

【調査概要】

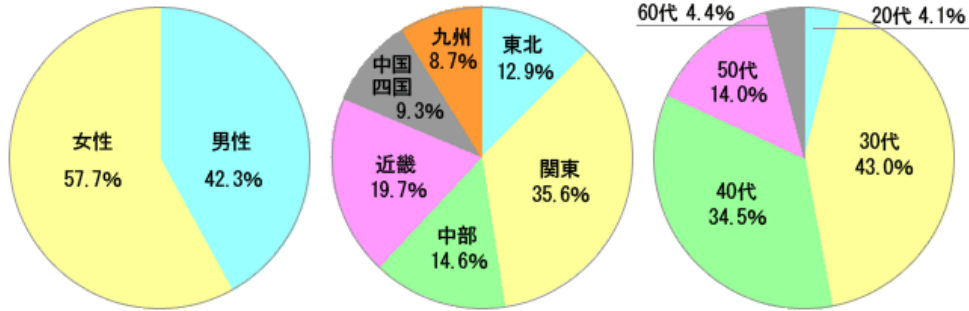
- 調査方法：インターネットリサーチ
- 調査地域：全国
- 調査対象：ケアマネジメント・オンライン会員(27～72歳のケアマネジャー)
- 調査日時：2006年12月27日～2007年1月5日
- 調査主体：株式会社環境新聞社『[月刊ケアマネジメント](http://www.kanzen.com)』編集部/ケアマネジメント・オンライン

※今回の調査データは「介護サービス情報の公表制度に関する実態調査」のダイジェスト版です。
 詳細は月刊ケアマネジメント2月号(2月1日発売)で掲載されます。月刊ケアマネジメント最新号詳細について
 お楽しみに。

● 調査結果 ●

回答者の属性

有効回答数：485サンプル(男性193・女性265)



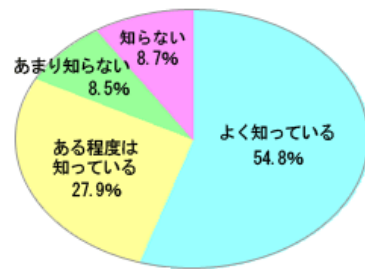
問1 「介護サービス情報の公表」制度についてどの程度ご存知ですか？

質問内容

Q 「介護サービス情報の公表」制度についてどの程度ご存知ですか？(4択)

回答

A 制度自体の認知度は、91.2%が何らかの形で認識していると回答した。逆に8.7%は全く知らなかったと回答している。制度自体の認知度は高めであることが見て取れる。



<ベース> 全員(n=458)

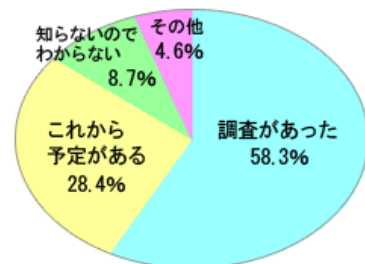
問2 「所属する事業所で「介護サービス情報の公表」についての調査は行われましたか？」

質問内容

Q 所属する事業所で「介護サービス情報の公表」についての調査は行われましたか？(※複数回答)

回答

A 次に介護サービス情報の公表・調査の実施状況については、過半数を超える58.3%が「調査があった」と回答し、今後予定があるとする層が28.4%という結果となった。また、その他の回答では今年が事業所としての初年度にあたるため、調査の対象外となると回答した層が目立った。



<ベース> 全員(n=458)

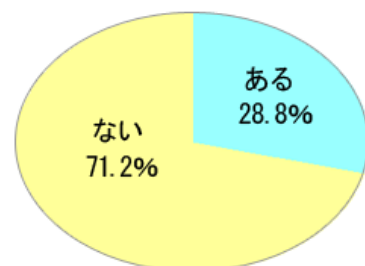
問3 「利用者の方々に「介護サービス情報の公表」制度についてお話をしたり、利用を促したりしたことはありますか？」

質問内容

Q 利用者の方々に「介護サービス情報の公表」制度についてお話をしたり、利用を促したりしたことはありますか？(2択)

回答

A ケアマネジャーとして、利用者に対して介護サービス情報の公表に関して伝えた経験を聞いたが、実に71.2%が「ない」と回答している。



<ベース> 全員(n=458)

問4 「介護サービス情報の公表」制度に関する利用者の方々の感想について教えてください？

その他 0.0% 関心を持って

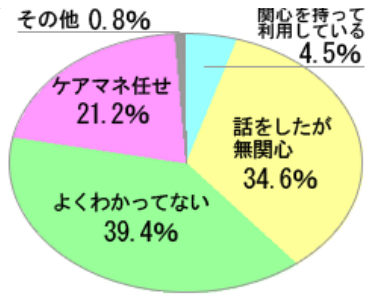
質問内容

Q 「問3」で「ある」と回答した方に質問です。「介護サービス情報の公表」制度に関する利用者の方々の感想について教えてください。(※複数回答)

回答

A 利用者に対して、介護サービス情報の公表制度について話した経験があると回答した層に話した際の状況についてヒアリングしたところ、無関心が34.6%、よくわかっていないと回答した層が39.4%、ケアマネジャー任せにしている回答した層が21.2%もあり、実に95.2%があまり関心持っていない、または理解していないという状況であった。

<ベース> 全員(n=132)



問5 [ケアマネジャーとして「介護サービス情報の公表」の情報をもとに事業者の情報収集や選択に利用されていますか？]

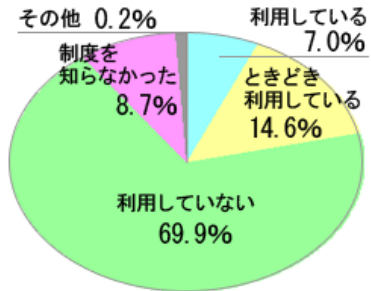
質問内容

Q ケアマネジャーとして「介護サービス情報の公表」の情報をもとに事業者の情報収集や選択に利用されていますか？(※複数回答)

回答

A ケアマネジャー本人の「介護サービス情報の公表」制度の利用状況は、78.1%が利用していないことが判明した。認知度と比べ実際の利用状況は非常に低いことが浮き彫りとなっている。

<ベース> 全員(n=458)



問6 [これまでのケアマネジャーとして行った営業活動の効果はいかがでしたか？]

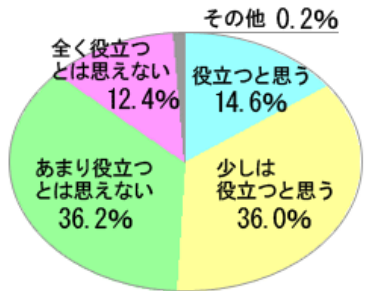
質問内容

Q 「介護サービス情報の公表」制度は事業者の質の向上や利用者のために役立つと思われますか？(※複数回答)

回答

A 何らかの役には立つと回答した層は、過半数越えの50.6%あったが、逆に役立たないと考えている層も48.6%あり、ほぼ二極分化していることが判明した。

<ベース> 全員(n=458)



問7 [介護サービス情報の公表制度についてご意見をお聞かせください。]

質問内容

Q 「介護サービス情報の公表」制度についてご意見をお聞かせください。(自由回答)

回答

※ 回答の一部をご紹介します。

- 熊本県 28歳 男性 10月に調査が終了したが、事業所の業務を見直すよい機会にはなったが、公表の仕方、ホームページのあり方など、実際の利用者の立場からは意味があるものとは思えない。たとえば、検索するにあたり、利用者のここを重点的にしている事業所を選びたい等の希望に基づいた検索ができないなど、すぐにも技術的な面で解決する点も多いのではないだろうか。また県にも何度も問い合わせたが、記入の仕方や、記入基準も事業所によって統一していない面も多く、情報そのものの正確性も問われるのではと思う。
- 秋田県 28歳 女性 はたしてこの公表の結果をもとにして、ご利用者がサービスの選択をするのか疑問です。正直何の為にお金を支払って調査をしてもらっているのかわからない。
- 東京都 28歳 女性 役人の天下りセンターを作ることが一番の目的では？
- 大阪府 28歳 男性 どう役立つかを反対に教えて欲しい。中途半端な調査内容だと思う。内容的には料金設定の仕方や、根本的に有料ですることが理解できない。この公表を見て利用者が理解できるかが疑問であり、理解できるだろうと思案した方々に対して不信感を持っている。
- 埼玉県 29歳 男性 高齢者がインターネットで検索することに対して疑問を感じる。書類のある・なしだけでは、実態が伴わないケースもでてくると思うので、役に立つのか疑問。事業者が支払う金額も安くない。
- 愛知県 29歳 女性 開いてみたことはあるが、よく見方が分からなかった。あの情報を利用者様に見てもらおうというのは難しいのではないかとと思う。
- 大阪府 29歳 女性 業者の意識改革となるため良いと思う。公表の手数料が高いため、今後独立を考えていたが、踏みとどまっている。
- 長崎県 29歳 女性 調査料が高い！お金を払って監査をうけているような気分です。
- 大分県 29歳 男性 インターネット等で、高齢の利用者が検索して探し出すなんてことはありえないと思う。また、公表費用・調査費用がばか高いため、税金稼ぎにしか思えない。
- 福島県 29歳 男性 現状では書類の有無を調査するだけで、調査料に見合うものにもなっていない。
- 東京都 30歳 男性 何の役にも立たないと思う。調査機関にもよるが、書類の有無のチェックのみで内容はどうでも良い。公表されても見るのは、同業者だけ。
- 福岡県 30歳 女性 調査の内容の表現が難しく利用者がほしいと感じている情報なのか疑問点がある。事業者の特色としてあげているものよりもあるかないかで判断する内容であり内容も薄いと感じられるのが情報を出す事業者としての意見です。
- 静岡県 31歳 男性 内容が専門すぎる。調査を受ける側もする側も、よくわかっていない。利用者やその家族が見ても、ちょっと分かりにくい。良い点は、事業所が監査ではないが、自分の事業所の見直しができる。

福島県 31歳 男性	施設に配属されているケアマネ(私の場合は介護職との兼任)の場合、ケアマネとして扱われにくい状況になっている。蚊帳の外状態で個人任せの状況にしない様な配慮も検討して欲しい。
東京都 31歳 女性	現在は認知度が低いが、HP以外でも利用が出来て、高齢者が理解しやすく改良がされればもっと利用価値は上がると思う。
大阪府 32歳 女性	雛形書類をあちこちから集めて整えただけ、ひとつあればいい、というのはお金を払ってまで受ける公の調査としては疑問がある。しかし、事業所としては、それなりに書類を整えたりするので、ないよりはあるほうがましかなと思う。ただ、調査結果のインターネット公表が非常に遅く、まだ見るに至っていないし、あの内容では、ケアマネでさえ事業所比較には使えないと思うので、利用者・家族にはもっとわかりにくいと思う。
北海道 32歳 男性	書類上では何とでも書ける。ネットの活用は高齢者には困難であると思う。口コミにかなうものはない。
東京都 32歳 女性	本当に必要な制度か、わからないです。利用者が利用するとは正直思えません。
大阪府 32歳 男性	調査費用や手数料が異常に高く、ただ事業者から金を巻き上げるための制度としか思えない。調査員も即席の調査員で事業所がその気になればいくらでも欺ける。大手であれば簡単に資料も揃えられるし、小規模のまじめな事業所が損をしているだけではないか？
埼玉県 32歳 女性	介護を利用する人のほとんどが高齢であり役に立つとは思わない。公表の評価にも疑問がある。
兵庫県 32歳 女性	はじめてのことだったので色々問い合わせしながらやったが結構いい加減なものだなあと思った。形だけの様な気がする。
神奈川県 33歳 男性	単なる自治体での実地指導における指導スキルにばらつきがあり、不正請求をみつけることができないことをいいことに、利用者のためと謳いながら実は実地指導に入る前の予備資料としての調査の意味合いが強いと感じている。しかもその調査費を事業所に負担させるなんてひどすぎます。良く皆さんの抗議もせずに調査を受けているという印象です。早くなくなってください。
大阪府 33歳 男性	書類があるかないかのチェックなので、「役にたつか・たないか」はわからない。今後は書類の見直しも必要なので数年後には良い制度になっているかと思います。しかし、大手のように全国規模の事業所はマニュアル作るのは本部がやればすむが、地域にあった物はつくれるのか？
宮崎県 33歳 男性	この制度自体、活用できる為には、より啓発活動を進めていく必要があると思う。又、調査員に関しても、十分な知識等を習得してもらい、調査を受ける事業所に十分な説明と納得の出来る調査を実施してもらいたいと思っている事が正直な気持ち。
愛媛県 33歳 女性	いろいろな人が見られる情報は、いろいろな意味で役立つと思う。実際に利用している高齢者にとっては疑問である。
大阪府 34歳 女性	今後、認知度が高くなっていけば、それなりにいい仕組みになるのではないかとはいえるけれども、時間がかかりそう。
北海道 36歳 男性	利用者・家族が事業者を選定する時には、あまり利用価値はないように思う。新たに天井下り先と実地指導の参考になるような役所の便宜を図ったように思える。事業者が情報を公開する際に支払う費用に対して効果はないようにおもえる。
青森県 36歳 女性	・介護保険の内容を理解していない調査員が来てても、意味がないように思える。調査時に調査項目がなかった場合、「ない」の削除はその場でしてもらえらるが、あった場合はその場してもらえず再度調査して下さいと言われるのはおかしい。調査方法に問題があるのでは???。調査日までに、内容があれば、調査の提出までになくても項目に「あり」とつけて良いとは、どういうことでしょうか？中身がなくても表向きであればよいと言うマニュアルは必要ですか？介護サービスの質はそれ以上上がるのでしょうか？中身の伴わない介護サービスを提供し、マニュアルがあるから、項目に「ある」と書かれているからと選び、信じてくれるお客様がかわいそうです。今の現状であれば、介護サービスの情報公開は、事業所からお金を回収する為の手段になりそうです。
茨城県 36歳 女性	内容が細かすぎて一般の人は基本情報以外はほとんど見ないのではないかなと思う。検索もしにくく一般向けではない。調査にかかる費用が高く、事業所への負担が大きい。毎年行なう必然性が理解できない。
長野県 36歳 女性	情報開示の内容でサービス事業者を選択していただいても集中減算の対象になり、公開時の費用と減算とでデメリットの方が多い。
福島県 36歳 女性	浸透すれば良いと思うが、浸透しても高齢者世帯の方々など情報を見ることができない場合もあるし、あまり田舎には向かないような気がする。サービス事業所も限られているし、それなのに登録料だけがかかり高い。
東京都 37歳 女性	公表に対し、自分たちでお金を払わなければいけないことに不満を感じる。また調査にくるとはいえ、基本は自己申告なので、信憑性にかける気がする。
奈良県 37歳 女性	利用者にとっては研修計画の有無やマニュアル改訂の有無などは興味がない。むしろ興味があるのは自分にとってどれだけのことをしてくれるかオンリーであると思う。したがって、情報公表といっても利用者の利益にはあまり反映されないとと思われる。
東京都 37歳 男性	お金を投じて、コンピューターシステムや調査機関を作り、しかもわかりづらい。利用者や事業者の質の向上という利益より、本当のこのシステムで利益を享受するのは、誰でしょうか？役に立たないもの、無駄は、省くべきである。この結果については、政策側は大いに反省すべきである。
千葉県 37歳 男性	現在の状態では利用者にもケアマネにもあまり参考になるとは感じられない。天井下り先の確保ではと考えてしまう。レイアウトも質問内容ももっとわかりやすくし、その事業所の特徴を反映できるようにしてほしい。
福岡県 38歳 男性	正直、何の役にも立たないと思う。毎年強制的に6万円も支払わされ、変化の少ない情報に公表のための準備に時間をとられ、調査員自体も融通が効かない「ある」「ない」の区別、一度受けたら辟易する。情報収集側は以前から行われている保険者が立ち上げた保険福祉情報システムのホームページも活用ない状態でネット情報収集だけで事業者を選択するとは思われない。
広島県 38歳 男性	ケアマネが情報を活用し、利用者の事業所選択に繋がればよいと思う。毎年調査費用がかかるが、情報の活かされ方としてはどうであろうか？「介護サービスに係る自己評価」も行っており、内容的には重複している部分もある。実地指導や監査を含めて、これらの一括した内容を公表するシステムを作れば良いのでは？
京都府 38歳 男性	今後質の向上のためにサービス内容について公に比較できることは素晴らしいと思います。
山口県 38歳 男性	まだ始まったばかりなので、認知度が低いが今後浸透していけば、いい制度となると思う。
静岡県 38歳 男性	公表内容の難解さや、インターネット上の公開原則のこの制度が、利用者や家族にとって有効に活用されるとは思えない。行政等が勝手に決めた制度に、事業所がお金と時間の負担を負わされることに不満を感じる。
愛知県 38歳 女性	利用者様の事業所選択のためのひとつの情報にはなると思うが、情報があるために混乱も生じる可能性があると思う。
福島県 40歳 女性	せっかく公表するのなら、最新情報でない意味がないと思う。また、書類上の整備ができていても、実際の接遇態度や対応は、情報公開の内容ではまったくわからないと思う。
東京都 40歳 男性	浸透するまでに時間は掛かるとは思いますが、今後、利用される方には、事業者を選択する上において良いと思います。
青森県 40歳 女性	これから調査なので、役に立ちそうか、否かは終了すればなんとなく見えるのではないかな？
青森県 40歳 男性	各事業所の比較が簡単に出来るような公表システムじゃないと利用は難しいと思う。またネットでの公表がどれだけ高齢者に活用できるのか、は疑問である。
神奈川県 40歳 男性	調査内容(情報)を利用者が理解するには難しすぎる。利用者が求めているケアの質は、事業者の質イコールではなく、ケアワーカーの質である。サービスの良し悪しを判断する材料としても利用者・ケアマネの知りたいこととかけ離れている。当事業者は11月に調査用紙の提出、1月に調査員、3月に公表。調査員の養成が間に合わず、また、質が差

	<p>がありすぎると他の事業者から聞こえてくる。無理に今年度に間に合わせる必要がある制度か疑問に感じる。この例をみても、今回の介護保険法も改正は改悪である！</p>
福岡県 40歳 女性	<p>利用者本人がネットで情報を得ることはほぼ困難と思われます。現在要介護者30名担当して生活の中でネットを活用しているのは一人。利用者家族へ公表の話をしてほぼ返ってくる言葉は「ケアマネさんからの情報が信頼できるし、自分で見てわからないと思う」又は「高齢者世帯でパソコンを使うかどうか考えればわかるはず。机上でしか物を考えられないお役所のやりそうな事」と呆れ顔…。多分、無駄なお金がかかるだけで何のメリットもないと思います。</p>
和歌山県 40歳 男性	<p>資料がただ、「ある・ない」だけを20分程度見て何になるのか？</p>
大阪府 41歳 女性	<p>示す資料や記録さえあればOK！というのではあまり意味はないのかなと思うし、????項目も理解しがたい内容があるので、今後見直ししてほしい。だが、????内容を見て、必要性を感じる項目もあるので、全く役立たないことはないと思う。が、はたしてどれだけの利用者が見るのか…という疑問である。</p>
東京都 41歳 女性	<p>時間の無駄。仕事の邪魔。調査員のレベルもなっていないし、ただお金を取りたいだけのお役所の介護会社への意地悪にしか思えない。</p>
福井県 41歳 女性	<p>現在浸透していない段階だと思うが、インターネットの常用が一般的ではないので(地域的に、介護情報の必要な世代的に)、浸透も難しいと思う。</p>
奈良県 41歳 女性	<p>まだ始まったばかりで、調査員の要領もよく理解できていない様子で、進めていくうちにどんどん厳しくなってくるようです。また始めたばかりなので評価までいきつけず、ただ単に書類が揃っているかどうかの確認だったような気がします。その書類もとってつけたように作成していれば、それ通ってしまうようで真の部分が見えてこないように思えて、現段階では役に立たない物だと思っております。</p>
岐阜県 41歳 男性	<p>正直、何の役にも立たないと思う。</p>
神奈川県 42歳 男性	<p>この調査のために書類を作成したりと本末転倒のきがる。介護報酬が減額された中で、調査量も含まれた報酬だと国は回答しているが、矛盾していると思う。</p>
大阪府 42歳 女性	<p>まだ始まったばかりなので、これから浸透していけば役立つかもしれないが、事業者側にすれば費用負担も大きく、利用者、事業者ともに有意義なものとなってくのか疑問な面もある。</p>
福岡県 42歳 男性	<p>公表制度の調査項目が利用者へどのように役に立つのか、説明不足で理解しにくいと思う。</p>
埼玉県 43歳 男性	<p>ケアマネとしてサービス提要事業者の選定における参考情報にはなっていくと思われるが、利用者様やその家族が自ら情報を分析して、比較対象するということは、かなり難しいと思います。</p>
埼玉県 43歳 男性	<p>第三者評価や実地指導と勘違いしている事業者も多く、当面は調査を受ける側にとまどいがあると思いますが、サービスの質を基準を高くする一つの材料になるのではと思っています。また、ネットでの公表はこれから団塊世代が要介護状態となる中で、利用されていくのではと思います。ランク付けなども行われそうですが。</p>
大阪府 46歳 女性	<p>公開された情報の項目が利用者及び家族が見たとき理解しにくい内容だったのが残念。</p>
大阪府 46歳 女性	<p>事業所選択の指針にはなるが書類を揃えているだけで、本当に活かされているとは思えない。</p>
神奈川県 46歳 女性	<p>公正なものであるかどうか、わからないと思うので、信用できない部分もあると思う。</p>
愛知県 46歳 女性	<p>調査内容が質の善し悪しを示すものと一致してはいない。調査の内容をもう一度検討してほしい。</p>
大阪府 46歳 女性	<p>期待していない。</p>
千葉県 46歳 男性	<p>利用者の情報収集のためのメリットを訴えているが、ミニ監査、資金調達、天下り、行政による事業所への更なる圧力の現れに過ぎない。制度自体不必要である。</p>
京都府 46歳 男性	<p>何の役にも立たないと思う。</p>
大阪府 47歳 女性	<p>始まったばかりなので1~2年は何とも言えないが、パソコンの普及率も高い昨今としては、利用者にとって比較検討するのに良い制度になるのではないかと思う。</p>
東京都 47歳 女性	<p>利用者の中でインターネットを利用している人は少ない。家族の中でも少ない。事業所からあれだけの調査料を取って本当に利用者のためになる制度なのか疑問。また、低い報酬で余裕を持って調査料を支払える事業所がどれだけあるのか。</p>
愛媛県 47歳 女性	<p>事業所の意識向上には役立つと思うが、コストもかかり、毎年行っても数年のうちに慣習化してしまい効果は薄れると思う。</p>
神奈川県 47歳 男性	<p>調査内容の定義があやふやでわかりにくい。</p>
埼玉県 55歳 女性	<p>利用者の事業者選択の幅を持たせるのみでなく 事業者の質の向上の努力にも 大いに役立つと思う。</p>
大阪府 55歳 女性	<p>これからは、団塊の世代の利用者の到来で意識が変わってくるので役に立つと思う。</p>
神奈川県 55歳 女性	<p>費用の負担を求めているせいか非常に甘く、何とか救済してあげようという姿勢がありありで、ありがたいのか…迷惑なのか、余り意味のない制度だと思いました。</p>
岐阜県 55歳 女性	<p>今後に期待している。</p>
神奈川県 60歳 男性	<p>無意味な制度である。これにより利用者等が情報収集できるとは思わないし、調査方法にも疑問を持つ。</p>
京都府 60歳 男性	<p>制度が始まったばかりで、この先、どうなるかわからない。また、第三者評価との関係がどのようになるのか、課題。</p>
神奈川県 68歳 男性	<p>利用者・家族とも見えないと思う。事業者の選択をする時にそこまではしない、ケアマネに相談すれば事足りるでしょうが。ケアマネは既に必要な情報は持っている。が、いよいよとなれば利用するかも知れないが、いま私は必要としていない。</p>
神奈川県 72歳 女性	<p>利用に際して貴重な情報源となると思うが、活用が高齢者には判りにくい。もっと便利に活用出来るように改善すべき。</p>

■ 調査データの転載・引用をご希望の方、本調査に関するお問い合わせはこちらまで ■

株式会社インターネットインフィニティー ケアマネジメント・オンライン事務局 担当:藤澤
TEL:03-3863-8359 E-mail:pr@caremanagement.jp