

## 第5章 アンケート調査結果を踏まえた「介護サービス選択お助けネット」の改修

### 1. 改修の方針

改修にあたっては、介護サービス選択お助けネットを47都道府県に全国展開すること（地図作成）を前提とし、その上でアンケート調査結果から得られた改修要望事項を整理し、要望の重要性和予算・期間的な制約を考慮して実施した。

### 2. 改修の内容

1の改修の方針に基づき実施した、具体的な内容は以下の通り。尚、改修後の介護サービス選択お助けネットの画面については参考資料3参照。

#### （1）全国展開（各都道府県の公表画面の作成）

モデル事業は宮城県、富山県、神奈川県、岡山県の4県の協力を得て公開を行ったが、アンケート調査結果を踏まえて改修した介護サービス選択お助けネットは47都道府県に公開することとした。そのために必要な各都道府県の地図作成にあたり、各都道府県内の区域割りは、気象庁の天気予報発表区域（一次細分区域）をベースにした。ただし、「1つの市町村が複数の一次細分区域に属している。」「一次細分区域が広すぎて使いづらい。」「一次細分区域の属する市町村が多すぎて、画面が見にくくなる。」などの利便性上の問題が生じる場合は、「一次細分区域」を「二次細分区域」等を参考に、各都道府県と調整の上、新たな区域割りを作成した。

#### （2）アンケート調査から得られた改修要望

アンケート調査結果からは介護サービス選択お助けネットの「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が、より良い公表画面を作成する上での改善・改良のヒントも収集することができた。要望事項の中から改修につなげた内容は以下の通り。

#### 【事業所情報の提供】

区分		内容	対応
事業所情報画面について	吹き出しによる説明の追加要望	サービスごとに、説明追加要望あり	説明の追加（※参照）
	?マーク	表示させ方がわかりにくい、見つけにくい、あわせにくい、消えてしまう	画像の拡大

【事業所の選択、検索機能】

区分		内容	対応
基本の検索	検索機能	検索するための順序、手順がわかりにくい	説明の修正 選択内容の表示
	操作方法	「はずす」ボタンの操作がわかりにくい	説明の追加
比較表示	わかりやすさ	操作手順がわかりにくい、	説明の修正
		チェックのはずし方がわかりにくい	「全てはずす」ボタンの追加
	機能の制限	複数ページにまたがる比較ができない	複数ページでの選択可
絞り込み検索	操作のわかりやすさ	操作手順がわかりにくい キーワードの指定方法がわかりにくい 入力の方法がわかりにくい	説明の修正
詳細検索	操作のわかりやすさ	操作手順がわかりにくい、操作方法の説明が必要である	説明の修正

【全般について】

区分		内容	対応方法案
画面表示	見やすさ	チェックした項目を識別しやすくしてほしい	選択内容の表示
システム操作方法	システムの機能	検索機能を強化、充実させてほしい	検索項目の追加
		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	説明の修正・追加
	操作のわかりやすさ	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	ボタンの変更

※吹き出しによる説明の追加および修正

吹き出しによる説明の追加および修正については、モニター向けアンケート調査における「説明が必要な項目」という設問に対し、約20%以上の回答者が挙げていた項目を抽出し、吹き出しによる説明を以下のとおり追加した。また、特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）については、「入居時に必要な費用（一時金方式の場合）」の意味がわかりにくいという意見が多く寄せられたため、説明を修正した。

図表 73 吹き出しによる説明の追加および修正の内容

サービス名	説明追加した項目	n(%)
訪問介護	サービスの特色	85(26.6)
	苦情相談窓口	67(20.9)
通所介護	送迎サービスの提供地域	39(26.7)
	サービスの特色	36(24.7)
	利用定員	29(19.9)
	苦情相談窓口の有無	29(19.9)
居宅介護支援	緊急時の電話対応の有無	42(27.6)
	サービスの特色	37(24.3)
	ケアマネジャー1人当たり担当利用者数	32(21.1)
	苦情相談窓口	38(25.0)
特定施設入居者生活介護 (有料老人ホーム)	協力医療機関	74(23.6)
	サービスの特色	64(20.4)
	居室の状況(一般(自立した人)の個室)	64(20.4)
	居室の状況(一般(自立した人)の相部屋)	38(12.1)
	居室の状況(介護が必要な人の個室)	54(17.3)
	居室の状況(介護が必要な人の相部屋)	32(10.2)
	入居時に必要な費用(一時金方式の場合)(入居一時金/初期償却率/償却年月数/解約時返還金の算定方法)	127(40.6)
	毎月必要な主な費用(管理費)	146(46.6)
	毎月必要な主な費用(食費)	132(42.2)
	毎月必要な主な費用(光熱費)	132(42.2)
	利用定員	46(14.7)
	苦情相談窓口の有無	69(22.0)
	短期入所生活介護	協力病院
サービスの特色		31(23.1)
送迎サービスの有無		37(27.6)
苦情相談窓口		13(9.7)