

## 第4章 アンケート調査結果のまとめ

### 1. WEB、地域包括支援センター向けアンケート調査結果まとめ

- 「介護サービス情報の公表」システムは、60歳以上の高齢者において認知度が低い傾向がみられた。
  - ・ 「介護サービス情報の公表」システムは、「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」は比較的利用経験や認知度が高かった。一方、60歳以上の高齢者は認知度が低かった。ただし、回答者のインターネット利用頻度では特に大きな差は見られなかった。(図表 6～図表 9)
  
- 高齢者やその家族は、「介護サービス選択お助けネット」について、主に市町村（地域包括支援センター含む）およびケアマネジャーから情報を得ていた。
  - ・ 「介護サービス選択お助けネット」の認知経路は、介護関係の職種または行政職にない高齢者やその家族については、「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%）が特に多かった。(図表 10, 図表 11)
  
- 「介護サービス選択お助けネット」は半数以上の回答者において「使いやすい」との評価を得ており、立場やインターネットの利用頻度による差は少なかった。
  - ・ 「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。(図表 13)
  - ・ WEB 調査の回答では特に「使いやすい」（62.1%）が多く、全体で見ても、「ほぼ毎日利用する」から「1ヶ月に数回程度利用する」までのインターネットの利用頻度の違いに対して、さほど大きな差はみられなかった。回答者の立場に対しても特に大きな差は見られなかった。(図表 13, 図表 15)
  
- 「介護サービス選択お助けネット」の使いやすい点は「文字の大きさ」が最も多く、年代別には、30歳未満、30歳代は「絞り込みの検索ができる」、40歳代以上は「事業所を比較することができる」、80歳代、90歳代以上は特に「文字の大きさ」が多く挙げられていた。
  - ・ 「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みると、「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。(図表 16)
  - ・ 回答者の年齢でみると、全年齢層において「文字の大きさ」が最も多かったが、30歳未満、30歳代は「絞り込みの検索ができる」（44.0%）が多く、40歳代以上は「事業所を比較することができる」が多い傾向があった。80歳代、90歳代以上は特に「文字の大きさ」（69.0%）をあげる回答が多かった。(図表 18)
  
- 「介護サービス選択お助けネット」の改善した方がよい点は、「検索機能に関して」

が最も多かった。年代別には、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」が多い傾向がみられた。

- ・ 「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見ると、「検索機能に関して」(66.7%)が最も多く、「レイアウトに関して」(40.1%)も多かった。(図表 19)
- ・ 「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」は特に「検索機能に関して」(66.9%)「項目・用語解説に関して」(35.7%)の回答が多かった。(図表 20)
- ・ 回答者の年齢で見ると、年代が若いほど「項目・用語解説に関して」の回答が多い傾向にあり、逆に年代が増すほど「レイアウトに関して」の回答が多い傾向にあった。(図表 21)

○ 「介護サービス選択お助けネット」の今後の利用意向がある人は76.9%と高い利用意向がみられた。

- ・ 「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、「ぜひ使いたい」「場合によっては使ってもよい」を合わせて76.9%であった。(図表 22)
- ・ 「介護サービス情報の公表」システムを「これまでに利用したことがある」人は87.7%と特に高い利用意向がみられた。(図表 25)

## 2. モニター向けアンケート調査結果まとめ

- トップページから対象事業所一覧画面、事業所情報画面までは、70%以上の人が簡単に表示することができていた。情報項目も70%以上の人がわかりやすいと回答していた。
  - ・ 「対象事業所一覧画面」は73.1%の人が「簡単に表示させることができた」、「事業所の情報」は79.8%の人が「簡単に表示させることができた」と回答していた。(図表 35, 図表 39)
  - ・ 「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」「サービスを選ぶ操作」「画面のどこを見ればよいかわからなかった」をそれぞれ30%以上の人が挙げていた。(図表 36)
  - ・ 情報項目のわかりやすさについては、「わかりやすかった」「ややわかりやすかった」を合わせて78.5%と高い割合でわかりやすかったとの回答が得られた。また、「？」マークの説明も46.9%の人が「説明の意味がわかりやすかった」と回答していた。(図表 42, 図表 43)
  
- 説明が必要な項目はサービスごとに特徴がみられたが、特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）を除く各サービスにおいて、「説明が必要な項目はない」が最も多い結果となった。特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）については、費用に関する項目が多く挙げられていた。
  - ・ 説明が必要な項目については、訪問介護については、「サービスの特色」「苦情相談窓口」などが挙げられていたが、その他の項目は回答が20%未満であり、説明が必要な項目が挙げられる割合が低い傾向にあった。(図表 45)
  - ・ 通所介護については、「送迎サービスの提供地域」「サービスの特色」「利用定員」「苦情相談窓口の有無」の順であった。(図表 46)
  - ・ 居宅介護支援は「緊急時の電話対応の有無」「苦情相談窓口」「サービスの特色」と相談対応に関するものが多く挙げられていた。(図表 47)
  - ・ 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）」「毎月必要な主な費用（食費）」「毎月必要な主な費用（光熱費）」「入居時に必要な費用（一時金方式の場合）」と費用に関するものが多く挙げられていた。(図表 48)
  - ・ 短期入所生活介護については、「協力病院」「送迎サービスの有無」「サービスの特色」の順に挙げられていた。(図表 49)
  
- 対象事業所一覧画面から事業所情報画面の表示までは回答者の半数以上が利用したい事業所を簡単に選び、比較表示、「絞り込み検索」、「詳細検索」の方法はわかりやすかった、個別の事業所に関する情報の内容は十分であったとしており、一定の評価が得られていた。
  - ・ 利用したい事業所は「簡単に選ぶことができた」が最も多く、55.8%であった。(図表 50)

- ・ 比較表示する方法、「絞込み検索」「詳細検索」の方法は、いずれも「わかりやすかった」という回答が半数以上を占めていた。(図表 52～図表 54)
  - ・ 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」が 53.1%と最も多かった。(図表 55)
  - ・ 事業所を選ぶために使用した情報は、訪問介護については、「サービス提供地域」「サービスの特色」「営業時間(平日)」「営業時間(土曜)」とサービス提供の地域や日時といった条件が事業所選択に多く使用されていた。(図表 56)
  - ・ 通所介護については、「送迎サービスの有無」「営業時間(平日)」「サービスの特色」の順であった。(図表 57)
  - ・ 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)」「サービス提供地域」「サービスの特色」「営業時間(平日)」の順に挙げられていた。(図表 58)
  - ・ 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)」「毎月必要な主な費用(管理費)」「毎月必要な主な費用(光熱費)」の順であり、費用面に関する項目が多く使用されていた。(図表 59)
  - ・ 短期入所生活介護については、「サービスの特色」「送迎サービスの有無」「滞在費とその算定方法」「食費とその算定方法」の順であった。(図表 60)
- 「介護サービス選択お助けネット」の使いやすさについては、画面が見やすい、操作しやすいといった回答がいずれも 80%以上を占めていた。
- ・ 「介護サービス選択お助けネット」の全体的な画面の見やすさについては「見やすい」「やや見やすい」が合わせて 80.5%を占めており、全体的な画面の操作性については、「操作しやすい」「やや操作しやすい」が合わせて 83.0%を占めていた。(図表 63, 図表 64)
  - ・ 便利だと思った機能については、30%以上の人「介護保険早わかり」の説明「条件を指定して検索できる機能(「くわしい検索」)」「気になる単語で検索」できる機能」を挙げている。(図表 65)
  - ・ 一方、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」が 62.3%と最も多く、次いで「介護サービス情報公表制度とは？」の説明であった。(図表 67)
- 「介護サービス選択お助けネット」の今後の利用意向がある人は 87.8%と高い利用意向がみられた。
- ・ 「介護サービス選択お助けネット」の今後の利用意向については、「ぜひ使いたい」「場合によっては使ってもよい」を合わせて 87.8%であった。(図表 68)

<参考>都道府県・公表センター担当者向けアンケート調査結果まとめ<sup>2</sup>

- トップページから対象事業所一覧画面、事業所情報画面までは、80%以上の人が簡単に表示することができていた。情報項目も80%以上の人がわかりやすいと回答していた。(問 2(1)~(4))
  - ・ 「対象事業所一覧画面」は 83.7%の人が「簡単に表示させることができた」、「事業所の情報」は 91.8%の人が「簡単に表示させることができた」と回答していた。(問 2(1), (2))
  - ・ 「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、「難しかった」と答えた者のうち「サービスを選ぶ操作(87.5%)」「画面のどこを見ればよいかわからなかった(75.0%)」「サービスの説明(75.0%)」「検索ボタンが見つげにくかった(75.0%)」などとなっており、幅広い回答があった。(問 2(1))
  - ・ 情報項目のわかりやすさについては、「わかりやすかった」「ややわかりやすかった」を合わせて 89.8%と高い割合でわかりやすかったとの回答が得られた。また、「？」マークの説明も 61.2%の人が「説明の意味がわかりやすかった」と回答していた。(問 2(3), (4))
  
- 対象事業所一覧画面から事業所情報画面の表示までは回答者の半数以上が利用したい事業所を簡単に選び、比較表示、「絞り込み検索」、「詳細検索」の方法はわかりやすかった、個別の事業所に関する情報の内容は十分であったとしており、一定の評価が得られていた。
  - ・ 利用したい事業所は「簡単に選ぶことができた」が最も多く、59.2%であった。(問 2(6))
  - ・ 「比較表示する方法(71.4%)」、「絞り込み検索(59.2%)」「詳細検索(49.0%)」の方法は、いずれも「わかりやすかった」という回答が概ね半数以上を占めていた。(問 2(7)、問 2(8)、問 2(9))
  - ・ 一方、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が不足していた」が 42.9%と最も多く、次いで「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」が 34.7%であった。(問 2 (10))
  
- 「介護サービス選択お助けネット」の使いやすさについては、画面が見やすい、操作しやすいといった回答がいずれも70%以上を占めていた。(問 3(1)~(4))
  - ・ 「介護サービス選択お助けネット」の全体的な画面の見やすさについては「見やすい」「やや見やすい」が合わせて 87.8%を占めており、全体的な画面の操作性については、「操作しやすい」「やや操作しやすい」が合わせて 75.5%を占めていた。(問 3(1), 問 3(2))

<sup>2</sup>都道府県・公表センターの担当者アンケートについては、49名からの回答が得られた。本調査はモニター向けアンケート調査と調査項目は同一であるものの、個別のサービスについての検証は実施しなかった。

- ・ 便利だと思った機能については、「条件を指定して検索できる機能（くわしい）検索」が 44.9%と最も多く、次いで「介護保険早わかり」の説明(26.5%)」「印刷する」機能(26.5%)」「介護サービス選択お助けネットの使い方」の説明(26.5%)」を挙げていた。(問 3(3))
  - ・ 一方、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」が 44.9%と最も多く、次いで「気になる単語で検索」できる機能(20.4%)」であった。(問 3(4))
- 「介護サービス選択お助けネット」の今後の利用意向がある人は 89.8%と高い利用意向がみられた。(問 3(5))
- ・ 「介護サービス選択お助けネット」の今後の利用意向については、「ぜひ使いたい」「場合によっては使ってもよい」を合わせて 89.8%であった。(問 3(5))

### 3. 「介護サービス選択お助けネット」の評価・効果

「介護サービス選択お助けネット」は、以下の方針のもとで開発されたものである。

「見やすさ」「使いやすさ」「分かりやすさ」に配慮し、介護保険制度になじみのない利用者・家族でも、事業所選択を目的とした情報収集の入り口として活用できるサイトとする。

↓より具体化した業務方針

- 頻繁にインターネットを利用しない利用者でも、操作しやすいレイアウトにする。
- 利用者にとって先ず必要となる情報に絞り込む。
- 情報の羅列にならぬよう、利用者にとっての親しみやすい画面構成に配慮する。

アンケート調査結果より、ここで掲げた目標が達成されているか、すなわち「見やすさ」「使いやすさ」「分かりやすさ」が向上しているか、事業所選択に役立つ情報が絞り込まれているかという観点から、以下のことが確認された。

**見やすさ、使いやすさ、わかりやすさについて高い評価を得ることができた。**

- ・ WEB、地域包括支援センター向けアンケート調査結果では、半数以上の回答者が「使いやすい」と回答している。
- ・ WEB 調査の回答では特に「使いやすい」が6割を超え、「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、さほど大きな差はなく、インターネットを頻繁に利用しない利用者にとっても操作方法がわかりやすいことが確認された。
- ・ また、80歳代、90歳代以上の回答者は特に「文字の大きさ」について高い評価を得ることができた。
- ・ モニター向けアンケート調査結果では、トップページから対象事業所一覧画面、事業所情報画面までは、70%以上の人が簡単に表示することができていた。情報項目も70%以上の人<sup>が</sup>わかりやすいと回答していた。
- ・ さらに、対象事業所一覧画面から事業所情報画面の表示までは回答者の半数以上が利用したい事業所を簡単に選び、「比較表示」、「絞り込み検索」、「詳細検索」の方法はわかりやすかったという評価であった。
- ・ 個別の事業所に関する情報の内容は、事業所を選択する上で十分であったという回答が半数を超え、一定の評価が得られていた。
- ・ 全体的な画面の見やすさについては「見やすい」「やや見やすい」が合わせて8割を超え、同様に全体的な画面の操作性についても、「操作しやすい」「やや操作しやすい」が合わせて8割以上であった。

今後の利用意向は総じて高く、多くの利用者に受け入れられ活用されうるものであることが確認された。

- WEB、地域包括支援センター向けアンケート調査結果では、「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、「ぜひ使いたい」「場合によっては使ってもよい」を合わせて約8割であった
- 特に、「介護サービス情報の公表」システムをこれまでに利用したことがある回答者については87.7%と特に高い利用意向がみられ、情報公表制度に関する印象が改善されていると考えられる。
- モニター調査では、「ぜひ使いたい」「場合によっては使ってもよい」を合わせて87.8%であった。

アンケートを通じて「介護サービス選択お助けネット」を試用することにより、これまで介護に関わりがなかった人が介護サービスについて理解し、安心してサービスを利用するために役立つサイトであるという評価を得ることができた。

- モニター向けアンケート調査の回答者の多くは、これまで介護と関わりがなかった層であるが、アンケート調査をきっかけとして利用することで、利便性や利用価値や親しみを感じ、将来利用したい、知人に教えたいという意向を引き出すことができた。
- 自由回答からの抜粋を以下に示す。

**【利便性・有効性】**

- 簡単に事務所の比較が出来るのが特に良い。
- 個別でなく一括で検索出来るので便利。
- 昨年介護施設を探す為ネット等で色々調べたが、このサービスがあればもっと簡単に調べられたと思う。
- 居ながらにして全国の介護サービスを検索できるので、自分だけでなく親戚や友人たちにも情報を教えてあげられる。
- 今までわからない事は電話で問い合わせるわずらわしさがあったが、このネットがあれば大体の情報が簡単に入手できるので良い。

**【安心感・知ってよかった】**

- 将来に備えて、とてもためになった。
- このようなお助けネットがあることを知って安心した。

**【利用意向】**

- これから、このようなネットはとても利用価値があると思う。
- 介護が必要になったら利用したい。
- いずれお世話になるかとも思い、お気に入り追加した。
- わかりやすいので、介護施設を探す時はいいと思う。必要になる前に、いろいろ比べられるので利用したい。

**【知人に教えたい】**

- 介護を必要とする家族を持つ知人などに教えたい。
- こんないい物があるとは。他の人、まだ知らない人に教えたい。

#### 4. システム改修に対する要望

介護サービス選択お助けネットに対しては高い評価が得られたが、一方で一部の回答者は、事業所の検索や情報表示に困難を感じており、部分的に使いにくい点、改善が望まれる点も指摘されている。

そこで以下では、さらに介護サービス選択お助けネットの利活用を促進するべく使い勝手を向上させ利便性を高めるため、アンケートへの回答内容を集約し、介護サービス選択お助けネットに対する改善要望を分析、整理した。改修方針を検討するに際して、優先度を検討する上での判断材料とするため、それぞれの要望を寄せている主なユーザ層についても記載した。結果を図表 70～図表 72 に示す。

なお、ここではユーザ層として回答者を大まかに以下の 4 区分に分類している。

利用者	自分自身が介護サービスを利用、または利用予定の回答者。年齢層が比較的高く、インターネット利用頻度は比較的低い。
家族	同居している家族または同居していない家族が介護サービスを利用／利用予定。年齢層は利用者よりもやや低い回答者が多い。インターネット利用頻度は低い層から高い層にまで広がりがある。
関係者	ケアマネジャーをはじめとする介護サービスに関係する職種に従事している回答者。利用者に比べて年齢層は低く、インターネット利用頻度は比較的低い
一般	上記にあてはまらない一般の回答者。年齢層は比較的低く、インターネット利用頻度が高い。
都道府県等担当者	都道府県・情報公表センター担当者向けアンケート調査の回答者（参考）。介護サービス情報公表システムについて一定の知識を有する。

改善要望は、アンケートの構成に沿って、「情報画面における情報提供に関する要望」「事業所の選択、検索機能に関する要望」「システム全般に関する要望」に分類し、それぞれに対する具体的な要望をまとめた。また、上記のユーザ層について、回答が一定以上集中しているもの（個々のユーザ層において相対的に回答者の割合が高いもの）について「●」で示した。ただし、都道府県等担当者からの回答については、回答数は問わず主な意見を取り上げたものである。

ユーザ層ごとの改善要望については、おおよそ以下のような傾向があると考えられる。

利用者からの改善要望は、パソコン操作やインターネット検索に不慣れなことに起因する、画面の見易さ、操作のわかりやすさに関する事項が多いほか、サービス選択に資する情報の内容の充実やわかりやすさに関する具体的な事項が多いことに特徴がある。

また、家族も同様に、システムの使い勝手の面と情報内容の充実の両面から要望を寄せている。

ケアマネジャーを含む関係者は、パソコン操作に不慣れな回答者からの使い勝手に対する要望とともに、検索機能の充実など、専門的な立場から利用する上でのシステム機能の高度化を要望も寄せている。

一般のユーザは、パソコン操作、インターネット検索の経験が豊富であり、他のシステムと比較して検索機能の充実化の必要性を指摘していると考えられる。また、介護保険制度やサービスについて予備知識のない一般の国民として、介護サービス全般に対する説明のわかりやすさを求めている。



図表 71 「介護サービス選択お助けネット」改善要望（事業所の選択、検索機能）

区分	内容	ユーザー層			
		利用者	家族	関係職種	一般
基本の検索	地域選択				●
	サービスマスク	●		●	●
	検索機能	●		●	●
	一覧表示				●
	操作方法		●		●
比較表示	わかりやすさ	●	●		
	見やすさ	●	●		
	機能の制限		●		
					●
					●
絞り込み検索	操作のわかりやすさ	●	●		
	検索	●	●	●	●
					●
					●
					●
詳細検索	操作のわかりやすさ	●	●		
	表現のわかりやすさ				●
	画面の見やすさ		●		●
	結果のわかりやすさ		●		●
					●

図表 72 「介護サービス選択お助けネット」改善要望（全般について）

区分	内容	ユーザー層				
		利用者	家族	関係職種	一般	都道府県等担当者
画面表示	意味のわかりやすさ、伝わりやすさ  見やすさ	画像（写真・絵・記号）を使用したほうがよい	●	●	●	
		文章・数字・説明を簡潔にしたほうがよい	●	●		
		情報や項目を整理・グループ化・階層化したほうがよい	●	●	●	
		重要項目、注意事項を目立たせてほしい			●	
		文字を見やすくしたほうがよい、大きくしてほしい、配色を工夫してほしい	●	●		●
システム機能 操作方法	システム機能 操作のわかりやすさ	チェックした項目を識別しやすくしてほしい	●	●		
		地図上に事業所の位置を表示してほしい			●	
		検索機能を強化、充実させてほしい			●	
		使い方の説明・操作方法の指示が必要、段階を追った説明がほしい、サイトマップ 画像や動画、音声案内を用いるなど、説明を充実させてほしい、 使い方をもっと簡単にしたいほうがよい	●	●	●	
システム 関連	システム応答 バグ等に関するもの	クリックできる場所をわかりやすくしてほしい、ボタンを目立つようにしてほしい	●			●
		知りたい情報への遷移をわかりやすくしてほしい	●			●
		画面表示に時間がかかりすぎる				●
		サービス終了時間の検索アルゴリズムに不備があるのではないか、ほか				●