

第2章 「介護サービス選択お助けネット」の開発の概要

1. 具体的な開発の視点

介護サービス選択お助けネットの開発にあたっては、「画面開発」「項目作成・用語解説」の2つの側面から作業を行った。第1章で定めた基本方針に基づき、「頻繁にインターネットをしない利用者でも、操作しやすいレイアウトにする」「利用者にとって役立つ情報に絞る」「情報の羅列にならぬよう、閲覧側の親しみやすさに配慮する」旨を、具体的な業務方針として実施した。

(1) 画面の開発内容

業務方針に基づいた「画面開発」のポイントは以下の通り。

方針	開発段階で配慮した点	
見やすさ	文字の大きさ	<ul style="list-style-type: none"> 文字サイズは大きく設定できるようにする。 ※ページ上に文字サイズの選択ボタンを設定する。 読みやすいよう、行間も配慮する。
	情報量	<ul style="list-style-type: none"> 1画面の情報量はコンパクトにする。
	色・フォント	<ul style="list-style-type: none"> 目に優しい色を基本色として設定する。 ※目が疲れにくいよう色数を配慮する。 ※ただし単色ベタ塗りではなく、パーツによってはグラデーションやシャドウによるメリハリが必要。 ※弱視者が識別できない配色を排除。 堅苦しくない柔らかい印象を心掛ける。
	絵・動画	<ul style="list-style-type: none"> 必然的にテキストが多い画面になるため、グラフィックを交えることで圧迫感を中和する。 掲載内容が直感的に分かるアイコンなどの工夫を行う。
使いやすさ	メニューボタン	<ul style="list-style-type: none"> 操作ボタンはなるべく大型化する。
	印刷機能	<ul style="list-style-type: none"> 最終選択画面を見やすく印刷できるように設定する。
	画面遷移	<ul style="list-style-type: none"> なるべく画面遷移を抑え目的情報までの手軽感を出す。
分かりやすさ	サポート体制	<ul style="list-style-type: none"> 問い合わせ先・用語解説へのリンクを分かりやすくする。
	現行画面（※）へのリンク	<ul style="list-style-type: none"> 現行画面へのリンクを分かりやすくする。
その他	改修に備えた柔軟性	<ul style="list-style-type: none"> 追加改修に容易に対応できるよう設計する。

※上記「現行画面」とは介護サービス情報公表システムを示す。

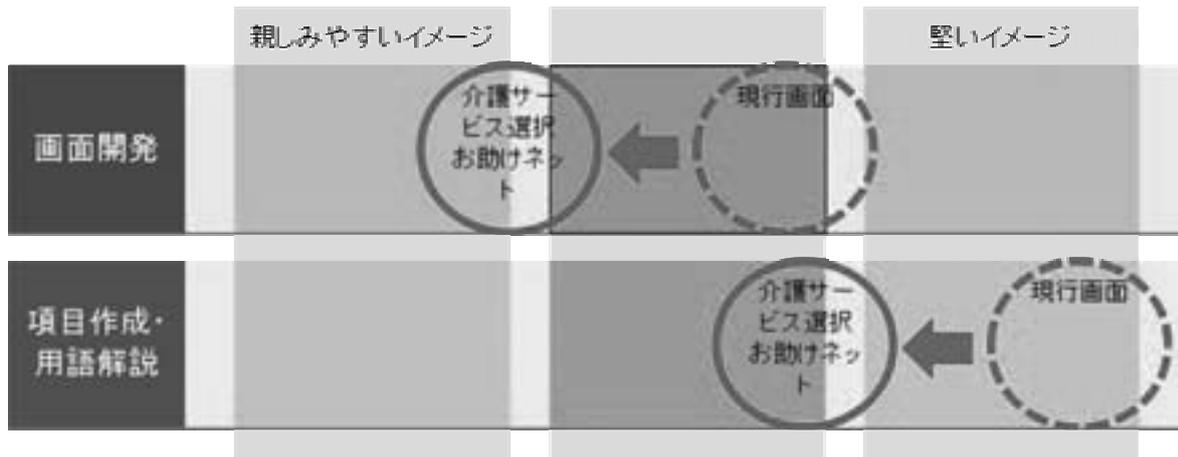
(2) 項目作成・用語解説の開発内容

業務方針に基づいた「項目作成・用語解説」のポイントは以下の通り。

方針	開発段階で配慮した点	
見やすさ	項目の選定	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所の基礎的な情報を選定する。(分量を考慮し、コンパクトに表示。) ・事業所の「特色」「違い」が出る項目を選定する。 ・情報公表制度ならではの特徴的な項目を選定する。 ・印刷時に配慮して A4 用紙 1 枚程度に収まる情報量とする。
	項目の集約	<ul style="list-style-type: none"> ・項目については、合計値のみ表示するなど簡素化し、利用者にとってわかりやすい項目内容とする。 計算例) 従業者数：専従と非専従の合計値を計算し表示。 ・項目を見やすい形で編集する。 編集例) 法人が都道府県内で実施する介護サービス：「あり」 表示サービスのみ抽出し表示。
使いやすさ	検索機能の工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・身近なキーワードから事業所情報にたどり着けるような検索項目を作成する。 例) 営業時間で検索
分かりやすさ	表現の工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・専門家向けでなく、利用者にとってわかりやすい用語を用いて、項目を作成する。 ・解説機能を充実させる。
その他	公表効果の工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所 PR につながる項目を目につきやすい場所に配置する。 例) ホームページリンク、特色欄の掲載

(3) モデル事業における到達レベル

「見やすさ」「使いやすさ」「分かりやすさ」に配慮するという基本方針に照らし、より親しみやすいイメージの画面開発を行った。一方で、項目作成・用語解説に関しては、項目選定をすることにより必要最低限の情報量を絞り込みつつ、本来の項目の趣旨から外れないように表現することとした。



※上記「現行画面」とは介護サービス情報公表システムを示す。

2. 開発内容

1の視点に基づき実施した、介護サービス選択お助けネットの構成や掲載項目は以下の通り。

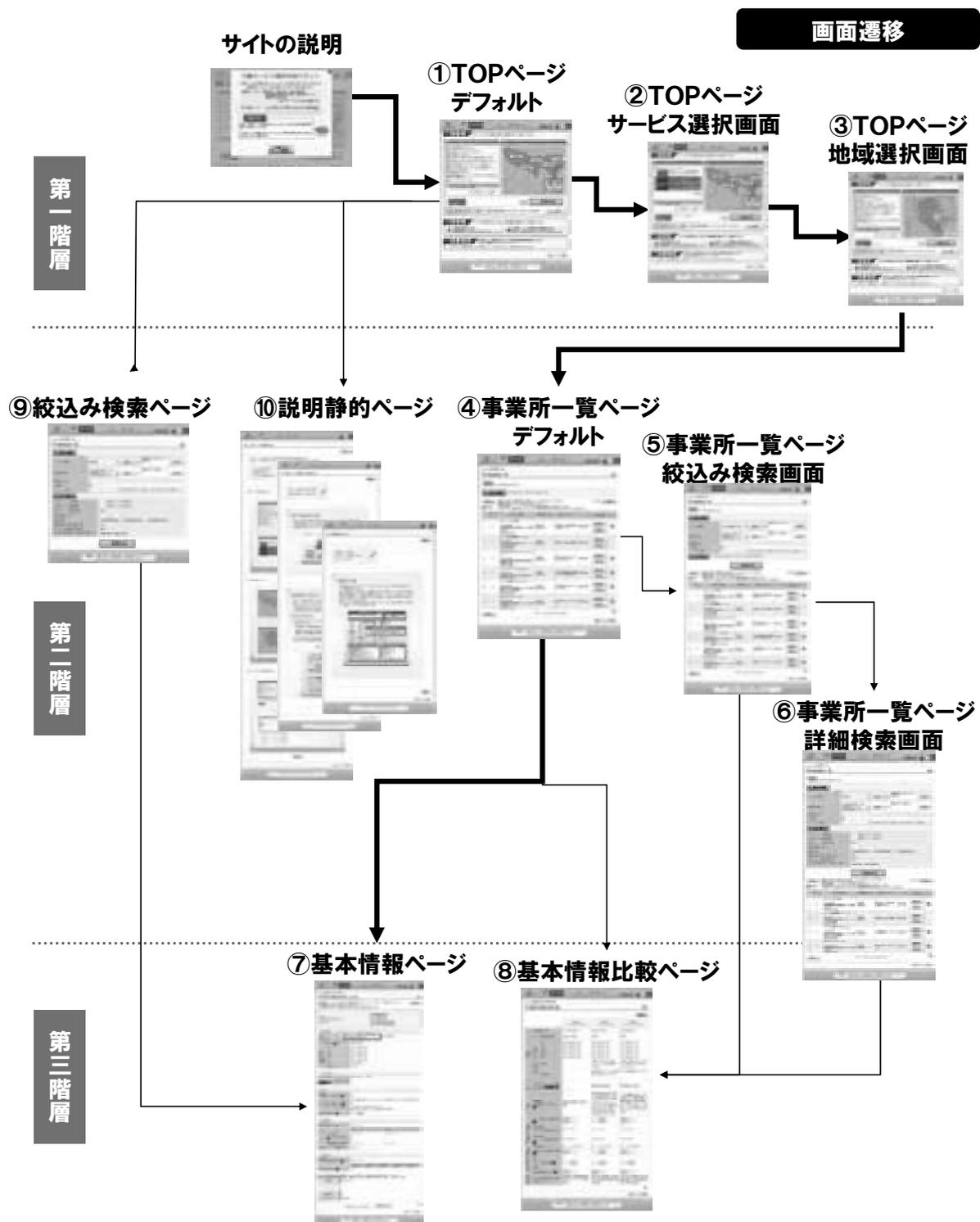
(1) 介護サービス選択お助けネットの画面構成

介護サービス選択お助けネットは以下の三階層から構成される。

第一階層では、「サービス」とサービスを提供する事業所の「地域」のどちらか一方、もしくは両方を選択することができ、「検索する」ボタンを押すことで第二階層に遷移する。

第二階層では、第一階層で選択した内容に基づく事業所の一覧表が表示される。対象事業所一覧画面には、絞り込み検索機能、詳細検索機能、比較機能、ソート機能（(3)参照。）などが設定されており、利用者のニーズに応じた視点での事業所の数の絞り込みや表示することが可能となる。

第三階層では、対象事業所一覧画面の中から表示したい事業所欄の「簡易版へ」ボタンを押すことで事業所の情報が表示される。印刷すると A4 用紙 1 枚程度の、事業所に関する情報が項目立てて表示されており、項目解説機能も設定されている。



(2) 介護サービス選択お助けネットの掲載項目

介護サービス選択お助けネットの掲載項目は、現行の情報公表制度から得られる基本情報項目から抽出を行った。具体的な掲載項目は以下の通り。

1) 対象事業所一覧画面の検索項目

サービスや地域による検索以外にも、利用者のニーズに応じて更に事業所を絞り込めるよう、「詳細検索」機能を設け、サービスごとに異なる検索項目を設定した(画面遷移図⑥及び⑨)。具体的な検索項目は以下の通り。

サービス名	項目
訪問介護	平日のサービス提供開始時間
	平日のサービス提供終了時間
	休日のサービス提供の有無
	訪問介護員の人数
	加算の有無
	通院等乗降介助の実施の有無
	第三者による評価の実施状況
	法人等が都道府県内で実施する介護サービス
通所介護	平日の営業開始時間
	平日の営業終了時間
	休日のサービス提供の有無
	延長サービスの有無
	介護職員の数
	加算の有無
	送迎サービスの有無
	第三者による評価の実施状況
法人等が都道府県内で実施する介護サービス	
居宅介護支援	平日の営業開始時間
	平日の営業終了時間
	緊急時の連絡対応の有無
	ケアマネジャーの人数
	ケアマネジャー1人当たり担当利用者数
	特定事業所加算の有無
	第三者による評価の実施状況
	法人等が都道府県内で実施する介護サービス
特定施設入居者生活介護 (有料老人ホーム)	入居定員
	居室の状況
	加算の有無
	第三者による評価の実施状況
	利用料の支払い方式
	入居一時金(一人入居の場合)
	法人等が都道府県内で実施する介護サービス
短期入所生活介護	居室の状況
	介護職員の数
	加算の有無
	送迎サービスの有無
	リハビリテーション実施の有無
	第三者による評価の実施状況
	法人等が都道府県内で実施する介護サービス

2) 事業所情報画面の掲載項目

事業所情報画面（画面遷移図⑦）に表示させる事業所情報として、サービスごとに以下の通り項目を選定した。また、比較機能によって事業所情報を横並びで表示できるようにし（画面遷移図⑧）、そのための項目も選定した。具体的な掲載項目は以下の通り。

<訪問介護>

		比較可能	
事業所概要	運営方針		
	事業開始年月日	●	
	サービス提供地域	●	
	営業時間（サービスを利用できる時間）	平日/土曜/日曜/祝日定休日/留意事項	
サービス内容	サービスの特色		
	より質の高いサービスに向けた取り組み（加算）	●	
利用料	実費負担（交通費額とその算定方法）	●	
	キャンセル料とその算定方法	●	
	利用者負担軽減制度	有無	
従業員情報	総従業員数※都道府県平均値を併記。	●	
	訪問介護員数※	常勤・非常勤	
	訪問介護員等の退職者数		
	訪問介護員のうち介護福祉士の資格を持つ従業員数※		
経験年数5年以上の介護職員の割合			
利用者情報	利用者総数※	●	
	要介護度別利用者数	要介護1/要介護2/要介護3/要介護4/要介護5	
その他	苦情相談窓口	電話番号	●
	利用者の意見を把握する取組	有無	●
	第三者による評価	直近の実施年月日	●
	損害賠償保険の加入	有無	●
	法人等が実施するサービス		●

<通所介護>

		比較可能	
事業所概要	運営方針		
	事業開始年月日	●	
	送迎サービスの有無	●	
	送迎サービスの提供地域	●	
	営業時間	平日/土曜/日曜/祝日定休日/留意事項	●
	延長サービスの有無	8時間以上9時間未満/9時間以上10時間未満	●
サービス内容	サービスの特色		
	より質の高いサービスに向けた取り組み(加算)	●	
利用料	実費負担とその算定方法	サービス提供地域外の送迎の費用/延長料金/食費/キャンセル料	●
	利用者負担軽減制度	有無	
従業員情報	総従業員数(常勤・非常勤)※都道府県平均値を併記。	常勤・非常勤	
	看護職員※		
	看護職員の退職者数		
	介護職員※		
	介護職員の退職者数		
	経験年数5年以上の従業員の割合		
利用者情報	利用定員※		●
	要介護度別利用者数	要介護1/要介護2/要介護3/要介護4/要介護5	
その他	苦情相談窓口	電話番号	●
	利用者の意見を把握する取組	有無	●
	第三者による評価	直近の実施年月日	●
	損害賠償保険の加入	有無	●
	法人等が実施するサービス		●

<居宅介護支援>

			比較可能
事業所概要	運営方針		
	事業開始年月日		●
	サービス提供地域		●
	営業時間	平日/土曜/日曜/祝日定休日/留意事項	●
	緊急時の電話対応の有無	電話番号	●
サービス内容	サービスの特色		
	より質の高いサービスに向けた取り組み(加算)		●
	ケアマネジャー1人当たり担当利用者数※都道府県平均値を併記。		●
利用料	実費負担(交通費額とその算定方法)		●
従業員情報	ケアマネジャー数※	常勤・非常勤	●
	うち主任ケアマネジャー数※		●
	ケアマネジャーの退職者数		
	看護師の人数※		
	介護福祉士の人数※		
	経験年数5年以上の介護支援専門員の割合		
利用者情報	利用者総数※		●
	要介護度別利用者数	要介護1/要介護2/要介護3/要介護4/要介護5	
その他	苦情相談窓口	電話番号	●
	利用者の意見を把握する取組	有無	●
	第三者による評価	直近の実施年月日	●
	損害賠償保険の加入	有無	●
	法人等が実施するサービス		●

< 特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム） >

			比較可能	
事業所概要	運営方針			
	事業開始年月日		●	
	協力医療機関		●	
入居に関する要件	自立している者を対象	有無	●	
	要支援の者を対象	有無	●	
	要介護の者を対象	有無	●	
サービス内容	体験入居			
	サービスの特色			
	より質の高いサービスに向けた取り組み(加算)		●	
設備の状況	居室の状況	一般(自立した人)の個室/一般(自立した人)の相部屋/介護が必要な人の個室/介護が必要な人の相部屋/一時的に介護が必要になったときの部屋	面積	●
	消火設備		有無	
利用料	利用料の支払方式	一時金方式/月払い方式/選択方式		●
	入居時に必要な費用(一時金方式の場合)	入居一時金(1人入居の場合)/初期償却率/償却年月数/解約時返還金の算定方法		●
	毎月必要な主な費用(月払い方式の場合)	管理費/食費/光熱費		●
従業員情報	総従業員数※都道府県平均値を併記。		常勤・非常勤	●
	看護職員※			
	看護職員の退職者数			
	介護職員※			
	介護職員の退職者数			
	経験年数5年以上の従業員の割合			
夜勤を行う職員数				
入居者情報	利用定員			●
	入居率			●
	入居者の平均年齢			●
	入居者の男女別人数			●
	要介護度別人数	要介護1/要介護2/要介護3/要介護4/要介護5		
	昨年度の退居者数			●
その他	苦情相談窓口	電話番号		●
	利用者の意見を把握する取組	有無		●
	第三者による評価	直近の実施年月日		●
	損害賠償保険の加入	有無		●
	法人等が実施するサービス			●

<短期入所生活介護>

			比較可能
事業所概要	運営方針		
	事業開始年月日		●
	協力病院		●
サービス内容	サービスの特色		
	送迎サービスの有無		●
	リハビリテーション実施の有無		●
	より質の高いサービスに向けた取り組み(加算)		●
設備の状況	居室の状況	ユニット型個室/ユニット型准個室/従来型個室/多床室	有無
	消火設備		有無
利用料	食費とその算定方法		●
	滞在費とその算定方法		●
	利用者負担軽減制度		有無
従業員情報	総従業員数※都道府県平均値を併記。		●
	看護職員※		
	看護職員の退職者数		
	介護職員※		
	介護職員の退職者数		常勤・非常勤
経験年数5年以上の従業員の割合			
利用者情報	利用者総数※		●
	要介護度別利用者数	要介護1/要介護2/要介護3/要介護4/要介護5	
	利用者の平均的な利用日数※		●
その他	苦情相談窓口	電話番号	●
	利用者の意見を把握する取組	有無	●
	第三者による評価	直近の実施年月日	●
	損害賠償保険の加入	有無	●
	法人等が実施するサービス		●

(3) 介護サービス選択お助けネットの機能

介護サービス選択お助けネットにある主な機能は以下の通り。

1) 地図機能



各都道府県を5～10の地域で分割し、各地域を選択することで市区町村が表示される画面とした。地域画面→市区町村画面へはページの切り替えは発生せず、画面遷移を抑え目的情報までの手軽感を出すこととした。

2) 絞り込み検索機能



対象事業所一覧画面の事業所数を「サービス」「地域」に加え、「事業所の名称」「法人種別」「フリーワード」で絞り込むことができる機能とした。

3) 詳細検索機能



対象事業所一覧画面の事業所数を、絞り込み検索の項目だけでなく、各サービスの特徴に応じた詳細な項目で絞り込むことができる機能とした。

3. 広報内容

モデル事業の広報は、情報公表支援センターと協力都道府県それぞれで実施した。

(1) 情報公表支援センターが実施した内容

介護サービス選択お助けネットを広く周知すべく広報用チラシを作成し、概ね 200 部ずつを全国の市町村（約 1,700 箇所、計 35 万部）に配布した。また、日本介護支援専門員協会に協力を依頼し、会員向けメールマガジンでの記事掲載や HP 上での案内を行った他、全国社会福祉協議会には市町村社協向けメールニュースでの記事掲載を依頼した。各都道府県担当者に対しても広報普及と公表画面へのリンクバナーの掲載を依頼した。

この他、社団法人シルバーサービス振興会会員企業向けメールマガジン、及び介護情報サイト「知る NAVI」メールマガジンへの記事掲載を行なうとともに、各種研究会等の場にて随時アナウンスを行なった。

(2) 協力都道府県が実施した内容

協力都道府県にも広報を依頼し、実施した内容は以下の通り。

	市町村広報誌掲載	リンクバナー設置	その他
宮城県	・名取市	・県地方機関（保健福祉事務所）7 機関，県内 6 市町， 県ケアマネジャー協会ホームページ上にて広報	・介護予防指導者研修会にて事業実施広報
富山県	・魚津市、氷見市、滑川市、射水市、南砺市、小矢部市（6 市、12 月掲載）	・県 ・情報公表センター	—
神奈川県	—	・情報公表センター	・市町村の高齢福祉・介護保険主管課長会議にて当該事業周知。各市町村の広報誌等への掲載及び使い勝手等の確認を依頼。 ・情報公表委員会部会において周知。
岡山県	—	・県 ・情報公表センター ・新見市	県内市町村介護保険担当者の会議で周知。（平成 22 年 11 月 5 日）