

第2章 基礎調査

第2章 基礎調査(福祉・介護等関連インターネットサイトの現状分析)とアンケート・ヒアリング調査への示唆

1. 基礎調査の調査概要

(1) 基礎調査の概要

① 基礎調査の目的

介護・福祉関連サービスや商品情報を検索する際に使用する媒体は数多いが、うちいくつかのインターネットサイトでは用具の購入や介護施設等の検索などの機能を備え、ごく一部ではあるものの販売価格の比較機能を備えているケースも見受けられる。ただし、これらのサイトの掲載情報や情報量、使い勝手等については必ずしも同レベルであるわけではなく、スペックや機能には少なからず差が見受けられる。

既存の事業者がどのような情報をどのような形態で提供しており、その密度にはどの程度の差があるのかを把握することは、将来的に必要とされる情報発信を検討する際に最低限備えるべき量や種類、機能性などを検討する上では非常に価値があると推察される。

本調査では、既存の価格比較サイト運営事業者や福祉関連の情報を提供する事業者が運営するインターネット上での情報提供を実施するサイトを対象として、インターネット検索サイトとしての基礎的な条件を把握する。また、ケアマネジャーや利用者、福祉用具貸与/販売事業所等へのアンケート・ヒアリング調査の際に確認すべき内容の検討や留意すべき点を把握することを目的として実施する。

② 基礎調査対象事業者の選定

一般的に、インターネットを経由して福祉用具貸与・販売サービスの検索等を行う際には、以下の2通りのアプローチが想定される。

1) 介護・福祉専門サイトを利用した情報検索

介護・福祉関連の情報を専門に扱っている団体や事業者のサイトには、その中で「介護・福祉サービス」に関する情報を提供している場合が見受けられる。これらの情報を活用することで福祉用具や介護関連の情報を把握することが可能である。

ただし、「福祉用具の価格比較」が可能なサイト数は非常に限られている。

2) 一般のインターネットサイト、価格比較サイトを活用した情報検索

「Yahoo! Japan」や「google」、その他「価格!比較!Ranking」や「価格.com」、「Yahoo! shopping」などのインターネットサイトを利用しても「介護・福祉関連商品/サービス」に関する情報を検索することは可能である。

ただし、掲載されている情報が多岐に渡るため、福祉用具や介護等に関する情報に特化して情報を提供している場合は非常に少ない。

上記に基づき、調査対象のインターネットサイトとしては主として福祉・介護関連の情報を掲載しているサイトを抽出し、うち掲載されている情報量(福祉用具や福祉関連の情報量)やバリエーションが比較的豊富に取り揃えられている10サイトとした。サイトの検索のスピードや検索条件、課金システム等を比較する

ために大型の総合検索サイト(yahoo!や google など)や価格比較サイトについても併せて調査を実施したが、大型検索サイト・価格比較サイトについては「必ずしも福祉用具(福祉関連製品)に特化した情報提供を行っているわけではなく、あくまでも「情報検索エンジンの1つ」として位置づけられる(介護・福祉専門サイトに行きつくために使用する)。介護・福祉関連サイトの情報提供が備えている特性をより明確に明らかにするため、p27・28の調査結果一覧では介護・福祉関連の情報を専門に提供するインターネットサイト上での情報提供に絞って掲載している。

(2) 基礎調査の調査結果

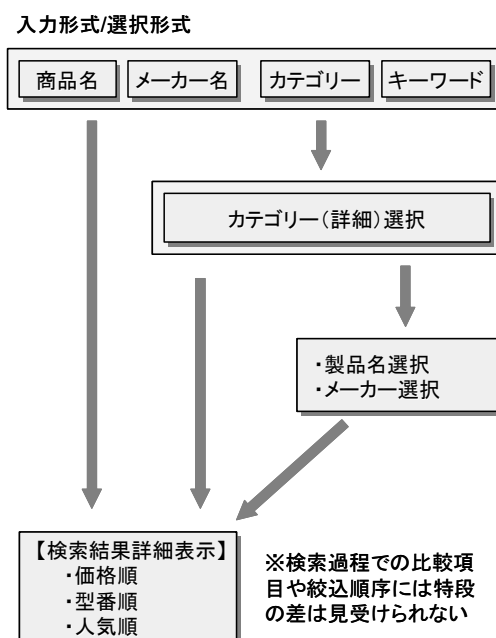
① 基礎調査の結果(全体の傾向)

福祉用具関連の情報を掲載した介護・福祉専門サイトの運営主体は、その多くが「福祉用具貸与/販売事業者」である。

一般的な検索サイト・価格比較サイトの場合、運営主体は「情報コミュニティ運営」や「インターネット広告」を主たる業務とする企業であり、必ずしも福祉・介護関連の情報に特化して提供しているわけではない。

② 情報検索サイト全体の構成および掲載情報の種類

情報検索サイトの構成は以下のパターンが比較的多く見受けられる。



掲載情報件数については、一般の検索サイト・価格比較サイトが掲載している件数が圧倒的に多い。また、掲載情報の内容については、一般の検索・価格比較サイトの場合は「販売店舗」や「取り扱い店舗」の情報(場合によってリンク)が掲載されている場合が多く見受けられるが、福祉・介護関連専門サイトでは、販売/貸与事業者が運営するインターネットサイトではない場合、「販売店舗」など、特定の事業者につながるような記載は特段見受けられない。

③ サイトの検索条件、検索スピード

検索条件については特段の差は見受けられない。

④ サイトの課金システム

一般の検索サイト・価格比較サイトの主たる課金対象は「情報掲載元の事業者」である。情報の掲載が宣伝効果を生み、実際の販売につながることから課金の対象とされている。

一方、福祉・介護関連サイトの課金については「課金しない」ケースが多く見受けられる。ただし、ユーザーに課金をすることで特別価格での販売や情報提供を実施している場合がある。

(3) アンケート・ヒアリング調査への示唆

上記の調査結果を背景に、福祉用具貸与販売事業所やケアマネジャー等へのアンケート・ヒアリング調査を実施する際には、以下の2点についてより詳細に把握することで今後の情報提供/発信の示唆が得られると推察される。

① 福祉用具に関する情報収集、貸与/購入の際に使用する媒体は何か

福祉用具は利用者の状況に応じて適切な用具の選択が求められ、用具のモニタリングからアフターケアまで一貫したサービスが提供されることが望ましい。ただし、福祉用具が本來說明型の商品である一方、情報収集の利便性が向上したことを背景に、利用者が福祉用具の情報を収集し選択する際には様々な媒体を使用していることが想定される。従来はカタログやケアマネジャーからの情報収集が主だったが、今後は情報収集の1つの手段としてインターネットの利用が今まで以上に増えるのではないかとと思われる。

福祉用具に関する情報収集に際して、媒体として何が望まれているのか、どのような媒体での発信が期待されているのかを把握することは、将来的に求められている情報発信の形態を検討することにつながる。

② 福祉用具に関する情報収集や貸与/購入の際には、どのような情報を元にした意思決定が働くのか

情報提供の媒体が増えることは多種多様な情報収集の機会を提供しているが、同時に利用者が「どの情報源を利用することが最も欲しい情報の獲得につながるか」を考え、情報源を選択することにもつながりうる。利用者に応じて適切な量の情報を適切な媒体を通じて提供することで、より利用者にとっての満足度が高く利便性が高い情報提供/発信になると推察される。

福祉用具を実際に利用するまでの過程において、どの利用者がどのような媒体を活用しているかだけでなく、どのような類の情報を欲しがっているのかなど、情報の「量と質」が把握できる調査を実施することで、将来的に求められる情報発信の内容を検討することにつながる。

参考 介護・福祉関連の情報を専門に提供するインターネットサイトの情報提供

運営会社	サイト区分	会社区分	価格比較の可否		検索条件											その他提供情報				会員制度						
					状態検索	機能検索	商品・ワード検索					ショップ・店舗検索			その他	介護情報	利用者情報	アンケート他	その他	会員制度	会員対象			会員料金		
							同一商品間	事業所間	メーカー/商品間	身体状態	用具の機能	キーワード打ち込み	型番	商品名							ジャンルカテゴリー	メーカー	店舗名		住所	都道府県エリア
A社	介護・福祉関連情報提供サイト	マーケティング会社	×	×	○			○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	○	○	有	-	-	○	無料
B社	介護・福祉関連情報提供サイト	インターネット総合サービス会社	×	×	○			○	△	○	○	○	×	×	×	○	○	○	○	○	○	有	○	○	×	有料
C社	介護・福祉関連情報提供サイト	インターネット総合サービス会社	×	×	○			×	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	有	○	△	△	協賛企業、ショップ会員で異なる
D社	介護・福祉関連商品販売サイト	商社	×	×	○			○	○	○	○	○	×	×	×	○	×	×	×	×	×	有	○	×	○	無料
E社	介護・福祉関連商品販売サイト	福祉用具貸与・販売事業者	○	×	○			×	△	△	○	△	×	×	×	×	×	×	×	×	×	無	-	-	-	-
F社	介護・福祉関連商品販売サイト	福祉用具貸与・販売事業者	×	×	○			○	×	△	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	無	-	-	-	-
G社	介護・福祉関連商品販売サイト	福祉用具貸与・販売事業者	×	×	○			○	×	○	○	○	×	×	×	○	○	×	×	○	○	無	-	-	-	-
H社	介護・福祉関連商品販売サイト	福祉用具貸与・販売事業者	×	×	○			○	×	○	○	×	×	×	×	×	○	○	×	×	×	有	×	×	○	-
I社	福祉用具検索サイト	業界団体	×	×	×	×	×	×	△	×	×	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	有				有料
J社	福祉用具検索サイト	業界団体	×	×	×	×	×	×	×	×	○	△	×	×	×	×	○	×	×	×	×	有			有料	

※有料老人ホームやシニア住宅等に関する情報を専門的に提供する事業者は多いが、掲載の対象から外している。