

第6章 今後の介護サービス選択お助けネット改善等に向けた提案・提言

1. 今後求められる改修、機能

今回のモデル事業による検証等を通じて、今後さらに介護サービス選択お助けネットに求められる改修や付加すべき機能については、以下の通りである。

○ 改修要望があったが本年度改修に至らなかった事項に対する検討

- ・ 本年度モデル事業においては、アンケート調査より収集された意見に基づいて、優先度が高く実現可能な項目について改修を行ったが、期間・予算的制約や、介護サービス情報公表システム本体で取り扱う情報の制約などにより改修に至っていない項目があり、今後はさらに中長期的な視点から対応の可否や方法について検討する必要がある。

- ・ 「あいまい検索」機能
- ・ 地域区分の詳細化
- ・ 地図による表示、アクセス方法、距離の比較
- ・ より詳細な従業員情報
- ・ より詳細な利用者に関する情報（年齢構成等）
- ・ より具体的なサービス内容
- ・ より具体的な料金体系
- ・ 定員に対する空き情報
- ・ 写真、動画、音声
- ・ 利用者の評価

○ 全サービスへの拡大

- ・ 各サービスについて、介護サービス選択お助けネットで表示する項目や用語説明、検索可能な項目および条件等などについて検討する必要がある。

○ 掲載する情報の範囲の拡大（調査情報項目の表示に関する検討）

- ・ 調査情報項目についても介護サービス選択お助けネットに取り込むことを検討する必要がある。その際、利用者・家族等による事業所選択に役立つよう、事業所の特徴や事業所間の違いが容易に把握できる表示方法に配慮する必要がある。
- ・ そこで例えば、調査情報項目は項目数が多いため、全項目についての内容を示すのではなく、中分類ごとに「あり」の項目数を集計し指標化してグラフとして示すなど、分かりやすさを向上させる工夫が必要となる。

○ 想定する対象者の拡大に関する検討

- ・ モデル事業では、利用者・家族を主たる対象者として想定し、掲載する情報の選定や機能の設計を実施した。今後は、対象者を幅広くとらえ、ケアマネジャー等の専門職が業務の中で利用することも想定して、必要とする情報項目やほしい情報を効率よく抽出するための検索の機能などについても検討することが望ましい。

○ 定期的なメンテナンスの体制・方法の検討

- ・ 介護保険法改定に伴い、加算や人員基準、施設基準などが変更する際には、変更した項目に関して適宜、項目内容や解説等に修正が必要となる。
- ・ 都道府県平均値を表示している部分は、少なくとも年に1回は平均値の更新を行うか、集計時点となった年・月を表示する必要がある。
- ・ 個々の事業所情報についても、極力、現時点での状況を示すことができるよう更新頻度を高くするとともに、更新日時を表示する必要がある。
- ・ 上記のさまざまな観点からの機能拡大も含め、多様なユーザのニーズに応じた事業所選択に資する情報項目について、ユーザの意向や制度、提供されるサービスの動向も踏まえながら、今後も継続的に検討していく必要がある。

2. 今後の情報公表システムの改善や利活用促進に向けて

情報公表制度および介護サービス選択お助けネットの利活用を促進し、より利用者にとって適切なサービスを選択可能とするために、以下のような観点からの検討が求められる。

○ 利用者・家族等によるサービス選択に資するシステムのあり方

- ・ 利用者・家族、あるいはケアマネジャー等の関係者が、介護サービスを必要とする利用者にとって適切なサービスの選択に役立つシステムとするためには、多様なユーザの選択行動（必要とする情報の収集および判断、選択の基準やプロセス）に即したシステムを提供することが重要である。本事業では、こうした選択行動に対応したものとなっているかどうかを確認するため、モニター向けアンケート調査という形でサービスに対するニーズを仮定した上で事業所の選択を模擬する形で評価を行った。今後は、介護サービスを必要とする利用者が実際にサービス選択する場面で検証することが望まれる。多様な利用場面を想定し、必要に応じて機能や情報内容を拡充することも考えられる。
- ・ 現状では、利用者・家族、さらにはケアマネジャーもインターネット初心者である場合が想定される。システムとしての使い勝手やわかりやすさをさらに向上させるとともに、ヘルプやガイダンス機能などの充実も有効と考えられる。

○ 広報・周知の必要性

- ・ アンケート調査より、介護サービス選択お助けネットでは介護サービス情報公表システム本体と比較して大幅に使い勝手が向上したこと、また今後の利用意向が高いこと

が確認された。一方で、情報公表制度や介護サービス情報公表システム自体の認知度はまだ十分でないことも明らかになった。多くの利用者・家族、ケアマネジャー等の関係者が、情報公表制度や介護サービス選択お助けネットの存在を知り、なんらかのきっかけにより一度利用すれば、その利便性を認識することができ、必要に応じて繰り返し利活用されるものと考えられる。モデル事業においては市町村の広報誌掲載などの利用者・家族向けの広報を重点的に行ったが、今後も引き続き介護サービス情報公表制度およびそれを身近に利用しやすくする介護サービス選択お助けネットの存在を多方面から周知することが重要である。

- ・ 事業所にとっては、情報公表制度および介護サービス選択お助けネットは事業所の特徴をアピールする重要な媒体となる。情報の発信者の立場から、提供すべき情報やその方法の妥当性について意見収集を行うことも有効と考えられる。
- ・ また、介護サービス選択お助けネットの全国展開により、これまで以上に事業所の情報が利用者の目に触れる機会が増し、それに基づいて利用者がサービスや事業所を選択することを、事業所側にもあらためて周知し、制度に対する認識を深めることが必要である。事業所にとっては、利用者の目線で情報の記載方法・記載内容について見直し、利用者を選択されるためのサービスの提供および情報公表のあり方を再確認する機会となる。