

第3章 アンケート調査結果

1. 調査方法

開発した介護サービス選択お助けネットについては、(1)～(4)のアンケート調査で検証を行った。

(1) WEB アンケート調査

1) 調査方法

介護サービス選択お助けネット上に WEB アンケートを設置し、サイトにアクセスした人に回答を依頼した。調査方法は、WEB 上で回答する方式とし、平成 22 年 10 月～12 月に実施した。

2) 調査内容

巻末の調査票参照。(2)と同様の調査項目。)

3) 回収の状況

		合計	宮城県	富山県	神奈川県	岡山県	その他の県	無回答
Web	件数	398	81	45	186	51	25	10

(2) 地域包括支援センター向けアンケート調査

1) 調査方法

モデル事業の対象都道府県である 4 県に所在する全ての地域包括支援センターに「職員向け調査票」「高齢者向け調査票」を配布し、回答を依頼した。「職員向け調査票」は各センターに 2 部、「高齢者向け調査票」は各センターに 5 部ずつ配布し、「高齢者向け調査票」は利用者の家族も対象とした。調査方法は、郵送配布・郵送回収とし、平成 22 年 10 月～11 月に実施した。

2) 調査内容

巻末の調査票参照。(1)と同様の調査項目。)

3) 発送の状況

		合計	宮城県	富山県	神奈川県	岡山県
職員向け	件数	1,028	214	116	586	112
高齢者向け	件数	2,570	535	290	1,465	280

4) 回収の状況

		合計	宮城県	富山県	神奈川県	岡山県	無回答等
職員向け	件数	396	91	46	191	59	9
	(回収率)	38.5%	42.5%	39.7%	32.6%	52.7%	-
高齢者向け	件数	387	95	46	153	86	7
	(回収率)	15.1%	17.8%	15.9%	10.4%	30.7%	-

(3) モニター向けアンケート調査

1) 調査方法

モデル事業の対象都道府県である 4 県に所在するモニターに、設置した専用回答画面にアクセスしてもらい、回答を依頼した。調査方法は、WEB 上で回答する方式とし、平成 22 年 11 月に実施した。

2) 調査内容

巻末の調査票参照。(画面遷移の検証や、追加機能(地図機能、検索機能、絞込み機能、比較機能、用語解説等)の検証を目的とした調査項目とした。)

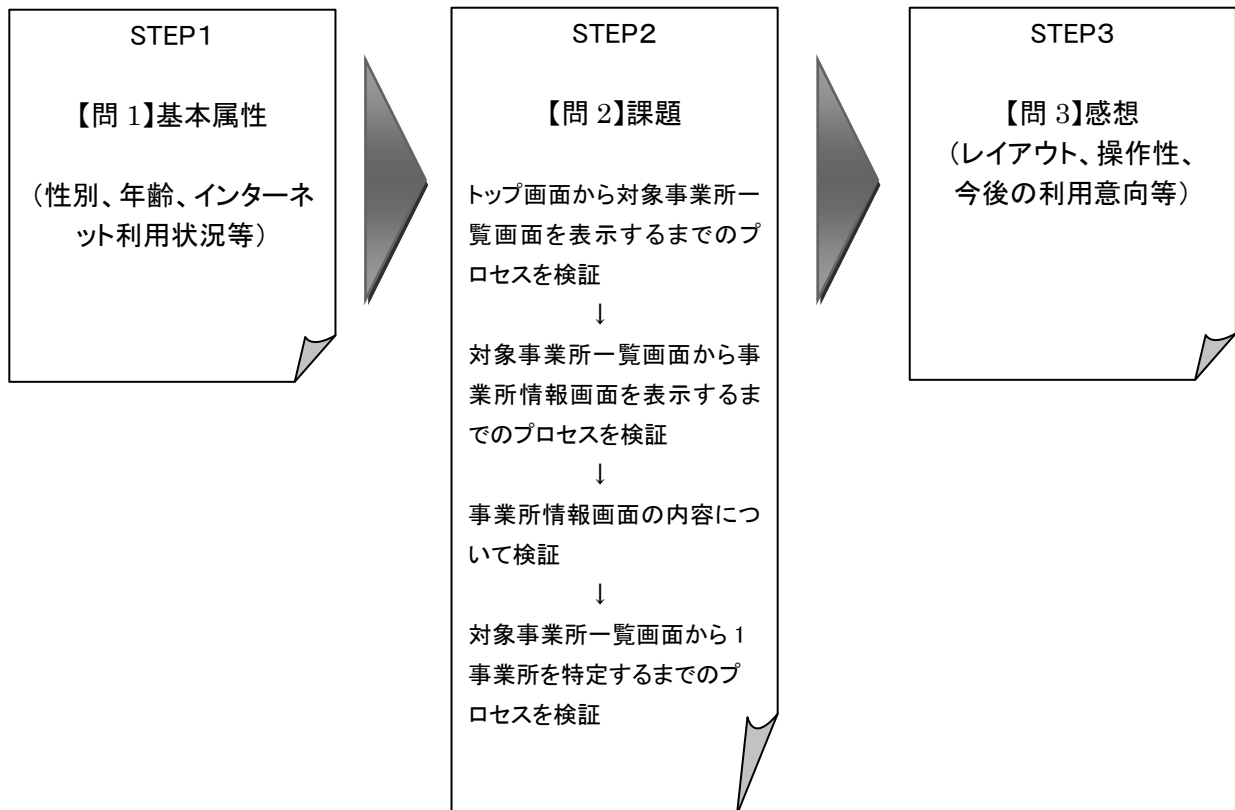
「介護サービス選択お助けネット」に関するアンケート構成

<前提>

- ・お助けネットを数回操作してから回答する。
- ・対象 5 サービスを各協力県に振り分け、課題を回答してもらう。

訪問介護：神奈川県 通所介護：岡山県 居宅介護支援：宮城県

特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）：神奈川県 短期入所生活介護：富山県



3) 回収の状況

回収件数（上限）を 1,000 と設定し、各県に所在する登録モニターを、性別・年齢・過去の回収率を考慮し、目標回収数の振り分けを行った。

		合計	宮城県	富山県	神奈川県	岡山県
高齢者 モニター	件数	1,065	152	134	633	146

(4) 都道府県・情報公表センター担当者向けアンケート調査

1) 調査方法

全都道府県・情報公表センターの担当者を対象にアンケート調査票を配布し、回答を依頼した。調査方法は、メール送付・回収とし、平成 22 年 12 月に実施した。

2) 調査内容

巻末の調査票参照。(3)と同様の調査項目。)

2. 調査結果

(1) WEB、地域包括支援センター向けアンケート調査結果

1) 回答者の属性

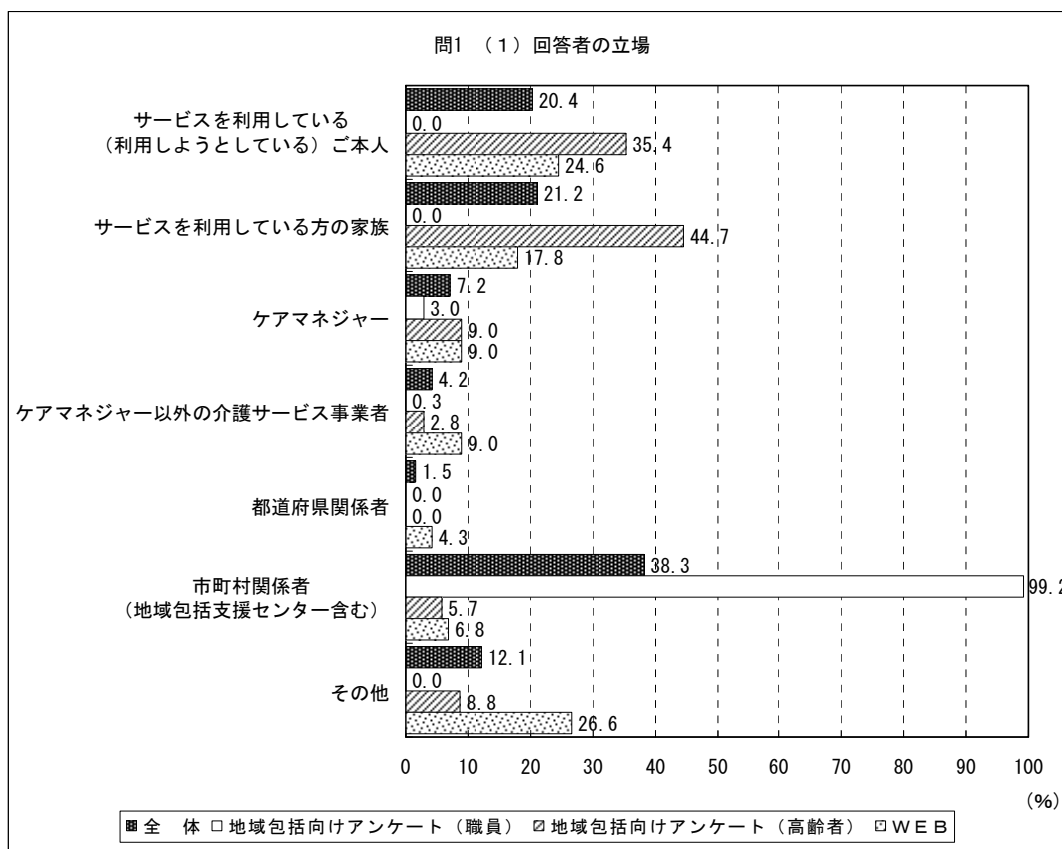
① 回答者の立場

回答者の立場を全体でみると、「市町村関係者（地域包括支援センター含む）」（38.3%）が最も多く、次いで「サービスを利用している方の家族」（21.2%）、「サービスを利用している（利用しようとしている）ご本人」（20.4%）であった。一方、WEB 調査では「サービスを利用している（利用しようとしている）ご本人」（24.6%）、地域包括向けアンケート（高齢者）では、「サービスを利用している方の家族」（44.7%）が多かった。

図表 1 回答者の立場（複数回答）

		サンプル数	サービスを利用している（利用しようとしている）ご本人	サービスを利用している方の家族	ケアマネジャー	ケアマネジャー以外の介護サービス事業者	都道府県関係者	市町村関係者（地域包括支援センター含む）	その他
全体		1153	235	244	83	48	17	442	140
		100.0	20.4	21.2	7.2	4.2	1.5	38.3	12.1
地域包括向けアンケート	職員	396	-	-	12	1	-	393	-
		100.0	-	-	3.0	0.3	-	99.2	-
地域包括向けアンケート	高齢者	387	137	173	35	11	-	22	34
		100.0	35.4	44.7	9.0	2.8	-	5.7	8.8
WEB		398	98	71	36	36	17	27	106
		100.0	24.6	17.8	9.0	9.0	4.3	6.8	26.6

（上段：件数、下段：割合）



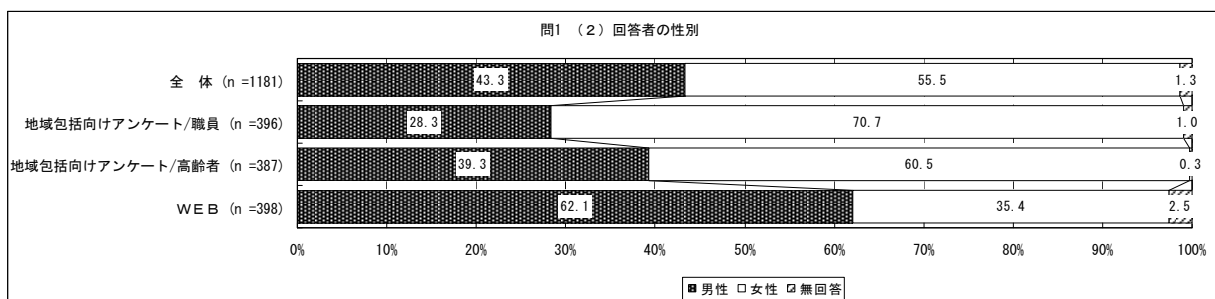
② 回答者の性別的に

回答者の性別を全体で見ると、「女性」が多いが、WEB 調査では「男性」(62.1%)が多く、次いで「女性」(35.4%)であった。

図表 2 回答者の性別 (単数回答)

		サンプル数	男性	女性	無回答
全体		1181	511	655	15
		100.0	43.3	55.5	1.3
地域包括向けアンケート	職員	396	112	280	4
		100.0	28.3	70.7	1.0
	高齢者	387	152	234	1
		100.0	39.3	60.5	0.3
WEB	398	247	141	10	
		100.0	62.1	35.4	2.5

(上段：件数、下段：割合)



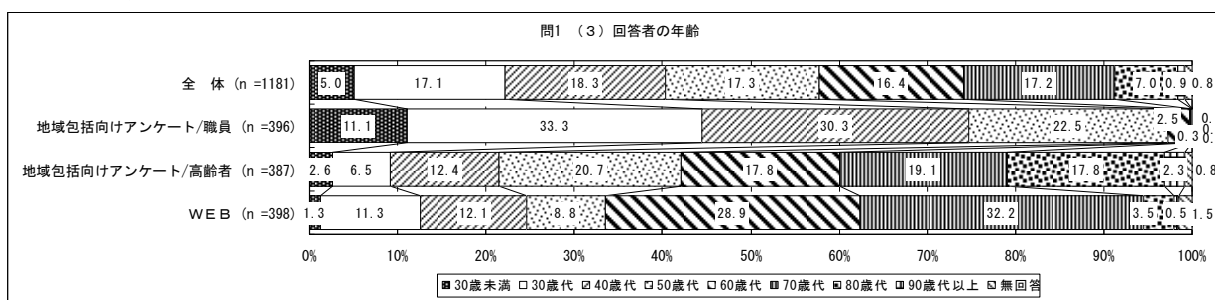
③ 回答者の年齢

回答者の年齢をみると、地域包括向けアンケート (職員) では、「30 歳代」(33.3%)、地域包括向けアンケート (高齢者) では、「50 歳代」(20.7%)、WEB 調査では、「70 歳代」(32.2%)が最も多かった。

図表 3 回答者の年齢 (単数回答)

		サンプル数	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代以上	無回答
全体		1181	59	202	216	204	194	203	83	11	9
		100.0	5.0	17.1	18.3	17.3	16.4	17.2	7.0	0.9	0.8
地域包括向けアンケート	職員	396	44	132	120	89	10	1	-	-	-
		100.0	11.1	33.3	30.3	22.5	2.5	0.3	-	-	-
	高齢者	387	10	25	48	80	69	74	69	9	3
		100.0	2.6	6.5	12.4	20.7	17.8	19.1	17.8	2.3	0.8
WEB	398	5	45	48	35	115	128	14	2	6	
		100.0	1.3	11.3	12.1	8.8	28.9	32.2	3.5	0.5	1.5

(上段：件数、下段：割合)



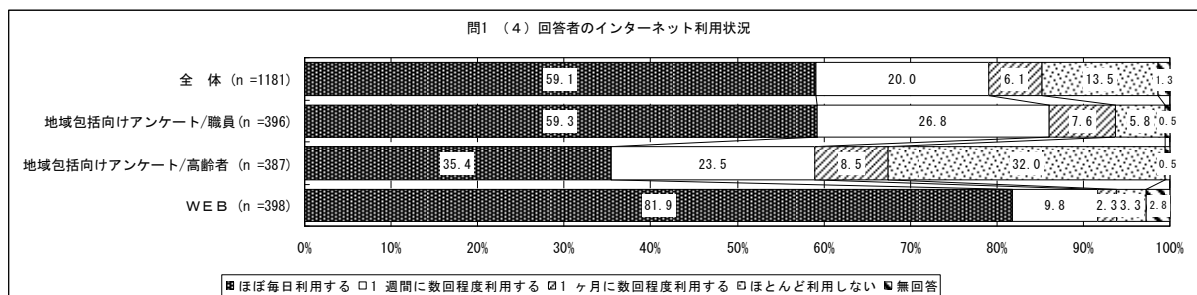
④ 回答者のインターネット利用状況

回答者のインターネット利用状況を全体で見ると、「ほぼ毎日利用する」(59.1%)が最も多く、次いで「1週間に数回程度利用する」(20.0%)、「ほとんど利用しない」(13.5%)であった。

図表 4 回答者のインターネット利用状況 (単数回答)

		サンプル数	ほぼ毎日利用する	1週間に数回程度利用する	1ヶ月に数回程度利用する	ほとんど利用しない	無回答
全体		1181	698	236	72	160	15
		100.0	59.1	20.0	6.1	13.5	1.3
地域包括向けアンケート	職員	396	235	106	30	23	2
		100.0	59.3	26.8	7.6	5.8	0.5
地域包括向けアンケート	高齢者	387	137	91	33	124	2
		100.0	35.4	23.5	8.5	32.0	0.5
WEB		398	326	39	9	13	11
		100.0	81.9	9.8	2.3	3.3	2.8

(上段：件数、下段：割合)



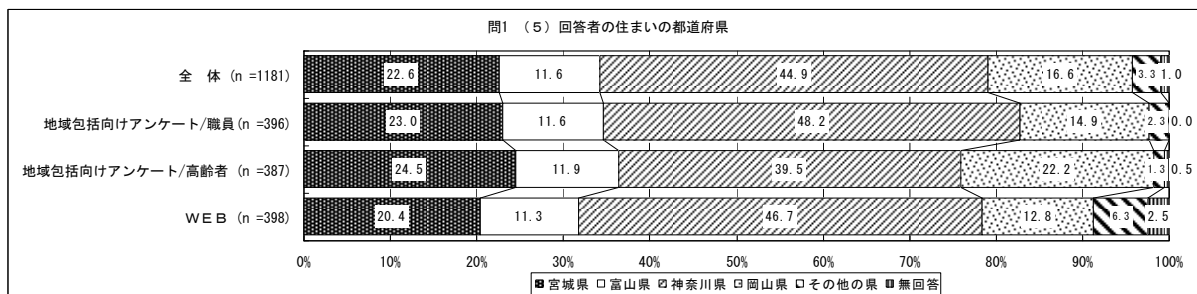
⑤ 回答者の住まいの都道府県

回答者の住まいの都道府県を全体で見ると、「神奈川県」(44.9%)が最も多く、次いで「宮城県」(22.6%)、「岡山県」(16.6%)であった。

図表 5 回答者の住まい (単数回答)

		サンプル数	宮城県	富山県	神奈川県	岡山県	その他の県	無回答
全体		1181	267	137	530	196	39	12
		100.0	22.6	11.6	44.9	16.6	3.3	1.0
地域包括向けアンケート	職員	396	91	46	191	59	9	-
		100.0	23.0	11.6	48.2	14.9	2.3	-
地域包括向けアンケート	高齢者	387	95	46	153	86	5	2
		100.0	24.5	11.9	39.5	22.2	1.3	0.5
WEB		398	81	45	186	51	25	10
		100.0	20.4	11.3	46.7	12.8	6.3	2.5

(上段：件数、下段：割合)



2) 「介護サービス選択お助けネット」について

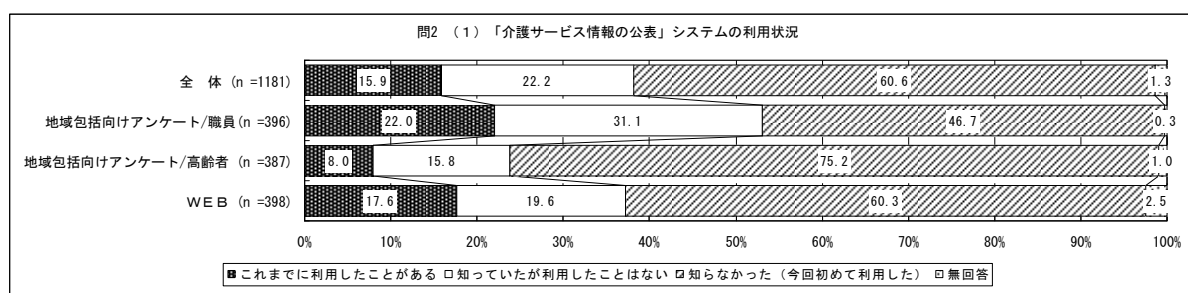
① 「介護サービス情報の公表」システムの利用状況

「介護サービス情報の公表」システムの利用状況を全体で見ると、「知らなかった（今回初めて利用した）」（60.6%）が最も多く、次いで「知っていたが利用したことはない」（22.2%）、「これまでに利用したことがある」（15.9%）であった。

図表 6 「介護サービス情報の公表」システムの利用状況（単数回答）

		サンプル数	これまでに利用したことがある	知っていたが利用したことはない	知らなかった（今回初めて利用した）	無回答
全体		1181	188	262	716	15
		100.0	15.9	22.2	60.6	1.3
地域包括向けアンケート	職員	396	87	123	185	1
		100.0	22.0	31.1	46.7	0.3
地域包括向けアンケート	高齢者	387	31	61	291	4
		100.0	8.0	15.8	75.2	1.0
WEB		398	70	78	240	10
		100.0	17.6	19.6	60.3	2.5

（上段：件数、下段：割合）



a. 回答者の立場別、「介護サービス情報の公表」システムの利用状況

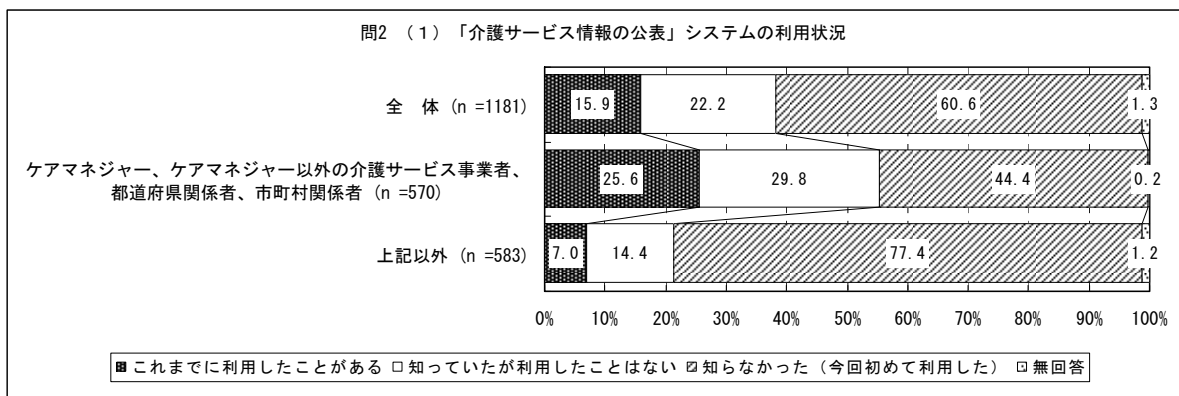
「介護サービス情報の公表」システムの利用状況を回答者の立場で見ると、「ケアマネジャー、ケアマネジャー以外の介護サービス事業者、都道府県関係者、市町村関係者」では、「これまでに利用したことがある」(25.6%)が多い傾向にあった。

図表 7 回答者の立場；「介護サービス情報の公表」システムの利用状況（単数回答）

		サンプル数	これまでに利用したことがある	知っていたが利用したことはない	知らなかった(今回初めて利用した)	無回答
問1 立場 (1)回答者の	全体	1181	188	262	716	15
		100.0	15.9	22.2	60.6	1.3
	ケアマネジャー、ケアマネジャー以外の介護サービス事業者、都道府県関係者、市町村関係者	570	146	170	253	1
	100.0	25.6	29.8	44.4	0.2	
	上記以外	583	41	84	451	7
		100.0	7.0	14.4	77.4	1.2

※「(1)回答者の立場」の「全体」には無回答は含まないため、合計値とその内訳とは必ずしも一致しない。

(上段：件数、下段：割合)



b. 回答者の年齢別、「介護サービス情報の公表」システムの利用状況

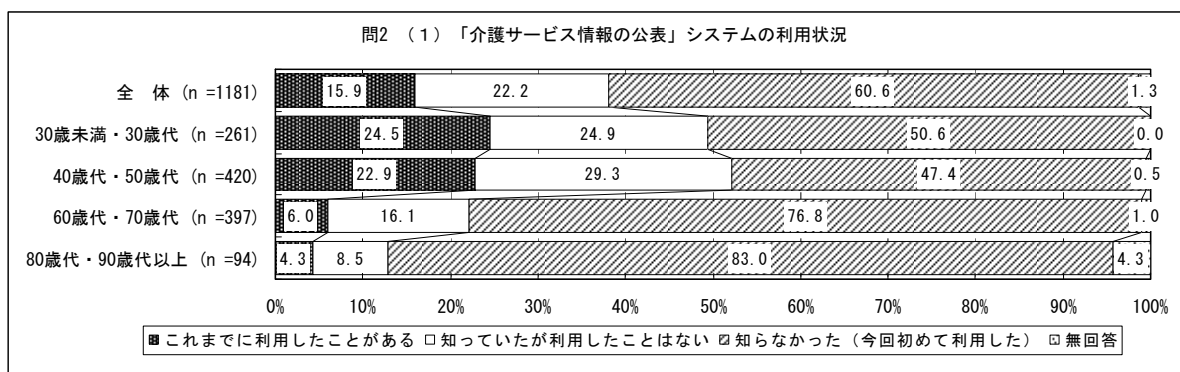
回答者の年齢で見ると、50歳代までは、「知らなかった（今回初めて利用した）」という回答は50%程度であったが、60歳代以上では、80%程度と多かった。

図表 8 回答者の年齢；「介護サービス情報の公表」システムの利用状況（単数回答）

		サンプル数	これまでに利用したことがある	知っていたが利用したことはない	知らなかった（今回初めて利用した）	無回答
問1 (3) 年齢 回答者の	全体	1181	188	262	716	15
		100.0	15.9	22.2	60.6	1.3
	30歳未満・30歳代	261	64	65	132	-
		100.0	24.5	24.9	50.6	-
	40歳代・50歳代	420	96	123	199	2
	100.0	22.9	29.3	47.4	0.5	
	60歳代・70歳代	397	24	64	305	4
	100.0	6.0	16.1	76.8	1.0	
	80歳代・90歳代以上	94	4	8	78	4
	100.0	4.3	8.5	83.0	4.3	

※「(3)回答者の年齢」の「全体」には無回答は含まないため、合計値とその内訳とは必ずしも一致しない。

(上段：件数、下段：割合)



c. 回答者のインターネット利用状況別、「介護サービス情報の公表」システムの利用状況

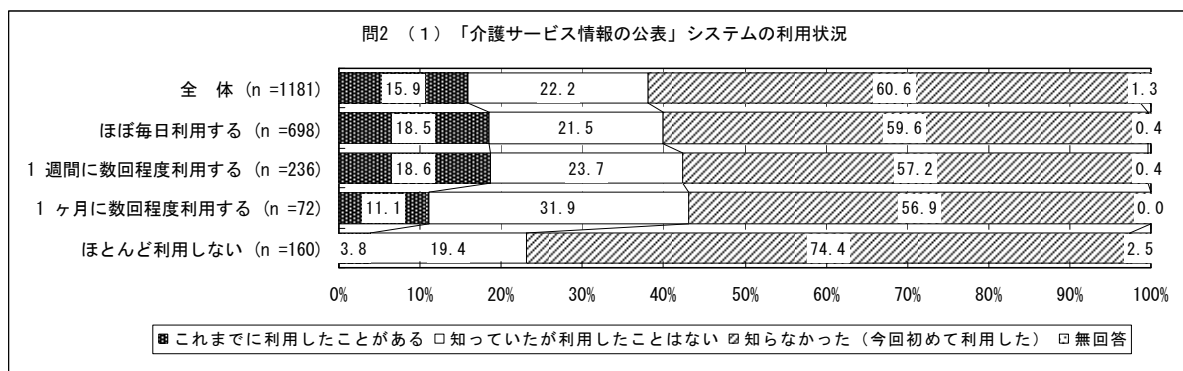
回答者のインターネット利用状況でみると、利用の頻度に関わらず「これまでに利用したことがある」回答は20%以下と少なかった。

図表 9 回答者のインターネット利用状況；「介護サービス情報の公表」システムの利用状況
(単数回答)

		サンプル数	これまでに利用したことがある	知っていたが利用したことはない	知らなかった(今回初めて利用した)	無回答
問1 インターネット(4)回答者の状況	全体	1181	188	262	716	15
		100.0	15.9	22.2	60.6	1.3
	ほぼ毎日利用する	698	129	150	416	3
		100.0	18.5	21.5	59.6	0.4
	1週間に数回程度利用する	236	44	56	135	1
	100.0	18.6	23.7	57.2	0.4	
	1ヶ月に数回程度利用する	72	8	23	41	-
	100.0	11.1	31.9	56.9	-	
	ほとんど利用しない	160	6	31	119	4
	100.0	3.8	19.4	74.4	2.5	

※「(4)回答者のインターネット利用状況」の「全体」には無回答は含まないため、合計値とその内訳とは必ずしも一致しない。

(上段：件数、下段：割合)



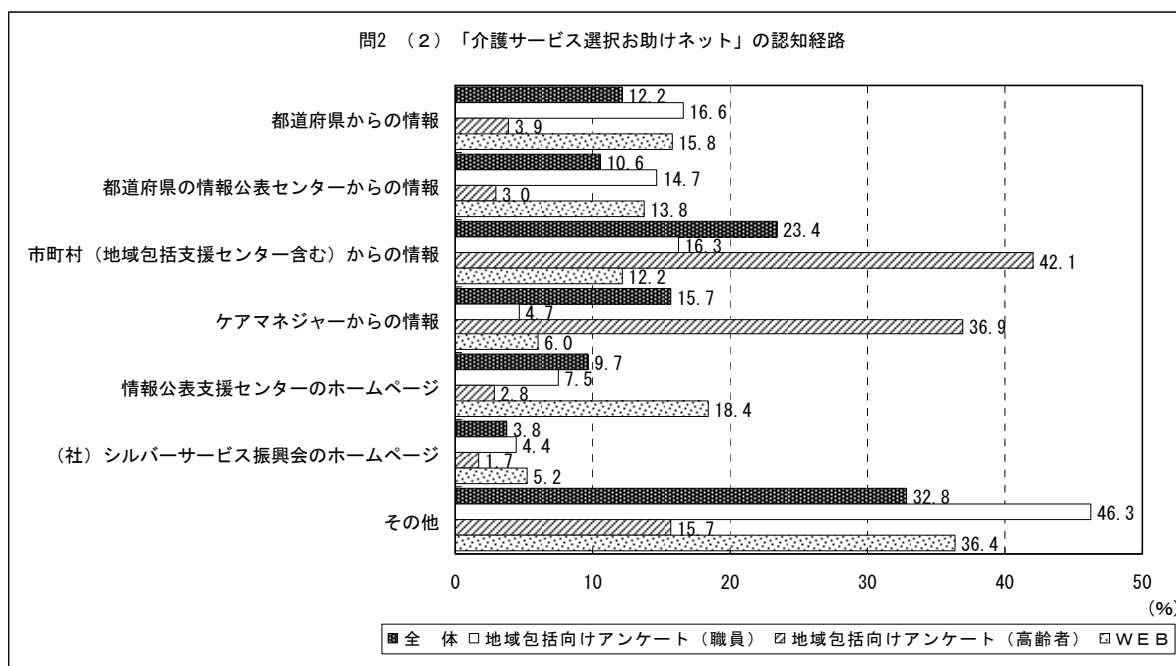
② 「介護サービス選択お助けネット」の認知経路

「介護サービス選択お助けネット」の認知経路を全体でみると、「その他」(32.8%)が最も多く、次いで「市町村(地域包括支援センター含む)からの情報」(23.4%)、「ケアマネジャーからの情報」(15.7%)であった。「その他」の回答内容の大半が「本アンケート調査を通じて知った」というものであった。

図表 10 「介護サービス選択お助けネット」の認知経路(複数回答)

		サンプル数	都道府県からの情報	都道府県の情報公表センターからの情報	市町村(地域包括支援センター含む)からの情報	ケアマネジャーからの情報	情報公表支援センターのホームページ	(社)シルバーサービス振興会のホームページ	その他
全体		1109	135	117	259	174	108	42	364
		100.0	12.2	10.6	23.4	15.7	9.7	3.8	32.8
地域包括向けアンケート	職員	361	60	53	59	17	27	16	167
		100.0	16.6	14.7	16.3	4.7	7.5	4.4	46.3
地域包括向けアンケート	高齢者	363	14	11	153	134	10	6	57
		100.0	3.9	3.0	42.1	36.9	2.8	1.7	15.7
WEB		385	61	53	47	23	71	20	140
		100.0	15.8	13.8	12.2	6.0	18.4	5.2	36.4

(上段：件数、下段：割合)



a. 回答者の立場別、「介護サービス選択お助けネット」の認知経路

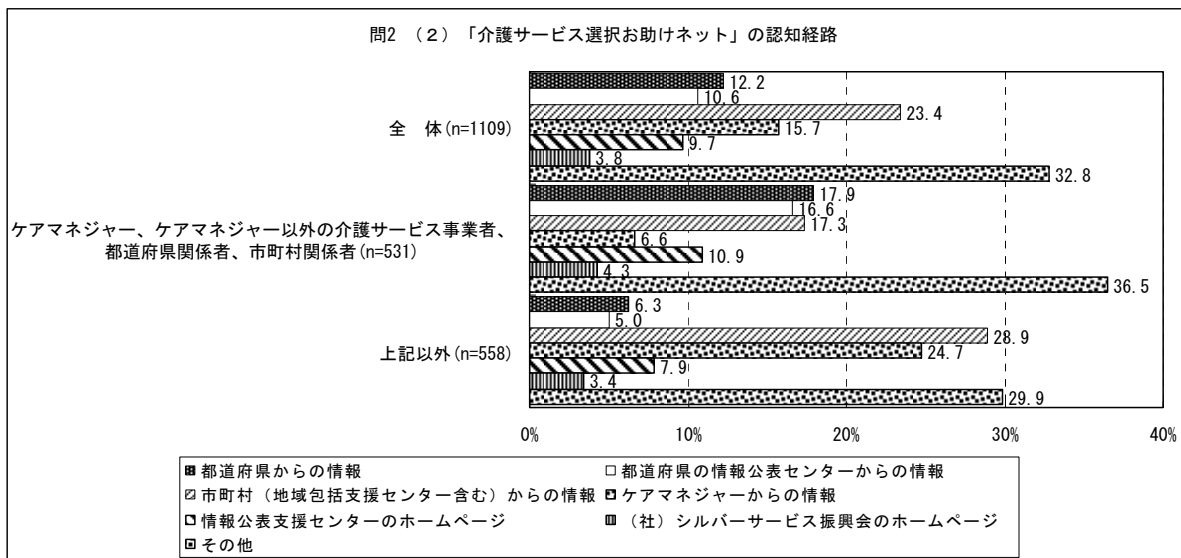
「介護サービス選択お助けネット」の認知経路を回答者の立場でみると、「ケアマネジャー、ケアマネジャー以外の介護サービス事業者、都道府県関係者、市町村関係者以外」の人については、「その他」(29.9%)、「市町村(地域包括支援センター含む)からの情報」(28.9%)、「ケアマネジャーからの情報」(24.7%)が多かった。

図表 11 回答者の立場；「介護サービス選択お助けネット」の認知経路（複数回答）

		サンプル数	都道府県からの情報	都道府県の情報公表センターからの情報	市町村(地域包括支援センター含む)からの情報	ケアマネジャーからの情報	情報公表支援センターのホームページ	(社)シルバーサービス振興会のホームページ	その他
問1 (1) 回答者の立場	全体	1109	135	117	259	174	108	42	364
		100.0	12.2	10.6	23.4	15.7	9.7	3.8	32.8
	ケアマネジャー、ケアマネジャー以外の介護サービス事業者、都道府県関係者、市町村関係者	531	95	88	92	35	58	23	194
		100.0	17.9	16.6	17.3	6.6	10.9	4.3	36.5
	上記以外	558	35	28	161	138	44	19	167
		100.0	6.3	5.0	28.9	24.7	7.9	3.4	29.9

※「(1)回答者の立場」の「全体」には無回答は含まないため、合計値とその内訳とは必ずしも一致しない。

(上段：件数、下段：割合)



b. 回答者の年齢別、「介護サービス選択お助けネット」の認知経路

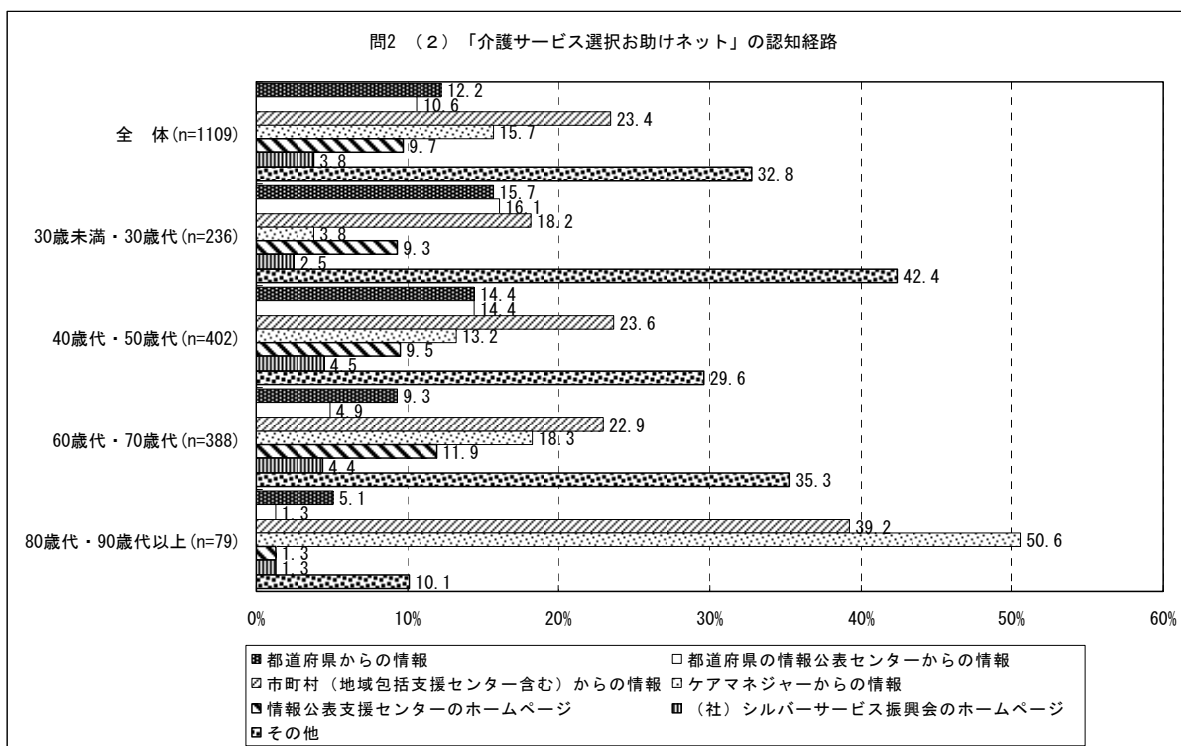
回答者の年齢で見ると、50歳代までは「都道府県からの情報」「都道府県の情報公表センターからの情報」の割合が多く、60歳代以上では「市町村（地域包括支援センター含む）からの情報」「ケアマネジャーからの情報」の割合が多い傾向にあった。

図表 12 回答者の年齢；「介護サービス選択お助けネット」の認知経路（複数回答）

		サンプル数	都道府県からの情報	都道府県の情報公表センターからの情報	市町村（地域包括支援センター含む）からの情報	ケアマネジャーからの情報	情報公表支援センターのホームページ	（社）シルバーサービス振興会のホームページ	その他
問1 (3)回答者の年齢	全体	1109	135	117	259	174	108	42	364
		100.0	12.2	10.6	23.4	15.7	9.7	3.8	32.8
	30歳未満・30歳代	236	37	38	43	9	22	6	100
		100.0	15.7	16.1	18.2	3.8	9.3	2.5	42.4
	40歳代・50歳代	402	58	58	95	53	38	18	119
		100.0	14.4	14.4	23.6	13.2	9.5	4.5	29.6
60歳代・70歳代	388	36	19	89	71	46	17	137	
	100.0	9.3	4.9	22.9	18.3	11.9	4.4	35.3	
80歳代・90歳代以上	79	4	1	31	40	1	1	8	
	100.0	5.1	1.3	39.2	50.6	1.3	1.3	10.1	

※「(3)回答者の年齢」の「全体」には無回答は含まないため、合計値とその内訳とは必ずしも一致しない。

(上段：件数、下段：割合)



③ 「介護サービス選択お助けネット」の使い勝手

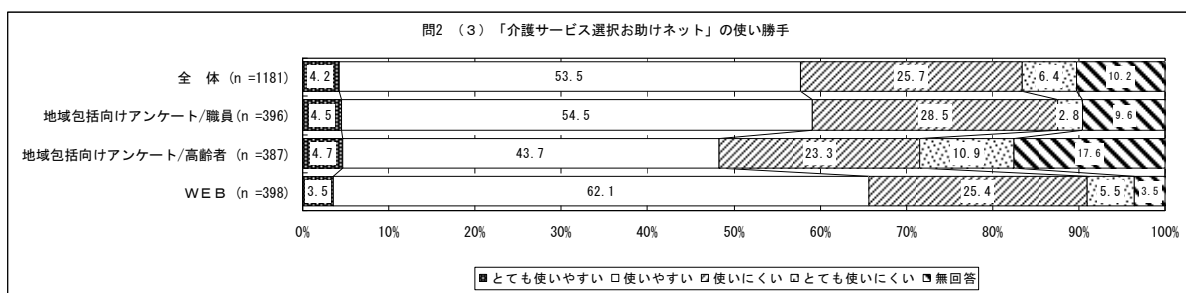
「介護サービス選択お助けネット」の使い勝手を全体でみると、「使いやすい」(53.5%)が最も多く、次いで「使いにくい」(25.7%)であった。

WEB調査の回答では特に「使いやすい」(62.1%)が多い傾向にあった。

図表 13 「介護サービス選択お助けネット」の使い勝手（単数回答）

		サンプル数	とても使いやすい	使いやすい	使いにくい	とても使いにくい	無回答
全体		1181	50	632	304	75	120
		100.0	4.2	53.5	25.7	6.4	10.2
地域包括向けアンケート	職員	396	18	216	113	11	38
		100.0	4.5	54.5	28.5	2.8	9.6
地域包括向けアンケート	高齢者	387	18	169	90	42	68
		100.0	4.7	43.7	23.3	10.9	17.6
WEB		398	14	247	101	22	14
		100.0	3.5	62.1	25.4	5.5	3.5

(上段：件数、下段：割合)



a. 回答者の立場別、「介護サービス選択お助けネット」の使い勝手

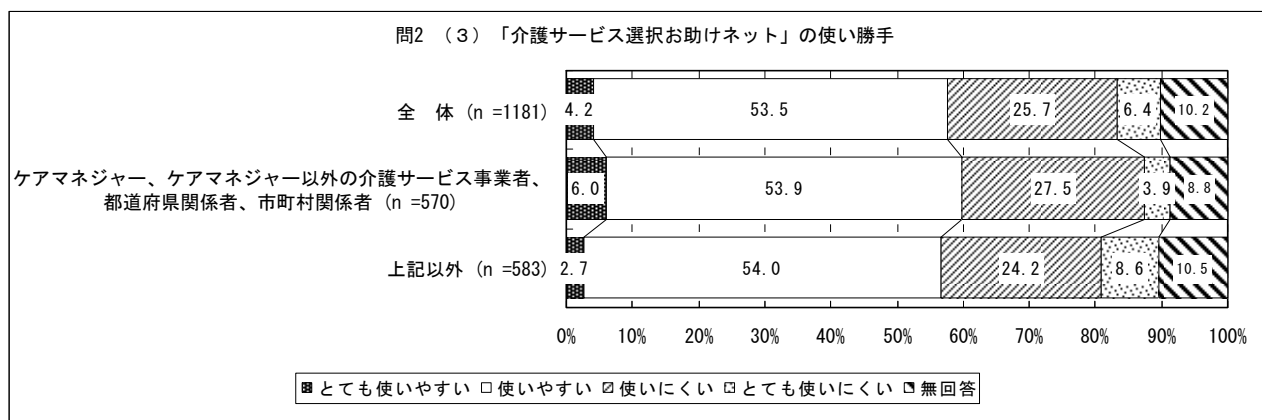
「介護サービス選択お助けネット」の使い勝手を回答者の立場でも、あまり大きな差はみられず、「とても使いやすい」「使いやすい」という回答が50%以上を占めていた。

図表 14 回答者の立場；「介護サービス選択お助けネット」の使い勝手（単数回答）

		サンプル数	とても使いやすい	使いやすい	使いにくい	とても使いにくい	無回答
問1 の（立場） 回答者	全体	1181	50	632	304	75	120
		100.0	4.2	53.5	25.7	6.4	10.2
	ケアマネジャー、ケアマネジャー以外の介護サービス事業者、都道府県関係者、市町村関係者	570	34	307	157	22	50
		100.0	6.0	53.9	27.5	3.9	8.8
	上記以外	583	16	315	141	50	61
		100.0	2.7	54.0	24.2	8.6	10.5

※「(1)回答者の立場」の「全体」には無回答は含まないため、合計値とその内訳とは必ずしも一致しない。

(上段：件数、下段：割合)



b. 回答者のインターネット利用状況別、「介護サービス選択お助けネット」の使い勝手

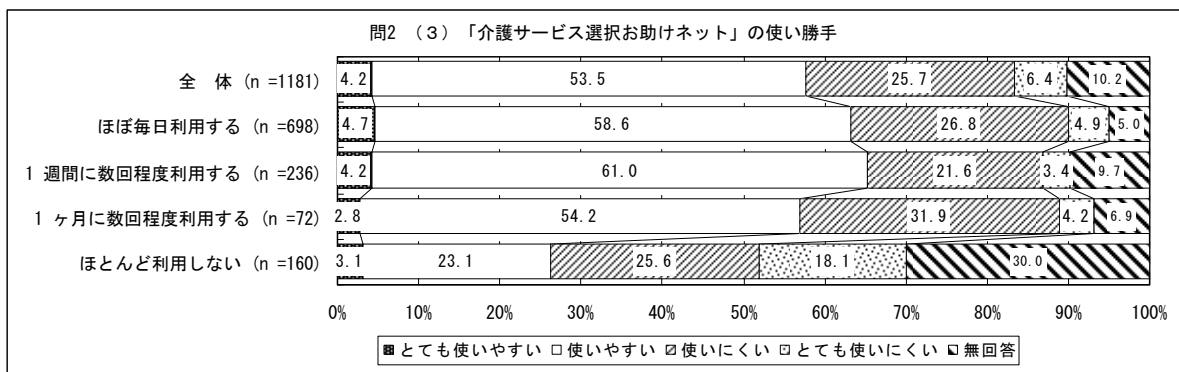
回答者のインターネット利用状況では、「ほぼ毎日利用する」から「1ヶ月に数回程度利用する」までの利用頻度の違いに対して、あまり大きな差はみられなかった。一方、「ほとんど利用しない」という人については「使いにくい」「とても使いにくい」が43.7%であった。

図表 15 回答者のインターネット利用状況；「介護サービス選択お助けネット」の使い勝手（単数回答）

		サンプル数	とても使いやすい	使いやすい	使いにくい	とても使いにくい	無回答
インターネット（4） 状況別 回答者の 利用状況	全体	1181	50	632	304	75	120
		100.0	4.2	53.5	25.7	6.4	10.2
	ほぼ毎日利用する	698	33	409	187	34	35
		100.0	4.7	58.6	26.8	4.9	5.0
	1週間に数回程度利用する	236	10	144	51	8	23
		100.0	4.2	61.0	21.6	3.4	9.7
1ヶ月に数回程度利用する	72	2	39	23	3	5	
	100.0	2.8	54.2	31.9	4.2	6.9	
ほとんど利用しない	160	5	37	41	29	48	
	100.0	3.1	23.1	25.6	18.1	30.0	

※「(4)回答者のインターネット利用状況」の「全体」には無回答は含まないため、合計値とその内訳とは必ずしも一致しない

(上段：件数、下段：割合)



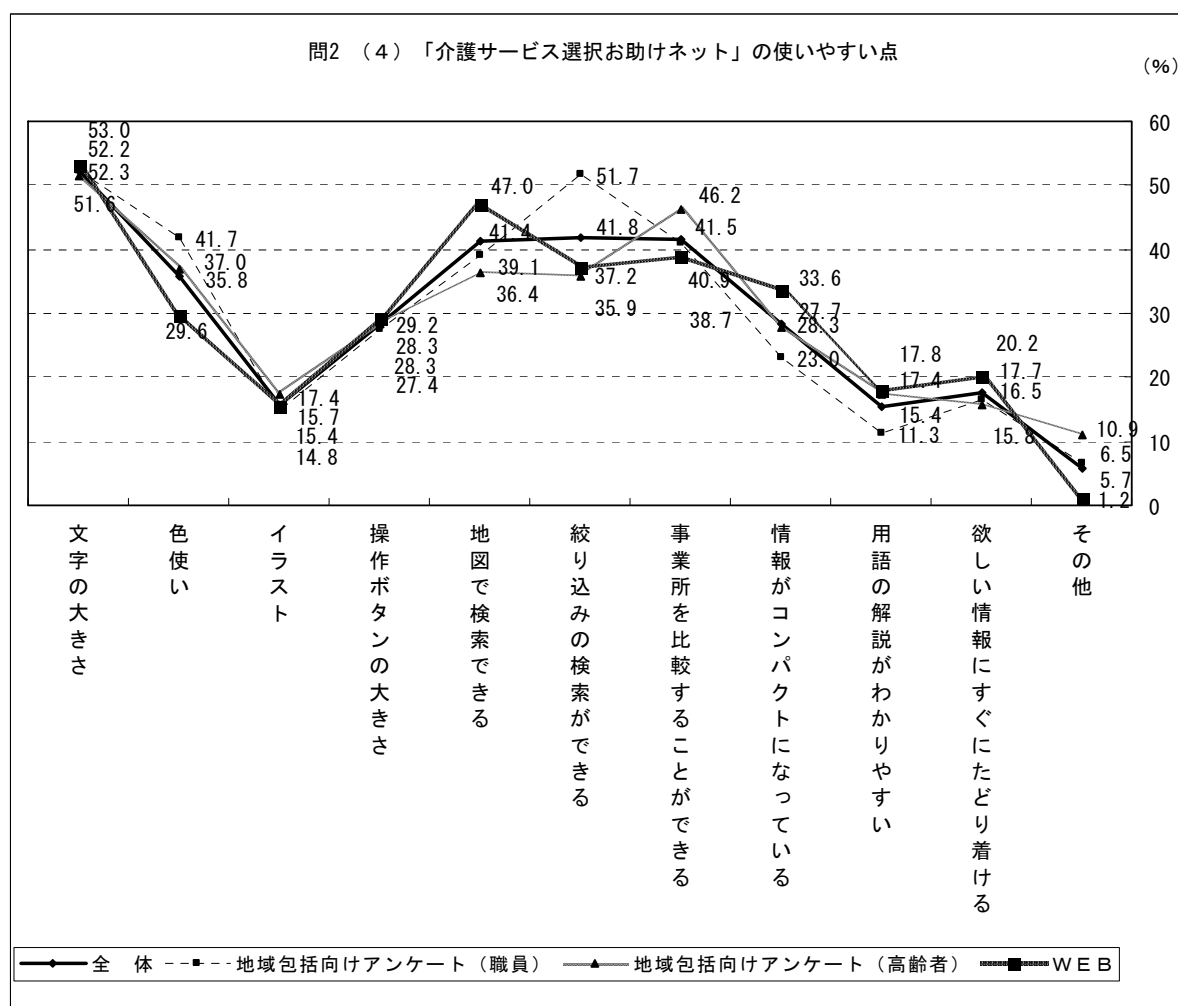
④ 「介護サービス選択お助けネット」の使いやすい点

「介護サービス選択お助けネット」の使いやすい点を全体で見ると、「文字の大きさ」(52.3%)が最も多く、次いで「絞り込みの検索ができる」(41.8%)、「事業所を比較することができる」(41.5%)であった。また、WEB調査では「地図で検索できる」(47.0%)も多かった。

図表 16 「介護サービス選択お助けネット」の使いやすい点（複数回答）

	サンプル数	文字の大きさ	色使い	イラスト	操作ボタンの大きさ	地図で検索できる	絞り込みの検索ができる	事業所を比較することができる	情報がコンパクトになっている	用語の解説がわかりやすい	欲しい情報にすぐにたどり着ける	その他
全体	667	349	239	105	189	276	279	277	189	103	118	38
	100.0	52.3	35.8	15.7	28.3	41.4	41.8	41.5	28.3	15.4	17.7	5.7
地域包括向けアンケート	230	120	96	34	63	90	119	94	53	26	38	15
	100.0	52.2	41.7	14.8	27.4	39.1	51.7	40.9	23.0	11.3	16.5	6.5
高年齢者	184	95	68	32	52	67	66	85	51	32	29	20
	100.0	51.6	37.0	17.4	28.3	36.4	35.9	46.2	27.7	17.4	15.8	10.9
WEB	253	134	75	39	74	119	94	98	85	45	51	3
	100.0	53.0	29.6	15.4	29.2	47.0	37.2	38.7	33.6	17.8	20.2	1.2

(上段：件数、下段：割合)



a. 回答者の立場別、「介護サービス選択お助けネット」の使いやすい点

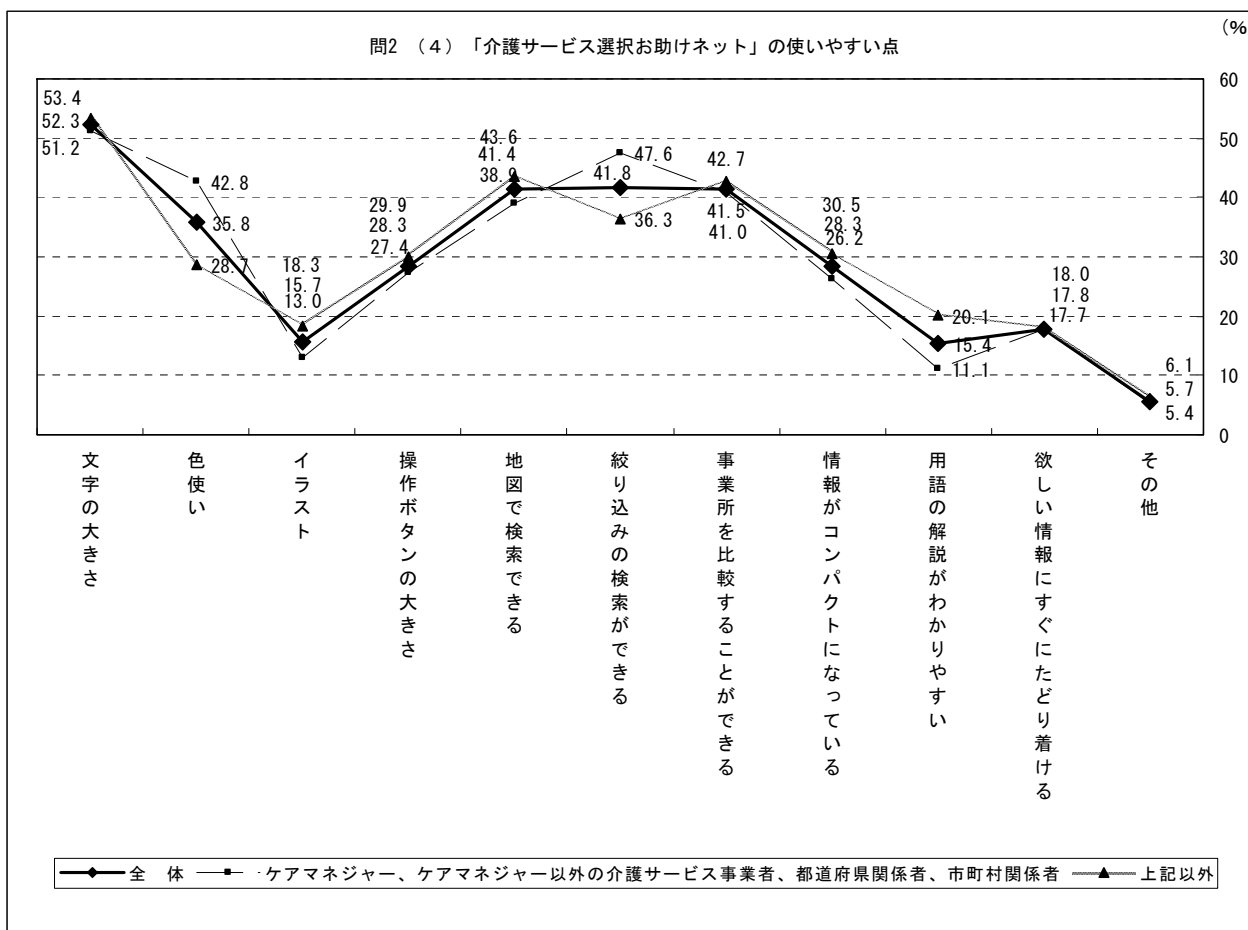
「介護サービス選択お助けネット」の使いやすい点を回答者の立場でみると、「ケアマネジャー、ケアマネジャー以外の介護サービス事業者、都道府県関係者、市町村関係者」は「色使い」「絞り込みの検索ができる」をあげる回答が多く、それ以外の人は「地図で検索できる」「事業所を比較することができる」をあげる回答が多かった。

図表 17 回答者の立場；「介護サービス選択お助けネット」の使いやすい点
(複数回答)

		サンプル数	文字の大きさ	色使い	イラスト	操作ボタンの大きさ	地図で検索できる	絞り込みの検索ができる	事業所を比較することができる	情報がコンパクトになっている	用語の解説がわかりやすい	欲しい情報にすぐにたどり着ける	その他
問1 の 立 場 別 回 答 者	全体	667	349	239	105	189	276	279	277	189	103	118	38
		100.0	52.3	35.8	15.7	28.3	41.4	41.8	41.5	28.3	15.4	17.7	5.7
	ケアマネジャー、ケアマネジャー 以外の介護サービス事業者、都 道府県関係者、市町村関係者	332	170	142	43	91	129	158	136	87	37	59	18
		100.0	51.2	42.8	13.0	27.4	38.9	47.6	41.0	26.2	11.1	17.8	5.4
	上記以外	328	175	94	60	98	143	119	140	100	66	59	20
		100.0	53.4	28.7	18.3	29.9	43.6	36.3	42.7	30.5	20.1	18.0	6.1

※「(1)回答者の立場」の「全体」には無回答は含まないため、合計値とその内訳とは必ずしも一致しない。

(上段：件数、下段：割合)



b. 回答者の年齢別、「介護サービス選択お助けネット」の使いやすい点

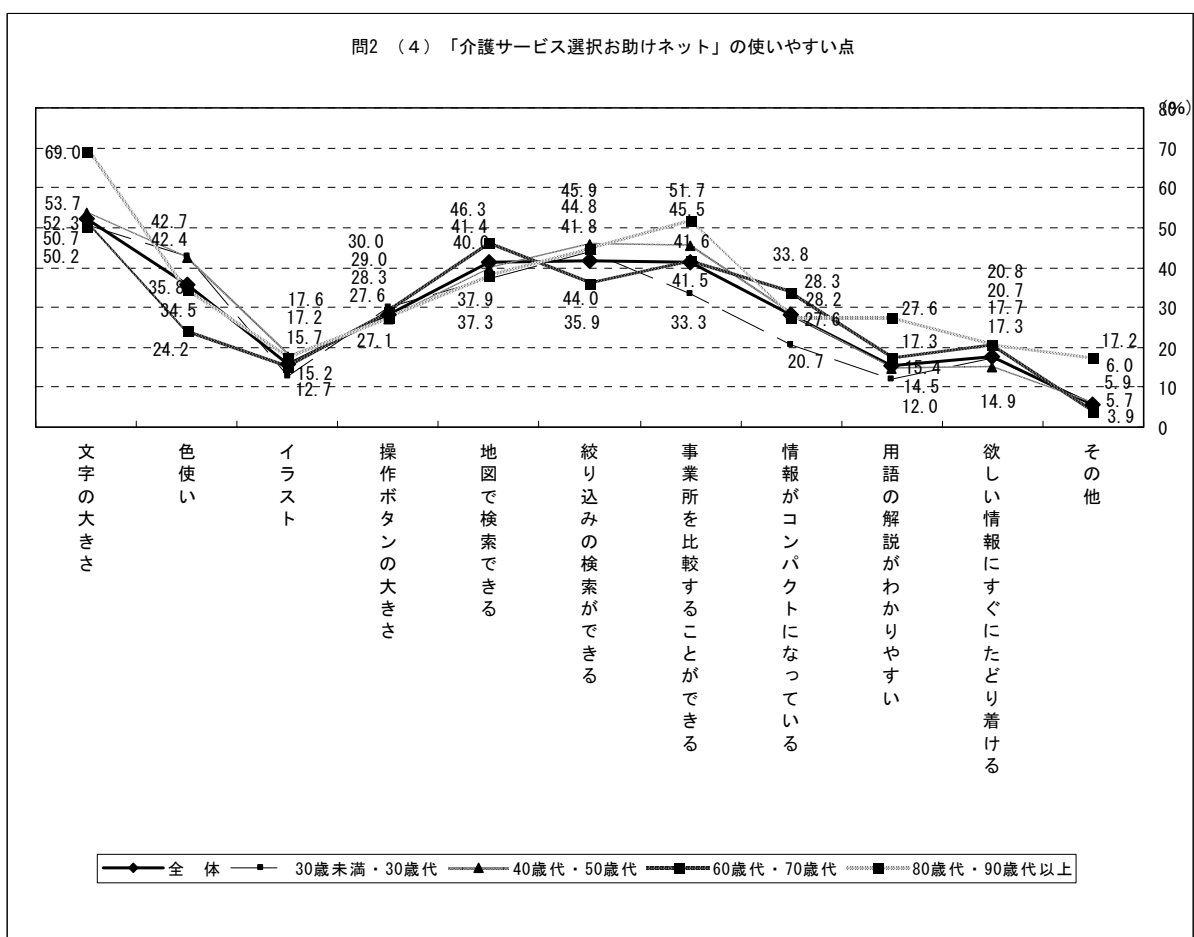
回答者の年齢でみると、30歳未満、30歳代は「絞り込みの検索ができる」が多く、40歳代以上は「事業所を比較することができる」が多くなる傾向があった。80歳代、90歳代以上は特に「文字の大きさ」をあげる回答が多かった。

図表 18 回答者の年齢；「介護サービス選択お助けネット」の使いやすい点
(複数回答)

問1 年齢 回答者の		サンプル数	文字の大きさ	色使い	イラスト	操作ボタンの大きさ	地図で検索できる	絞り込みの検索ができる	事業所を比較することができる	情報がコンパクトになっている	用語の解説がわかりやすい	欲しい情報にすぐにたどり着ける	その他
年齢 回答者の	全体	667	349	239	105	189	276	279	277	189	103	118	38
		100.0	52.3	35.8	15.7	28.3	41.4	41.8	41.5	28.3	15.4	17.7	5.7
	30歳未満・30歳代	150	76	64	19	45	56	66	50	31	18	26	9
		100.0	50.7	42.7	12.7	30.0	37.3	44.0	33.3	20.7	12.0	17.3	6.0
	40歳代・50歳代	255	137	108	45	69	102	117	116	72	37	38	15
	100.0	53.7	42.4	17.6	27.1	40.0	45.9	45.5	28.2	14.5	14.9	5.9	
60歳代・70歳代	231	116	56	35	67	107	83	96	78	40	48	9	
	100.0	50.2	24.2	15.2	29.0	46.3	35.9	41.6	33.8	17.3	20.8	3.9	
80歳代・90歳代以上	29	20	10	5	8	11	13	15	8	8	6	5	
	100.0	69.0	34.5	17.2	27.6	37.9	44.8	51.7	27.6	27.6	20.7	17.2	

※(3)回答者の年齢の「全体」には無回答は含まないため、合計値とその内訳とは必ずしも一致しない。

(上段：件数、下段：割合)



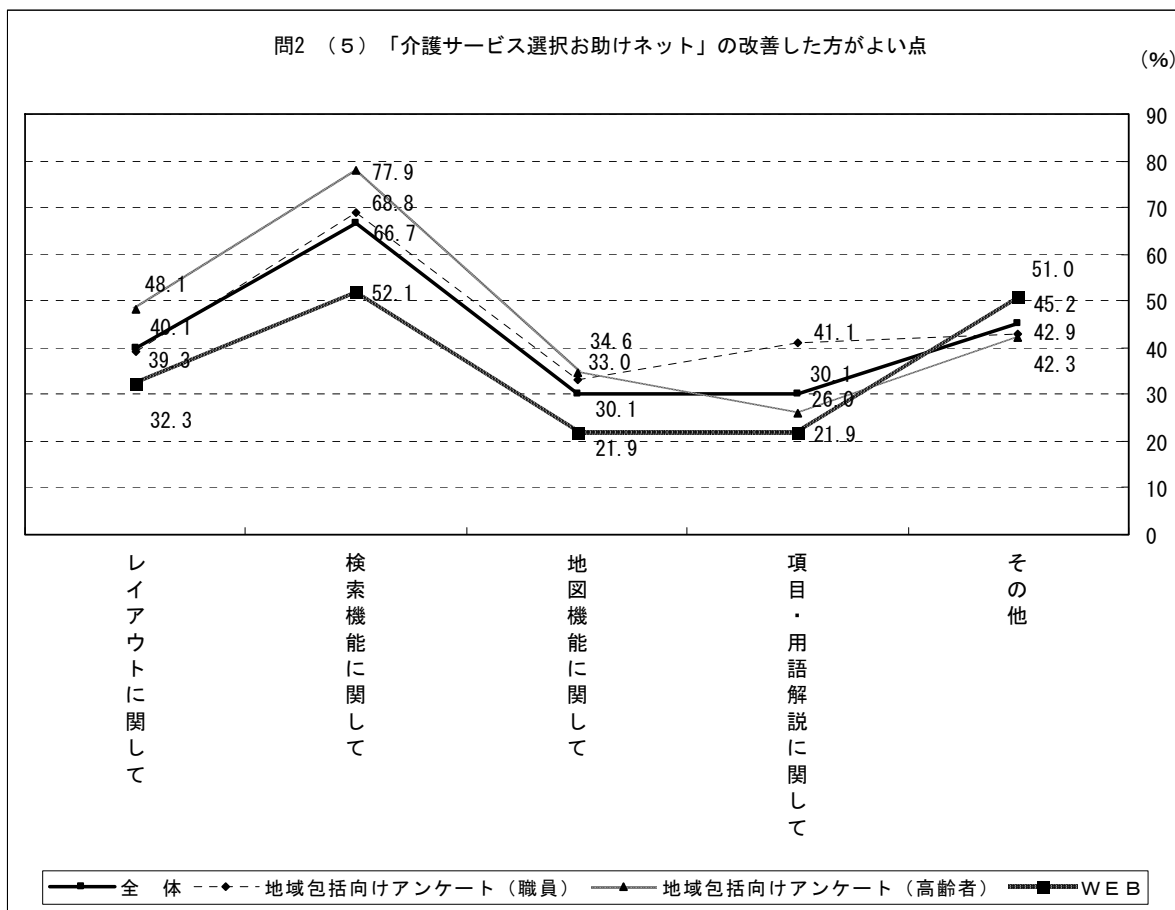
⑤ 「介護サービス選択お助けネット」の改善した方がよい点

「介護サービス選択お助けネット」の改善した方がよい点を全体でみると、「検索機能に関して」(66.7%)が最も多く、次いで「その他」(45.2%)、「レイアウトに関して」(40.1%)であった。

図表 19 「介護サービス選択お助けネット」の改善した方がよい点（複数回答）

		サンプル数	レイアウト に関して	検索機能に に関して	地図機能に に関して	項目・用語 解説に関し て	その他
全体		312	125	208	94	94	141
		100.0	40.1	66.7	30.1	30.1	45.2
地域包括向けアンケート	職員	112	44	77	37	46	48
		100.0	39.3	68.8	33.0	41.1	42.9
地域包括向けアンケート	高齢者	104	50	81	36	27	44
		100.0	48.1	77.9	34.6	26.0	42.3
WEB		96	31	50	21	21	49
		100.0	32.3	52.1	21.9	21.9	51.0

(上段：件数、下段：割合)



a. 回答者の立場別、「介護サービス選択お助けネット」の改善した方がよい点

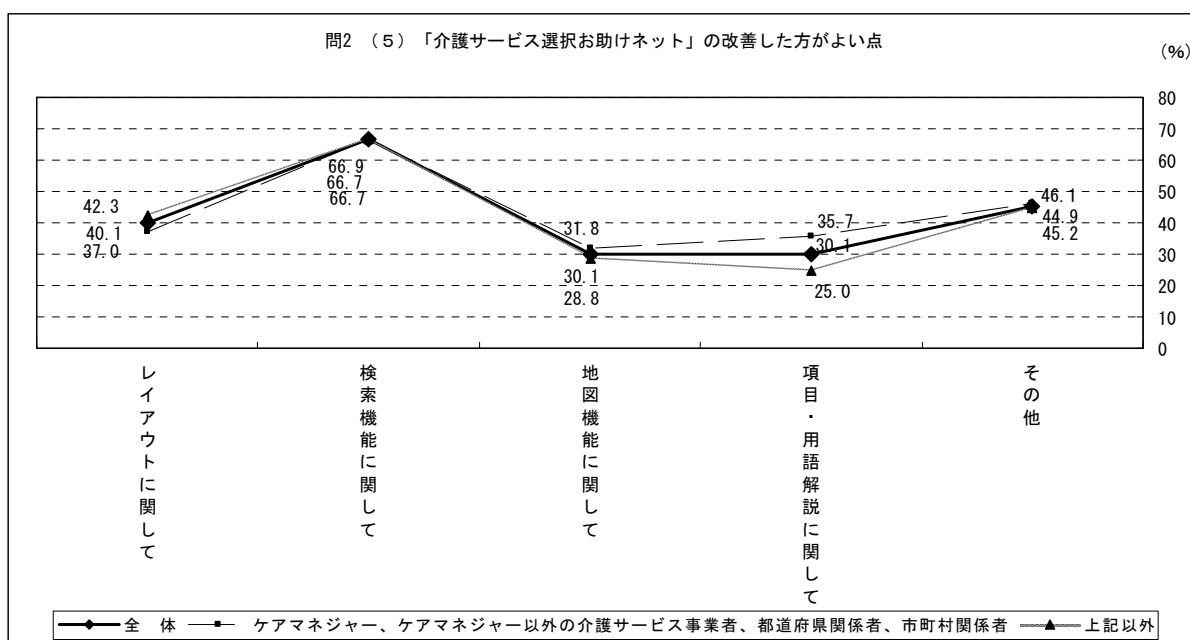
「介護サービス選択お助けネット」の改善した方がよい点を回答者の立場で見ると、どの立場も「検索機能に関して」という回答が60%以上で多かった。「ケアマネジャー、ケアマネジャー以外の介護サービス事業者、都道府県関係者、市町村関係者以外」は「レイアウトに関して」の回答も多かった。

図表 20 回答者の立場；「介護サービス選択お助けネット」の改善した方がよい点（複数回答）

		サンプル数	レイアウトに関して	検索機能に関して	地図機能に関して	項目・用語解説に関して	その他
問1 の（立1場） 回答者	全体	312 100.0	125 40.1	208 66.7	94 30.1	94 30.1	141 45.2
	ケアマネジャー、ケアマネジャー以外の介護サービス事業者、都道府県関係者、市町村関係者	154 100.0	57 37.0	103 66.9	49 31.8	55 35.7	71 46.1
	上記以外	156 100.0	66 42.3	104 66.7	45 28.8	39 25.0	70 44.9

※「(1)回答者の立場」の「全体」には無回答は含まないため、合計値とその内訳とは必ずしも一致しない。

(上段：件数、下段：割合)



b. 回答者の年齢別、「介護サービス選択お助けネット」の改善した方がよい点

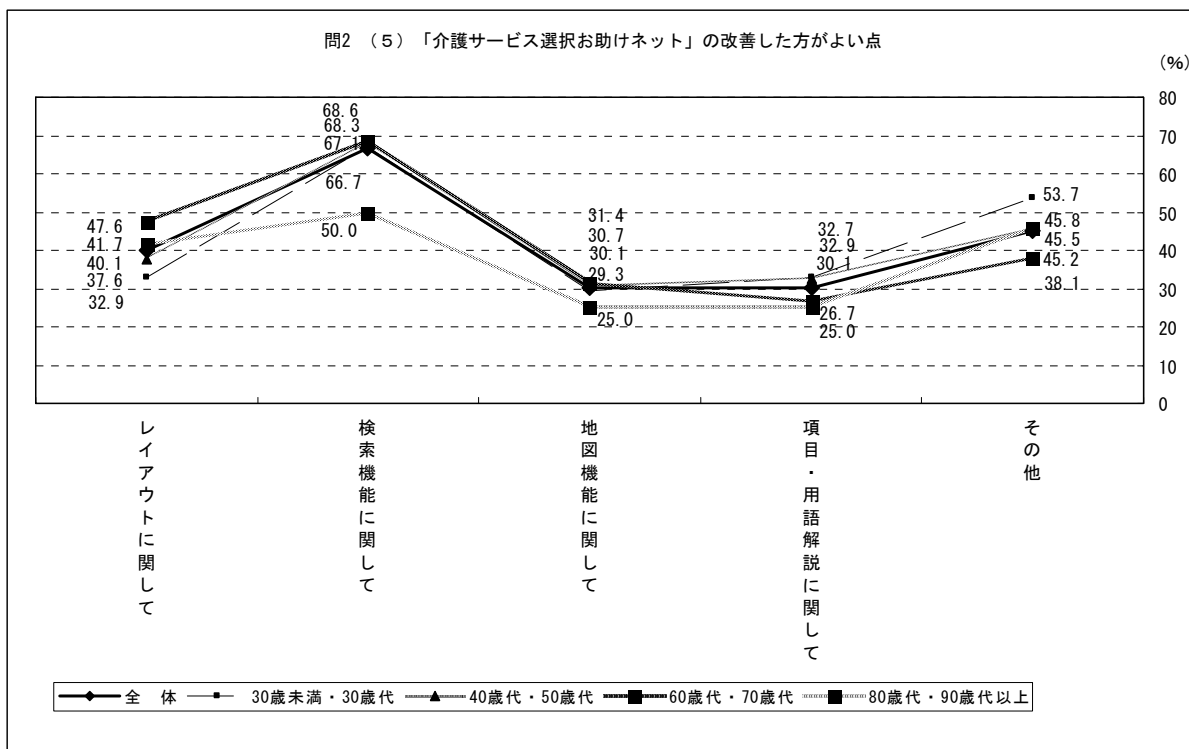
回答者の年齢でみると、年代が若いほど「項目・用語解説に関して」が多く、年代が増すほど「レイアウトに関して」が多くなる傾向がみられた。

図表 21 回答者の年齢；「介護サービス選択お助けネット」の改善した方がよい点
(複数回答)

		サンプル数	レイアウト に関して	検索機能に 関して	地図機能に 関して	項目・用語 解説に関し て	その他
問 1 (3) 年 齢 の 回 答 者 の	全 体	312	125	208	94	94	141
		100.0	40.1	66.7	30.1	30.1	45.2
	30歳未満・30歳代	82	27	55	24	27	44
		100.0	32.9	67.1	29.3	32.9	53.7
	40歳代・50歳代	101	38	69	31	33	46
	100.0	37.6	68.3	30.7	32.7	45.5	
60歳代・70歳代	105	50	72	33	28	40	
	100.0	47.6	68.6	31.4	26.7	38.1	
80歳代・90歳代以上	24	10	12	6	6	11	
	100.0	41.7	50.0	25.0	25.0	45.8	

※「(3)回答者の年齢」の「全体」には無回答は含まないため、合計値とその内訳とは必ずしも一致しない。

(上段：件数、下段：割合)



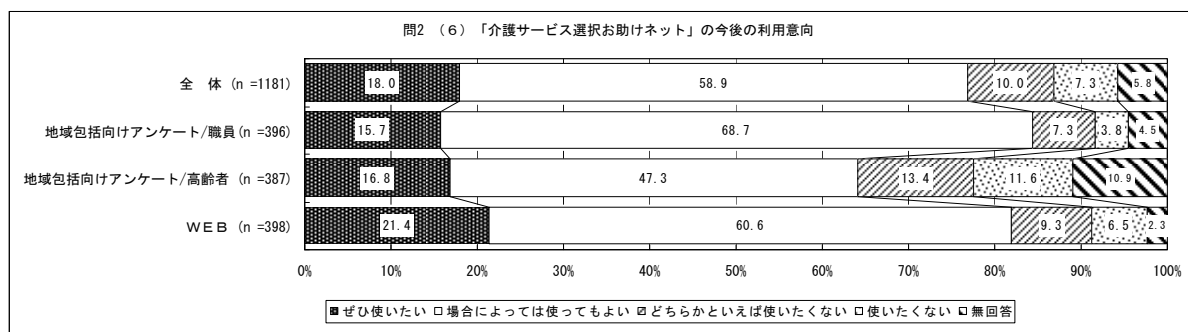
⑥ 「介護サービス選択お助けネット」の今後の利用意向

「介護サービス選択お助けネット」の今後の利用意向を全体で見ると、「場合によっては使ってもよい」(58.9%)が最も多く、次いで「ぜひ使いたい」(18.0%)、「どちらかといえば使いたくない」(10.0%)であった。

図表 22 「介護サービス選択お助けネット」の今後の利用意向（単数回答）

		サンプル数	ぜひ使いたい	場合によっては使ってもよい	どちらかといえば使いたくない	使いたくない	無回答
全体		1181	21.4	58.9	10.0	7.3	5.8
		100.0	18.0	58.9	10.0	7.3	5.8
地域包括向けアンケート	職員	396	15.7	68.7	7.3	3.8	4.5
	高齢者	387	16.8	47.3	13.4	11.6	10.9
		100.0	16.8	47.3	13.4	11.6	10.9
WEB		398	21.4	60.6	9.3	6.5	2.3
		100.0	21.4	60.6	9.3	6.5	2.3

(上段：件数、下段：割合)



a. 回答者の年齢別、「介護サービス選択お助けネット」の今後の利用意向

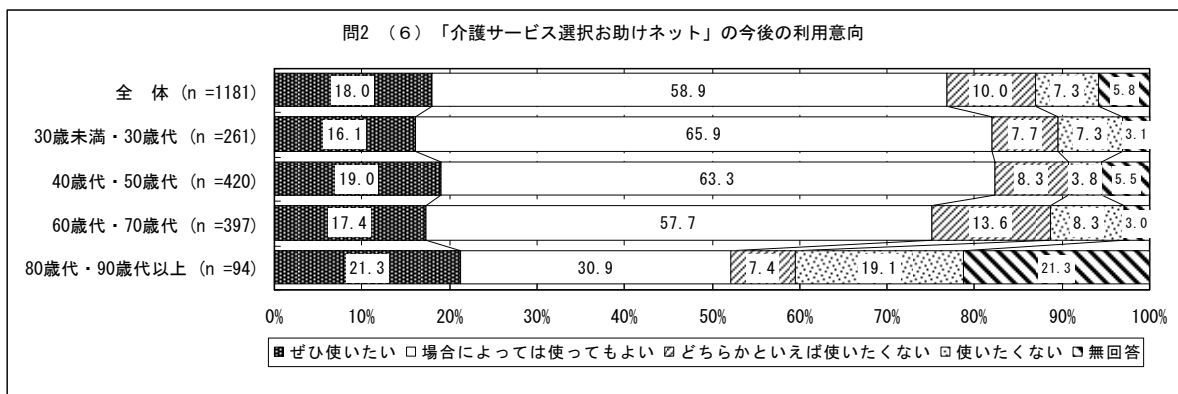
「介護サービス選択お助けネット」の今後の利用意向を回答者の年齢でみると、「ぜひ使いたい」「場合によっては使ってもよい」という回答が70歳代までは70%以上を占めたのに対し、「80歳代・90歳代以上」では、52.2%であった。

図表 23 回答者の年齢；「介護サービス選択お助けネット」の今後の利用意向
(単数回答)

		サンプル数	ぜひ使いたい	場合によっては使ってもよい	どちらかといえば使いたくない	使いたくない	無回答
問1 (3) 年齢 回答者の	全体	1181	21.2	69.6	11.8	8.6	6.9
		100.0	18.0	58.9	10.0	7.3	5.8
	30歳未満・30歳代	261	4.2	17.2	2.0	1.9	0.8
		100.0	16.1	65.9	7.7	7.3	3.1
	40歳代・50歳代	420	8.0	26.6	3.5	1.6	2.3
		100.0	19.0	63.3	8.3	3.8	5.5
60歳代・70歳代	397	6.9	22.9	5.4	3.3	1.2	
	100.0	17.4	57.7	13.6	8.3	3.0	
80歳代・90歳代以上	94	2.0	2.9	0.7	1.8	2.0	
	100.0	21.3	30.9	7.4	19.1	21.3	

※「(3)回答者の年齢」の「全体」には無回答は含まないため、合計値とその内訳とは必ずしも一致しない。

(上段：件数、下段：割合)



b. 回答者のインターネット利用状況別、「介護サービス選択お助けネット」の今後の利用意向

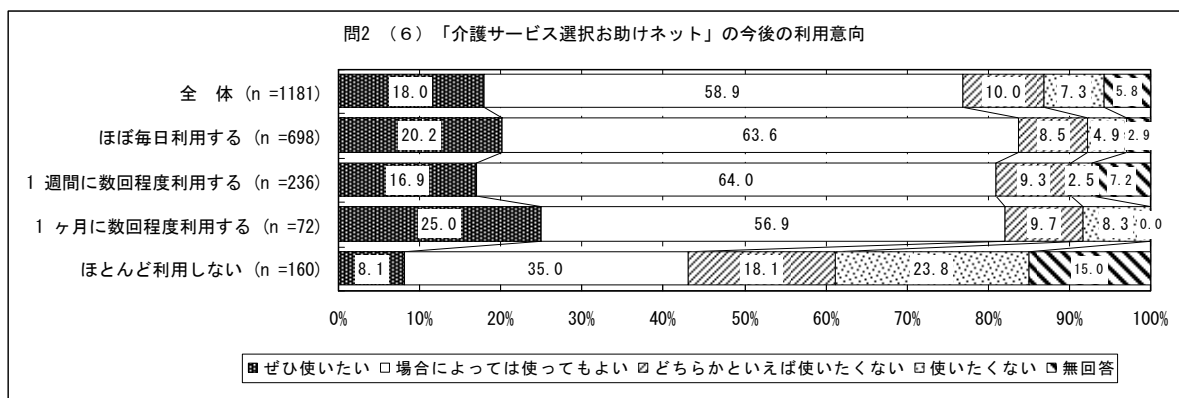
回答者のインターネット利用状況でみると、「ほぼ毎日利用する」から「1ヶ月に数回程度利用する」までの利用頻度の違いに対して、あまり大きな差はみられず「ぜひ使いたい」「場合によっては使ってもよい」が80%以上を占めていた。一方、「ほとんど利用しない」という人については43.1%と少なかった。

図表 24 回答者のインターネット利用状況；「介護サービス選択お助けネット」の今後の利用意向（単数回答）

		サンプル数	ぜひ使いたい	場合によっては使ってもよい	どちらかといえば使いたくない	使いたくない	無回答
インターネット（4） 利用状況の 回答者の	全 体	1181	212	696	118	86	69
		100.0	18.0	58.9	10.0	7.3	5.8
	ほぼ毎日利用する	698	141	444	59	34	20
		100.0	20.2	63.6	8.5	4.9	2.9
	1週間に数回程度利用する	236	40	151	22	6	17
	100.0	16.9	64.0	9.3	2.5	7.2	
1ヶ月に数回程度利用する	72	18	41	7	6	-	
	100.0	25.0	56.9	9.7	8.3	-	
ほとんど利用しない	160	13	56	29	38	24	
	100.0	8.1	35.0	18.1	23.8	15.0	

※「(4)回答者のインターネット利用状況」の「全体」には無回答は含まないため、合計値とその内訳とは必ずしも一致しない

(上段：件数、下段：割合)



c. 「介護サービス情報の公表」システムの利用状況別、「介護サービス選択お助けネット」の今後の利用意向

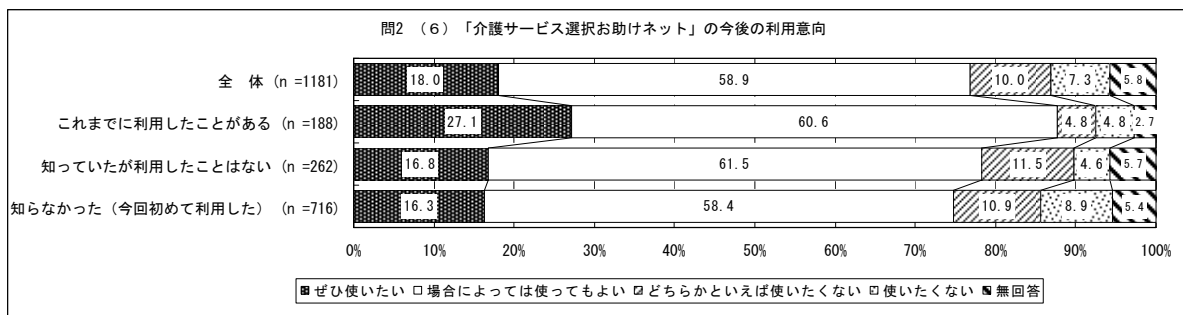
「介護サービス情報の公表」システムの利用状況でみると、利用状況に関わらず「ぜひ使いたい」「場合によっては使ってもよい」を合わせて 70%以上の利用意向があった。特に「これまでに利用したことがある」人は 87.7%と高い利用意向がみられた。

図表 25 「介護サービス情報の公表」システムの利用状況；「介護サービス選択お助けネット」の今後の利用意向（単数回答）

		サンプル数	ぜひ使いたい	場合によっては使ってもよい	どちらかといえば使いたくない	使いたくない	無回答
介護サービス情報の公表システムの利用状況	全体	1181	212	696	118	86	69
		100.0	18.0	58.9	10.0	7.3	5.8
	これまでに利用したことがある	188	51	114	9	9	5
		100.0	27.1	60.6	4.8	4.8	2.7
	知っていたが利用したことはない	262	44	161	30	12	15
	100.0	16.8	61.5	11.5	4.6	5.7	
知らなかった（今回初めて利用した）	716	117	418	78	64	39	
	100.0	16.3	58.4	10.9	8.9	5.4	

※「(1)「介護サービス情報の公表」システムの利用状況」の「全体」には無回答は含まないため、合計値とその内訳とは必ずしも一致しない。

(上段：件数、下段：割合)



(2) モニター向けアンケート調査結果

1) 回答者の属性

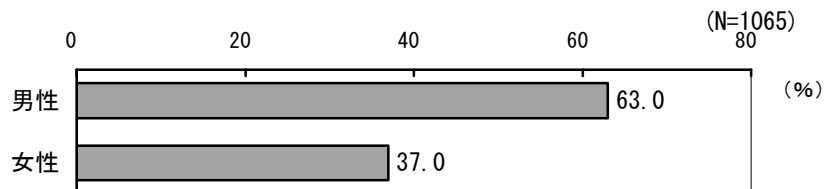
① 回答者の性別

回答者の性別をみると、「男性」が 63.0%で、「女性」が 37.0%であった。

図表 26 回答者の性別(単数回答)

	サンプル数	男性	女性
全体	1065	671	394
%	100.0	63.0	37.0

(上段：件数、下段：割合)



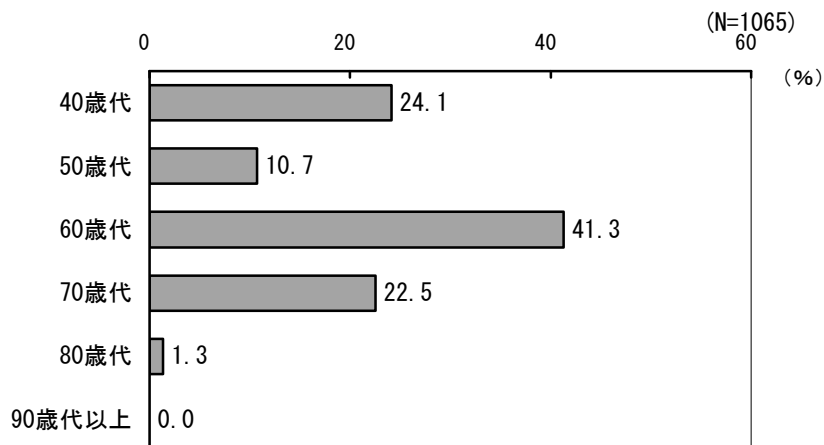
② 回答者の年齢

回答者の年齢は、「60 歳代」(41.3%)が最も多く、次いで「40 歳代」(24.1%)、「70 歳代」(22.5%)であった。

図表 27 回答者の年齢(単数回答)

	サンプル数	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代以上
全体	1065	257	114	440	240	14	0
%	100.0	24.1	10.7	41.3	22.5	1.3	0.0

(上段：件数、下段：割合)



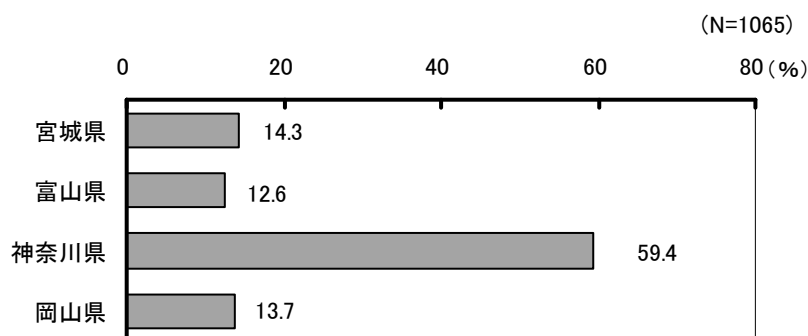
③ 回答者の住まいの都道府県

回答者の住まいの都道府県は、「神奈川県」(59.4%)が最も多く、次いで「宮城県」(14.3%)、「岡山県」(13.7%)、「富山県」(12.6%)であった。

図表 28 回答者の住まい(単数回答)

	サンプル数	宮城県	富山県	神奈川県	岡山県
全体	1065	152	134	633	146
%	100.0	14.3	12.6	59.4	13.7

(上段：件数、下段：割合)



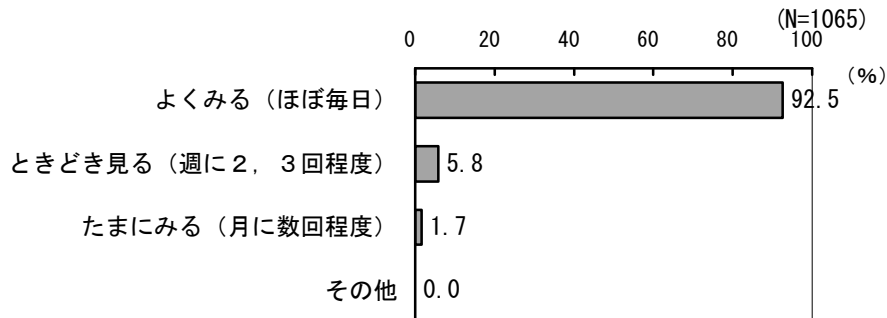
④ インターネットの利用状況

インターネットの利用状況については、「よくみる (ほぼ毎日)」(92.5%)が最も多く、次いで「ときどき見る (週に2,3回程度)」(5.8%)、「たまにみる (月に数回程度)」(1.7%)であった。

図表 29 インターネットの利用状況(単数回答)

	サンプル数	よくみる (ほぼ毎日)	ときどき見る (週に2,3回程度)	たまにみる (月に数回程度)	その他
全体	1065	985	62	18	0
%	100.0	92.5	5.8	1.7	0.0

(上段：件数、下段：割合)



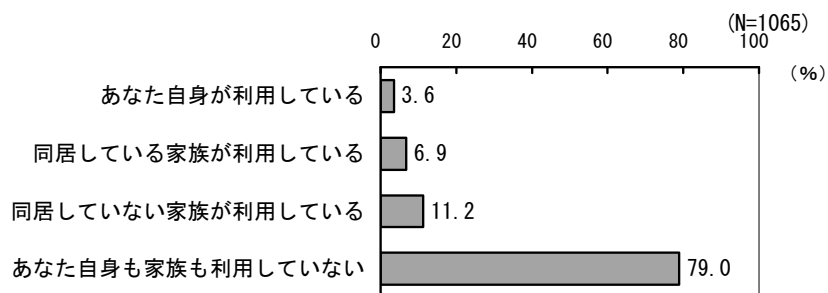
⑤ 介護保険サービスの利用状況

介護保険サービスの利用状況については、「あなた自身も家族も利用していない」(79.0%)が最も多く、次いで「同居していない家族が利用している」(11.2%)、「同居している家族が利用している」(6.9%)であった。

図表 30 介護保険サービスの利用状況(複数回答)

	サンプル数	あなた自身が利用している	同居している家族が利用している	同居していない家族が利用している	あなた自身も家族も利用していない
全体	1065	38	73	119	841
%	100.0	3.6	6.9	11.2	79.0

(上段：件数、下段：割合)



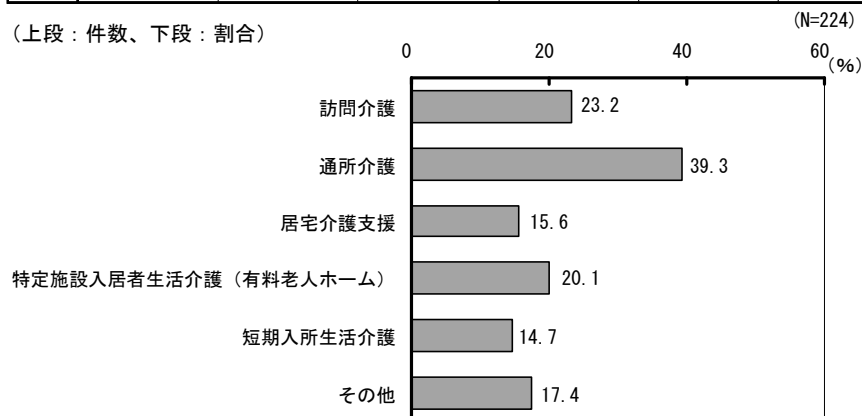
a. 利用しているサービス

利用しているサービスについては、「通所介護」(39.3%)が最も多く、次いで「訪問介護」(23.2%)「特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)」(20.1%)であった。

図表 31 利用しているサービス(複数回答)

	サンプル数	訪問介護	通所介護	居宅介護支援	特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)	短期入所生活介護	その他
全体	224	52	88	35	45	33	39
%	100.0	23.2	39.3	15.6	20.1	14.7	17.4

(上段：件数、下段：割合)



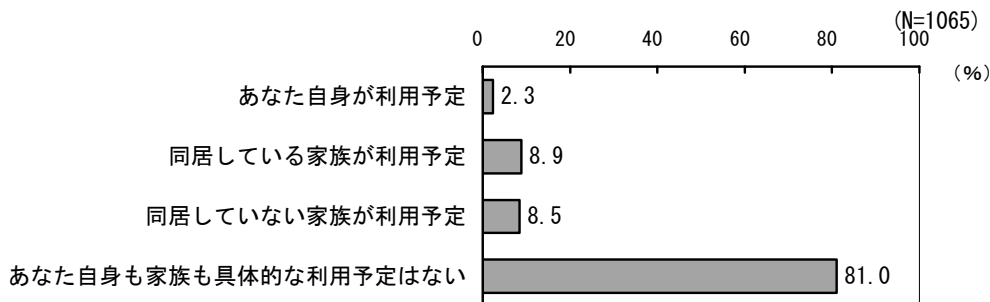
⑥ 介護保険サービスの利用予定

介護保険サービス利用予定については、「あなた自身も家族も具体的な利用予定はない」(81.0%)が最も多く、次いで「同居している家族が利用予定」(8.9%)「同居していない家族が利用予定」(8.5%)であった。

図表 32 介護保険サービス利用予定(複数回答)

	サンプル数	あなた自身が利用予定	同居している家族が利用予定	同居していない家族が利用予定	あなた自身も家族も具体的な利用予定はない
全体	1065	25	95	90	863
%	100.0	2.3	8.9	8.5	81.0

(上段：件数、下段：割合)



⑦ 介護サービスに関係する仕事との関連

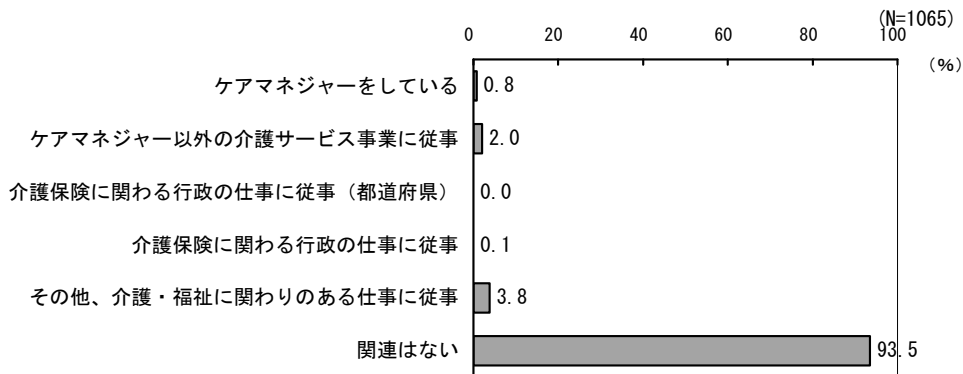
介護サービスに関係する仕事との関連については、「関連はない」(93.5%)が最も多く、次いで「その他、介護・福祉に関わりのある仕事に従事」(3.8%)、「ケアマネジャー以外の介護サービス事業に従事」(2.0%)であった。

図表 33 介護サービスに関係する仕事の有無(複数回答)

	サンプル数	ケアマネジャーをしている	ケアマネジャー以外の介護サービス事業に従事	介護保険に関わる行政の仕事に従事(都道府県)	介護保険に関わる行政の仕事に従事	その他、介護・福祉に関わりのある仕事に従事	関連はない
全体	1065	8	21	0	1	40	996
%	100.0	0.8	2.0	0.0	0.1	3.8	93.5

※介護保険に関わる行政の仕事に従事(市区町村、地域包括支援センター等)

(上段：件数、下段：割合)



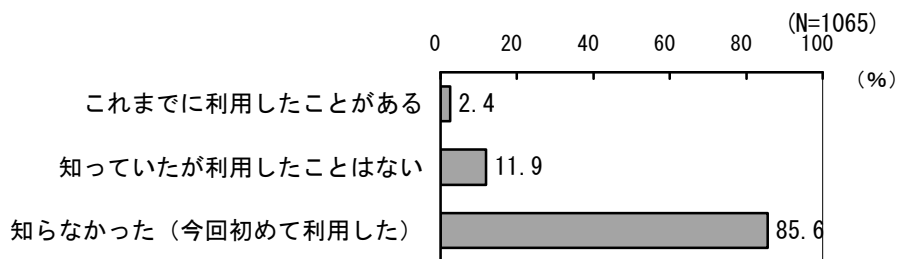
⑧ 「介護サービス情報の公表」システムの利用状況

「介護サービス情報の公表」システムについては、「知らなかった（今回初めて利用した）」（85.6%）が最も多く、次いで「知っていたが利用したことはない」（11.9%）、「これまでに利用したことがある」（2.4%）であった。

図表 34 「介護サービス情報の公表」システムについて（単数回答）

	サンプル数	これまでに利用したことがある	知っていたが利用したことはない	知らなかった（今回初めて利用した）
全体	1065	26	127	912
%	100.0	2.4	11.9	85.6

（上段：件数、下段：割合）



2) 「介護サービス選択お助けネット」を操作、確認した時の状況

① 対象事業所一覧画面の表示

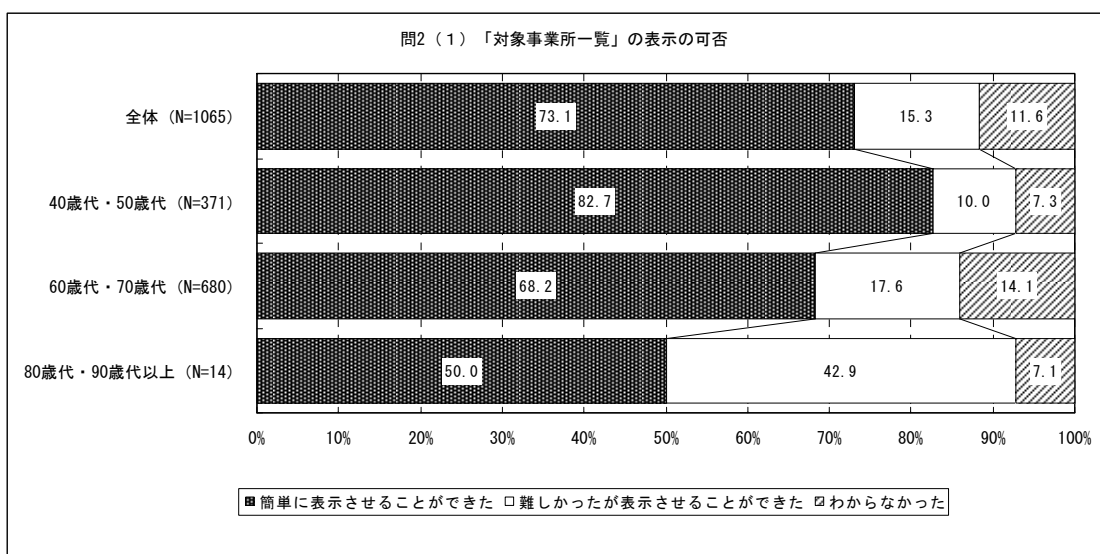
a. 回答者の年齢別、「対象事業所一覧画面」の表示の可否

「対象事業所一覧画面」の表示の可否については、「簡単に表示させることができた」(73.1%)が最も多く、次いで「難しかったが表示させることができた」(15.3%)、「わからなかった」(11.6%)であった。年齢が高いほど「簡単に表示させることができた」と回答する割合が低い。

図表 35 回答者の年齢；「対象事業所一覧画面」の表示の可否(単数回答)

		サンプル数	簡単に表示させることができた	難しかったが表示させることができた	わからなかった
回答者の年齢	全体	1065	778	163	124
		100.0	73.1	15.3	11.6
	40歳代・50歳代	371	307	37	27
		100.0	82.7	10.0	7.3
	60歳代・70歳代	680	464	120	96
		100.0	68.2	17.6	14.1
	80歳代・90歳代以上	14	7	6	1
		100.0	50.0	42.9	7.1

(上段：件数、下段：割合)



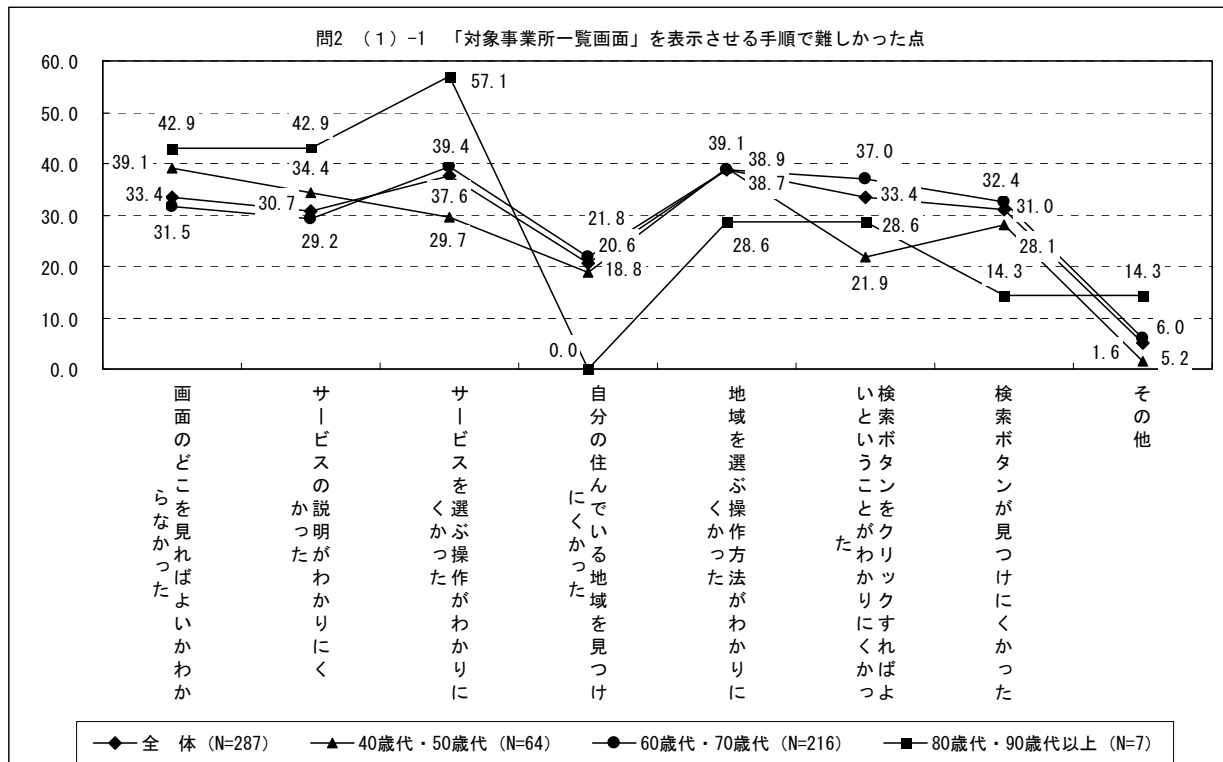
b. 回答者の年齢別、「対象事業所一覧画面」を表示させる手順で難しかった点

「対象事業所一覧画面」を表示させる手順で難しかった点については、「地域を選ぶ操作方法がわかりにくかった」(38.7%)が最も多く、次いで「サービスを選ぶ操作がわかりにくかった」(37.6%)、「画面のどこを見ればよいかわからなかった」(33.4%)であった。年齢別にみると、「80歳代・90歳代以上」では「画面のどこを見ればよいかわからなかった」「サービスの説明がわかりにくかった」「サービスを選ぶ操作がわかりにくかった」などの割合が他に比べて高かった。

図表 36 回答者の年齢；「対象事業所一覧画面」を表示させる手順で難しかった点 (複数回答)

		サンプル数	画面のどこを見ればよいかわからなかった	サービスの説明がわかりにくかった	サービスを選ぶ操作がわかりにくかった	自分の住んでいる地域を見つけにくかった	地域を選ぶ操作方法がわかりにくかった	検索ボタンをクリックすればよいということがわかりにくかった	検索ボタンが見つけにくかった	その他
回答者の年齢	全体	287	96	88	108	59	111	96	89	15
		100.0	33.4	30.7	37.6	20.6	38.7	33.4	31.0	5.2
	40歳代・50歳代	64	25	22	19	12	25	14	18	1
		100.0	39.1	34.4	29.7	18.8	39.1	21.9	28.1	1.6
60歳代・70歳代	216	68	63	85	47	84	80	70	13	
	100.0	31.5	29.2	39.4	21.8	38.9	37.0	32.4	6.0	
80歳代・90歳代以上	7	3	3	4	0	2	2	1	1	
	100.0	42.9	42.9	57.1	0.0	28.6	28.6	14.3	14.3	

(上段：件数、下段：割合)



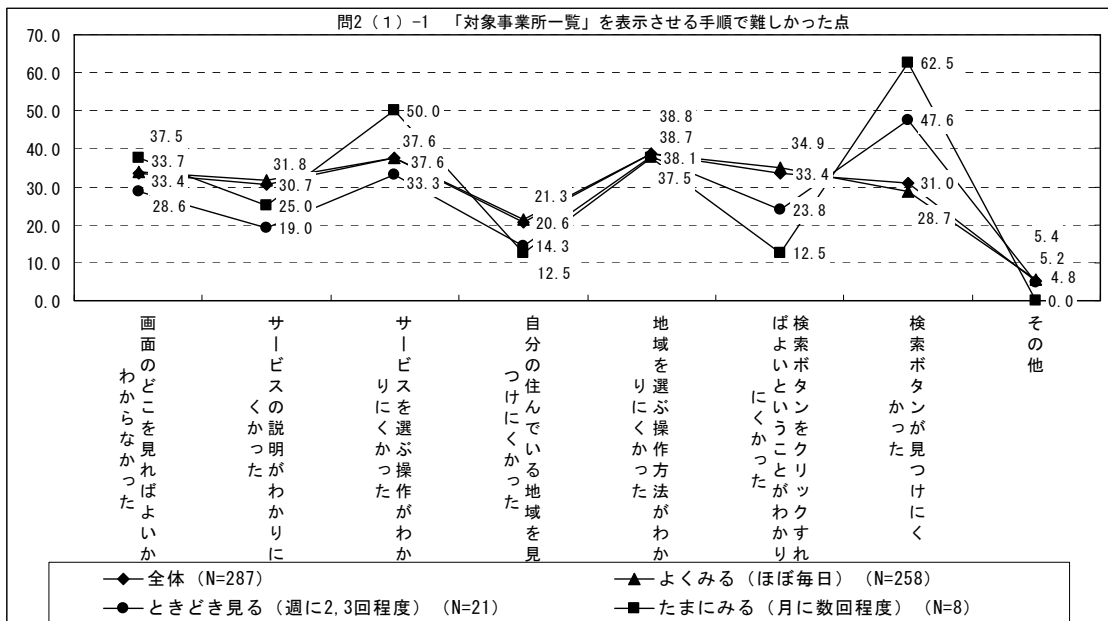
c. 回答者のインターネット利用状況別、「対象事業所一覧画面」を表示させる手順で難しかった点

回答者のインターネット利用状況別にみると、「たまにみる（月に数回程度）」利用者では、「検索ボタンが見つけにくかった」「サービスを選ぶ操作がわかりにくかった」が他に比べて多かった。

図表 37 回答者のインターネット利用状況；「対象事業所一覧画面」を表示させる手順で難しかった点（複数回答）

		サンプル数	画面のどこを見ればよいかわからなかった	サービスの説明がわかりにくかった	サービスを選ぶ操作がわかりにくかった	自分の住んでいる地域を見つけにくかった	地域を選ぶ操作方法がわかりにくかった	検索ボタンをクリックすればよいということがわかりにくかった	検索ボタンが見つけにくかった	その他
回答者のインターネット利用状況	全体	287	96	88	108	59	111	96	89	15
		100.0	33.4	30.7	37.6	20.6	38.7	33.4	31.0	5.2
	よくみる（ほぼ毎日）	258	87	82	97	55	100	90	74	14
		100.0	33.7	31.8	37.6	21.3	38.8	34.9	28.7	5.4
ときどき見る（週に2,3回程度）	21	6	4	7	3	8	5	10	1	
	100.0	28.6	19.0	33.3	14.3	38.1	23.8	47.6	4.8	
たまにみる（月に数回程度）	8	3	2	4	1	3	1	5	0	
	100.0	37.5	25.0	50.0	12.5	37.5	12.5	62.5	0.0	

（上段：件数、下段：割合）



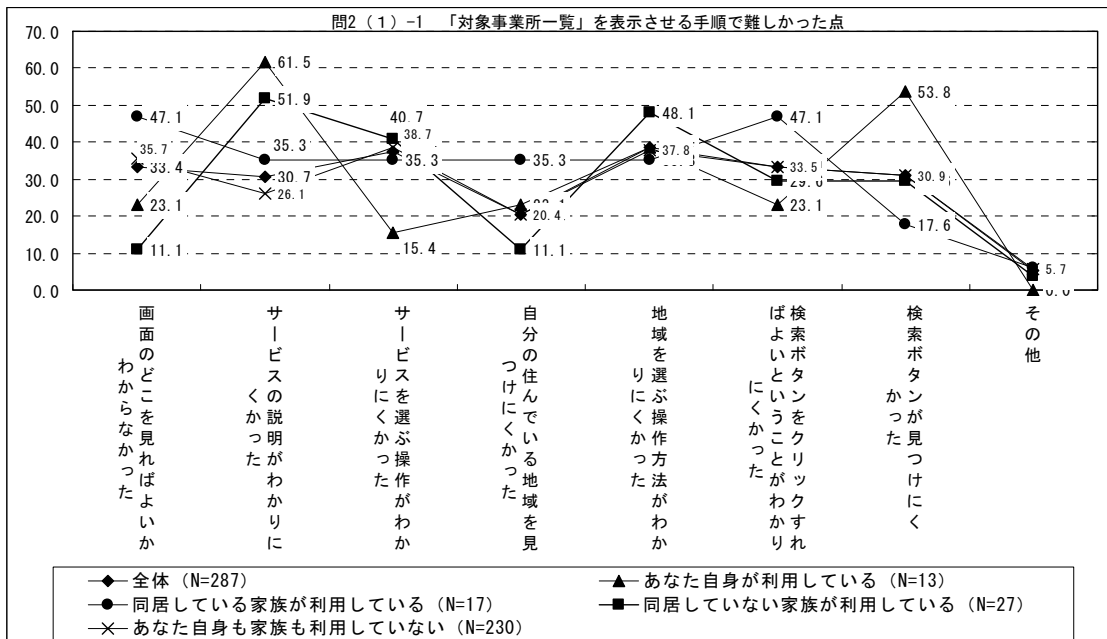
d. 家族の介護サービス利用状況別、「対象事業所一覧画面」を表示させる手順で難しかった点

家族の介護サービス別にみると、「あなた自身が利用している」では、「サービスの説明がわかりにくかった」が他に比べて多かった。

図表 38 家族の介護サービス利用状況；「対象事業所一覧画面」を表示させる手順で難しかった点（複数回答）

		サンプル数	画面のどこを見ればよいかわからなかった	サービスの説明がわかりにくかった	サービスを選ぶ操作がわかりにくかった	自分の住んでいる地域を見つけにくかった	地域を選ぶ操作方法がわかりにくかった	検索ボタンをクリックすればよいということがわかりにくかった	検索ボタンが見つけにくかった	その他
回答者/家族の介護サービス利用状況	全体	287	96	88	108	59	111	96	89	15
		100.0	33.4	30.7	37.6	20.6	38.7	33.4	31.0	5.2
	あなた自身が利用している	13	3	8	2	3	5	3	7	0
		100.0	23.1	61.5	15.4	23.1	38.5	23.1	53.8	0.0
	同居している家族が利用している	17	8	6	6	6	6	8	3	1
		100.0	47.1	35.3	35.3	35.3	35.3	47.1	17.6	5.9
同居していない家族が利用している	27	3	14	11	3	13	8	8	1	
	100.0	11.1	51.9	40.7	11.1	48.1	29.6	29.6	3.7	
あなた自身も家族も利用していない	230	82	60	89	47	87	77	71	13	
	100.0	35.7	26.1	38.7	20.4	37.8	33.5	30.9	5.7	

(上段：件数、下段：割合)



② 事業所に関する情報の表示

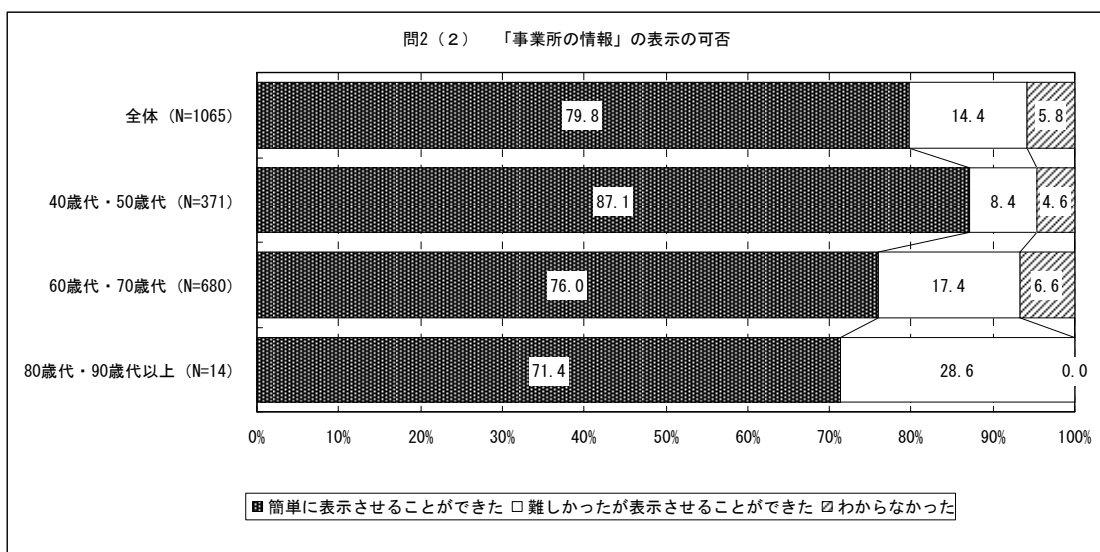
a. 回答者の年齢別、「事業所の情報」の表示の可否

「事業所の情報」の表示の可否については、「簡単に表示させることができた」(79.8%)が最も多く、次いで「難しかったが表示させることができた」(14.4%)、「わからなかった」(5.8%)であった。年齢が高くなるほど「簡単に表示させることができた」と回答する割合が低い傾向にあった。

図表 39 回答者の年齢；「事業所の情報」の表示の可否(単数回答)

		サンプル数	簡単に表示させることができた	難しかったが表示させることができた	わからなかった
回答者の年齢	全体	1065 100.0	850 79.8	153 14.4	62 5.8
	40歳代・50歳代	371 100.0	323 87.1	31 8.4	17 4.6
	60歳代・70歳代	680 100.0	517 76.0	118 17.4	45 6.6
	80歳代・90歳代以上	14 100.0	10 71.4	4 28.6	0 0.0

(上段：件数、下段：割合)



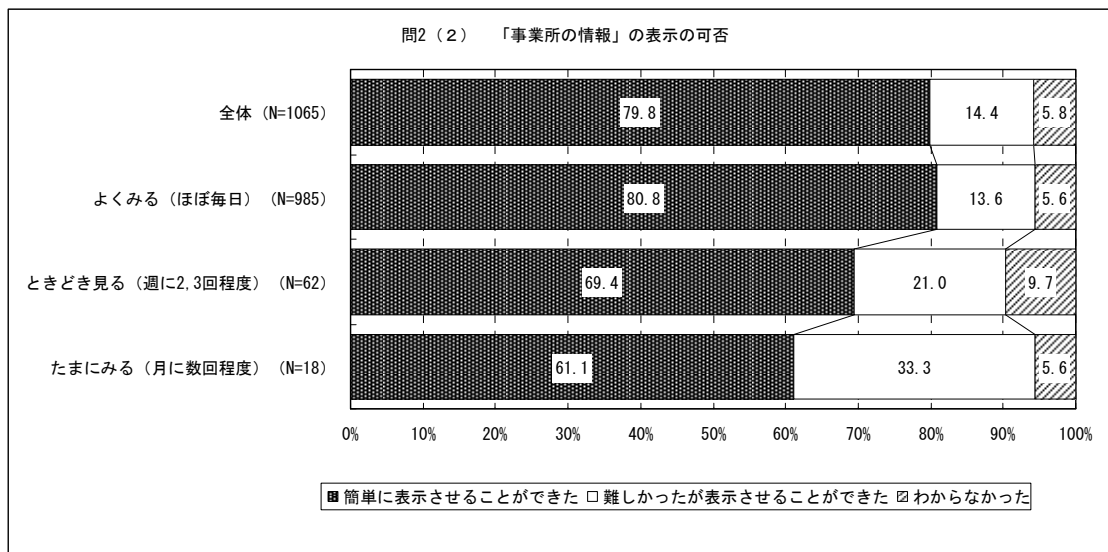
b. 回答者のインターネット利用状況別、「事業所の情報」の表示の可否

回答者のインターネット利用状況別では、あまり大きな差はみられなかった。

図表 40 回答者のインターネット利用状況；「事業所の情報」の表示の可否
(単数回答)

		サンプル数	簡単に表示 させること ができた	難しかった が表示させ ることがで きた	わからな かった
回答者のインターネット利用状況	全体	1065 100.0	850 79.8	153 14.4	62 5.8
	よくみる(ほぼ毎日)	985 100.0	796 80.8	134 13.6	55 5.6
	ときどき見る(週に2,3回程度)	62 100.0	43 69.4	13 21.0	6 9.7
	たまにみる(月に数回程度)	18 100.0	11 61.1	6 33.3	1 5.6

(上段：件数、下段：割合)



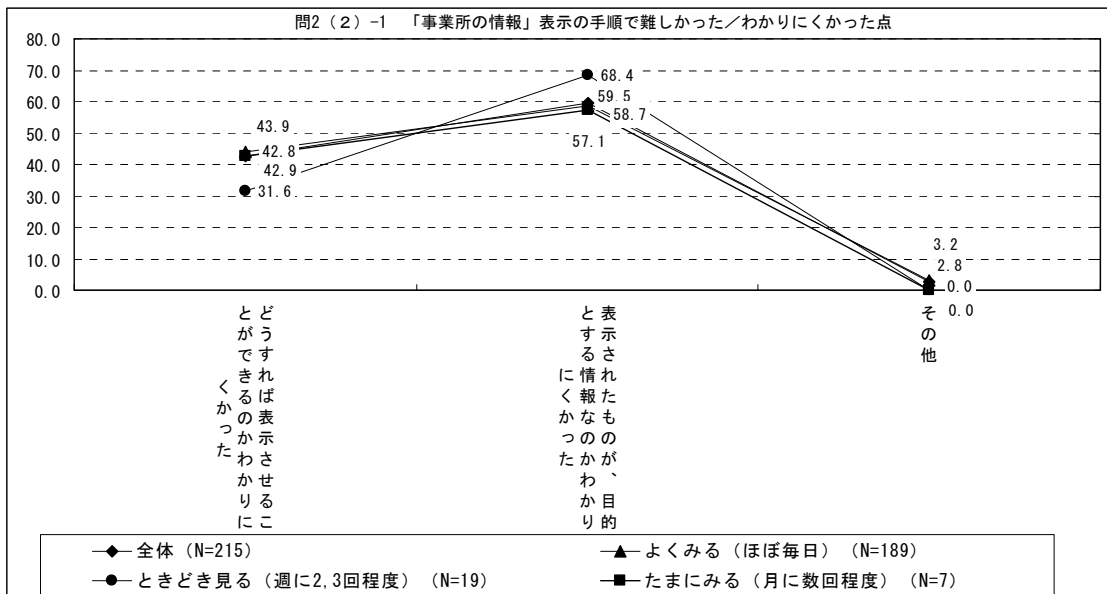
c. 回答者のインターネット利用状況別、「事業所の情報」表示の手順で難しかった／わかりにくかった点

「事業所の情報」を表示させる手順で難しかった／わかりにくかった点については、「表示されたものが、目的とする情報なのかわかりにくかった」(59.5%)が最も多く、次いで「どうすれば表示させることができるのかわかりにくかった」(42.8%)、「その他」(2.8%)であった。インターネットの利用頻度が「ときどき見る(週に2,3回程度)」の場合、「表示されたものが、目的とする情報なのかわかりにくかった」(68.4%)の割合が他よりも高く、「どうすれば表示させることができるのかわかりにくかった」(31.6%)の割合が低かった。

図表 41 回答者のインターネット利用状況；「事業所の情報」を表示させる手順で難しかった／わかりにくかった点(複数回答)

		サンプル数	どうすれば表示させることができるのかわかりにくかった	表示されたものが、目的とする情報なのかわかりにくかった	その他
回答者のインターネット利用状況	全体	215 100.0	92 42.8	128 59.5	6 2.8
	よくみる(ほぼ毎日)	189 100.0	83 43.9	111 58.7	6 3.2
	ときどき見る(週に2,3回程度)	19 100.0	6 31.6	13 68.4	0 0.0
	たまにみる(月に数回程度)	7 100.0	3 42.9	4 57.1	0 0.0

(上段：件数、下段：割合)



③ 情報項目のわかりやすさ

a. 介護サービス利用状況別、情報項目のわかりやすさ

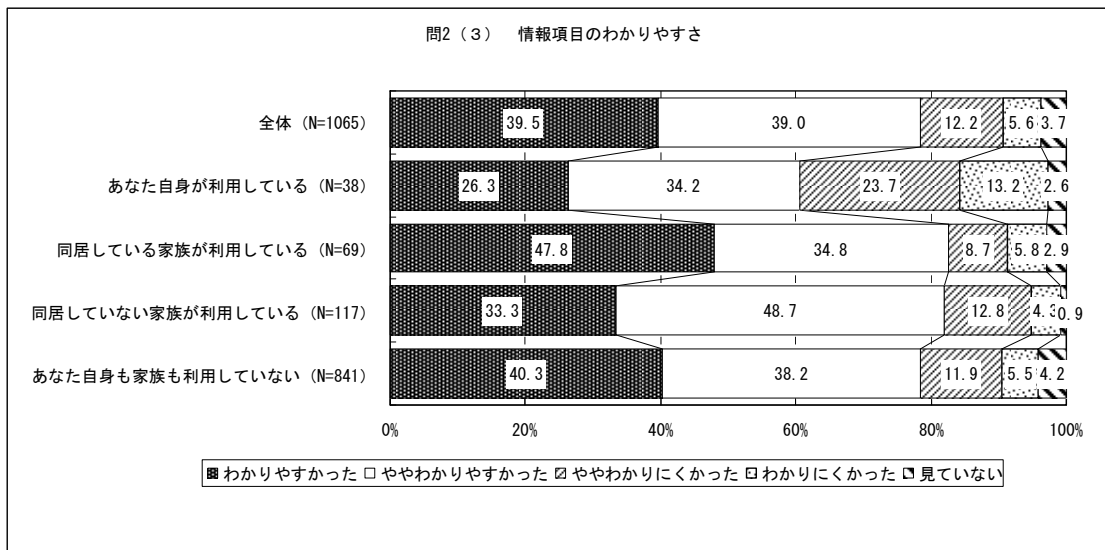
情報項目のわかりやすさについては、「わかりやすかった」(39.5%)が最も多く、次いで「ややわかりやすかった」(39.0%)であり、合計で78.5%がわかりやすいと回答した。

介護サービスの利用状況別では、「あなた自身が利用している」場合に、「わかりやすかった」「ややわかりやすかった」の合計が60.5%であり、わかりやすいという回答の割合が低かった。

図表 42 家族の介護サービス利用状況；情報項目のわかりやすさ(単数回答)

		サンプル数	わかりやすかった	ややわかりやすかった	ややわかりにくかった	わかりにくかった	見ていない
回答者／ サービス利用 状況	全体	1065	421	415	130	60	39
		100.0	39.5	39.0	12.2	5.6	3.7
	あなた自身が利用している	38	10	13	9	5	1
		100.0	26.3	34.2	23.7	13.2	2.6
	同居している家族が利用している	69	33	24	6	4	2
		100.0	47.8	34.8	8.7	5.8	2.9
同居していない家族が利用している	117	39	57	15	5	1	
	100.0	33.3	48.7	12.8	4.3	0.9	
あなた自身も家族も利用していない	841	339	321	100	46	35	
	100.0	40.3	38.2	11.9	5.5	4.2	

(上段：件数、下段：割合)



④ 「？」マークの説明の意味のわかりやすさ

a. 介護サービス利用状況別、「？」マークの説明の意味のわかりやすさ

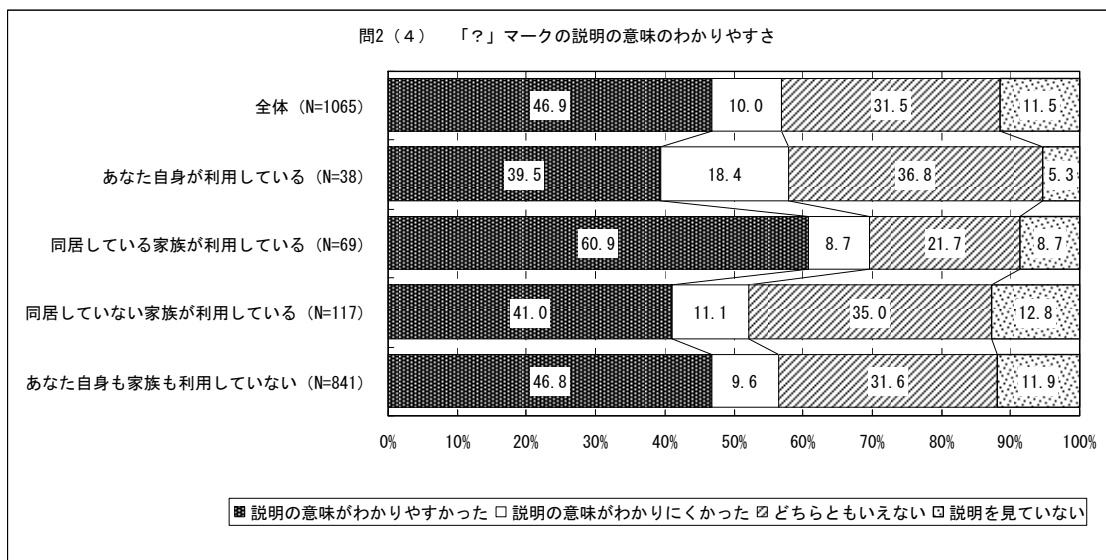
「？」マークの説明の意味のわかりやすさについては、「説明の意味がわかりやすかった」(46.9%)が最も多く、次いで「どちらともいえない」(31.5%)、「説明を見ていない」(11.5%)であった。

介護サービス利用状況別では、「同居している家族が利用している」場合に、「説明の意味がわかりやすかった」と回答する割合が60.9%であり、他に比べて高かった。

図表 43 家族の介護サービス利用状況；説明の意味のわかりやすさ(単数回答)

		サンプル数	説明の意味がわかりやすかった	説明の意味がわかりにくかった	どちらともいえない	説明を見ていない
回答者／家族の利用状況	全体	1065 100.0	499 46.9	107 10.0	336 31.5	123 11.5
	あなた自身が利用している	38 100.0	15 39.5	7 18.4	14 36.8	2 5.3
	同居している家族が利用している	69 100.0	42 60.9	6 8.7	15 21.7	6 8.7
	同居していない家族が利用している	117 100.0	48 41.0	13 11.1	41 35.0	15 12.8
	あなた自身も家族も利用していない	841 100.0	394 46.8	81 9.6	266 31.6	100 11.9

(上段：件数、下段：割合)



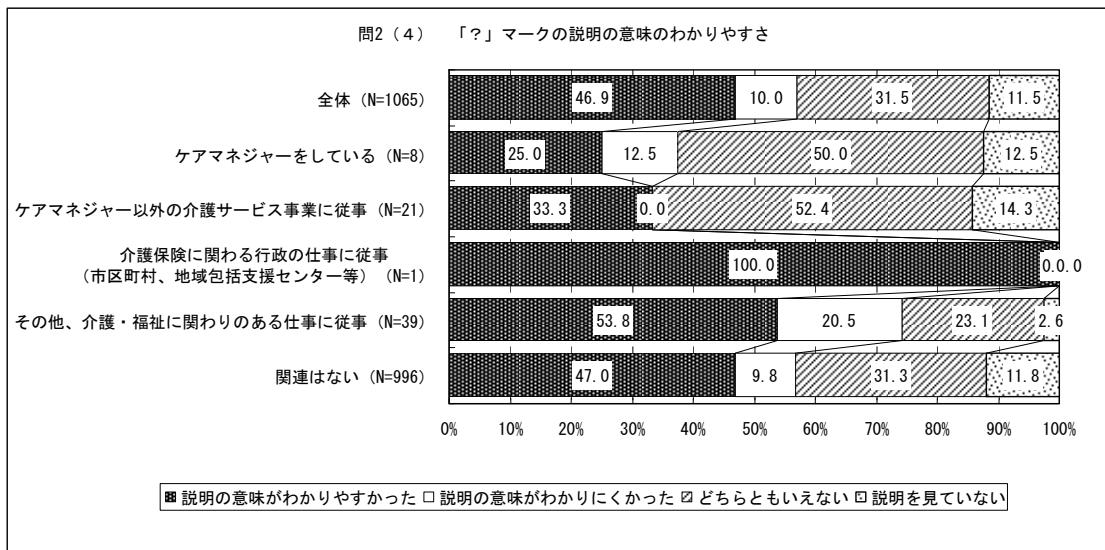
b. 回答者の立場別、「？」マークの説明の意味のわかりやすさ

回答者の立場別にみると、「介護保険に関わる行政の仕事に従事」では、「説明の意味がわかりやすかった」と回答する割合が 100.0%であるのに対し、「ケアマネジャーをしている」では 25.0%、「ケアマネジャー以外の介護サービス事業に従事」では 33.3%と低い割合であった。

図表 44 回答者の立場；説明の意味のわかりやすさ(単数回答)

		サンプル数	説明の意味がわかりやすかった	説明の意味がわかりにくかった	どちらともいえない	説明を見ていない
回答者の立場	全体	1065 100.0	499 46.9	107 10.0	336 31.5	123 11.5
	ケアマネジャーをしている	8 100.0	2 25.0	1 12.5	4 50.0	1 12.5
	ケアマネジャー以外の介護サービス事業に従事	21 100.0	7 33.3	0 0.0	11 52.4	3 14.3
	介護保険に関わる行政の仕事に従事	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	その他、介護・福祉に関わりのある仕事に従事	39 100.0	21 53.8	8 20.5	9 23.1	1 2.6
	関連はない	996 100.0	468 47.0	98 9.8	312 31.3	118 11.8

(上段：件数、下段：割合)



⑤ 説明が必要な項目

a. 訪問介護

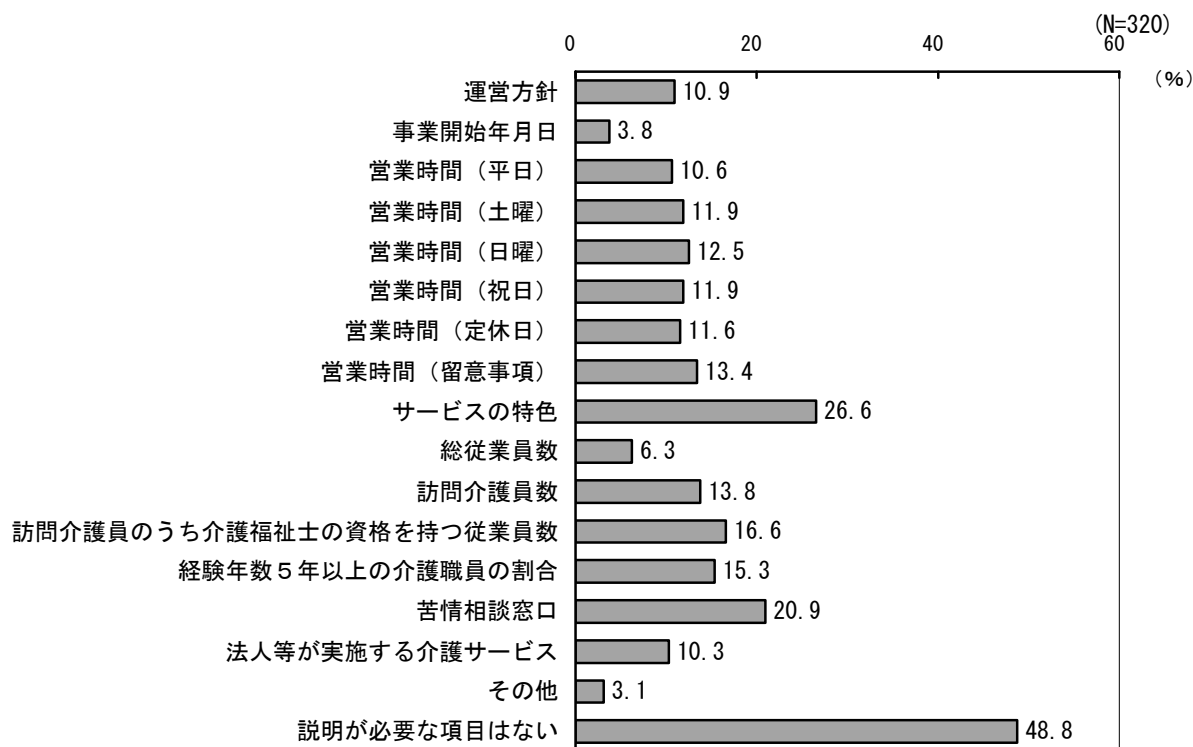
説明が必要な項目（訪問介護）については、「サービスの特色」（26.6%）が最も多く、次いで「苦情相談窓口」（20.9%）、「訪問介護員のうち介護福祉士の資格を持つ従業員数」（16.6%）であった。

図表 45 説明が必要な項目【訪問介護】（複数回答）

	サンプル数	運営方針	事業開始年月日	営業時間（平日）	営業時間（土曜）	営業時間（日曜）	営業時間（祝日）	営業時間（定休日）	営業時間（留意事項）	サービスの特色
全体	320	35	12	34	38	40	38	37	43	85
%	100.0	10.9	3.8	10.6	11.9	12.5	11.9	11.6	13.4	26.6

	サンプル数	総従業員数	訪問介護員数	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	苦情相談窓口	法人等が実施する介護サービス	その他	説明が必要な項目はない
全体	320	20	44	53	49	67	33	10	156
%	100.0	6.3	13.8	16.6	15.3	20.9	10.3	3.1	48.8

（上段：件数、下段：割合）



b. 通所介護

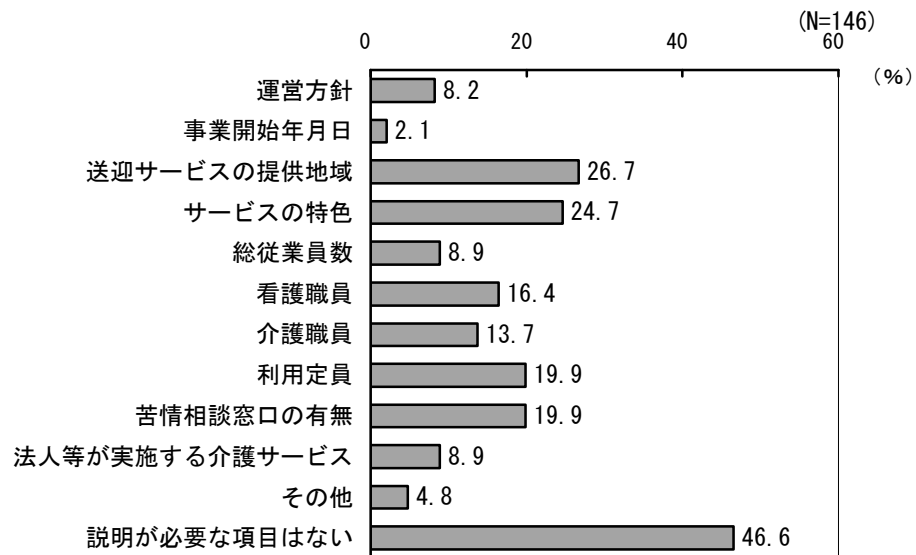
説明が必要な項目（通所介護）については、「送迎サービスの提供地域」（26.7%）が最も多く、次いで「サービスの特色」（24.7%）、「利用定員」「苦情相談窓口の有無」（各 19.9%）であった。

図表 46 説明が必要な項目【通所介護】（複数回答）

	サンプル数	運営方針	事業開始年月日	送迎サービスの提供地域	サービスの特色	総従業員数	看護職員	介護職員	利用定員
全体	146	12	3	39	36	13	24	20	29
%	100.0	8.2	2.1	26.7	24.7	8.9	16.4	13.7	19.9

	サンプル数	苦情相談窓口の有無	法人等が実施する介護サービス	その他	説明が必要な項目はない
全体	146	29	13	7	68
%	100.0	19.9	8.9	4.8	46.6

（上段：件数、下段：割合）



c. 居宅介護支援

説明が必要な項目（居宅介護支援）については、「緊急時の電話対応の有無」（27.6%）が最も多く、次いで「苦情相談窓口」（25.0%）、「サービスの特色」（24.3%）であった。

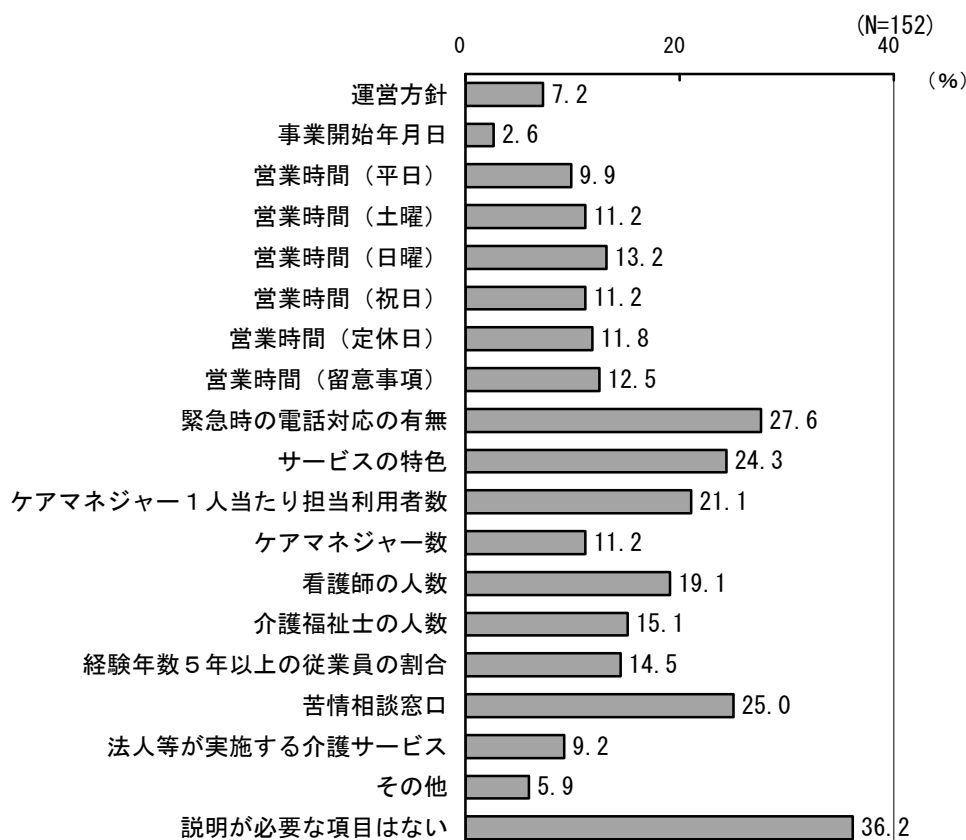
図表 47 説明が必要な項目【居宅介護支援】（複数回答）

	サンプル数	運営方針	事業開始年月日	営業時間（平日）	営業時間（土曜）	営業時間（日曜）	営業時間（祝日）	営業時間（定休日）	営業時間（留意事項）	緊急時の電話対応の有無
全体	152	11	4	15	17	20	17	18	19	42
%	100.0	7.2	2.6	9.9	11.2	13.2	11.2	11.8	12.5	27.6

	サンプル数	サービスの特色	ケアマネジャー1人当たり担当利用者数	ケアマネジャー数	看護師の人数	介護福祉士の人数	経験年数5年以上の従業員の割合	苦情相談窓口	法人等が実施する介護サービス	その他
全体	152	37	32	17	29	23	22	38	14	9
%	100.0	24.3	21.1	11.2	19.1	15.1	14.5	25.0	9.2	5.9

	サンプル数	説明が必要な項目はない
全体	152	55
%	100.0	36.2

（上段：件数、下段：割合）



d. 特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）

説明が必要な項目（特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム））については、「毎月必要な主な費用（管理費）」（46.6%）が最も多く、次いで「毎月必要な主な費用（食費）」「毎月必要な主な費用（光熱費）」（各 42.2%）、「入居時に必要な費用（一時金方式の場合）」（40.6%）であった。

図表 48 説明が必要な項目【特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）】（複数回答）

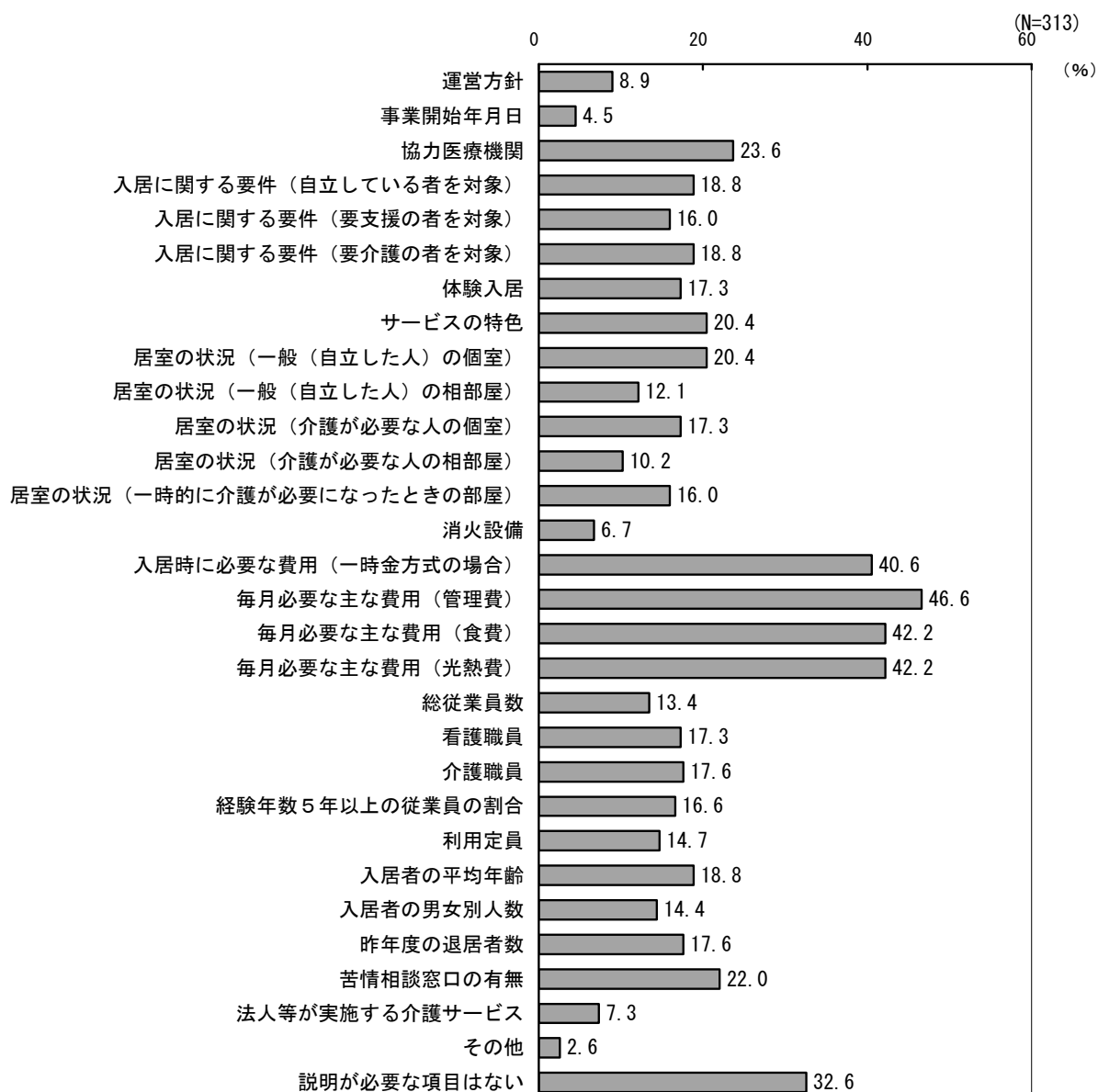
	サンプル数	運営方針	事業開始年月日	協力医療機関	入居に関する要件（自立している者を対象）	入居に関する要件（要支援の者を対象）	入居に関する要件（要介護の者を対象）	体験入居	サービスの特色	居室の状況（一般（自立した人）の個室）	居室の状況（一般（自立した人）の相部屋）
全体	313	28	14	74	59	50	59	54	64	64	38
%	100.0	8.9	4.5	23.6	18.8	16.0	18.8	17.3	20.4	20.4	12.1

	サンプル数	居室の状況（介護が必要な人の個室）	居室の状況（介護が必要な人の相部屋）	居室の状況（一時的に介護が必要になったときの部屋）	消火設備	入居時に必要な費用（一時金方式の場合）	毎月必要な主な費用（管理費）	毎月必要な主な費用（食費）	毎月必要な主な費用（光熱費）	総従業員数	看護職員
全体	313	54	32	50	21	127	146	132	132	42	54
%	100.0	17.3	10.2	16.0	6.7	40.6	46.6	42.2	42.2	13.4	17.3

	サンプル数	介護職員	経験年数5年以上の従業員の割合	利用定員	入居者の平均年齢	入居者の男女別人数	昨年度の退居者数	苦情相談窓口の有無	法人等が実施する介護サービス	その他	説明が必要な項目はない
全体	313	55	52	46	59	45	55	69	23	8	102
%	100.0	17.6	16.6	14.7	18.8	14.4	17.6	22.0	7.3	2.6	32.6

（上段：件数、下段：割合）

モニター向けアンケート調査結果



e. 短期入所生活介護

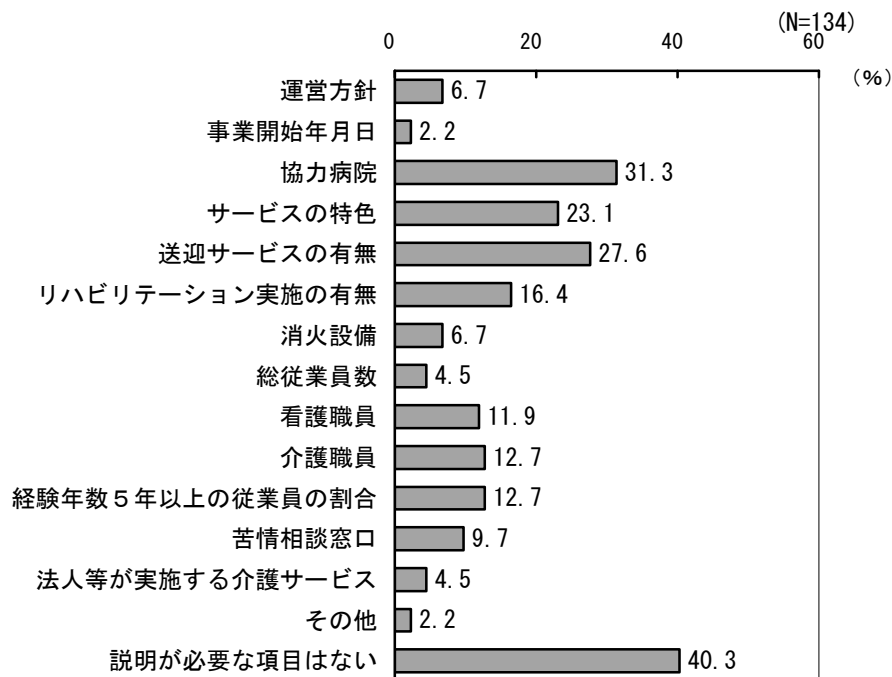
説明が必要な項目（短期入所生活介護）については、「協力病院」（31.3%）が最も多く、次いで「送迎サービスの有無」（27.6%）、「サービスの特色」（23.1%）であった。

図表 49 説明が必要な項目【短期入所生活介護】（複数回答）

	サンプル数	運営方針	事業開始年月日	協力病院	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	消火設備	総従業員数
全体	134	9	3	42	31	37	22	9	6
%	100.0	6.7	2.2	31.3	23.1	27.6	16.4	6.7	4.5

	サンプル数	看護職員	介護職員	経験年数5年以上の従業員の割合	苦情相談窓口	法人等が実施する介護サービス	その他	説明が必要な項目はない
全体	134	16	17	17	13	6	3	54
%	100.0	11.9	12.7	12.7	9.7	4.5	2.2	40.3

（上段：件数、下段：割合）



⑥ 利用したい事業所の選択

a. 回答者のインターネット利用状況別、利用したい事業所の選択可否

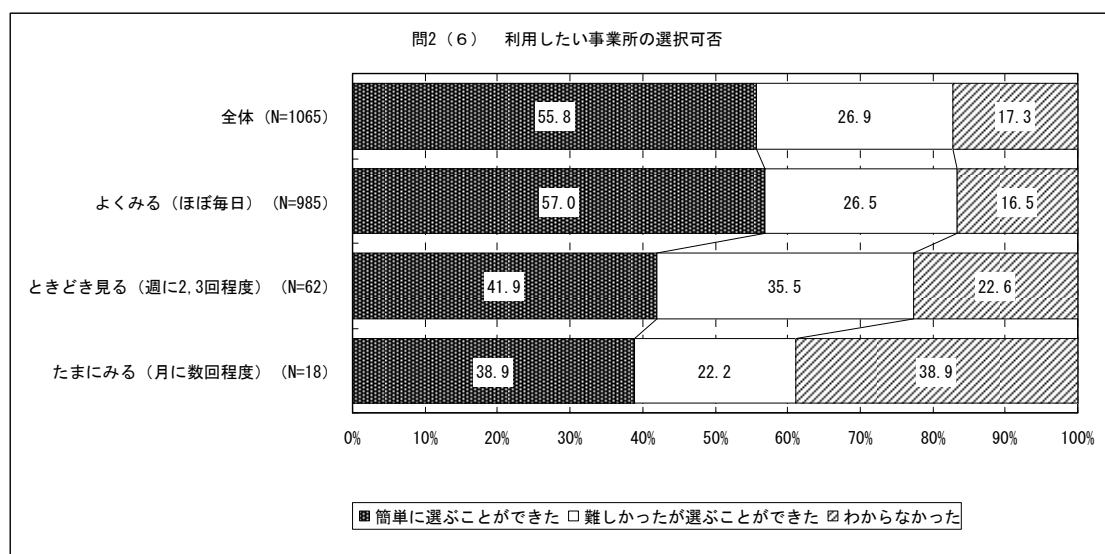
利用したい事業所の選択可否については、「簡単に選ぶことができた」(55.8%)が最も多く、次いで「難しかったが選ぶことができた」(26.9%)、「わからなかった」(17.3%)であった。

回答者のインターネット利用状況別では、インターネットの利用頻度が低いほど「簡単に選ぶことができた」と回答する割合が低い。

図表 50 回答者のインターネット利用状況；利用したい事業所の選択可否
(単数回答)

		サンプル数	簡単に選ぶことができた	難しかったが選ぶことができた	わからなかった
回答者のインターネット利用状況	全体	1065 100.0	594 55.8	287 26.9	184 17.3
	よくみる(ほぼ毎日)	985 100.0	561 57.0	261 26.5	163 16.5
	ときどき見る(週に2,3回程度)	62 100.0	26 41.9	22 35.5	14 22.6
	たまにみる(月に数回程度)	18 100.0	7 38.9	4 22.2	7 38.9

(上段：件数、下段：割合)



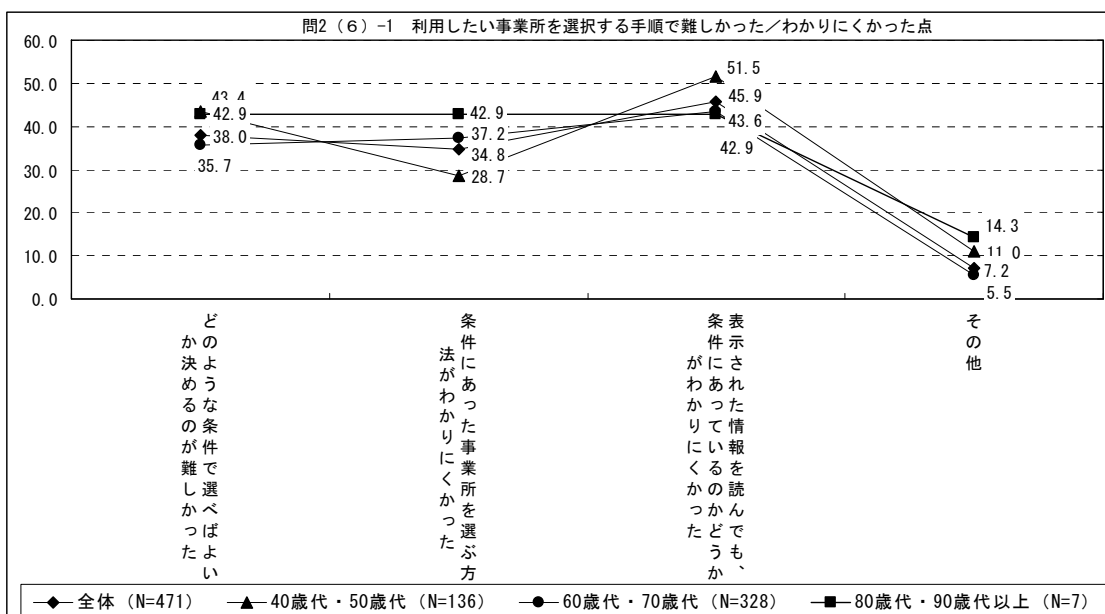
b. 回答者の年齢別、利用したい事業所を選択する手順で難しかった／わかりにくかった点

利用したい事業所を選択する手順で難しかった／わかりにくかった点については、「表示された情報を読んでも、条件にあっているのかがわかりにくかった」(45.9%)が最も多く、次いで「どのような条件で選べばよいか決めるのが難しかった」(38.0%)、「条件にあった事業所を選ぶ方法がわかりにくかった」(34.8%)であった。

図表 51 回答者の年齢；「利用したい事業所を選択する手順で難しかった／わかりにくかった点 (複数回答)

		サンプル数	どのような条件で選べばよいか決めるのが難しかった	条件にあった事業所を選ぶ方法がわかりにくかった	表示された情報を読んでも、条件にあっているのかがわかりにくかった	その他
回答者の年齢	全体	471 100.0	179 38.0	164 34.8	216 45.9	34 7.2
	40歳代・50歳代	136 100.0	59 43.4	39 28.7	70 51.5	15 11.0
	60歳代・70歳代	328 100.0	117 35.7	122 37.2	143 43.6	18 5.5
	80歳代・90歳代以上	7 100.0	3 42.9	3 42.9	3 42.9	1 14.3

(上段：件数、下段：割合)



⑦ 事業所の情報の比較表示

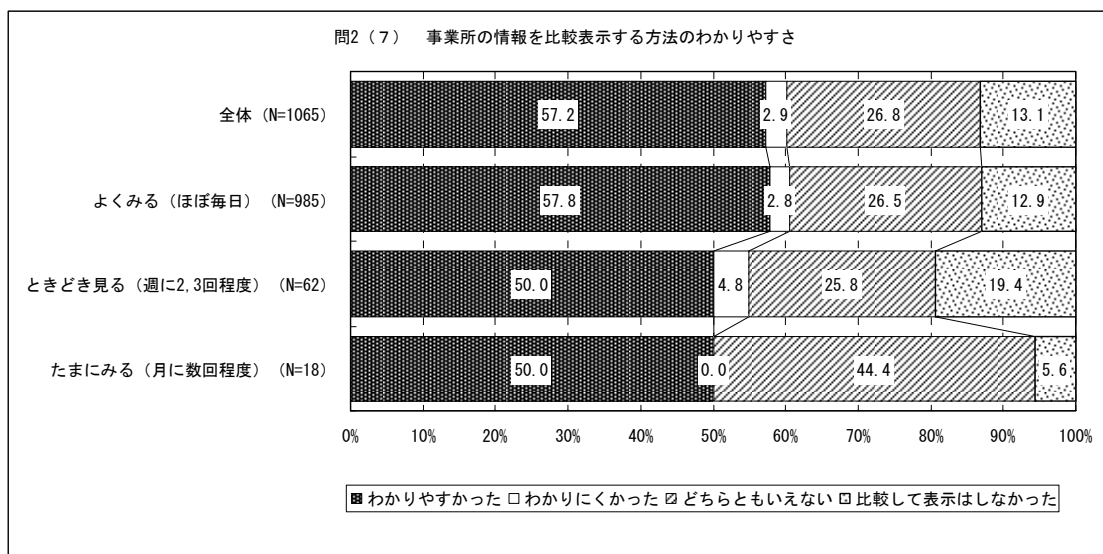
a. 回答者のインターネット利用状況別、事業所の情報を比較表示する方法のわかりやすさ

比較表示する方法のわかりやすさについては、「わかりやすかった」(57.2%)が最も多く、次いで「どちらともいえない」(26.8%)、「比較して表示はしなかった」(13.1%)であった。

図表 52 回答者のインターネット利用状況；比較表示する方法のわかりやすさ(単数回答)

		サンプル数	わかりやすかった	わかりにくかった	どちらともいえない	比較して表示はしなかった
回答者のインターネット利用状況	全体	1065	609	31	285	140
		100.0	57.2	2.9	26.8	13.1
	よくみる(ほぼ毎日)	985	569	28	261	127
		100.0	57.8	2.8	26.5	12.9
	ときどき見る(週に2,3回程度)	62	31	3	16	12
		100.0	50.0	4.8	25.8	19.4
	たまにみる(月に数回程度)	18	9	0	8	1
		100.0	50.0	0.0	44.4	5.6

(上段：件数、下段：割合)



⑧ 「絞込み検索」の方法

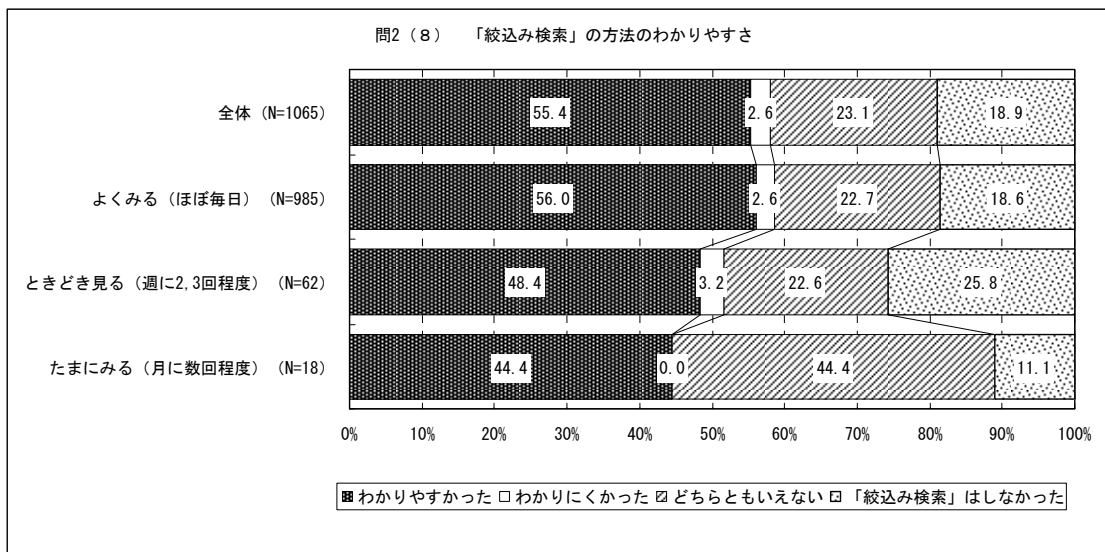
a. 回答者のインターネット利用状況別、「絞込み検索」の方法のわかりやすさ

「絞込み検索」の方法のわかりやすさについては、「わかりやすかった」(55.4%)が最も多く、次いで「どちらともいえない」(23.1%)、「絞込み検索」はしなかった(18.9%)であった。

図表 53 回答者のインターネット利用状況；「絞込み検索」の方法のわかりやすさ
(単数回答)

		サンプル数	わかりやすかった	わかりにくかった	どちらともいえない	「絞込み検索」はしなかった
回答者のインターネット利用状況	全体	1065	590	28	246	201
		100.0	55.4	2.6	23.1	18.9
	よくみる(ほぼ毎日)	985	552	26	224	183
		100.0	56.0	2.6	22.7	18.6
	ときどき見る(週に2,3回程度)	62	30	2	14	16
		100.0	48.4	3.2	22.6	25.8
	たまにみる(月に数回程度)	18	8	0	8	2
		100.0	44.4	0.0	44.4	11.1

(上段：件数、下段：割合)



⑨ 「詳細検索」の方法

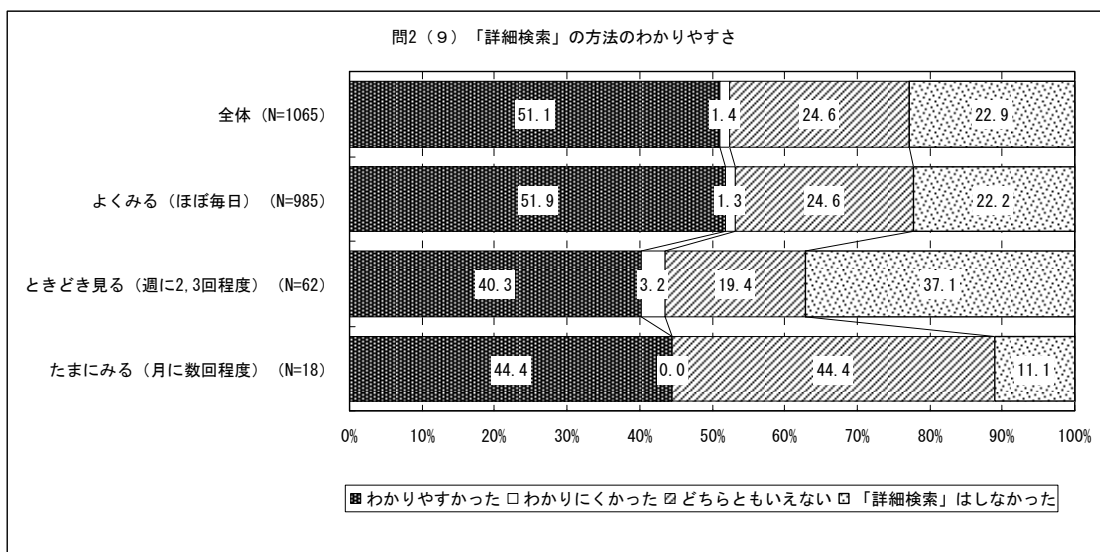
a. 回答者のインターネット利用状況別、「詳細検索」の方法のわかりやすさ

「詳細検索」の方法のわかりやすさについては、「わかりやすかった」(51.1%)が最も多く、次いで「どちらともいえない」(24.6%)、「「詳細検索」はしなかった」(22.9%)であった。

図表 54 回答者のインターネット利用状況；「詳細検索」の方法のわかりやすさ
(単数回答)

		サンプル数	わかりやすかった	わかりにくかった	どちらともいえない	「詳細検索」はしなかった
回答者のインターネット利用状況	全体	1065	544	15	262	244
		100.0	51.1	1.4	24.6	22.9
	よくみる(ほぼ毎日)	985	511	13	242	219
		100.0	51.9	1.3	24.6	22.2
	ときどき見る(週に2,3回程度)	62	25	2	12	23
		100.0	40.3	3.2	19.4	37.1
	たまにみる(月に数回程度)	18	8	0	8	2
		100.0	44.4	0.0	44.4	11.1

(上段：件数、下段：割合)



⑩ 個別の事業所に関する情報の内容

a. 家族の介護サービス利用状況別、個別の事業所に関する情報の内容

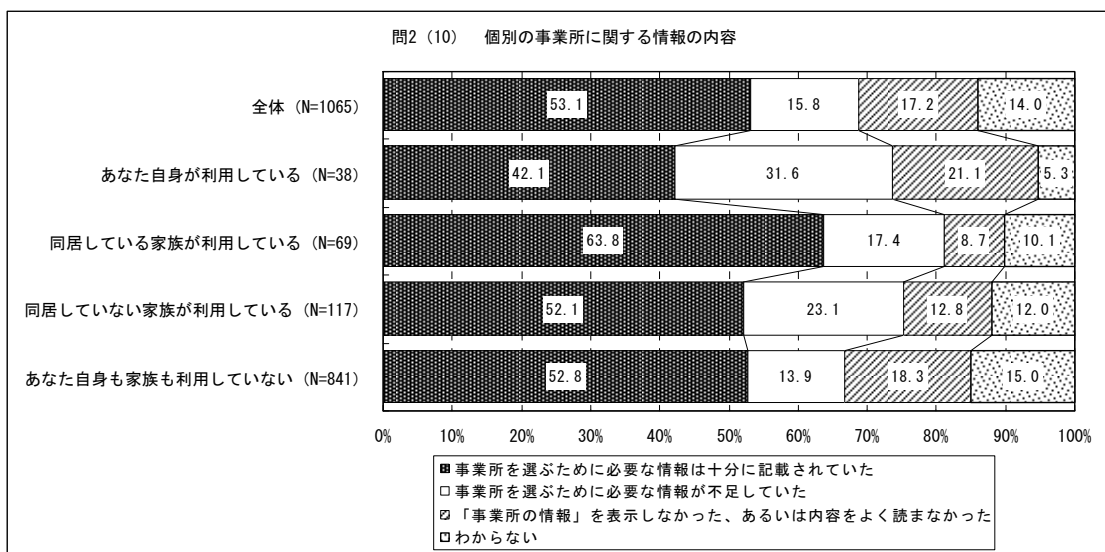
個別の事業所に関する情報の内容については、「事業所を選ぶために必要な情報は十分に記載されていた」(53.1%)が最も多く、次いで「事業所の情報」を表示しなかった、あるいは内容をよく読まなかった(17.2%)、「事業所を選ぶために必要な情報が不足していた」(15.8%)であった。

介護サービスの利用状況別では、「あなた自身が利用している」場合、「事業所を選ぶために必要な情報は十分に記載されていた」と回答する割合が42.1%と低く、「同居している家族が利用している」場合には、「事業所を選ぶために必要な情報は十分に記載されていた」と回答する割合が63.8%と高かった。

図表 55 介護サービス利用状況；個別の事業所に関する情報の内容について(単数回答)

		サンプル数	事業所を選ぶために必要な情報は十分に記載されていた	事業所を選ぶために必要な情報が不足していた	「事業所の情報」を表示しなかった、あるいは内容をよく読まなかった	わからない
回答者／家族の介護サービス利用状況	全体	1065	565 53.1	168 15.8	183 17.2	149 14.0
	あなた自身が利用している	38	16 42.1	12 31.6	8 21.1	2 5.3
	同居している家族が利用している	69	44 63.8	12 17.4	6 8.7	7 10.1
	同居していない家族が利用している	117	61 52.1	27 23.1	15 12.8	14 12.0
	あなた自身も家族も利用していない	841	444 52.8	117 13.9	154 18.3	126 15.0

(上段：件数、下段：割合)



⑪ 事業所を選ぶために使用した情報

a. 訪問介護

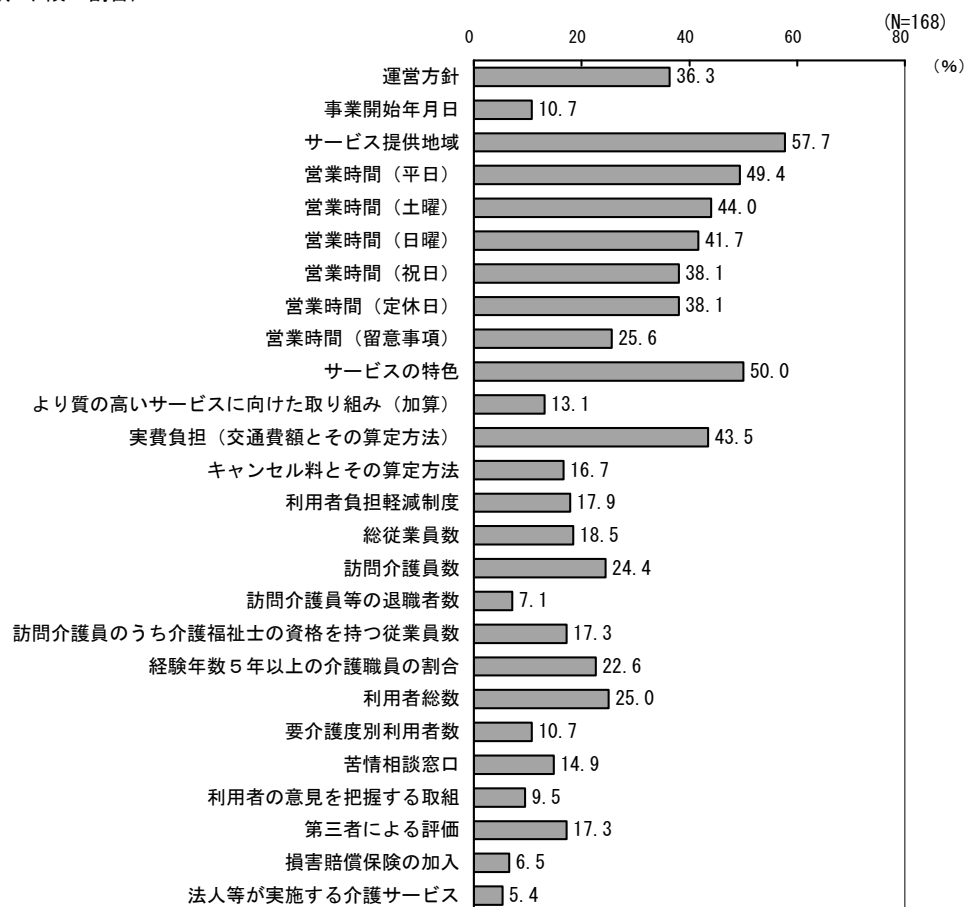
事業所を選ぶために使用した情報（訪問介護）については、「サービス提供地域」（57.7%）が最も多く、次いで「サービスの特色」（50.0%）、「営業時間（平日）」（49.4%）、「営業時間（土曜）」（44.0%）であった。

図表 56 事業所を選ぶために使用した情報【訪問介護】（複数回答）

	サンプル数	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）	営業時間（土曜）	営業時間（日曜）	営業時間（祝日）	営業時間（定休日）	営業時間（留意事項）
全体	168	61	18	97	83	74	70	64	64	43
%	100.0	36.3	10.7	57.7	49.4	44.0	41.7	38.1	38.1	25.6

	サンプル数	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）	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	総従業員数	訪問介護員数	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
全体	168	84	22	73	28	30	31	41	12	29
%	100.0	50.0	13.1	43.5	16.7	17.9	18.5	24.4	7.1	17.3

	サンプル数	経験年数5年以上の介護職員の割合	利用者総数	要介護度別利用者数	苦情相談窓口	利用者の意見を把握する取組	第三者による評価	損害賠償保険の加入	法人等が実施する介護サービス
全体	168	38	42	18	25	16	29	11	9
%	100.0	22.6	25.0	10.7	14.9	9.5	17.3	6.5	5.4



b. 通所介護

事業所を選ぶために使用した情報（通所介護）については、「送迎サービスの有無」（53.2%）が最も多く、次いで「営業時間（平日）」（51.9%）、「サービスの特色」（39.2%）であった。

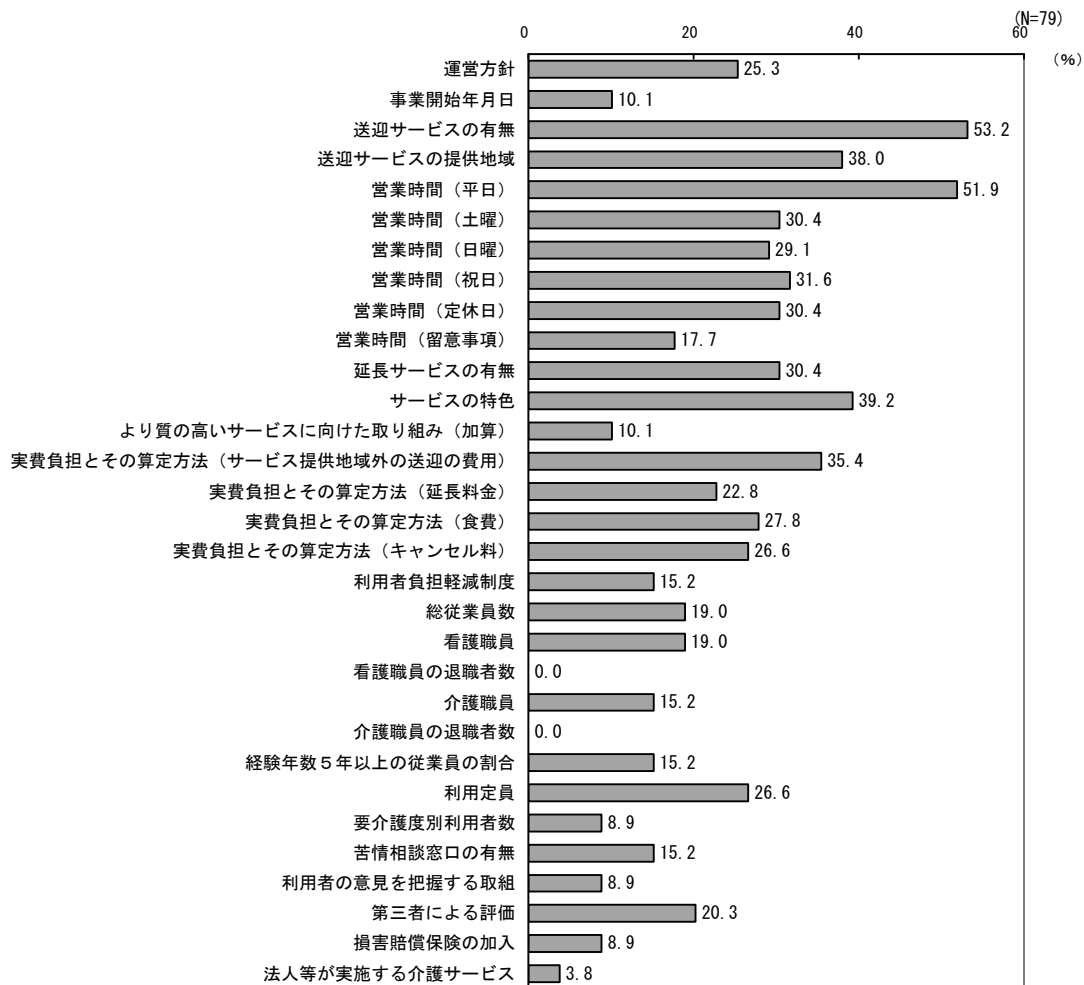
図表 57 事業所を選ぶために使用した情報【通所介護】（複数回答）

	サンプル数	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）	営業時間（土曜）	営業時間（日曜）	営業時間（祝日）	営業時間（定休日）	営業時間（留意事項）	延長サービスの有無
全体	79	20	8	42	30	41	24	23	25	24	14	24
%	100.0	25.3	10.1	53.2	38.0	51.9	30.4	29.1	31.6	30.4	17.7	30.4

	サンプル数	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）	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）	実費負担とその算定方法（延長料金）	実費負担とその算定方法（食費）	実費負担とその算定方法（キャンセル料）	利用者負担軽減制度	総従業員数	看護職員	看護職員の退職者数
全体	79	31	8	28	18	22	21	12	15	15	0
%	100.0	39.2	10.1	35.4	22.8	27.8	26.6	15.2	19.0	19.0	0.0

	サンプル数	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	利用定員	要介護度別利用者数	苦情相談窓口の有無	利用者の意見を把握する取組	第三者による評価	損害賠償保険の加入	法人等が実施する介護サービス
全体	79	12	0	12	21	7	12	7	16	7	3
%	100.0	15.2	0.0	15.2	26.6	8.9	15.2	8.9	20.3	8.9	3.8

（上段：件数、下段：割合）



c. 居宅介護支援

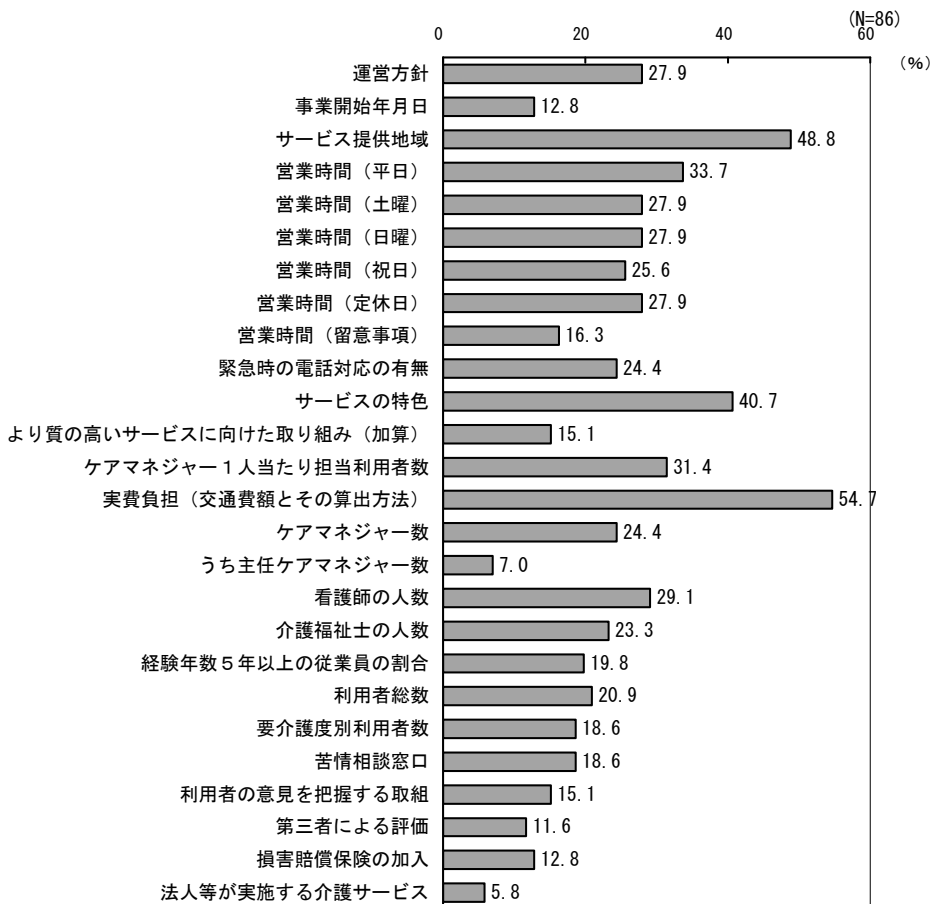
事業所を選ぶために使用した情報（居宅介護支援）については、「実費負担（交通費額とその算出方法）」（54.7%）が最も多く、次いで「サービス提供地域」（48.8%）、「サービスの特色」（40.7%）、「営業時間（平日）」（33.7%）であった。

図表 58 事業所を選ぶために使用した情報【居宅介護支援】（複数回答）

	サンプル数	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）	営業時間（土曜）	営業時間（日曜）	営業時間（祝日）	営業時間（定休日）	営業時間（留意事項）
全体	86	24	11	42	29	24	24	22	24	14
%	100.0	27.9	12.8	48.8	33.7	27.9	27.9	25.6	27.9	16.3

	サンプル数	緊急時の電話対応の有無	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	実費負担（交通費額とその算出方法）	ケアマネジャー数	うち主任ケアマネジャー数	看護師の人数	介護福祉士の人数
全体	86	21	35	13	27	47	21	6	25	20
%	100.0	24.4	40.7	15.1	31.4	54.7	24.4	7.0	29.1	23.3

	サンプル数	経験年数5年以上の従業員の割合	利用者総数	要介護度別利用者数	苦情相談窓口	利用者の意見を把握する取組	第三者による評価	損害賠償保険の加入	法人等が実施する介護サービス
全体	86	17	18	16	16	13	10	11	5
%	100.0	19.8	20.9	18.6	18.6	15.1	11.6	12.8	5.8



d. 特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）

事業所を選ぶために使用した情報（特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム））については、「毎月必要な主な費用（食費）」（55.8%）が最も多く、次いで「毎月必要な主な費用（管理費）」（55.1%）、「毎月必要な主な費用（光熱費）」（51.3%）であった。

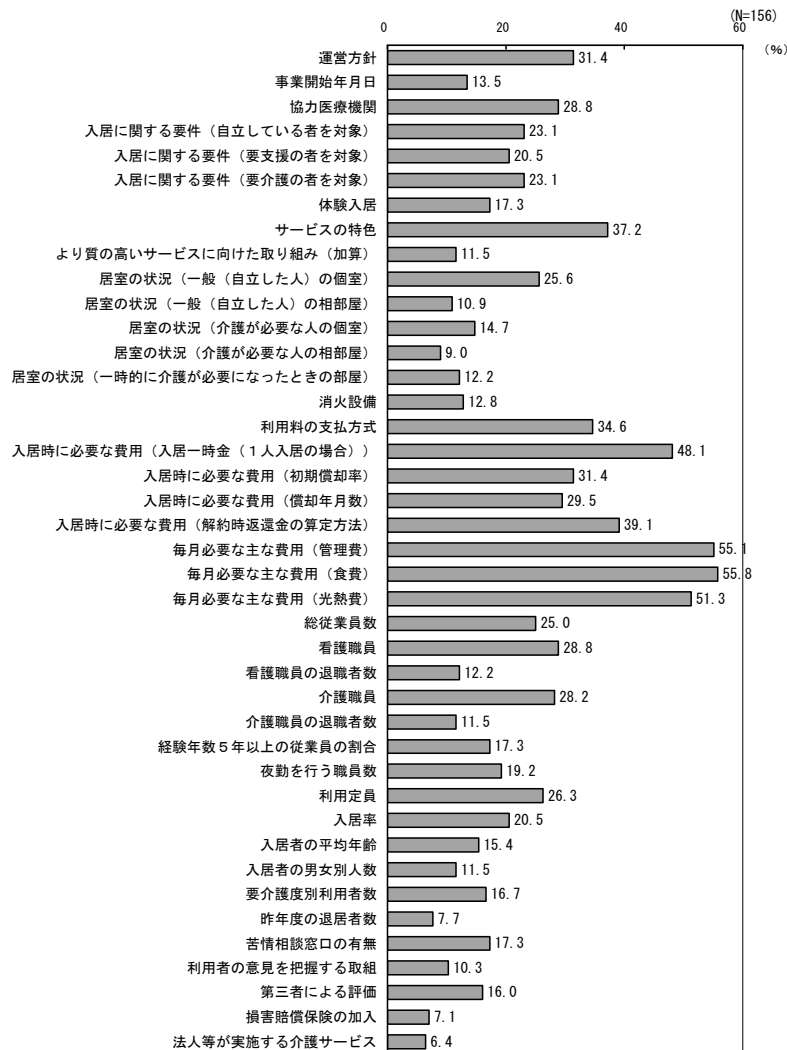
図表 59 事業所を選ぶために使用した情報【特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）】（複数回答）

	サンプル数	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）	入居に関する要件（要支援の者を対象）	入居に関する要件（要介護の者を対象）	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）	居室の状況（一般（自立した人）の個室）	居室の状況（一般（自立した人）の相部屋）	居室の状況（介護が必要な人の個室）	居室の状況（介護が必要な人の相部屋）	居室の状況（一時的に介護が必要になったときの部屋）
全体	156	49	21	45	36	32	36	27	58	18	40	17	23	14	19
%	100.0	31.4	13.5	28.8	23.1	20.5	23.1	17.3	37.2	11.5	25.6	10.9	14.7	9.0	12.2

	サンプル数	消火設備	利用料の支払方式	入居時に必要な費用（入居一時金（1人入居の場合））	入居時に必要な費用（初期償却率）	入居時に必要な費用（償却年月数）	入居時に必要な費用（解約時返還金の算定方法）	毎月必要な主な費用（管理費）	毎月必要な主な費用（食費）	毎月必要な主な費用（光熱費）	総従業員数	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
全体	156	20	54	75	49	46	61	86	87	80	39	45	19	44	18
%	100.0	12.8	34.6	48.1	31.4	29.5	39.1	55.1	55.8	51.3	25.0	28.8	12.2	28.2	11.5

	サンプル数	経験年数5年以上の従業員の割合	夜勤を行う職員数	利用定員	入居率	入居者の平均年齢	入居者の男女別人数	要介護度別利用者数	昨年度の退居者数	苦情相談窓口の有無	利用者の意見を把握する取組	第三者による評価	損害賠償保険の加入	法人等が実施する介護サービス
全体	156	27	30	41	32	24	18	26	12	27	16	25	11	10
%	100.0	17.3	19.2	26.3	20.5	15.4	11.5	16.7	7.7	17.3	10.3	16.0	7.1	6.4

（上段：件数、下段：割合）



e. 短期入所生活介護

事業所を選ぶために使用した情報（短期入所生活介護）については、「サービスの特色」（53.9%）が最も多く、次いで「送迎サービスの有無」（50.0%）、「滞在費とその算定方法」（48.7%）であった。

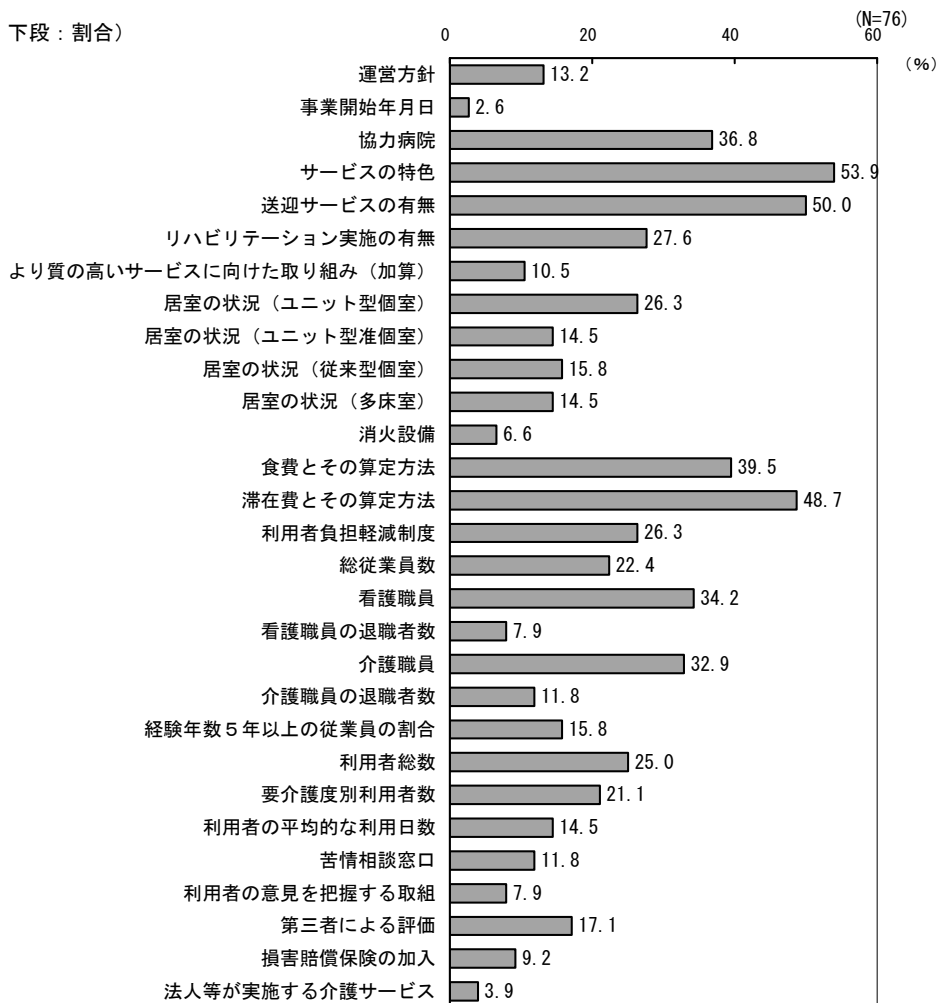
図表 60 事業所を選ぶために使用した情報【短期入所生活介護】（複数回答）

	サンプル数	運営方針	事業開始年月日	協力病院	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）	居室の状況（ユニット型個室）	居室の状況（ユニット型准個室）	居室の状況（従来型個室）
全体	76	10	2	28	41	38	21	8	20	11	12
%	100.0	13.2	2.6	36.8	53.9	50.0	27.6	10.5	26.3	14.5	15.8

	サンプル数	居室の状況（多床室）	消火設備	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	総従業員数	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
全体	76	11	5	30	37	20	17	26	6	25	9
%	100.0	14.5	6.6	39.5	48.7	26.3	22.4	34.2	7.9	32.9	11.8

	サンプル数	経過年数5年以上の従業員の割合	利用者総数	要介護度別利用者数	利用者の平均的な利用日数	苦情相談窓口	利用者の意見を把握する取組	第三者による評価	損害賠償保険の加入	法人等が実施する介護サービス
全体	76	12	19	16	11	9	6	13	7	3
%	100.0	15.8	25.0	21.1	14.5	11.8	7.9	17.1	9.2	3.9

（上段：件数、下段：割合）



⑫ 個別の事業所に関する情報の量

a. 回答者の年齢別、個別の事業所に関する情報量

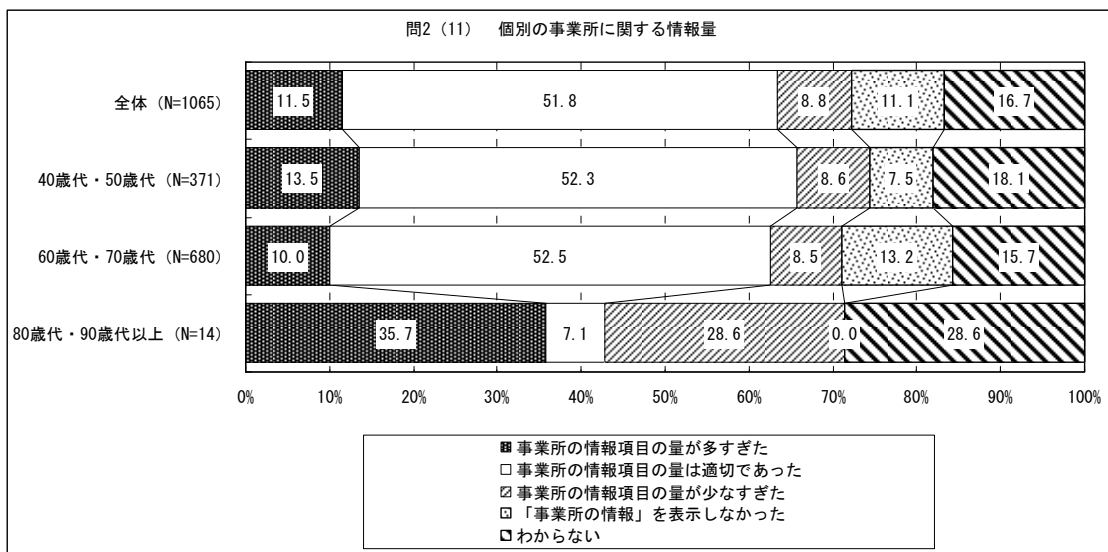
個別の事業所に関する情報量については、「事業所の情報項目の量は適切であった」(51.8%)が最も多く、次いで「わからない」(16.7%)、「事業所の情報項目の量が多すぎた」(11.5%)であった。

回答者の年齢別では、「80歳代・90歳代」の場合に「事業所の情報項目の量が多すぎた」と回答する割合が35.7%と高かった。

図表 61 回答者の年齢；個別の事業所に関する情報量について(単数回答)

		サンプル数	事業所の情報項目の量が多すぎた	事業所の情報項目の量は適切であった	事業所の情報項目の量が少なすぎた	「事業所の情報」を表示しなかった	わからない
回答者の年齢	全体	1065	123	552	94	118	178
		100.0	11.5	51.8	8.8	11.1	16.7
	40歳代・50歳代	371	50	194	32	28	67
		100.0	13.5	52.3	8.6	7.5	18.1
60歳代・70歳代	680	68	357	58	90	107	
	100.0	10.0	52.5	8.5	13.2	15.7	
80歳代・90歳代以上	14	5	1	4	0	4	
	100.0	35.7	7.1	28.6	0.0	28.6	

(上段：件数、下段：割合)



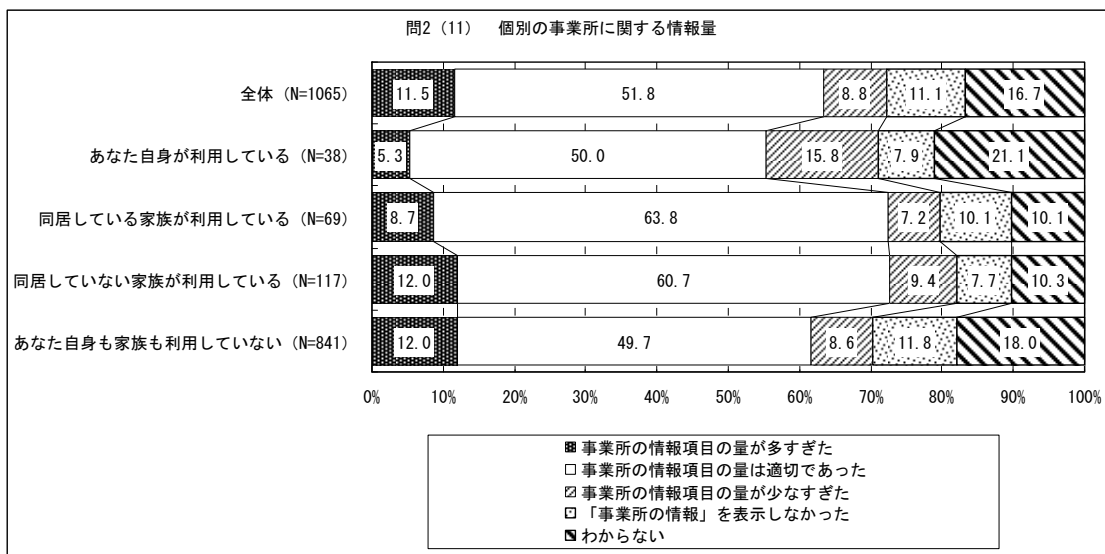
b. 家族の介護サービス利用状況別、個別の事業所に関する情報量

回答者／家族の介護サービス利用状況別では、「同居している家族が利用している」「同居していない家族が利用している」場合、「事業所の情報項目の量は適切であった」と回答する割合が60%を超え、他と比べて高かった。

図表 62 家族の介護サービス利用状況；個別の事業所に関する情報量について
(単数回答)

		サンプル数	事業所の情報項目の量が 多すぎた	事業所の情報項目の量は 適切であった	事業所の情報項目の量が 少なすぎた	「事業所の情報」を 表示しなかった	わからない
回答者／ 家族の 介護サ ービス 利用 状況	全体	1065	123	552	94	118	178
		100.0	11.5	51.8	8.8	11.1	16.7
	あなた自身が利用している	38	2	19	6	3	8
		100.0	5.3	50.0	15.8	7.9	21.1
	同居している家族が利用している	69	6	44	5	7	7
		100.0	8.7	63.8	7.2	10.1	10.1
同居していない家族が利用している	117	14	71	11	9	12	
	100.0	12.0	60.7	9.4	7.7	10.3	
あなた自身も家族も利用していない	841	101	418	72	99	151	
	100.0	12.0	49.7	8.6	11.8	18.0	

(上段：件数、下段：割合)



3) 「介護サービス選択お助けネット」を使った全体的な感想

① 画面の全体的な見やすさ

a. 回答者の年齢別、画面の全体的な見やすさ

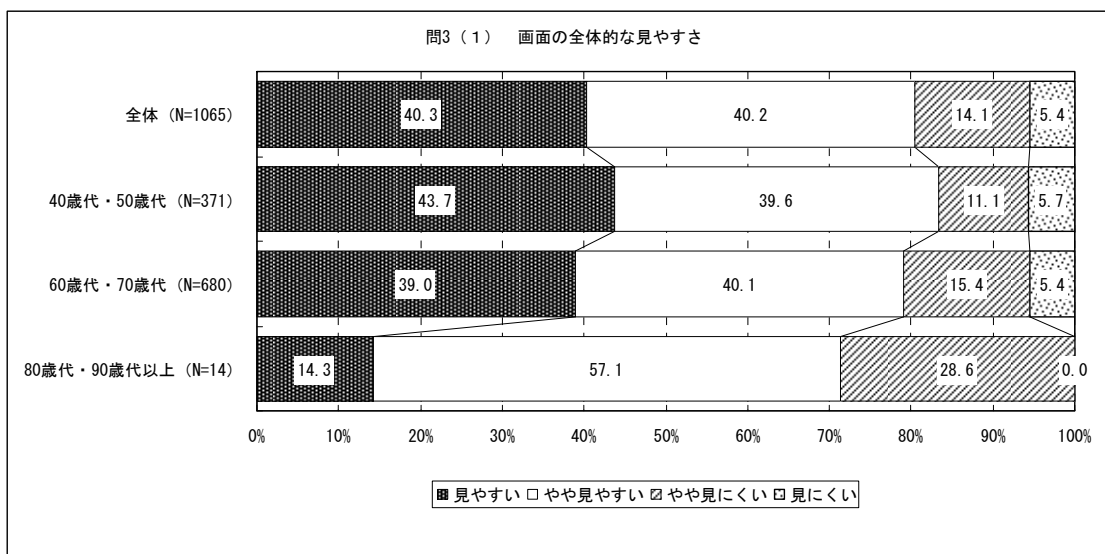
画面の全体的な見やすさについては、「見やすい」(40.3%)が最も多く、次いで「やや見やすい」(40.2%)、「やや見にくい」(14.1%)であった。

回答者の年齢別では、「80歳代・90歳代」の場合に「見やすい」と回答する割合が14.3%と低かった。

図表 63 回答者の年齢；画面の全体的な見やすさ(単数回答)

		サンプル数	見やすい	やや見やすい	やや見にくい	見にくい
回答者の年齢	全体	1065	429	428	150	58
		100.0	40.3	40.2	14.1	5.4
	40歳代・50歳代	371	162	147	41	21
		100.0	43.7	39.6	11.1	5.7
	60歳代・70歳代	680	265	273	105	37
		100.0	39.0	40.1	15.4	5.4
	80歳代・90歳代以上	14	2	8	4	0
		100.0	14.3	57.1	28.6	0.0

(上段：件数、下段：割合)



② 全体的な操作のしやすさ

a. 回答者のインターネット利用状況別、全体的な操作のしやすさ

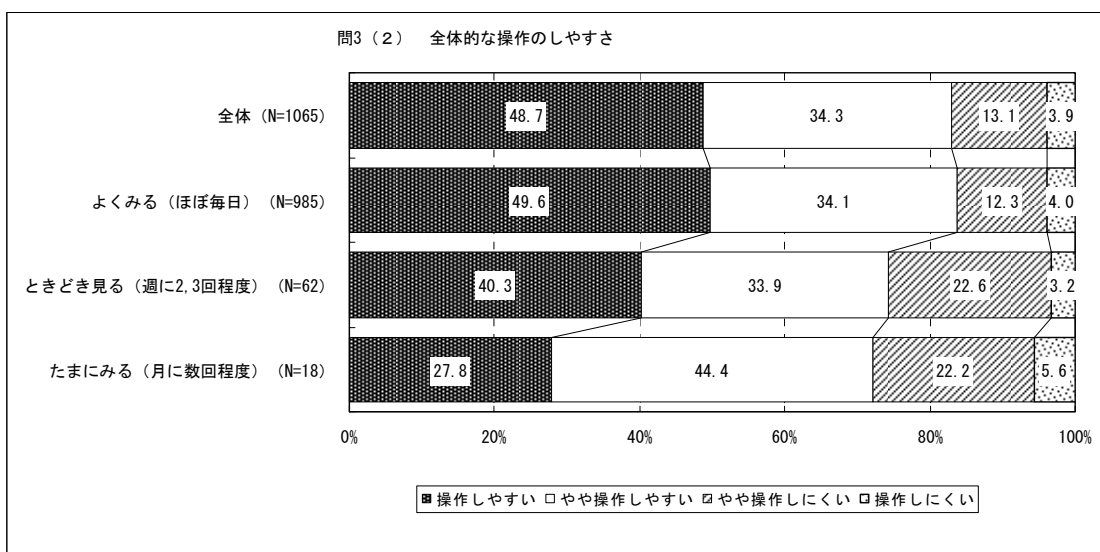
全体的な操作のしやすさについては、「操作しやすい」(48.7%)が最も多く、次いで「やや操作しやすい」(34.3%)、「やや操作しにくい」(13.1%)であった。

回答者のインターネット利用状況別では、利用頻度が低いほど「操作しやすい」と回答する割合が低かった。

図表 64 回答者のインターネット利用状況；全体的な操作のしやすさ(単数回答)

		サンプル数	操作しやすい	やや操作しやすい	やや操作しにくい	操作しにくい
回答者のインターネット利用状況	全体	1065	519	365	139	42
		100.0	48.7	34.3	13.1	3.9
	よくみる(ほぼ毎日)	985	489	336	121	39
		100.0	49.6	34.1	12.3	4.0
	ときどき見る(週に2,3回程度)	62	25	21	14	2
		100.0	40.3	33.9	22.6	3.2
	たまにみる(月に数回程度)	18	5	8	4	1
		100.0	27.8	44.4	22.2	5.6

(上段：件数、下段：割合)



③ 便利だと思った機能

a. 家族の介護サービス利用状況別、便利だと思った機能

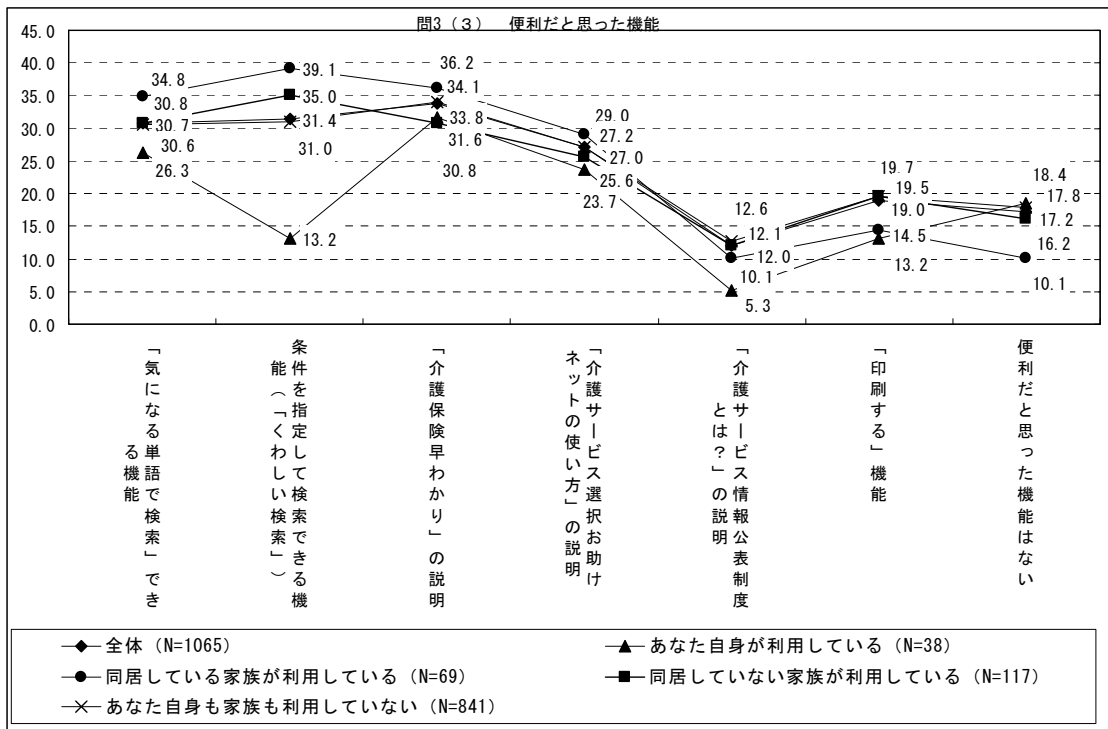
便利だと思った機能については、「介護保険早わかり」の説明（33.8%）が最も多く、次いで「条件を指定して検索できる機能（「くわしい検索）」（31.4%）、「気になる単語で検索」できる機能（30.7%）、「介護サービス選択お助けネットの使い方」の説明（27.0%）であった。

回答者／家族の介護サービス利用状況別では、「あなた自身が利用している」場合、「条件を指定して検索できる機能（「くわしい検索）」と回答する割合が、他と比べて低かった。

図表 65 家族の介護サービス利用状況；便利だと思った機能(複数回答)

		サンプル数	「気になる単語で検索」できる機能	条件を指定して検索できる機能（「くわしい検索」）	「介護保険早わかり」の説明	「介護サービス選択お助けネットの使い方」の説明	「介護サービス情報公表制度とは？」の説明	「印刷する」機能	便利だと思った機能はない
回答者／家族の利用状況	全体	1065	327	334	360	288	129	202	183
		100.0	30.7	31.4	33.8	27.0	12.1	19.0	17.2
	あなた自身が利用している	38	10	5	12	9	2	5	7
		100.0	26.3	13.2	31.6	23.7	5.3	13.2	18.4
	同居している家族が利用している	69	24	27	25	20	7	10	7
	100.0	34.8	39.1	36.2	29.0	10.1	14.5	10.1	
同居していない家族が利用している	117	36	41	36	30	14	23	19	
	100.0	30.8	35.0	30.8	25.6	12.0	19.7	16.2	
あなた自身も家族も利用していない	841	257	261	287	229	106	164	150	
	100.0	30.6	31.0	34.1	27.2	12.6	19.5	17.8	

(上段：件数、下段：割合)



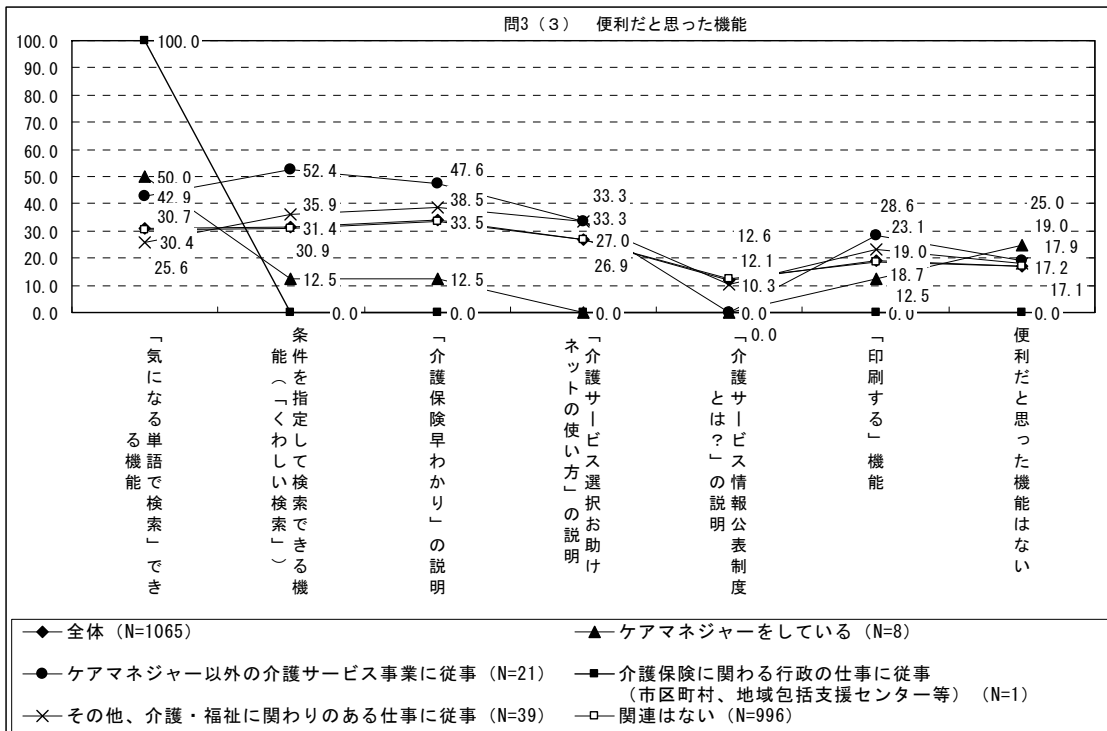
b. 回答者の立場別、便利だと思った機能

回答者の立場別にみると、「ケアマネジャーをしている」場合、「気になる単語で検索」できる機能を除き、便利だと思う割合が他の立場と比べて低かった。

図表 66 回答者の立場；便利だと思った機能(複数回答)

		サンプル数	「気になる単語で検索」できる機能	条件を指定して検索できる機能(「くわしい検索」)	「介護保険早わかり」の説明	「介護サービス選択お助けネットの使い方」の説明	「介護サービス情報公表制度とは？」の説明	「印刷する」機能	便利だと思った機能はない
回答者の立場	全体	1065	327	334	360	288	129	202	183
		100.0	30.7	31.4	33.8	27.0	12.1	19.0	17.2
	ケアマネジャーをしている	8	4	1	1	0	0	1	2
		100.0	50.0	12.5	12.5	0.0	0.0	12.5	25.0
	ケアマネジャー以外の介護サービス事業に従事	21	9	11	10	7	0	6	4
		100.0	42.9	52.4	47.6	33.3	0.0	28.6	19.0
	介護保険に関わる行政の仕事に従事	1	1	0	0	0	0	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
その他、介護・福祉に関わりのある仕事に従事	39	10	14	15	13	4	9	7	
	100.0	25.6	35.9	38.5	33.3	10.3	23.1	17.9	
関連はない	996	303	308	334	268	125	186	170	
	100.0	30.4	30.9	33.5	26.9	12.6	18.7	17.1	

(上段：件数、下段：割合)



④ 使いにくかった機能

a. 回答者のインターネット利用状況別、使いにくかった機能

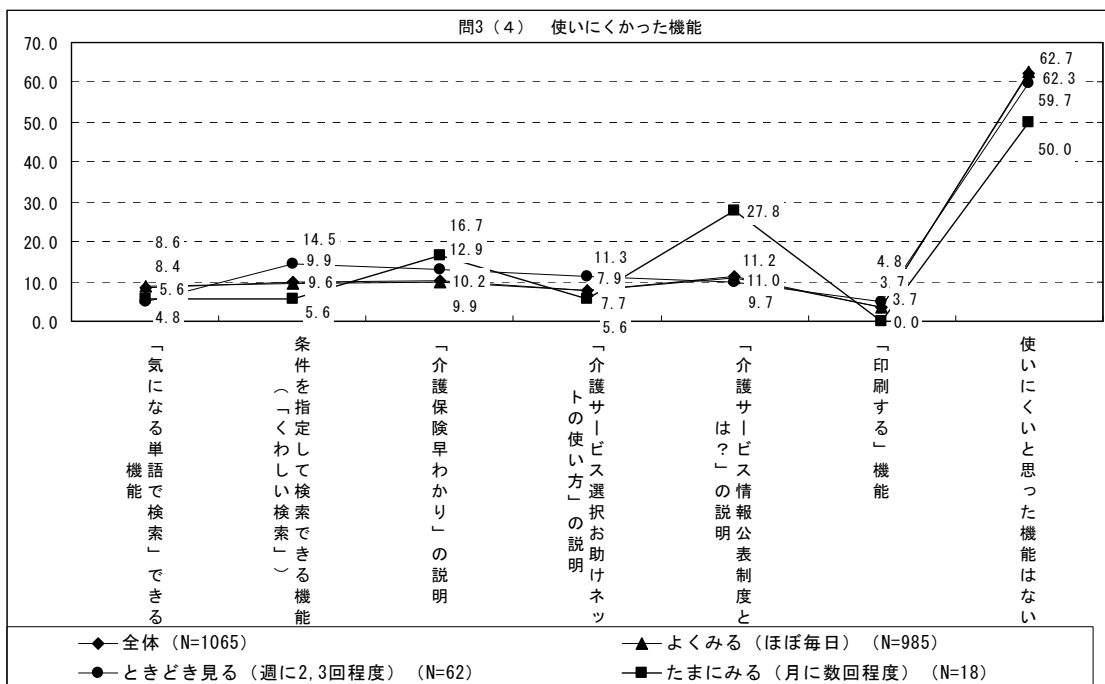
使いにくかった機能については、「使いにくいと思った機能はない」(62.3%)が最も多く、次いで「介護サービス情報公表制度とは？」の説明(11.2%)、「介護保険早わかり」の説明(10.2%)であった。

回答者のインターネット利用状況別では、「たまにみる(月に数回程度)」の場合、「介護サービス情報公表制度とは？」の説明」と回答する割合が、他と比べて高かった。

図表 67 回答者のインターネット利用状況；使いにくかった機能(複数回答)

		サンプル数	「気になる単語で検索」できる機能	条件を指定して検索できる機能(「くわしい検索」)	「介護保険早わかり」の説明	「介護サービス選択お助けネット」の説明	「介護サービス情報公表制度とは？」の説明	「印刷する」機能	使いにくいと思った機能はない
回答者のインターネット利用状況	全体	1065	8.4	10.2	10.9	8.4	11.2	3.7	62.3
	よくみる(ほぼ毎日)	985	8.6	9.6	9.9	7.6	10.8	3.7	61.8
	ときどき見る(週に2,3回程度)	62	3	9	8	7	6	3	37
	たまにみる(月に数回程度)	18	1	1	3	1	5	0	9
		100.0	5.6	5.6	16.7	5.6	27.8	0.0	50.0

(上段：件数、下段：割合)



⑤ 「介護サービス選択お助けネット」の使用意向

a. 介護サービス利用状況別、「介護サービス選択お助けネット」使用意向

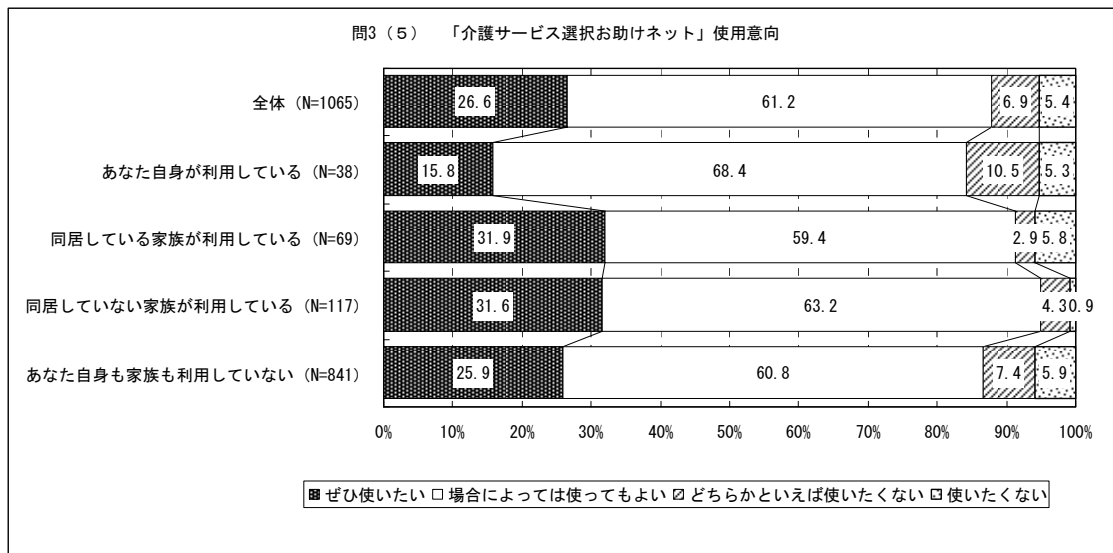
「介護サービス選択お助けネット」使用意向については、「場合によっては使ってもよい」(61.2%)が最も多く、次いで「ぜひ使いたい」(26.6%)、「どちらかといえば使いたくない」(6.9%)であった。

介護サービス利用状況別では「同居している家族が利用している」「同居していない家族が利用している」場合に、「ぜひ使いたい」と回答する割合が3割を超えていた。

図表 68 家族の介護サービス利用状況；「介護サービス選択お助けネット」使用意向(単数回答)

		サンプル数	ぜひ使いたい	場合によっては使ってもよい	どちらかといえば使いたくない	使いたくない
回答者／家族の利用状況	全体	1065	283	652	73	57
		100.0	26.6	61.2	6.9	5.4
	あなた自身が利用している	38	6	26	4	2
		100.0	15.8	68.4	10.5	5.3
	同居している家族が利用している	69	22	41	2	4
	100.0	31.9	59.4	2.9	5.8	
同居していない家族が利用している	117	37	74	5	1	
	100.0	31.6	63.2	4.3	0.9	
あなた自身も家族も利用していない	841	218	511	62	50	
	100.0	25.9	60.8	7.4	5.9	

(上段：件数、下段：割合)



b. 回答者の立場別、「介護サービス選択お助けネット」使用意向

回答者の立場別にみると、「ケアマネジャー以外の介護サービス事業に従事」している場合に、「ぜひ使いたい」と回答する割合が47.6%であり、他の立場と比べて高かった。

図表 69 回答者の立場；「介護サービス選択お助けネット」使用意向(単数回答)

		サンプル数	ぜひ使いたい	場合によっては使ってもよい	どちらかといえば使いたくない	使いたくない
回答者の立場	全体	1065	283	652	73	57
		100.0	26.6	61.2	6.9	5.4
	ケアマネジャーをしている	8	1	5	0	2
		100.0	12.5	62.5	0.0	25.0
	ケアマネジャー以外の介護サービス事業に従事	21	10	8	2	1
		100.0	47.6	38.1	9.5	4.8
介護保険に関わる行政の仕事に従事	1	0	1	0	0	
	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	
その他、介護・福祉に関わりのある仕事に従事	39	9	28	0	2	
	100.0	23.1	71.8	0.0	5.1	
関連はない	996	263	610	71	52	
	100.0	26.4	61.2	7.1	5.2	

(上段：件数、下段：割合)

