

2009年7月

2008年度介護サービス情報の公表調査事業所アンケートまとめ

2006年度から開始した「介護サービス情報の公表制度」(以下 情報の公表と略す)開始3年目にあたる2008年度、宮城県指定情報公表センター・宮城県指定5調査機関が合同で情報の公表の調査した事業所にアンケートを実施しました。

事業所アンケート実施機関

宮城県指定情報公表センター (NPO)宮城福祉オンブズネット「エール」

宮城県指定調査機関 (NPO)介護の社会化を進める一万人市民委員会宮城県民の会
(NPO)介護サービス非営利団体ネットワークみやぎ
(NPO)みやぎ宅老連絡会
(社 福)宮城県社会福祉協議会
(社 福)仙台市社会福祉協議会

1. アンケートの目的

宮城県は、公表センター・調査機関に非営利団体を指定しました。指定された私たちは、「利用者の介護サービス事業所の選択(比較検討)を支援すること」という情報の公表の目的達成するために、そして中立・公正であるために日々努力してまいりました。情報の公表の調査の平準化をはかるための月1回の公表センターと調査機関の打ち合わせ会、調査員の資質向上のための様々な調査員研修などを実施してきました。情報の公表対象の全ての事業所は、調査手数料・公表手数料を納め、調査のために、多くの時間を費やしています。

私たちは、このようにして行なわれている情報の公表が、有効に活用されることを願っています。情報の公表が有効に活用されるために何が必要なのかを明らかにするために、このアンケートを実施しました。

2. アンケートの実施

(1) アンケートの実施方法

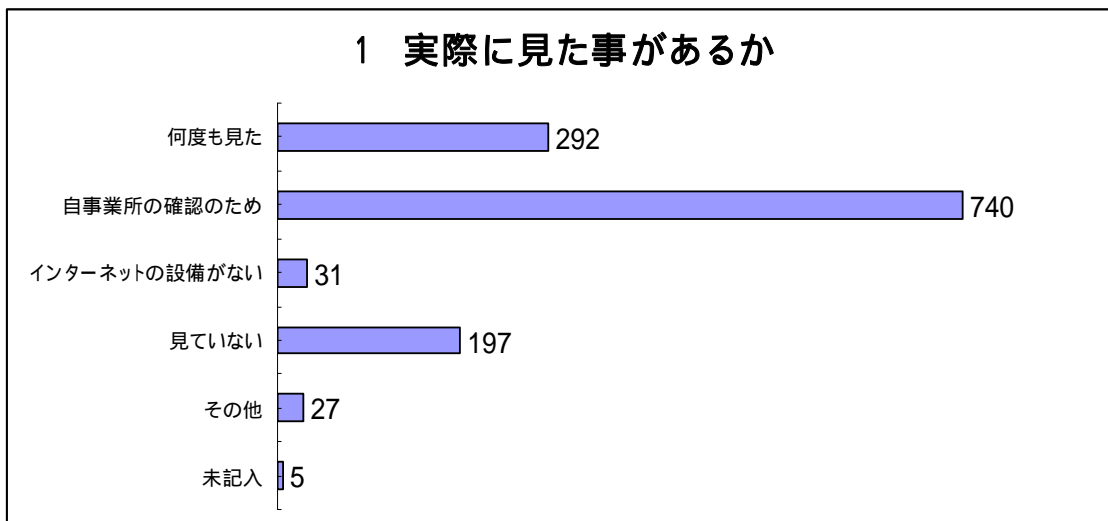
調査員が事業所調査時に依頼、各調査機関にFAXにて返信。各調査機関が調査機関ごとに回答を集計し、公表センターが取りまとめました。アンケートの回答率は72.1%と大変高いものになりました。

- (2) アンケート配布数 1,791事業所
- (3) 回答いただいた事業所 1,292事業所
- (4) 回答率 72.1%

3. アンケートの結果

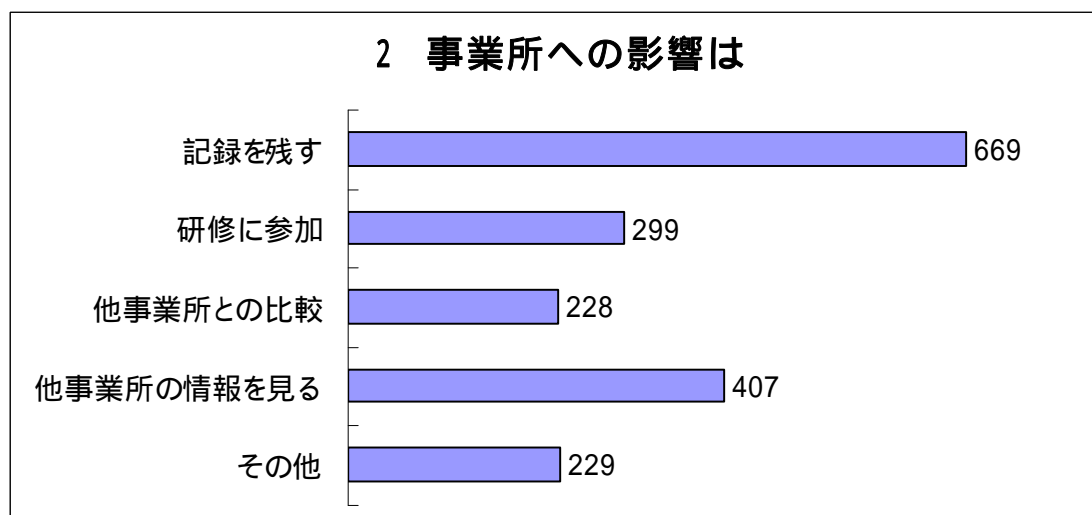
アンケートの回答の特徴は、選択項目のその他への記載、及び「問6のその他、ご意見・ご要望」へ記載が数の多いということです。

問1 インターネットで公表されている介護サービス情報の公表を実際にご覧になったことがありますか？



「自事業所確認のため見た」740事業所57.3%、「何度も見た」292事業所22.6%で、見ている事業所が79.9%です。「見ていない」197事業所15.2%、「インターネットの設備がない」31事業所2.4%と見ていない事業所が17.6%です。

問2 この制度は事業所にとってどのような影響がありましたか。(複数回答可)

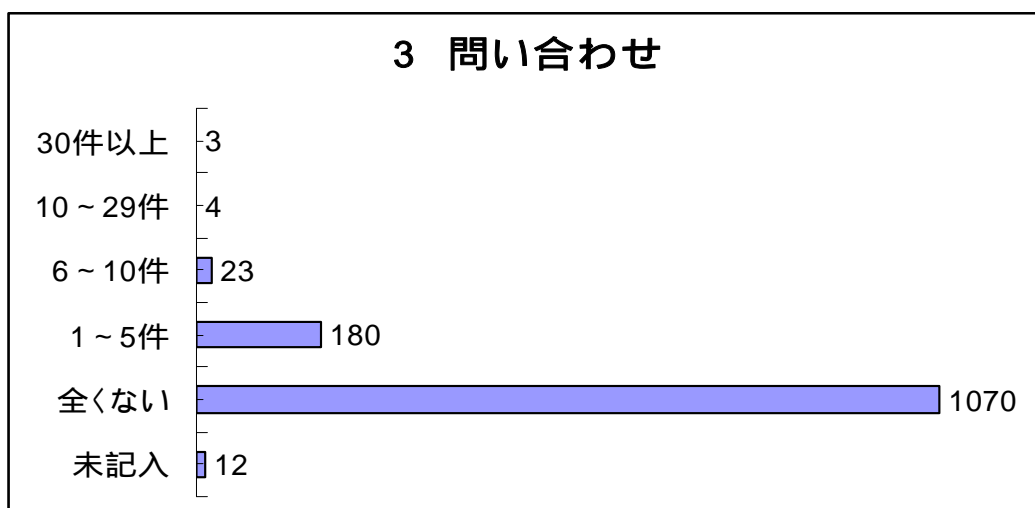


「記録を残すようになった」669事業所51.8%、「他の事業所の情報を見る」407事業所31.5%、「研修に参加」299事業所23.1%、「他事業者との比較」228事業所17.6%です。

その他と回答した事業所は229事業所で17.7%です。(詳細は後掲資料集参照)

その他の内訳は、「業務内容の見直し・意識の向上に役に立った」80事業所6.2%、「影響がない」76事業所5.9%、「日常業務の負担増加」14事業所1.1%、「費用の負担増加」7事業所0.5%、「同種の調査・評価が多種あるので混同する」「もっと活用されるような取り組みが必要」との回答もありました。

問3 インターネットに公表された情報をご覧になられて、ご利用者、ご家族、介護支援専門員等からの問い合わせ等ありましたか。



「全くない」1,070事業所82.8%、「1～5件」180事業所13.9%、「6～10件」23事業所1.8%、「10～29件」4事業所0.3%、「30件以上」3事業所0.2%です。

資料1

「インターネット白書2007」 最新インターネット世帯普及率調査結果まとめより
同調査によると、接続場所を問わずインターネットを利用している人(3歳以上)がいる世帯(インターネット世帯浸透率)は83.3%で、昨年の85.4%とほぼ同水準。利用者数に換算すると、8,226万6,000人に上る。自宅でインターネットを利用している人がいる世帯(インターネット世帯普及率)は64.0%、「勤務先・学校、携帯電話・PHSのみのインターネット利用世帯」は19.3%だった。

資料 2

『宮城県介護サービス情報公表システム』へのアクセス状況

宮城県保健福祉部介護保険室

平成18年度【9サービス】

(単位:件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	平均
トップページ アクセス数	-	-	-	-	5,747	5,743	5,454	5,114	5,103	5,061	4,540	4,016	40,778	5,097
リクエスト数	-	-	-	-	74,200	86,439	80,559	91,574	90,415	112,383	102,428	96,879	734,877	91,860

平成19年度【12サービス】

(単位:件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	平均
トップページ アクセス数	3,603	3,567	4,604	4,727	4,265	4,430	4,319	3,834	3,491	4,682	4,927	3,550	49,999	4,167
リクエスト数	73,972	76,146	84,513	101,917	82,852	94,194	93,258	93,464	76,500	101,000	118,373	85,089	1,081,278	90,107

平成20年度【32サービス】

(単位:件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	平均
トップページ アクセス数	3,427	4,686	5,804	5,427	5,155	5,006	5,953	4,720	4,361	5,535	4,808	4,339	59,221	4,935
リクエスト数	85,623	89,811	131,609	322,729	291,027	267,816	294,412	230,253	236,987	361,422	300,514	253,938	2,866,141	238,845

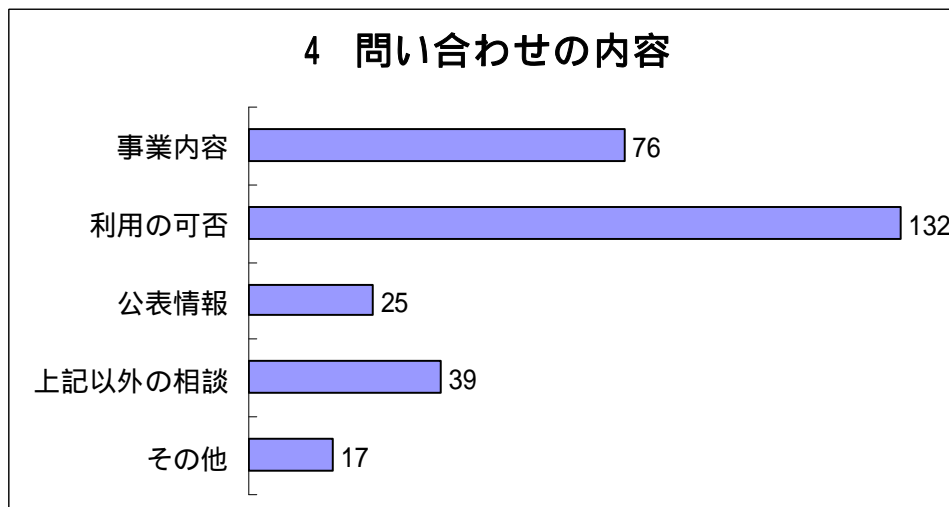
平成21年度【38サービス】

(単位:件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	平均
トップページ アクセス数	3,687	3,522	3,943										11,152	0
リクエスト数	225,993	193,411	232,475										651,879	217,293

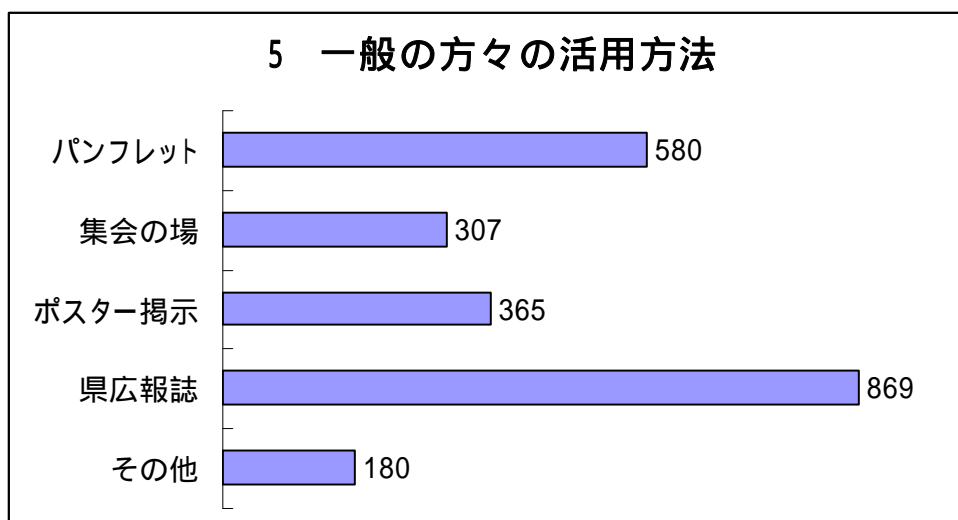
※ リクエスト数は、ページ内の移動回数(情報の参照回数)

問4 問3で1~4と答えた方にお聞きします。具体的にどのような内容ですか。(複数回答可)



「利用の可否」132事業所、「事業内容」76事業所、「公表情報」25事業所、「前記以外の相談」39事業所、「その他」17事業所です。

問5 情報の公表制度を一般の方々に活用していただくにはどのようにしたら良いとおもいますか。(複数回答可)



「県広報誌の活用」869事業所67.3%、「パンフレットの配布」580事業所44.9%、「ポスター掲示」365事業所28.3%、「集会の場での説明」307事業所23.8%です。

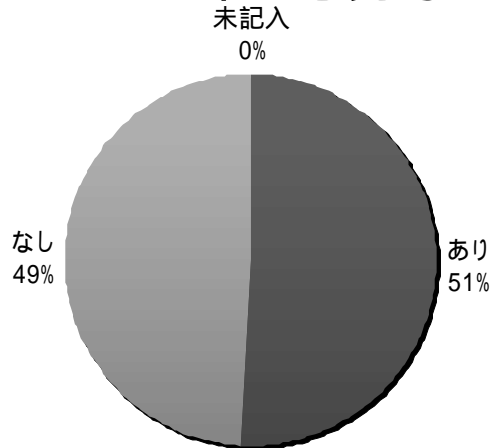
その他と回答した事業所は180事業所で13.9%です。(詳細は後掲資料集参照)

その他の内訳は「広報方法の具体的な提案」53事業所4.1%、「ホームページの改善提案」37事業所2.9%、「制度の見直し提案」22事業所1.7%、「IT環境改善提案」16事業所1.2%、「インターネットによる情報の公表に疑問」12事業所0.9%、「ワムネット活用で充分です」「お金をかけないようにしてほしいです。パンフ等は無駄が多いです」など様々意見10事業所0.8%です。

問6 その他、ご意見・ご要望などございましたら、解答用紙欄にご自由にご記入下さい。

「その他、ご意見・ご要望」を回答した事業所は659事業所51.0%です。また、「ご意見・ご要望」は、重要な内容で埋め尽くされ、1つの回答に多くのことが含まれているものもありました。そこで、回答において同様の内容ごとにグループ化し、また複数の内容が記載されているものは複数のグループに重複して記載しました。

6 その他 意見等



(順不同)

1グループ 165事業所 12.8%

- ・「情報の公表」を今後の事業運営に生かす。
- ・記録や研修の重要性を再認識した。

2グループ 119事業所 9.2%

- ・「情報の公表」の情報の提供方法の活用方法の改善を求める。
- ・ホームページの改善を求める。

3グループ 125事業所 9.7%

- ・項目の改善を求める。
- ・重複している項目の精査を求める。
- ・質問の主旨がわかりづらいので改善をもとめる。

4グループ 116事業所 9.0%

- ・手数料が高い。

5グループ 116事業所 9.0%

- ・調査時の変更を認めるなどの改正をもとめる。
- ・調査の回数の削減を求める
- ・「情報の公表制度」存続への疑問。

6グループ 30事業所 2.3%

- ・事務作業の負担の増加。

7グループ 94事業所 7.3%

- ・「情報の公表」をした効果が感じられない。
- ・「情報の公表」が活用されていないようだ。

8グループ 58事業所 4.5%

- ・調査項目で何を求めているのか具体的に教えて欲しい。
- ・調査員間の見解がちがう。
- ・「情報の公表」制度を宮城県はどのように評価しているのか。
- ・調査の時期や時間にたいする要望。
- ・調査料の内訳の公表を求める。
- ・「記載例」や「Q & A」の作成を求める。

4.まとめ

宮城県は、「介護サービス情報の公表」制度に関するQ & Aのなかで、「介護サービス情報の公表」制度のねらいを

利用者は、事業所選択のための情報が入手でき、また、事業者にとっても、自らが提供するサービス内容や運営上の情報を公表することで利用者の選択を促すことになり、利用者及び事業者双方にメリットがある仕組みです。

こうした利用者の選択を適切に機能させることで、介護サービス事業者のサービス改善の取組が促進され、介護サービス全体の質の向上が期待されます。

としています。

問2における「記録を残すようになった」669事業所51.8%、「研修に参加」299事業所23.1%、「業務内容の見直し・意識の向上に役に立った」79事業所6.1%との回答により、「情報の公表」制度が介護サービス事業者のサービス改善の取組の促進、介護サービス全体の質の向上に役立っていることがうかがわれます。

しかし、インターネットに公表された情報をご覧になられて、ご利用者、ご家族、介護支援専門員等からの問い合わせ等は「全くない」1,070事業所82.8%で、利用者の選択を促すことにはつながっていません。「インターネット白書2007」によるとインターネット世帯普及率は64.0%となっており、情報の公表のトップページへのアクセス数は1ヶ月4~5,000件となっています。問5の情報の公表制度を一般の方々に活用していただく方法について、多くの意見提案が寄せられました。

「その他、ご意見・ご要望」にも、「情報の提供方法の活用方法の改善を求める。」「ホームページの改善を求める。」など、利用者の事業所選択のための情報となることに大きな期待が寄せられています。

インターネット世帯普及率は日々高まっています。これからますます、ホームページが情報取得の大きな手段となります。「情報の公表」制度が、介護サービス利用時の事業所選択のための情報取得手段として、より多くの方が活用できるものとなることを望みます。

問6の8グループの中に記載されて調査員に対する意見・要望の数は少ないものの重要なご指摘です。真摯うけとめ調査機関として調査員のより一層の資質向上のため研修会を開催するなどして改善に努めます。