方に対して、ケアマネジメントの評価、利用者の納得感のポイント、居宅介護支援サービス選択時の重要となる指標についての調査を実施することが望ましい

⁶ 情報の非対称性：取引を行う際、商品等に関して当事者がもっている情報に当事者間で格差があること。例えば、新品の商品が取引される場合、品質や性能がカタログ等によって示されており、価格を決定する情報は、売り手と買い手との間で「対称」であるといえる。それに対し、サービスの場合はその特徴から、価格を決定する品質情報に関して、売り手と買い手との間に「非対称性」が生じるといえる。

上記のとおり、サービスにおける特徴や品質評価に関する先行研究を踏まえると、本調査においては、利用者が居宅介護支援サービスを選択するうえで、判断基準となる指標や情報項目として、居宅介護支援事業所が提供するサービスプロセスやそれを下支えする事業所の体制、仕組みを明確にすることとした。

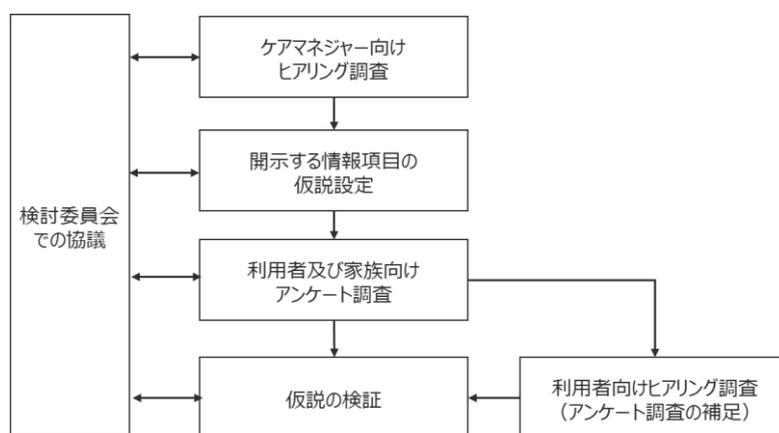
第三章 居宅介護支援サービスにおける実態調査

1. 調査設計

先行研究により、利用者および家族が居宅介護支援サービスを選択する際、重要視する情報は、そのサービス品質に関連する項目であることが予想される。居宅介護サービスにおける品質においては、明確な先行研究がないため、調査の進め方としては、当事者であるケアマネジャーにヒアリングを行ったうえで、ケアマネジャーに求められる要素や居宅介護支援サービスにおいて重要視するプロセスを把握し、居宅介護支援サービスを選択する際、重要視する情報の仮説を設定することが望ましい。

その仮説を基に利用者向けの調査を実施し、開示する情報項目とその開示方法を検討することとする。

図表 8 調査フロー



2. ケアマネジャー向けヒアリング調査

【調査概要】

居宅介護支援サービスにおける現状把握と居宅介護支援サービスを選択する際に重要視する情報の仮説設定することを目的に、利用者が利用する居宅介護支援サービスに納得するポイントや居宅介護支援事業所が実施しているケアマネジメントを行ううえで利用者の納得度を高める体制、ケアマネジャーが考える利用者および家族が居宅介護支援サービスを選択する際に重要視する情報について、ヒアリングを実施した。

■ 調査内容

- 居宅介護支援サービスにおける利用者の納得性のポイント
 - ✓ 各居宅介護支援サービスにおいて、利用者の納得度を高めるために、普段重要視しているプロセスについて
 - ✓ 各居宅介護支援サービスにおいて、利用者の納得度を向上させるうえで、実施している事項やポイントについて

- ✓ 利用者の納得度を向上させるうえで、使用されている説明資料、文章、その他データ等について
- ケアマネジメントを行ううえで利用者の納得度を高める体制等
 - ✓ 葛藤や倫理的な引っ掛かりを感じた事例があった場合に、管理者や主任クラスに相談、ダブルチェックできる環境や仕組みについて
 - ✓ 法人または事業所内に、利用者への適切な説明と同意に着目した事例検討／振り返りの機会や仕組みについて
 - ✓ ケアマネジャーのスキルを向上させる仕組み（教育制度やOJT等）について
- 居宅介護支援サービスを選択する際に重要視する情報
 - ✓ 利用者および家族が居宅介護支援サービスを選択する際に想定される重要視する情報

■ 調査対象

事業所のタイプによりケアマネジャーの特性や考え方が異なり、また利用者および家族が重要視する情報項目に違いが出るのが予想されるため、以下の事業所にヒアリングを実施した。またケアマネジメントプロセスだけでなく、事業所の体制やケアマネジャーのスキルにより差が出るため、管理者から現場担当者まで幅広く対象とした。

- 独立系事業所（単独でのサービス提供をしている居宅介護支援事業所（紹介先は100%他社の事業所））に所属するケアマネジャー
- 非独立系事業所（複合的に介護事業を展開している事業者の居宅介護支援事業所（自社サービスに利用者を紹介する基盤としての居宅介護支援事業所））に所属するケアマネジャー

図表 9 調査対象人数

	管理者クラス (事業所または経営層)	現場担当クラス (介護支援専門員)	合計
独立系事業所に所属する 介護支援専門員	2名	2名	4名
非独立系事業所に所属する 介護支援専門員	1名	1名	2名
合計	3名	3名	6名

【調査結果】

- 居宅介護支援サービスのプロセスにおける利用者納得性のポイント
 - インテークにおいて利用者ニーズを捉え、アセスメントの実施、ケアプランを策定するにあたり、幅広い選択肢と予後の予測と検討が重要であり、そのため、日々の

サービス提供事業所、医療機関との連携や情報収集が大切である

- また利用者満足・納得度の観点で、介護保険制度、介護サービスの内容、利用金額を十分に理解してもらうことが重要で、この理解が乏しいと今後クレームにつながることが多い
- インテークからケアプラン作成、サービス提供まで時間を有するケースもあり、その間に重度化してしまう利用者も存在するため、まずはサービスを利用してもらい、ニーズとケアマネジャーが認識している課題の差はモニタリングで埋め、見直すことも必要で、モニタリングで、サービス提供事業者、利用者と十分に振り返ることが重要
- モニタリングにおいては、サービス（特にリハ）が十分に機能していることを確認、指摘することが重要
- また目標達成におけるサービス終了と同時に利用者との関係が切れてしまうことが課題である

■ 居宅介護支援サービスを提供するうえで利用者の納得度を高める体制等

- 利用者に対して、サービスを理解してもらうにあたり、事前の情報収集にあわせて、サービス、事業所の職員、雰囲気を理解してもらえらる比較表を作成することも望ましい
- ケアマネジャーの働き方改革、利用者に向き合う時間を増やすといった観点で、事務処理を効率化し、リードタイムを縮めることも大切な要素
- 各種帳票類も事業所間・地域内で統一し、記載粒度も揃えていくことが品質の観点で重要
- 事業所内のケアマネジャーに対する教育・相談を図る体制を整備することも重要であり、OJT体制の整備や管理者や主任クラスに相談できる環境、「適切な説明と同意」になっているかに着目した事例検討／振り返りの機会を設け、日々のコミュニケーションの中で、利用者に対する納得度を高めることが重要
- 重度化した利用者や高齢者の疾患に対する知識や実績を作ることも重要で、居宅介護事業所の差別化にもつながる

■ 居宅介護支援サービスにおいて求められる要素

- サービスを紹介するうえで、サービス、事業所において多様な選択幅を設けることが重要である。利用者のニーズにより、様々な選択肢からサービスを選べる点や集中した場合減算対象になるが、一つの法人の中においてワンストップでサービスを提供される体制も利用者の安心感の観点で大切な要素である
- アウトカムの観点で、目標達成によるサービス終了率や要介護度の改善率、維持率が挙げられる。一方、卒業、改善においては、個々の状況により異なるので、評価

の仕方は検討が必要である

- ▶ ケアマネジャーの評価として、知識やスキル、実績も評価するうえでの重要なポイントで、高齢者の要介護度や疾患に対する実績やケアマネジャーが保有している医療介護関連資格（看護師、社会福祉士、福祉用具相談員、PT、OT、ST等）等も挙げられる
- ▶ インフォーマルサービスにおいて、給付にこだわらない取り組みも必要で、他業種との連携の中でできる限りのことをしていくことが大切

■ 居宅介護支援サービスの選択時における重要な項目・情報

- ▶ 基本的に利用者および家族においては、介護やケアマネジメントに関する知識によって求めてくる情報は異なることが予想される
- ▶ 介護やケアマネジメントに関する知識が多い方は、ケアマネジャーのスキルや経験、居宅介護支援事業所の管理体制等、自身が受けるサービスの質に関連する情報を求めるのではないかとと思われる
- ▶ 一方、介護やケアマネジメントに関する知識が少ない方は、ケアマネジャーのパーソナリティを求めるのではないかとと思われる
- ▶ 医療が必要な利用者に関しては、自身の疾患に関する知識や実績がある居宅介護支援事業所、またはケアマネジャーを望む傾向にあるため、その実績の情報を求める可能性がある。また医療機関との連携状況についても同様に求める可能性がある
- ▶ 公正中立の観点で、自身が受ける介護サービスが適切かを判断する方もいれば、安心感の観点で、居宅介護支援事業所の同一法人がどのような介護サービスを保有しているか気にする方もいると思われる

■ 第2回検討委員会での協議

ケアマネジャー向けヒアリング調査を踏まえて、第2回委員会では、居宅介護支援サービスを評価する要素の構造として、以下の4つが挙げられることを仮説付けた。

① 事業所の保有しているネットワーク・情報

利用者のニーズや課題に対して、最適なケアプラン策定・提供において、事前の情報収集や日々の連携、ネットワークが重要であるとの意見があり、ケアプランを提供するうえで、ケアマネジャーが利用者ニーズに対応でき得る選択の幅を持っているかが居宅介護サービスを評価する一つの要素であると考えられる。

② ケアマネジャーの人員体制

ケアマネジメントプロセスを進めるうえで、利用者のニーズや課題に対して、対応していきだけの体制やスキルが所属ケアマネジャーにあるかが重要であるとの意見があり、居宅介護支援サービスを提供するうえで、事業所の所属ケアマネジャーに質的・量的なキャパシティーがあるかが居宅介護サービスを評価する一つの要素である

と考えられる。

③ 事業所の体制・仕組み

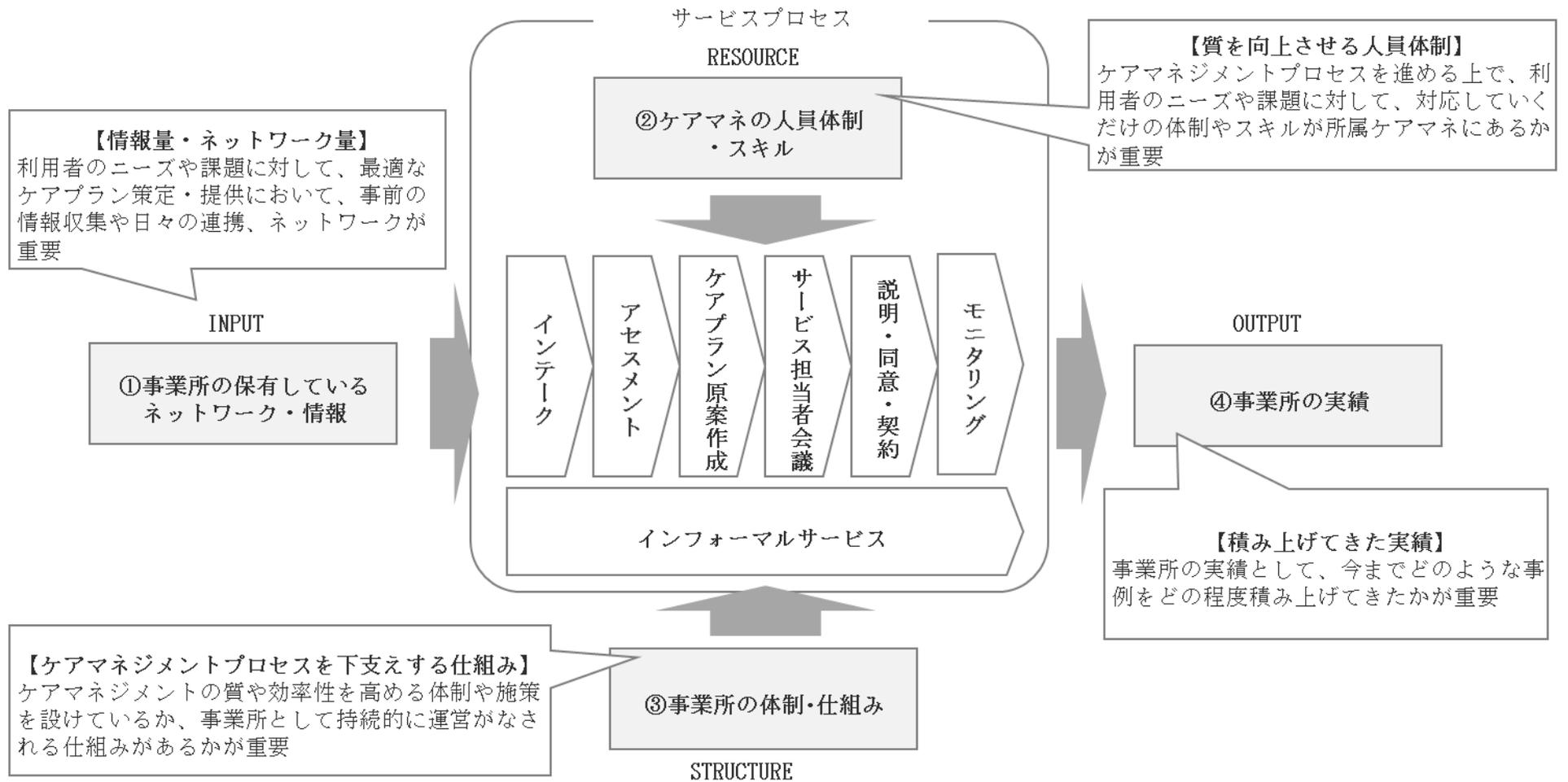
ケアマネジメントの質や効率性を高める体制や施策を設けているか、事業所として持続的に運営がなされる仕組みがあるかが重要であるとの意見があり、ケアマネジメントの質を高めるうえで、プロセスの「高度化」、「効率化」する仕組み、実際のプロセスを「管理監督」する仕組み、サービスを提供する人材の「教育」する仕組みが整っているかが居宅介護サービスを評価する一つの要素であると考えられる。

④ 事業所の実績

事業所の運営実績や各介護度、各疾患の対応度合い等、その事業所の実績として、どのような特徴（事業所の強み）があるかが重要であるとの意見があり、事業所の実績として、今までどのような事例をどの程度積み上げてきたかが居宅介護サービスを評価する一つの要素であると考えられる。

またこれらの4つの要素は、居宅介護支援サービスにおいて、①はサービスを提供するうえでの事前準備としての要素であり、②はサービスを提供するうえでの資源（人材）であり、③はその資源を下支えする仕組みであり、その結果、事業所の実績が積みあがっているという図表7のような構造が想定されると仮説付けられた。

図表 10 居宅介護支援サービスを評価する要素の構造



出典：ケアマネジャー向けヒアリング及び検討委員会の協議を基に日本総研作成

図表 11 利用者・家族が居宅介護支援事業所を選択するうえで重要視する客観的指標

項目	項目	想定される開示情報
■基本情報 居宅介護支援事業所や所属するケアマネジャーの基本情報	1 所属する個々のケアマネジャーの情報	氏名、年齢、性別、経験年数、担当人数、保有資格など
	2 居宅介護支援事業所の基本情報	住所、電話番号、FAX、アクセスなど
■事業所の保有しているネットワーク・情報 ケアプランを提供する上で、ケアマネジャーが利用者ニーズに対応できる選択の幅を持っているか	3 提案可能な介護サービスの種類	提案することができる介護サービスの種類(例:訪問介護、デイサービスなど)や過去実績件数
	4 提案可能な介護サービス事業所数	提案することができる介護サービス事業所数(例:訪問介護において複数事業所提案できるか)や過去実績
	5 同一法人内の介護サービス種類、件数	居宅介護支援事業所の同一法人内における他の介護サービス(訪問介護、デイサービス、グループホームなど)の種類別事業所数
	6 連携できる介護関連事業所等	居宅介護支援事業所が連携できる関係先(他事業所のケアマネジャー、介護サービス事業所管理者、リハ職、医師、看護師等)
	7 連携できる医療機関等	居宅介護支援事業所が連携できる医療機関の種類、件数
	8 インフォーマルサービス実績	居宅介護支援事業所全体のボランティアや保険外サービスの紹介、自治体サービス手続き等の件数
■ケアマネジャーのスキル・人員体制 居宅介護支援サービスを提供する上で、事業所の所属ケアマネに質的・量的なキャパシティーがあるか	9 従業員数	居宅介護支援事業所の従業員数(常勤換算職員数)
	10 主任ケアマネ取得状況	居宅介護支援事業所の主任ケアマネ人数
	11 利用者数	居宅介護支援事業所の介護支援専門員1人(常勤換算)の平均利用者数
	12 ケアマネジャーの他の保有資格	居宅介護支援事業所のケアマネジャーの保有資格:看護師、社会福祉士、介護福祉士、福祉用具相談員、PT、OT、ST等
	13 職員の勤続年数	居宅介護支援事業所内の職員の平均勤続年数、職員定着率
	14 24時間連絡体制の有無	居宅介護支援事業所内の24時間連絡体制確保の有無、必要に応じた利用者等からの相談への対応可否
■事業所の体制・仕組み ケアマネジメントの質を高める上で、プロセスの「高度化」、「効率化」する仕組み、実際のプロセスを「管理監督」する仕組み、サービスを提供する人材の「教育」する仕組みが整っているか	15 効率化施策の有無	居宅介護支援サービスを効率化し、早急に介護サービス開始ができる仕組みや体制の有無(例:ケアマネジメントを効率化するシステム導入や業務をサポートする事務員の配置など)
	16 従業員の教育制度の有無	居宅介護支援事業所内のケアマネジメントの質を高める教育や事例研究の実施の有無
	17 業務標準化施策の有無	居宅介護支援事業所内の関連規程、マニュアルの有無、各種帳票類が統一されているか否か
	18 ケアマネジメントプロセスの管理体制有無	居宅介護支援事業所内のケアマネジメントプロセスの実行状況を管理・確認できる体制の有無
■事業所の実績 事業所の実績として、どのような特徴(事業所の強み)があるか	19 事業所の運営実績	居宅介護支援事業所の運営年数、総利用者数(件数)
	20 各介護度別の対応割合	居宅介護支援事業所の介護度別利用者数(累積)
	21 各疾患に対する対応度合い	居宅介護支援事業所の疾患別対応件数(特にパーキンソン、ALS、精神疾患、がん末期患者など)
	22 在宅看取り度合い	居宅介護支援事業所の在宅看取り率
	23 平均利用期間	居宅介護支援事業所の利用者の平均利用期間

出典：ケアマネジャー向けヒアリング及び検討委員会の協議を基に日本総研作成

3. 高齢者および家族向けアンケート調査

【調査概要】

■ アンケート調査における前提

高齢者および家族向けのアンケートについては、調査対象のサンプル数において、介護度が重い方からの回答はあるものの、十分なサンプルの取得に限界があるという前提を下に実施している。

またインターネットにて実施しており、基本的にインターネットリテラシーのある高齢者が回答していることが想定され、また、回答者によっては介護に関する知識にばらつきがあり、それらにより回答内容に偏りがあるということを留意する必要がある。

■ 調査内容

- 利用者属性：性別、居住状況、職業、利用期間等
- ケアマネジャーに求める要素
 - ✓ 居宅介護支援事業所やそこで働くケアマネジャーに求めるスキル、実績等
- ケアマネジメントにおいて重要視するプロセス
- 居宅介護支援サービスを選択する際のポイントや方法を抽出
 - ✓ 居宅介護支援事業所を選択するうえで、重要視する情報は何か
 - ✓ どのような情報（上記の指標に加え）があれば選択できるか
 - ✓ その情報はどのような提供方法であれば、取得しやすいか

■ 調査対象

高齢者とその家族を対象とし、居宅介護支援サービスの選択において重要視するポイントを見るために、利用の有無を網羅した。

また利用ニーズにより、納得度に違いが生じることが予想されるため、在宅、施設のパターンで実施した。

図表 12 調査対象および件数

調査対象基本グループ集計			回答数	%
全体			275	100.0
1	高齢者 (65-85歳)	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	18.2
2		施設介護サービス利用者(高齢者)	25	9.1
3		介護サービスの利用なし(高齢者)	50	18.2
4	家族 (50-64歳)	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	18.2
5		施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	18.2
6		家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	18.2

■ 調査対象の属性

利用者の介護度別分布としては、全体的に 10%前半から後半を分布しており、中でも要支援 2、3 の層が多い結果となった。

また利用者の居宅介護支援サービス利用期間別の分布としては、1 年～3 年未満、5 年以上、1 年未満の層が多い結果となった。

図表 13 要介護度別分布

		回答数	%
全体		175	100.0
1	要支援1	18	10.3
2	要支援2	30	17.1
3	要介護1	19	10.9
4	要介護2	28	16.0
5	要介護3	29	16.6
6	要介護4	26	14.9
7	要介護5	21	12.0
8	現在、要介護認定申請中	4	2.3

図表 14 居宅介護支援サービス利用期間別分布

		回答数	%
全体		175	100.0
1	1年未満	46	26.3
2	1年～3年未満	57	32.6
3	3年～5年未満	24	13.7
4	5年以上	48	27.4

【調査結果】

■ ケアマネジャーに求める要素

全体的に「求める」との回答が多い結果になっており、「最も求める」と多く回答されているのは、「対応の迅速性」となっており、続いて「ケアマネジメントの知識」、「利用者本人や家族の課題に気づいてくれる」、「主治医や介護サービス事業者との連携」という結果になった。

一方、「あまり求めている」という回答は、「ケアマネジャーが抱える利用者数」、「ケアマネジャーの経験年数」、「介護サービス以外の相談に乗ってくれる」となっており、「求めない」という回答は全体的に少数である。

また「わからない」という回答は一定数存在している。今回の調査では居宅介護支援サービスの利用がない層にも、次世代の利用者として居宅介護支援サービスが選択された場合を見据えることを目的に、ケアマネジメントの仕組みやケアマネジャーの役割を説明したうえで、自身が利用した場合にどう思うかといった観点でアンケートを実施しており、そのカテゴリーの回答者によるものである。

図表 15 ケアマネジャーに求める要素（単純集計）

（単位：％）

Q15 あなたが居宅介護支援事業所やそこで働くケアマネジャーに求める要素(スキル・実績)を教えてください。	最も求める +求める	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
ケアマネジメントの知識	77.1	21.5	55.6	11.3	1.5	10.2
医療・リハビリ等の知識	72.0	14.5	57.5	15.3	3.3	9.5
ケアマネジャーの経験年数	54.9	5.8	49.1	30.2	4.7	10.2
ケアマネジャーが抱える利用者数	39.6	5.1	34.5	40.0	8.7	11.6
主治医や介護サービス事業者との連携	72.7	20.0	52.7	14.9	2.5	9.8
利用者本人や家族の意向や課題を捉えるヒアリング能力	74.9	19.6	55.3	12.0	2.9	10.2
利用者本人や家族の課題に気づいてくれる	73.8	20.4	53.5	13.5	2.9	9.8
介護サービス以外の相談に乗ってくれる	53.8	11.6	42.2	29.1	6.5	10.5
連絡の取りやすさ	76.7	19.3	57.5	12.7	1.5	9.1
対応の迅速性	78.9	28.4	50.5	9.8	2.2	9.1

基本グループ別にケアマネジャーに求める要素を集計したところ、利用者本人、その家族で、ケアマネジャーに求める要素に大きな差がなかった。

中でも「最も求める」、「求める」と回答した項目は、「ケアマネジメントの知識」、「利用者本人や家族の意向、課題を捉えるヒアリング能力」、「利用者本人や家族の課題に気づいてくれる」、「連絡の取りやすさ」、「対応の迅速性」が求められる傾向にあった。

在宅介護サービスの利用者本人は、「利用者本人や家族の意向、課題を捉えるヒアリング能力」、「利用者本人や家族の課題に気づいてくれる」、「連絡の取りやすさ」、「対応の迅速性」を求める傾向があった。

施設介護サービスの利用者本人、在宅介護サービス利用者の家族、施設介護サービス利用者の家族は、利用者本人や家族の意向、課題を捉えるヒアリング能力、「利用者本人や家族の課題に気づいてくれる」、「連絡の取りやすさ」、「対応の迅速性」に加え、「医療・リハビリの知識」、「主治医や介護サービス事業者との連携」を重要視する傾向があった。なお、介護サービスを利用していないカテゴリーも同様の傾向があった。

図表 16 ケアマネジャーに求める要素（基本グループ集計）

単位：%

Q15_あなたが居宅介護支援事業所やそこで働くケアマネジャーに求める要素（スキル・実績）を教えてください。（SA） ※右記は上記の質問において、「最も求める」、「求める」と回答したサンプルの合計割合		該当数	ケアマネジメントの知識	医療・リハビリ等の知識	ケアマネジャーの経験年数	ケアマネジャーが抱える利用者数	主治医や介護サービス事業者との連携	利用者本人や家族の意向や課題を捉えるヒアリング能力	利用者本人や家族の課題に気づいてくれる	介護サービス以外の相談に乗ってくれる	連絡の取りやすさ	対応の迅速性
高齢者 (65-85歳)	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	76	56	42	22	58	64	64	52	76	82
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	76	76	64	40	84	92	80	64	84	84
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	74	74	52	36	74	72	72	38	70	74
家族 (50-64歳)	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	84	84	62	52	76	82	78	62	80	78
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	84	82	70	48	84	82	82	60	84	86
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	68	62	44	40	66	66	70	52	70	72

※上記着色セルは、「最も求める」、「求める」の合計が各グループにおいて平均値よりも上位の項目

■ ケアマネジメントにおいて重要視するプロセス

こちらも全体的に「求める」との回答が半数以上という結果になっており、「最も求める」との回答においても、大きなばらつきは無いが、「アセスメントの実施」や「ケアプラン原案作成」という結果になった。

「あまり求めている」との回答においても大きなばらつきは無いが、「モニタリング」となっており、「求めない」という回答は全体的に少数である。また「わからない」と回答した方は一定数存在している。

図表 17 ケアマネジメントにおいて重要視するプロセス

(単位: %)

Q16 あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で、重要視しているプロセスを教えてください。	最も求める+	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
ヒアリングの実施(インテーク)	72.4	14.9	57.5	14.5	1.8	11.3
アセスメントの実施	74.9	17.1	57.8	11.3	2.9	10.9
ケアプラン原案作成	71.6	16.0	55.6	14.2	2.5	11.6
サービス担当者会議の実施	69.1	13.1	56.0	15.6	4.0	11.3
ケアプラン説明・同意取得	68.7	12.0	56.7	15.6	3.6	12.0
モニタリング	69.8	14.9	54.9	16.4	2.5	11.3

基本グループ別にケアマネジメントにおいて重要視するプロセスを集計したところ、全体的に「ヒアリング（インテーク）の実施」、「アセスメントの実施」、「ケアプランの原案作成」を重要視する傾向があった。

在宅介護サービスの利用者本人は、「アセスメント」および「サービス担当者会議」を重要視する傾向があり、施設介護サービスの利用者本人は、「アセスメント」および

「サービス担当者会議」を重要視する傾向があった。

在宅介護サービス利用者の家族は、「ヒアリング（インテーク）」、「アセスメント」、「モニタリング」を重要視する傾向があり、施設介護サービス利用者の家族は、「インテーク」、「アセスメント」、「ケアプラン原案作成」を重要視する傾向があった。

図表 18 ケアマネジメントにおいて重要視するプロセス

単位：%

Q16 あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で、重要視しているプロセスを教えてください。(SA)		該当数	ヒアリングの実施 (インテーク)	アセスメントの実施	ケアプラン原案作成	サービス担当者会議の実施	ケアプラン説明・同意取得	モニタリング
※右記は上記の質問において、「最も求める」、「求める」と回答したサンプルの合計割合								
高齢者 (65-85歳)	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	62	66	68	64	62	60
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	80	88	76	84	76	76
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	68	70	66	60	62	62
家族 (50-64歳)	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	84	90	78	74	78	82
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	82	82	82	78	78	78
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	62	60	62	62	60	64

※上記着色セルは、「最も求める」、「求める」の合計が各グループにおいて平均値よりも上位の項目

■ 居宅介護支援事業所選択時に利用者および家族に求められる情報

居宅介護支援事業所選択時に利用者および家族に求められる情報として全ての項目に対して、50%前後の回答者が開示を求めている。

特に「居宅介護支援事業所の基本情報」、「提案することができる介護サービス事業所数や過去実績」、「居宅介護支援事業所が連携できる関係先」、「居宅介護支援事業所が連携できる医療機関の種類、件数」、「24時間連絡体制の有無」、「居宅介護支援サービスを効率化し、早急に介護サービス開始ができる仕組みや体制の有無」、「従業員の教育制度の有無」、ケアマネジメントプロセスの管理体制有無」を求めている。

一方で、「あまり求めている」と回答している回答者も一定数存在し、各項目30%程度であり、「所属する個々のケアマネジャーの情報」、「居宅介護支援事業所の同一法人内における他の介護サービスの種類別事業」、「従業員数：居宅介護支援事業所の従業員数（常勤換算職員数）」、「主任ケアマネ取得状況：居宅介護支援事業所の主任ケアマネ人数」、「利用者数：居宅介護支援事業所のケアマネジャー1人（常勤換算）の平均利用者数」、「事業所の運営実績：居宅介護支援事業所の運営年数、総利用者数（件数）」、「各介護度別の対応割合：居宅介護支援事業所の介護度別利用者数（累積）」、「在宅看取り度合い：居宅介護支援事業所の在宅看取り率」、「平均利用期間」が挙げられる。

図表 19 居宅介護支援事業所選択時に利用者および家族に求められる情報

(単位:%)

Q17 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。		最も求める+	最も求める+	求める	あまり求めない	求めない	わからない		
1	基本情報	所属する個々のケアマネジャーの情報	47.6	6.2	41.5	34.2	5.8	12.4	
2		居宅介護支援事業所の基本情報	67.3	10.2	57.1	18.2	4.0	10.5	
3	事業所の保有しているネットワーク・情報	提案することができる介護サービスの種類や過去実績件数	59.6	9.8	49.8	25.5	3.3	11.6	
4		提案することができる介護サービス事業所数や過去実績	63.3	8.0	53.3	19.3	4.7	12.7	
5		居宅介護支援事業所の同一法人内における他の介護サービスの種類別事業	50.9	4.7	46.2	32.0	4.7	12.4	
6		居宅介護支援事業所が連携できる関係先	65.5	11.3	54.2	20.4	3.3	10.9	
7		居宅介護支援事業所が連携できる医療機関の種類、件数	63.3	9.5	53.8	21.8	2.9	12.0	
8		インフォーマルサービス実績	53.8	6.5	47.3	27.6	5.1	13.5	
9		所属ケアマネの 人員体制・スキル	従業員数:居宅介護支援事業所の従業員数(常勤換算職員数)	49.1	6.2	42.9	32.4	6.5	12.0
10			主任ケアマネ取得状況:居宅介護支援事業所の主任ケアマネ人数	48.7	8.0	40.7	32.7	5.8	12.7
11	利用者数:居宅介護支援事業所のケアマネジャー1人(常勤換算)の平均利用者数		52.0	6.2	45.8	31.6	5.1	11.3	
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーの保有資格		58.5	9.1	49.5	26.2	3.6	11.6	
13	職員の勤続年数		57.1	5.8	51.3	25.5	4.4	13.1	
14	事業所の 体制・仕組み	24時間連絡体制の有無	65.8	13.8	52.0	19.3	2.5	12.4	
15		居宅介護支援サービスを効率化し、早急に介護サービス開始ができる仕組みや体制の有無	64.4	9.8	54.5	18.9	4.7	12.0	
16		従業員の教育制度の有無	60.0	8.7	51.3	22.5	4.4	13.1	
17		業務標準化施策の有無	53.8	8.7	45.1	27.3	4.7	14.2	
18	ケアマネジメントプロセスの管理体制有無	60.4	8.4	52.0	23.3	2.5	13.8		
19	事業所の実績	事業所の運営実績:居宅介護支援事業所の運営年数、総利用者数(件数)	50.9	5.8	45.1	30.9	5.5	12.7	
20		各介護度別の対応割合:居宅介護支援事業所の介護度別利用者数(累積)	50.2	6.5	43.6	30.2	5.8	13.8	
21		各疾患に対する対応度合い:居宅介護支援事業所の疾患別対応件数	50.5	6.5	44.0	29.1	6.2	14.2	
22		在宅看取り度合い:居宅介護支援事業所の在宅看取り率	47.6	5.8	41.8	32.0	7.6	12.7	
23		平均利用期間	50.2	6.2	44.0	32.0	4.7	13.1	

利用期間別の集計において、利用者本人は、おおむね利用期間が1～3年未満の方がより多くの情報を求める傾向にあり、中でも「提案することができる介護サービス事業所数や過去実績」、「居宅介護支援事業所が連携できる関係先」、「宅介護支援サービスを効率化できる仕組みや体制の有無」、「従業員の教育制度の有無」、「ケアマネジメントプロセスの管理体制有無」が挙げられる。

また、おおむね利用期間が3～5年未満の利用者がいる家族の方がより多くの情報を求める傾向にある。中でも「所属する個々のケアマネジャーの情報」、「居宅介護支援事業所の同一法人内における他の介護サービスの種類別事業所数」、「24時間連絡体制の有無」、「居宅介護支援サービスを効率化できる仕組みや体制の有無」が挙げられる。

図表 20 居宅介護支援事業所選択時に利用者および家族に求められる情報（利用期間別）

単位：％

Q17_あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。(SA) ※右記は上記の質問において、「最も求める」、「求める」と回答したサンプルの合計割合	該当数	基本情報		事業所の保有しているネットワーク情報					ケアマネの人員体制					事業所の体制・仕組み					事業所の実績														
		所属する個々のケアマネジャーの情報	居宅介護支援事業所の基本情報	提案することができている介護サービスの種類	提案することができている介護サービス事業所数や過去実績件数	居宅介護支援事業所の同一法人内における他の介護サービスの種類別事業所数	居宅介護支援事業所が連携できる関係先の種類、件数	居宅介護支援事業所が連携できる医療機関の種類、件数	インフォーマルサービス実績	従業員数（常勤換算職員数）	主任ケアマネ取得状況：居宅介護支援事業所の主任ケアマネ人数	利用人数：居宅介護支援事業所の介護支援専門員1人（常勤換算）の平均利用人数	居宅介護支援事業所のケアマネジャーの有資格者数	職員数の勤続年数	24時間連絡体制の有無	居宅介護支援サービス効率化できる仕組みや体制の有無	従業員の教育制度の有無	業務標準化施策の有無	ケアマネジメントプロセスの管理体制有無	事業所の運営実績：居宅介護支援事業所の運営年数、総利用人数（件数）	各介護度別の対応割合：居宅介護支援事業所の介護度別利用者数（異種）	各疾患に対する対応割合：居宅介護支援事業所の疾患別対応件数	在宅看取り率	在宅看取り割合	平均利用期間：居宅介護支援事業所の利用者の平均利用期間								
全体	175	52.0	70.3	63.4	68.0	54.3	66.3	68.0	57.7	51.4	50.3	54.3	59.4	59.4	65.7	68.6	64.0	57.7	65.1	52.6	52.0	54.3	49.7	53.1									
介護サービス利用者本人	1年未満	17	29.4	52.9	41.2	47.1	23.5	41.2	35.3	41.2	35.3	29.4	17.6	35.3	29.4	47.1	47.1	35.3	35.3	41.2	29.4	29.4	41.2	17.6	29.4								
	1年～3年未満	16	31.3	56.3	56.3	62.5	37.5	62.5	56.3	43.8	56.3	43.8	56.3	50.0	37.5	37.5	62.5	62.5	43.8	62.5	50.0	37.5	31.3	25.0	37.5								
	3年～5年未満	13	46.2	76.9	61.5	69.2	61.5	76.9	76.9	61.5	53.8	38.5	61.5	53.8	53.8	61.5	76.9	76.9	69.2	69.2	61.5	38.5	61.5	61.5	61.5								
	5年以上	29	44.8	79.3	51.7	55.2	48.3	55.2	58.6	44.8	37.9	37.9	37.9	58.6	44.8	58.6	65.5	65.5	41.4	65.5	34.5	44.8	31.0	44.8	41.4								
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	41.4	65.5	58.6	75.9	55.2	72.4	72.4	62.1	48.3	44.8	55.2	51.7	69.0	65.5	69.0	55.2	48.3	69.0	51.7	58.6	62.1	41.4	51.7								
	1年～3年未満	41	65.9	73.2	78.0	78.0	58.5	75.6	82.9	63.4	56.1	65.9	65.9	73.2	73.2	85.4	73.2	70.7	70.7	65.9	65.9	70.7	65.9	63.4									
	3年～5年未満	11	72.7	63.6	63.6	54.5	72.7	63.6	63.6	63.6	54.5	54.5	63.6	63.6	54.5	72.7	72.7	54.5	63.6	63.6	45.5	54.5	54.5	63.6	63.6								
	5年以上	19	78.9	84.2	84.2	84.2	78.9	73.7	78.9	78.9	73.7	73.7	73.7	89.5	73.7	78.9	78.9	89.5	68.4	73.7	63.2	68.4	68.4	73.7									

※上記着色セルは、「最も求める」、「求める」の合計が各グループにおいて平均値よりも上位の項目

介護度別集計において、利用者本人は、おおむね要支援1～要介護2の方がより多くの情報を求める傾向にあるが、一方で要介護3～要介護5の方は、個々の情報に対して求める割合が高い（最も求めると選択している）傾向にある。

介護度が軽い方は「居宅介護支援事業所の基本情報」を求め、介護度が重い方は、「居宅介護支援サービスを効率化できる仕組みや体制の有無」、「従業員の教育制度の有無 業務標準化施策の有無」、「ケアマネジメントプロセスの管理体制有無」といった事業所の体制・仕組みを求める傾向にある。

重度になると、介護の知識や自身の状態、サービスの経験により、専門性の高い情報を求めると考えられる。

また、おおむね要支援1～要介護2の利用者がいる家族の方がより多くの情報を求める傾向にある。「居宅介護支援事業所の基本情報」、「提案することができている介護サービスの種類や過去実績件数」、「提案することができている介護サービス事業所数や過去実績」、「居宅介護支援事業所が連携できる医療機関の種類、件数」、「主任ケアマネ取得状況」、「職員の勤続年数 24時間連絡体制の有無」、「居宅介護支援サービスを効率化できる仕組みや体制の有無」が挙げられる。

図表 21 居宅介護支援事業所選択時に利用者および家族に求められる情報（介護度別）

単位：％

Q17 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。（SA） ※右記は上記の質問において、「最も求める」、「求める」と回答したサンプルの合計割合	該当数	基本情報		事業所の保有しているネットワーク情報										ケアマネの人員体制					事業所の体制・仕組み					事業所の実績								
		所属する個々のケアマネジャーの情報	居宅介護支援事業所の基本情報	提案することができている介護サービスの種類や過去実績件数	提案することができている介護サービスの種類や過去実績件数	他の介護サービスの種類別事業所数	居宅介護支援事業所の同一法人内における	居宅介護支援事業所が連携できる医療機関	居宅介護支援事業所が連携できる医療機関	インフォーマルサービス実績	従業員数（常勤換算職員数）	居宅介護支援事業所の従業員数	主任ケアマネ取得状況：居宅介護支援事業所の主任ケアマネ人数	専門員1人（常勤換算）の平均利用者数	利用者数：居宅介護支援事業所の介護支援	居宅介護支援事業所のケアマネジャーの有資格	居宅介護支援事業所のケアマネジャーの有資格	24時間連絡体制の有無	従業員数の教育制度の有無	業務標準化施策の有無	ケアマネジメントプロセスの管理体制の有無	事業所の運営実績：居宅介護支援事業所の運営年数、総利用者数（件数）	各介護度別の対応割合：居宅介護支援事業所の介護度別利用者数（果糖）	各疾患に対する対応割合：居宅介護支援事業所の疾患別対応件数	在宅書取り率	在宅書取り率	平均利用期間：居宅介護支援事業所の利用	平均利用期間				
全体	175	520	70.3	63.4	68.0	54.3	66.3	68.0	57.7	51.4	50.3	54.3	59.4	59.4	65.7	68.8	64.0	57.7	65.1	52.6	52.0	54.3	49.7	53.1								
介護サービス利用者本人	要支援1～要介護2	57	368	64.9	52.6	57.9	42.1	54.4	54.4	43.9	42.1	38.6	52.6	38.6	47.4	57.9	56.1	40.4	56.1	38.6	52.0	33.3	33.3	40.4								
	要介護3～要介護5	17	412	76.5	47.1	52.9	47.1	64.7	58.8	52.9	47.1	23.5	52.9	47.1	52.9	64.7	82.4	76.5	64.7	70.6	47.1	35.3	52.9	52.9								
	現在、要介護認定申請中	1	1000	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0							
介護サービス利用者家族	要支援1～要介護2	38	711	73.7	73.7	76.3	65.8	65.8	78.9	63.2	60.5	71.1	63.2	68.4	71.1	71.1	73.7	68.4	68.4	63.2	63.2	60.5	65.8	63.2								
	要介護3～要介護5	59	576	72.9	71.2	78.0	62.7	79.7	78.0	67.8	55.9	54.2	66.1	66.1	74.8	79.7	74.8	67.8	67.8	72.9	59.3	62.7	67.8	57.6								
	現在、要介護認定申請中	3	333	66.7	66.7	33.3	33.3	33.3	66.7	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	66.7	66.7	33.3	33.3	33.3	66.7	66.7	33.3	33.3	66.7								

※上記着色セルは、「最も求める」、「求める」の合計が各グループにおいて平均値よりも上位の項目

■ 求められる情報開示方法と開示される際の重要視するポイント

情報の開示方法として、全ての項目に対して「重要視する」および「あまり重要視しない」という回答が多かった。「最も求める」、「求める」という回答の合計で一番割合が高い項目は「厚生労働省や地方自治体が発行する情報誌」という結果となった。

また開示される際の重要視するポイントにおいては、全ての項目に対して「重要視する」という回答が多く、中でも「ホームページ、情報誌に掲載される情報の正確性」の割合が高い傾向にある。

図表 22 求められる情報開示方法

Q19 情報をどのように開示されていたら利便性が高いですか。	(単位：％)				
	最も求める＋求める	最も重要視する	重要視する	あまり重要視しない	重要視しない
厚生労働省や地方自治体等のホームページ	49.5	10.9	38.5	39.3	11.3
厚生労働省や地方自治体が発行する情報誌(市報、回覧板など)	61.1	16.4	44.7	28.7	10.2
民間企業等が提供する検索サイト	47.3	8.7	38.5	42.9	9.8
民間企業等が提供する情報誌	35.6	4.4	31.3	50.2	14.2

図表 23 開示される際の重要視するポイント

Q20 情報が開示される際、重要視するポイントを教えてください。	(単位：％)				
	最も求める＋求める	最も重要視する	重要視する	あまり重要視しない	重要視しない
ホームページ、情報誌の見易さ	72.0	15.3	56.7	21.8	6.2
ホームページ、情報誌に掲載される情報量の多さ	68.5	11.3	53.3	26.2	7.3
ホームページ、情報誌に掲載される情報の更新頻度	69.1	11.6	57.5	24.4	6.5
ホームページ、情報誌に掲載される情報の検索しやすさ	74.2	18.2	36.0	18.9	6.9
ホームページ、情報誌に掲載される情報の正確性	76.7	36.7	40.0	16.4	6.9

■ 第3回検討委員会での協議

上述のとおり、インターネットでの調査であるため、サンプル数、回答者の偏りといった限界があるという意見があった。一方、限定的な調査からは、わずかではあるが、重要視している傾向に差があったとの見解があった。

ケアマネジャーに求める要素においては、利用者本人、その家族で、ケアマネジャーに求める要素に大きな差がなく、ケアマネジメントや医療・リハビリの知識や他職種連携、ヒアリング能力・洞察力、連絡の取りやすさ、対応の迅速性が求められる。

ケアマネジメントにおいて重要視するプロセスでは、利用者本人は、アセスメントおよびサービス担当者会議を重要視し、利用者家族は、インテーク、アセスメント、モニタリングを重要視する傾向があった。

求められる情報としては、介護サービスの種類、医療機関連携、効率化・迅速化の仕組み・体制の有無が、全てのグループで求められている。

これらは、特に利用期間や要介護度によって差が生じる可能性が示唆された。

なお、利用者側の意向のみを踏まえると、御用聞き型のケアマネジメントとなってしまうリスクもあることから、すべて利用者側の意向に沿えばよいわけではないことには留意が必要であるといった指摘も得られた。

協議結果を踏まえて、インターネットでのアンケート調査の補足として、利用者向けのヒアリング調査を実施した。

4. 利用者向けヒアリング調査

【調査概要】

■ 調査内容

- 利用者様年齢
- 性別
- 介護度
- 医療・介護の知識レベル（大いにあり・あり・ふつう・ほとんどなし・なし）
※ヒアリング実施者から見た認識としてそのレベルを記入
- 現役時代の職業
- 居宅介護支援サービス利用期間（何年何か月）
※居宅介護支援事業所を変更している場合、その期間も含む
- 今の居宅介護支援事業所を選択した経緯・理由
- 居宅介護支援事業所や担当されているケアマネジャーに求める要素とその理由
- 居宅介護支援サービスにおいて、重要視するプロセスとその理由
- 居宅介護支援事業所を選択するうえで、開示されていると望ましいと思う情報とその開示方法、理由
（例）情報：事業所の実績、ケアマネジャーの保有資格等、
開示方法：市区町村発行の情報誌、WEB等

■ 調査方法

- 上記の調査内容をケアマネジャーに配布し、利用者本人にヒアリングを実施した

【調査結果】

■ ヒアリング結果

医療・介護の知識レベルが高い方は、自信で考え判断するために有用と考えられる情報やケアマネジャーの知識・スキルを求める傾向がある。一方、医療・介護の知識レベルが普通の方は、コミュニケーションの量やケアマネジャーの人柄を求め、低い方はケアマネジャーの役割を十分に理解できていない可能性が見られる。

またヒアリングに協力いただいたケアマネジャーの気づきとして、ケアマネジャーと利用者の情報ギャップが想像以上にあったとのコメントがあった。

図表 24 利用者向けヒアリング結果（サマリ）

	医療・介護の知識レベル		
	大いにあり・あり	普通	ほとんどなし・なし
今の居宅介護支援事業所を選択した経緯・理由	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 地域包括支援センターからの紹介、自分の病気の担当経験豊富なケアマネを希望 ✓ 地域の情報や受けたいサービスの事業所を良く知っていたため ✓ 元々医療職で要介護になった際、担当ケアマネを決めていた 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 地域包括支援センターからの紹介 ✓ 家族と探し、決定（ケアマネジャーの人柄） ✓ 家族（夫）と一緒に相談して決めた（家族の理解、同意が合った方が良かったから） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 地域包括支援センターからの紹介 ✓ 区役所からの紹介 ✓ 家族と相談し、近場で決定（家族が決めたから）
居宅介護支援事業所やケアマネジャーに求める要素とその理由	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 医療介護の知識（病気の進行とともに、適切な助言が欲しい） ✓ 介護保険制度等の知識（自分が分からない制度等を教えて欲しい） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 親身になって相談に乗ってくれる事、よく話を聞いてくれる事 ✓ 良い事業所の情報を教えてくれること ✓ コミュニケーション能力（息子だけでなく、利用者本人とも話をしてほしい） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 親身になって相談に乗ってくれる事、よく話を聞いてくれる事 ✓ コミュニケーション（もう少し自身の考えを聞いてほしい）、素早い対応 ✓ ケアマネの役割がよくわからない
居宅介護支援サービスにおいて、重要視するプロセスとその理由	<ul style="list-style-type: none"> ✓ アセスメント、担当者会議、モニタリング（進行性の病気であり、都度状態が変わる為） ✓ インテーク、アセスメント（利用者にあったサポートをしてもらいたい） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ モニタリング（毎月会って話したい、色々な事を教えて欲しい） ✓ 高齢者のことについて、理解をし、アドバイスをしてもらいたい 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ モニタリング（毎月の変化を知っていて欲しい） ✓ インテーク、アセスメント、モニタリング（利用者のことを十分に知ってもらえることが重要） ✓ よくわからない
居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報とその開示方法、理由	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 疾患の担当経験（インターネット、役所に情報誌を置いて欲しい） ✓ ケアマネの特性（インターネット、自分が知りたいタイミングで調べたい） ✓ 正確な情報（情報誌、現在開示されている情報は噂、偽りが多いため） ✓ ケアマネの資格（情報誌） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 人柄、知識量、経験年数、顔写真（インターネット、情報誌、どんなケアマネがいるのか知りたい） ✓ わからない（情報誌、複雑であるためわかるような仕組みにしてほしい） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ケアマネの人柄（インターネットや情報誌、ケアマネとの関係性が重要） ✓ よくわからない（複雑である）

第四章 居宅介護支援事業書選択における情報開示方法に関する検討

1. 介護サービス情報公表について

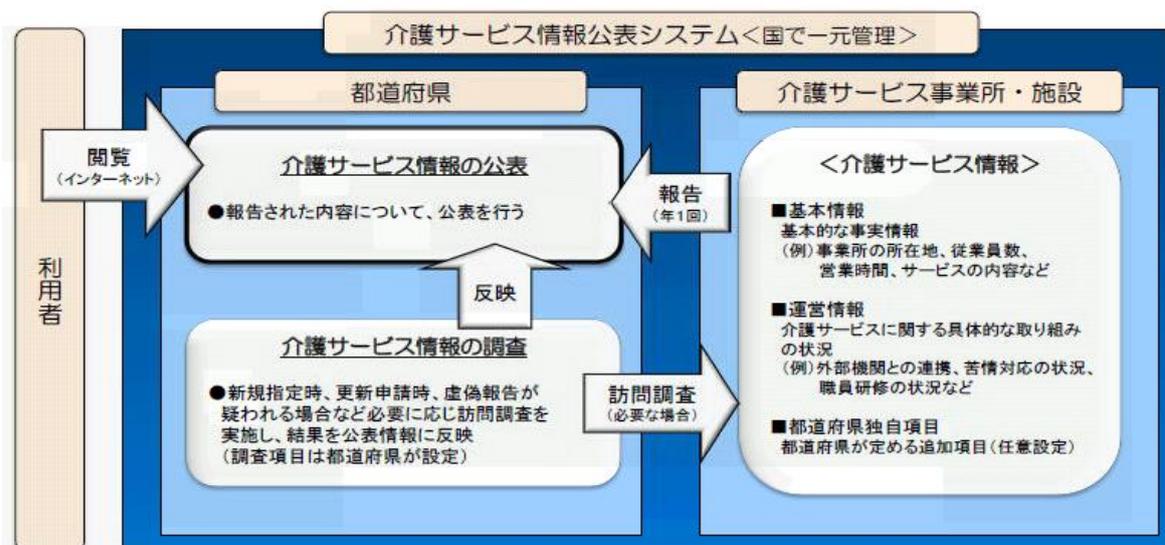
現在、利用者が介護サービスや事業所、施設を比較検討して適切に選ぶための情報を都道府県が公表している。

公表されている情報としては、基本情報（住所、従業員数、営業時間、サービス内容等）、運営情報（介護サービスに関する具体的な取り組み状況、外部機関との連携、苦情対応の状況、職員研修状況等）や都道府県が独自に定める追加項目（任意）である。

開示される情報収集の仕組みとしては、介護サービス事業者は年一回直近の介護サービス情報を都道府県に報告し、都道府県は事業所から報告された内容についてインターネットで公表している。

また都道府県は報告内容に対する調査が必要と認める場合、事業所に対して訪問調査を行うことができる。

図表 25 介護サービス情報公表システムの概要



出典：厚生労働省ホームページ

図表 26 「介護サービス情報の公表」制度 情報公表内容（例：居宅介護支援）

○基本情報 ※介護保険法施行規則 別表第一(第140条の45、第140条の47関係)	
<p>事業所又は施設(事業所等)を運営する 法人又は法人でない病院、診療所若しくは薬局(法人等)に関する事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 法人等の名称、主たる事務所の所在地、番号利用法第2条第15項に規定する法人番号(番号利用法第42条第4項の規定により公表されたものに限る。)及び電話番号その他の連絡先 法人等の代表者の氏名及び職名 法人等の設立年月日 法人等が介護サービスを提供し、又は提供しようとする事業所等の所在地を管轄する都道府県の区域内において提供する介護サービス その他介護サービスの種類に応じて必要な事項 	<p>利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置</p> <ol style="list-style-type: none"> 認知症の利用者、入所者又は入院患者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況 利用者、入所者又は入院患者のプライバシーの保護のための取組の状況 身体的拘束等(指定居宅サービス等基準第百二十八条第四項に規定する身体的拘束等)の排除のための取組の状況 要介護認定等の申請に係る援助の取組の状況 入退院又は入退所に当たっての支援のための取組の状況 公正・中立な居宅介護支援のための取組の状況
<p>当該報告に係る介護サービスを認供し、又は提供しようとする事業所等に関する事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 事業所等の名称、所在地及び電話番号その他の連絡先 介護保険事業所番号 事業所等の管理者の氏名及び職名 当該報告に係る事業の開始年月日若しくは開始予定年月日及び指定若しくは許可を受けた年月日(指定又は許可の更新を受けた場合はその直近の年月日) 事業所等までの主な利用交通手段 その他介護サービスの種類に応じて必要な事項 	<p>相談、苦情等の対応のために講じている措置</p> <ol style="list-style-type: none"> 相談、苦情等の対応のための取組の状況 <p>介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置</p> <ol style="list-style-type: none"> 介護サービスの提供状況の把握のための取組の状況 介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況 <p>介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携</p> <ol style="list-style-type: none"> 他の介護サービス事業者等との連携の状況 サービス担当者会議の開催等の状況
<p>事業所等において介護サービスに従事する従業者(従業者)に関する事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 職種別の従業者の数 従業者の勤務形態、労働時間、従業者一人当たりの利用者、入所者又は入院患者数等 従業者の当該報告に係る介護サービスの業務に従事した経験年数等 従業者の健康診断の実施状況 従業者の教育訓練、研修その他の従業者の資質向上に向けた取組の実施状況 その他介護サービスの種類に応じて必要な事項 	<p>【介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項】</p> <p>適切な事業運営の確保のために講じている措置</p> <ol style="list-style-type: none"> 従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況 計画的な事業運営のための取組の状況 事業運営の透明性の確保のための取組の状況 介護サービスの提供に当たって改善すべき課題に対する取組の状況 <p>事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置</p> <ol style="list-style-type: none"> 事業所又は施設における役割分担等の明確化のための取組の状況 介護サービスの提供のために必要な情報について従業者間で共有するための取組の状況 従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況 <p>安全管理及び衛生管理のために講じている措置</p> <ol style="list-style-type: none"> 安全管理及び衛生管理のための取組の状況 <p>情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置</p> <ol style="list-style-type: none"> 個人情報の保護の確保のための取組の状況 介護サービスの提供記録の開示の実施の状況 <p>介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置</p> <ol style="list-style-type: none"> 従業者等の計画的な教育、研修等の実施の状況 利用者等、入所者等又は入院患者等の意向等も踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況 介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況
<p>介護サービスの内容に関する事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 事業所等の運営に関する方針 当該報告に係る介護サービスの内容等 当該報告に係る介護サービスの利用者、入所者又は入院患者への提供実績 利用者等(利用者又はその家族)、入所者等(入所者又はその家族)又は入院患者等(入院患者又はその家族)からの苦情に対応する窓口等の状況 当該報告に係る介護サービスの提供により賠償すべき事故が発生したときの対応に関する事項 事業所等の介護サービスの提供内容に関する特色等 利用者等、入所者等又は入院患者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等 その他介護サービスの種類に応じて必要な事項 	<p>【都道府県知事が必要と認めた事項】</p> <p>介護サービスの提供開始時における利用者等、入所者等又は入院患者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者、入所者又は入院患者等の権利保護等のために講じている措置</p> <ol style="list-style-type: none"> 介護サービスの提供開始時における利用者等、入所者等又は入院患者等に対する説明及び利用者等、入所者等又は入院患者等の同意の取得の状況 利用者等、入所者等又は入院患者等に関する情報の把握及び課題の分析の実施の状況 利用者等、入所者等又は入院患者等の状態に応じた当該介護サービスに係る計画の作成及び利用者等、入所者等又は入院患者等の同意の取得の状況
<p>当該報告に係る介護サービスを利用するに当たっての利用料等に関する事項</p> <p>その他都道府県知事が必要と認める事項</p>	
<p>○運営情報 ※介護保険法施行規則 別表第二(第140条の45、第140条の47関係)</p> <p>【介護サービスの内容に関する事項】</p>	

出典：厚生労働省ホームページ

2. 情報を公表するチャネルおよび情報開示内容の検討

■ 第4回検討委員会での協議

介護サービス情報公表システムの本来の目的は、利用者がサービスを自分で選ぶのに資するものであるが、実態としては、ケアマネジャーをはじめとする介護関係者の情報収集に利用されているケースが多い。

また高齢者の認知機能の低下等が起こっている中で、情報公表システムがうまく機能するかどうかについては客観的な検討も必要であるという課題も想定され、高齢者本人にとっても活用しやすい仕組み、情報項目とするような検討も重要である。

上記を踏まえ、情報を公表するチャネルについて、すべての情報を一度に開示していくことは難しいことが予想されるため、段階的な拡大を検討すべきであるとの意見があった。想定される開示のステップとしては、以下のとおり。

Step.1: 既存チャンネルで公開

- 本調査で整理した情報を全て公表することは、情報収集の観点、情報の質の観点で難しいと考える
- 本調査の定量調査において、ニーズが高かった情報を既存のチャンネル（介護サービス情報公表システム）で公開していくことを検討してはどうか

Step.2: 既存チャンネルの利用拡大

- 既存チャンネルで、本調査にてニーズがあり、情報取得がしやすい指標から追加・拡大していく
- また Step.1 で公表を検討する指標含め、既存の情報の内容、精度、頻度等を見直し、改善を図っていくことで情報公表システム等の利用の拡大も検討していくことが必要である

Step.3: 新規チャンネルの検討・実施

- 介護サービス情報公表システム以外の新規チャンネルを検討することも必要である
- 実施においては、再度、利用者に対して詳細なニーズ・実態調査等も踏まえ検討を重ねたうえで対応していく必要がある

利用者および家族向けアンケート調査では、居宅介護支援事業所の基本情報、保有しているネットワーク・情報、事業所の体制等が比較的求められる傾向にある情報・指標であった。中でも既存の介護サービス情報公表システムで開示されていない「事業所の体制・仕組み」は、新たに開示項目としての追加を検討すべき情報と考えられる。

ただし、上述したとおり、本調査研究で実施した調査は、インターネット調査であり、サンプルが限定されており、一定のバイアスが想定されること、また情報公表システムに新規で情報を追加するためにはシステム改修が必要であり、費用対効果が見込めるか否かの検討が必要であること、等には留意が必要であり、実施に向けては一層の検討が求められる面もある。「事業所の体制・仕組み」等について開示に対するニーズがあることが確認できているが、利用者等の納得・満足に資する情報開示については、その項目、示し方、開示チャンネル等、一層の検討余地は残るものである。

図表 27 さらなる検討余地が残る情報項目（例）

項目	開示情報
効率化を高める施策の有無	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ケアマネジメントを効率化するシステム導入の有無 ✓ 業務をサポートする事務員の配置の有無
従業員の教育制度の有無	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ケアマネの質（知識・スキル）を高める教育の有無 ✓ 事例研究の実施の有無
業務標準化施策の有無	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 規程、マニュアル、各種統一帳票類の有無
ケアマネジメントプロセスの管理体制有無	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ケアマネジメントプロセスの実行状況を管理・確認できる体制の有無 ✓ ケアプランのダブルチェック ✓ サービス提供状況のタイムリーな把握と指導

第五章 まとめ・考察

【調査結果概要】

本調査研究において実施した利用者および家族向けアンケート調査は、対象者が限定されている面があり、一定のバイアスが生じているものと考えているが、「ケアマネジャーに求める要素」や「ケアマネジメントにおいて重要視するプロセス」、「居宅介護支援サービスを選択する際に重要視する情報」において、一定の方向性、示唆を導くことはできた。今回の調査から得られた示唆は以下のとおりである。

■ ケアマネジャーに求める要素

利用者本人、その家族で、ケアマネジャーに求める要素に大きな差がなく、ケアマネジメントや医療・リハビリの知識や他職種連携、ヒアリング能力・洞察力、連絡の取りやすさ、対応の迅速性が求められる傾向がみられる。

■ ケアマネジメントにおいて重要視するプロセス

利用者本人は、アセスメントおよびサービス担当者会議を重要視し、利用者家族は、インテーク、アセスメント、モニタリングを重要視する傾向がみられる。

■ 居宅介護支援事業所・ケアマネジャーを選択する際に重要視する情報

介護サービスの種類、医療機関連携、効率化・迅速化の仕組み・体制の有無については回答者属性によらず全般に求められている傾向がある。

一方、利用者向けに実施したヒアリング調査においては、居宅介護支援事業所の利用期間や要介護度、医療・介護にかかる知識の有無等によって求める情報に差が生じる可能性が示唆された（ただし、差異要因の詳細な把握に向けては、さらなる調査・検討が必要と考えられる）。

また、事業者側と利用者側の認識のギャップ（ケアマネジメントの役割・位置付け、その効果等）があることも考慮して検討を行うことが重要であると考えられる。

【考察】

利用者・家族は、その属性等によって多少の差はあるものの、居宅介護支援事業所の基本情報に加え、「居宅介護支援サービスを効率化できる仕組みや体制の有無」、「従業員の教育制度の有無 業務標準化施策の有無」、「ケアマネジメントプロセスの管理体制有無」といったサービスプロセスの質に関係する情報を参考にしたいという示唆が得られた（ただし、個人属性等によって参照したい部分は異なる面もあることには留意を要する）。

また、すでに公表されている情報も含めて重要視するという意見がみられており、既存の情報に加えて必要と想定される情報項目は「事業所の体制・仕組み」が想定される。

その中で具体的に情報提供が有効と想定されるものとしてはケアプランのダブルチェック体

制があるか、それが実施可能な人員体制となっているか、等が挙げられる。

現状、居宅介護支援事業所の情報を得られるチャンネルとしては、介護サービス情報公表システムや市町村・地域包括支援センターからの情報等が想定される、各チャンネルでの情報提供について利用者の自己選択、利用者の満足、納得に資するような項目の検討と合わせて考えて行くことが必要であろう。

ただし、現状、利用者や家族が介護サービス情報公表システムを閲覧するケースは限定的である。「事業所の体制・仕組み」以外の情報も含めて利用者や家族がより負担なく確認でき、かつ有用な情報が得られるように、情報公表システムの一般利用者の利用拡大、他のチャンネルでの情報発信等も合わせて検討していくことが必要である。

【今後の課題】

今回、居宅介護支援事業所や利用者・家族等向けの各種調査を実施したが、対象が限定されていること、一定の偏りがあると想定されることから、継続した調査・検討により、より詳細な実態・ニーズ等の把握を踏まえ、必要な情報項目の精査、適切なチャンネルの検討を行うことが求められる。利用者がはじめにケアマネジメントについて認識する経路としては、地域包括支援センターや病院の退院時調整におけるソーシャルワーカー等が多いと考えられる。この段階から、ケアマネジメント・ケアマネジャーについて適切な情報提供がなされることも重要であるといえる。利用者それぞれの置かれている環境や認知機能の状態にも配慮した、情報提供のあり方を模索する必要がある。

したがって、地域包括支援センターや病院のソーシャルワーカーに対して、以下の事項等を把握していくことが重要であろう。

- ▶ 居宅介護支援事業所について、どのような情報をどのようなチャンネルで得て、どのように活用しているか
- ▶ どのようなポイントで居宅介護支援事業所を評価しているか、またその評価項目や評価基準は何か
- ▶ 利用者および家族に対して、居宅介護支援事業所をどのような基準で紹介し、その際に情報をどのように提示しているのか

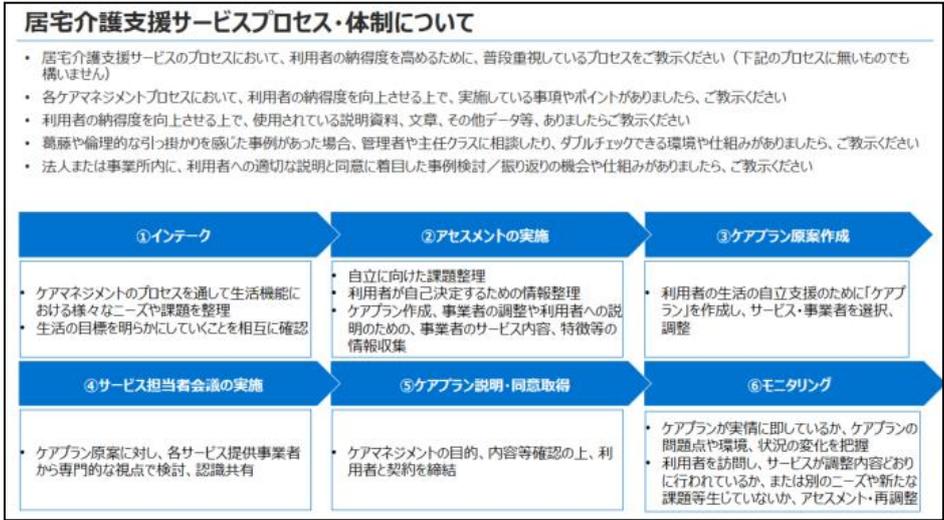
仮にインターネットが使える世代が高齢化した時でも、加齢に伴う認知機能低下等により自分自身でのすべての情報を収集することは難しいことも想定され、情報提供者となり得る関係者が、利用者および家族に適切・丁寧に開示していくことが、居宅介護支援サービスおよびケアマネジャーについてより認識を踏まえ、自身での意思決定・選択に有用になる可能性があり、それが結果として利用者の納得・満足につながっていくものと考えられる。

今後は、具体的な施策の早期の実行と合わせて、より詳細な実情の把握・検討を踏まえ、中長期的に対応を検討、推進していくことも期待される。

以上

卷末資料

巻末資料 1. ケアマネジャー向けヒアリング調査票



利用者のニーズ、満足度・納得度について

- 居宅介護支援サービスに求める事項**
 - ご利用者及び家族は、居宅介護支援サービスにおいて、どのようなサービスやサポートを求めているとお考えですか
 - ご利用者及び家族は、居宅介護支援事業所、ケアマネジャーに何を期待するとお考えですか
 - ご利用者及び家族は、ケアマネジャーにどのような対応やスキルを求めているとお考えですか
- 居宅介護支援サービスにおいて、納得度や満足度を感じるポイント**
 - ご利用者及び家族は、ケアマネジメントにおいて、どのようなプロセスやサービスに満足や納得を感じるとお考えですか
- 居宅介護支援サービスにおける評価**
 - ご利用者及び家族が、居宅介護支援サービス、またはケアマネジャーを評価する上で、指標となるものは何か、お考えをお聞かせください

居宅介護支援事業所を利用者・家族が選択する上での客観的指標（仮説）

- 利用者が居宅介護支援事業所を選択する上で、重要視するポイントは何か、下記の仮説を含め、ご教示ください
- どのような情報があれば選択できるか、その情報はどのような提供方法であれば、取得しやすいかご教示ください

指標	#	項目	観測指標
①事業所の保有しているネットワーク情報 →ケアプランを提供する上で、ケアマネが利用者ニーズに対応できる選択の幅を持っているか	1	サービスに対する選択の幅	各サービス別紹介件数・比率
	2	事業所に対する選択の幅	各事業所別紹介件数・比率
	3	自治市内のケアコーディネーター	同一市内の他サービスの事業所件数
	4	アセスメント段階での相談先	他ケアマネ、事業所管理者、リハ職、医師、看護師、SW、薬剤師、司法書士、FP、行政等
	5	医療機関との連携度合い	医療機関連携回数（月平均）、在宅医療との連携回数（月平均）
	6	インフォーマルサービス連携	他職種（ボランティア等）、保険外サービスの紹介、自治体サービス連携等の件数
②ケアマネの人員体制・スキル→指定サービスを提供する上で、事業所の所属ケアマネにケアコーディネーターがあるか	7	従業員数	常勤換算職員数
	8	主任ケアマネ取得状況	主任ケアマネ人数
	9	利用者数	介護支援専門員1人（常勤換算）の平均利用者数
	10	ケアマネの保有資格	事業所内ケアマネの保有資格（看護師、社会福祉士、介護福祉士、福祉用具相談員、PT等）
	11	職員の勤続年数	平均勤続年数、職員定着率
③事業所の体制・仕組み →ケアマネジメントの質を高める上で、プロセスが高度化し、標準化する仕組み、業務のプロセスが管理監督する仕組み、サービスを提供する人材の教育する仕組みが整っているか	12	24時間連絡体制の有無	24時間連絡体制を確保し、必要に応じて利用者等からの相談に対応できる
	13	効率化を高める施策の有無	ケアマネジメントを効率化するシステム導入や業務をサポートする事務員の配置の有無
	14	従業員の教育制度の有無	ケアマネの質を高める教育や事例研究の実施の有無
	15	業務標準化施策の有無	規程、マニュアル、各種統一様式等の有無
	16	ケアマネジメントプロセスの管理・確認できる体制の有無（ケアプランのダブルチェック、サービス提供状況のタイムリーな把握と指導など）	ケアマネジメントプロセスの実行状況を管理・確認できる体制の有無
④事業所の実績 →①-③を踏まえ、その事業所の実績として、どのような特徴（事業所の強み）があるか	17	事業所の運営実績	事業所の運営年数、総利用者数（件数）
	18	各介護度別の対応割合	介護度別対応件数（累積）
	19	各疾患に対する対応割合	疾患別対応件数（特にパーキンソン、ALS、精神疾患、がん等）
	20	在宅利用率が高い	在宅利用率
	21	アウトカム評価割合	平均利用期間

巻末資料 2. 利用者および家族向けアンケート調査票

Q1 あなたの年齢を教えてください

- 1 49歳以下
- 2 50歳～54歳
- 3 55歳～59歳
- 4 60歳～64歳
- 5 65歳～69歳
- 6 70歳～74歳
- 7 75歳～79歳
- 8 80歳～84歳
- 9 85歳以上

Q2 あなたの世帯年収を教えてください。

- 1 200万円未満
- 2 200～400万円未満
- 3 400～600万円未満
- 4 600～800万円未満
- 5 800～1000万円未満
- 6 1000～1200万円未満
- 7 1200～1500万円未満
- 8 1500～2000万円未満
- 9 2000万円以上
- 10 わからない・答えたくない

Q3 あなたの職業を教えてください。

- 1 公務員
- 2 経営者・役員
- 3 会社員(事務系)
- 4 会社員(技術系)
- 5 会社員(その他)
- 6 自営業
- 7 自由業
- 8 専業主婦(主夫)
- 9 パート・アルバイト
- 10 学生
- 11 その他
- 12 無職

Q4 あなたの居住状況を教えてください。

- 1 一人暮らし
- 2 配偶者、子、その他親族(祖父母、叔父叔母、兄弟等)と同居
- 3 その他 FA

Q5 あなたと介護サービスにおける関わり方を教えてください。

- 1 あなたご本人が介護サービスを受けている
- 2 あなたご家族が介護サービスを家族が受けている
- 3 あなたご本人もご家族も介護サービスを受けていない

Q6 あなたと介護サービスを受けているご家族との関係を教えてください。
 なお、該当する方が複数いらっしゃる場合は、よりあなたとの関係性が強い方についてのみお知らせください。

- 1 両親
- 2 配偶者
- 3 祖父母
- 4 叔父叔母
- 5 兄弟
- 6 その他

Q7 あなた、またはご家族の介護度を教えてください。

	1 要 支 援 1	2 要 支 援 2	3 要 介 護 1	4 要 介 護 2	5 要 介 護 3	6 要 介 護 4	7 要 介 護 5	8 現 在 、 要 介 護 認 定 申 請 中
あなたご本人	<input type="radio"/>							
あなたのご家族	<input type="radio"/>							

Q5=1で表示
Q5=2で表示

Q8 あなた、またはご家族が利用している介護サービスを選択してください

		1	2
		あ な た ご 本 人	受 介 護 サ ー ビ ス を 受 け て い る ご 家 族
回答方向 ↓			
(在宅系介護サービス)	1 居宅介護支援事業所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2 訪問介護/訪問入浴介護	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3 夜間対応型訪問介護	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4 訪問看護	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5 通所介護 (デイサービス)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6 通所リハビリテーション (リハビリデイサービス・リハデイ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7 認知症対応型通所介護	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8 短期入所生活介護 (ショートステイ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9 短期入所療養介護	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10 小規模多機能型居宅介護	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(施設系介護サービス)	11 複合型サービス (看護小規模多機能型居宅介護)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13 福祉用具貸与/特定福祉用具販売	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14 特定施設入居者生活介護	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	15 認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	16 介護老人福祉施設	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	17 介護老人保健施設	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	18 介護医療院	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
排他	19 わからない/あてはまるものはない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

回答条件 Q5にて、1、2を選択された方

Q9 あなた、またはご家族は、どのような要因によって要支援・要介護状態となりましたか。最もあてはまるもの一つだけ選んでください。

- 1 認知症・認知機能の低下
- 2 転倒や骨折
- 3 脳卒中 (脳血管疾患)
- 4 衰弱・身体機能の低下
- 5 関節の疾患
- 6 心臓の疾患
- 7 その他 FA

回答条件 Q5にて、1、2を選択された方

Q10 あなた、またはご家族が、現在の居宅介護支援事業所のサービスを開始された時期を教えてください。

1 年
2 月

回答条件 Q5にて、1、2を選択された方

Q11 あなた、またはご家族が利用している居宅介護支援事業所の特徴を教えてください。

- 1 個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所（従業員数数名）
- 2 複数拠点展開している居宅介護支援事業所
- 3 複数拠点展開しており、他の介護サービス（例：デイサービスや訪問介護など）も展開している企業の居宅介護支援事業所
- 4 わからない

回答条件 Q5にて、1、2を選択された方

Q12 あなた、またはご家族は、ケアマネジャーとのコミュニケーションは、普段どの程度とりますか。

- 1 毎日
- 2 週に2-3回程度
- 3 週に1回程度
- 4 月に2-3回程度
- 5 月に1回程度
- 6 年に数回程度
- 7 ほとんどしない（別の家族が対応）

回答条件 Q5にて、1、2を選択された方

Q13 あなた、またはご家族が 利用する 介護サービスの種類や回数等、介護の方針の主たる意思決定者はどなたですか。

- 1 介護サービスを利用する本人
- 2 家族（配偶者）
- 3 家族（子）
- 4 家族（その他）
- 5 ケアマネジャー
- 6 その他【OA】

回答条件 全員

Q14 あなたは普段、介護サービスや介護事業に関する情報をどこから入手しますか。

- 1 居宅介護支援事業所のケアマネジャー
- 2 厚生労働省や地方自治体等のホームページ
- 3 地方自治体が発行する情報誌（市報、回覧板、町内会や地元自治会が発行する情報誌など）
- 4 地方自治体の職員から
- 5 地域包括支援センターの相談員から
- 6 医療関係者（医師、看護師、ソーシャルワーカー等）
- 7 民間企業等が提供する検索サイト
- 8 民間企業等が提供する情報誌
- 9 医療、介護関係にお勤めの知人から
- 10 家族、親戚
- 11 その他（FA）

回答条件 全員

Q15 あなたが**居宅介護支援事業所**やそこで働く**ケアマネジャー**に求める**要素（スキル・実績）**を教えてください

※居宅介護支援サービスを利用していない方は、ご自身、または家族が利用することを想像し、希望を選択してください

		1	2	3	4	5
	回答方向 ⇒	最も 求める	求 める	あ まり 求 め ない	求 め ない	わ か ら ない
1	ケアマネジメントの知識	1	2	3	4	5
2	医療・リハビリ等の知識	1	2	3	4	5
3	ケアマネジャーの経験年数	1	2	3	4	5
4	ケアマネジャーが抱える利用者数	1	2	3	4	5
5	主治医や介護サービス事業者との連携	1	2	3	4	5
6	利用者本人や家族の意向や課題を捉えるヒアリング能力	1	2	3	4	5
7	利用者本人や家族の課題に気づいてくれる	1	2	3	4	5
8	介護サービス以外の相談に乗ってくれる	1	2	3	4	5
9	連絡の取りやすさ	1	2	3	4	5
10	対応の迅速性	1	2	3	4	5

回答条件 全員

Q16 あなたが**居宅介護支援サービス**を利用する上で、**重要視しているプロセス**を教えてください

※居宅介護支援サービスを利用していない方は、ご自身、または家族が利用することを想像し、希望を選択してください

		1	2	3	4	5
	回答方向 ⇒	最も 求める	求 める	あ まり 求 め ない	求 め ない	わ か ら ない
1	ヒアリングの実施：ケアマネジメントのプロセスを通して生活機能における様々なニーズや課題を整理	1	2	3	4	5
2	アセスメントの実施：ケアプラン作成のための利用者の情報の聞き取り（意向・課題・日常生活情報・医療情報等）	1	2	3	4	5
3	ケアプラン原案作成：利用者の生活の自立支援のために「ケアプラン」を作成し、サービス、事業者を選択、調整	1	2	3	4	5
4	サービス担当者会議の実施：ケアプラン原案に対し、各サービス提供事業者から専門的な視点で検討、認識共有	1	2	3	4	5
5	ケアプラン説明・同意取得：ケアマネジメントの目的、内容等確認の上、利用者との契約を締結	1	2	3	4	5
6	モニタリング：利用者を訪問し、介護サービスが適しているか、または別のニーズや新たな課題等生じていないか確認	1	2	3	4	5

回答条件 全員

Q17 あなたが**居宅介護支援事業所**を選択する上で、**開示されたいと望ましいと思う情報**を教えてください

※居宅介護支援サービスを利用していない方は、ご自身、または家族が利用することを想像し、希望を選択してください

1

		1	2	3	4	5
	回答方向 ⇒	最も 求める	求 める	あ まり 求 め ない	求 め ない	わ か ら ない
1	所属する個々のケアマネジャーの情報：氏名、年齢、性別、経験年数、担当人数、保有資格など	1	2	3	4	5
2	居宅介護支援事業所の基本情報：住所、電話番号、FAX、アクセスなど	1	2	3	4	5
3	提案することができる介護サービスの種類（例：訪問介護、デイサービスなど）や過去実績件数	1	2	3	4	5
4	提案することができる介護サービス事業所数（例：訪問介護において複数事業所提案できるか）や過去実績	1	2	3	4	5
5	居宅介護支援事業所の同一法人内における他の介護サービス（訪問介護、デイサービス、グループホームなど）の種類別事業所数	1	2	3	4	5
6	居宅介護支援事業所が連携できる関係先（他事業所のケアマネジャー、介護サービス事業所管理者、リハ職、医師、看護師等）	1	2	3	4	5
7	居宅介護支援事業所が連携できる医療機関の種類、件数	1	2	3	4	5
8	インフォーマルサービス実績：居宅介護支援事業所全体のボランティアや保険外サービスの紹介、自治体サービス手続き等の件数	1	2	3	4	5
9	従業員数：居宅介護支援事業所の従業員数（常勤換算職員数）	1	2	3	4	5
10	主任ケアマネ取得状況：居宅介護支援事業所の主任ケアマネ人数	1	2	3	4	5
11	利用者数：居宅介護支援事業所の介護支援専門員1人（常勤換算）の平均利用者数	1	2	3	4	5
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーの保有資格：看護師、社会福祉士、介護福祉士、福祉用具相談員、PT、OT、ST等	1	2	3	4	5
13	職員の勤続年数：居宅介護支援事業所内の職員の平均勤続年数、職員定着率	1	2	3	4	5
14	24時間連絡体制の有無：居宅介護支援事業所内の24時間連絡体制確保の有無、必要に応じた利用者等からの相談への対応可否	1	2	3	4	5
15	居宅介護支援サービスを効率化し、早急に介護サービス開始ができる仕組みや体制の有無	1	2	3	4	5
16	従業員の教育制度の有無：居宅介護支援事業所内のケアマネジメントの質を高める教育や事例研究の実施の有無	1	2	3	4	5
17	業務標準化施策の有無：居宅介護支援事業所内の関連規程、マニュアルの有無、各種帳票類が統一されているか否か	1	2	3	4	5
18	ケアマネジメントプロセスの管理体制有無：居宅介護支援事業所内のケアマネジメントプロセスの実行状況を管理・確認できる体制の有無	1	2	3	4	5
19	事業所の運営実績：居宅介護支援事業所の運営年数、総利用者数（件数）	1	2	3	4	5
20	各介護度別の対応割合：居宅介護支援事業所の介護度別利用者数（累積）	1	2	3	4	5
21	各疾患に対する対応割合：居宅介護支援事業所の疾患別対応件数（特にパーキンソン、ALS、精神疾患、がん末期患者など）	1	2	3	4	5
22	在宅看取り割合：居宅介護支援事業所の在宅看取り率	1	2	3	4	5
23	平均利用期間：居宅介護支援事業所の利用者の平均利用期間	1	2	3	4	5
24	その他（FA）	1	2	3	4	5

回答条件 全員

Q18

前問でご回答いただいた情報の中で最も重要視する指標を3つ選んでください。

※居宅介護支援サービスを利用したことがない方は、ご自身、または家族が利用することを想像し、希望を選択してください

- 1 所属する個々のケアマネジャーの情報：氏名、年齢、性別、経験年数、担当人数、保有資格など
- 2 居宅介護支援事業所の基本情報：住所、電話番号、FAX、アクセスなど
- 3 提案することができる介護サービスの種類（例：訪問介護、デイサービスなど）や過去実績件数
- 4 提案することができる介護サービス事業所数（例：訪問介護において複数事業所提案できるか）や過去実績
- 5 居宅介護支援事業所の同一法人内における他の介護サービス（訪問介護、デイサービス、グループホームなど）の種類別事業所数
- 6 居宅介護支援事業所が連携できる関係先（他事業所のケアマネジャー、介護サービス事業所管理者、リハ職、医師、看護師等）
- 7 居宅介護支援事業所が連携できる医療機関の種類、件数
- 8 インフォーマルサービス実績：居宅介護支援事業所全体のボランティアや保険外サービスの紹介、自治体サービス手続き等の件数
- 9 従業員数：居宅介護支援事業所の従業員数（常勤換算職員数）
- 10 主任ケアマネ取得状況：居宅介護支援事業所の主任ケアマネ人数
- 11 利用者数：居宅介護支援事業所の介護支援専門員1人（常勤換算）の平均利用者数
- 12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーの保有資格：看護師、社会福祉士、介護福祉士、福祉用具相談員、PT、OT、ST等
- 13 職員の勤続年数：居宅介護支援事業所内の職員の平均勤続年数、職員定着率
- 14 24時間連絡体制の有無：居宅介護支援事業所内の24時間連絡体制確保の有無、必要に応じた利用者等からの相談への対応可否
- 15 居宅介護支援サービスを効率化し、早急に介護サービス開始ができる仕組みや体制の有無（例：ケアマネジメントを効率化するシステム導入や業務をサポートする事務員の配置
- 16 従業員の教育制度の有無：居宅介護支援事業所内のケアマネジメントの質を高める教育や事例研究の実施の有無
- 17 業務標準化施策の有無：居宅介護支援事業所内の関連規程、マニュアルの有無、各種検票類が統一されているか否か
- 18 ケアマネジメントプロセスの管理体制有無：居宅介護支援事業所内のケアマネジメントプロセスの実行状況を管理・確認できる体制の有無
- 19 事業所の運営実績：居宅介護支援事業所の運営年数、総利用者数（件数）
- 20 各介護度別の対応割合：居宅介護支援事業所の介護度別利用者数（累積）
- 21 各疾患に対する対応割合：居宅介護支援事業所の疾患別対応件数（特にパーキンソン、ALS、精神疾患、がん末期患者など）
- 22 在宅看取り割合：居宅介護支援事業所の在宅看取り率
- 23 平均利用期間：居宅介護支援事業所の利用者の平均利用期間
- 24 その他（FA）

回答条件 全員

Q19

Q17の情報をどのように開示されていたら利便性が高いですか。以下の選択肢から選んでください。

	1	2	3	4
回答方向 ⇒	非常に高い	高い	あまり高くない	低い
1 厚生労働省や地方自治体等のホームページ	1	2	3	4
2 地方自治体が発行する情報誌（市報、回覧板など）	1	2	3	4
3 民間企業等が提供する検索サイト	1	2	3	4
4 民間企業等が提供する情報誌	1	2	3	4
5 その他（FA）	1	2	3	4

回答条件 全員

Q20

Q13の情報について、開示される際重要視するポイントを教えてください。

	1	2	3	4
回答方向 ⇒	最も重要視する	重要視する	いあまり重要視しない	重要視しない
1 ホームページ、情報誌の見易さ	1	2	3	4
2 ホームページ、情報誌に掲載される情報量の多さ	1	2	3	4
3 ホームページ、情報誌に掲載される情報の更新頻度	1	2	3	4
4 ホームページ、情報誌に掲載される情報の検索しやすさ	1	2	3	4
5 ホームページ、情報誌に掲載される情報の正確性	1	2	3	4
6 その他（FA）	1	2	3	4

巻末資料 3.利用者および家族向けアンケート調査結果

① サンプルの基本属性

・基本グループ別利用期間

(単位:%)

		該当数	1年未満	1年～3年未満	3年～5年未満	5年以上
全体		175	26.3	32.6	13.7	27.4
高齢者 (65-85歳)	在宅介護サービス利用者本人	50	22.0	24.0	18.0	36.0
	施設介護サービス利用者本人	25	24.0	16.0	16.0	44.0
家族 (50-64歳)	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	26.0	38.0	10.0	26.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	32.0	44.0	12.0	12.0

・サンプルの属性(基本グループ別介護度)

(単位:%)

		該当数	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	現在申請中、要介護認
全体		175	10.3	17.1	10.9	16.0	16.6	14.9	12.0	2.3
高齢者 (65-85歳)	在宅介護サービス利用者本人	50	24.0	26.0	20.0	22.0	0.0	6.0	2.0	0.0
	施設介護サービス利用者本人	25	4.0	24.0	0.0	16.0	20.0	8.0	24.0	4.0
家族 (50-64歳)	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	4.0	22.0	10.0	18.0	18.0	14.0	10.0	4.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	6.0	0.0	8.0	8.0	30.0	28.0	18.0	2.0

・サンプルの属性（基本グループ別介護度）

(単位：%)

		該当数	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	現在、要介護認定申請中
全体		175	10.3	17.1	10.9	16.0	16.6	14.9	12.0	2.3
在宅介護サービス利用者本人	1年未満	11	54.5	9.1	27.3	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	1年～3年未満	12	33.3	41.7	8.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	3年～5年未満	9	11.1	22.2	33.3	22.2	0.0	0.0	11.1	0.0
	5年以上	18	5.6	27.8	16.7	33.3	0.0	16.7	0.0	0.0
施設介護サービス利用者本人	1年未満	6	0.0	0.0	0.0	16.7	50.0	0.0	16.7	16.7
	1年～3年未満	4	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	50.0	0.0
	3年～5年未満	4	0.0	0.0	0.0	25.0	50.0	0.0	25.0	0.0
	5年以上	11	9.1	45.5	0.0	18.2	0.0	9.1	18.2	0.0
在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	1年未満	13	7.7	38.5	7.7	15.4	7.7	7.7	7.7	7.7
	1年～3年未満	19	5.3	10.5	10.5	26.3	26.3	0.0	15.8	5.3
	3年～5年未満	5	0.0	0.0	20.0	0.0	40.0	40.0	0.0	0.0
	5年以上	13	0.0	30.8	7.7	15.4	7.7	30.8	7.7	0.0
施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	1年未満	16	0.0	0.0	0.0	18.8	31.3	18.8	25.0	6.3
	1年～3年未満	22	9.1	0.0	13.6	0.0	31.8	27.3	18.2	0.0
	3年～5年未満	6	0.0	0.0	0.0	16.7	33.3	50.0	0.0	0.0
	5年以上	6	16.7	0.0	16.7	0.0	16.7	33.3	16.7	0.0

② ケアマネジャーに求める要素

(単位: %)

Q15.1 あなたが居宅介護支援事業所やそこで働くケアマネジャーに求める要素(スキル・実績)を教えてください。/ケアマネジメントの知識(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	21.5	55.6	11.3	1.5	10.2
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	30.0	46.0	18.0	2.0	4.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	64.0	12.0	16.0	0.0	8.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	6.0	68.0	10.0	2.0	14.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	18.0	66.0	6.0	2.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	14.0	70.0	14.0	0.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	18.0	50.0	6.0	2.0	24.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	25.8	45.2	16.1	3.2	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	23.7	55.3	18.4	0.0	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	31.8	57.6	7.6	0.0	3.0
わからない		40	22.5	52.5	15.0	2.5	7.5
ケアマネとの連絡頻度	毎日	5	60.0	20.0	0.0	0.0	20.0
	週に2-3回程度	18	27.8	33.3	38.9	0.0	0.0
	週に1回程度	14	42.9	50.0	7.1	0.0	0.0
	月に2-3回程度	17	17.6	70.6	0.0	0.0	11.8
	月に1回程度	66	30.3	56.1	9.1	1.5	3.0
	年に数回程度	31	22.6	58.1	16.1	0.0	3.2
	ほとんどしない(別の家族が対応)	24	12.5	54.2	16.7	4.2	12.5

(単位: %)

Q15.2 あなたが居宅介護支援事業所やそこで働くケアマネジャーに求める要素(スキル・実績)を教えてください。/医療・リハビリ等の知識(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	14.5	57.5	15.3	3.3	9.5
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	8.0	48.0	34.0	6.0	4.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	36.0	40.0	12.0	8.0	4.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	12.0	62.0	10.0	4.0	12.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	18.0	66.0	6.0	2.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	10.0	72.0	16.0	0.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	14.0	48.0	12.0	2.0	24.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	19.4	54.8	12.9	3.2	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	18.4	52.6	26.3	0.0	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	16.7	63.6	15.2	3.0	1.5
わからない		40	7.5	60.0	17.5	7.5	7.5
ケアマネとの連絡頻度	毎日	5	40.0	40.0	0.0	0.0	20.0
	週に2-3回程度	18	27.8	50.0	16.7	5.6	0.0
	週に1回程度	14	21.4	71.4	7.1	0.0	0.0
	月に2-3回程度	17	17.6	70.6	5.9	0.0	5.9
	月に1回程度	66	9.1	63.6	19.7	4.5	3.0
	年に数回程度	31	22.6	48.4	22.6	3.2	3.2
	ほとんどしない(別の家族が対応)	24	4.2	54.2	25.0	4.2	12.5

(単位:%)

Q15.3 あなたが居宅介護支援事業所やそこで働くケアマネジャーに求める要素(スキル・実績)を教えてください。/ケアマネジャーの経験年数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	5.8	49.1	30.2	4.7	10.2
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	4.0	38.0	44.0	10.0	4.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	12.0	52.0	20.0	4.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	0.0	52.0	26.0	8.0	14.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	14.0	48.0	28.0	2.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	4.0	66.0	26.0	2.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	4.0	40.0	32.0	2.0	22.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	12.9	41.9	32.3	3.2	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	10.5	47.4	36.8	2.6	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	4.5	60.6	28.8	1.5	4.5
わからない		40	7.5	45.0	27.5	12.5	7.5
ケアマネとの連絡頻度	毎日	5	40.0	20.0	20.0	0.0	20.0
	週に2-3回程度	18	5.6	38.9	38.9	11.1	5.6
	週に1回程度	14	14.3	64.3	21.4	0.0	0.0
	月に2-3回程度	17	17.6	47.1	17.6	5.9	11.8
	月に1回程度	66	6.1	48.5	39.4	3.0	3.0
	年に数回程度	31	6.5	67.7	22.6	0.0	3.2
	ほとんどしない(別の家族が対応)	24	0.0	45.8	29.2	12.5	12.5

(単位:%)

Q15.4 あなたが居宅介護支援事業所やそこで働くケアマネジャーに求める要素(スキル・実績)を教えてください。/ケアマネジャーが抱える利用者数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	5.1	34.5	40.0	8.7	11.6
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	2.0	20.0	60.0	14.0	4.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	12.0	28.0	40.0	8.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	0.0	36.0	32.0	16.0	16.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	10.0	42.0	34.0	2.0	12.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	6.0	42.0	42.0	6.0	4.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	4.0	36.0	32.0	6.0	22.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	9.7	22.6	48.4	6.5	12.9
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	10.5	42.1	36.8	7.9	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	3.0	42.4	43.9	3.0	7.6
わからない		40	7.5	20.0	50.0	15.0	7.5
ケアマネとの連絡頻度	毎日	5	40.0	20.0	20.0	0.0	20.0
	週に2-3回程度	18	5.6	27.8	44.4	11.1	11.1
	週に1回程度	14	14.3	42.9	35.7	7.1	0.0
	月に2-3回程度	17	11.8	29.4	41.2	5.9	11.8
	月に1回程度	66	1.5	33.3	54.5	6.1	4.5
	年に数回程度	31	9.7	48.4	35.5	0.0	6.5
	ほとんどしない(別の家族が対応)	24	4.2	20.8	41.7	20.8	12.5

(単位：%)

Q15.5 あなたが居宅介護支援事業所やそこで働くケアマネジャーに求める要素(スキル・実績)を教えてください。/主治医や介護サービス事業者との連携(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	20.0	52.7	14.9	2.5	9.8
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	12.0	46.0	32.0	6.0	4.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	36.0	48.0	4.0	4.0	8.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	20.0	54.0	8.0	4.0	14.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	20.0	56.0	16.0	0.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	22.0	62.0	14.0	0.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	18.0	48.0	10.0	2.0	22.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	19.4	48.4	19.4	3.2	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	26.3	42.1	28.9	0.0	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	21.2	65.2	9.1	1.5	3.0
わからない		40	15.0	50.0	22.5	5.0	7.5
ケアマネとの 連絡頻度	毎日	5	40.0	40.0	0.0	0.0	20.0
	週に2-3回程度	18	11.1	61.1	22.2	0.0	5.6
	週に1回程度	14	21.4	71.4	7.1	0.0	0.0
	月に2-3回程度	17	17.6	58.8	23.5	0.0	0.0
	月に1回程度	66	24.2	53.0	18.2	1.5	3.0
	年に数回程度	31	16.1	58.1	16.1	6.5	3.2
	ほとんどしない(別の家族が対応)	24	20.8	33.3	25.0	4.2	16.7

(単位：%)

Q15.6 あなたが居宅介護支援事業所やそこで働くケアマネジャーに求める要素(スキル・実績)を教えてください。/利用者本人や家族の意向や課題を捉えるヒアリング能力(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	19.6	55.3	12.0	2.9	10.2
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	12.0	52.0	26.0	6.0	4.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	40.0	52.0	0.0	0.0	8.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	26.0	46.0	10.0	4.0	14.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	26.0	56.0	6.0	2.0	10.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	14.0	68.0	14.0	2.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	10.0	56.0	10.0	2.0	22.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	25.8	48.4	12.9	3.2	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	23.7	55.3	18.4	0.0	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	19.7	68.2	7.6	1.5	3.0
わからない		40	15.0	50.0	17.5	7.5	10.0
ケアマネとの 連絡頻度	毎日	5	60.0	20.0	0.0	0.0	20.0
	週に2-3回程度	18	11.1	55.6	27.8	0.0	5.6
	週に1回程度	14	35.7	57.1	0.0	7.1	0.0
	月に2-3回程度	17	17.6	76.5	0.0	0.0	5.9
	月に1回程度	66	19.7	62.1	13.6	1.5	3.0
	年に数回程度	31	22.6	54.8	16.1	3.2	3.2
	ほとんどしない(別の家族が対応)	24	12.5	45.8	16.7	8.3	16.7

(単位: %)

Q15.7 あなたが居宅介護支援事業所やそこで働くケアマネジャーに求める要素(スキル・実績)を教えてください。/利用者本人や家族の課題に気づいてくれる(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	20.4	53.5	13.5	2.9	9.8
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	18.0	46.0	24.0	8.0	4.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	44.0	36.0	12.0	0.0	8.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	12.0	60.0	10.0	4.0	14.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	28.0	50.0	12.0	2.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	18.0	64.0	16.0	0.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	14.0	56.0	6.0	2.0	22.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	29.0	35.5	19.4	3.2	12.9
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	23.7	47.4	26.3	0.0	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	25.8	62.1	7.6	1.5	3.0
わからない		40	20.0	47.5	20.0	7.5	5.0
ケアマネとの連絡頻度	毎日	5	60.0	20.0	0.0	0.0	20.0
	週に2-3回程度	18	22.2	38.9	33.3	0.0	5.6
	週に1回程度	14	28.6	50.0	21.4	0.0	0.0
	月に2-3回程度	17	23.5	70.6	5.9	0.0	0.0
	月に1回程度	66	28.8	51.5	13.6	1.5	4.5
	年に数回程度	31	19.4	54.8	16.1	6.5	3.2
	ほとんどしない(別の家族が対応)	24	12.5	45.8	20.8	8.3	12.5

(単位: %)

Q15.8 あなたが居宅介護支援事業所やそこで働くケアマネジャーに求める要素(スキル・実績)を教えてください。/介護サービス以外の相談に乗ってくれる(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	11.6	42.2	29.1	6.5	10.5
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	18.0	34.0	36.0	8.0	4.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	20.0	44.0	24.0	0.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	10.0	28.0	34.0	14.0	14.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	16.0	46.0	24.0	6.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	4.0	56.0	32.0	4.0	4.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	6.0	46.0	22.0	4.0	22.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	12.9	41.9	25.8	6.5	12.9
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	13.2	44.7	34.2	5.3	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	12.1	53.0	24.2	4.5	6.1
わからない		40	17.5	35.0	37.5	5.0	5.0
ケアマネとの連絡頻度	毎日	5	40.0	20.0	20.0	0.0	20.0
	週に2-3回程度	18	11.1	50.0	27.8	5.6	5.6
	週に1回程度	14	14.3	57.1	28.6	0.0	0.0
	月に2-3回程度	17	17.6	58.8	11.8	5.9	5.9
	月に1回程度	66	16.7	39.4	37.9	1.5	4.5
	年に数回程度	31	12.9	51.6	16.1	12.9	6.5
	ほとんどしない(別の家族が対応)	24	0.0	37.5	41.7	8.3	12.5

(単位: %)

Q15.9 あなたが居宅介護支援事業所やそこで働くケアマネジャーに求める要素(スキル・実績)を教えてください。/連絡の取りやすさ(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	19.3	57.5	12.7	1.5	9.1
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	18.0	58.0	20.0	0.0	4.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	44.0	40.0	8.0	4.0	4.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	16.0	54.0	12.0	4.0	14.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	22.0	58.0	20.0	0.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	12.0	72.0	14.0	0.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	16.0	54.0	8.0	2.0	20.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	25.8	38.7	22.6	0.0	12.9
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	21.1	55.3	21.1	0.0	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	21.2	68.2	7.6	1.5	1.5
わからない		40	17.5	65.0	12.5	0.0	5.0
ケアマネとの連絡頻度	毎日	5	40.0	20.0	20.0	0.0	20.0
	週に2-3回程度	18	27.8	44.4	22.2	5.6	0.0
	週に1回程度	14	35.7	64.3	0.0	0.0	0.0
	月に2-3回程度	17	17.6	76.5	5.9	0.0	0.0
	月に1回程度	66	22.7	54.5	18.2	0.0	4.5
	年に数回程度	31	12.9	71.0	12.9	0.0	3.2
	ほとんどしない(別の家族が対応)	24	12.5	62.5	12.5	0.0	12.5

(単位: %)

Q15.10 あなたが居宅介護支援事業所やそこで働くケアマネジャーに求める要素(スキル・実績)を教えてください。/対応の迅速性(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	28.4	50.5	9.8	2.2	9.1
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	28.0	54.0	12.0	2.0	4.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	36.0	48.0	8.0	0.0	8.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	30.0	44.0	6.0	6.0	14.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	28.0	50.0	14.0	2.0	6.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	28.0	58.0	12.0	0.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	24.0	48.0	6.0	2.0	20.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	19.4	54.8	12.9	3.2	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	42.1	36.8	18.4	0.0	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	25.8	62.1	9.1	0.0	3.0
わからない		40	30.0	52.5	10.0	2.5	5.0
ケアマネとの連絡頻度	毎日	5	60.0	20.0	0.0	0.0	20.0
	週に2-3回程度	18	38.9	33.3	22.2	0.0	5.6
	週に1回程度	14	14.3	78.6	7.1	0.0	0.0
	月に2-3回程度	17	41.2	52.9	5.9	0.0	0.0
	月に1回程度	66	25.8	56.1	13.6	1.5	3.0
	年に数回程度	31	22.6	58.1	16.1	0.0	3.2
	ほとんどしない(別の家族が対応)	24	33.3	45.8	4.2	4.2	12.5

③ 居宅介護支援サービスの重要視しているプロセス

(単位:%)

Q16.1 あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で、重要視しているプロセスを教えてください。ノヒアリングの実施・ケアマネジメントのプロセスを通して生活機能における様々なニーズや課題を整理(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	14.9	57.5	14.5	1.8	11.3
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	16.0	46.0	30.0	4.0	4.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	32.0	48.0	12.0	0.0	8.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	8.0	60.0	12.0	4.0	16.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	22.0	62.0	10.0	0.0	6.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	10.0	72.0	14.0	0.0	4.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	10.0	52.0	8.0	2.0	28.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	19.4	54.8	12.9	3.2	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	26.3	52.6	18.4	0.0	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	15.2	65.2	16.0	0.0	3.0
わからない		40	15.0	55.0	20.0	2.5	7.5
ケアマネとの連絡頻度	毎日	5	40.0	40.0	0.0	0.0	20.0
	週に2-3回程度	18	16.7	44.4	33.3	0.0	5.6
	週に1回程度	14	28.6	64.3	7.1	0.0	0.0
	月に2-3回程度	17	17.6	76.5	5.9	0.0	0.0
	月に1回程度	66	16.7	57.6	21.2	1.5	3.0
	年に数回程度	31	19.4	58.1	19.4	0.0	3.2
	ほとんどしない(別の家族が対応)	24	12.5	58.3	8.3	4.2	16.7

(単位:%)

Q16.2 あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で、重要視しているプロセスを教えてください。ノアセスメントの実施:ケアプラン作成のための利用者の情報の聞き取り(意向・課題・日常生活情報・医療情報等)(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	17.1	57.8	11.3	2.9	10.9
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	14.0	52.0	20.0	10.0	4.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	52.0	36.0	4.0	0.0	8.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	8.0	62.0	10.0	4.0	16.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	18.0	72.0	4.0	0.0	6.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	16.0	66.0	16.0	0.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	12.0	48.0	10.0	2.0	28.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	22.6	54.8	6.5	6.5	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	23.7	52.6	18.4	2.6	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	24.2	62.1	9.1	1.5	3.0
わからない		40	12.5	65.0	15.0	2.5	5.0
ケアマネとの連絡頻度	毎日	5	40.0	40.0	0.0	0.0	20.0
	週に2-3回程度	18	16.7	55.6	11.1	11.1	5.6
	週に1回程度	14	35.7	64.3	0.0	0.0	0.0
	月に2-3回程度	17	23.5	70.6	5.9	0.0	0.0
	月に1回程度	66	19.7	60.6	13.6	3.0	3.0
	年に数回程度	31	12.9	67.7	16.1	0.0	3.2
	ほとんどしない(別の家族が対応)	24	25.0	41.7	16.7	4.2	12.5

(単位:%)

Q16.3 あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で、重要視しているプロセスを教えてください。/ケアプラン原案作成:利用者の生活の自立支援のために「ケアプラン」を作成し、サービス・事業者を選択、調整(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	16.0	55.6	14.2	2.5	11.6
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	16.0	52.0	24.0	4.0	4.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	28.0	48.0	12.0	0.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	14.0	52.0	14.0	4.0	16.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	16.0	62.0	12.0	2.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	12.0	70.0	14.0	2.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	16.0	46.0	8.0	2.0	28.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	16.1	54.8	9.7	6.5	12.9
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	18.4	60.5	18.4	0.0	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	21.2	63.6	10.6	0.0	4.5
わからない		40	7.5	55.0	27.5	5.0	5.0
ケアマネとの連絡頻度	毎日	5	60.0	0.0	20.0	0.0	20.0
	週に2-3回程度	18	16.7	55.6	16.7	5.6	5.6
	週に1回程度	14	28.6	64.3	7.1	0.0	0.0
	月に2-3回程度	17	17.6	70.6	5.9	0.0	5.9
	月に1回程度	66	13.6	62.1	18.2	1.5	4.5
	年に数回程度	31	19.4	61.3	16.1	0.0	3.2
	ほとんどしない(別の家族が対応)	24	4.2	54.2	20.8	8.3	12.5

(単位:%)

Q16.4 あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で、重要視しているプロセスを教えてください。/サービス担当者会議の実施:ケアプラン原案に対し、各サービス提供事業者から専門的な視点で検討、認識共有(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	13.1	56.0	15.6	4.0	11.3
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	12.0	52.0	26.0	6.0	4.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	28.0	56.0	4.0	0.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	12.0	48.0	16.0	6.0	18.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	16.0	58.0	12.0	8.0	6.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	12.0	66.0	20.0	0.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	6.0	56.0	10.0	2.0	26.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	6.5	58.1	16.1	9.7	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	18.4	55.3	23.7	0.0	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	19.7	62.1	12.1	1.5	4.5
わからない		40	12.5	55.0	20.0	7.5	5.0
ケアマネとの連絡頻度	毎日	5	40.0	40.0	0.0	0.0	20.0
	週に2-3回程度	18	16.7	44.4	22.2	11.1	5.6
	週に1回程度	14	35.7	42.9	14.3	7.1	0.0
	月に2-3回程度	17	29.4	47.1	17.6	0.0	5.9
	月に1回程度	66	12.1	65.2	16.7	3.0	3.0
	年に数回程度	31	12.9	67.7	16.1	0.0	3.2
	ほとんどしない(別の家族が対応)	24	0.0	58.3	20.8	8.3	12.5

(単位: %)

Q16.5 あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で、重要視しているプロセスを教えてください。/ケアプラン説明・同意取得・ケアマネジメントの目的、内容等確認の上、利用者と契約を締結(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	12.0	56.7	15.6	3.6	12.0
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	14.0	48.0	26.0	6.0	6.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	28.0	48.0	12.0	4.0	8.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	8.0	54.0	14.0	6.0	18.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	14.0	64.0	12.0	2.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	8.0	70.0	18.0	0.0	4.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	8.0	52.0	10.0	4.0	26.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	12.9	58.1	12.9	6.5	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	21.1	55.3	18.4	0.0	5.3
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	13.6	65.2	15.2	3.0	3.0
わからない		40	10.0	52.5	25.0	2.5	10.0
ケアマネとの連絡頻度	毎日	5	40.0	40.0	0.0	0.0	20.0
	週に2-3回程度	18	16.7	50.0	16.7	16.7	0.0
	週に1回程度	14	21.4	71.4	7.1	0.0	0.0
	月に2-3回程度	17	23.5	64.7	5.9	0.0	5.9
	月に1回程度	66	12.1	56.1	25.8	1.5	4.5
	年に数回程度	31	12.9	67.7	16.1	0.0	3.2
	ほとんどしない(別の家族が対応)	24	4.2	54.2	16.7	4.2	20.8

(単位: %)

Q16.6 あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で、重要視しているプロセスを教えてください。/モニタリング:利用者を訪問し、介護サービスが適しているか、または別のニーズや新たな課題等生じていないか確認(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	14.9	54.9	16.4	2.5	11.3
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	18.0	42.0	30.0	6.0	4.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	24.0	52.0	12.0	4.0	8.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	12.0	50.0	18.0	4.0	16.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	20.0	62.0	10.0	0.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	16.0	62.0	20.0	0.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	4.0	60.0	6.0	2.0	28.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	12.9	64.5	12.9	0.0	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	21.1	55.3	21.1	0.0	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	22.7	53.0	18.2	3.0	3.0
わからない		40	15.0	50.0	22.5	5.0	7.5
ケアマネとの連絡頻度	毎日	5	40.0	40.0	0.0	0.0	20.0
	週に2-3回程度	18	11.1	50.0	27.8	11.1	0.0
	週に1回程度	14	35.7	50.0	14.3	0.0	0.0
	月に2-3回程度	17	17.6	64.7	11.8	0.0	5.9
	月に1回程度	66	18.2	57.6	21.2	0.0	3.0
	年に数回程度	31	22.6	51.6	22.6	0.0	3.2
	ほとんどしない(別の家族が対応)	24	8.3	54.2	12.5	8.3	16.7

④ 居宅介護支援事業所を選択する上で求められる情報

・基本グループ集計

(単位:%)

Q17.1 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／所属する個々のケアマネジャーの情報：氏名、年齢、性別、経験年数、担当人数、保有資格など(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	6.2	41.5	34.2	5.8	12.4
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	6.0	24.0	56.0	8.0	6.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	16.0	40.0	28.0	0.0	16.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	0.0	36.0	38.0	12.0	14.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	12.0	50.0	28.0	0.0	10.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	4.0	58.0	28.0	8.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	4.0	40.0	24.0	4.0	28.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	3.2	48.4	32.3	6.5	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	15.8	44.7	28.9	5.3	5.3
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	6.1	42.4	40.9	4.5	6.1
わからない		40	10.0	40.0	37.5	2.5	10.0

(単位:%)

Q17.2 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／居宅介護支援事業所の基本情報：住所、電話番号、FAX、アクセスなど(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	10.2	57.1	18.2	4.0	10.5
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	14.0	48.0	30.0	2.0	6.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	20.0	60.0	8.0	0.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	4.0	58.0	20.0	8.0	10.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	16.0	56.0	18.0	2.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	6.0	66.0	18.0	6.0	4.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	6.0	56.0	10.0	4.0	24.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	12.9	51.6	25.8	0.0	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	15.8	60.5	15.8	5.3	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	9.1	65.2	16.7	3.0	6.1
わからない		40	17.5	45.0	25.0	2.5	10.0

(単位:%)

Q17.3 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／提案することができる介護サービスの種類(例:訪問介護、デイサービスなど)や過去実績件数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	9.8	49.8	25.5	3.3	11.6
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	8.0	36.0	46.0	4.0	6.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	28.0	40.0	20.0	0.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	4.0	48.0	28.0	8.0	12.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	14.0	60.0	16.0	0.0	10.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	6.0	64.0	24.0	4.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	8.0	46.0	16.0	2.0	28.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	9.7	45.2	35.5	0.0	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	21.1	52.6	21.1	2.6	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	10.6	57.6	24.2	3.0	4.5
わからない		40	7.5	45.0	32.5	2.5	12.5

(単位:%)

Q17.4 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／提案することができる介護サービス事業所数(例:訪問介護において複数事業所提案できるか)や過去実績(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	8.0	55.3	19.3	4.7	12.7
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	8.0	48.0	34.0	4.0	6.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	20.0	40.0	20.0	4.0	16.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	2.0	52.0	20.0	10.0	16.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	12.0	64.0	12.0	4.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	6.0	70.0	16.0	4.0	4.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	6.0	50.0	14.0	2.0	28.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	9.7	58.1	19.4	3.2	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	15.8	57.9	21.1	2.6	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	9.1	59.1	19.7	4.5	7.6
わからない		40	7.5	55.0	22.5	5.0	10.0

(単位:%)

Q17.5 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／居宅介護支援事業所の同一法人内における他の介護サービス(訪問介護、デイサービス、グループホームなど)の種類別事業所数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	4.7	46.2	32.0	4.7	12.4
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	4.0	30.0	52.0	8.0	6.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	12.0	48.0	32.0	0.0	8.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	4.0	40.0	32.0	8.0	16.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	10.0	52.0	28.0	0.0	10.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	0.0	64.0	26.0	6.0	4.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	2.0	44.0	22.0	4.0	28.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	6.5	41.9	35.5	3.2	12.9
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	10.5	52.6	31.6	2.6	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	3.0	51.5	36.4	4.5	4.5
わからない		40	5.0	45.0	35.0	5.0	10.0

(単位:%)

Q17.6 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／居宅介護支援事業所が連携できる関係先(他事業所のケアマネジャー、介護サービス事業所管理者、リハ職、医師、看護師等)(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	11.3	54.2	20.4	3.3	10.9
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	10.0	42.0	40.0	2.0	6.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	28.0	40.0	20.0	0.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	2.0	64.0	16.0	6.0	12.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	12.0	54.0	24.0	2.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	14.0	66.0	12.0	4.0	4.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	10.0	52.0	10.0	4.0	24.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	9.7	45.2	32.3	3.2	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	15.8	57.9	21.1	2.6	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	19.7	50.0	21.2	3.0	6.1
わからない		40	7.5	55.0	27.5	0.0	10.0

(単位:%)

Q17.7 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／居宅介護支援事業所が連携できる医療機関の種類、件数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	9.5	53.8	21.8	2.9	12.0
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	10.0	40.0	42.0	0.0	8.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	20.0	48.0	24.0	0.0	8.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	10.0	44.0	22.0	8.0	16.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	12.0	60.0	18.0	2.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	8.0	74.0	12.0	4.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	2.0	54.0	14.0	2.0	28.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	12.9	58.1	16.1	3.2	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	15.8	52.6	26.3	2.6	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	10.6	59.1	25.8	1.5	3.0
わからない		40	7.5	55.0	25.0	0.0	12.5

(単位:%)

Q17.8 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／インフォーマルサービス実績・居宅介護支援事業所全体のボランティアや保険外サービスの紹介、自治体サービス手続き等の件数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	6.5	47.3	27.6	5.1	13.5
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	6.0	34.0	46.0	6.0	8.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	28.0	32.0	20.0	0.0	20.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	0.0	44.0	34.0	8.0	14.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	12.0	50.0	24.0	4.0	10.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	2.0	68.0	20.0	6.0	4.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	2.0	48.0	18.0	4.0	28.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	9.7	45.2	32.3	0.0	12.9
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	13.2	44.7	31.6	5.3	5.3
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	9.1	47.0	28.8	6.1	9.1
わからない		40	7.5	55.0	22.5	5.0	10.0

(単位:%)

Q17.9 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／従業員数:居宅介護支援事業所の従業員数(常勤換算職員数)(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	6.2	42.9	32.4	6.5	12.0
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	2.0	36.0	44.0	12.0	6.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	16.0	40.0	36.0	0.0	8.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	4.0	36.0	36.0	10.0	14.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	12.0	40.0	34.0	4.0	10.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	4.0	58.0	30.0	4.0	4.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	4.0	46.0	16.0	6.0	28.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	6.5	29.0	48.4	6.5	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	15.8	50.0	26.3	2.6	5.3
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	4.5	50.0	34.8	6.1	4.5
わからない		40	5.0	40.0	37.5	7.5	10.0

(単位:%)

Q17.10 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／主任ケアマネ取得状況:居宅介護支援事業所の主任ケアマネ人数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	8.0	40.7	32.7	5.8	12.7
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	6.0	30.0	50.0	4.0	10.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	16.0	24.0	40.0	8.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	0.0	42.0	34.0	8.0	16.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	14.0	50.0	22.0	4.0	10.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	8.0	48.0	36.0	6.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	8.0	42.0	18.0	6.0	26.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	9.7	35.5	38.7	6.5	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	21.1	39.5	31.6	2.6	5.3
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	6.1	42.4	39.4	4.5	7.6
わからない		40	7.5	40.0	35.0	7.5	10.0

(単位:%)

Q17.11 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／利用者数:居宅介護支援事業所の介護支援専門員1人(常勤換算)の平均利用者数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	6.2	45.8	31.6	5.1	11.3
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	2.0	34.0	52.0	6.0	6.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	16.0	36.0	36.0	0.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	4.0	42.0	32.0	10.0	12.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	10.0	52.0	24.0	4.0	10.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	6.0	60.0	28.0	4.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	4.0	46.0	20.0	4.0	26.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	6.5	41.9	38.7	3.2	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	7.9	52.6	31.6	2.6	5.3
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	7.6	48.5	34.8	4.5	4.5
わからない		40	7.5	42.5	35.0	5.0	10.0

(単位:%)

Q17.12 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／居宅介護支援事業所のケアマネジャーの保有資格:看護師、社会福祉士、介護福祉士、福祉用具相談員、PT、OT、ST等(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	9.1	49.5	26.2	3.6	11.6
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	8.0	36.0	46.0	4.0	6.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	28.0	36.0	24.0	0.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	4.0	52.0	28.0	4.0	12.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	12.0	54.0	22.0	2.0	10.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	8.0	58.0	24.0	8.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	4.0	54.0	12.0	2.0	28.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	9.7	38.7	35.5	6.5	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	13.2	50.0	28.9	2.6	5.3
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	15.2	50.0	27.3	3.0	4.5
わからない		40	7.5	47.5	30.0	5.0	10.0

(単位:%)

Q17.13 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／職員の勤続年数:居宅介護支援事業所内の職員の平均勤続年数、職員定着率(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	5.8	51.3	25.5	4.4	13.1
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	2.0	28.0	52.0	8.0	10.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	24.0	40.0	24.0	0.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	0.0	50.0	26.0	6.0	18.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	12.0	60.0	16.0	2.0	10.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	4.0	70.0	18.0	4.0	4.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	2.0	54.0	16.0	4.0	24.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	6.5	41.9	38.7	3.2	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	15.8	55.3	26.3	0.0	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	7.6	53.0	22.7	9.1	7.6
わからない		40	5.0	50.0	30.0	0.0	15.0

(単位:%)

Q17.14 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／24時間連絡体制の有無:居宅介護支援事業所内の24時間連絡体制確保の有無、必要に応じた利用者等からの相談への対応可否(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	13.8	52.0	19.3	2.5	12.4
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	6.0	34.0	50.0	2.0	8.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	24.0	52.0	8.0	0.0	16.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	14.0	54.0	14.0	4.0	14.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	18.0	52.0	18.0	2.0	10.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	14.0	68.0	12.0	4.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	12.0	52.0	8.0	2.0	26.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	12.9	54.8	22.6	0.0	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	23.7	50.0	18.4	2.6	5.3
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	7.6	56.1	25.8	4.5	6.1
わからない		40	17.5	42.5	27.5	0.0	12.5

(単位:%)

Q17.15 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／居宅介護支援サービスを効率化し、早急に介護サービス開始ができる仕組みや体制の有無(例:ケアマネジメントを効率化するシステム導入や業務をサポートする事務員の配置など)(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	9.8	54.5	18.9	4.7	12.0
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	10.0	46.0	28.0	6.0	10.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	32.0	44.0	16.0	0.0	8.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	6.0	54.0	20.0	6.0	14.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	10.0	62.0	16.0	4.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	6.0	68.0	16.0	6.0	4.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	6.0	48.0	16.0	4.0	26.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	9.7	45.2	25.8	9.7	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	10.5	63.2	18.4	2.6	5.3
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	15.2	57.6	18.2	4.5	4.5
わからない		40	10.0	57.5	17.5	2.5	12.5

(単位:%)

Q17.16 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／従業員の教育制度の有無・居宅介護支援事業所内のケアマネジメントの質を高める教育や事例研究の実施の有無(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	8.7	51.3	22.5	4.4	13.1
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	10.0	46.0	32.0	6.0	6.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	24.0	44.0	16.0	4.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	4.0	50.0	28.0	4.0	14.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	10.0	60.0	18.0	0.0	12.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	6.0	58.0	24.0	8.0	4.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	6.0	46.0	14.0	4.0	30.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	9.7	45.2	19.0	3.2	12.9
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	18.4	55.3	15.8	5.3	5.3
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	10.6	56.1	21.2	6.1	6.1
わからない		40	5.0	52.5	30.0	2.5	10.0

(単位:%)

Q17.17 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／業務標準化施策の有無・居宅介護支援事業所内の関連規程、マニュアルの有無、各種帳票類が統一されているか否か(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	8.7	45.1	27.3	4.7	14.2
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	2.0	38.0	42.0	6.0	12.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	24.0	32.0	28.0	0.0	16.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	4.0	42.0	30.0	6.0	18.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	16.0	54.0	18.0	4.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	6.0	58.0	24.0	8.0	4.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	8.0	40.0	22.0	2.0	28.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	12.9	41.9	25.8	9.7	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	18.4	50.0	23.7	5.3	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	6.1	53.0	25.8	4.5	10.6
わからない		40	7.5	40.0	37.5	2.5	12.5

(単位:%)

Q17.18 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/ケアマネジメントプロセスの管理体制有無:居宅介護支援事業所内のケアマネジメントプロセスの実行状況を管理・確認できる体制の有無(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	8.4	52.0	23.3	2.5	13.8
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	10.0	46.0	36.0	0.0	8.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	24.0	44.0	16.0	0.0	16.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	2.0	50.0	26.0	4.0	18.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	14.0	48.0	24.0	4.0	10.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	4.0	72.0	18.0	4.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	4.0	48.0	16.0	2.0	30.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	12.9	48.4	22.6	3.2	12.9
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	18.4	55.3	23.7	0.0	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	7.6	59.1	24.2	3.0	6.1
わからない		40	10.0	47.5	27.5	2.5	12.5

(単位:%)

Q17.19 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/事業所の運営実績:居宅介護支援事業所の運営年数、総利用者数(件数)(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	5.8	45.1	30.9	5.5	12.7
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	6.0	28.0	52.0	6.0	8.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	16.0	40.0	24.0	8.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	0.0	44.0	28.0	10.0	18.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	10.0	54.0	26.0	0.0	10.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	6.0	52.0	34.0	6.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	2.0	50.0	18.0	4.0	26.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	12.9	41.9	35.5	0.0	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	13.2	44.7	28.9	7.9	5.3
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	4.5	48.5	34.8	7.6	4.5
わからない		40	7.5	37.5	42.5	0.0	12.5

(単位:%)

Q17.20 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/各介護度別の対応割合:居宅介護支援事業所の介護度別利用者数(累積)(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	6.5	43.6	30.2	5.8	13.8
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	2.0	30.0	52.0	6.0	10.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	20.0	32.0	32.0	4.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	2.0	46.0	24.0	10.0	18.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	14.0	48.0	20.0	6.0	12.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	4.0	58.0	30.0	4.0	4.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	4.0	42.0	24.0	4.0	26.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	9.7	41.9	35.5	3.2	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	15.8	39.5	31.6	7.9	5.3
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	6.1	45.5	36.4	4.5	7.6
わからない		40	5.0	45.0	30.0	5.0	15.0

(単位:%)

Q17.21 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／各疾患に対する対応度合い:居宅介護支援事業所の疾患別対応件数(特にパーキンソン、ALS、精神疾患、がん末期患者など)(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	6.5	44.0	29.1	6.2	14.2
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	4.0	24.0	54.0	8.0	10.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	24.0	36.0	20.0	4.0	16.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	2.0	42.0	28.0	10.0	18.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	10.0	56.0	22.0	2.0	10.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	8.0	58.0	22.0	8.0	4.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	0.0	44.0	24.0	4.0	28.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	9.7	45.2	32.3	0.0	12.9
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	13.2	42.1	34.2	5.3	5.3
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	7.6	47.0	27.3	9.1	9.1
わからない		40	10.0	42.5	32.5	5.0	10.0

(単位:%)

Q17.22 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／在宅看取り度合い:居宅介護支援事業所の在宅看取り率(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	5.8	41.8	32.0	7.6	12.7
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	4.0	26.0	50.0	8.0	12.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	16.0	36.0	28.0	8.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	2.0	42.0	32.0	8.0	16.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	14.0	46.0	28.0	4.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	4.0	54.0	32.0	8.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	0.0	44.0	20.0	10.0	26.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	6.5	32.3	45.2	6.5	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	15.8	42.1	28.9	7.9	5.3
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	6.1	42.4	34.8	10.6	6.1
わからない		40	7.5	45.0	35.0	0.0	12.5

(単位:%)

Q17.23 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／平均利用期間:居宅介護支援事業所の利用者の平均利用期間(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない
全体		275	6.2	44.0	32.0	4.7	13.1
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	2.0	34.0	52.0	6.0	6.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	16.0	36.0	24.0	8.0	16.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	2.0	40.0	36.0	4.0	18.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	12.0	52.0	24.0	2.0	10.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	8.0	52.0	32.0	4.0	4.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	2.0	46.0	20.0	6.0	26.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	16.1	45.2	29.0	0.0	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	7.9	55.3	26.3	7.9	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	7.6	39.4	39.4	6.1	7.6
わからない		40	5.0	42.5	37.5	2.5	12.5

・利用期間別集計

(単位: %)

Q17.1 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、 開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/ 所属する個々のケアマネジャーの情報:氏名、年齢、性 別、経験年数、担当人数、保有資格など(SA)		該 当 数	最 も 求 め る	求 め る	あ ま り 求 め な い	求 め な い	わ か ら な い	最 も 求 め る + 求 め る
全体		175	8.6	43.4	36.0	4.6	7.4	52.0
介護サービス利用者本人	1年未満	17	5.9	23.5	47.1	5.9	17.6	29.4
	1年～3年未満	16	18.8	12.5	50.0	6.3	12.5	31.3
	3年～5年未満	13	0.0	46.2	53.8	0.0	0.0	46.2
	5年以上	29	10.3	34.5	41.4	6.9	6.9	44.8
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	6.9	34.5	44.8	3.4	10.3	41.4
	1年～3年未満	41	7.3	58.5	29.3	2.4	2.4	65.9
	3年～5年未満	11	9.1	63.6	9.1	9.1	9.1	72.7
	5年以上	19	10.5	68.4	10.5	5.3	5.3	78.9

(単位: %)

Q17.2 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、 開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/ 居宅介護支援事業所の基本情報:住所、電話番号、FA X、アクセスなど(SA)		該 当 数	最 も 求 め る	求 め る	あ ま り 求 め な い	求 め な い	わ か ら な い	最 も 求 め る + 求 め る
全体		175	13.1	57.1	20.0	2.9	6.9	70.3
介護サービス利用者本人	1年未満	17	11.8	41.2	29.4	0.0	17.6	52.9
	1年～3年未満	16	25.0	31.3	31.3	0.0	12.5	56.3
	3年～5年未満	13	23.1	53.8	23.1	0.0	0.0	76.9
	5年以上	29	10.3	69.0	13.8	3.4	3.4	79.3
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	3.4	62.1	20.7	3.4	10.3	65.5
	1年～3年未満	41	9.8	63.4	19.5	2.4	4.9	73.2
	3年～5年未満	11	18.2	45.5	18.2	9.1	9.1	63.6
	5年以上	19	21.1	63.2	10.5	5.3	0.0	84.2

(単位:%)

Q17.3 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、 開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/ 提案することができる介護サービスの種類(例:訪問介護、 デイサービスなど)や過去実績件数(SA)		該当数	最も 求める	求める	あまり 求めない	求めない	わからない	最も 求める+ 求める
全体		175	12.0	51.4	27.4	2.3	6.9	63.4
介護サービス利用者本人	1年未満	17	11.8	29.4	47.1	0.0	11.8	41.2
	1年～3年未満	16	18.8	37.5	31.3	0.0	12.5	56.3
	3年～5年未満	13	15.4	46.2	30.8	7.7	0.0	61.5
	5年以上	29	13.8	37.9	37.9	3.4	6.9	51.7
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	3.4	55.2	31.0	0.0	10.3	58.6
	1年～3年未満	41	14.6	63.4	17.1	0.0	4.9	78.0
	3年～5年未満	11	9.1	54.5	18.2	9.1	9.1	63.6
	5年以上	19	10.5	73.7	10.5	5.3	0.0	84.2

(単位:%)

Q17.4 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、 開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/ 提案することができる介護サービス事業所数(例:訪問介護 において複数事業所提案できるか)や過去実績(SA)		該当数	最も 求める	求める	あまり 求めない	求めない	わからない	最も 求める+ 求める
全体		175	10.3	57.7	20.6	4.0	7.4	68.0
介護サービス利用者本人	1年未満	17	5.9	41.2	35.3	0.0	17.6	47.1
	1年～3年未満	16	25.0	37.5	18.8	6.3	12.5	62.5
	3年～5年未満	13	7.7	61.5	23.1	7.7	0.0	69.2
	5年以上	29	10.3	44.8	34.5	3.4	6.9	55.2
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	3.4	72.4	10.3	3.4	10.3	75.9
	1年～3年未満	41	12.2	65.9	14.6	2.4	4.9	78.0
	3年～5年未満	11	9.1	45.5	27.3	9.1	9.1	54.5
	5年以上	19	10.5	73.7	10.5	5.3	0.0	84.2

(単位:%)

Q17.5 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／居宅介護支援事業所の同一法人内における他の介護サービス(訪問介護、デイサービス、グループホームなど)の種類別事業所数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める＋求める
全体		175	5.7	48.6	34.9	4.0	6.9	54.3
介護サービス利用者本人	1年未満	17	5.9	17.6	64.7	0.0	11.8	23.5
	1年～3年未満	16	12.5	25.0	50.0	0.0	12.5	37.5
	3年～5年未満	13	0.0	61.5	30.8	7.7	0.0	61.5
	5年以上	29	6.9	41.4	37.9	10.3	3.4	48.3
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	0.0	55.2	34.5	0.0	10.3	55.2
	1年～3年未満	41	2.4	56.1	31.7	2.4	7.3	58.5
	3年～5年未満	11	9.1	63.6	9.1	9.1	9.1	72.7
	5年以上	19	15.8	63.2	15.8	5.3	0.0	78.9

(単位:%)

Q17.6 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／居宅介護支援事業所が連携できる関係先(他事業所のケアマネジャー、介護サービス事業所管理者、リハ職、医師、看護師等)(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める＋求める
全体		175	14.3	52.0	24.6	2.3	6.9	66.3
介護サービス利用者本人	1年未満	17	17.6	23.5	41.2	0.0	17.6	41.2
	1年～3年未満	16	25.0	37.5	25.0	0.0	12.5	62.5
	3年～5年未満	13	23.1	53.8	15.4	7.7	0.0	76.9
	5年以上	29	6.9	48.3	41.4	0.0	3.4	55.2
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	10.3	62.1	17.2	0.0	10.3	72.4
	1年～3年未満	41	14.6	61.0	17.1	2.4	4.9	75.6
	3年～5年未満	11	9.1	54.5	18.2	9.1	9.1	63.6
	5年以上	19	15.8	57.9	21.1	5.3	0.0	73.7

(単位:%)

Q17.7 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／居宅介護支援事業所が連携できる医療機関の種類、件数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める＋求める
全体		175	11.4	56.6	24.0	1.7	6.3	68.0
介護サービス利用者本人	1年未満	17	5.9	29.4	52.9	0.0	11.8	35.3
	1年～3年未満	16	18.8	37.5	31.3	0.0	12.5	56.3
	3年～5年未満	13	15.4	61.5	23.1	0.0	0.0	76.9
	5年以上	29	13.8	44.8	34.5	0.0	6.9	58.6
介護サービス利用者がある家族	1年未満	29	0.0	72.4	17.2	0.0	10.3	72.4
	1年～3年未満	41	17.1	65.9	14.6	0.0	2.4	82.9
	3年～5年未満	11	9.1	54.5	9.1	18.2	9.1	63.6
	5年以上	19	10.5	68.4	15.8	5.3	0.0	78.9

(単位:%)

Q17.8 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／インフォーマルサービス実績:居宅介護支援事業所全体のボランティアや保険外サービスの紹介、自治体サービス手続き等の件数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める＋求める
全体		175	9.7	48.0	28.6	4.6	9.1	57.7
介護サービス利用者本人	1年未満	17	11.8	29.4	41.2	0.0	17.6	41.2
	1年～3年未満	16	25.0	18.8	37.5	0.0	18.8	43.8
	3年～5年未満	13	7.7	53.8	30.8	7.7	0.0	61.5
	5年以上	29	10.3	34.5	37.9	6.9	10.3	44.8
介護サービス利用者がある家族	1年未満	29	3.4	58.6	20.7	6.9	10.3	62.1
	1年～3年未満	41	7.3	56.1	29.3	0.0	7.3	63.4
	3年～5年未満	11	9.1	54.5	18.2	9.1	9.1	63.6
	5年以上	19	10.5	68.4	10.5	10.5	0.0	78.9

(単位: %)

Q17.9 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、 開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/ 従業員数: 居宅介護支援事業所の従業員数(常勤換算 職員数)(SA)		該当数	最も 求める	求める	あまり 求めない	求めない	わから ない	最も 求める + 求める
全体		175	7.4	44.0	36.0	5.7	6.9	51.4
介護サービス利用者本人	1年未満	17	5.9	29.4	47.1	5.9	11.8	35.3
	1年～3年未満	16	12.5	43.8	31.3	0.0	12.5	56.3
	3年～5年未満	13	7.7	46.2	38.5	7.7	0.0	53.8
	5年以上	29	3.4	34.5	44.8	13.8	3.4	37.9
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	6.9	41.4	41.4	0.0	10.3	48.3
	1年～3年未満	41	4.9	51.2	34.1	4.9	4.9	56.1
	3年～5年未満	11	18.2	36.4	27.3	9.1	9.1	54.5
	5年以上	19	10.5	63.2	15.8	5.3	5.3	73.7

(単位: %)

Q17.10 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、 開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/ 主任ケアマネ取得状況: 居宅介護支援事業所の主任ケ アマネ人数(SA)		該当数	最も 求める	求める	あまり 求めない	求めない	わから ない	最も 求める + 求める
全体		175	10.3	40.0	36.6	5.1	8.0	50.3
介護サービス利用者本人	1年未満	17	11.8	17.6	47.1	5.9	17.6	29.4
	1年～3年未満	16	12.5	31.3	43.8	0.0	12.5	43.8
	3年～5年未満	13	7.7	30.8	53.8	0.0	7.7	38.5
	5年以上	29	6.9	31.0	44.8	10.3	6.9	37.9
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	6.9	37.9	41.4	3.4	10.3	44.8
	1年～3年未満	41	12.2	53.7	29.3	2.4	2.4	65.9
	3年～5年未満	11	18.2	36.4	18.2	18.2	9.1	54.5
	5年以上	19	10.5	63.2	15.8	5.3	5.3	73.7

(単位:%)

Q17.11 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／利用者数:居宅介護支援事業所の介護支援専門員1人(常勤換算)の平均利用者数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	7.4	46.9	34.9	4.0	6.9	54.3
介護サービス利用者本人	1年未満	17	5.9	11.8	64.7	0.0	17.6	17.6
	1年～3年未満	16	12.5	43.8	25.0	6.3	12.5	56.3
	3年～5年未満	13	0.0	61.5	30.8	7.7	0.0	61.5
	5年以上	29	6.9	31.0	55.2	3.4	3.4	37.9
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	3.4	51.7	34.5	0.0	10.3	55.2
	1年～3年未満	41	9.8	56.1	29.3	2.4	2.4	65.9
	3年～5年未満	11	0.0	63.6	18.2	9.1	9.1	63.6
	5年以上	19	15.8	57.9	10.5	10.5	5.3	73.7

(単位:%)

Q17.12 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／居宅介護支援事業所のケアマネジャーの保有資格:看護師、社会福祉士、介護福祉士、福祉用具相談員、PT、OT、ST等(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	12.0	47.4	29.7	4.0	6.9	59.4
介護サービス利用者本人	1年未満	17	11.8	23.5	47.1	0.0	17.6	35.3
	1年～3年未満	16	18.8	31.3	31.3	6.3	12.5	50.0
	3年～5年未満	13	23.1	30.8	46.2	0.0	0.0	53.8
	5年以上	29	10.3	48.3	34.5	3.4	3.4	58.6
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	3.4	48.3	34.5	3.4	10.3	51.7
	1年～3年未満	41	14.6	58.5	22.0	2.4	2.4	73.2
	3年～5年未満	11	9.1	54.5	9.1	18.2	9.1	63.6
	5年以上	19	10.5	63.2	15.8	5.3	5.3	73.7

(単位:%)

Q17.13 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、 開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/ 職員の勤続年数:居宅介護支援事業所内の職員の平均 勤続年数、職員定着率(SA)		該 当 数	最 も 求 め る	求 め る	あ ま り 求 め な い	求 め な い	わ か ら な い	最 も 求 め る + 求 め る
全体		175	8.6	50.9	28.0	4.0	8.6	59.4
介護サービス利用者本人	1年未満	17	11.8	17.6	52.9	0.0	17.6	29.4
	1年～3年未満	16	12.5	25.0	43.8	6.3	12.5	37.5
	3年～5年未満	13	7.7	46.2	30.8	7.7	7.7	53.8
	5年以上	29	6.9	37.9	41.4	6.9	6.9	44.8
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	0.0	69.0	17.2	3.4	10.3	69.0
	1年～3年未満	41	12.2	61.0	19.5	0.0	7.3	73.2
	3年～5年未満	11	0.0	54.5	27.3	9.1	9.1	54.5
	5年以上	19	15.8	73.7	5.3	5.3	0.0	89.5

(単位:%)

Q17.14 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、 開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/ 24時間連絡体制の有無:居宅介護支援事業所内の24 時間連絡体制確保の有無、必要に応じた利用者等から の相談への対応可否(SA)		該 当 数	最 も 求 め る	求 め る	あ ま り 求 め な い	求 め な い	わ か ら な い	最 も 求 め る + 求 め る
全体		175	14.3	51.4	24.0	2.3	8.0	65.7
介護サービス利用者本人	1年未満	17	5.9	41.2	41.2	0.0	11.8	47.1
	1年～3年未満	16	25.0	12.5	50.0	0.0	12.5	37.5
	3年～5年未満	13	0.0	61.5	30.8	7.7	0.0	61.5
	5年以上	29	13.8	44.8	27.6	0.0	13.8	58.6
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	13.8	51.7	24.1	0.0	10.3	65.5
	1年～3年未満	41	17.1	68.3	12.2	0.0	2.4	85.4
	3年～5年未満	11	18.2	54.5	9.1	9.1	9.1	72.7
	5年以上	19	15.8	57.9	10.5	10.5	5.3	73.7

(単位: %)

Q17.15 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／居宅介護支援サービスを効率化し、早急に介護サービス開始ができる仕組みや体制の有無(例: ケアマネジメントを効率化するシステム導入や業務をサポートする事務員の配置など) (SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める＋求める
全体		175	12.0	56.6	19.4	4.6	7.4	68.6
介護サービス利用者本人	1年未満	17	17.6	29.4	41.2	0.0	11.8	47.1
	1年～3年未満	16	18.8	43.8	25.0	0.0	12.5	62.5
	3年～5年未満	13	15.4	61.5	15.4	7.7	0.0	76.9
	5年以上	29	17.2	48.3	17.2	6.9	10.3	65.5
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	3.4	65.5	20.7	0.0	10.3	69.0
	1年～3年未満	41	9.8	63.4	17.1	4.9	4.9	73.2
	3年～5年未満	11	9.1	63.6	0.0	18.2	9.1	72.7
	5年以上	19	10.5	68.4	15.8	5.3	0.0	78.9

(単位: %)

Q17.16 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／従業員の教育制度の有無: 居宅介護支援事業所内のケアマネジメントの質を高める教育や事例研究の実施の有無 (SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める＋求める
全体		175	10.9	53.1	23.4	4.6	8.0	64.0
介護サービス利用者本人	1年未満	17	17.6	17.6	47.1	0.0	17.6	35.3
	1年～3年未満	16	25.0	37.5	18.8	6.3	12.5	62.5
	3年～5年未満	13	7.7	69.2	15.4	7.7	0.0	76.9
	5年以上	29	10.3	55.2	24.1	6.9	3.4	65.5
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	0.0	55.2	27.6	3.4	13.8	55.2
	1年～3年未満	41	12.2	61.0	19.5	2.4	4.9	73.2
	3年～5年未満	11	9.1	45.5	27.3	9.1	9.1	54.5
	5年以上	19	10.5	68.4	10.5	5.3	5.3	78.9

(単位:%)

Q17.17 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／業務標準化施策の有無:居宅介護支援事業所内の関連規程、マニュアルの有無、各種帳票類が統一されているか否か(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	10.3	47.4	28.0	5.1	9.1	57.7
介護サービス利用者本人	1年未満	17	5.9	29.4	47.1	0.0	17.6	35.3
	1年～3年未満	16	18.8	25.0	25.0	12.5	18.8	43.8
	3年～5年未満	13	0.0	69.2	15.4	7.7	7.7	69.2
	5年以上	29	10.3	31.0	48.3	0.0	10.3	41.4
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	3.4	44.8	34.5	6.9	10.3	48.3
	1年～3年未満	41	14.6	56.1	22.0	2.4	4.9	70.7
	3年～5年未満	11	18.2	45.5	9.1	18.2	9.1	63.6
	5年以上	19	10.5	78.9	5.3	5.3	0.0	89.5

(単位:%)

Q17.18 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／ケアマネジメントプロセスの管理体制有無:居宅介護支援事業所内のケアマネジメントプロセスの実行状況を管理・確認できる体制の有無(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	11.4	53.7	24.6	2.3	8.0	65.1
介護サービス利用者本人	1年未満	17	5.9	35.3	41.2	0.0	17.6	41.2
	1年～3年未満	16	37.5	25.0	25.0	0.0	12.5	62.5
	3年～5年未満	13	0.0	69.2	30.8	0.0	0.0	69.2
	5年以上	29	13.8	51.7	24.1	0.0	10.3	65.5
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	0.0	69.0	17.2	3.4	10.3	69.0
	1年～3年未満	41	12.2	58.5	19.5	4.9	4.9	70.7
	3年～5年未満	11	18.2	45.5	18.2	9.1	9.1	63.6
	5年以上	19	10.5	57.9	31.6	0.0	0.0	68.4

(単位:%)

Q17.19 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／事業所の運営実績:居宅介護支援事業所の運営年数、総利用者数(件数)(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	8.6	44.0	35.4	4.6	7.4	52.6
介護サービス利用者本人	1年未満	17	5.9	23.5	52.9	0.0	17.6	29.4
	1年～3年未満	16	18.8	31.3	37.5	0.0	12.5	50.0
	3年～5年未満	13	0.0	61.5	30.8	7.7	0.0	61.5
	5年以上	29	10.3	24.1	44.8	13.8	6.9	34.5
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	3.4	48.3	37.9	0.0	10.3	51.7
	1年～3年未満	41	9.8	56.1	29.3	2.4	2.4	65.9
	3年～5年未満	11	9.1	36.4	36.4	9.1	9.1	45.5
	5年以上	19	10.5	63.2	15.8	5.3	5.3	73.7

(単位:%)

Q17.20 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／各介護度別の対応割合:居宅介護支援事業所の介護度別利用者数(累積)(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	8.6	43.4	33.7	5.1	9.1	52.0
介護サービス利用者本人	1年未満	17	5.9	23.5	52.9	0.0	17.6	29.4
	1年～3年未満	16	12.5	25.0	43.8	6.3	12.5	37.5
	3年～5年未満	13	0.0	38.5	46.2	7.7	7.7	38.5
	5年以上	29	10.3	34.5	41.4	6.9	6.9	44.8
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	0.0	58.6	31.0	0.0	10.3	58.6
	1年～3年未満	41	14.6	51.2	24.4	2.4	7.3	65.9
	3年～5年未満	11	9.1	45.5	27.3	9.1	9.1	54.5
	5年以上	19	10.5	52.6	15.8	15.8	5.3	63.2

(単位:%)

Q17.21 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、 開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/ 各疾患に対する対応度合い:居宅介護支援事業所の疾 患別対応件数(特にパーキンソン、ALS、精神疾患、がん 末期患者など)(SA)		該 当 数	最 も 求 め る	求 め る	あ ま り 求 め な い	求 め な い	わ か ら な い	最 も 求 め る + 求 め る
全体		175	9.7	44.6	30.9	5.7	9.1	54.3
介護サービス利用者本人	1年未満	17	11.8	29.4	41.2	0.0	17.6	41.2
	1年～3年未満	16	18.8	12.5	56.3	0.0	12.5	31.3
	3年～5年未満	13	0.0	61.5	23.1	7.7	7.7	61.5
	5年以上	29	10.3	20.7	44.8	13.8	10.3	31.0
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	13.8	48.3	20.7	3.4	13.8	62.1
	1年～3年未満	41	7.3	63.4	22.0	2.4	4.9	70.7
	3年～5年未満	11	9.1	45.5	18.2	18.2	9.1	54.5
	5年以上	19	5.3	63.2	26.3	5.3	0.0	68.4

(単位:%)

Q17.22 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、 開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/ 在宅看取り度合い:居宅介護支援事業所の在宅看取り率 (SA)		該 当 数	最 も 求 め る	求 め る	あ ま り 求 め な い	求 め な い	わ か ら な い	最 も 求 め る + 求 め る
全体		175	8.6	41.1	35.4	6.9	8.0	49.7
介護サービス利用者本人	1年未満	17	5.9	11.8	52.9	11.8	17.6	17.6
	1年～3年未満	16	12.5	12.5	56.3	6.3	12.5	25.0
	3年～5年未満	13	7.7	53.8	23.1	7.7	7.7	61.5
	5年以上	29	6.9	37.9	37.9	6.9	10.3	44.8
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	0.0	41.4	44.8	3.4	10.3	41.4
	1年～3年未満	41	14.6	51.2	31.7	0.0	2.4	65.9
	3年～5年未満	11	9.1	54.5	9.1	18.2	9.1	63.6
	5年以上	19	10.5	57.9	15.8	15.8	0.0	68.4

(単位:%)

Q17.23 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、 開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/ 平均利用期間:居宅介護支援事業所の利用者の平均利用期間(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	8.6	44.6	34.3	4.6	8.0	53.1
介護サービス利用者本人	1年未満	17	5.9	23.5	52.9	0.0	17.6	29.4
	1年～3年未満	16	12.5	25.0	43.8	6.3	12.5	37.5
	3年～5年未満	13	0.0	61.5	30.8	7.7	0.0	61.5
	5年以上	29	6.9	34.5	41.4	10.3	6.9	41.4
介護サービス利用者がいる家族	1年未満	29	3.4	48.3	37.9	0.0	10.3	51.7
	1年～3年未満	41	12.2	51.2	29.3	0.0	7.3	63.4
	3年～5年未満	11	9.1	54.5	18.2	9.1	9.1	63.6
	5年以上	19	15.8	57.9	15.8	10.5	0.0	73.7

・介護度別集計

(単位:%)

Q17_1 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/所属する個々のケアマネジャーの情報:氏名、年齢、性別、経験年数、担当人数、保有資格など(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	8.6	43.4	36.0	4.6	7.4	52.0
介護サービス利用者本人	要支援1~要介護2	57	8.8	28.1	47.4	7.0	8.8	36.8
	要介護3~要介護5	17	11.8	29.4	47.1	0.0	11.8	41.2
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
介護サービス利用者がある家族	要支援1~要介護2	38	10.5	60.5	18.4	5.3	5.3	71.1
	要介護3~要介護5	59	6.8	50.8	33.9	3.4	5.1	57.6
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3

(単位:%)

Q17_2 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/居宅介護支援事業所の基本情報:住所、電話番号、FAX、アクセスなど(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	13.1	57.1	20.0	2.9	6.9	70.3
介護サービス利用者本人	要支援1~要介護2	57	14.0	50.9	24.6	1.8	8.8	64.9
	要介護3~要介護5	17	23.5	52.9	17.6	0.0	5.9	76.5
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
介護サービス利用者がある家族	要支援1~要介護2	38	15.8	57.9	18.4	2.6	5.3	73.7
	要介護3~要介護5	59	8.5	64.4	16.9	5.1	5.1	72.9
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3

(単位:%)

Q17_3 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/提案することができる介護サービスの種類(例:訪問介護、デイサービスなど)や過去実績件数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	12.0	51.4	27.4	2.3	6.9	63.4
介護サービス利用者本人	要支援1~要介護2	57	10.5	42.1	36.8	3.5	7.0	52.6
	要介護3~要介護5	17	29.4	17.6	41.2	0.0	11.8	47.1
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
介護サービス利用者がある家族	要支援1~要介護2	38	5.3	68.4	18.4	2.6	5.3	73.7
	要介護3~要介護5	59	13.6	57.6	22.0	1.7	5.1	71.2
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3	66.7

(単位:%)

Q17.4 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／提案することができる介護サービス事業所数(例:訪問介護において複数事業所提案できるか)や過去実績(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	10.3	57.7	20.6	4.0	7.4	68.0
介護サービス利用者本人	要支援1～要介護2	57	8.8	49.1	28.1	5.3	8.8	57.9
	要介護3～要介護5	17	23.5	29.4	35.3	0.0	11.8	52.9
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
介護サービス利用者がある家族	要支援1～要介護2	38	5.3	71.1	13.2	5.3	5.3	76.3
	要介護3～要介護5	59	11.9	66.1	13.6	3.4	5.1	78.0
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3

(単位:%)

Q17.5 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／居宅介護支援事業所の同一法人内における他の介護サービス(訪問介護、デイサービス、グループホームなど)の種類別事業所数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	5.7	48.6	34.9	4.0	6.9	54.3
介護サービス利用者本人	要支援1～要介護2	57	5.3	36.8	43.9	7.0	7.0	42.1
	要介護3～要介護5	17	11.8	35.3	47.1	0.0	5.9	47.1
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
介護サービス利用者がある家族	要支援1～要介護2	38	5.3	60.5	21.1	5.3	7.9	65.8
	要介護3～要介護5	59	5.1	57.6	30.5	1.7	5.1	62.7
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3

(単位:%)

Q17.6 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／居宅介護支援事業所が連携できる関係先(他事業所のケアマネジャー、介護サービス事業所管理者、リハ職、医師、看護師等)(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	14.3	52.0	24.6	2.3	6.9	66.3
介護サービス利用者本人	要支援1～要介護2	57	10.5	43.9	35.1	1.8	8.8	54.4
	要介護3～要介護5	17	35.3	29.4	29.4	0.0	5.9	64.7
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
介護サービス利用者がある家族	要支援1～要介護2	38	7.9	57.9	23.7	5.3	5.3	65.8
	要介護3～要介護5	59	16.9	62.7	13.6	1.7	5.1	79.7
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3

(単位:%)

Q17.7 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／居宅介護支援事業所が連携できる医療機関の種類、件数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	11.4	56.6	24.0	1.7	6.3	68.0
介護サービス利用者本人	要支援1～要介護2	57	12.3	42.1	36.8	0.0	8.8	54.4
	要介護3～要介護5	17	17.6	41.2	35.3	0.0	5.9	58.8
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
介護サービス利用者がある家族	要支援1～要介護2	38	7.9	71.1	13.2	2.6	5.3	78.9
	要介護3～要介護5	59	11.9	66.1	15.3	3.4	3.4	78.0
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3

(単位:%)

Q17.8 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／インフォーマルサービス実績・居宅介護支援事業所全体のボランティアや保険外サービスの紹介、自治体サービス手続き等の件数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	9.7	48.0	28.6	4.6	9.1	57.7
介護サービス利用者本人	要支援1～要介護2	57	10.5	33.3	38.6	5.3	12.3	43.9
	要介護3～要介護5	17	23.5	29.4	35.3	0.0	11.8	52.9
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
介護サービス利用者がある家族	要支援1～要介護2	38	7.9	55.3	21.1	7.9	7.9	63.2
	要介護3～要介護5	59	6.8	61.0	23.7	3.4	5.1	67.8
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3	66.7

(単位:%)

Q17.9 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／従業員数・居宅介護支援事業所の従業員数(常勤換算職員数)(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	7.4	44.0	36.0	5.7	6.9	51.4
介護サービス利用者本人	要支援1～要介護2	57	3.5	40.4	38.6	10.5	7.0	43.9
	要介護3～要介護5	17	17.6	29.4	47.1	0.0	5.9	47.1
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
介護サービス利用者がある家族	要支援1～要介護2	38	10.5	50.0	28.9	5.3	5.3	60.5
	要介護3～要介護5	59	6.8	49.2	33.9	3.4	6.8	55.9
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3

(単位:%)

Q17_10 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/主任ケアマネ取得状況:居宅介護支援事業所の主任ケアマネ人数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	10.3	40.0	36.6	5.1	8.0	50.3
介護サービス利用者本人	要支援1~要介護2	57	8.8	33.3	40.4	5.3	12.3	42.1
	要介護3~要介護5	17	11.8	11.8	70.6	0.0	5.9	23.5
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
介護サービス利用者がいる家族	要支援1~要介護2	38	13.2	57.9	21.1	2.6	5.3	71.1
	要介護3~要介護5	59	10.2	44.1	33.9	6.8	5.1	54.2
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3

(単位:%)

Q17_11 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/利用者数:居宅介護支援事業所の介護支援専門員1人(常勤換算)の平均利用者数(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	7.4	46.9	34.9	4.0	6.9	54.3
介護サービス利用者本人	要支援1~要介護2	57	5.3	33.3	47.4	5.3	8.8	38.6
	要介護3~要介護5	17	11.8	41.2	41.2	0.0	5.9	52.9
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
介護サービス利用者がいる家族	要支援1~要介護2	38	7.9	55.3	26.3	5.3	5.3	63.2
	要介護3~要介護5	59	8.5	57.6	25.4	3.4	5.1	66.1
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3

(単位:%)

Q17_12 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/居宅介護支援事業所のケアマネジャーの保有資格:看護師、社会福祉士、介護福祉士、福祉用具相談員、PT、OT、ST等(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	12.0	47.4	29.7	4.0	6.9	59.4
介護サービス利用者本人	要支援1~要介護2	57	12.3	40.4	35.1	3.5	8.8	52.6
	要介護3~要介護5	17	23.5	23.5	47.1	0.0	5.9	47.1
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
介護サービス利用者がいる家族	要支援1~要介護2	38	7.9	60.5	21.1	5.3	5.3	68.4
	要介護3~要介護5	59	11.9	54.2	23.7	5.1	5.1	66.1
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3

(単位:%)

Q17_13 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/職員の勤続年数:居宅介護支援事業所内の職員の平均勤続年数、職員定着率(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	8.6	50.9	28.0	4.0	8.6	59.4
介護サービス利用者本人	要支援1～要介護2	57	3.5	35.1	42.1	7.0	12.3	38.6
	要介護3～要介護5	17	29.4	23.5	41.2	0.0	5.9	52.9
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
介護サービス利用者がある家族	要支援1～要介護2	38	7.9	63.2	21.1	2.6	5.3	71.1
	要介護3～要介護5	59	8.5	66.1	15.3	3.4	6.8	74.6
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3	66.7

(単位:%)

Q17_14 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/24時間連絡体制の有無:居宅介護支援事業所内の24時間連絡体制確保の有無、必要に応じた利用者等からの相談への対応可否(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	14.3	51.4	24.0	2.3	8.0	65.7
介護サービス利用者本人	要支援1～要介護2	57	10.5	36.8	40.4	1.8	10.5	47.4
	要介護3～要介護5	17	17.6	47.1	23.5	0.0	11.8	64.7
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
介護サービス利用者がある家族	要支援1～要介護2	38	23.7	47.4	18.4	5.3	5.3	71.1
	要介護3～要介護5	59	11.9	67.8	13.6	1.7	5.1	79.7
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3	66.7

(単位:%)

Q17_15 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/居宅介護支援サービスを効率化し、早急に介護サービス開始ができる仕組みや体制の有無(例:ケアマネジメントを効率化するシステム導入や業務をサポートする事務員の配置など)(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	12.0	56.6	19.4	4.6	7.4	68.6
介護サービス利用者本人	要支援1～要介護2	57	14.0	43.9	26.3	5.3	10.5	57.9
	要介護3～要介護5	17	29.4	52.9	11.8	0.0	5.9	82.4
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
介護サービス利用者がある家族	要支援1～要介護2	38	2.6	71.1	13.2	7.9	5.3	73.7
	要介護3～要介護5	59	11.9	62.7	16.9	3.4	5.1	74.6
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3

(単位:%)

Q17_16 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/従業員の教育制度の有無:居宅介護支援事業所内のケアマネジメントの質を高める教育や事例研究の実施の有無(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	10.9	53.1	23.4	4.6	8.0	64.0
介護サービス利用者本人	要支援1~要介護2	57	10.5	45.6	28.1	7.0	8.8	56.1
	要介護3~要介護5	17	29.4	47.1	17.6	0.0	5.9	76.5
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
介護サービス利用者がある家族	要支援1~要介護2	38	5.3	63.2	21.1	2.6	7.9	68.4
	要介護3~要介護5	59	10.2	57.6	20.3	5.1	6.8	67.8
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3

(単位:%)

Q17_17 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/業務標準化施策の有無:居宅介護支援事業所内の関連規程、マニュアルの有無、各種帳票類が統一されているか否か(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	10.3	47.4	28.0	5.1	9.1	57.7
介護サービス利用者本人	要支援1~要介護2	57	7.0	33.3	40.4	5.3	14.0	40.4
	要介護3~要介護5	17	17.6	47.1	23.5	0.0	11.8	64.7
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
介護サービス利用者がある家族	要支援1~要介護2	38	13.2	55.3	18.4	7.9	5.3	68.4
	要介護3~要介護5	59	10.2	57.6	22.0	5.1	5.1	67.8
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3

(単位:%)

Q17_18 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/ケアマネジメントプロセスの管理体制有無:居宅介護支援事業所内のケアマネジメントプロセスの実行状況を管理・確認できる体制の有無(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	11.4	53.7	24.6	2.3	8.0	65.1
介護サービス利用者本人	要支援1~要介護2	57	14.0	42.1	33.3	0.0	10.5	56.1
	要介護3~要介護5	17	17.6	52.9	17.6	0.0	11.8	70.6
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
介護サービス利用者がある家族	要支援1~要介護2	38	5.3	57.9	23.7	5.3	7.9	63.2
	要介護3~要介護5	59	11.9	61.0	20.3	3.4	3.4	72.9
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3	66.7

(単位:%)

Q17_19 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/事業所の運営実績:居宅介護支援事業所の運営年数、総利用者数(件数)(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	8.6	44.0	35.4	4.6	7.4	52.6
介護サービス利用者本人	要支援1～要介護2	57	7.0	31.6	42.1	8.8	10.5	38.6
	要介護3～要介護5	17	17.6	29.4	47.1	0.0	5.9	47.1
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
介護サービス利用者がいる家族	要支援1～要介護2	38	7.9	55.3	28.9	2.6	5.3	63.2
	要介護3～要介護5	59	8.5	50.8	32.2	3.4	5.1	59.3
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3	66.7

(単位:%)

Q17_20 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/各介護度別の対応割合:居宅介護支援事業所の介護度別利用者数(累積)(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	8.6	43.4	33.7	5.1	9.1	52.0
介護サービス利用者本人	要支援1～要介護2	57	7.0	31.6	42.1	7.0	12.3	38.6
	要介護3～要介護5	17	11.8	23.5	58.8	0.0	5.9	35.3
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
介護サービス利用者がいる家族	要支援1～要介護2	38	7.9	52.6	26.3	7.9	5.3	60.5
	要介護3～要介護5	59	10.2	52.5	25.4	3.4	8.5	62.7
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3	66.7

(単位:%)

Q17_21 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。/各疾患に対する対応度合い:居宅介護支援事業所の疾患別対応件数(特にパーキンソン、ALS、精神疾患、がん末期患者など)(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	9.7	44.6	30.9	5.7	9.1	54.3
介護サービス利用者本人	要支援1～要介護2	57	5.3	28.1	45.6	8.8	12.3	33.3
	要介護3～要介護5	17	29.4	23.5	35.3	0.0	11.8	52.9
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
介護サービス利用者がいる家族	要支援1～要介護2	38	5.3	60.5	23.7	2.6	7.9	65.8
	要介護3～要介護5	59	11.9	55.9	20.3	6.8	5.1	67.8
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3

(単位:%)

Q17_22 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／在宅看取り度合い:居宅介護支援事業所の在宅看取り率(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	8.6	41.1	35.4	6.9	8.0	49.7
介護サービス利用者本人	要支援1～要介護2	57	7.0	26.3	42.1	10.5	14.0	33.3
	要介護3～要介護5	17	11.8	41.2	41.2	0.0	5.9	52.9
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
介護サービス利用者がある家族	要支援1～要介護2	38	7.9	55.3	26.3	5.3	5.3	63.2
	要介護3～要介護5	59	10.2	47.5	32.2	6.8	3.4	57.6
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3

(単位:%)

Q17_23 あなたが居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報を教えてください。／平均利用期間:居宅介護支援事業所の利用者の平均利用期間(SA)		該当数	最も求める	求める	あまり求めない	求めない	わからない	最も求める+求める
全体		175	8.6	44.6	34.3	4.6	8.0	53.1
介護サービス利用者本人	要支援1～要介護2	57	5.3	35.1	42.1	8.8	8.8	40.4
	要介護3～要介護5	17	11.8	35.3	41.2	0.0	11.8	47.1
	現在、要介護認定申請中	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
介護サービス利用者がある家族	要支援1～要介護2	38	7.9	57.9	23.7	5.3	5.3	65.8
	要介護3～要介護5	59	11.9	47.5	32.2	1.7	6.8	59.3
	現在、要介護認定申請中	3	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3	66.7

⑤ 求められる情報開示の方法

(単位:%)

Q19.1 Q17の情報をどのように開示されていたら利便性が高いですか。以下の選択肢から選んでください。 ／厚生労働省や地方自治体等のホームページ(SA)		該当数	非常に高い	高い	あまり高くない	低い
全体		275	10.9	38.5	39.3	11.3
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	12.0	26.0	42.0	20.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	22.0	28.0	28.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	8.0	48.0	38.0	6.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	14.0	52.0	30.0	4.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	6.0	22.0	50.0	12.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	4.0	40.0	42.0	14.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	12.9	23.3	38.7	16.1
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	13.2	50.0	26.3	10.5
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	18.2	28.8	39.4	13.6
わからない		40	7.5	35.0	50.0	7.5

(単位:%)

Q19.2 Q17の情報をどのように開示されていたら利便性が高いですか。以下の選択肢から選んでください。 ／地方自治体が発行する情報誌(市報、回覧板など)(SA)		該当数	非常に高い	高い	あまり高くない	低い
全体		275	16.4	44.7	28.7	10.2
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	18.0	36.0	30.0	16.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	20.0	40.0	28.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	18.0	50.0	26.0	6.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	18.0	50.0	24.0	8.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	12.0	38.0	40.0	10.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	14.0	52.0	24.0	10.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	19.4	29.0	38.7	12.9
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	23.7	52.6	18.4	5.3
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	18.2	37.9	30.3	13.6
わからない		40	5.0	45.0	37.5	12.5

(単位:%)

Q19.3 Q17の情報をどのように開示されていたら利便性が高いですか。以下の選択肢から選んでください。 /民間企業等が提供する検索サイト(SA)		該当数	非常に高い	高い	あまり高くない	低い
全体		275	8.7	38.5	42.9	9.8
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	4.0	24.0	56.0	16.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	24.0	32.0	32.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	8.0	38.0	46.0	8.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	14.0	46.0	36.0	4.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	8.0	42.0	40.0	10.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	2.0	46.0	42.0	10.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	12.9	38.7	35.5	12.9
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	10.5	39.5	42.1	7.9
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	15.2	34.8	37.9	12.1
わからない		40	2.5	35.0	55.0	7.5

(単位:%)

Q19.4 Q17の情報をどのように開示されていたら利便性が高いですか。以下の選択肢から選んでください。 /民間企業等が提供する情報誌(SA)		該当数	非常に高い	高い	あまり高くない	低い
全体		275	4.4	31.3	50.2	14.2
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	4.0	26.0	50.0	20.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	12.0	32.0	40.0	16.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	2.0	28.0	58.0	12.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	10.0	40.0	38.0	12.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	2.0	26.0	58.0	14.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	0.0	36.0	52.0	12.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	6.5	25.8	48.4	19.4
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	10.5	28.9	52.6	7.9
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	6.1	33.3	43.9	16.7
わからない		40	2.5	32.5	47.5	17.5

⑥ 情報開示における重要視する要素

(単位:%)

Q20.1 Q17の情報について、開示される際重要視するポイントを教えてください。/ホームページ、情報誌の見易さ(SA)		該当数	最も重要視する	重要視する	あまり重要視しない	重要視しない
全体		275	15.3	56.7	21.8	6.2
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	18.0	36.0	30.0	16.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	40.0	36.0	20.0	4.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	10.0	66.0	20.0	4.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	10.0	72.0	16.0	2.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	10.0	62.0	28.0	0.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	16.0	58.0	16.0	10.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	16.1	32.3	38.7	12.9
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	21.1	60.5	18.4	0.0
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	16.7	59.1	19.7	4.5
わからない		40	12.5	59.0	25.0	7.5

(単位:%)

Q20.2 Q17の情報について、開示される際重要視するポイントを教えてください。/ホームページ、情報誌に掲載される情報量の多さ(SA)		該当数	最も重要視する	重要視する	あまり重要視しない	重要視しない
全体		275	11.3	55.3	26.2	7.3
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	10.0	42.0	32.0	16.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	32.0	40.0	24.0	4.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	6.0	64.0	22.0	8.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	16.0	60.0	22.0	2.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	4.0	68.0	26.0	2.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	10.0	50.0	30.0	10.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	16.1	38.7	32.3	12.9
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	18.4	57.9	21.1	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	13.6	53.0	28.8	4.5
わからない		40	5.0	65.0	22.5	7.5

(単位:%)

Q20.3 Q17の情報について、開示される際重要視するポイントを教えてください。／ホームページ、情報誌に掲載される情報の更新頻度(SA)		該当数	最も重要視する	重要視する	あまり重要視しない	重要視しない
全体		275	11.6	57.5	24.4	6.5
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	12.0	42.0	30.0	16.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	36.0	40.0	12.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	10.0	62.0	24.0	4.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	10.0	72.0	18.0	0.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	8.0	58.0	34.0	0.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	6.0	62.0	22.0	10.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	19.4	38.7	32.3	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	13.2	63.2	21.1	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	13.6	54.5	25.8	6.1
わからない		40	10.0	60.0	22.5	7.5

(単位:%)

Q20.4 Q17の情報について、開示される際重要視するポイントを教えてください。／ホームページ、情報誌に掲載される情報の検索しやすさ(SA)		該当数	最も重要視する	重要視する	あまり重要視しない	重要視しない
全体		275	18.2	56.0	18.9	6.9
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	22.0	38.0	22.0	18.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	40.0	48.0	4.0	8.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	12.0	68.0	14.0	6.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	24.0	56.0	20.0	0.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	10.0	62.0	28.0	0.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	12.0	60.0	18.0	10.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	12.9	45.2	32.3	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	28.9	57.9	10.5	2.6
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	22.7	53.0	18.2	6.1
わからない		40	20.0	47.5	25.0	7.5

(単位:%)

Q20.5 Q17の情報について、開示される際重要視するポイントを教えてください。／ホームページ、情報誌に掲載される情報の正確性(SA)		該当数	最も重要視する	重要視する	あまり重要視しない	重要視しない
全体		275	36.7	40.0	16.4	6.9
本人	在宅介護サービス利用者(高齢者)	50	36.0	28.0	20.0	16.0
	施設介護サービス利用者(高齢者)	25	56.0	20.0	12.0	12.0
	介護サービスの利用なし(高齢者)	50	30.0	54.0	10.0	6.0
家族	在宅介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	28.0	58.0	14.0	0.0
	施設介護サービスを利用している家族(親・配偶者)がいる方	50	40.0	34.0	26.0	0.0
	家族(親・配偶者)が介護サービスの利用なし	50	40.0	36.0	14.0	10.0
独立系	個人で1-2拠点運営している居宅介護支援事業所	31	32.3	25.8	32.3	9.7
非独立系	複数拠点展開している居宅介護支援事業所	38	42.1	50.0	7.9	0.0
	複数拠点展開しており、他の介護サービスも展開している企業の居宅介護支援事業所	66	42.4	34.8	15.2	7.6
わからない		40	30.0	37.5	25.0	7.5

巻末資料 4.利用者向けヒアリング調査結果

・独立系居宅介護支援事業所

#	質問項目	利用者①	利用者②
1	利用者様年齢	84歳	66歳
2	性別	女性	男性
3	介護度	要介護 2	要介護 5
4	医療・介護の知識レベル	ほとんどなし	大いにあり
5	現役時代の職業	専業主婦	会社員（人事部）
6	居宅介護支援サービス利用期間	1年6カ月	1年
7	今の居宅介護支援事業所を選択した経緯・理由	【選択した経緯】 地域包括支援センターからの紹介 【理由】 特になし	【選択した経緯】 地域包括支援センターからの紹介 【理由】 自分の病気の担当経験豊富なケアマネジャーを希望した
8	居宅介護支援事業所やケアマネジャーに求める要素とその理由	【求める要素】 親身になって相談に乗ってくれる事、よく話を聞いてくれる事 【その理由】 困っている事を理解して欲しい	【求める要素】 病気の進行とともに、適切な助言が欲しい 【その理由】 自分が分からない制度等を教えて欲しい
9	居宅介護支援サービスにおいて、重要視するプロセスとその理由	【重要視するプロセス】 モニタリング 【その理由】 毎月の変化を知って欲しい	【重要視するプロセス】 アセスメント、担当者会議、モニタリング 【その理由】 進行性の病気であり、都度状態が変わる為、全て重要である
10	居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報とその開示方法、理由	【開示されていると望ましい情報】 どのようなケアマネジャーがいるのかを知りたい 【開示方法、理由】 役所に冊子を置いて欲しい、目につくところにおいて欲しい	【開示されていると望ましい情報】 どのような疾患の担当経験が豊富かを知りたい 【開示方法、理由】 インターネット、役所に情報誌を置いて欲しい

#	質問項目	利用者③	利用者④
1	利用者様年齢	84歳	57歳
2	性別	女性	男性
3	介護度	要介護 1	要介護 4
4	医療・介護の知識レベル	ふつう	あり
5	現役時代の職業	自営業	商社
6	居宅介護支援サービス利用期間	1年	2年
7	今の居宅介護支援事業所を選択した経緯・理由	【選択した経緯】 地域包括支援センターからの紹介 【理由】 特になし	【選択した経緯】 病院から地域包括支援センターへ相談し紹介された 【理由】 今受けられるケアマネジャーが他にいなかった
8	居宅介護支援事業所やケアマネジャーに求める要素とその理由	【求める要素】地域の情報をよく知っている人 親身になって相談に乗ってくれる事 【その理由】 良いサービスの情報を教えてくれた	【求める要素】 地域の情報を良く知っている人 【その理由】 受けたいリハビリテーションの事業所を良く知っている方がいい
9	居宅介護支援サービスにおいて、重要視するプロセスとその理由	【重要視するプロセス】 モニタリング 【その理由】 毎月会って話したい、色々な事を教えて欲しい	【重要視するプロセス】 アセスメント、モニタリング 【その理由】 自分の病気や身体状況を理解しておいて欲しい
10	居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報とその開示方法、理由	【開示されていると望ましい情報】 人柄、知識量、経験年数、顔写真 【開示方法、理由】 インターネット、情報誌、どんなケアマネジャーがいるのか知りたい	【開示されていると望ましい情報】 どこの事業所にどのようなケアマネジャーがいるのか知りたい 【開示方法、理由】 インターネット、自分が知りたいタイミングで調べたい

#	質問項目	利用者⑤	利用者⑥
1	利用者様年齢	73歳	82歳
2	性別	男	女
3	介護度	要介護3	要介護3
4	医療・介護の知識レベル	ほとんどなし	ふつう
5	現役時代の職業	会社員	飲食店経営
6	居宅介護支援サービス利用期間	20年	5年
7	今の居宅介護支援事業所を選択した経緯・理由	【選択した経緯】 介護保険開始からサービス利用をしている。当時は別なケアマネジャーが担当していたが、退職して事業所が閉鎖されたため、訪問介護事業所の紹介で今のケアマネジャーに担当してもらった。	【選択した経緯】 入院していた時に介護認定を受けた。退院が近くなったので病院からケアマネジャーを決めるように言われた。 【理由】 知人の家族を担当しているケアマネジャーを紹介された。
8	居宅介護支援事業所やケアマネジャーに求める要素とその理由	身体障害者1級を持っているため、介護保険サービスと障害福祉のサービスを使っている。双方の制度内容を合わせて考えてもらうことが必要であるが、共に難なく利用できること。	今まで5回の入退院をした際、家族と共に病院に同行してくれ、また詳しく話を聞いてくれた。退院後、既に様々な福祉用具が準備されており、安心したことを覚えている。
9	居宅介護支援サービスにおいて、重要視するプロセスとその理由	いろいろな要望があるが、いつも丁寧に聞いてくれる。看護師やヘルパーに世話になっているが、毎日の予定を綿密に考えてくれる。独り暮らしなので非常時の対応も考えてくれており、おかげで二回命拾いをした。要介護5が要介護3になった。	体調の変化が日によって違う状況だが、多い時には週に3回以上も訪問してくれる。その都度最適なサービスを考えてくれて、すぐに対応してもらえる。看護師やヘルパー、リハビリの先生がチームで支えてくれている。信頼関係が大切だと考える。
10	居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報とその開示方法、理由	前のケアマネジャーよりいろいろな面で知っていることが多いのが自分のための強みになっていると思う。情報はテレビとラジオ位なので、宣伝することもできないから、介護に関わる人の口コミが大事だと思う。	知人から信頼できるケアマネを紹介されて良かったと思うが、誰でもそうにはならないので、これからはインターネットなどで情報開示してもらおうと良いのではと考える。今の60～70歳代の人はスマートフォンを持っている方が多いため有用であると思う。

#	質問項目	利用者⑦	利用者⑧
1	利用者様年齢	83歳	81歳
2	性別	男	男
3	介護度	要介護1	要介護2
4	医療・介護の知識レベル	あり	ほとんどなし
5	現役時代の職業	公務員	会社員
6	居宅介護支援サービス利用期間	4年	2年
7	今の居宅介護支援事業所を選択した経緯・理由	大学病院に入院しているいろいろな治療を受けていた。容体が落ち着いたので介護認定を受け、病院から退院時にケアマネジャーを決めるように言われて地区の元自治会会長に相談して紹介された。	要介護3で介護老人保健施設に入所していたが息子が金銭的なことから、高齢者専用賃貸住宅に転居した。その施設長から紹介されて今のケアマネジャーに担当してもらっている。
8	居宅介護支援事業所やケアマネジャーに求める要素とその理由	病院からは遠方なのに退院前には5回以上来てくれて、家族と一緒にいろいろなことを聞いてくれた。何より家族が一番不安だったと思うが、その不安を一つ一つ解決してくれた。	介護老人保健施設に居た時に2回訪問してくれた。施設の担当者と家族を含めて、今後の希望を丁寧に聴いてくれた。
9	居宅介護支援サービスにおいて、重要視するプロセスとその理由	退院した時は要介護3であり、その後も様態が悪くなり2回入院したが、様々な提案をしてもらい身体も回復してきた。おかげで今は車椅子の生活から歩けるようになり、要介護1に改善した。常に自立に向けて励まされている。	転居したときはあまり歩けない状態だったが前の施設よりも熱心にリハビリしてくれるところに通って新しく友人もできた。人付き合いは苦手だけど今は生きがいの一つだ。もう年だからと言いつつしがただが、要介護2になり更に良くなると思う。
10	居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報とその開示方法、理由	良いケアマネを紹介してもらえるかは運次第のところがあり、実際は紹介をされない人がほとんどだと思う。良いケアマネを評価し、公開する媒体があると良いと思う。	病院に情報があると良いと思う。

#	質問項目	利用者①	利用者②
1	利用者様年齢	82歳	86歳
2	性別	女	女
3	介護度	要介護2	要介護3
4	医療・介護の知識レベル	ふつう	大いにあり
5	現役時代の職業	専業主婦	看護師
6	居宅介護支援サービス利用期間	8年	12年
7	今の居宅介護支援事業所を選択した経緯・理由	亡くなった夫を担当してくれたケアマネにお願いした。その前は夫の母親の担当もしてくれており、20年の付き合いになる。家族のような関係だと思う。	大学病院の看護師をしており、その後看護協会の役員もしていた。その時から要介護状態になった時には、担当してもらったケアマネジャーを決めていた。
8	居宅介護支援事業所やケアマネジャーに求める要素とその理由	母の時も夫の時も親身になって介護のヘルパーや看護師、リハビリの人が常に様態を気にしてくれている。犬が好きで、ペットとの生活が続けられるように配慮してくれている。	医療情報はかなりのスピードで伝わるが、同じように介護情報もケアチームにスピーディーに伝わるのが重要だと思う。今のケアマネジャーはその日のことはすぐに各事業所に伝えている。
9	居宅介護支援サービスにおいて、重要視するプロセスとその理由	夫が寝たきりになってしまった後に家を夫の介護がしやすいように建て替える際、設計にケアマネジャーが提案してくれて、介護が楽にできるようになった。私も今は足が悪いが、リハビリのおかげでゆったりと散歩ができるようになってきた。	今までにもう20回以上ケアプランを作り直してもらった。私の状態も変化があるため、変化時にはすぐにケアプランを変更してくれる。担当医師にもケアマネジャーからすぐに情報が届いて連携してくれており安心している。
10	居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報とその開示方法、理由	下の世代ではスマートフォンを持っている人が多いため、インターネットで、良いケアマネジャーを紹介してくれると良いと思う。	医療と介護の連携が重要視されている中で、情報開示にも連携が必要と考える。様々な媒体があるが、連携という切り口から考えるとその繋がりの中で情報共有されているはず。その情報を各々が開示できるようにすると良いと思う。

・通所介護併設居宅介護支援事業所

#	質問項目	利用者①	利用者②
1	利用者様年齢	83歳	63歳
2	性別	女	女
3	介護度	要介護2	要介護2
4	医療・介護の知識レベル	あり	あり
5	現役時代の職業	教育関係	クリーニング工場勤務
6	居宅介護支援サービス利用期間	4年6か月	3年5か月
7	今の居宅介護支援事業所を選択した経緯・理由	【選択した経緯】 家族（夫）と一緒に相談して決めた。 【理由】 家族の理解、同意が合った方が良かったから	【選択した経緯】 退院後、家族（兄）が近場で調べて決定。 【理由】 近さ、サービス開始の早さ
8	居宅介護支援事業所やケアマネジャーに求める要素とその理由	【求める要素】 現在の疾患の知識 【理由】 今の足の状態を判断し、アドバイスやサービス提供してもらいたい。	【求める要素】 ヒアリング能力、課題・意向における洞察力 【理由】 本人の意志や課題を察知して、汲み取ってほしい。
9	居宅介護支援サービスにおいて、重要視するプロセスとその理由	【重要視するプロセス】 インテーク、アセスメント 【理由】 利用者にあったサポートができること。	【重要視するプロセス】 全般 【理由】 利用者への幅広いサポート。
10	居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報とその開示方法、理由	【開示情報】 正確な情報 【開示方法、理由】 情報誌、現在開示されている情報は噂、偽りが多いため。	【開示情報】 ケアマネの資格。介護タクシー等の保険外サービスの情報 【開示方法、理由】 情報誌、ケアマネのスキルがわかるため。利便性を求めるため

#	質問項目	利用者⑨	利用者⑩
1	利用者様年齢	72歳	95歳
2	性別	男	女
3	介護度	要介護 2	要介護 2
4	医療・介護の知識レベル	大いにある	ふつつ
5	現役時代の職業	飲食関係	肉屋
6	居宅介護支援サービス利用期間	6年	2年11か月
7	今の居宅介護支援事業所を選じた経緯・理由	【選択した経緯】 区役所の紹介 【理由】 特になし	【選択した経緯】 家族（息子）といくつか探し、決めた。 【選択した理由】 ケアマネジャーの人柄
8	居宅介護支援事業所やケアマネジャーに求める要素とその理由	【求める要素】 色々な相談事によってほしい。 【理由】 加齢とともに困りごとが多くなってきたため	【求める要素】 コミュニケーション能力 【理由】 息子だけでなく、利用者本人とも話をしてほしい。
9	居宅介護支援サービスにおいて、重要視するプロセスとその理由	【重要視するプロセス】 全般 【理由】 様々なことに親身になってサポートしてほしい。	【重要視するプロセス】 特になし 【理由】 高齢者のことについて、理解をし、アドバイスを貰えれば良い。
10	居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報とその開示方法、理由	特になし	【開示情報】 わからない 【開示方法、理由】 情報誌、複雑であるためわかるような仕組みにしてほしい。

#	質問項目	利用者⑨	利用者⑩
1	利用者様年齢	81歳	85歳
2	性別	女	女
3	介護度	要介護 2	要介護 3
4	医療・介護の知識レベル	ふつつ	ほとんどなし
5	現役時代の職業	販売員	会社員
6	居宅介護支援サービス利用期間	3年1か月	1年6か月
7	今の居宅介護支援事業所を選じた経緯・理由	【選択した経緯】 入院中に病院の方からの提案され、家族（兄や娘）が決定 【理由】 家族が決めたから	【選択した経緯】 入院し、高齢だった為、家族（娘）と相談し、近場で決めた 【理由】 家族が決めたから
8	居宅介護支援事業所やケアマネジャーに求める要素とその理由	【求める要素】 コミュニケーション 【理由】 話を聞いたり、色々教えてほしい。	【求める要素】 コミュニケーション 【理由】 話を理解して、どうするかを一緒に考えてほしい。
9	居宅介護支援サービスにおいて、重要視するプロセスとその理由	特になし（よくわからない）	特になし（今の現状で満足）
10	居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報とその開示方法、理由	【開示情報】 よくわからない 【開示方法、理由】 情報が簡単に耳に入るようになってもらいたい	特になし（よくわからない）

・サービス付き高齢者住宅および通所介護併設居宅介護支援事業所

#	質問項目	利用者①	利用者②
1	利用者様年齢	71歳	75歳
2	性別	男性	男性
3	介護度	要介護3	要介護3
4	医療・介護の知識レベル	なし	なし
5	現役時代の職業	運転手	公務員
6	居宅介護支援サービス利用期間	6年2ヵ月	4年6ヵ月
7	今の居宅介護支援事業所を選択した経緯・理由	【選択した経緯】 区役所からの紹介（サ高住含め） 【理由】 家から近いから	【選択した経緯】 併設されているサ高住に入居 【理由】 サ高住のケアマネにお願いした
8	居宅介護支援事業所やケアマネジャーに求める要素とその理由	【求める要素】 コミュニケーション頻度、素早い対応 【理由】 今のケアマネは良くやってくれ、すぐ来てくれる	【求める要素】 コミュニケーション 【理由】 もう少し自身の考えを聞いてほしい
9	居宅介護支援サービスにおいて、重要視するプロセスとその理由	【重要視するプロセス】 インテーク、アセスメント、モニタリング 【その理由】 利用者のことを十分に知ってもらえることが重要	【重要視するプロセス】 モニタリング 【その理由】 1週間に1度は来てほしい
10	居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報とその開示方法、理由	なし（よくわからない）	なし（複雑でよくわからない）

#	質問項目	利用者③	利用者④
1	利用者様年齢	88	85
2	性別	女性	女性
3	介護度	要介護1	要介護3
4	医療・介護の知識レベル	なし	なし
5	現役時代の職業	専業主婦	専業主婦
6	居宅介護支援サービス利用期間	認定を受けただけ	2年
7	今の居宅介護支援事業所を選択した経緯・理由	【選択した経緯】 デイサービスに入るにあたり、管理者からケアマネを紹介 【理由】 併設されているデイサービスに入るため	【選択した経緯】 併設されているサ高住に入居したため 【理由】 管理者、ケアマネの人柄
8	居宅介護支援事業所やケアマネジャーに求める要素とその理由	よくわからない	【求める要素】 コミュニケーション 【理由】 自分のことを知ってもらいたい
9	居宅介護支援サービスにおいて、重要視するプロセスとその理由	よくわからない	なし
10	居宅介護支援事業所を選択する上で、開示されていると望ましいと思う情報とその開示方法、理由	よくわからない（何が情報としてあるのか）	【開示情報】 ケアマネの人柄 【理由】 インターネットや情報誌、ケアマネとの関係性が重要

※本調査研究は、令和元年度老人保健健康増進等事業として実施したものです。

令和元年度老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業

居宅（介護予防）サービス計画に位置付けた
サービス内容の実態に関する調査研究事業
報告書

令和2年3月

株式会社日本総合研究所

〒141-0022 東京都品川区東五反田 2-18-1 大崎フォレストビルディング

TEL : 03-6833-0900 FAX : 03-6833-9480