

介護サービス情報の公表制度支援事業

公表画面改善のためのモデル事業

報告書

～「介護サービス選択お助けネット」の開発～

平成23年3月

社団法人 シルバーサービス振興会
介護サービス情報公表支援センター

はじめに

- 介護サービス情報の公表制度（以下、情報公表制度）は、介護保険制度の基本理念である「利用者本位」「高齢者の自立支援」「利用者による選択（自己決定）」を、現実のサービス利用場面において保障するべく、平成 18 年 4 月より施行されている制度である。介護保険法第 115 条に基づいて、事業所のサービス内容に関する情報を定期的に都道府県知事に報告するよう事業所に義務付けており、報告された情報が各都道府県によって広く社会に公表される仕組みである。
- 本制度では、情報の公表手段としてインターネットにより開示するほか、多くの人に情報が届くよう多様な方法を活用している。これにより、ユーザ側はいつでも自由に地域内の事業所情報が閲覧できる他、全国的なサービス提供状況との比較や、ケアマネジャー等との情報共有も可能となっている。一方、インターネット上の公表画面（介護サービス情報公表システムのことを示す。以下同様。）については、制度の施行後から、その操作性や利便性について、更なる改善を求める要望が寄せられていた。社団法人シルバーサービス振興会／介護サービス情報公表支援センター（以下、情報公表支援センター）では、平成 21 年度に「利活用促進等研究会」を設置し本制度の利活用の促進方策を検討したが、この報告書においても、インターネット上の公表画面のあり方は利活用促進の上で重要な課題であるとし、ユーザ側の利便性の向上に向けたさらなる改善の必要性が指摘されたところである。
- 上記報告書を受けて、本年度、情報公表支援センターでは公表画面の改善を図るべく、サマリー版公表画面の開発に取り組んだ。開発にあたっては、画面デザイン等（レイアウトや色調等）の改善、表示情報量の絞り込みといった「見やすさ」に加え、検索機能や印刷機能の向上といった「使いやすさ」、そして専門用語への解説やサービス説明の付与といった「分かりやすさ」の 3 つの観点を基本方針とし、ユーザビリティ向上に配慮した公表画面となるよう心掛けた。
- 本事業は、宮城県、富山県、神奈川県、岡山県の 4 県の協力の下、モデル事業という位置づけで実施した。まず、これまで情報公表支援センターに寄せられた改善意見を踏まえて「**介護サービス選択お助けネット**」というサイト名でサマリー版公表画面を開発し、全国への試験公開と広報普及を行なった。その上で、利用者・家族等を対象としたアンケート調査を実施し、調査結果を反映させる改修までを実施した。
- アンケート調査結果によると、介護サービス選択お助けネットは概ね好評であり、デザイン面や操作性において一定の評価が得られた。介護サービス選択お助けネットは平成 23 年度以降、47 都道府県に全国展開され、厚生労働省によって管理運営される予定である。今回、モデル事業における取組み内容を報告するとともに、情報公表制度が介護サービスの利用者にとっての一層重要な情報基盤となり、更なる利活用が促進されることを期して、ここに本報告書を取り纏める次第である。

目 次

本編.....	1
第1章 「平成22年度公表画面改善のためのモデル事業」の概要.....	3
1. 目的.....	3
2. 基本方針.....	3
3. 実施内容.....	4
第2章 「介護サービス選択お助けネット」の開発の概要.....	7
1. 具体的な開発の視点.....	7
2. 開発内容.....	9
3. 広報内容.....	19
第3章 アンケート調査結果.....	20
1. 調査方法.....	20
2. 調査結果.....	24
第4章 アンケート調査結果のまとめ.....	88
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.....	88
2. モニター向けアンケート調査結果まとめ.....	90
＜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.....	92
3. 「介護サービス選択お助けネット」の評価・効果.....	94
4. システム改修に対する要望.....	96
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...	100
1. 改修の方針.....	100
2. 改修の内容.....	100
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.....	103
1. 今後求められる改修、機能.....	103
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.....	104
参考資料.....	107

本 編

3. 実施内容

モデル事業では、以下の6つの業務を実施した。

(1) サマリー版公表画面の開発 ※開発内容は第2章参照。

サマリー版公表画面の開発は、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）、短期入所生活介護の5つのサービスを対象とし、「画面開発」「項目作成・用語解説」の2つの観点から開発を行った。サイト名は「**介護サービス選択お助けネット**」とした。

(2) 介護サービス選択お助けネットの公開

以下の都道府県の協力のもと、(1)で開発した介護サービス選択お助けネットを公開した。

協力都道府県：宮城県、富山県、神奈川県、岡山県

試験公開期間：平成22年10月～平成23年3月

公表用データ：平成21年度の事業所データを使用。

(3) 担当者会議の設置

モデル事業の方針説明やアンケート調査結果等について情報共有・意見交換等を行うことを目的として、協力都道府県の担当者・事務局等関係者を対象に担当者会議を実施した。

参加者：（敬称略）

協力都道府県・公表センター	八島 英明	宮城県保健福祉部長寿社会政策課主幹
	内田 幸雄	NPO 法人 宮城福祉オンブズネット「エール」／宮城県指定情報公表センター長
	亀田 翔太	富山県厚生部高齢福祉課介護保険班主事
	村上 環奈	社会福祉法人 富山県社会福祉協議会／富山県指定情報公表センター主事
	田巻 清英	神奈川県保健福祉局福祉・次世代育成部介護保険課副主幹
	瀬戸 恒彦	社団法人かながわ福祉サービス振興会／神奈川県指定情報公表センター事務局長
	高須 健介	社団法人かながわ福祉サービス振興会／神奈川県指定情報公表センター課長
	森末 寛	岡山県保健福祉部長寿社会課総括参事
	高西 優男	岡山県保健福祉部長寿社会課主任
	藤川 幸治	社会福祉法人 岡山県社会福祉協議会／岡山県指定情報公表センター主任
厚生労働省	川島 英紀	厚生労働省老健局振興課 介護サービス評価推進専門官

システム開発委託	中井 善之	ニッセイ情報テクノロジー株式会社 ヘルスケアソリューション事業部 健保・介護ソリューションブロックチーフマネジャー
	山本 広之	ニッセイ情報テクノロジー株式会社 ヘルスケアソリューション事業部 健保・介護ソリューションブロック主任
調査委託	江崎 郁子	株式会社三菱総合研究所 人間・生活研究本部 主任研究員
	中尾 杏子	株式会社三菱総合研究所 人間・生活研究本部 研究員
事務局	久留 善武	介護サービス情報公表支援センター長
	今井 英雄	介護サービス情報公表支援センター次長
	根上 卓也	介護サービス情報公表支援センター担当課長
	柳澤 直子	介護サービス情報公表支援センター研究員
	武藤 祐司	介護サービス情報公表支援センター
	川邊 万希子	介護サービス情報公表支援センター

実施時期・議題：

回	日 時	議 題
1	平成 22 年 7 月 15 日（木） 13：30～15：30	1. 情報公表制度の現状について 2. モデル事業の概要について 3. 新公表画面のイメージについて 4. 事業実施に係るお願い事項について (1) プログラムの配布について (2) モデル事業実施に関する広報について (3) 地域検索の地域割りにについて
2	平成 22 年 12 月 22 日（水） 10：00～12：00	1. モデル事業実施状況報告 2. モデル事業アンケート結果報告（中間報告） 3. モデル事業サイトに関する意見交換 4. モデル事業スケジュール 5. 23 年度以降の運用について

（４）アンケート調査 ※回答結果概要は第 3 章参照。

開発した介護サービス選択お助けネットについては、以下のアンケート調査で検証を行い、改修につなげた。

1) WEB アンケート調査

実施方法：画面上に専用フォームを設置し、サイトにアクセスした方に回答を依頼。

実施期間：平成 22 年 10 月～12 月

2) 地域包括支援センター向けアンケート調査

実施方法：協力都道府県内の地域包括支援センターの利用者（家族）と職員に対し、紙媒体のアンケート調査票を送付し、回答を依頼。

実施期間：平成 22 年 10 月～11 月

3) モニター向けアンケート調査

実施方法：専用フォームを設置し、協力都道府県内に在住する登録モニターの方に回答を依頼。

実施期間：平成 22 年 11 月

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

実施方法：都道府県・情報公表センターの担当者に対し、電子媒体のアンケート調査票を送付し、回答を依頼。

実施期間：平成 22 年 12 月

(5) モデル事業広報 ※広報内容は第 2 章参照。

介護サービス選択お助けネットの公開後、モデル事業の実施内容について広報活動を行った。

(6) 公表画面改修 ※改修内容は第 5 章参照。

アンケート調査結果を踏まえ、(1)で開発した介護サービス選択お助けネットの改修を行った。

第2章 「介護サービス選択お助けネット」の開発の概要

1. 具体的な開発の視点

介護サービス選択お助けネットの開発にあたっては、「画面開発」「項目作成・用語解説」の2つの側面から作業を行った。第1章で定めた基本方針に基づき、「頻繁にインターネットをしない利用者でも、操作しやすいレイアウトにする」「利用者にとって役立つ情報に絞る」「情報の羅列にならぬよう、閲覧側の親しみやすさに配慮する」旨を、具体的な業務方針として実施した。

(1) 画面の開発内容

業務方針に基づいた「画面開発」のポイントは以下の通り。

方針	開発段階で配慮した点	
見やすさ	文字の大きさ	- 文字サイズは大きく設定できるようにする。 ※ページ上に文字サイズの選択ボタンを設定する。 - 読みやすいよう、行間も配慮する。
	情報量	1画面の情報量はコンパクトにする。
	色・フォント	- 目に優しい色を基本色として設定する。 ※目が疲れないう色数を配慮する。 ※ただし単色ベタ塗りではなく、パーツによってはグラデーションやシャドウによるメリハリが必要。 ※弱視者が識別できない配色を排除。 - 堅苦しくない柔らかい印象を心掛ける。
	絵・動画	- 必然的にテキストが多い画面になるため、グラフィックを交えることで圧迫感を中和する。 - 掲載内容が直感的に分かるアイコンなどの工夫を行う。
使いやすさ	メニューボタン	操作ボタンはなるべく大型化する。
	印刷機能	最終選択画面を見やすく印刷できるように設定する。
	画面遷移	なるべく画面遷移を抑え目的情報までの手軽感を出す。
分かりやすさ	サポート体制	問い合わせ先・用語解説へのリンクを分かりやすくする。
	現行画面（※）へのリンク	現行画面へのリンクを分かりやすくする。
その他	改修に備えた柔軟性	追加改修に容易に対応できるよう設計する。

※上記「現行画面」とは介護サービス情報公表システムを示す。

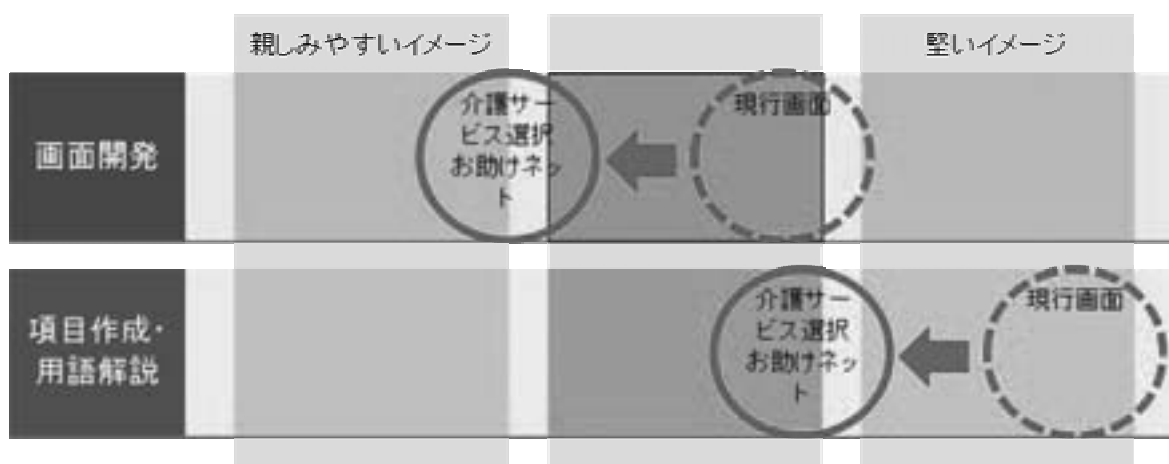
(2) 項目作成・用語解説の開発内容

業務方針に基づいた「項目作成・用語解説」のポイントは以下の通り。

方針	開発段階で配慮した点	
見やすさ	項目の選定	・事業所の基礎的な情報を選定する。(分量を考慮し、コンパクトに表示。) ・事業所の「特色」「違い」が出る項目を選定する。 ・情報公表制度ならではの特徴的な項目を選定する。 ・印刷時に配慮して A4 用紙 1 枚程度に収まる情報量とする。
	項目の集約	・項目については、合計値のみ表示するなど簡素化し、利用者にとってわかりやすい項目内容とする。 計算例) 従業者数：専従と非専従の合計値を計算し表示。 ・項目を見やすい形で編集する。 編集例) 法人が都道府県内で実施する介護サービス：「あり」 表示サービスのみ抽出し表示。
使いやすさ	検索機能の工夫	・身近なキーワードから事業所情報にたどり着けるような検索項目を作成する。 例) 営業時間で検索
分かりやすさ	表現の工夫	・専門家向けでなく、利用者にとってわかりやすい用語を用いて、項目を作成する。 ・解説機能を充実させる。
その他	公表効果の工夫	・事業所 PR につながる項目を目につきやすい場所に配置する。 例) ホームページリンク、特色欄の掲載

（３）モデル事業における到達レベル

「見やすさ」「使いやすさ」「分かりやすさ」に配慮するという基本方針に照らし、より親しみやすいイメージの画面開発を行った。一方で、項目作成・用語解説に関しては、項目選定をすることにより必要最低限の情報量を絞り込みつつ、本来の項目の趣旨から外れないように表現することとした。



※上記「現行画面」とは介護サービス情報公表システムを示す。

2. 開発内容

1の視点に基づき実施した、介護サービス選択お助けネットの構成や掲載項目は以下の通り。

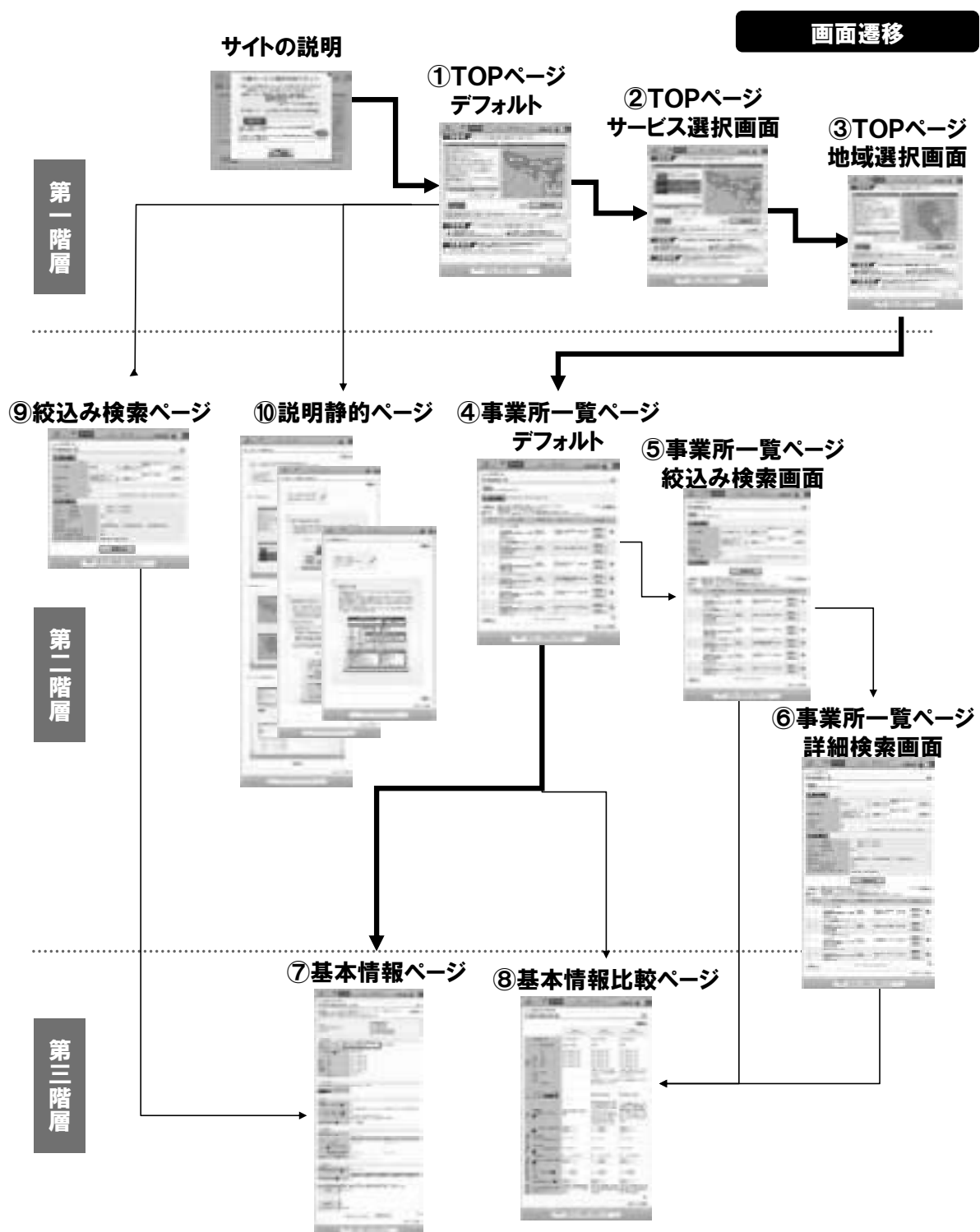
（１）介護サービス選択お助けネットの画面構成

介護サービス選択お助けネットは以下の三階層から構成される。

第一階層では、「サービス」とサービスを提供する事業所の「地域」のどちらか一方、もしくは両方を選択することができ、「検索する」ボタンを押すことで第二階層に遷移する。

第二階層では、第一階層で選択した内容に基づく事業所の一覧表が表示される。対象事業所一覧画面には、絞り込み検索機能、詳細検索機能、比較機能、ソート機能（(3)参照。）などが設定されており、利用者のニーズに応じた視点での事業所の数の絞り込みや表示することが可能となる。

第三階層では、対象事業所一覧画面の中から表示したい事業所欄の「簡易版へ」ボタンを押すことで事業所の情報が表示される。印刷すると A4 用紙 1 枚程度の、事業所に関する情報が項目立てて表示されており、項目解説機能も設定されている。



(2) 介護サービス選択お助けネットの掲載項目

介護サービス選択お助けネットの掲載項目は、現行の情報公表制度から得られる基本情報項目から抽出を行った。具体的な掲載項目は以下の通り。

1) 対象事業所一覧画面の検索項目

サービスや地域による検索以外にも、利用者のニーズに応じて更に事業所を絞り込めるよう、「詳細検索」機能を設け、サービスごとに異なる検索項目を設定した(画面遷移図⑥及び⑨)。具体的な検索項目は以下の通り。

サービス名	項目
訪問介護	平日のサービス提供開始時間
	平日のサービス提供終了時間
	休日のサービス提供の有無
	訪問介護員の人数
	加算の有無
	通院等乗降介助の実施の有無
	第三者による評価の実施状況
	法人等が都道府県内で実施する介護サービス
通所介護	平日の営業開始時間
	平日の営業終了時間
	休日のサービス提供の有無
	延長サービスの有無
	介護職員の人数
	加算の有無
	送迎サービスの有無
	第三者による評価の実施状況
	法人等が都道府県内で実施する介護サービス
居宅介護支援	平日の営業開始時間
	平日の営業終了時間
	緊急時の連絡対応の有無
	ケアマネジャーの人数
	ケアマネジャー1人当たり担当利用者数
	特定事業所加算の有無
	第三者による評価の実施状況
	法人等が都道府県内で実施する介護サービス
特定施設入居者生活介護 (有料老人ホーム)	入居定員
	居室の状況
	加算の有無
	第三者による評価の実施状況
	利用料の支払い方式
	入居一時金(一人入居の場合)
	法人等が都道府県内で実施する介護サービス
短期入所生活介護	居室の状況
	介護職員の数
	加算の有無
	送迎サービスの有無
	リハビリテーション実施の有無
	第三者による評価の実施状況
	法人等が都道府県内で実施する介護サービス

2) 事業所情報画面の掲載項目

事業所情報画面（画面遷移図⑦）に表示させる事業所情報として、サービスごとに以下の通り項目を選定した。また、比較機能によって事業所情報を横並びで表示できるようにし（画面遷移図⑧）、そのための項目も選定した。具体的な掲載項目は以下の通り。

<訪問介護>

		比較可能
事業所概要	運営方針	
	事業開始年月日	●
	サービス提供地域	●
	営業時間（サービスを利用できる時間）	平日/土曜/日曜/祝日定休日/留意事項
サービス内容	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）	●
利用料	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	有無
従業員情報	総従業員数※都道府県平均値を併記。	常勤・非常勤
	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※	
	経験年数5年以上の介護職員の割合	
利用者情報	利用者総数※	●
	要介護度別利用者数	要介護1/要介護2/要介護3/要介護4/要介護5
その他	苦情相談窓口	電話番号
	利用者の意見を把握する取組	有無
	第三者による評価	直近の実施年月日
	損害賠償保険の加入	有無
	法人等が実施するサービス	●

<通所介護>

			比較可能
事業所概要	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/土曜/日曜/祝日定休日/留意事項	●
	延長サービスの有無	8時間以上9時間未満/9時間以上10時間未満	●
サービス内容	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)		●
利用料	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/延長料金/食費/キャンセル料	●
	利用者負担軽減制度	有無	
従業員情報	総従業員数(常勤・非常勤)※都道府県平均値を併記。		
	看護職員※	常勤・非常勤	
	看護職員の退職者数		
	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		
利用者情報	利用定員※		●
	要介護度別利用者数	要介護1/要介護2/要介護3/要介護4/要介護5	
その他	苦情相談窓口	電話番号	●
	利用者の意見を把握する取組	有無	●
	第三者による評価	直近の実施年月日	●
	損害賠償保険の加入	有無	●
	法人等が実施するサービス		●

<居宅介護支援>

			比較可能
事業所概要	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/土曜/日曜/祝日定休日/留意事項	●
	緊急時の電話対応の有無	電話番号	●
サービス内容	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※都道府県平均値を併記。		●
利用料	実費負担(交通費額とその算定方法)		●
従業員情報	ケアマネジャー数※	常勤・非常勤	●
	うち主任ケアマネジャー数※		●
	ケアマネジャーの退職者数		
	看護師の人数※		
	介護福祉士の人数※		
	経験年数5年以上の介護支援専門員の割合		
利用者情報	利用者総数※		●
	要介護度別利用者数	要介護1/要介護2/要介護3/要介護4/要介護5	
その他	苦情相談窓口	電話番号	●
	利用者の意見を把握する取組	有無	●
	第三者による評価	直近の実施年月日	●
	損害賠償保険の加入	有無	●
	法人等が実施するサービス		●

< 特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム） >

			比較可能
事業所概要	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	有無	●
	要支援の者を対象	有無	●
	要介護の者を対象	有無	●
サービス内容	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）		●
設備の状況	居室の状況	一般（自立した人）の個室／一般（自立した人）の相部屋／介護が必要な人の個室／介護が必要な人の相部屋／一時的に介護が必要になったときの部屋	面積
	消火設備		有無
利用料	利用料の支払方式	一時金方式／月払い方式／選択方式	
	入居時に必要な費用（一時金方式の場合）	入居一時金（1人入居の場合）／初期償却率／償却年月数／解約時返還金の算定方法	
	毎月必要な主な費用（月払い方式の場合）	管理費／食費／光熱費	
従業員情報	総従業員数※都道府県平均値を併記。		●
	看護職員※		
	看護職員の退職者数		常勤・非常勤
	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		
	夜勤を行う職員数		
入居者情報	利用定員		●
	入居率		●
	入居者の平均年齢		●
	入居者の男女別人数		●
	要介護度別人数	要介護1／要介護2／要介護3／要介護4／要介護5	
	昨年度の退居者数		●
その他	苦情相談窓口	電話番号	
	利用者の意見を把握する取組	有無	
	第三者による評価	直近の実施年月日	
	損害賠償保険の加入	有無	
	法人等が実施するサービス		●

<短期入所生活介護>

			比較可能
事業所概要	運営方針		
	事業開始年月日		●
	協力病院		●
サービス内容	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)		●
設備の状況	居室の状況	ユニット型個室/ユニット型准個室/従来型個室/多床室	有無
	消火設備		有無
利用料	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		有無
従業員情報	総従業員数※都道府県平均値を併記。		●
	看護職員※		
	看護職員の退職者数		常勤・非常勤
	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		
利用者情報	利用者総数※		●
	要介護度別利用者数	要介護1/要介護2/要介護3/要介護4/要介護5	
	利用者の平均的な利用日数※		●
その他	苦情相談窓口	電話番号	●
	利用者の意見を把握する取組	有無	●
	第三者による評価	直近の実施年月日	●
	損害賠償保険の加入	有無	●
	法人等が実施するサービス		●

(3) 介護サービス選択お助けネットの機能

介護サービス選択お助けネットにある主な機能は以下の通り。

1) 地図機能



各都道府県を 5～10 の地域で分割し、各地域を選択することで市区町村が表示される画面とした。地域画面→市区町村画面へはページの切り替えは発生せず、画面遷移を抑え目的情報までの手軽感を出すこととした。

2) 絞り込み検索機能

対象事業所一覧画面の事業所数を「サービス」「地域」に加え、「事業所の名称」「法人種別」「フリーワード」で絞り込むことができる機能とした。

3) 詳細検索機能

対象事業所一覧画面の事業所数を、絞り込み検索の項目だけでなく、各サービスの特徴に応じた詳細な項目で絞り込むことができる機能とした。

4) 比較機能

[illegible]

対象事業所一覧画面の中から3つまで事業所を選択し、比較することができる機能とした。

5) ソート機能

[illegible]

対象事業所一覧画面の事業所を、「所在地・連絡先」「事業開始年月日」「運営する法人名」「サービス名」に基づき並び替えができる機能とした。

6) 項目解説機能

事業所概要	
運営方針	創刊以来様々な施設において、その場々で能力に即した、可能な限り自立した日常生活を営むことが出来るよう支援することを目的としてサービスを提供いたします。
事業開始年月日	2005年10月4日
サービス提供場所	町田市(鎌倉、津田町、狹間町、比上町)及び周辺市町村施設内、計14所
平日	8時～19時30分～21時
営業時間 （月曜日から土曜日までの利用可能期間）	この施設内であっても、交通費など作業負担によりサービスを受けられない場合があります。詳しくは「業務負担（交通費）と必要資金面」をご覧ください。
定休日	日曜日・1月
運営事業	
サービス内容	
専ら、雇用して労働の報酬に入ってもらってあげました。その知識と経験を生かして、医療機関との連携、薬剤師と医師の協働を通して、患者さんやご家族の生活を支えています。また、地域の福祉活動にも積極的に参加し、社会貢献に取り組んでいます。	

事業所情報に掲載されている
各項目について、わかりやすい
解説が簡単に表示される機能
とした。

3. 広報内容

モデル事業の広報は、情報公表支援センターと協力都道府県それぞれで実施した。

(1) 情報公表支援センターが実施した内容

介護サービス選択お助けネットを広く周知すべく広報用チラシを作成し、概ね 200 部ずつを全国の市町村（約 1,700 箇所、計 35 万部）に配布した。また、日本介護支援専門員協会に協力を依頼し、会員向けメールマガジンでの記事掲載や HP 上での案内を行った他、全国社会福祉協議会には市町村社協向けメールニュースでの記事掲載を依頼した。各都道府県担当者に対しても広報普及と公表画面へのリンクバナーの掲載を依頼した。

この他、社団法人シルバーサービス振興会会員企業向けメールマガジン、及び介護情報サイト「知る NAVI」メールマガジンへの記事掲載を行なうとともに、各種研究会等の場にて随時アナウンスを行なった。

(2) 協力都道府県が実施した内容

協力都道府県にも広報を依頼し、実施した内容は以下の通り。

	市町村広報誌掲載	リンクバナー設置	その他
宮城県	・名取市	・県地方機関（保健福祉事務所）7 機関，県内 6 市町，県ケアマネジャー協会ホームページ上にて広報	・介護予防指導者研修会にて事業実施広報
富山県	・魚津市、氷見市、滑川市、射水市、南砺市、小矢部市（6 市、12 月掲載）	・県 ・情報公表センター	—
神奈川県	—	・情報公表センター	・市町村の高齢福祉・介護保険主管課長会議にて当該事業周知。各市町村の広報誌等への掲載及び使い勝手等の確認を依頼。 ・情報公表委員会部会において周知。
岡山県	—	・県 ・情報公表センター ・新見市	県内市町村介護保険担当者の会議で周知。（平成 22 年 11 月 5 日）

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。

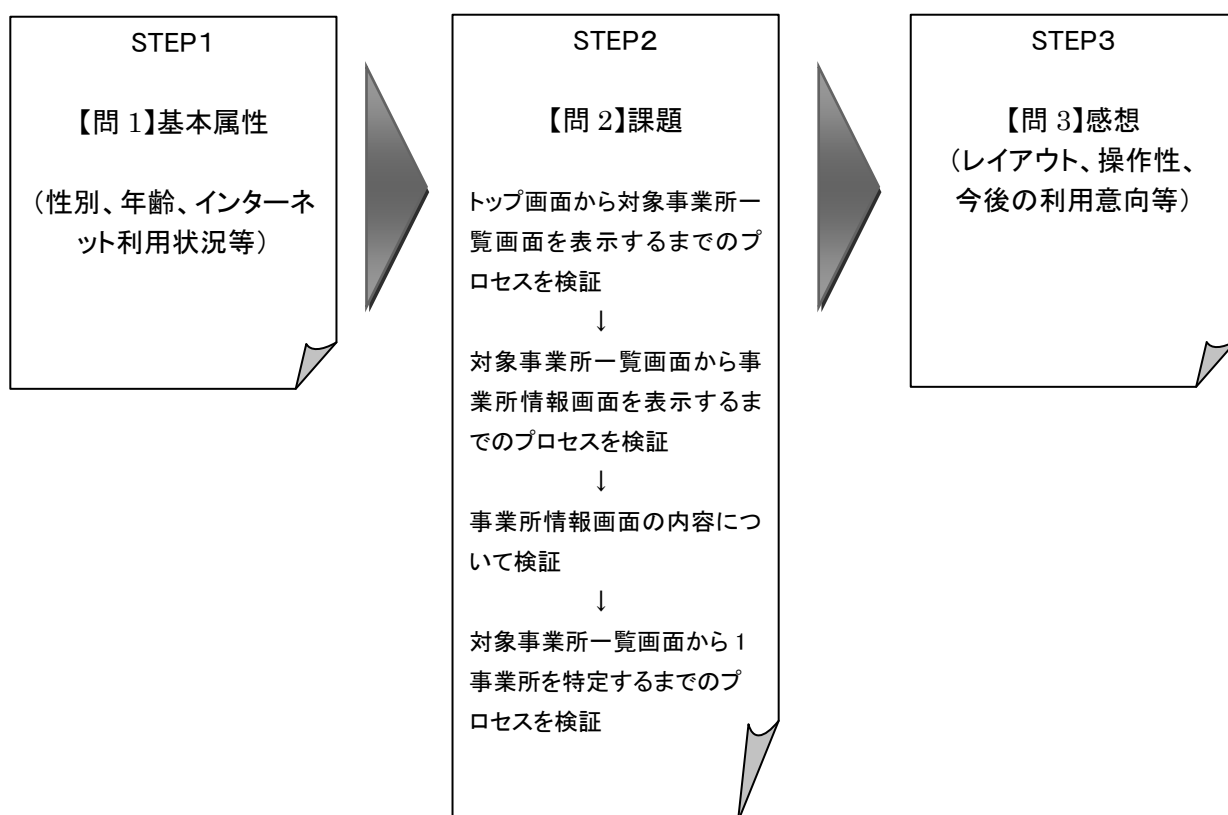
訪問介護：神奈川県

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

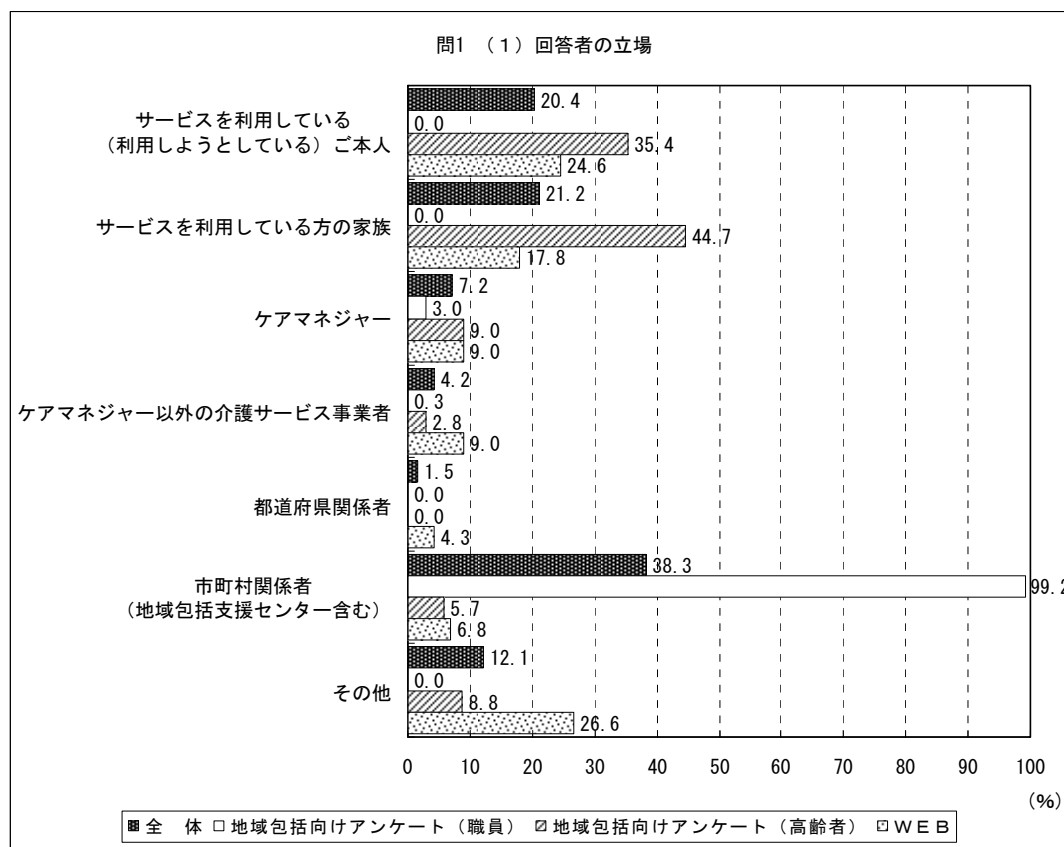
① 回答者の立場

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	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	396	—	—	12	1	—	393	—
		100.0	—	—	3.0	0.3	—	99.2	—
地域包括向けアンケート	職員	387	137	173	35	11	—	22	34
	高齢者	100.0	35.4	44.7	9.0	2.8	—	5.7	8.8
WEB	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）



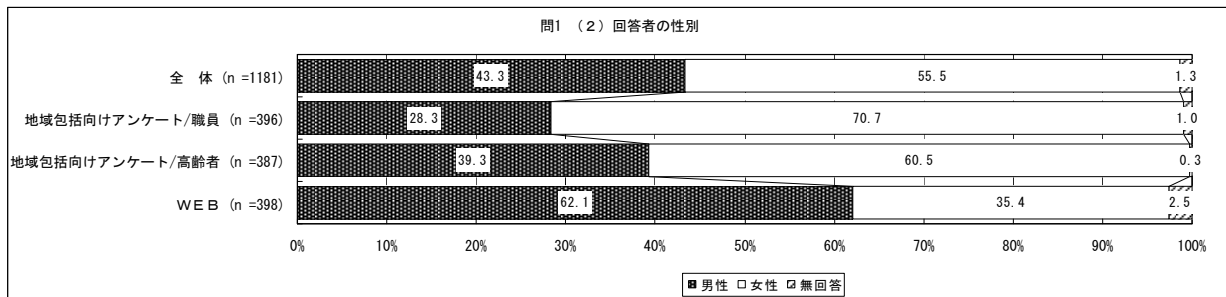
② 回答者の性別体的に

回答者の性別を全体でみると、「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）



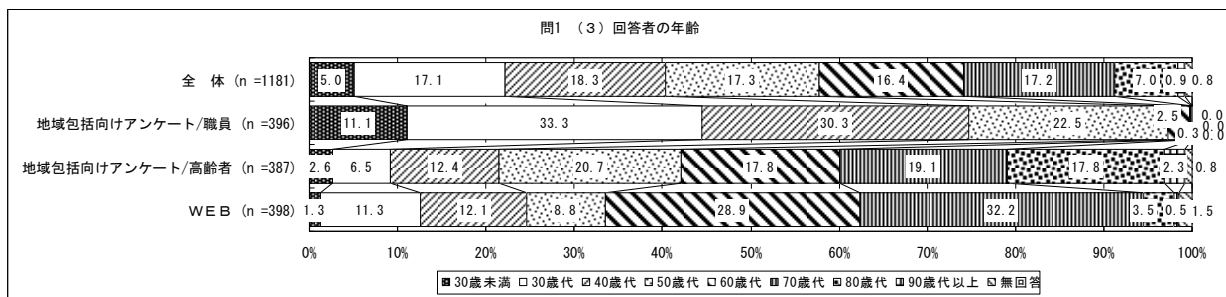
③ 回答者の年齢

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）



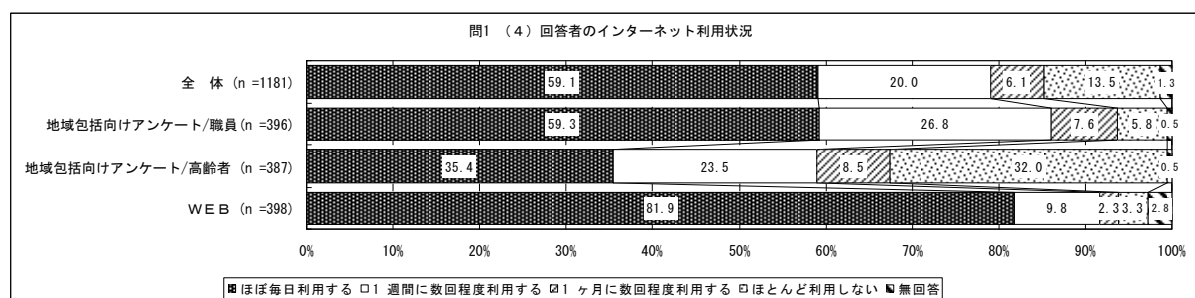
④ 回答者のインターネット利用状況

回答者のインターネット利用状況を全体でみると、「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 100.0	698 59.1	236 20.0	72 6.1	160 13.5	15 1.3
	地域包括向けアンケート	職員	396 100.0	235 59.3	106 26.8	30 7.6	23 5.8	2 0.5
		高齢者	387 100.0	137 35.4	91 23.5	33 8.5	124 32.0	2 0.5
	WEB		398 100.0	326 81.9	39 9.8	9 2.3	13 3.3	11 2.8

（上段：件数、下段：割合）



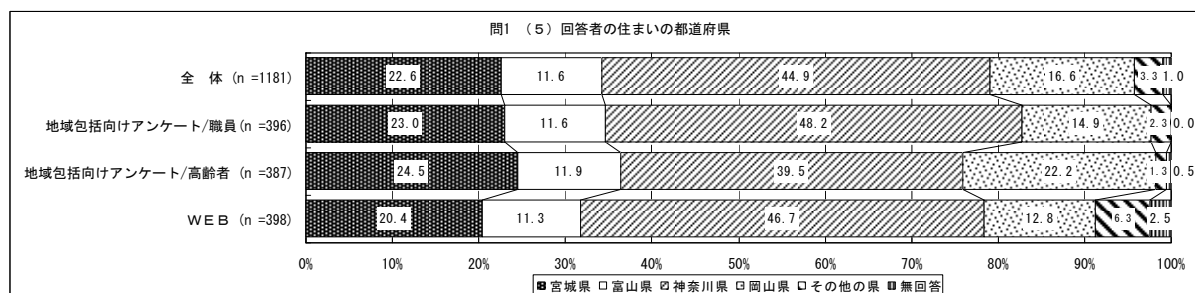
⑤ 回答者の住まいの都道府県

回答者の住まいの都道府県を全体でみると、「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	—
	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

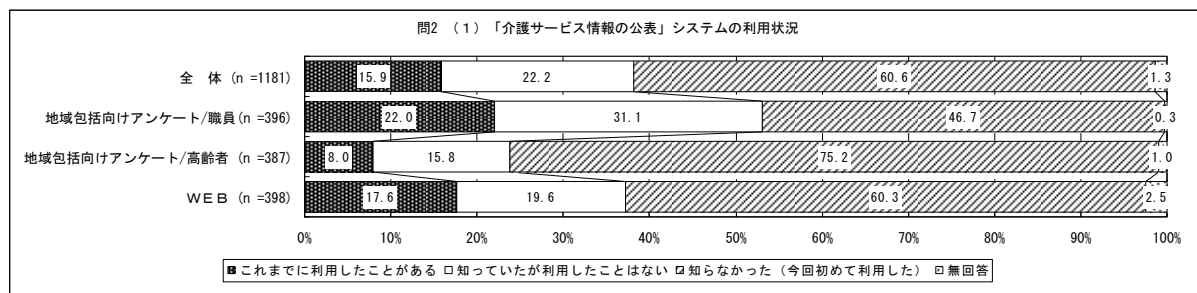
① 「介護サービス情報の公表」システムの利用状況

「介護サービス情報の公表」システムの利用状況を全体でみると、「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	知らなかつ た(今回初 めて利用し た)	無回答
	全 体		1181	188	262	716	15.3
			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	1.0
			100.0	22.0	31.1	46.7	0.3
		高齢者	387	31	61	291	4.0
			100.0	8.0	15.8	75.2	1.0
	WEB	398	70	78	240	10.0	
		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

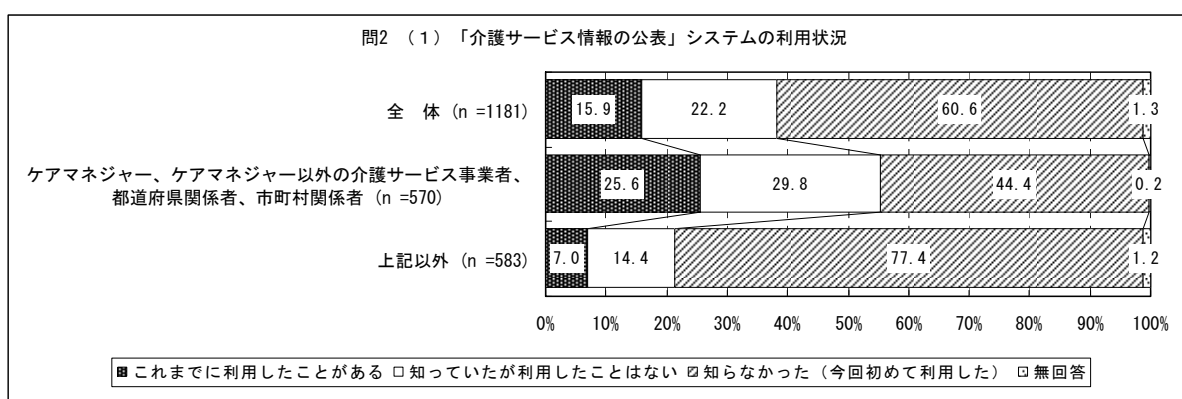
「介護サービス情報の公表」システムの利用状況を回答者の立場でみると、「ケアマネジャー、ケアマネジャー以外の介護サービス事業者、都道府県関係者、市町村関係者」では、「これまでに利用したことがある」(25.6%)が多い傾向にあった。

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

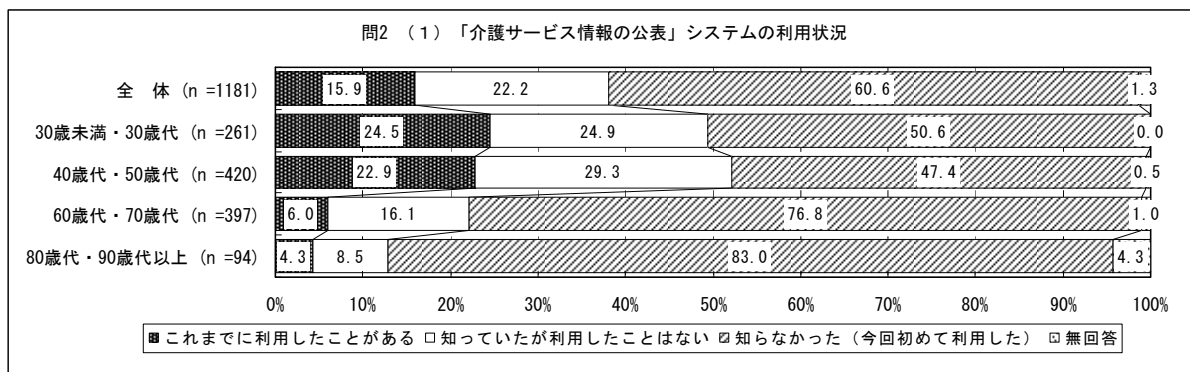
回答者の年齢でみると、50歳代までは、「知らなかった（今回初めて利用した）」という回答は50%程度であったが、60歳代以上では、80%程度と多かった。

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 100.0	188 15.9	262 22.2	716 60.6	15 1.3
	30歳未満・30歳代	261 100.0	64 24.5	65 24.9	132 50.6	— —
	40歳代・50歳代	420 100.0	96 22.9	123 29.3	199 47.4	2 0.5
	60歳代・70歳代	397 100.0	24 6.0	64 16.1	305 76.8	4 1.0
	80歳代・90歳代以上	94 100.0	4 4.3	8 8.5	78 83.0	4 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

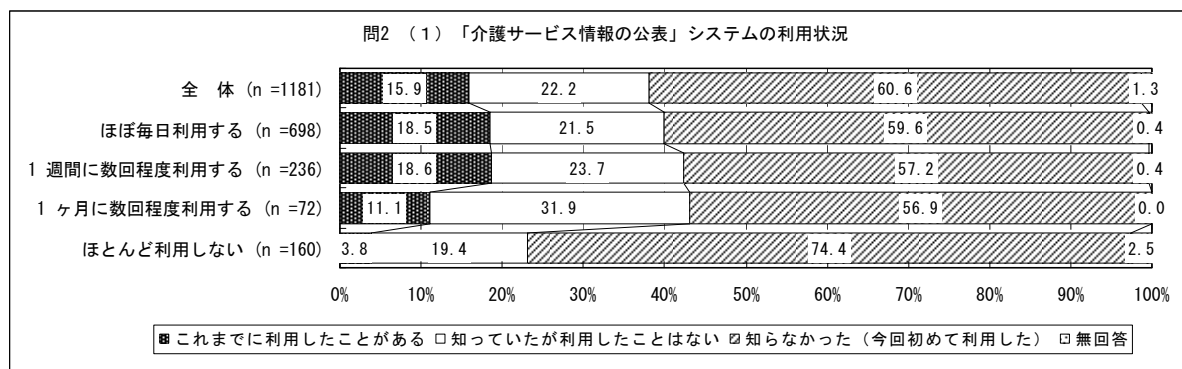
回答者のインターネット利用状況でみると、利用の頻度に関わらず「これまでに利用したことがある」回答は20%以下と少なかった。

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	知らなかつ た(今回初 めて利用し た)	無回答
問1 インターネット 利用状況の 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)



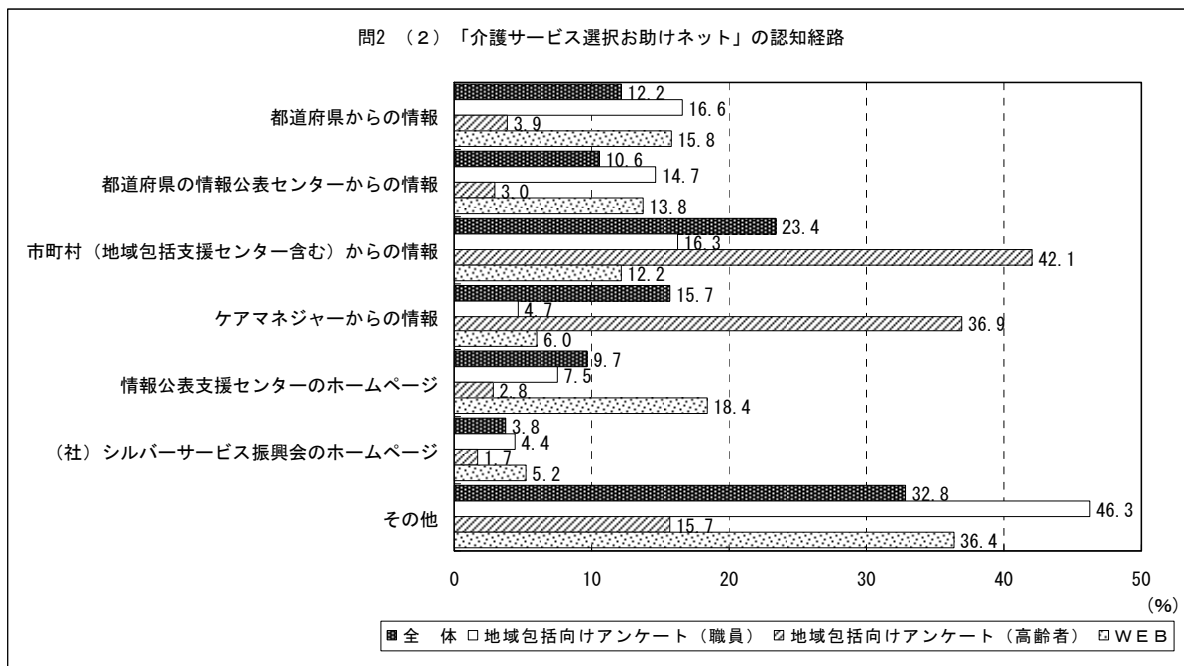
② 「介護サービス選択お助けネット」の認知経路

「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)シルバーサービスのホームページ	その他
	全 体		1109 100.0	135 12.2	117 10.6	259 23.4	174 15.7	108 9.7	42 3.8	364 32.8
	地域包括向けアンケート	職員	361 100.0	60 16.6	53 14.7	59 16.3	17 4.7	27 7.5	16 4.4	167 46.3
		高齢者	363 100.0	14 3.9	11 3.0	153 42.1	134 36.9	10 2.8	6 1.7	57 15.7
			WEB	385 100.0	61 15.8	53 13.8	47 12.2	23 6.0	71 18.4	20 5.2

（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

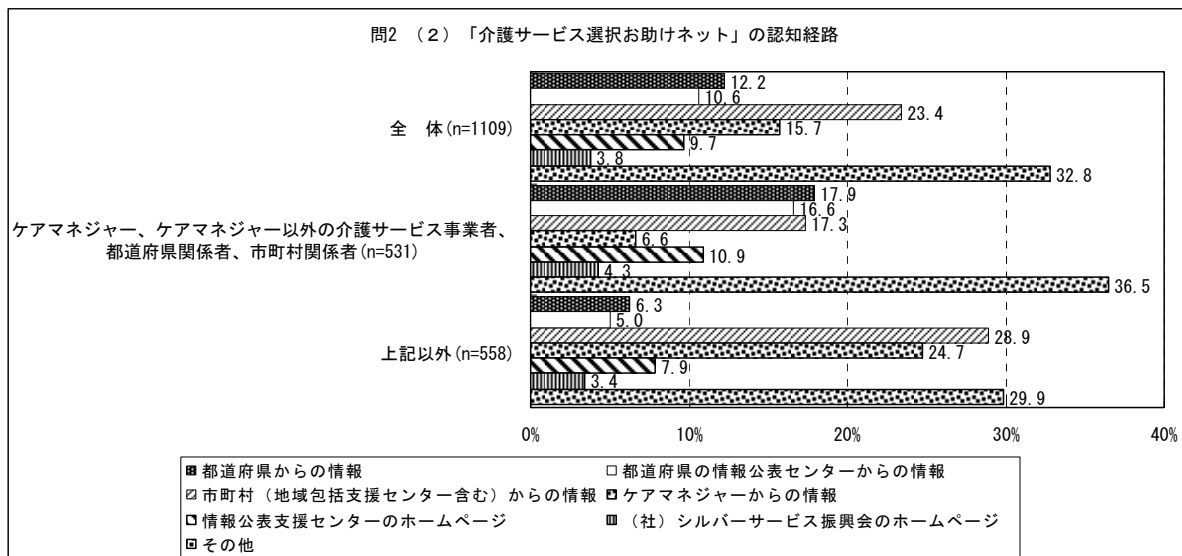
「介護サービス選択お助けネット」の認知経路を回答者の立場でみると、「ケアマネジャー、ケアマネジャー以外の介護サービス事業者、都道府県関係者、市町村関係者以外」の人については、「その他」(29.9%)、「市町村（地域包括支援センター含む）からの情報」(28.9%)、「ケアマネジャーからの情報」(24.7%)が多かった。

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

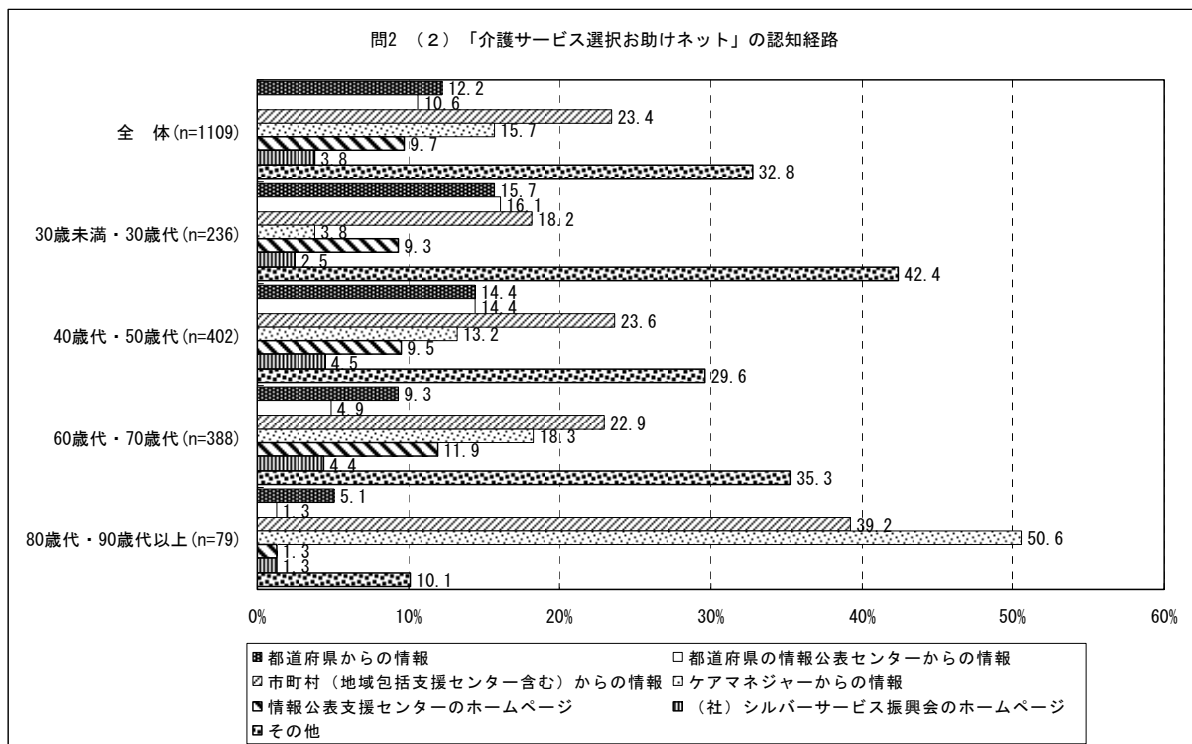
回答者の年齢でみると、50 歳代までは「都道府県からの情報」「都道府県の情報公表センターからの情報」の割合が多く、60 歳代以上では「市町村（地域包括支援センター含む）からの情報」「ケアマネジャーからの情報」の割合が多い傾向にあった。

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

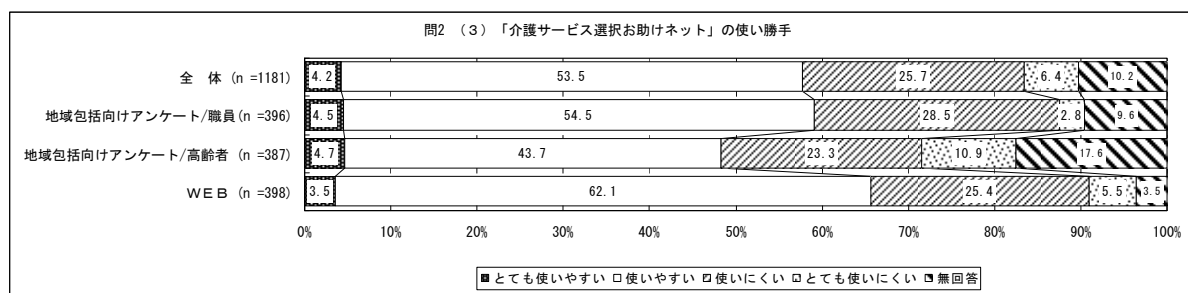
「介護サービス選択お助けネット」の使い勝手を全体でみると、「使いやすい」(53.5%)が最も多く、次いで「使いにくい」(25.7%)であった。

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 100.0	50 4.2	632 53.5	304 25.7	75 6.4	120 10.2
	地域包括向けアンケート	職員	396 100.0	18 4.5	216 54.5	113 28.5	11 2.8	38 9.6
		高齢者	387 100.0	18 4.7	169 43.7	90 23.3	42 10.9	68 17.6
	WEB		398 100.0	14 3.5	247 62.1	101 25.4	22 5.5	14 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

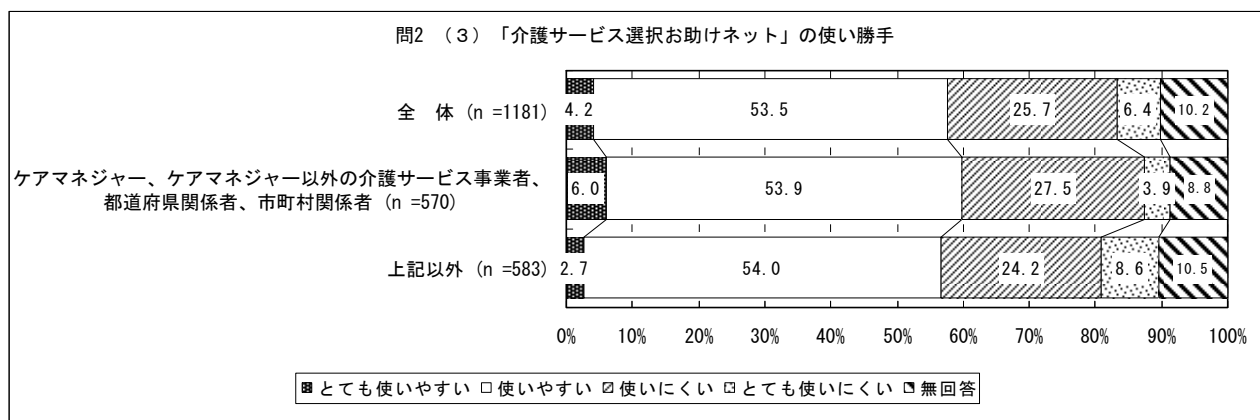
「介護サービス選択お助けネット」の使い勝手を回答者の立場でみても、あまり大きな差はみられず、「とても使いやすい」「使いやすい」という回答が50%以上を占めていた。

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（1） 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

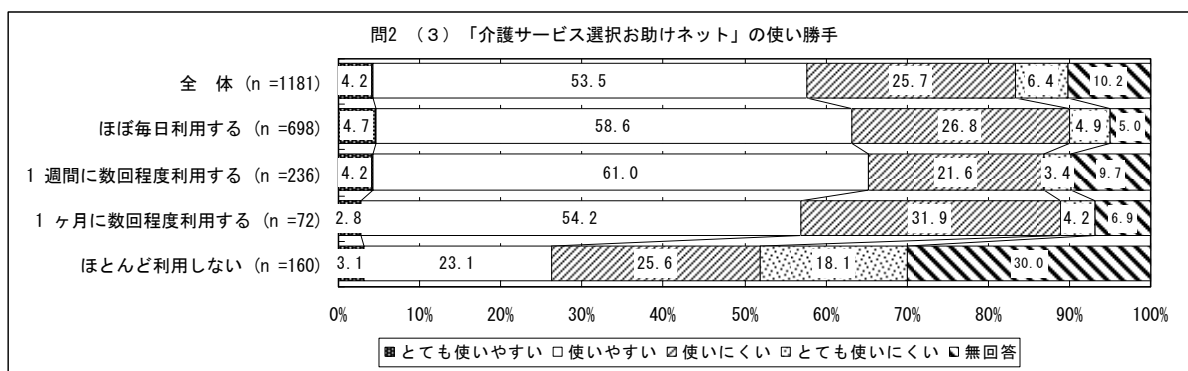
回答者のインターネット利用状況では、「ほぼ毎日利用する」から「1ヶ月に数回程度利用する」までの利用頻度の違いに対して、あまり大きな差はみられなかった。一方、「ほとんど利用しない」という人については「使いにくい」「とても使いにくい」が43.7%であった。

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



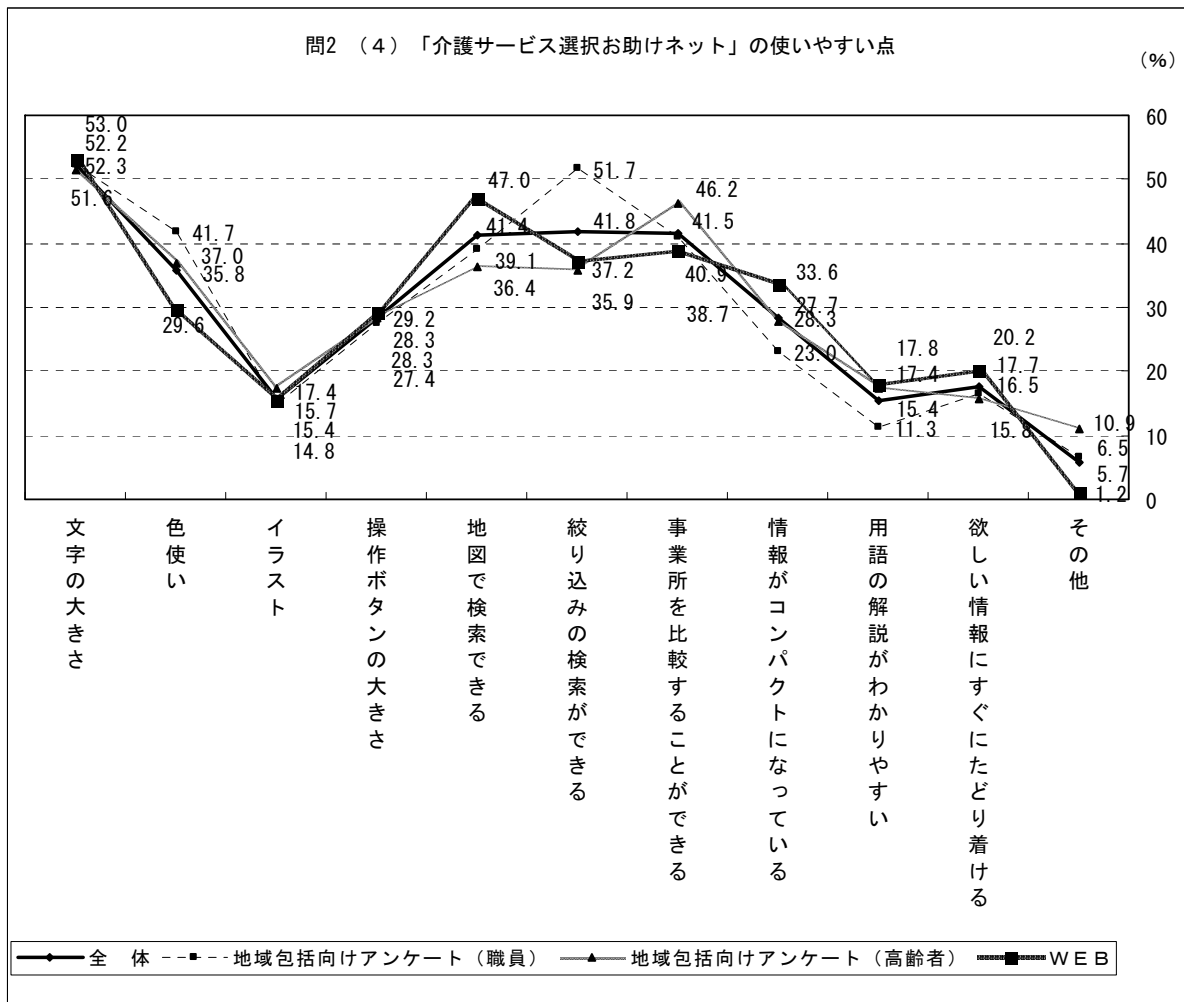
④ 「介護サービス選択お助けネット」の使いやすい点

「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。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
地域包括向けアンケート	職員	184	95	68	32	52	67	66	85	51	32	29	20
	高齢者	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

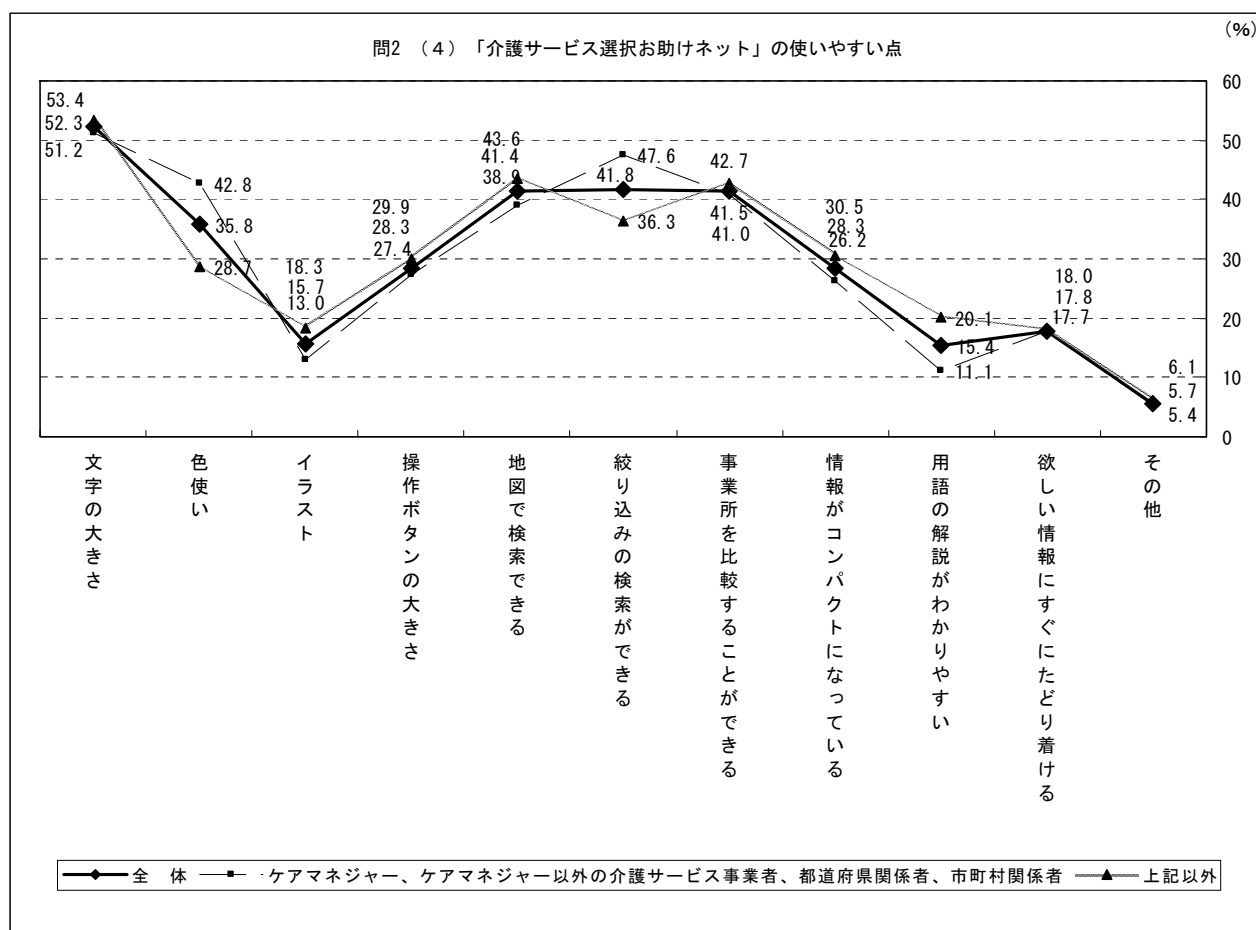
「介護サービス選択お助けネット」の使いやすい点を回答者の立場でみると、「ケアマネジャー、ケアマネジャー以外の介護サービス事業者、都道府県関係者、市町村関係者」は「色使い」「絞り込みの検索ができる」をあげる回答が多く、それ以外の人は「地図で検索できる」「事業所を比較することができる」をあげる回答が多かった。

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 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

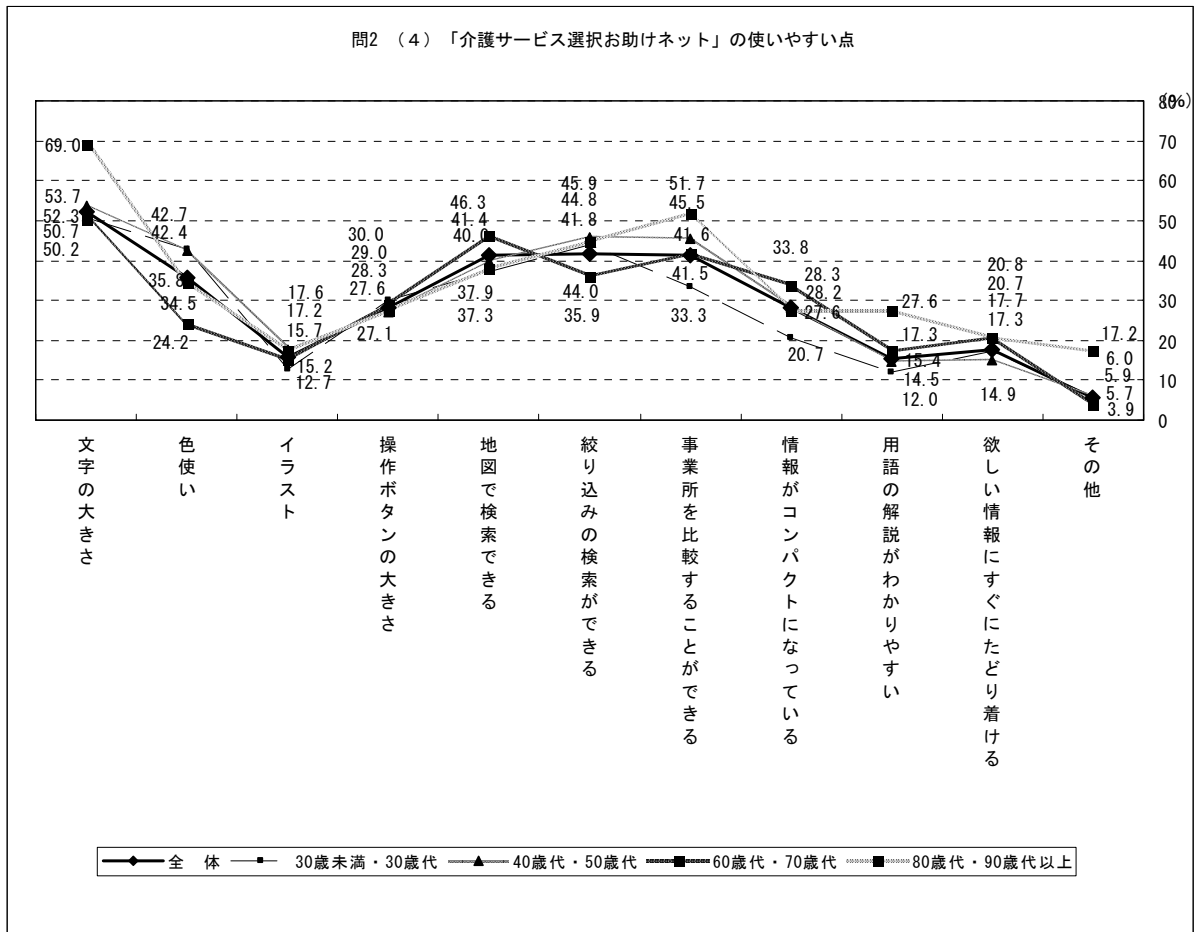
回答者の年齢でみると、30歳未満、30歳代は「絞り込みの検索ができる」が多く、40歳代以上は「事業所を比較することができる」が多くなる傾向があった。80歳代、90歳代以上は特に「文字の大きさ」をあげる回答が多かった。

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)

		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 (3) 回答者の年齢	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)



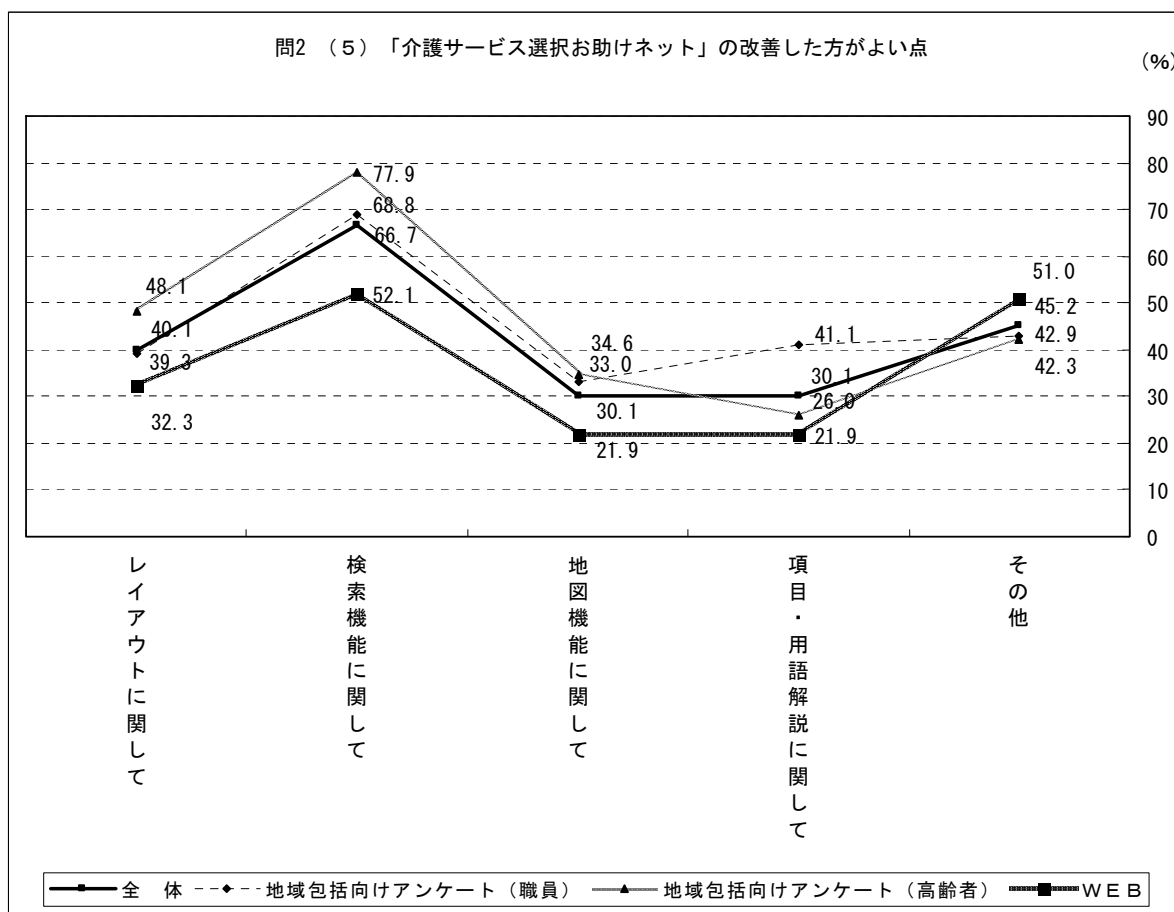
⑤ 「介護サービス選択お助けネット」の改善した方がよい点

「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
地域包括向けアンケート	全 体		312 100.0	125 40.1	208 66.7	94 30.1	94 30.1	141 45.2
	職員		112 100.0	44 39.3	77 68.8	37 33.0	46 41.1	48 42.9
		高齢者	104 100.0	50 48.1	81 77.9	36 34.6	27 26.0	44 42.3
	WEB		96 100.0	31 32.3	50 52.1	21 21.9	21 21.9	49 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

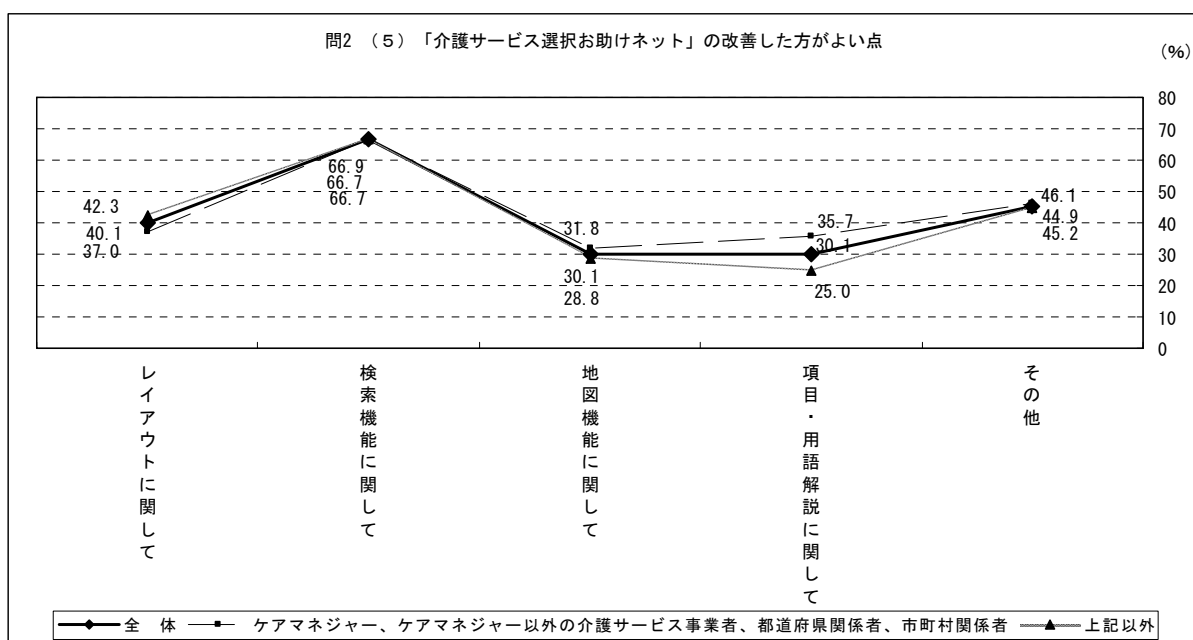
「介護サービス選択お助けネット」の改善した方がよい点を回答者の立場でみると、どの立場も「検索機能に関して」という回答が60%以上で多かった。「ケアマネジャー、ケアマネジャー以外の介護サービス事業者、都道府県関係者、市町村関係者以外」は「レイアウトに関して」の回答も多かった。

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 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
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

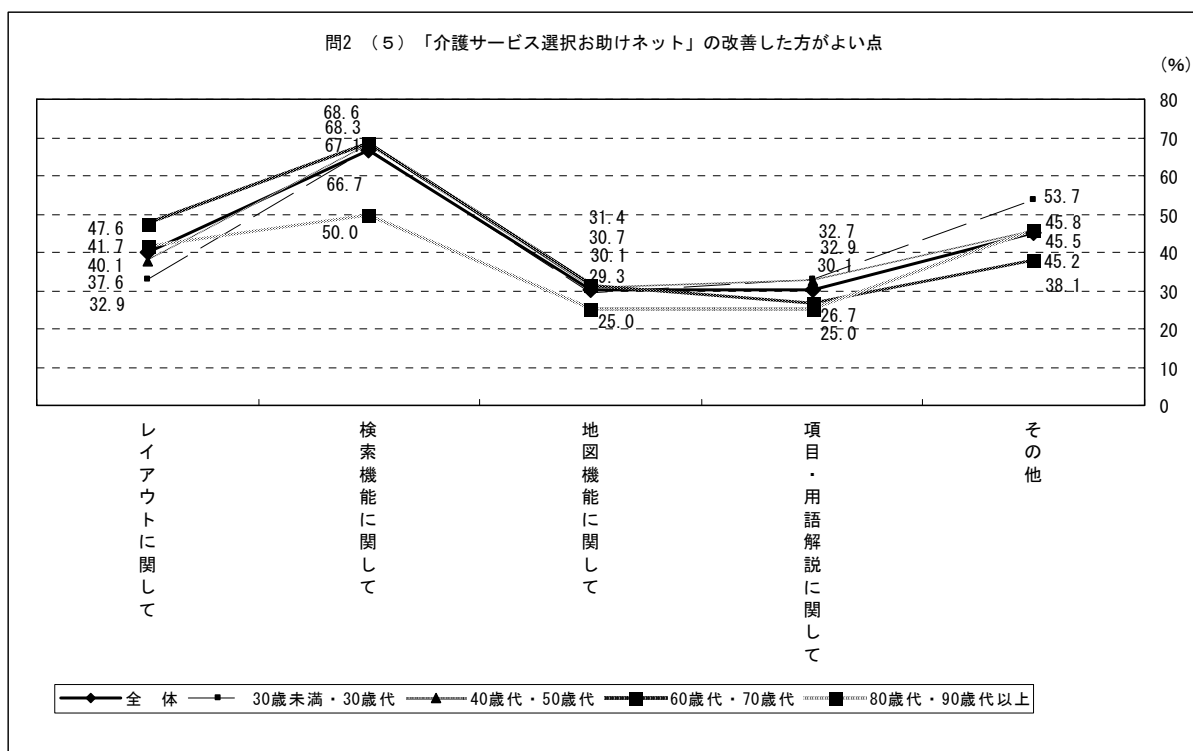
回答者の年齢でみると、年代が若いほど「項目・用語解説に関して」が多く、年代が増すほど「レイアウトに関して」が多くなる傾向がみられた。

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 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
問 1 (3 年 齢) 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)



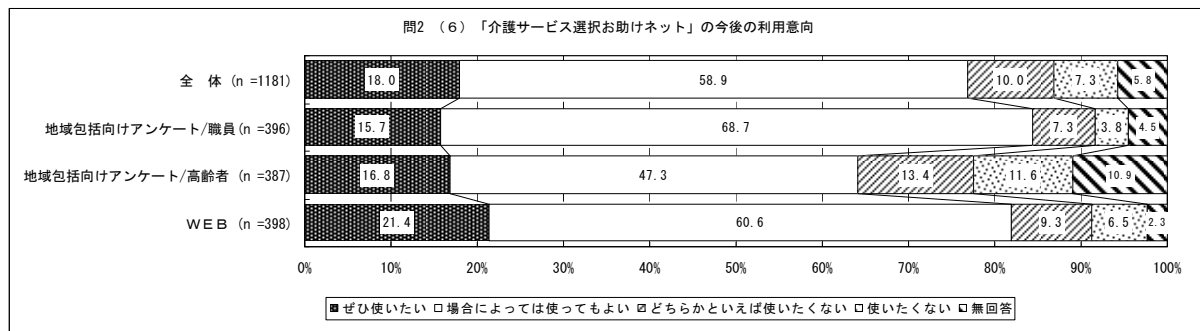
⑥ 「介護サービス選択お助けネット」の今後の利用意向

「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みると、「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	212	696	118	86	69
			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	62	272	29	15	18
			100.0	15.7	68.7	7.3	3.8	4.5
		高齢者	387	65	183	52	45	42
			100.0	16.8	47.3	13.4	11.6	10.9
	WEB		398	85	241	37	26	9
			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

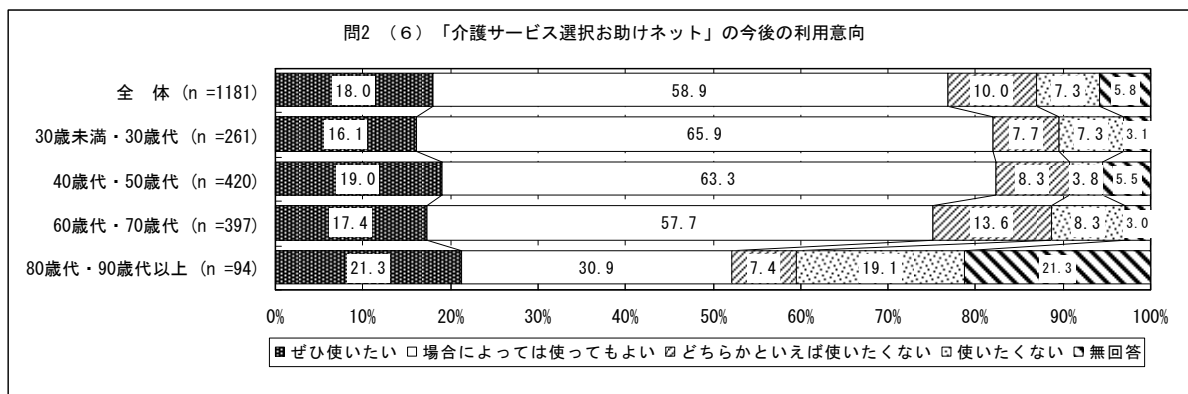
「介護サービス選択お助けネット」の今後の利用意向を回答者の年齢でみると、「ぜひ使いたい」
「場合によっては使ってもよい」という回答が 70 歳代までは 70%以上を占めたのに対し、「80
歳代・90 歳代以上」では、52.2%であった。

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	212	696	118	86	69
		100.0	18.0	58.9	10.0	7.3	5.8
	30歳未満・30歳代	261	42	172	20	19	8
		100.0	16.1	65.9	7.7	7.3	3.1
	40歳代・50歳代	420	80	266	35	16	23
		100.0	19.0	63.3	8.3	3.8	5.5
	60歳代・70歳代	397	69	229	54	33	12
		100.0	17.4	57.7	13.6	8.3	3.0
	80歳代・90歳代以上	94	20	29	7	18	20
		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

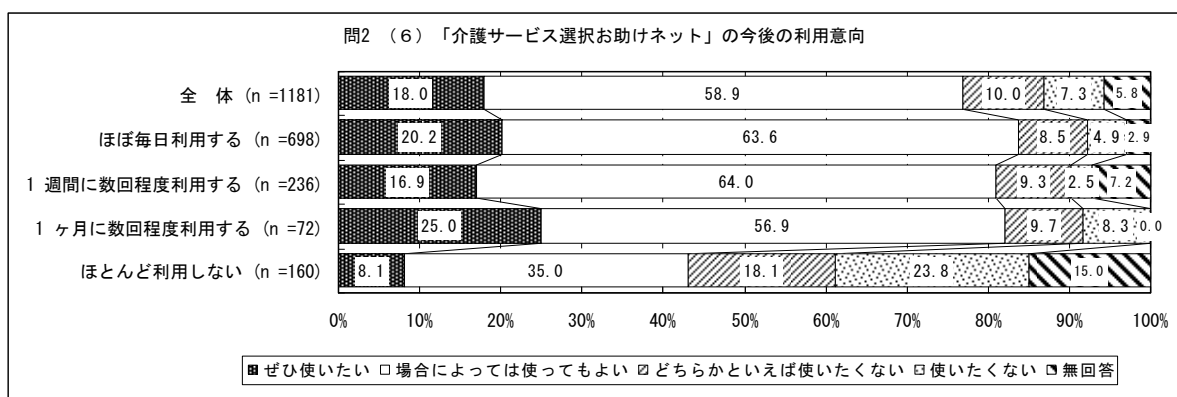
回答者のインターネット利用状況でみると、「ほぼ毎日利用する」から「1ヶ月に数回程度利用する」までの利用頻度の違いに対して、あまり大きな差はみられず「ぜひ使いたい」「場合によっては使ってもよい」が80%以上を占めていた。一方、「ほとんど利用しない」という人については43.1%と少なかった。

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
インターネット利用状況の回答者の状況	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

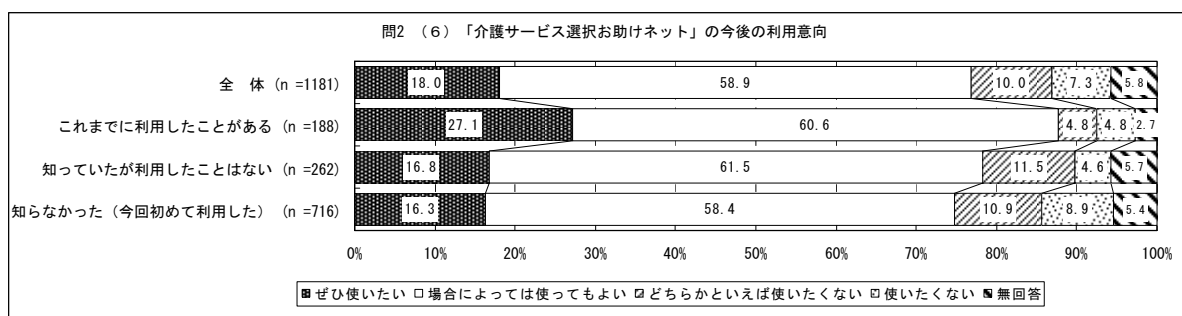
「介護サービス情報の公表」システムの利用状況でみると、利用状況に関わらず「ぜひ使いたい」「場合によっては使ってもよい」を合わせて 70%以上の利用意向があった。特に「これまでに利用したことがある」人は 87.7%と高い利用意向がみられた。

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（問2）	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

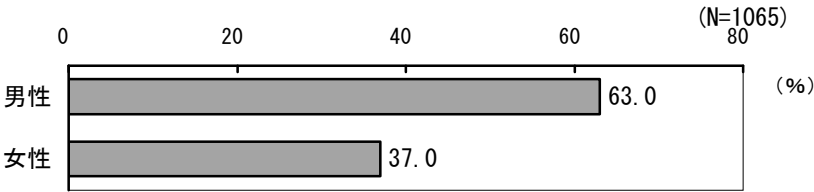
① 回答者の性別

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)



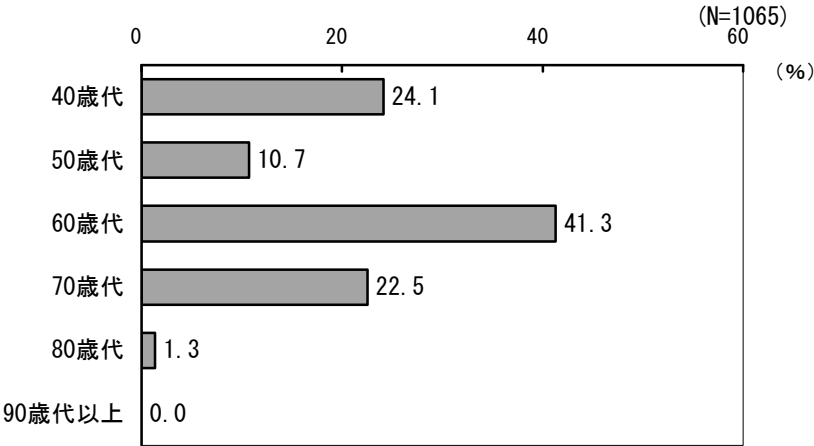
② 回答者の年齢

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)



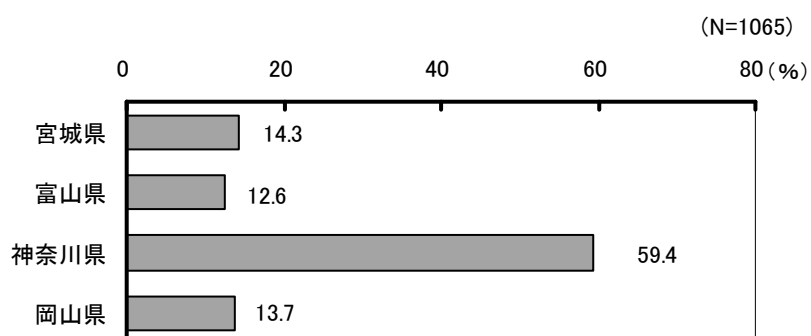
③ 回答者の住まいの都道府県

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)



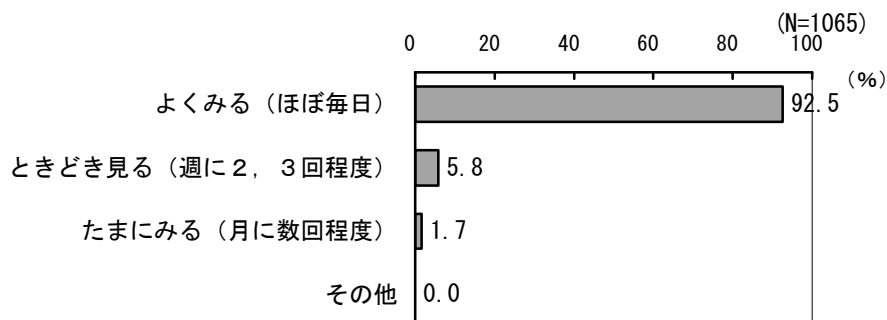
④ インターネットの利用状況

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)



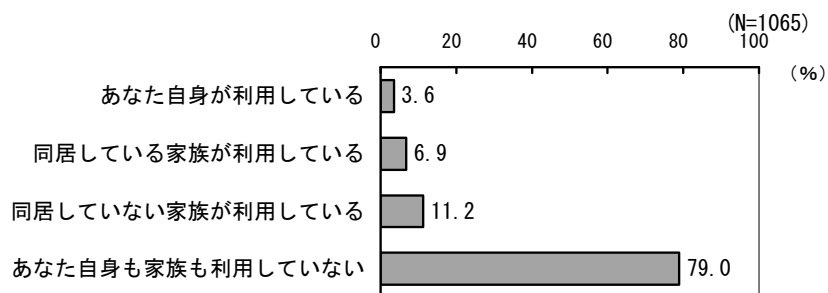
⑤ 介護保険サービスの利用状況

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）



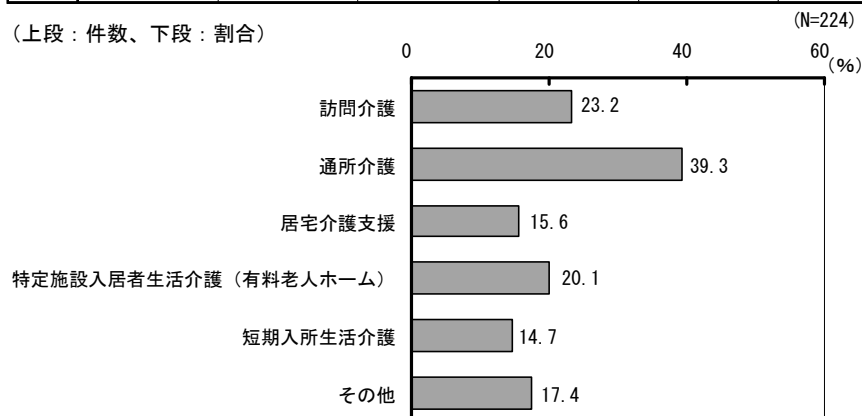
a. 利用しているサービス

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）



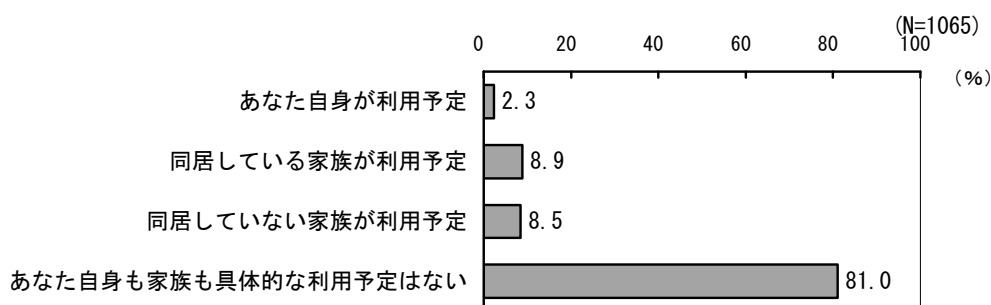
⑥ 介護保険サービスの利用予定

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

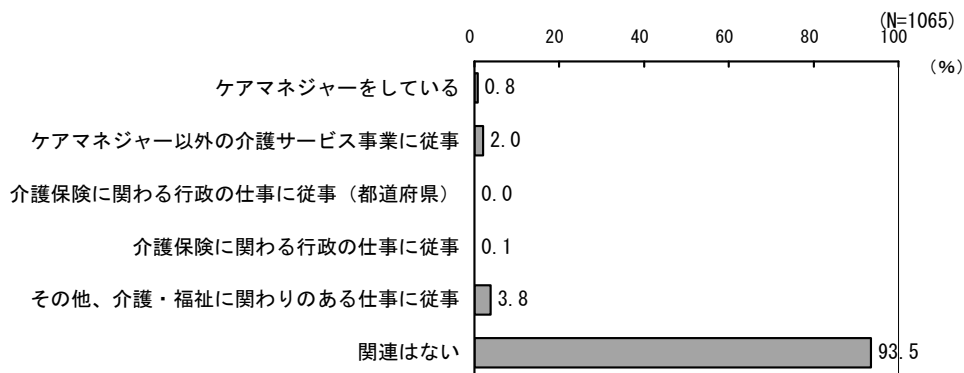
介護サービスに関係する仕事との関連については、「関連はない」(93.5%) が最も多く、次いで「その他、介護・福祉に関わりのある仕事に従事」(3.8%)、「ケアマネジャー以外の介護サービス事業に従事」(2.0%) であった。

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)



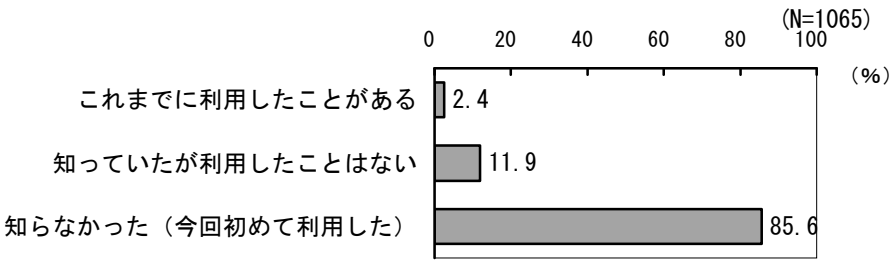
⑧ 「介護サービス情報の公表」システムの利用状況

「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	知らなかつ 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

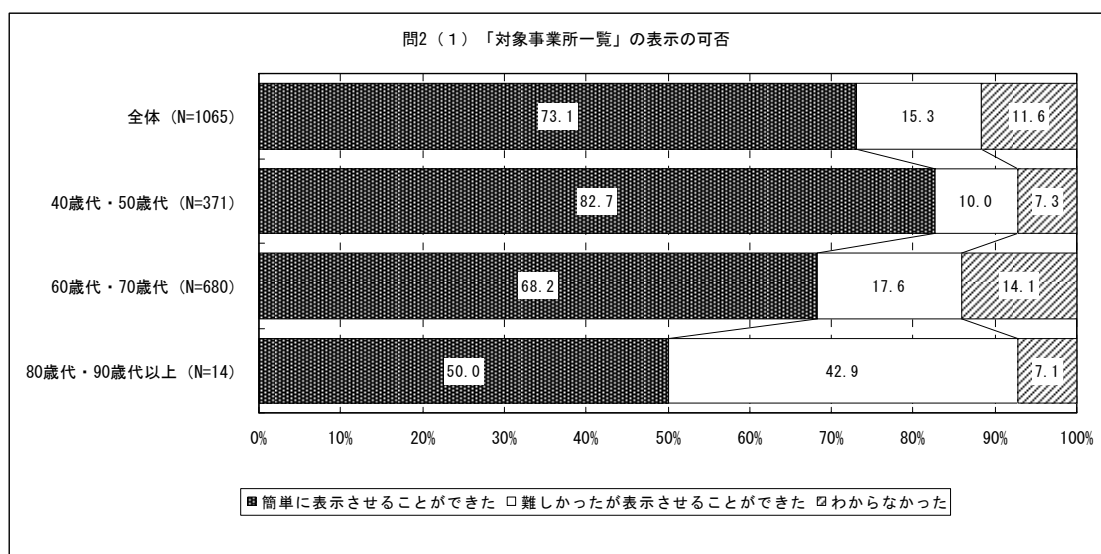
a. 回答者の年齢別、「対象事業所一覧画面」の表示の可否

「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 100.0	778 73.1	163 15.3	124 11.6
	40歳代・50歳代	371 100.0	307 82.7	37 10.0	27 7.3
	60歳代・70歳代	680 100.0	464 68.2	120 17.6	96 14.1
	80歳代・90歳代以上	14 100.0	7 50.0	6 42.9	1 7.1

(上段：件数、下段：割合)



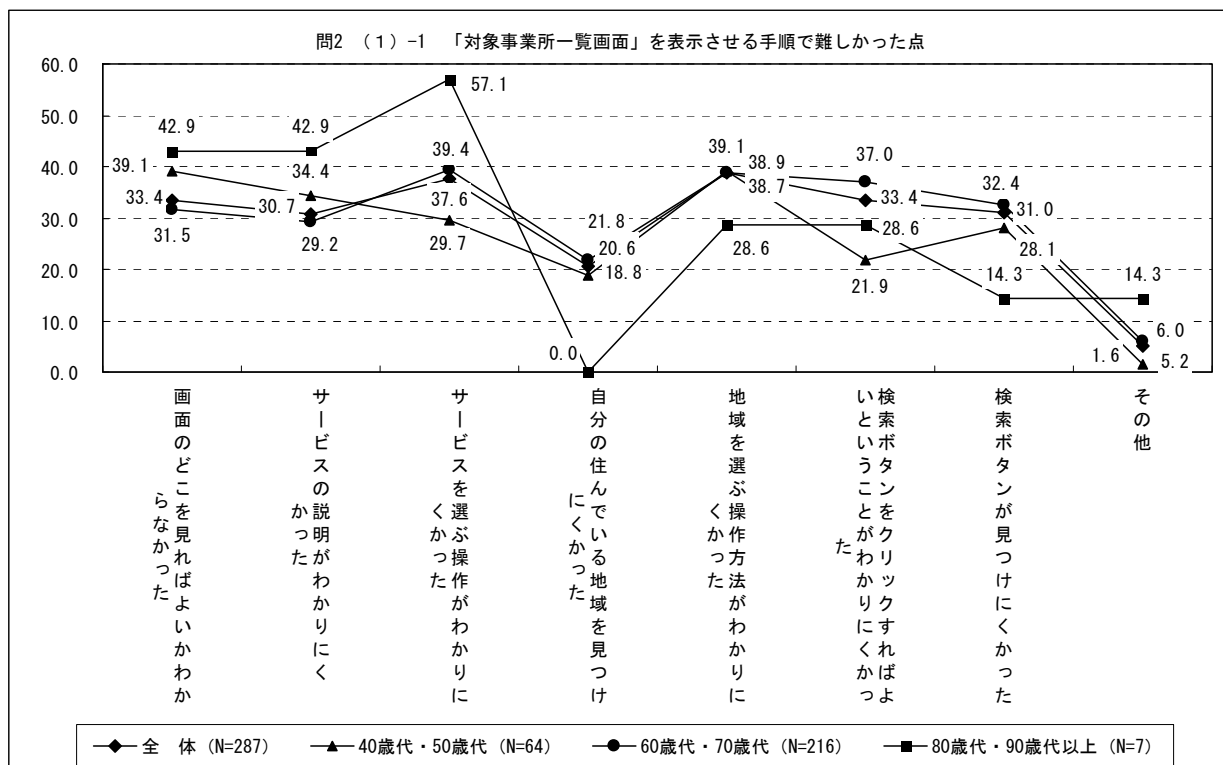
b. 回答者の年齢別、「対象事業所一覧画面」を表示させる手順で難しかった点

「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るに	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れなかった	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)



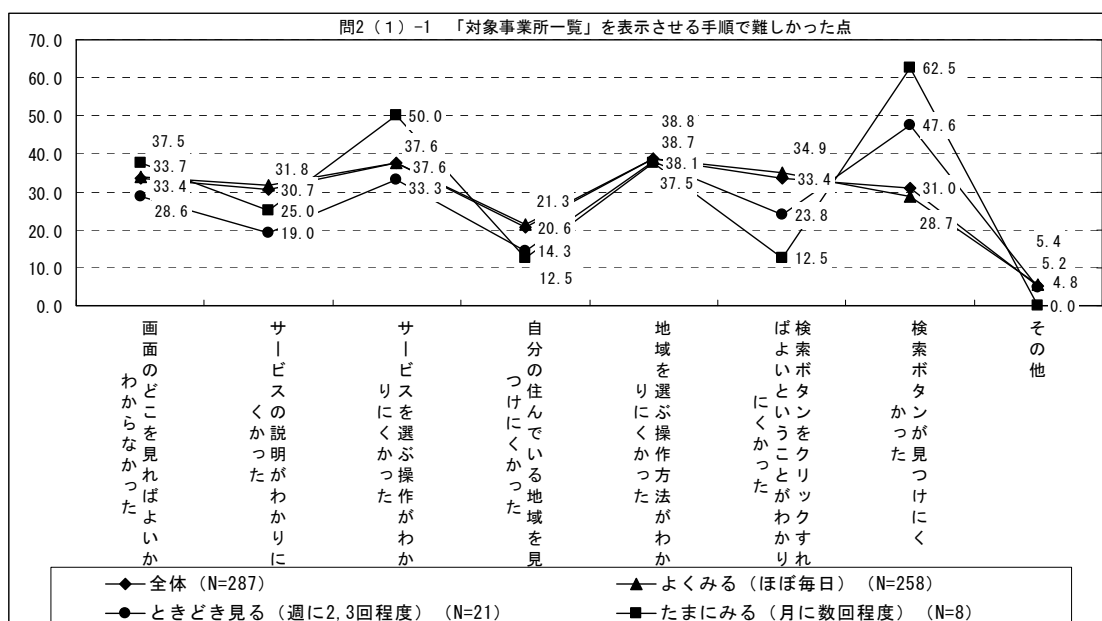
c. 回答者のインターネット利用状況別、「対象事業所一覧画面」を表示させる手順で難しかった点

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れなかった」「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れなかった	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）



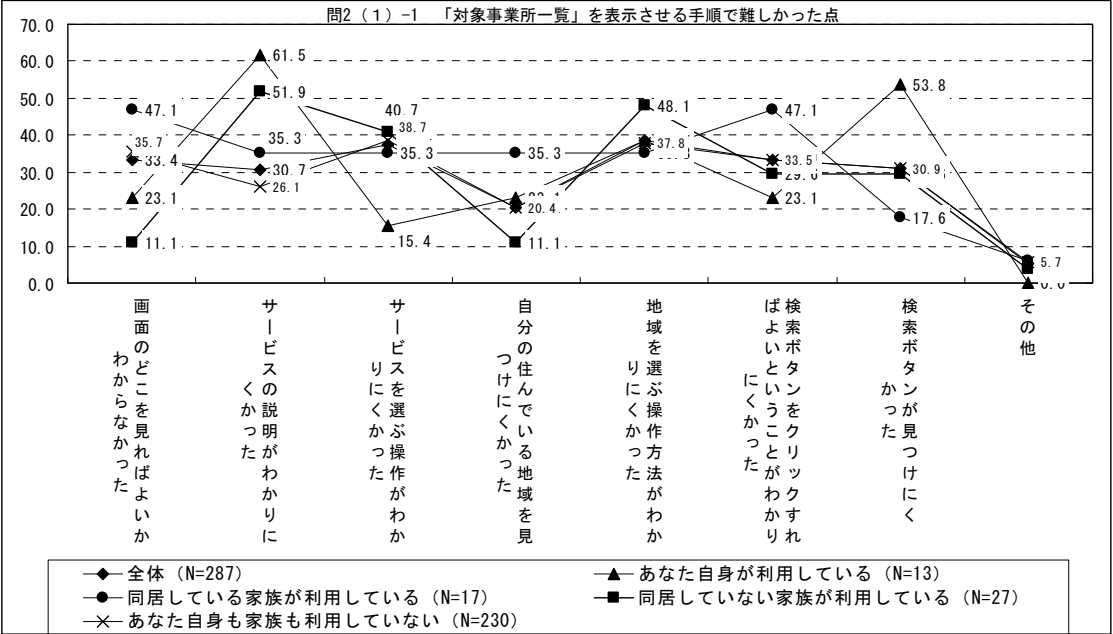
d. 家族の介護サービス利用状況別、「対象事業所一覧画面」を表示させる手順で難しかった点

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らなかった	サービスを選ぶ操作がわからなかった	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らなかった	検索ボタンをクリックすればよいということがわからなかった	検索ボタンが見つげにくかった	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

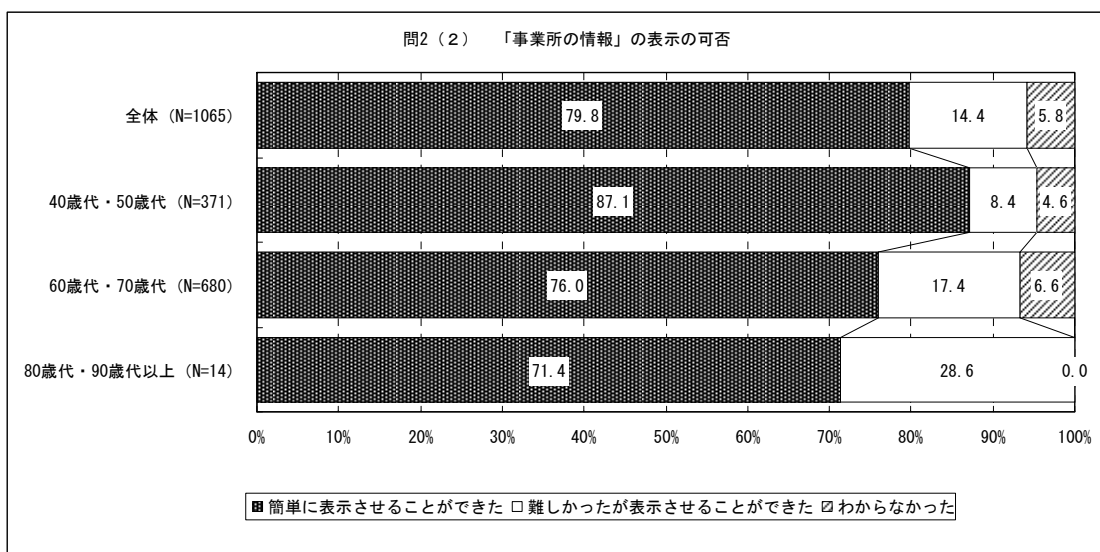
a. 回答者の年齢別、「事業所の情報」の表示の可否

「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)



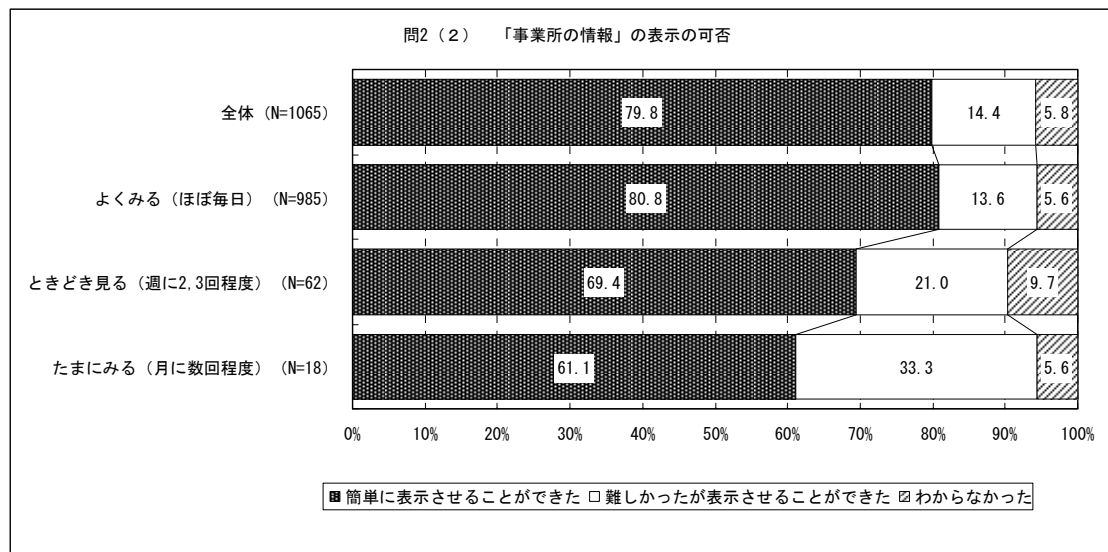
b. 回答者のインターネット利用状況別、「事業所の情報」の表示の可否

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)



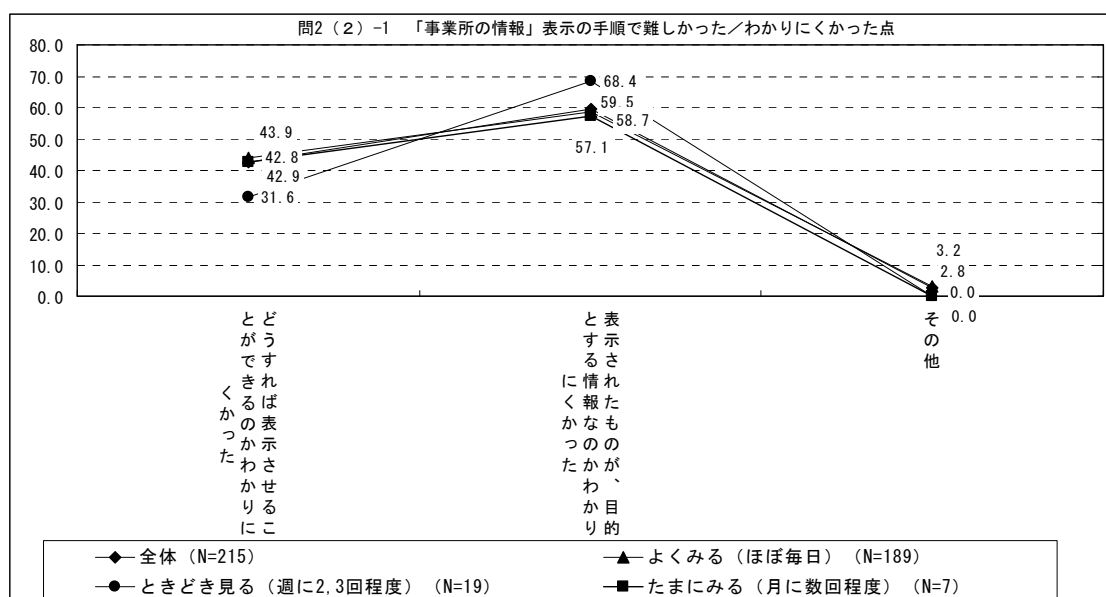
c. 回答者のインターネット利用状況別、「事業所の情報」表示の手順で難しかった／わかりにくかった点

「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

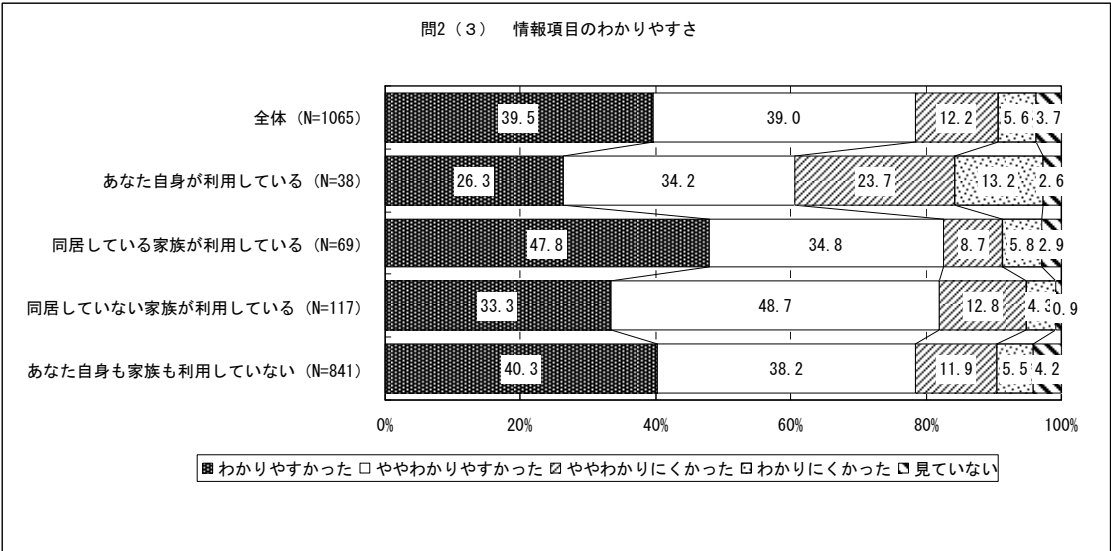
情報項目のわかりやすさについては、「わかりやすかった」(39.5%) が最も多く、次いで「ややわかりやすかった」(39.0%) であり、合計で 78.5%がわかりやすいと回答した。

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／家族の介護サービス利用状況	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

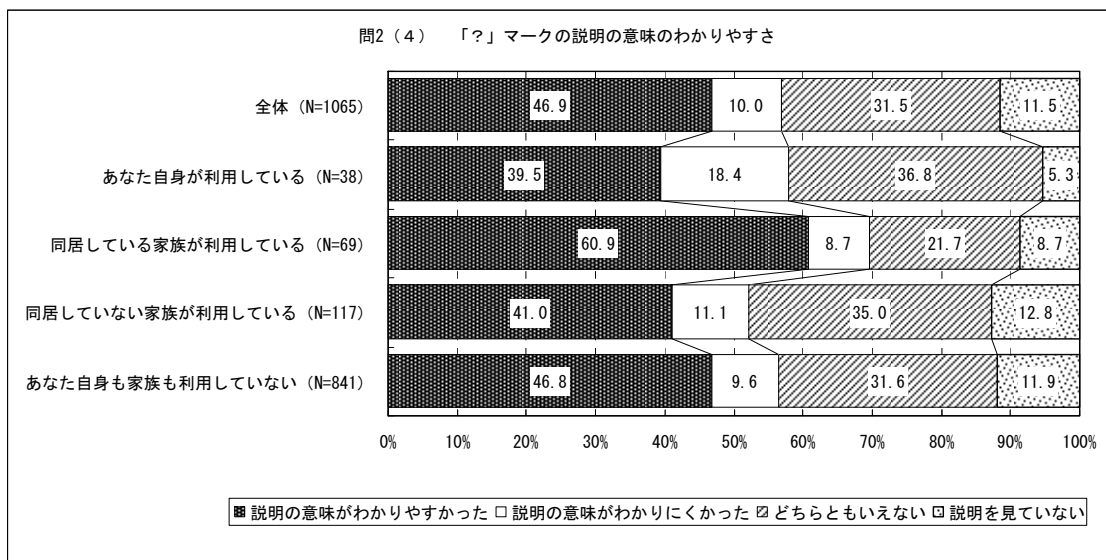
「？」マークの説明の意味のわかりやすさについては、「説明の意味がわかりやすかった」(46.9%)が最も多く、次いで「どちらともいえない」(31.5%)、「説明を見ていない」(11.5%)であった。

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／家族の介護サービス利用状況	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)



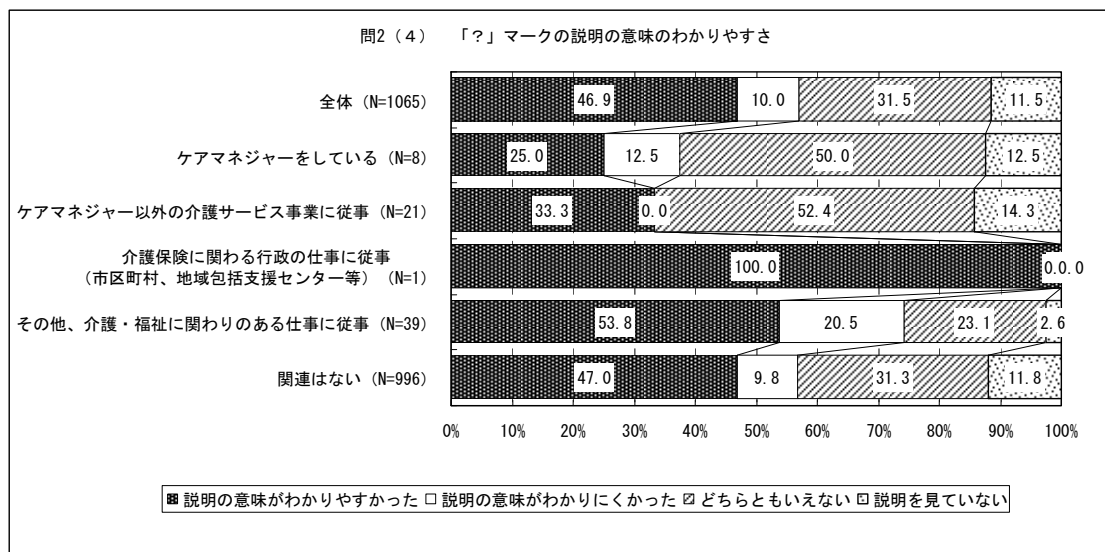
b. 回答者の立場別、「？」マークの説明の意味のわかりやすさ

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

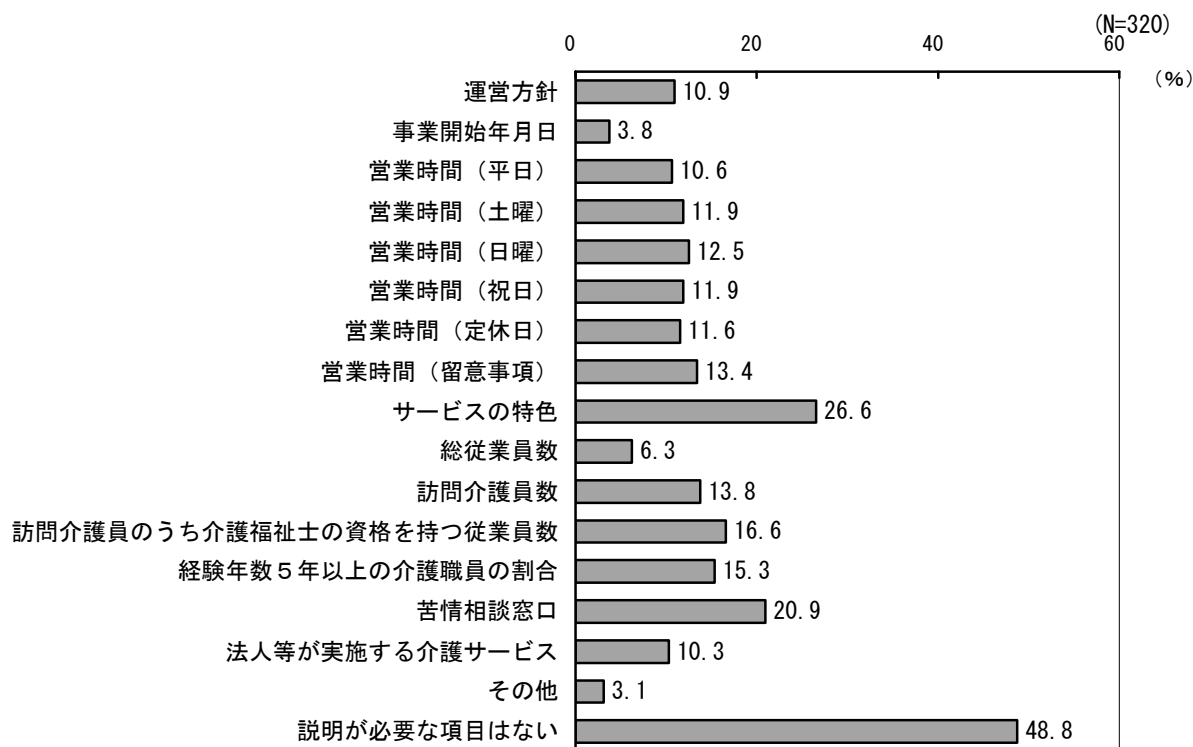
説明が必要な項目（訪問介護）については、「サービスの特色」（26.6%）が最も多く、次いで「苦情相談窓口」（20.9%）、「訪問介護員のうち介護福祉士の資格を持つ従業員数」（16.6%）であった。

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

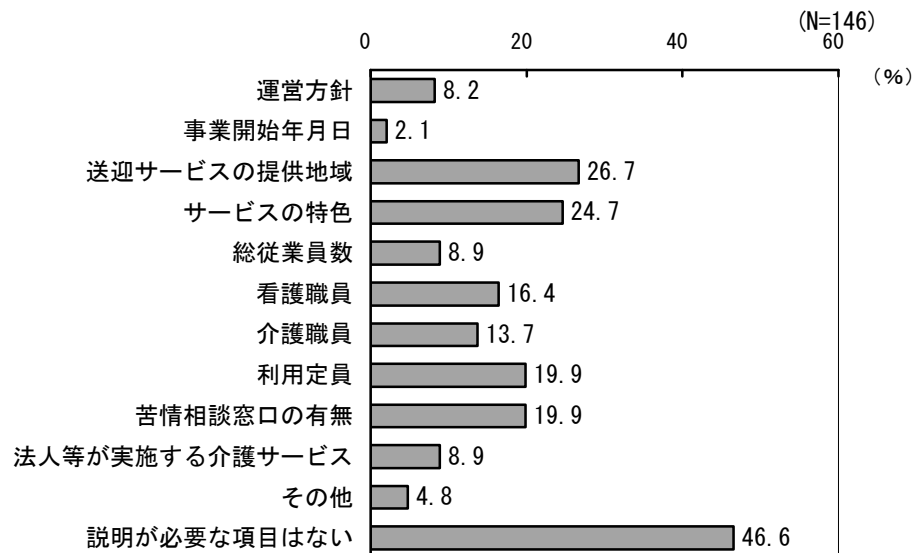
説明が必要な項目（通所介護）については、「送迎サービスの提供地域」（26.7%）が最も多く、次いで「サービスの特色」（24.7%）、「利用定員」「苦情相談窓口の有無」（各 19.9%）であった。

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。

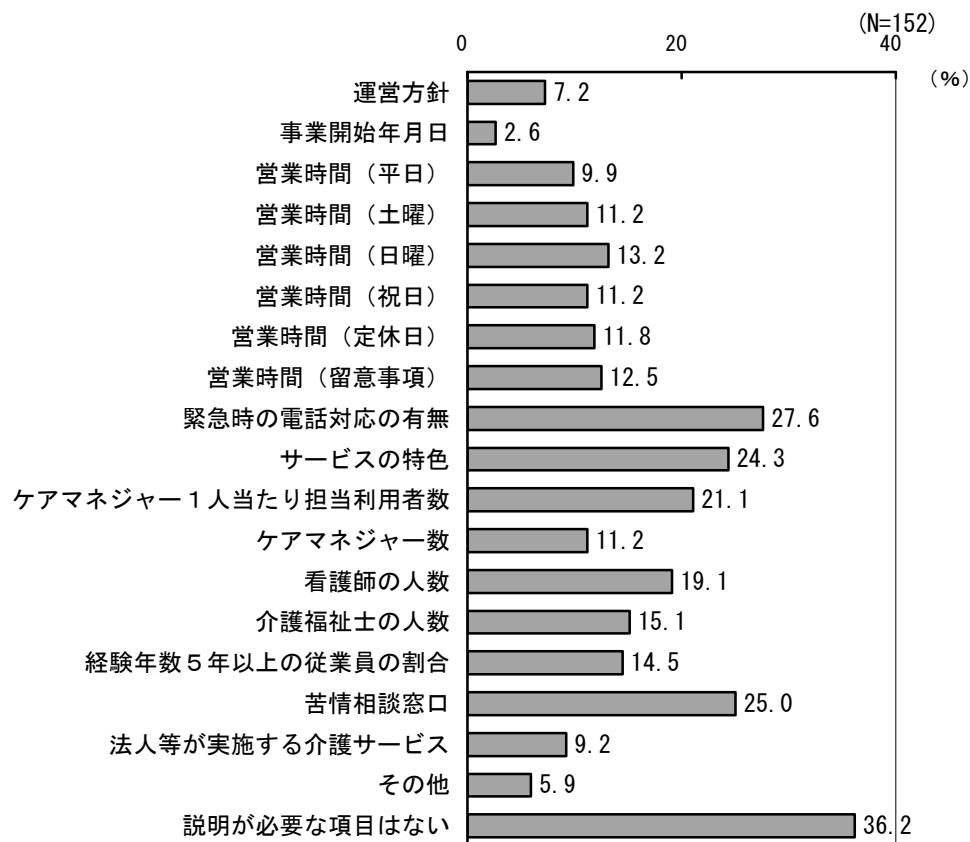
図表 47 説明が必要な項目【居宅介護支援】（複数回答）

	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）

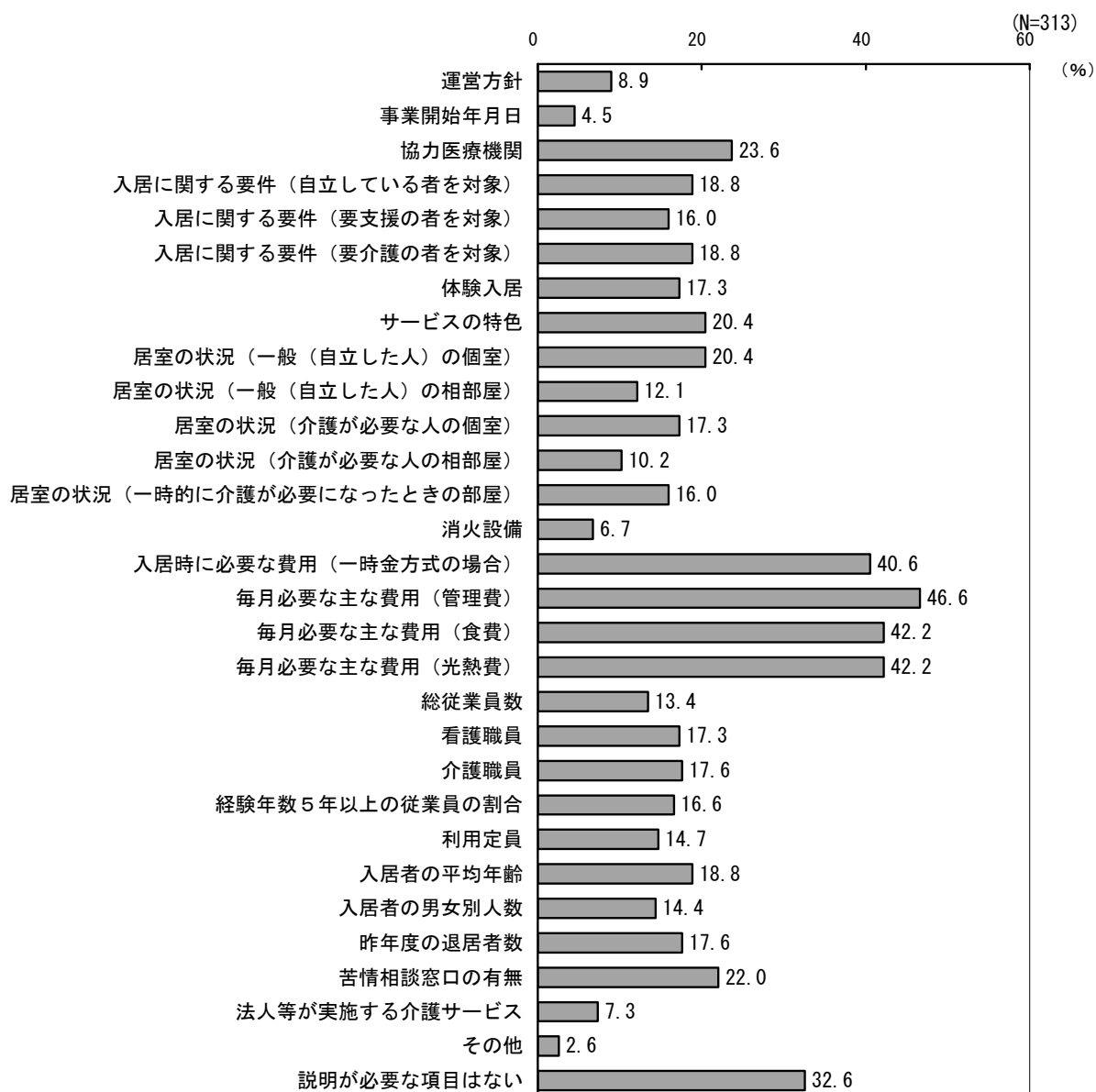
	サンプル数	運営方針	事業開始年月日	協力医療機関	入居に関する要件（自立している者を対象）	入居に関する要件（要支援の者を対象）	入居に関する要件（要介護の者を対象）	体験入居	サービスの特色	居室の状況（一般（自立した人）の個室）	居室の状況（一般（自立した人）の相部屋）
全体	313	28	14	74	59	50	59	54	64	64	38
%	100.0	8.9	4.5	23.6	18.8	16.0	18.8	17.3	20.4	20.4	12.1

	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

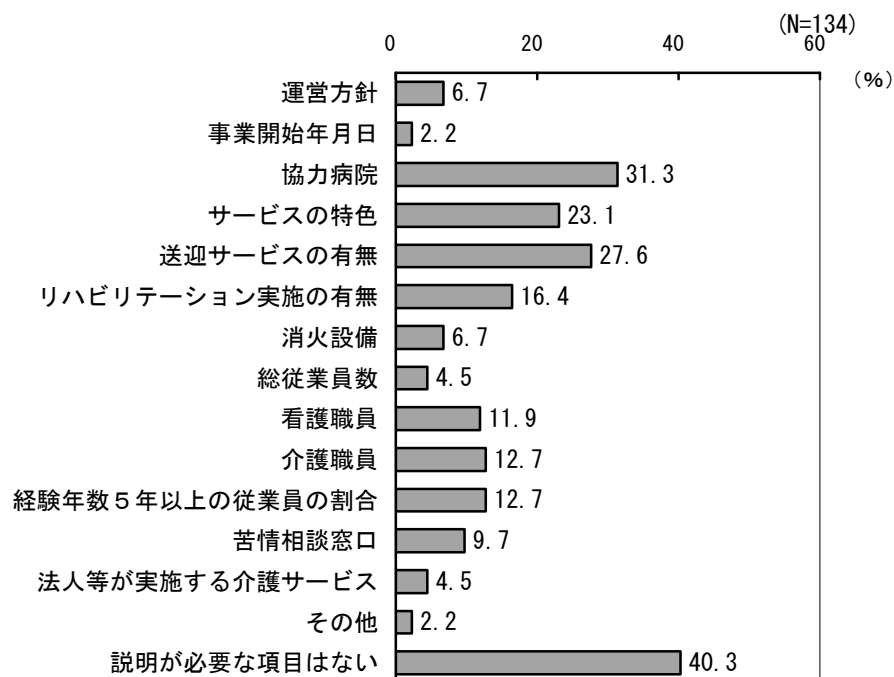
説明が必要な項目（短期入所生活介護）については、「協力病院」（31.3%）が最も多く、次いで「送迎サービスの有無」（27.6%）、「サービスの特色」（23.1%）であった。

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

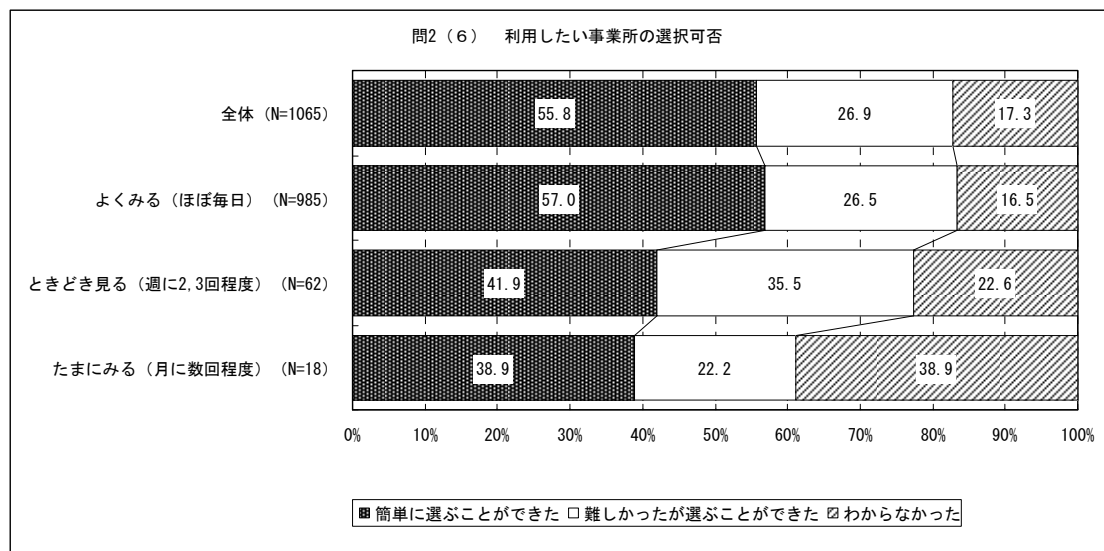
利用したい事業所の選択可否については、「簡単に選ぶことができた」(55.8%)が最も多く、次いで「難しかったが選ぶことができた」(26.9%)、「わからなかった」(17.3%)であった。

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)



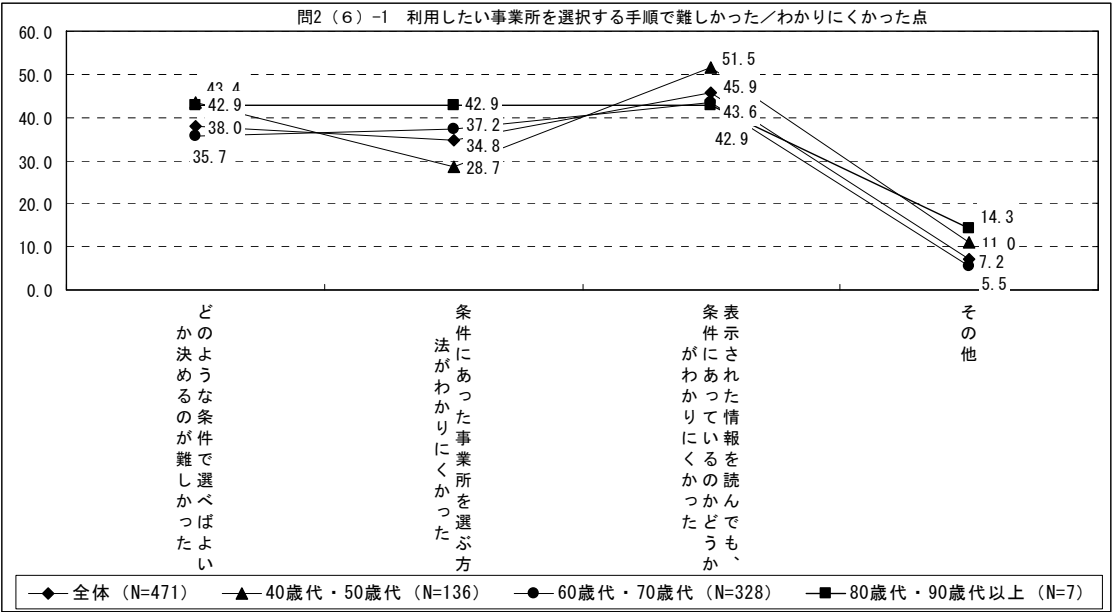
b. 回答者の年齢別、利用したい事業所を選択する手順で難しかった／わかりにくかった点

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

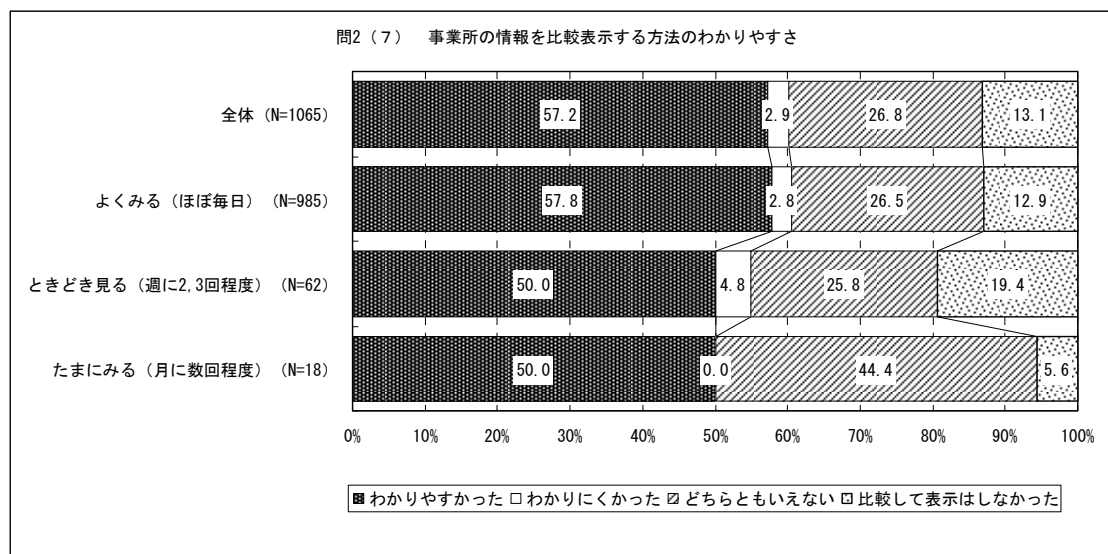
a. 回答者のインターネット利用状況別、事業所の情報を比較表示する方法のわかりやすさ

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

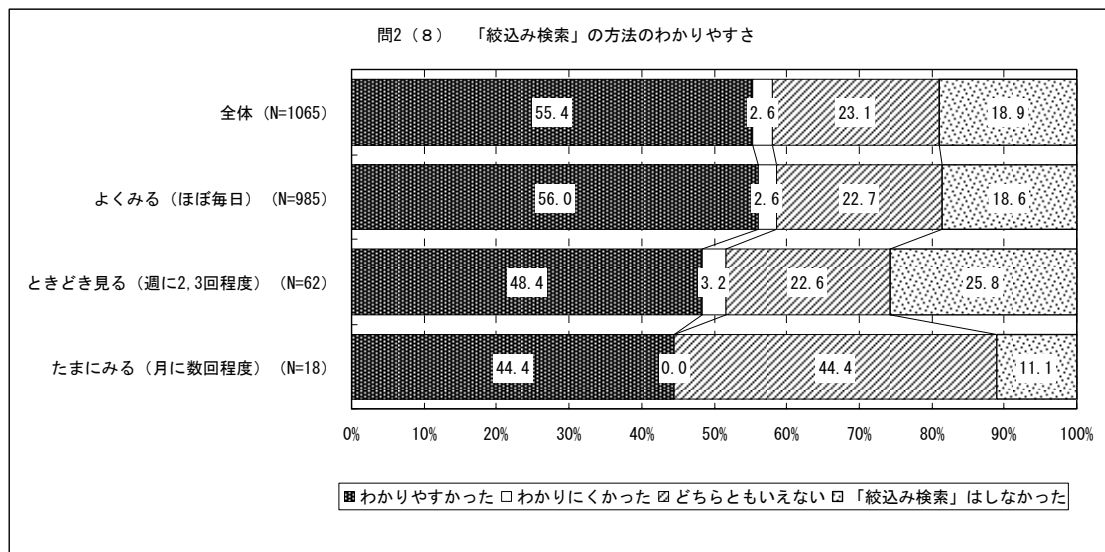
a. 回答者のインターネット利用状況別、「絞込み検索」の方法のわかりやすさ

「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

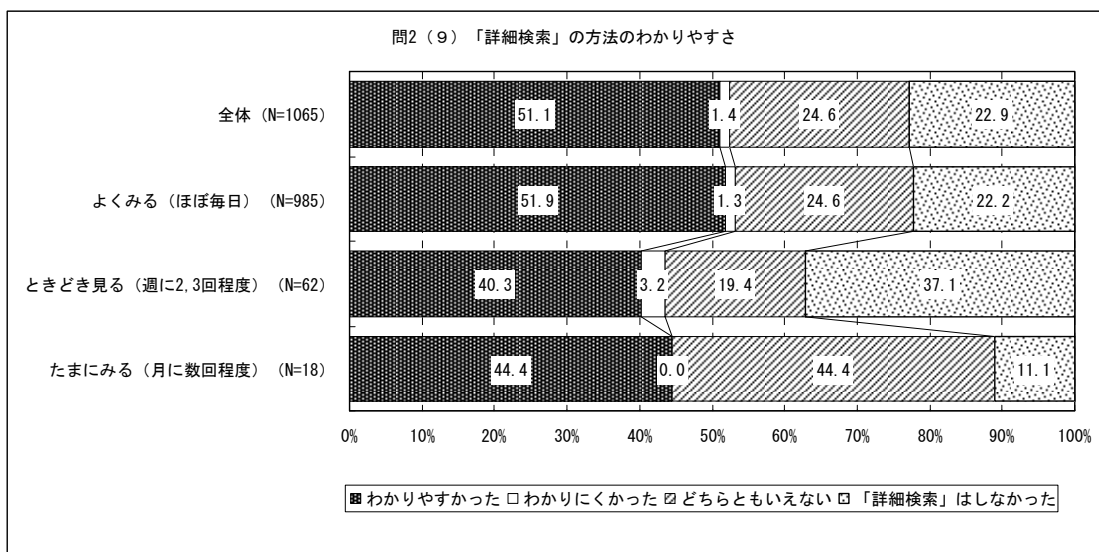
a. 回答者のインターネット利用状況別、「詳細検索」の方法のわかりやすさ

「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

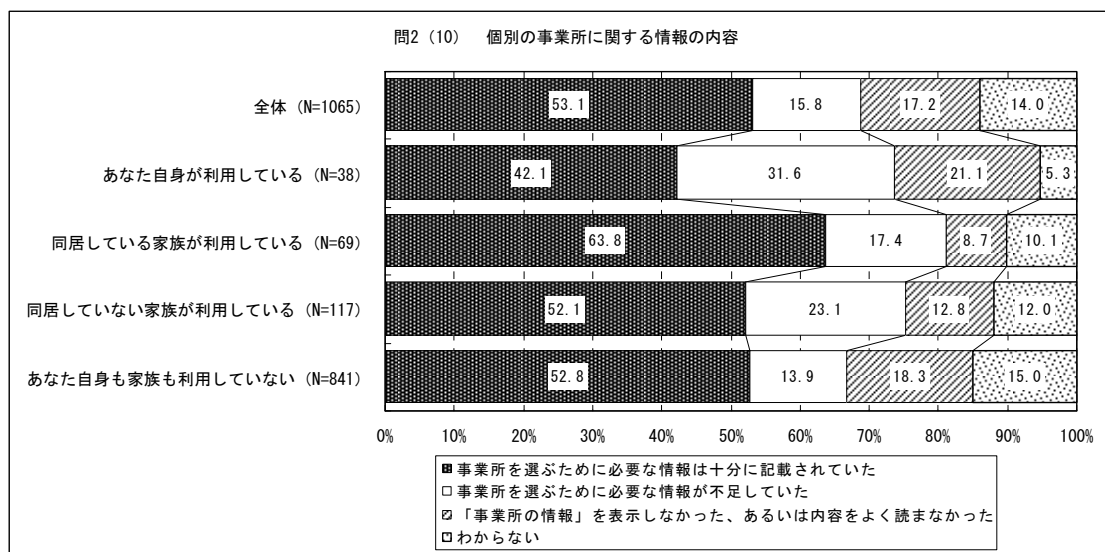
個別の事業所に関する情報の内容については、「事業所を選ぶために必要な情報は十分に記載されていた」(53.1%) が最も多く、次いで「「事業所の情報」を表示しなかった、あるいは内容をよく読まなかった」(17.2%)、「事業所を選ぶために必要な情報が不足していた」(15.8%) であった。

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 100.0	565 53.1	168 15.8	183 17.2	149 14.0
	あなた自身が利用している	38 100.0	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	69 100.0	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	117 100.0	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	841 100.0	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

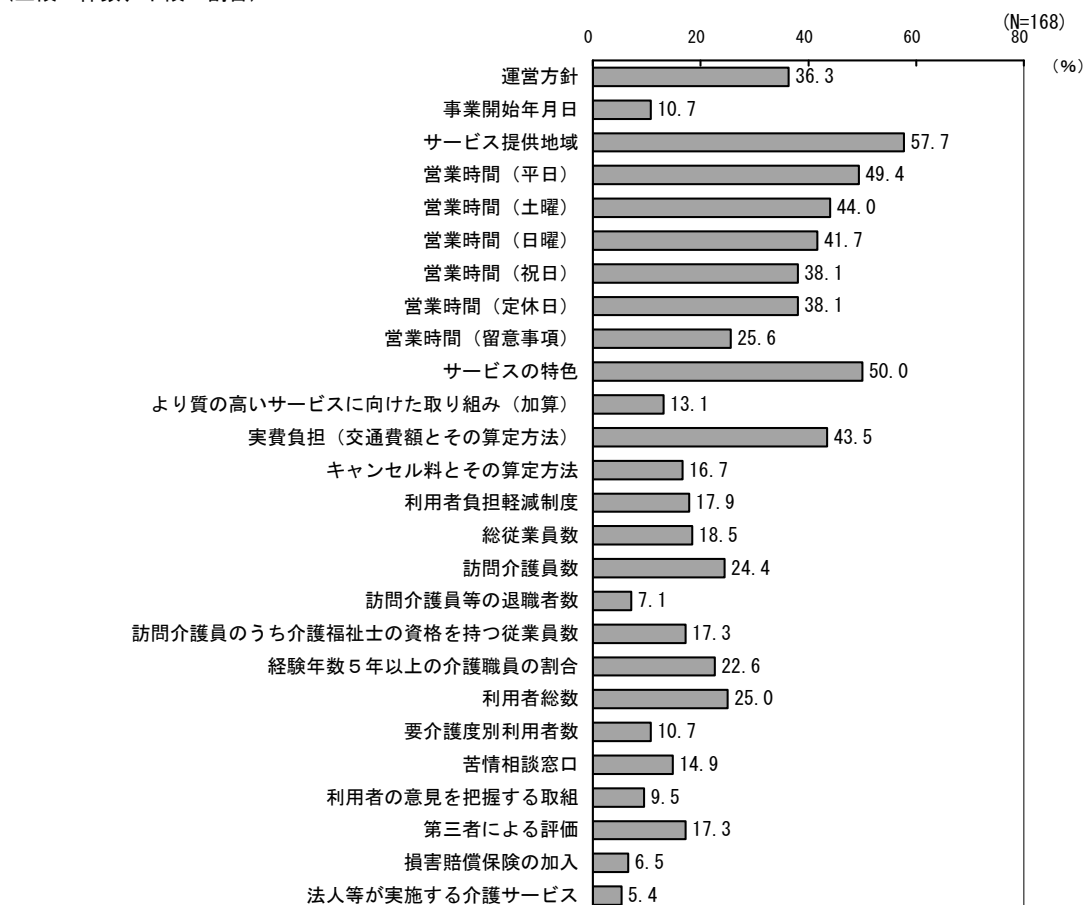
事業所を選ぶために使用した情報（訪問介護）については、「サービス提供地域」（57.7%）が最も多く、次いで「サービスの特色」（50.0%）、「営業時間（平日）」（49.4%）、「営業時間（土曜）」（44.0%）であった。

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。

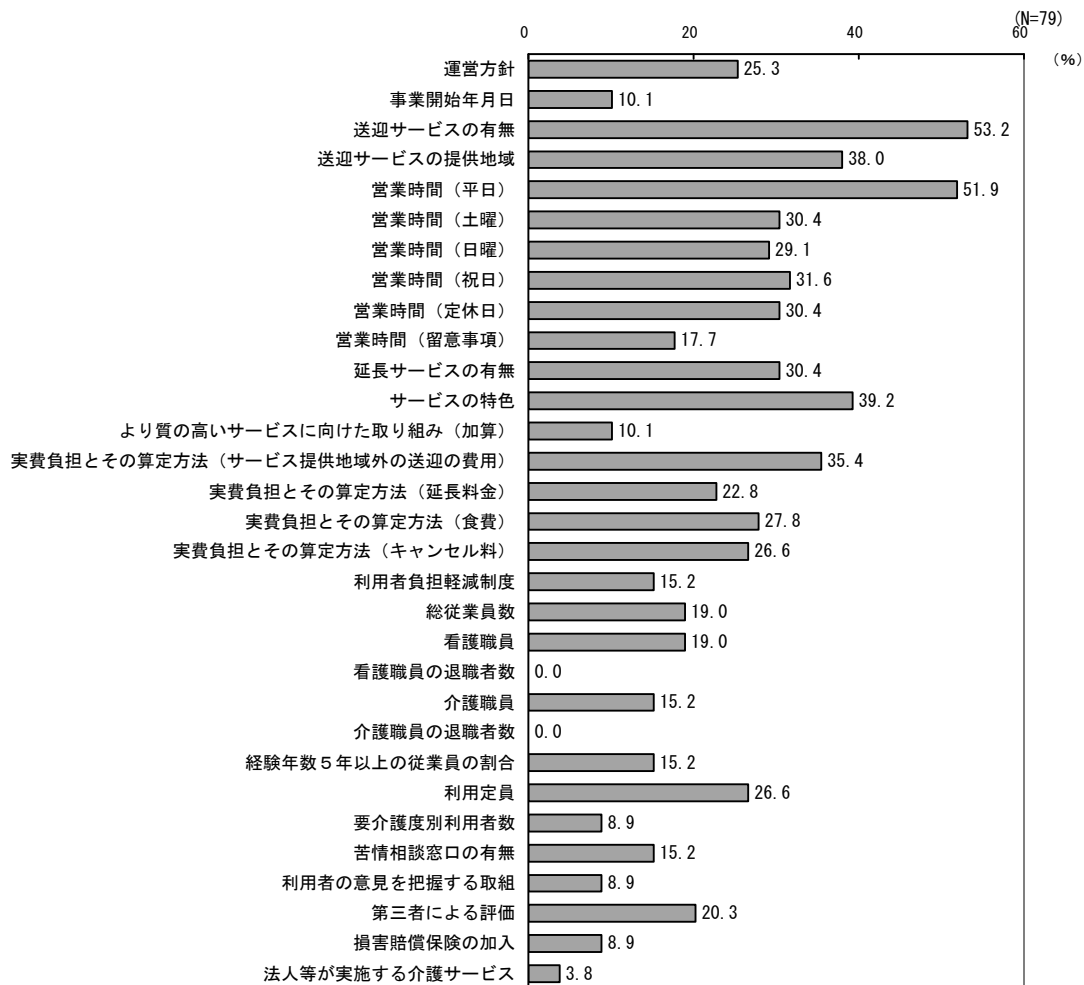
図表 57 事業所を選ぶために使用した情報【通所介護】（複数回答）

	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

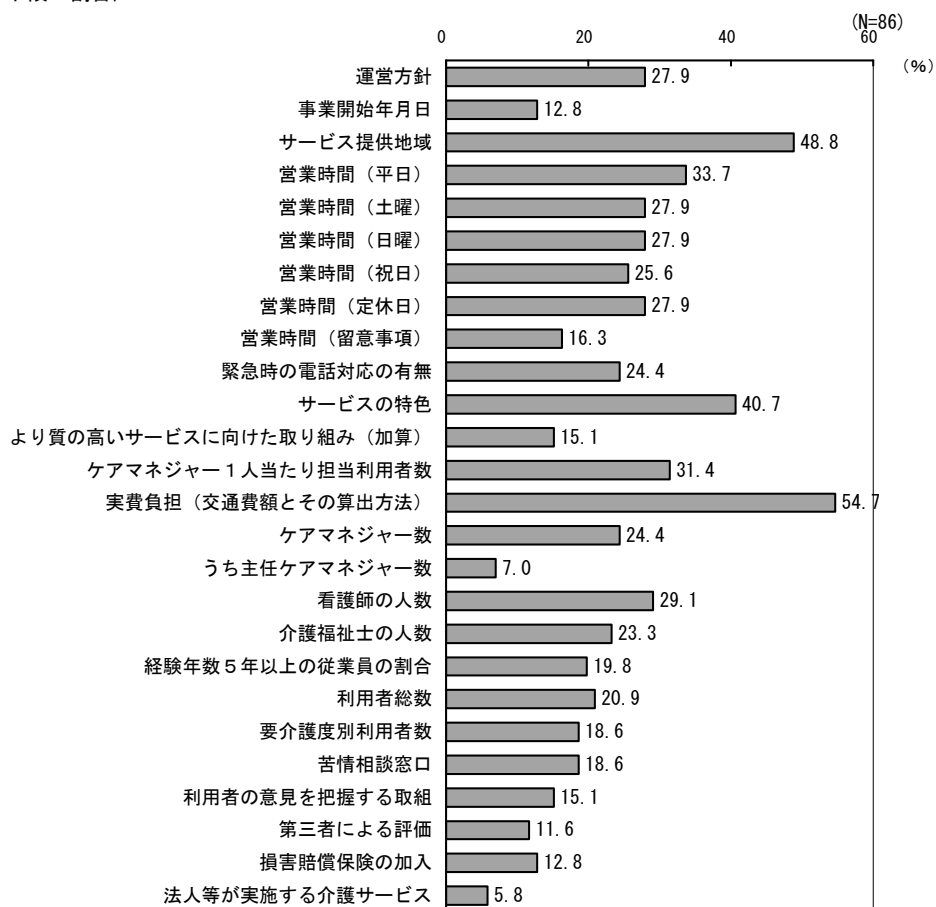
事業所を選ぶために使用した情報（居宅介護支援）については、「実費負担（交通費額とその算出方法）」（54.7%）が最も多く、次いで「サービス提供地域」（48.8%）、「サービスの特色」（40.7%）、「営業時間（平日）」（33.7%）であった。

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。

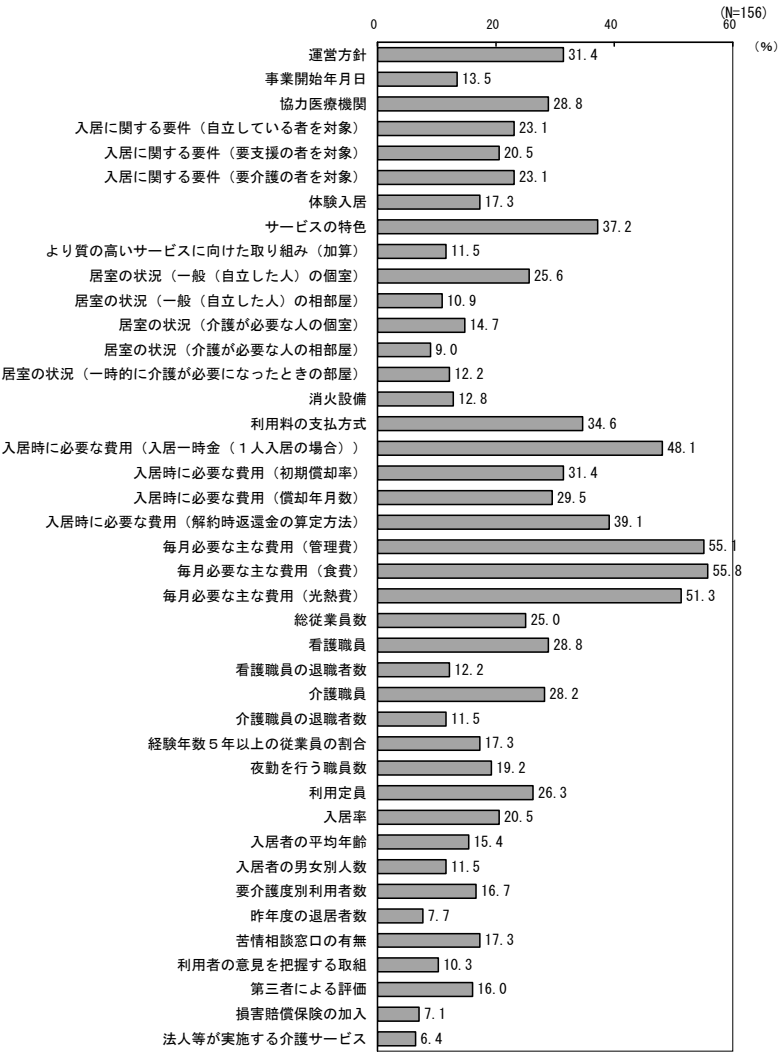
図表 59 事業所を選ぶために使用した情報【特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）】（複数回答）

	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

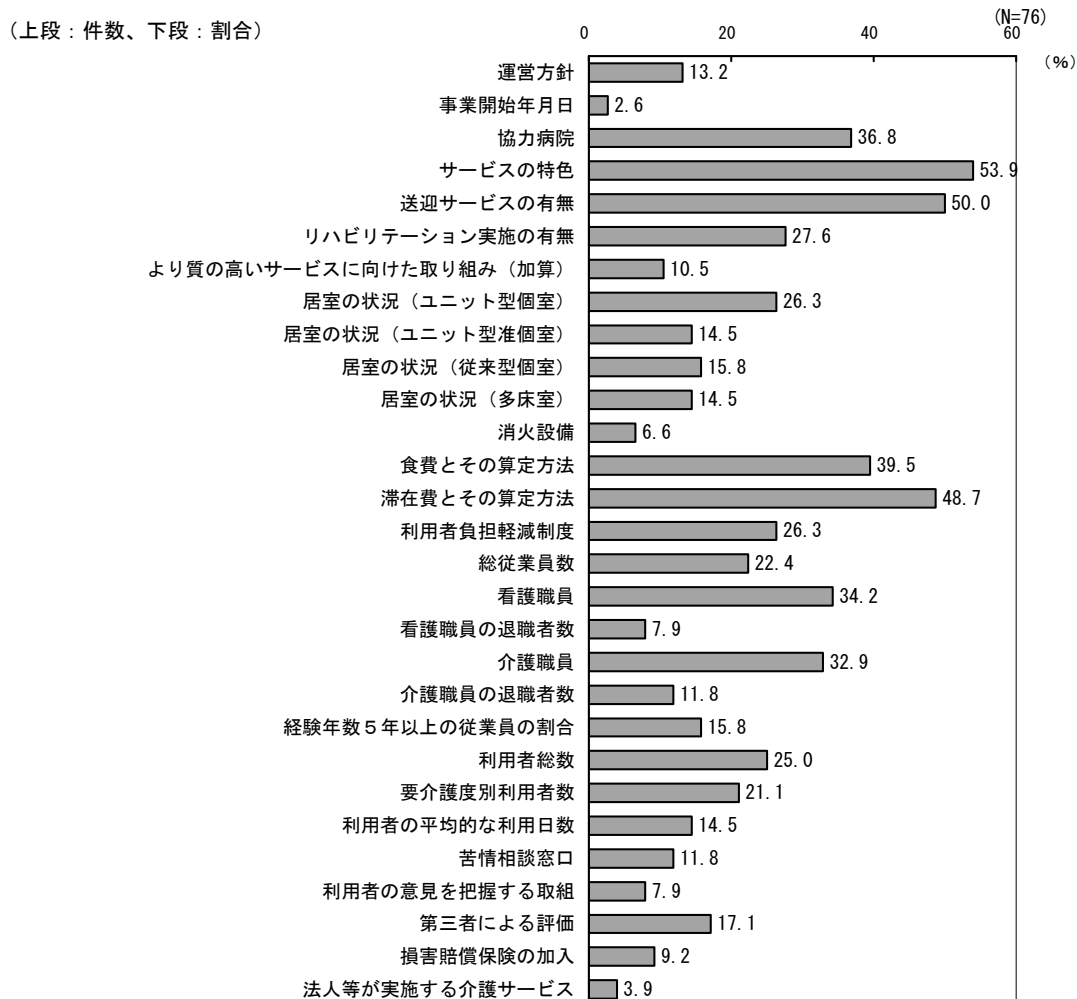
事業所を選ぶために使用した情報（短期入所生活介護）については、「サービスの特色」（53.9%）が最も多く、次いで「送迎サービスの有無」（50.0%）、「滞在費とその算定方法」（48.7%）であった。

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	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



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

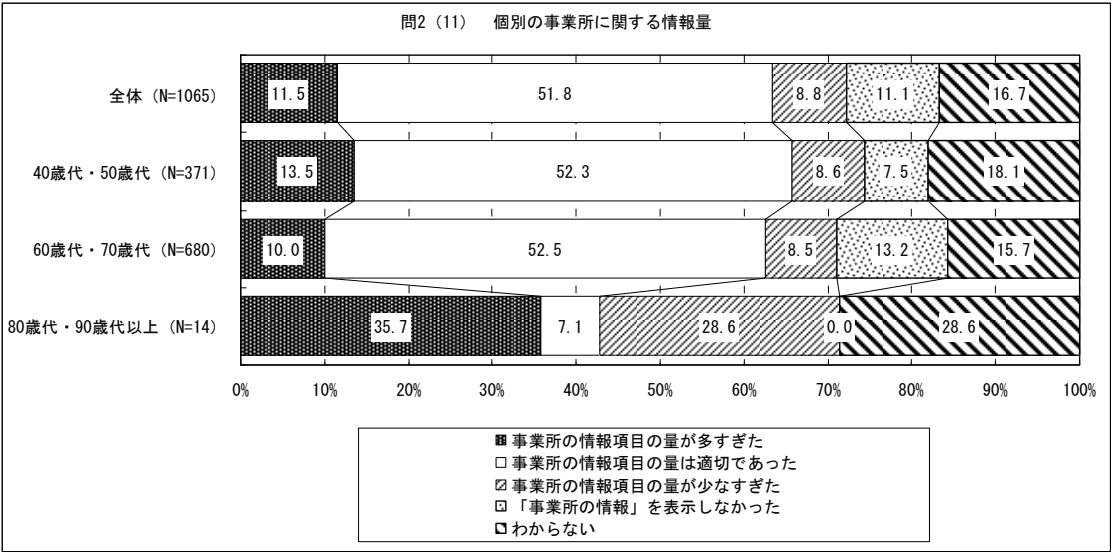
個別の事業所に関する情報量については、「事業所の情報項目の量は適切であった」（51.8%）が最も多く、次いで「わからない」（16.7%）、「事業所の情報項目の量が多すぎた」（11.5%）であった。

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）



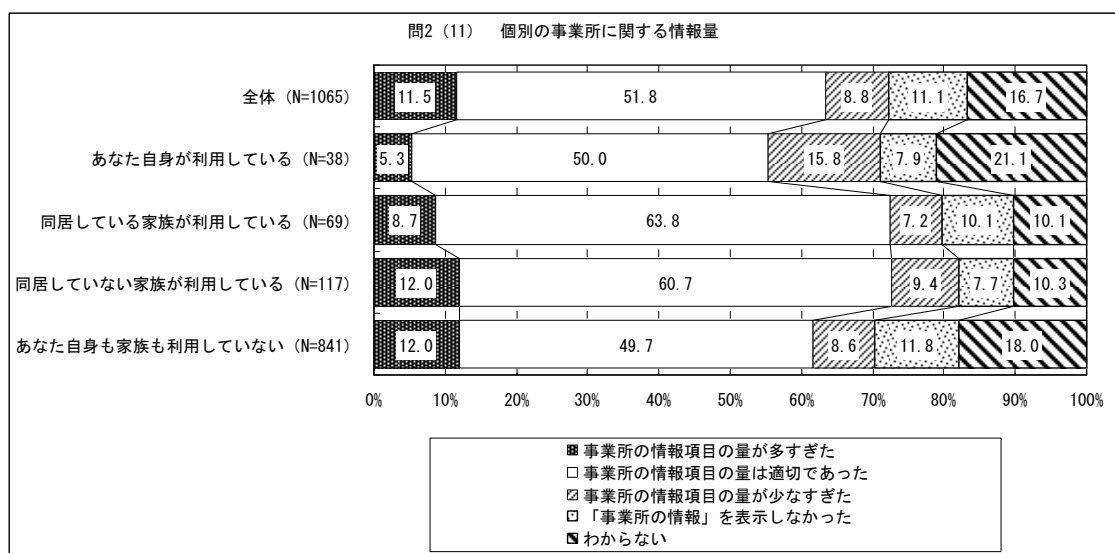
b. 家族の介護サービス利用状況別、個別の事業所に関する情報量

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

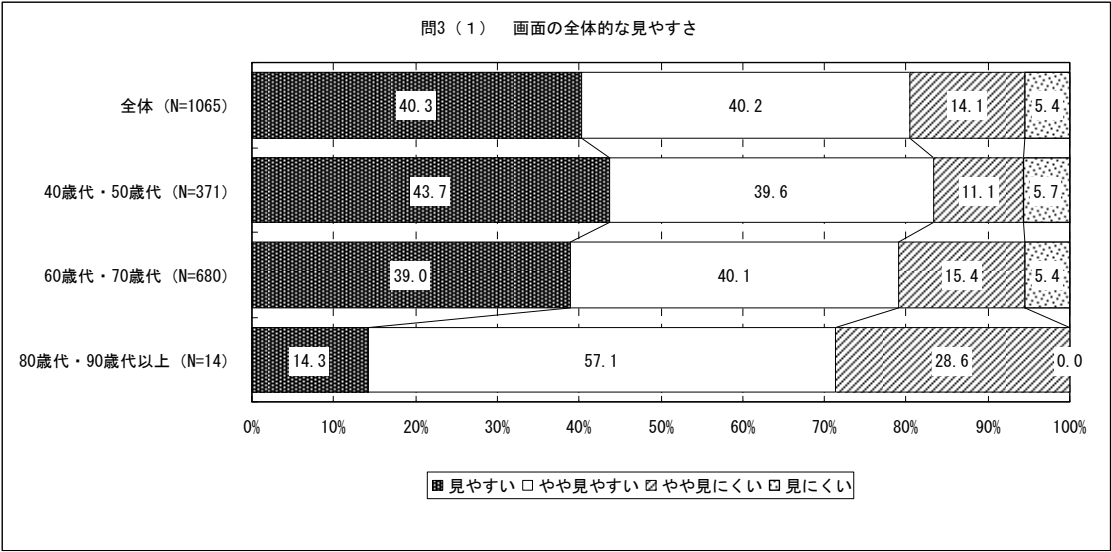
画面の全体的な見やすさについては、「見やすい」(40.3%) が最も多く、次いで「やや見やすい」(40.2%)、「やや見にくい」(14.1%) であった。

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

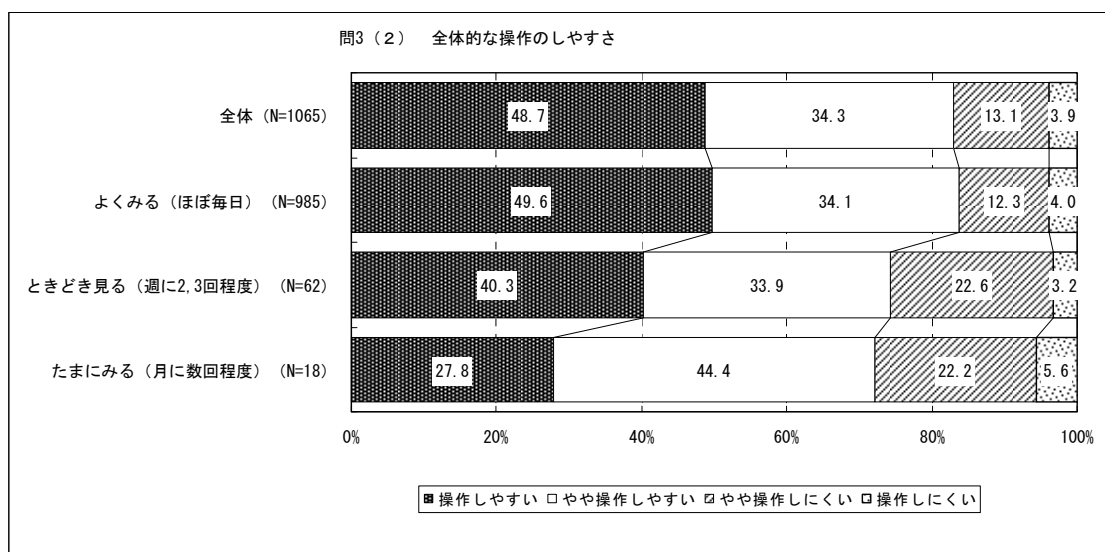
全体的な操作のしやすさについては、「操作しやすい」(48.7%) が最も多く、次いで「やや操作しやすい」(34.3%)、「やや操作しにくい」(13.1%) であった。

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

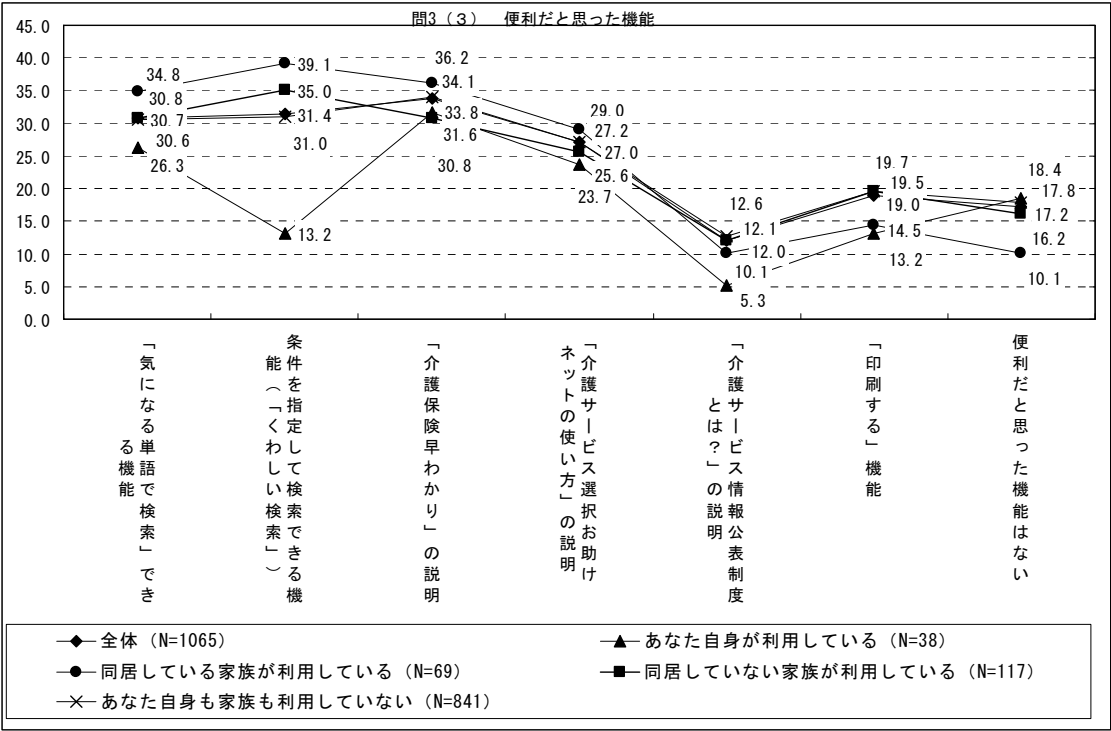
便利だと思った機能については、「介護保険早わかり」の説明（33.8%）が最も多く、次いで「条件を指定して検索できる機能（「くわしい検索」）」（31.4%）、「気になる単語で検索」できる機能（30.7%）、「介護サービス選択お助けネットの使い方」の説明（27.0%）であった。

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／家族の介護サービス利用状況	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
あなた自身も家族も利用していない	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)



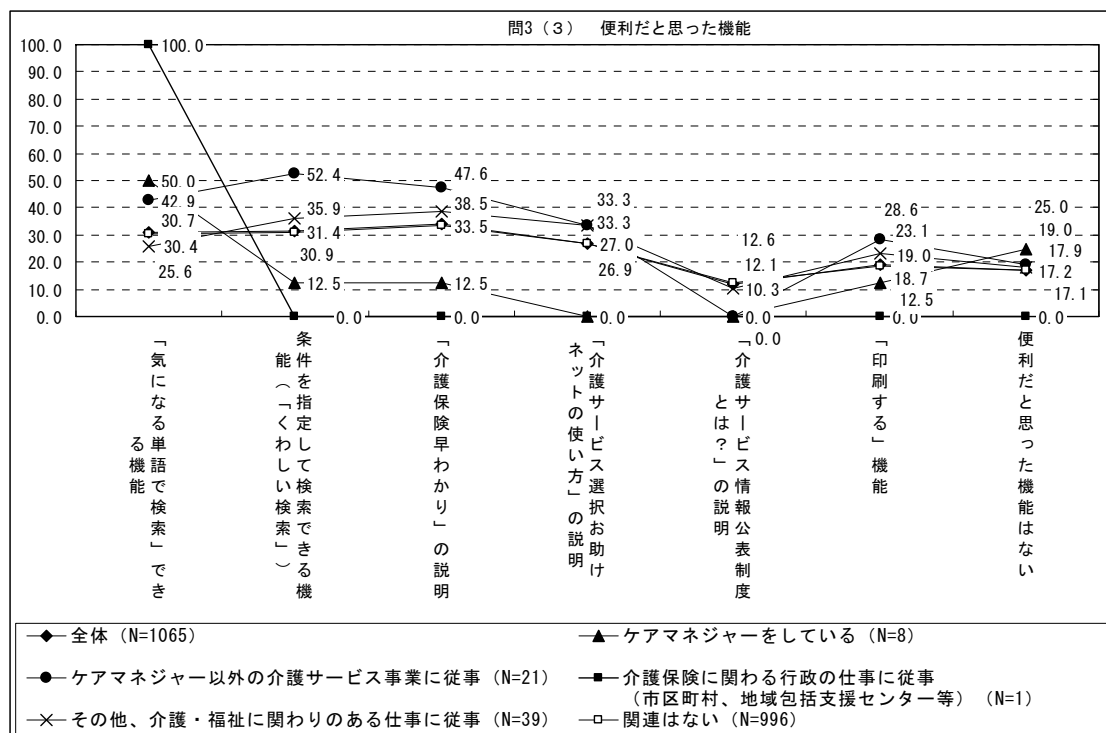
b. 回答者の立場別、便利だと思った機能

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

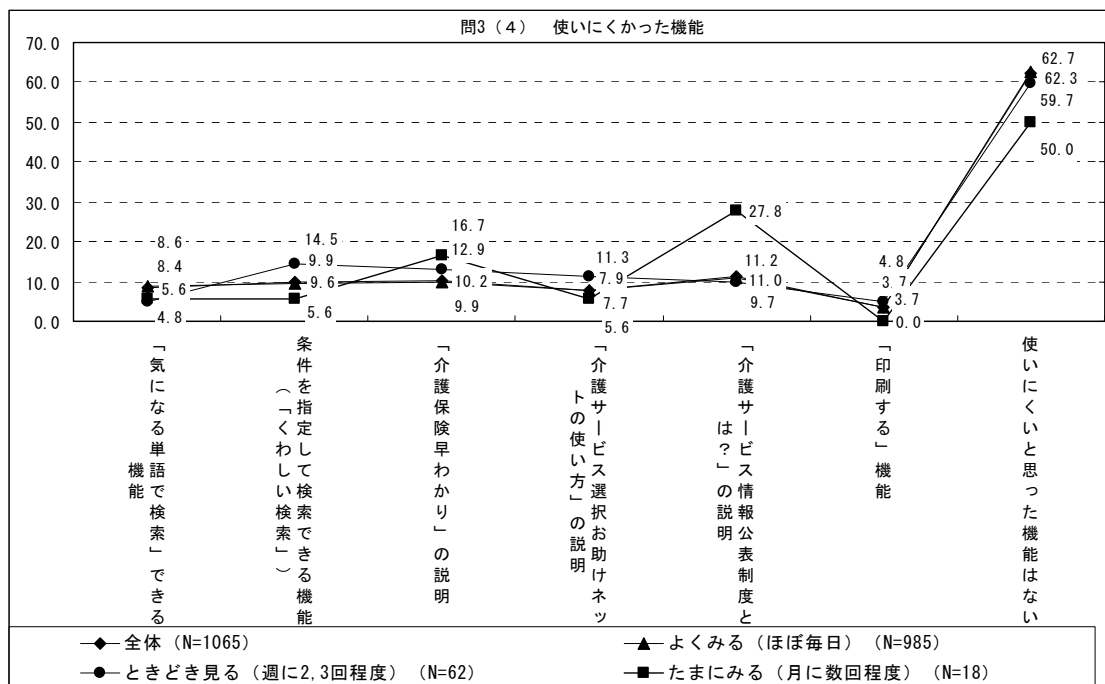
使いにくかった機能については、「使いにくいと思った機能はない」(62.3%)が最も多く、次いで「介護サービス情報公表制度とは？」の説明(11.2%)、「介護保険早わかり」の説明(10.2%)であった。

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	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	89	105	109	84	119	39	664
		100.0	8.4	9.9	10.2	7.9	11.2	3.7	62.3
	よくみる(ほぼ毎日)	985	85	95	98	76	108	36	618
		100.0	8.6	9.6	9.9	7.7	11.0	3.7	62.7
	ときどき見る(週に2,3回程度)	62	3	9	8	7	6	3	37
		100.0	4.8	14.5	12.9	11.3	9.7	4.8	59.7
	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

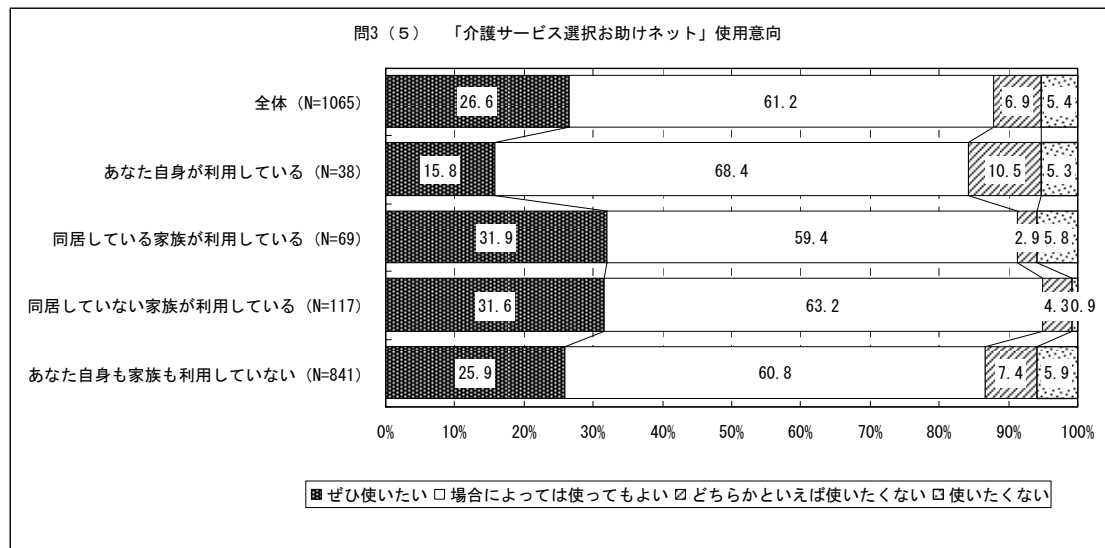
「介護サービス選択お助けネット」使用意向については、「場合によっては使ってもよい」(61.2%) が最も多く、次いで「ぜひ使いたい」(26.6%)、「どちらかといえば使いたくない」(6.9%)であった。

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 100.0	283 26.6	652 61.2	73 6.9	57 5.4
	あなた自身が利用している	38 100.0	6 15.8	26 68.4	4 10.5	2 5.3
	同居している家族が利用している	69 100.0	22 31.9	41 59.4	2 2.9	4 5.8
	同居していない家族が利用している	117 100.0	37 31.6	74 63.2	5 4.3	1 0.9
	あなた自身も家族も利用していない	841 100.0	218 25.9	511 60.8	62 7.4	50 5.9

(上段：件数、下段：割合)



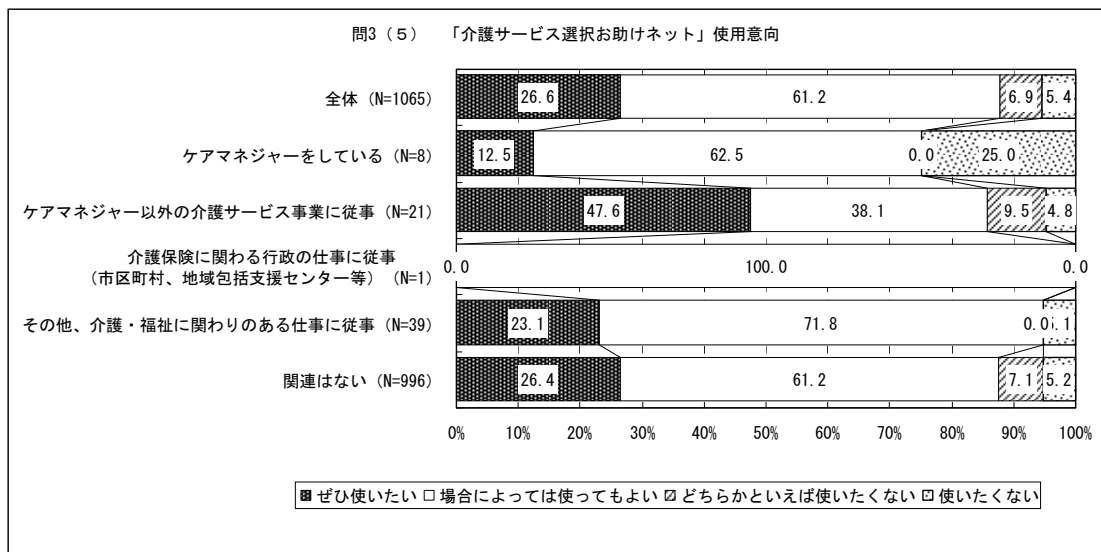
b. 回答者の立場別、「介護サービス選択お助けネット」使用意向

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 100.0	283 26.6	652 61.2	73 6.9	57 5.4
	ケアマネジャーをしている	8 100.0	1 12.5	5 62.5	0 0.0	2 25.0
	ケアマネジャー以外の介護サービス事業に従事	21 100.0	10 47.6	8 38.1	2 9.5	1 4.8
	介護保険に関わる行政の仕事に従事	1 100.0	0 0.0	1 100.0	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	9 23.1	28 71.8	0 0.0	2 5.1
	関連はない	996 100.0	263 26.4	610 61.2	71 7.1	52 5.2

(上段：件数、下段：割合)



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みると、「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)
- ・ 回答者の年齢でみると、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みると、「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%以上の人が「「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」を挙げていた。(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²

○ 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%)」「検索ボタンが見つけにくかった(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))

²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%以上の人が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利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みると、「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、お気に入りに追加した。
- ・ 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 70 「介護サービス選択お助けネット」改善要望（事業所情報の提供）

区分	内容	ユーザ層			
		利用者	家族	関係職種	一般 都道府県等 担当者
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	訪問介護：「サービスの特色」「苦情相談窓口」など	●	●	●
		通所介護： 「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」など	●	●	●
		居宅介護支援：「緊急時の電話対応の有無」「苦情相談窓口」「サービスの特色」など	●	●	●
		特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）： 「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）」など	●	●	●
		短期入所生活介護：「協力病院」「送迎サービスの有無」「サービスの特色」など	●	●	●
	？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	●	●	●
		色使いを改善してほしい	●	●	●
		説明の意味がわかりにくい、説明が長い、具体的ではない など	●	●	●
		改行、行間などをみやすくしてほしい			●
	情報の追加要望	地図・アクセス、写真、動画、利用者の声、従業員情報の詳細、責任者・担当者、さらに詳細な情報、具体的な費用・料金体系、サービス内容の詳細など	●	●	●
	見やすさ、読みやすさの工夫	色使い、文字の大きさ、書体を見やすくしてほしい、重要な情報を大きくしてほしい レイアウト、表の形式を工夫してほしい、シンプルにしてほしい	●	●	●
	意味のわかりやすさ	注意点などを目立たせてほしい			
	改善の改善	項目名、表現が画一的、わかりにくい、事業所名に振り仮名を振ってほしい	●	●	●

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	ユーザ層			
		利用者	家族	関係職種	一般 都道府県等 担当者
基本の 検索	地域選択				●
	サービス選択	●		●	●
	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					●
			●		
		●	●		
		●	●	●	●
					●
詳細検索	機能の制限	●	●		
	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	ユーザ層				
		利用者	家族	関係職種	一般	都道府県等担当者等
画面表示	意味のわかりやすさ、伝わりやすさ	●	●	●		
		●	●			
		●	●	●	●	
				●		
	見やすさ	●	●		●	●
		●	●			
システム 操作方法	システム機能 操作のわかりやすさ			●		
				●		
		●	●			
		●	●	●		●
		●			●	●
		●			●	
システム 関連	システム応答				●	
	バグ等に関するもの				●	●

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	システム機能	検索機能を強化、充実させてほしい	検索項目の追加
	操作のわかりやすさ	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
		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	42(31.3)
	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)

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。

参 考 資 料

1. アンケート調査票
2. 「介護サービス選択お助けネット」広報用チラシ
3. 改修後の画面

(1) WEBアンケート調査

「介護サービス選択お助けネット」の使い勝手について、アンケートを実施しています。より良いサイトにするため、皆さまのご意見をお聞かせください。

※調査期間は、平成 22 年 10 月～平成 22 年 12 月です。

※ご回答頂いた内容は、アンケートの目的以外には使用いたしません。アンケートの集計にあたりましては、統計的に処理いたします。自由記載の内容も個々の回答者が特定されないように配慮し、データ化いたします。

※アンケートに関して、わからないこと・ご意見などありましたら社団法人シルバーサービス振興会<TEL：03-5276-1602> までお願いします。

問1 ご回答者ご自身について

(1)ご回答者についてお聞かせください。(いくつでも)	☐ 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 (30 文字以内)		
(2)性別についてお聞かせください。	☐ 男性 ☐ 女性		
(3)年齢についてお聞かせください。	☐ 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
(4)普段の生活におけるインターネットの利用状況についてお聞かせください。	☐ 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		
(5)お住まいの都道府県名をご記入ください。	☐ 宮城県 ☐ 富山県 ☐ 神奈川県 ☐ 岡山県 ☐ その他の県 (4 文字以内)		

問2 「介護サービス選択お助けネット」について

「介護サービス選択お助けネット」は、「介護サービス情報の公表」システムのデータを活用して開発したものです。

(1)「介護サービス情報の公表」システムについてお聞かせください。	☐ 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)
-----------------------------------	--

（２）「介護サービス選択お助けネット」はどのようにして知りましたか。（いくつでも）	☐ 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（30文字以内）
（３）「介護サービス選択お助けネット（仮称）」の使い勝手についてお聞かせください。	☐ 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

（３）で「とても使いやすい」「使いやすい」を選択された方に伺います。

（４）使いやすい点についてお聞かせください。（いくつでも）	☐ 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（30文字以内）
-------------------------------	--	--

（３）で「とても使いにくい」「使いにくい」を選択された方に伺います。

（５）改善した方がよい点についてご自由にご記入ください。（いくつでも）	☐ レイアウトに関して	（200文字以内）
	☐ 検索機能に関して	（200文字以内）
	☐ 地図機能に関して	（200文字以内）
	☐ 項目・用語解説に関して	（200文字以内）
	☐ その他	（200文字以内）
（６）「介護サービス選択お助けネット」をまた使ってみたいと思いますか。	☐ 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	
（７）「介護サービス選択お助けネット」の新名称を募集中です！ご意見・ご提案をご自由にご記入ください。	（30文字以内）	

<アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。>

「介護サービス選択お助けネット」に関するアンケート調査 ご協力をお願い

(社) シルバーサービス振興会
介護サービス情報公表支援センター

【調査の目的】

介護サービス情報公表支援センターでは、「介護サービス情報公表システム」がより身近で使いやすいサイトとなるよう、試験的に新しいホームページの開発・公開を行っています。この調査は「介護サービス選択お助けネット」をより良いサイトにするために、その使い勝手について情報を収集するために実施しています。

【記入上のおねがい】

- この調査は、地域包括支援センターにお勤めの職員の方（各センター2名）を対象としております。
- ご回答は下記アドレスにアクセスし、「介護サービス選択お助けネット」を利用した上でご回答下さい。
(お住まいの都道府県のページをご覧ください。)



公開場所：

<http://www.espa-shiencenter.org/otasuke.html>

※上記ページから各都道府県のページへアクセスできます。

公開時期：平成22年10月～平成23年3月

- ご回答頂いた内容は、アンケートの目的以外には使用いたしません。アンケートの集計にあたりましては、統計的に処理いたします。自由記載の内容も個々の回答者が特定されないように配慮し、データ化いたします。
- アンケート調査票は、同封の返信用封筒に封入後、平成22年11月5日（金）までにご返送下さい。
- アンケート調査に関して、わからないこと・ご意見などありましたら、下記連絡先までお願いします。

「介護サービス選択お助けネット」に関するアンケート調査

◆問い合わせ先◆

(社) シルバーサービス振興会／介護サービス情報公表支援センター

担当：根上、柳澤、川邊

電話 **03-5276-1602**

※平日（土日・休日を除く） 10:00～17:00

基本情報

地域包括支援センター名	
-------------	--

問1 ご回答者ご自身について

(1) ご回答者についてお聞かせください。(当てはまる番号に○を付けて下さい。○はいくつでも結構です。)	1. サービスを利用している(利用しようとしている)ご本人 2. サービスを利用している方の家族 3. ケアマネジャー 4. ケアマネジャー以外の介護サービス事業者 5. 都道府県関係者 6. 市町村関係者(地域包括支援センター含む) 7. その他()		
(2) 性別についてお聞かせください。(○は1つだけ)	1. 男性 2. 女性		
(3) 年齢についてお聞かせください。(○は1つだけ)	1. 30歳未満 2. 30歳代 3. 40歳代	4. 50歳代 5. 60歳代 6. 70歳代	7. 80歳代 8. 90歳代以上
(4) 普段の生活におけるインターネットの利用状況についてお聞かせください。(○は1つだけ)	1. ほぼ毎日利用する 2. 1週間に数回程度利用する 3. 1ヶ月に数回程度利用する 4. ほとんど利用しない		
(5) お住まいの都道府県名をご記入ください。(○は1つだけ)	1. 宮城県 2. 富山県 3. 神奈川県 4. 岡山県 5. その他の県()		

問2 「介護サービス選択お助けネット」について

「介護サービス選択お助けネット」は、「介護サービス情報の公表」システムのデータを活用して開発したものです。

(1) 「介護サービス情報の公表」システムについてお聞かせください。(○は1つだけ)	1. これまでに利用したことがある 2. 知っていたが利用したことはない 3. 知らなかった(今回初めて利用した)
--	---

問2 「介護サービス選択お助けネット」について（続き）

(2)「介護サービス選択お助けネット」はどのようにして知りましたか。(〇はいくつでも)	1. 都道府県からの情報 2. 都道府県の情報公表センターからの情報 3. 市町村（地域包括支援センター含む）からの情報 4. ケアマネジャーからの情報 5. 情報公表支援センターのホームページ 6. (社) シルバーサービス振興会のホームページ 7. その他（ ）
(3)「介護サービス選択お助けネット」の使い勝手についてお聞かせください。(〇は1つだけ)	1. とても使いやすい 2. 使いやすい 3. 使いにくい 4. とても使いにくい

(3)で「とても使いやすい」「使いやすい」を選択された方に伺います。

(4)使いやすい点についてお聞かせください。 (〇はいくつでも)	1. 文字の大きさ 2. 色使い 3. イラスト 4. 操作ボタンの大きさ 5. 地図で検索できる 6. 絞り込みの検索ができる 7. 事業所を比較することができる 8. 情報がコンパクトになっている 9. 用語の解説がわかりやすい 10. 欲しい情報にすぐにたどり着ける	11. その他
---	---	---

(3) で「とても使いにくい」「使いにくい」を選択された方に伺います。

(5)改善した方がよい点についてご自由にご記入ください。(〇はいくつでも)	1. レイアウトに関して	
	2. 検索機能に関して	
	3. 地図機能に関して	
	4. 項目・用語解説に関して	
	5その他	

(6)、(7) はご回答者全員に伺います。

(6)「介護サービス選択お助けネット」をまた使ってみたいと思いますか。(〇は1つだけ)	1. ぜひ使いたい 2. 場合によっては使ってもよい 3. どちらかといえば使いたくない 4. 使いたくない
(7)「介護サービス選択お助けネット」の新名称を募集中です！ご意見・ご提案をご自由にご記入ください。	

＜アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。＞

「介護サービス選択お助けネット」に関するアンケート調査 ご協力をお願い

(社) シルバーサービス振興会
介護サービス情報公表支援センター

【調査の目的】

介護サービス情報公表支援センターでは、「介護サービス情報公表システム」がより身近で使いやすいサイトとなるよう、試験的に新しいホームページの開発・公開を行っています。この調査は「介護サービス選択お助けネット」をより良いサイトにするために、その使い勝手について情報を収集するために実施しています。

【記入上のおねがい】

- この調査は、地域にお住まいの高齢者の皆様又はご家族の皆様を対象としております。
- ご回答は下記アドレスにアクセスし、「介護サービス選択お助けネット」を利用した上でご回答下さい。
(お住まいの都道府県のページをご覧ください。)

公開場所：

<http://www.espa-shiencenter.org/otasuke.html>

※上記ページから各都道府県のページへアクセスできます。

公開時期：平成22年10月～平成23年3月



- ご回答頂いた内容は、アンケートの目的以外には使用いたしません。アンケートの集計にあたりましては、統計的に処理いたします。自由記載の内容も個々の回答者が特定されないように配慮し、データ化いたします。
- アンケート調査票は、同封の返信用封筒に封入後、平成22年11月5日(金)までにご返送下さい。
- アンケート調査に関して、わからないこと・ご意見などありましたら、下記連絡先までお願いします。

「介護サービス選択お助けネット」に関するアンケート調査

◆問い合わせ先◆

(社) シルバーサービス振興会／介護サービス情報公表支援センター

担当：根上、柳澤、川邊

電話 **03-5276-1602**

※平日(土日・休日を除く) 10:00～17:00

問1 ご回答者ご自身について

(1) ご回答者についてお聞かせください。(当てはまる番号に○を付けて下さい。○はいくつでも結構です。)	1. サービスを利用している(利用しようとしている)ご本人 2. サービスを利用している方の家族 3. ケアマネジャー 4. ケアマネジャー以外の介護サービス事業者 5. 都道府県関係者 6. 市町村関係者(地域包括支援センター含む) 7. その他()		
(2) 性別についてお聞かせください。(○は1つだけ)	1. 男性 2. 女性		
(3) 年齢についてお聞かせください。(○は1つだけ)	1. 30歳未満 2. 30歳代 3. 40歳代	4. 50歳代 5. 60歳代 6. 70歳代	7. 80歳代 8. 90歳代以上
(4) 普段の生活におけるインターネットの利用状況についてお聞かせください。(○は1つだけ)	1. ほぼ毎日利用する 2. 1週間に数回程度利用する 3. 1ヶ月に数回程度利用する 4. ほとんど利用しない		
(5) お住まいの都道府県名をご記入ください。(○は1つだけ)	1. 宮城県 2. 富山県 3. 神奈川県 4. 岡山県 5. その他の県()		

問2 「介護サービス選択お助けネット」について

「介護サービス選択お助けネット」は、「介護サービス情報の公表」システムのデータを活用して開発したものです。

(1) 「介護サービス情報の公表」システムについてお聞かせください。(○は1つだけ)	1. これまでに利用したことがある 2. 知っていたが利用したことはない 3. 知らなかった(今回初めて利用した)
(2) 「介護サービス選択お助けネット」はどのようにして知りましたか。(○はいくつでも)	1. 都道府県からの情報 2. 都道府県の情報公表センターからの情報 3. 市町村(地域包括支援センター含む)からの情報 4. ケアマネジャーからの情報 5. 情報公表支援センターのホームページ 6. (社)シルバーサービス振興会のホームページ 7. その他()
【続き】 (3) 「介護サービス選択お助けネット」の使い勝手についてお聞かせください。(○は1つだけ)	1. とても使いやすい 2. 使いやすい 3. 使いにくい 4. とても使いにくい

(3) で「とても使いやすい」「使いやすい」を選択された方に伺います。

(4)使いやすい点についてお聞かせください。 (〇はいくつでも)	1. 文字の大きさ 2. 色使い 3. イラスト 4. 操作ボタンの大きさ 5. 地図で検索できる 6. 絞り込みの検索ができる 7. 事業所を比較することができる 8. 情報がコンパクトになっている 9. 用語の解説がわかりやすい 10. 欲しい情報にすぐにとどり着ける	11. その他
---	---	---

(3)で「とても使いにくい」「使いにくい」を選択された方に伺います。

(5)改善した方がよい点についてご自由にご記入ください。(〇はいくつでも)	1. レイアウトに関して	
	2. 検索機能に関して	
	3. 地図機能に関して	

【続き】 (5)改善した方がよい点についてご自由にご記入ください。(〇はいくつでも)	4. 項目・用語解説に関して	
	5 その他	

(6)、(7) はご回答者全員に伺います。

(6)「介護サービス選択お助けネット」をまた使ってみたいと思いますか。(〇は1つだけ)	1. ぜひ使いたい 2. 場合によっては使ってもよい 3. どちらかといえば使いたくない 4. 使いたくない
(7)「介護サービス選択お助けネット」の新名称を募集中です！ご意見・ご提案をご自由にご記入ください。	

<アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。>

(3) モニター向けアンケート調査

「介護サービス選択お助けネット」に関するアンケート

【記入上のおねがい】

- この調査は、株式会社マーケティング・リソース・センターに登録されているモニターの方を対象として実施しております。
- ご回答は下記アドレスにアクセスし、「介護サービス選択お助けネット」(宮城県／富山県／神奈川県①・②／岡山県)を利用して、画面を開いた状態でご回答ください。

公開場所

： <http://miyagi.kaigoinfo.jp> (宮城県)
： <http://toyama.kaigoinfo.jp> (富山県)
： <http://kanagawa.kaigoinfo.jp> (神奈川県①・②)
： <http://okayama.kaigoinfo.jp> (岡山県)

調査票では、都道府県ごとに表記が異なります。

公開時期：平成22年10月～平成23年3月

※上記のサイトでも別途アンケートを実施しています(「アンケートに答えよう」)。このアンケート調査の内容と重なりますので、サイト内のアンケート(「アンケートに答えよう」)には、ご回答いただかなくて結構です。

※このサイトは、一部の都道府県、一部のサービス種類を対象に試験的に運営しているものです。現状では、選択できないボタン等がありますが、ご了承ください。

※これからお示しする課題に沿って、実際に操作をしたり画面を確認したりしながら、その時の状況についてご回答いただきます。課題を開始するまえに、ご自由に閲覧いただき概要を把握してください。

- ご回答いただいた内容は、アンケートの目的以外には使用いたしません。アンケートの集計にあたりましては、統計的に処理いたします。自由記載の内容も個々の回答者が特定されないように配慮し、データ化いたします。
- アンケートは、平成22年〇月〇日(〇)までにご回答ください。
- アンケート調査に関して、わからないこと・ご意見などありましたら、下記連絡先までお願いします。

【問い合わせ先】

(社)シルバーサービス振興会／介護サービス情報公表支援センター 担当：根上、柳澤、川邊
電話 03-5276-1602 ※平日(土日・休日を除く) 10:00～17:00

問1 あなた自身についてお答えください。

インターネットの利用状況について

(1) 普段の生活におけるインターネットの利用状況についてお聞かせください。	☐ よくみる(ほぼ毎日) ☐ とときどき見る(週に2, 3回程度) ☐ たまにみる(月に数回程度) ☐ その他()
--	---

介護保険サービスとの関わりについて

(2) あなた自身またはご家族が介護保険のサービスを利用していますか。(複数回答)	☐ あなた自身が利用している →2-1 ☐ 同居している家族が利用している →2-1 ☐ 同居していない家族が利用している →2-1 ☐ あなた自身も家族も利用していない
2-1 利用しているサービス(複数回答)	☐ 訪問介護 ☐ 通所介護 ☐ 短期入所生活介護 ☐ 特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム) ☐ 居宅介護支援 ☐ その他
(3) あなた自身またはご家族が介護保険のサービスを利用することを具体的に予定していますか。(複数回答)	☐ 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
(4) あなた自身またはご家族が介護サービスに関係する仕事をしていますか。(複数回答)	☐ 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(市区町村、地域包括支援センター等) ☐ その他、介護・福祉に関わりのある仕事に従事 ☐ 関連はない
(5) 「介護サービス情報の公表」システム※について	☐ 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)

※介護サービス情報の公表システムとは、平成 18 年 4 月にスタートした、日本全国の介護サービス事業所の情報を、インターネットを通じて公表する仕組みです。下記 URL からアクセスすることが可能です。

<http://www.espa-shiencenter.org/>

問2 「介護サービス選択お助けネット」を使って、以下の課題を実行しながらお答えください

「介護サービス選択お助けネット」は、「介護サービス情報公表システム」が、より身近で使いやすいサイトとなることを目的として、「介護サービス情報の公表」システムのデータを活用して開発したものです。

次の課題に沿って、実際に操作をしたり画面を確認したりしながら、その時の状況についてご回答ください。

(宮城県)

あなたは(あるいはあなたの家族は)、「介護サービスを受けたいが、どのサービスが良いのか分からないので、専門のスタッフに適切なサービスのプランを作してほしい」と考えていると仮定します。

(富山県)

あなたは(あるいはあなたの家族は)、「ふだんは家族とともに自宅に住んでいるが家族が留守になるので、1週間だけ老人ホームに入り、日常生活の世話をしてもらいたい」と考えていると仮定します。

(神奈川県①)

あなたは(あるいはあなたの家族は)、「介護スタッフに自宅に来てもらい、入浴、トイレ、食事の手助けや、掃除、洗濯などの身の回りの世話をしてもらいたい」と考えていると仮定します。

(神奈川県②)

あなたは(あるいはあなたの家族は)、「介護サービスを受けられる建物に居住し、入浴、トイレ、食事の手助けや、食事の提供を受けたい。ただし、施設というよりは住宅のような所を希望している。」と考えていると仮定します。

(岡山県)

あなたは(あるいはあなたの家族は)、「自宅に住み続けたいが、気分転換のためにも定期的に施設に通って、他の人たちと交流しながら日常生活の世話をしてもらいたい」と考えていると仮定します。

あなたは、これから、「介護サービス選択お助けネット」を利用して、あなたがお住まいの地域であなたの目的にあったサービスを提供している事業所の中から、今後利用したい事業所を選ぼうとしていると仮定してください。

【課題】

それでは、トップ画面(URL:<http://miyagi.kaigoinfo.jp>) (宮城県) / (URL:<http://toyama.kaigoinfo.jp>) (富山県) / (URL:<http://kanagawa.kaigoinfo.jp>) (神奈川県) / (URL:<http://okayama.kaigoinfo.jp>) (岡山県) を表

示させてください。

あなたがお住まいの地域で、あなたの目的にあったサービスを提供している対象事業所一覧を出し、対象事業所一覧の中からもっとも利用したいと思う事業所を選んでください。(画面の画像を表示)

※「あなたがお住まいの地域」としては、あなたが現在お住まいの市区町村だけでなく、周辺の2、3の市区町村を含めてお考えください。

※もし、お住まいの地域に該当する事業所がなく、一覧表が表示されなかった場合には、近隣の人口の多い市区町村を選択してやり直してください。

※ 調べ方に決まった手順があるわけではありません。必要に応じて、サイト内の情報をご自由に閲覧し、機能をお試ください。

まず、あなたがお住まいの地域で目的にあったサービスを提供している**対象事業所一覧**を出してみてください。

(「介護サービス選択お助けネット」の画面は表示させたままで以下の問いにお答えください。)

(1) あなたがお住まいの地域で目的とするサービスと提供している対象事業所一覧を表示させることができましたか。	○ 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 →1-1 ○ わからなかった →1-1	
1-1 トップ画面から事業所一覧を表示させる手順のなかで、どのような点が難しかったですか。(複数回答)	○ サービスを選ぶことが難しかった	○ 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
	○ 地域を選ぶことが難しかった	○ 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
	○ サービスと地域を選んだあとの操作が難しかった	○ 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 ○ 検索ボタンを見つけにくかった
	○ その他	自由記述

※できなかった場合、次のように操作してください。

・画面の左側「サービスを選ぶ」の中から、「ケアプランをつくってほしい」(宮城県)／「短期間だけ入所したい」(富山県)「自宅を訪問してもらえるサービスを利用したい」(神奈川県①)／「有料老人ホームなどに入居したい」(神奈川県②)／「自宅から施設に通ってサービスを利用したい」(岡山県)をクリックします。

「居宅介護支援」(宮城県)／「特養 ショートステイ」(富山県)／「訪問介護」(神奈川県①)／「有料老人ホーム」(神奈川県②)／「通所介護」(岡山)と書かれている左側の○をクリックします。

・画面右側の「地域を選ぶ」の地図上で、あなた／お住まいの地域の名称にカーソルをあわせてクリックします。地図が切り替わったら、さらにお住まいの市区町村の名称にカーソルを合わせてクリックします。あるいは、下に示されている市区町村名の左の口カーソルをあわせてクリックします。

・画面中央の「検索」ボタンをクリックします。(「検索」ボタンが見えない場合、必要に応じて画面をスクロールしてください)

もし、該当する事業所がなかった場合(0件と表示された場合)には、お住まいの地域ではなく、近隣の人口の多い市区町村を選択してやり直してください。

「介護サービス情報の公表」システムで提供される情報は、詳細で情報量が多いので、「介護サービス選択お助けネット」では、主要な項目のみを抜粋して簡単にまとめた形で確認することができますようにしています。

それでは、現在表示されている対象事業所一覧の一番上に書かれている事業所について、簡単にまとめた情報を確認してみてください。(対象事業所一覧の画面を閉じてしまった場合には、対象事業所一覧を再度表示させてください。)

(4) 事業所に関する情報を表示させることができましたか。	☐ 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 →4-1 ☐ わからなかった →4-1
4-1 どのような点が難しかった／わかりにくかったですか。(複数回答)	☐ 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()

※わからなかった場合→「簡易版へ」というボタンをクリックしてください。

表示されている事業所の情報をひととおり読んでみてください。

書かれている情報の内容について、どう思いましたか。

(「介護サービス選択お助けネット」の画面はそのままにして、以下の問いにお答えください。)

(5) 情報項目(「所在地・連絡先」「運営方針」などの個々の項目)の意味はわかりやすかったですか。	☐ 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	<良い点>	<改善したほうがよい点> 項目名:
(6) ☐ マークにカーソルを合わせると、説明が表示されます。説明の意味はわかりやすかったですか。	☐ 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	<良い点>	<改善したほうがよい点>
(7) 現在、 ☐ マークがついている項目のほかに、説明が必要な項目がありますか。	(項目一覧)		

「対象事業所一覧」に戻ってください。

表示された事業所の中から、もっとも利用したいと思う事業所を選んでみてください。

事業所を選ぶ条件として、例えば以下のようなものが考えられます。これらを参考に、ご自由にお考えください。

(選び方の例)

- ・ 夕方遅くまで対応してくれる事業所
- ・ 規模が大きく、職員体制が充実している事業所
- ・ サービス内容が充実していると思われる事業所 など

※ 事業所を選ぶために、決まった手順があるわけではありません。必要に応じて、サイト内の情報をご自由に閲覧し、機能をお試しくささい。

選び終わったら(または選べないと判断したら)、以下の問いにお答えください。

(画面の画像を表示。「比較」「絞りこみ検索」などのボタンを強調し、問の番号と対応づける)

(8) 利用したい事業所を選ぶことができましたか。	☐ 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 →8-1 ☐ わからなかった →8-1
8-1 どのような点が難しかった／わかりにくかったですか。 (複数回答)	☐ 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()
(9) 事業所を選ぶ過程で、3つまでの事業所の情報を比較して表示することができます。比較して表示する方法はわかりやすかったですか。	☐ わかりやすかった ☐ わかりにくかった(→わかりにくかった理由:) ☐ どちらともいえない ☐ 比較して表示はしなかった
(10) 事業所を選ぶ過程で、「絞りこみ検索」をすることができます。「絞りこみ検索」の方法はわかりやすかったですか。	☐ わかりやすかった ☐ わかりにくかった(→わかりにくかった項目:) ☐ どちらともいえない ☐ 「絞りこみ検索」はしなかった
(11) 事業所を選ぶ過程で、「詳細検索」をすることができます。「詳細検索」の方法はわかりやすかったですか。	☐ わかりやすかった ☐ わかりにくかった(→わかりにくかった項目:) ☐ どちらともいえない ☐ 「詳細検索」はしなかった
(12)「事業所の情報」を示した画面において、個別の事業所に関する情報の内容は十分でしたか。	☐ 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 →6-1 ☐ 事業所を選ぶために必要な情報が不足していた →6-2 ☐ 「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
12-1 事業所を選ぶためにどのような情報を使用しましたか。	(自由記述または項目リスト)
12-2 どのような情報が不足していましたか。	(自由記述)
(13)「事業所の情報」を示した画面において、個別の事業所に関する情報の量は十分でしたか。	☐ 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

問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などについてお答えください。

介護サービス選択お助けネットには、このほかにも以下の機能があります。ご自由にお試しください。

- ・「学ぶ」というコーナーで、介護保険のサービスに関する基本的な知識や、介護サービス情報の公表制度、介護サービス選択お助けネットの使い方などについて説明しています。
- ・サービスの種類や地域から選ぶのではなく、気になる単語で検索することができます。
- ・今回、お試しいただいたサービス以外にも、「訪問介護」「通所介護」「有料老人ホーム」「短期入所生活介護」について事業所の情報を調べることができます。(宮城県)
- ・今回、お試しいただいたサービス以外にも、「訪問介護」「通所介護」「有料老人ホーム」「居宅介護支援」について事業所の情報を調べることができます。(富山県)
- ・今回、お試しいただいたサービス以外にも、「通所介護」「居宅介護支援」「短期入所生活介護」「有料老人ホーム」について事業所の情報を調べることができます。(神奈川県①)
- ・今回、お試しいただいたサービス以外にも、「訪問介護」「通所介護」「居宅介護支援」「短期入所生活介護」について事業所の情報を調べることができます。(神奈川県②)
- ・今回、お試しいただいたサービス以外にも、「訪問介護」「有料老人ホーム」「短期入所生活介護」「居宅介護支援」(岡山県)について事業所の情報を調べることができます。
- ・対象事業所一覧や、個別の事業所の情報を表示した画面、事業所の情報を比較する画面の内容を印刷することができます。

「介護サービス選択お助けネット」の全体的な使いやすさ、わかりやすさなどについてお聞きします。

(1)画面は全体的に見やすいと思いますか。(全体の構成、文字の大きさ、色使い、デザインなど)	☐ 見やすい ☐ やや見やすい ☐ やや見にくい ☐ 見にくい	<良い点>	<改善したほうがよい点>
(2)全体的に操作しやすいと思いますか。(ボタンの大きさ、配置、機能のわかりやすさなど)	☐ 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	<良い点>	<改善したほうがよい点>
(3)お助けネットの機能のうち、便利だと思った機能はどれですか。	☐ 「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		
(4)お助けネットの機能のうち、使いにくかった機能はどれですか。	☐ 「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 ☐ 使いにくいと思った機能はない	<改善したほうがよい点>	
(5)今後、介護サービスを選ぶ際に、「介護サービス選択お助けネット」を使ってみたいと思いますか。	☐ 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		
(6)その他、ご意見・ご要望をご自由にご記入ください。	(★文字以内)		

<アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。>

2. 「介護サービス選択お助けネット」 広報用チラシ

介護サービス選択

「お助けネット」をみてみよう!



介護サービス選択お助けネット

検索



「介護サービス情報の公表」制度では、インターネットで介護事業所の情報を公表しています。この情報を、皆さまにより活用していただけるよう、身近でわかりやすい公表画面を開発し、「介護サービス選択お助けネット」として公開しました。

(宮城県、神奈川県、富山県、岡山県でモデル的に実施しています)

1 見やすく!

事業所や施設を選ぶ時に
役立つ情報を整理しています。



2 使いやすく!

知りたい情報を、絞り込んで
検索する機能を充実させました。



3 わかりやすく!

専門用語の解説や、制度の
仕組みなども紹介しています。



▶アドレス：<http://miyagi.kaigoinfo.jp> <http://toyama.kaigoinfo.jp>
<http://kanagawa.kaigoinfo.jp> <http://okayama.kaigoinfo.jp>

▶モデル公開期間：平成22年10月～平成23年3月

▶対象サービス：訪問介護、通所介護、居宅介護支援、短期入所生活介護、
特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)



あなたのご意見、大募集!

より使いやすく、介護サービスを選びやすい公表画面とするために

ぜひ ご意見をお聞かせください。

「介護サービス情報の公表」制度推進協議会
社団法人シルバーサービス振興会 介護サービス情報公表支援センター

活用しよう! 「介護サービス情報公表システム」

「お助けネット」は、「介護サービス情報公表システム」の中から、事業所を選ぶ際に特に役立つ情報を絞り込んで、掲載したものです。「情報公表システム」では、事業所のさまざまな情報が確認できます。

“こんなこと知りたい”にお答えします

事業所の運営方針は?
職員の人数、経験・資格は?
利用者の要介護度は?
営業時間、利用料金は?



「情報公表システム」はこちらから!

まず、アクセス!

検索サイトを用いた手順例

1 「介護サービス情報 ○○県」と検索欄に入力し、検索します。

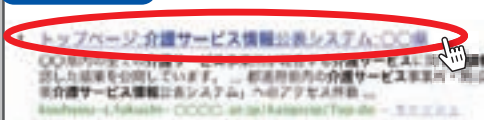
介護サービス情報 ○○県

検索

都道府県名を入力して下さい。

2 お住まいの都道府県の「公表システム」をクリックします。

検索結果 例)



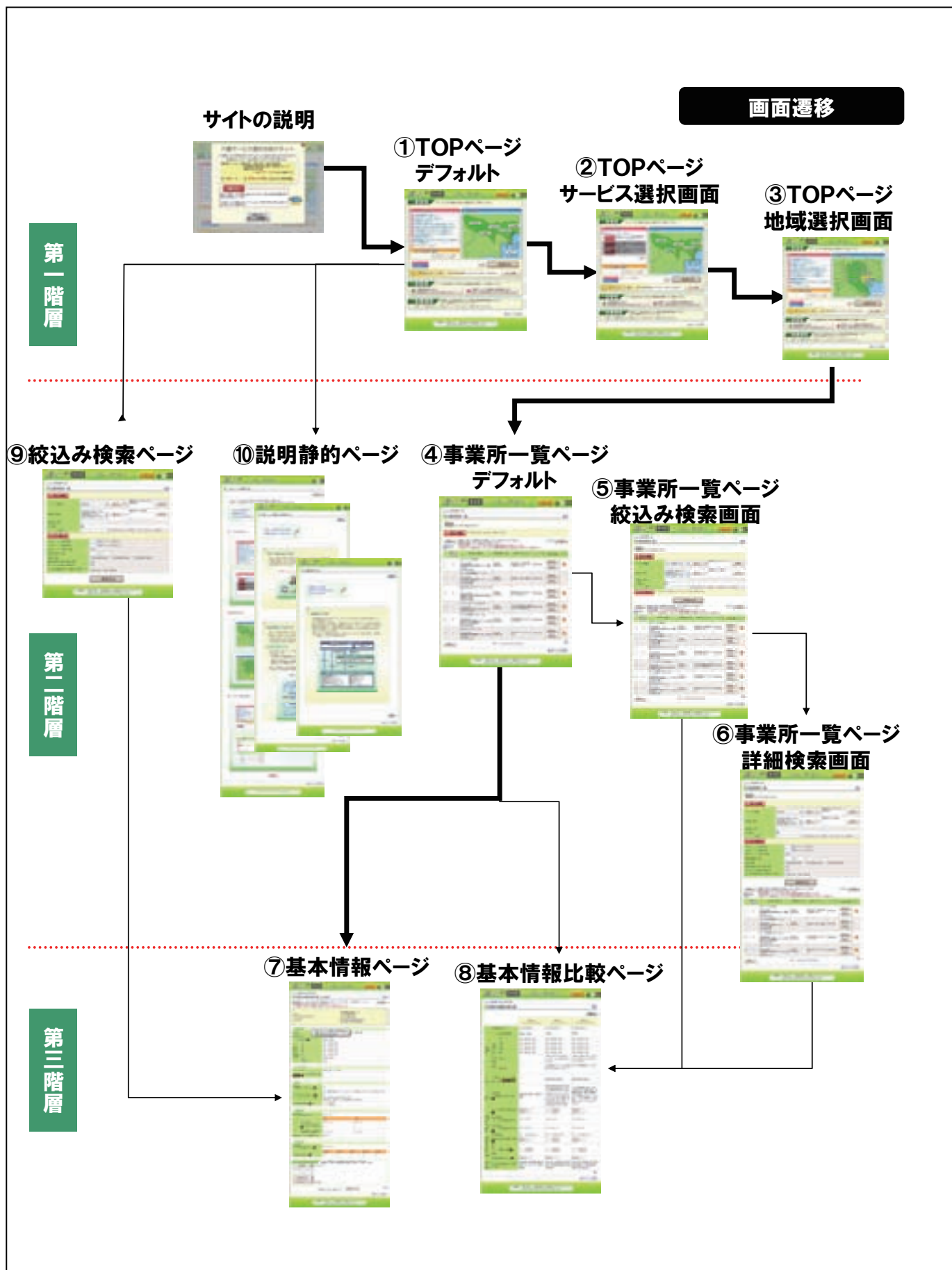
3 お探しの都道府県の公表システム画面が表示されます。



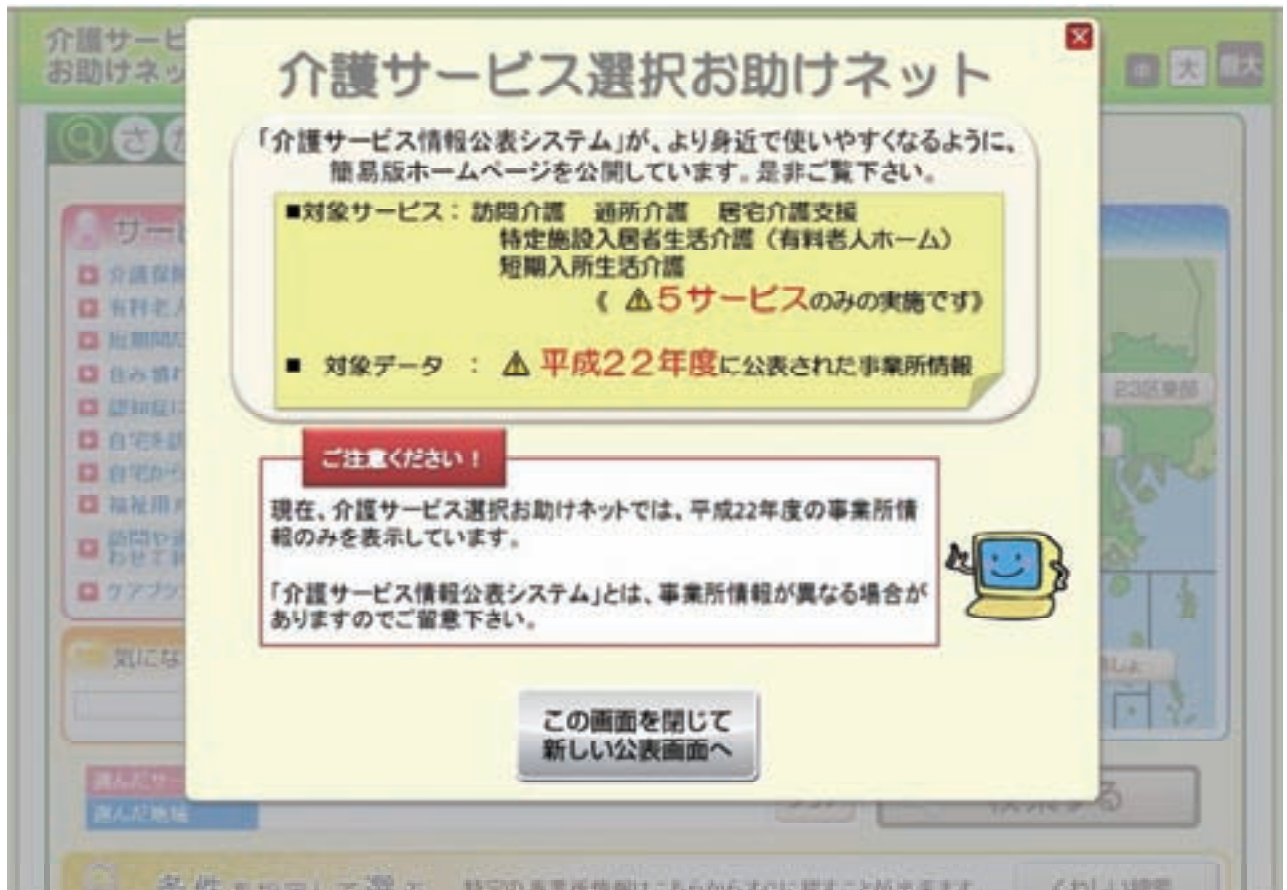
介護サービス情報公表
支援センター

<http://www.espa-shiencenter.org/> の
「全国介護サービス情報公表サイト一覧」からも公表システム画面をご覧になることができます。
E-mail: jouhoukouhyou-shien@espa.or.jp

3. 改修後の画面



サイト説明



①TOPページ_デフォルト

介護サービス選択
お助けネット

東京都

このサイトは介護サービス事業所が提供する
サービス内容や運営状況に関する情報を公表しています。

このページの
操作方法

中 大 最大

さがす

「サービス」や「地域」を選んで検索ボタンを押して下さい。

サービスを選ぶ

☐ 介護保険施設に入所したい
☐ 有料老人ホームなどに入居したい
☐ 短期間だけ入所したい
☐ 住み慣れた地域にある小規模の施設に入りたい
☐ 認知症に対応した共同生活できる住居に入りたい
☐ 自宅を訪問してもらうサービスを利用したい
☐ 自宅から施設に通ってサービスを利用したい
☐ 福祉用具を利用したい
☐ 訪問や通い、ショートステイなどのサービスを組み合わせて利用したい
☐ ケアプランをつくってほしい

地域を選ぶ

多摩西部

多摩北部

23区東部

23区西部

多摩南部

島しょ

気になる単語で検索

☐ いずれかのキーワードを含む
☐ すべてのキーワードを含む

選んだサービス

選んだ地域

クリア

検索する

条件を指定して選ぶ

特定の事業所情報はここからすぐに探すことができます。

くわしい検索

まなぶ

サービスを探す際を知っておきたい関連制度の概要について説明しています。

介護保険早わかり

介護保険制度についてわかりやすく説明しています。

介護サービス情報公表制度とは？

介護サービス情報公表制度についてわかりやすく説明しています。

お知らせ

「介護サービス選択お助けネット」に関する最新情報を掲載しています。
気になる情報があったらチェックして下さい。

「介護サービス選択お助けネット」に関するアンケートは終了しました。ご協力ありがとうございました。

このページの先頭へ

ご利用条件 | お問い合わせ | 東京都介護サービス情報公表システムのトップページへ

Copyright ©2010 Prefectural Government. All rights reserved.

130

②TOPページ_サービス選択画面

介護サービス選択
お助けネット
東京都
このサイトは介護サービス事業所が提供する
サービス内容や運営状況に関する情報を公表しています。
このページの
操作方法
中 大 最大

さ が す
「サービス」や「地域」を選んで検索ボタンを押して下さい。

サービスを選ぶ

☒ 有料老人ホームなどに入居したい

☒ 有料老人ホーム
有料老人ホームで、介護や機能訓練な
どを提供します。
☐ 有料老人ホーム
無料又は低額な料金で、常に介護が必
要な方を対象として、介護や機能訓練な
どを提供します。
☐ 訪問介護
訪問介護
介護サービスを受けることができる高齢
者専用の賃貸住宅です。
戻る

地域を選ぶ

多摩西部
多摩北部
23区東部
多摩南部
23区西部
島しょ

気になる単語で検索
☒ いずれかのキーワードを含む
☐ すべてのキーワードを含む

選んだサービス
有料老人ホーム、訪問介護
クリア

選んだ地域

条件を指定して選ぶ
特定の事業所情報はこちらからすぐに探すことができます。

ま な ぶ
サービスを探す際に加えておきたい関連制度の概要について説明しています。

☒ 介護保険早わかり
介護保険制度についてわかりやすく説明しています。
☐ 介護サービス情報公表制度とは？
介護サービス情報公表制度についてわかりやすく説明しています。

☒ おしらせ
「介護サービス選択お助けネット」に関する最新情報を掲載しています。
気になる情報があったらチェックして下さい。

- 「介護サービス選択お助けネット」に関するアンケートは終了しました。ご協力ありがとうございました。

ご利用条件
お問い合わせ
東京都介護サービス情報公表システムのトップページへ
Copyright ©2013 Prefectural Government. All rights reserved.

131

③TOPページ__地域選択画面

介護サービス選択お助けネット **東京都** このページは介護サービス事業所が提供するサービス内容や運営状況に関する情報を公表しています。 [このページの操作方法](#)

中 大 最大

さがす 「サービス」や「地域」を選んで検索ボタンを押して下さい。

サービスを選ぶ

- ☐ 介護保険施設に入所したい
- ☐ 有料老人ホームなどに入居したい
- ☐ 短期間だけ入所したい
- ☐ 住み慣れた地域にある小規模の施設に入りたい
- ☐ 認知症に対応した共同生活できる住居に入りたい
- ☐ 自宅を訪問してもらえるサービスを利用したい
- ☐ 自宅から施設に通ってサービスを利用したい
- ☐ 福祉用具を利用したい
- ☐ 訪問や通い、ショートステイなどのサービスを組み合わせ利用したい
- ☐ ケアプランをつくってほしい

地域を選ぶ



気になる単語で検索

◎いずれかのキーワードを含む
○すべてのキーワードを含む

選んだサービス

クリア

選んだ地域

中央区、港区

検索する

条件を指定して選ぶ
特定の事業者情報はここからすぐに探すことが出来ます。
<詳しい検索

まなぶ サービスを探す際に知っておきたい関連制度の概要について説明しています。

介護保険早わかり
介護保険制度についてわかりやすく説明しています。

介護サービス情報公表制度とは？
介護サービス情報公表制度についてわかりやすく説明しています。

お知らせ 「介護サービス選択お助けネット」に関する最新情報を掲載しています。
気になる情報があったらチェックして下さい。

- 「介護サービス選択お助けネット」に関するアンケートは終了しました。ご協力ありがとうございました。

[▲このページの先頭へ](#)

ご利用案内 | お問い合わせ | 東京都介護サービス情報公表システムのトップページへ
Copyright ©2010 Prefectural Government. All rights reserved.

④事業所一覧ページ_デフォルト

介護サービス選択
お助けネット

東京都

このサイトは介護サービス事業所が提供する
サービス内容や運営状況に関する情報を公表しています。

このページの
操作方法

中 大 最大

[トップ](#) > 対象事業所一覧

● 対象事業所一覧 [戻る](#)

検索条件:

検索結果: [5116件の該当があります]

絞り込み検索

さらに絞り込みたい方はボタンを押して下さい。

比較する

事業所一覧から3事業所までを選択し、並べて比較することができます。
事業所を選択した後、「比較する」を押して下さい。

20

印刷する

操作方法は
こちら

現在「簡易版」ページでは、平成22年度の事業所情報のみを表示しています。
「介護サービス情報公表システム」とは、事業所情報が異なる場合がありますのでご注意ください。

比較リスト 全ては必ず	所在地・連絡先	事業開始年月日	運営する法人名	サービス名	事業所情報	ホーム ページ
1 ☐	介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供	2011年 10月1日	株式会社 東京都介護サービス提供	訪問介護	簡易版へ 情報公表 システムへ	
2 ☐	介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供	2011年 10月1日	株式会社 東京都介護サービス提供	訪問介護	簡易版へ 情報公表 システムへ	
3 ☐	介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供	2011年 10月1日	株式会社 東京都介護サービス提供	訪問介護	簡易版へ 情報公表 システムへ	
18 ☐	介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供	2011年 10月1日	株式会社 東京都介護サービス提供	訪問介護	簡易版へ 情報公表 システムへ	
19 ☐	介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供	2011年 10月1日	株式会社 東京都介護サービス提供	訪問介護	簡易版へ 情報公表 システムへ	
20 ☐	介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供 東京都介護サービス提供	2011年 10月1日	株式会社 東京都介護サービス提供	訪問介護	簡易版へ 情報公表 システムへ	

比較する

< 前へ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 次へ >

[戻る](#)

▲このページの先頭へ

ご利用条件 | お問い合わせ | 東京都介護サービス情報公表システムのトップページへ

Copyright ©2010 Prefectural Government. All rights reserved.

133

⑤事業所一覧ページ_絞込み検索画面

介護サービス選択
お助けネット

東京都

このサイトは介護サービス事業所が提供する
サービス内容や運営状況に関する情報を公表しています。

このページの
操作方法

中 大 最大

[トップ](#) > 対象事業所一覧

対象事業所一覧

戻る

検索条件:

検索結果: [5116件の該当があります]

絞込み検索

サービスの種類

選択されているサービス

事業所の場所

選択されている地域

事業所の名称

法人種類

キーワードで検索

☒ いずれかのキーワードを含む
 ☐ すべてのキーワードを含む

さらに絞込み

サービスを1つだけ指定していたら、さらに詳しく検索できます。

検索する

比較する

事業所一覧から3事業所までを選択し、並べて比較することができます。
事業所を選択した後、「比較する」を押して下さい。
現在「簡易版」ページでは、平成22年度の事業所情報のみを表示しています。
「介護サービス情報公表システム」とは、事業所情報が見える場合がありますのでご注意ください。

29

印刷する

操作方法は
こちら

比較リスト 全てはすす	所在地・連絡先	事業開始年月日	運営する法人名	サービス名	事業所情報	ホームページ
1 ☐	東京都中央区 東京都中央区新富町一丁目一丁目 〒104-0061 株式会社新富町一丁目	2010年 10月1日	株式会社新富町一丁目 代表取締役 山田太郎	訪問介護	簡易版へ 情報公表システムへ	
2 ☐	東京都中央区 東京都中央区新富町一丁目一丁目 〒104-0061 株式会社新富町一丁目	2010年 10月1日	株式会社新富町一丁目 代表取締役 山田太郎	訪問介護	簡易版へ 情報公表システムへ	
3 ☐	東京都中央区 東京都中央区新富町一丁目一丁目 〒104-0061 株式会社新富町一丁目	2010年 10月1日	株式会社新富町一丁目 代表取締役 山田太郎	訪問介護	簡易版へ 情報公表システムへ	
18 ☐	東京都中央区 東京都中央区新富町一丁目一丁目 〒104-0061 株式会社新富町一丁目	2010年 10月1日	株式会社新富町一丁目 代表取締役 山田太郎	訪問介護	簡易版へ 情報公表システムへ	
19 ☐	東京都中央区 東京都中央区新富町一丁目一丁目 〒104-0061 株式会社新富町一丁目	2010年 10月1日	株式会社新富町一丁目 代表取締役 山田太郎	訪問介護	簡易版へ 情報公表システムへ	
20 ☐	東京都中央区 東京都中央区新富町一丁目一丁目 〒104-0061 株式会社新富町一丁目	2010年 10月1日	株式会社新富町一丁目 代表取締役 山田太郎	訪問介護	簡易版へ 情報公表システムへ	

比較する

< 前へ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 次へ >

戻る

このページの先頭へ

ご利用条件 | お問い合わせ | 東京都介護サービス情報公表システムのトップページへ

Copyright ©2010 Prefectural Government. All rights reserved.

⑥事業所一覧ページ_詳細検索画面

介護サービス選択 お助けネット **東京都**

このサイトは介護サービス事業所が提供する
サービス内容や運営状況に関する情報を公表しています。

[このページの
操作方法](#)

[戻る](#)

[トップ](#) > 対象事業所一覧

● 対象事業所一覧 [戻る](#)

検索条件:
検索結果: [5550件の該当があります]

□ 絞り込み検索

サービスの種類	訪問介護	選ぶ	>>>	選択されているサービス 訪問介護	はずす
事業所の場所	市区町村も選んで下さい。 (地域を選択して下さい) (市区町村を選択して下さい)	選ぶ	>>>	選択されている地域	はずす
事業者の名称					
法人種別					
キーワードで検索	☒ いずれかのキーワードを含む ☐ すべてのキーワードを含む				

□ さらに絞り込み

平日のサービス提供時間	☐ 朝からサービスを働きたい
平日のサービス提供時間	☐ 時までサービスを働きたい
休日のサービス提供の有無	☐ あり
訪問介護員の人数	人 ~ 人
加算の有無	☐ 特定事業所加算IP ☐ 特定事業所加算ID ☐ 特定事業所加算ID2
通院等乗降介助の実施の有無	☐ あり
第三者による評価の実施状況	☐ あり
法人等が都道府県内で実施する介護サービス	☐ 通所介護 ☐ 居宅介護支援

検索する

比較する
 事業所一覧から9事業所までを選択し、並べて比較することができます。
 事業所を選択した後、「比較する」を押して下さい。
 現在「簡易版」ページでは、平成22年度の事業所情報のみを表示しています。
 「介護サービス情報公表システム」とは、事業所情報が異なる場合がありますのでご注意ください。

[印刷する](#)

操作手法は
[こちら](#)

比較リスト 全て表示	所在地・連絡先	事業開始年月日	運営する法人名	サービス名	事業所情報	ホーム ページ
1 ☐	介護サービスセンター 〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1 TEL: 03-XXXX-XXXX	2010年 4月1日	株式会社 介護サービスセンター	訪問介護	簡易版へ 情報公表システムへ	
2 ☐	介護サービスセンター 〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1 TEL: 03-XXXX-XXXX	2010年 4月1日	株式会社 介護サービスセンター	訪問介護	簡易版へ 情報公表システムへ	
19 ☐	介護サービスセンター 〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1 TEL: 03-XXXX-XXXX	2010年 4月1日	株式会社 介護サービスセンター	訪問介護	簡易版へ 情報公表システムへ	
20 ☐	介護サービスセンター 〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1 TEL: 03-XXXX-XXXX	2010年 4月1日	株式会社 介護サービスセンター	訪問介護	簡易版へ 情報公表システムへ	

[比較する](#)

< 前へ | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 次へ >

[戻る](#)

[▲ このページの先頭へ](#)

ご利用条件 | お問い合わせ | 東京都介護サービス情報公表システムのトップページへ
Copyright ©2010 Prefectural Government. All rights reserved.

⑦基本情報ページ

**介護サービス選択
お助けネット** **東京都**

このサイトは介護サービス事業者が提供するサービス内容や提供状況に関する情報を公表しています。

[このページの
使い方](#) [印刷](#) [拡大](#)

[トップ](#) > [検索結果一覧](#) > **事業所情報**

● 事業所の情報(訪問介護) [戻る](#)

現在掲載されている情報は、平成26年度の事業計画情報のみを表示しています。「介護サービス情報公開システム」では、事業計画情報と異なる場合はありますので、ご注意ください。
※下記情報に基づいて、各事業所に連絡の可否を判する電話番号は表示されません。

資料番号 (12箇ケタ)	東京都福祉局 Tel: 03-6500-0000 Fax: 03-6500-0000 URL: http://www.ocn.ne.jp/~tokyo/ 記入年月日: 2000年00月00日
-----------------	---

● 事業所概要

運営形態: この地域であっても、空費率などの実費負担によりサービスを受けられることがありません。詳しくは「実費負担（空費率）中の事業者（施設）」をご覧ください。 [詳しくはこちら](#)

事業開始年月日: _____

サービス提供形態: **7** 新施設、中野区

サービス時間	平日	土曜日	日曜日・休日の場合
午前	0時～0時00分～0時00分	0時～0時00分～0時00分	0時～0時00分～0時00分
午後	0時～0時00分～0時00分	0時～0時00分～0時00分	0時～0時00分～0時00分
夜間	0時～0時00分～0時00分	0時～0時00分～0時00分	0時～0時00分～0時00分
休日	0時～0時00分～0時00分	0時～0時00分～0時00分	0時～0時00分～0時00分
定休日	日曜、年末年始		
営業事務	特になし		

サービス内容

サービスの特色: 高度な介護サービスを提供

ほかにも近いサービスの取り扱いがある(施設): [詳細を見る](#) **2**

利用料

実費負担(生活費にその算定方法): **2** なし

ポイント制による算定方法: **2** あり 利用者の都合によりサービスキャンセルする場合、次のキャンセル料を支払うものとする。但し、通達がなかった場合は無料となります。通達があった場合は要領に従います。通達がない場合も場合はサービス提供額を全額支払うものとします。

利用料金負担減額率: **7** [設定](#) [解除](#)

従業員情報

総従業員数(パートも含むの数値は別表参照): 00人<00人>

	男性	女性数
訪問介護員数	00人<00人>	00人<00人>
訪問介護員の派遣員数	0人	0人
訪問介護員のうち派遣職員上の資格を持つ従業員数	00人<00人>	00人<00人>

経理責任者以上の派遣職員の割合: 00.00%

利用者情報

利用申込数(1ヶ月内の数値に限る): 000人<000人>

	第1種A	第1種B	第2種A	第2種B	第3種
要介護認定利用人数	0人	0人	0人	0人	0人

その他

ここでは、事業所における管理体制や経営方針などの体制の有無、事業所の法人格が同一都道府県内で展開する介護サービスを提供しています。

[登録情報確認](#) **2** (03-6500-0000)

[利用料金および利用状況の開示](#) **2**

[お問い合わせ窓口](#) **2**

[事業計画書の提出](#) **2**

[法人格の変更等サービス](#) **2** [詳細はこちら](#)

この事業所のもっと詳しい情報はこちら → [情報公開システムへ](#) [戻る](#)

[▲ このページに戻る](#)

⑧基本情報比較ページ

介護サービス選択
お助けネット

東京都

このサイトは介護サービス事業者が提供する
サービス内容や運営状況に関する情報を公表しています。

このページの
操作方法

中 大 最大

[トップ](#) > [検索結果一覧](#) > 事業所情報

事業所の情報(訪問介護)

戻る

印刷する

		〈営利法人〉 00000000000	〈営利法人〉 000000000	〈営利法人〉 00000000000	
事業 所 概 要	事業開始年月日	2000年00月00日	2000年00月00日	2000年00月00日	
	サービス提供地域	新宿区、中野区	中野区	新宿区	
	営業 時間 ※0 以内	平日	0時～0時00分～0時	0時～0時00分～0時	0時～0時00分～0時
		土曜	0時～0時00分～0時	0時～0時00分～0時	0時～0時00分～0時
		日曜	0時～0時00分～0時	0時～0時00分～0時	0時～0時00分～0時
		休日	0時～0時00分～0時	0時～0時00分～0時	0時～0時00分～0時
	サービス を利用 できる 時間	定休日	日曜日・休日及び年末年始 (12/29～1/3)は定休日扱いと なります。	土曜日・日曜日・休日・1月1日 から1月3日および12月29日 から12月31日	
留意事項		上記時間内においても、転送電 話による対応をしています。	FAX は24時間受付しています。		
サー ビス 内 容	より質の高いサービスの提供 に努めます。	緊急時訪問介護加算	緊急時訪問介護加算		
利用 料	実費負担 (交通費額とその算定方法)	実地地域を超過した区間の交 通費	通常の実施地域を超える場合 の交通費は事業所からおおむ ね5km未満は300円、5km以上 は500円を全額自己負担としま す。但し、当該サービス提供 地域に属する場合はこれに該 当しないものとします。	公共交通機関を利用するの居 宅訪問にかかる費用(実費)・自 動車を利用した場合は事業所 から片道概ね10キロメートル未 満は1,000円事業所から片道 概ね10キロメートル以上は2, 000円	
	キャンセル料とその算定方法	あり なし	あり なし	あり なし	
従 業 員 情 報	従事者員数 ※＜＞内の数値は概平均	00人<00人>	00人<00人>	00人<00人>	
利 用 者 情 報	利用者員数 ※＜＞内の数値は概平均	00人<00人>	00人<00人>	00人<00人>	
添 削 相 談 ・ 第 三 者 評 価 な ど の 体 制	苦情相談窓口	あり 00-0000-0000	あり 00-0000-0000	あり 00-0000-0000	
	利用者の意見を把握する取組	あり なし	あり なし	あり なし	
	第三者による 評価	実施の有無	あり なし	あり なし	
	匿名懸賞依頼の加入	あり なし	あり なし	あり なし	
運 営 法 人 情 報	法人等が都道府県内で実施する 介護サービス	訪問看護 居宅療養管理指導 通所リハビリテーション 居宅介 護支援	訪問介護 訪問看護 福祉用具 貸与 特定福祉用具販売 居宅 介護支援	訪問介護 訪問看護 通所介護 福祉用具貸与 特定福祉用具 販売 居宅介護支援	

[戻る](#)

[このページの先頭へ](#)

ご利用条件 | お問い合わせ | 東京都介護サービス情報公表システムのトップページへ

Copyright ©2019 Prefectural Government. All rights reserved.

⑨絞込み検索ページ

介護サービス選択
お助けネット
東京都

このサイトは介護サービス事業所が提供する
サービス内容や運営状況に関する情報を公表しています。

このページの
操作方法
中 大 最大

トップ>対象事業所一覧

● 対象事業所一覧 [戻る](#)

絞込み検索

サービスの種類	訪問介護	選ぶ	>>>	選択されているサービス 訪問介護	はすす
事業所の場所	※ 市区町村も選んで下さい。 (地域を選別して下さい) (市区町村を選別して下さい)	選ぶ	>>>	選択されている地域	はすす
事業所の名称					
法人種類	法人				
キーワードで検索	☐ いずれかのキーワードを含む ☐ すべてのキーワードを含む				

さらに絞込み

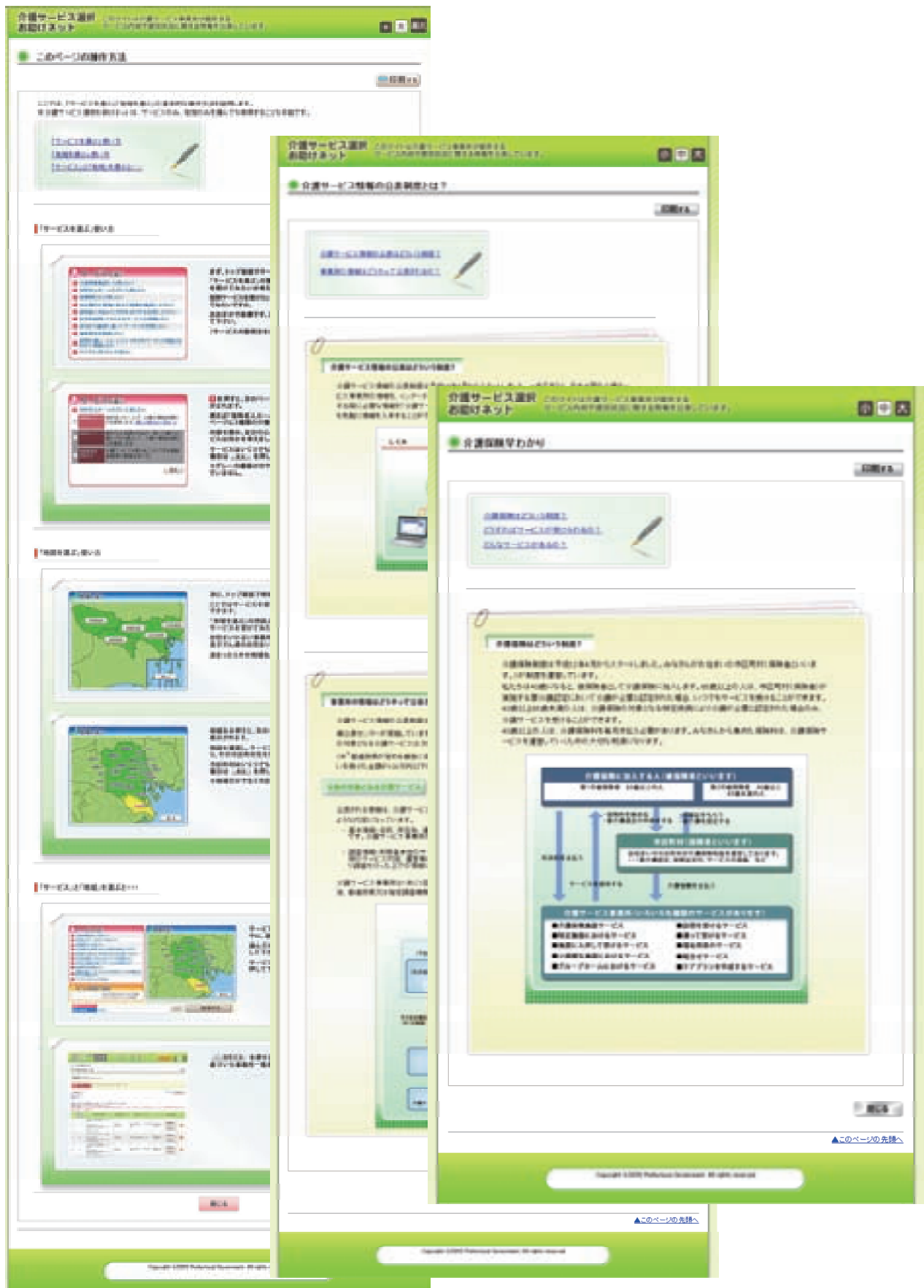
平日のサービス提供時間	時からサービスを受けたい				
平日のサービス提供時間	時までサービスを受けたい				
休日のサービス提供の有無	☐ あり				
訪問介護員の人数	人 ~ 人				
加算の有無	☐ 特定事業所加算① ☐ 特定事業所加算② ☐ 特定事業所加算③				
通院等乗降介助の実施の有無	☐ あり				
第三者による評価の実施状況	☐ あり				
法人等が都道府県内で実施する介護サービス	☐ 通所介護 ☐ 居宅介護支援				

検索する

ご利用条件 | お問い合わせ | 東京都介護サービス情報公表システムのトップページへ

Copyright ©2010 Prefectural Government. All rights reserved.

⑩説明等静的ページ



この事業は、厚生労働省の介護保険事業費補助金事業(介護サービス情報の公表制度支援事業)として国庫補助により行ったものです。

介護サービス情報の公表制度支援事業
公表画面改善のためのモデル事業報告書

平成23年3月発行

内容照会先 社団法人シルバーサービス振興会

〒107-0052

東京都港区赤坂1-9-3 日本自転車会館3号館10階

TEL 03-3568-2862 FAX 03-3568-2874

