

7 サービス事業者

(1) 事業者の選定理由

現在利用している事業者を選んだ理由としては、「以前から利用していた」(27.8%)、「自宅に近い」(26.0%)、「ケアマネジャーから勧められた」(25.6%)などとなっています。

「以前から利用していた」は、性別では女性、年齢別では高齢になるほど、要介護度別では重度ほど、痴呆症状別ではある(重い)が高くなっています。

表3-12 事業者の選定理由(複数回答)

単位：Nは人、他は%

区 分		N	以 前 た か ら 利 用 し て	ケ ら ア 勤 マ ネ ジ ャ ー か ら 勧 め ら れ た	評 判 が い い	自 宅 に 近 い	チ に ラ よ シ リ や セ ー ル ス	知 人 等 か ら の 紹 介	か 院 か 先 り か つ ら け の 医 紹 介	そ の 他	無 回 答
全 体		3,491	27.8	25.6	7.0	26.0	1.1	13.0	21.8	5.2	7.9
性 別	男 性	1,065	23.8	30.7	7.2	25.6	1.0	10.8	22.3	5.4	8.4
	女 性	2,373	29.9	23.4	7.0	26.2	1.1	13.9	21.6	5.2	7.5
年 齢	40 ~ 64 歳	127	17.3	28.3	4.7	22.8	1.6	13.4	20.5	3.1	11.8
	65 ~ 69 歳	242	21.1	30.2	7.9	24.0	0.8	11.6	22.3	6.6	5.8
	70 ~ 74 歳	463	26.1	26.6	9.3	22.5	0.9	13.0	19.4	6.5	8.0
	75 ~ 79 歳	629	25.9	28.9	6.7	23.4	0.8	12.7	23.1	5.4	8.6
	80 ~ 84 歳	803	29.0	21.2	6.1	25.7	1.6	15.1	22.0	4.7	8.7
	85 歳 以 上	1,213	31.2	25.4	6.8	29.6	1.0	12.0	22.0	5.0	7.0
家 族 構 成	ひとり暮らし	728	28.4	26.4	6.7	14.1	1.0	15.1	19.2	7.1	8.1
	高齢者のみの世帯	748	23.5	26.7	8.8	24.5	0.9	13.2	21.5	5.3	9.5
	その他の世帯	1,954	29.4	24.9	6.4	31.3	1.2	12.1	23.1	4.6	6.8
要 介 護 度	要 支 援	505	21.2	22.4	6.5	19.4	1.2	18.0	16.8	6.3	11.5
	要 介 護 1	1,039	25.8	23.3	6.5	25.9	1.2	14.1	20.6	6.0	9.1
	要 介 護 2	737	25.5	28.4	7.7	29.6	1.1	13.3	21.2	5.2	6.4
	要 介 護 3	469	28.1	28.6	6.0	28.4	1.7	9.8	23.9	6.0	5.5
	要 介 護 4	277	31.4	26.7	6.9	30.3	0.7	10.1	27.1	4.3	5.8
	要 介 護 5	358	46.9	29.3	8.9	25.4	0.6	8.1	26.0	2.5	3.4
痴 呆 症 状	あ る (重 い)	310	39.0	28.4	10.6	31.9	0.6	9.0	24.5	4.5	3.9
	あ る (軽 い)	1,011	26.5	28.5	5.8	28.9	1.3	13.7	23.4	5.3	5.5
	な い	1,756	27.7	24.3	7.0	26.0	1.1	12.8	21.1	5.3	8.0

「その他」として、以下の記述がありました。

市役所（介護保険課）(23件)

家族が調べた。(9件)

民生委員にすすめられた。(6件)

見学して、良いと思ったから。(5件)

入院先に近かったため。(3件)

市の一覧表にて決めた。(3件)

かかりつけ医院でもあり連絡がとりやすい。(3件)

嫁の紹介(2件)

ケアマネジャーの人柄が良かったので、彼女の所属しているセンターに決めた。

以前主人が世話になっていた。

以前から知っていた。デイサービスとショートステイが両方使える。帰宅時間が遅い。

電話帳から調べた。

たまたまそうになりました。

友人が利用していた。

入院していた病院で友達が多いから。

入院病院の上の階にセンターがあったから。

家族が数か所の施設のうちから選び現在に来ている。

病院とデイ・ケアが併設されているので安心感があります。

他の事業者も利用したいと思っています。

以前の夫の勤務先

保健所から紹介された。

近くを希望していたが、満員のためケアマネジャーに探していただいた。

私の希望に合う事業者さんを探していただきました。

以前同じ地域で知っていた(今現在は別の地域)

在宅介護支援センターからの紹介

今は亡くなられた市議会議員の方

新聞記事で読んで。

重度障害者なので、事業者・サービスを知っていた。

怪我等でいろいろお世話になり、その際のケアマネジャーにお尋ねしてわかった。

何となく看板が目についた。

ショートステイを利用しやすいため。

人の話を聞いて決めました。

広報ぎふをみて。

回覧でデイサービスセンターの通信がまわってきて、それを見て選びました。

校下別に定められている。

かかりつけの病院のヘルパーさんが1日でやめて次の人のところを紹介されてよかった。

家政婦さんの紹介で、面接してから選びました。

リハビリが受けられる事業所を選択した。

以前、おばあさんも通所していて、よく知っていた。

個人的な理由で家族がケア（ヘルプ）を受けていた。

とても親切そうで近くだから。

お世話してくださる方々が2年近く通所介護へ通っていますが、親切で頭が下がります。

鼻の手術をして少し休んでいて前の所へ頼みにいったら断られたので、今の所に替わった。

システムキッチンの工事業者が介護工事をやっていた。

機を同じくして大量に開設されたので、内容が不明。

入院していた病院のケースワーカーよりすすめられた。

病院が新しくできた。

市役所で介護指導と、その介護会社のリストを受取り、家族で相談して決めた。

自分に合ったリハビリが受けられる病院だから。

若い頃から縁があったため。

かかりつけの病院が経営する事業所だから。

社協へ訪ね、送付された一覧表から電話であいているところを選んだ。

近所の方の紹介

利用してみようかと思って。

見学させてもらった。

市役所に電話をしてどのようなのか聞いて、ケアマネジャーさんに来てもらい、色々話を聞いて選んだ。

骨折退院の時に自分からケアの方に行き頼んだ。

知人が入所中に見舞いに行った際知ったため。

近くの事業者に電話したら、希望のところがいっぱいだったので、他を紹介してくれた。

息子がサービス事業者である。

痴呆患者を受け入れてくれるところがあまりないので、ケアマネジャーの方に聞いて選んだ。

通院先と同じだから。

自分で選んだ。

妻と一緒に選んだ。

市役所へ行って目に留まったら自宅に近かった。

娘の勤め先の関係

日曜日の通所介護が実施されていた。

町内の人も同じ所だから。

デイ・ケアがいっぱいだったので、そのデイサービスを紹介してもらった。

テレビで見ました。

実家に近かったため。

ケアマネジャーに一任した。

薬局

一度利用したら、非常に良かった。

かかりつけの医者ケアマネジャーに示された数件の業者のうちから選んだ。

地元介護保険諸施設が整備されている。

娘の知人がやっている。

主人がお世話になっていて納得を得ていたから。

福祉団体の福祉サービスデーで知った。

通勤途中にあるから。

かかりつけ医と同じ所だったので。

現在利用していないが、前に利用していたときに何でも一方的に押し付けられた。独居老人の場合はそんなものだと人から聞いた。

孫が福祉関連の会社に勤めていて勧められた。

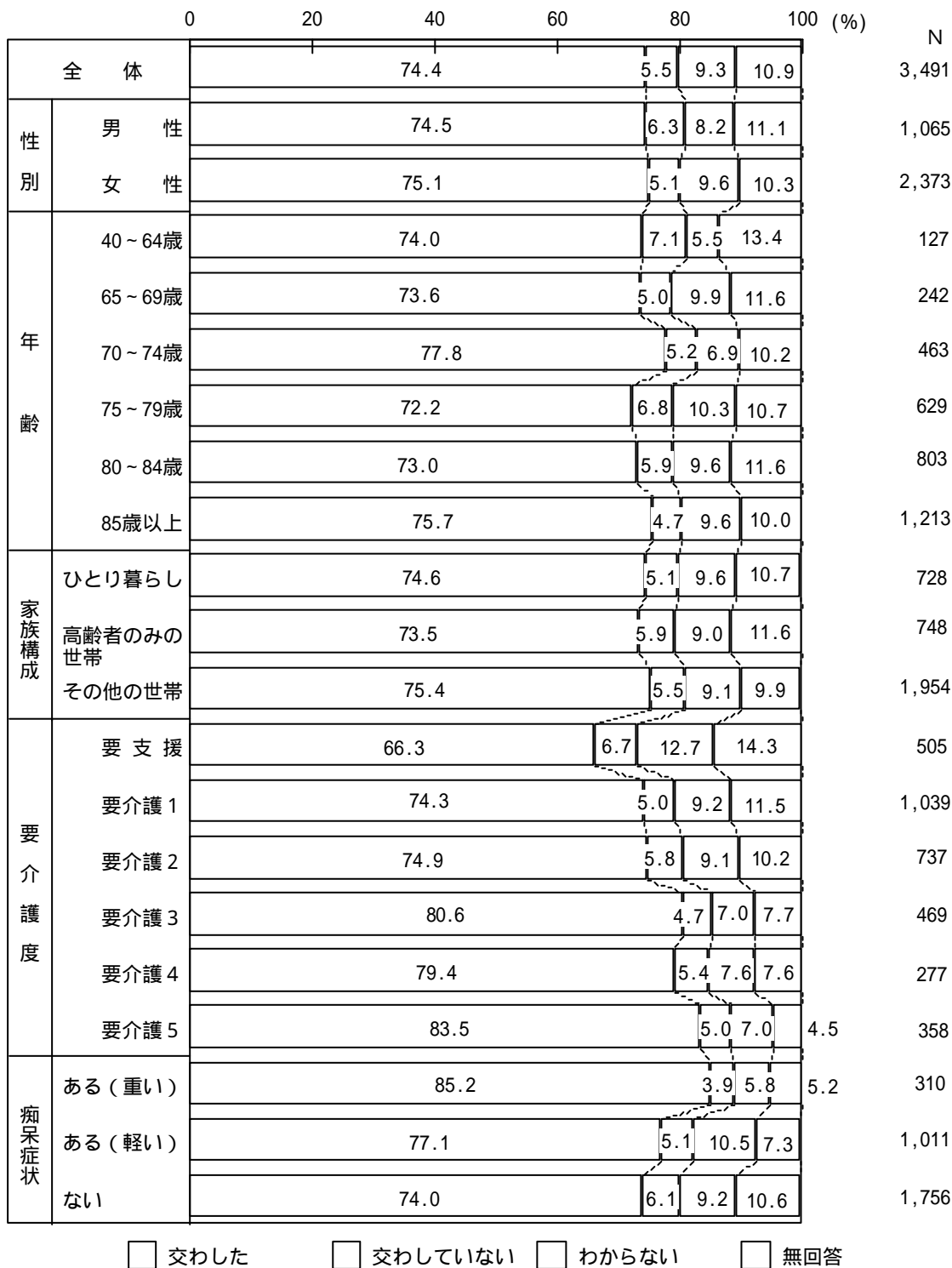
日赤奉仕団の団員でしたので、福祉団体等を知っていた。

ケアマネジャーと相談して決めた。

(2) サービス事業者との契約書

「現在利用しているサービス事業者と契約書を交わしましたか」という設問に対しては、「交わした」が74.4%、「交わしていない」が5.5%です。

図3 - 33 サービス事業者と契約書を交わしたか



8 ケアプラン・ケアマネジャー

(1) ケアプラン作成時の説明

「ケアプラン作成時にケアマネジャーからサービスの種類や内容、利用料について説明がありましたか」という設問に対しては、「あった」が78.1%を占めています。

図3 - 34 ケアプラン作成時のケアマネジャーからの説明の有無

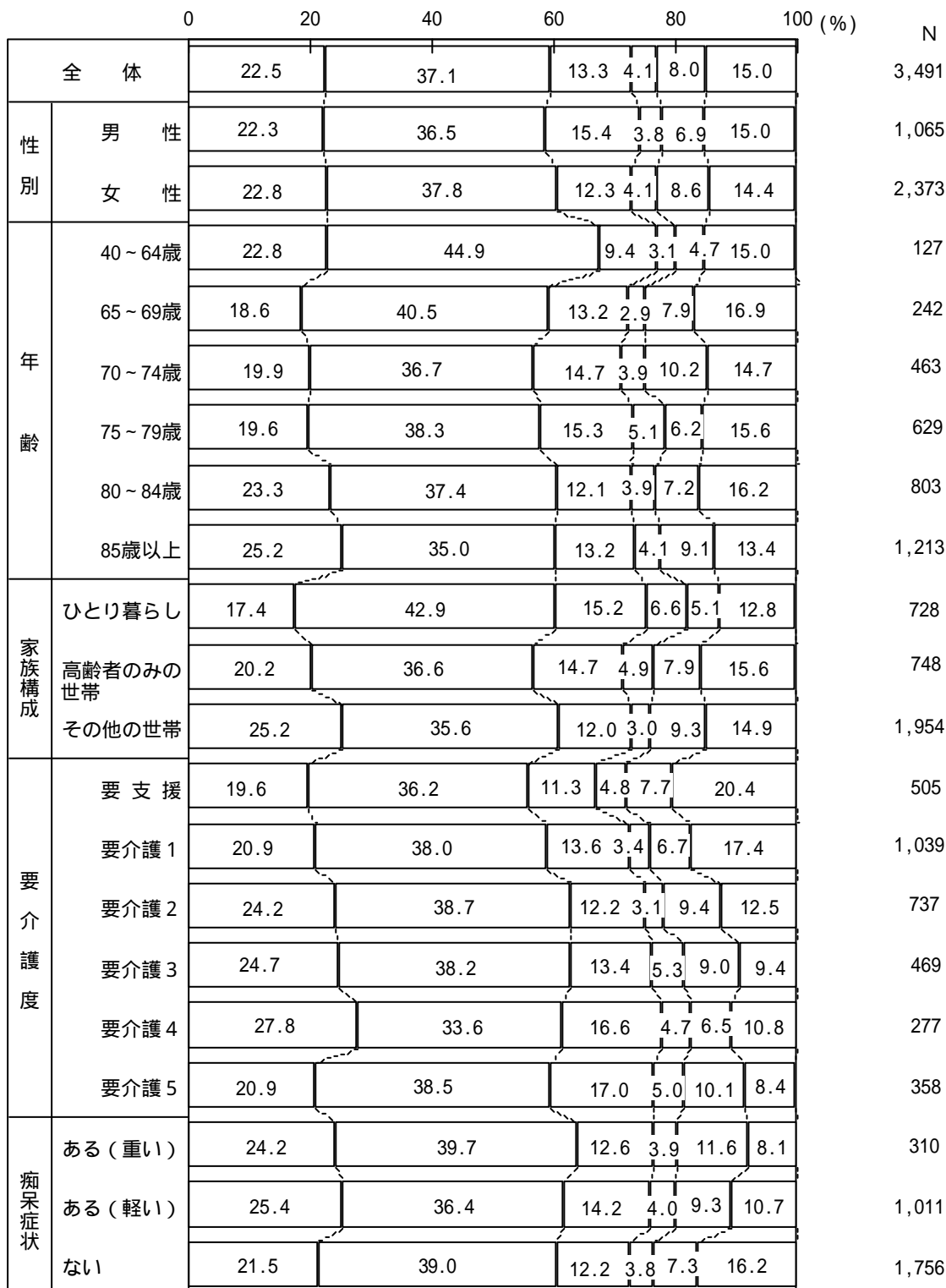
		0	20	40	60	80	100 (%)	N	
全 体			78.1			3.9	8.6	9.4	3,491
性 別	男 性		77.9			4.5	8.8	8.7	1,065
	女 性		78.8			3.5	8.4	9.3	2,373
年 齢	40～64歳		80.3			2.4	6.3	11.0	127
	65～69歳		74.8			5.8	9.5	9.9	242
	70～74歳		78.6			3.9	8.9	8.6	463
	75～79歳		76.5			5.1	8.3	10.2	629
	80～84歳		77.3			3.6	9.2	9.8	803
	85歳以上		80.0			3.2	8.3	8.4	1,213
家 族 構 成	ひとり暮らし		75.4			3.7	10.7	10.2	728
	高齢者のみの世帯		76.2			4.9	9.1	9.8	748
	その他の世帯		80.6			3.5	7.5	8.4	1,954
要 介 護 度	要 支 援		73.7			5.5	8.1	12.7	505
	要介護1		75.0			4.1	10.0	10.9	1,039
	要介護2		79.5			3.8	9.2	7.5	737
	要介護3		84.6			3.4	6.0	6.0	469
	要介護4		86.6			2.9	4.3	6.1	277
	要介護5		85.2			1.7	8.7	4.5	358
痴 呆 症 状	ある(重い)		86.5			2.6	6.8	4.2	310
	ある(軽い)		82.5			2.6	8.7	6.2	1,011
	ない		77.1			5.0	8.4	9.5	1,756

あった なかった あったがよくわからなかった
 無回答

(2) ケアマネジャーの訪問頻度

「ケアマネジャーは、月にどれくらい来てくれますか」という設問に対しては、「月1回」が37.1%、「月1回未満」が22.5%、「月2～3回」が13.3%などとなっています。

図3 - 35 ケアマネジャーの訪問頻度



月1回未満 月1回 月2～3回
 月4回以上 その他 無回答

「その他」等として以下の記述がありました。

来てくれない。(29件)

通所サービス利用時に会っている。(23件)

電話で話をするくらいです。(18件)

半年に1回(14件)

病院に行ったとき会う。(9件)

こちらから訪問する。(9件)

認定のときだけ(8件)

電話をすると来てくれます。(8件)

1年に2～3回(7件)

1年に1回(7件)

2～3か月に1回(4件)

事があるごとに電話で連絡を取っている。(4件)

必要なときに来てもらいました。(4件)

用のある時以外、あまり来ない。(4件)

はじめのときだけ(3件)

必要時連絡を受ける。(3件)

大体は電話連絡でプランはポストに入れてある。(3件)

まだ日が経っていないのでわからない。(3件)

住宅改修のときに1回のみ(3件)

グループホームに入ってから来てない。(2件)

利用したくて頼んだときのみ(2件)

家にはみえないが、近くなので何かあるとすぐ来てくださる。(2件)

ケアプラン郵送のみ(2件)

1週間に1回(2件)

サービス事業所で顔を合わせるので、その時に話をする。(2件)

福祉用具の利用の時だけ(2件)

月に1回ですが、印鑑を押すだけで本人と話さずすぐ帰ってしまいます。

たえず電話連絡があります。

5か月に1回

時々

電話が月に1回

1年以上訪問はない。

来てくれません。電話で分からないところは聞いています。

1月分のケアプラン予定表を送ってくる。

1回は来てもらうが、話し合いは看護婦さんを通じてしている。よくしてもらっている。

当方より依頼すればいつでもOK

電話訪問が2～3回あります。

電話およびファックスで連絡をしている。

何回とは決まってないが、必要なとき来てもらえる。

電話で何かあると話している（相談している）

デイサービスの日程など電話で指示してもらっている。

ケアマネジャーとショートステイ先が同じなので、送って行ったときにお話してくる。

又は、電話とかで・・・。

主治医のため週2回往診に来てもらっている。

在宅介護支援センターと介護老人保健施設が併設されているので、ケアマネジャーが施設へ月4回以上来てくれます。

本人がケアマネジャーの人をどういう人が理解できてない様子なので分からない。

月に1回ほど電話、手紙いただきます。

近いため娘が月1回行っている。

月1回は来てくれるが、その他に病院に出かける折、家の者とよく話し合う（その時の本人の様子をケアマネジャーに）

ショートステイしたい時などすぐ来ていただき、親切に相談に乗ってくださいます。うちの場合は妻の私が介護しておりますが、遠いところにお墓があり、その時に短期入所を2泊3日ぐらいお願いします。年に何回も致しません。

ケアマネジャーの所属する訪問看護ステーションから看護婦さんに週1回来てもらっている。マネジャーさんは6か月に1回か、担当の看護婦さんの代わりに来る。

自宅には来てもらっていないが、予定表は事務所で作成してもらっている。

あまり来てくれません。

初めのうちは来てくださったが、今は来られない。

当方が勤めているため不在が多く、電話で連絡してもらっている。

特に用事がないのであまり来られませんが、たまに従業員が来て下さいます。

サービスを利用し始めたばかりで入院したので、きてもらうところまでいっていない。
ケアマネジャーという人がわかりません。

毎週会う。

同じようなサービスを受けているので電話で用件が済んでいる。

随時電話打ち合わせにて。また、1回ほどの面接により対応しています。

病院のケースワーカーと常に相談、指導を受けてやっている。

薬を取りに行くので、月に2回こちらから行きます。

在宅介護支援センターへ出向きます。状態が落ち着いているため、時々どうしましょうと電話相談しています。以前はしょっちゅう。今は平均月2回くらい電話相談。

家族の者がプランを立てている。

訪問看護婦とケアマネジャーが一緒なので週2～3回。

ショートステイを受ける日程とか、自宅での介護・話し相手・散歩をする日程をその都度決めている。

介護保険を使って腰掛け便座を購入。ヘルプサービスは今のところ利用はしない。

よく来ていただく。

家庭には1回未満だが、ショートステイ中にはちょこっと様子を見に来ていただく。

月2～3回だが相談事は通院時にいつもできる。

始めのスムーズにいっていないときは多く指導願いました。助かりました。

年に1回訪問+時々電話にて助言してもらう。

以前は月1回来たが、忙しいと言われ、現在自己プラン作成中。

電話または病院へ行ったときに話をしている。

必要な時は、介護している私から出かけたり、電話をしたりする。本人がデイサービスに行っている時にでかける。ヘルパーさんにも会って話ができる。聞きたいとき、尋ねたいことがあったときに、すぐ相談した方が、私どもにはあっています。家に来てもらうのを待つよりはよい。

病院の訪問看護婦さんと連絡している。

施設での手帳を通じて、手紙又は電話のやりとり。

サインするときと話があるときに来る。

介護保険開始の時に1回来ただけで、あとは電話のみ。

用事のある時は、何回でも来ていただけますが、用事のないときは全然です。

来ない。民生委員が来てくれます。

最初の3～4回。今は電話もありません。

電話が多い。よく相談にのってくれる。

訪問看護とケアマネジャーを兼任しているので、何回とは返答ができません。

こちらから付き添いのものが月に1回訪問しています。

家族が直接行って話をする。家に来てくれるとは知らなかった。

退院後に1回だけ

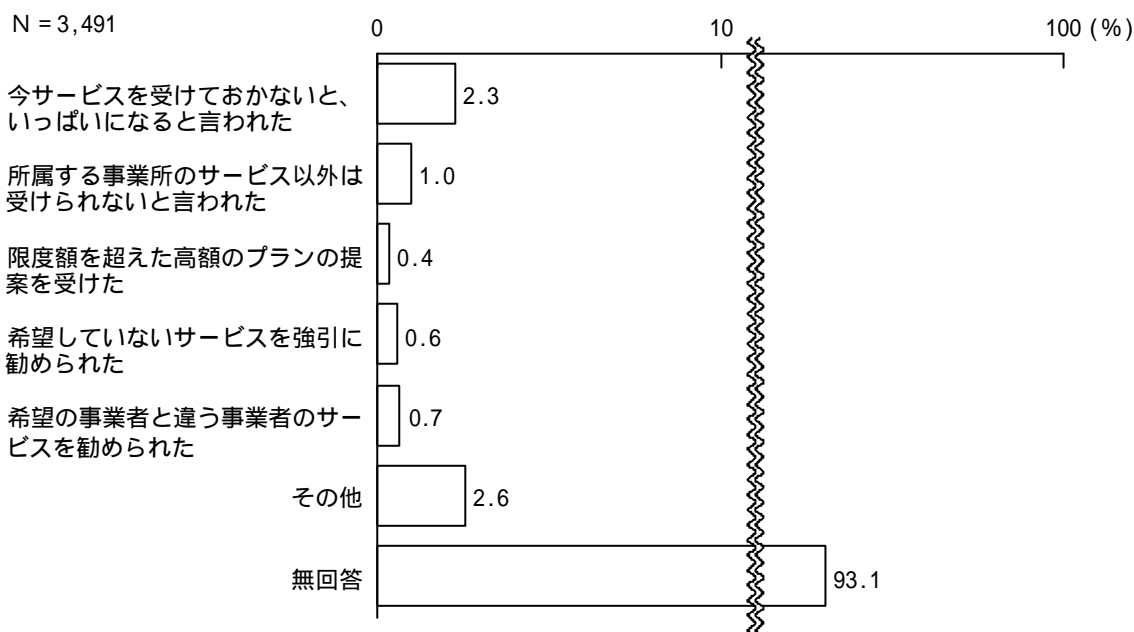
ケアマネジャーから電話があるので、必要に応じて月1回ぐらい事務所へおじゃましています。

近所の医院の人なので、何か聞きたいときにすぐ来てくれます。

(3) ケアマネジャーに言われたこと

ケアマネジャーが所属する事業所の利益誘導的なことを言わなかったかを聞いたところ、言わなかったと見なされる「無回答」が93.1%ありました。

図3 - 36 ケアマネジャーから言われたこと（複数回答）



「その他」および欄外に以下の記入がありました。

とても親切なケアマネジャーです。(5件)

希望を聞いてくださる。(3件)

いろいろ相談にのってもらっています。(2件)

十分なサービスを受けております。

勧められてはいない。

宅老所の内容があまりにもひどかったので病状が悪くなり困っていたとき、病院内のケアマネジャーより現在のグループホームを紹介された。感謝しています。

役所から送っていただいた業者のリストから選んで電話したら、今一杯だから一寸待ってくださいとのことで、しばらくして電話があり、そこの職員さんが来られ、考える間もなく契約の運びとなりました。

知らないうちに計画に入っていた。

会ったことがないのでわからない。

他にまだ受けられますが、いいですか？ と聞かれたが、強引ではない。

始めたばかりなので本人の希望から枠内でスタートした。

現在の日数ではショートステイの日数が足りないので、ランクアップが必要である。

希望ではない事業者のサービスをすすめられた。介護保険ができる前の方がよかった。

希望していない製品をすすめられた。

転院を強引に言われ迷惑、不満が一杯です。

一般的サービスのみ

説明は何も聞いてない。

他を探してもいいと言われた。

今のサービスを受けて、「いっぱいいっぱいですね」と言われた。

相談しながら利用した。

ケアマネジャーは自分で選べるのか？ 痴呆専門のケアマネジャーはいるのか。

限度枠はこれまで。十分に利用してくださいと言われた。

いろいろのサービスがあるから、受けるといいですよ。

緊急時にショートステイが不可能になるといけないから、他の事業者（施設）にも一応申し込みをしておいたほうが良い。

お金を取られたり、壁に穴を開けられたことを言うと、家政婦を雇いなさいと言われた。

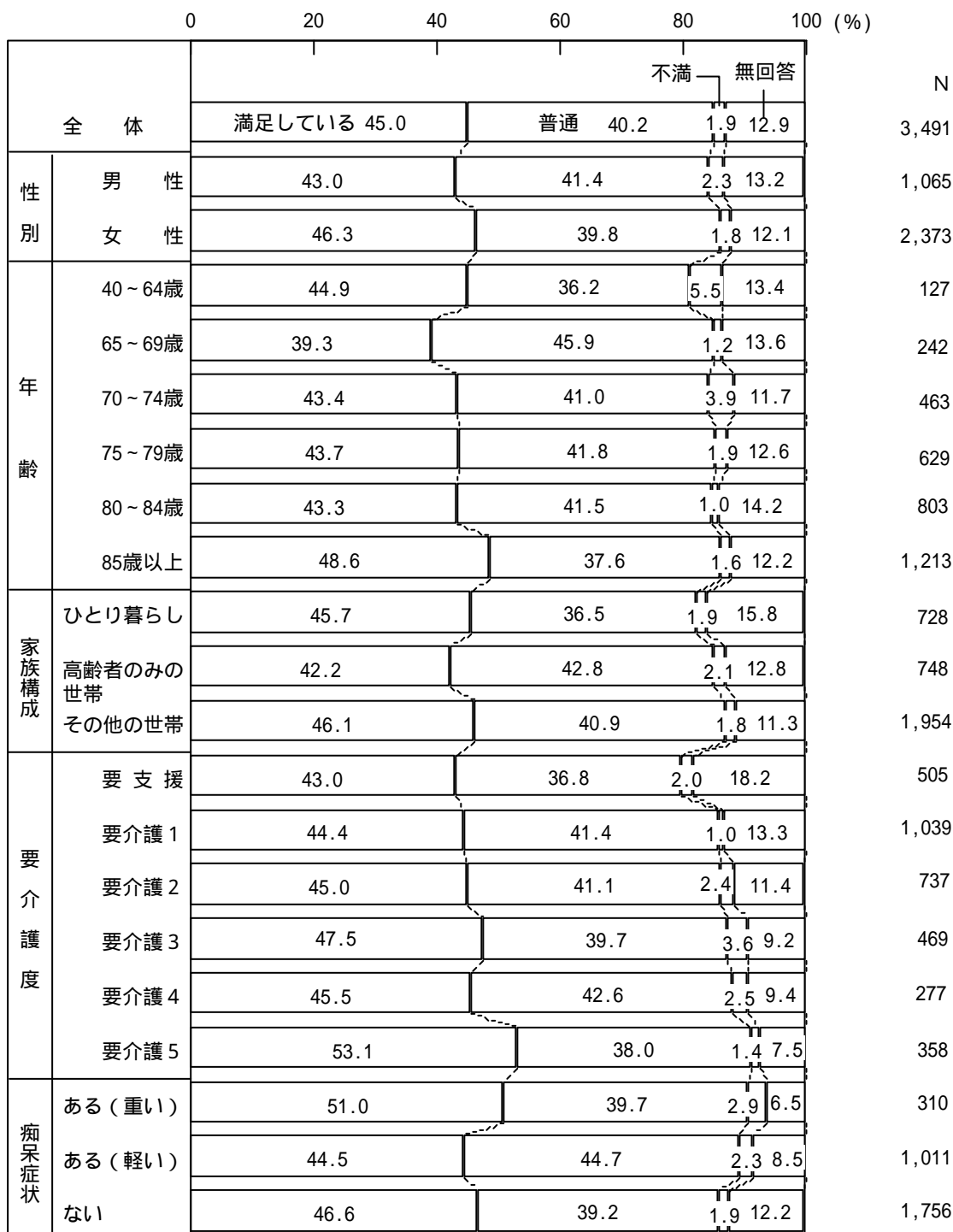
ケアマネジャーから話がない。通知もない。

いつでも変わることはできると言われた。

(4) ケアプランの満足度

「作成されたケアプランは、あなたや家族の意向が十分反映されていて満足できるものになっていますか」という設問に対しては、「満足している」が45.0%、「普通」が40.2%、「不満」はわずか1.9%（68人）にすぎません。「満足している」が50%以上になっているのは、要介護度5と痴呆症状の重い人です。

図3 - 37 ケアプランの満足度



「不満の理由」等として、以下の記述がありました。

わからない。(3件)

ケアプランを示されていない。(3件)

限度額を超えてしまうから。(3件)

介護認定が軽すぎる。(3件)

時間的なことに不満

週2回を3回にしたい。

病状が安定しているときは、先生、看護婦さんの回数を減らしたい。

デイサービスとデイ・ケアの日程の順序が不満。

時間的なものが折り合いがつかないというのが少々不満。

作成プランは受付が早すぎて思うように計画できない。

言葉がわからないが、医療関係の人達にうまく利用されているように感じる。

限度枠が決められているため、回数が少なくなった(限られる)。

介護サービスを受けてから内科へ通院できなかった。

本人が介護を拒否するため、よいプランができない。

夜間の付き添いに家族の疲労があり、巡回サービスでは対応も難しいし、金銭的負担が大きい。日時を決めて訪問介護を受けても、本人の体調や機嫌により派遣された方にも十分サービスを施してもらえない。

ありがたいと思っています。本人(介護を受ける者)はいやがりますが、家では寝て食べての繰り返しで痴呆の悪化が心配のため。

病状や様子を把握してほしい。

サービス内容に制限がありすぎる。

リハビリをもっとして欲しい。

一方的なもの

どんどんすすんだ。

もっとやってもらいたい。

朝8時~9時半、昼10時~11時半。朝と昼、この間30分しかなく前の人が遅れるとタッチで昼の人が来る。

こちらの希望を入れてない。

精神的・身体的に同じレベルのグループではなく、軽・重混じった中で、自分は比較的軽い方なので不平不満が多く、通所を嫌う。

要介護2から要支援になったが、一人で病院へ行けなく、1週間に2回しかヘルパーさんをお願いできないのが困っている。

常に事業者側の言い分に従って作成される。

介護保険適用外の自費分

認定の度合いが低すぎるのでやむを得ないかもしれない。

料金が高い。

何か言えば、低所得者のくせに贅沢めいたことをとおっしゃるので。

定期的以外のショート依頼に対して、4人部屋はなかなかとれない。

限度枠を超えると以前の3倍

もっとデイ・ケアへ行きたいが、要介護度のせいで月7回までしか行けない。それが残念。

以前に比べショートステイが減った。

預かってもらっているという弱みのようなものを感じて、言われるがまま同意させられてしまう感じする。

時間が短くて済むところを長い時間とる。

リハビリが時間ぴっちりだけど、やり方が気に入らない。

もう少し回数と時間を増やしてもらえるとうれしい。

デイ・ケアの時間帯

住宅改修がうまくかみあわない。

以前、家族の相談なしに、本人とケアプランを作成していたので、介護支援専門員に注意をしたら、勝手に計画書を書いてきたので腹立たしく思いました。

デイサービスを利用しているが何も良くならない。昼食の味、量が不満。

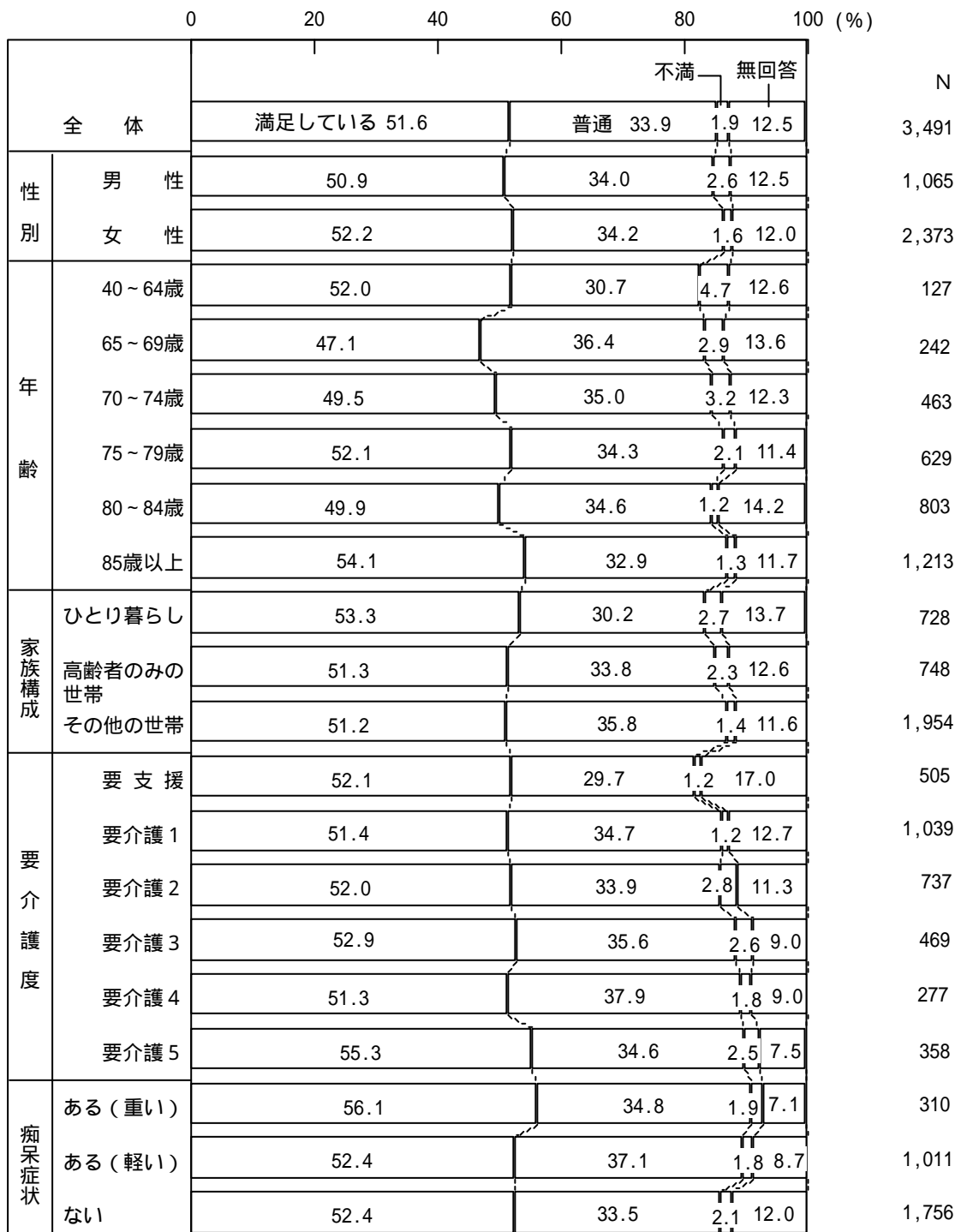
よくわからない。説明なし。

時間が少なすぎる。やってほしいことがあるが時間的に無理。

(5) ケアマネジャーの対応

「現在のケアマネジャーの対応に満足していますか」という設問に対しては、「満足している」が51.6%、「普通」が33.9%、「不満」はわずか1.9%（67人）です。

図3 - 38 ケアマネジャーの対応



「不満の理由」等として、以下の記述がありました。

来てくれない。(8件)

こちらから連絡しない限り来られたことはない。(3件)

説明不足・コミュニケーション不足(4件)

本人・家族の意向を全く無視している。(2件)

自分が勤めている所しか紹介してもらえない。(2件)

会っていません(途中で変わられた)

1回も会っていない。ただ計画書にはんこを押すだけだから。

名前だけのケアマネジャーでは困る。もっとケアマネジャーの教育を。

精神障害に関する知識が不足している。

多忙で長時間の対応が難しいものと私は思っている。

ルーズである。

ケアハウスにいるので病院のケアマネジャーはこちらの気持ちを尊重しないのか。

もう少し色々情報を教えて欲しい。

毎月来る人が違う。

まだ1か月しか利用していないためわからない。

何もしてもらってない。

サービス票も月末間に合わないくらい遅くて困る。訪問が6か月間に2回、電話連絡もケアマネジャーからはあまりない。

お宅一人じゃないからと威張られる。一人で多数をもっているのに、面倒なことは聞いてもらえない。楽な仕事は受けても良いが、複雑な話になるともう降りさせてもらおうと脅す。

ケアマネジャーの対応が悪い。人間・人としてみて話をしてほしい。

言い方がきつい。

言ったこと以外は気がつかない。

プランは立ててくるが、祭日など休みの日まで作成されていて、ちょっといい加減。

公務員なのか区別がつかない態度

忙しいのは理解できるが、ケアプラン作成が、利用者への電話連絡のみで行われている。

受けられるサービスを説明して、希望を聞いてほしい。こちらが聞くまで何も言わない。

ケアマネジャーが時々交代する。

ケアマネジャーは、悪いことから目を離そうとしている。