令和３年度老人保健健康増進等事業

介護サービス情報の公表制度の効率的・効果的な活用方策に関する調査研究事業

報告書

令和４年（2022 年）３月

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

はじめに

「介護サービス情報の公表制度が、より一層利用者ニーズに応え、これまで以上に有効活用できるように」と。こうした想いが関係者にあったはずです。本報告書は、そうした想いのもとで事業化された、厚生労働省令和３年度老人保健健康増進等事業のひとつ「介護サービス情報の公表制度の効率的・効果的な活用方策に関する調査研究事業」(以下、本事業という)による成果物となります。

周知のように、介護サービス情報の公表制度(以下、介護情報公表制度という)は、介護サービスの利用者等が事業所や施設を比較・検討して適切に選択するための情報を提供する仕組みであり、すでに一定の成果を上げている制度であります。一方、今後、認知症あるいは１人暮らしの高齢者など、インターネットを活用して情報を入手することが難しいと考えられる高齢者の増加が見込まれています。そこで、地域の関係機関等を通じたサービス選択の支援体制の整備や将来の利用を見据えたより広い層への介護情報公表制度の周知を推進していく必要があります。

また、2021 年度の行政事業レビュー公開プロセスにおいても、この介護情報公表制度が取り上げられました。介護情報公表制度のさらなる周知・広報、内容の精査そして利用者指向へのアップグレードが指摘されました。

よって、本事業は、居宅介護支援事業所や地域包括支援センター等の介護関係機関、医療機関の MSW、及び都道府県労働局の相談窓口の職員等による、介護情報公表制度の効果的な活用事例を調査・把握し、事例集としてとりまとめることを目的としています。

そのため、具体的には、介護の当事者となる高齢者やその家族が必要とする情報、より活用しやすくするサイト構成、そして介護分野以外における本制度の活用のあり方などをアンケート調査、ヒアリング調査を実施しています。

結果として、サービス利用に必要な情報などこれまでの内容に加え、法人・施設の経営の安全性、運用体制の品質などにも利用者が注目していることを明らかにしています。また、新型コロナ感染防止・災害対応にかかわる情報への関心が高いこともわかりました。さらには、医療機関や労働局など介護分野以外の介護情報公表制度の利活用があることの気づきを得ています。

また、公表システムの利便性、いわゆる使い勝手を高める手立てを検討しています。利用者にさらに利活用していただく仕組みとして、例えばサイトの冒頭画面の「一般の方」と「専門の方」の入り口を分離したり、チャットボット機能を搭載したり、キーワード検索機能を追加するなどさまざまな知恵を提言しています。

本事業によって、介護情報公表制度がより一層利用者ほか関係者に周知され、身近となり、利活用されることを期待しています。

令和４年３月
井出健治郎

エグゼクティブサマリ

研究目的

本研究では、介護サービス情報公表システムの更なる活用促進を目的として、介護の当事者となる高齢者やその家族が必要とする情報、より活用しやすくするサイト構成、そして、介護分野以外における当該制度の活用のあり方などをアンケート調査等にて情報を収集し有識者と検討した。

調査対象と方法

当事者向け調査では、全国の 40 歳以上の方を対象に 2500 人の回答を得た。介護分野向けの調査は、居宅介護支援事業所は二段階抽出法にて 2500 か所を抽出し 995 か所の回答を得た（回答率 39.8%）。地域包括支援センターは悉皆 5,278 か所を対象とし 2,109 か所の回答を得た（回答率 40.0%）。介護分野以外向けの調査では、都道府県の労働局を悉皆にて全国 47 か所を対象とし 35 か所の回答を得た（回答率 74.5%）。いずれもウェブ調査を採用した。また、ヒアリング調査も行った。

結果

１）介護サービス情報公表システムの認知状況と高齢者等の主な利活用

- 家族等のためにインターネットを使用した場合では 15.8%が実際に本システムを利用している。介護分野の事業者ばかりではなく、一般の方の利用にも広まりつつある。
- ケアマネジャー等がこのシステムを高齢者や家族に案内したり、初回訪問時にタブレット等を使い介護サービス事業所を共に検索したりするケースもある。
- 親の住まう地域の介護情報を離れて暮らす子ども世代がこのシステムを使って情報収集しているケースが増えている、との指摘もあった。

２）当事者等が必要とする情報

- 40 歳代と比べ 60 歳以上の方が、「必要を特に強く感じる」情報には「サービス利用時の自己負担額」や「ケアの詳細」などあり、サービス利用に必要な情報が求められていた。
- 他方、「強く感じる」情報には、「法人や事業所等の経営状況」、「法人情報」、「職員の所有資格や経験年齢」などあり、経営の安定性や安全性、運用体制の品質に関心を寄せていると新たに分かった。
- 新型コロナ感染防止の対策情報への関心が高いことも明らかになった。

３）介護分野以外の本システムの活用

- 医療機関がこのシステムを活用する場合、医療機関の所在地外の患者の退院先や居宅介護支援事業所等を検索するという使い方があった。
- 都道府県労働局等での活用では、例えば、ハローワークの窓口で事業所情報を詳細に紹介する場合や、仕事と介護の両立の相談にのる際に便利がよい、との意見を得た。

提言

- ■ ケアに関する情報の他、経営の安全性等に関する情報を当事者等が求めている。今後、本システムが提供する情報に、例えば、財務三表等の経営情報を新たに加えるなど考えられる。
- ■ 介護サービス情報検索に不慣れな高齢者等の活用が増えると見込まれる。本システムの利便性を高めるため、例えば、サイトの冒頭画面を「一般の方」と「専門の方」の入り口の分離、チャットボット機能の搭載、キーワード検索機能の搭載などの対応が効果的と考える。

目 次

本編

第１章 事業概要 1
1. 背景と目的 1
2. 委員会の構成 2
3. 調査概要 4
第２章 一般の方向け調査 5
第１節　アンケート調査 5
1. 調査目的 5
2. 対象と方法 5
3. 調査結果 5
4. 小括 38
5. 当事者が必要とする情報 40
第２節 ヒアリング調査 43
1. 調査目的 43
2. テーマと問題意識 43
3. ヒアリング対象 43
4. ヒアリング結果 44
第３節 （参考）国家公務員共済組合連合会（KKR）セミナー　アンケート調査結果 . 49
1. 調査目的 49
2. 対象と方法 49
3. 調査結果 49
第３章 居宅介護支援事業所向け調査 61
第１節　アンケート調査 61
1. 調査目的 61
2. 対象と方法 61
3. 調査結果 61
4. 小括 90
第２節　ヒアリング調査 92
1. 調査目的 92
2. テーマと問題意識 92
3. ヒアリング対象 93
4. ヒアリング結果 93
5. 小括 96

第４章 地域包括支援センター向け調査 97
第１節　アンケート調査 97
1. 調査目的 97
2. 対象と方法 97
3. 調査結果 97
4. 小括 137
第２節　ヒアリング調査 139
1. 調査目的 139
2. テーマと問題意識 139
3. ヒアリング対象 140
4. ヒアリング結果 140
5. 小括 142
第５章 都道府県労働局向け調査 143
第１節　アンケート調査 143
1. 調査目的 143
2. 対象と方法 143
3. 調査結果 144
4. 小括 149
第２節　ヒアリング調査 150
1. 調査目的 150
2. テーマと問題意識 150
3. ヒアリング対象 150
4. ヒアリング結果 151
5. 小括 153
第６章 総括と提言 154
1. 介護サービス情報公表システムに追加すべき項目案 154
2. 介護サービス情報公表システムの改良案 155
第７章 介護サービス情報公表システムの活用事例 162
1. 介護関係者（居宅介護支援事業所や地域包括支援センター） 162
2. 介護分野以外の機関 162

付録（参考資料）

Ⅰ 基礎資料
Ⅱ アンケート調査票

第１章 事業概要

1. 背景と目的

介護サービス情報の公表制度は、介護サービスの利用者等が介護サービス事業所や施設を比較・検討して適切に選択するための情報を提供する仕組みであるが、今後、認知症高齢者や１人暮らしの高齢者など、インターネットを活用して自ら比較・検討を行うことが難しいと考えられる高齢者の増加が見込まれていることから、地域の関係機関等を通じたサービス選択の支援体制の整備や将来の利用を見据えたより広い層への情報公表制度の周知を推進していく必要がある

本事業は、居宅介護支援事業所や地域包括支援センター等の介護関係機関、医療機関のMSW（医療分野における社会福祉士（MSW；Medical Social Worker））、及び都道府県労働局の相談窓口の職員等による、介護サービス情報の公表制度の効果的な活用事例を調査・把握し、事例集としてとりまとめることを目的とする。

2. 委員会の構成

本事業では有識者から構成される調査検討委員会を設置し、事業報告書の設計や事例の取りまとめについての検討を行った。

(1) 調査検討委員会　構成委員

（敬称略、委員長を除いて五十音順、○：委員長）

氏名	所属・役職
○ 井出　健治郎	昭和女子大学　グローバルビジネス学部　会計ファイナンス学科　教授
石山　麗子	国際医療福祉大学大学院　医療福祉経営専攻　教授
大井　みゆき	八王子市地域包括支援センター寺田　センター長
花俣　ふみ代	公益社団法人認知症の人と家族の会　副代表理事・埼玉県支部代表
本多　勇	武蔵野大学　通信教育部　人間科学部人間科学科　社会福祉専攻　教授
松本　功	東京都福祉保健局高齢社会対策部介護保険課　課長代理

(2) オブザーバー

（敬称略、課長を除いて五十音順）

氏名	所属・役職
笹子　宗一郎	厚生労働省　老健局　認知症施策・地域介護推進課長
秋山　仁	厚生労働省　老健局　認知症施策・地域介護推進課　課長補佐
石内　喜隆	厚生労働省　老健局　認知症施策・地域介護推進課　介護業務改革推進官
和田　淳平	厚生労働省　老健局　認知症施策・地域介護推進課　企画調整係長

(3) 事務局担当者

氏名	所属・役職
吉田　俊之	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所 情報未来イノベーション本部　アソシエイトパートナー
渡邉　知世	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所 情報未来イノベーション本部　シニアコンサルタント
小松　夢希子	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所 情報未来イノベーション本部　コンサルタント

(4) スケジュール

調査検討委員会の開催日及び議題は、以下の通りであった。

回数	開催日	議題
第1回	令和3年7月29日	・事業概要及びスケジュールについて ・アンケート調査の方針及び設計について
第2回	令和4年2月15日	・アンケート調査結果について ・ヒアリング調査の方針および設計について
第3回	令和4年3月8日	・ヒアリング調査結果について ・事業報告書（案）について

3. 調査概要

問題の所在

介護サービス情報の公表制度は、介護サービスの利用者等が介護サービス事業所や施設を比較・検討して適切に選択するための情報を提供する仕組みであるが、今後、認知症高齢者や 1 人暮らしの高齢者など、インターネットを活用して自ら比較・検討を行うことが難しいと考えられる高齢者の増加が見込まれていることから、地域の関係機関等を通じたサービス選択の支援体制の整備や将来の利用を見据えたより広い層への介護サービス情報の公表制度の周知を推進していく必要がある。

調査の視点

- 高齢者やその家族における介護サービス情報公表システムを認知・利活用状況を把握する。また、介護サービスに関する情報収集をする際にどのような情報が必要で、どのように入手しているか把握する。また、高齢者やその家族に対してどのような支援が行われているか把握する。

- 地域の関係機関等（居宅介護支援事業所や地域包括支援センター）における、介護サービス情報公表システムの活用実績や具体的な活用方法、介護サービス情報公表システムに掲載することの好影響を把握する。また、介護サービス情報公表システムを使う際の課題や改善点、介護サービス情報を提供する際の代替手段を把握する。

- 医療機関等介護分野以外の団体等における、介護サービス情報公表システムの活用実績や具体的な活用方法を把握する。また、介護サービス情報を提供する際、どのような手段を用いているのか把握する。

第２章 一般の方向け調査

※本調査において「一般の方」とは、介護サービスを利用する可能性のある本人（利用者）やその家族等を指す。

第１節　アンケート調査

1. 調査目的

高齢者やその家族における介護サービス情報公表システムの活用実績やその具体的な活用方法、利用時の工夫や課題を把握すること。

2. 対象と方法

（1）調査対象

全国のウェブモニター2,500 名
対象者の内訳は以下の通り。
男性　40 歳~49 歳：150 名、50~59 歳：150 名、60 歳以上：450 名
女性　40 歳～49 歳：350 名、50~59 歳：350 名、60 歳以上：1050 名

（2）調査期間

令和 3 年 12 月 24 日(金)～12 月 25 日(土)

（3）調査方法

ウェブモニター調査

3. 調査結果

（1）回収状況

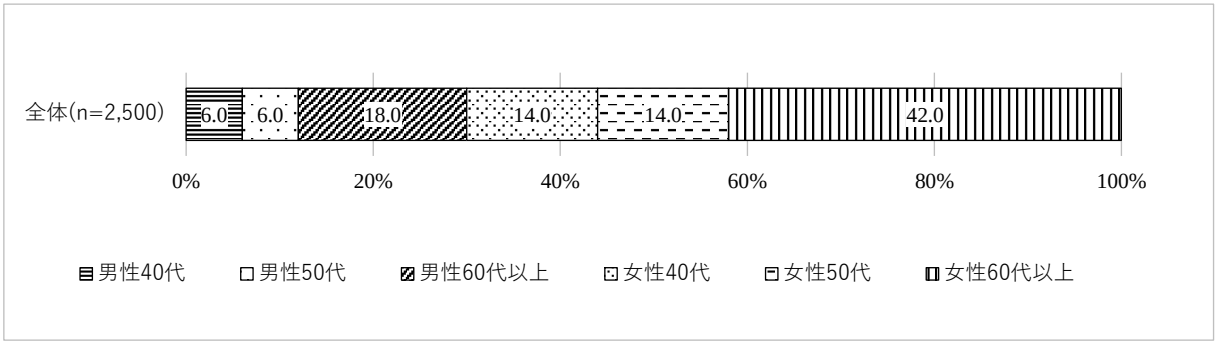
【回答数】2,500 名
【回答率】100%　※調査対象数に達するまで調査期間を設ける手法を用いたため。

（2）回答者の基本属性

①　回答者の性別、年代

回答者の性別、年代の内訳は、
男性は、40 歳~49 歳が 6.0%(150 名)、50~59 歳が 6.0%(150 名)、60 歳以上が 16.0%[1](450 名)であった。
女性は、40 歳～49 歳が 14.0%(350 名)、50~59 歳が 14.0%(350 名)、60 歳以上が 42.0%(1050 名)[2]であった。

図表 1　回答者の性別、年代（n=2500）



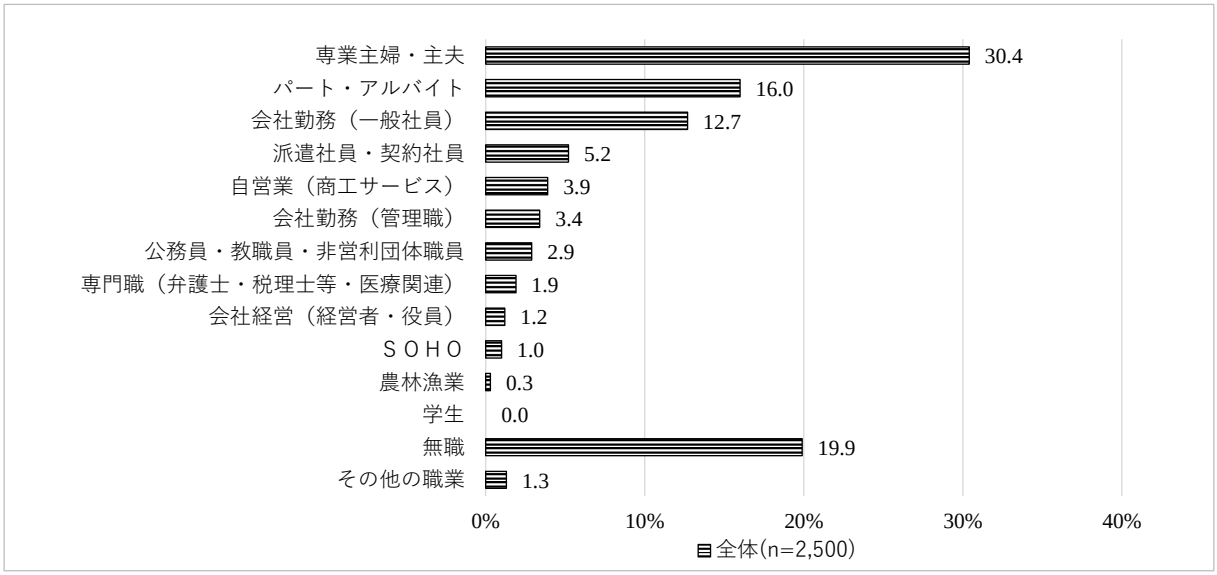
[1] 男性の 60 歳以上の年齢分布は、60 歳～69 歳が 11.5%（288 名）、70 歳～79 歳が 2.0%（50 名）、80 歳～89 歳が 0.4%（11 名）、90 歳以上が 0.04%（1 名）であった。

[2] 女性の 60 歳以上の年齢分布は、60 歳～69 歳が 27.9%（697 名）、70 歳～79 歳が 12.8%（321 名）、80 歳～89 歳が 1.2%（30 名）、90 歳以上が 0.08%（2 名）であった。

② 回答者の職業

回答者の職業は、専業主婦・主夫が最も多く 30.4%であった。

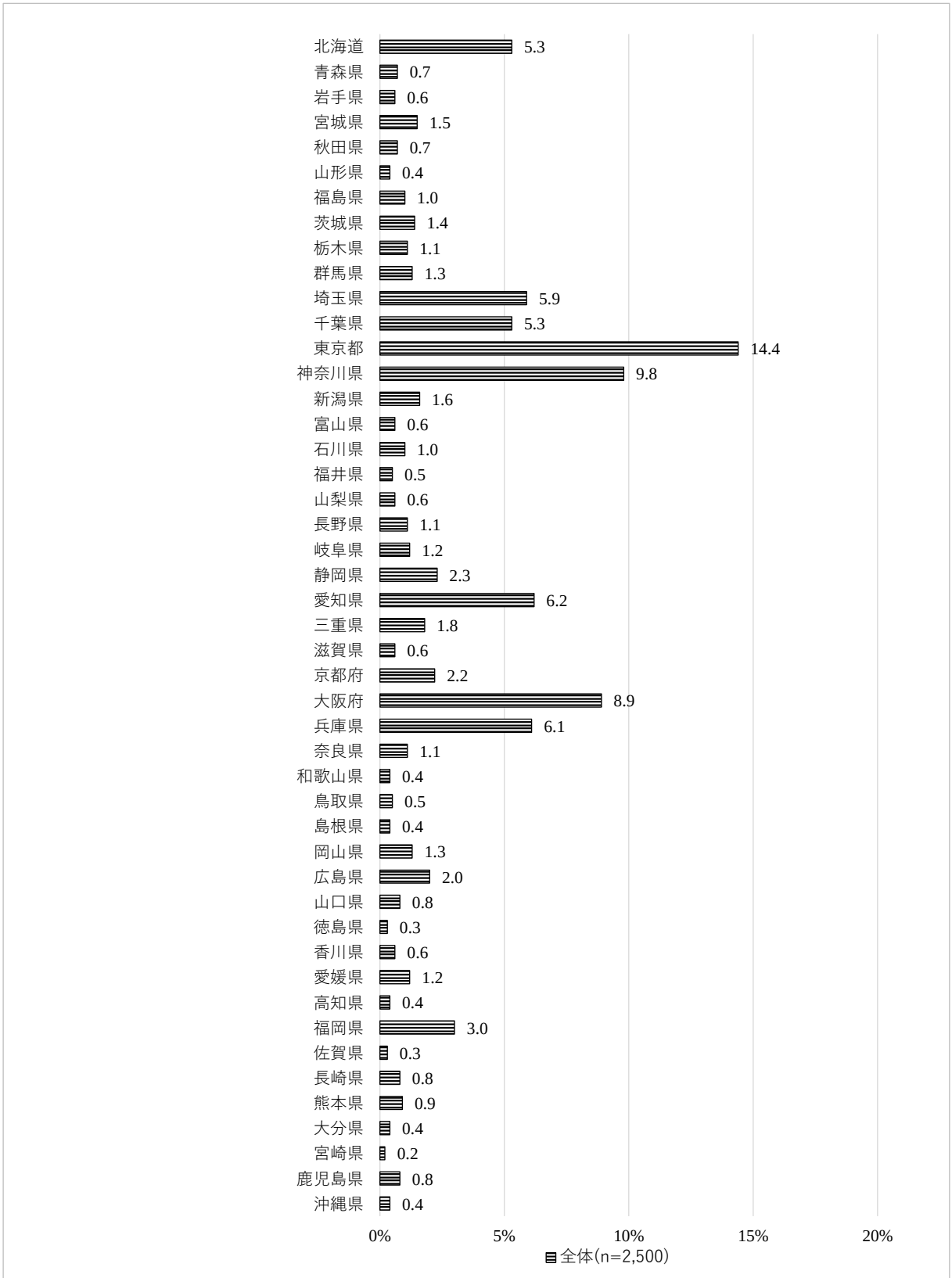
図表 2 回答者の職業（n=2500）



③　回答者の居住地

回答者の居住地は、東京都が最も多く、14.4%であった。

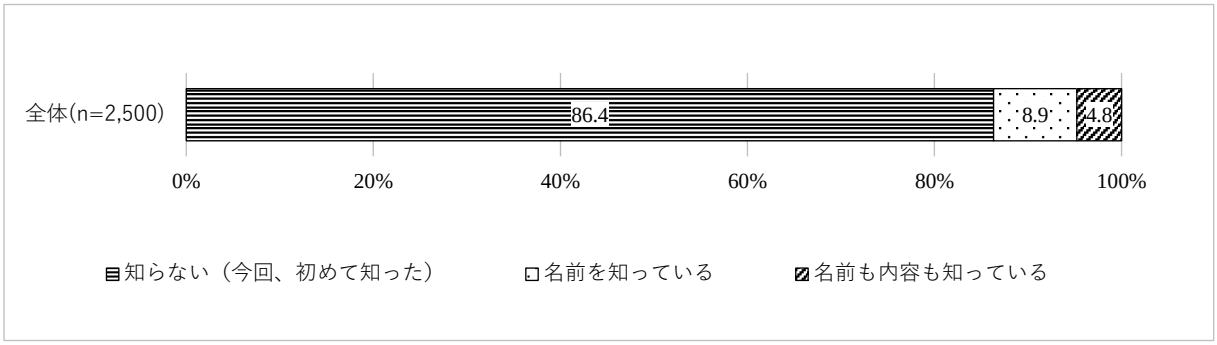
図表 3　回答者の居住地（n=2500）



（3）介護サービス情報公表システムの認知度

介護サービス情報公表システムについて、 回答者の 13.7%が「知っている」 （「名前を知っている」と「名前も内容も知っている」の合計）と回答した。

図表 4　介護サービス情報公表システムの認知度（n=2500）

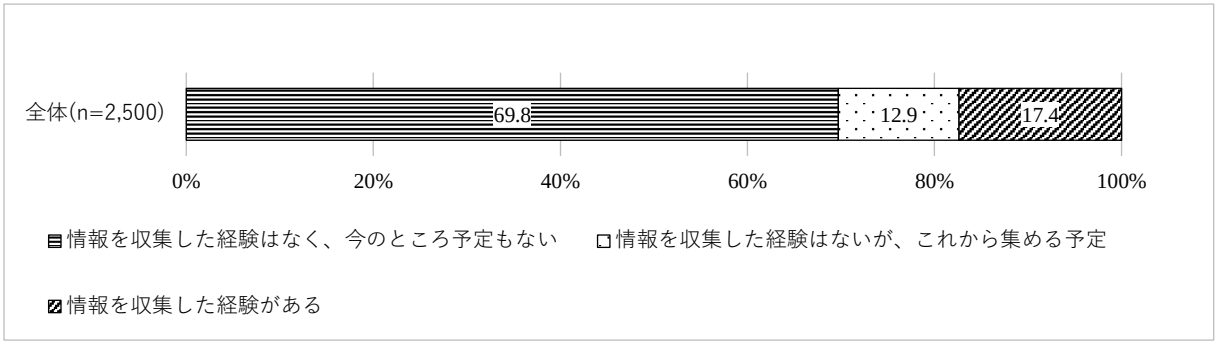


（4）介護サービスに関する情報収集の経験やその状況について

①　介護サービスに関する情報を集めた経験の有無

介護サービスに関する「情報を収集した経験がある」と回答した割合は、17.4%であった。

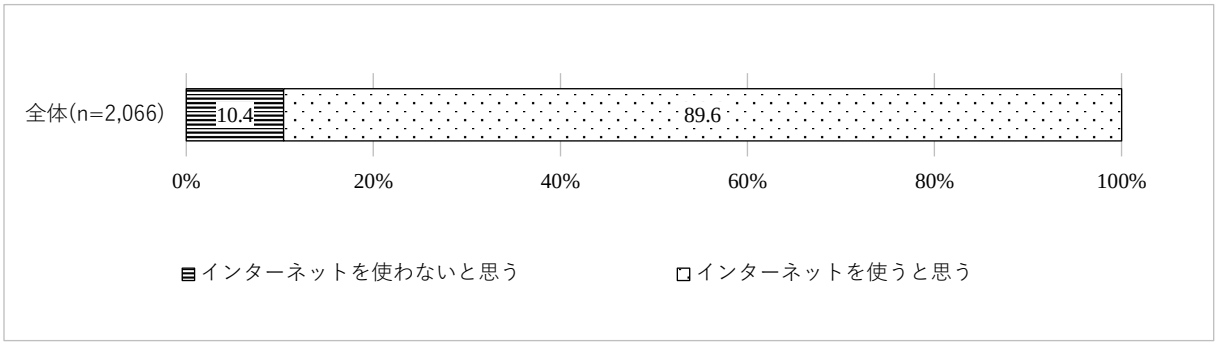
図表 5　介護サービスに関する情報収集の経験（n=2500）



② 介護に関する情報収集を行う際、インターネットを使用すると思うかどうか

介護サービスに関する情報を集めた経験がない回答者において、介護に関する情報収集を行う際、89.6%の回答者が 「インターネットを使うと思う」と回答した。

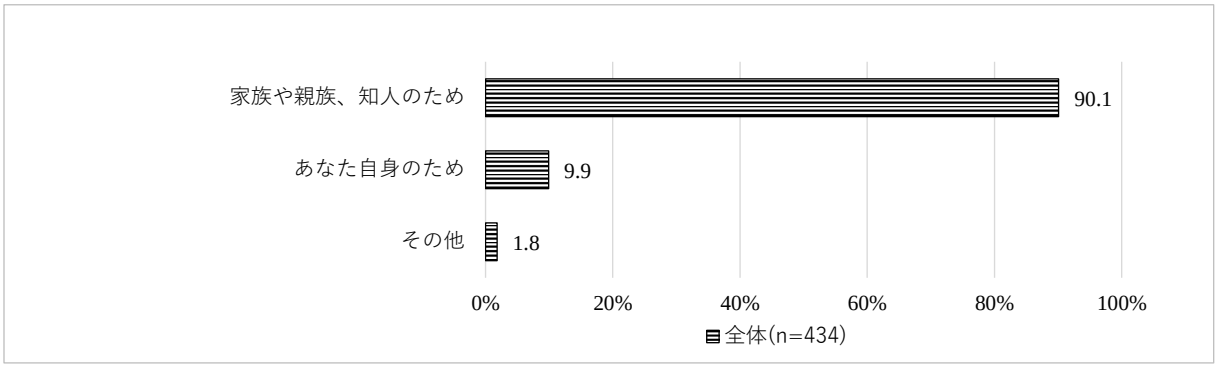
図表 6 介護サービスに関する情報を集める際にインターネットを使用するかどうか（n=2066）



③ 誰のために介護サービスに関する情報を収集したか

介護サービスに関する情報を収集したのは誰のためか、について、「家族や親族、知人のため」が 90.1%と最も多く、「あなた自身のため」が 9.9%、「その他」が 1.8%であった。

図表 7 誰のために介護サービスに関する情報を収集したか（n=434）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載)。なお、複数の回答者から同一の回答を得ている場合は、ひとつの回答として記載している。また、1 回答者から複数の回答を得ている場合、そのすべての回答を同じ枠内に記載している。

図表 8　誰のために介護サービスに関する情報を収集したか（その他の回答）

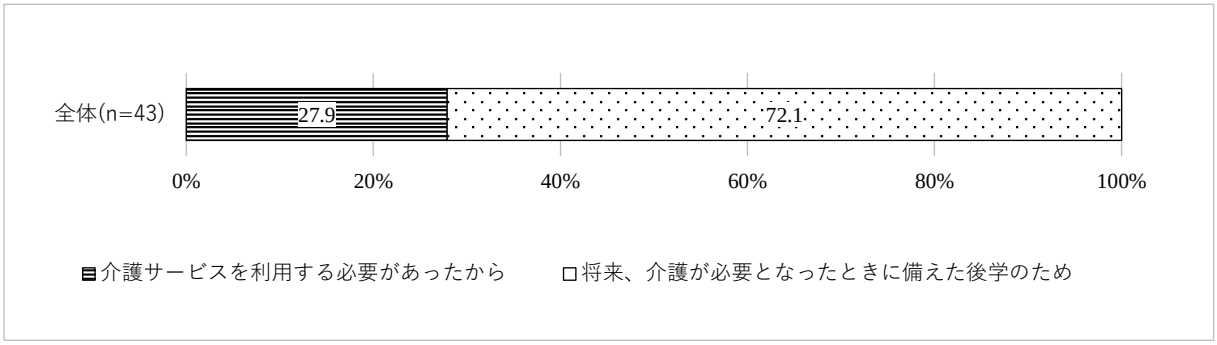
両親
知識として
仕事の為
家内が介護福祉士

(5) 自身のために介護サービスに関する情報を収集した経験について

①　当時、介護サービスの情報を集めた理由

自身のために介護サービスに関する情報を集めた理由として、「将来、介護が必要となったときに備えた後学のため」が 72.1% (31 名)、「介護サービスを利用する必要があったから」が 27.9%（12 名）であった。

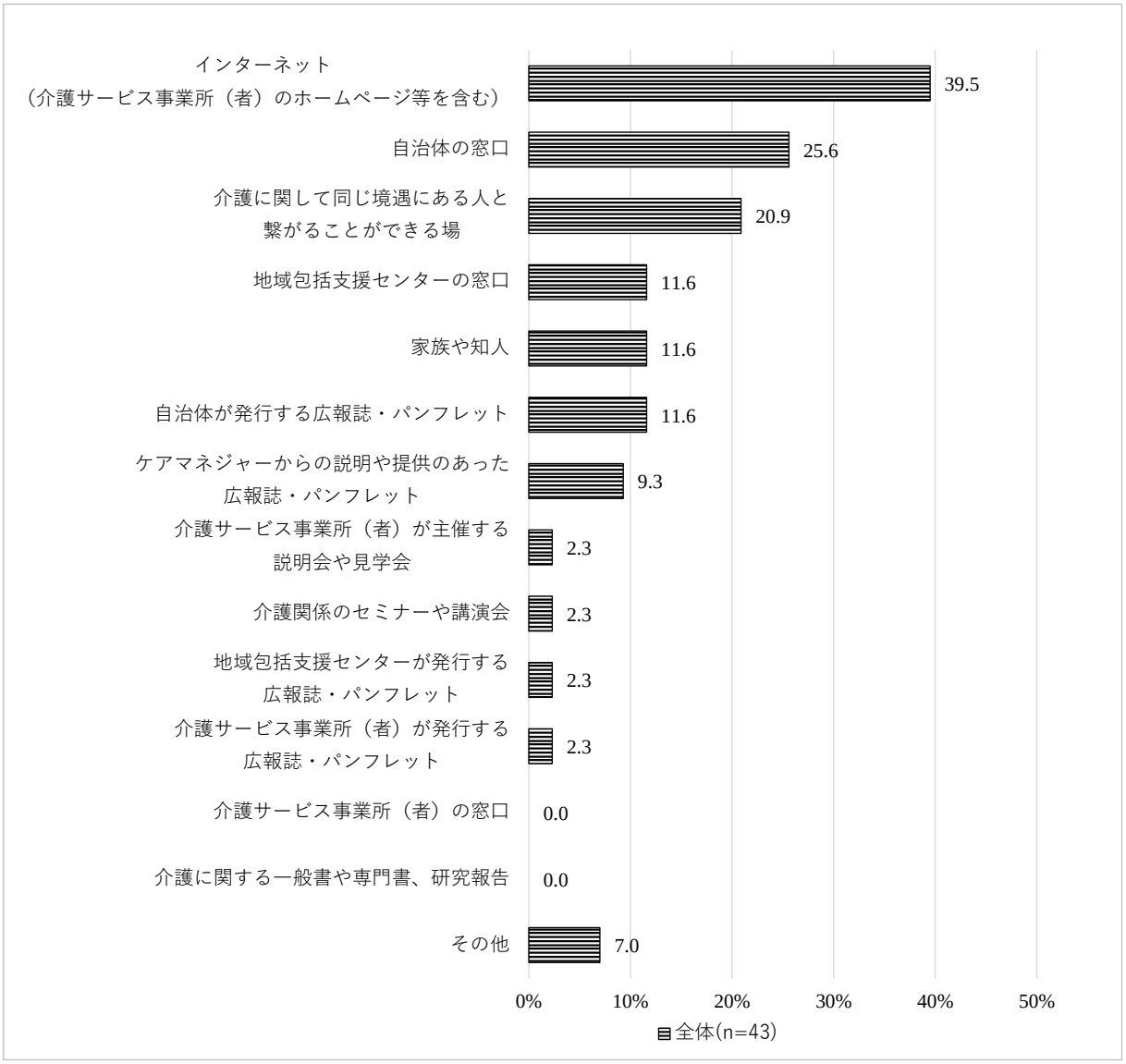
図表 9　自身のために介護サービスの情報を収集した理由（n=43）



② 介護サービスの情報を収集した経路

自身のために介護サービスの情報を収集した経路として、「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む)」が 39.5%（17 名）と最も多く、続いて「自治体の窓口」が 25.6%（11 名)、「介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができる場」が 20.9%（9 名）であった。（その他の回答を除く）

図表 10　自身のために介護サービスの情報を収集した際の情報収集経路（n=43）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載)。なお、複数の回答者から同一の回答を得ている場合は、ひとつの回答として記載している。また、1 回答者から複数の回答を得ている場合、そのすべての回答を同じ枠内に記載している。

図表 11　自身のために介護サービスの情報を収集した際の情報収集経路（その他の回答）

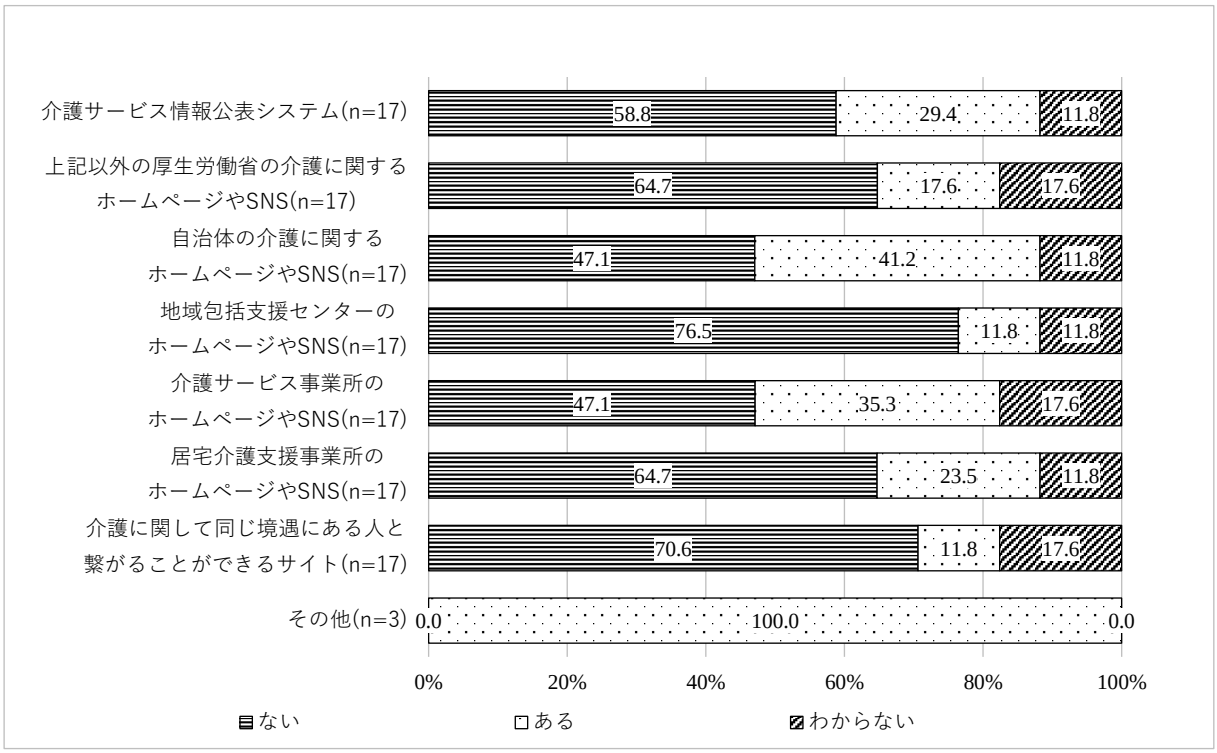
区の保健センター
知り合いの介護士さん

③　インターネットを活用して介護サービスの情報を収集した場合の詳細

自身のために介護サービスの情報を収集した経路として「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む)」と回答した場合、活用したことのある機関として最も多く挙がったのは、「自治体の介護に関するホームページや SNS」であり 41.2%（7 名）であった。続いて「介護サービス事業所のホームページや SNS」が 35.3%(6 名)、「介護サービス情報公表システム」が 29.4%（5 名）であった。

図表 12　自身のためにインターネットを活用して介護サービスの情報を収集した場合の詳細

（n=17）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載)。なお、複数の回答者から同一の回答を得ている場合は、ひとつの回答として記載している。また、1 回答者から複数の回答を得ている場合、そのすべての回答を同じ枠内に記載している。

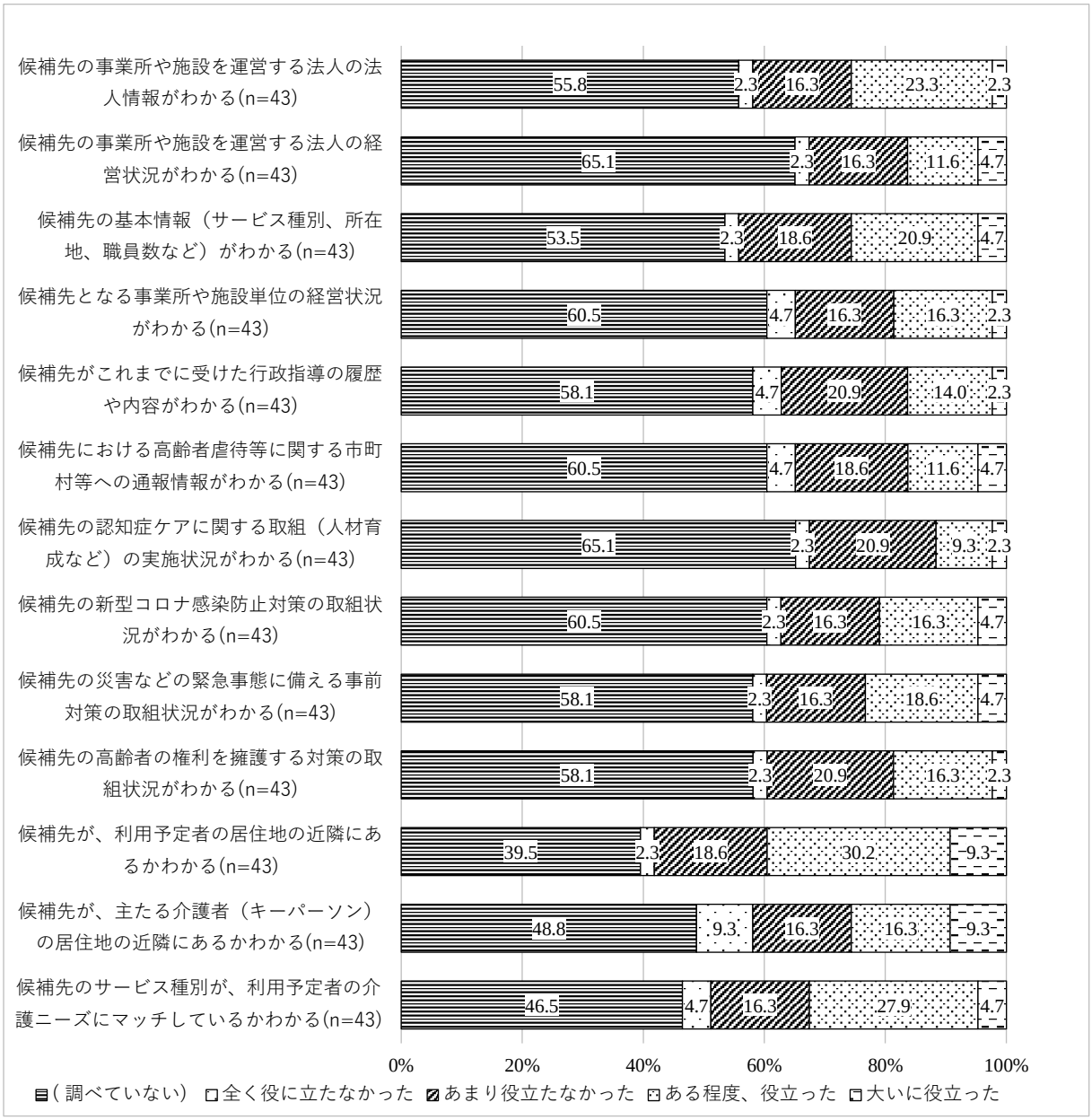
図表 13　インターネットを活用して介護サービスの情報を収集した場合の詳細（その他の回答）

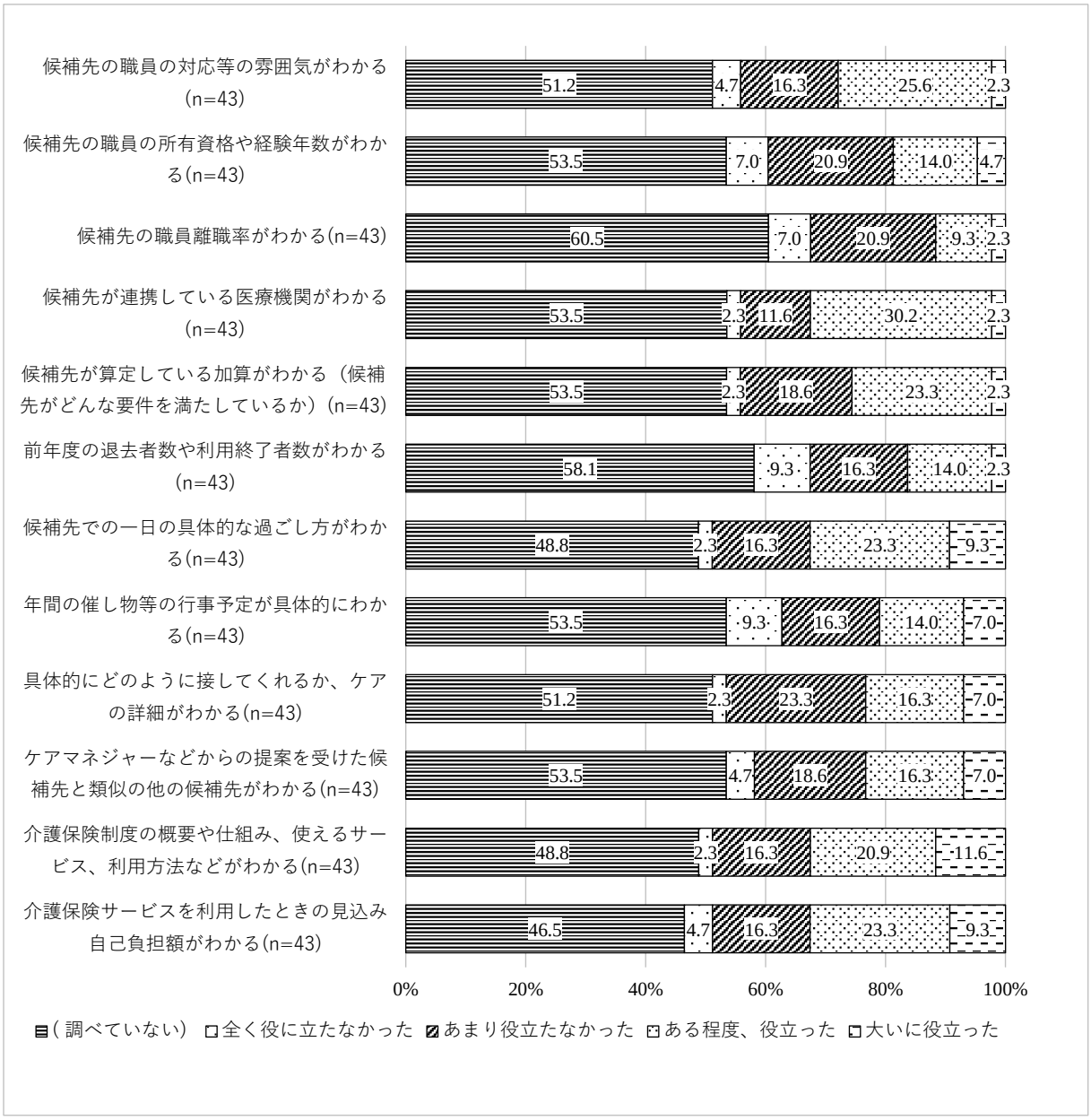
書籍
ケアマネジャー
有料老人ホーム協会のＨＰ（ホームページ）

④　介護サービスの情報を収集する際に必要とした（調べた）視点や情報

自身のために介護サービスの情報を収集した際に「大いに役立った」の回答が最も多かったのは「介護保険制度の概要や仕組み、使えるサービス、利用方法などがわかる」であり 11.6%（5 名）であった。続いて「候補先が、利用予定者の居住地の近隣にあるかわかる」、「候補先が、主たる介護者（キーパーソン）の居住地の近隣にあるかわかる」、「候補先での一日の具体的な過ごし方がわかる」がいずれも 9.3%（4 名）であった。

図表 14　候補先となる介護サービス事業所を検討したとき役に立った視点（n=43）




候補先の職員の対応等の雰囲気がわかる（n=43）
51.2
4.7
16.3
25.6
2.3
候補先の職員の所有資格や経験年数がわかる(n=43)
53.5
7.0
20.9
14.0
4.7
候補先の職員離職率がわかる(n=43)
60.5
7.0
20.9
9.3
2.3
候補先が連携している医療機関がわかる（n=43）
53.5
2.3
11.6
30.2
2.3
候補先が算定している加算がわかる（候補先がどんな要件を満たしているか）(n=43)
53.5
2.3
18.6
23.3
2.3
前年度の退去者数や利用終了者数がわかる（n=43）
58.1
9.3
16.3
14.0
2.3
候補先での一日の具体的な過ごし方がわかる(n=43)
48.8
2.3
16.3
23.3
9.3
年間の催し物等の行事予定が具体的にわかる(n=43)
53.5
9.3
16.3
14.0
7.0
具体的にどのように接してくれるか、ケアの詳細がわかる(n=43)
51.2
2.3
23.3
16.3
7.0
ケアマネジャーなどからの提案を受けた候補先と類似の他の候補先がわかる(n=43)
53.5
4.7
18.6
16.3
7.0
介護保険制度の概要や仕組み、使えるサービス、利用方法などがわかる(n=43)
48.8
2.3
16.3
20.9
11.6
介護保険サービスを利用したときの見込み自己負担額がわかる(n=43)
46.5
4.7
16.3
23.3
9.3
0%
20%
40%
60%
80%
100%
（調べていない）
全く役に立たなかった
あまり役立たなかった
ある程度、役立った
大いに役立った

⑤ その他、介護サービスの事業所や施設を検討する際にあらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら安心できる事柄や情報

介護サービスの事業所や施設を検討する際にあらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら安心できる事柄や情報として、以下の回答が得られた。
（誤字脱字を修正のうえ、原文を掲載している）

図表 15　その他、介護サービスの事業所や施設を検討する際にあらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら安心できる事柄や情報

介護の内容、負担額。
介護度
空き状況、住んでいる地域のケアマネ担当
入居の際必要な金額や月平均の費用。年金だけで入居出来るだけ施設の名前。 あと、虐待などのことなど。
介護度と費用
利用料金
支援と要介護認定についてはっきり理解出来る様に説明して欲しい
もっと確かで新しい情報を載せるべき

⑥ 介護サービスに関する情報を収集した際に簡単に見つからなかった情報等

介護サービスに関する情報を収集した当時を振り返って、「簡単に見つからなかった情報」、「探しにくかった情報」、「その当時に知っていれば、より上手く検討できたように思う情報」等について、以下の回答が得られた。(誤字脱字を修正のうえ、原文を掲載している)

図表 16 介護サービスに関する情報を収集した際に簡単に見つからなかった情報等

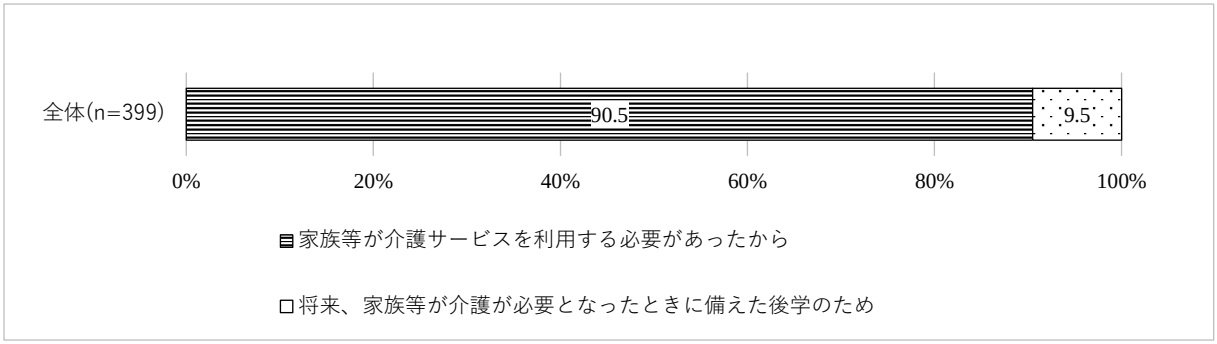
自己負担額だけ、知りたかった。介護の内容などは、今の所必要ない。
場所が分かりにくい
施設が以前の事故、事件で事業所の名前の変更をして居る所があると思うが、以前の名称だったころの事件、事故の事を書いてほしい。
介護度による補助金の大きさ
ケアワーカーが見つからない
良くわからなく、結局はケアマネジャー等に聞くことになった
保健センターのどこに相談すれば良いのかが分かりづらかった
事例が少なすぎる

(6) 家族や周囲のために介護サービスに関する情報を収集した経験について

① 当時、介護サービスの情報を集めた理由

家族や周囲のために介護サービスに関する情報を集めた理由として、「家族等が介護サービスを利用する必要があったから」が 90.5%、「将来、家族が介護が必要になったときに備えた後学のため」が 9.5%であった。

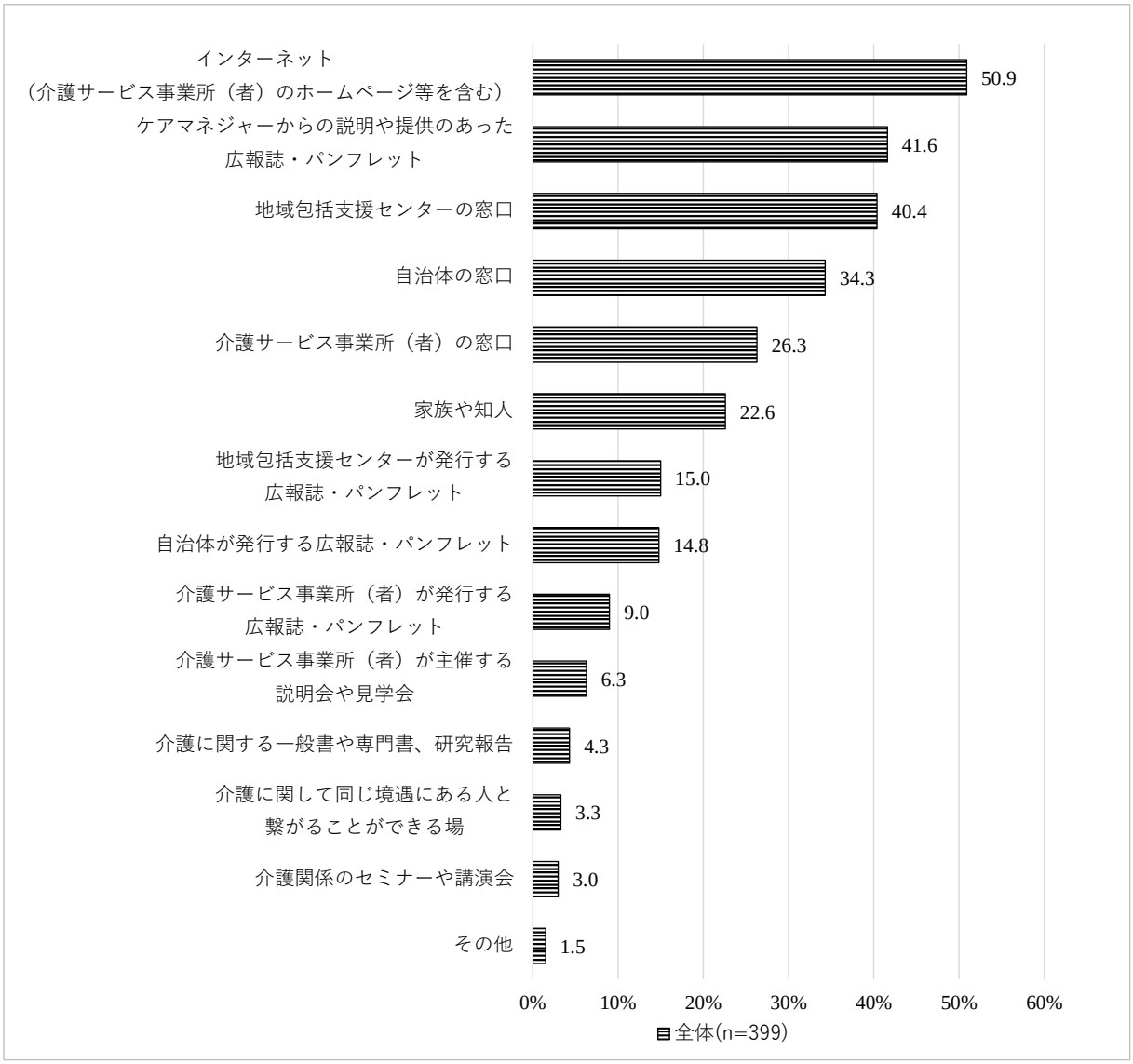
図表 17 家族や周囲のために介護サービスの情報を収集した理由 (n=399)



② 介護サービスの情報を収集した経路

家族や周囲のために介護サービスに関する情報を集めた経路として、「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む)」が 50.9%と最も多く、続いて「ケアマネジャーからの説明や提供のあった広報誌・パンフレット」が 41.6%、「地域包括支援センターの窓口」が 40.4%であった。

図表 18　家族や周囲のために介護サービスの情報を収集した際の情報収集経路（n=399）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載)。なお、複数の回答者から同一の回答を得ている場合は、ひとつの回答として記載している。また、1 回答者から複数の回答を得ている場合、そのすべての回答を同じ枠内に記載している。

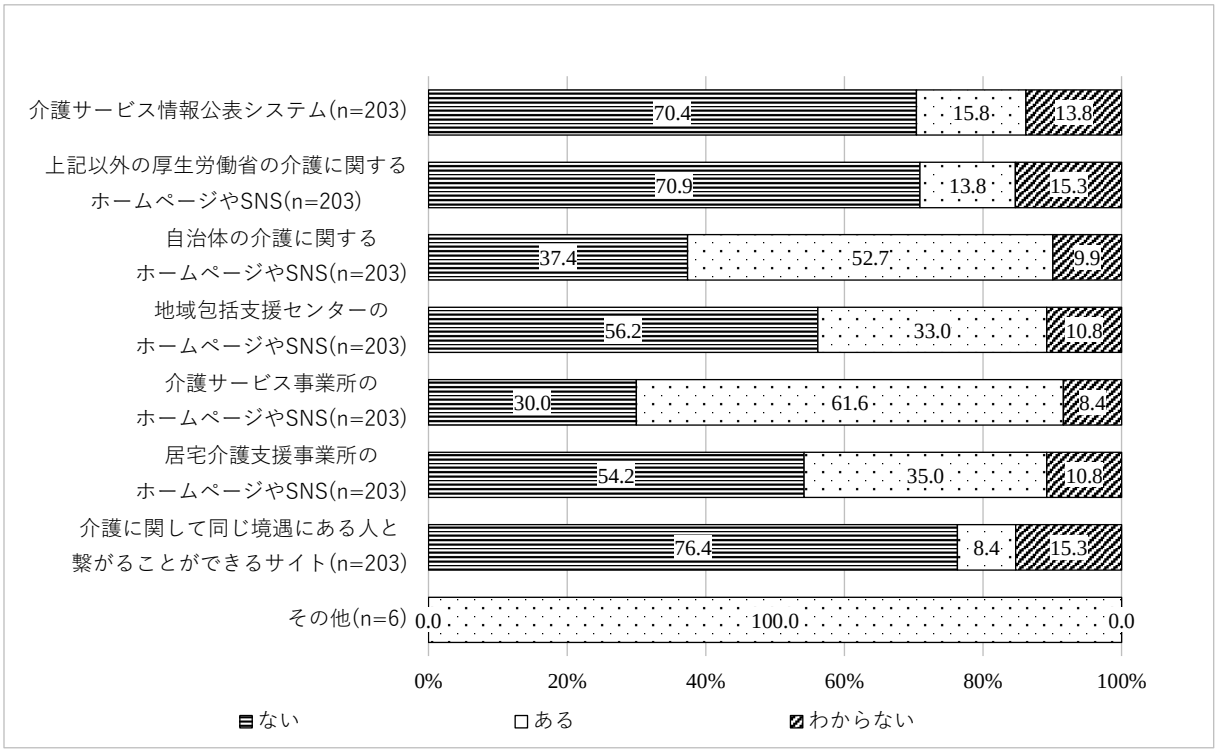
図表 19　家族や周囲のために介護サービスの情報を収集した際の情報収集経路（その他の回答）

直接電話した
病院内の相談支援センター
病院
国
病院の福祉課
病院の担当者

③ インターネットを活用して介護サービスの情報を収集した場合の詳細

家族や周囲のために介護サービスの情報を収集した経路として「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む)」と回答した場合、活用したことのある機関として最も多く挙がったのは、「介護サービス事業所のホームページや SNS」であり61.6%であった。続いて「自治体の介護に関するホームページや SNS」が 52.7%、「居宅介護支援事業所のホームページや SNS」が 35.0%であった。「介護サービス情報公表システム」は 15.8%であった。

図表 20　家族や周囲のためにインターネットを活用して介護サービスの情報を収集した場合の詳細（n=203）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載）。なお、複数の回答者から同一の回答を得ている場合は、ひとつの回答として記載している。また、1 回答者から複数の回答を得ている場合、そのすべての回答を同じ枠内に記載している。

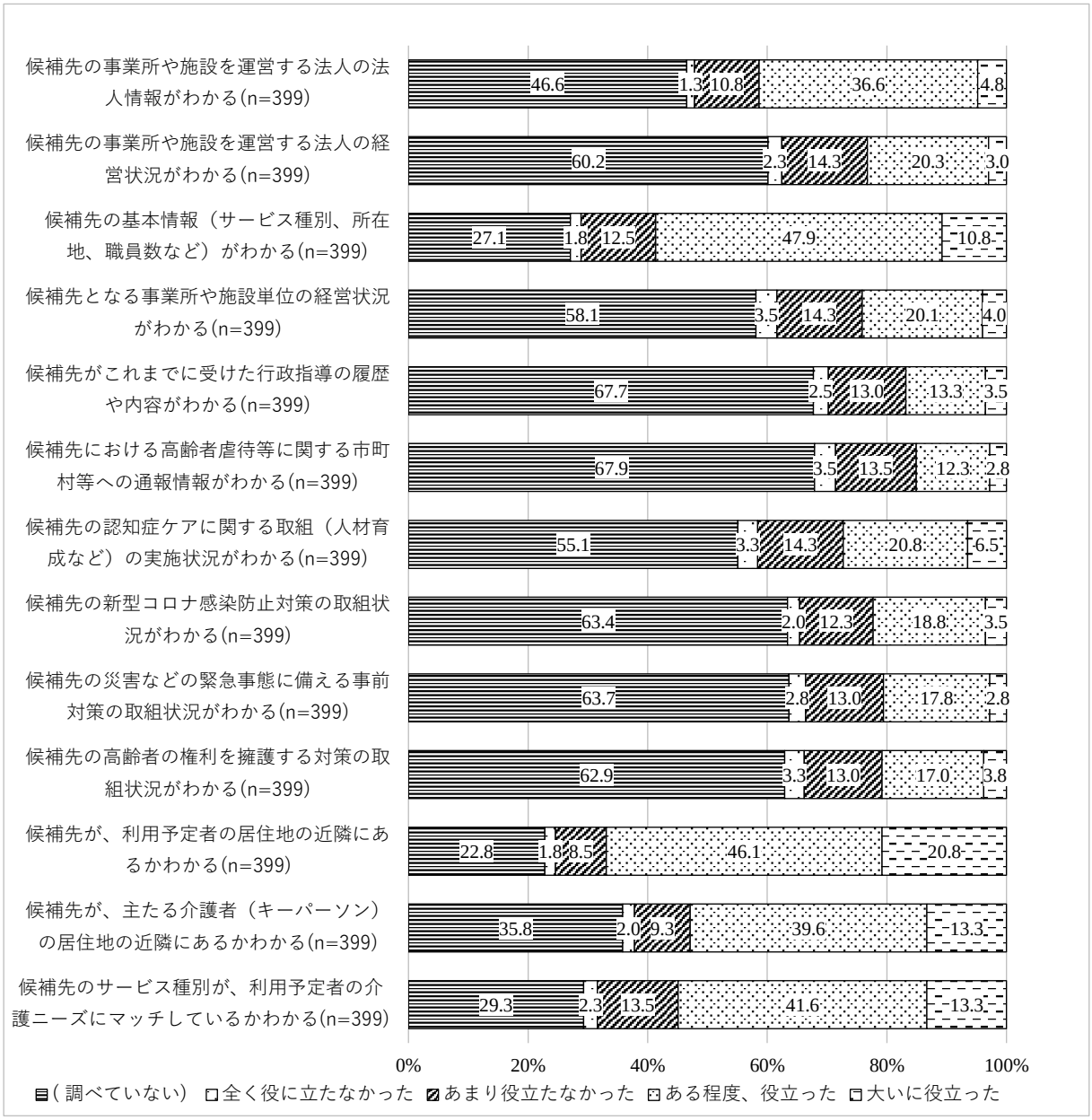
図表 21　家族や周囲のためにインターネットを活用して介護サービスの情報を収集した場合の詳細（その他の回答）

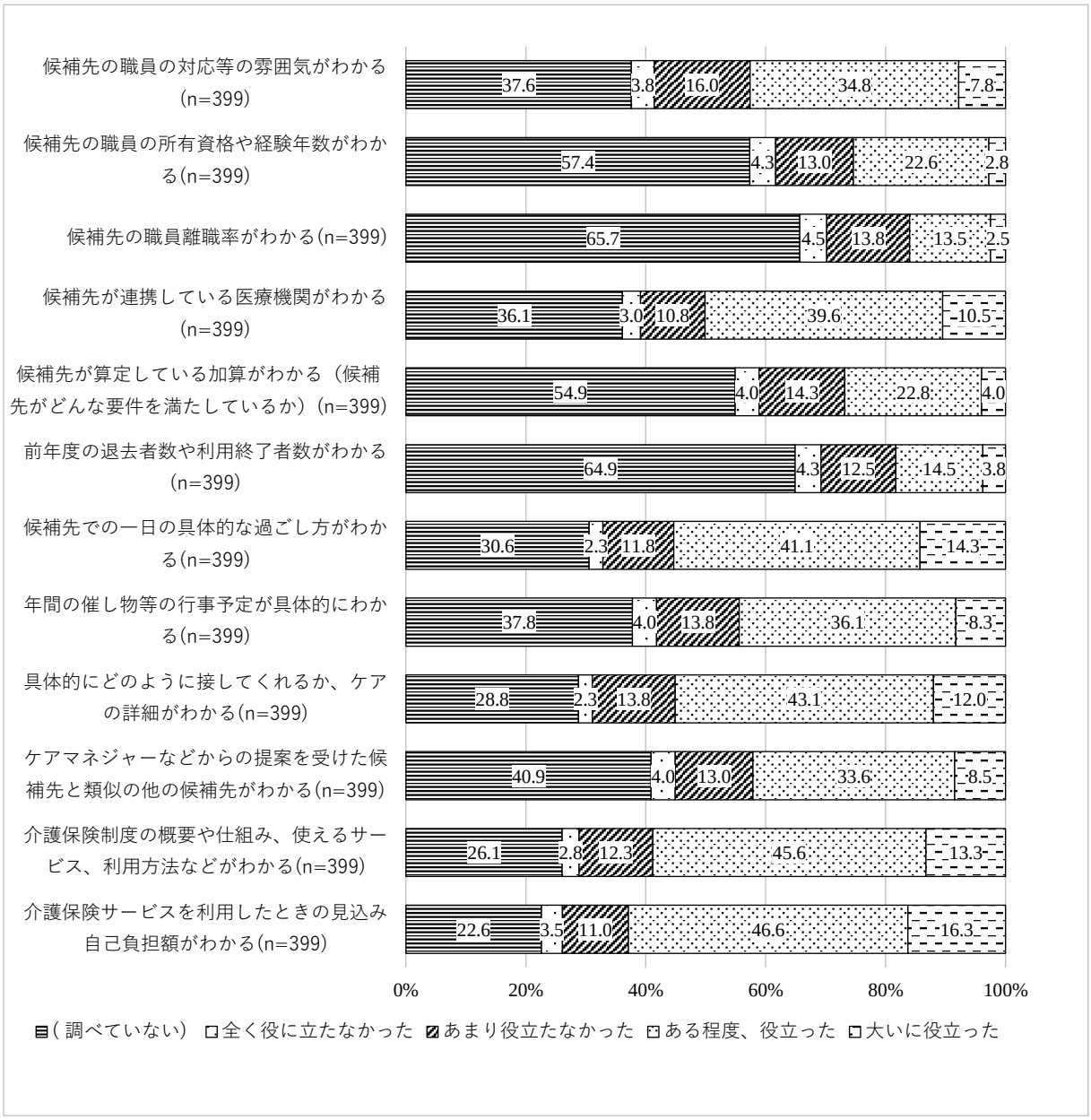
検索結果
友人
Yahoo
グーグルなどのインターネット検索サイト
病院
介護について検索して出てきたサイトや SNS

④ 介護サービスの情報を収集する際に必要とした（調べた）視点や情報

家族や周囲のために介護サービスの情報を収集した際に「大いに役立った」の回答が最も多かったのは「候補先が、利用予定者の居住地の近隣にあるかわかる」であり 20.8%であった。続いて「介護保険サービスを利用したときの見込み自己負担額がわかる」が 16.3%、「候補先での一日の具体的な過ごし方がわかる」が 14.3%であった。

図表 22　候補先となる介護サービス事業所を検討したとき役に立った視点（n=399）




候補先の職員の対応等の雰囲気がわかる(n=399)
37.6
3.8
16.0
34.8
7.8
候補先の職員の所有資格や経験年数がわかる(n=399)
57.4
4.3
13.0
22.6
2.8
候補先の職員離職率がわかる(n=399)
65.7
4.5
13.8
13.5
2.5
候補先が連携している医療機関がわかる(n=399)
36.1
3.0
10.8
39.6
10.5
候補先が算定している加算がわかる（候補先がどんな要件を満たしているか）(n=399)
54.9
4.0
14.3
22.8
4.0
前年度の退去者数や利用終了者数がわかる(n=399)
64.9
4.3
12.5
14.5
3.8
候補先での一日の具体的な過ごし方がわかる(n=399)
30.6
2.3
11.8
41.1
14.3
年間の催し物等の行事予定が具体的にわかる(n=399)
37.8
4.0
13.8
36.1
8.3
具体的にどのように接してくれるか、ケアの詳細がわかる(n=399)
28.8
2.3
13.8
43.1
12.0
ケアマネジャーなどからの提案を受けた候補先と類似の他の候補先がわかる(n=399)
40.9
4.0
13.0
33.6
8.5
介護保険制度の概要や仕組み、使えるサービス、利用方法などがわかる(n=399)
26.1
2.8
12.3
45.6
13.3
介護保険サービスを利用したときの見込み自己負担額がわかる(n=399)
22.6
3.5
11.0
46.6
16.3
0%
20%
40%
60%
80%
100%
(調べていない)
全く役に立たなかった
あまり役立たなかった
ある程度、役立った
大いに役立った

⑤ その他、介護サービスの事業所や施設を検討する際にあらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら安心できる事柄や情報

介護サービスの事業所や施設を検討する際にあらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら安心できる事柄や情報として、以下の回答が得られた。（誤字脱字を修正のうえ、原文を掲載している）

図表 23　その他、介護サービスの事業所や施設を検討する際にあらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら安心できる事柄や情報

ハートページ[1]
ケアマネジャーがどこにいるのかという情報
要介護度、医療機関
治療が必要で医療機関に入院した時に、退院して介護施設に戻れるかどうかが知りたい。
サービス内容と料金
諸費用
金額、空きがあるか、どれ位の介護度の人を受け入れているか、医療機関との連携、
明確な費用　リハビリの時間　本人の散歩外出がどの程度出来るのか
費用
利用者の男女比　平均年齢など
食事の態勢
職員の情報・利用者さんがどのように一日を過ごしているのか、なじみやすい環境なのかが知りたいと思う。
入所の難易度
規模、サービス内容、空き状況
何に重点を置いたサービスがあるのか。
施設から退所を言われる事があるか。看取りまやってもらえるか。
すぐに対応できるか
信頼のおけるケアマネジャー
私立のものだけでなく、公立の部署にも相談をする。
費用負担額
金額
部屋の設備、スタッフ数

[1] 地域に密着した介護サービス事業者情報誌の固有名詞と考えられる。

空き情報
実質の毎月負担額
施設の評判
夜間看護師が要るかいないか
費用について知りたい
介護施設の評価
介護認定の度合いで通所出来る出来ないを知りたい
個室で終身で入れる介護付き老人ホームを探している。金額がいくらくらいか心配。
冊子が欲しい
どこにどういう相談をしたらよいか
すぐに入居できるかどうか
具体的な連絡先
所在地
老人ホーム
かかる費用
料金
糖尿病などの持病がある人の受け入れがあるかどうか。看取りができるかどうか。
施設を見学して説明を受けた。
近所の人の口コミ。利用している人の声。
地区の介護事業所一覧
施設までの道順と最寄りの公共交通機関。
介護士のプロフィール
今は思い浮かばない
住所、病院との連携
入浴回数
利用者の年齢、性別
施設の内容
施設入居者の人数にたいする介護職員の数で手厚い介護か判断できる。
ケアマネジャーの連絡先
上記以外になし
具合が悪くなった時、すぐに医師に診察してもらえるのか。？医療
夜間の介護人員数、夜間とは具体的に何時から何時までをいうか

利用料金や介護内容・入居している利用者の利用経験など
サービス料金
職員の数
介護サービスの自己負担金以外にどのような費用がかかるのか。
口コミなどほんとの情報
1 日のスケジュール（食事の時間、お風呂の時間など）
相談できるところ
利用者に対する日常の対応、食事風景
スタッフのスキル。どの程度の介護力があるのか。
提携の病院
1 か月の料金
事業所や施設名、月当たり支払費用、介護施設、高齢者住宅の違い、介護ヘルパー人数
介護福祉士の給料情報。とにかく家内の給料が可哀想になるぐらい安い。
経営者の運営理念及び従業者の勤務状況
サービスの種類と金額
どんな対応か金額はどのくらいかかるか？
自己負担額がすぐわかったり介護の内容がわかればなおいい
何をどのようにしてくれるのか、どこまでやってくれるのか、窓口がわかる情報
ケアサービスの詳細情報
施設職員の情報
待機人数
クチコミ
立地場所・価格・内容がほしいと思います。
一般的な世間の評判
やっぱりたんの吸引の回数によって、介護施設か療養型病院になるかとかあったので、そういった情報や、一日の金額が大切。
利用者に対して良心的な対応をしてくれるかどうか
利用金額
施設内の雰囲気
常駐する看護婦やヘルパーの数、食事の内容、病気の対応
人員体制、ケアの内容、雰囲気、離職率、など
介護支援のリスト
設備、環境、内容を収集

⑥ 介護サービスに関する情報を収集した際に簡単に見つからなかった情報等

介護サービスに関する情報を収集した当時を振り返って、「簡単に見つからなかった情報」、「探しにくかった情報」、「その当時に知っていれば、より上手く検討できたように思う情報」等について、以下の回答が得られた。

図表 44　介護サービスに関する情報を収集した際に簡単に見つからなかった情報等

医療機関との連携
自治体からもらった冊子は事業者の一覧表だったが、施設の写真が載っていればいいのにと思った
10 年近く前の話。今迄縁のなかった介護施設だったが急に必要になり、自治体の担当窓口に出かけ相談した。事業所を訪問したら運よく利用できそうな事業所に出会えた。あまりに細かい決め事があり、読む余裕もなかっ
ケアマネを使うときの料金
経営状態と離職率
空きがあるかどうかが一番知りたい。
知識が無いと何が頼めるかもわからない
入所までにかかる日数(予約をしてから入所できるまで)
どの施設も申込者が多く入所できない。
施設内の人間関係。
介護度で施設を入所できるかできないかがあることがわからなかったので断られることが多かった
どのくらいの人が待ちの状態か
他の利用者情報、雰囲気、スタッフの人柄
個人個人にあったサービスがしてもらえるのかどうか。
空きのある施設がなかなか見つからなかった
ケアマネジャーを探す時　情報が少なく　自分が希望するケアマネジャーが見つかるのに時間がかかった
利用可能なサービス
介護サービスがどの程度使えるかわからない
必要経費については細かくチェックしました。
症状が固定化したときに当該施設に入所続けけられるか
入所可能かどうか
支払い金額
施設の評判

職員の様子
利用金額を知りたい
費用
病院と自治体でケアマネジャーを紹介してもらい、いろいろ相談できて良かった
当初は何もわからなくパソコンで調べるしかなかった
病院や役所が丁寧に手配してくれた
月々の日用品などの諸費用
口コミ情報
実際の行動に移すプロセス
ネット
費用が高い。希望通りに行かなかった
地理的な情報はすぐわかった。待ち人数等はすぐには分からなかった。
どの病院と連携しているかどうか。看護師は何人常駐しているか。
施設に申し込んでもすぐには順番が回って来る訳ではないので大変だった。
自治体の詳細パンフレットがあればよかった
程度に合わせた事業所
入居者の一日のスケジュールと年間行事。
職員の性格、経験豊富かどうか
確かなクチコミ
ケアマネジャーにおまかせ
ケアワーカーの情報
入居前　骨折したためその時の高い介護度で入居したため　翌年の介護認定まで高い利用料金を払った。介護認定再調査をすぐに依頼すべきだった。
施設が分かるマップ
訪問介護について
地域包括センターの情報
実際に利用するまでどのような情報が大切かが分からなかった。
施設じたいの数が　少なく選ぶのには満足しない
相談窓口
施設の空き状況
お風呂、食事
どのくらい待つのか、人気があるのか
親身になって相談できる人

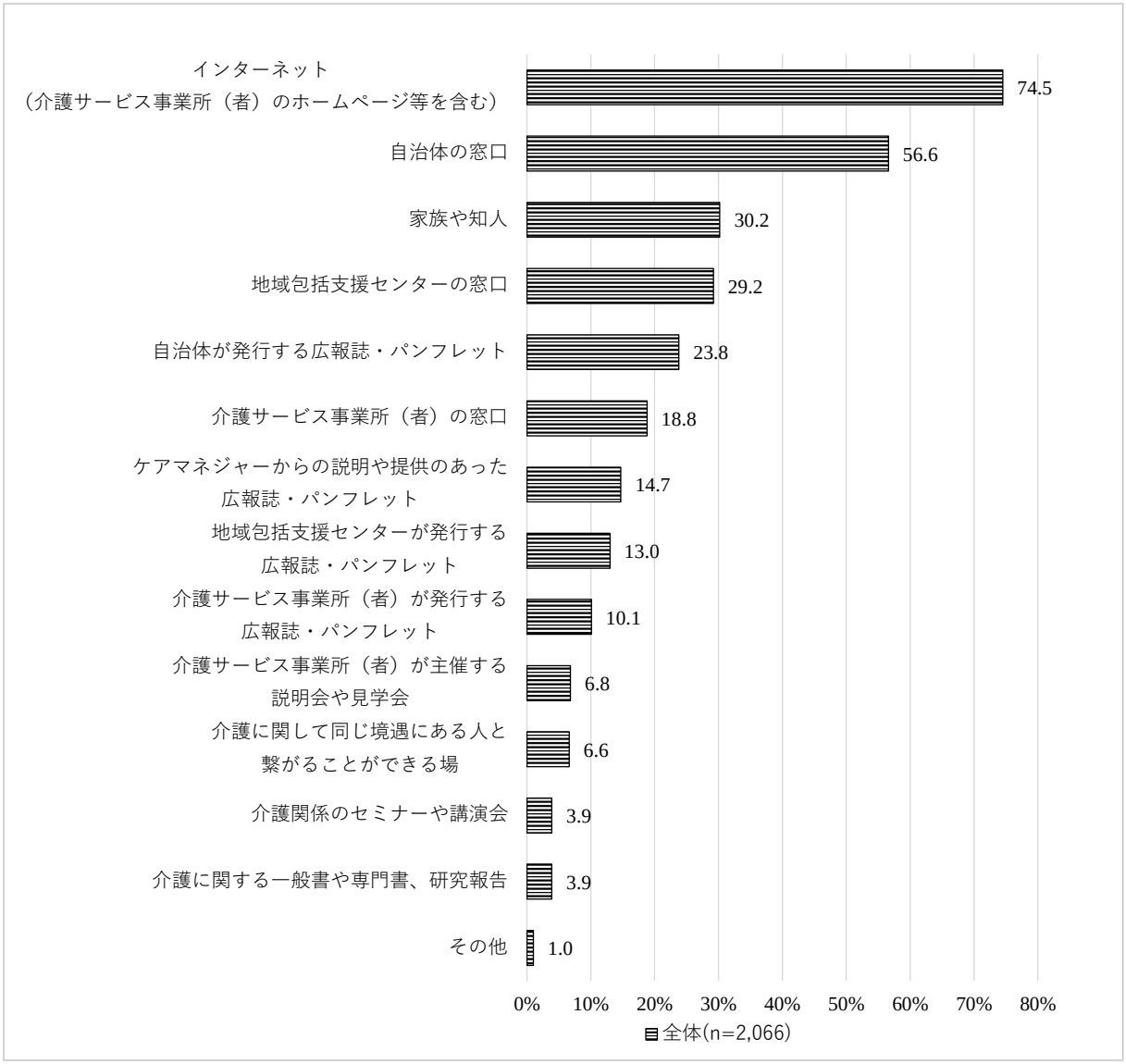
どこもいっぱいで病院で進めさせていただいた所で検討しました。
虐待がないか、冷暖房がちゃんと使えるか程度のことぐらいしか調べていない
だいたい見つけることができた。
すぐ入所できる施設があるかどうか
リハビリをしてくれるのかどうか
インターネット、パンフレット、ショートステイ先の施設、いろんな所を調べましたが、施設入所に関してはケアマネジャーさんの紹介で決まりました。色々検索しましたが、ショートステイ先の方から情報を獲ました。
国の腰の重さ。
有料老人ホームを退去しなければならなくなったときに入居可能な施設の提示等が全くなかった
夜間、休日の介護状況
具体的な情報
転院する病院の情報
近所に介護に関する相談窓口などがあれば安心して相談できる
介護タクシーにしても介護サービスも何をどこまでやってくれるのか全くわからなかった。また窓口もどこへ行けばいいのかもまったくわからなかった。
個々のデイサービスの特徴
入所施設の入浴施設などの情報
入所の条件。酸素が必要な状況だったので肺入れる施設が限られた。
情報を収集しても現実的に話が進めないと感じた
入居者の空き情報がわかりにくかった。
待機人数

（7）今後、自身や家族、周囲のために情報を集める場合について想定される情報収集の経路や方法

① 介護サービスの情報を収集する経路

介護サービスの情報を収集すると想定される経路としては、「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」が 74.5%と最も多く、続いて「自治体の窓口」が 56.6%、「家族や知人」が 30.2 であった。

図表 25　介護サービスの情報を収集すると想定される経路（n=2066）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載)。なお、複数の回答者から同一の回答を得ている場合は、ひとつの回答として記載している。また、1 回答者から複数の回答を得ている場合、そのすべての回答を同じ枠内に記載している。

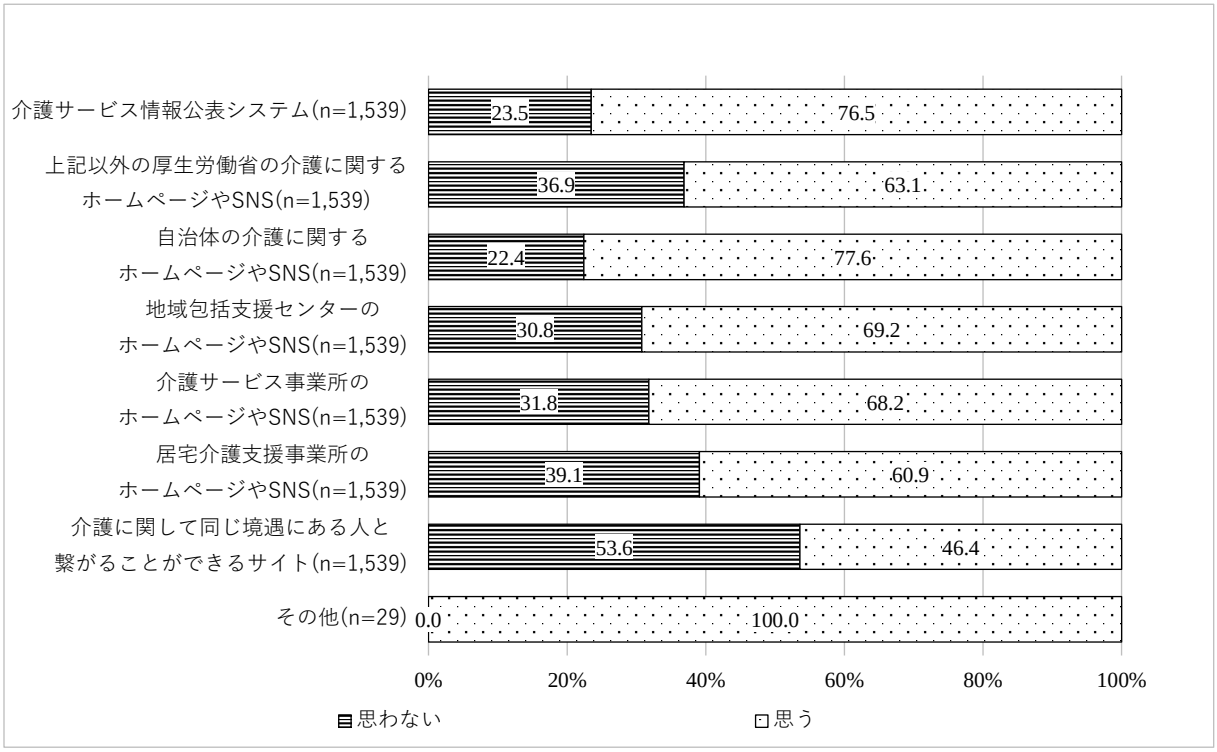
図表 26　介護サービスの情報を収集すると想定される経路（その他の回答）

以前　介護の仕事をしていた
有料老人ホームの職員
娘にインターネットをお願いする

② インターネットを活用して介護サービスの情報を収集する場合の詳細

介護サービスの情報を収集すると想定される経路として「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む)」と回答した場合、活用すると想定される機関として最も多く挙がったのは、「自治体の介護に関するホームページや SNS」であり 77.6%であった。続いて「介護サービス情報公表システム」が 76.5%、「地域包括支援センターのホームページや SNS」が 69.2%であった。

図表 5　インターネットを活用して介護サービスの情報を収集すると想定した場合の詳細（n=1539）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載)。なお、複数の回答者から同一の回答を得ている場合は、ひとつの回答として記載している。また、1 回答者から複数の回答を得ている場合、そのすべての回答を同じ枠内に記載している。

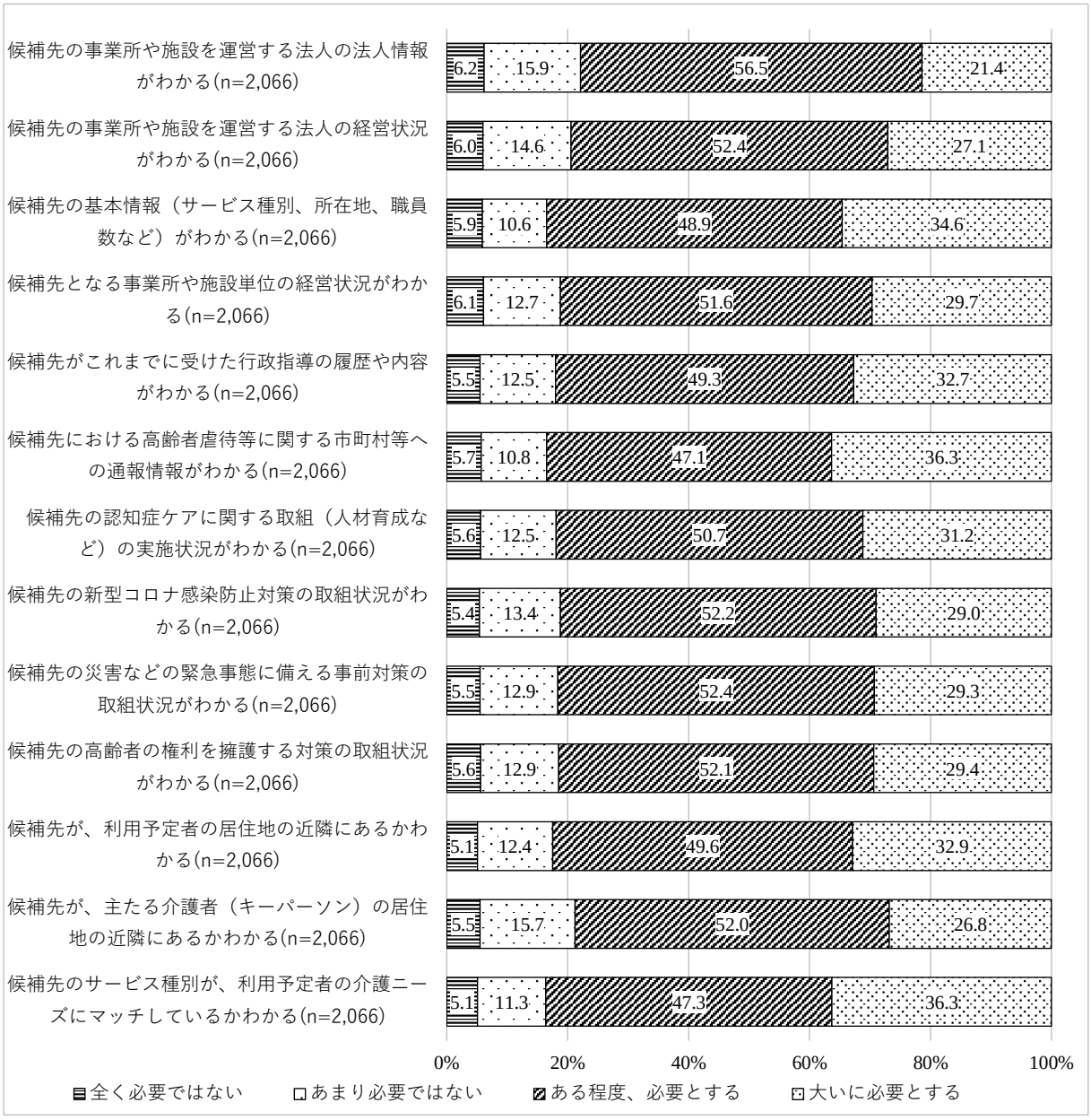
図表 28　インターネットを活用して介護サービスの情報を収集すると想定した場合の詳細（その他の回答）

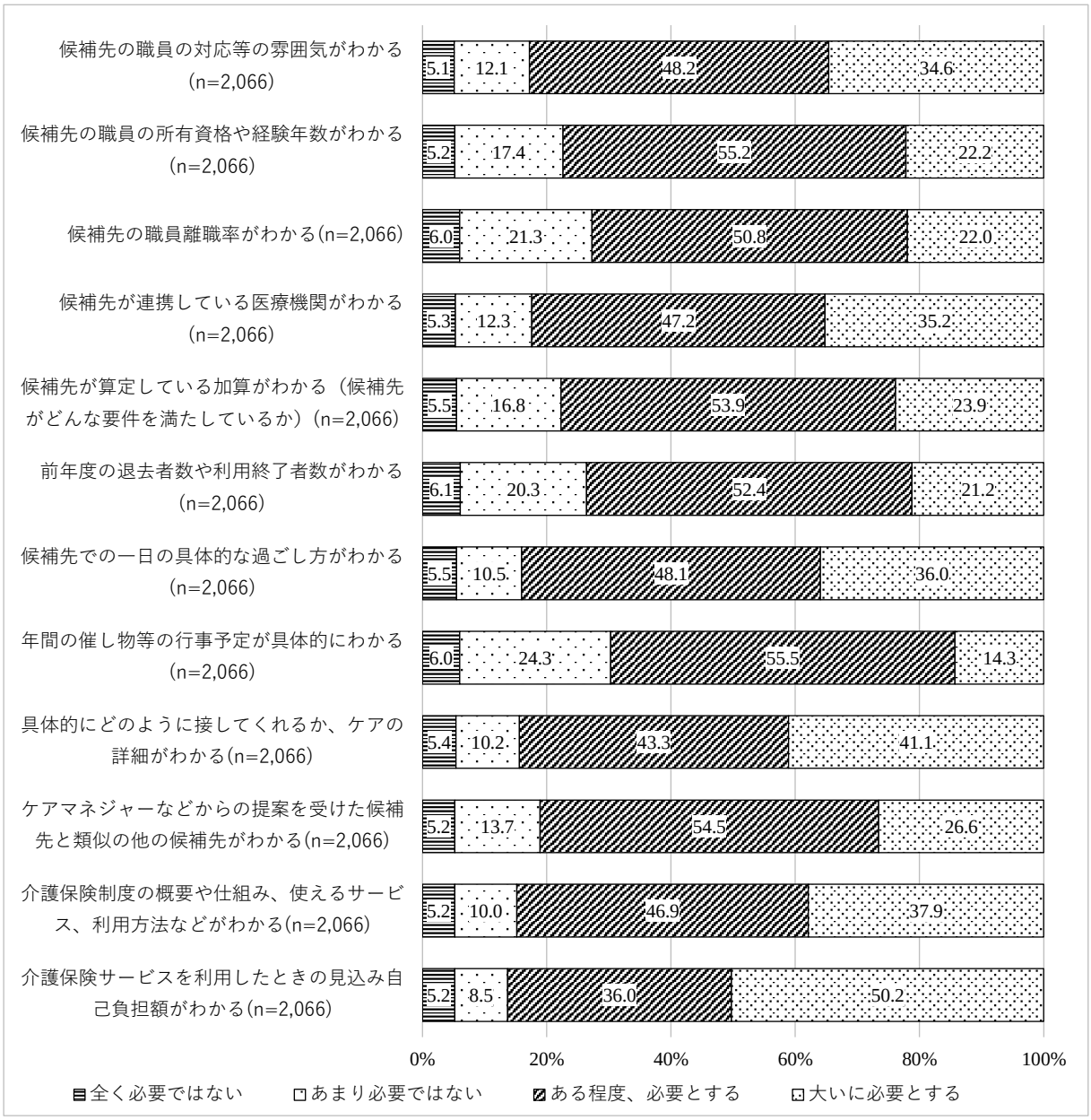
病院
介護をしている人に聞く。
介護用品を扱うネットショップ
かかりつけ医への相談
検索結果で表示されたサイト
介護関連情報
まだその時期が来ないので、もし来たら情報を集めて見たいと思う
比較サイト

③ 今後、自身や家族、周囲のために情報を集める場合について必要（調べる）と想定される視点や情報

介護サービスの情報を収集する際に必要になりそうな視点や情報について、「大いに必要とする」の回答が最も多かったのは「介護保険サービスを利用したときの見込み自己負担額がわかる」であり 50.2%であった。続いて「具体的にどのように接してくれるか、ケアの詳細がわかる」が 41.1%、「介護保険制度の概要や仕組み、使えるサービス、利用方法などがわかる」が 37.9%であった。

図表 29　今後、自身や家族、周囲のために情報を集める場合に必要（調べる）と想定される視点や情報（n=2066）




候補先の職員の対応等の雰囲気がわかる（n=2,066）
5.1
12.1
48.2
34.6
候補先の職員の所有資格や経験年数がわかる（n=2,066）
5.2
17.4
55.2
22.2
候補先の職員離職率がわかる(n=2,066)
6.0
21.3
50.8
22.0
候補先が連携している医療機関がわかる（n=2,066）
5.3
12.3
47.2
35.2
候補先が算定している加算がわかる（候補先がどんな要件を満たしているか）(n=2,066)
5.5
16.8
53.9
23.9
前年度の退去者数や利用終了者数がわかる（n=2,066）
6.1
20.3
52.4
21.2
候補先での一日の具体的な過ごし方がわかる（n=2,066）
5.5
10.5
48.1
36.0
年間の催し物等の行事予定が具体的にわかる（n=2,066）
6.0
24.3
55.5
14.3
具体的にどのように接してくれるか、ケアの詳細がわかる(n=2,066)
5.4
10.2
43.3
41.1
ケアマネジャーなどからの提案を受けた候補先と類似の他の候補先がわかる(n=2,066)
5.2
13.7
54.5
26.6
介護保険制度の概要や仕組み、使えるサービス、利用方法などがわかる(n=2,066)
5.2
10.0
46.9
37.9
介護保険サービスを利用したときの見込み自己負担額がわかる(n=2,066)
5.2
8.5
36.0
50.2
0%
20%
40%
60%
80%
100%
全く必要ではない
あまり必要ではない
ある程度、必要とする
大いに必要とする

④ その他、介護サービスの事業所や施設を検討する際にあらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら安心できる事柄や情報

介護サービスの事業所や施設を検討する際にあらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら安心できる事柄や情報として、主に以下の回答が得られた。

なお、本設問においては多くの回答が得られたため、全ての回答は基礎資料に示す。以下図表では、介護サービス情報公表システムに掲載されていないと考えられる情報を抜粋して掲載している。

図表 30　その他、介護サービスの事業所や施設を検討する際にあらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら安心できる事柄や情報（一部抜粋）

介護士さんの評判
施設の口コミ
高齢者虐待有無の履歴を知りたい
災害が起きたときの対応
利用者の 24 時間スケジュール。
施設職員が働きやすい環境がどうかわかる資料
経営財務財務状態
自治体のサポート
コロナの中の面会の仕方/コロナ禍での対応状況
働いている人の意見
自然景観や街並みなど周辺の様子を示す写真
事件事故があった施設の情報
食事の内容
利用者さんの声
清掃が行き届いているか。設備のメンテナンスもきちんとしているかどうか。
自分たち夫婦が高齢になって老々介護になった時の対処法
経営者の人となりがわかるような情報
施設と地域の関係がわかる情報

4. 小括

（1）主な結果

介護サービス情報公表システムの認知度

- 介護サービス情報公表システムについて、 回答者の 13.7%が「知っている」 （「名前を知っている」と「名前も内容も知っている」の合計）と回答した。

介護サービスに関する情報収集における介護サービス情報公表システムの活用

- 介護サービスに関する情報を集めた経験がある回答者において、自身のために介護サービスの情報を収集した際に使用した方法は「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む)」が 39.5%と最も多かった。
  また、その際に活用したホームページや SNS の種類として「介護サービス情報公表システム」と回答した割合は 29.4%であった。
- 介護サービスに関する情報を集めた経験がある回答者において、家族や周囲のために介護サービスの情報を収集した際に使用した方法は「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む)」が 50.9%と最も多かった。
  また、その際に活用したホームページや SNS の種類として「介護サービス情報公表システム」と回答した割合は 15.8%であった。

介護サービスに関する情報収集におけるインターネットの利活用状況（介護サービスに関する情報収集の経験がある場合）

- 「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む」と回答した回答者が活用したホームページや SNS の種類は、 「自治体の介護に関するホームページや SNS」が最も多く、41.2%であった。
- 「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む」と回答した回答者が活用したホームページや SNS の種類は、 「介護サービス事業所のホームページや SNS 」が最も多く、61.6%であった。

(2) まとめ

- 「介護サービスインターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む)」を使い、かつ介護サービス情報公表システムを使って情報収集をした場合、自身のために情報収集をした割合は 30%程度、家族や周囲のための割合は 15%程度であった。この結果から、公表システムは、インターネットを活用して介護サービス情報を収集している層にはある程度の認知度がある。
- 介護サービスに関する情報収集の経験がない場合も、今後介護サービスに関する情報収集行う想定した場合、すべての年代において約 90%の回答者がインターネットを使うと思うと回答していることから、インターネットを使っている層における介護サービスに関する情報収集のニーズは高いと考えられる。
- 介護サービスに関する情報収集経路は、家族や周囲のために集めた場合「介護サービス事業所のホームページや SNS」、役立った情報は、「候補先が、利用予定者の居住地の近隣にあるかわかる」であった。また、特に男女共に 60 代以上（60 歳以上）においてその割合が高かった。

  この結果から、特に家族に関する情報収集については、例えば自身と離れて暮らす家族が利用する介護サービスを実際に検討する際に必要となる情報が求められていたのではないかと推察される。この機能はすでに介護サービス情報公表システムには備えられている。
- 本調査においては、一般の方が実際にどのような機器を用いて介護サービスに関する情報収集を行う、もしくは行うと想定されるか、までは明らかになっていない。情報収集の際に用いる機器によって、介護サービス情報公表システムのホームページやアプリにおける情報のより良い表示方法を検討することができるため、今後の課題として挙げられる。
- 本調査は、ウェブアンケート調査であり、モニターを対象に調査を行った。そのため、実際の性別や年代別に見たインターネット等に対するニーズよりも上振れた結果が出ている可能性があることに留意する。

5. 当事者が必要とする情報

介護サービスの利用を検討する際に、当事者が必要と考えている情報

一般の方向けアンケート調査結果から、介護サービス事業所の利用先を検討すると想定した際に必要とする[1]視点は以下の通りであることが明らかになった。

図表 31　介護サービス事業所の利用先を検討すると想定した際に必要とする視点（n=2066）

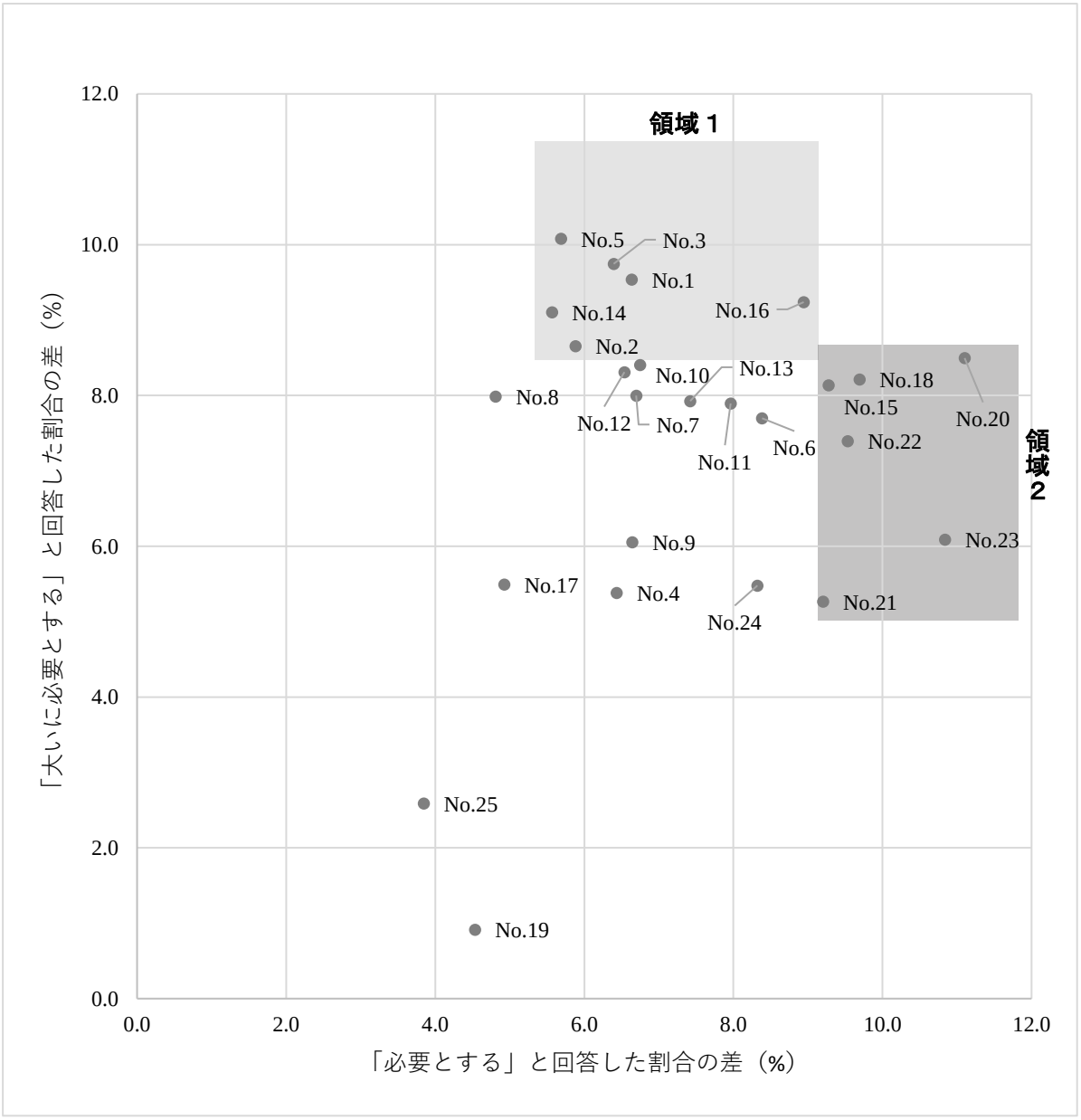
No	必要と思う（調べてみたい）情報	「必要とする」割合（%）	『必要とする』以外の割合（%）
1	介護保険サービスを利用したときの見込み自己負担額がわかる	86.3	13.8
2	介護保険制度の概要や仕組み、使えるサービス、利用方法などがわかる	84.8	15.2
3	具体的にどのように接してくれるか、ケアの詳細がわかる	84.4	15.6
4	候補先での一日の具体的な過ごし方がわかる	84.0	16.0
5	候補先のサービス種別が、利用予定者の介護ニーズにマッチしているかわかる	83.5	16.5
6	候補先の基本情報（サービス種別、所在地、職員数など）がわかる	83.5	16.6
7	候補先における高齢者虐待等に関する市町村等への通報情報がわかる	83.5	16.6
8	候補先の職員の対応等の雰囲気がわかる	82.8	17.2
9	候補先が、利用予定者の居住地の近隣にあるかわかる	82.5	17.5
10	候補先が連携している医療機関がわかる	82.4	17.6
11	候補先がこれまでに受けた行政指導の履歴や内容がわかる	82.0	18.0
12	候補先の認知症ケアに関する取組（人材育成など）の実施状況がわかる	82.0	18.1
13	候補先の災害などの緊急事態に備える事前対策の取組状況がわかる	81.7	18.3
14	候補先の高齢者の権利を擁護する対策の取組状況がわかる	81.5	18.5
15	候補先となる事業所や施設単位の経営状況がわかる	81.3	18.7
16	候補先の新型コロナ感染防止対策の取組状況がわかる	81.2	18.8
17	ケアマネジャーなどからの提案を受けた候補先と類似の他の候補先がわかる	81.1	18.9
18	候補先の事業所や施設を運営する法人の経営状況がわかる	79.4	20.6
19	候補先が、主たる介護者（キーパーソン）の居住地の近隣にあるかわかる	78.8	21.3
20	候補先の事業所や施設を運営する法人の法人情報がわかる	77.9	22.1
21	候補先が算定している加算がわかる（候補先がどんな要件を満たしているか）	77.7	22.3
22	候補先の職員の所有資格や経験年数がわかる	77.4	22.6
23	前年度の退去者数や利用終了者数がわかる	73.6	26.4

[1]「必要とする」割合とは、「ある程度必要」と「大いに必要」の合計を表す。
「必要とする」以外」割合は、「全く必要でない」と「あまり必要でない」の合計を表す。また、※項目は、「必要とする」割合の高い順に並べている。

No	必要と思う（調べてみたい）情報	「必要とする」割合（%）	『必要とする』以外の割合（%）
24	候補先の職員離職率がわかる	72.8	27.3
25	年間の催し物等の行事予定が具体的にわかる	69.8	30.3

上記の 25 個の情報項目について、「大いに必要とする」と回答した割合を 60 歳以上と 40 歳～49 歳の 2 層に分けて以下の考え方のもとに算出した。

図表 32　60 歳以上と 40 歳～49 歳の「大いに必要」と回答した割合の差



「領域１」は両者の割合の差が大きい領域であり、ここに該当する項目は介護をより身近に感じる年齢層が、特に強く必要とする情報であることを意味する。
同様に、「領域２」も割合差が大きい領域であるが、情報を必要としている強さの幅を広げ、「大いに」に加え「ある程度」必要とする回答割合（合計値）を用いた。この領域に該当する項目は「領域１」ほどではないにしても、介護をより身近に感じる年齢層が、必要性を強く感じている情報、と解釈することができる。

上記から、領域１と領域２に該当する項目を整理すると、以下の通りとなる。

図表 33　領域１と領域２に該当する項目

領域	介護をより身近に感じる年齢層にとっての必要性	No	必要と思う（調べてみたい）情報
1	必要性を**特に**強く感じている	1	介護保険サービスを利用したときの見込み自己負担額がわかる
		2	介護保険制度の概要や仕組み、使えるサービス、利用方法などがわかる
		3	具体的にどのように接してくれるか、ケアの詳細がわかる
		5	候補先のサービス種別が、利用予定者の介護ニーズにマッチしているかわかる
		14	候補先の高齢者の権利を擁護する対策の取組状況がわかる
		16	候補先の新型コロナ感染防止対策の取組状況がわかる
2	必要性を強く感じている情報	15	候補先となる事業所や施設単位の経営状況がわかる
		18	候補先の事業所や施設を運営する法人の経営状況がわかる
		20	候補先の事業所や施設を運営する法人の法人情報がわかる
		21	候補先が算定している加算がわかる（候補先がどんな要件を満たしているか）
		22	候補先の職員の所有資格や経験年数がわかる
		23	前年度の退去者数や利用終了者数がわかる

第２節 ヒアリング調査

実際に家族の介護のために地域包括支援センター等の介護関係者に介護に関する具体的な問い合わせをした一般の方にヒアリングを実施した。（ヒアリング調査は、アンケート調査を実施する前に行った。）

1. 調査目的

一般の方が介護サービスの情報を収集する際の詳細を明らかにすることを目的とした。

2. テーマと問題意識

テーマ

一般の方が介護サービスの情報を収集する際は、どのような機関に問い合わせ、どのような情報を求めているのか。またその際の困りごとや分かりにくかったことはどのようなことか。

テーマの問題意識

一般の方が介護サービスの情報を収集する際の詳細は分かっておらず、それ故に介護サービスを収取する際に一般の方が抱える困りごとやその解決策は明らかになっていない。

3. ヒアリング対象

一般の方　１名

4. ヒアリング結果

（インタビュイーのプロフィール）

- 父 80 歳、母 78 歳。両親とは別の県に在住。
- 認知症により自立した生活が難しくなってきていた。母が最初に気が付いた。歩く、食事をする、身の回りのことはできる。運転免許は 2 年前に返納した。一人で外出は難しい。現在は自宅から車で 40 分程度の距離にある脳神経外科総合病院に 3 か月に 1 回、通院している。通院時はタクシーで母が同伴している。
- 認知症と診断された際は、主治医から母に対して父の委縮している脳の状態について説明があった。
- 上記の病院の他に、自宅から車で 30 分の距離にある認知専門病院で認知症検査を実施した。認知専門病院から脳神経外科総合病院に認知症検査の結果等が共有されている。

介護サービス利用した経緯

- 同居している母が精神的に疲れてしまった。地域包括支援センターからの助言もあり、介護申請を 2 名分行なった。母が通院した心療内科の相談員が実家の事情を聞いて、インタビュイーと地域包括支援センターに同時に連絡してくれた。

地域包括支援センターとの会話の内容

- インタビュイーから、母が精神的な疲れから心療内科へ通ったことと、父の認知症の症状を伝えた。母が世話をすることが限界なので、支援をお願いした。
- 半年前くらいに、遠距離介護に関する本を買っていたので、状況は想像がついていた。
- 遠距離介護に関する書籍を購入した。介護保険の仕組みというより、実際に介護サービスを利用するまでの流れを知った。主に、介護サービスの利用を検討する際は、地域包括支援センターに相談することを知った。最も注意して読んだ内容は、地域包括支援センターやケアマネジャーが実施してくれる支援の内容である。遠距離介護であることから、親の住む地域でどのような方がどのような支援をしてくれるのか知りたかった。
- 両親の所在する地域の地域包括支援センターに連絡を取ると、1 週間後に自宅訪問があった。インタビュイーと、母である。
- 自治体で発行する介護ハンドブックを渡された（地域包括支援センターの職員と一緒にハンドブックに目を通したわけではない）。
- 地域包括支援センターの職員から今後流れの説明があった。
- その後、もう一度購入した書籍を読みなおした。

書籍の内容で参考になった点

- 地域包括支援センターはどんなところか、ケアマネジャーはどんなことをしてくれるのか。目次。
- 遠距離介護になるので、地域包括支援センターの職員やケアマネジャーが距離感をどのように埋めてくれるのか、不安だった。周りに相談する人がいないので、どの程度の相談ができるかわからなかった。
- 地域包括支援センターの職員やケアマネジャーは、何かあった際（特定していない）の相談役として考えていた。

インタビュイー自身が住んでいる地域における介護の情報収集

- 介護の等級についてインターネットで調べた。
- 今住んでいる地域についての情報収集は特に収集していない。

  「介護保険」と検索したところ、民間の会社の宣伝とともに介護の等級に関する説明があったため、介護の認定制度に関する情報を収集した。その他、「ケアマネジャー」、「デイサービス」、「特養」、「遠距離介護」というキーワードを調べた。特に「遠距離介護」については、自身と同じ境遇の人と情報交換をしたいと考えていた。

  （印象に残った、気になった情報）
- 施設の清潔感
- 食事内容
- 具体的な過ごし方（レクリエーションやアクティビティの内容等）
- 介護サービス事業所が所属する法人の経営状況
- 事業所の職員数
- 事業所の利用者数
- 介護サービスを利用した際に必要となる費用

インターネットで情報を調べてみて感じたこと

- 分かり易かった。等級によって受けられるサービスや、ケアマネジャーに必要な資格などが分かったため、ケアマネジャーが持つ知識がどのような分野なのか理解できた。
- デイサービスや特別養護老人ホームに関する情報は、地域包括支援センターの職員と話す前に知っていた（等級よって受けられるサービスが記載してあったサイトに併せて掲載があったため）。
- 地域包括支援センターの職員と話した際にもデイサービスや特別養護老人ホームの話題が出たため、もう一度自身で検索した。

デイサービスや特別養護老人ホームに関する情報収集

- インターネットで地域名を入れて調べた。たくさんの情報が出てきた。

インターネットで検索した際に印象に残った情報

- デイサービスは何をしているのか。レクレーションやお昼ご飯など。気になったのは、比較的きれいかどうか。アクティビティは何をしているか。写真が多くあるところとないところがあった。日中の活動内容を紹介しているところもあれば、外観だけもあった。写真をよく載せているところはよく見た。施設の綺麗さについては、新しいかどうかが気になった。清潔不潔さが気になっていた。父の嗜好や性格を鑑みて、古いところでは気持ち的に楽しくないかなと思っていた。
- 特別養護老人ホームについて、デイサービスほど情報は多くなかった。写真もそれほど多くなく、建物の写真が多く、実際のサービス内容についての情報が少なかったためよくわからなかった。

その他気になった情報

- 介護サービス事業所の法人がどういうところか
- どのようなところが経営母体か
- 資金がしっかりしているか
- 法人規模
- 利用者数
- 食事内容
- 経営状態とサービスの質の両方が気になった。書籍に、経営母体がしっかりしていないと途中で倒産してしまうことや、職員がいなくなるケースがあると書いてあったため、職員が定着しているところを希望していた。

自己負担額についての情報収集

- 地域包括支援センターの職員が、等級ごとの負担金を教えてくれた。
- 介護ハンドブックに費用に関する記載があったので、なんとなく想像できた。
- サービスを増やすと金額も増えるが、具体的にどれくらい増加するか気になった。
- 父の場合、自己負担がどの程度になるか総額の概算はまだできていなかったため、介護認定が降りてからケアマネジャーと相談してみましょうと、地域包括支援センターの職員に言われていた。

地域包括支援センターの職員にインタビュイーから質問したこと

- 今後の流れを聞いたくらいであり、質問はあまりしていない。
- 介護認定が出るまで時間がかかる（1 か月程度）とのことであるが、認定が下りるまでは待てないと思ったため、早めに動いてもらえるか尋ねた。早く動くことは可能とのことであった。通常は認定調査員が訪問し、その後、介護認定結果が出てからケアマネジャーを紹介するが、同時進行で行うことが可能とのことだった。
  （その後、認定調査員の訪問と同じくらいのタイミングでケアマネジャーさんを紹介してくれた。）

・　認定が下りるかどうかについては、たぶん下りると思う、とのことであったが、具体的には等級については言われなかった。

認定調査員、ケアマネジャーの訪問について

・　認定調査員は訪問前にインタビュイーから父の状態を電話で聞いていたため、ある程度前情報を持った状態で訪問した。
・　ケアマネジャーは認定調査員と同じ日、認定調査員の訪問後に面会した。
・　認定調査員からは、腕がどのくらい上がるか等、実際に体を動かせるかどうか問う質問が多かった。その他、お風呂一人で入れますか。服も自分で着脱できるかをと尋ねていた。このときの父の反応は、いつもよりしっかり返事していた。普段は生年月日も言えない状態なのに、ケアマネジャーが訪問した際はしっかりと答えていた（そのため、インタビュイーは認定が低く出るのではないかと心配していた)。
・　早くサービスを受けられるならお願いしたいという意向があったため、認定調査員が帰った後、ケアマネジャーと具体的な利用サービスの内容についても会話をした。

母の介護度や介護負担について

・　母の介護度は、要支援１（父も要介護１)。母は父の薬の管理ができなくなってきたため、薬の飲み忘れや、散らばりがある旨をケアマネジャーへ伝えた。
・　地域包括支援センターの職員からは、おそらく要介護の認定になるだろうが、週 1 回程度、訪問看護ステーションの方が来てくれるといいかもしれないとアドバイスを受けた。
・　上記以外に負担がかかっていると考えられることは、父が朝から晩まで出かけず、一日中、世話をしないといけないことである。
・　2 か月くらい前から父の認知症が急に進んでしまい、母の不安が増した結果、母の記憶が飛んでしまう、パニック症候群になってしまったことが一番大変であったと思う。
・　父との会話が成立しない、母の眠りが浅くなり何度も起きる等があった。その他、父の昼夜逆転、父が入浴する際に体を洗わなくなった（湯船に入るが、出てくるのが早いのと加齢臭が強くなったことで気が付いた)、散らかりや清潔に無頓着になった、等。薬の処方はあったが、効かなくなってきていた。

介護サービスの利用について

・　介護サービスの利用のための手続きを早く進めていただいた。
・　まだ認定は降りていないが、デイサービスの体験（8：30～16：30）に行った。
・　介護サービスの利用については、ケアマネジャーとチャットでやり取りしながら介護度を想定しつつ先に動いてもらったため、比較的早くデイサービスの本格的な利用が決定した。週２，３回の想定。

利用するデイサービスを決めた経緯

- ケアマネジャーからの推薦であった。候補先のデイサービスのホームページの情報をチャットで送ってもらった。利用する介護サービス事業所を決定したのは実質ケアマネジャーである。(複数の事業所を比較の上、検討したいという意向はあまりなく、自宅から近く、すぐに利用できるところを探してもらったため助かった。)
- 自宅から車で 7～8 分の距離にあるデイサービスを利用することに決めた。
- ケアマネジャーに質問したことは、デイサービスの体験が気に入れば、そのまま通うことができるかどうか、である
- デイサービスが居住型老人ホーム(有料老人ホーム)と併設しているところが多かったため、デイサービスと有料老人ホームでどのようなサービスが受けられるか気になった。ゆくゆくは施設入居も考えているたである。

現在さらに知りたい情報

- より具体的な自己負担額や、今後どのようなサービスを追加して受けることができるか、担当ケアマネジャーと相談したい。

第３節　（参考）国家公務員共済組合連合会（KKR）セミナー　アンケート調査結果

1. 調査目的

高齢者やその家族における介護サービス情報の公表制度の活用実績やその具体的な活用方法、利用時の工夫や課題を把握すること。

2. 対象と方法

（1）調査対象

国家公務員共済組合連合会（KKR）セミナーの参加者
（開催会場：東京、大阪、名古屋）

（2）調査期間

令和３年９月～12 月

（3）調査方法

セミナー当日に紙アンケート調査票を配布して実施。

3. 調査結果

（1）回収状況

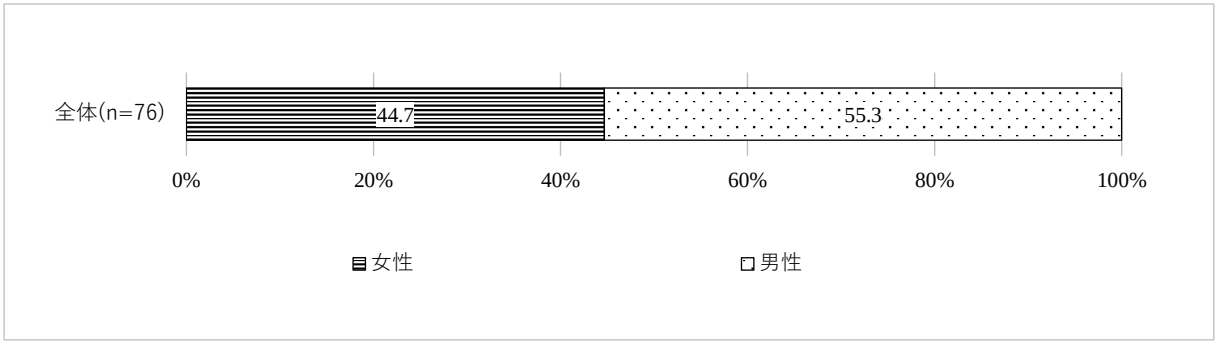
【回答数】79 名

(2) 回答者の基本属性

① 回答者の性別

回答者の性別は、「女性」が 44.7%、「男性」が 55.3%であった。

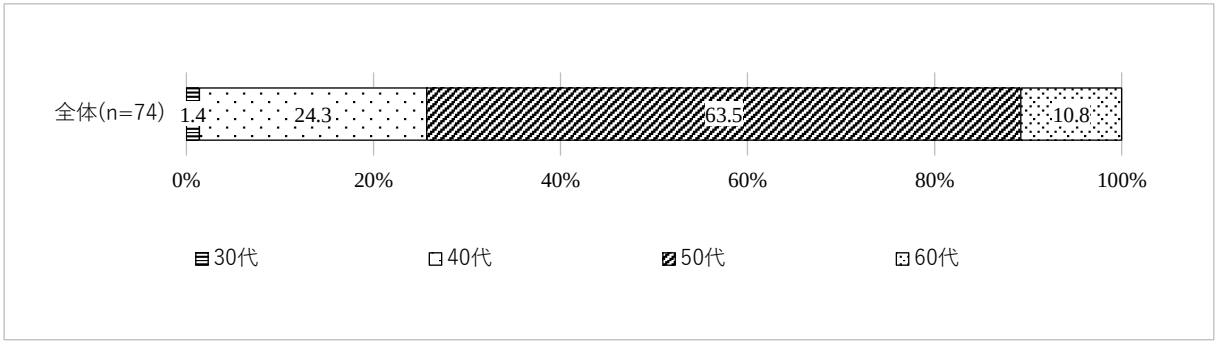
図表 34　回答者の性別（n=76）



② 回答者の年代

回答者の年代は、「50 代」が 63.5%と最も高く、次いで「40 代」が 24.3%、「60 代」が 10.8%であった。

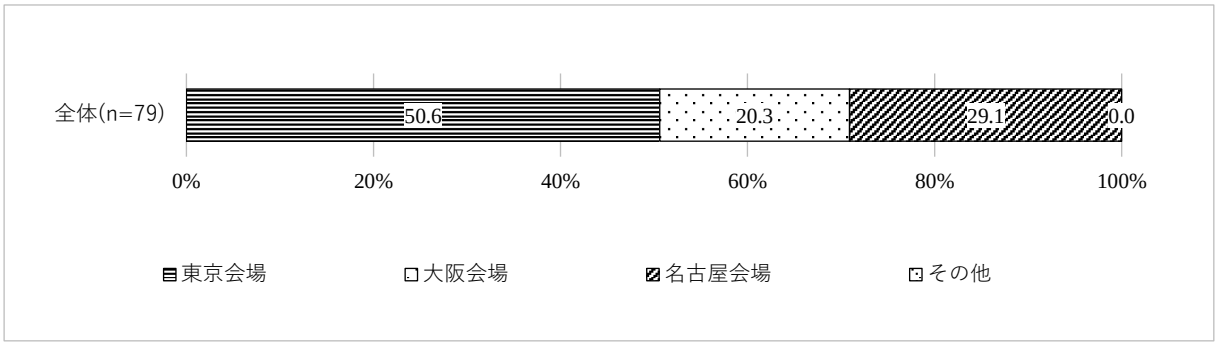
図表 35　回答者の年代（n=74）



③　回答者の参加会場

回答者の参加会場は、「東京会場」が 50.6%と最も高く、次いで「名古屋会場」が 29.1%、「大阪会場」が 20.3%であった。

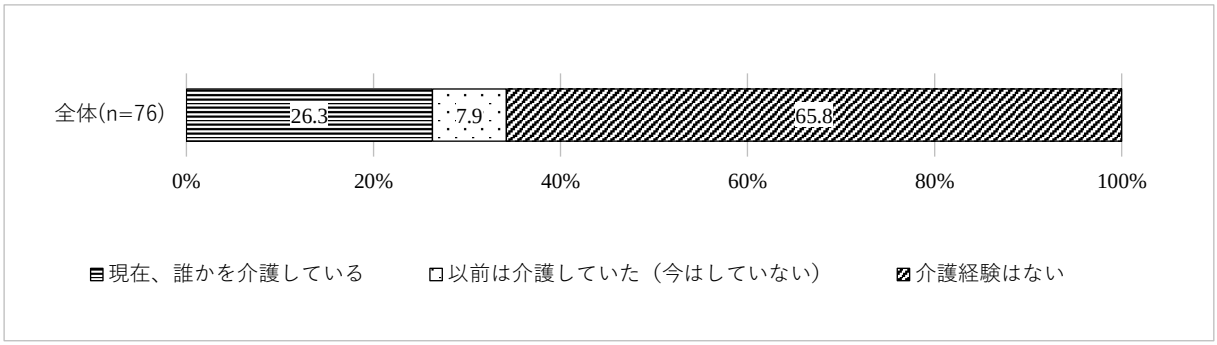
図表 36　回答者の参加会場（n=79）



④　回答者における介護の実施状況

回答者における介護の実施状況は、「介護経験はない」が 65.8%と最も高く、次いで「現在、誰かを介護している」が 26.3%、「以前は介護していた（今はしていない)」が 7.9%であった。

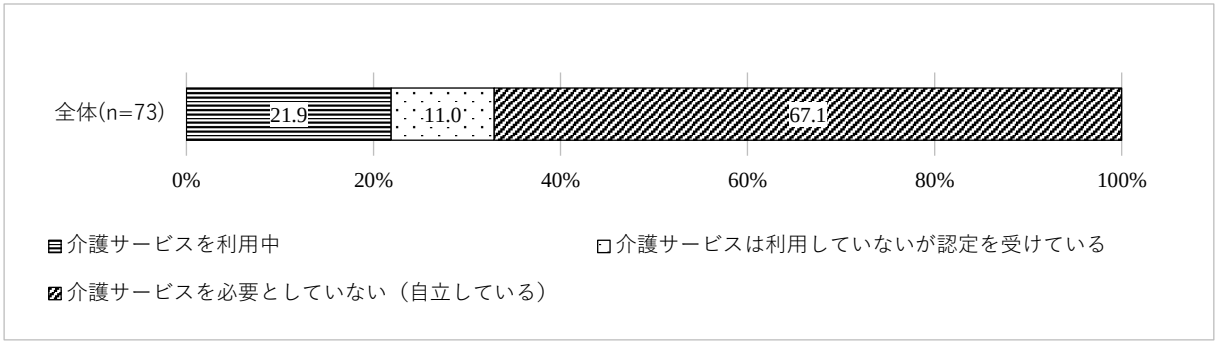
図表 37　回答者の介護する状況（n=76）



⑤　回答者における介護サービスの利用状況

回答者における介護サービスの利用状況については、「介護サービスを必要としていない（自立している）」が 67.1%と最も高く、次いで「介護サービスを利用中」が 21.9%、「介護サービスは利用していないが認定を受けている」が 11.0%であった。

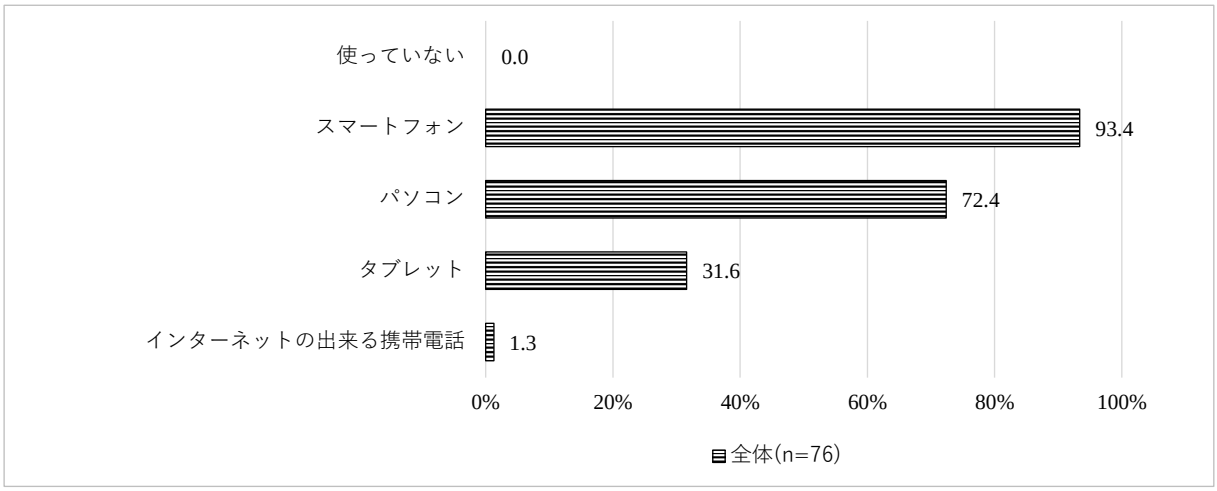
図表 38　回答者の介護が必要な状況（n=73）



⑥　回答者が普段から使用しているインターネット機器

回答者が普段から使用しているインターネット機器は、「スマートフォン」が 93.4%と最も高く、次いで「パソコン」が 72.4%、「タブレット」が 31.6%であった。

図表 69　回答者が普段から使用しているインターネット機器（n=76）

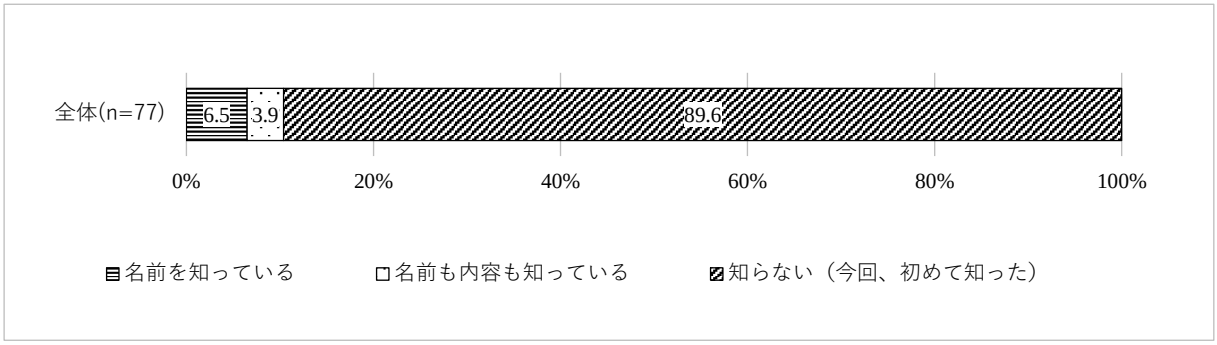


(3) 介護サービス情報の公表制度の認知・利用経験

① 介護サービス情報の公表制度の認知度

介護サービス情報の公表制度について、回答者の 10.4%が「知っている」（「名前を知っている」と「名前も内容も知っている」の合計）と回答した。

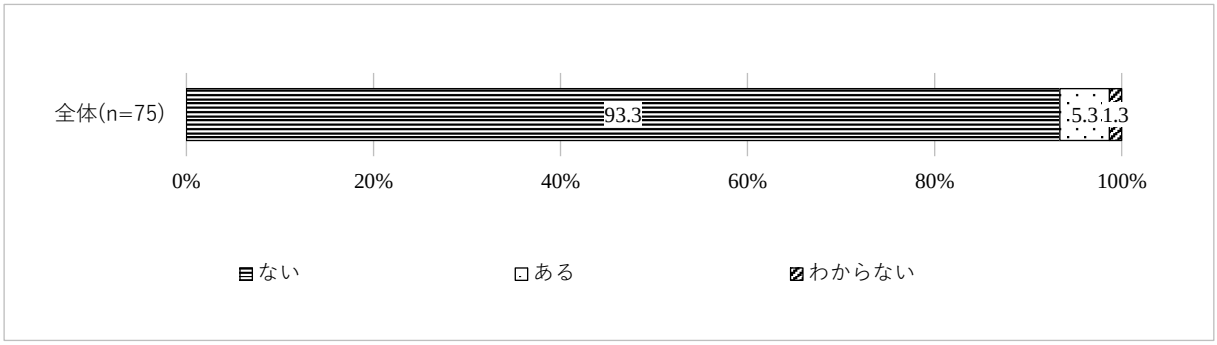
図表 40　介護サービス情報の公表制度の認知度（n=77）



② 介護サービス情報の公表制度の利用経験

介護サービス情報の公表制度を利用したことが「ある」と回答した割合は、5.3%であった。

図表 41　介護サービス情報の公表制度の利用経験（n=75）

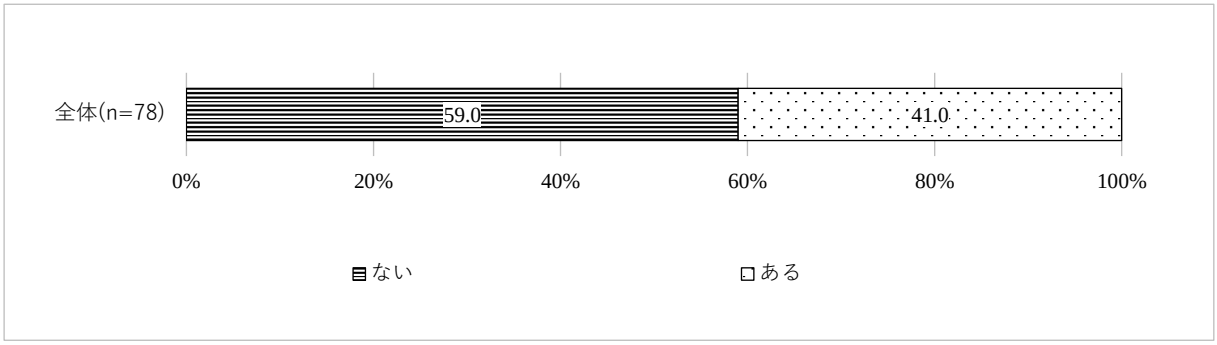


（4）インターネットを使用した介護に関する情報収集について

① インターネットを使用した介護に関する情報収集の経験

インターネットを使用して介護に関する情報を収集したことがあると回答した割合は、41.0%であった。

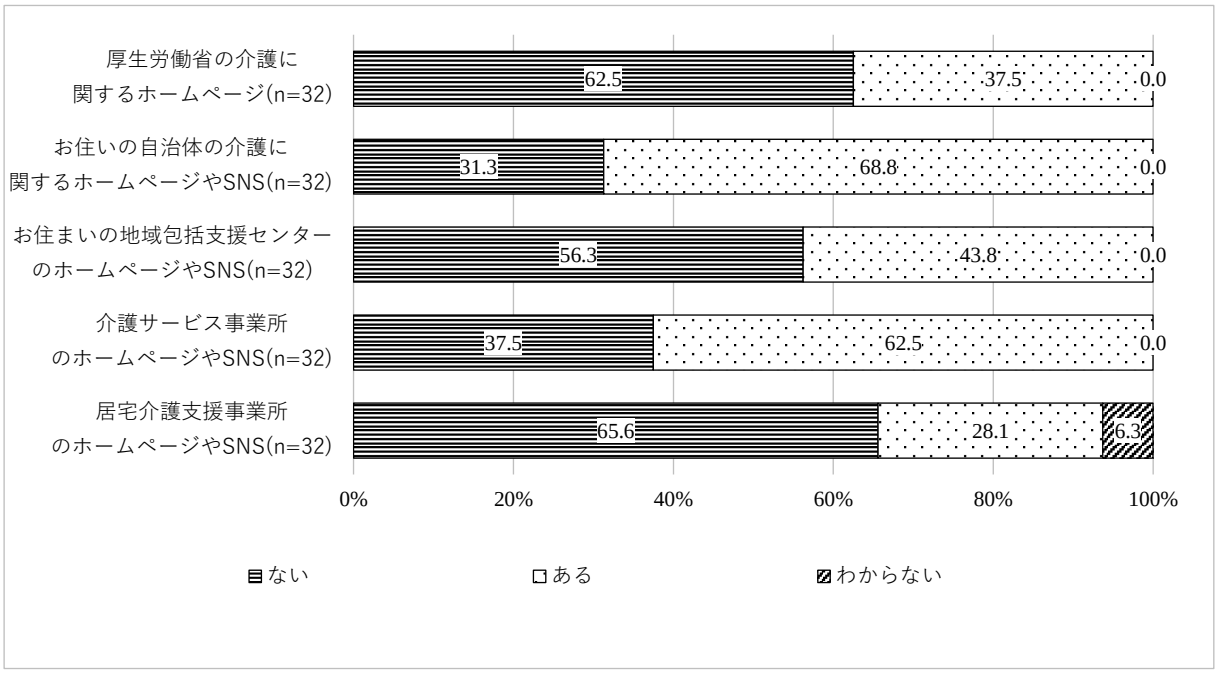
図表 42 インターネットを使用した介護に関する情報収集の経験（n=78）



② 介護に関する情報収集をする際のインターネット上の情報源

介護に関する情報収集をする際のインターネット上の情報源について、介護の情報を探したことが「ある」の回答が最も多かったのは「お住まいの地域包括支援センターのホームページや SNS」であり 68.8%であった。次いで「介護サービス事業所のホームページや SNS」が 62.5%、「お住まいの地域包括支援センターのホームページや SNS」が 43.8%であった。

図表 43 介護に関する情報収集をする際のインターネット上の情報源（n=32）

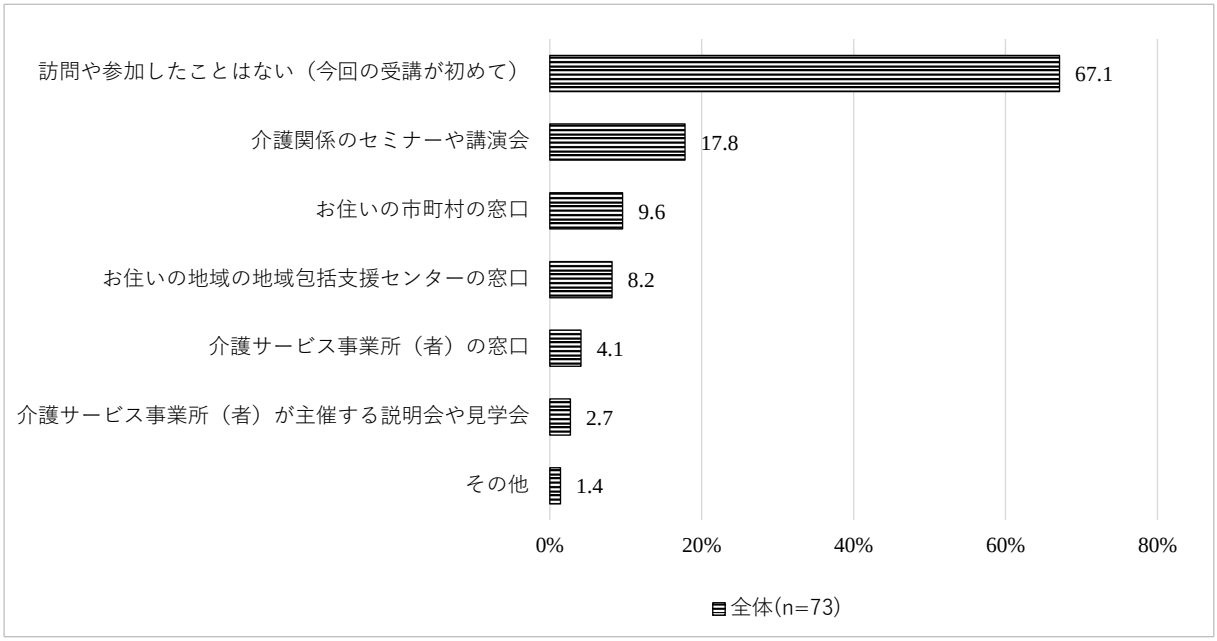


(5) 介護に関する情報収集をする際のインターネット以外の方法

① 介護に関する情報を探す目的で訪れた機関・セミナー等の催し

介護に関する情報を探す目的で訪れた機関・セミナー等の催しは、「訪問や参加したことはない（今回の受講が初めて）」が 67.1%と最も高く、次いで「介護関係のセミナーや講演会」が 17.8%、「お住いの市町村の窓口」が 9.6%、「お住いの地域の地域包括支援センターの窓口」が 8.2%であった。

図表 44　介護に関する情報を探す目的で訪れた機関・セミナー等の催し（n=73）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載）。

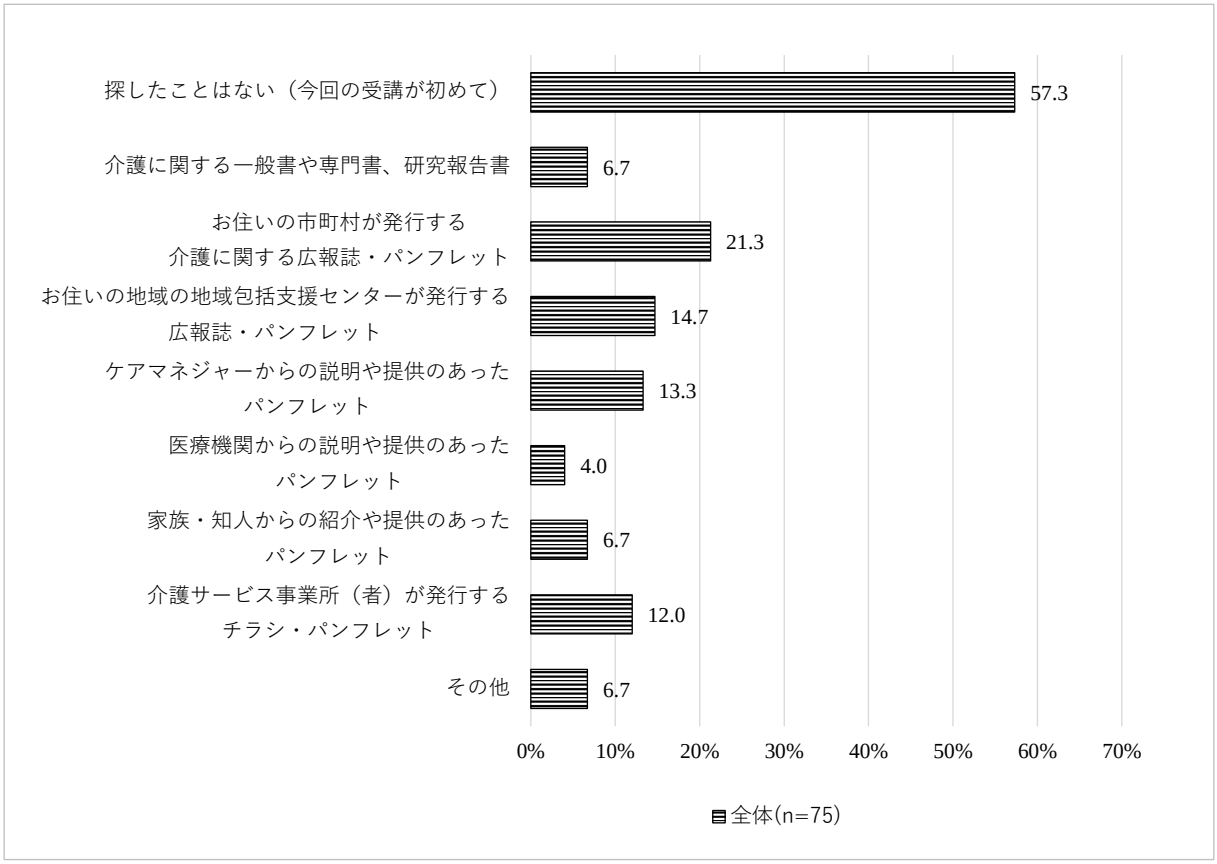
図表 45　介護に関する情報を探す目的で訪れた機関・セミナー等の催し（その他の回答）

両親の住む地域包括支援センター

② 介護に関する情報を探す目的で入手した情報元

介護に関する情報を探す目的で入手した情報元については、「探したことはない（今回の受講が初めて)」が 57.3%と最も高く、次いで「お住いの市町村が発行する介護に関する広報誌・パンフレット」が 21.3%、「お住いの地域の地域包括支援センターが発行する広報誌・パンフレット」が 14.7%、「ケアマネジャーからの説明や提供のあったパンフレット」が 13.3%であった。

図表 46 介護に関する情報を探す目的で入手した情報元（n=75）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載)。

図表 47 介護に関する情報を探す目的で入手した情報元（その他の回答）

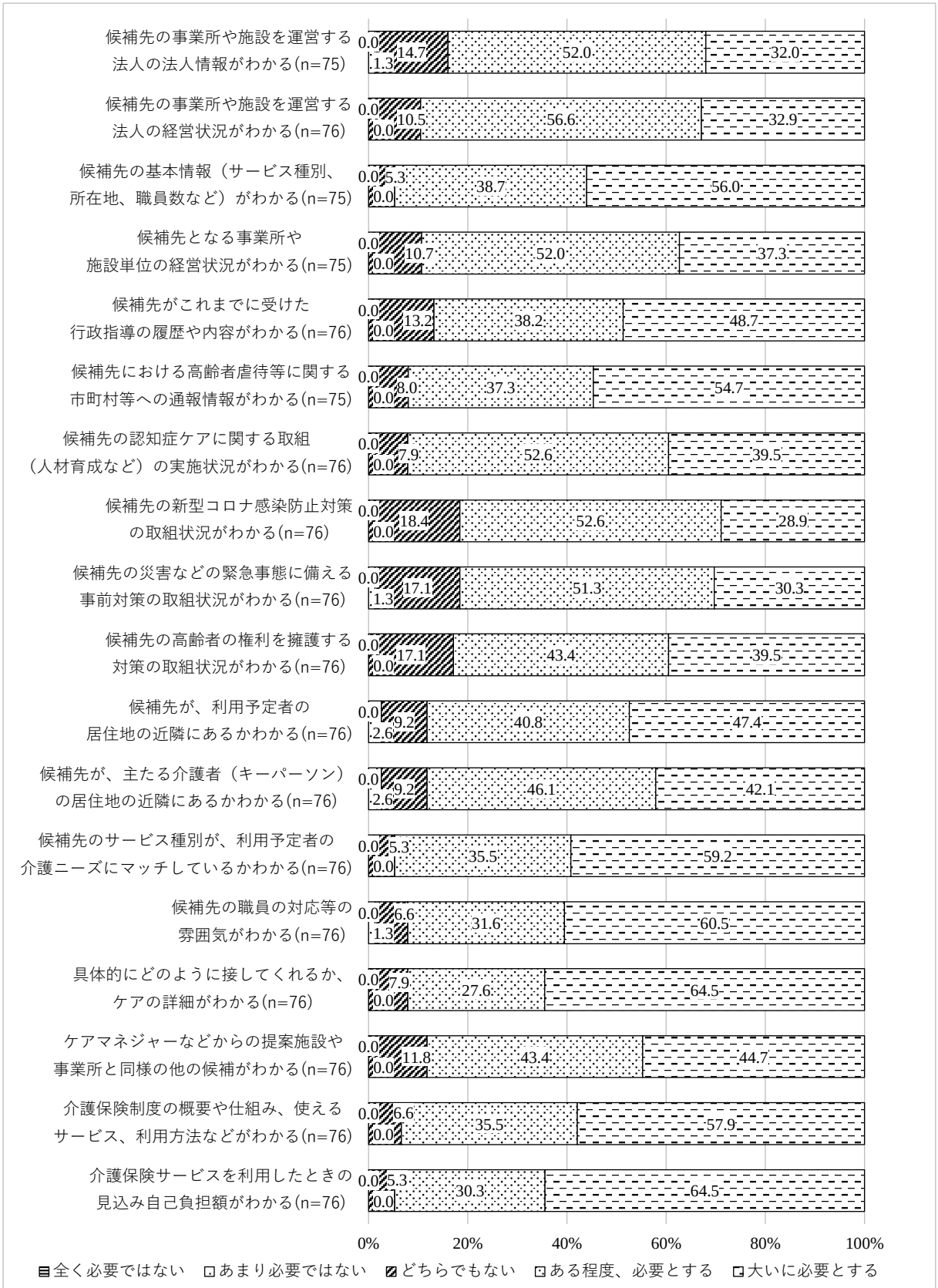
両親の住む市町村発行の資料
職場のチラシ

(6) 介護サービスの利用先を検討する際に、当事者が必要と感じる情報

① 介護サービスの利用先を検討する際に、当事者が必要と感じる視点・情報

介護サービスの利用先を検討する際に、当事者が必要と感じる視点・情報で、「大いに役立った」の回答が最も多かったのは「具体的にどのように接してくれるか、ケアの詳細がわかる」と「介護保険サービスを利用したときの見込み自己負担額がわかる」であり 64.5%であった。次いで「候補先の職員の対応等の雰囲気がわかる」が 60.5%であった。

図表 48　介護サービスの利用先を検討する際に、当事者が必要と感じる視点・情報



② その他、介護サービスの事業所や施設を検討する際に、あらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら助かると思える事柄や情報

介護サービスの事業所や施設を検討する際に、あらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら助かると思える事柄や情報として、以下の回答が得られた。

図表 49　介護サービスの事業所や施設を検討する際に、あらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら助かると思える事柄や情報

介護を受ける人の状態と必要なサービス、受けることのできるサービスが本当に結び付けられる資料
救急時の連携医療機関（急病時の救急対応体制)、サービス内容が利用者個人の性格、意向、嗜好にあわせられるか（集団が苦手など）
よくある宿泊施設の星の数と口コミ等である程度の判断ができるといいと思います。不動産情報並みの写真、施設の詳細情報が効率的に閲覧できる。
場所、料金、サービス内容
施設ごとのサービスの違い、施設の規模や職員数、利用者数
職員の雰囲気や虐待等の情報
ケアマネジャーの専門性や、ケアマネジャーの実務経験年数などがわかるとより自分の両親に合ったケアマネジャーが所属している事業所を選べると思います。
具体的なサービス情報、高齢者の権利擁護のための取組
自宅から近い介護サービス事業所や施設の場所と内容を予め知っておきたい（マップによる検索)。
居室の出入口が直接外に通じているかどうか。→コロナ禍で面会もままならない施設が多い中、こういう構造の施設は最後のお別れ、身内に限ってですが、可能でした。重要なことだと思いました。
事業者や施設の設備。例えば入用区の浴室がどの程度の介護が必要な人が入れるか、スタッフのキャパがそれをきちんとできるのか。事業所や施設の方針（自立度に向けてどの程度介護をしてくれるのか等)
事例
入居や利用するときの費用。すぐに利用できる施設の場所・内容。医療的ケアが必要な人が入れたり利用することができるのか。施設の設備、職員の数（定員に対しての割合)。入所施設の職員体制（昼間・夜間の職員数)。
費用と空き情報
そもそも何を調べるべきかも分からない。実際に直面する前に、一般論として選択肢を知る機会・場所があればいい。
口コミ。利用者の声。
先ず、今回の研修資料。

③ 利用する事業所や施設を検討した際に「探しにくかった」情報や、「その当時に知っていれば、より上手く検討できたように思う」情報や事柄

利用する事業所や施設を検討した際に「探しにくかった」情報や、「その当時に知っていれば、より上手く検討できたように思う」情報や事柄として、以下の回答が得られた。

図表 50　利用する事業所や施設を検討した際に「探しにくかった」情報や、「その当時に知っていれば、より上手く検討できたように思う」情報や事柄

ケアマネジャーとの面接時に同席すればよかったが、勤務先に休みの申請が出来なかった。いくつかの施設を実際に見て回り、比較検討出来ればより納得のある選択が可能ではないか。
家族が近隣の施設に努めていたため、知人の伝手を頼って情報を集めたり施設の雰囲気や違いを知ることが出来たが、そもそもどのようなことを誰に相談していいのかがわからなかった。また、どのようなサービスが利用できるかもイメージできなかった。施設により利用できるサービスの内容が一覧できる資料があれば比較検討出来たらよかったなと思った。
10 年前に姑の介護認定をとって、通所リハに通ってもらったが、候補先の職員の対応雰囲気やケアの詳細がわかりづらかったです。結局、見学に行かないとわかりませんでしたが、コロナ禍の今だったらそのような方法は取れないと思います。
行政指導の履歴や虐待等にかかる情報
利用者間同士に問題が起きたときの施設の危機管理体制
被介護者が病気となったときの医療福祉での連携の悪さにより大変な思いをした。今後はこのような情報連携体制をお願いしたい。
サービスを利用する前に、手続・審査に時間がかかり、親が亡くなってしまった。

第３章 居宅介護支援事業所向け調査

第１節　アンケート調査

1. 調査目的

ケアマネジャーにおける介護サービス情報の公表制度の活用実績やその具体的な活用方法、利用時の工夫や課題を把握すること。

2. 対象と方法

（1）調査対象

全国の居宅介護支援事業所　2,500 か所（抽出）

※全国の居宅介護支援事業所を、都道府県ごとの事業所数[1]の分布に応じて比例配分の上、無作為抽出した。

（2）調査期間

令和 3 年 12 月 20 日（月）～1 月 17 日（月）

（3）調査方法

ウェブアンケート調査

3. 調査結果

（1）回収状況

【回答数】995 か所／2,500 か所

【有効回答率】39.8%

[1]都道府県ごとの介護サービス事業所数は、介護サービス情報の公表システムデータのオープンデータ（2021 年 6 月末時点）を用いた。

（掲載先 URL）

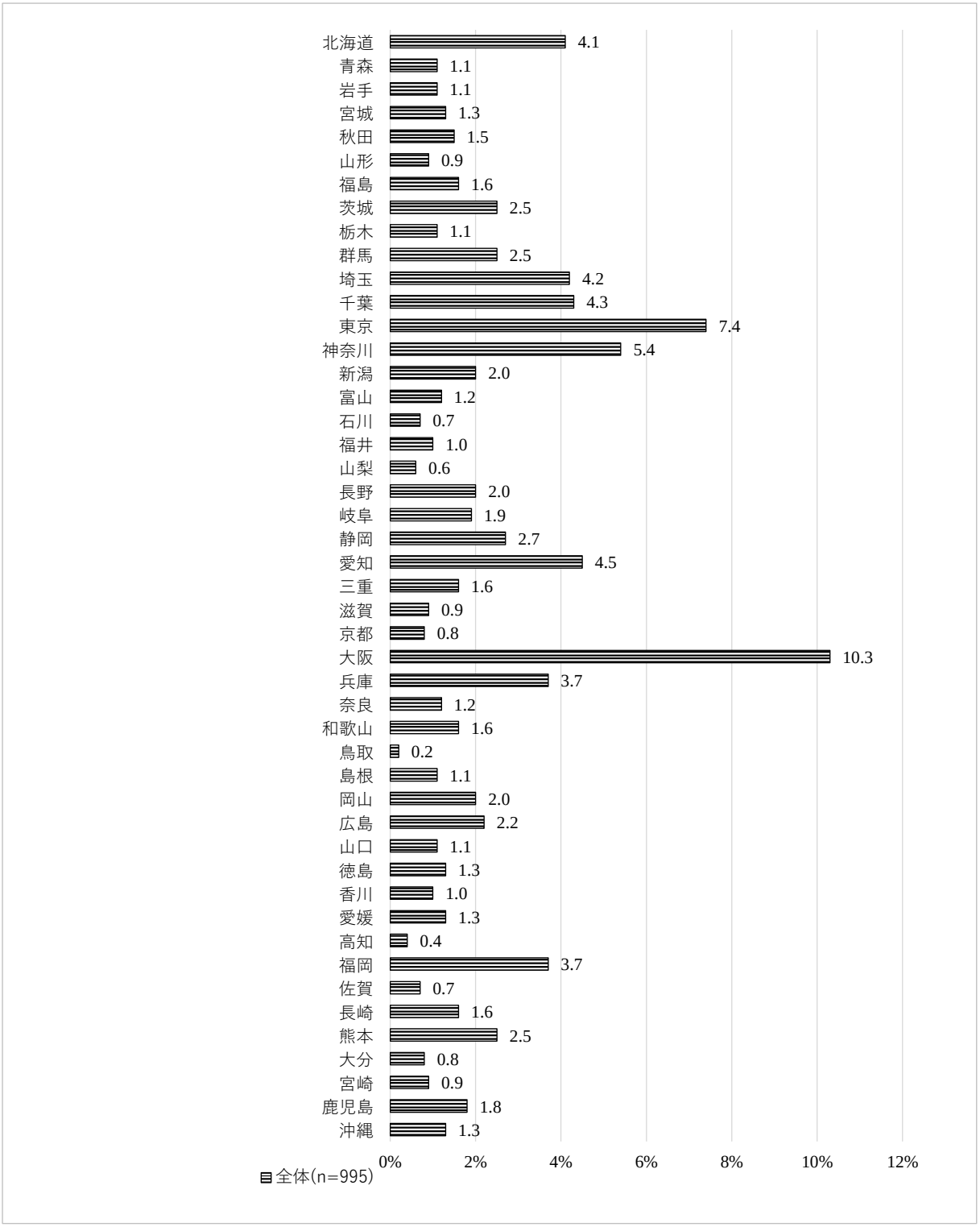
介護サービス情報の公表システムデータのオープンデータ：https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-kouhyou_opendata.html)

(2) 回答者の基本属性

① 回答事業所の所在地（都道府県）

回答事業所の所在地は、大阪府が 10.3%と最も高く、次いで東京都が 7.4%であった。

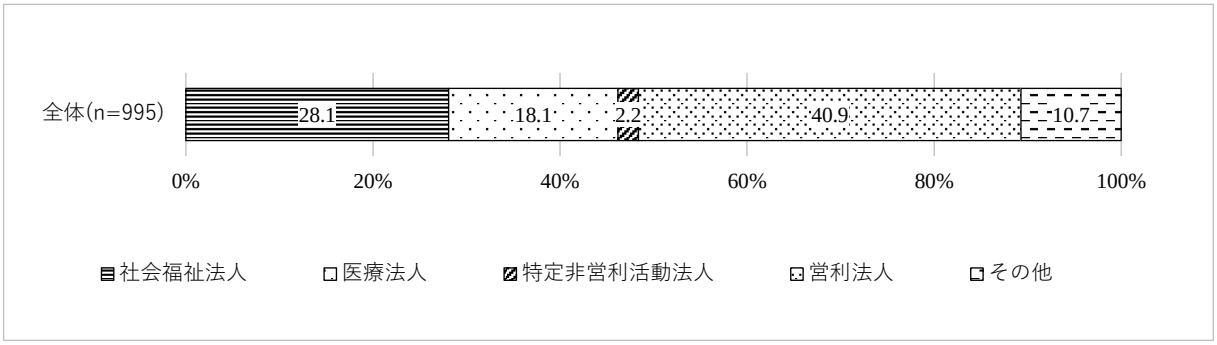
図表 51　回答事業所の所在地（都道府県）（n=995）



② 回答事業所の法人種別

回答事業所の法人種別は、「営利法人」が 40.9%と最も高く、次いで「社会福祉法人」が 28.1%であった。

図表 52 回答事業所の法人種別（n=995）



① 事業所の職員数（実人数）

回答事業所の職員数（実人数）について、常勤職員の平均値は 3.7 人、非常勤職員の平均値は 1.3 人であった。

図表 53 回答事業所の常勤職員数(実人数)（n=2109）

合計	平均	中央値	最小値	最大値
995	3.7	3.0	0.0	300.0

図表 54 回答事業所の非常勤職員数(実人数)（n=2109）

合計	平均	中央値	最小値	最大値
995	1.3	0	0	150

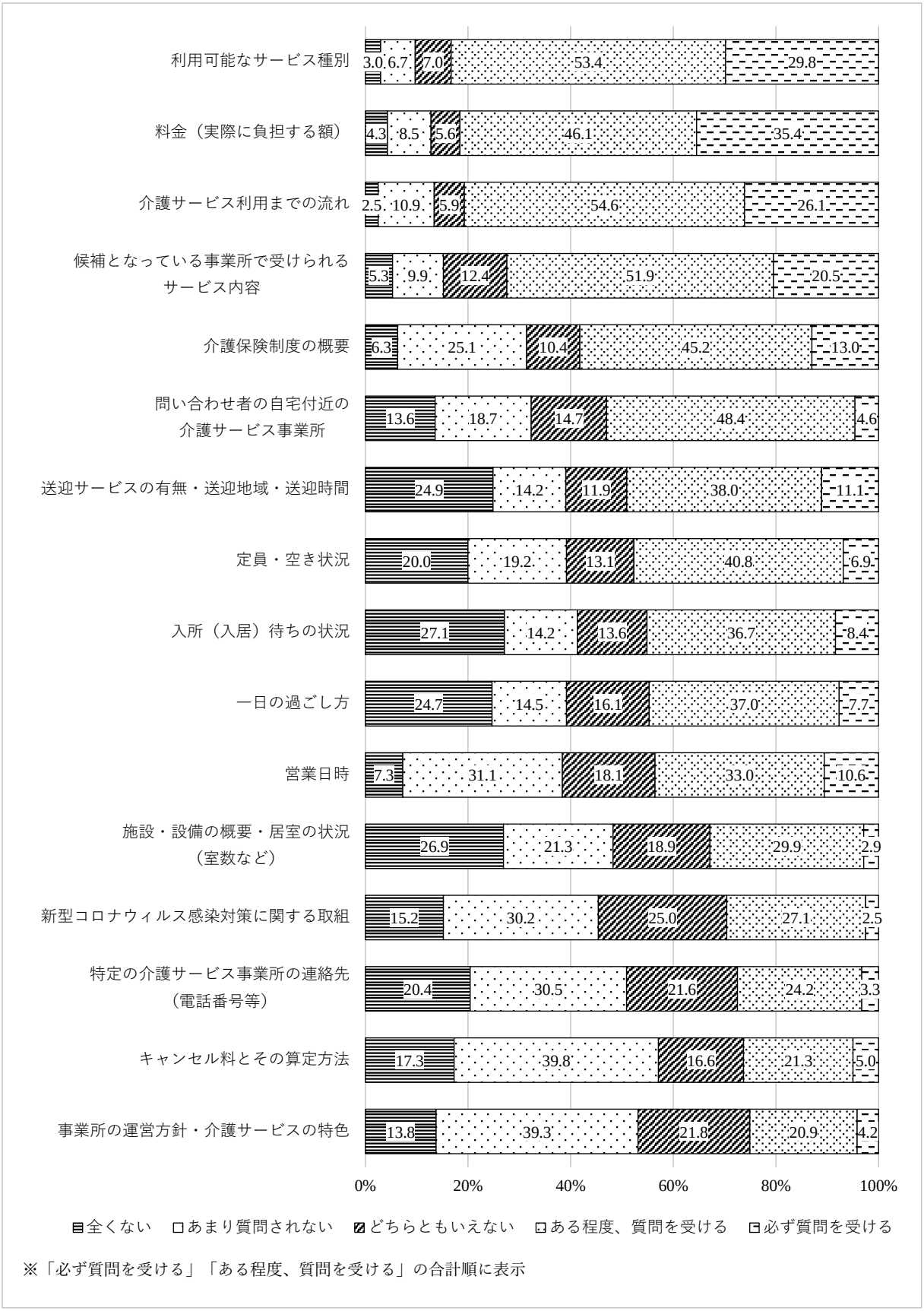
(3) 介護サービスを利用する本人からの問い合わせについて

① 介護サービスを利用する本人からの問い合わせや質問を受けることがある内容

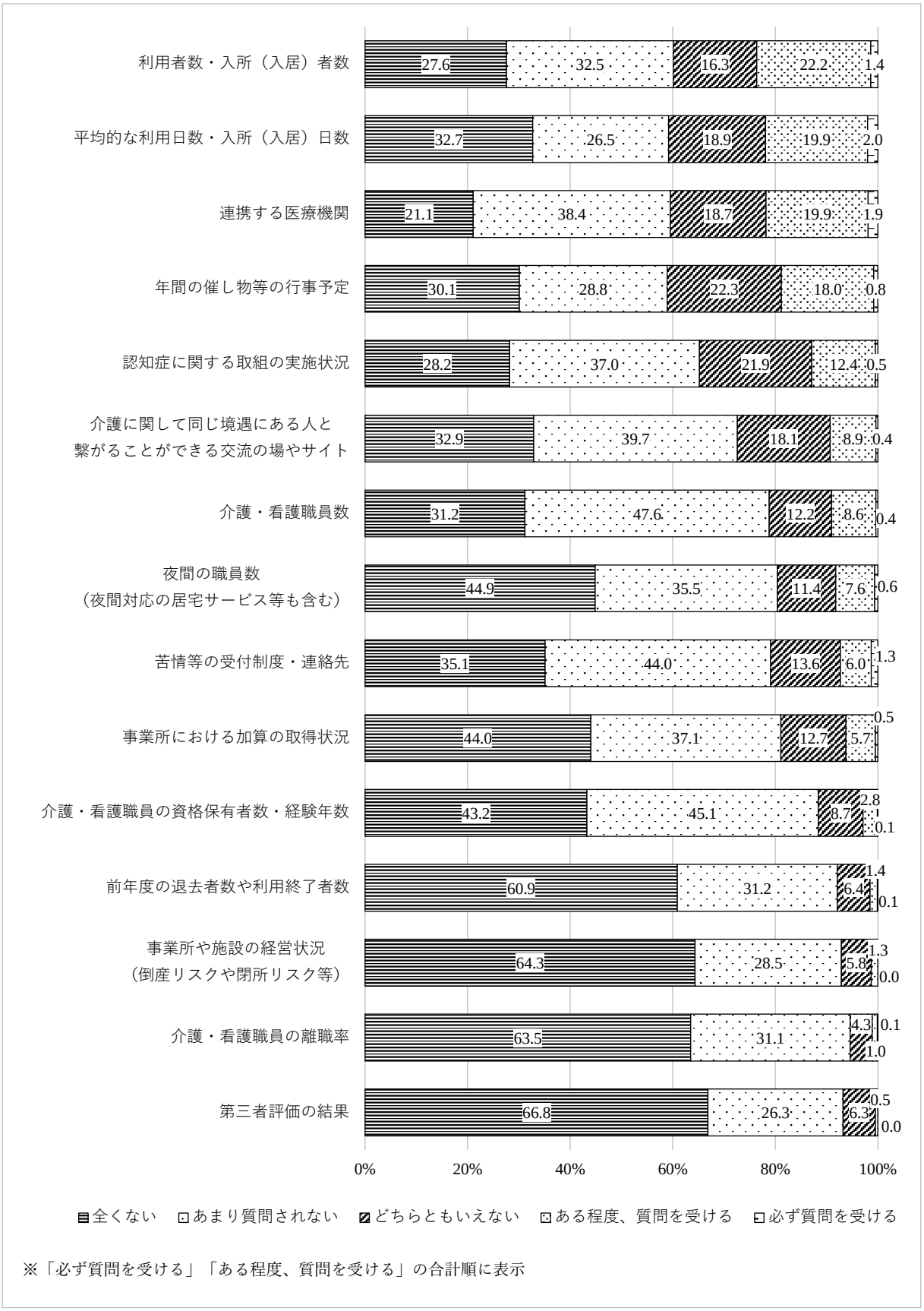
介護サービスを利用する本人からの問い合わせとして「必ず質問を受ける」「ある程度、質問を受ける」の合計が最も大きかったのは「利用可能なサービス種別」で 83.2%であった。次いで「料金（実際に負担する額）」が 81.5%、「介護サービス利用までの流れ」が 80.7%であった。一方、介護サービスを利用する本人からの問い合わせとして「全くない」「あまり質問されない」の合計が最も大きかったのは「介護・看護職員の離職率」で 94.6%であった。次いで「第三者評価の結果」が 93.1%、「事業所や施設の経営状況（倒産リスクや閉所リスク等）」が 92.8 %であった。

※項目数が多いため図表を 2 つに分けて表示している。

図表 55　介護サービスを利用する本人からの問い合わせや質問を受けることがある内容（n=995）



※「必ず質問を受ける」「ある程度、質問を受ける」の合計順に表示



※「必ず質問を受ける」「ある程度、質問を受ける」の合計順に表示

上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載）。

図表 56　介護サービスを利用する本人から問い合わせや質問を受けることがある項目（その他の回答）

居宅介護支援事業所（自事業所）に対しての関心は低い
介護保険サービス外のサービス（受診送迎、付き添い、庭の手入れ、近所の方への苦情）
体験利用ができるか？その料金は？
男女比、構成年齢、リハビリの内容とリハ資格、利用時間の延長や泊まりなど
デイサービスとデイケアの違い、介護付き有料等の施設サービス内容の違い
利用希望は以前から繋がりのある方の紹介が多い為、緊急性が高いケースが多い
受け入れが可能か聞かれます

②　介護サービスの利用を希望する本人と介護サービスを利用する家族等の関心の差

介護サービスの利用を希望する本人と介護サービスを利用する家族等の関心の差について、「両者とも関心が高いと思う」と回答した割合が最も大きい選択肢は「料金（実際に負担する額）」（41.1％）であった。

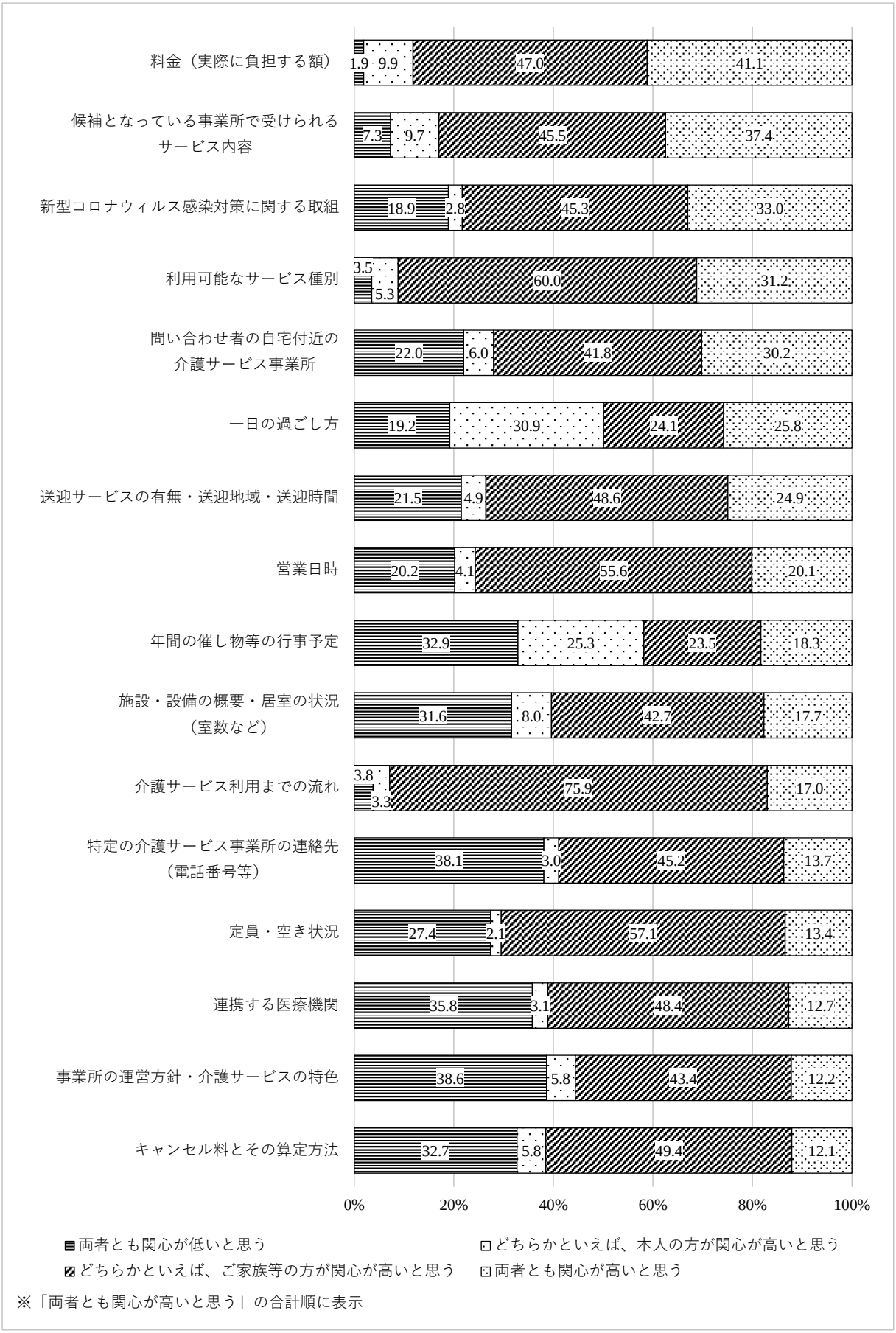
「どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う」と回答した割合が最も大きい選択肢は「一日の過ごし方」（30.9%）であった。

「どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う」と回答した割合が最も大きい選択肢は「介護サービス利用までの流れ」（75.9%）であった。

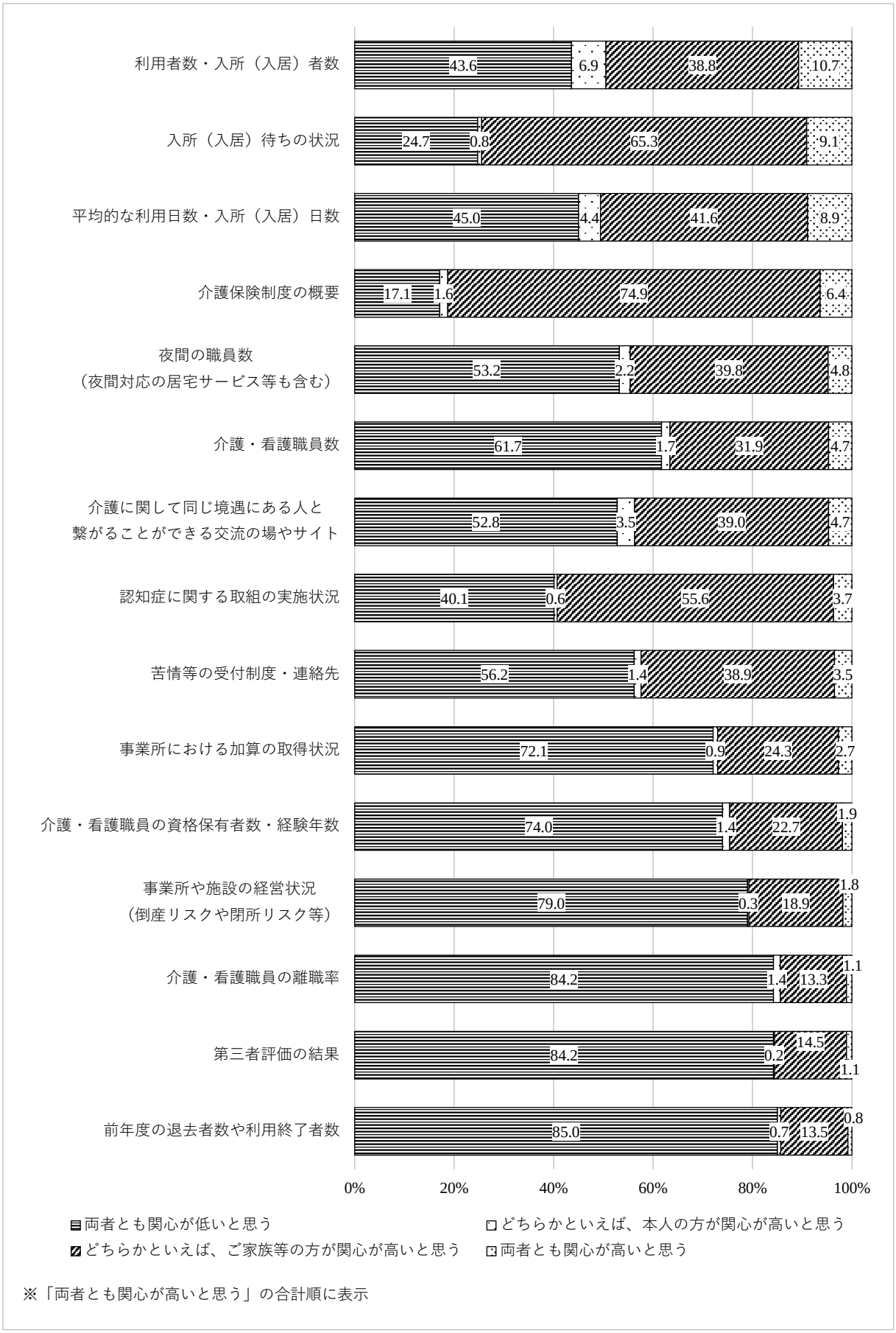
「両者とも関心が低いと思う」と回答した割合が最も大きい選択肢は「前年度の退去者数や利用終了者数」（85.0%）であった。

※項目数が多いため、次ページ以降に図表を 2 つに分けて表示している。

図表 57　介護サービスの利用を希望する本人と介護サービスを利用する家族等の関心の差（n=995）



※「両者とも関心が高いと思う」の合計順に表示



※「両者とも関心が高いと思う」の合計順に表示

上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載）。

図表 58　介護サービスの利用を希望する本人と介護サービスを利用する家族等の関心の差（その他の回答）

サービス事業所の特色、PR 点、良い所、評判等
ご本人がしっかりしており、金銭管理もされている等、利用者の方が関心が高い場合も大いにあります。
介護保険サービス暫定利用料金及びサービス利用回数の暫定確認等が家族より問い合わせ多い
交流の場等があることを双方知らないことが多いのでこちらから紹介する。
その利用者により状態が違うので関心ある人とない人と状況で変わるので一概に本人に関心がないと言えない。ケースによる。
介護保険サービス利用後の事、今後どのようになるのか心配されている

③　介護サービス事業所など介護の関係者以外から受けたことのある質問や問い合わせ

介護サービス事業所など介護の関係者以外から受けたことのある質問や問い合わせについては、介護サービスの利用を希望する本人やその家族等からの問い合わせ内容の記載が多くあった。その他、医療機関や民生委員等の回答が挙げられた。

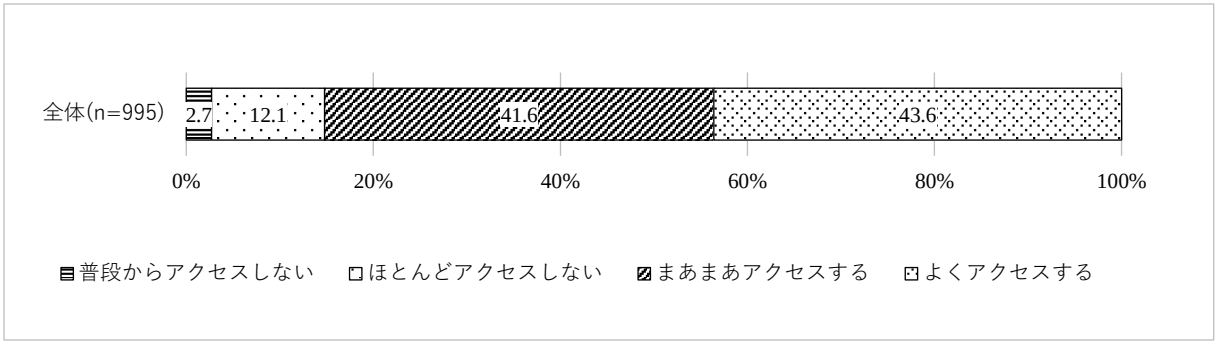
回答数が多いため、本編への記述は割愛する。すべての回答は基礎資料に記載している。

(4) 介護サービス事業所のホームページへのアクセス状況や閲覧する情報について

①　介護サービス事業所の情報を収集する際のインターネットの活用有無

介護サービス事業所の情報を収集する際のインターネットの活用状況について、「普段からアクセスしない」が 2.7%、「ほとんどアクセスしない」が 12.1%、「まあまあアクセスする」が 41.6%、「よくアクセスする」が 43.6%であった。

図表 59　介護サービス事業所の情報を収集する際のインターネットの活用状況（n=995）



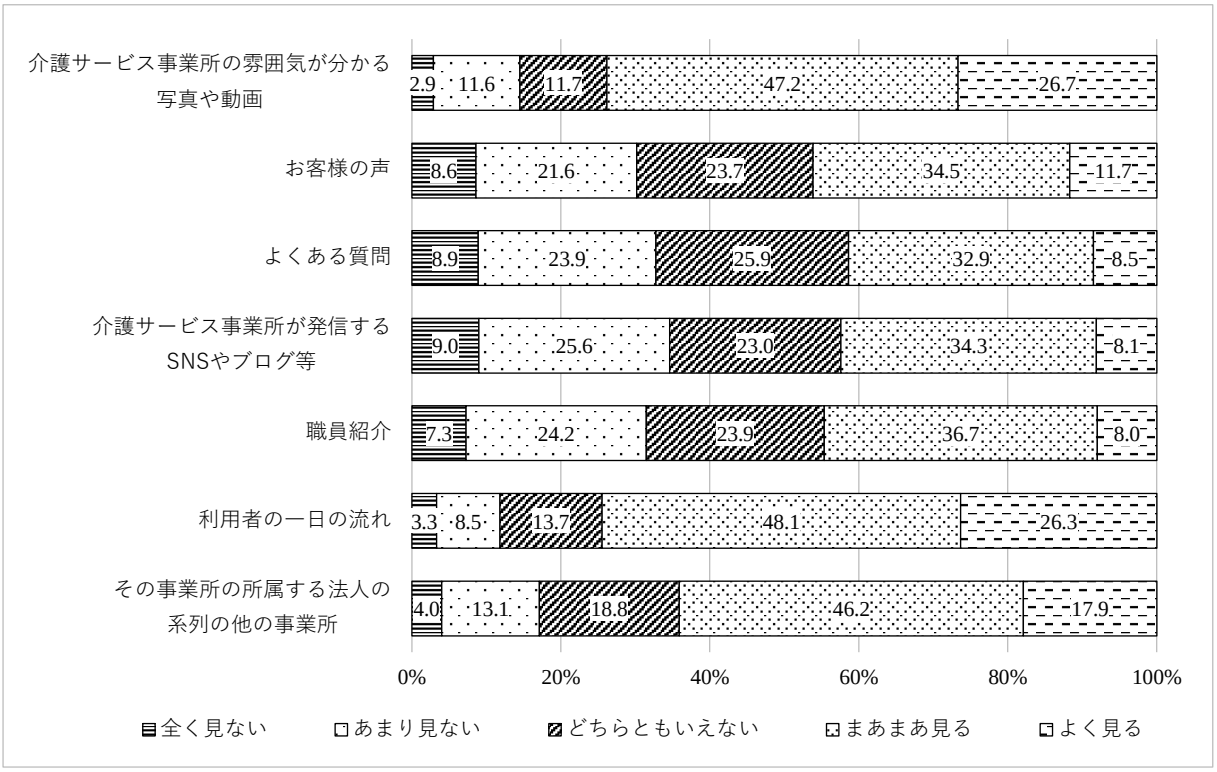
② 介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスする際に閲覧している情報

介護サービス事業所が開設するホームページに「ほとんどアクセスしない」「まあまあアクセスする」「よくアクセスする」と回答した場合、「よく見る」と「まあまあ見る」の合計が最も大きかったのは「利用者の一日の流れ」であり、74.4%であった。

「全く見ない」と「あまり見ない」の合計が最も大きかったのは「介護サービス事業所が発信する SNS やブログ等」であり、34.6%であった。

図表 60 介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスする際に閲覧している情報

（n=968）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載)。

回答数が多いため、介護サービス情報公表システムにおいて項目や機能がない、あるいはほとんどないと考えられる回答を掲載している。すべての回答は基礎資料に掲載している。

図表 61　介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスする際に閲覧している情報（その他の回答）

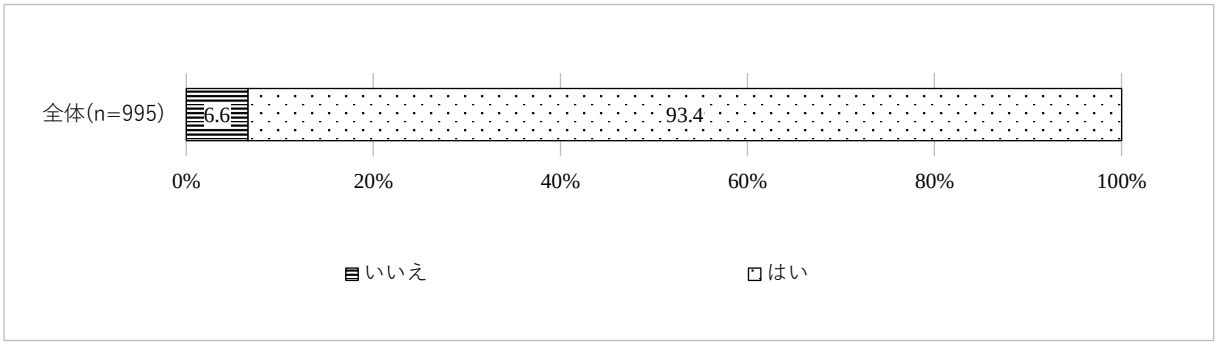
外観
内部の写真
サービス担当責任者名の確認
送迎可能範囲
入浴形態
機能訓練の有無
治療食の対応
自費サービスは何があるか
ブログ更新頻度
各事業所の広報紙

(5) 介護サービス情報公表システムの認知・利活用状況について

①　介護サービス情報公表システムの認知状況

回答者の 93.4%が、介護サービス情報公表システムを知っていた。

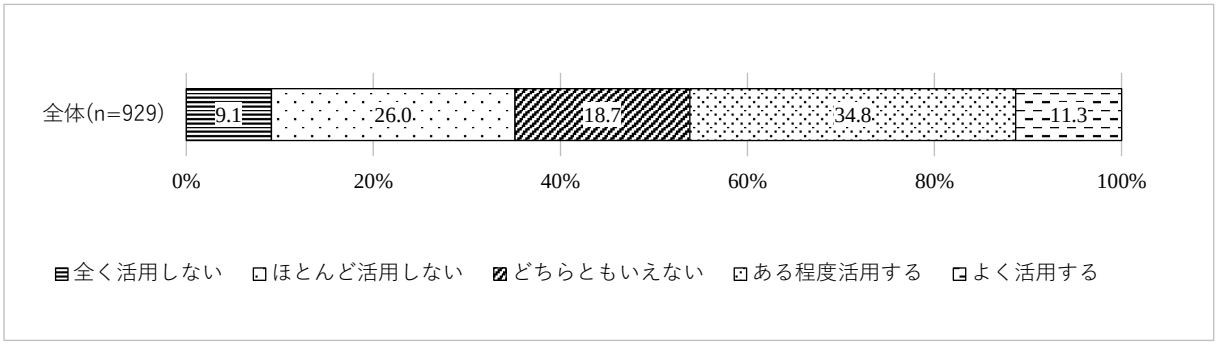
図表 62　介護サービス情報公表システムの認知状況（n=995）



② 介護サービス情報公表システムの活用状況

介護サービス情報公表システムを知っている回答者における介護サービス情報公表システムの活用状況について、「ある程度活用する」が最も多く、その割合は 34.8%であった。次いで「ほとんど活用しない」が 26.0%であった。

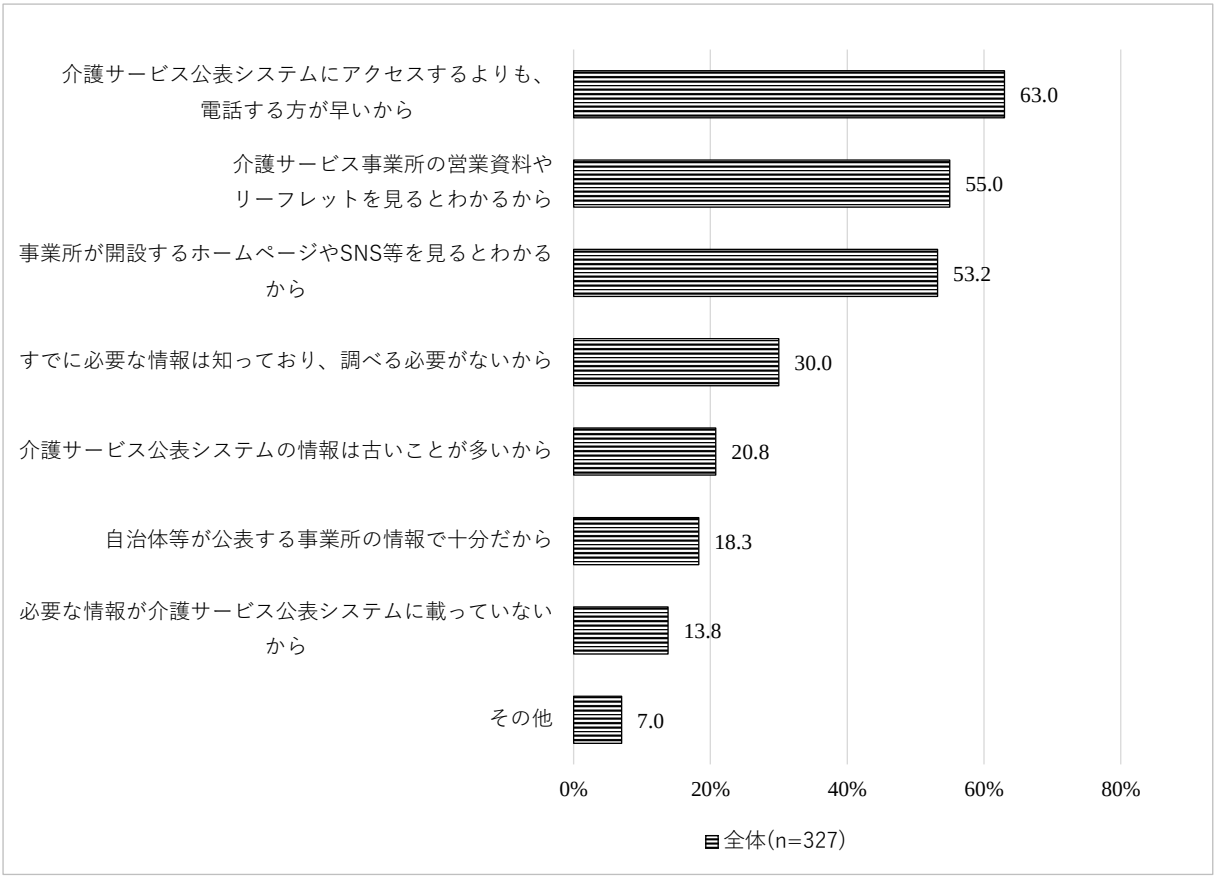
図表 63 介護サービス情報公表システムの活用状況（n=929）



③　介護サービス情報公表システムを活用しない理由

介護サービス情報公表システムを普段から「全く活用しない」「ほとんど活用しない」と回答した回答者が介護サービス情報公表システムを使わない理由は、「介護サービス情報公表システムにアクセスするよりも、電話する方が早いから」が 63.0%と最も高く、次いで「介護サービス事業所の営業資料やリーフレットを見るとわかるから」が 55.0%、「事業所が開設するホームページや SNS 等を見るとわかるから」が 53.2%であった。

図表 64　介護サービス情報公表システムを普段から活用しない理由（n=327）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載）。回答数が多いため、具体的なか理由が書かれていた回答のみを記載している。すべての回答は基礎資料に掲載している。

図表 657　介護サービス情報公表システムを活用しない理由（その他の回答）

サービス事業所に関しては、実際に自分の目で見ないと判断できない。
介護サービス情報システムは監査のような内容になっており、実際の利用者・家族の知りたい内容とは違う為
介護保険上で定められた事（人員配置など）が載っているだけで、本当の雰囲気などは分からないから。

④　介護サービス情報公表システムに掲載してあると便利と思う内容

介護サービス情報公表システムを活用しない理由として「必要な情報が介護サービス情報公表システムに載っていないから」と回答した回答者が、公的に運用する介護サービス情報公表システムに掲載してあると便利と思う内容は以下の回答を得ている。

回答数が多いため、介護サービス情報公表システムにおいて項目や機能がない、あるいはほとんどないと考えられる回答を掲載している。すべての回答は基礎資料に掲載している。

図表 66　介護サービス情報公表システムに掲載してあると便利と思う内容

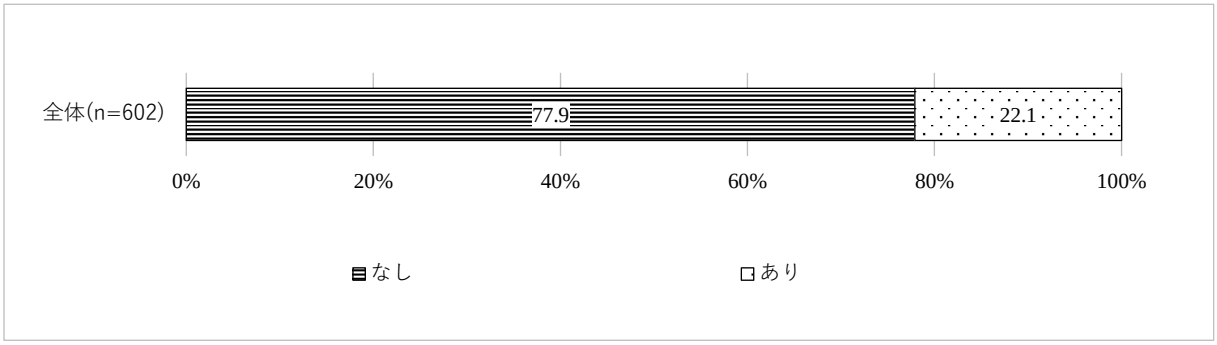
写真　動画
リアルタイムの空き情報
通所であれば送迎可能な地区と曜日（曜日によって対応可能地区が違う）
事業所の特色的なものがわかる情報があると良いと考えます。訪問介護ならば「家事が得意、男性ヘルパーが多く身体介護」などの情報が見やすくなている利用者に pad で見せられるのですが、文章ばかりでは、事業所のホームページを見てもらった方がわかりやすいです。
事業所の雰囲気が分かりやすいようになっていればいい。
通所等の場合、胃瘻、寝たきりの送迎時介助しているなどの情報がほしい。
常に最新情報。

（6）介護サービス情報公表システムを普段から活用する場合[1]における介護サービス情報公表システムの活用状況

①　介護サービス情報公表システムのアプリの活用状況

介護サービス情報公表システムのアプリの使用経験の有無は、「なし」が 77.9%、「あり」が 22.1%であった。

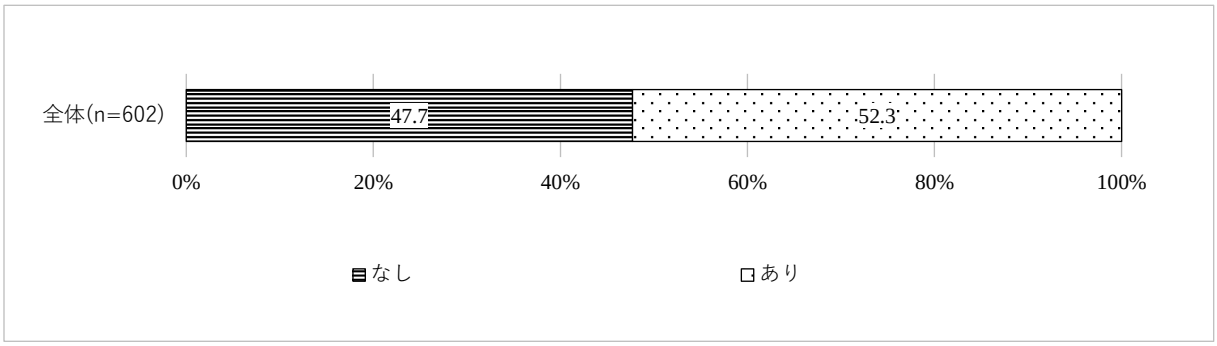
図表 67　介護サービス情報公表システムのアプリの使用経験の有無（n=602）



②　介護サービス情報公表システムを利用者やその家族等に紹介した経験

介護サービス情報公表システムを利用者やその家族等に紹介した経験の有無は、「なし」が 47.7%、「あり」が 52.3%であった。

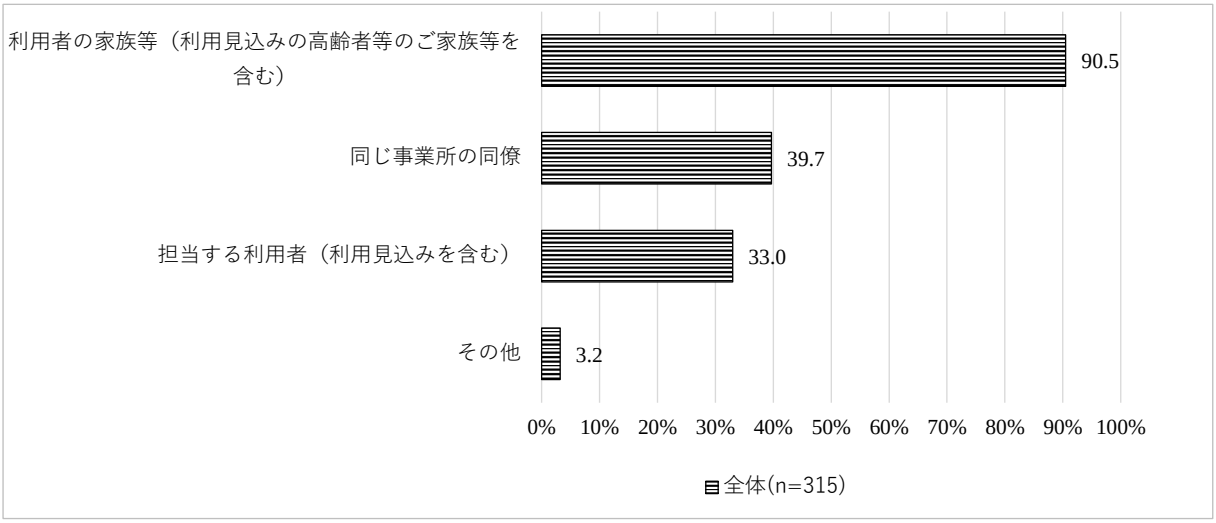
図表 68　介護サービス情報公表システムを利用者やその家族等に紹介した経験の有無（n=602）



[1] 介護サービス情報公表システムを普段から活用する場合とは、介護サービス情報公表システムを普段から活用するかどうかについて「どちらともいえない」「ある程度活用する」「よく活用する」と回答した回答者を指す。

介護サービス情報公表システムを利用者やその家族等に紹介した経験がある場合、その紹介した相手は「利用者の家族等（利用見込みの高齢者等のご家族等を含む）」が最も多く、その割合は 90.5%であった。次いで「同じ事業所の同僚」が 39.7%、「担当する利用者（利用見込みを含む）」が 33.0%であった。

図表 69　介護サービス情報公表システム紹介した相手（n=315）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載）。

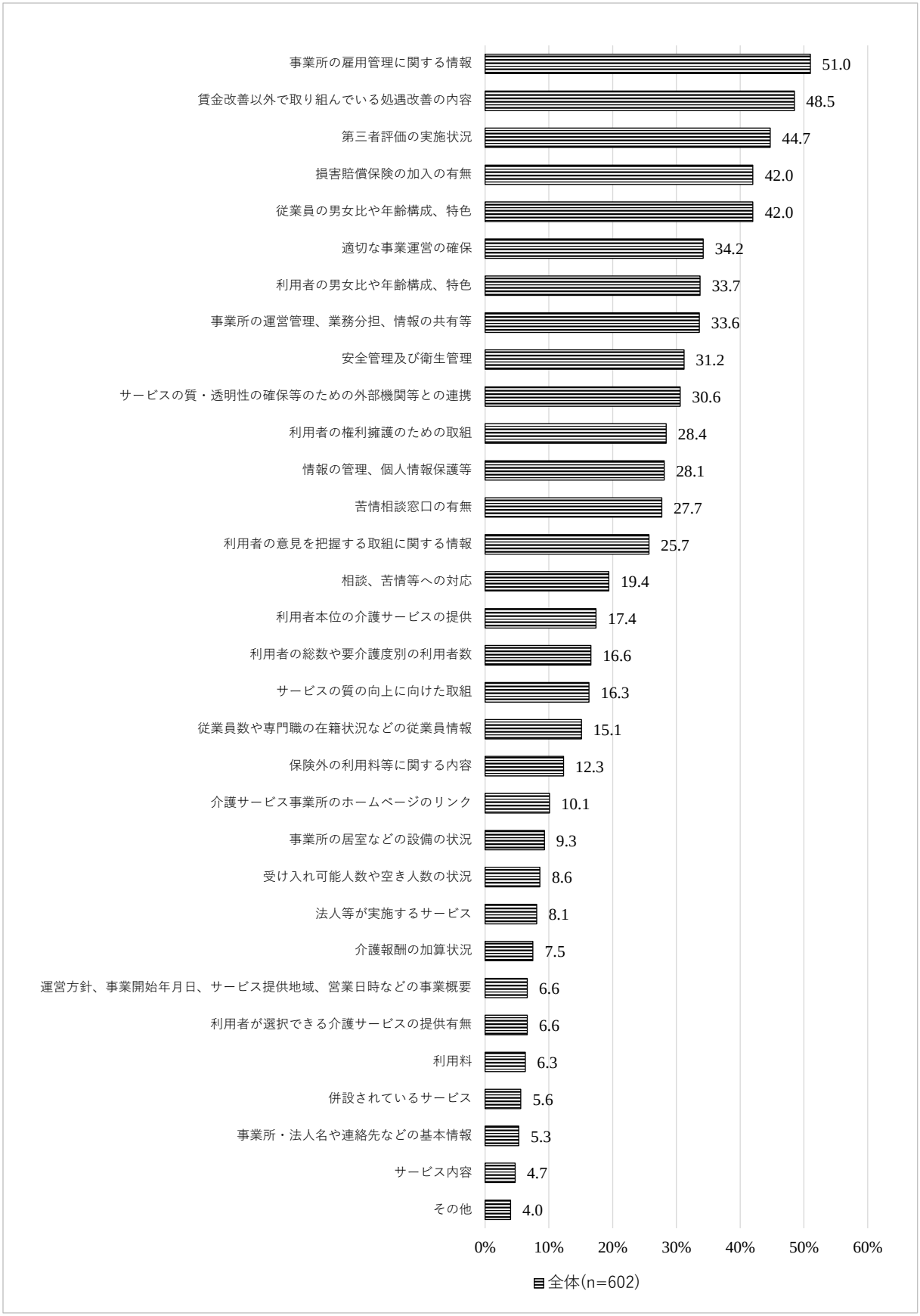
図表 70　介護サービス情報公表システムを紹介した相手（その他の回答）

サービス提供事業
知人
実習生
友人　知人
いとこ（地域が違うので参考までに）
知り合い
他事業所
他事業所への紹介
法人内他部署スタッフ

③ 介護サービス情報公表システムにおいて、全く、あるいは ほとんどアクセスしたことがない項目

介護サービス情報公表システムにおいて、全くアクセスしたことのない項目、あるいは、ほとんどアクセスしたことのない項目は、「事業所の雇用管理に関する情報」が 51.0%と最も高く、次いで「賃金改善以外で取り組んでいる処遇改善の内容」が 48.5%、「第三者評価の実施状況」が 44.7%であった。

図表 71　全く、あるいはほとんどアクセスしたことがない項目（n=602）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載）。

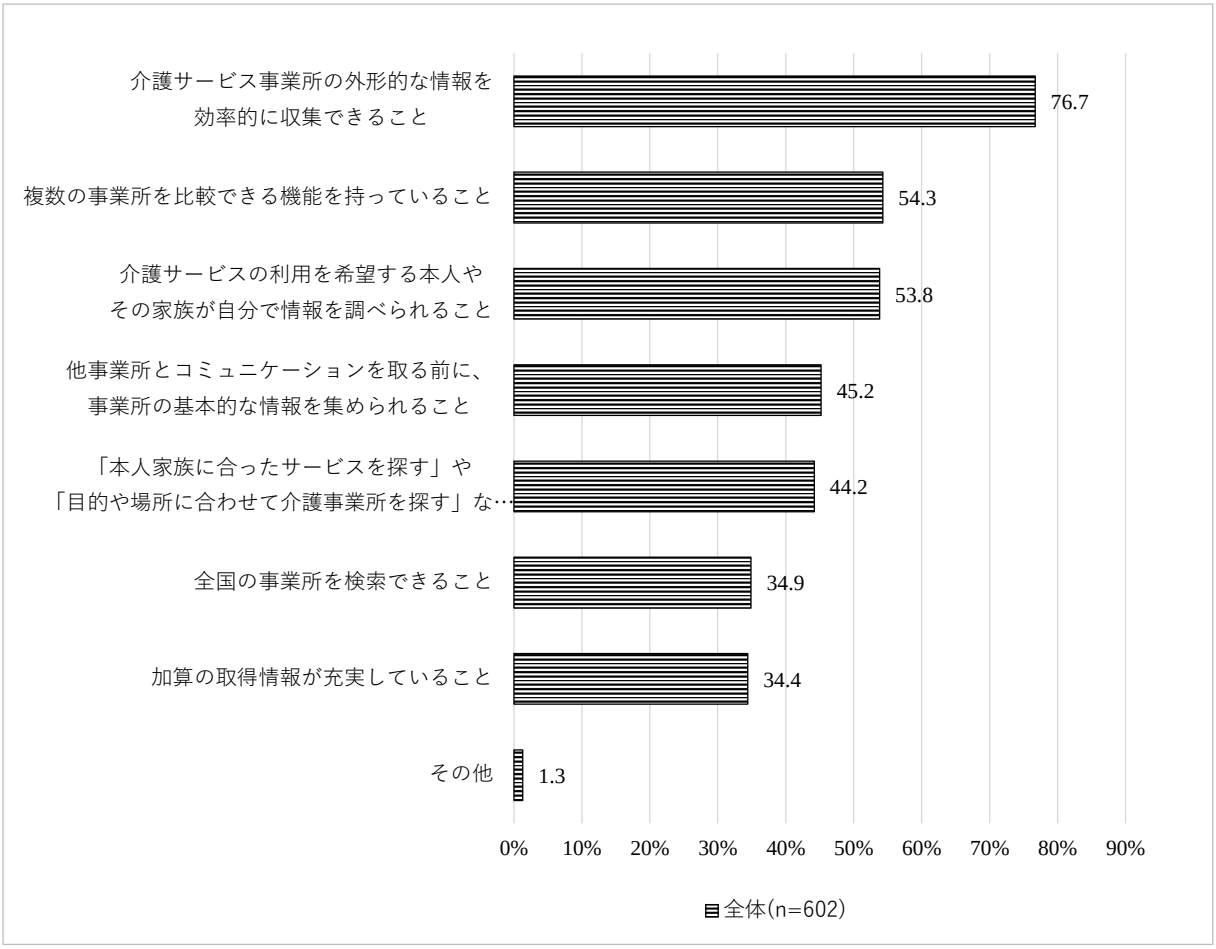
図表 72　介護サービス情報公表システムにおいて、全く、あるいは ほとんどアクセスしたことがない項目（その他の回答）

レーダーチャート

④　介護サービス情報公表システムを利用するメリットや利点

介護サービス情報公表システムについて考えられるメリットは、「介護サービス事業所の外形的な情報を効率的に収集できること」が 76.7%と最も高く、次いで「複数の事業所を比較できる機能を持っていること」が 54.3%、「介護サービスの利用を希望する本人やその家族が自分で情報を調べられること」が 53.8%であった。

図表 73　介護サービス情報公表システムを利用するメリットや利点（n=602）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている(原文のまま掲載)。なお、複数の回答者から同一の回答を得ている場合は、ひとつの回答として記載している。また、1回答者から複数の回答を得ている場合、そのすべての回答を同じ枠内に記載している。

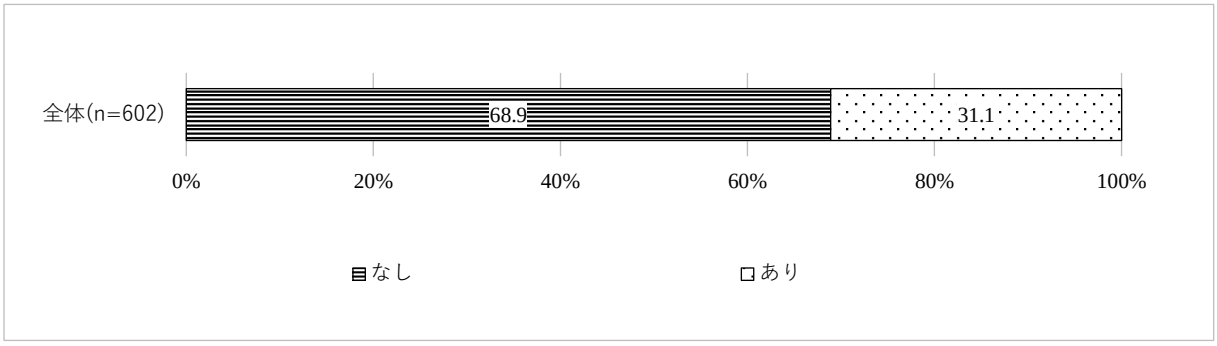
図表 74　介護サービス情報公表システムを利用するメリットや利点（その他の回答）

検索した情報をリスト化して提供が行える。他市町村の介護事業所の加算取得状況の確認が行え、ご利用者へ概算の利用料金説明が円滑に行える。
電話番号、FAX 番号がわかる。他は基本情報ばかりなのであまり参考にならない。
事業所の指定番号が判ること
事業所番号や担当者が分かる。
事業所のホームページで確認しているので活用していない
住所や事業所番号の検索

⑤　介護サービス情報公表システムの利用を中断・断念した経験

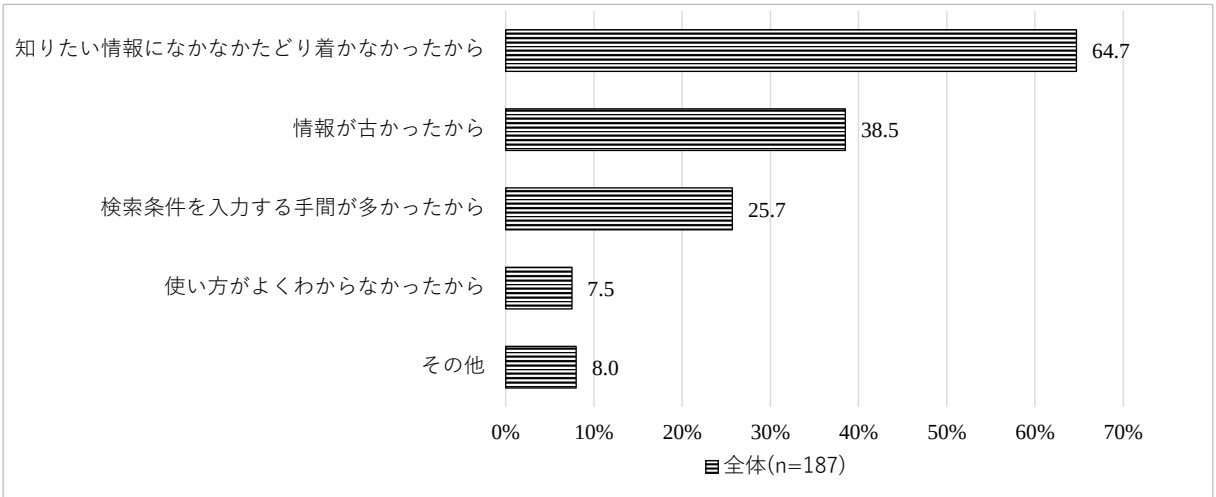
これまで介護サービス情報公表システムを利用した際に求める情報が見つからず、介護サービス情報公表システムの利用を中断・断念したことがある割合は 31.1%であった。

図表 75　介護サービス情報公表システムの利用を中断・断念した経験（n=602）



介護サービス情報公表システムの利用を中断・断念した理由は「知りたい情報になかなかたどり着かなかったから」が最も多く、その割合は 64.7%であった。次いで「情報が古かったから」が 38.5%であった。

図表 76　介護サービス情報公表システムの利用を中断・断念した理由（n=187）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載）。なお、複数の回答者から同一の回答を得ている場合は、ひとつの回答として記載している。また、1回答者から複数の回答を得ている場合、そのすべての回答を同じ枠内に記載している。

図表 77 介護サービス情報公表システムの利用を中断・断念したその他の理由

年末年始の休業日程の記載がない
そもそも目当ての事業者が、介護サービス公表制度に登録していなかった。
デイの一日、半日、短時間などの情報
確認したい事業所の情報が掲載されていなかった
同じ事業所が何度かでてくる
必要でなかったため
使いづらい
使いにくいから、時間がかかりすぎるから
介護予防の事業所番号が掲載されていない。
新規事業所は、掲載されていない事業所がある。訪問看護などは事業所の指定事業所番号が表示されていない。
新しい事業所の情報がなかった

記入していない項目があった。
通所介護と通所リハビリとを分けて検索できるようにしてもらいたい。
情報の更新時期であったのかもしれないが検索してもサービスが掲示されなかった
小さい事業所で対象ではなかった

⑥　介護サービス情報公表システムに対する要望等

介護サービス情報公表システムによりアクセスするようになるための改善点や要望等について、以下の回答を得ている。

回答数が多いため、介護サービス情報公表システムにおいて項目や機能がない、あるいはほとんどないと考えられる回答を掲載している。すべての回答は基礎資料に掲載している。

図表 78　介護サービス情報公表システムによりアクセスするようになるための改善点や要望等

何度もページを開かずに、ある程度必要な情報がまとまっていると助かります。事業所側が欲しい情報、利用者側が欲しい情報、事業所の評価などそれぞれが調べる時の見やすさ、必要な情報が違うと思うので。
見たい項目のみ表示できる
施設の特色が写真付きでわかりやすく記載されている。
地図形式なら見やすい
一般の方が検索しやすいようになってはいるが、介護サービス事業所が検索する場合、必要な情報にたどり着くまでに時間を様子する。通所サービス、ショートステイ、入所系のサービス毎に的を絞った検索ができなくなった。
検索方法をもっと簡単にする。(例　アイウエオ順とか住所とか)
やや検索しにくさがあるように思います。キーワード入力で入力しても出てこないことが多いです。
調べたい情報がでるまでに段階が多い。もう少しスマートに検索できたらよいと思う。
デイサービスを検索する時に、様々なタイプのデイサービスがあるので、半日デイサービス、お泊まりデイサービス、夕食付きデイサービス、ST 在籍など特徴から検索ができると便利。他のサービスについても同様。
詳しい条件で探す場合は、事業所番号のみでピンポイントで事業所が選択されるようにしてほしい。
検索をかけた際、表示できる事業所数を増やしてほしい。現状 5 か所のみの表示の為、20 か所くらい表示できるようになると保険者毎の各サービス事業所が網羅され把握しやすい為。
検索条件項目に一般的に使われている「ヘルパー」や「デイサービス」などサービス名称も横に書いてもらえると一般の人も探しやすいように思う。
検索結果が思うようでなく、関係ない事業所が結果に出たり、公表システムに登録しているのに結果に

反映されなかったりする。
「施設等に通ってい介護してもらう」の中に、通所介護、地域密着型、通所リハビリが混在しているので分かりにくい。
情報量が多い為、条件や地域を絞れると良い。検索して沢山の事業所が表示されると見るだけで大変。
デイサービスと地域密着型デイサービスを同時に検索できる。
検索の質問がわかりにくい
欲しい、必要な部分をプリントアウトをしたいが選んでプリントアウトする方法が分からない？一応、全ての事業所をプリントアウトしたい時どうすれば良いか？
距離など個別の状況もあり難しいとは思うが、受け入れ可能な状況かどうかが一括で分かると複数の事業所に空きを問い合わせる負担が改善出来有難い。
介護保険事業所の全てが検索される訳ではないので困る
加算などの情報を最新に更新する。
空きがわかる、相談担当者がわかる
法人全体の離職率を明示すること。
ショートステイでは個室のみか多床室ありか分かると有難い。
施設の特色が写真付きでわかりやすく記載されている。
事業所のパンフレットの取込が出来たりしたら、アクセスが増えていくのではないかと思います。(データ容量にもよりますが…)
外部からの電話対応が良い会社の評価を知りたい。
良い機能があるが、周知できていない。
開設したばかりの事業所も早く登録できた方が良い
ユーチューブなどで使い方の説明動画を流す。
●●ネットから入りやすくする(●●ネットがとても使いづらくなった)
ネーミングがわかりづらい。
手軽にアクセスできるようになると良い（アプリがあることを知らなかった）

⑦　高齢者やその家族が介護サービス情報公表システムを使いやすくするための要望等

高齢者やその家族が介護サービス情報公表システムを使いやすくするための改良点について、以下の回答を得ている。なお、1 事業所から複数の回答を得ている場合、そのすべての回答を同じ枠内に記載している。

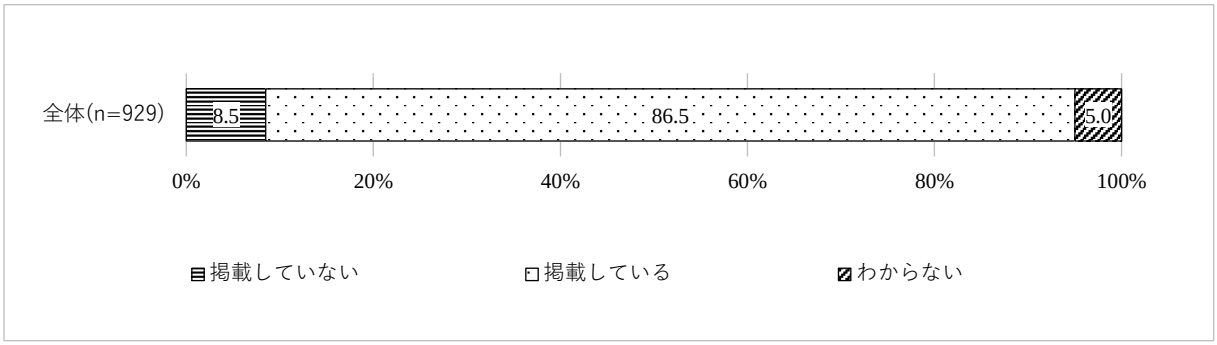
図表 8　高齢者やその家族が介護サービス情報公表システムを使いやすくするための改良点

利用者側には情報が多すぎる（専門的すぎる）ように思うので、一般向けに内容が整理されたら良い
もっと視覚的にとらえる方がいい。特に高齢者は文字が小さくなると見えないため
タグを選択等したり。ほんとであれば 1 ページ位に知りたい情報が一目で分かればいいと思うが。
もっと見やすくなると良いと思います。人により、知りたい情報が異なるので、表面的な情報と、より深い情報に別れているとわかりやすいです。
いくつもページをクリックしないといけないのでわかりづらい
高齢者等は使い方や、何を基準にしたらいいかわからないことが多いと思います。趣味嗜好や家から近い事業所など分かりやすい方法や工夫があればいいかと思います。
事業の内容特色、1 日のスケジュール、料金、どのように利用できるかが一番知りたい情報であるため、画像を入れ見やすく改良出来たら良い。
施設の様子等の写真を増やすとイメージがつかみやすくなると思われる。具体的に食堂、浴室、トイレ、居室の写真が掲載されていると見学ができないコロナ禍では特に助かる。
健康サロンなどの情報
加算の変更等があれば都度変更をしてほしい。年度途中で加算変更があった場合でも年 1 回の更新までは変更されてないことが多い為。
見方や項目の意味などをレクチャーを受けながら見ることができる。
ケアマネや利用者が使ってみての感想や評価などを書き込むことができ、その事業所の特色や他事業所との違いがわかりやすいように改良されればと思う。
音声や動画による説明がある。
テレビ等でのコマーシャルがあってもいいのではないか。
検索エンジンの上位に掲載されるようになると、利用する方は増えると思います。
システムの名前や項目をわかりやすく書く。
高齢者やご家族は情報公表システムがどのようなものなのかわかりにくく、名前が硬い感じがある。

（7）介護サービス情報公表システムへの自事業所の掲載状況

介護サービス情報公表システムを知っていると回答した回答者における自事業所の介護サービス情報公表システムへの掲載状況は、「掲載していない」が 8.5%、「掲載している」が 86.5%、「わからない」が 5.0%であった。

図表 80　介護サービス情報公表システムへの自事業所の掲載状況（n=929）

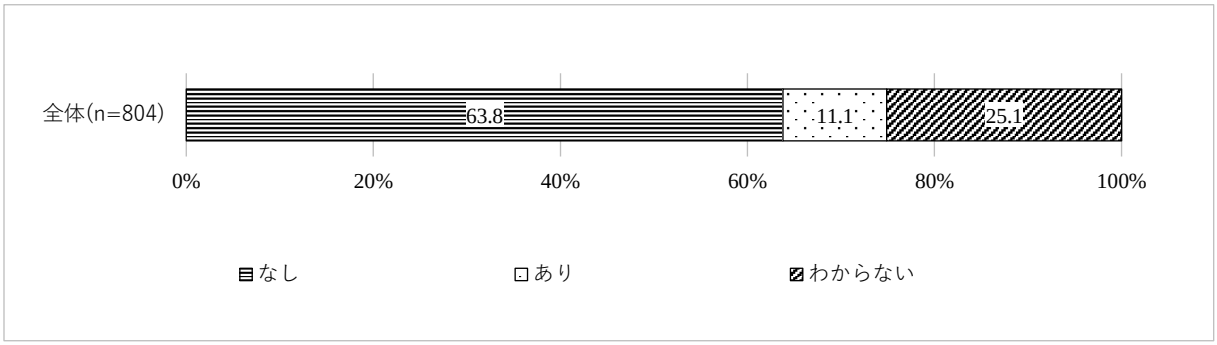


（8）介護サービス情報公表システムを活用した自事業所への問い合わせの状況[1]

①　介護サービス情報公表システムを検索して自事業所に連絡があったケースの有無

これまでに介護サービス情報公表システムを検索して自事業所を知ったという連絡を受けたケースの有無について、「なし」が 63.8%、「あり」が 11.1%、「わからない」が 25.1%であった。

図表 81　介護サービス情報公表システムを検索して自事業所に連絡があったケースの有無（n=804）

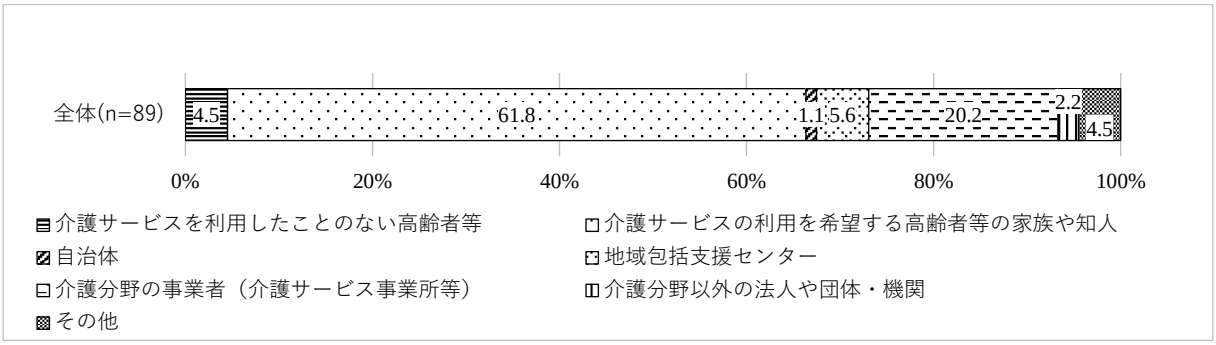


[1] 介護サービス情報公表システムに自事業所を掲載していると回答した事業所を対象とした。

② 介護サービス情報公表システムを検索して自事業所に問い合わせた者の属性

介護サービス情報公表システムを検索して自事業所に問い合わせた者の属性で最も多いものは、「介護サービスの利用を希望する高齢者等の家族や知人」であり、その割合は 61.8%であった。次いで「介護分野の事業者（介護サービス事業所等)」が 20.2%であった。「介護分野以外の法人や団体・機関」は 2.2%であった。

図表 82　介護サービス情報公表システムを検索して自事業所に問い合わせた者の属性（n=89）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている(原文のまま掲載)。なお、複数の回答者から同一の回答を得ている場合は、ひとつの回答として記載している。また、1回答者から複数の回答を得ている場合、そのすべての回答を同じ枠内に記載している。

図表 83　介護サービス情報公表システムを検索して自事業所に問い合わせた者の属性（その他の回答）

サービスを利用している方の遠方の家族
経験年数
病院

③　介護分野以外の法人や団体・機関からの問い合わせ

介護サービス情報公表システムを検索して自事業所に問い合わせた者の属性として「介護分野以外の法人や団体・機関」と回答した場合、その具体的な属性と問い合わせ内容は以下の回答を得ている。

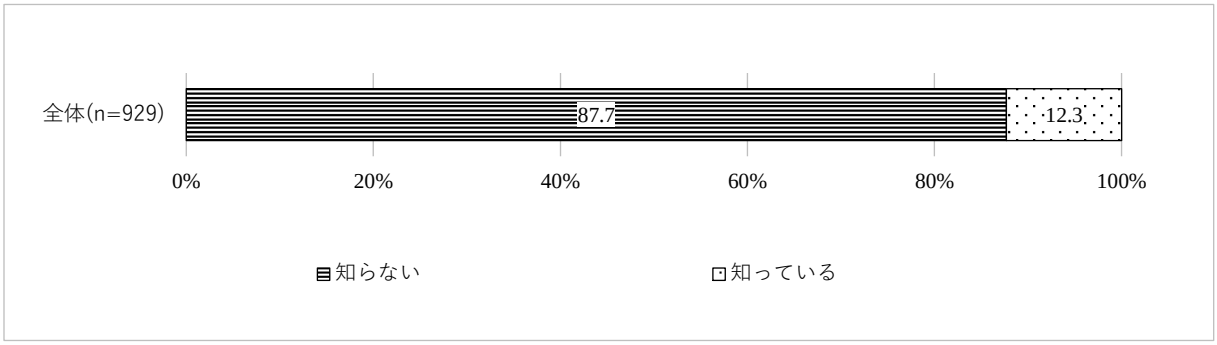
図表 84　介護分野以外の法人や団体・機関で最も多い問い合わせ

どこから	問い合わせの内容
医療機関	研修の受け入れについて
●●等の大学の教授	学会等で発表する為のデーター集めのアンケートの依頼

(9) 介護の関係者以外の法人等における介護サービス情報公表システムの利用状況[1]

介護の関係者以外の法人や機関・団体が介護サービス情報公表システムを利用しているケースについて、「知らない」が 87.7%、「知っている」が 12.3%であった。

図表 85　介護の関係者以外における介護サービス情報公表システムの利用ケースの認知（n=929）



[1] 介護サービス情報公表システムを知っていると回答した回答者を対象とした。

介護の関係者以外の法人や機関･団体が介護サービス情報公表システムを利用しているケースを知っていると回答した回答者から、具体的に「どのような法人や機関・団体が」「どのような公表システムを利用しているか」について以下の回答を得ている。

図表 9　介護の関係者以外における介護サービス情報公表システムの具体的な利用ケース

どのような法人や機関・団体が	どのように公表システムを利用しているか
医療法人	退院時の調整等
医療法人	―
包括支援センター	事業所を紹介する際に
介護老人保健施設	要支援になった方の移動先として
医療法人	他の事業所の加算状況
居宅介護支援事業所	事業所検索や内容の確認
医療機関の相談員	入院機関と自宅が離れている際のサービス事業所情報収集
包括、有料老人ホーム、サ高住等	―
同類の事業者	パソコンから入り、事業所の情報を見ています。
居宅介護支援事業所	―
医療関係	退院先の検索
自分の所や他居宅	事業所番号、法人名、加算状況
人材派遣、物販	住所、連絡先、代表者名等の事業所情報の取得
弁護士法人等	情報取得
社会福祉協議会	具体的には分かりかねますが場所や人員体制についてなど
クリニック	場所
WAM ネット	―
医療法人や社会福祉法人	基本情報をみるため
保健師	難病事例などの連携
訪問看護	加算の確認に使う
社会福祉協議会	介護予防事業
●●・●●関連会社を名乗る団体	公表されている情報を見て連絡してくるセールスが増えた
営利法人、包括	他市から事業所を探しておられたりするとき、利用されている
地域包括	―
病院	退院前　事業所を選ばれる際に活用
訪問、通所介護事業所	連絡先等
研修や人材募集、その他広告	FAX 番号を見て、事業所に FAX を送り付けてくる
地域包括支援ｾﾝﾀｰ	ご利用者に紹介する際。
介護関連の商品を扱う業者	営業活動

どのような法人や機関・団体が	どのように公表システムを利用しているか
県内の特養	全体像のイメージを知るため
介護ソフト、医療介護関係の備品、職員斡旋、電話セールス	管理者の個人名で、FAX や、電話でセールスしてくる
コピー機のリース会社や光電話等の代理店	電話番号やＦＡＸ番号を見て営業活動を行っている
npo 法人	―
施設入所支援業者	来所、宣伝
機器の営業	営業
●●市内の通所介護事業所	―
過去に個人で調べた方が系列事業所へ問い合わせをされたケースあり	施設探しの手段として活用した。
営利法人	M&A 等の営業活動
介護関係	事業所概要
デイサービス、訪問介護等	サービス事業所の営業時間や利用可能地区の確認等
同法人内の事業所、デイサービス、ヘルパーステーション、特養	公表している
別の地域の情報を探す場合にはとても役に立つ、障害者施設の申込み先一覧	障害者施設探し一覧表を相談があった方に渡すことができた。
訪問介護事業所	事業所検索や内容の確認
必要となるサービスの事業所確認の時	市から出している介護サービスの公表をみる
●●・●●関連会社を名乗る団体	公表されている情報を見て連絡してくるセールスが増えた
事業所番号の登録を設定する時に、活用している	法人と事業所番号を検索する
障害福祉サービス事業所	事業所検索や内容の確認

4. 小括

（1）主な結果

介護サービス情報公表システムの認知度（全般）

- 回答者の 93.4%が介護サービス情報公表システムを知っていた。
- 自事業所を介護サービス情報公表システムへ「掲載している」回答者において、介護サービス情報公表システムを検索して自事業所に連絡してきたケースがある割合は 11.1%であった。その問い合わせ者の属性として最も多かったのは「介護サービスの利用を希望する高齢者等の家族や知人」であり、61.8%であった。「介護分野以外の法人や団体・機関」は 2.2%であった。

介護サービス情報公表システムの認知・活用状況

- 介護サービス情報公表システムを普段から活用する[1]割合は 46.1%であった。一方、活用しない[2]割合は 35.1%であった。

介護サービス情報公表システムを普段から活用しない場合、活用しない理由

- 介護サービス情報公表システムを使わない理由は「介護サービス情報公表システムにアクセスするよりも、電話する方が早いから」が最も多く、その割合は 63.0%であった。

介護サービス情報公表システムを普段から活用する場合の利活用状況

- 介護サービス情報公表システムについて考えられるメリットは「介護サービス事業所の外形的な情報を効率的に収集できること」が最も多く、76.7%あった。
- これまでに介護サービス情報公表システムの利用を中断した経験がある割合は 31.1%であった。その理由として最も多かったのは「知りたい情報になかなかたどり着かなかったから」であり、その割合は 64.7%であった。

介護の関係者以外における介護サービス情報公表システムの活用

介護の関係者以外における介護サービス情報公表システムを利用しているケースを「知っている」と回答した割合は 12.3%であった。

---

[1] 介護サービス情報公表システムを「ある程度活用する」、「よく活用する」と回答した場合を指す。

[2] 介護サービス情報公表システムを「全く活用しない」、「ほとんど活用しない」と回答した場合を指す。

(2) まとめ

- 回答者の 90%以上は介護サービス情報公表システムを認知しており、かつ回答者の 85%以上が介護サービス事業所の情報を収集する際はインターネットを活用すると回答している。一方で、普段から介護サービス情報公表システムを活用している割合は約 45%と低くとどまっている。インターネットを使っているが介護サービス情報公表システムを活用していない層への周知が課題である。

  介護サービス情報公表システムのアプリの活用も約 20%程度にとどまっている。外勤時等でも手軽に活用できる点等の有効性と併せて周知することが有効であると考えられる。
- 介護サービス情報公表システムを活用しない理由としては、介護サービス事業所ごとの資料を参照するといった趣旨の回答が多かった。一方、活用するメリットとしては、介護サービス事業所の外形的な情報を効率的に収集できることが挙げられた。特に人口規模が比較的大きい地域や、利用者がその地域より遠方の介護サービス事業所を利用する可能性がある地域では、手元にある資料だけでは事業所の情報を確認するといった対応することが叶わない可能性が高いため、介護サービス情報公表システムを用いることで多くの事業所の中から効率よく必要な情報を収集することができると考えられる。

  しかし、介護サービス情報公表システムの利用を中断した経験がある回答者が約 30%程度おり、その理由として「知りたい情報になかなかたどりつかなかったから」が 60%以上を占めた。介護サービス情報公表システムの使いやすさが今後の課題と考えられる。
- 介護の関係者以外の介護サービス情報公表システムの活用について、医療機関等で活用している例があることが明らかになった。実際にどのように活用されているかはアンケート調査だけでは詳細がわからないため、ヒアリングにて深堀することを検討する。
- 介護サービスの利用を希望する本人（サービスの利用経験がない方）からの問い合わせについては、質問される傾向にある項目、質問されない傾向にある項目、ともに地域包括支援センターとある程度同様の傾向がみられた。

  ただし、介護サービスの利用を希望する本人と介護サービスを利用する家族等の関心の際について、家族の関心が最も高いと考えられる項目「介護サービス利用までの流れ」（75.9%）については、地域包括支援センター向け調査の同様の設問における回答割合（56.4%）と 19.5%の差があった。

  地域包括支援センターに比べ居宅介護支援事業所においては実際に介護サービスを活用する段階にある相談者がより大きい割合を占めるためと推察される。そのため、居宅介護支援事業所では、介護サービス情報公表システムの「介護保険の解説」を相談者に紹介する等の活用方法が有効であると考えられる。

第２節　ヒアリング調査

1. 調査目的

ヒアリング調査では、アンケート結果を受け、ケアマネジャーの立場から見た介護サービス情報の公表制度の具体的な活用における阻害要因や課題、その解決に向けた工夫などを細かく情報収集することを目的とした。

2. テーマと問題意識

テーマ①

介護サービスを利用する予定の本人やその家族等が居宅介護支援事業所や介護サービス事業所の情報を収集する際、どのように介護サービス情報公表システム使っているか。

テーマ①の問題意識

アンケート調査結果から、居宅介護支援事業所に問い合わせのあった介護サービスを利用する予定の本人やその家族等が、介護サービス情報公表システムを活用していたケースがあることが明らかになったが、その問い合わせた者の特徴や、具体的な介護サービス情報公表システムの活用方法は明らかになっていない。

テーマ②

居宅介護支援事業所のケアマネジャーが介護サービス事業所に関する情報を収集する際、どのように介護サービス情報公表システム使っているのか。またその代替手段は何か。

テーマ②の問題意識

アンケート調査結果から、居宅介護支援事業所のケアマネジャーにおける介護サービス情報公表システムの認知度や活用方法が明らかになったが、具体的な介護サービス情報公表システムの活用方法やその代替手段の詳細は明らかになっていない。

テーマ③

居宅介護支援事業所と関わりのある介護関係以外の法人や団体・機関では、介護サービス情報公表システムはどのように活用されているのか。

テーマ③の問題意識

アンケート調査結果から介護以外の法人や団体・機関において介護サービス情報公表システムを使って居宅介護支援事業所に問い合わせたケースや、介護サービス情報公表システムを活用しているケースがあることが明らかになったが、その問い合わせた者のより詳しい属性や、具体的な介護サービス情報公表システムの活用方法は明らかになっていない。

3. ヒアリング対象

居宅介護支援事業所　4 か所

居宅介護支援事業所 A　（所在地：福島県）
居宅介護支援事業所 B　（所在地：三重県）
居宅介護支援事業所 C　（所在地：大阪府）
居宅介護支援事業所 D　（所在地：大阪府）

4. ヒアリング結果

ヒアリング結果から得られたコメントを各テーマに応じて記載した。各コメントの末尾にカッコ書きで発言者を記載している。

テーマ①

介護サービスを利用する予定の本人やその家族等における
介護サービス情報公表システムの活用方法

- 自事業所に問い合わせがあった時点ですでに介護サービス事業所の外形的な情報に詳しい方がいる。例えば、どの事業所に職員数が多い等である。このようなケースは、介護サービス情報公表システムを活用しているのではないか。(居宅介護支援事業所 A)
- 問い合わせてきた本人が、介護サービスを利用する予定の家族と離れて暮らしているケース。(居宅介護支援事業所 B、居宅介護支援事業所 C)

- **ーマ②**

  普段の業務における介護サービス情報公表システムの活用方法

- 自由記述欄が充実している介護サービス事業所に対しては安心感がある。例えば、特徴などが記載されている等である。(居宅介護支援事業所 A)
- 介護サービス情報公表システムに掲載されている外形的な情報を集めて、地域の一覧表を作成している。(居宅介護支援事業所 B)
- 新しく設立された介護サービス事業所の情報を収集する際に活用している。
  (居宅介護支援事業所 C)
- 事業所番号や外形的な情報を収集する際に活用している。
  (居宅介護支援事業所 C、居宅介護支援事業所 D)

その他の介護サービス情報公表システムの活用方法

- 他県から引っ越し、新しい職を探す際に介護サービス情報公表システムを活用して職場を探した。具体的に活用した項目は、経験豊富な職員がいるか、職員数はどの程度か、訪問業務の有無、地域における居宅介護支援事業所の数などである。（居宅介護支援事業所 A）
- 新任職員に介護サービス情報公表システムを紹介している（居宅介護支援事業所 A）

介護サービス情報公表システムの代替手段

- 介護サービス事業所のパンフレットを pdf にしてタブレット端末に入れている。ホームページを持つ事業所の場合は、そこからすぐに飛べるように整備をした。（居宅介護支援事業所 A）
- 法人によってはオンライン会議システムを活用して内覧会等を実施している場合もあるため、活用していきたいと考えている。（居宅介護支援事業所 A）
- 実際に利用者が介護サービス事業所の雰囲気を理解でき、イメージを持つことができることが大切ではないか。（居宅介護支援事業所 A、居宅介護支援事業所 C）
- 介護サービス事業所のホームページでは、（特に施設系サービスにおいて）料金に見合った設備や独自のサービスが提供されているか確認することもある。（居宅介護支援事業所 A）
- 自事業所のホームページに写真やブログを載せているが、介護サービス情報公表システムには載せていない。（居宅介護支援事業所 B）
- ほしい情報に行き着かないことが多く、直接インターネットで介護サービス事業所の情報を検索してしまうことも多々ある。（居宅介護支援事業所 C）
- 自治体で発行している介護サービス事業所の一覧情報（居宅介護支援事業所 C）

介護サービス情報公表システムの改善点

- 介護サービス情報公表システムに掲載されている加算情報と実態が乖離していることがある。(居宅介護支援事業所 A)
- 掲載する情報の基準日が事業所によって異なるため、中には古い情報のまま掲載している事業所もあり、情報の信頼性に欠けることがある。(居宅介護支援事業所 A)
- 特に新任職員などは、事業所がどこにあるか市区町村の地図上にスポットで示されている等、一目でわかるような表示の仕方にすると助かるのではないか。このような資料を自事業所で作成した際、職員のみならず、利用者にも好評であった。
  (居宅介護支援事業所 A)
- 介護サービス情報公表システムには介護サービス事業所のホームページのリンクがあるが、現状よりも大きく示すほうが分かりやすい。(居宅介護支援事業所 A)
- 必要な情報を選択表示でき、かつ事業所ごとに横並びで表示できる機能があればよいと思う。例えば、新型コロナウィルス感染症に関する情報を他事業所に連絡する際に一斉にファックスを送るが、その際に横並びにファックス番号を表示できると大変使いやすいのではないか。(居宅介護支援事業所 B)
- ケアマネジャーにとって重要な情報は、現在どの介護サービス事業所に空きがあり、どの程度費用が掛かるか、であると考えている。
  空き情報についてはリアルタイムで更新されていると使いやすいと感じる。
  費用については、施設ごとに計算できるとなおよい。既存の概算料金を計算する機能に施設独自で入力している食費や居住費等の雑費を連携させれば可能ではないか。
  (居宅介護支援事業所 B)
- レーダーチャートが大きすぎる。レーダーチャートについては、毎年更新するごとに前年よりもスコアが小さくなる項目がないように、と組織から指示がなされることがある。他の事業所においても同様の理由から、実情と乖離している可能性があるのではないか。(居宅介護支援事業所 B)
- 介護サービス事業所の口コミや、口コミに対して施設がどのように対応したか、を見られたら良いのではないか。(居宅介護支援事業所 B)
- スマートフォン等を使って情報収集する場合も多いため、見やすさを重視するべきではないか。(居宅介護支援事業所 D)

テーマ③

どのような団体が介護サービス情報公表システムを活用しているか。

- 病院の MSW や地域医療連携室の担当者が介護サービス情報公表システムを活用していると聞いたことはない。地域医療連携室の担当者や、退院支援看護師と情報交換をすることはある。大きな医療法人が居宅介護支援事業所を持っていない場合などは、例えば患者支援室の担当者が外部情報の収集に活用している可能性はあるのではないか。(居宅介護支援事業所 A)

5. 小括

居宅介護支援事業所に対するヒアリング調査では、介護サービス情報公表システムは土地勘のない職員にとって有効なツールとなり得ることが明らかになった。

介護サービスの利用者及びその家族に関しては、親と離れて暮らす子どもが介護サービス情報公表システムを活用することで効率的に情報収集を行っていることが分かった。

介護サービス情報公表システムは、居宅介護支援事業所のケアマネジャー、介護サービスの利用を検討する利用者やその家族等どちらにとっても、ある地域における介護サービス事業所の外形的な情報を収集するのに有用であると考えられる。

第４章 地域包括支援センター向け調査

第１節　アンケート調査

1. 調査目的

地域包括支援センターにおける介護サービス情報の公表制度の活用実績やその具体的な活用方法、利用時の工夫や課題を把握すること。

2. 対象と方法

（1）調査対象

全国の地域包括支援センター5,278 か所（悉皆）

（2）調査期間

令和 3 年 12 月 20 日（月）～令和 4 年 1 月 17 日（月）

（3）調査方法

ウェブアンケート調査

3. 調査結果

（1）回収状況

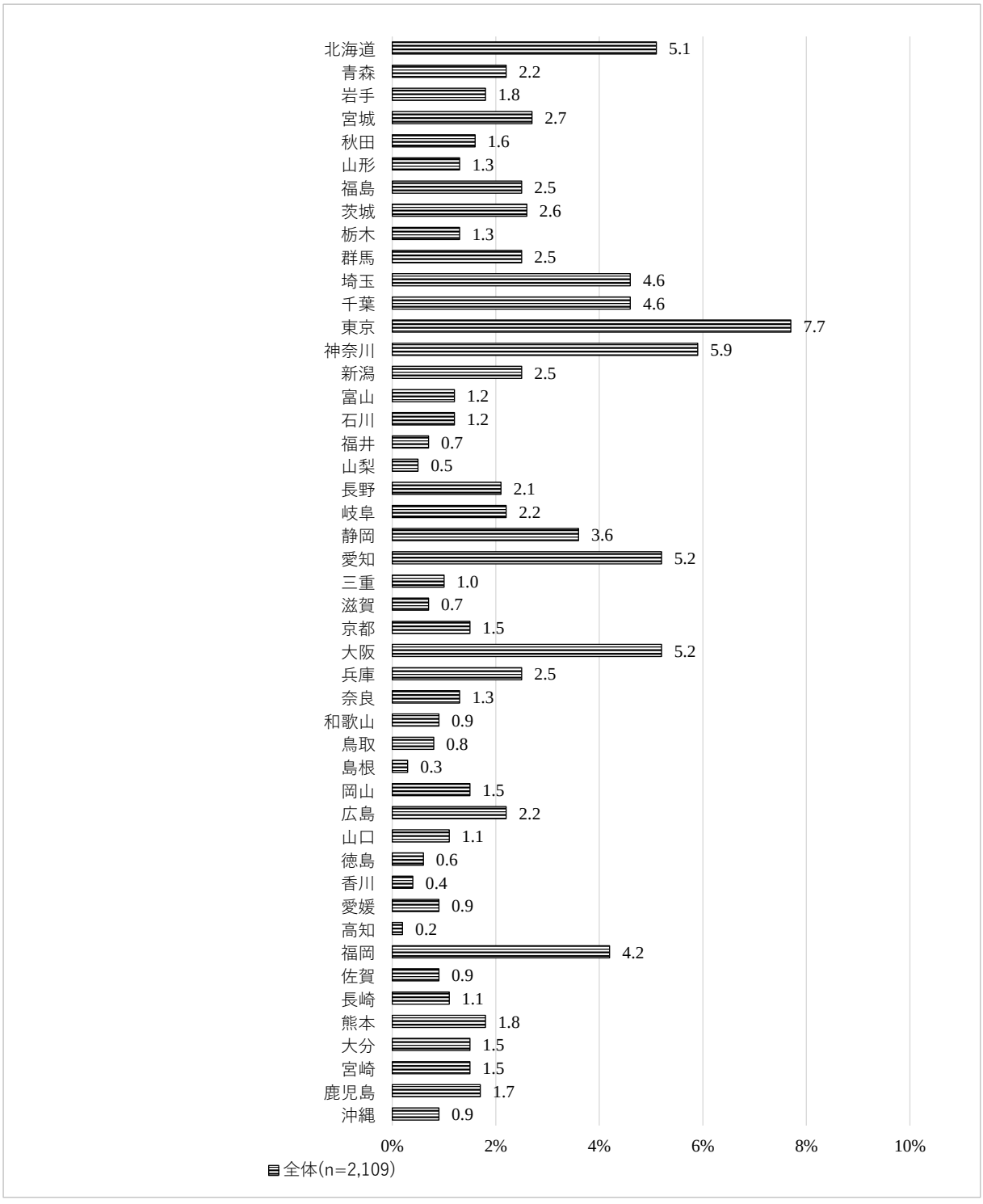
【回収数】2,109 か所／5,278 か所
【有効回答率】40.0%

(2) 回答者の基本属性

① 地域包括支援センターの所在地（都道府県）

地域包括支援センターの所在地は、「東京」が 7.7%と最も高かった。

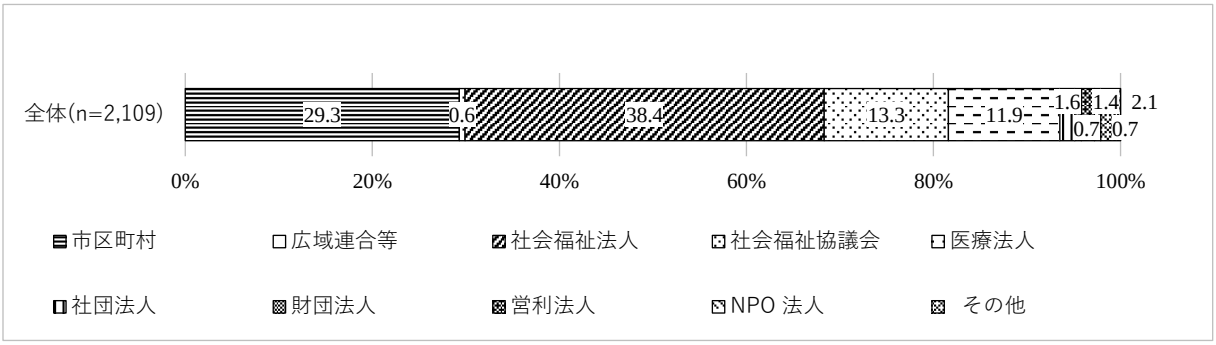
図表 87　地域包括支援センターの所在地（都道府県）（n=2109）



② 地域包括支援センターの設置主体

地域包括支援センターの設置主体は、「社会福祉法人」が 38.4%と最も高く、次いで「市区町村」が 29.3%であった。

図表 88 地域包括支援センターの設置主体（n=2109）



③ センターの職員数（実人数）

センターの職員数（実人数）について、常勤職員の平均値は 6.3 人、非常勤職員の平均値は 1.6 人であった。

図表 89 回答事業所の常勤職員数(実人数)（n=2109）

合計	平均	最小値	最大値
2109	6.3	0	57

図表 90 回答事業所の非常勤職員数(実人数)（n=2109）

合計	平均	最小値	最大値
2109	1.6	0	71

(3) 介護サービスを利用する本人からの問い合わせについて

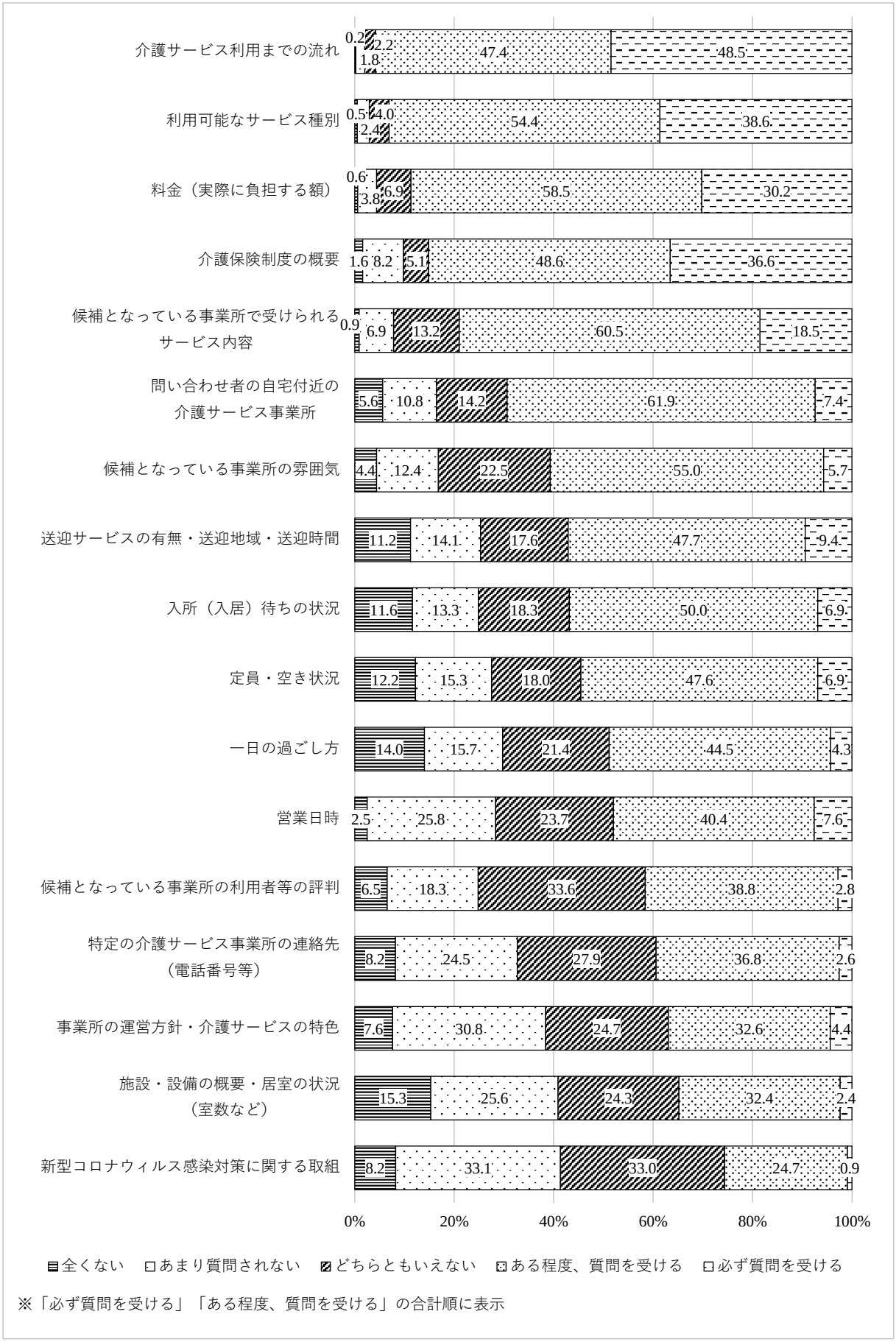
① 介護サービスを利用する本人からの問い合わせや質問を受けることがある内容

介護サービスを利用する本人からの問い合わせとして「「必ず質問を受ける」「ある程度、質問を受ける」の合計が最も大きかったのは「介護サービス利用までの流れ」で 95.9%であった。次いで「利用可能なサービス種別」が 93.0%、「料金（実際に負担する額)」が 88.7%であった。

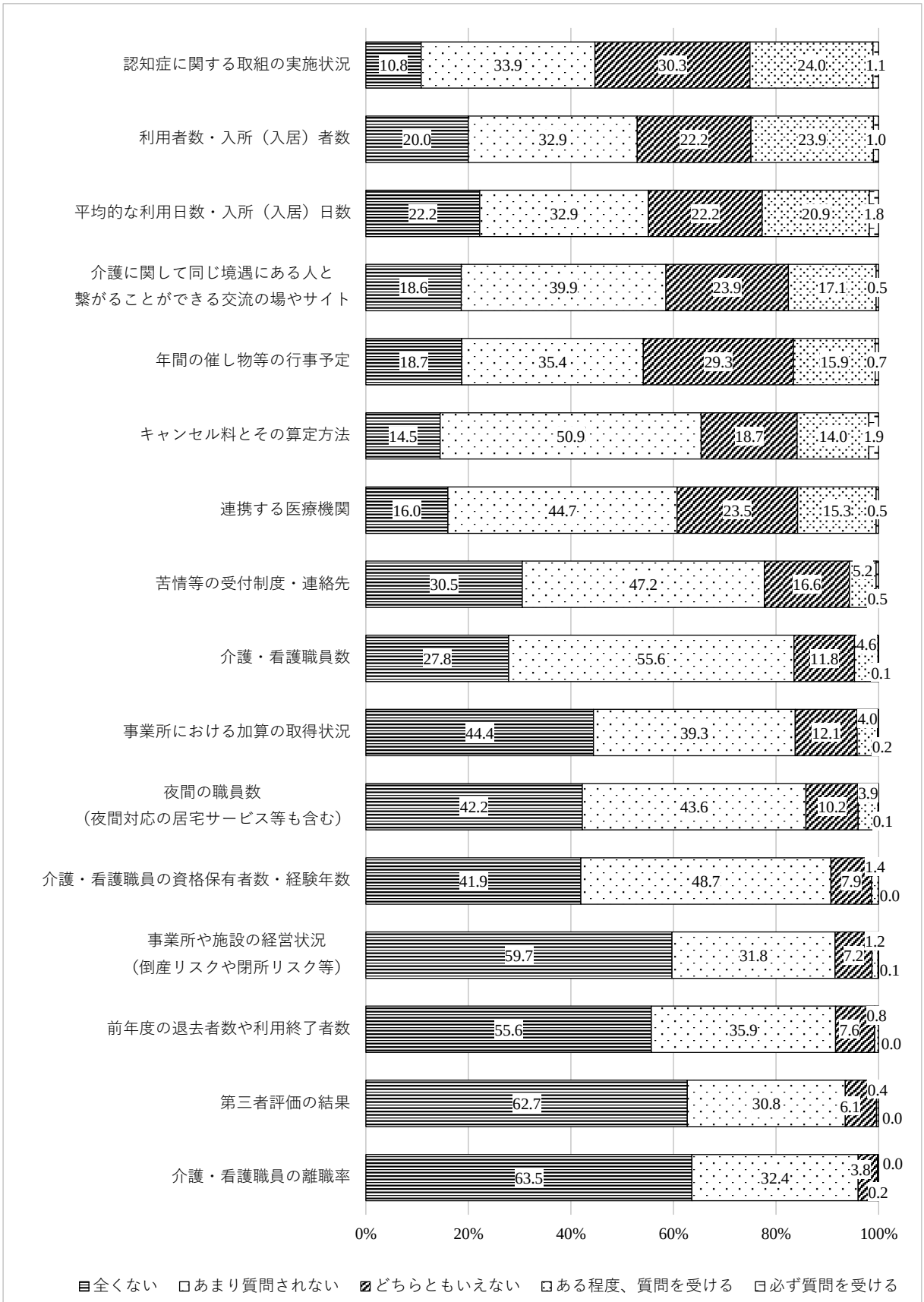
一方、介護サービスを利用する本人からの問い合わせとして「全くない」「あまり質問されない」の合計が最も大きかったのは「介護・看護職員の離職率」で 95.9%であった。次いで「第三者評価の結果」が 93.5%、「前年度の退去者数や利用終了者数」と「事業所や施設の経営状況（倒産リスクや閉所リスク等)」が 91.5 %であった。

※項目数が多いため次ページ以降に図表を 2 つに分けて表示している。

図表 9110　介護サービスを利用する本人から問い合わせや質問を受けることがある内容（n=2109）



※「必ず質問を受ける」「ある程度、質問を受ける」の合計順に表示



※「必ず質問を受ける」「ある程度、質問を受ける」の合計順に表示

上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載）。

図表 92　介護サービスを利用する本人から問い合わせや質問を受けることがある項目（その他の回答）

入所施設であれば、受診時の送迎対応方法について質問を受けます
すぐにでも入所したい。
送迎時家族がいなくれもいいのか？と聞かれる。
どのようなサービスを受けられるのか。料金は 1 回当たりいくらか等の質問が多い
上記内容は相手方が質問することは殆どなくこちら側の提案が多い
本人から質問をされる機会は、年に数件程度です
介護サービス情報公表制度があるが、あれが活用された事例は未だかつて無い。
サービス事業所利用時の持ち物準備については必ず聞かれる。
サービス事業所に馴染めるかどうか
本人は介護保険利用の意向が無く、家族の意見に押されて申請しているのが過半数。
家族を含み利用希望者はデイやホームを利用可能かどうかや自己負担額への不安が最優先で施設の特徴やサービスの質には一切興味が無いと思います。そもそも介護保険事業者に種類がある事自体にも興味はないと思います。
利用者の状況（レベル）など
サービス種別により上記質問の回答に差異が生じます。平均的な尺度で回答しました。
ご自身の今後のことの漠然とした質問。
事業所の住所　利用にあたっての申し込み手続き方法
施設の規模
介護保険以外の地域資源
候補となっている事業所で、どのような処遇（リハビリ有無）
駐車場の有無
緊急時に受入れが可能かどうか
地域包括支援センターのため、事業に関することについては殆ど質問を受けることはないが、サービスの内容についての説明等は受けることがある。
食事について、好き嫌いなど、融通が利くかどうか？たまに質問を受けることがあります。
利用者の年齢層や男女別

② 介護サービスの利用を希望する方の家族等からの問い合わせ内容

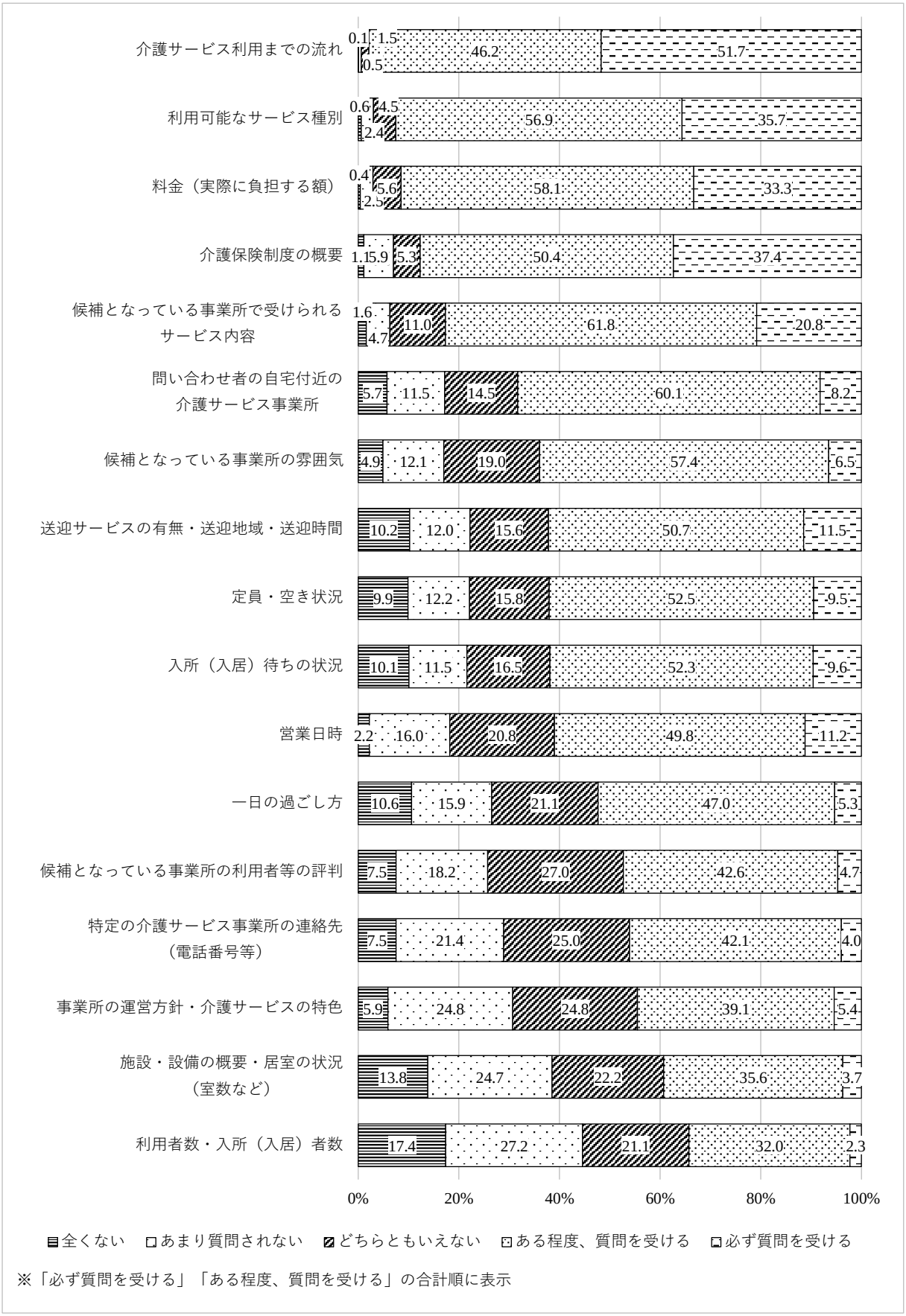
介護サービスを利用する家族等からの問い合わせとして「必ず質問を受ける」「ある程度、質問を受ける」の合計が最も大きかったのは「介護サービス利用までの流れ」で 97.9%であった。次いで「利用可能なサービス種別」が 92.6%、「料金（実際に負担する額）」が 91.4 %であった。

一方、介護サービスを利用する家族等からの問い合わせとして「全くない」「あまり質問されない」の合計が最も大きかったのは「介護・看護職員の離職率」で 92.5%であった。次いで「第三者評価の結果」が 91.9%、「事業所や施設の経営状況（倒産リスクや閉所リスク等）」が 88.5%であった。

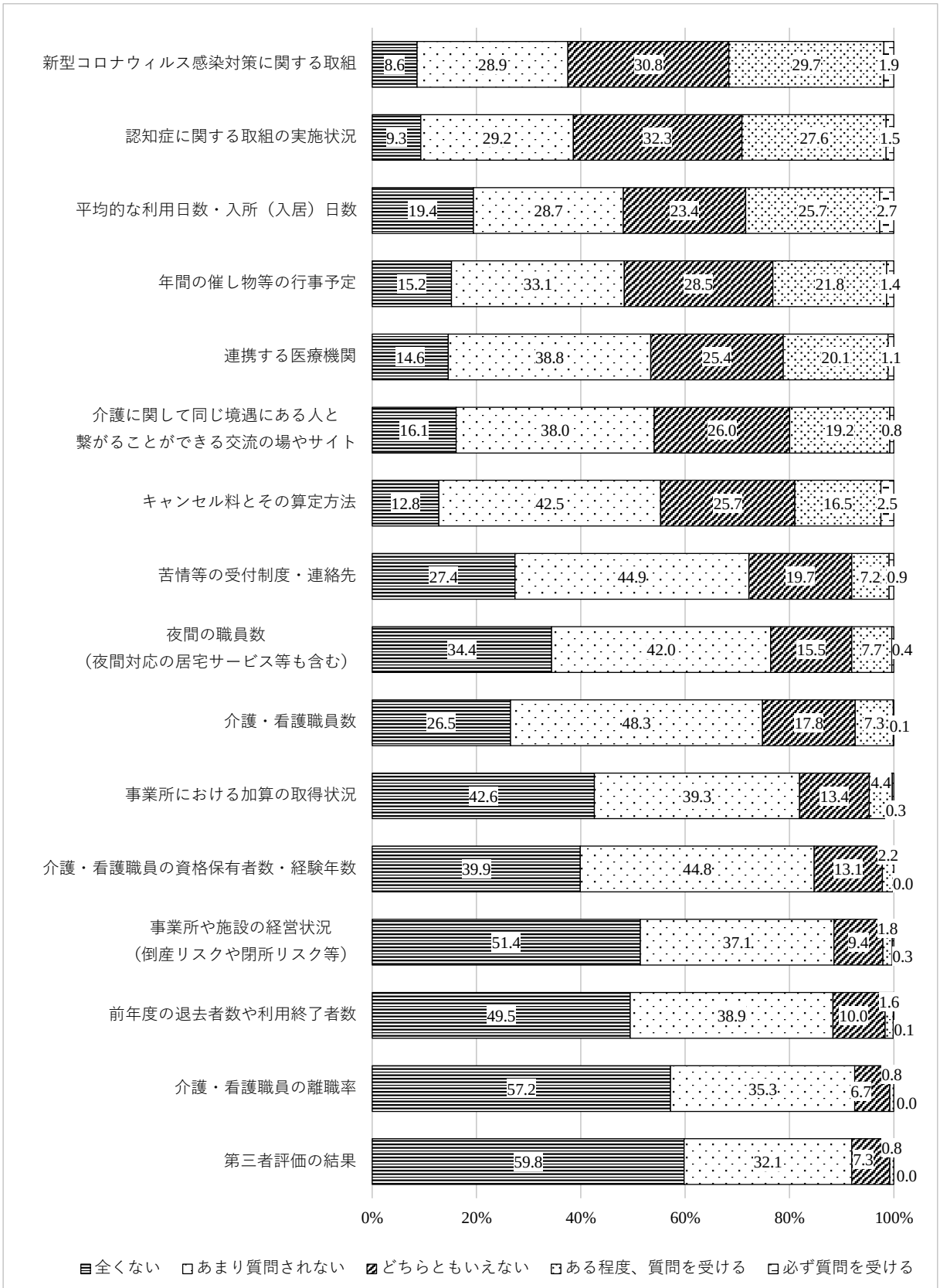
※項目数が多いため次ページ以降に図表を 2 つに分けて表示している。

図表 93　介護サービスの利用を希望する方の家族等から問い合わせや質問を受けることがある項目

（n=2109）



※「必ず質問を受ける」「ある程度、質問を受ける」の合計順に表示



※「必ず質問を受ける」「ある程度、質問を受ける」の合計順に表示

上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載）。

図表 94　介護サービスの利用を希望する方の家族等から問い合わせや質問を受けることがある項目（その他の回答）

面会可能かの質問はよく受ける
事業所の宣伝屋ではないのでパンフ等を渡して詳しい内容は事業所に直接連絡してもらう。
本人・家族とも、支払いの方法は必ず質問されます。
介護度とどのくらいサービスを利用できるかについて。
家族の声「どこでも良いから、すぐに入所できる施設を探してこい」という理不尽な問い合わせが多い。
介護保険を利用できるのか？料金は幾らなのかしか興味はないと思います。
利用者とのマッチング（雰囲気）など
介護サービス事業所の希望については、こちらから説明することが多い。
介護、病気の対応の相談やお金の問題（生活保護や低所得、低資産）の相談
施設の規模
事業所でのリハビリの取り組み
駐車場の有無
食事面について、好き嫌いなどに対応できるか？質問を受けることがあります。
利用者の年齢層や男女別

③　介護サービスの利用を希望する本人と介護サービスを利用する家族等の関心の差

介護サービスの利用を希望する本人と介護サービスを利用する家族等の関心の差について、「両者とも関心が高いと思う」と回答した割合が最も大きい選択肢は「料金（実際に負担する額)」（58.8 %）であった。

「どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う」と回答した割合が最も大きい選択肢は「一日の過ごし方」（40.4%）であった。

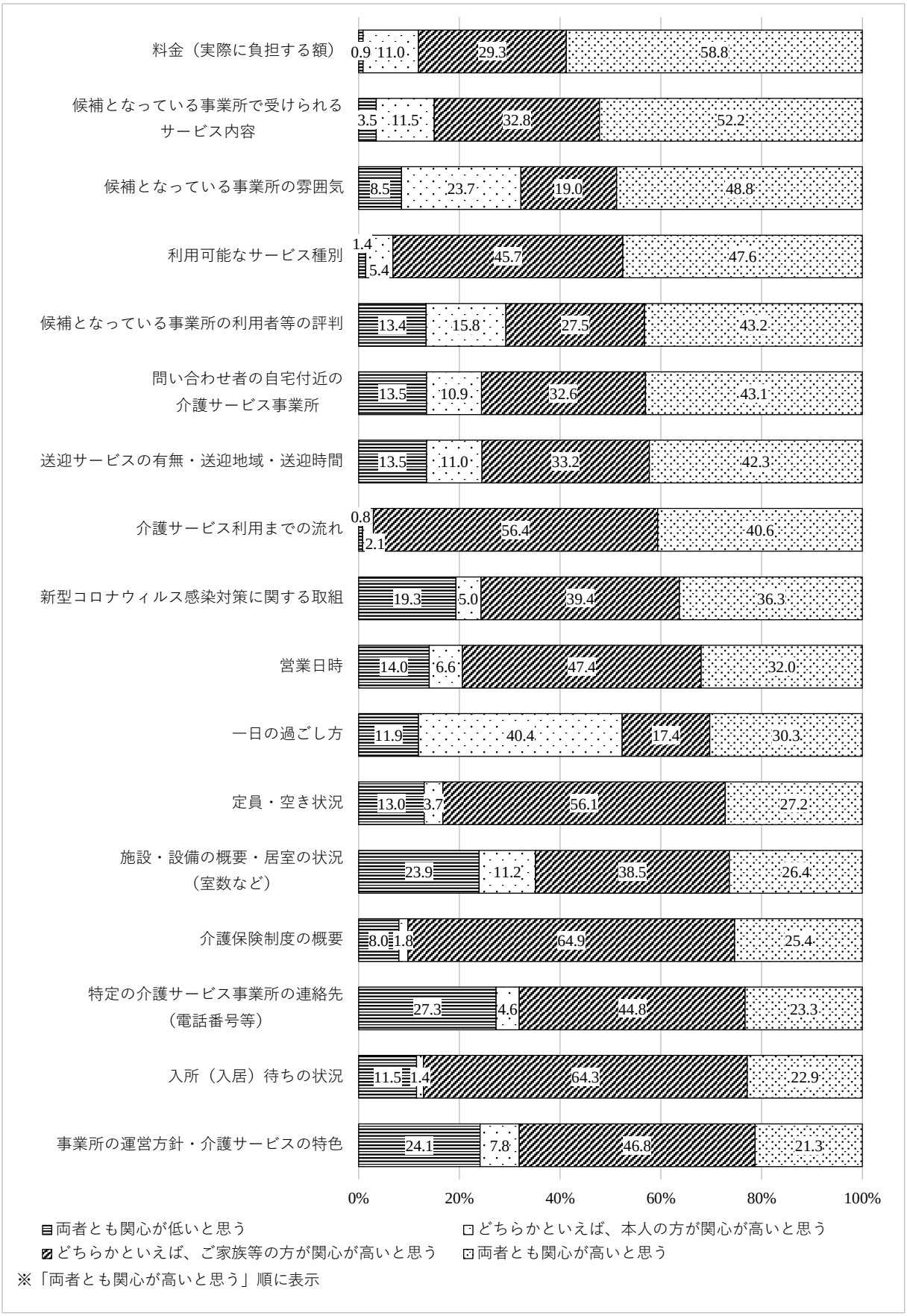
「どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う」と回答した割合が最も大きい選択肢は「認知症に関する取組の実施状況」（65.1%）であった。

「両者とも関心が低いと思う」と回答した割合が最も大きい選択肢は「介護・看護職員の離職率」（86.2%）であった。

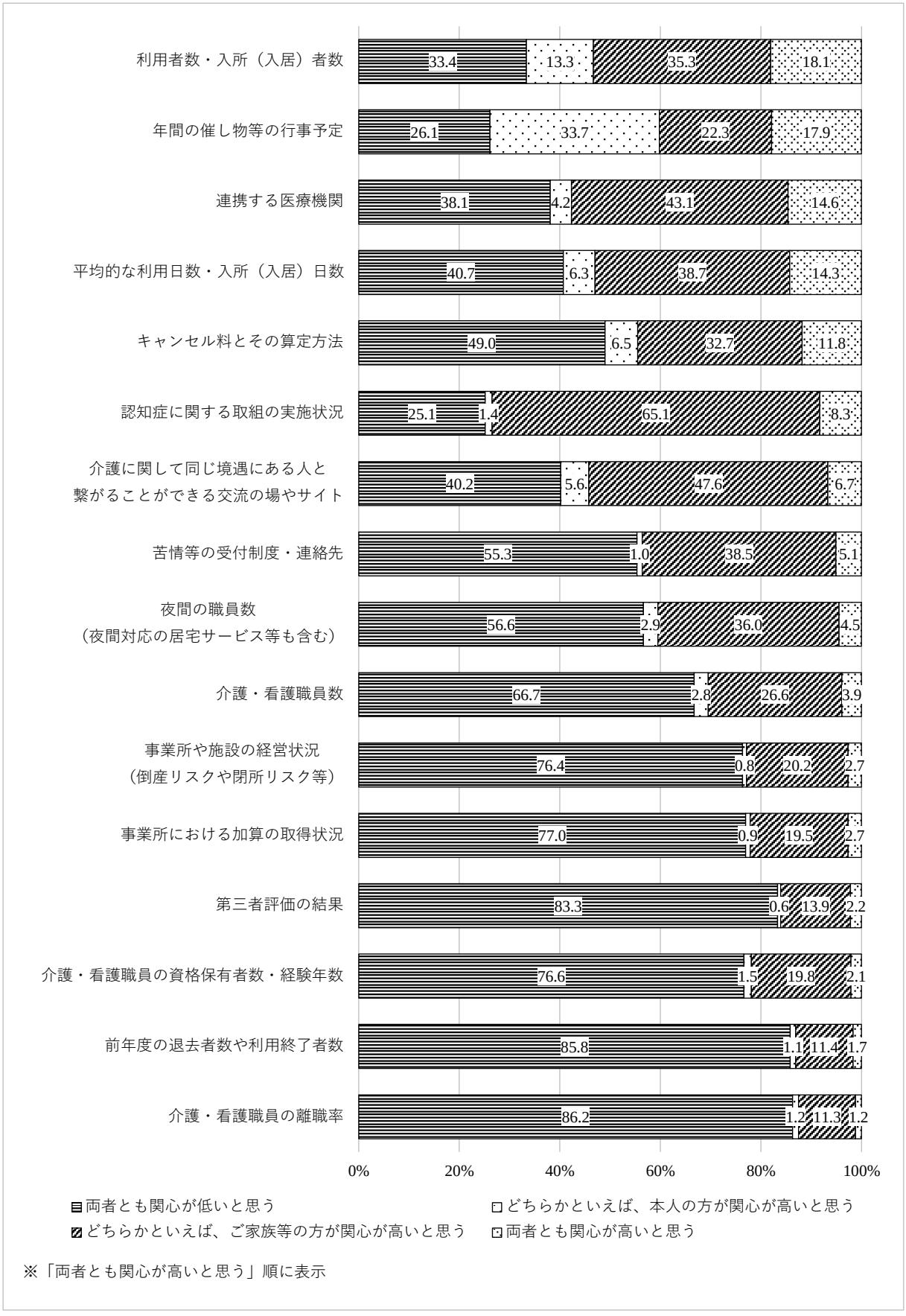
※項目数が多いため、次ページ以降に図表を 2 つに分けて表示している。

図表 95　介護サービスの利用を希望する本人と介護サービスを利用する家族等の関心の差

（n=2109）



※「両者とも関心が高いと思う」順に表示



※「両者とも関心が高いと思う」順に表示

上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている(原文のまま掲載)。なお、複数の回答者から同一の回答を得ている場合は、ひとつの回答として記載している。また、1回答者から複数の回答を得ている場合、そのすべての回答を同じ枠内に記載している。

図表 96　介護サービスの利用を希望する本人と介護サービスを利用する家族等の関心の差（その他の回答）

興味がある方は本人や家族がいくつか見学等して、ご希望から行ってくる。
施設入所の相談については本人に判断力を望めないことが多いのでは
どうしても、ご家族のご要望の方が強く出てしまう傾向がある。
本人には介護サービス利用についての関心は薄く、家族に言われるがままに介護保険申請に繋がっている。家族は担当者の前では取り繕っているが、本音では介護を放棄したいか、入所させたい等の意向が手に取る様に分かるので、本人が哀れでならない。こちらとしては、制度の適正な利用の為にできる限り丁寧にインテークやアセスメントを実施し、家族の介護に消極的な考えを改めていただけるよう対応させていただいています。
事業所毎のサービスに差があるとは思っていないと思います。(どこも同じ)
山間地域なので、利用可能な事業所が限られるので、候補となる事業所やサービスが少ない。
地域包括支援センターに来所される方は介護保険サービス等の知識ない方がほとんどなので、質問はあまりありません。したがって介護サービス公表システムを利用し説明すると興味を持って聞いてくださるので、このような回答をさせていただきました。
家族と一緒に説明する場合を記載しましたが、独居の方も多く、その時は一人ですのでしっかりと質問されます。
知人や近隣住民で利用している人がいるか、本人と共通の話題がある利用者がいるか
駐車場の有無
当方が地域包括支援センターなので事業所やサービスの具体的内容については利用以前以外は質問が少ない。
第三者評価結果、加算の取得状況と存在を知らない、内容を見ても理解できない内容には興味を示さない。
食事の内容（本人の関心が高いかと思います）
候補がない場合が多いです

⑤　介護サービス事業所など介護の関係者以外から受けたことのある質問や問い合わせ

介護サービス事業所など介護の関係者以外から受けたことのある質問や問い合わせについては、介護サービスの利用を希望する本人やその家族等の他、警察や金融機関、アパートの管理人、医療機関、行政等からの内容の回答があった。

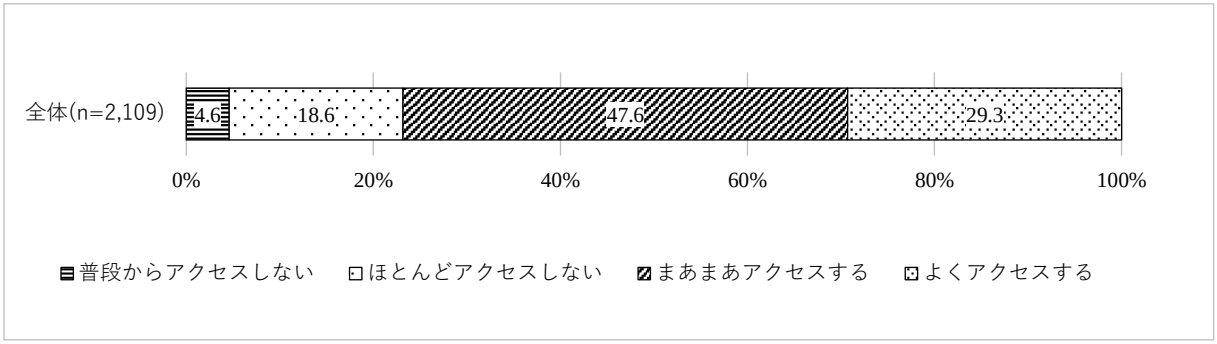
回答数が多いため、本編への記述は割愛する。すべての回答は基礎資料に記載している。

(4) 介護サービス事業所の情報収集について

①　介護サービス事業所の情報を収集する際のインターネットの活用有無

介護サービス事業所の情報を収集する際のインターネットの活用状況について、「普段からアクセスしない」が 4.6%、「ほとんどアクセスしない」が 18.6%、「まあまあアクセスする」が 47.6%、「よくアクセスする」が 29.3%であった。

図表 97　介護サービス事業所の情報を収集する際のインターネットの活用状況（n=2109）



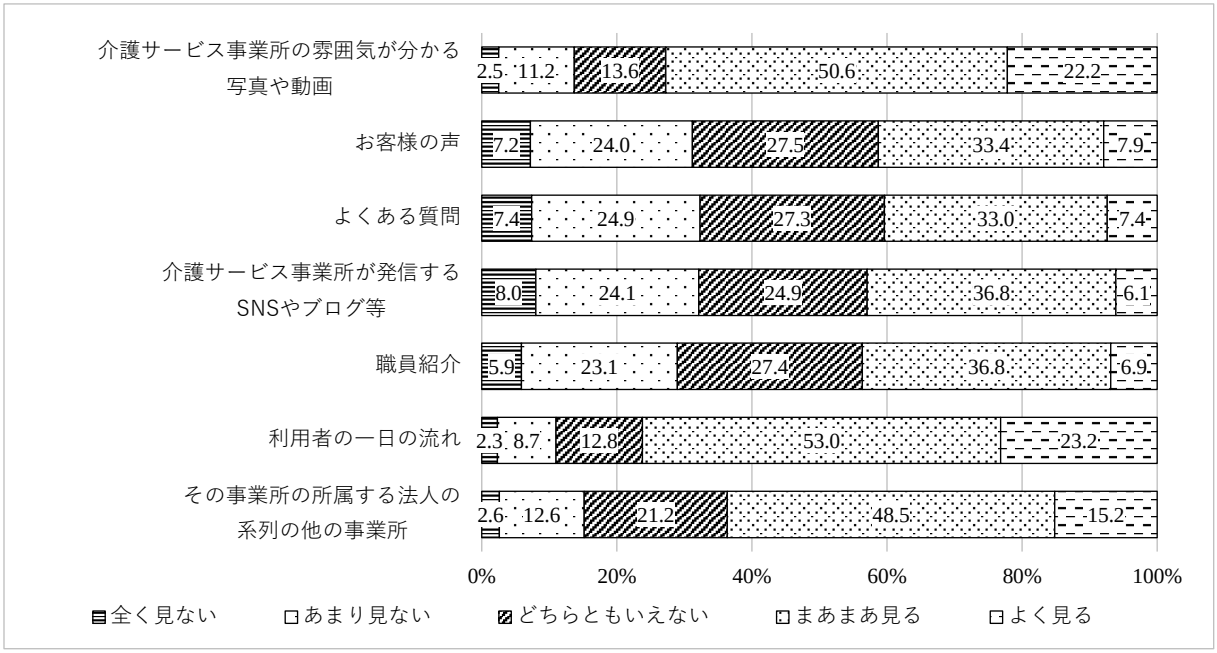
② 介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスする際に閲覧している情報

介護サービス事業所が開設するホームページに「ほとんどアクセスしない」「まあまあアクセスする」「よくアクセスする」と回答した場合、「よく見る」と「まあまあ見る」の合計が最も大きかったのは「利用者の一日の流れ」であり、76.2%であった。

「全く見ない」と「あまり見ない」の合計が最も大きかったのは「よくある質問」であり、32.3%であった。

図表 98 介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスする際に閲覧している情報

（n=2013）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載）。

回答数が多いため、介護サービス情報公表システムにおいて項目や機能がない、あるいはほとんどないと考えられる回答を掲載している。すべての回答は基礎資料に掲載している。

図表 99　介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスする際に閲覧している情報（その他の回答）

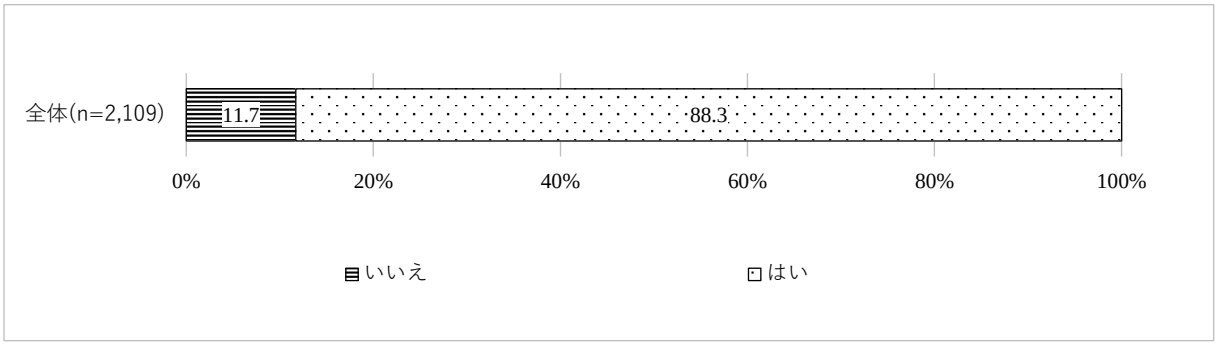
多人数対応の浴室の画像
写真やお客様の声に関しては、PR 用の写真を使用していて実際と異なっていたり、サクラがコメントしていたりするところもあるため信憑性に疑問があるためあまり参考にしていない。利用者には見学を促している。
動画は非常に参考になるが、事務所内の職員が多く気を使って見づらい。
利用料等の表や申込書のデータがダウンロードできるか
地域との交流

(5) 介護サービス情報公表システムの認知・利活用状況について

① 介護サービス情報公表システムの認知状況

回答者の 88.3%が、介護サービス情報公表システムを知っていた。

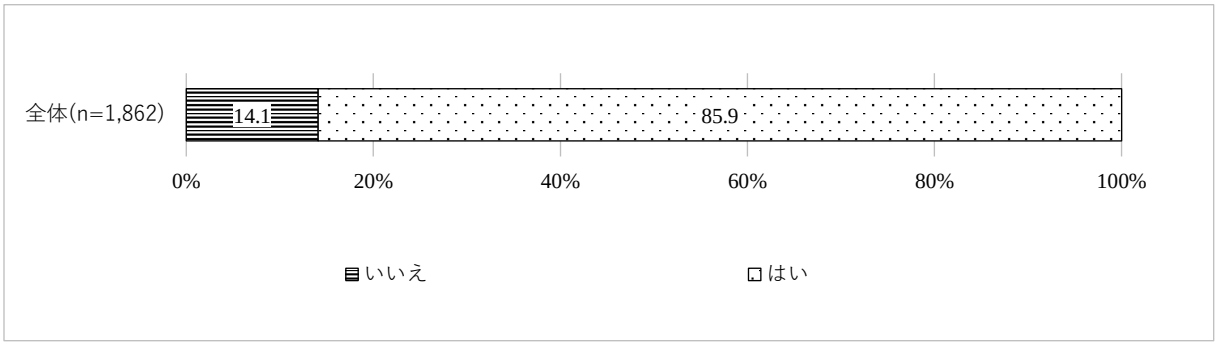
図表 100　介護サービス情報公表システムの認知状況（n=2109）



② 介護サービス情報公表システムに地域包括支援センターの情報が掲載されていることの認知状況

介護サービス情報公表システムを知っている回答者において、介護サービス情報公表システムに地域包括支援センターの情報が掲載されていることを知っている割合は 85.9%であった。

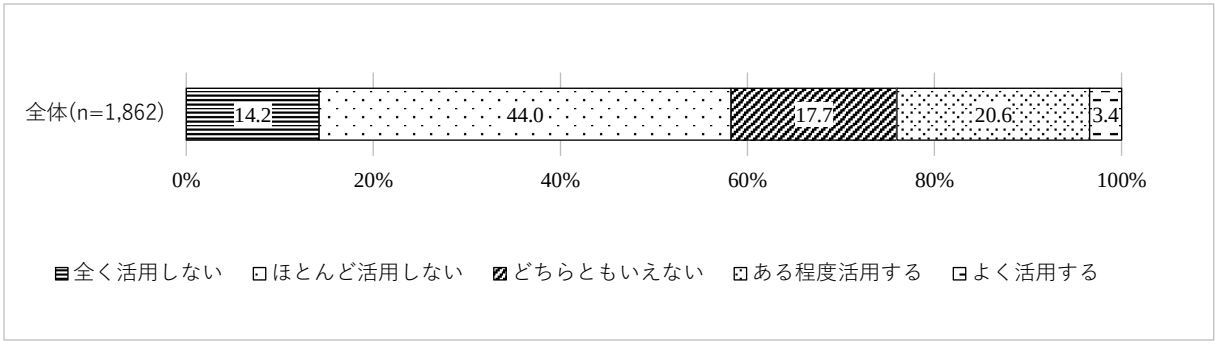
図表 101　介護サービス情報公表システムの活用状況（n=1862）



③　介護サービス情報公表システムの活用状況

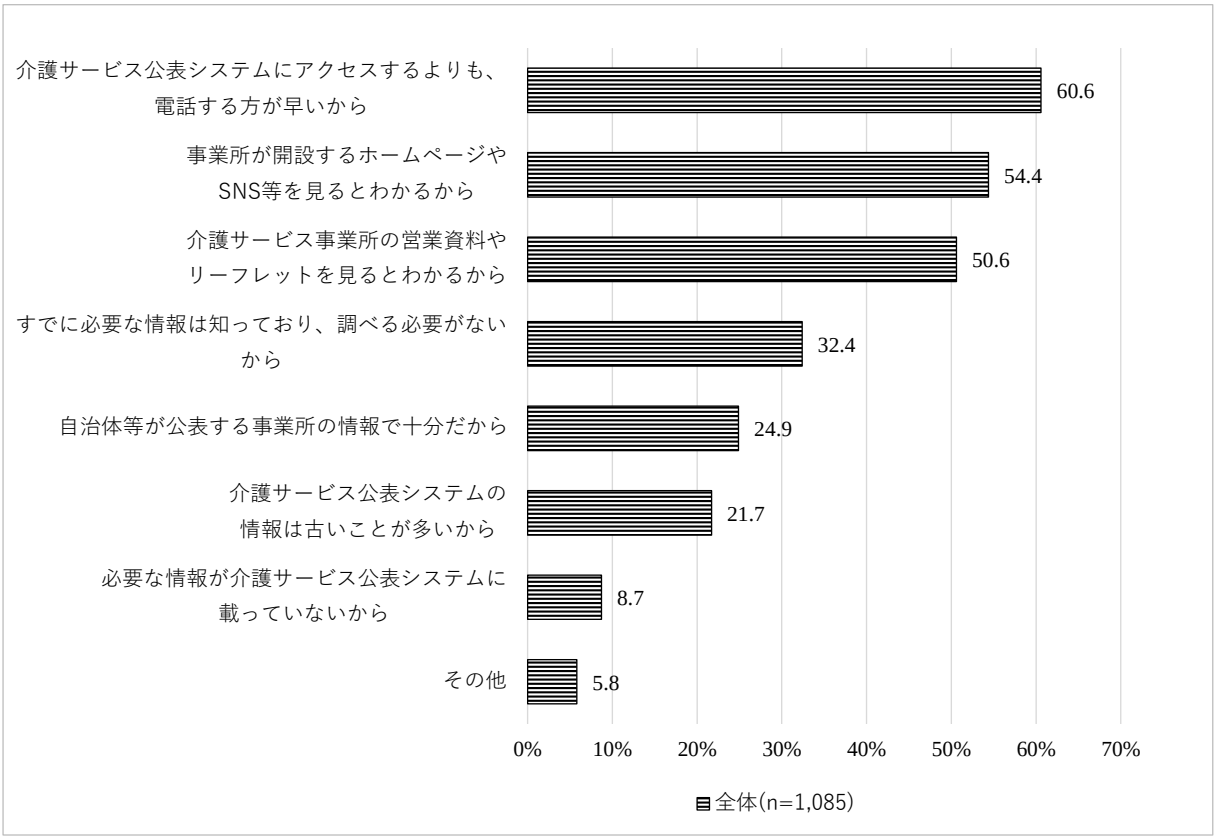
介護サービス情報公表システムを知っている回答者における介護サービス情報公表システムの活用状況について、「ほとんど活用しない」が最も多く、その割合は 44.0%であった。次いで「ある程度活用する」が 20.6%であった。

図表 102　介護サービス情報公表システムの活用状況（n=1862）



介護サービス情報公表システムを普段から「全く活用しない」「ほとんど活用しない」と回答した回答者が介護サービス情報公表システムを使わない理由は、「介護サービス公表システムにアクセスするよりも、電話する方が早いから」が最も多く、その割合は 60.6%であった。次いで「事業所が開設するホームページや SNS 等を見るとわかるから」が 54.4%であった。

図表 103　介護サービス情報公表システムを普段からを活用しない理由（n=1085）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載）。回答数が多いため、具体的なか理由が書かれていた回答のみを記載している。すべての回答は基礎資料に掲載している。

図表 104　介護サービス情報公表システムを活用しない理由（その他の回答）

職員の交代があると雰囲気は変わるので、「今の時点での情報」が知りたいと思う。
見学・体験の方が有効
形式的なものが多く、現場における実際のサービス提供に関しないものが多いので。
文字だけ見ても理解には繋がりにくい。
ケアマネなど介護保険事業関係者の口コミの方が、実際に知りたい情報、実態がわかるから。
部署内にインターネットに繋がるパソコンがないから
絞り込みに時間がかかる

④　介護サービス情報公表システムに掲載してあると便利と思う内容

介護サービス情報公表システムを活用しない理由として「必要な情報が介護サービス情報公表システムに載っていないから」と回答した回答者が、公的に運用する介護サービス情報公表システムに掲載してあると便利と思う内容は以下の回答を得ている。

回答数が多いため、介護サービス情報公表システムにおいて項目や機能がない、あるいはほとんどないと考えられる回答を掲載している。すべての回答は基礎資料に掲載している。

図表 105　介護サービス情報公表システムに掲載してあると便利と思う内容

常に新しい空き状況など。
事業所の雰囲気や特色のわかる写真など
施設全体の写真等建物の視覚的な情報があるとありがたいです。
体制ではなく、実績としての成功例の数など。介護保険だけでなくそれ以外の対応がどこまでできるかなどの強み。
機能訓練など具体的なメニューが写真付きなどで分かりやすく表示してあると便利。
設備トイレ内手すり、浴室の構造、居室の雰囲気、リハビリ関連の設備、食事提供の状況などの写真があると判断材料としてはありがたいです。
建前ではなく本音で受け入れしている条件、または受け入れ不可の条件。それを検索できるシステム。
利用者・家族が活用するか分かりませんが、Twitter や line の QR コードリンクが貼れると良いと思います。
担当者の顔写真
利用者に提示する上で、コンパクトに印刷できわかりやすい情報があると便利。

⑤ 介護サービス情報公表システムの具体的な活用場面

介護サービス情報公表システムに具体的な活用場面、活用方法は以下の回答が得られた。回答数が多いため、主要な内容を記載している（原文のまま掲載）。すべての回答は基礎資料に記載している。

図表 116　介護サービス情報公表システムの具体的な活用場面

どのような場面で	どのように介護サービス情報公表システムを利用しているか
利用者からの問い合わせ、 サービス調整	定員や営業時間や職員体制を見て、利用者にあっているかを参考にしている
転居などが決まった時の情報収集	他市町村などのサービス状況の確認
相談照会場面で	利用定員や職員数、加算状況など。
市外の施設入所の希望がある場合の相談を受けた場合。	ワムネットや事業所の公式ホームページなど。
要支援認定者の体験利用調整時	保険外の利用料、利用者情報の情報提供を行う際に利用している
島の方が本土のサービス利用を検討している際	事業所の所在地や連絡先、営業時間を確認するため
対応が少し大変と予想されたケース(複数･柔軟対応が必要)	職員数や専門職配置状況を確認した。
医療ニーズが高い高齢者等への支援で福祉系サービスの利用も含め検討するような場面。	事業所内の看護職員の数や経験年数等を確認する。
困難ケースの居宅介護支援事業所への相談	居宅介護支援事業所の特定加算取得の有無や従業員数、主任ケアマネ・男性ケアマネ数などの確認時
ターミナルから支援が開始するような場合。	・居宅介護支援事業所のケアマネジャーの保有資格や、経験年数を確認する。
家族が他市町村に在住	各事業所別に確認。
サービス利用者と家族からの相談	転出して、家族（子等）の近くでサービスを利用したい場合や施設を探す場合
家族からの町外の施設入所の相談 （特養、老人保健施設、サービス付き高齢者向け住宅）	施設の連絡先、待機状況、入所（入居）費用を確認し、事業所に相談したのち、その情報を本人、家族に連絡・情報提供している。
介護保険新規申請者やご家族に対して居宅介護支援事業所の選定の際	エリア内の居宅介護支援事業所の比較したものを印刷し、事業所選択の判断材料の一つとして情報提供しています
家族が名指しで事業所を伝えたとき、包括内で資料やパンフが無かった際に	提供サービス内容、エリア、営業日時など

活用	
どのような場面で	**どのように介護サービス情報公表システムを利用しているか**
初めて連携する事業所であった場合	事業所の基本事項の確認
ケアマネジメント再委託の際	業務委託契約に係る事業所・法人情報の検索
サービス事業所がみつからないとき	町をエリアとしてサービスを行っているかを確認し、利用できないかを事業所に問い合わせしている。
担当地区以外のサービス情報を知りたいとき	介護事業所検索
新規サービス開拓のため	提供区域の検索や、事業所住所検索
サービスの計画を立てる時	施設等を探すため利用
該当事業所のホームページがない場合	事業所の概要を情報収集
施設の検索	生活保護の介護扶助を行う介護機関の指定を受けているか確認する。
地域内に新しい事業所ができている場合等検索します	介護サービス情報システム
あまり付き合いがなく、事業所の母体や事業内容を知りたいときに	内容を確認し、利用希望者に提案、説明する。また、自分でもみるが本人家族にみるように促す
言語聴覚士が在籍している通所施設を探したいとき	対象の地域内の事業所の職員配置をひとつずつ確認している
なにか問題が起きた事業所があるとき	どんな法人で、介護サービス情報システムではどんなふうに記入されているか確認します。
法人の系列サービス事業所の情報を教えてほしいと依頼があった場合。	画面確認を行い、必要な情報をお伝えする。
若年性認知症に対応できる事業所の問い合わせ。	若年性認知症に対応状況
口腔ケアやリハビリができるか、専門職がいるか？との質問があったとき	希望の職種が配置されているかを確認するなどしています
訪問看護ステーションの事業所を紹介する時	看護師だけのステーションかリハビリの専門職がいるかを確認する
緊急ショートの必要があるときに	近隣から遠くまで全て検索する
事業所の選定に迷ったとき	レーダーチャートを比較しながら選定している
呼吸器リハビリできる事業所の選定	従業者情報など参考にし、電話でさらに現状確認している。
給付管理ソフトに事業所登録時	事業所番号　住所　電話番号確認時
ケアマネジメント支援ソフトへの事業所登録作業時	各種加算の情報

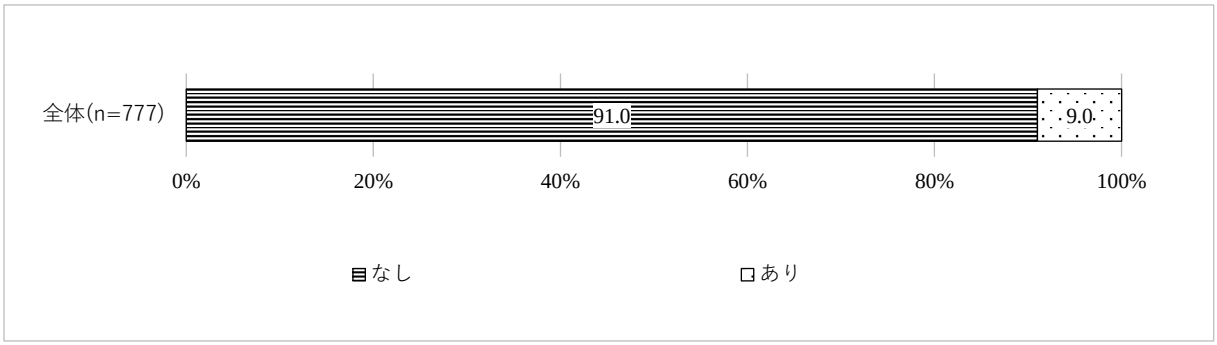
相談対応後の自己研鑽のため	事業所のサービス内容、費用等の確認
どのような場面で	**どのように介護サービス情報公表システムを利用しているか**
包括職員が参加した地域の団体活動やサークル活動の報告	団体のコメント欄に職員が参加した時の状況の報告をアップする。
近隣の事業所の情報を把握するため（資源マップ作成等のため）	事業所の所在地からある程度の範囲内で利用可能な事業所、当町をサービス可能エリアに入れている事業所等を検索している
多機関連携システムにリンク先として紹介している	県内事業所情報を得るツール 生活支援関連情報の提供
包括の事業評価を実施する際	他市町村包括の状況を確認するため
研修や会議などで必要な情報を得たい時	営業時間内で事業所で使用

（6）介護サービス情報公表システムを普段から活用する場合[1]における介護サービス情報公表システムの活用状況

①　介護サービス情報公表システムのアプリの活用状況

介護サービス情報公表システムのアプリの使用経験の有無は、「なし」が 91.0%、「あり」が 9.0%であった。

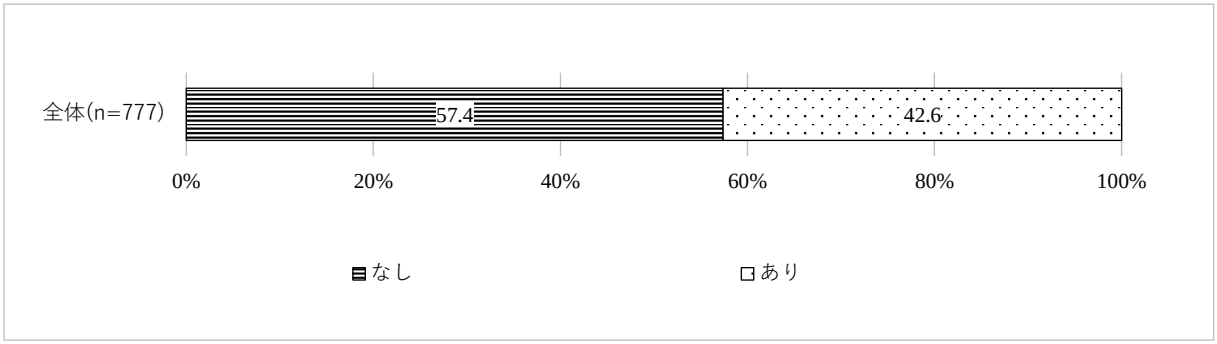
図表 10212　介護サービス情報公表システムのアプリの使用経験の有無（n=777）



②　介護サービス情報公表システムを利用者やその家族等に紹介した経験

介護サービス情報公表システムを利用者やその家族等に紹介した経験の有無は、「なし」が 57.4%、「あり」が 42.6%であった。

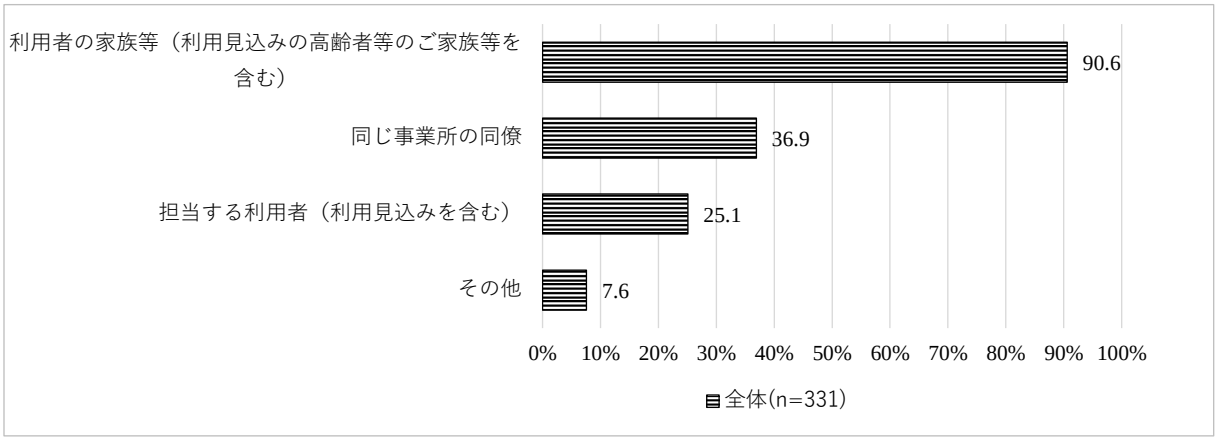
図表 103　介護サービス情報公表システムを利用者やその家族等に紹介した経験の有無（n=777）



[1] 介護サービス情報公表システムを普段から活用する場合とは、介護サービス情報公表システムを普段から活用するかどうかについて「どちらともいえない」「ある程度活用する」「よく活用する」と回答した回答者を指す。

介護サービス情報公表システムを利用者やその家族等に紹介した経験がある場合、その紹介した相手は「利用者の家族等（利用見込みの高齢者等のご家族等を含む)」が最も多く、その割合は 90.6%であった。次いで「同じ事業所の同僚」が 36.9%であった。

図表 104　介護サービス情報公表システムを紹介した相手（n=331）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載)。

図表 105　介護サービス情報公表システムを紹介した相手（その他の回答）

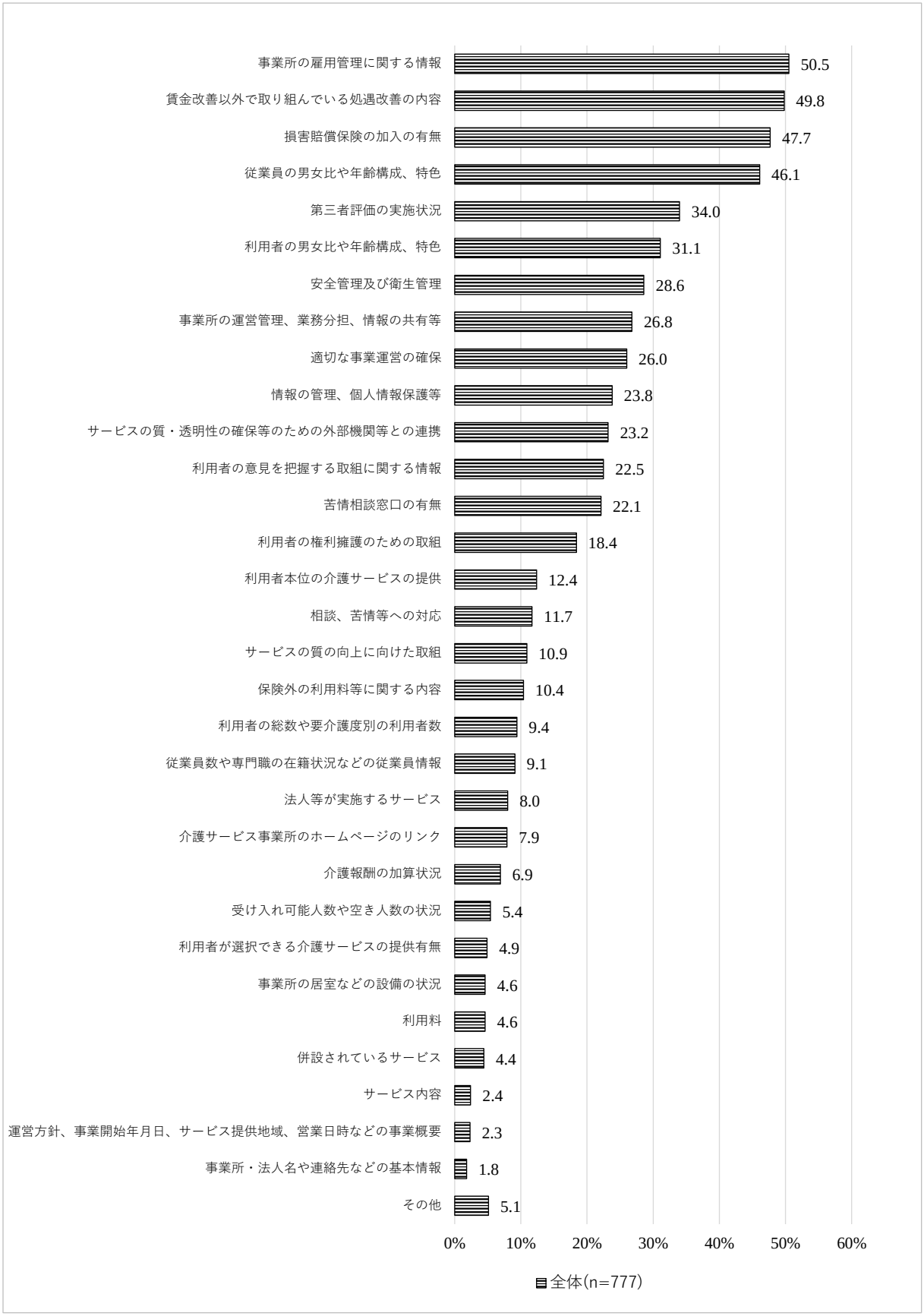
他の介護サービス事業所への情報提供
地域のケアマネジャー
相談者
他の事業所の管理者や相談員
窓口での相談者
相談者が事業所選択で悩んでいる場合
他の居宅介護支援事業所
知人の親族が入所を希望しており、何を手掛かりに施設を選んだらよいかといわれたため、情報公表制度を説明、実際に見ていただいた。
地域のケアマネ
他事業所の介護支援専門員
相談に来られた方
ケアマネ事業者を転々と変える家族に情報提供
相談来所者
データ入力
地域の居宅介護支援事業所　介護支援専門員
来所相談者（家族を通して）

他事業所のケアマネジャー
地域関係者、地域住民
包括への相談者に対して
市民
他の分野のサービス事業所や職種に対して
ほかの居宅介護支援事業所の介護支援専門員

③ 介護サービス情報公表システムにおいて、全く、あるいは ほとんどアクセスしたことがない項目

介護サービス情報公表システムにおいて、全くアクセスしたことのない項目、あるいは、ほとんどアクセスしたことのない項目は、「事業所の雇用管理に関する情報」最も多く、その割合は 50.5%であった。次いで「賃金以外で取り組んでいる処遇改善の内容」が 49.8%であった。

図表 106　介護サービス情報公表システムにおいて、全く、あるいは
ほとんどアクセスしたことがない項目（n=777）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載）。

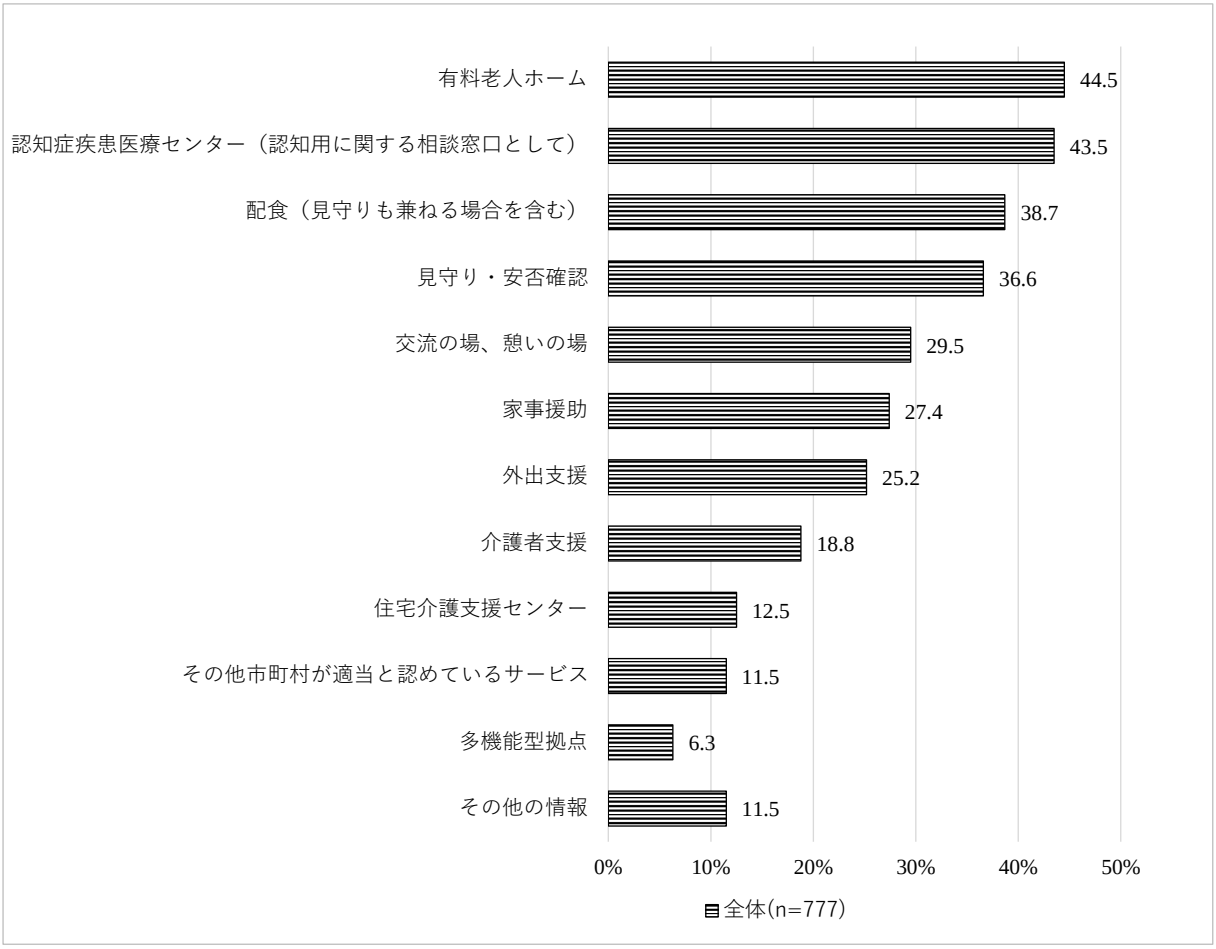
図表 107　介護サービス情報公表システムにおいて、全く、あるいは ほとんどアクセスしたことがない項目（その他の回答）

生活支援等サービス
入浴施設の種

④　介護サービス事業所の情報以外に、介護サービス情報公表システムを活用して介護サービスを利用する方やその家族等に提供することがある情報

介護サービス事業所の情報以外に、介護サービス情報公表システムを活用して介護サービスを利用する方やその家族等に提供することがある情報は、相談窓口として「有料老人ホーム」を提供する割合が最も高く、44.5%であった。次いで相談窓口として「認知症疾患医療センター（認知用に関する相談窓口として）」が 43.5%、生活支援サービスのうち「配食（見守りも兼ねる場合を含む）」が 38.7%であった。

図表 108　介護サービス情報公表システムを活用して提供することがある情報（n=777）



上記、「その他市町村が適当と認めているサービス」については以下の回答を得ている。

図表 109　介護サービス情報公表システムを活用して提供することがある情報
（その他市町村が適当と認めているサービス）

有償ボランティア等、権利擁護関係（消費生活センター、まもり―ぶ等）
緊急通報装置
支えあい活動
写真や動画
認知症等見守りメイト利用登録・介護保険外福祉用具の給付・紙おむつ助成・ひとり暮らし高齢者等通報システム

上記、「その他の情報」については以下の回答を得ている。

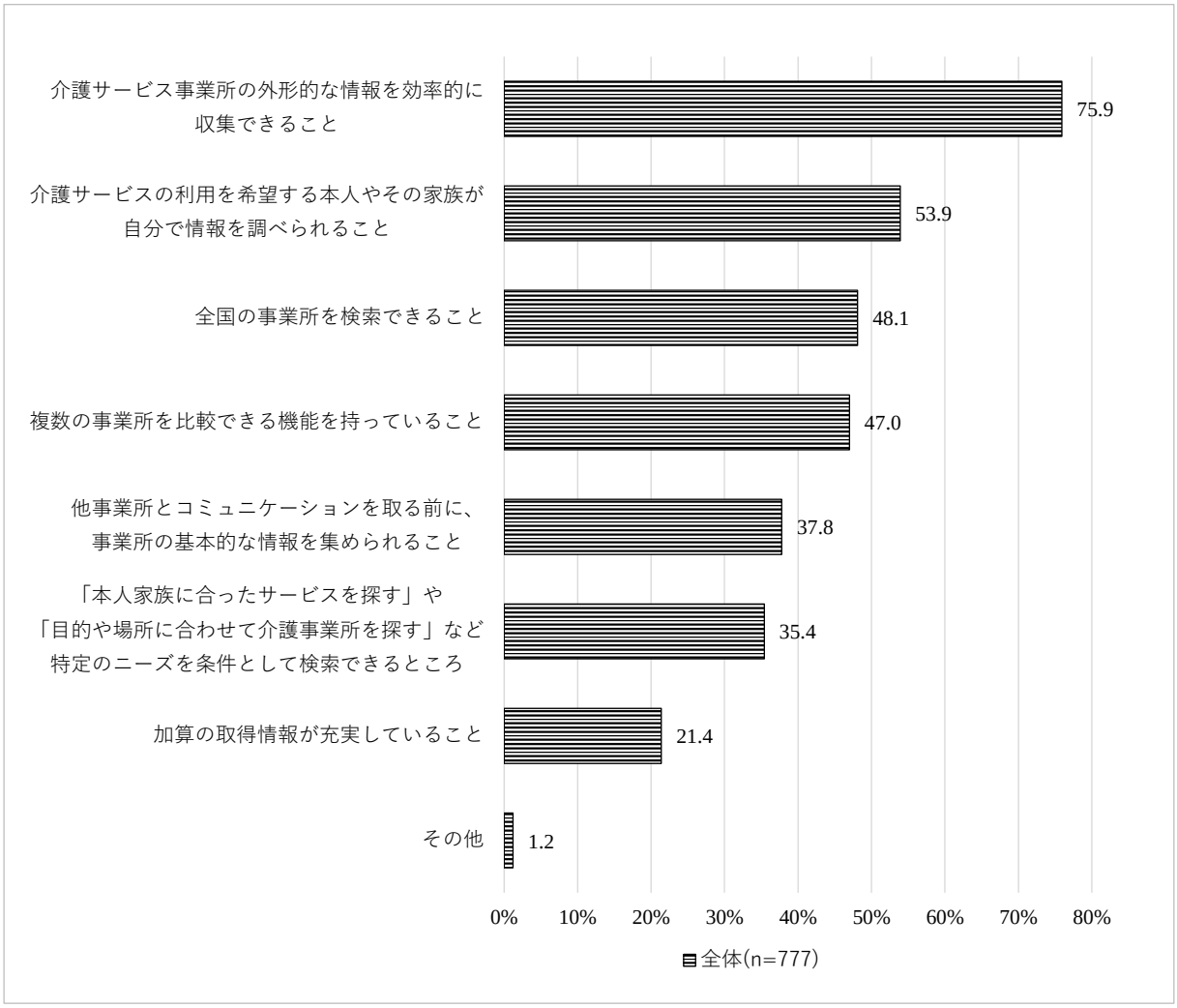
図表 110　介護サービス情報公表システムを活用して提供することがある情報
（その他の情報）

生活困窮相談
薬局
社会福祉協議会
居宅支援事業所
保健所や障害
行政
市の総合相談窓口
民生委員等

⑤　介護サービス情報公表システムを利用するメリットや利点

介護サービス情報公表システムについて考えられるメリットは、「介護サービス事業所の外形的な情報を効率的に収集できること」最も多く、その割合は 75.9%であった。次いで「介護サービスの利用を希望する本人やその家族が自分で情報を調べられること」が 53.9%であった。

図表 111　介護サービス情報公表システムを利用するメリットや利点（n=777）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載）。

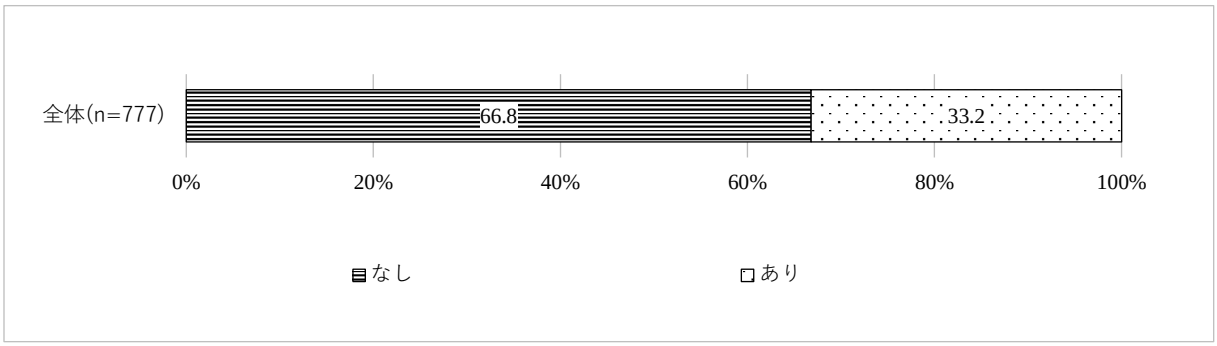
図表 112　介護サービス情報公表システムを利用するメリットや利点（その他の回答）

アンケート調査を受け、介護サービス事業所の情報以外でもシステム活用できることを確認しました。
最新の情報が分かること
空き情報など更新がキチンと出来ていない場合もある
事業所の住所や連絡先、管理者の名前が検索できること。

⑥　介護サービス情報公表システムの利用を中断・断念した経験

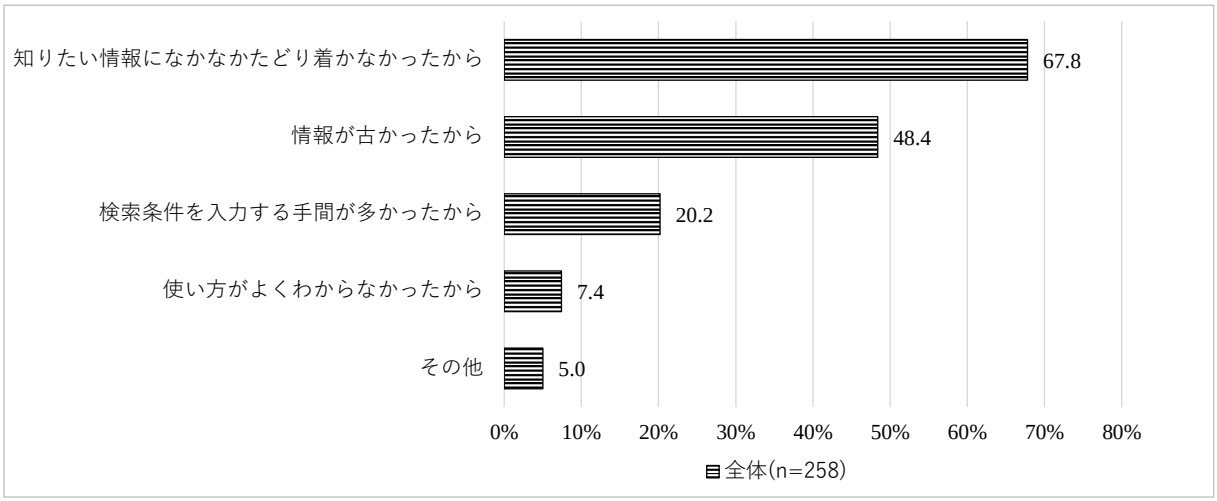
これまで介護サービス情報公表システムを利用した際に求める情報が見つからず、介護サービス情報公表システムの利用を中断・断念したことがある割合は 33.2%であった。

図表 113　介護サービス情報公表システムの利用を中断・断念した経験の有無（n=777）



介護サービス情報公表システムの利用を中断・断念した理由は、「知りたい情報になかなかたどり着かなかったから」が最も多く、その割合は 67.8%であった。次いで「情報が古かったから」が 48.4%であった。

図表 114　介護サービス情報公表システムの利用を中断・断念した理由（n=258）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている(原文のまま掲載)。なお、複数の回答者から同一の回答を得ている場合は、ひとつの回答として記載している。また、1回答者から複数の回答を得ている場合、そのすべての回答を同じ枠内に記載している。

図表 115　介護サービス情報公表システムの利用を中断・断念した理由（その他の回答内容）

事業所番号検索ができない場合
知りたい事業所が出てこなかった
そもそも、実在する事業所が掲載されていないことがあるから
未掲載事業所があるため
情報自体がない
探したい事業所が掲載されていなかったため
知りたい情報が入力されていなかった
分かりづらい
施設費用について記載以外の費用が発生するか分からないので、ネットでは正確な金額にはたどり着かない。
あたらしく開設された事業所が公表されていないことが多い。
有料老人ホームの登録がない
以前に比べ項目が増えたためか、検索しにくい。
新規事業者の掲載がなかった
運営状況など、客観的ではなく主観的な意見では？と感じることがあるため

⑦ 介護サービス情報公表システムに対する要望等

介護サービス情報公表システムによりアクセスするようになるための改善点や要望等について、以下の回答を得ている。

回答数が多いため、介護サービス情報公表システムにおいて項目や機能がない、あるいはほとんどないと考えられる回答を掲載している。すべての回答は基礎資料に掲載している。

図表 116　介護サービス情報公表システムによりアクセスするようになるための改善点や要望等

文字が多いため利用者や家族がみるにはわかりづらいかもしれない。
介護予防日常生活支援総合事業（通所型サービス、訪問型サービス）のカテゴリで検索できること。
詳細に地域別で検索できる
地図上に選択した種別のサービスを表示し、それをクリックすることで詳細情報にアクセスできるようになると良い。
【事業所の名称】で○○○と入力しても出なかったが、【住まいから検索】で住所入力し検索すると「ケアプランセンター○○○」でてくる事などがあり、検索機能が改善すると良いと思っています
より印刷し易い構成にしてもらえると有難いです。
漠然とした表現やあいまいな表現でも、必要とする事業所の情報にたどり着く。
いくつものページを開いていかないと検索したい事業所にたどり着かない。操作が簡単なほうが検索しやすい。
事業所の対応可能なエリアについても検索条件に入っていると良い。
近隣市の情報も共通項目で比較できるようなシステムがあると良い。
加算算定の有無で検索できる
入口が都道府県別になっているのが不便。同じ名前の事業所が複数あったとしても近い順に並べ替えられればいい。むしろトップページは現在地周辺の地図で良い。
事業所の差別化を図れるように事業所ごとに特色が出せるシステムにすると利用する本人並びに家族はもちろん、事業所や関係する機関等、大変興味をもってアクセスすると思います。例）イラストや事業所のハード面、ソフト面の写真等を多く掲載したり、色の使い方次第で、今以上にもっと興味をもってアクセスすると思います。
各事業所がアピールできる場所となれば事業所側も利用するようになると思う。又、利用する側は他事業所を比較することができる。
苦情相談窓口の責任者名は記載されていた方が問い合わせ時に便宜がよい。
利用者や家族からの口コミなど、評価のようなものがあると良いと思う。
認知症の相談窓口があるのはよいとおもっていますが、初期集中支援チームがどこをさがしたらよいかわからない。
施設の外観や活動の様子などの写真があると良い。
空室情報等も随時更新され、検索できると良いと思います。

入所施設の待機状況の更新頻度を増やしていただければ、最新の情報を本人・家族に情報提供ができるようになると思います。
施設を検索したときに最初に出るページは、施設パンフレットからは始まるとより詳しく見てみたいと思うようになると思います。
サービス内容が具体的であり、パンフレット等印刷も可能、
動画による事業所の説明
情報の更新頻度（新規事業所情報が掲載されていない事がある）
簡単な通称名があれば、探しやすい。
行政等が作成するパンフレットに QR コードを掲載する
問い合わせフォーム等で相談できメールで返答できるとよい。
介護サービス事業所、居宅、地域包括支援ｾﾝﾀｰにおいて周知されていないと思います。研修等の機会に情報提供をお願いします。また、市町村から推奨していただければよりアクセスするようになると思います。
東京などで介護事業所以外の情報も掲載されている地域はあるが、地域によっては全く活用されておらず地域差がある。行政も知らないし活用しようと考えていないと思う。

⑧ 高齢者やその家族が介護サービス情報公表システムを使いやすくするための要望等

高齢者やその家族が介護サービス情報公表システムを使いやすくするための改良点について、以下の回答を得ている。

回答数が多いため、介護サービス情報公表システムにおいて項目や機能がない、あるいはほとんどないと考えられる回答を掲載している。すべての回答は基礎資料に掲載している。

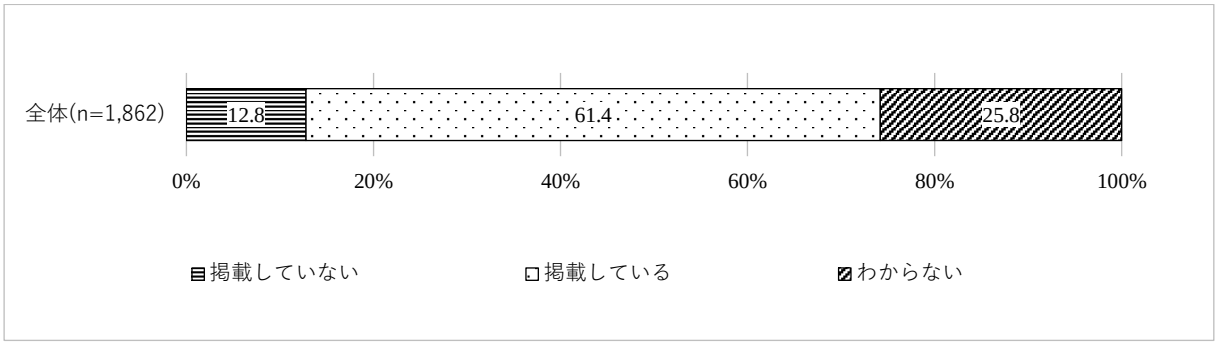
図表 13 高齢者やその家族が介護サービス情報公表システムを使いやすくするための改良点

高齢者自身が利用するのはハードルが高いが、文字を大きく・内容を簡素化しイラスト等取り入れたり出来れば分かり易いと思う。
専門用語を使わず、身近な言葉での表記。
サービス提供者や相談機関の職員など関係者の知りたい情報と、サービス利用者の知りたい情報を分けると、見やすくなるのではないか。
簡単な操作で、最も閲覧する頻度が高い項目だけを見ることができる。(たくさんの項目がありすぎても選択して見ることが難しい)
「家事を手伝ってほしい」「リハビリがしたい」「ショートステイ」等、一般の方にわかる表記から検索できること現在地から近い順に検索結果がでること。
情報欄に記載されていない箇所があり、専門職であれば直接連絡して確認することはできる。高齢者や家族は何も書かれていないとそこで立ち止まり、判断できない。全項目記載してほしい。記載できない場合は調査中、後日記載等あれば事業所側の意図も明確になると思う。
検索のキーワードが簡単にわかる
地図上に選択した種別のサービスを表示し、それをクリックすることで詳細情報にアクセスできるようになると良い。
事業所名の検索範囲を拡げてほしい。利用者や家族は正式名称より略称などで覚えていることが多く、そのまま検索してもヒットしないことが多い。
空き状況等もタイムリーにわかるようにすればアクセスすると思う。
余暇活動や行事・イベントなどの情報が充実することで、利用者や家族がサービスを選択する時に役立つと思う。
ケアの映像が見れる
写真など視覚的にわかりやすいものを多くしてほしい。
周知を病院等、介護保険を利用する場面直前のステージから行う、認知症ケアパスにも積極的に掲載依頼する等、周知の方法に工夫が必要だと思います。
TV 等で、宣伝広報をすべきではないでしょうか？
先ずは広く知ってもらうことが必要で、その為には、独自のパンフレットの他、保険者が発行している広報・介護保険制度パンフレットへ掲載することが良いと思います。
支援者と相談しながら活用することを明記する。

(7) 介護サービス情報公表システムへの自事業所の掲載状況

介護サービス情報公表システムを知っていると回答した回答者における自事業所の介護サービス情報公表システムへの掲載状況は、「掲載していない」が 12.8%、「掲載している」が 61.4%、「わからない」が 25.8%であった。

図表 118　介護サービス情報公表システムへの自事業所の掲載有無（n=1862）

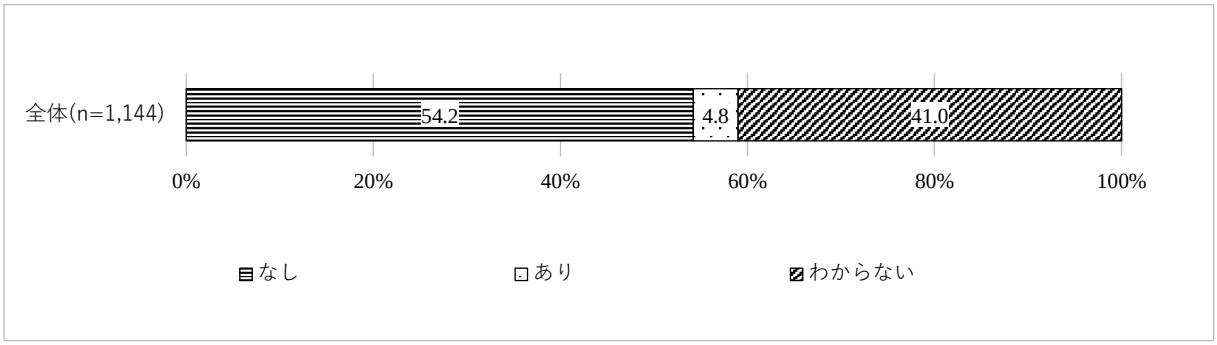


(8) 介護サービス情報公表システムを活用した自事業所への問い合わせの状況[1]

①　介護サービス情報公表システムを検索して自事業所に連絡があったケースの有無

これまでに介護サービス情報公表システムを検索して自事業所を知ったという連絡を受けたケースの有無について、「なし」が 54.2%、「あり」が 4.8%、「わからない」が 41.0%であった。

図表 119　介護サービス情報公表システムを検索して自事業所に連絡があったケースの有無（n=1144）



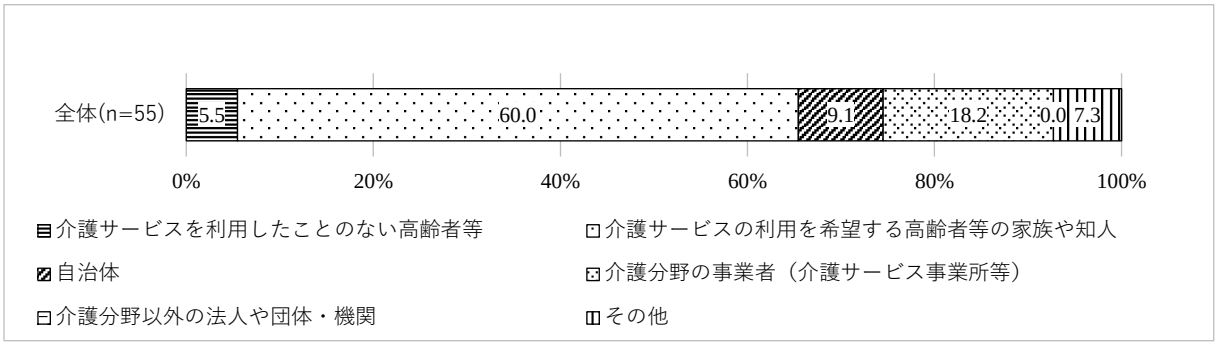
[1] 介護サービス情報公表システムに自事業所を掲載していると回答した事業所を対象とした。

② 介護サービス情報公表システムを検索して自事業所に問い合わせた者の属性

介護サービス情報公表システムを検索して自事業所に問い合わせた者の属性で最も多いものは、「介護サービスの利用を希望する高齢者等の家族や知人」であり、その割合は 60.0%であった。次いで「介護分野の事業者（介護サービス事業所等)」が 18.2%であった。

「介護分野以外の法人や団体・機関」の割合は、0%であった。

図表 120　介護サービス情報公表システムでセンターを知った問い合わせ者の属性（n=55）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている(原文のまま掲載)。なお、複数の回答者から同一の回答を得ている場合は、ひとつの回答として記載している。また、1回答者から複数の回答を得ている場合、そのすべての回答を同じ枠内に記載している。

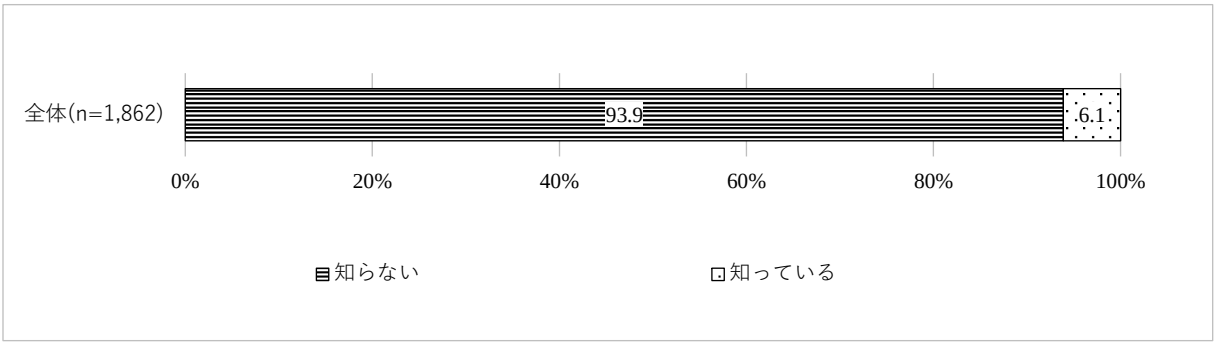
図表 121　介護サービス情報公表システムを検索して自事業所に問い合わせた者の属性（その他の回答）

別市町村の医療機関
研究関係機関
他市の包括や遠方の病院

（9）介護の関係者以外の法人等における介護サービス情報公表システムの利用状況[1]

介護の関係者以外の法人や機関・団体が介護サービス情報公表システムを利用しているケースについて、「知らない」が 93.9%、「知っている」が 6.1%であった。

図表 122　介護の関係者以外における介護サービス情報公表システムの利用ケースの認知（n=1862）



介護の関係者以外の法人や機関・団体が介護サービス情報公表システムを利用しているケースを知っていると回答した回答者から、具体的に「どのような法人や機関・団体が」「どのような公表システムを利用しているか」について以下の回答を得ている。

図表 123　介護の関係者以外における介護サービス情報公表システムの具体的な利用ケース

どのような法人や機関・団体が	どのように公表システムを利用しているか
入所施設	ー
医療機関	別市町村の事業所情報を把握し、連携するため
病院のＭＳＷ	他市町村の情報を調べる際に使用しているのを見たことがある。
社会福祉法人	事業所情報
医療機関（退院支援の部署等）	退院後の在宅サービスや施設サービス等の情報収集
地域密着型サービスの事業所	利用者の満足度
介護保険、障害福祉サービス事業所	―
社会福祉法人など	特別養護老人ホームなどの入所施設の詳細（資格保有者などの割合）など
社会福祉協議会	生活支援等サービス検索にミニサロンの情報を掲載
居宅介護支援事業所ケアマネ	施設状況把握のため。
法テラス	―
医療機関	―
病院の医療相談室や、県外の医療機関	事業所検索のため
同法人内の居宅事業所	介護サービス情報の公表

[1] 介護サービス情報公表システムを知っていると回答した回答者を対象とした。

どのような法人や機関・団体が	どのように公表システムを利用しているか
所属法人以外（●●区内）	ミルモネット
社会福祉法人	—
総合病院の MSW	退院支援の連携先
人材派遣・紹介会社	営業活動
病院のソーシャルワーカー（他県の病院）	退院する患者の引継ぎのため
民生委員など。	—
介護保険老人保健施設、特養施設職員	事業所職員の体制や加算について調べる時
医療法人	金額や受け入れ可能な医療情報
別法人の包括支援センター	—
介護、福祉系の大学、専門学校	実習先の開拓
介護保険事業所	—
社会福祉法人	事業の状況や評価等 職員の人数や対応件数
病院・社会福祉協議会	介護保険に繋ぐための事業所検索
元気もりもりカラコロ体操	活動日時や内容を公開し地域高齢者の参加を募るため
医療機関	病院の情報が知りたい時
社会福祉法人　特養	他の事業所の内容を確認したり、比較、参考にするため
病院・薬局	あまり利用していない
遠距離のご家族が見られています。	職員の状況等を見てもらっています。
家族	—
同法人内の介護サービス事業所	記載内容の確認
社会医療法人	サービス内容
社会福祉協議会	事業所評価
医療法人	—
医療法人	サービス付き高齢者住宅の紹介
元の職場　財団法人●●会	以前●●区　●●ページなど見て　事業所紹介してました。今も　●●ページあるといいのですが、
特定非営利法人　介護と福祉の調査機関●●	県への報告に使用している
医療機関	—
高齢者の住宅情報	ニーズに合わせて

4. 小括

(1) 主な結果

介護サービス情報公表システムの認知度（全般）

- 回答者の 88.3%が介護サービス情報公表システムを知っていた。
- 自事業所を介護サービス情報公表システムへ「掲載している」回答者において、介護サービス情報公表システムを検索して自事業所に連絡してきたケースがある割合は 4.8%であった。その問い合わせ者の属性として最も多かったのは「介護サービスの利用を希望する高齢者等の家族や知人」であり、60.0%であった。「介護分野以外の法人や団体・機関」は 0%であった。

介護サービス情報公表システムの認知・活用状況

- 介護サービス情報公表システムを普段から活用する[1]割合は 24.0%であった。一方、活用しない[2]割合は 52.8%であった。

介護サービス情報公表システムを普段から活用しない場合、活用しない理由

- 介護サービス情報公表システムを使わない理由は「介護サービス情報公表システムにアクセスするよりも、電話する方が早いから」が最も多く、その割合は 60.6%であった。

介護サービス情報公表システムを普段から活用する場合の利活用状況

- 介護サービス情報公表システムについて考えられるメリットは「介護サービス事業所の外形的な情報を効率的に収集できること」が最も多く、75.9%であった。
- これまでに介護サービス情報公表システムの利用を中断した経験がある割合は 33.2%であった。その理由として最も多かったのは「知りたい情報になかなかたどり着かなかったから」であり、その割合は 67.8%であった。

介護の関係者以外における介護サービス情報公表システムの活用

- 介護の関係者以外における介護サービス情報公表システムを利用しているケースを「知っている」と回答した割合は 6.1%であった。

---

[1] 介護サービス情報公表システムを「ある程度活用する」、「よく活用する」と回答した場合を指す。

[2] 介護サービス情報公表システムを「全く活用しない」、「ほとんど活用しない」と回答した場合を指す。

（2）まとめ

- 回答者の 85%以上は介護サービス情報公表システムを認知しており、かつ回答者の 75%以上が介護サービス事業所の情報を収集する際はインターネットを活用すると回答している。
  一方で、普段から介護サービス情報公表システムを活用している割合は約 25%と低くとどまっている。
  いずれの割合も居宅介護支援事業所よりは低くとどまっているが、地域包括支援センターでも同様に、インターネットを使っているが介護サービス情報公表システムを活用していない層への周知が課題である。
- 介護サービス情報公表システムを活用する理由と活用しない理由は、居宅介護支援事業所向け調査とほぼ同様の傾向がみられた。
- 介護サービス情報公表システムの具体的な活用場面は、手元にある資料では得にくい情報（担当外の地域の事業所情報や、事業所の情報が不足している場合等）に活用されていた。また、固有の専門職の有無の情報収集といった活用方法もあり、介護サービス情報公表システムの詳細な情報が活用されていると考えられる。
- 介護の関係者以外の介護サービス情報公表システムの活用について、医療機関を中心に種々の法人や機関・団体において活用している例があることが明らかになった。
  居宅介護支援事業所よりも比較的多くの医療系の法人や機関・団体が回答されており、地域包括支援センターでは居宅介護支援事業所より医療系の介護以外の関係者と関わる機会が多いと推察される。具体的な活用場面や活用方法は明らかになっていないため、ヒアリングにて詳細を深堀する。
- 介護サービスの利用を希望する本人（サービスの利用経験がない方）からの問い合わせについては、質問される傾向にある項目、質問されない傾向にある項目ともに居宅介護支援事業所とある程度同様の傾向がみられた。
  ただし、介護サービスの利用を希望する本人と介護サービスを利用する家族等の関心の際について、家族の関心が最も高いと考えられる項目「認知症に関する取組の実施状況」（65.1%）については、居宅介護支援事業所向け調査の同様の設問における回答割合（39.0%）と 26.1%の差があった。
  地域包括支援センターでは、居宅介護支援事業所に比べて家族の状況に関する幅広い相談事が多いためと推察される。地域包括支援センターでは、介護サービス事業所に加え、生活支援等サービス等、幅広い情報収集のツールとして介護サービス情報公表システムの活用が有効であると考えられる。

第２節　ヒアリング調査

1. 調査目的

ヒアリング調査では、アンケート結果を受け、地域包括支援センターの立場から介護サービス情報の公表制度の具体的な活用における阻害要因や課題、その解決に向けた工夫などを細かく情報収集することを目的とした。

2. テーマと問題意識

テーマ①

介護サービスを利用する予定の本人やその家族等が地域包括支援センターや介護サービス事業所の情報を収集する際、どのように介護サービス情報公表システム使っているか。

テーマ①の問題意識

アンケート調査結果から、地域包括支援センターに問い合わせた介護サービスを利用する予定の本人やその家族等が、介護サービス情報公表システムを活用していたケースがあることが明らかになったが、その問い合わせた者の特徴や、具体的な介護サービス情報公表システムの活用方法は明らかになっていない。

テーマ②

地域包括支援センターの職員が介護サービス事業所に関する情報を収集する際、どのように介護サービス情報公表システム使っているのか。またその代替手段は何か。

テーマ②の問題意識

アンケート調査結果から、地域包括支援センターにおける介護サービス情報公表システムの認知度や活用方法が明らかになったが、具体的な介護サービス情報公表システムの活用方法やその代替手段の詳細は明らかになっていない。

テーマ③

地域包括支援センターと関わりのある介護関係以外の法人や団体・機関では、介護サービス情報公表システムはどのように活用されているのか。

テーマ③の問題意識

アンケート調査結果から、介護以外の法人や団体・機関において介護サービス情報公表システムを使って地域包括支援センターに問い合わせたケースや、介護サービス情報公表システムを活用しているケースがあることが明らかになったが、問い合わせた者のより詳しい属性や、具体的な介護サービス情報公表システムの活用方法は明らかになっていない。

3. ヒアリング対象

地域包括支援センター　4 か所（うち、2 か所は書面でのコメントのみ）

センターA　（所在地：栃木県）

センターB　（所在地：岡山県）

センターC　（所在地：埼玉県）　※書面でのコメントのみ

センターD　（所在地：東京都）　※書面でのコメントのみ

4. ヒアリング結果

ヒアリング結果から得られたコメントを各テーマに応じて記載した。各コメントの末尾にカッコ書きで発言者を記載している。

テーマ①

介護サービスを利用する予定の本人やその家族等における
介護サービス情報公表システムの活用方法

- 家族と離れて暮らす（県外）子どもが、インターネットで情報を収集した際に介護サービス情報公表システムを使って問い合わせてきたことがある。（センターB）

テーマ②

普段の業務における介護サービス情報公表システムの活用方法

- ほぼ毎日介護サービス情報公表システムを開き、主に都道府県の介護サービス事業所における更新情報（新着情報）から、空き情報を調べている。（センターA）
- 介護サービス事業所の従業員数を確認している。（センターA）
- 住所や電話番号がほぼ正確に記載されているため、事業所の一覧を作成する際に活用している。（センターA）
- 介護サービス情報公表システムのトップページを QR コード化して、問い合わせのあった利用者やその家族等に紹介することがある。（センターA）
- 介護サービスを利用する予定の本人の家族（息子や娘など）に介護サービス情報公表システムを伝えることがある。（センターA、センターB）
- 介護サービス情報公表システムを利用者やその家族等に紹介したうえで、操作方法をレクチャーすることもある。（センターA）
- 介護サービス情報公表システムを見て取得している加算の情報を収集し、利用者にかみ砕いて説明することがある。（センターA）

介護サービス情報公表システムの代替手段

- 介護サービス事業所のホームページ（その事業所の写真や雰囲気を参考にするため）（センターA、センターB）
- 介護サービス事業所のリーフレット（センターB）
- 有料老人ホームに関する相談所や民間のサイト（センターB）

介護サービス情報公表システムの改善点

- 情報の更新頻度が事業所によってばらつきがあること。（センターA）
- 周知と普及が十分になされていない故に、活用されていない。（センターA）
- 事業所検索の入り口（本人向け、家族向け、ケアマネ等）からどのような情報が得られるか分かりにくい。（センターA）
- 例えば介護老人福祉施設については、多床型やユニット型に分けて検索することができない。広域型と従来型、多床型とユニット型といったより詳細な分け方があっても良いのではないか。（センターA）
- 自由記述欄が埋まっていない事業所が多いため、特色が分かりにくい。（センターA）
- 文字が多く、色味も少ないため、分かりづらい（センターB）
- 写真などの掲載を多くして、事業所の雰囲気が分かる方が望ましい。（センターB）
- レーダーチャートが事業所の特色を示しているわけではないため、良い、悪いの判断基準になりにくい。（センターB）

テーマ③

どのような団体が介護サービス情報公表システムを活用しているか。

- 介護サービス事業所を持たない大きな医療法人においては活用されている可能性がある。（センターB）
- 東京都内の大学病院の担当者や、がん専門病院の MSW 等が介護サービス情報公表システムを使って患者の地域の電話番号等を調べている。（センターC）
- 他地域の病院（東京都内）の病院の担当者が、自センターの地域の介護サービス事業所や新たな受け入れ先の病院の選定をする際に活用していた。（センターD）

5. 小括

地域包括支援センターにおいても、居宅介護支援事業所のヒアリング調査と同様に、介護サービス事業所の外形的な情報を収集するために介護サービス情報公表システムを活用することが挙げられていた。地域包括支援センターからはとくに東京都内の大学病院や専門性の高い病院において介護サービス情報公表システムを活用しているという情報が得られた。本事業においてはそのようなケースについて深堀することが叶わなかった。今後は介護分野に限らない領域における更なる介護サービス情報公表システムの活用方法を発掘し、具体的な活用方法を周知することが課題となる。

第５章 都道府県労働局向け調査

第１節　アンケート調査

1. 調査目的

都道府県の労働局等の担当者における介護サービス情報の公表制度の活用実績やその具体的な活用方法、利用時の工夫や課題を把握すること。

2. 対象と方法

（1）調査対象

全国の都道府県の労働局の窓口担当者（悉皆　47 か所）

（2）調査期間

令和 3 年 12 月 20 日（月）～令和 4 年 1 月 17 日（月）

（3）調査方法

ウェブアンケート調査

3. 調査結果

（1）回収状況

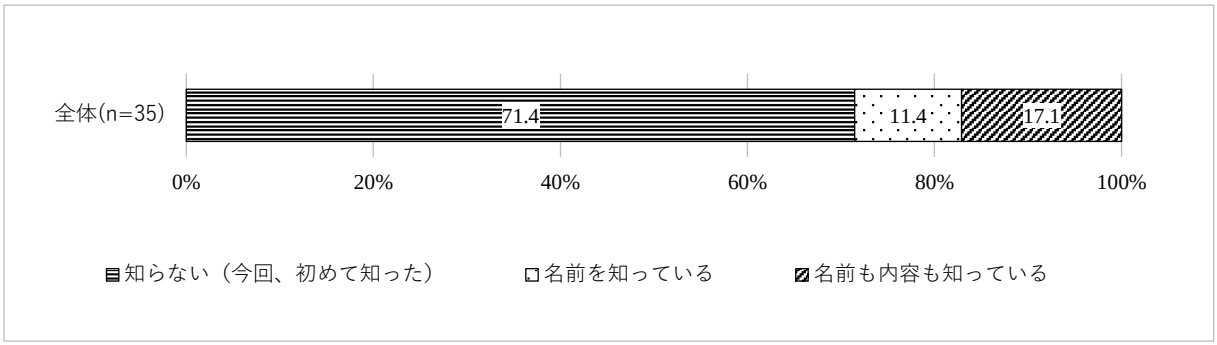
【回収数】35 か所／47 か所
【有効回答率】74.5%

（2）介護サービスの情報公表制度の認知・利活用状況

① 介護サービス情報公表システムの認知状況

介護サービス情報公表システムの認知状況について、「知らない（今回、初めて知った)」が最も多く、その割合は 71.4%であった。次いで「名前も内容も知っている」が 17.1%であった。

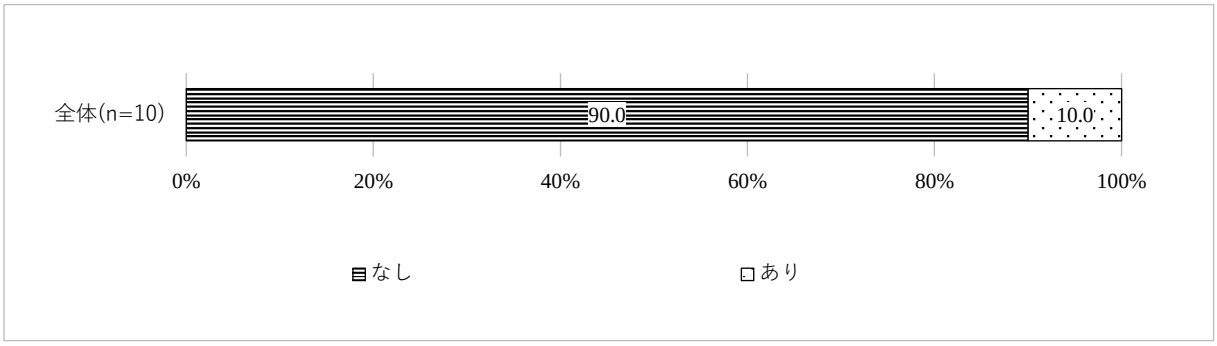
図表 124 介護サービス情報公表システムの認知状況（n=35）



② 介護サービス情報公表システムの活用状況

介護サービス情報公表システムを知っている回答者において、介護サービス情報公表システムを普段の業務で活用することがある割合は 10.0%であった。

図表 125 介護サービス情報公表システムの活用状況（n=10）



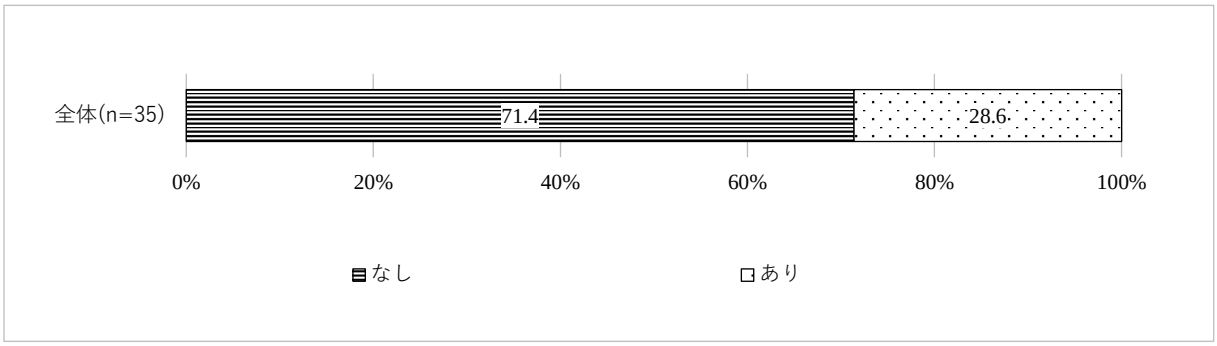
介護サービス情報公表システムを普段の業務で活用することがあると回答した回答者（1 名）からは、介護サービス情報システムの活用場面について、「回答は控えます」とコメントがあった。

(3) 介護サービスに関する情報の収集・提供について

① 普段の業務における介護サービスに関する情報の収集状況

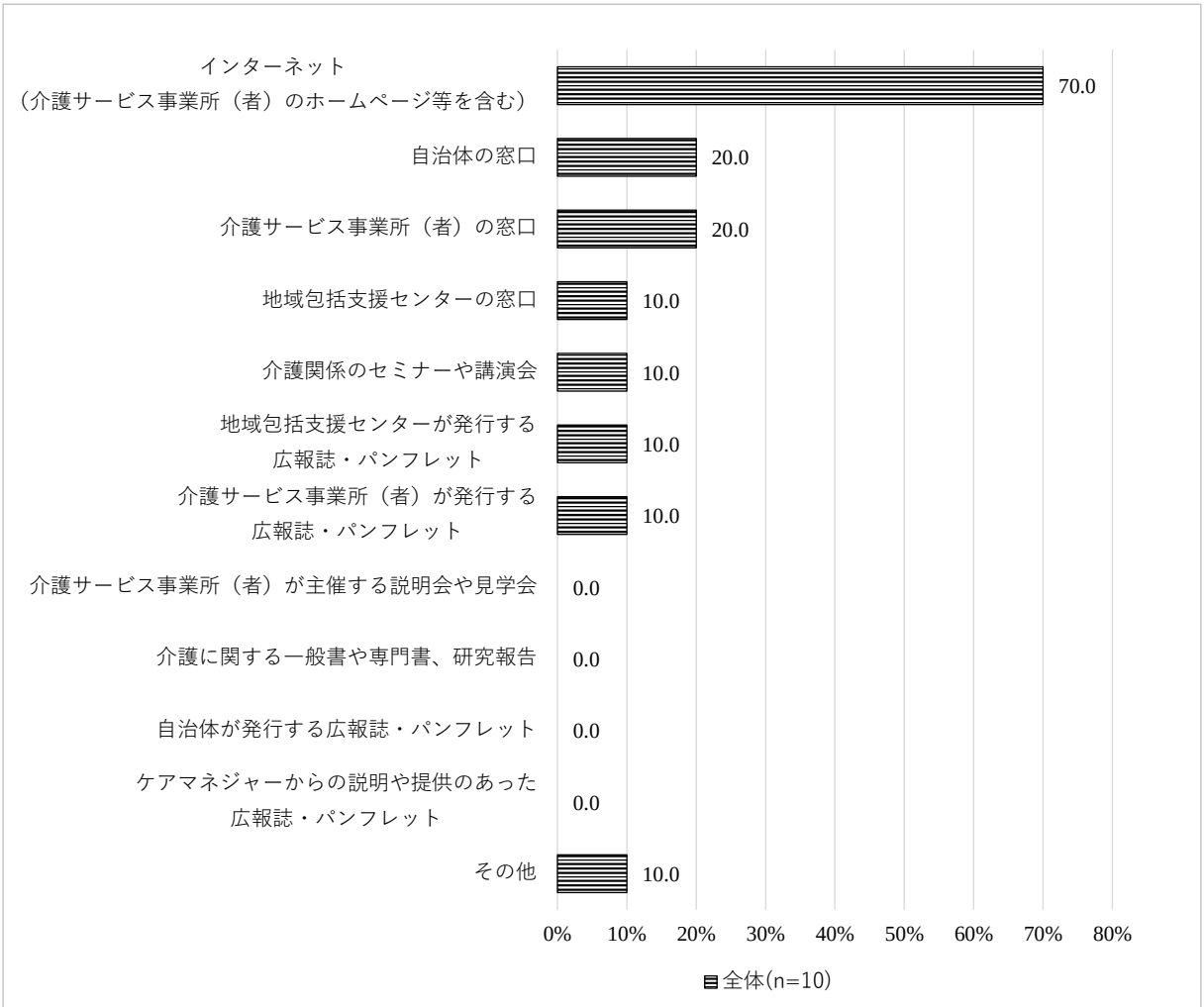
普段の業務において介護サービスに関する情報を収集することがある回答者の割合は 28.6%であった。

図表 126 普段の業務における介護サービスに関する情報の収集状況（n=35）



普段の業務において介護サービスに関する情報を収集することがある場合、その情報収集経路は、「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」が 70.0%と最も高く、次いで「自治体の窓口」と「介護サービス事業所（者）の窓口」が 20.0%であった。

図表 127　介護サービスに関する情報の収集経路（n=10）



上記に該当しないその他の項目については以下の回答を得ている（原文のまま掲載）。
（1 回答者から複数の回答を得ており、そのすべての回答を同じ枠内に記載している。）

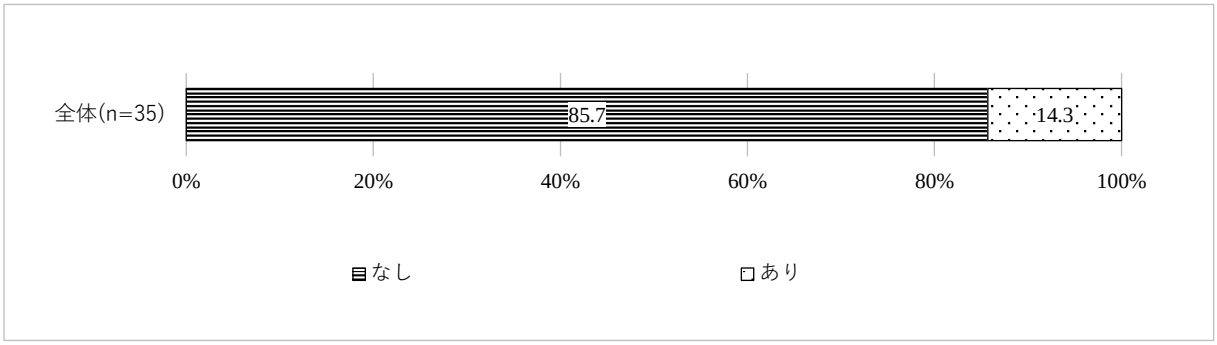
図表 128　介護サービスに関する情報の収集経路（その他の回答）

介護労働安定センターの資料等、WAM－NET

② 普段の業務における介護サービスに関する情報の提供状況

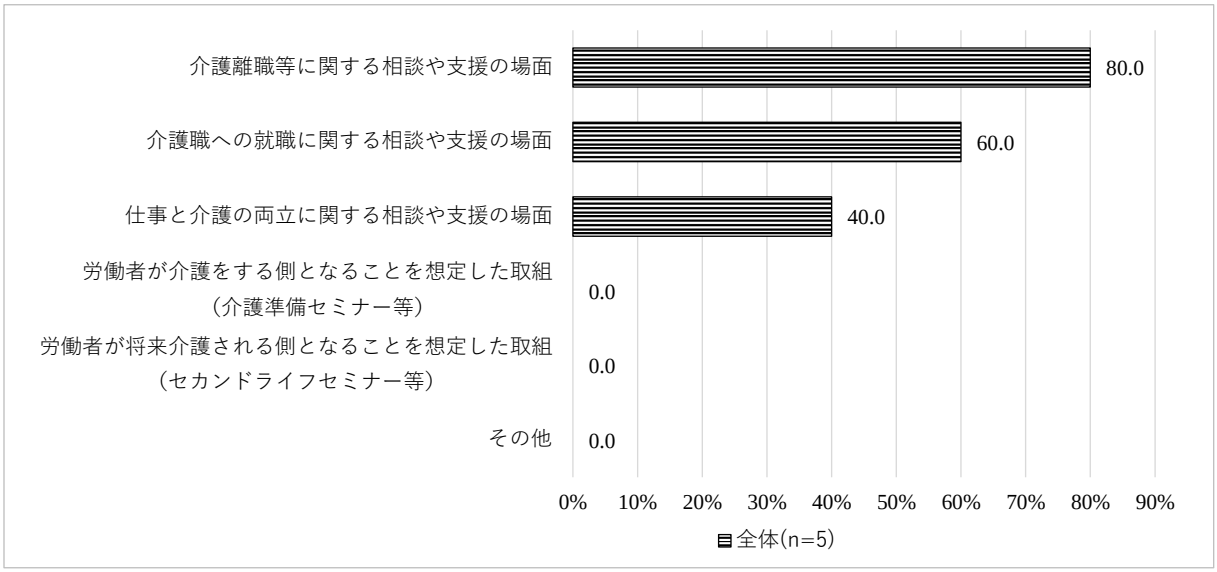
普段の業務において介護サービスに関する情報を提供することがあると回答した割合は14.3%であった。

図表 129 普段の業務における介護サービスに関する情報の提供状況（n=35）



普段の業務において介護サービスに関する情報を提供することがある場合、介護サービスに関する情報を提供している場面は、「介護離職等に関する相談や支援の場面」が最も多く、その割合は80.0%であった。次いで「介護職への就職に関する相談や支援の場面」が60.0%であった。

図表 130 介護サービスに関する情報を提供する場面（n=5）



普段の業務において介護サービスに関する情報を提供することがある場合、提供した介護サービスの情報の詳細は以下の通りであった。なお、いずれのケースについても、介護サービス情報公表システムの取扱いはなかった。

図表 131　提供した介護サービスに関する情報の詳細（n=5）

情報を提供する場面	提供した介護サービスの情報の内容の詳細
介護離職等に関する相談や支援の場面 仕事と介護の両立に関する相談や支援の場面	介護中の労働者本人又は雇用事業主からの相談に対して、介護休業制度等の紹介・利用勧奨
介護離職等に関する相談や支援の場面 仕事と介護の両立に関する相談や支援の場面	仕事と介護の両立に悩む労働者からの相談に対して、介護サービスの情報を地域包括支援センターに問い合わせてみるように伝えることがある。
介護職への就職に関する相談や支援の場面	合同面談会等での求人情報提供

4. 小括

（1）主な結果

介護サービス情報公表システムの認知・活用状況

・ 回答者において、介護サービス情報公表システムを知っている割合は 28.5%であった。うち、普段の業務で介護サービス情報公表システムを活用することがあると回答した割合は 10.0%であった。

介護サービスに関する情報の提供状況

・ 回答者の 28.6%が、普段の業務において介護サービスに関する情報を収集することがあると回答した。その情報収集の経路として最も多かったのは、「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で 70.0%であった。その他の回答として、「介護労働安定センターの資料等、WAM－NET」が挙がった。

・ 回答者の 14.3%が、普段の業務において介護サービスに関する情報を提供することがあると回答した。その具体的な提供場面は、「介護離職等に関する相談や支援の場面」、「介護職への就職に関する相談や支援の場面」、「仕事と介護の両立に関する相談や支援の場面」が挙がった。

（2）まとめ

- 都道府県労働局においてもインターネットを活用した介護サービスの情報の収集・提供がなされており、具体的な活用方法も想定できることが明らかになった。一方で、介護サービス情報公表システムを活用しているという回答はほとんど得られなかった。実際の活用シーンと併せて周知することにより、介護サービス情報公表システムのより一層の活用が期待される。
- 情報を提供する場面について、合同面談回答での求人情報提供を実施している例もあり、介護サービス情報公表システムを活用することで相談者の就職を希望する地域の介護サービス事業所の一覧を調べるといった活用方法が考えられる。
- 介護中の労働者本人を地域包括支援センターへ繋げる流れがあることが明らかになった。この結果から、介護の関係機関へ介護サービス情報公表システムを周知することで一層の活用が期待される。

第２節　ヒアリング調査

1. 調査目的

ヒアリング調査では、アンケート結果を受け、都道府県の労働局等の担当者の立場から介護サービス情報の公表制度の具体的な活用における阻害要因や課題、その解決に向けた工夫などを細かく情報収集することを目的とした。

2. テーマと問題意識

テーマ①

都道府県労働局において、どのような形で介護サービスに関する情報を提供しているのか。また、介護サービス情報公表システムはどのように活用されているのか。

テーマ①の問題意識

都道府県労働局において、介護サービスに関する情報を収集、提供する機会があることはアンケート調査にて明らかになったが、その詳細な取り組み内容は明らかになっていない。また、都道府県労働局における介護サービス情報公表システムの 具体的な活用方法や活用の阻害要因や課題は明らかになっていない。

3. ヒアリング対象

都道府県労働局　２か所
北海道労働局
長野労働局

4. ヒアリング結果

ヒアリング結果から得られたコメントを各テーマに応じて記載した。各コメントの末尾にカッコ書きで発言者を記載している。

①長野労働局

介護サービス情報公表システムを活用する場面と使い方

- ハローワークの相談窓口において、担当者が窓口で PC 画面を見せながら候補となる介護サービス事業所をより詳細に紹介する。
- 年度末など労働局の相談業務の繁忙期には、介護サービス情報の公表制度を案内することで、求職者は自宅等で効率的に求人先を検討することができる。

介護サービス情報公表システムを活用する意義

- これまで求人企業が提出する求人票を基本情報として求職者に企業を紹介してきたが、提供する情報には限りがあった。介護情報公表サービスは求職者の支援にとって有用な情報が豊富に掲載されていることから、これまで以上に介護業界への斡旋がしやすくなるだろう。尚、このような事業所データベースは他の産業にはないので貴重といえる。

介護サービス情報公表システムが掲載する情報の有用性

- 「基本情報の読み解き方」にある情報は全般的にとても役立つ。
- 特に、「５．第三者評価」は企業活動の透明性に関連する情報で候補先の検討に役立つ。
- また、「6．従業者の資質状況」も従業員を大切にしているか読み取れる。その他、具体的な項目でいえば、「離職率」情報は役に立つと思われる。

介護サービス情報公表システムに追加を希望したい項目

- 労働政策の働き易さの観点から、有給取得率を追加してはどうか。

＜長野県の背景＞

介護人材の絶対数が不足している。ハローワークの窓口における職業相談、紹介をメインとして、福祉職場に関心を持ってもらうためのセミナー、就職相談会を福祉関係事業所 50 か所程度で相談する機会を設けている。

県下はいずれの地域も人手不足である。特に都市部に顕著である。長野県の有効求人率は全産業で 1.41 倍である（2022 年 12 月）。介護分野においてはその 2 倍以上である。コロナ禍の影響で求人倍率は少し下がったが、売り手市場であることはあきらかである。

県下には 14 か所ハローワークがある。長野市、松本市(都市部)には人材確保コーナーがあり、相談員を配置して相談に乗る。一定数以上の相談が来ている。

②北海道労働局

介護サービス情報公表システムを活用する場面と使い方

・　自身の勤務時間帯と親等の介護サービスの利用時間帯がうまく調整ができず困っている相談者に対し、介護サービス情報公表システムを紹介する。

介護サービス情報公表システムを活用する意義

・　親の介護等の理由から短時間勤務制度を利用しているが、介護サービスの利用時間帯と上手く調整ができず困っている相談者にとって、一覧で介護サービス事業所の情報を閲覧できることで、希望する利用時間や条件に合った介護サービスを効率よく探すことができる。

介護サービス情報公表システムが掲載する情報の有用性

・　仕事と介護の両立においては、就業時間と営業時間の兼ね合いが大きく関係している。そのため、営業時間や送迎に関する項目が有用である。具体的なニーズとしては、仕事がない日にも介護サービスを受けられるかどうかを知りたい、や、出張の際に泊り等の対応が可能かどうか知りたい、送迎サービスがあるかどうか（送迎がない場合は、送迎時間も鑑みて勤務時間を調整する必要がある）等である。
・　仕事場の近隣に所在する介護サービス事業所を利用することができるか分かれば、安心して仕事に向かうことができるのではないか。

5. 小括

都道府県労働局に対するヒアリング調査では、ハローワークの窓口職員や、介護と仕事の両立に悩む相談者における介護サービス情報公表システムの活用可能性が挙げられた。

今回、ヒアリングを実施できた労働局は 2 か所であり、介護サービス情報公表システムの活用方法についてはより深堀していくことでより多岐にわたる活用方法を検討することができると考えられる。

第６章 総括と提言

本事業の調査結果より、介護サービス情報の公表制度の効果的な活用方法について以下の通り提言をまとめた。

1. 介護サービス情報公表システムに追加すべき項目案

追加分析で明らかになった、介護を身近に感じやすい年齢層が特に必要と感じている情報のうち、介護サービス情報公表システムに掲載が無い、または一部掲載がない情報について、介護サービス情報公表システムに載せるべき項目案と掲載形式を整理した。掲載形式案は５つに分類し、それぞれ最も適切と考えられるものに○を付けた。

図表 132　介護サービス情報公表システムに追加すべき項目案と掲載形式案

必要としている主な情報	公表システムへの掲載の有無	追加すべき項目案	情報の掲載形式案				
			写真や動画	記述	選択肢	リンク	その他
ケアの詳細（具体的な接し方等）	一部の情報はあり	内部の環境（内部の設備等）	○				
		行事等のイベントの計画		○			
		地域との交流の様子	○				
		利用者の一日の流れ		○			
		送迎に関する情報（地区、曜日、個別対応の可否（胃瘻、寝たきりの場合等））			○		
		個別の機能訓練の有無			○		
		入浴形態（個浴、その他）			○		
新型コロナウィルス感染症防止対策の取組状況	直接なし	新型コロナウィルス感染症防止対策の取組		○			
法人の経営状況	なし	法人の経営状況（財務三表）		○			
事業所単位の経営状況	なし	事業所の経営状況（財務三表）		○			
その他	なし	事業所やその周囲の外観	○				
		事業所の雰囲気	○				
		ブログや SNS のリンク先				○	
		事業所のパンフレットや広報誌					ファイル
		法人全体の離職率		○			
		事業所への直接の問い合わせ先				○	
		過去の事業所の名称等		○			
		災害時の対応		○			

2. 介護サービス情報公表システムの改良案

（1）使い勝手に関する改良案
（介護サービスを利用する本人やその家族等からの視点）

利用者及び家族等向けアンケート調査結果から明らかになった、介護サービスを利用する本人が介護サービスの利用先を検討する際に必要とする情報について、介護サービス情報公表システムの視点からの改良案を以下に示す。

図表 133　介護サービスを利用する本人やその家族等の視点からの改良案

介護サービスを利用する本人が 必要と思う（調べてみたい）情報	介護サービス情報公表システムの改良案
具体的にどのように接してくれるか、ケアの詳細	①「ホームページを開く」の表記を強調する。
一日の具体的な過ごし方	
サービス種別が介護ニーズにマッチしているかどうか	
候補先の職員の対応等の雰囲気	
居住地の近隣にあるかどうか	②「詳しい条件で探す（デイサービス等）」のタブから詳細な地域別に検索できることがわかる表記とする。
高齢者虐待等に関する市町村等への通報情報	③「事業所の概要」の下部のタブに項目を追加する。
連携している医療機関	
これまでに受けた行政指導の履歴や内容	
認知症ケアに関する取組（人材育成など）の実施状況	
災害などの緊急事態に備える事前対策の取組状況	

上記①～③の改良案に関する具体的なイメージを以下に示す。

①　「ホームページを開く」の表記を強調する　について

「ケアの詳細」や「一日の過ごし方」は介護サービスの情報公表制度が得意とする情報ではない。そのため、赤枠で囲った「ホームページを開く」の部分をより大きく表記することで、介護サービス事業所のホームページに誘導し、必要情報へのアクセスを向上させることで、介護サービス情報公表システムの使用体験の満足度が高まると期待される。

図表 134　「ホームページを開く」の現状の表記

②　「詳しい条件で探す（デイサービス等）」のタブから
詳細な地域別に検索ができることがはっきりとわかる表記とする　について

【介護事業所検索】ページにおける「詳しい条件で探す（デイサービス等）」の表記を、「詳しい条件で探す（住所や地図、サービス等から探す）」とすることで、次ページ以降において検索できる内容（地図から探す、サービスから探す、お住まいの住所から探す、条件検索）が分かるように誘導する。

図表 135　「詳しい条件で探す（ケアマネジャー等）」の改良イメージ案

③　「事業所の概要」内の下部のタブに新たに項目を追加する　について

介護サービス情報公表システムの各事業所のページにおける【事業所の概要】中、「その他」タブの前に追加するイメージを下記に示す。「権利擁護（高齢者の虐待に関する通報履歴等）」、「連携先の医療機関」、「行政指導の履歴」、「人材育成の取組」、「災害時の対応」を追加する項目の候補とする。

図表 136 「事業所の概要」内の下部のタブに追加するイメージ

留意点

追加する項目に関する留意点として、特に「災害時の対応」については、命に係わる項目となる。それ故に、有事の際に介護サービス情報公表システムに掲載されている内容と実際に実施可能な対応に乖離があった場合、重大な問題を引き起こす可能性がある。掲載する情報を常に最新にすることや、誤解を招かない表現とする工夫が必要である。

（2）使い勝手に関する改良案（介護関係者からの視点）

上記（１）の改良案に加え、主に自由記述から考えられる介護関係者（居宅介護支援事業所や地域包括支援センター）の視点からの改良案を以下に示す。

図表 14　介護関係者（居宅介護支援事業所や地域包括支援センター）の視点からの改良案

観点	改良案
見え方	1 ページ当たりの表示内容をコンパクトにする。
	見たい情報のみ表示できる。
	サイトの冒頭画面を「一般の方」と「専門の方」に分離する。
	文字を少なく、大きくする。
	情報の更新日を分かりやすい位置に表示する。
	加算の有無や、事業所名を通称や分かりやすい名称（「ヘルパー」や「デイサービス」等）で検索できるようにする。
	タグによる絞り込みができるようにする。
	介護予防日常生活支援総合事業のカテゴリから検索できるようにする。
その他	介護サービス種別の混在を整備する （「施設等に通って介護してもらう」の中に、通所介護、地域密着型等が混在している等）
	キーワード検索の精度を上げる （漠然とした表現やあいまいな表現の検索でも、必要とする事業所の情報にたどり着く等）

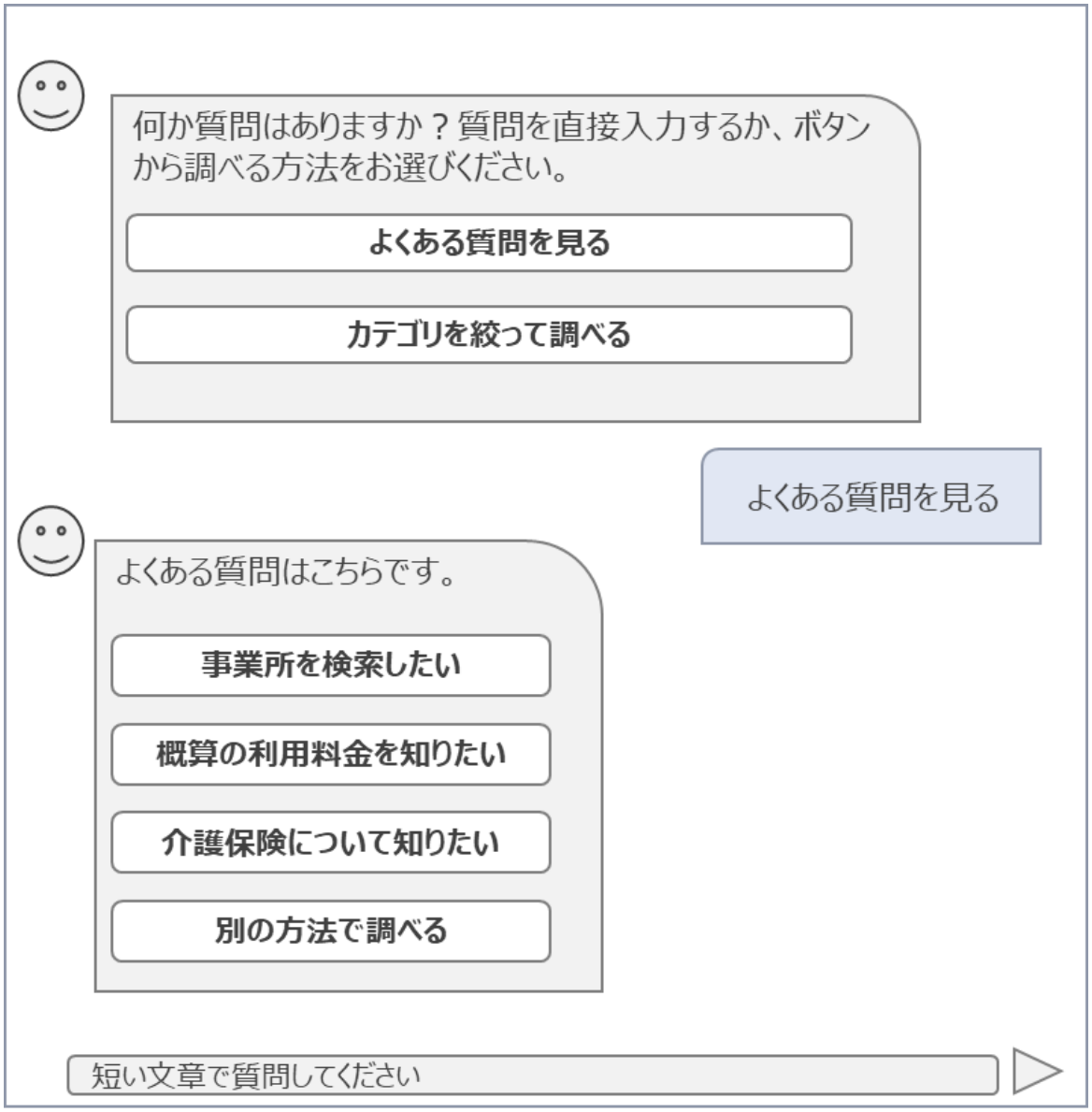
(3) アクセスしたいページへの誘導に関する改良案

① チャットボット機能

ケアマネジャー等が情報公表システムの利用を中断・断念した経験は 8 割に上り、その主な理由は、「知りたい情報になかなかたどり着かなかったから」である。介護サービス情報公表システムを活用して日常的に情報を検索する習慣がない限り、検索しながらの情報収集はむしろ非効率になりがちである。そのため、ユーザーが求めている情報に誘導するような仕掛けが有用である。現在の介護サービス情報公表システムにもその誘導機能はある。しかし課題は、質問に答える手間が多いところといえ、改良の余地がある。

介護サービス情報公表システムにチャットボットのような機能を実装する。よりダイレクトに知りたい情報に誘導する機能を装填することができるようになると期待できる。

図表 138　チャットボット機能のイメージ案

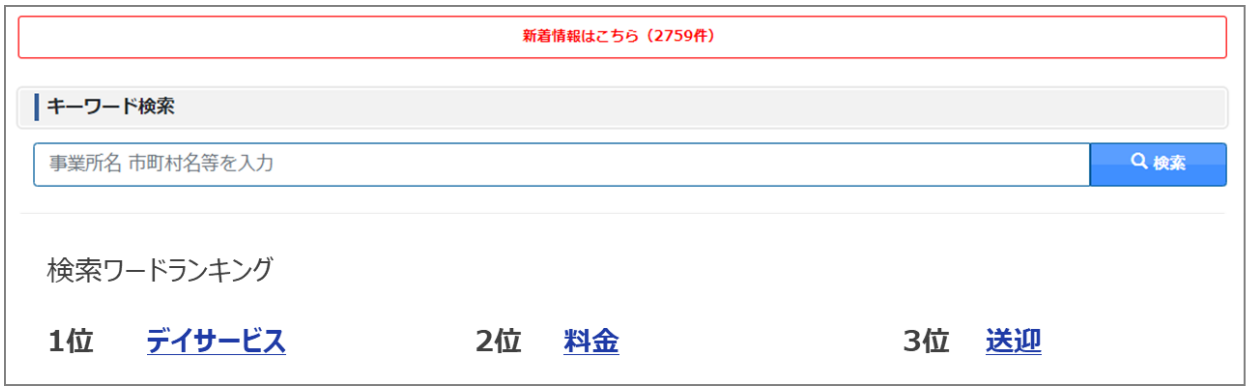


② 検索ワードランキング機能

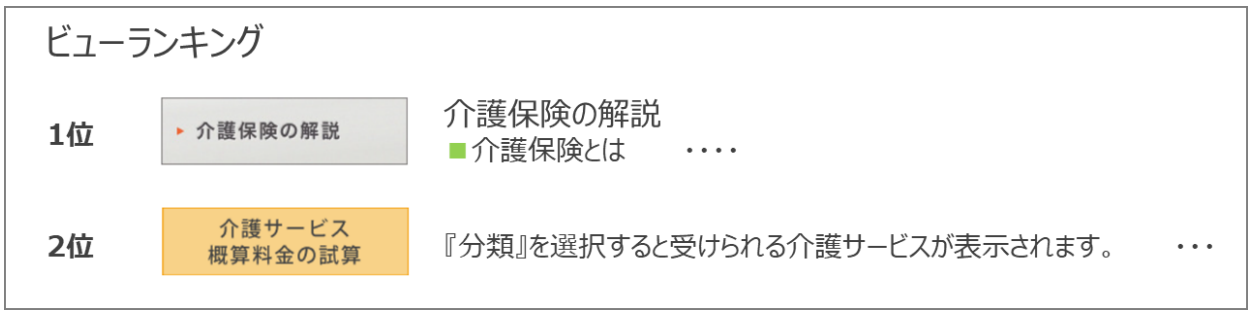
介護サービスに接点のない一般の方のほとんどは、「検索キーワードがわからない」壁に当たる。介護サービス情報公表システムでは、専門用語を極力避ける、あるいは、解説をつけるなど工夫をしているが、表現をわかりやすくすると文章が長くなる、という欠点もあり、この方法の効果にも限界がある。

介護サービス情報公表システムで検索されたキーワードのランキングを紹介する。あるいは、ページへの訪問回数を示すビューランキングなどを表示する。このような機能があれば、初心者でも「みなが見ている情報」を参考にして必要な情報にアクセスしやすくなるものと期待できる。

図表 15　検索ワードランキングのイメージ案



図表 16　ページの訪問回数を示すビューランキングのイメージ案



（4）情報の運用上の課題

① 課題と現状

データの更新に関する課題

データの品質の改良点として、掲載中の情報が最新でないとの声が多い。そのため、情報に対する信頼度は必ずしも高いとは言えない。テータの更新を徹底するか、データ更新日をもっと明確に伝わるように工夫する必要がある。他にも介護サービス事業所のリアルタイムでの空き状況を知りたい、という意見があった。

情報の網羅性に関する課題

都道府県が国に報告する地域包括支援センターの登録事業者の名簿と、介護サービス情報公表システムに登録する事業者が一致しない事実が判明している。目当ての事業所が見当たらない経験や、比較したい情報の一部が欠損していた経験は、当該公表制度の利用を敬遠するきっかけとして小さくはない。データ入力の運用面の課題が残る。

② 考えられる対応策

情報を掲載する事業所側に介護サービス情報公表システムの情報を更新するメリットを感じてもらうことが重要である。すなわち、介護サービス情報公表システムに情報を掲載した場合、どのような活用のされ方があるか事業所側に周知することが対応策として挙げられる。

具体的には、介護サービス情報公表システムの様式を都道府県から介護サービス事業所に配布する際に、介護サービス情報公表システムの活用方法をコラムとして掲載することが挙げられる。

第７章 介護サービス情報公表システムの活用事例

調査結果をもとに、想定される介護サービス情報公表システムの活用事例を簡潔にまとめた。

1. 介護関係者（居宅介護支援事業所や地域包括支援センター）

- 自地域の介護サービス事業所の外形的な情報をまとめて収集する
（例：地域の社会資源をまとめる場合や、介護サービス事業所のリストを作成する場合等)。

- 他地域の介護サービス事業所の情報を収集する。
（例：家族と離れて暮らしている方からの問い合わせの際等）

- 介護サービス事業所のホームページには掲載されにくい情報を収集する。
（例：詳細な加算の情報、在籍する専門職が持つ資格の種類）

- 介護サービスの利用を想定する本人やその家族に、介護サービスに関する情報を収集するツールとして紹介する。

- 新任職員に地域の介護サービスに関する大まかな情報を調べるツールとして活用を推奨する。

- 介護関係者自身が別の地域に勤務することになった際、地域の介護サービス事業所一覧から就職先候補を検索する際に活用する。

2. 介護分野以外の機関

（1）都道府県労働局

- ハローワークの窓口において、介護関連の職を探している方への相談業務の際に画面に介護サービス情報収集の画面を見せながら、必要な情報を紹介する。

- 仕事と介護の両立に悩む相談者に対し、詳細な営業時間や、複数の地域における介護サービス事業所の情報を検索できるツールとして紹介する。

（2）医療機関の退院支援に関わるスタッフ（看護師、MSW、社会福祉士等）

- 患者が退院後に利用する介護サービス事業所の候補先を検索する。

- 在宅療養支援診療所等において、連携先の居宅介護支援事業所をはじめとする介護サービス事業所の情報を検索する。

付録（参考資料）

Ⅰ　基礎資料

アンケート調査　基礎資料

一般の方向け調査　単純集計表

回答者属性 (n=2500)

	(%)
合計	100.0
男性／40-49歳	6.0
男性／50-59歳	6.0
男性／60-99歳	18.0
女性／40-49歳	14.0
女性／50-59歳	14.0
女性／60-99歳	42.0

あなたの性別をお知らせください。(SA) (n=2500)

	(%)
合計	100.0
男性	30.0
女性	70.0

あなたの年齢をお知らせください。(歳) (n=2500)

	(歳)
合計	-
平均値	60.38
最小値	40.00
最大値	99.00

あなたのお住まい(都道府県)をお知らせください。(SA) (n=2500)

	(%)
合計	100.0
北海道	5.3
青森県	0.7
岩手県	0.6
宮城県	1.5
秋田県	0.7
山形県	0.4
福島県	1.0
茨城県	1.4
栃木県	1.1
群馬県	1.3
埼玉県	5.9
千葉県	5.3
東京都	14.4
神奈川県	9.8
新潟県	1.6
富山県	0.6
石川県	1.0
福井県	0.5
山梨県	0.6
長野県	1.1
岐阜県	1.2
静岡県	2.3
愛知県	6.2
三重県	1.8
滋賀県	0.6
京都府	2.2
大阪府	8.9
兵庫県	6.1
奈良県	1.1
和歌山県	0.4
鳥取県	0.5
島根県	0.4
岡山県	1.3
広島県	2.0
山口県	0.8
徳島県	0.3
香川県	0.6
愛媛県	1.2
高知県	0.4
福岡県	3.0
佐賀県	0.3
長崎県	0.8
熊本県	0.9
大分県	0.4
宮崎県	0.2
鹿児島県	0.8
沖縄県	0.4

あなたの職業をお知らせください。（SA）（n=2500）

	(%)
合計	100.0
会社勤務（一般社員）	12.7
会社勤務（管理職）	3.4
会社経営（経営者・役員）	1.2
公務員・教職員・非営利団体職員	2.9
派遣社員・契約社員	5.2
自営業（商工サービス）	3.9
SOHO	1.0
農林漁業	0.3
専門職（弁護士・税理士等・医療関連）	1.9
パート・アルバイト	16.0
専業主婦・主夫	30.4
学生	0.0
無職	19.9
その他の職業	1.3

あなたご自身やあなたのご家族に、次のところにお勤めの方はいらっしゃいますか。あてはまるものを全てお知らせください。（MA）（n=2500）

	(%)
合計	100.0
エネルギー・素材・産業機械	2.5
食品	2.9
飲料・嗜好品	0.5
薬品・医療用品	1.0
化粧品・トイレタリー・サニタリー	0.6
ファッション・アクセサリー	0.7
精密機械・事務用品	1.2
家電・AV機器	1.6
自動車・輸送機器	3.2
家庭用品	0.1
趣味・スポーツ用品	0.2
不動産・住宅設備	3.1
情報・通信	3.7
流通・小売業	6.7
金融・保険	3.8
交通・レジャー	2.2
外食・各種サービス	5.5
官公庁・団体	5.8
教育・医療サービス・宗教	10.6
新聞・雑誌・テレビ・ラジオ・広告等マスコミ関係	0.0
市場調査	0.0
その他	17.5
この中にあてはまるものはない	41.2

Q1「介護サービスの情報公表制度」を知っていますか。（SA）（n=2500）

	(%)
合計	100.0
知らない（今回、初めて知った）	86.4
名前を知っている	8.9
名前も内容も知っている	4.8

Q2 介護サービスに関する情報を集めた経験について、あてはまるものをお選びください。（SA）（n=2500）

	(%)
合計	100.0
情報を収集した経験はなく、今のところ予定もない	69.8
情報を収集した経験はないが、これから集める予定	12.9
情報を収集した経験がある	17.4

Q3 介護に関する情報収集を行う際、インターネットを使用すると思いますか。（SA）（n=2066）

	(%)
合計	100.0
インターネットを使わないと思う	10.4
インターネットを使うと思う	89.6

Q4（介護サービスに関する情報を集めた経験について）どなたのために情報を集めましたか。（MA）（n=434）

	(%)
合計	100.0
あなた自身のため	9.9
家族や親族、知人のため	90.1
その他	1.8

Q5 当時、介護サービスの情報を集めた理由についてお答えください。（SA）（n=43）

	(%)
合計	100.0
介護サービスを利用する必要があったから	27.9
将来、介護が必要となった時に備えた後学のため	72.1

Q6_1 どこから、あるいは、どのようにして介護サービスの情報を集めましたか。（MA）（n=43）

	(%)
合計	100.0
インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）	39.5
自治体の窓口	25.6
地域包括支援センターの窓口	11.6
介護サービス事業所（者）の窓口	0.0
介護サービス事業所（者）が主催する説明会や見学会	2.3
介護関係のセミナーや講演会	2.3
介護に関する一般書や専門書、研究報告	0.0
家族や知人	11.6
自治体が発行する広報誌・パンフレット	11.6
地域包括支援センターが発行する広報誌・パンフレット	2.3
介護サービス事業所（者）が発行する広報誌・パンフレット	2.3
ケアマネジャーからの説明や提供のあった広報誌・パンフレット	9.3
介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができる場	20.9
その他	7.0

Q6_2_1 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めた』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。／介護サービス情報公表システム（SA）（n=17）

	(%)
合計	100.0
ない	58.8
ある	29.4
わからない	11.8

Q6_2_2 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めた』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。／上記「介護サービス情報公表システム」以外の厚生労働省の介護に関するホームページやSNS（SA）（n=17）

	(%)
合計	100.0
ない	64.7
ある	17.6
わからない	17.6

Q6_2_3 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めた』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。／自治体の介護に関するホームページやSNS（SA）（n=17）

	(%)
合計	100.0
ない	47.1
ある	41.2
わからない	11.8

Q6_2_4 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めた』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。／地域包括支援センターのホームページやSNS（SA）（n=17）

	(%)
合計	100.0
ない	76.5
ある	11.8
わからない	11.8

Q6_2_5 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めた』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。／介護サービス事業所のホームページやSNS（SA）（n=17）

	(%)
合計	100.0
ない	47.1
ある	35.3
わからない	17.6

Q6_2_6 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めた』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。／居宅介護支援営業所のホームページやSNS（SA）（n=17）

	(%)
合計	100.0
ない	64.7
ある	23.5
わからない	11.8

Q6_2_7 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めた』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。／介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができるサイト（SA）（n=17）

（%）

合計	100.0
ない	70.6
ある	11.8
わからない	17.6

Q6_2_8 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めた』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。／その他（SA）（n=3）

（%）

合計	100.0
ない	0.0
ある	100.0
わからない	0.0

Q7_1 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の事業所や施設を運営する法人の法人情報がわかる（SA）（n=43）

（%）

合計	100.0
（調べていない）	55.8
全く役に立たなかった	2.3
あまり役立たなかった	16.3
ある程度、役立った	23.3
大いに役立った	2.3

Q7_2 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の事業所や施設を運営する法人の経営状況がわかる※例えば、倒産のリスク、安全性、収益性、成長性に関する情報（SA）（n=43）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	65.1
全く役に立たなかった	2.3
あまり役立たなかった	16.3
ある程度、役立った	11.6
大いに役立った	4.7

Q7_3 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の基本情報（サービス種別、所在地、職員数など）がわかる（SA）（n=43）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	53.5
全く役に立たなかった	2.3
あまり役立たなかった	18.6
ある程度、役立った	20.9
大いに役立った	4.7

Q7_4 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先となる事業所や施設単位の経営状況がわかる※例えば、閉所するリスク、安定した事業運営を保証する情報（SA）（n=43）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	60.5
全く役に立たなかった	4.7
あまり役立たなかった	16.3
ある程度、役立った	16.3
大いに役立った	2.3

Q7_5 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先がこれまでに受けた行政指導の履歴や内容がわかる（SA）（n=43）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	58.1
全く役に立たなかった	4.7
あまり役立たなかった	20.9
ある程度、役立った	14.0
大いに役立った	2.3

Q7_6 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先における高齢者虐待等に関する市町村等への通報情報がわかる（SA）（n=43）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	60.5
全く役に立たなかった	4.7
あまり役立たなかった	18.6
ある程度、役立った	11.6
大いに役立った	4.7

Q7_7 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の認知症ケアに関する取組（人材育成など）の実施状況がわかる（SA）（n=43）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	65.1
全く役に立たなかった	2.3
あまり役立たなかった	20.9
ある程度、役立った	9.3
大いに役立った	2.3

Q7_8 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の新型コロナ感染防止対策の取組状況がわかる（SA）（n=43）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	60.5
全く役に立たなかった	2.3
あまり役立たなかった	16.3
ある程度、役立った	16.3
大いに役立った	4.7

Q7_9 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の災害などの緊急事態に備える事前対策の取組状況がわかる（SA）（n=43）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	58.1
全く役に立たなかった	2.3
あまり役立たなかった	16.3
ある程度、役立った	18.6
大いに役立った	4.7

Q7_10 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の高齢者の権利を擁護する対策の取組状況がわかる（SA）（n=43）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	58.1
全く役に立たなかった	2.3
あまり役立たなかった	20.9
ある程度、役立った	16.3
大いに役立った	2.3

Q7_11 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先が、利用予定者の居住地の近隣にあるかわかる（SA）（n=43）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	39.5
全く役に立たなかった	2.3
あまり役立たなかった	18.6
ある程度、役立った	30.2
大いに役立った	9.3

Q7_12 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先が、主たる介護者（キーパーソン）の居住地の近隣にあるかわかる（SA）（n=43）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	48.8
全く役に立たなかった	9.3
あまり役立たなかった	16.3
ある程度、役立った	16.3
大いに役立った	9.3

Q7_13 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先のサービス種別が、利用予定者の介護ニーズにマッチしているかわかる（SA）（n=43）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	46.5
全く役に立たなかった	4.7
あまり役立たなかった	16.3
ある程度、役立った	27.9
大いに役立った	4.7

Q7_14 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の職員の対応等の雰囲気がわかる（SA）（n=43）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	51.2
全く役に立たなかった	4.7
あまり役立たなかった	16.3
ある程度、役立った	25.6
大いに役立った	2.3

Q7_15 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の職員の所有資格や経験年数がわかる（SA）（n=43）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	53.5
全く役に立たなかった	7.0
あまり役立たなかった	20.9
ある程度、役立った	14.0
大いに役立った	4.7

Q7_16 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の職員離職率がわかる（SA）（n=43）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	60.5
全く役に立たなかった	7.0
あまり役立たなかった	20.9
ある程度、役立った	9.3
大いに役立った	2.3

Q7_17 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先が連携している医療機関がわかる（SA）（n=43）

	(%)
合計	100.0
（調べていない）	53.5
全く役に立たなかった	2.3
あまり役立たなかった	11.6
ある程度、役立った	30.2
大いに役立った	2.3

Q7_18 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先が算定している加算がわかる（候補先がどんな要件を満たしているか）（SA）（n=43）

	(%)
合計	100.0
（調べていない）	53.5
全く役に立たなかった	2.3
あまり役立たなかった	18.6
ある程度、役立った	23.3
大いに役立った	2.3

Q7_19 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／前年度の退去者数や利用終了者数がわかる（SA）（n=43）

	(%)
合計	100.0
（調べていない）	58.1
全く役に立たなかった	9.3
あまり役立たなかった	16.3
ある程度、役立った	14.0
大いに役立った	2.3

Q7_20 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先での一日の具体的な過ごし方がわかる（SA）（n=43）

	(%)
合計	100.0
（調べていない）	48.8
全く役に立たなかった	2.3
あまり役立たなかった	16.3
ある程度、役立った	23.3
大いに役立った	9.3

Q7_21 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／年間の催し物等の行事予定が具体的にわかる（SA）（n=43）

	(%)
合計	100.0
（調べていない）	53.5
全く役に立たなかった	9.3
あまり役立たなかった	16.3
ある程度、役立った	14.0
大いに役立った	7.0

Q7_22 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／具体的にどのように接してくれるか、ケアの詳細がわかる（SA）（n=43）

	(%)
合計	100.0
（調べていない）	51.2
全く役に立たなかった	2.3
あまり役立たなかった	23.3
ある程度、役立った	16.3
大いに役立った	7.0

Q7_23 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／ケアマネジャーなどからの提案を受けた候補先と類似の他の候補先がわかる（SA）（n=43）

	(%)
合計	100.0
（調べていない）	53.5
全く役に立たなかった	4.7
あまり役立たなかった	18.6
ある程度、役立った	16.3
大いに役立った	7.0

Q7_24 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／介護保険制度の概要や仕組み、使えるサービス、利用方法などがわかる（SA）（n=43）

	(%)
合計	100.0
（調べていない）	48.8
全く役に立たなかった	2.3
あまり役立たなかった	16.3
ある程度、役立った	20.9
大いに役立った	11.6

Q7_25 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／介護保険サービスを利用したときの見込み自己負担額がわかる（SA）（n=43）

	(%)
	100.0
（調べていない）	46.5
全く役に立たなかった	4.7
あまり役立たなかった	16.3
ある程度、役立った	23.3
大いに役立った	9.3

Q10 当時、介護サービスの情報を集めた理由をお答えください。（SA）（n=399）

	(%)
合計	100.0
家族等が介護サービスを利用する必要があったから	90.5
将来、家族等が介護が必要となったときに備えた後学のため	9.5

Q11_1 どこから、あるいは、どのようにして介護サービスの情報を集めましたか。（MA）（n=399）

	(%)
合計	100.0
インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）	50.9
自治体の窓口	34.3
地域包括支援センターの窓口	40.4
介護サービス事業所（者）の窓口	26.3
介護サービス事業所（者）が主催する説明会や見学会	6.3
介護関係のセミナーや講演会	3.0
介護に関する一般書や専門書、研究報告	4.3
家族や知人	22.6
自治体が発行する広報誌・パンフレット	14.8
地域包括支援センターが発行する広報誌・パンフレット	15.0
介護サービス事業所（者）が発行する広報誌・パンフレット	9.0
ケアマネジャーからの説明や提供のあった広報誌・パンフレット	41.6
介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができる場	3.3
その他	1.5

Q11_2_1 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めた』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。／介護サービス情報公表システム（SA）
(n=203)

	(%)
合計	100.0
ない	70.4
ある	15.8
わからない	13.8

Q11_2_2 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めた』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。／上記「介護サービス情報公表システム」以外の厚生労働省の介護に関するホームページやSNS（SA）(n=203)

	(%)
合計	100.0
ない	70.9
ある	13.8
わからない	15.3

Q11_2_3 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めた』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。／自治体の介護に関するホームページやSNS（SA）(n=203)

	(%)
合計	100.0
ない	37.4
ある	52.7
わからない	9.9

Q11_2_4 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めた』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。／地域包括支援センターのホームページやSNS（SA）(n=203)

	(%)
合計	100.0
ない	56.2
ある	33.0
わからない	10.8

Q11_2_5 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めた』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。／介護サービス事業所のホームページやSNS（SA）(n=203)

	(%)
合計	100.0
ない	30.0
ある	61.6
わからない	8.4

Q11_2_6 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めた』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。／居宅介護支援事業所のホームページやSNS（SA）(n=203)

	(%)
合計	100.0
ない	54.2
ある	35.0
わからない	10.8

Q11_2_7 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めた』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。／介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができるサイト（SA）(n=203)

	(%)
合計	100.0
ない	76.4
ある	8.4
わからない	15.3

Q11_2_8 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めた』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。／その他（SA）（n=6）

	（%）
合計	100.0
ない	0.0
ある	100.0
わからない	0.0

Q12_1 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の事業所や施設を運営する法人の法人情報がわかる（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	46.6
全く役に立たなかった	1.3
あまり役立たなかった	10.8
ある程度、役立った	36.6
大いに役立った	4.8

Q12_2 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の事業所や施設を運営する法人の経営状況がわかる※例えば、倒産のリスク、安全性、収益性、成長性に関する情報（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	60.2
全く役に立たなかった	2.3
あまり役立たなかった	14.3
ある程度、役立った	20.3
大いに役立った	3.0

Q12_3 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の基本情報（サービス種別、所在地、職員数など）がわかる（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	27.1
全く役に立たなかった	1.8
あまり役立たなかった	12.5
ある程度、役立った	47.9
大いに役立った	10.8

Q12_4 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先となる事業所や施設単位の経営状況がわかる※例えば、閉所するリスク、安定した事業運営を保証する情報（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	58.1
全く役に立たなかった	3.5
あまり役立たなかった	14.3
ある程度、役立った	20.1
大いに役立った	4.0

Q12_5 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先がこれまでに受けた行政指導の履歴や内容がわかる（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	67.7
全く役に立たなかった	2.5
あまり役立たなかった	13.0
ある程度、役立った	13.3
大いに役立った	3.5

Q12_6 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先における高齢者虐待等に関する市町村等への通報情報がわかる（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	67.9
全く役に立たなかった	3.5
あまり役立たなかった	13.5
ある程度、役立った	12.3
大いに役立った	2.8

Q12_7 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の認知症ケアに関する取組（人材育成など）の実施状況がわかる（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	55.1
全く役に立たなかった	3.3
あまり役立たなかった	14.3
ある程度、役立った	20.8
大いに役立った	6.5

Q12_8 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の新型コロナ感染防止対策の取組状況がわかる（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	63.4
全く役に立たなかった	2.0
あまり役立たなかった	12.3
ある程度、役立った	18.8
大いに役立った	3.5

Q12_9 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の災害などの緊急事態に備える事前対策の取組状況がわかる（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	63.7
全く役に立たなかった	2.8
あまり役立たなかった	13.0
ある程度、役立った	17.8
大いに役立った	2.8

Q12_10 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の高齢者の権利を擁護する対策の取組状況がわかる（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	62.9
全く役に立たなかった	3.3
あまり役立たなかった	13.0
ある程度、役立った	17.0
大いに役立った	3.8

Q12_11 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先が、利用予定者の居住地の近隣にあるかわかる（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	22.8
全く役に立たなかった	1.8
あまり役立たなかった	8.5
ある程度、役立った	46.1
大いに役立った	20.8

Q12_12 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先が、主たる介護者（キーパーソン）の居住地の近隣にあるかわかる（SA） (n=399)

	(%)
合計	100.0
（調べていない）	35.8
全く役に立たなかった	2.0
あまり役立たなかった	9.3
ある程度、役立った	39.6
大いに役立った	13.3

Q12_13 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先のサービス種別が、利用予定者の介護ニーズにマッチしているかわかる（SA） (n=399)

	(%)
合計	100.0
（調べていない）	29.3
全く役に立たなかった	2.3
あまり役立たなかった	13.5
ある程度、役立った	41.6
大いに役立った	13.3

Q12_14 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の職員の対応等の雰囲気がわかる（SA） (n=399)

	(%)
合計	100.0
（調べていない）	37.6
全く役に立たなかった	3.8
あまり役立たなかった	16.0
ある程度、役立った	34.8
大いに役立った	7.8

Q12_15 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の職員の所有資格や経験年数がわかる（SA） (n=399)

	(%)
合計	100.0
（調べていない）	57.4
全く役に立たなかった	4.3
あまり役立たなかった	13.0
ある程度、役立った	22.6
大いに役立った	2.8

Q12_16 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先の職員離職率がわかる（SA） (n=399)

	(%)
合計	100.0
（調べていない）	65.7
全く役に立たなかった	4.5
あまり役立たなかった	13.8
ある程度、役立った	13.5
大いに役立った	2.5

Q12_17 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先が連携している医療機関がわかる（SA） (n=399)

	(%)
合計	100.0
（調べていない）	36.1
全く役に立たなかった	3.0
あまり役立たなかった	10.8
ある程度、役立った	39.6
大いに役立った	10.5

Q12_18 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先が算定している加算がわかる（候補先がどんな要件を満たしているか）（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	54.9
全く役に立たなかった	4.0
あまり役立たなかった	14.3
ある程度、役立った	22.8
大いに役立った	4.0

Q12_19 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／前年度の退去者数や利用終了者数がわかる（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	64.9
全く役に立たなかった	4.3
あまり役立たなかった	12.5
ある程度、役立った	14.5
大いに役立った	3.8

Q12_20 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／候補先での一日の具体的な過ごし方がわかる（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	30.6
全く役に立たなかった	2.3
あまり役立たなかった	11.8
ある程度、役立った	41.1
大いに役立った	14.3

Q12_21 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／年間の催し物等の行事予定が具体的にわかる（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	37.8
全く役に立たなかった	4.0
あまり役立たなかった	13.8
ある程度、役立った	36.1
大いに役立った	8.3

Q12_22 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／具体的にどのように接してくれるか、ケアの詳細がわかる（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	28.8
全く役に立たなかった	2.3
あまり役立たなかった	13.8
ある程度、役立った	43.1
大いに役立った	12.0

Q12_23 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／ケアマネジャーなどからの提案を受けた候補先と類似の他の候補先がわかる（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	40.9
全く役に立たなかった	4.0
あまり役立たなかった	13.0
ある程度、役立った	33.6
大いに役立った	8.5

Q12_24 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／介護保険制度の概要や仕組み、使えるサービス、利用方法などがわかる（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	26.1
全く役に立たなかった	2.8
あまり役立たなかった	12.3
ある程度、役立った	45.6
大いに役立った	13.3

Q12_25 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。／介護保険サービスを利用したときの見込み自己負担額がわかる（SA）（n=399）

	（%）
合計	100.0
（調べていない）	22.6
全く役に立たなかった	3.5
あまり役立たなかった	11.0
ある程度、役立った	46.6
大いに役立った	16.3

Q15_1 どこから、あるいは、どのようにして介護サービスの情報を集めてみようと思いますか。（MA）（n=2066）

	（%）
合計	100.0
インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）	74.5
自治体の窓口	56.6
地域包括支援センターの窓口	29.2
介護サービス事業所（者）の窓口	18.8
介護サービス事業所（者）が主催する説明会や見学会	6.8
介護関係のセミナーや講演会	3.9
介護に関する一般書や専門書、研究報告	3.9
家族や知人	30.2
自治体が発行する広報誌・パンフレット	23.8
地域包括支援センターが発行する広報誌・パンフレット	13.0
介護サービス事業所（者）が発行する広報誌・パンフレット	10.1
ケアマネジャーからの説明や提供のあった広報誌・パンフレット	14.7
介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができる場	6.6
その他	1.0

Q15_2_1 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めてみようと思う』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）にアクセスしてみようと思いますか。／介護サービス情報公表システム（SA）（n=1539）

	（%）
合計	100.0
思わない	23.5
思う	76.5

Q15_2_2 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めてみようと思う』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）にアクセスしてみようと思いますか。／上記「介護サービス情報公表システム」以外の厚生労働省の介護に関するホームページやSNS（SA）（n=1539）

	（%）
合計	100.0
思わない	36.9
思う	63.1

Q15_2_3 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めてみようと思う』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）にアクセスしてみようと思いますか。／自治体の介護に関するホームページやSNS（SA）（n=1539）

	（%）
合計	100.0
思わない	22.4
思う	77.6

Q15_2_4 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めてみようと思う』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）にアクセスしてみようと思いますか。／地域包括支援センターのホームページやSNS（SA）（n=1539）

	（%）
合計	100.0
思わない	30.8
思う	69.2

Q15_2_5 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めてみようと思う』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）にアクセスしてみようと思いますか。／介護サービス事業所のホームページやSNS（SA）（n=1539）

	（%）
合計	100.0
思わない	31.8
思う	68.2

Q15_2_6 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めてみようと思う』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）にアクセスしてみようと思いますか。／居宅介護支援事業所のホームページやSNS（SA）（n=1539）

	（%）
合計	100.0
思わない	39.1
思う	60.9

Q15_2_7 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めてみようと思う』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）にアクセスしてみようと思いますか。／介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができるサイト（SA）（n=1539）

	（%）
合計	100.0
思わない	53.6
思う	46.4

Q15_2_8 前問で『「インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）」で介護サービスの情報を集めてみようと思う』と回答した方にお伺いします。次の機関等のホームページやSNS（※）にアクセスしてみようと思いますか。／その他（SA）（n=29）

	（%）
合計	100.0
思わない	0.0
思う	100.0

Q16_1 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先の事業所や施設を運営する法人の法人情報がわかる（SA）（n=2066）

	（%）
合計	100.0
全く必要ではない	6.2
あまり必要ではない	15.9
ある程度、必要とする	56.5
大いに必要とする	21.4

Q16_2 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先の事業所や施設を運営する法人の経営状況がわかる※例えば、倒産のリスク、安全性、収益性、成長性に関する情報（SA）（n=2066）

	（%）
合計	100.0
全く必要ではない	6.0
あまり必要ではない	14.6
ある程度、必要とする	52.4
大いに必要とする	27.1

Q16_3 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先の基本情報（サービス種別、所在地、職員数など）がわかる（SA）（n=2066）

	（%）
合計	100.0
全く必要ではない	5.9
あまり必要ではない	10.6
ある程度、必要とする	48.9
大いに必要とする	34.6

Q16_4 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先となる事業所や施設単位の経営状況がわかる※例えば、閉所するリスク、安定した事業運営を保証する情報（SA）（n=2066）

	（%）
合計	100.0
全く必要ではない	6.1
あまり必要ではない	12.7
ある程度、必要とする	51.6
大いに必要とする	29.7

Q16_5 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先がこれまでに受けた行政指導の履歴や内容がわかる（SA）（n=2066）

	（%）
合計	100.0
全く必要ではない	5.5
あまり必要ではない	12.5
ある程度、必要とする	49.3
大いに必要とする	32.7

Q16_6 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先における高齢者虐待等に関する市町村等への通報情報がわかる（SA）（n=2066）

	（%）
合計	100.0
全く必要ではない	5.7
あまり必要ではない	10.8
ある程度、必要とする	47.1
大いに必要とする	36.3

Q16_7 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先の認知症ケアに関する取組（人材育成など）の実施状況がわかる（SA）（n=2066）

	（%）
合計	100.0
全く必要ではない	5.6
あまり必要ではない	12.5
ある程度、必要とする	50.7
大いに必要とする	31.2

Q16_8 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先の新型コロナ感染防止対策の取組状況がわかる（SA）（n=2066）

	（%）
合計	100.0
全く必要ではない	5.4
あまり必要ではない	13.4
ある程度、必要とする	52.2
大いに必要とする	29.0

Q16_9 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先の災害などの緊急事態に備える事前対策の取組状況がわかる（SA）（n=2066）

	（%）
合計	100.0
全く必要ではない	5.5
あまり必要ではない	12.9
ある程度、必要とする	52.4
大いに必要とする	29.3

Q16_10 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先の高齢者の権利を擁護する対策の取組状況がわかる（SA）（n=2066）

	(%)
合計	100.0
全く必要ではない	5.6
あまり必要ではない	12.9
ある程度、必要とする	52.1
大いに必要とする	29.4

Q16_11 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先が、利用予定者の居住地の近隣にあるかわかる（SA）（n=2066）

	(%)
合計	100.0
全く必要ではない	5.1
あまり必要ではない	12.4
ある程度、必要とする	49.6
大いに必要とする	32.9

Q16_12 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先が、主たる介護者（キーパーソン）の居住地の近隣にあるかわかる（SA）（n=2066）

	(%)
合計	100.0
全く必要ではない	5.5
あまり必要ではない	15.7
ある程度、必要とする	52.0
大いに必要とする	26.8

Q16_13 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先のサービス種別が、利用予定者の介護ニーズにマッチしているかわかる（SA）（n=2066）

	(%)
合計	100.0
全く必要ではない	5.1
あまり必要ではない	11.3
ある程度、必要とする	47.3
大いに必要とする	36.3

Q16_14 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先の職員の対応等の雰囲気がわかる（SA）（n=2066）

	(%)
合計	100.0
全く必要ではない	5.1
あまり必要ではない	12.1
ある程度、必要とする	48.2
大いに必要とする	34.6

Q16_15 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先の職員の所有資格や経験年数がわかる（SA）（n=2066）

	(%)
合計	100.0
全く必要ではない	5.2
あまり必要ではない	17.4
ある程度、必要とする	55.2
大いに必要とする	22.2

Q16_16 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先の職員離職率がわかる（SA）（n=2066）

	(%)
合計	100.0
全く必要ではない	6.0
あまり必要ではない	21.3
ある程度、必要とする	50.8
大いに必要とする	22.0

Q16_17 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先が連携している医療機関がわかる（SA）（n=2066）

	（%）
合計	100.0
全く必要ではない	5.3
あまり必要ではない	12.3
ある程度、必要とする	47.2
大いに必要とする	35.2

Q16_18 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先が算定している加算がわかる（候補先がどんな要件を満たしているか）（SA）（n=2066）

	（%）
合計	100.0
全く必要ではない	5.5
あまり必要ではない	16.8
ある程度、必要とする	53.9
大いに必要とする	23.9

Q16_19 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／前年度の退去者数や利用終了者数がわかる（SA）（n=2066）

	（%）
合計	100.0
全く必要ではない	6.1
あまり必要ではない	20.3
ある程度、必要とする	52.4
大いに必要とする	21.2

Q16_20 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／候補先での一日の具体的な過ごし方がわかる（SA）（n=2066）

	（%）
合計	100.0
全く必要ではない	5.5
あまり必要ではない	10.5
ある程度、必要とする	48.1
大いに必要とする	36.0

Q16_21 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／年間の催し物等の行事予定が具体的にわかる（SA）（n=2066）

	（%）
合計	100.0
全く必要ではない	6.0
あまり必要ではない	24.3
ある程度、必要とする	55.5
大いに必要とする	14.3

Q16_22 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／具体的にどのように接してくれるか、ケアの詳細がわかる（SA）（n=2066）

	（%）
合計	100.0
全く必要ではない	5.4
あまり必要ではない	10.2
ある程度、必要とする	43.3
大いに必要とする	41.1

Q16_23 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／ケアマネジャーなどからの提案を受けた候補先と類似の他の候補先がわかる（SA）（n=2066）

	（%）
合計	100.0
全く必要ではない	5.2
あまり必要ではない	13.7
ある程度、必要とする	54.5
大いに必要とする	26.6

Q16_24 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／介護保険制度の概要や仕組み、使えるサービス、利用方法などがわかる（SA）（n=2066）

（%）

合計	100.0
全く必要ではない	5.2
あまり必要ではない	10.0
ある程度、必要とする	46.9
大いに必要とする	37.9

Q16_25 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとすると想定したとき、つぎの視点や情報はどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。／介護保険サービスを利用したときの見込み自己負担額がわかる（SA）（n=2066）

（%）

合計	100.0
全く必要ではない	5.2
あまり必要ではない	8.5
ある程度、必要とする	36.0
大いに必要とする	50.2

一般の方向け向けアンケート調査　自由記述

Q4 どなたのために情報を集めましたか。（いくつでも）3.その他

両親
知識として
仕事の為
仕事で
仕事
家内が介護福祉士

Q6-1 どこから、あるいは、どのようにして介護サービスの情報を集めましたか。（いくつでも）14.その他

区の保健センター
知り合いの介護士さん

Q6-2【Q6-1 で「1. インターネット（介護サービス事業者のホームページ等を含む)」と回答した方にお伺いします。】次の機関等のホームページや SNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。※「SNS」とは、ツイッターや Facebook などを指します。⑧その他

書籍
ケアマネジャー
有料老人ホーム協会のＨＰ

Q8【Q7 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。(それぞれ、ひとつだけ数字に〇をつける)】の項目の他、あなたが介護サービスの事業所や施設を検討するとき、あらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら安心できる事柄や情報を教えてください。（どんなことでも）（自由記述回答）

介護の内容、負担額。
介護度
空き状況、住んでいる地域のケアマネ担当
入居の際必要な金額や月平均の費用。年金だけで入居出来るだけ施設の名前。 あと、虐待などのことなど。
介護度と費用
利用料金
支援と要介護認定についてはっきり理解出来る様に説明シテ欲しい
もっと確かで新しい情報を載せるべき
介護に関する書類を何処で入手していいかよく分からないです
場所、サービス内容
暮らしの雰囲気や利用者の声
ケア情報
詳しい施設での過ごし方
介護負担料金がすぐわかる。介護度で内容・料金が変わるので
利用料金
実入居者の感想
生存退去者数、職員離職率、管理費等必要経費の値上げ状況等
場所、費用、職員の対応、施設の清潔度

Q9 介護サービスに関する情報を収集した当時を振り返って、「簡単に見つからなかった情報」、「探しにくかった情報」、「その当時に知っていれば、より上手く検討できたように思う情報」等を教えてください。（どんなことでも）（自由記述回答）

自己負担額だけ、知りたかった。介護の内容などは、今の所必要ない。
場所が分かりにくい
施設が以前の事故、事件で事業所の名前の変更をして居る所があると思うが、以前の名称だったころの事件、事故の事を書いてほしい。
介護度による補助金の大きさ
ケアワーカーが見つからない
良くわからなく、結局はケアマネジャー等に聞くことになった
保健センターのどこに相談すれば良いのかが分かりずらかった
事例が少なさすぎる
ここに書かれている書類の本を何処で探すのかよく分からないのです
わかりにくい
障害があり介護認定が無くても入れる施設が有れば
同じレベルの物の比較
事業所の程度
一度介護認定を受けると保険などに入れなくなることが知らなかった。
自費に、どのくらい費用が、かかるのか。
実入居者の正直な体験談
有料老人ホームに入居して 10 年。経営実態の無責任さに、今ホームは大混乱。しかし経営者の手腕・倫理感について入居決定時にどんな情報があればよかったかを判断するのは難しい。字数が許されれば、もっと書ける事
具体的には検討に入っていないが、やはり場所や費用

Q11-1 どこから、あるいは、どのようにして介護サービスの情報を集めましたか（いくつでも）
14. その他

直接電話した
病院内の相談支援センター
病院
国
病院の福祉課
病院の担当者

Q11-2【Q11-1 で「1. インターネット（介護サービス事業者のホームページ等を含む）」と回答した方にお伺いします。】次の機関等のホームページや SNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。※「SNS」とは、ツイッターや Facebook などを指します。⑧その他

検索結果
友人
Yahoo
グーグルなどのインターネット検索サイト
病院
介護について検索して出てきたサイトや SNS

Q13【Q12 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。（それぞれ、ひとつだけ数字に〇をつける）】の項目の他、あなたが介護サービスの事業所や施設を検討するとき、あらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら安心できる事柄や情報を教えてください。（どんなことでも）（自由記述回答）

ハートページ
ケアマネージャーがどこにいるのかという情報
要介護度、医療機関
治療が必要で医療機関に入院した時に、退院して介護施設に戻れるかどうかが知りたい。
施設の内容
サービス内容と料金
諸費用
金額、空きがあるか、どれ位の介護度の人を受け入れているか、医療機関との連携、
明確な費用　リハビリの時間　本人の散歩外出がどの程度出来るのか
費用
利用者の男女比　平均年齢など
食事の態勢
職員の情報・利用者さんがどのように一日を過ごしているのか、なじみやすい環境なのかが知りたいと思う。
入所の難易度
規模、サービス内容、空き状況
何に重点を置いたサービスがあるのか。
施設から退所を言われる事があるか。看取りまやってもらえるか。
すぐに対応できるか
信頼のおけるケアマネージャー
私立のものだけでなく、公立の部署にも相談をする。
費用負担額
金額
部屋の設備、スタッフ数
空き情報
実質の毎月負担額
施設の評判
夜間看護師が要るかいないか
費用について知りたい
介護施設の評価
介護認定の度合いで通所出来る出来ないを知りたい
個室で終身で入れる介護付き老人ホームを探している。金額がいくらくらいか心配。
冊子が欲しい
どこにどういう相談をしたらよいか
すぐに入居できるかどうか
具体的な連絡先
所在地
老人ホーム
かかる費用
料金
糖尿病などの持病がある人の受け入れがあるかどうか。看取りができるかどうか。
施設を見学して説明を受けた。
近所の人の口コミ。利用している人の声。

地区の介護事業所一覧
施設までの道順と最寄りの公共交通機関。
介護士のプロフィール
今は思い浮かばない
住所、病院との連携
入浴回数
利用者の年齢、性別
施設の内容
施設入居者の人数にたいする介護職員の数で手厚い介護か判断できる。
ケアマネージャーの連絡先
上記以外になし
具合が悪くなった時、すぐに医師に診察してもらえるのか。？医療
夜間の介護人員数、夜間とは具体的に何時から何時までをいうか
利用料金や介護内容・入居している利用者の利用経験など
サービス料金
職員の数
介護サービスの自己負担金以外にどのような費用がかかるのか。
口コミなどほんとの情報
1 日のスケジュール（食事の時間、お風呂の時間など）
相談できるところ
利用者に対する日常の対応、食事風景
スタッフのスキル。どの程度の介護力があるのか。
提携の病院
1 か月の料金
事業所や施設名、月当たり支払費用、介護施設、高齢者住宅の違い、介護ヘルパー人数
介護福祉士の給料情報。とにかく家内の給料が可哀想になるぐらい安い。
経営者の運営理念及び従業者の勤務状況
サービスの種類と金額
どんな対応か金額はどのくらいかかるか？
自己負担額がすぐわかったり介護の内容がわかればなおいい
何をどのようにしてくれるのか、どこまでやってくれるのか、窓口がわかる情報
ケアサービスの詳細情報
施設職員の情報
待機人数
クチコミ
立地場所・価格・内容がほしいと思います。
一般的な世間の評判
やっぱりたんの吸引の回数によって、介護施設か療養型病院になるかとかあったので、そういった情報や、一日の金額が大切。
利用者に対して良心的な対応をしてくれるかどうか
利用金額
施設内の雰囲気
常駐する看護婦やヘルパーの数、食事の内容、病気の対応
人員体制、ケアの内容、雰囲気、離職率、など
介護支援のリスト
設備、環境、内容を収集
価格

自宅から近いこと、どんなケアをしてくれるか
費用 要介護になって どこまでみてもらえるのか？
どんな生活を送れるか
部屋の間取り図　利用料金
実際の映像や職員の様子がわかるもの
利用者の声
費用の詳細、受け入れ可能な症状、面会や外泊などの許可の頻度、洗濯物ケアの有無、退所条件、見とり介護の有無
家からちかい
金額
国の助成
食事、施設の雰囲気
病気になった時の対応
市の広報や市役所に問い合わせる
順番待ち人数
いざという時の連絡先
受けることのできるサービス、それに伴う費用
いろいろな情報が書かれた冊子
費用
評判、口コミ、ハラスメントや虐待の有無、拘束などの実態
介護の内容
体験談
自己負担額は必要
施設のパンフレット
費用，空き人数
費用全般、職員数。
住所
介護者の人柄
ホームページ
サービスを受ける者の介護度
パンフレット
利用料金、受け入れ可能な要介護度　利用者人数などが一覧表になっていて、そこから調べられると比較しやすく、口コミなんかもあると助かる
ケアの内容
リハビリへの取り組み
入居条件
近隣の介護サービス事業所、サービス内容、特徴などが一覧でわかり、公的な支援内容などもわかる冊子が備えられていれば、あれこれいろいろ資料を集めなくても済むと思います。
担当者の情報
介護士や施設やケアマネジャーのレベルと費用
デイサービスの種類
提携先の医療機関。スタッフの資格別人員数。認知度別の利用者数
信頼できる情報
市町村発行の介護のしおり
どのような医療サービスが受けられるか
安心安全な施設か、医療従事者との連携が上手くいっといるか
スタッフの対応
料金について・どんなサービスが受けられるのか

費用は、介護職員数
近くに施設があるのか。介護士さんの対応
連携している医療機関名
費用の総額
対面で話ができる環境
費用の情報
マップ
施設の場所・どこまでのケアをしてもらえるか・病院連携
連絡先
希望してすぐに入所できるかどうか
役所からの情報
費用対効果
会社の存続年数
食事の内容
介護の程度や、本人のその日の体調に応じてどのように施設で過ごすことができるのか知りたい。
ケアの詳細、支えるサービス
普段の家での生活態度、性格、などノートに事細かく記入していると良いと思います。
介護者の自宅近くにある介護サービスの事業所が一目でわかる情報。
連携している施設特に特養もあるか等。
詳しいいパンフレット
施設で行える内容
いくつの事業所を比較出来るか判ること
身体障害者なので、情報は限られている。入居可能かどうかが知りたい
電気代
経費
施設入所に掛かる実際の費用、どんな状態なら受け入れて貰えるかの目安。
サービスの種類と価格
介護施設の会報
施設での介護内容
食事の内容・おやつも含めて
実家周囲の施設の分布
入所、入居に関係する条件など
住所、電話番号
実際に見学でき、話が聞ける
空き情報の調べ方がわかるといい
送り迎えなどの細かいルール
一人一人親身になって寄り添ってくれているか、不快な思いをしてないかが知りたい
職員の接し方
月額
介護施設の所在と名前一覧
毎月の利用金額
使用者の年齢別のパーセンテージ
チャットで質問
どんなサービスが受けられるか
経営状況、利用者の評価、設立年、職員の経歴と定着率
金額とサービス
施設の様子
要介護の度合い、基準。

実入居者の感想
施設のパンフレット
自宅の近くにある事業所、かかる費用、配置されてる職員数、年間の行事など、家族との交流行事など
支払額
職員の資格と人数
介護認定が変わった時の対応
実際に使っている人たちが困ったことを知りたかった
介護認定証や病理履歴、お薬手帳など
持病に対応して貰えるのか？
場所、費用、
職員の数（専門職
介護者の体調不良などで、急に利用することができるかどうか
軽費　サービス内容
介護施設の内容
利用料金
自宅近くの事業所
施設の設備の新しさ、入所者の健康状態
ある程度大きな会社が運営しているところを選ぶと思うので、その事業所の規模などがわかれば安心すると思います
親会社
利用者の声
介護サービスの内容が、解る資料
病気にかかった時の対応
施設や組織の詳しい情報
まだそんなに年ではないから、おおざっぱに調べただけで詳しいことは良く分からない。

Q14 介護サービスに関する情報を収集した当時を振り返って、「簡単に見つからなかった情報」、「探しにくかった情報」、「その当時に知っていれば、より上手く検討できたように思う情報」等を教えてください。（どんなことでも）（自由記述回答）

医療機関との連携
自治体からもらった冊子は事業者の一覧表だったが、施設の写真が載っていればいいのにと思った
10 年近く前の話。今迄縁のなかった介護施設だったが急に必要になり、自治体の担当窓口に出かけ相談した。事業所を訪問したら運よく利用できそうな事業所に出会えた。あまりに細かい決め事があり、読む余裕もなかっ
ケアワーカーの情報
ケアマネを使うときの料金
経営状態と離職率
空きがあるかどうかが一番知りたい。
知識が無いと何が頼めるかもわからない
入所までにかかる日数(予約をしてから入所できるまで)
どの施設も申込者が多く入所できない。
施設内の人間関係。
介護度で施設を入所できるかできないかがあることがわからなかったので断られることが多かった
どのくらいの人が待ちの状態か
他の利用者情報、雰囲気、スタッフの人柄
個人個人にあったサービスがしてもらえるのかどうか。
空きのある施設がなかなか見つからなかった

ケアマネジャーを探す時　情報が少なく　自分が希望するケアマネジャーが見つかるのに時間がかかった
利用可能なサービス
介護サービスがどの程度使えるかわからない
必要経費については細かくチェックしました。
症状が固定化したときに当該施設に入所続けけられるか
入所可能かどうか
支払い金額
施設の評判
職員の様子
利用金額を知りたい
費用
病院と自治体でケアマネジャーを紹介してもらい、いろいろ相談できて良かった
当初は何もわからなくパソコンで調べるしかなかった
病院や役所が丁寧に手配してくれた
月々の日用品などの諸費用
口コミ情報
実際の行動に移すプロセス
ネット
費用が高い。希望通りに行かなかった
地理的な情報はすぐわかった。待ち人数等はすぐには分からなかった。
どの病院と連携しているかどうか。看護師は何人常駐しているか。
施設に申し込んでもすぐには順番が回って来る訳ではないので大変だった。
自治体の詳細パンフレットがあればよかった
程度に合わせた事業所
入居者の一日のスケジュールと年間行事。
職員の性格、経験豊富かどうか
確かなクチコミ
ケアマネージャーにおまかせ
入居前　骨折したためその時の高い介護度で入居したため　翌年の介護認定まで高い利用料金を払った。介護認定再調査をすぐに依頼すべきだった。
施設が分かるマップ
訪問介護について
地域包括センターの情報
実際に利用するまでどのような情報が大切かが分からなかった。
施設じたいの数が　少なく選ぶのには満足しない
相談窓口
施設の空き状況
お風呂、食事
どのくらい待つのか、人気があるのか
親身になって相談できる人
どこもいっぱいで病院で進めさせていただいた所で検討しました。
虐待がないか、冷暖房がちゃんと使えるか程度のことぐらいしか調べていない
だいたい見つけることができた。
すぐ入所できる施設があるかどうか
リハビリをしてくれるのかどうか

インターネット、パンフレット、ショートスティ先の施設、いろんな所を調べましたが、施設入所に関してはケアマネージャーさんの紹介で決まりました。色々検索しましたが、ショートスティ先の方から情報を獲ました。
国の腰の重さ。
有料老人ホームを退去しなければならなくなったときに入居可能な施設の提示等が全くなかった
夜間、休日の介護状況
具体的な情報
転院する病院の情報
近所に介護に関する相談窓口などがあれば安心して相談できる
介護タクシーにしても介護サービスも何をどこまでやってくれるのか全くわからなかった。また窓口もどこへ行けばいいのかもまったくわからなかった。
個々のデイサービスの特徴
入所施設の入浴施設などの情報
入所の条件。酸素が必要な状況だったので肺入れる施設が限られた。
情報を収集しても現実的に話が進めないと感じた
入居者の空き情報がわかりにくかった。
待機人数
1 つは心臓の回復リハ退院後の訪問リハ利用。少し認知症が出てきてたので運動療法と共に五感を刺激するようなリハを期待したが内容的に期待外れだったので事前に時間内での内容や流れをもっと知りたかった
いつ頃、入れるか
ケアマネージャーに相談しても全く相談に乗ってくれなかった。自分で探してくださいという事でした
ケアマネージャーの依頼
ケアマネジャーが近くにいれば
ケアマネジャーの情報
チャットで質問
デイサービスの事業者によって、送り迎えのルールの細かい所がちがった
どこがいいのかあるいは他との比較
どこに相談したらいいか
どこも良くしてくださり感謝しかない
とても良くして頂いて、気になる事が無かった
どれくらい待てば入所できるか
なかなか入れない
ほしかった情報は殆ど得ることができました
まち人数
もう３０年以上前なので、身体障害者向けの情報はほとんど手探りで探すしか無かった。
やはり使用料
リアルな事情が分かりにくい
安価な施設
一時金の扱い方（返金有無等）
一日の流れの実際
何人か知り合いによると、なかなか入るのは難しそう。
家族の体験談
家族の負担
介護サービス
介護サービスがどんなものか全く見当がつかなかった。どの程度の介護度だとどんなサービスが受けられるのかもっとわかりやすくしてほしいし、介護度の基準もよく分かりません
介護サービスと一口に行っても、障がい者、高齢者と区別があったりして本当に必要としているサービスに結びつけることができるような配慮が行政にもっとほしいと感じた経験がある。

介護サービスよりも看護サービスを推奨する
介護に必要なレンタルなどの事が分かりにくかった
介護のシステム自体分かりずらかった
介護は何処まで診てもらえるのか？
介護を必要とした時に、まず何をどうしたらいいのかわからない
介護士や施設やケアマネジャーのレベル
介護支援の情報
介護施設でどこまで医療してくれるか
介護職員の雰囲気
介護度による月々の利用料金など
介護認定とどのくらい待たされるのか
介護費用
介護保険で行える介護
介護保険の利用の仕方について
介護報酬の仕組み
活動内容
看取りの基準
基本具体的な内容は何も分からない
休業について
具体的なケアの内容、質、人員
具体的な費用
具体的に探すところまで行かなかったので該当する経験がない。
空きがあるかどうか、現在何人待ちなのか
空き情報
空き状況
経営主体の実績
見学情報
口コミ
行政が、何処にあるかわからなかった。
施設がどこにあるのかがわからなかった
施設での過ごし方が通り一辺倒に書いてあるだけなので、もっと細かく状況に応じた対応の仕方がほしい。
施設に入る前段階にできることがあったのかと
施設の介護方針
施設の経営状況
施設の雰囲気
施設名称で、どの程度の介護をしてくれるのか決まっていたが解りにくい。
事業者の質
持ち込みできる丁度品
自己負担額
自己負担額の内訳
自治体の窓口
実際に利用する前に、お試しでも参加することができるのかどうか
実際の利用者の声
実入居者の正直な感想
受けられる医療行為
住民票がないと入れないところがある脳疾患がある人を受けてくれるか
住民票の住所でそこを利用できるかどうかが不透明でした。

初めは、とにかく分からないので先ずは地域包括支援センターに行って相談する事、そして 2 番目に事業所のケアマネジャーを自分で探す事、それからどうするか？ケアマネジャーと相談しながら進める事
所得に応じてトータルでかかる費用が点数表記などでわかりにくい。この年収ならトータルでいくらなどの予めの費用を分かりやすく表にしてほしい。あとどれぐらいで入所出来るのか、または一生出来ないのか。
詳細
職員数
食事のおいしさ
寝たきりになっても入所続けられるのか
心療内科対応
他病院へ通院する際の介護タクシーや付き添いについての具体的な情報(利用料金に介護保険が適用できない場合など、分りにくかった)
待機率など
貸し出し用具・サービスについて
退去に関する必要な要件
地域ごとに何か所かある
長年に渡る腰の傷みの原因と対策と、近くの医療機関
追加事項料金
提携先の病院
田舎でしたので、施設の場所が見つからずちょっと難儀しました。
当時（12 年前）はまだ SNS など情報網がなかった。
当時は空いている施設がほとんど無く、入所までの期間が長かったので苦労しました。
当初より、基本情報を与えられていたので、情報は十分あった。
入院や老健施設
入居できる施設を調べて入居できるかどうかが難しかった。
入居後の変更事項、
認知度別の利用者数
費用
費用の安い介護施設
必要とする情報が載っている資料数が多すぎて、確認するのが大変でした。
病院からの紹介
病院の付属施設のような施設だったので不適切な薬を出されて悪化した
病院の連携
病状との関係、医療との連携の具体的内容
訪問するときの仕組み
本人が行きたいか入りたい施設か？
無駄に情報量が多い
要介護 2 の場合、選択肢が少なくて困った。その施設によって要介護度の受け入れがハッキリしていないところもあり、利用してみたい施設に直接電話して見学するのも勇気が必要だった
利便性が良いところは、順番待ちだったこと
利用手続きの流れ
利用情報
利用代金の割引料
理想と現実の差
連携施設 t の価格合計
老健はよいが 6 か月しかいられないとか、一日の金額が変わったりするので、お金面やいつ入居できるかわかるとよい。

Q15-1 どこから、あるいは、どのようにして介護サービスの情報を集めてみようと思いますか（いくつでも）14.その他

以前　介護の仕事をしていた
有料老人ホームの職員
娘にインターネットをお願いする

Q15-2【Q15-1 で「1. インターネット（介護サービス事業者のホームページ等を含む)」と回答した方にお伺いします。】次の機関等のホームページや SNS（※）にアクセスしてみようと思いますか。※「SNS」とは、ツイッターや Facebook などを指します。⑧その他

病院
介護をしている人に聞く。
介護用品を扱うネットショップ
かかりつけ医への相談
検索結果で表示されたサイト
介護関連情報
まだその時期が来ないので、もし来たら情報を集めて見たいと思う
比較サイト
知人や介護関係者に聞く

Q17【Q16 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとする想定したとき、つぎの視点や情報をどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか)。(それぞれ、ひとつだけ数字に〇をつける)。】の項目の他、あなたが介護サービスの事業所や施設を検討するとき、あらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら安心できる事柄や情報を教えてください（どんなことでも)。(自由記述回答)

1 人の介護者に対する職員数
1 日の具体的な過ごし方や職員の対応や雰囲気が分かれば少しは安心できるかななと思います。
1 日の仕事内容
1 番最初にやることは何か知りたいです。
いざとなった時に何処に相談したらいいか
いつ頃入所できるか
いつ入所できるか
いろはの記載されたもの
インターネット
インターネットの検索
おおよそのかいごりょうの提示
おむつを替える回数
かかる費用
かかる費用と仕組みや保険の点数　（基本的なこと）
がを介護を要する病気になっているのだが、そもそもデイサービスとデイケアの違いとかも分からない、まずそのような基本的な情報を知りたい
ケアマネージャー情報
ケアマネジャーの連絡先、介護保険の利用の仕方の分かる冊子
これで充分だと思います。
コロナなので面会のシステム
コロナの中の面会の仕方、食事内容
コロナの流行時の面会
サービスの情報と金額
サービスの内容と自己負担額が知りたいです

サービス受給資格と費用
サービス内容
スタッフと、どの程度関わるのか。スタッフのレベル。
その施設や利用している人の評判が知りたい
どこで何を聞けばいいのかわかりやすく紹介してくれること
どこで情報を得たらいいか
どこにあるのかが大事
どこに相談すればいいか、分かるもの
どのエリアにどのくらいの数があるか
どのくらい待てば入れるか
どれくらいケアできるかですね。
どれくらいの費用がかかるのか。
どんな介護がされるか
なんでも
ネットでの紹介があれば良いのでは
ネットで十分
ノート
●●の施設の内容が知りたい
パンフレット
パンフレット、行政の目が届いているか、人命に関わる事がきちんと守られているか
パンフレットみたいな物
やはり、毎月かかる費用が一番知りたい。
やはり運営会社が安定してるか費用がいくらぐらいか
よくわかりません。介護保険自体どこまで使えるか疑問です
リーフレットや書類
リハビリをどの程度して頂けるか
わかりやすい利用料金表が必要です。
医師が在中しているか
一人だから不安と言えば不安将来
一人の介護士が同時に何人みているか？、ということ。
営業日
何でも相談窓口
価格
家から近いかどうか　費用はどれくらいか
家の近くで
介護
介護サービスの経営状況の公開を知る
介護サービスを利用するにあたりわかりやすい利用金額が書いてある表があればいいと思いました
介護サービス事業者●●パンフレット
介護について詳しくサイトに掲載してること
介護に携わる人達の経験年数
介護の概要と金額
介護を必要とする人がまだいないのでよくわからないが、必要となったらすぐサービスは受けられるものなのか？手続きは面倒でないのか？費用は？などわかるといいです
介護士さんの評判
介護施設の評判
介護施設までの距離、費用
介護者の人数(小規模なのか)や介護者の要介護の度合い、料金体系

介護職員の質
介護度が上がっても　面倒を見てくれるのか
介護費用の概算
介護保険
介護保険で受けられるサービス一覧が手元にあれば便利かなと思います。
介護保険の使えるサービス
外国人労働者の数
各サービスの連絡先一覧
顔と顔を合わせること
既設の情報あつめ
虐待が無いか。
近所の介護センターの所在
近所の人の体験話
近隣の施設の有無
金額
金額　職員の把握
金額がいくらかかるか具体的に知りたい。
金額など
金額の概算
金額一覧
金銭的なこと。
具体的な自己負担額
具体的な負担額の計算方法
空き状況
経営財務財務状態
経営者の人となりがわかるような情報　運営母体の情報　施設と地域の関係がわかる情報
経済的な事
経費について
月々の費用
月々費用が知りたい。
建物の安全度、築年数
県別
見学して雰囲気、作り物でない雰囲気
見学や体験ができるかどうか
現在の入居への手順と確立などを具体的に知りたい
現状でよい
虎の巻みたいなまとまった基本情報があればこちらの理解が早くなって良いと思います
候補先の基本情報
口コミ
行政指導の有無
高齢者だけでなく、身体障害を持った若い人でも入所可能なのか気になる。
今のところ具体的な情報等はない
今は生保の介護保険に加入すべきか検討中
今後どのようになっていくのかもわからない
今迄住んでいたところからの距離は？
最寄りの公的相談先
最新の設備、介護士の質、評判
最低必要経費一覧。

災害が起きたときの対応
在宅の支援の有無
市の広報
施設、働いている人の評判
施設が個室で、介護者がきちんと飲み薬等の管理をし病院ときちんと連携していること。
施設でのサービス内容がはっきりわかるようにして欲しい。
施設の基本理念
施設の規模や利用料
施設の空き情報
施設の空き状況
施設の経営状況と高齢者虐待有無の履歴を知りたい
施設の口コミ
施設の詳しい画像
施設の場所と施設の雰囲気がどの油な感じか知りたい
施設の場所情報
施設の情報
施設の設備、監視カメラなど
施設の利用者や家族の口コミ情報
施設の利用料金
施設を訪問して入居者の様子を知りたい。
施設を利用してる人からの情報
施設一覧表かあれば便利
施設職員が働きやすい環境がどうかわかる資料
施設利用に掛かる費用の目安
事業者の営業方針
事業所のパンフレット
事業所の規模、利用料金
事業所の雰囲気　一日体験
事業所の雰囲気や利用者さんの声
事業所や施設の健全性
事業内容、金額、立地、周辺環境、
事件事故があった施設の情報
事前に見学できるのか
自己負担金
自治体
自治体からのパンフレットなど
自治体のサポート
自治体の電話番号
自然景観や街並みなど周辺の様子を示す写真
自宅からちかくて送迎に時間がかからないかなど
自宅での介護について
自宅の近く
自分たち夫婦が高齢になって老々介護になった時の対処法
質問事項
実際に行ったことのある人の口コミ
実際に利用している人や家族の声
実際の利用者の生の声
実際の流れ

手続きに必要な物
終身希望だから見取りまでやってもらえるか
住居の近くの情報
出来れば現在の住まいから１時間以内の所
上記のことが簡単に比較できるサイト
上記のような情報がネットで確かめられることが今後あるのでしょうか？介護する人はいませんが、介護されるのは、私自身になると思いますので、知る必要があると思います。
上記の項目がネットで分かれば安心できると思います。
上記の項目を分かりやすく説明して頂けたら充分だと思います。
上記情報があれば良い
場所
場所、必要経費
場所、料金、対応の仕方などかスマホなどで直ぐに調べられるといいです。
場所。金額
場所と費用
蒸気の項目で網羅している。
職員の勤務体制、とりわけ夜間につての対応状況。また、職員各々の経歴等職務に関する参考事項。
職員の資格、人数
職員の人柄
職員の数、運営の仕方
職員の数、経営状態。
職員の評判
職員の雰囲気
食事の内容
食事の内容等々知りたいです。
食事内容
信頼性がよく分かるような事柄（ケア方法、スタッフ個人に対するレビューみたいなものがあるとどのようなスタッフかがわかりやすい）
申し込み方法
身内が包括支援に勤めている。
清掃が行き届いているか。設備のメンテナンスもきちんとしているかどうか。
全て
素晴らしい
窓口が多いように感じるので、一括でわかる資料が欲しい
窓口の明確化
他の利用者さんの実際の声
待機している人の数
男女比率
値段
地域の介護施設情報
地域の施設の詳細情報。
調査
直ぐに必要になったとき事前に分かっていたら安心です
追加料金が必要なのかどうか
提携する病院、医院
提携先の病院など
提携病院の数
途中で医療機関に入院し、その後退院してからの対応方法。

働いている人の意見
同一事業所における勤続年数。
特に　今は必要なし
内容と使い方
入会金、1 か月の利用料金
入居できる順番
入居金額、月々かかる費用などがわかりやすいと助かる
入居時の費用・最短での入居日数・コロナかでの対応状況
入居者からの情報
入居者の感想
入居者の情報
入居者の総数、平均年齢。
入居者の雰囲気
入居者の平均年数（どれくらいの期間そこで暮らしているか）
入居者や職員の男女比率
入居出来るか
入所したら総額どの位かかるのか？
入所した時の金額
入所者の回転率
入所費用と入所後の追加費用
認知症ケアの取り組みがしっかりしているか
年間の利用料金
倍率
比較できるもの
比較できる情報
被介護者を預けている家族の施設に対する評価評判も是非知りたいところです。
費用
費用　死ぬまでいられるか
費用、介護内容、入所者への対応
費用、距離
費用がどのくらいかかるか
費用がどの程度かかるか
費用がどれだけかかるか比較ができる資料
費用とケア内容
費用とサービスの範囲
費用などの詳細
費用の総額
費用負担額
費用面
費用面が心配
必要な金額がしりたいです。
必要な時にすぐ入居できるか
必要経費
評判
病院と連結していること
負担額
部屋の大きさと人数
平均的な施設滞在年数

補助金が受けられるかどうか。
毎月の費用
毎月の利用金額
毎月もしくは年換算で、一体いくらかかるのか
夜間の時間帯に、何人の職員がいるか。その職員のレベル。
利用できる時期が早いかどうか
利用までの一連の流れ
利用金額
利用者からの評価、評判
利用者から自分自身が欲するサービスを心よく受ける事が出来ないと聞く。　介護認定に公平さがないのでは?と感じる事がある。認定の基準を知りたいですね。
利用者が安心して安全・快適にすごせるか
利用者の 24 時間スケジュール。
利用者の家族の口コミ
利用者の感想など
利用者の口コミ
利用者の口コミ、評判等
利用者の口コミ情報
利用者の声
利用者の満足度
利用費用
利用料
利用料金
利用料金がどのくらいかかるのか
利用料金など
利用料金など説明
料金
料金、入所条件
料金表
連携している医療機関
労災情報
パソコン情報
費用、評判、施設や食事、決まりごと、入居のシステム
身の回りの手助け
会計報告
最低必要費用
利用者の家族の生の声
費用などの詳細
サービス内容と費用の比較ができる情報
準備しなければいけないリスト
どのような対応をしているかの比較資料(金額面も含む)
具体的なシステム
対応の仕方、リハビリについて
インターネットで入手できるパンフレット
やはり利用料金です
一人に対する必要な介護人数、介護所からの出入りの自由
規模、金額
価格

人的体制
空室状況
介護の仕方
ひと月にどれだけの費用がかかるか！
施設の評判
地域包括支援センター
利用手続きの方法
事業所の詳細と実情
サービス内容と価格
施設やスタッフの評判
利用料金
利用者の声
自己負担額
料金とそく利用可能か
利用者家族等の評判
一般的な費用
環境
病気のなった時どのようなケアをしてくれるのか。
上記のような内容です
介護保険サービスについての仔細
ソーシャルメディア
必要な資金
交通マナー
必要経費のクラス分け
電話番号などの連絡先一覧
目が届いているかどうか
介護サービスの種類
介護サービスの内容と値段
１か月分の負担額
1 日の過ごし方
24 時間対応可能かどうか
行政指導の履歴は必要
アクセス
いざという時にすぐ動いてくるか
いじめはないか
いつでも見学できるか
いつでも入居者の様子を確認できるシステムの設置状況
インターネットで
お金がいくらかかるかに尽きる
お金に関する情報
お金の対策
お試しの有無
お値段の設定金額がしりたい
かかる金額を分かりやすく
かかる費用
かかる費用を細かく
ぐたいてきなりょうきんりょうきんが知りたい
ケアの詳細

ケアプランに対する評価状況
これで十分
サービスが受けられるか心配
サービスや事業所の地図と図示
サービス内容
サービス内容、費用
サービス内容と自己負担額
サービス費用を詳しく知りたい
しせつのケアの詳細　介護保険制度の仕組み
スタッフの人柄
スタッフの性格
そのときにならないと具体的なことはわからないが、快適に過ごせるための最大の努力は惜しまない
その概要
チラシ
チラシなどの情報
どういうサービスを利用できるか
トータル的な費用
どこに情報を求めればいいか。
とにかく入居できる範囲条件等、どこを利用できるか等を広範囲で知りたくなると思う。そういったことをふくめて身近な広報誌などによって発信をしたり小冊子で配ることも望む
どのくらい費用がかかるか
どのくらい費用がかかるのかを知りたい
どのようなサービスが使えるのか知りたい
どのような介護が受けられ費用はイクラ
どのような状態の利用者が多いのかや、利用料金の試算
どのように動いたらいいのかがわかる順番表
どの様な無い代で運営されている蚊帳食事内容の介護員の補助作業など
トラブルがあった時の相談窓口
どれくらいの費用がかかるのか
どれくらい金額がかかるのかを知りたいです
どれくらい待てば、そこに入所できるのか
どんなサービスがいくらの負担でうけられるか
どんなサービスが受けられるのか。
どんな些細なことでも事件性の有無
どんな事業所が有るのか。
どんな場所で、従業員人数等
どんな人が利用できるのか？
どんな待遇が受けれるか
どんな有資格者がいるか
パンフレットがあると調べやすい
ブラック情報
ペット持ち込み可能か
まず家の近くにあるかどうｋ
まず金額、世話をしてくてる程度。
まだ情報収集はしていないが、自治体、包括支援センターを利用したい。
メモノート
やはり自己負担額一番心配です。
やはり費用の問題　要介護が増えた時　最終　どれだけかかるのか

ランニングコスト
リハビリをしているか？
リハビリ施設等と併用
レビュー
安心して高齢者を入らせる事が出来るかどうかです。
安心して預ける事ができるかどうか。
安心安全
安全性
安定した事業所
医療が 24 時間体制か、看取りはあるか
一月にかかるお金
一時金が必要かどうか
一日の流れ、ケアの詳細
一般のクチコミ
一番最初にどこに相談するか
運用
延命措置をどのくらいしてくれるか
何をしたらいいのかがわかるもの
何処までの介護サービス？
価格や業者の情報
価格帯
価格的なことが分かるもの
価格比較情報
家から近い
家族のインタビュー掲載情報
家族への報告
過去の行政指導
介護サービスを受けられるのに必要な条件など
介護サービスを利用した時の負担額
介護サービス一覧
介護される方が気持ちよく受けられるか？老人ホーム慰問時、介護士によって介護される方の明るさ全く違いました
介護の具体的な方法
介護の料金システムの早見表
介護を受ける人の医療情報
介護士の性格
介護施設の一覧表のようなもの
介護施設の情報利用料等
介護施設の費用
介護先の良い所の紹介
介護度の違い
介護認定がどのくらいの人を対象にしているのか。
介護費用　介護職員の対応　介護施設の設備
介護保険が使えるか。自己負担
介護保険書
介護保険制度
介護用消耗品調達先
各施設の特徴、アクセス方法、料金

核施設の全体、及び詳細情報が判るリスト
確実に入所できる介護施設の案内
看護師が常駐しているか、夜間の見守り状況
看取りまでしてもらえるかどうか
関連したチラシ
基本情報
基本的なシステム
基本的な必要経費
希望に応じて
虐待などしないか職員の様子が知りたい
虐待などの行政指導が入っていないか。人員体制が万全か。
虐待の履歴
居室の広さや配置、提供される食事内容、リハビリの有無
緊急にサービスを使いたい時の対応
緊急時の対応
緊急性
近くにあるか
近くにあるかどうか
近くにある施設
近くの施設
近さ、値段。
近隣にどのような施設があるかということ
近隣の介護施設一覧
近隣の施設の情報、料金
金銭的な事　安心していられるか。雰囲気が良い事
金銭的な面
金銭面。受けられる支援や補助、利用できるサービスや制度、かかる費用、どこにあるか、等
金銭面での不安がありますので、介護サービスが値上がりしないかとか、オプション料など変動にならないか、しっかり把握できると安心です
区民だより
区役所の電話番号。
具体的な介護情報と金額
具体的な費用
具体的な毎日の行動
空き情報
空き状況
空き人数
契約までにかかる時間
経営状態
経営破綻した場合の入所者の扱い。他の受け入れ施設の斡旋等あるのか？など
経費
月額、年額の諸費用や支払い方法など
月額費用
月額利用料金
月々の自腹金額、施設の虐待などのマイナス情報、希望内容と同程度の近隣の他の施設
月々支払う必要がある金額
見学が可能か否か
見学出来る事

現在、支援 1 をいただいている。
現在の必要費用と、この先 3 年間の展開・費用予測など
交通機関
候補施設の連絡先リスト
候補先が算定している加算
候補先の運営や事業内容を把握しておく。
公的金額の利用
公表されている事実よりも実際にどう扱っていただけるのかが気になる
広告・チラシ等々を保存してますが、特にはまだ、....
広報誌
広報資料
行政との絡み
今までに事件や事故がおきていないか
困ったときの相談先
仕組みや使えるサービス
使用できる回数。
使用料
市町村の HP を開いたら分かりやすく提示されていること
市役所など行政の相談できる窓口 j 情報
支払方法、
施設ごとの注力している事柄
施設ごとの要件、施設等の比較対照表
施設においての虐待状況等の報告
施設に入所してからかかる費用の全体
施設のパンフレットなど
施設の一覧表
施設の概要
施設の基本情報
施設の経営状態と自己負担額が知りたい。
施設の建物の構造
施設の写真や介護者の人柄がわかる情報
施設の場所、料金、常勤医者看護婦、常勤介護士数
施設の場所および写真など
施設の設備・利用者の口コミ
施設の耐震性。
施設の大きさと利用金額
施設の定員と職員の数
施設の電話番号一覧表があれば安心
施設の評判
施設の評判とスタッフの質
施設の立地　道路状況
施設までの出迎え、対応
施設や状況の写真などリアルタイムで知りたい
施設を直接見学できること
施設情報
施設内雰囲気
施設名

施設利用者（差支えがあれば匿名でもよい））の方からの偽らざる気持ちを知りたい。ようやく入所できた施設に我慢して介護を任せることは辛いと思う。
施設利用料
死亡時の手配等
資金
事業者一覧
事業所が乗っている冊子
事業所での様子をみる
事業所のサービスの質を数値化したもの，ランク
事業所の質や内容がわかる提示
事業所の場所や経営母体
事業所の内容
事業所の評判
事業所の連絡先
事業所へのアクセス
事業所や施設の TEL・URL
事業所や施設をまとめたサイトや冊子があると良い
事業所職員・担当者等の待遇・平均年齢等
事業所名
事故発生状況など
時間、費用、提携している病院
自己負担
自己負担、施設の対応、評判
自己負担額がどれくらいになるのかということ
自己負担額がわかること
自己負担額介護の内容
自己負担金の詳しい金額
自己負担金の早見表
自治体という言葉
自治体の資料
自宅から、近い所。
自宅からの距離と、サービスにかかる料金
自宅から近い。
自宅に近い場所
自分の住む地域のサービス
実際に見に行く
実績
写真
車椅子
取り敢えず上記で十分かな
手続きの流れ
受け入れ可能な状態・必要経費
収入金額
周りの人からの情報
終身介護を受けられるか
住む地域のすべての施設の名称や場所、アクセス方法などの情報かあれば調べやすいと思う。
出来れば、介護等は受けたくない。
初めてなので、何から始めたらいいかがわからない

初めて介護を受ける人のためしおりみたいなものがあると良いかな。
初期費用
所在地
所在地　部屋の画像　食事
所在地、必要金額、ガラス張りの内容
所在地と費用(負担金)など
詳細な諸費用、介護士の人格
上記で十分だと思う
場所
場所、費用、規模、職員人数
場所とサービス内容
場所と環境
場所と利用条件
場所と料金
場所金額
情報収集の流れ
条件や利用料金
状況を見て判断してくれる
職員が意欲を持って働いているか？
職員の人数
職員の対応
職員の対応の仕方
職員の離職率、
職員情報
色々な面の金銭的費用介護の仕方
色々の所の負担額
食事が、美味しいか
食事のボリュームと味
食事のメニュー
食事の世話
食事の内容
食事の内容、給食業者
信用できる施設
寝たきりになった時の対処法
心のメンテナンス
申し込みから入居までにかかる期間
真実の情報
親身になってくれるか
親切なこと
身元引受人の有無
正確な情報
設立何年経っているか
全体のあらまし
全体的な雰囲気、また地域での評判
相談窓口
窓口さえ分かればと思う
総合的な金額
総合的に判断できる内容

送迎
体験入居が出来ること。施設の評判。
待機者数のわかるもの
大まかな年間必要経費と支援・介護の認定要領
大体の費用の目安
担当者と話をしないと分からないと思う。
知人に介護施設で働いている人がいるので、まずその人に聞くと思う。パンフとか読んでもわからない事が多いと思うので。
知人の話し
地域での評判
地域の介護サービス事業手帳など作って欲しい
地域の回覧板的なものがあれば
地域の密着度
地域包括支援センターの場所
地元にある介護施設
地元の情報
丁寧に教えてくれる場所と人
直近 1 年程度の離職率や退所率
通いやすい
電話番号
特養老人ホームの空き状況確認
内容確認したい
日頃の外出の状況
入居できるかの可能性
入居時と毎月時の費用がはっきりしていること
入居者が病気の時などの看護の経験のある人の有無
入居者の本音を聞きたい
入居者数と室内面積
入居条件
入居費用
入所して　終生そこで過ごしたいと思ったらどれくらいの費用を覚悟しておいたら良いか知りたいです。
入所可否
入所者の経験談
入所者の満足度、施設の人気度ランキング
入所費用
年間の利用料金
年間費用、サービス内容
費用　重篤時の医療体制
費用、サービス内容
費用、介護内容
費用、口コミ
費用、清潔かどうか
費用がいくらかかるのか
費用と経営の安定性
費用と職員の質
費用など
費用について

費用に関すること
費用に付いて、詳しく知りたい
費用のこと
費用のことが気になります
費用のことや職員数、看護士の数
費用の問題
費用や、その施設を利用した人の感想などが分かれば検討の材料になると思います。
費用や、内装の雰囲気、介護職の方の全員の顔写真やプロフィールなど
費用概算が分かりやすいこと
費用及び過去の不祥事
費用等
費用面や対応状況に付いて
必要とする経費
必要な負担額がある程度把握できれば
必要になる書類
必要経費
評判
評判とうわさ
評判や料金
病気歴
負担額
福祉に相談
分かりやすいキーワード
平均的な介護予算。
保険でどの程度賄えるのか。自己負担額
保険証
補助がどれだけでるか
補助金が有効活用されているか。
補助金申請
補助金制度の有無
母体企業の安定性
法人情報
訪問診療医師が近隣にいる
本当の自己負担額
満足度
満足度調査
面会交流
面会頻度と時間
面会方法　持ち込める荷物
夜間のサービス内容
友人との情報交換
予算の提示
予約まちの人数と金額
予約情報
要介護の認定
要介護度に応じた自己負担額
要介護度や要支援等の利用基準
利用するには料金が適切なことが

利用可能な事業者の一覧
利用経験者の評価
利用者の意見
利用者の意見も聞きたい
利用者の感想など
利用者の情報
利用者の生の声
利用者の雰囲気
利用者の満足度
利用者や家族の満足度
利用者一人に対してのスタッフの数。
利用料金
立地　費用　過去になにか問題なかったか
立地場所の様子
立地状況、部屋の間取り、一日と一月のカレンダー、職員さんの数と顔、入所者の人数と介護の程
料金、設備
料金、雰囲気
料金が発生するのか
料金に関すること
料金はどのくらいかかるのか
料金や入居期間など
料金体系
連絡、相談がいつでもできれば
連絡先
連絡先一覧
連絡方法
老人への言葉づかい
老人対策の紹介をお願いします
和気あいあいとした雰囲気

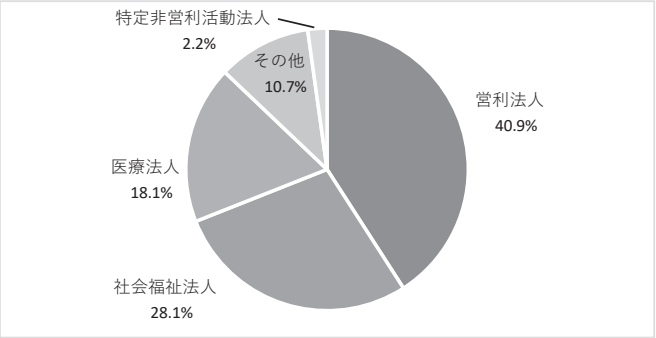
居宅介護支援事業所向け調査　単純集計表

Q1 所在地(都道府県)(n=995)

調査数	北海道	青森	岩手	宮城	秋田	山形	福島	茨城	栃木
995	4.1	1.1	1.1	1.3	1.5	0.9	1.6	2.5	1.1
群馬	埼玉	千葉	東京	神奈川	新潟	富山	石川	福井	山梨
3	4.2	4.3	7.4	5.4	2.0	1.2	0.7	1.0	0.6
長野	岐阜	静岡	愛知	三重	滋賀	京都	大阪	兵庫	奈良
2	1.9	2.7	4.5	1.6	0.9	0.8	10.3	3.7	1.2
和歌山	鳥取	島根	岡山	広島	山口	徳島	香川	愛媛	高知
2	0.2	1.1	2.0	2.2	1.1	1.3	1.0	1.3	0.4
福岡	佐賀	長崎	熊本	大分	宮崎	鹿児島	沖縄		
4	0.7	1.6	2.5	0.8	0.9	1.8	1.3		

Q2 法人種別の割合(n=995)

調査数	995
社会福祉法人	28.1
医療法人	18.1
特定非営利活動法人	2.2
営利法人	40.9
その他	10.7



Q3.1 常勤職員:事業所の職員数(人)

調査数	平均	最小値	最大値
995	3.67	0.0	300.0

Q3.2 非常勤職員:事業所の職員数(人)

合計	平均	最小値	最大値
995	1.27	0.0	150.0

Q4.1 介護保険制度の概要:次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	6.3	25.1	10.4	45.2	13.0

Q4.2 介護サービス利用までの流れ:次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	2.5	10.9	5.9	54.6	26.1

Q4.3 料金(実際に負担する額):次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	4.3	8.5	5.6	46.1	35.4

Q4.4 キャンセル料とその算定方法:次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	17.3	39.8	16.6	21.3	5.0

Q4.5 利用可能なサービス種別:次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	3.0	6.7	7.0	53.4	29.8

Q4.6 事業所の運営方針・介護サービスの特色:次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	13.8	39.3	21.8	20.9	4.2

Q4.7 営業日時:次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	7.3	31.1	18.1	33.0	10.6

Q4.8 候補となっている事業所で受けられるサービス内容:次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	5.3	9.9	12.4	51.9	20.5

Q4.9 介護・看護職員数：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	31.2	47.6	12.2	8.6	0.4

Q4.10 介護・看護職員の資格保有者数・経験年数：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	43.2	45.1	8.7	2.8	0.1

Q4.11 介護・看護職員の離職率：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	63.5	31.1	4.3	1.0	0.1

Q4.12 夜間の職員数（夜間対応の居宅サービス等も含む）：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	44.9	35.5	11.4	7.6	0.6

Q4.13 利用者数・入所（入居）者数：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	27.6	32.5	16.3	22.2	1.4

Q4.14 定員・空き状況：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	20.0	19.2	13.1	40.8	6.9

Q4.15 入所（入居）待ちの状況：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	27.1	14.2	13.6	36.7	8.4

Q4.16 送迎サービスの有無・送迎地域・送迎時間：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	24.9	14.2	11.9	38.0	11.1

Q4.17 連携する医療機関：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	21.1	38.4	18.7	19.9	1.9

Q4.18 施設・設備の概要・居室の状況（室数など）：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	26.9	21.3	18.9	29.9	2.9

Q4.19 平均的な利用日数・入所（入居）日数：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	32.7	26.5	18.9	19.9	2.0

Q4.20 一日の過ごし方：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	24.7	14.5	16.1	37.0	7.7

Q4.21 年間の催し物等の行事予定：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	30.1	28.8	22.3	18.0	0.8

Q4.22 前年度の退去者数や利用終了者数：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	60.9	31.2	6.4	1.4	0.1

Q4.23 事業所や施設の経営状況（倒産リスクや閉所リスク等）：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=995)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	64.3	28.5	5.8	1.3	0.0

Q4.24 苦情等の受付制度・連絡先：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=995）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	35.1	44.0	13.6	6.0	1.3

Q4.25 第三者評価の結果：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=995）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	66.8	26.3	6.3	0.5	0.0

Q4.26 事業所における加算の取得状況：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=995）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	44.0	37.1	12.7	5.7	0.5

Q4.27 問い合わせ者の自宅付近の介護サービス事業所：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=995）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	13.6	18.7	14.7	48.4	4.6

Q4.28 特定の介護サービス事業所の連絡先（電話番号等）：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=995）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	20.4	30.5	21.6	24.2	3.3

Q4.29 認知症に関する取組の実施状況：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=995）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	28.2	37.0	21.9	12.4	0.5

Q4.30 新型コロナウィルス感染対策に関する取組：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=995）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	15.2	30.2	25.0	27.1	2.5

Q4.31 介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができる交流の場やサイト：次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=995）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
995	32.9	39.7	18.1	8.9	0.4

Q5.1 介護保険制度の概要：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=995）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	17.1	1.6	74.9	6.4

Q5.2 介護サービス利用までの流れ：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=995）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	3.8	3.3	75.9	17.0

Q5.3 料金（実際に負担する額）：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=995）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	1.9	9.9	47.0	41.1

Q5.4 キャンセル料とその算定方法：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=995）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	32.7	5.8	49.4	12.1

Q5.5 利用可能なサービス種別：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=995）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	3.5	5.3	60.0	31.2

Q5.6 事業所の運営方針・介護サービスの特色：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=995）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	38.6	5.8	43.4	12.2

Q5.7 営業日時：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=995）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	20.2	4.1	55.6	20.1

Q5.8 候補となっている事業所で受けられるサービス内容：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=995）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	7.3	9.7	45.5	37.4

Q5.9 介護・看護職員数：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。(n=995)

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	61.7	1.7	31.9	4.7

Q5.10 介護・看護職員の資格保有者数・経験年数：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。(n=995)

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	74.0	1.4	22.7	1.9

Q5.11 介護・看護職員の離職率：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。(n=995)

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	84.2	1.4	13.3	1.1

Q5.12 夜間の職員数（夜間対応の居宅サービス等も含む）：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。(n=995)

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	53.2	2.2	39.8	4.8

Q5.13 利用者数・入所（入居）者数：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。(n=995)

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	43.6	6.9	38.8	10.7

Q5.14 定員・空き状況：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。(n=995)

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	27.4	2.1	57.1	13.4

Q5.15 入所（入居）待ちの状況：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。(n=995)

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	24.7	0.8	65.3	9.1

Q5.16 送迎サービスの有無・送迎地域・送迎時間：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。(n=995)

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	21.5	4.9	48.6	24.9

Q5.17 連携する医療機関：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。(n=995)

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	35.8	3.1	48.4	12.7

Q5.18 施設・設備の概要・居室の状況（室数など）：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。(n=995)

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	31.6	8.0	42.7	17.7

Q5.19 平均的な利用日数・入所（入居）日数：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。(n=995)

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	45.0	4.4	41.6	8.9

Q5.20 一日の過ごし方：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。(n=995)

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	19.2	30.9	24.1	25.8

Q5.21 年間の催し物等の行事予定：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。(n=995)

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	32.9	25.3	23.5	18.3

Q5.22 前年度の退去者数や利用終了者数：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。どちらがより関心が高いように思いますか。

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	85.0	0.7	13.5	0.8

Q5.23 事業所や施設の経営状況（倒産リスクや閉所リスク等）：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。(n=995)

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	79.0	0.3	18.9	1.8

Q5.24 苦情等の受付制度・連絡先：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。(n=995)

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	56.2	1.4	38.9	3.5

Q5.25 第三者評価の結果：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。(n=995)

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	84.2	0.2	14.5	1.1

Q5.26 事業所における加算の取得状況：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=995）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	72.1	0.9	24.3	2.7

Q5.27 問い合わせ者の自宅付近の介護サービス事業所：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=995）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	22.0	6.0	41.8	30.2

Q5.28 特定の介護サービス事業所の連絡先（電話番号等）：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=995）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	38.1	3.0	45.2	13.7

Q5.29 認知症に関する取組の実施状況：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=995）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	40.1	0.6	55.6	3.7

Q5.30 新型コロナウィルス感染対策に関する取組：次の項目で、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=995）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	18.9	2.8	45.3	33.0

Q5.31 介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができる交流の場やサイト：次の項目について、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=995）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
995	52.8	3.5	39.0	4.7

Q7　介護サービス事業所の情報を収集するとき、インターネットを使いますか。（n=995）

調査数	普段からアクセスしない	ほとんどアクセスしない	まあまあアクセスする	よくアクセスする
995	2.7	12.1	41.6	43.6

Q8.1【Q7において、「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方にお尋ねします】
介護サービス事業所の雰囲気が分かる写真や動画：介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。（n=968）

調査数	全く見ない	あまり見ない	どちらともいえない	まあまあ見る	よく見る
968	2.9	11.6	11.7	47.2	26.7

Q8.2【Q7において、「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方にお尋ねします】
お客様の声：介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。（n=968）

調査数	全く見ない	あまり見ない	どちらともいえない	まあまあ見る	よく見る
968	8.6	21.6	23.7	34.5	11.7

Q8.3【Q7において、「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方にお尋ねします】
介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。（n=968）

調査数	全く見ない	あまり見ない	どちらともいえない	まあまあ見る	よく見る
968	8.9	23.9	25.9	32.9	8.5

Q8.4【Q7において、「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方にお尋ねします】
介護サービス事業所が発信するSNSやブログ等：介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。（n=968）

調査数	全く見ない	あまり見ない	どちらともいえない	まあまあ見る	よく見る
968	9.0	25.6	23.0	34.3	8.1

Q8.5【Q7において、「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方にお尋ねします】
職員紹介：介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。(n=968)

調査数	全く見ない	あまり見ない	どちらともいえない	まあまあ見る	よく見る
968	7.3	24.2	23.9	36.7	8.0

Q8.6【Q7において、「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方にお尋ねします】
利用者の一日の流れ：介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。(n=968)

調査数	全く見ない	あまり見ない	どちらともいえない	まあまあ見る	よく見る
968	3.3	8.5	13.7	48.1	26.3

Q8.7【Q7において、「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方にお尋ねします】
その事業所の所属する法人の系列の他の事業所：介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。
(n=968)

調査数	全く見ない	あまり見ない	どちらともいえない	まあまあ見る	よく見る
968	4.0	13.1	18.8	46.2	17.9

Q9 介護サービス情報公表システムを知っていますか。(n=995)

調査数	いいえ	はい
995	6.6	93.4

Q10【Q9において、「1．はい」を選んだ方にお尋ねします】介護サービス情報公表システムを普段から活用しますか。(n=929)

調査数	全く活用しない	ほとんど活用しない	どちらともいえない	ある程度活用する	よく活用する
929	9.1	26.0	18.7	34.8	11.3

Q11-1【Q10 において、「0．全く活用しない」「1．ほとんど活用しない」を選んだ方にお尋ねします】
介護サービス情報公表システムを活用しない理由を教えてください。(複数選択)(n=327)

調査数	327
すでに必要な情報は知っており、調べる必要がないから	30.0
介護サービス公表システムにアクセスするよりも、電話する方が早いから	63.0
事業所が開設するホームページやSNS 等を見るとわかるから	53.2
自治体等が公表する事業所の情報で十分だから	18.3
介護サービス事業所の営業資料やリーフレットを見るとわかるから	55.0
必要な情報が介護サービス公表システムに載っていないから	13.8
介護サービス公表システムの情報は古いことが多いから	20.8
その他	7.0

Q12【Q10において、「2. どちらともいえない」「3. ある程度活用する」「4. よく活用する」を選んだ方にお尋ねします】
介護サービス情報公表システムのアプリを使ったことはありますか。(n=602)

調査数	なし	あり
602	77.9	22.1

Q13-1【Q10において、「2. どちらともいえない」「3. ある程度活用する」「4. よく活用する」を選んだ方にお尋ねします】
介護サービス情報公表システムを介護サービスを利用する方やその家族等に紹介した経験はありますか。(n=602)

調査数	なし	あり
602	47.7	52.3

Q13-2【Q13-1 において、「1. あり」を選んだ方にお尋ねします】どなたに紹介しましたか。(複数選択)(n=315)

調査数	315
担当する利用者(利用見込みを含む)	33.0
利用者の家族等(利用見込みの高齢者等のご家族等を含む)	90.5
同じ事業所の同僚	39.7
その他	3.2

Q14【Q10において、「2. どちらともいえない」「3. ある程度活用する」「4. よく活用する」を選んだ方にお尋ねします】
これまでに介護サービス情報公表システムを使った経験のなかで、全くアクセスしたことのない項目、あるいは、ほとんどアクセスしたことのない項目を教えてください。（複数選択）（n=602）

調査数		602.0
事業所・法人名や連絡先などの基本情報		5.3
運営方針、事業開始年月日、サービス提供地域、営業日時などの事業概要		6.6
サービス内容		4.7
事業所の居室などの設備の状況		9.3
利用料		6.3
従業員数や専門職の在籍状況などの従業員情報		15.1
利用者の総数や要介護度別の利用者数		16.6
利用者が選択できる介護サービスの提供有無		6.6
介護報酬の加算状況		7.5
苦情相談窓口の有無		27.7
利用者の意見を把握する取組に関する情報		25.7
第三者評価の実施状況		44.7
損害賠償保険の加入の有無		42.0
法人等が実施するサービス		8.1
受け入れ可能人数や空き人数の状況		8.6
サービスの質の向上に向けた取組		16.3
賃金改善以外で取り組んでいる処遇改善の内容		48.5
併設されているサービス		5.6
保険外の利用料等に関する内容		12.3
従業員の男女比や年齢構成、特色		42.0
利用者の男女比や年齢構成、特色		33.7
事業所の雇用管理に関する情報		51.0
利用者の権利擁護のための取組		28.4
利用者本位の介護サービスの提供		17.4
相談、苦情等への対応		19.4
サービスの質・透明性の確保等のための外部機関等との連携		30.6
適切な事業運営の確保		34.2
事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等		33.6
安全管理及び衛生管理		31.2
情報の管理、個人情報保護等		28.1
介護サービス事業所のホームページのリンク		10.1
その他		4.0

Q15【Q10において、「2. どちらともいえない」「3. ある程度活用する」「4. よく活用する」を選んだ方にお尋ねします】
介護サービス情報公表システムについて、あなたが考える利用するメリットや利点を教えてください。（複数選択）（n=602）

調査数		602
介護サービス事業所の外形的な情報を効率的に収集できること		76.7
複数の事業所を比較できる機能を持っていること		54.3
介護サービスの利用を希望する本人やその家族が自分で情報を調べられること		53.8
他事業所とコミュニケーションを取る前に、事業所の基本的な情報を集められること		45.2
「本人家族に合ったサービスを探す」や「目的や場所に合わせて介護事業所を探す」など特定のニーズを条件として検索できるところ		44.2
全国の事業所を検索できること		34.9
加算の取得情報が充実していること		34.4
その他		1.3

Q16-1【Q10において、「2. どちらともいえない」「3. ある程度活用する」「4. よく活用する」を選んだ方にお尋ねします】
これまでに、求める情報が見つからず、この情報公表システムの利用を中断・断念したことはありますか。（n=602）

調査数	なし	あり
602	68.9	31.1

Q16-2【Q16-1 において、「1. あり」を選んだ方にお尋ねします】その理由を教えてください。（複数選択）（n=187）

調査数		187
使い方がよくわからなかったから		7.5
知りたい情報になかなかたどり着かなかったから		64.7
検索条件を入力する手間が多かったから		25.7
情報が古かったから		38.5
その他		8.0

Q19-1【Q9において、「1．はい」を選んだ方にお尋ねします】
あなたの事業所の情報を介護サービス情報公表システムに掲載していますか。(n=929)

調査数	掲載していない	掲載している	わからない
929	8.5	86.5	5.0

Q19-2【Q19-1において、「1. 掲載している」を選んだ方にお尋ねします】
これまでに、介護サービス情報公表システムを検索して貴事業所を知り連絡してきた、というケースはありますか。(n=804)

調査数	なし	あり	わからない
804	63.8	11.1	25.1

Q20-1【Q19-2 において、「1．あり」を選んだ方にお尋ねします】
問い合わせ者はどのような方でしたか。最も多い問い合わせ者を教えてください。(n=89)

調査数	89
介護サービスを利用したことのない高齢者等	4.5
介護サービスの利用を希望する高齢者等の家族や知人	61.8
自治体	1.1
地域包括支援センター	5.6
介護分野の事業者(介護サービス事業所等)	20.2
介護分野以外の法人や団体・機関	2.2
その他	4.5

Q21【Q9において、「1．はい」を選んだ方にお尋ねします】
介護の関係者以外の法人や機関・団体について、介護サービス情報公表システムを利用しているケースをご存じですか。(n=929)

調査数	知らない	知っている
929	87.7	12.3

F1 今後、ヒアリング調査をお願いした際に、お引き受けいただくことは可能でしょうか。

調査数	いいえ	はい
995	70.6	29.4

居宅介護事業所向けアンケート調査　自由記述

Q2 法人種別 5.その他

医療生協
医療生協●●生活協同組合
医療福祉生活協同組合
一般財団法人
一般社団法人
一部事務組合
学校法人
株式会社
企業組合
居宅介護支援事業所
協同組合
公益財団法人
公益社団法人
合同会社
財団法人
社会医療法人
社会医療法人社団
社団
宗教法人
生活クラブ生活協同組合
生活協同組合
生協
生協法人
地方公共団体
地方自治体
●●健康財団
農業協同組合
民間会社
有限会社

Q4 次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。 32.その他

介護サービスについての情報は、介護サービス情報の公表制度以外のところから取得していることがほとんどです。従って介護サービス情報の公表制度がなくなっても困ることはありません。
介護保険サービス外のサービス（受診送迎、付き添い、庭の手入れ、近所の方への苦情）
居宅介護支援事業向けの質問ではないので回答のしようがない。
居宅介護支援事業所（自事業所）に対しての関心は低い
居宅介護支援事業所ですので、質問内容に当てはまらない項目があるように思います。まず、包括支援センターへ介護保険利用の相談が来て、その後に居宅への紹介があって契約となるため、事前の相談はあまりありません。
居宅介護支援事業所なので、あてはまる質問項目が少ない。
契約時にこちらから説明する項目もある為、あまり質問されない場合もあります。
事業所を紹介する際に利用者に網羅的に説明するのであまり質問を受けることはない。
受け入れが可能か聞かれます
相談に来る人は最初から契約を決めているので聞かれない

体験利用ができるか？その料金は？
男女比、構成年齢、リハビリの内容とリハ資格、利用時間の延長や泊まりなど
予め説明する項目が多いので、質問されることは少ないです
利用希望は以前から繋がりのある方の紹介が多い為、緊急性が高いケースが多い

Q5 次の項目について、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。32.その他

Q5.31 交流の場等があることを双方知らないことが多いのでこちらから紹介する。
ご本人がしっかりしており、金銭管理もされている等、利用者の方が関心が高い場合も大いにあります。
サービス事業所の特色、PR 点、良い所、評判等
その利用者により状態が違うので関心ある人とない人と状況で変わるので一概に本人に関心がないと言えない。ケースによる。
介護保険サービス暫定利用料金及びサービス利用回数の暫定確認等が家族より問い合わせ多い
介護保険サービス利用後の事、今後どのようになるのか心配されている
居宅のサービスなので、連携医療機関というよりも、かかりつけ医との連携が主になります。老人保健施設等は併設医療機関があるため、特に関心はないように思います。
居宅介護支援事業としての回答は無理。
設問事項については重要事項説明書で説明している。
認知症の利用者は特に関心を示すことは少ない。

Q6 受けたことのある質問や問い合わせを教えてください。（どんなことでも）（自由記述）

低い介護度でも入れる施設はないか？　支給されている年金内で入れる施設はないか？
（ケアマネがいるが、変更を希望しているので）ケアマネを引き受けてもらえないか？等のケアマネ依頼の利用予定者（家族）からの直接の問い合わせがある。通常は包括支援センターからの依頼が多い。
空き状況や機能訓練の取り組みについて、コロナの対策について、緊急時の連絡先について
要介護者及びご家族以外の知人の方から、「以前からご利用者ご家族様より相談を受けていたため、心配している。支援状況を教えてほしい。」と問い合わせあり。要介護当事者が、介護拒否をしているが、相談に乗ってもらえるか、一緒に説得してもらえるかとの相談。治療に関して、医師や病院側には言いづらいため、相談があることがあり。夫婦や兄弟の関係性や子育て等についての相談。遠方の子供世代間での介護の意見の違いや兄弟・姉妹の関係性でのトラブルの相談。
(デイサービス)玄関まで迎えにきてくれますか、(ショートステイ)送迎に家族は付き添いは必要ですか等
ケアの質の良い事業所を紹介してほしい、早く入れる施設を教えてほしい、○○と○○は両方利用できるのか、○○を利用するためにはどのような手続きが必要か、本人に合った事業所を紹介してほしい
ケアマネージャーを受けるにあたり料金はかかるのか、ケアマネージャーの空き状況
この地域の方はどこのデイサービスへ 1 番行くことが多いですか。テレビでよく見かけますが、入所待ちは何年も掛かっているんですか。
こんなサービスを受けたいがどうしたらいいか。
ご家族から、在宅で過ごされている本人（両親等）の困りごとなどの相談。今後在宅で過ごしていくためにはどのようなサービスがあるのかや、在宅生活が難しいようであればどのような施設等があるのかなどの相談を受ける。
デイサービスに行きたいがどうしたらいいか。退院に合わせて介護サービスを利用するためケアマネをお願いしたいが、どのような流れになるか。
ヘルパーさんにしてもらえる事、内容。施設に入所するといくらかかるのか。介護保険を使いたい
家族から、介護タクシーの利用の仕方や問い合わせ先など、地域のインフォーマルなサービスの利用方法や問い合わせ先。新規家族から、介護度が介護 3 以下でも安く入所できる施設がないかとの問い合わせ。地域の方から、個人の居宅介護支援事業所がどこか、利用している介護サービス事業所はどこかの問い合わせ。
介護サービスの利用は考えていないが、ケアマネジャーを先に決めておくことはできますか。
介護サービスを受けたいがどうすればよいか。介護認定の結果に納得がいかないがどうすればよいか。

介護保険サービスを受けるにはどの様にすればよいか。ボランティア受け入れについて。福祉用具（保険適用外も含む）をどこで手に入れられるか。県外から転居するが、土地勘がないので、転居先周辺で受けられる介護サービスやサービス事業者を教えてほしい。または、サ-ビス提供してもらえるか。
介護保険を利用したいが、どうすればよいか
介護保険以外の自費も合わせての支払いがいくらになるか。
介護保険申請について、施設入所について
介護保険制度についての説明。認知症状のある人の受け入れ状態、又そのかかわり方。かかわっている職員の年齢・経験。
介護保険制度全般、入院中であり退院後の相談、ガン末期在宅支援、認知症ケア、虐待施設入居相談、権利擁護/成年後見制度、看取り相談、逝去後の相談（お寺や供養等）、禁煙外来、運転免許返納、相続、社会保障制度、生活保護について、ペット問題、ゴミ屋敷（近所の苦情含む）、抗うつ等メンタルケア、介護離職、株券の処理、アルコール中毒、家族問題（関係性）
介護保険利用のながれについて。申請方法。居宅介護支援事業所やサービス事業所の選び方。転居予定があるがサービス利用は可能なのか。住所地が他市町村でも利用はできるのか。介護保険以外のサービスなどについても介護保険が適応しないのか。医療保険との併用(入院中や外来診察中のサービス利用)が可能かどうか。
居住地に関係なく事業所を選ぶことができるのか。今、担当してもらっている人から変更するのはどうすればよいのか。どんなことまで相談したり対応してもらえるのかなど。
空き状況、ケアマネジャーは面接してから選べるか、ケアマネジャーと携帯で直接連絡できるか、メールでやり取りできるか
行政（市）による制限がかかっているサービスについての説明の確認（他事業所の説明の真否確認）、閉所された事業所の利用者関係からの支援希望、介護保険では制約があり自立生活継続困難なケース対応、身元引受人の居ない単身生活者の支援希望、セールス（助成金制度の活用・ICT 推進に向けた設備投資等）の連絡が多く業務に支障が出る事もある
施設入居して、どの状態までみてもらえますか。病院受診は必ず家族が対応しないといけないですか。
事業所のケアマネの人数、男性のケアマネはいるか、営業地区はどこまでか
事業所の設立年数、土日、夜間に訪問できるか。男性はいるか？
取得している加算、営業体制、対応可能地区
受け入れの可否、介護保険の利用方法、施設利用の方法
受け入れ可能件数
受診の送迎、介助。庭の手入れ。近所の方への苦情。薬の管理や処方内容への質問。訪問診療。訪問理美容。ゴミ収集。
住んでいる地域周辺にある施設について、どんなサービス内容が受けられるか、施設の待機状況、いくら位かかるか、歩けなくなったけどどうしたら良いか、動けなくなったけどどうしたら良いか、病院から退院される方の受け入れが可能か
障害のサービスについて、包括から紹介された
職員は何人ですか？他の資格は何をお持ちですか？エリア外の人の担当はされますか？
職員数（ケアマネジャーの人数）の確認、他ケアマネジャーと契約しながら、変更できるかとの直接問い合わせ
正月に帰省したら一人暮らしの父親の状態が悪くなっていた。どこに相談したらいいか？母親と同居している義理の兄弟の介護が適切ではないと思う。ケアマネを変更したいがどのように手続きをとったらいいか。
葬儀社より軽費で実施できる葬儀の案内（パンフレット）、身元保証サービス、自宅の片づけ（ゴミ屋敷含）撤去案内
定休日はいつか。現在、（過去も）要支援は受け付けているか。現在のケアマネの空き状況はどうか。訪問エリアは、どこら辺まで可能か。営業時間は何時か。ケアマネは何人態勢で行っているか。困難ケースだが、受け入れ可能か。他市のご利用者さんだが、受け入れ可能か。他、ざっくばらんに。ケースの対応についてや、近隣のデイ・診療所について…等。
土曜や日曜日のケアマネさんの訪問は受けてくれますか？夜 18 時過ぎにケアマネさんの訪問をしてもらいたいが可能ですか？※いずれもキーパーソンが働いているお子様の場合、上記のような質問は多数あります。
入所ができる施設情報や特徴、家族が参加できるところ、介護サービス以外のサービス情報、自生協で行っている宅配、有償ボランティア等の事業内容

認知症になったら入れる施設は近くにあるのか、施設に入る場合、料金はいくらぐらいか、近所の施設で虐待されている所はあるのか、遠方から親を引き取り、近くの施設に入所させたい。手続きはどうしたらいいか
併設施設や協力病院の確認、インフォーマルサービスや、医療や障害等他制度の利用について、介護サービスの口コミ評判について
有料老人ホーム及びグループホームの空床の状況、利用料、入居者の年齢層、介護度、入居者の出身地、入居した場合の外出、外泊について、体調を崩した時の通院または入院時の対応について
空き状況、新規依頼、介護タクシーについて、事例検討会の合同開催の相談、ファシリテーター依頼、障害福祉サービスから介護保険への移行について
直接利用者家族より介護の相談や受け入れの依頼、他都道府県からの受け入れ可能かどうか市からの問い合わせ
1.職種、2.性別、3.併設事業所の有無、4.受け持ち人数、5.エリア
①　食事の内容：普通食や糖尿病食、カロリー逓減食や腎臓食など調理献立ができるか？②送迎：延長や短縮利用ができるか・家族送迎が可能か？など
1 人事業所などで、書類が多くて大変ではないかと良く聞かれる。
LED 電気に交換しませんか。など
インターネットを見て家族から連絡が入ることが多い、
かつての家族介護者が、時を経て要介護認定を受けて、サービス利用したいとの希望で問い合わせ多し。
ケアプランが担当可能か。施設入所を考えたいがどうしたら入所できるのか。違う地域に住む家族であるが、本人が高齢で一人暮らしであるため、どのようにサービスを勧めたらよいのか。どんな方法があるのか。
ケアプランの空き状況
ケアプラン受けられますか。女性のケアマネはいますか。
ケアマネージャーって何をするの？
ケアマネージャーとして担当してもらえるかどうか、上記以外の質問はほとんど受けたことがない。
ケアマネが担当できる人数と空き状況、併設病院へ優先的に入院できるか。
ケアマネが聞きたいことについて。胃瘻の方を受け入れできる通所リハビリ、通所介護なのか？膀胱瘻などがあり、処理や入浴が対応出来るのか。認知症の対応について徘徊のある方を対応できる。遠方の方の受け入れについて対応可能なのかどうか？上記のことはその人それぞれですが、最初の窓口として分かれば助かります。
ケアマネジャーが何人利用者をもっているか　基礎資格を確認される
ケアマネジャーの性別、元職、新規受け入れ可能か、医療に強いか、併設の病院への入院を優遇してもらえるか等。
ケアマネジャーの担当の依頼。
ケアマネの空きがあるか。
ケアマネの人員についての問い合わせ。
ケアマネの人数、経験年数等
ケアマネの男女比、経験年数、土・日に営業しているか
ケアマネを探していますが、お願いできませんか？
ケアマネ依頼、デイサービスを利用するのにどうしたらよいか？認定を受けたが何もわからないので教えて欲しいなど
コロナ対策をどのようにしているかや感染者がいないかについて訪問時に質問されたことがある。
ご家族より、新規支援の依頼を受けられるか？空き状況。
サービスの担当範囲について
サービスを受けたいがどうしたらいいかとの問い合わせがある
サービスを利用したいがどうすればいいかわからない。新規受け入れが可能かどうか。
サービス提供の可否。
サービス内容、申請の流れ、住宅改修や購入
サービス利用にかかる流れ
サロンはできますか、感染対策は行っているか
すぐにきてほしい、などなんでも屋感覚での問い合わせがありました。

スタッフ募集していますか。
そこは何をする所ですか？
デイケアに通いたいが、どうしたらいいか。
デイサービスに行かせたいがどうしたらいいのか？
デイサービスに問い合わせたところケアマネに相談しろと言われたため、連絡したとの問い合わせが時折ある。介護認定が出て、事業所一覧に貴事業所があったため連絡したとの問い合わせが稀にある。
デイサービスやショートステイ利用時に体調が悪化した際の病院受診は誰が病院に連れていくのか？といった質問があります。
どうすれば併設の老人ホームに入れるか、また入ったら最期まで面倒をみてもらえるか、まだ元気だけど、介護が必要になったらケアマネを担当してもらえるか、柔道整復師のいる事業所はどこか、訪問で診察や歯科治療が受けられるか、福祉用具を購入したら補助してもらえるか、おむつ代は補助してもらえるか、緊急時は、どこかで要介護者を預かってもらえるか、デイのお迎え時間は何時か、日曜でもショートステイの送迎をしてもらえるか
どこがよくく見てくれるか？介護老人保険施設、特養、有料老人ホーム、小規模多機能ホーム、グループホームどこが安く入所てきるか？
どの年代層がサービスを利用されてあるか。
どんなデイサービスですか？女性のヘルパーさんはいますか？逆もあり。
どんな介護サービスがあるか
パワーハラスメントに関する相談など。
ヘルパーさんに手伝って欲しいことがあるが、どうすれば介護保険を利用することができるか分からないので教えてほしい。
ホームページ作成について。職員の募集について。寄付金について。介護認定について。地域で受けられるサービスについて。
医療保険での訪問看護利用について（難病や癌末期など）、障害福祉制度での日常生活用具給付について（吸引器など）
医療保険との併用が、可能であるのか
一人なので老後が心配だが、どうしたら良いか。
運営法人、人員、営業時間等
営業時間、訪問対応エリア、職員男女人数
営業時間外の問い合わせについて
往診医から空きの問い合わせ
家から近い為利用したいが、受けてもらえるか。
家での入浴に困っているが、介護保険サービスの利用は望んでいない。何とかする方法があれば知りたい。身体障害者サービスについて利用できるものを知りたい。
家族から「どこの施設が良い？本当はどこがお勧めなの？」と聞かれたことがあった。当然回答はせず、情報提供を行い、施設見学を提案した。
家族から介護保険の認定を受けたので介護サービスを利用したい。ケアマネジャーが必要と言われたので電話した。どうしたらいいか教えて欲しいと言ったものが多い。
家族が駆け付けることが出来ない時に行っていただくことが出来るか。
家族が入院しましたが、要介護認定を受け、退院してきたら介護保険を使いたいが、どうすればいいでか？
家族介護で困っているが、まず最初にどんな手続きをしたらよいのか。すでにケアマネがついているが合わないので、新たに事業所を探している。担当してもらえないか？
介護が必要な家族や友人がいる近隣住人からの介護保険のサービスや認定申請についての問い合わせ
介護サービスに繋がらないかたのの支援、経済的困窮者への支援について
介護サービスの利用について問い合わせがある。
介護サービスを使いたいがどのようにしたらいいか？事業所を変更したいがどうすればいいか？
介護サービスを受けるにはどうしたらいいか？市役所での手続きの仕方、医療費のことについて
介護ｻｰﾋﾞｽを利用したい
介護サービスを利用したいが、どのように手続きをすればよいか。
介護サービスを利用したいがどうしたらいいか。介護負担を感じているがどうしたらいいか。

介護サービス事業所に同性介護希望の場合、おおまかな男女の割合について。優しいサービス担当者が良い為そのような人材がいるか。
介護サービス利用について
介護の相談、サービスの内容等
介護を必要としているが手続き等どのようにしたらよいか知りたい。現在は入院中だが退院後のことが心配。ケアマネを変えたい。施設入所を考えているがどこがよいか教えて欲しい等々。
介護支援専門員の性別、介護支援専門員が動ける時間帯、曜日
介護支援専門員は何をするのか、通所介護では何が受けられるのか。など、基本的な質問と料金についての質問が大半です。
介護事業所を初めて使う方はなにをきいたらわからない状態なので、こちらから積極的に情報提供をし、特徴などをお知らせするようにしています。
介護職員の質や、施設の衛生面。
介護申請の仕方など、主に家族の問い合わせが多くあり申請代行を行っている。同居にあたり保険者の変更がないまま通所介護の利用が可能かどうか、昼食など自費サービスの低価な事業所の問い合わせなどが、直接事務所に来られるか、TEL での問い合わせがあった。
介護度１～５の違い
介護度によりどのくらいのサービスが利用できるのか。1 か月にするとどのくらいの回数が利用できるのか具体的な回数の問い合わせ。どんなサービスが組み合わせができるのかの問い合わせ。自宅の周辺から職員がいるのかどうかの問い合わせ。
介護認定の仕組み。介護保険制度について。
介護認定は受けているが、介護保険についてわからないので教えて欲しい。介護認定は受けているが、ポータブルトイレを購入したいがどうしたらいいのか教えて欲しい。
介護認定申請をしたいが、どこへ行けば良いか? どのような手続き方法か?
介護保険サービスの導入の方法。○○なデイ(サービス事業所)は無いか？○○と言うケアマネは居ないか？求人や電話等の勧誘の営業。求人の募集について。
介護保険にて受ける事が出来るサービス種別、福祉用具貸与や実費貸与、看取りについて、訪問診療とかかりつけ医について、デイとデイケアの違い、現況の介護度から利用可能な介護保険サービスの回数と暫定利用料金など
介護保険のサービス全般、今のケアマネを変更したい、在籍するケアマネの性別や年齢等、がある。
介護保険の申請についてや利用できる介護サービスについての問い合わせ
介護保険の申請方法や、利用までの流れ
介護保険の制度などについて
介護保険や介護サービスについて
介護保険を利用したい。
介護保険を利用したいが、どのような手続きを行えばよいか教えてほしい。
介護保険制度ではなく、総合支援居宅サービスでご本人からのサービス利用を行いたいと問い合わせがあります。
介護保険制度の概要　入所施設の紹介
介護保険全般についての質問、受け入れ可能野可否についての質問等
介護保険認定の申請をしたい。ケアマネジャー担当をお願いしたい。介護サービスを利用するにはどうしたら良いか教えてほしい。
介護保険認定申請について。　認知症（物忘れがある方）の金銭管理などの社会資源について。　地域の医療機関や病院に関しての情報。
各種営業以外はほとんどない。
●●町役場直営の居宅であるため、介護サービス事業所以外の問い合わせ等は一旦、総務課、地域包括で対応され、当事業所に流れてくるが、小さな町なので一般の介護保険サービスをを受けておられない方でも、ケアマネの顔や立場の周知はあり、自分や家族の身体状況、家族関係、介護の対応方法、収入的なこと等、様々な相談を受ける機会が多い。
看護師を持っているケアマネはいますか？病院に入院させてもらないですか？
基本職種に看護職がいるか。
機能訓練をしているかどうか・・・
求人の状況、資格取得や研修に関する事など営業が多い

求人の問い合わせ、設備関係のリース
求人広告の営業
居宅の受け売れ状況等の問い合わせはありますが、その他は特にないです。
居宅介護支援事業所です。在籍するケアマネジャーの性別や基礎資格について問い合わせをいただくことがあります。利用者宅への訪問にあたり、事業所名を載せた看板車で来訪するのかと尋ねられたことがあります。
近くのデイサービス、ヘルパーの事業所を紹介してほしい。認知症独居の親の支援を頼みたい。施設に入れたい。ほぼ家族かの問い合わせが多く、利用者本人から問い合わせが来ることはない。
近所の人が介護で困っている等の情報提供
近隣、遠方の医療機関から、地元のサービス資源についての問い合わせ。
近隣から「心配な高齢者がいる」と問い合わせあり。
近隣で入れる施設や利用料金など。
近隣者さんの介護に繋がる相談。事業所の業務内容について。
空き情報。要介護度でどの程度の段階の人が受け入れ可能かどうか。
空き情報。介護保険の導入についてなど。
空き状況を聞かれ、ご入居できる方はどんな方化を聞かれることあり。
契約をする前に担当ケアマネジャーとなる人との面談をして自分に合うか決めたいので当事業所のケアマネと複数回面談してみたい。
県外から転入された老夫婦世帯で、最期まで在宅で暮らしていける方法はどのような方法があるのか、フォーマルサービス、インフォーマルサービス、その他の制度の相談あり、来所していただき、相談対応をした。
県外の家族が自分のところに引き寄せたいと希望された時、どのような段取りで手続きしたらよいか等
個人の工務店から、客から手すりの取り付けの依頼があったが、介護保険は利用できないのかとの問い合わせ。対象者は担当している利用者ではなく、入院中とのことで、病院に対象者から相談してもらうように工務店に伝える
今回のこの質問内容についてですが、それで一体何を知りたいのかが理解できませんでした。忙しい業務の中でこの質問に答えることが負担に感じられました。
今空きがあるのか？併設の通所介護を利用したい、入所できる所を紹介して欲しい。
今困り始めてどうすればよいか？。　これから介護申請をするがどこに相談すればいいか、何をすればいいか？。とりあえず電話帳でみて電話してみたが、自分はどこに相談をすればいいのか？。　今の事業所に不満があるが、これはどこに相談をすればよいのか？。以上のような電話をたまに、市内の遠方の方から問い合わせを受けて、その地域の地域包括支援センターの連絡先を調べてつたえるなどしている。
使っているサービス事業所の教育方針（別法人の事業所の）
市の職員や病院から新規や退院の相談があるが、担当可能かどうか？
支援の依頼
施設入所の手続き等について、サンプル、申し込み手順についての問い合わせがある。
施設入所利用（長期・短期）について、利用の流れ、利用料、空き状況等。
私は関東にいますが、そちらの地区に住んでいる母の電話が繋がりません。どうしたらよいでしょうか。
事業所で対応している利用者の名前（○○さんはお宅の事業所ですか）
事業所の所在地、営業時間、リハビリの有無
事業所を変更したいが、空きはあるか？
事業別ごとに質問をとらないと意味がないのではないですか？？
持っている資格は何か？
時間延長サービスはあるのか？　介護認定の見直しはいつでもできるのか？　家族等介護者が介護できなくなった場合に、すぐに受け入れてくれる施設等はあるのか？等
自社が運営する入居系施設に関して空き状況や入居までの流れ
自宅で介護できなくなったので、施設入所を考えている。本人の状態にあった施設を知りたい。空き状況、利用料金、配食サービスや移送サービスなど市町村の社会資源への問い合わせ。通院が困難になっているので、訪問診療に切り替えたい。訪問診療でも夜中も直ぐ対応してくれる医療機関の紹介、身体状況の悪化から介護保険区分変更に対する相談、難病利用者のレスパイト入院先や長時間可能な在宅サービスの利用方法。料金等

質問先がわからないと言われる
社会福祉法人併設の居宅介護支援事業所なので、併設のﾃﾞｲｻｰﾋﾞｽや短期入所を利用したいがどうしたらいいかとの問い合わせがあります。
受け入れ可能かどうか。法人内に入所施設、入院施設があるため、優遇して対応してもらえるか。
受け入れ状況、職員の男女、看護師資格
受入れ状況（空き情報）
住宅改修をしたいが、介護の認定がなくてもできるのか？
住宅改修可能業者
住民からの介護保険についての相談を受け付けています。
小規模多機能型居宅介護施設のサービスを利用しながら他の介護サービスを利用できるか？や、特養のように施設に泊まりっぱなしで最期まで見てもらえるか？といった問い合わせはたまにある。
障がいサービスとの併用
障害サービスについての問い合わせがある
障害のサービス、医療、年金
障害者の方（65 歳未満）のケアマネを担当してもらえるのか？と問い合わせがあったことが 1 回あった。当事業所は介護保険の方の居宅介護支援事業所であることを説明し、役所に問い合わせをしてもらいたいことを伝えて了解していただきました。
障害福祉サービスについての問い合わせが増えている。
場所や職員の男女等
情報公表システムに記載されていることでも質問される事が多く、「そちらで調べるより、我々に聞いた方が早い」と思っているか、もしくは知らない人がまだ多いと思う。
職員の性格を聞かれる今年がある。
職員を募集しているかなど
職員数、勤務時間など
新規の受け入れは可能か？
新規は来ていますか？
新規利用者の受け入れが可能か？
新型コロナに関する事項で、他県より帰省するかたの利用等について。
身内に介護のサービスを受けたい人がいるがどうすればよいか？施設入所したいがどうすればよいか？
制度としてあるが、地域の社会資源として存在しない事に対する質問
選択された場合、選択されなかった場合の理由
全く何も聞かずお任せの利用者さんから、全てを聞きたい方もいます。
他県に居住するご家族からの介護相談を受けるが、実際に居宅介護支援事業所が判明しても経過報告があり、地域包括支援センター担当者に対し、介護保険の見直しを相談できず悩み連絡があったため、介護保険の流れや担当者の対応について分かる範囲で説明した事例がある。
他事業所のケアマネジャーに対する苦情。市役所等の対応への苦情。サービス事業所を変えたいが、ケアマネジャーがそこに併設している居宅の職員のため変更できない。
誰が利用しているか教えてほしい(個人情報保護の観点からお伝え出来ないと返答)
担当ケアマネージャーの変更希望
担当ケアマネジャーが親身になってもらえない場合は？法人内施設入居について
担当できる地域について、確認されることが多い。
町内のサロンで、介護保険についての説明をして欲しいと依頼があった。
通所サービスやショートステイ利用開始までの流れや料金等が主な相談内容です。
提供地域、土日の連絡体制
提供範囲外でもケアプランを担当してもらえるか(ケアマネを交代したいので事業所を探しているなど)。提供外は請け負わないことを説明。
土日祝日の訪問は可能か、相談の時
土日曜日の対応について、職員の特色（男性・女性・経験のあるケアマネ）を聞かれる
当事業所は居宅。本人もしくはご家族から直接担当してもらえないかと相談がある。単純に介護が出たのでどうすればいいかというお尋ねもある

当法人の他部署の業務に関する問い合わせ、他部署の連絡先や所在の情報提供
同事業所に入所施設はあるのか？
特定の事業所に対する評価について
特別養護老人ホーム、グループホーム、老人保健施設の入所に関して、移送サービスの利用に関して
特養の入所について。料金や入所可能な時期（待ちの順番）等。
独居で住んでいる、親の事での問い合わせ。
独立型のサービス事業所であるか。（自法人のサービスの提案をされる事が多いので確認したかった等）
入れる施設の情報
入院中の患者の退院後の支援の相談
入居受け入れに関しての問い合わせは多いです。人材の紹介の連絡は嫌なほど来ます
入所をしたい時どうしたらいいか、家族が対応出来ない時どのような対応をしてもらえるか、泊まりなど急な依頼でも受けてもらえるか、受診など家族が付き添い出来ない場合対応してもらえるか
入所希望施設の空き状況について、利用料について。
認知症の家族のことで困っています。病院はどこに行けばよいと思いますか。本人が受診を拒んだときの手段を教えてください。介護サービスはどのような手続きをすれば利用できますか。うちの家族は介護サービスを受ける事ができるでしょうか。近所の一人暮らしの方で、物忘れが進んでいるようですが、子供さんもいないし、誰かが手伝いに来ている様子でもないので周辺の人が心配しています、どうしたらいいでしょう。病院から退院を言われているけど、どうしたらいいかわからないので教えてください。家では看れないのに○月○日までに退院をしてと病院から言われ困っています。閉じこもり傾向で、介護サービスを使わせたいと思うのだけど、本人の説得が難しいので、手伝ってくれませんか。家族の施設を申し込みをしたいのだけど、どこが良いか知りませんか。
認知症対応；外国語対応
配食さーびすについて、介護保険の受けかたについて、サービスを使いたいけどどうしたらいいか
病院から、新規受け入れについて。
病院の相談員　退院してからの在宅維持の相談
病院を退院するときに、病院の相談員からの問い合わせが多い。また、訪問診療から、終末期の相談が多い。
病院附属のケアプランセンターなので入院に関する質問やお薬の質問が非常に多い。ケアマネなのでわからないです。
病気に対しての対応、受け入れができるか（酸素、透析、サクションなど）
不服申し立てをするときのメリットとデメリット。
父親のとこづれがひどくて病院に連れて行きたいが、全く動かせず家族では連れていけない。このような病気では救急車を呼べないと思うが、どのような方法があるだろうか。救急車を呼ぶように伝えた。
併設して入居施設はありますか？とよく聞かれる。
併設する通所サービスでマッサージを行っているか。
併設する特別養護老人ホームの入所状況、待機状況
併設のデイサービスを利用するにはどうしたらいいか？介護の申請をしたがどうすればよいかわからない。歩けなくなってしまったのでどうにかしてほしい。退院したが動けなくなってしまった。
訪問看護の併設が有るか
訪問系サービスの料金、サービス付き高齢者住宅の空き状況や料金、介護保険の申請から利用までの流れ
本人：介護認定前に利用できる社会資源の利用について(免許返納後　利用できる交通機関の補助等) 成年後見制度の相談先、利用方法について(自身が逝去した場合、妻の介護や施設手続きなど) 民生委員：近所の心配な人へのかかわり(心配な方がいるが、どのように関わったらよいか) 親戚：近隣に身寄りの居ない方の支援について(兄弟や姪から、遠方からの相談)
本人から成年後見人制度について相談がありました。本人がしっかりしていましたので、任意後見について説明しました。
民生委員の方から、担当の方が何回デイサービスを利用されているかの質問を受けた
民生委員や高齢者相談員などからどのような施設があるのかサービスがあるのか金額はどれくらいかかるのか？地域の方から介護申請するにはどうすればいいのか？介護サービスを受けたいがどうすればいいのか？等。
民生委員より一人　暮らしの人の相談があった。

夜間の緊急対応についての問い合わせがあった。
要介護１で利用できるサービスを教えてほしい等
利用可否の問い合わせ
利用時間の短縮の対応や延長について
利用者、ご家族からの申請等についての相談
利用者の受け入れ可能かとの問い合わせを受けることがあります。
利用者や家族の状況。特にメンタル面。苦情連絡や利用時間の不在等が多い方の状況確認。ケアマネ交代希望の利用者の受け入れについて。
両親の介護サービスで相談したく地域包括事業所に行ったが、あまり相手にされなかった。どうすればいいのか？窓口は結局どこになるのか？
料金がいくらぐらいかかるのか、申し込んでからどれくらいで利用できるのか、漠然とどのようなサービスが利用できるのか

Q8【Q7 介護サービス事業所の情報を収集するとき、インターネットを使いますか。（ひとつだけ）において、「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方にお尋ねします。】介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。（ひとつだけ） 8. その他

行事ごと、具他的な取り組み内容
こちらが知り得たい情報がない場合は電話で確認している。
サービスの内容や提供時間、利用可能な曜日など。
その事業所の特色、特徴。
パンフレットがない場合にそれらしい所を切り取って印刷する。
ブログ更新頻度や各事業所の広報紙
ホームページに詳しく載せているところは少ない。あれば閲覧するという答えにしています。
ワムネット、サービス内容
営業状況などは確認する
営業日、時間。
営業曜日、時間。運営方針、理念。有料老人ホームについては料金。
加算の有無
加算や職員配置、休日
加算取得項目
加算情報
介護保険情報（指定番号等）
基本情報・サービス概要
機能訓練の有無、治療食の対応、延長又は短時間利用の可否、土日営業の有無
具体的なサービス内容や料金。加算など。
具体的な利用者を想定して適した事業所を検索します
空き状況、料金表、申込書
空き状況・利用条件・利用料金
空き状況や利用料金、住所や規模
個人情報保護がある中で利用状況の雰囲気が上手くつかめないことがある
口コミ情報を確認する
施設の設備（運動する機械等）
施設の設備、営業時間、加算
施設や設備　空き情報
施設設備やサービス内容、訪問看護であれば医療処置可能な内容、２４時間体制実施しているかどうか等
事業形態によって見る内容が違うのではないですか？選択肢がなかった。
事業所の営業時間、連絡先、ＦＡＸ番号等を確認します。

事業所の基本的な情報
事業所の住所地やアドレス、サービス内容。
事業所の所在地、法人名、経営者名、判れば・・・現在の受け入れ可能数
事業所の所在地、連絡先、営業日時
事業所の場所、連絡先等
事業所の地図を見て確認することがある。
事業所体制や受入の可否などについて閲覧します。
事業所番号
事業所番号：営業時間：送迎可能範囲：入浴形態：
事業所番号と加算内容、介護保険外の昼食や雑費の自己負担額
事業所番号や料金、加算などの確認
事業所番号を登録する時に知りたいので、そのときには情報公表の利用をします
自費サービスは何があるか確認することもある
住所、事業所番号
住所、問い合わせ先
住所、連絡先、施設の特徴、間取りや設備
住所・電話番号等
住所や電話、ＦＡＸ番号を調べる際は使う。
住所や料金など本人様や家族様へ説明する内容。
住所や連絡先、加算の状況などを確認している
所在地　電話番号　地図
所在地や連絡先、料金 etc
場所、対応エリア
情報の更新頻度
職員の保有資格
食事内容を確認する
新型コロナ対応（面会制限などが今どうなっているか）
町の規模が小さいため、事業所の状況は常に把握しているためあまり見ない。
直線、問い合わせる。
電話やファックスなど連絡先。住所の情報など。
電話番号
電話番号、FAX 番号
電話番号、サービス担当責任者名の確認
特色　PR 点　地図　外観　内部の写真
併設に施設があるかどうか、提供時間やエリア、加算など
法人の経営理念
法人概要・更新頻度
利用にあたっての加算（料金等）について
利用者さんからの施設の紹介ｉ依頼が多いー施設の特色・料金体制・アクセス・他の利用者さんの感想
利用者の介護度別の割合
利用者様の特色、デイの送迎範囲
利用曜日、定員
利用料金、サービスの内容や事業所の特色など
利用料金、事業所の規模等
利用料金・加算体制
料金
料金、営業日、空き情報、サービス内容
料金形態

連絡先、住所、加算状況、事業者番号
連絡先の確認

Q11-1【Q10 において、「0. 全く活用しない」「1. ほとんど活用しない」を選んだ方にお尋ねします】介護サービス情報公表システムを活用しない理由を教えてください。（いくつでも）
8. その他

サービス事業所に関しては、実際に自分の目で見ないと判断できない。
運営状況は必要ない。まったく見ない。
介護サービス情報システムは監査のような内容になっており、実際の利用者・家族の知りたい内容とは違う為
介護サービス情報公表システムは、ほしい内容が探しにくい
介護保険上で定められた事（人員配置など）が載っているだけで、本当の雰囲気などは分からないから
見にくいから。
使いずらい
使いにくい
使い勝手が悪い
事業所のホームページに掲載している写真の方が利用者にわかりやすいから。
事実かどうか不明だから
情報が変わっていないか確認したくなる。得たい情報をアクセスして調べる事が面倒。今まで見る事がなかったから。
情報システムは、利用者視点というより、行政視点のようで、利用者が求めている情報と離れている
情報公表システムは知りたい情報がほとんど載っていないので見たことがありません
情報公表の調査を前提に準備した情報であり、実情とは大きく異なるため、公表システムの情報は信用していない。
情報量が多すぎてわかりにくい
町の規模が小さく、事業者やサービスが限られているため、常に事業所と連絡を取り合っている
調べにくい
必要ないと思う
分かりづらい。情報公表の画面から必要な情報を確認するのに手間取る。いらない。
毎年入力する手間が大変なので廃止して欲しいです。お金も無駄だと思います。

Q11-2【Q11-1 において、「6. 必要な情報が介護サービス情報公表システムに載っていないから」を選んだ方にお尋ねします】（複数選択）公的に運用する介護サービス情報公表システムに掲載してあると便利と思う内容を教えてください。（自由記述）

常に最新の情報が欲しい、空き情報など
サービス事業所に対する評価は、サービス提供責任者や管理者を見ないと判断できません。その事業所の人が書いたものと、利用者の相対評価でなければ見る価値はありません。
そうではなくて、見ずらいので直に事業所の HP を観たり担当者へ電話で問い合わせる方がわかりやすいし、早い。
リアルタイムで更新される、生きた情報
リアルタイムで更新する。
リアルタイムな空き状況
リアルタイムの空き情報や、通所であれば送迎可能な地区と曜日（曜日によって対応可能地区が違う）がわからない。
一年前の情報なので電話での確認が必要と思う。
機能訓練の方法や体制、日中の過ごし方、入浴の方法、看護のケアが必要な方の受け入れの許容範囲、等
具体的な特色。正直ケアマネですら人員とか定員とか運営基準とかあまり気にならない。多分利用者家族なら尚のことみない。それを毎年時間を割いて提出させるのは時間の無駄。そんなものに毎年時間を割くのは。

具体的な内容。得意分野と特色。
空き情報
現時点で利用できるかどうかの情報
事業所の所在場所を地図などで紹介してほしい
事業所の特色的なものがわかる情報があると良いと考えます。訪問介護ならば「家事が得意、男性ヘルパーが多く身体介護」などの情報が見やすくなている利用者に pad で見せられるのですが、文章ばかりでは、事業所のホームページを見てもらった方がわかりやすいです。
事業所の雰囲気がわかる写真や動画、利用者さんの一日の流れ、利用料(算定単位)、内容ではないですがインターネット検索したときに介護サービス公表システムが候補で出てくるといいと思う
事業所の雰囲気が分かりやすいようになっていればいい。
写真、動画、PR 点、特色、空き情報、地図
常に最新情報。
新しい情報、写真等
直近の空き情報
通所等の場合、胃瘻、寝たきりの送迎時介助しているなどの情報がほしい。地域の中の情報は直接、通所に電話した方が分かると思います。
利用者や家族の評価

Q13-2 【Q13-1 介護サービス情報公表システムを、介護サービスを利用する方やその家族等に紹介した経験はありますか。において、「1 ． あり」を選んだ方にお尋ねします】どなたに紹介しましたか。（いくつでも） 4. その他

いとこ（地域が違うので参考までに）
サービス提供事業
実習生
他事業所
知り合い
知人
法人内他部署スタッフ
友人、知人

Q14 これまでに介護サービス情報公表システムを使った経験のなかで、全くアクセスしたことのない項目、あるいは、ほとんどアクセスしたことのない項目を教えてください。（いくつでも） 32. その他

アクセスした事業所は全部の項目を確認しています。
ある程度見ていると思っています。
すべてアクセスしている
ひととおり情報は確認しています
レーダーチャート
一通り閲覧する
基本的に空き状況等は特に年 1 回しか更新されていないので、参考にならない。その都度聞く。
全てある
全て見たことがある
大体万遍なくアクセスする

Q15 介護サービス情報公表システムについて、あなたが考える利用するメリットや利点を教えてください（いくつでも） 8.その他

検索した情報をリスト化して提供が行える。他市町村の介護事業所の加算取得状況の確認が行え、ご利用者へ概算の利用料金説明が円滑に行える。
事業所のホームページで確認しているので活用していない
事業所の指定番号が判ること
事業所番号や担当者が分かる。
住所や事業所番号の検索
電話番号、FAX 番号がわかる。他は基本情報ばかりなのであまり参考にならない。

Q16-2 【Q16-1 これまでに、求める情報が見つからず、この情報公表システムの利用を中断・断念したことはありますか。（ひとつだけ）において、「1 ． あり」を選んだ方にお尋ねします】その理由を教えてください。（複数選択） 5.その他

そもそも目当ての事業者が、介護サービス公表制度に登録していなかった。
デイの一日、半日、短時間などの情報
介護予防の事業所番号が掲載されていない。
確認したい事業所の情報が掲載されていなかった
記入していない項目があった。
使いづらい
使いにくいから、時間がかかりすぎるから
小さい事業所で対象ではなかった
情報の更新時期であったのかもしれないが検索してもサービスが掲示されなかった
新しい事業所の情報がなかった
新規事業所は、掲載されていない事業所がある。訪問看護などは事業所の指定事業所番号が表示されていない。
通所介護と通所リハビリとを分けて検索できるようにしてもらいたい。
同じ事業所が何度かでてくる
年末年始の休業日程の記載がない
必要でなかったため

Q17 介護サービス情報公表システムの使い勝手に関する要望を伺います。ご自身がこうしたらもっとアクセスするようになるだろう、と思う点を教えてください。（自由記述）

「施設等に通ってい介護してもらう」の中に、通所介護、地域密着型、通所リハビリが混在しているので分かりにくい。すでに休止している事業所が中々更新されない。介護保険事業所の全てが検索される訳ではないので困る
ショートステイでは個室のみか多床室ありか分かると有難い。通所サービスでは記載されている時間と実際に問い合わせた際の時間が違う場合がある（朝から夕方までの時間が記載されているのに実際は半日のみ受け入れなど）。距離など個別の状況もあり難しいとは思うが、受け入れ可能な状況かどうかが一括で分かると複数の事業所に空きを問い合わせる負担が改善出来有難い。
ネーミングがもう少し簡単であるとわかりやすいと思われる。
加算などの情報を最新に更新する。検索方法をもっと簡単にする。（例　アイウエオ順とか住所とか）
内容が多いですがもっと簡潔になればよいと思います。
●● ネットから入りやすくする(●● ネットがとても使いづらくなった)
アクセスの方法を周知する必要がある。
アクセスマップを載せる。
アプリの検索を簡単にして欲しい。
アプリ化、みたいにアイコンをクリックで即起動とか。
イラストや図式になっているほうが見やすいと思います。
インスタ風にしてほしい。文字だけじゃ比較できない。

キーワードで検索可能。他の施設紹介サービスと同様の使用感になる。
ケアマネが情報収集で使う場合は基本情報、事業者番号、加算状況だろうと思う。利用者が利用するには利用しにくいだろうと思います。また今の検索方法は手間がかかって利用しにくい。
サービス事業所の検索方法をもう少し絞り込めるようにしてもらいたい。
さがしたいサービスにもっと簡単にいきつく。（本人近くの事業所から表示される）
システムを使い慣れていな n 人にも操作方法がわかりやすいものにして欲しい
スムーズにヒットしない時がある。直ぐ見つかると良いのですが。
タイムリーに情報更新がなされること。（事業所規模や加算の変更、新規事業所の情報など）
デイサービスと地域密着型デイサービスを同時に検索できる。半日型か一日型のデイサービスがパッと見てわかる。
デイサービスなど検索した場合に事業所名、住所、連絡先など基本情報のみがとりあえず一覧で出てくると良い。今のように数事業所ずつしか表示されないと何ページも見る必要があり、見る気がなくなってしまう。
デイサービスを検索する時に、様々なタイプのデイサービスがあるので、半日デイサービス、お泊まりデイサービス、夕食付きデイサービス、ST 在籍など特徴から検索ができると便利。他のサービスについても同様。
デイサービスを半日デイ、お泊りデイなど分けて検索できるようにしてほしい。自費サービスも充実して載せてほしい。
データ量が多い為なのか、パソコン上での動きが悪い
ネーミングがわかりずらい。
パソコン操作が苦手なので、知りたい情報を入力したら検索できるようにしてほしい。調べる範囲が広すぎることがあるため、知りたい範囲だけを検索できると良い。郵便番号調べが出来ると町内ごとの検索が可能となる。
ほとんどの利用者がインターネットの利用経験のない方。家族でネットが使える方がいても介護保険の知識がないと何がどう違うのかも分からない。利用者本位の視点で使えると良い。
もうすこしわかりやすくしてもらいたい。
もう少し検索しやすい状態であってほしいです。
もっと検索がラクになったら良い。1 つのワードだと絞り込みができず、多く入れると「見当たりません」という表示がでがち。もっと見やすいと良いと思います。加算情報など変更が多いものも随時更新されるとありがたいです。
もっと他市の方と契約したらもっとアクセスすると思います。情報をえてから実際行ってみて雰囲気等を見ると思います。
やや検索しにくさがあるように思います。キーワード入力で入力しても出てこないことが多いです。
ユーチューブなどで使い方の説明動画を流す。
リアルタイムで更新されるなら、常時使うようになるだろう。
リアルタイムな情報であれば。
一般の方が検索しやすいようになってはいるが、介護サービス事業所が検索する場合、必要な情報にたどり着くまでに時間を様子する。通所ｻｰﾋﾞｽ、ｼｮｰﾄｽﾃｲ、入所系のサービス毎に的を絞った検索ができなくなった。
運営法人ごとの抽出
運営面では余り必要性を感じない。もっと簡単な情報でいいと思う。
何度もページを開かずに、ある程度必要な情報がまとまっていると助かります。事業所側が欲しい情報、利用者側が欲しい情報、事業所の評価などそれぞれが調べる時の見やすさ、必要な情報が違うと思うので。
加算状況等が適宜更新される。
画面が見づらい。利用者、家族本意で改善が必要かと思う。
介護サービスの情報システムを使用せずに、本人や家族へ情報提供を行い、サービスを提供できている。今後は意識的にアクセスをして使用することも考えた行きたい。
介護サービス情報公表システム　の存在を知らせる
介護サービス情報公表システムという名前が長い。わかりやすい、覚えやすい愛称があるといいと思う。
介護保険課などで相談に来られた方にパンフレットをお渡しする。知っていただくために広告を打つ。
介護用ソフトに入れるであろう情報をまとめて表示

開設したばかりの事業所も早く登録できた方が良い
外部からの電話対応が良い会社の評価を知りたい。
各市町村や保険者が、情報公表システムについての広報に力を入れればいいと思います。ＨＰ上にリンクを貼る等すれば、もっとわかりやすいかと思います。
簡単な操作
簡単にアクセスすることができれば、利用すると思います。
簡略化してわかりやすく
求めていないような情報が多いので、求む情報を選択できるようであれば良い。一般の方々が利用しやすいようなシステムではないように感じる。
居宅療養管理指導を算定している医療機関の詳しい情報が欲しい。以前、事業所番号を調べたかったが、見つけられなかった。
空きがわかる、相談担当者がわかる
検索がスムーズに行えるようにしてほしい。1 回の検索で欲しい情報にたどりつくのに 10～15 分かかる為、時間にゆとりのある時にしかできないのと、みなし指定の事業所情報が無い為検索できるようにしてほしい。
検索の質問がわかりにくい
検索をかけた際、表示できる事業所数を増やしてほしい。現状 5 か所のみの表示の為、20 か所くらい表示できるようになると保険者毎の各サービス事業所が網羅され把握しやすい為。
検索結果がうまく出てこない。検索候補数が多く出てくる（多い）。例えば・・・３単語で検索できるようにしてほしい。　例えば、①滋賀県　②デイサービス　③さくら　の３単語で事業所検索ができればもっと使い勝手が良くなる。
検索結果が思うようでなく、関係ない事業所が結果に出たり、公表システムに登録しているのに結果に反映されなかったりする。
検索項目で絞り込めず、全事業所が表示されると件数が多く、見るのに時間がかかるため、時間に余裕があるときしか検索できない。利用者や家族には印刷して渡すことが多いので、要点を一覧にして見やすくなれば、こちらが編集する時間と手間が省けるので助かる。
検索時間（レスポンス）が良くなると良い。
検索条件項目に一般的に使われている「ヘルパー」や「デイサービス」などサービス名称も横に書いてもらえると一般の人も探しやすいように思う。詳しい条件で探す場合は、事業所番号のみでピンポイントで事業所が選択されるようにしてほしい。
検索方法の簡素化
見たい項目のみ表示できる
見やすい。
現在の受け入れ人数などが、更新されていると問合せしやすい。
現時点での空きの様子等、タイムリーな情報が担当者に問い合わせるのではなく、掲示されていればアクセスすると思われる
現時点で十分使いやすいです。
古い情報のままの所があるため、最新の情報がみれたらと思う。施設やデイ、ヘルパーの場合は空き情報があれば助かる。
更新が年に１度のため、最新ではない時がある更新していない事業所が多く、リアルタイムでの情報が収集できない。全事業所が年に１回は必ず更新していると、もっと参考にできると思う。
項目が多すぎて、探したい情報までたどり着くまで時間がかかる。
項目が多すぎて見にくさがある
項目が多すぎて事業所の特色・取り組み・個別性がわかりづらい。何を目的にしたシステムなのか明確化した方が良い。（現状は年１回、事業所に手間と負担をかけ公表させる義務、が目的になっている。）
今でも十分利用させていただいてます。
今のままでもよい。
今は、音声で事業所を引き出せるので楽になりました。
今もアクセスしやすいですが、よりわかりやすいといい。
最近、各事業所でホームページを開設されているので、そちらをアクセスすることが多い。介護サービス情報公表システムで事業所を検索するには時間がかかる。
最新情報でないことがある

最新情報ではない場合があるため、常に更新していただきたい。
最新情報を更新していたり、実際に利用している方の口コミが充実している事
使い勝手は悪くないと思うので特に要望はありません。
使い勝手は良いと思っています
使わない情報とタブが多い。知りたい情報が複数のタブを見ないと得られない。情報量やタブの中身を見直してもらいたい。
市町村の介護保険窓口での案内や紹介による啓発
施設の写真や動画などを見ることができれば良いと思います。
施設の特色が写真付きでわかりやすく記載されている。空き状況が随時更新されている。従業員数などの細かい情報はほとんどみる事はないので必要な情報が 1 ページにまとまり見やすくされている方が良い。
私は割と使う方ではありますが、やはり項目が多すぎるように思います。もっと削減すれば見やすくなり、利用者も増えると考えます。
事業所が対応できる医療対応等、実際のサービスで必要な情報を増やしていただけると助かります。
事業所が発信したい内容と利用者が受け取りたい内容はマッチしているけれど、情報公表の公表内容はそれと乖離しているので、なくしてしまっていいのではないでしょうか。
事業所により内容が薄く、概要的な記入しかない。もっと料金や介護保険外の料金的な部分を細かく記載すると活用できる。
事業所のパンフレットの取込が出来たりしたら、アクセスが増えていくのではないかと思います。（データ容量にもよりますが…）
事業所の基本情報の検索サービスとして活用しています。情報公表のシステムでは、新規事業所の情報が検索できませんので、指定が下りた際や事業が開始された際などの段階での掲載もお願いできればと思います。
事業所の検索画面までたどり着くのが難しいのでもっと簡素化をして分かりやすいようにした方が良い。
事業所の検索方法について、現在は利用者が検索しやすいようシチュエーションを項目化されていると思いますが、以前の事業別の検索方法もあれば選択肢が増え、使い勝手が向上すると思います。介護サービス情報公表システムの略称や愛称があればアクセスしやすくなると思います。
事業所の写真があると施設の雰囲気がわかりやすい。
事業所の写真や地図があるとわかりやすいです。
事業所の住所や事業所番号を確認するときによく利用しています。
事業所の内容が古く、比較出来ないものがあるため随時更新してほしい
自分の住んでいる地域の情報がすぐでてくるようになったらアクセスすることも多くなると思う
実際ご利用者家族にお伝えした時は、検索の仕方から一緒に相手方宅のパソコンにお手伝いをしながら説明を行いましたが、どのように事業所が取り組まれているかともっとも初歩的な公表システムとは？どのようなシステムであるか？説明しなければいけない状態でした。高齢者家族は、パソコン検索での対応は難しいので印刷したものをお見せして説明しています。
写真を多くを載せるとわかりやすい。
手軽にアクセスできるようになると良い（アプリがあることを知らなかった）
情報が新しい
情報が新しければアクセスすると思う。情報量も多いためいらないものも削ってほしい。そうすれば事業所も更新しやすいのではと思う
情報が多すぎずすぐに事業所の情報がわかると助かります。情報がいつ反映されているかがわかりづらいため加算などの状況については直接問い合わせを行っていてあまり参考にしていない。
情報の更新は随時実施してほしい。各事業所や法人のホームページの URL などは、実在するか確認を取ってほしい。
情報を知るために良い事だと思いますが、自事業所も引っ越しをお知らせしていなくて、その時にかかわりのない事業所様には大変ご迷惑をおかけしたことがあり、他事業所様も常に更新しているのだろうかと疑ってしまいます。もっと簡単に更新ができると常に活用することができると思います。
情報協表システムを知らない人が多いので、認知度を上げる必要があると思います。
情報量が多い為、条件や地域を絞れると良い。検索して沢山の事業所が表示されると見るだけで大変。
新規のサービス事業所の基本情報をシステムに登録する際、大変に役に立っています。

随時、新しい情報に更新される。施設外観の写真、中の雰囲気の写真がある。
随時アップデート出来る状況を作ったらいいと思う。＊一旦調べるが、確認すると違ったりするため。
世間的には必要にならないと目を向けない話であり、突然当事者になり「じゃあ、介護サービス情報の公表制度を利用しないと」とならないのが現状では。介護申請時に役所で申請者へ制度の話がなされているかではとも感じます。
制度改正後の情報反映が必須であると助かります。
昔の情報がそのままになっているので今は無い事業所なども出てきて分かりにくい。使える範囲（地域）が限定で分かるとより使い易いです。また、知りたい内容を検索してその特色の事業所がヒットして出て来てくれるとありがたいです。
地域のサービス事業所が一覧でみられると便利
地域選定して、サービスを出すときに多数出てしまい、必要な情報までたどりつかないので、もっと簡単に出ればと思いました。
地図をのせる。
地図形式なら見やすい
調べたい情報がでるまでに段階が多い。もう少しスマートに検索できたらよいと思う。
調査項目を利用者目線で定義したらどうでしょう？
直近の情報があれば助かる
度々システムが代わるのでやめてほしい。
特色など
特色等の詳細が不明。
特養であれば待機者数、サービスであれば空き状況がわかるとアクセスすると思う。
入力されている情報が多すぎて、必要な情報が見つからないことがあるので、情報をもう少し絞る必要がある。
変更があった場合、直ぐに更新して欲しい。
法人全体の離職率を明示すること。
本人さんや家族さん等が見れるように一般の方への周知
本当に知りたい情報のみを調べやすく選べるようにする
目的の情報にたどり着くまでに煩雑でかつ時間がかかりすぎる。必要な情報も不要な情報も均等に載っているので、いちいちその都度選択肢を探さなくてはならない手間がある。やり直し等の時でも最初まで戻ってしまい、２度手間、３度手間になることがあり、やめてしまうことも多い。
欲しい、必要な部分をプリントアウトをしたいが、選んでプリントアウトする方法が分からない？一応、全ての事業所をプリントアウトしたい時どうすれば良いか？
羅列されているため、検索に時間がかかる。情報量が多すぎるため、余計な時間がかかる。
良い機能があるが、周知できていない。

Q18 高齢者やそのご家族にとって、この介護サービス情報公表システムを使いやすくするには、どのような改良を加えるとよいと思いますか。（どんなことでも）（自由記述）

厚労省、都道府県、市町村がもっとアピールする。情報量を減らす。
高齢者は使いこなせない方が多いと思う。
情報のページの分野の分け方が分かりくい。写真などの掲載が可能となるとよいのではないか。
文字を大きくする。都道府県の地図を自宅周囲から探せるようにする。
利用料（自費分・介護度別）の情報。
OA 機器を使うことが難しく、冊子の方がいいと思う。近隣地域だけの情報でいいと思う。
PC やスマートホン、タブレット端末が高齢者の大半に普及するまでに時間がかかると思いますが、住所や郵便番号を入力し、地図上に事業所が表示されれば可視化され、イメージしやすくなると思います。
Ｑ１７に記載の通り（世間的には必要にならないと目を向けない話であり、突然当事者になり「じゃあ、介護サービス情報の公表制度を利用しないと」とならないのが現状では。介護申請時に役所で申請者へ制度の話がなされているかではとも感じます。）かと思います。窓口や支援内容の説明を行うケアマネジャーからの制度に関する説明も必要なのかも知れません。
Q17（アプリの検索を簡単にして欲しい。）に同じ。検索ができないとアクセスできない。あと、分かりにくいだろうと思う箇所に、解説をつけるなど。

q17 のとおり（目的の情報にたどり着くまでに煩雑でかつ時間がかかりすぎる。必要な情報も不要な情報も均等に載っているので、いちいちその都度選択肢を探さなくてはならない手間がある。やり直し等の時でも最初まで戻ってしまい、2度手間、3度手間になることがあり、やめてしまうことも多い。）、関係者でも使い勝手が悪いのに、一般の方はなおさらわからないと思う。また、専門用語が多いことも一般の方には使いにくいのだろうと思う。
TV コマーシャルで周知を図る。「●●●と検索！」の様に。
アプリの存在を知らなかったので、もっと宣伝し知ってもらうとよい。
いくつもページをクリックしないといけないのでわかりづらい
インターネットが使える家族で知ることが難しく、できるだけ担当者利用者には最初の段階で案内をしている。市の介護保険事業所一覧に分かりやすく URL を案内してはいかがでしょうか。
インターネットやパソコンを使っている人であれば調べる方法の一つになるかもしれないが、普段使用していない人にとっては難しいかなと思います。
インターネットを使いこなせる方には、介護保険の窓口で案内していく（認知度を上げる）
インフォメーション
ケアマネや利用者が使ってみての感想や評価などを書き込むことができ、その事業所の特色や他事業所との違いがわかりやすいように改良されればと思う。
この介護サービス情報公表システムの存在をしってもらえれば、家族がサービス事業所を選ぶときに役に立つと思います。私たちが、そのことを伝えていく必要があると思います。
これまで、ご本人のご利用はありませんが、以前と比べてご利用されるご家族が増えてきていると感じていますので、より活用される方が増えていくと思います。しかし、細かい内容までは確認されていませんので、もっと簡素化した内容の方が解りやすいのではないかと思います。
ご本人・ご家族用に簡単に雰囲気や内容・料金のみが先にわかり、必要に応じて掘り下げられるようなシステムだと利用される方は見やすいのではと思われる
ご利用者、ご家族が興味のある項目を見やすく表示するとか、人員配置や施設の方針等載せてあり、見ればなるほどと思いますが、量が多くてすべて見るのにはとても時間がかかるので、探したい、必要な情報が検索するとすぐ出てくる等誰でも見やすい、親しみやすいものであれば、利用したい人も増えるのではないでしょうか。
サービス種別ごとに見る事も出来ると情報が絞り込みやすいと思います。
サービス情報公表システムへのアクセス自体がしづらいように思います。
システムの名前や項目をわかりやすく書く。今の書き方は一般人ではわかりにくいのでは？
スマホなどでできると知らせることが必要かと思います。
そもそもあることを認知されていない
そもそも公表された時点で情報が古いので、利用者や家族の知りたいことはリアルタイムの空き情報であることがほとんど。なので、アクセスすることが少ないと思う。事業所の基本情報（定員や定休日など）であれば、見る人もいると思うが。16 年ケアマネをしているが、利用者や家族で見ている人を聞いたことはない。
そもそも高齢者、家族も高齢化に伴い検索できる能力や機械を持っていない。
そもそも知らないのではないか。もっとわかりやすく周知する。情報が多すぎるので見づらい、欲しい情報がパッと確認できない。
テレビ CM などで政府からの CM のように流して身近なものとする。
テレビ等でのコマーシャルがあってもいいのではないか。
ネットを使えない利用者様が多い。
ネット環境
ネット環境になじみのない方にはなかなか難しいとは思いますが、介護者家族も若くなってきているので使いこなせる方も。
パソコンやスマホ以外での公表
パンフレットのように 1 枚で見たい。利用者に説明しやすい
もう少し情報を見やすく簡単に見れるようにできれば高齢者等の利用も増えるのでは？事業所向けの情報のように感じる。
もっとこういうシステムがあることをまずは知ってもらう。
もっとわかりやすい内容の方が良いと思います。実際に高齢者、家族が知りたい情報についてもっとニーズ調査したほうが良いと思います。

もっとわかりやすく、簡単に検索できるように。
もっと見やすくなると良いと思います。人により、知りたい情報が異なるので、表面的な情報と、より深い情報に別れているとわかりやすいです。
もっと視覚的にとらえる方がいい。特に高齢者は文字が小さくなると見えないため。
もっと情報を見やすくする。
よりサービスを自分で選択できるようになる。
閲覧頻度の少ない項目を削除し、必要な項目を厳選する。
音声や動画による説明がある。
音声案内。字を大きくする。
加算の変更等があれば都度変更をしてほしい。年度途中で加算変更があった場合でも年１回の更新までは変更されてないことが多い為。
介護を初めて利用する方はなにをどう調べたらわからないと思うのでサービス内容などの詳しい情報は理解しにくい。また逆にケアマネが欲しい情報は基本情報や加算情報など。今の公開情報は無駄が多いと感じる。
簡易板を紙ベースで作成し、役所等色々な所で閲覧できるようにしては。
簡単な検索方法
簡単な操作（パソコンなど通信機器の使用）
簡単に見つけられる。
簡単に情報システムにアクセスできるようにした方が使いやすいと思います。
機械に慣れていない人は、難しいとおもいます。
居宅、デイサービス、訪問介護それぞれ地域で区分けしてある
近くの事業所を検索しようとする場合、「介護サービス情報公表システム」が、すぐにヒットすると良いのでは。「介護サービス情報公表システム」が知られていないと思う。更新の入力に時間がかかるが、労力のわりに「介護サービス情報公表システム」を調べて連絡を頂いたケースがない。
携帯やタブレット等でのアプリから検索
健康サロンなどの情報
検索しやすくする
検索のしやすさ、知名度をあげる
検索のところで、地域、サービス種類、名称、程度で検索できる方が良い。
検索をスムーズにしたらよくなると思う、現状は時間がかかりすぎ
検索情報が見つかりやすく、並べ替えができる
検察が分かりやすくなると良いと思います。
見やすくする。わかりやすくする。
見方や項目の意味などをレクチャーを受けながら見ることができる。
現在の高齢者ではネット環境がある方はごく僅かなので利用できないと思う。公表システムを使うことで事業所側に有利になる点がないと、基本情報のみの記載で参考にならない。
現状でも使いやすいと思います。高齢者に関してはパソコンの利用は難しいです。
現状で良いと思う
項目・文字が多く閲覧しづらいので項目を整理し図・画像を多用し一般の方々が真に知りたい情報を見やすくする。
項目が詳細でない方が良いのでは。
項目が多く、何を見たらいいのか分かりにくいような気がします。分かりやすい表示だといいのではないかと思います。
高齢のご家族は活用する事は難しいですね。
高齢者、家族共に書類を説明してもわかってもらえない、公表システムも情報としては大切だと思うが、多数の利用者には情報が多すぎる意と思う。タグを選択等したり。ほんとであれば１ページ位に知りたい情報が一目で分かればいいと思うが。
高齢者・家族が知りたい内容が含まれていないと、アクセス数は指定事業所だけの活用になりかねない。
高齢者が情報を探す機会はほとんどない。介護者自身も高齢でネット環境に詳しくない。音声ガイドで情報収取できるような仕組みが各市役所等に設けられると利用するケースが増えるかも。

高齢者スマートフォンに介護保険の専用アプリを使用できるよう設定し、居住区の市町村ともリンクするようにしたらどうか。
高齢者には難しい。
高齢者のご家族も高齢者ですので、高齢者が自分で検索できることは困難な場合が多い。改良を加えると言うよりも、介護支援専門員など支援者が情報を得て、提供することが必要。
高齢者のパソコン等の機器を使うことが難しい人が多いので使いやすさは不明
高齢者のみの世帯はパソコンやスマホを持っていない方が多いので、そもそも活用が難しいと思います。ご家族に関しては、情報公表システムの存在を知らない方がほとんどなので、方法を考えてもっと周知した方が良いと思います。
高齢者の自宅にスマートフォンやパソコン等の通信機器が完備されていない→紙媒体で市役所等にて準備すれば？ご家族も情報公表についてのシステムを知らない事がある→地区の広報にて継続的な告知を行えば？
高齢者の住んでいる自宅から近い事業所から検索が出来れば探しやすい。
高齢者の方がインターネット等利用することは難しいと思います。家族が情報公表システムを利用されることはあると思いますが、介護保険のサービス内容等について事前に理解がないと検索しにくいのではないかと思います。
高齢者の利用は難しいと思う。家族に声かけはするが家族自体も介護保険の事を殆ど知らない人ばかりである。情報公表の必要性が有るか疑問。
高齢者はインターネットで調べる事が少ない。紙ベースの情報でないと見にくい。
高齢者はパソコンに慣れていないため難しいと思います。
高齢者は難しい
高齢者やご家族が必要とされている情報はそう多くないという印象です。もっと簡略化していいと思います。
高齢者やご家族は情報公表システムがどのようなものなのかわかりにくく、名前が硬い感じがある。環境が整っていない家もあるので、サービス事業所でのインターネットを使い、いつでも閲覧できる状況を作り、職員もアピールする。
高齢者やそのご家族にインターネット等の操作に不慣れな方しかおられない場合は利用が難しいと思う。システムにたどり着くまでの操作方法をわかりやすく説明したパンフレットなどがあればよいのではないでしょうか。
高齢者宅にパソコンのある環境が、なかなかないのでその辺が利用するには大変だと思います。
高齢者等は使い方や、何を基準にしたらいいかわからないことが多いと思います。趣味嗜好や家から近い事業所など分かりやすい方法や工夫があればいいかと思います。
高齢世帯のみでも簡単に利用できるようにならないか？
今のままでも十分使いやすいと思います。
今は無い施設が出てきてしまったり、やり方が複雑になっているのでもっと端的に探したいサービスや事業所の場所や電話番号がすぐに分かるようになればいいと思います。
今までで良いと思う
今より詳細な検索ができるようになれば。
市町村のホームページにもリンクを張ってもらうと、システムを知る機会が増えると思う（取り入れているところもあるかもしれませんが・・）
市民への周知
施設の様子等の写真を増やすとイメージがつかみやすくなると思われる。具体的に食堂、浴室、トイレ、居室の写真が掲載されていると見学ができないコロナ禍では特に助かる。
視覚的に分かりやすいものであると良いと思う。
事業の内容特色、1日のスケジュール、料金、どのように利用できるかが一番知りたい情報であるため、画像を入れ見やすく改良出来たら良い。
事業所が豊富に出てくるのは良いが、そのあと、知りたい情報が、どこに載っているかわかるまでに時間がかかる。事業所選択した後、知りたい情報に飛べるようなアイコンが有ればどうですか?
事業所の写真など、雰囲気のわかるものになれば利用者は利用しやすいと思う。見ても事業所のイメージができる内容になっていない。
事業所の特色や特化しているサービス、利用時間などがわかりやすく書いてあると良いと思う。
字が大きいこと。重要なことだけ鵜を伝える簡易的なページがあればよい。

字は少なく、そして大きく見やすく。
実際に、ご利用したかの確認をしていないため、わかりません。ご利用し方から、アンケートを頂いてはどうでしょう。
写真など雰囲気をわかりやすくする。
写真を増やす。
写真を多くを載せるとわかりやすい。
周知が徹底される事。
周知する方法、手段が不足している。
住まいの近い順に表示される。写真を必ず載せる。
上記（調べたい情報がでるまでに段階が多い。もう少しスマートに検索できたらよいと思う。）と同じ。
上記（最新情報を更新していたり、実際に利用している方の口コミが充実している事）と同様。
上記（私は割と使う方ではありますが、やはり項目が多すぎるように思います。もっと削減すれば見やすくなり、利用者も増えると考えます。）の通りです。
情報が細かすぎてわかりにくい。
情報の検索などに慣れていない高齢者自身や家族にとっては、現状ではまだ身近に検索できるツールとはなっていない。定着するまでの時間も必要。
情報の更新の管理をしっかりする。
情報の正確性。
情報を簡単にし、わかりやすくする。
情報を詰め込みすぎずに分かりやすくする。
情報を少なくする。
情報公表システムがあるということを､一般の方にも周知する。
情報公表システムがある事をもっと広める方法を考えた方が良いのではないか。
情報公表システムそのものの周知｡介護保険を全く知らなくてもわかる事業所情報を確認しやすくする。(どんな人が利用できるのか、結局料金はいくらかかるのか等)※現状　ご高齢者やそのご家族にとってはかなり使いづらく、私たちケアマネ以外は DM を送りたい業者しか利用していないと思います。
情報公表システム自体が浸透していないので、もっと PR していけば活用につながると思う。
情報公表でコストの圧迫されるのがなければ､事業所は自社ホームページを充実することができるので、情報公表はなくせばいいと思います。
情報公表制度を知らない方が多いと思うので、まずはＰＲが必要だと思います。検索エンジンの上位に掲載されるようになると、利用する方は増えると思います。
専門機関が使う分に関しては問題ないが、高齢者には難しくて分りにくい。
専門職としては専門用語などを知っているし、事業所のすみ分けも理解できているので利用しやすいと思うが、高齢者やご家族に対しての目線では、介護保険制度自体を良く知らない人が多いので、知らない方たちの目線で見たときにわかりやすいという事が大切だと思う。ホームページの入り口で専門用語を使わずに理解できる言葉で説明を付けるとわかりやすく使いやすいのではないでしょうか。
専門職向けにはいいかもしれませんが、提示される情報が多すぎてもわからなくなってしまうのではないでしょうか。
専門的なことよりも簡単な記述の方が分かりやすいと思います。
全国一律のサービスなので仕方がないと思います。本来はその地元や地域性を活かしたサイト運営ができると良いですが、公的なものですと限界があると思うので。
操作が簡単にできる。
操作方法を動画で見れるようにする等。
相談に来られた方は殆どの方がインターネットでの検索などほぼされない様子。
体験利用しなくても、同様の効果があるようなシステムにする。
大きな文字が必要
地方はネット環境が整っていなかったり、高齢者のみ、独居世帯で手伝ってくれる人もいない状況などからネットより対面での紹介などが現実。
恥ずかしながら私も「介護事業所検索アプリ」があることを知らなかったので、ケアマネや MSW からの利用者や家族への発信が必要なのではないかと感じました。

同上。（情報量が多い為、条件や地域を絞れると良い。検索して沢山の事業所が表示されると見るだけで大変。）
必要とする地域の情報に行き着くまでをわかりやすく短縮すること
表示が簡単に明記されている。
分かりやすい表現やもう少し情報を絞るべきではないかと思う。
本人・家族は施設を探す際に利用されているようです。他のサービスについては特に加算の内容の理解が難しいようです。介護支援専門員が上手く説明できているかは不明。
本人近くの事業所からの表示と、検索の仕方をもう少し、細かくわかりやすくしてもらえれば。
利用したと言う話を聞いた事がない。使える人が限られる。
利用者、ご家族は、サービス内容及び利用料金を重視する傾向が高く、職員の研修による資質向上や処遇等についての情報は求めてないため、サービス内容の情報を重視すると問い合わせがし易いものと思います。
利用者が欲しいと思う項目を調査項目に盛り込んではどうですか？
利用者や家族が見るには情報が多すぎる。事業所の基本情報以外にはサービスの特色や料金程度の情報でいいのではないか？
利用者より家族が見ることが殆どだと思う。利用者はインターネットを使える人は少ない。
利用者数と職員数を１ページ目にきさいする。
利用者側には情報が多すぎる（専門的すぎる）ように思うので、一般向けに内容が整理されたら良い。
利用者様はパソコンやスマートフォンに不慣れな方が多いので家族様に情報の公表のシステムがあることを伝えて閲覧していただく流れで対応しております。使いこなせる様習得の機会があればとおもいます。ハートページをもう少しわかりやすくしていただきたいです。

Q20-1 【Q19-2 これまでに、介護サービス情報公表システムを検索して貴事業所を知り連絡してきた、というケースはありますか。において、「0.なし」「2.わからない」を選んだ方にお尋ねします】問い合わせ者はどのような方でしたか。最も多い問い合わせ者を教えてください。（ひとつだけ） 7.その他

サービスを利用している方の遠方の家族
経験年数
病院

Q20-2【Q20-1 問い合わせ者はどのような方でしたか。最も多い問い合わせ者を教えてください。（ひとつだけ）において、「6.介護分野以外の法人や団体・機関」を選んだ方にお尋ねします】どこから問い合わせがありましたか。また、その内容はどのようなものですか。（公開可能な範囲で教えてください。）1.どこから 2.問い合わせの内容（自由記述）

どこから	問い合わせの内容
医療機関	研修の受け入れについて
●●等の大学の教授	学会等で発表する為のデーター集めのアンケートの依頼

Q22-1～3 【Q21 介護の関係者以外の法人や機関・団体について、介護サービス情報公表システムを利用しているケースをご存じですか。において、「1.知っている」を選んだ方にお尋ねします】どのような法人や機関・団体が活用していますか。また、どのように利用していますか。（公開可能な範囲で教えてください）1.どのような法人や機関・団体等が　2.どのように公表システムを利用している（自由記述）

どのような法人や機関・団体が	どのように公表システムを利用しているか
医療法人	退院時の調整等
医療法人	―
包括支援センター	事業所を紹介する際に
介護老人保健施設	要支援になった方の移動先として
医療法人	他の事業所の加算状況
居宅介護支援事業所	事業所検索や内容の確認
医療機関の相談員	入院機関と自宅が離れている際のサービス事業所情報収集
包括、有料老人ホーム、サ高住等	―
同類の事業者	パソコンから入り、事業所の情報を見ています。
居宅介護支援事業所	―
医療関係	退院先の検索
自分の所や他居宅	事業所番号、法人名、加算状況
人材派遣、物販	住所、連絡先、代表者名等の事業所情報の取得
弁護士法人等	情報取得
社会福祉協議会	具体的には分かりかねますが場所や人員体制についてなど
クリニック	場所
●● ネット	―
医療法人や社会福祉法人	基本情報をみるため
保健師	難病事例などの連携
訪問看護	加算の確認に使う
社会福祉協議会	介護予防事業
●●・●●関連会社を名乗る団体	公表されている情報を見て連絡してくるセールスが増えた
営利法人、包括	他市から事業所を探しておられたりするとき、利用されている
地域包括	―
病院	退院前　事業所を選ばれる際に活用
訪問、通所介護事業所	連絡先等
研修や人材募集、その他広告	FAX 番号を見て、事業所に FAX を送り付けてくる
地域包括支援ｾﾝﾀｰ	ご利用者に紹介する際。
介護関連の商品を扱う業者	営業活動
県内の特養	全体像のイメージを知るため

介護ソフト、医療介護関係の備品、職員斡旋、電話セールス	管理者の個人名で、FAX や、電話でセールスしてくる
コピー機のリース会社や光電話等の代理店	電話番号やＦＡＸ番号を見て営業活動を行っている
npo 法人	—
施設入所支援業者	来所、宣伝
機器の営業	営業
●●市内の通所介護事業所	—
過去に個人で調べた方が系列事業所へ問い合わせをされたケースあり	施設探しの手段として活用した。
営利法人	M&A 等の営業活動
介護関係	事業所概要
デイサービス、訪問介護等	サービス事業所の営業時間や利用可能地区の確認等
同法人内の事業所、デイサービス、ヘルパーステーション、特養	公表している
別の地域の情報を探す場合にはとても役に立つ、障害者施設の申込み先一覧	障害者施設探し一覧表を相談があった方に渡すことができた。
訪問介護事業所	事業所検索や内容の確認
必要となるサービスの事業所確認の時	市から出している介護サービスの公表をみる
●●・●●関連会社を名乗る団体	公表されている情報を見て連絡してくるセールスが増えた
事業所番号の登録を設定する時に、活用している	法人と事業所番号を検索する
障害福祉サービス事業所	事業所検索や内容の確認

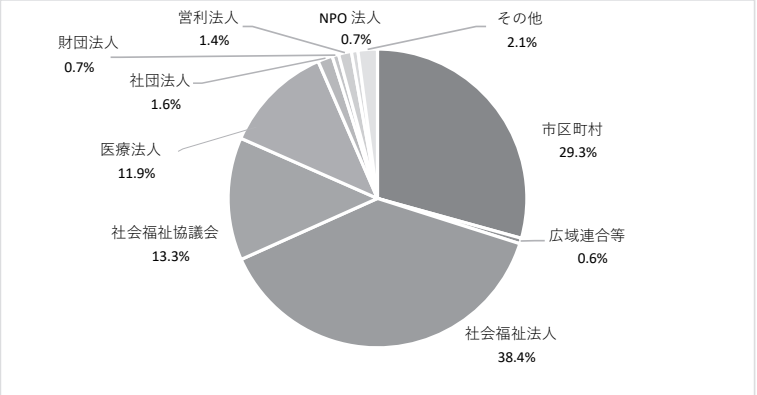
地域包括支援センター業所向け調査　単純集計表

Q1 所在地(都道府県)(n=2109)

調査数	北海道	青森	岩手	宮城	秋田	山形	福島	茨城	栃木
2109	5.1	2.2	1.8	2.7	1.6	1.3	2.5	2.6	1.3
群馬	埼玉	千葉	東京	神奈川	新潟	富山	石川	福井	山梨
2.5	4.6	4.6	7.7	5.9	2.5	1.2	1.2	0.7	0.5
長野	岐阜	静岡	愛知	三重	滋賀	京都	大阪	兵庫	奈良
2.1	2.2	3.6	5.2	1.0	0.7	1.5	5.2	2.5	1.3
和歌山	鳥取	島根	岡山	広島	山口	徳島	香川	愛媛	高知
0.9	0.8	0.3	1.5	2.2	1.1	0.6	0.4	0.9	0.2
福岡	佐賀	長崎	熊本	大分	宮崎	鹿児島	沖縄		
4.2	0.9	1.1	1.8	1.5	1.5	1.7	0.9		

Q2 設置主体(n=2109)

調査数	2109
市区町村	29.3
広域連合等	0.6
社会福祉法人	38.4
社会福祉協議会	13.3
医療法人	11.9
社団法人	1.6
財団法人	0.7
営利法人	1.4
NPO 法人	0.7
その他	2.1



Q3.1 常勤職員:センターの職員数(人)

調査数	平均	最小値	最大値
2109	6.3	0	57

Q3.2 非常勤職員:センターの職員数(人)

調査数	平均	最小値	最大値
2109	1.6	0	71

Q4.1 介護保険制度の概要:介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=2109)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	1.6	8.2	5.1	48.6	36.6

Q4.2 介護サービス利用までの流れ:介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=2109)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	0.2	1.8	2.2	47.4	48.5

Q4.3 料金(実際に負担する額):介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=2109)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	0.6	3.8	6.9	58.5	30.2

Q4.4 キャンセル料とその算定方法:介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=2109)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	14.5	50.9	18.7	14.0	1.9

Q4.5 利用可能なサービス種別:介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=2109)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	0.5	2.4	4.0	54.4	38.6

Q4.6 事業所の運営方針・介護サービスの特色:介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=2109)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	7.6	30.8	24.7	32.6	4.4

Q4.7 営業日時:介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。(n=2109)

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	2.5	25.8	23.7	40.4	7.6

Q4.8 候補となっている事業所で受けられるサービス内容：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。
（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	0.9	6.9	13.2	60.5	18.5

Q4.9 介護・看護職員数：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	27.8	55.6	11.8	4.6	0.1

Q4.10 介護・看護職員の資格保有者数・経験年数：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。
（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	41.9	48.7	7.9	1.4	0.0

Q4.11 介護・看護職員の離職率：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	63.5	32.4	3.8	0.2	0.0

Q4.12 夜間の職員数（夜間対応の居宅サービス等も含む）：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。
（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	42.2	43.6	10.2	3.9	0.1

Q4.13 利用者数・入所（入居）者数：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	20.0	32.9	22.2	23.9	1.0

Q4.14 定員・空き状況：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	12.2	15.3	18.0	47.6	6.9

Q4.15 入所（入居）待ちの状況：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	11.6	13.3	18.3	50.0	6.9

Q4.16 送迎サービスの有無・送迎地域・送迎時間：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	11.2	14.1	17.6	47.7	9.4

Q4.17 連携する医療機関：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	16.0	44.7	23.5	15.3	0.5

Q4.18 施設・設備の概要・居室の状況（室数など）：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	15.3	25.6	24.3	32.4	2.4

Q4.19 平均的な利用日数・入所（入居）日数：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	22.2	32.9	22.2	20.9	1.8

Q4.20 一日の過ごし方：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	14.0	15.7	21.4	44.5	4.3

Q4.21 年間の催し物等の行事予定：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	18.7	35.4	29.3	15.9	0.7

Q4.22 前年度の退去者数や利用終了者数：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	55.6	35.9	7.6	0.8	0.0

Q4.23 事業所や施設の経営状況（倒産リスクや閉所リスク等）：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	59.7	31.8	7.2	1.2	0.1

Q4.24 苦情等の受付制度・連絡先：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	30.5	47.2	16.6	5.2	0.5

Q4.25 第三者評価の結果：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	62.7	30.8	6.1	0.4	0.0

Q4.26 事業所における加算の取得状況：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	44.4	39.3	12.1	4.0	0.2

Q4.27 問い合わせ者の自宅付近の介護サービス事業所：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	5.6	10.8	14.2	61.9	7.4

Q4.28 特定の介護サービス事業所の連絡先（電話番号等）：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	8.2	24.5	27.9	36.8	2.6

Q4.29 認知症に関する取組の実施状況：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	10.8	33.9	30.3	24.0	1.1

Q4.30 新型コロナウィルス感染対策に関する取組：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	8.2	33.1	33.0	24.7	0.9

Q4.31 介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができる交流の場やサイト：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	18.6	39.9	23.9	17.1	0.5

Q4.32 候補となっている事業所の雰囲気：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	4.4	12.4	22.5	55.0	5.7

Q4.33 候補となっている事業所の利用者等の評判：介護サービスの利用を希望する本人から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	6.5	18.3	33.6	38.8	2.8

Q5.1 介護保険制度の概要：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	1.1	5.9	5.3	50.4	37.4

Q5.2 介護サービス利用までの流れ：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	0.1	0.5	1.5	46.2	51.7

Q5.3 料金（実際に負担する額）：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	0.4	2.5	5.6	58.1	33.3

Q5.4 キャンセル料とその算定方法：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	12.8	42.5	25.7	16.5	2.5

Q5.5 利用可能なサービス種別：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	0.6	2.4	4.5	56.9	35.7

Q5.6 事業所の運営方針・介護サービスの特色：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	5.9	24.8	24.8	39.1	5.4

Q5.7 営業日時：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	2.2	16.0	20.8	49.8	11.2

Q5.8 候補となっている事業所で受けられるサービス内容：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	1.6	4.7	11.0	61.8	20.8

Q5.9 介護・看護職員数：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	26.5	48.3	17.8	7.3	0.1

Q5.10 介護・看護職員の資格保有者数・経験年数：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	39.9	44.8	13.1	2.2	0.0

Q5.11 介護・看護職員の離職率：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	57.2	35.3	6.7	0.8	0.0

Q5.12 夜間の職員数（夜間対応の居宅サービス等も含む）：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	34.4	42.0	15.5	7.7	0.4

Q5.13 利用者数・入所（入居）者数：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	17.4	27.2	21.1	32.0	2.3

Q5.14 定員・空き状況：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	9.9	12.2	15.8	52.5	9.5

Q5.15 入所（入居）待ちの状況：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	10.1	11.5	16.5	52.3	9.6

Q5.16 送迎サービスの有無・送迎地域・送迎時間：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	10.2	12.0	15.6	50.7	11.5

Q5.17 連携する医療機関：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	全くない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	14.6	38.8	25.4	20.1	1.1

Q5.18 施設・設備の概要・居室の状況（室数など）：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	13.8	24.7	22.2	35.6	3.7

Q5.19 平均的な利用日数・入所（入居）日数：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	19.4	28.7	23.4	25.7	2.7

Q5.20 一日の過ごし方：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	10.6	15.9	21.1	47.0	5.3

Q5.21 年間の催し物等の行事予定：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	15.2	33.1	28.5	21.8	1.4

Q5.22 前年度の退去者数や利用終了者数：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	49.5	38.9	10.0	1.6	0.1

Q5.23 事業所や施設の経営状況（倒産リスクや閉所リスク等）：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、
問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	51.4	37.1	9.4	1.8	0.3

Q5.24 苦情等の受付制度・連絡先：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	27.4	44.9	19.7	7.2	0.9

Q5.25 第三者評価の結果：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	59.8	32.1	7.3	0.8	0.0

Q5.26 事業所における加算の取得状況：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、
問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	必ず質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	42.6	39.3	13.4	0.3	0.3

Q5.27 問い合わせ者の自宅付近の介護サービス事業所：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。
（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	5.7	11.5	14.5	60.1	8.2

Q5.28 特定の介護サービス事業所の連絡先（電話番号等）：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。
（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	7.5	21.4	25.0	42.1	4.0

Q5.29 認知症に関する取組の実施状況：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	9.3	29.2	32.3	27.6	1.5

Q5.30 新型コロナウィルス感染対策に関する取組：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	8.6	28.9	30.8	29.7	1.9

Q5.31 介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができる交流の場やサイト：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	16.1	38.0	26.0	19.2	0.8

Q5.32 候補となっている事業所の雰囲気：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	4.9	12.1	19.0	57.4	6.5

Q5.33 候補となっている事業所の利用者等の評判：介護サービスの利用を希望する方のご家族から、問い合わせや質問を受けることがありますか。（n=2109）

調査数	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
2109	7.5	18.2	27.0	42.6	4.7

Q6.1 介護保険制度の概要：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	8.0	1.8	64.9	25.4

Q6.2 介護サービス利用までの流れ：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	0.8	2.1	56.4	40.6

Q6.3 料金（実際に負担する額）：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	0.9	11.0	29.3	58.8

Q6.4 キャンセル料とその算定方法：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	49.0	6.5	32.7	11.8

Q6.5 利用可能なサービス種別：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	1.4	5.4	45.7	47.6

Q6.6 事業所の運営方針・介護サービスの特色：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	24.1	7.8	46.8	21.3

Q6.7 営業日時：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	14.0	6.6	47.4	32.0

Q6.8 候補となっている事業所で受けられるサービス内容：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	3.5	11.5	32.8	52.2

Q6.9 介護・看護職員数：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	66.7	2.8	26.6	3.9

Q6.10 介護・看護職員の資格保有者数・経験年数：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	76.6	1.5	19.8	2.1

Q6.11 介護・看護職員の離職率：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	86.2	1.2	11.3	1.2

Q6.12 夜間の職員数（夜間対応の居宅サービス等も含む）：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	56.6	2.9	36.0	4.5

Q6.13 利用者数・入所（入居）者数：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	33.4	13.3	35.3	18.1

Q6.14 定員・空き状況：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	13.0	3.7	56.1	27.2

Q6.15 入所（入居）待ちの状況：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	11.5	1.4	64.3	22.9

Q6.16 送迎サービスの有無・送迎地域・送迎時間：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	13.5	11.0	33.2	42.3

Q6.17 連携する医療機関：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	38.1	4.2	43.1	14.6

Q6.18 施設・設備の概要・居室の状況（室数など）：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	23.9	11.2	38.5	26.4

Q6.19 平均的な利用日数・入所（入居）日数：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	40.7	6.3	38.7	14.3

Q6.20 一日の過ごし方：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	11.9	40.4	17.4	30.3

Q6.21 年間の催し物等の行事予定：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	26.1	33.7	22.3	17.9

Q6.22 前年度の退去者数や利用終了者数：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	85.8	1.1	11.4	1.7

Q6.23 事業所や施設の経営状況（倒産リスクや閉所リスク等）：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	76.4	0.8	20.2	2.7

Q6.24 苦情等の受付制度・連絡先：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	55.3	1.0	38.5	5.1

Q6.25 第三者評価の結果：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	83.3	0.6	13.9	2.2

Q6.26 事業所における加算の取得状況：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	77.0	0.9	19.5	2.7

Q6.27 問い合わせ者の自宅付近の介護サービス事業所：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	13.5	10.9	32.6	43.1

Q6.28 特定の介護サービス事業所の連絡先（電話番号等）：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	27.3	4.6	44.8	23.3

Q6.29 認知症に関する取組の実施状況：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	25.1	1.4	65.1	8.3

Q6.30 新型コロナウィルス感染対策に関する取組：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	19.3	5.0	39.4	36.3

Q6.31 介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができる交流の場やサイト：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	40.2	5.6	47.6	6.7

Q6.32 候補となっている事業所の雰囲気：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	8.5	23.7	19.0	48.8

Q6.33 候補となっている事業所の利用者等の評判：介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（n=2109）

調査数	両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
2109	13.4	15.8	27.5	43.2

Q8 介護サービス事業所の情報を収集するとき、インターネットを使いますか。（n=2109）

調査数	普段からアクセスしない	ほとんどアクセスしない	まあまあアクセスする	よくアクセスする
2109	4.6	18.6	47.6	29.3

Q9.1【Q8において、「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方にお尋ねします】介護サービス事業所の雰囲気が分かる写真や動画：介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。（n=2013）

調査数	全く見ない	あまり見ない	どちらともいえない	まあまあ見る	よく見る
2013	2.5	11.2	13.6	50.6	22.2

Q9.2【Q8において、「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方にお尋ねします】お客様の声：介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。（n=2013）

調査数	全く見ない	あまり見ない	どちらともいえない	まあまあ見る	よく見る
2013	7.2	24.0	27.5	33.4	7.9

Q9.3【Q8において、「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方にお尋ねします】よくある質問：介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。（n=2013）

調査数	全く見ない	あまり見ない	どちらともいえない	まあまあ見る	よく見る
2013	7.4	24.9	27.3	33.0	7.4

Q9.4【Q8において、「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方にお尋ねします】介護サービス事業所が発信するSNSやブログ等：介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。（n=2013）

調査数	全く見ない	あまり見ない	どちらともいえない	まあまあ見る	よく見る
2013	8.0	24.1	24.9	36.8	6.1

Q9.5【Q8において、「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方にお尋ねします】職員紹介：介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。（n=2013）

調査数	全く見ない	あまり見ない	どちらともいえない	まあまあ見る	よく見る
2013	5.9	23.1	27.4	36.8	6.9

Q9.6【Q8において、「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方にお尋ねします】利用者の一日の流れ：介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。（n=2013）

調査数	全く見ない	あまり見ない	どちらともいえない	まあまあ見る	よく見る
2013	2.3	8.7	12.8	53.0	23.2

Q9.7【Q8において、「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方にお尋ねします】その事業所の所属する法人の系列の他の事業所：介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。（n=2013）

調査数	全く見ない	あまり見ない	どちらともいえない	まあまあ見る	よく見る
2013	2.6	12.6	21.2	48.5	15.2

Q10 介護サービス情報公表システムを知っていますか。（n=2109）

調査数	いいえ	はい
2109	11.7	88.3

Q11【Q10 において、「1 . はい」を選んだ方にお尋ねします】介護サービス情報公表システムに地域包括支援センターの情報が掲載されていることを知っていますか。(n=1862)

調査数	いいえ	はい
1862	14.1	85.9

Q12【Q10 において、「1 . はい」を選んだ方にお尋ねします】介護サービス情報公表システムを普段から活用しますか。(n=1862)

調査数	全く活用しない	ほとんど活用しない	どちらともいえない	ある程度活用する	よく活用する
1862	14.2	44.0	17.7	20.6	3.4

Q13-1【Q12 において、「0 . 全く活用しない」「1 . ほとんど活用しない」を選んだ方にお尋ねします】
介護サービス情報公表システムを活用しない理由を教えてください。(複数選択)(n=1085)

調査数	1085
すでに必要な情報は知っており、調べる必要がないから	32.4
介護サービス公表システムにアクセスするよりも、電話する方が早いから	60.6
事業所が開設するホームページやSNS 等を見るとわかるから	54.4
自治体等が公表する事業所の情報で十分だから	24.9
介護サービス事業所の営業資料やリーフレットを見るとわかるから	50.6
必要な情報が介護サービス公表システムに載っていないから	8.7
介護サービス公表システムの情報は古いことが多いから	21.7
その他	5.8

Q15【Q12 において、「2. どちらともいえない」「3. ある程度活用する」「4. よく活用する」を選んだ方にお尋ねします】
介護サービス情報公表システムのアプリを使ったことはありますか。(n=777)

調査数	なし	あり
777	91.0	9.0

Q16-1【Q12 において、「2. どちらともいえない」「3. ある程度活用する」「4. よく活用する」を選んだ方にお尋ねします】
介護サービス情報公表システムを介護サービスを利用する方やその家族等に紹介した経験はありますか。(n=777)

調査数	なし	あり
777	57.4	42.6

Q16-2【Q16-1 において、「1. あり」を選んだ方にお尋ねします】どなたに紹介しましたか。(複数選択)(n=331)

調査数	331
担当する利用者(利用見込みを含む)	25.1
利用者の家族等(利用見込みの高齢者等のご家族等を含む)	90.6
同じ事業所の同僚	36.9
その他	7.6

Q17【Q12 において、「2. どちらともいえない」「3. ある程度活用する」「4. よく活用する」を選んだ方にお尋ねします】
これまでに介護サービス事業所の情報を収集するために介護サービス情報公表システムを使った経験のなかで、全くアクセスしたことのない項目、あるいは、ほとんどアクセスしたことのない項目を教えてください。(複数選択)(n=777)

調査数	777
事業所・法人名や連絡先などの基本情報	1.8
運営方針、事業開始年月日、サービス提供地域、営業日時などの事業概要	2.3
サービス内容	2.4
事業所の居室などの設備の状況	4.6
利用料	4.6
従業員数や専門職の在籍状況などの従業員情報	9.1
利用者の総数や要介護度別の利用者数	9.4
利用者が選択できる介護サービスの提供有無	4.9
介護報酬の加算状況	6.9
苦情相談窓口の有無	22.1
利用者の意見を把握する取組に関する情報	22.5
第三者評価の実施状況	34.0
損害賠償保険の加入の有無	47.7
法人等が実施するサービス	8.0
受け入れ可能人数や空き人数の状況	5.4
サービスの質の向上に向けた取組	10.9
賃金改善以外で取り組んでいる処遇改善の内容	49.8
併設されているサービス	4.4
保険外の利用料等に関する内容	10.4
従業員の男女比や年齢構成、特色	46.1
利用者の男女比や年齢構成、特色	31.1
事業所の雇用管理に関する情報	50.5
利用者の権利擁護のための取組	18.4
利用者本位の介護サービスの提供	12.4
相談、苦情等への対応	11.7
サービスの質・透明性の確保等のための外部機関等との連携	23.2
適切な事業運営の確保	26.0
事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等	26.8
安全管理及び衛生管理	28.6
情報の管理、個人情報保護等	23.8
介護サービス事業所のホームページのリンク	7.9
その他	5.1

Q18【Q12 において、「2. どちらともいえない」「3. ある程度活用する」「4. よく活用する」を選んだ方にお尋ねします】
介護サービス事業所の情報以外に、介護サービス情報公表システムを活用して介護サービスを利用する方やその家族等に以下の情報を提供することは
ありますか。(複数選択)(n=777)

調査数	777
見守り・安否確認	36.6
配食(見守りも兼ねる場合を含む)	38.7
家事援助	27.4
交流の場、憩いの場	29.5
介護者支援	18.8
外出支援	25.2
多機能型拠点	6.3
その他市町村が適当と認めているサービス	11.5
認知症疾患医療センター(認知用に関する相談窓口として)	43.5
住宅介護支援センター	12.5
有料老人ホーム	44.5
その他の情報	11.5

Q19【Q12 において、「2. どちらともいえない」「3. ある程度活用する」「4. よく活用する」を選んだ方にお尋ねします】
介護サービス情報公表システムについて、あなたが考える利用するメリットや利点を教えてください。(複数選択)(n=777)

調査数	777
介護サービス事業所の外形的な情報を効率的に収集できること	75.9
複数の事業所を比較できる機能を持っていること	47.0
介護サービスの利用を希望する本人やその家族が自分で情報を調べられること	53.9
「本人家族に合ったサービスを探す」や「目的や場所に合わせて介護事業所を探す」など特定のニーズを条件として検索できるところ	35.4
全国の事業所を検索できること	48.1
加算の取得情報が充実していること	21.4
他事業所とコミュニケーションを取る前に、事業所の基本的な情報を集められること	37.8
その他	1.2

Q20-1【Q12 において、「2. どちらともいえない」「3. ある程度活用する」「4. よく活用する」を選んだ方にお尋ねします】
これまでに、求める情報が見つからず、この情報公表システムの利用を中断・断念したことはありますか。(n=777)

調査数	なし	あり
777	66.8	33.2

Q20-2【Q20-1 において、「1. あり」を選んだ方にお尋ねします】その理由を教えてください。(複数選択)(n=258)

調査数	258
使い方がよくわからなかったから	7.4
知りたい情報になかなかたどり着かなかったから	67.8
検索条件を入力する手間が多かったから	20.2
情報が古かったから	48.4
その他	5.0

Q23-1【Q10 において、「1 . はい」を選んだ方にお尋ねします】あなたのセンターの情報を介護サービス情報公表システムに掲載していますか。(n=1862)

調査数	掲載していない	掲載している	わからない
1862	12.8	61.4	25.8

Q23-2【Q23-1において、「1. 掲載している」を選んだ方にお尋ねします】
これまでに、介護サービス情報公表システムを検索して貴センターを知り連絡してきた、というケースはありますか。(n=1144)

調査数	なし	あり	わからない
1144	54.2	4.8	41.0

Q24-1【Q23-2 において、「1 . あり」を選んだ方にお尋ねします】問い合わせ者はどのような方でしたか。最も多い問い合わせ者を教えてください。(n=55)

調査数	55
介護サービスを利用したことのない高齢者等	5.5
介護サービスの利用を希望する高齢者等の家族や知人	60.0
自治体	9.1
介護分野の事業者(介護サービス事業所等)	18.2
介護分野以外の法人や団体・機関	0.0
その他	7.3

Q24-2.1.2【Q24-1 において、「5 . 介護分野以外の法人や団体・機関」を選んだ方にお尋ねします】 問い合わせの内容のうち、当てはまるもの(n=0)

調査数	0
総合相談支援に関すること(種々の相談事など)	0.0
権利擁護に関すること(成年後見制度や高齢者虐待など)	0.0
包括的・継続的マネジメント支援に関すること(支援が困難な事例等への指導など)	0.0
介護予防支援・介護予防ケアマネジメントに関すること(要支援者のケアプラン作成や要介護予防のケアプラン作成等)	0.0
その他	0.0

Q24-2.2.2【Q24-1 において、「5 . 介護分野以外の法人や団体・機関」を選んだ方にお尋ねします】問い合わせの内容のうち、当てはまるもの(n=0)

調査数	0
総合相談支援に関すること(種々の相談事など)	0.0
権利擁護に関すること(成年後見制度や高齢者虐待など)	0.0
包括的・継続的マネジメント支援に関すること(支援が困難な事例等への指導など)	0.0
介護予防支援・介護予防ケアマネジメントに関すること(要支援者のケアプラン作成や要介護予防のケアプラン作成等)	0.0
その他	0.0

Q24-2.3.2【Q24-1 において、「5 . 介護分野以外の法人や団体・機関」を選んだ方にお尋ねします】問い合わせの内容のうち、当てはまるもの（n=0）

調査数	0
総合相談支援に関すること（種々の相談事など）	0.0
権利擁護に関すること（成年後見制度や高齢者虐待など）	0.0
包括的・継続的マネジメント支援に関すること（支援が困難な事例等への指導など）	0.0
介護予防支援・介護予防ケアマネジメントに関すること（要支援者のケアプラン作成や要介護予防のケアプラン作成等）	0.0
その他	0.0

F1 今後、ヒアリング調査をお願いした際に、お引き受けいただくことは可能でしょうか。

調査数	いいえ	はい
2109	81.2	18.8

地域包括支援センター向けアンケート調査　自由記述

Q2 設置主体 10.その他

JA ●●厚生連
●●県厚生農業協同組合連合会
医療生活協同組合
医療法人社団
一般財団法人
一般社団法人
一般法人
一部事務組合
株式会社
協同組合
協同組合連合会
公益財団法人
公益財団法人（市からの委託）
厚生農業協同組合連合会
厚生連
社会医療法人
社会医療法人社団
生活協同組合
生協
生協法人
地域包括支援エンター
地域包括支援センター
独立行政法人
農協組合

Q4【介護サービスの利用を希望する本人（サービスの利用経験がない方）から貴センターへの問い合わせについて】次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。（いずれか１つ選択してください。） 34.その他にあれば具体的に入力してください。

地域包括支援センターのため、事業に関することについては殆ど質問を受けることはないが、サービスの内容についての説明等は受けることがある。
こちらか聞かれる前に説明を行い、質問される事が無い場合もある。
ご自身の今後のことの漠然とした質問。
サービスはずっと利用できるか。
サービス事業所に馴染めるかどうか
サービス事業所利用時の持ち物準備については必ず聞かれる。
サービス種別により上記質問の回答に差異が生じます。平均的な尺度で回答しました。
すぐにでも入所したい。
どのようなサービスを受けられるのか。料金は１回当たりいくらか等の質問が多い
家族を含み利用希望者はデイやホームを利用可能かどうかや自己負担額への不安が最優先で施設の特徴やサービスの質には一切興味が無いと思います。そもそも介護保険事業者に種類がある事自体にも興味はないと思います。
介護サービス情報公表制度があるが、あれが活用された事例は未だかつて無い。
介護保険以外の地域資源
緊急時に受入れが可能かどうか
近隣の方などが利用されているかどうか

候補となっている事業所で、どのような処遇（リハビリ有無）
施設の規模
事業所の住所　利用にあたっての申し込み手続き方法
上記内容は相手方が質問することは殆どなくこちら側の提案が多い
食事について、好き嫌いなど、融通が利くかどうか？たまに質問を受けることがあります。
送迎時家族がいなくれもいいのか？と聞かれる。
駐車場の有無
田舎地方であり、ある意味非常に地域密着な状態のため、あまり細かなことを改めて聞かれることは少ない。
入所施設であれば、受診時の送迎対応方法について質問を受けます
聞かれる前のこちらで説明していることも多い
本人から質問をされる機会は、年に数件程度です
本人は介護保険利用の意向が無く、家族の意見に押されて申請しているのが過半数。
利用者の状況（レベル）など
利用者の年齢層や男女別

Q5【介護サービスの利用を希望する方（サービスの利用経験がない方）のご家族から貴センターへの問い合わせについて】次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか。（いずれか１つ選択してください。）　34. その他にあれば具体的に入力してください。

Q5.30 について、面会可能かの質問はよく受ける
介護、病気の対応の相談やお金の問題（生活保護や低所得、低資産）の相談
サービスはずっと続けられるか。
質問されない事項については専門職から先に案内や説明を行う
介護度とどのくらいサービスを利用できるかについて。
分からないことが、分からない人がほとんどです
介護保険を利用できるのか？料金は幾らなのかしか興味はないと思います。
多くの項目は、質問される前に包括から情報提供しているので、回答が適切かどうか難しい。
本人・家族とも、支払いの方法は必ず質問されます。
前頁同様、介護サービス情報公表制度があるが、あれが活用された事例は未だかつて無い。
事業所でのリハビリの取り組み
介護サービス事業所の希望については、こちらから説明することが多い。
施設の規模
事業所の宣伝屋ではないのでパンフ等を渡して詳しい内容は事業所に直接連絡してもらう。
食事面について、好き嫌いなどに対応できるか？質問を受けることがあります。
駐車場の有無
聞かれる前に説明していることが多い
地域には事業所が 1 か所しかなく、地域住民の大半はその事業所の事を概ね把握しており、この設問が想定している地域とは当地域（小規模離島）は異なるように感じます。
家族の声「どこでも良いから、すぐに入所できる施設を探してこい」という理不尽な問い合わせが多い。
利用者とのマッチング（雰囲気）など
利用者の年齢層や男女別

Q6 次の項目について、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか。（いずれか１つ選択してください） 34. その他にあれば具体的に入力してください。

当方が地域包括支援センターなので事業所やサービスの具体的内容については利用以前以外は質問が少ない。
興味がある方は本人や家族がいくつか見学等して、ご希望から行ってくる。
施設入所の相談については本人に判断力を望めないことが多いのでは
事業所毎のサービスに差があるとは思っていないと思います。（どこも同じ）
どうしても、ご家族のご要望の方が強く出てしまう傾向がある。
山間地域なので、利用可能な事業所が限られるので、候補となる事業所やサービスが少ない。
食事の内容（本人の関心が高いかと思います）
駐車場の有無
地域包括支援センターに来所される方は介護保険サービス等の知識ない方がほとんどなので、質問はあまりありません。したがって介護サービス公表システムを利用し説明すると興味を持って聞いてくださるので、このような回答をさせていただきました。
家族と一緒に説明する場合を記載しましたが、独居の方も多く、その時は一人ですのでしっかりと質問されます。
知人や近隣住民で利用している人がいるか、本人と共通の話題がある利用者がいるか
本人には介護サービス利用についての関心は薄く、家族に言われるがままに介護保険申請に繋がっている。家族は担当者の前では取り繕っているが、本音では介護を放棄したいか、入所させたい等の意向が手に取る様に分かるので、本人が哀れでならない。こちらとしては、制度の適正な利用の為にできる限り丁寧にインテークやアセスメントを実施し、家族の介護に消極的な考えを改めていただけるよう対応させていただいています。
第三者評価結果、加算の取得状況と存在を知らない、内容を見ても理解できない内容には興味を示さない。
候補がない場合が多いです

Q7【介護サービス事業所など介護の関係者以外から貴センターへの問い合わせについて※「介護の関係者以外」とは、地域包括支援センターの業務（総合祖 j￥う段や権利擁護等）を行う上で、関わりを持つ介護関係以外の業種や団体等を指します】受けたことのある問い合わせを教えてください。（どんなことでも）（自由記述）

事業所（圏域）のサービス内容やリハビリ、医療の対応状況についての相談。
担当包括はどこかの問い合わせが多い
サービス付き高齢者向け住宅、有料老人ホーム等のこと
医療機関から気になる人がいるのでほうもんしてほしい。行政機関〃。民生委員〃。
活用する「施設」の種類について、違いがよく分からないので教えて欲しい。（老人保健施設と特別養護老人ホームの違い等）
事業主の人間性や、事業所運営が安定して行えるか。
地域で高齢者が集まれる場所はあるか。
配食サービス、行政書士の組織等
不動産会社（又は大家）などから、管理物件に入居する高齢者の生活状況を心配する相談を時々受けることがある。又、警察署については、従前より高齢者虐待通報は偶に受ける状況がある。そのほか、配食サービスなど訪問事業者などから高齢者の安否を心配する相談を受けることがある。
隣の家（認知症の一人暮らしの方）の庭の木の葉が自分の家に落ちてくるが、家族等に言って対応して欲しい。
地域の施設の特色や空き情報、設置主体者や管理者、職員の質など。地域の社会資源や町の特色。認知症政策の取り組み状況など
(1) 乳製品配達会社から：電話での会話がかみ合わない。ついさっきのことを忘れてしまう。1 /W 配達に行くが、届いていないという。 (2) コンビニエンスストアから：いつも来店する高齢者が来店しなくなり心配。日に２回来店し、同じものを何度も買うことがあった。傘を持っていて、雨降っているのにささない。８月に入ってから来店していない。

(3) 灯油配達会社から：家がとても汚れている。年金を嫁に渡しているらしい。 (4) スーパーマーケットから：寒い時期に来店中倒れ、救急車で運ばれた。軽トラックを運転してきていたが、その中がごみだらけだった。息子は障がい者。心配だ。 (5) 電器店から：電気つかないと電器店にTELあり。行ってみると電球切れていたので、店から持って再度訪問したところ、「そんなもの、頼んでない。」と言われた。認知症のようだ。など
（回答者が配属になってからの期間では）介護の関係者以外としては、学校（小中学校）からの福祉教育に関連した問い合わせはよくあります。
（行政住宅関連）住宅に住む高齢者の行動について、（家電量販店）高齢者の異常行動について、（警察）通報を受けた案件。把握しているか？、（金融機関）消費者被害が不安な高齢者について
〈ご家族からの相談〉家で介護できないが、家族の体調不良などもあり、施設入所などの費用について相談あり。介護２の方の場合、料金と施設選びの条件が合わない。
「介護保険サービスの対象になるか否か」、「介護者がたたいてしまうと言っている、どうしたらいいか」「関わっている人の親の相談にのってほしい」「出前講座してほしい」「「認知機能が低下している人がいる」他様々
「近所に気になる高齢者がいる」「認定を受けた方がいいと思う人がいる」等の相談が民生委員から相談を受けることが多い。
「認知症について学びたい」「自宅で不要になったオムツなどの介護用品を寄付したいが、どのようなところがあるか」（一般建築会社より）「住宅改修の依頼があれば紹介をして欲しいが普段から提携しているところはあるのか」
「年金で入ることのできる施設を教えてほしい。」遠方に住む子供から、「親が日常生活、金銭管理等が出来なくなってきたが、相談に乗ってほしい」等
「便利屋」を開業したので客を紹介して欲しい。「ペットを引き取る業者」から客を紹介して欲しい。
【銀行】認知症と思われる方が「お金を盗られた」など訴えてこられる事があるが、どのように対応したらよいかの質問。【警察】暴れたり、問題を起こして通報があった方の把握の有無などの問合せ。【民生委員等】認知機能低下や精神疾患が疑われる方や、近隣トラブルなどに対しての問合せ。【スーパー】支払いが上手く出来なかったり、万引きをされたりする方がいるが、どうしたらよいかなどの問合せ。【病院】認知症や独居など援助者がいない方の退院後の支援について。
【保護観察所】触法高齢者の更生保護施設を退所後の住まいについて。
ダム建設予定地の土地を相続できるのが本人しかなく、手放してもらうための手続き支援の相談を地方行政機関(土木事務所)から受けた。
病院関係者から、通院や入院患者の介護サービス調整対応相談。病院関係者から、退院前患者様の入院費未払い等の対応相談。地域住民から、近隣者の介護サービス調整依頼相談。地域住民や民生委員から、高齢者虐待相談。
（警察から）対象者の支援状況等の問い合わせ。（人材派遣業から）求職者の案内。
（薬局や金融機関から）認知症と思われる方の対応をお願いできないか。また、認知症に関する知識や対応についての講座をお願いできないか。
「気になる高齢者」の情報提供。介護保険サービスの利用までの流れ。
PC の使い方を教えてほしい、家政婦を紹介してほしい
PSC から困窮の相談が来ているので一緒に相談に乗ってくれませんか？障害の担当者から「この人知っていますか？関わっていますか？情報ください。」
ケアマネ向けの研修の実施はあるか。高齢者向けのサービスを提供している。資料を置かせてもらえないか。研修生の受け入れをしてほしい。
ゴミ出し・配食・身元保証人・ワクチン接種
コロナウイルスワクチン接種に関すること。予約の取り方等。ヘルパーの資格の取り方について、またはヘルパー資格証明を紛失したことの問い合わせ。どこの施設に入所しているか教えてほしいなどの、個人情報に関する問い合わせ。県を跨ぐ高齢者の移動手段について。
コロナ第１波時、体温計がどこにも売っていないので、貸してほしいと相談を受ける。就労支援センターから、カレンダーを購入してほしいとの相談を受ける。
・コンビニエンスストアやスーパー等から、認知症と思われる客に関する相談。・金融機関から認知症と思われる客に関する相談。・交番より、道迷い高齢者の照会相談、認知症と思われる方に関する相談、精神疾患と思われる高齢者に関する相談。・民生委員より、独居高齢者や認知症高齢者、その他支援を要する方に関する相談。・医療機関から、介護保険申請や、退院後の対応に関する相談。・保健所から、精神疾患の高齢者に関する相談。・不動産屋や大家より、入居者に関する相談。・障がい事業所より、利用者の家族（親など）の介護に関する相談。・図書館より、認知症と思われる高齢者に関する相談。・飲食店より、認知症と思われる高齢者に関する相談。

・ご近所トラブル（騒音等）・認知症の方の迷惑行為
・サービスが必要だけどサービスに結び付いていないケーズの相談。・独居生活者で身寄りがいない人の相談。・身元引受人がいない人の相談。
・システムに関する営業・マスコミから報道内容の問い合わせ
・どういった相談を受けてもらえるか・介護サービス事業への苦情・対象者個人に関する相談・介護サービスに関すること
・どのようにしたら、介護保険が使えますか・デイサービスに行くにはどうししたらいいですか
・ふるさと納税の返礼品に「みまもりセンサー」を提供しているが、利用してくれそうな人はいるか？PR する機会はあるか？・・・ガス会社・利用してくれそうな人がいたら紹介してほしい、セミナーをする機会があれば声をかけてほしい（いわゆる営業）・・・家財整理・特殊清掃業者、身元保証会社、製薬会社・薬局（健康補助食品含む）、医療機関（訪問診療）、葬儀社、終活アドバイザー、士業・アンケート調査に協力してほしい・・・大学、研究機関・集いの場に来て健康講話や介護保険の話をしてほしい、入会したい人がいたら紹介してほしい・・・町内会、自主グループ、老人会・訪問したら突然体動困難になっていた。車イス、ポータブルトイレを貸してほしい・・・在宅療養支援診療所・集合住宅の入居者で認知症と思われる人がいる（鍵をなくす、近隣トラブルなど）・・・不動産管理会社・道に迷った高齢者を保護したら当包括職員の名刺をもっていた・・・警察署・１１９番通報してきた人が住所を言えず、包括の名前だけを口にした・・・消防署
・マンションなどの管理会社から家賃、管理費費などの滞納についての問い合わせ（関りがあるかどうか）
・マンション管理人や企業より⇒マンションの家賃滞納を何とかしてほしい。すでに退去処分も決定している。家賃減額手続きが済んでいない。・よくある相談⇒最近姿を見ない。安否確認をしてほしい。叫び声が聞こえる。
・安否確認・成年後見制度・市営住宅・生活保護申請・精神疾患・障害者制度など。
・安否確認、見守り依頼、経済的な支援に関すること、医療（病院受診等含む）に関すること、障害福祉に関すること、住民トラブルに関すること、精神疾患を患う高齢者に関すること、高齢者以外の精神疾患を患う方の支援に関すること、閉じこもり(引きこもり)の家族に関すること
・安否確認の相談・センターで関わりがあるかの有無・ご近所トラブルの相談・地域の集いの場の相談・地域の介護サービス事業所の情報・地域の医療機関の情報
・医療ソーシャルワーカーからの入院にならなかった方の自宅での生活状況を懸念して定期訪問の依頼・生活困窮者自立支援相談室から相談者が来た際の定期訪問の依頼
・医療ソーシャルワーカーより、訪問看護や訪問リハビリなど医療系サービスが利用できるかどうかの問い合わせ。（当センターの担当エリア内に訪問看護や訪問リハビリのサービスを提供する事業所がないため）
・医療関係者からがんや骨折で入院している患者が自宅に戻る際、介護保険の申請を依頼したい。また、とりあえず自費ベッド等調整してほしい。・地域住民や民生委員から、認知症の人のことで近所の人が困っている。症状が悪化して家族が困っている。・他県から引っ越してきた際の相談・地域住民から施設の情報が知りたい。・独居で身寄りがない。緊急通報システムの利用や、今後のために関わりを持ってほしい。・行政から生活保護受給者の高齢者が介護が必要な状態になっている。また、権利擁護が必要との相談。など
・医療関係者からの実態把握、介護保険申請、在宅復帰などの相談。・民生委員からの実態把握、金銭管理、健康問題、認知症などの相談。・警察署（救急隊）からの実態把握、認知症、対応のフォローアップなどの問い合わせ。・保健福祉センターからの情報提供、同行訪問。（8050 など障害の子と高齢の親世帯など）・地域生活定着支援センターより、触法の方の在宅支援についての相談。・就労移行支援事業所より、障害者の就労希望者受け入れについて。・在宅訪問マッサージより、希望のお客様があれば紹介してほしいなど。・賃貸住宅の管理運営会社から家賃滞納はじめ生活全般についての相談。
・医療機関・警察、消防・地区民生委員・ボランティア団体 上記団体から「日常生活への相談」「認知症相談」「健康管理等」の相談がありました。
・医療機関から、入院中の高齢者への関わりの有無について問い合わせが、よくある。・警察から、保護した高齢者への関わりの有無について問い合わせがあった。・地区担当保健師より、支援している家庭の高齢者の状況について問い合わせがある。
・医療機関からの介護保険サービスの利用について・障害者相談支援事業所からの介護保険サービスの利用について
・医療機関からの情報提供、相談・民生委員、自治会長等、地域の役割を持つ方からの情報提供、相談等々。漠然としたご質問なので答えにくいように思います。どういった機関のことを指しているのか例を示してほしかったです。

・医療機関からは、福祉サービスの内容や担当部署・地域の方やご家族からは介護保険外のサービス（安否確認や除雪など）の依頼先
・医療機関から介護保険申請支援してほしい・区長、民生委員より地域で心配なケースがいる。対応してほしい。・薬局より心配なケースがいる
・医療機関から介護保険制度の概要や暫定利用、制度の利用方法などの問い合わせ・民生委員等の地域関係者から、介護保険サービスの内容についての問い合わせ・上記から、介護保険事業所について（受けられるサービス種や空き状況等）の問い合わせ・地域の関係者からもの忘れ外来対応ができる医療機関の問い合わせ
・医療機関から退院についての調整依頼・警察から認知症高齢者についての問い合わせ・公共機関から虐待についての通報　等
・医療機関から訪問依頼。・行政からの訪問依頼。・民生委員等の地区役員からの訪問依頼。
・医療機関より、地域のサービスについて問い合わせを受けることがある。・要支援認定と要介護認定の違いについて。・65 歳未満の場合はどこに相談したらよいか。
・医療機関受診者の認知症疑いがある付き添い家族の支援有無確認・民生委員による独居高齢者及び高齢者世帯からの相談・社会福祉協議会への相談案件の情報共有
・医療保険の還付について、よくわからないので教えてほしい。・病院から退院するので、病院の相談員から包括センターを紹介された。・妻が認知症だが、どう対応していいかわからない。・家に手すりを付けたいが、介護保険でどうにかならないか？・病院の付き添いを介護保険でやってほしい。・ヘルパーは高いのか？・家で動けなくなってしまっている。どうしたらいいか？・両親が認知症で 2 人ぐらししているが、どんなサポートがあるか。・認知症登録についての質問。・成年後見制度に関する質問。
・営業日、営業時間・何をやっている機関か？・各専門機関（障害等）、どこに相談したら良いかわからない。
・遠方の医療機関から退院後の介護保険や訪問看護について・民生委員から、気になる高齢者の支援について
・家族が障害サービスを利用している場合、障害サービスの関係者からの相談、問い合わせ。・権利擁護の関係で、警察や弁護士からの問い合わせや情報共有。・医療機関からケースに関する問い合わせや情報共有。
・介護の関係者以外の相談者が支援している高齢者を、地域包括支援センターが支援しているか知りたい。・地域包括支援センターが支援してくれるか知りたい。・高齢者に対してどのような支援をすれば良いか知りたい。・高齢者を支援する上での介護保険サービスや介護保険以外のサービスについて知りたい。・高齢者の家族を知りたい。
・介護全般・地方の親について・近所より知り合いについて・遺言や成年後見について・精神障害の対応について（高齢ではない年代の相談）・地域のボランティアについて・求職
・介護保険サービスを利用していない人に対してどのような関わりをもってもらえるのか（安否確認や定期訪問の可否）・高齢者に何かあった場合はどこへ連絡すればよいのか。すぐに対応してもらえるのか。・8050 問題のようなケースにおいて、どこへ相談すればよいのか。
・介護保険で可能なサービス範囲の照会・認知症に関する支援の相談・個別事例の照会、相談・フォーマル・インフォーマルサービスの問い合わせ・施設情報
・介護保険の概要や利用の流れ、使えるサービス事業所について（医療機関、民生委員・福祉委員、司法書士など）
・介護保険の申請について・利用できる介護サービス事業所について・管内の施設について（どのような施設があるか）・施設の入所利用料金について・配食サービスについて・福祉用具、住宅改修について
・介護保険の申請を手伝ってほしい。・介護保険サービスが利用できるようにしてほしい。・車いすを貸してほしい。
・介護保険関係、施設入所に関すること、経済問題に関すること、医療・保健に関すること、認知症・精神疾患に関すること、権利擁護に関すること、保健福祉制度・サービスに関すること、個人の悩みに関すること、安否確認、家族間の問題、住居に関すること、地域の通いの場・社会資源に関すること、エンディングサポートに関すること等。
・介護保険申請代行等、介護保険に関すること・認知症
・介護保険制度で利用できるサービス内容について・施設の料金や特徴について
・介護保険制度について・講座の依頼
・介護保険制度全般，入所施設，金銭管理，配食サービスなどの社会資源，
・介護予防に関すること・虐待ケースの相談について

・介護予防教室の開催についての問い合わせ。・地域関係者から地域作りについての会議開催についての問い合わせ。・地域サロン開催についての助言や講師派遣についての問い合わせ。
・管内の施設の空き情報及び社会資源について・困難ケースの相談対応・暫定でのサービス導入・虐待の相談・介護保険の申請について
・関わりがあるか・社会資源についての問い合わせ・生活が不安定な人への訪問依頼・出前講座の依頼・特殊詐欺について
・機械浴のあるデイサービスはあるのか・若年性認知症の方の受け入れ状況について・緊急時の対応について
・近くで受けられるサービスの事業所情報・包括の職員としてどこがおすすめか。裏情報があれば教えてほしい→あくまでも公平中立であることを伝える・包括から特別に頼んでもらえるか・利用料金（種に入所施設）
・近くの医療機関の情報（評判や場所、駅からの送迎バスの有無など）・自宅の修理にともなう相談場所・独居高齢者のみまもり支援について（遠方の家族から）
・近隣にある介護サービス事業所や社会資源の有無
・近隣住民に関する相談・普及啓発事業の依頼など
・近隣住民より：独居高齢者が市住で怒号しており、子どもは怯え、住民皆、精神的な被害を受けている。・本人より：独居高齢者。自宅に窃盗団が入ってくるので物が無くなる。盗聴器を仕掛けられている。遠隔操作されている。・本人より：独居高齢者。市住にて上階の人から騒音の嫌がらせを受ける。他の人には聞こえない。遠隔操作で脳に直接入って聞こえてくるようにされている。・地縁組織より：６０代女性より、夫が７０代後半の女性と浮気をしていると何度も相談があり、自分がどうにかなりそう。どこに相談すればよいか。・本人より：高齢夫婦息子１人と同居。息子がお金を入れてくれない、自分たちはお金がなく病院もいけない。・地縁組織より：高齢夫婦。妻が認知症のようで、夫が全て家事等行っていたが、夫も出来ないことが増えてきて、妻の介護負担を嘆いていた。・家族より：市住を壊すことになり、住民全て転居したのだが、７０代の妹のみが居座り立ち退こうとしない。どうすればいいか。・親戚より：５０代知的障害のある身内が、朝５時から１日に何度も食べ物を求めて来るのだが、自分たちも高齢で介護も必要になり支援が困難になった。・妻より：８０代の夫の物忘れが進み、道がわからなくなることもあるようなのだが、知らぬ間に一人で出ていき車の運転をしている。人を殺めたらと気が気じゃない。
・金銭管理支援について教えてほしい。・利用までどれくらいかかるか。・いくらかかるのか。
・金融機関から、「窓口に認知症っぽい人が毎日のように来て、通帳がなくなったというので対応に困っている」という相談がたまにある。・警察から、認知症の人を保護したが関わりのある人か？という問い合わせがある。・水道局から、「多量の水漏れがあるようだが、本人に会えない」「話をしようとしても取り合ってもらえない」という問い合わせや相談がある。
・金融機関から、認知症のような方が何度も来られその都度お金を下ろしていくが大丈夫でしょうか、との問い合わせがある。
・金融機関から、認知症の方の対応について・コンビニから、不衛生など対応困難について。お客さん（身元不明の方）のケガや支払い等に不安がある方の連絡先などの対応について
・金融機関からの相談・買い物代行の事業所
・金融機関窓口から、窓口で対応に苦慮する（認知機能低下の可能性がある）高齢者についての相談をしても良いか？・駐在所から「ものが無くなった。」と通報があり訪問対応した高齢者についての情報提供。（包括支援ｾﾝﾀｰ等に相談がつながっている人かどうか？何か介護ｻｰﾋﾞｽを利用している方なのかどうか？など）
・銀行　「病院からの返金手続きを当行に複数回こられている。どうすれば良いか？」・大型商業施設「万引きした高齢者を保護している。認知症かもれない。」・企業人事　「従業員で認知症になったものがいるが、介護保険について知りたい。」・警察署　「帰宅できない高齢者を保護した。そちらの担当地域のようであるが、関りはあるか？親族等の連絡先はわかるか？」
・銀行や郵便局、車屋からお客様の認知症を懸念する相談ごと
・銀行よりお金がないと言っている高齢者の方がいる。相談にセンターへ連れて行っても良いか。・商店街のスーパーより、一人で歩けないような状態で以前から無理しながら買い物される高齢者の方がいる。店内でも怪我をすることがあり、スタッフ３人がかりで対応しており、毎回毎回で店も困っている。何か支援をお願いしたい。・喫茶店より、お客で来店される高齢者の方に認知症ではないかと思われる方がいる。どうしたらよいか。など
・空き状況の連絡、商会の依頼
・経済的支援、病状把握、身寄りがない方の支援、介護保険申請代行について
・警察、消防（救急隊）、JKK、金融機関、大家、小売店、宅配業者などから「○○さんについて、現在××の状況で困っている。そちらで関わりや情報はあるか？」情報提供と対応依頼。・病院からの入退

院にまつわる問合せ、支援依頼。・個人（高齢者、家族）からの「○○してくれる（介護や医療に関係のない業種）店（事業所）を紹介してほしい。」斡旋依頼。・遠方に住む家族からの「親の見守りを包括の職員に頼みたい」依頼。など
・警察、消防からの緊急事案に関すること・見守り等の件で、一般事業所等からの問い合わせ。
・警察から、交通事故被害者や、自宅内内外で倒れていたりなくなった方に対しての情報提供依頼。・医療機関からの受診や入院患者の家族不明者に対しても情報提供依頼。
・警察から、保護した方について介入があるか。・本人が通っていた習い事の団体からの安否確や所在確認・医療機関から入院されている方で関わりがあるか・マンション・都住などの管理会社
・警察からの情報共有（虐待案件ではなく、気になる方の相談）・地域のスーパーから、お客さんで毎日同じものを購入する方の相談
・警察からの相談があり、高齢者の問題行動時は「施設に入れて下さい」と地域から排除したい意向がうかがえる。・金融機関からも認知面の低下があり預金の引き出しができない・銀行職員が説明しても納得しない高齢者・何度も通帳を無くす高齢者など問題ありの高齢者の対応や問い合わせが多くなっている。家族がいる高齢者は家族対応が可能であるが、キーパーソンがいない方や家族が県外や海外在住の方の対応に困っている。
・警察からの地域の方への関わりについての問い合わせ。・不動産関連の業者から立ち退きについての問い合わせ。
・警察からの独居等高齢者のかかわりの有無・民生委員や社会福祉協議会等の地域支援団体からの出前講座依頼や、見守りしているケースの相談
・警察から虐待疑いの報告、身元不明者の情報照会・病院から救急搬送された身元（もしくは家族情報）不明者の情報照会
・警察から保護した高齢者に関する情報やサービス利用状況の有無・生活困窮支援機関からの問い合わせや情報共有・不動産屋や大家から一人暮らし高齢利用者に関するゴミ問題や家賃滞納等の相談・病院相談員から身寄りのない高齢者の支援についての相談・民生委員児童委員から一人暮らし高齢者の生活支援や近隣トラブルに関する相談
・警察から迷い人の確認や虐待の把握について・消防から家族構成や虐待の把握について・消費生活センターからいつも関りがあるかどうかの確認など
・警察より認知症の疑いのある高齢者について、包括センターで関わっているかの確認と関わりの依頼。・郵便局より認知症の疑いのある高齢者について相談。・スクールソーシャルワーカーより、関わっている児童の同居の祖母が認知症の疑いがあり相談。
・警察署からの家族情報について・社会福祉協議会、障がい基幹支援センターからの介護サービスについての問い合わせ
・警察署からの認知症高齢者の情報提供・行政内他部署から独居高齢者の相談
・警察等から個人の関りがあるかの問い合わせ
・圏域内の使えるサービスや利用時間についての問合。・県外の家族から、市内に住む家族を施設に入れたいが、どんなところがあるのか。
・個別ケースに関する実態把握のための相談・ペットに関する相談・居宅の選定など
・後見人である弁護士より 65 歳移行時に介護保険制度についてのお問い合わせがあった。
・光回線の変更をしませんか。・看護師やケアマネジャーの派遣ができます。利用しませんか。・コロナ禍で、カウンター越しの相談援助の際に、パーテーションを置くと相談が聞こえにくくなるので対話支援システムを新たに導入しませんか。・航空地図を買いませんか。
・公共施設で不調となった高齢者が救急車の乗車を拒否しているが、この後どう対応したらよいか・新聞販売店から役場を通じて、新聞が数日溜まっている高齢者がいるが把握している高齢者か問い合わせ・警察から、認知症からくる被害妄想で相談に来た高齢者に対応してもらえるか相談あり・民生委員から気になる高齢者の相談・保健所から精神疾患や特定疾患の高齢者の照会・地域住民から気になる高齢者の相談・大学等の調査研究事業の協力依頼・書籍会社等からのヒヤリングやインタビュー依頼
・公民館：コロナの予約を何度も取り直しては行けていない人がいる。支援してくれないか。・郵便局：物盗られ妄想で毎日のように苦情を言いに来る方がいる。
・行き方・営業日・緊急対応
・講師の依頼・地域イベントの協力依頼
・高齢者の安否について・関係者の連絡先
・高齢者虐待の問題について。・認知症高齢者についての対応方法について。・精神疾患を持つ高齢者への対応について。

・在宅が難しいがどのような策があるか？（医療、生活保護、地域住民等）・一人暮らし高齢世帯日中独居等で暮らしが大変そうだが何か策はあるか？（医療、生保、地域住民等）・退院後の生活に支援が必要（特に医療、生保、地域住民等）など様々なそうだんが上がる。その中で感じることは、具体的な生活暮らしのイメージが着けられることが必要。「このような生活をしたいなら、このような支援がある。そのためにはこれらの関係者とがチームケアを行う」定員、職員状況や、第三者評価など、一律な提示では、サービスの選定ができないと思います。それらを基に問い合わせをかけると内容が異なる場合も多く、第三者評価は現状と異なる場合が多々ある、ほぼ異なる。その人らしさで選ぶ必要があり、雰囲気内容等は、ある言って期間で変わっていくことを考えると、細かい情報の提示は必要なく、包括やケアマネ等がしっかり、事業所の把握アセスメント行うことが大切であり、それを行える環境、行えているかの評価が必要と考えます。
・在宅医療サービスについて・住宅改修について・町外への移動手段や移送サービスについて・認知症の相談・運動機会や運動が行える場所の相談
・在留資格の更新方法、公設墓地の所在地、県営住宅の家賃減免手続き、NHK や公共料金の減免手続き、トイレがつまり、水道屋の手配、鍵屋、家具の移動、医療ミス相談、ホームレス支援等々。
・暫定利用について・請求について（日割りや委託料について等）
・司法書士や弁護士などからの介護サービスに関する相談。現状のサービス体制が本人と適合しているかなどの第三者的な視点について。
・市水道部から水道料金を支払わない高齢者について。・町会長から健康指導の依頼。
・市長申立ての成年後見制度利用数（弁護士から）
・支援者のサービスの利用状況についての問い合わせ
・施設の種類について・認知症の方の対応について・認知症の方の受診について・地域の資源について・パントリーについて・自立支援から介護保険への移行　等々
・施設はいつもいっぱいで入所できないと聞くが、新しい施設はできないのか・男性が閉じこもる傾向にあるので、男性が楽しんで参加できる場所を作れないか
・自治会にゴミ集積所が少なく、ゴミ捨てに困っている高齢者が多数いるが、どのようにしたら良いか？
・自宅にある竹藪の中にあるお地蔵さんの処分をしたい・地域で学童クラブを開きたいが良いが所はないか・畑で増えている野良猫をどうにかしてほしい
・社会福祉協議会、病院等より：介護サービスが必要と考えられる住民の今後の支援についての相談。・警察より：窓口対応やパトロールで関わった際に気になる言動があった住民についての相談。
・社会福祉協議会から、権利擁護事業利用者の認知症等による利用継続に関する相談・成年後見制度利用者の後見人等から、本人の生活支援に関する相談・民生委員から、見守り活動等で気になる高齢者についての相談・見守りネットワーク登録事業所から、高齢者宅のちょっとした異変（新聞がたまったまま、同じ商品がたくさん購入されているなど）についての通報
・社協からのにこにこサポートの利用者についての問い合わせ
・受けられる介護サービスはなにか・料金はいくらかかるか・週に何回利用できるか
・終活セミナーの講師やネイル、化粧方法の指導、実施等から、地域で行いませんかとの売込み・自宅の清掃・整理業者（亡くなった方の自宅の掃除等）からの情報提供・専門職の職業あっせん業者からの、ファックス・配食弁当サービスの事業所からの情報提供
・除雪サービスについて
・小学校、保育園、障害関係機関(家族支援関係)・金融機関(認知症の利用者のこと)・新聞店(安否確認)・警察署(情報提供依頼)
・障がいからの就労支援→市の障がい関係と相談支援員や就労 B につないだ。・対象者の家族内に引きこもり事例。
・障がい支援事業所から介護保険サービスの概要及びサービス内容について・医療機関のソーシャルワーカーから、要支援者が受けられるサービスの内容について
・障がい者を支援する業種の方から「障がい者を受け入れてくれそうなデイサービスを紹介して欲しい」との依頼を受けたことがあります。・障がい者を支援する業種の方から「介護保険制度の概要を教えて欲しい」と問い合わせをいただいたことがあります。
・障害担当のセンターから、転出時の介護認定の引継ぎについて質問された。
・障害担当者からご家族の高齢者についての相談。・消費生活センターからの被害にあった方の相談。・ガス店・新聞店・牛乳配達店・食堂などから高齢者の様子の変化に伴う相談。
・触法高齢者への今後の支援について・施設入所者の後見支援を行う中で生じる諸問題について・融機関から認知症疑いのある事例への対応方法について・視覚障害高齢者への包括的なケアについて等
・心配な人がいるが、情報はあるか？・訪問はしてもらえるか？

・新規の相談などはありますか？・利用者はどんな感じで居宅を選んでいますか？・今、施設（等）に空きがありますが、誰か早急に利用したい人はいませんか？など
・身寄りがない方への支援・経済的支援が必要な方
・身寄りのない独居高齢者の生活支援をどうするか。・徘徊する認知症高齢者をどうにかして欲しい。
・身寄りのない方が介護保険サービス（主に施設入所）を利用したいが、利用は可能か。・生活困難者の介護保険サービスを利用するにはどうしたら良いか・精神疾患やアルコール依存症の方が入院し、退院時の在宅生活はどうしたら良いのかなど。
・身寄りのない方の保証人について・認知症について・金銭管理について
・成年後見などの金銭管理について（お金を下ろしすぎる、一緒に行ってあげないと下ろせない、取ったと言われるなど）・家族関係でのやりとり、KP との関係など（家族が無理な希望をする、家族にどう対応したらいいか分からない）上記に対してどう対応したらいいか、紹介できるセンターや窓口がないか
・成年後見人制度、高齢者虐待等
・成年後見制度にかかわる方に対して問い合わせ・ご近所トラブル・ごみ問題
・成年後見制度の利用方法について。・通いの場いついて・介護予防事業について
・生活自立支援センターから生活困窮者に関する紹介や相談、同行訪問の依頼を受けている。・地域生活支援センターから出所後の入所の件で相談があった。・病院医療連携室より退院時支援について相談は日常的にある。・区長、民生委員、近隣からの相談。・警察の生活安全課からの問い合わせなど。
・生活保護課から高齢の方が生活が立ち行かなくなったケースの相談（金銭管理、ゴミ屋敷等）　・地域の CSW との連携の中で認知症が進んでいるがサービスに繋がってない方の相談やその他の相談（8050、老々介護、引きこもり等）が多い　・アルコールの依存症の問題は多方面から相談あり（本人や家族が当事者で虐待に繋がりやすい）　・地域から身寄りのいない方への支援の相談
・生活保護受給されている方が長期入院され、本人様意思疎通が困難な状態になり、大家さんへ家賃の支払いがなくなり、本人様に退去してほしいが、身寄りがなく、退去の手続きや退去費用はどうしたらいいのか（大家さんから、圏域の民生児童委員さんを通して、包括支援センターへ連絡がはいる。） ・生活保護受給されている方が入院中に意識不明になり、入院費は保護費から支払いされるものの、入院中に発生するレンタル病衣代等の支払いが困難であり、業者が泣き寝入りするしかないのであろうか。本人様の通帳には残金みられるも、カードの作成もされておらず、身よりもなく、本人様の通帳には残金があるのだが、との問い合わせ有。（病院の地域連携室の相談員より連絡がはいる） ・亡くなった本人の遺産である住居を売り払って現金に換え遺産分割したいのだが、その住居に勝手に住み始めた親族が居住権があるので、出ていかないと言っているが、どうしたらよいか。（住民が近所の民生児童委員に相談され、地域包括支援センターへ相談したら、と提案され、連絡がはいる） ・地域の民生児童委員から、いつもごみ出しをしている娘さんの姿が見えず、おばあさんがゴミ出ししていたので、自宅をのぞいてみたら、娘さんが倒れている。おばあさんと話しをしたら、どうも呆けている様子、どうしたらいいか。 ・刑務所から出所される方がお宅の圏域の高齢者である。本人様認知症がある様子で、刑務所から出て行ってもらっても、おそらくお宅の圏域まで一人で帰ることができないと思われるので、刑務所のある場所が隣県なので、ここまで本人を迎えに来てもらえないだろうか。市役所へ連絡したら、包括支援センターへ連絡するよう言われた。 ・高齢者の就労支援事業所から、就労の相談に来ている人が、本人に認知症が見られる様子で、就労支援の相談にのっているが、食べるものがないと言われるどうしたらいいか。
・生協、配食弁当業者、地域の商店から、本人の対応に心配があり、問い合わせがあったことがある。 ・消費生活センターから相談を受けたり、相談をするケースがある。
・生命保険の営業担当者から、担当している方の認知症について気になると相談。・民生委員から、受け持ち地区の気になるケースの介護状況の問い合わせ。・管轄の警察署（駐在所含む）から、町内の方の気になるケースの相談。（町内の駐在所と管轄の警察署の方と月に 1 回情報共有連携会議を行っており、そこでの相談や、随時の連絡があっている。）
・相談支援事業所から介護サービスの利用方法等について・救急隊から本人の状況等について・警察から虐待疑い等の件について・弁護士から虐待疑い等の件について・民生委員から地域の方の相談について・医療関係者から介護保険等について
・総合病院・消費生活センター・行政等から、特定の高齢者について包括が以前関わっていたか？・地域の役員等から、地域の高齢者について、状況報告や対応状況の問い合わせがある。
・損保会社からの消費者被害に関する相談。・スーパーや商店からの認知症の客の相談。
・退院支援について・認知症・独居高齢者の生活
・逮捕勾留中の人が認知症かどうか確認してもらえないか（弁護士より）・アパートの家賃を滞納している人がいるので、出ていくようにしてもらえないか（不動産屋より）・姿をみかけない。中で亡くな

っているかもしれない（不動産屋、民生委員）・高齢者が退院するのにあたり、引き取り人がいないと病院から出せない。迎えに来て家まで連れて行ってほしい（病院より）・自己破産手続き中の人が認知症だと思われる。首長申立で成年後見を付けられないか（弁護士より）・ホテル宿泊中の人が警察や消防を呼んで困っている。妄想があるようだ（ホテルより）・高齢者を保護した。話している内容がおかしい。家まで送るので受けてほしい（警察）・１１０番通報を受けたが、虐待だと思われるため対応をお願いしたい（警察）・万引した高齢者が認知症かもしれない。相談履歴はあるか（警察）・宿泊客が動けない。どうにかしてほしい（カプセルホテル）・ホームレスが救急搬送されてきた。退院後の居所を探してほしい（病院より）・刑務所出所後の生活支援を行ってほしい（弁護士より）
・担当の地域包括支援センターはどこか・認知症(疑い)の方の支援について
・担当圏域について（または、○○の住所の方はどこの包括が担当か？）・圏域にある施設について
・地域で気になる方がいた場合
・地域に心配な高齢者がいるが、どうしたらよいか。・包括の業務内容の問い合わせ。・介護保険の制度について
・地域のケアマネジャーから支援困難ケースや利用者の家族についての相談など・民生委員から個別ケースについての相談や問い合わせ・医療機関から入院中の患者さんについての相談や問い合わせ・行政窓口や保健師、社会福祉協議会から地区の高齢者に係る相談、問い合わせ
・地域のｺﾝﾋﾞﾆやｽｰﾊﾟｰ、商店街、銀行等の金融機関の方から認知症が疑われる方の対応の依頼。認知症の対応に関しての研修依頼。・地域の NPO 団体等から地域資源の情報を知りたい。等・保健相談所、児相からの情報共有、情報提供等の依頼。
・地域の気になる住民の情報を知りたい
・地域の方から施設探しの方法・ケアマネの探し方・介護申請の方法・病院探し・両親を地方から呼び寄せる為の手続き・母親から引きこもりの息子の相談・住まい探し・趣味サークル探し・介護予防について
・地域の郵便局から、認知症が疑われるお客様の対応の相談。・巻き爪、タコ、魚の目の訪問ケアの個人事業者から訪問ケアのサービス説明と利用者の紹介依頼。
・地域外の病院・地域外の地域包括支援センターや居宅介護支援事業所、有料老人ホーム等当（利用者の転居）・障害支援センター・生活保護
・地域活動における地域住民・ボランティア等からの活動場所に関する情報提供依頼について・警察署より消費者被害防止における独居高齢者等に対する戸別訪問の為の巡回リスト共有について・地域住民に対する買い物支援バスの需要、地域活動の支援・協力依頼について・コロナ禍における移動販売車の需要、地域活動拠点に関する情報提供依頼について
・地域貢献の場について・講師協力のニーズについて（薬剤関連や運動関連など）
・地域支援者や近隣住人、民間企業から、介護、健康、住まい等について支援が必要な高齢者等について情報提供や相談。・警察や行政から、安否確認・介護が必要な高齢者等に関する情報提供、相談。
・地域住民、民生委員から心配な高齢者等に関しての情報提供・ボランティア団体からボランティアの受け入れ状況・警察から保護された高齢者についての問い合わせ・医療機関から患者の情報提供
・地域住民から「近所に気になる人がいる」等の相談・医療機関からの受診がうまくできない、受診同行した家族が認知症の心配があるとの相談・友人より金銭管理がうまくできていない様子や消費者被害にあっている可能性があるとの相談等
・地域団体での車椅子講座や介護保険制度についてのレクチャー・民児協での認知症等のセミナー依頼・地域の高齢住民についての情報共有
・地域包括支援センターと一緒に地域の活性化のために何かしたい。協力をお願いできないか。
・低額で入所できる施設はどこですか？・すぐ入所できる施設はありませんか？・料金はどのくらいか？・家族からでは話を聞かないので介護サービスの受け入れを説得してほしい・認知症に関して専門機関や近隣住民から心配の相談・金銭問題・体調の急変
・土日、休祭日の連絡先・緊急時の連絡先・苦情の連絡先・地域の居宅介護支援事業所の評価・利用可能な介護サービス種類、利用できる事業所・介護サービス利用料金・介護保険申請方法、サービスの利用方法等
・独居高齢者が徘徊して（あるいは妄想で）他の居住者に迷惑をかけているので支援してほしい（不動産業者）・弁当を昨日までは受け取っていたのに、本日は残ったままになっているので安否確認をしてほしい（宅配弁当業者）・何度も紛失したといって、通帳の再発行をしている高齢者がいるので支援できないか（銀行）・徘徊高齢者を保護したので支援してほしい（警察）
・難病の方のサービス利用の可否について
・入所施設の空き状況・１ヵ月でいくら利用料がかかるか・リハビリに特化したディはどこか・ディを利用して送迎をしてもらえるか

・認知症が疑われる高齢者が銀行や郵便局での手続きができない場合・新聞や郵便物が貯まっている高齢者について
・認知症サポーター養成講座や介護講座などの出張講座の依頼。
・認知症と思しき高齢者等に関する関わりの有無・近隣から大きな声で怒鳴っている声が聞こえる・経済的な課題・金銭管理が難しくなってきた
・認知症と思われる状態の方の相談・サロンなどでの介護保険制度の説明依頼・介護予防の取り組み支援の依頼・見守りなどについての相談
・認知症の疑いのある方の相談窓口や医療機関について・認知症サポーター養成講座について・安否確認や高齢者の見守り事業について・消費生活センターについて・警察関係について
・認知症の件について・一人暮らしだが心配な方について・後見制度について・妄想について・万引き等の犯罪について・障がい者について
・認知症の進行によって金銭や自宅の管理をすることが難しくなってきたが、今後はどうしようかと身内の方から相談を受けた。・同集落に心配と思われる人がいるため、様子を見に行き、相談に乗ってもらいたいと地区担当の民生委員や近所の方からの相談の連絡を受けた。
・認知症の方、生活が心配な方の情報提供、訪問活動等について　・地域の集いの場について　・体操教室の開催場所について　・経済的な困窮者の親の支援について
・認定の結果が出たが、これからどうしたらよいか？・入所させたいがどこか無いか？・住宅改修をしたいが、どうしたらよいか？・認知症がでてきた。これからどうしたらよいか？（家族や親族、近所の方・民生委員等々）
・配食サービスの事業所から、弁当配達時に不在があるため、関りがあるかどうかの問い合わせを受けた。・金融機関より、認知症の高齢者の来店があり、対応に苦慮しているので助けてほしいと依頼があった。・地域にある交番より、認知症のある高齢者を保護したり、対応しているときに、包括としてか関りがあるかどうかの問い合わせが増えている。・民生委員より、独居や高齢者のみで暮らす世帯へのかかわり方の相談等がある。・市役所の各課(水道課、市営住宅棟を管理する管財課、税務課等)から、包括の関りがあるか相談を受けることが増えている。
・評判のいい施設はどこか・施設の空き状況・認知症の方を受け入れてくれるデイサービス
・病院から。緊急入院してきた人がいる。相談歴など情報があったら教えてほしい。・障害施設から。65 歳になるため介護保険に移行するが、制度がわからないので教えてほしい。・不動産会社から。ゴミ屋敷にしてしまう住人について。介護サービスの導入や施設入所は勧められないのか。
・病院からの介護保険の申請依頼・民生委員からの訪問依頼・警察からの情報提供依頼
・病院関係者から施設入居の支援依頼。
・病気の治療方法について。・高齢者を巡る家族関係のトラブルについて。
・病床数の多い病院の連携室や警察から、訪問履歴があるかどうかの問い合わせがあります。・地域の民生委員さんから、担当ケアマネが誰か教えて欲しいとの問い合わせがあります。・地域住民から、「介護申請の相談」は居宅と包括のどちらが良いのかとの質問を受けた事があります。
・不動産を管理している会社から認知症ではないかとか、安否確認の相談。・生協やヤクルトなどの戸別販売の事業所から安否確認の相談。
・不動産関係、居住支援団体等からの問い合わせ。
・弁護士から、成年後見制度等の利用の必要性があるケースについて・新聞店から、新聞が数日分たまっている。安否が心配との内容
・包括支援センターで関りがある方かどうかの問い合わせがあります。
・包括支援センターとは具体的に何をやっている事業所なのか？
・包括支援センターの業務内容・権利擁護の対象者
・法テラスをより活用していただくために、現地に赴いて研修等を企画したいと考えている。それについてはどのように考えるか？（法テラスより）・中核地域生活支援センターより、企画した研修などの参加案内・研修企画を共に考えたい。（中核地域生活支援センター）・地域におけるリハビリテーションについてのニーズ調査（リハビリテーション広域支援センター）・地域行事への協力依頼（商工会議所）
・本人の心身状況、介護度等。
・民生委員から、土日祝祭日、夜間の対応について質問があった。・警察から、包括で支援している方かどうか問い合わせがあった。(保護されたり、通報があった方)・簡易郵便局から、最近立ち寄らなくなった方を心配して相談があった。
・民生委員から介護保険制度やサービスに関する問い合わせ。地域の高齢者に関する問い合わせ（ゴミの問題、認知症の問題、安否確認等）。・プロパンガスの会社より、高齢者が利用するプロパンガスの

利用契約に関する問い合わせ（料金の未払い等）。・銀行より認知症のお客様への対応について問い合わせ。・医療機関より患者の在宅生活に関する問い合わせ。
・民生委員から気になる高齢者がいる。・消防署から、何回も救急搬送を依頼する高齢者がいる。・病院から、救急外来に頻回に受診する高齢者がいる。・新聞がたまっている。・電気料金の支払いが滞っているが大丈夫か。・警察から物を取られたという高齢者がいるが、実際はとられていないよう。
・民生委員から担当地域の心配な高齢者についての相談・近所の方から心配な方についての問い合わせ
・民生委員さんや町内会役員、地域住民から安否確認が取れない地域の一人暮らし高齢者の様子について。・交番や警察署から、虐待、安否、車の運転状況について。・医療機関から、今後の生活支援について。・障害者関係の施設や地域活動支援センター、相談支援事業所から、８０５０問題を抱える世帯や 65 歳を迎える障害者の今後について。・配食サービス事業所から安否について。・終活協議会の相談員さんから、安否について。・県営住宅管理センターから、住民の生活状況について。
・民生委員の方から「最近、気になる人がいるから訪問してみて欲しい」・近隣の病院から「最近、毎日病院に来ておりちょっと話も通じない所がある、心配」・地域の高齢者の方より「～の予約を取るが、PC やスマホからの予約が必要、どのようにしたらよいか分からない」・お金が無くて、家賃が払えない、食べ物も買えない、、、
・民生委員や愛育委員、町内会長など地域の役員や近所のから、気になる心配な高齢者のことで介護相談を受ける。・警察からの虐待通報や認知症高齢者のことで、支援の依頼を受ける。
・民生委員や警察、障がい者関係から「〇〇さんが心配」「〇〇さんの家族で関わっているが、〇〇さんも心配」「〇〇さんを知っているか」等・また、障がい者関係で「〇〇さんの家族で関わっているが、〇〇さんに介護保険などのサービス利用は可能か。〇〇さんの介護で障がい者関係が関わっている人が辛くなっている」等
・民生委員や自治会長から、高齢者の状況に合わせて、介護保険サービスについて（サービスの種別、訪問介護でどの程度支援が可能なのか、病院内の付き添い等が可能なサービスはないかなど）
・民生委員や民生協力委員、自治会長、近隣者より：高齢者独居、高齢者夫婦世帯等で在宅生活をしているが、最近、物忘れが気になるがどうしたらよいか？高齢者独居世帯であるが、最近見かけない。調子が悪いのか？以前は、おしゃれであったが、最近身なりが気になる。・警察：認知症の相談、精神疾患の相談等
・民生委員より、一人暮らし調査に伺うが 1 度も会えていないので、包括職員と共に同行できないか？・民生委員より、先日入院されており、退院後訪問したが状態が思わしくない。介護保険の申請を手伝ってもらえないか。・新聞配達員より、３日前から新聞受けに新聞が溜まっているようだ。安否確認をお願いできないか。
・民生委員より、身体機能が低下した方が心配だと情報提供があり訪問した。・近隣より介護者(家族)が大声で怒鳴っていると通報があり対応した。
・民生委員より担当地区の高齢者の介護保険の申請やサービス利用の手続きについての相談。
・免許返納後の病院までの移動手段についての問い合わせ・給食サービスの事業所の問い合わせ等
・野良犬等の引き取りについて、どうにかしてもらいたい。・生前整理・屋根の修理・エアコン・洗濯機の中古品の斡旋
・野良猫の対策をどうにかして欲しい。・家の中がゴミ屋敷状態の人がいるので何とかして欲しい。
・薬局、金融機関等から、地域住民団体との連携に向けた取り次ぎ相談。・学校(看護学校、社会福祉士養成校)からの実習受入に関する相談。・地区社会福祉協議会や地域内サロン等から、地域行事での講話依頼。
・薬剤師：民生委員：郵便局など金融機関の方から・・・色々やりとりをしていて理解でできているか心配なので相談したいと連絡をもらう事がある。
・訳あって別居中の妻の安否確認をしたい。　・墓地を買いたいが、どこに行けばいいか。・家で使ってない布団が何組もある。寄付したいが、どこに寄付できるか。
・有償ボランティアの方から、認定があるのであれば、介護保険のサービスを利用する方が良いのではないか。・障害者支援担当者から、高齢になりかいご保険の対象となった場合、障がいのサービスと同じくらいのサービスの利用はできないのか。
・郵便局より消費者被害疑いの地域住民の件での相談。運転免許センターより認知症疑いの方の件で相談。警察署より被害妄想のある方からの相談。上下水道局より一人暮らしの高齢者で気になる方の相談。民生委員より地域の中で気になる方（物忘れが進んだ、体が弱ったなど）の相談。民生委員より助成金などの活用できる情報の問い合わせ。サロンお世話役からの感染対策や出前講座、他の地区の情報などについて問い合わせ。まちづくりセンターより地域の社会資源に関する問い合わせ。
・要介護認定申請の手続きの流れについて・利用できる介護サービスについて・要支援と要介護認定の違い、介護保険認定の方法・介護予防の為の取り組み・地域活動の場所や参加方法・認知症予防のため

の取組み、認知症の方への対応方法・インフォーマルサービス　宅配弁当・訪問美容・訪問マッサージ等の情報・事業所の評判について
・利用者の日常生活費等お金を預かるという対応をしてくれる事業所の有無・利用者の男女比率・喫煙が可能どうか、事業所の対応方法・男性ケアマネジャーの在籍・中国語（外国語）の対応ができる事業所の有無・手話対応が可能なケアマネジャー（スタッフ）の有無・泊りの対応ができる通所事業所の有無・夜間の対応（家族で対応しなければならないことの有無）・生活保護受給者の受け入れ可否（有料老人ホームやサ高住について）・医療職（看護師）が 24 時間配置されているか（有料老人ホームやサ高住について）・ショートステイで緊急で受け入れ可能な事業所の有無→空き情報を開示されていてもほぼ役に立たない、空いていたとしても担当者（決定権者）不在などで対応能力（体制）に課題がある事業所が多い
・利用者への介入・支援相談・他機関との連携について・利用料を支払うことが厳しい利用者への支援
・連絡が取れない、様子がおかしい、認知症が進んでいる、動けなくなっているなどの状況により、地域包括支援センターで何か知っている情報はないか？もしくは、支援してほしいなど。
障がい相談支援事業所から障がいサービスから介護サービスの移行や併用についての相談。医療機関から本人・家族へ介護サービス利用促してほしいとの相談
地元の金融機関から「通帳がなくなったと何回も来るのでどうしたらいいか？」との問い合わせ、食サービス事業所から「数日間，配達しても不在のため，どこか入院しているのか調べてほしい」との依頼、消防署から「知人が救急を要請したが本人が拒否している。どうしたらいいか？」との対応依頼、地域住民から「近くで高齢者が座り込んでいる。『救急を呼びましょうか』と言っても本人は拒否している。放っておくわけにもいかない。来て欲しい」との対応依頼。民生委員から「家族から相談があった。どうやら認知症があるようなので介護保険の申請を手伝ってほしい」との対応依頼。行政（生活保護担当課）から「『包括に行け』と言われたので来た」と所持金がほぼなく配食サービスを手配してほしいと本人（30 歳代）が来所
病院からは、退院後、サービス導入できず、様子をみにいってもらえませんか、といわれる。また、こういう方、かかわっていませんか、病院で困っているんです、といわれる。本人承諾ないまま相談の電話がある。民生委員から、虐待かも、認知症かも、ということで相談をうける。スーパーやコンビニ、銀行から認知症かも、と相談をうけることが少しずつ増えてきた。たとえば、何回も通帳の再発行をしているとか、お金をおろすことができないと何度も銀行を訪れるなど。住宅供給公社関係から、相談が増えている。近隣からの苦情で独居老人の行動で困っているということでもしかして認知症かも、ということで相談うける。警察から、保護をした人がいるが、身寄りがあるのかないのかわからないので、なにか知らないですか、と問い合わせあり。誰もいなかったら、警察から本人宅に連れてかえってほしいと頼まれる。役所から聞いたけど、ということで家族から問い合わせがある中で、腕のいい、そして親切な弁護士を紹介してほしいといわれたことがある。
病院から現在入院している患者さんについての情報が知りたい。救急で運ばれてきたが関係者の関わりが薄く、家族は県外におり連絡するが折り返しがない。認知症もあるが家に帰すには不安がある。今後の関わりを持ってほしい。近所を散歩をしていて怒鳴るような大きな声が聞こえた、虐待ではないか、訪問してほしい。民生委員さんから独居である高齢者の今後について。認知症があり徘徊しており家族がいつも探している。警察も度々来ているようで心配である。訪問してほしい。
毎月の実績を、他事業所はセンターに来所し渡しているのか、郵送しているのか知りたい。他事業所の加算状況について知りたい。
１．司法書士の事務所から、成年後見人について、現状必要な人数や、利用状況についての問い合わせ。２．警察署から徘徊していて、自宅に戻れなくなった認知症の方の、家族の連絡先等の問い合わせ。３．病院から、担当地区の入院患者についての問い合わせ。
１．民生委員が見守っている高齢者の相談。２．共生相談員が見守っている高齢者の相談。３．区長から、サロン立ち上げについての相談。
医療依存度が高い方への在宅生活への支援について、保険活用のタイミングについて、かなサービス(ヘルパーさん，デイサービス)が活用できるという意識のもとでのサービス活用のお問い合わせ
介護保険サービスの利用に関する事全般。施設入所についての相談。（入所可能な施設の紹介、空き状況の問い合わせ、入居に関する料金について）医療機関についての紹介（認知症関連の専門医療機関の紹介）身寄りのない方に関する相談。（施設入所や医療機関への入院など身元保証人に関連する相談。成年後見制度を含む）経済的困窮に関する相談。障害者制度に関する相談。地域住民や金融機関等からの、「認知症が疑われる人がいる。」等の情報提供。
銀行より、何度も再発行するお客様についての問い合わせ。家族連絡先。宅配業者より、集金時の様子がおかしい、と報告。警察から、連絡が入ったり動いたりしたケースの問い合わせ、民生委員より、様子確認のための同行訪問依頼など
生活保護担当者から、介護申請について本人へ説明し、支援して欲しい。一般の企業から、認知症がありそうな人がいる。車を運転している。様子を見て欲しいと情報提供があった。情報提供があった事を

伏せて相談対応を求められた。小学校関係者から、同居の祖母に関する相談で、祖母の年金で孫・ひ孫が生活している。相談があった事は伏せて、対応対応を求められた。
代行申請依頼、申請できるひとはだれか？業所へのアクセスの仕方。護保険サービスと介護保険対象外サービスの違い、紹介。合事業の指定事業所であるか。居住地と住所地が違う方の他市区町村の担当地域包括支援センター情報、居宅介護支援事業所情報。害サービス併用可な介護サービス事業所（訪問介護）横だしサービス（例：通所介護事業所にて夕飯を持たせてくれる）
補聴器を作れますか、又補助がありますか。経済的に厳しいので、補助がもらえる制度がありますか。どうすれば生活保護をもらえますか。身体障害者手帳を取得したいが、できますか、又は今身体障害者手帳を３級を取得していますが、どうすれば級が上がりますか。
民生委員より、訪問先の高齢者が施設を探している為、どこかあるか。民生委員より、訪問先の高齢者が体が弱っている様子。介護保険の申請ができるか。
MSW からの問い合わせ
アパート管理会社から住人に対しての相談。郵便局や銀行等の金融機関から対応に苦慮する認知症高齢者について。
アパート経営者（大家さん）からの身寄りのない高齢者の有事の際の大家としてのかかわり方について。公民館の館長より、公民館内の交流スペースに長時間居座って、独り言を話している方への対応依頼。郵便局の局長より、郵便局に何度も通帳の再発行のために来局する方への対応依頼。民生委員からの、一人暮らしや高齢世帯の方への対応依頼や、認知症状のある方の相談、８０５０問題世帯に関する相談、４０代５０代の方の健康状態に関する相談等々。開業医からの、かかりつけ患者への支援についての相談。（受診しなくなってしまった、最近様子が変、付き添っている息子におびえているようだ…等々）
インターネット回線の営業
インフォーマルサービス（生活支援・集いの場）、認知症が疑われる住民のケース相談、独居高齢者の安否確認、生活困窮者の相談、虐待が疑がわれるケース、近所トラブル
お金の引き落としや行政手続きすることができるか。病院に同行することができるか。
お金の事、近隣への苦情、施設入所について、引っ越しや住まい探しについて、コロナ関係の手続き方法について(ワクチン・給付金など)、詐欺について
ガス会社や住宅管理会社より料金の滞納があるため支払いの相談の連絡。警察や交番からの報告
ケアプラザでの催しの問い合わせ。
ケアマネジャーの役割・業務内容
ケアマネ等、事業所の変更、迎車の運行や駐停車の苦情、病院への苦情、個人名で誰が利用しているか、同性介護の可否、医療行為の可否、長期期間の短期入所の利用に関して、介護保険以外の入居施設の情報、各種制度（生活保護、障害、成年後見、など）、自費サービスやボランティア、余暇活動の内容、外出プログラムの有無、送迎の際、事業所名の入っている公用車を自宅の前に停めないでほしい（近所に知られたくない）、本人には介護サービスだと言わないでほしい、認定調査だということを伏せてほしい、利用料の支払いは分割が可能か
ケアマネ変更の可否
ゴミ屋敷しているので、業者を紹介してほしい。食業者、家政婦協会など
ごみ屋敷の片づけ業者
ゴミ屋敷の片付け問題について。身元保証について、８０５０問題について
ゴミ屋敷等の把握件数、遺産生前整理・遺産整理の営業など
ゴミ屋敷問題
ゴミ処理、配食、訪問してくれる銀行、往診してくれる医院、高齢者の運転免許返納につて、転院先の病院、成年後見制度、シルバー人材センター、障害者支援について、市の高齢者支援制度、市営住宅について、生活保護について、地域の高齢者サロンについて、地域の運動教室について、高齢者が通える習い事について、民間移動販売について、移動サービスについて
コロナ禍につき、飛び込み営業のようなスタイルは好ましくない。繁忙期に限って来訪が多いのは如何なものかなと感じる。
コンビニ：認知症と思われる高齢者による迷惑行為への対処依頼、近隣住民：新聞がたまっていてしばらく姿が見えない、ゴミ屋敷：ゴミ捨てや買い物支援、警察：高齢者の道迷い、虐待による保護、医療機関：経済困窮、退院支援　新聞・弁当・ヤクルトなど：訪問したが応答がない、自宅内で動けなくなっている　消防：症状は軽いがたびたび救急要請がある、金融機関：通帳や印鑑を頻繁になくす、学校：高齢者や介護保険にまつわる講義をしてほしい、議員：生活困窮や入所についての相談への個別支援依頼
コンビニエンスストアやスーパーマーケットから、認知症高齢者について問い合わせ

コンビニなどの商店からの認知症ｻﾎﾟｰﾀｰ養成講座への問い合わせ。ＩＴ や物流関係者から見守りサービスなどの案内や管轄域の現状の確認など。
ご近所トラブル。ハクビシンが屋根裏に住んでいる。消費者トラブル。ゴミ問題。
サービス事業所の様子や空き状況・待機者数、事業所の運営主体はどこか？
サービス付き高齢者向け住宅のサービスはどこまでのサービスを受けられるかなど
サービス付き高齢者住宅に入居された後、家族から建物内のサービス事業所に変更しなければ緊急時の対応がしてもらえないので変更したいと言われる。
サービス利用者本人・家族より、ケアマネ業務の確認や担当交代の相談　集合住宅管理者より住人（65歳以下の仕事についていない、仕事探し中等）が精神不安定になり、夜中に大声を出したり、ゴミ出しルールを守らない、左右上下の住人とのトラブルに関して改善を求めるための相談　民生委員より近隣の人から親子喧嘩の怒鳴り声が頻回に聞こえてくる家庭に介入の相談　サービスを利用していない高齢者より通院や買物等の移動に関する相談
サービス利用料について。どれくらいの期間入所できるのか。
サービス利用料や保証人が必要であるか、事業所の所在地、食事の提供について厨房で調理しているか、外部の弁当であるかなど
サロンへの出席依頼。地域活動会議などへの参加依頼。
スクールソーシャルワーカーから、包括が関わっている高齢者世帯でヤングケアラーが居たら教えてほしいと連絡があった。
センターが行っている独居高齢者世帯への見守り体制について、認知症について、近隣ぼ通いの場など
センターの開所時間帯
その方とかかわりがあるか、その方を把握しているかの問い合わせ。介護保険認定状況についての問い合わせ。その方のキーパーソンとなる方の問い合わせ。高齢者支援センターは何をしてくれるところですか？
それぞれの機関が関わった中で、認知症等が気になる方がいるが対応してもらえるかという問合せ。
たくさんありすぎて書ききれません。
たくさんありすぎて書けないです。
タクシー会社から常連の客が不衛生で保護や面談できないか。郵便局から同じ相談に何度も来られる方がおり認知症が疑われ対応に困る。近隣や知人から最近見かけないや気になる方がいると相談を受ける。
タクシー手配、パソコン購入や設置に対する助言、
デイサービスについて、認知症対応型の施設について、虐待疑いの相談、精神疾患か認知症か受診させるにはどうすればよいか、介護保険外で家族の見守りが無い時に対応してくれるところは無いか、介護保険の申請について、一人暮らし高齢者の見守りについて
デイサービスについて：サービス内容、利用料金、週何回利用できるか、場所、送迎があるか、認知症対応か等、サ高住・特養・有料ホームの違いについての質問、ヘルパー利用について：サービス内容（通院同行についての質問が多い）、利用料金、週何回利用できるか、利用可能な時間　等
デイサービスに行くには、どうしたら良いのか？認知症を診断してもらうにはどこに行ったら良いのか？認知症になったらどうしたら良いのか？など
デイを使いたい。デイケアを使いたい。
テレビの報道機関より、ヤングケアラーの実態を知りたいと問合せがあった。
どのような業務を行っているか。区役所との違いは。
どのような方が利用されているのか。（身体状況、認知症の方の割合、65 歳以下の方の利用状況など）、認知症があるが、どこまでの介護をしてくれるのか。（入浴の際の着脱や、トイレでの衣服のあげおろしなど）
どんなことをしてくれるのか？
なにを参考に事業所を探した方がいいですか？施設に入るといっているが…（サ高住宅、介護保険の入居施設の区別がついてない）身元保証人がいない時はどうしたらいいですか？
ヘルパー事業等の運営状況の確認について
ボランティアセンター、地域のサロン
ボランティアで若い世代を含めて運動教室を行いたいが、包括支援センターの広報紙に掲載可能か？
ボランティア活動や、地域の自主活動グループなどについて学生や地域住民、元気なシニアの方からの問い合わせがある。
ボランティア団体、民生委員、自治会からの問い合わせ

みんせい員からの問い合わせあり
ヤクルト、明治などの業者が地域住民へ向けて商品の PR をしたいと相談があった。
安否の確認依頼。（宅配業者）、見守りや緊急時の対応について。（行政書士）、認知症が疑われる人についての情報提供。（商店）
安否確認　介護保険制度について　民生委員とは
移動販売業者などから介護サービスや心配な方の情報提供。警察署、消防署からの一人暮らしの方や認知症の方の問い合わせ
医療（病院等）：入退院支援、在宅医療連携について、地域団体：多世代交流の方法について、高齢者の介護予防の取組について、電力会社：料金未払いについて、商店：移動販売について
医療関係者からの介護保険についての問い合わせが多い。いばらきこころのホットラインからの自殺願望者についての問い合わせが 1 回あった。
医療関係者からの相談（退院支援）。警察からの相談（認知症関連が多い）。銀行やコンビニ等の一般商店からの相談（認知症関連が多い）。町内会・老人会からの講話依頼。学校からの講話依頼（認知症サポーター養成講座等）
医療関係者より、高齢者の退院に向けての相談窓口はこちらで良いか。介護保険の代行申請の依頼。高齢者向け配達のお弁当業者より、利用していた方と連絡が取れなくなった。警察署より、近所の方から相談があった方、交番に頻回に訪れる方、泥棒が入ったと頻回に警察に電話する方（泥棒が入った事実が無い）、高齢者を保護している。等の相談あり。
医療機関　入院中または外来患者の介護・後見に関する相談、民生委員　担当、または近所の高齢者の介護に関する質問や相談、近隣の住民　隣近所や友人の介護に関する相談、高齢者住宅相談員　金銭問題や介護の不手際など生活面中心の相談。
医療機関(入院患者の退院支援、介護サービス事業者の情報等）行政機関（独居高齢者や認知症の疑いがある方への支援依頼）民生委員（介護サービスの相談等）金融機関（認知症の疑いがある方への支援依頼）大家（認知症の疑いがある方の支援依頼）などの相談がありました。
医療機関、司法書士会、自治会や町内会、老人会、民生委員会、サロン関係者及びリーダー、集合住宅管理人、借家大家、集合住宅管理会社、社会福祉協議会、製薬会社、ボランティア、小中学校関係者、金融関係、スーパー従業員
医療機関・消費生活支援センター・社会福祉協議会・警察・不動産会社・市営住宅管理センタ・カズ会社などから、独居高齢者の生活状況の不安
医療機関・薬局：患者についての相談、退院調整など。町会・出張所：近隣住民についての相談、介護予防教室についての問い合わせなど。金融機関：金融機関を利用する利用者についての相談、認知症についての相談、認知症サポーター養成講座への問い合わせなど。生命保険会社・葬儀社：地域貢献したい、セミナー等についての相談など。
医療機関から、ケアマネを探してもらいたいという依頼を受けることがある。民生委員からも介護申請についての相談を受ける。
医療機関から、営業時間の問い合わせや使えるサービス内容や施設の問い合わせが多い。インフォーマルサービスの事業所から、利用者のサービスについての問い合わせ。行政書士から、金銭管理が高齢者ができているかの問い合わせ。。警察、郵便局、銀行から認知症が疑われる方の情報。老人センター、民生委員、町内会からの高齢者の情報。スーパーや宅配業者からの問い合わせ。薬局からの高齢者の紹介。針、鍼灸業者からの問い合わせ。遺産整理業者からの問い合わせ。
医療機関から、個別の支援者に対する相談、連携依頼。地域の薬剤師から、担当地区の状況等の問い合わせ。民生委員からの随時相談。
医療機関から、退院支援を行う上で必要なサービス事業所に関する問い合わせ。特に、居宅介護支援事業所の情報を聞かれることが多い。
医療機関から、入所できる施設やその空き状況、評判等。身元引受人不要の施設や有料老人ホームについて。成年後見人申請について。担当ケアマネの変更について。医療機関の紹介や転院先の相談。
医療機関から「介護サービスの種類や金額」など。成年後見人の弁護士から「適切な施設を探したい。他の施設の情報が欲しい」民生委員や障害福祉関係者、法テラスなどあらゆる関係機関から問い合わせはあります。
医療機関からの居宅介護支援事業所紹介の問い合わせや地域で心配な高齢者の情報提供など。
医療機関からの相談や対応歴について→相談がある場合は、個人情報保護のため包括からは、関係者へ連絡し医療機関へ詳細を確認してもらっている。NPO 団体から 65 歳以上の路上生活者に対して、介護保険や経済的な支援についての相談→関連部署や手続きの流れ等包括で対応できる部分を情報提供し、必要時連携。
医療機関からの退院相談。新聞専売所からの新聞がたまっているとの報告。

医療機関からの退院調整に関すること。
医療機関からの入院患者に係る問い合わせなど。
医療機関からの訪問診療の出来る機関や、退院後の支援に事業所などの情報収集で連携することがある。
医療機関から介護保険サービス利用全般に関する問合せが非常に多い。
医療機関から介護保険関係手続やケースの在宅生活に向けた相談など
医療機関から地域の介護サービス事業所についての問合
医療機関から通院又は入院患者の在宅時における生活状況等について
医療機関から入退院に向けての相談、地域交流サロンの関係者から、参加者の状況変化に対する相談
医療機関から利用者との関わりがあるか。配食サービス業者より利用者状況を把握しているか。
医療機関の相談員から成年後見の市長申し立ての方法について
医療機関の相談員や病棟、他市町村の介護保険担当より自包括の担当圏域で利用できる介護保険サービスの内容や種類等について
医療機関の評判や度の医療機関を受診すればよいか等
医療機関や地域の関係団体（民生委員や校区社協等）、地域の公民館関係者等から介護保険制度やサービス利用、介護認定申請等について問い合わせを受けたことがあります。
医療機関より入院患者との今までの関りがあるか、介護保険を申請しているか、親族の連絡先がわかるか。警察より保護されている高齢者について情報があるか等。
医療処置のある方の受け入れ可能な通所や入所施設について
一人歩きのうえ保護されたあるいは万引きをして掴まった身元保証人のいない高齢者の警察からの身元引受の依頼。アパートの管理会社から家賃滞納しており、オ―ナーから退去を要請されている高齢者の入居できる高齢者施設について紹介の依頼。市会議員、府会議員から自身支持者から相談された案件について対応の依頼。小中学校からの総合的な学習の時間に高齢者の福祉問題について学びを深めたいとの授業の一環での学習会の開催依頼。
一般企業の管理職の方より「従業員の様子がおかしい。若年性認知症と診断を受けた。仕事の継続が困難、今後の生活のサポートは受けられるか？」町内会の会長より「地域での見守り活動を行いたいので相談に乗ってほしい」
営業時間について
営業曜日について
遠方にお住いのお子様から、「県外の施設について情報があれば教えてください。」と質問されることがあります。
横浜市における地域ケアプラザとして、福祉の総合相談窓口として多種多様な相談、ボランティアや配食、子育て相談、障害に関する相談など一般市民より相談を受けている。
何をどの程度相談してよいか分からないので、地域包括支援センター業務の詳細を教えてほしい。地域包括支援センターの設置、運営（直営と委託の違い等）について教えてほしい。委託型の地域包括で公正・中立性がどのように守られているか。
家にいるはずなのに居ないので見に行ってほしい（配食事業者）
家族が皆、高齢や障がいを持っており、自治会の役を担えない。免除してもらうにはどうしたらいいか。購入した福祉用具を寄付したい。
家賃の支払いが出来ない　賃貸物件の使い方の苦情　賃貸物件の契約更新が出来ない、保証人がいない。入院の同意・支払いの確保が出来ない　お金の引き落としができない　何度も来ている　通帳をたびたびなくしている。薬が飲めていない。何度ももらいにくる。
家電量販店・スーパー・ガソリンスタンドから「コミュニケーションが取れない客がいる。認知症のように思う」金融機関から「ATM で操作ができず、何度も通帳再発行する客がいる」
箇条書きに記載します。・「すぐに入れる施設を紹介して欲しい」「（命令口調で）施設を紹介しろ。さもないと知り合いの議員や行政職員に苦情として通報してやる。この業界で仕事ができなくしてやる」・「介護をしたくないので、お前たち（包括が）この人の面倒を見ろ」・「家族や親類はお金を出したくないので、本人を生活保護にしてくれ」・「介護保険をかけているのだから、施設に入れるのは当然の権利だろ」「認定が取れなければ、お前を訴えてやる」
介護サービスの利用の方法
介護サービス事業所の種類や評判、どんな方が利用されているか、包括支援センターが推薦できる事業所はどんなところか等の質問が多い。その他、介護支援専門員のことに対する質問も多い。どんな方がいるか、おすすめできる人は？などの問い合わせも多い。内容的には、小規模多機能や、グループホーム等特定の施設に対する質問も多い。その際は待ち人数や金額に対する質問もある。

介護サービス利用に際し、地域包括支援センターでどこまでかかわってもらえるか。サービス事業者の評判、空き状況。サービスを拒否する人への対応方法。金銭的な理由でサービスが利用できない人への対応。
介護サービス利用の流れ、利用可能な介護サービスの種類、居宅介護支援事業所について、インフォーマルサービスの種類、一般介護予防事業の内容
介護サービス利用は同一法人の方がいいのか。
介護の勉強会について、認知症の相談窓口について。
介護や認知症について学びたい、ボランティアをしたい、仕事がしたい。
介護関係以外の団体からも地域の高齢者について、様子がおかしい等異変があれば、連絡を頂けます。
介護関係者以外では医療関係者や地域の方々から、介護保険の流れや介護サービスについてどこにどんなサービスがあるか？相談ある。
介護教室やセミナー等の開催を依頼できますか？と地域の婦人会から問い合わせがありました。
介護申請について
介護認定の申請相談､利用可能なサービス､施設入所についての相談など
介護保険サービスでないヘルパー（家事援助等）が提供できる事業所が地元にあるかどうか。高齢者が住める空き家やアパートの情報。
介護保険サービスについて
介護保険サービス以外に市独自で受ける事のできる福祉サービスに関して
介護保険サービス以外のサービスの内容や料金。
介護保険サービス外の地域での見守り支援や外出支援などについての問い合わせ。遠方に居住する家族からの自宅内での一人暮らしの方の見守りシステムなどについての問い合わせ
介護保険で何をしてもらえるのか？
介護保険で住宅改修を初めて行う工務店。精神疾患やアルコール依存で保健所。障がい者が高齢者に移行する時に障がい者支援事業所。入退院時の情報共有で病院。金銭に関する事で生活保護課。生活困窮や金銭問題で社会福祉協議会。認知症状や通院等で近隣や民生委員、老人会、自治会など。
介護保険で対応しきれない困りごと(雪かき、ゴミ捨て、受診の介助など)
介護保険の概要。手続き方法など。介護保険以外の相談でも乗ってくれるのか？
介護保険の申請について。利用できるサービスや内容について。
介護保険の申請をしたい。介護保険の説明を聞きたい。
介護保険の説明、年齢はいくつから利用できるのか、包括職員がサービスに入るのか等々
介護保険の認定は受けたが、あとどうしたらよいのか。
介護保険の利用方法について、介護認定を受ける方法について、住宅改修について
介護保険申請に関すること。
介護保険制度について、申請手続きについて(代行申請含む)、介護保険外サービスについて、ケアマネや介護サービス事業所の紹介、近隣施設の役割について、地域包括支援センターの役割について(何をしている場所か等)、等々
介護保険制度について、加算や請求の仕方、困難事例、認知症事例、社会資源について、介護保険外サービスについて、虐待、権利擁護、困窮、フードバンク、ボランティア、体操教室、地域サロン、ごみ問題、
介護保険制度について相談事例で使える介護サービスについてなど
介護保険制度のしくみやサービス内容。入所施設の種類や入所（入居）条件。
介護保険制度の説明、手続きの方法。福祉サービス利用について。
介護保険制度の問い合わせ
介護保険制度の利用の仕方、認定調査の進め方、
介護保険制度全般について。安否確認。介護以外の高齢者向けサービス等の利用者紹介依頼。
介護保険対象外の若い方（障害等の支援も受けていない）から『コロナ後遺症で体調が優れないので買い物ヘルパーを頼みたい』という相談。どの支援機関からもこぼれ落ちてしまっていることが課題。
介護保険利用・申請の方法、認知症が気になってきたのでサービスを利用したい、後見制度はどういうものか
介護予防、認知症関連の相談、交流の場等

介護予防ケアマネジメントの手法や流れについての問い合わせ、コロナ禍でのケアマネジメントについての問い合わせ
学校関係者、学校ソーシャルワーカーから生徒の家族に関する相談
瓦屋：屋根の瓦を修繕してほしいと言われたが　本人が入院中で連絡できない。電気屋：電気ポットがつかえないので新しいものを持ってきてほしいと言われた。
看護学生の実習受け入れについて
管轄内の高齢者の親族を名乗る方から、当該高齢者の近況や状態などの問い合わせが有りますが、当然ながら個人情報なので何もお答えできませんとの回答なのですが、純粋に安否が知りたいのか、人間関係に問題があって直接調べることが出来ない方なのか、若しくは悪意のある第三者なのかまでは分かりません。ごくまれに管轄外に居住される方からの介護相談の電話がありますが、管轄の地域包括支援センターをご紹介します。
関わりの履歴と情報提供
企業からの認知症サポーター養成講座の依頼。銀行や百貨店・スーパーからの迷惑な客の相談。（臭う。汚い。など）地域の団体からの講義の依頼。
企業や学校から、認知症の理解と対応方法について講話依頼相談
基幹相談支援センターや民生委員、地域住民からの相談を受けることが多くなっています。
基本的に介護の関係者であっても、高齢福祉に関する事業所でも包括支援センターの役割りについて正確に理解している事業所は少ない。行政の担当課についても、人が変われば全くの素人が来ることもあり、包括支援センターの役割りを理解せず対応にあたる事が散見されその都度、問題が発生した時には対応をしている。
喫煙できますか。
虐待ケース、世帯に障害者がいるケース等の相談。
虐待ケースの対応について
救急搬送時病院から家族状況又入院時、介護保険認定区分について。
求人、友人からの安否確認、有料老人ホーム等施設の情報、新聞社よりコロナ禍の対応について
居宅介護支援を行う上での制度的な問い合わせ。訪問看護事業所より医療で対応している方が介護保険申請した際の対応についての問い合わせ。など
居宅事業所の評判、個別のケアマネジャーの相談。権利擁護、虐待事例の問い合わせ。
業種の団体協会：認知症等の理由で緊急入院した方（身寄りなし）に業務継続等の意思確認を取るにはどうしたら良いのかの問い合わせ。住宅管理団体：下の部屋の住人から、「夜間帯にも関わらずテレビの音量が大きい」「野球中継に興奮し叫び声がうるさい」等との苦情メールが管理団体に届く。高齢者の一人暮らしであったため、既にいきいきが関わっている方であるかの問い合わせ。上下水道局：水道料金の未払いが続いている方についての問い合わせ。
業務の範囲
業務内容、役割、営業時間
業務内容の確認や対象者の確認あり。
緊急システムの業者
近所がごみ屋敷になって周囲が困っている。(住民）、近隣の住民が夜間怒鳴り声や騒音を出すので困っている。(住民）、何度もお金をおろしにきたり、通帳を再発行することが多い。お金を取られたなどの発言もあり心配だ(銀行)、家賃の支払いが滞るようになり、支払ってもらえないと退居を申し出ることになる。金銭管理がうまくできていないようなので相談に乗ってやってほしい（住宅関連の会社）、物忘れがひどくなってきているのに自家用車を運転しようとして危険。（近隣住民）、道迷いで保護した。その後のかかわりについて相談を希望しているので対応を願いたい（警察）、障がい者が 65 歳になり年金の手続きの仕方がわからないと言っている。方法を教えてやってほしい（近隣）
近所で心配な方がいると近隣者、その方のライフラインに携わり働く方からの通報が年に複数回あり。
近所の方から、「最近見ない」や「大声で怒られている」などと言った相談や民生委員から「介護保険を利用した方がいいのでは？」などの相談がある。
近所の方の安否確認。虐待の疑いケース、身寄りのない方の入院や契約などについて（場合によっては成年後見制度等）等
近隣トラブル、ゴミ屋敷、木の剪定、家の倒壊、安否確認、DV、虐待、
近隣に施設があるが、どのような施設なのか。どのような方が入居しているのか。
近隣の介護事業所の種類や情報を一般の行政職員より質問された。

近隣の事業所でがんの緩和ケアに強い訪問看護ステーションを教えてほしい（医療機関からの問い合わせ）
近隣の自動車修理会社から、車の修理を度々依頼あり心配。近隣住民　家族が食事支援をしていないのではないか。老人福祉センターから、物とられの訴えが増えた。
近隣の薬局から居宅などとの連携に関する研修会などが有るか問い合わせがあった。老人会やサロンから介護予防講話等の依頼があるか問い合わせが有り。
近隣病院から入院患者や外来患者で介護認定を受けているかどうかや何らかの支援を行っているかの問い合わせ。社会福祉協議会から独居、高齢者世帯の状態確認やサービス利用状況についての問い合わせ、社会福祉協議会に相談のあったケースについて対応の依頼。保険者への相談があったケースについての訪問依頼、免許返納者情報のあった方への訪問依頼、包括支援センターを紹介したので対応して欲しいとの依頼等。運転免許センターから家族から免許返納の相談があったケースについての確認。民生委員から独居、高齢者世帯、認知症の方の対応依頼やサービス利用しているかどうかの確認等。地域の駐在所から高齢者の係る１００当番対応したケース（認知症に関して盗られた、通帳がない）についての訪問、対応依頼。金融機関（銀行、郵便局）から認知症が疑われる方の情報。新聞専売所からの新聞がたまっているとの情報。
金融機関　毎朝くる方がいるが通帳を持参されないこともあり、一度様子を見てほしい。金銭関係でないことまで書類の確認などさせられて対応に困っているなど
金融機関、電力会社：認知症の方の対応や包括でこれまで関わりがあったか。
金融機関、郵便局、コンビニなどから認知症が疑われる方についての相談および情報提供。
金融機関から、亡くなられた方の遺産（口座名義等）の相続手続きにおける、戸籍の遡りについて相談に乗ってあげてほしいと依頼があった。
金融機関からーなんども通帳の発行がある。警察ー迷子の高齢者のことなど。学校ー講座について。不動産屋ー高齢者者の住居。新聞店ー新聞がたまっていること。など
金融機関からのお客様に関する問い合わせ。警察所から保護された高齢者に関する問い合わせ。自動車ディーラーから、高齢運転者の廃車手続きに関する問い合わせ。宅配弁当等の業者からの問い合わせ。
金融機関からの成年後見制度に関する相談、地域の見守り活動に関すること、認知症の疑いがある人の情報提供。
金融機関からの認知症状のある方に対する対応方法。
金融機関から何度も通帳などを再発行する高齢者について相談を受けたことがある。
金融機関から後見人制度の相談先について。地域の警察署から虐待の疑いでの情報共有。
金融機関から認知症と思われる方の相談など
金融機関から認知症高齢者に係る成年後見制度申立の相談を受けることがある。
金融機関などから認知症の人の対応について。
金融機関などで何度も同じ用件で窓口に来たり、貴重品を紛失する方の対応依頼などの相談。民生委員などからの独居者や 8050 世帯の生活支援や権利擁護についての相談。
金融機関の職員が「この人が何度も通帳を再発行しに来るので連れてきた」と本人を連れてやってくることがある。
金融機関や、コンビニエンスストアから認知症と疑われる高齢者の対応や地域包括支援センターへの相談をどのように声を掛けたらいいのか？
金融機関や商店から認知症の疑いがある方への対応の相談。
金融機関や不動産会社から認知症疑いのある方で金銭管理が困難で対応苦慮しているためどう対応したら良いかの相談。薬局や地域の診療所より介護支援や認知症支援相談。民生委員から独居身寄り無く、介護が必要な状態の方の介護支援相談や金銭困窮相談。国選弁護士や NPO 団体より、拘留釈放後の生活・介護支援相談や金銭管理における成年後見制度などの支援相談。社会福祉協議会から、介護・認知症支援相談。
金融機関や郵便局、商店などから、認知症が疑われる来客の対応について支援を求められることが時折ある。
金融機関より、窓口に来る困った方の対応方法について、宅配事業者より安否確認
金融機関より、認知症の方が心配なので成年後見等の制度につなげて欲しい。コンビニエンスストアで、支払いに戸惑ったり、身なりが不衛生なので心配で連絡した。民生委員より一人暮らしで、介護保険サービスを利用した方が良い方がいる。消費生活センターより、悪徳商法に引っかかってしまった方の情報提供があり、制度利用を進めて欲しい。警察署より、徘徊の方の情報をとらえているか。または情報提供。

金融機関等から遺言信託などの問い合わせや、地域の民間事業所から相談先として適切かどうか（介護が必要・認知症等）の問い合わせ。福祉に関することの問い合わせ
金融機関等から認知症と思われる方の対応に困っている等の相談。訪問系事業所等から安否確認ができないとの相談。消費生活センターから支援が必要と思われる方の情報提供。民生委員や近隣住民から心配な高齢者についての情報提供。
銀行、スーパーから言動の怪しい方がたびたび来店しているとの情報提供
銀行、郵便局から認知症に関しての相談
銀行→同じ人が何回も新しい通帳を作りに来るが大丈夫か？
銀行・郵便局・飲食店・宅配弁当業者などから問い合わせや質問：対象者にの情報や緊急連絡先を知っているか。対応に困っているので助けてほしい。
銀行から認知症高齢者についての問い合わせ。消防隊員から、救急搬送に関してケアマネ担当者への連絡。自動車販売店から迷惑高齢者に関しての問い合わせ。警察から、高齢者虐待関係の連絡、犯罪からみの家族連絡。民生委員から、介護サービス利用等個人支援に関しての連絡。弁護士から、介護に絡む裁判関係の情報開示等の連絡。
銀行から認知症高齢者の窓口対応について
銀行でお金をおろそうと思ったら、成年後見制度の利用を勧められた。近所の人が行っているデイサービスに行きたい。自宅にいるのに家に帰ると言い目が離せなくなった。
銀行などから、精神疾患のかたも対応（相談）しているか問い合わせがあったり、実際に相談を受けている。
銀行や郵便局から認知症が疑われる方の相談。新聞配達店や宅配弁当の業者等から、新聞や弁当がたまっている等の安否確認の相談。
銀行や郵便局から認知症と思われる方への対応。保健所や警察、消費者センターから利用者の情報確認。
銀行や郵便局などから、通帳の再交付が続けているが、包括で関わりを持っているかなど質問がある。
銀行や郵便局などからの認知症の方のご相談
区議からのサービス利用導入の提案等。消防・救急からの相談。近隣住民・町会・薬局・商店等から気になる方の相談等など
苦情に対して「どこに相談したらよいか」わからないとき。
具体的な事業内容について
空きのある居宅介護支援事業所の情報が欲しい。医療系の資格のをもつケアマネを紹介して欲しい。独居の方が入院中だが、家に忘れ物をした・家賃を支払いに行けないので代わりに行ってもらえないか。警察で保護した人の迎えに家族が来れないので、包括出来て貰えないか。独居の方を救急搬送する際、入院手続きや医師からの説明を聞くことを包括職員にやってほしい。そうでないと病院では受入れが出来ない。
空き家、空き地、植木のはみだし、ペットの問題化
空き情報の情報提供
空き状況や料金、認定申請～利用までの流れ、利用を検討しているサービスの内容についての質問が多い
警察、金融機関、商店等から、認知症の疑いがある方や機能低下のある方に関する情報提供と、それらの方への対応方法についての問い合わせ
警察、金融機関、新聞社、宅配業者などから在宅高齢者の情報提供、安否確認などの問い合わせ。
警察、中核地域支援センター、社会福祉協議会、医療機関、民生委員等からの、介護サービスに関する相談や虐待等権利擁護に関する問い合わせ。
警察、郵便局、銀行、コンビニ、民生委員、住宅供給公社、図書館などの公共機関などから、高齢者の安否確認や心配される行動についての相談や情報提供がある。
警察：一人歩き高齢者や虐待の疑いがある高齢者についての情報提供を求められる問い合わせ、消費生活相談担当者：消費生活相談について問い合わせされた高齢者に対する包括支援センターのかかわり、生活困窮者対応機関（福祉事務所、社会福祉協議会等）：生活困窮について相談を受けた高齢者に対する包括支援センターのかかわり、保健所：高齢者が世話をできなくなったペットについて、保険会社：高齢者の見守りについて
警察：身元不明高齢者の問合わせ、自治会や老人会：住民トラブルの相談
警察：本人から電話があった　気になります。じゃ訪問しましょうと返事し　訪問結果報告してます。その他保健所　区長　民生委員　集落の方々　ボランティア　自立支援センターなど　いろんな方からいろんな内容で連絡あります。すぐ実態把握　行動し　できるだけ早く　双方ホット出来る環境になるよう　当包括では努力してます。

警察・消防：高齢者の事故や救急搬送後にセンターのかかわりがあるかどうかの照会、町会・ふれあいいきいきサロン、シニアクラブ：ためになる講座を開いてほしい、弁護士・司法書士（成年後見人、保佐人、補助人、委任代理人）：介護サービスの利用方法、施設情報を教えてほしい、高齢者の安否確認
警察から、身元や家族が不明な方の問い合わせが時々ある。郵便局や銀行などで認知症の方が何度もお金をおろしに来られ、心配等。
警察から、認知症の方を保護したが、関係者を教えてほしい。保健所から、アルコール依存の高齢者の、介護保険の申請をお願いしたい。障害者の相談員から、65 歳になる方の介護保険の申請と、介護保険に切り替わってからのケアマネジャーの調整をしてほしい。身元保証会社から、ケアマネジャーへの苦情相談。
警察から、迷子老人の身元照会がよくきます。
警察から「担当地区の方が万引きで保護したので身柄を引き取って欲しい」と言われた。
警察から「認知症を患う高齢者が行方不明になっているので、知っている情報はないか」と相談が入った。
警察からこういう方知っていますかなど、認知症と思われる方の情報の共有あり。銀行や郵便局から窓口に通帳の再発行を求める人が毎日来て困っているが、この方を知っているかという問い合わせや相談がよくある。弁当の宅配業者から弁当を届けに来たが、応答ないが状況わかるかなどの問い合わせがある。新聞や郵便物がたまっているなどの連絡がくることあり。
警察からの安否確認依頼の連絡
警察からの虐待通報
警察からの問い合わせ（保護したケース、認知症らしきケース）、金融機関からの問い合わせ（通帳の再発行が頻回なケース）、消費者生活センターからの問い合わせ（詐欺被害なケース）
警察から気になる高齢者がいるが、地域包括支援センターで情報があるかどうかという問い合わせ。
警察から情報提供依頼あり
警察から認知症の疑いのある高齢者について情報を求められることがある。金融機関から認知症の方にかかわるトラブルについて相談を受けることがある。町役場内にセンターがあるため、他の課から情報を求められることがある。
警察から認知症を疑われる方のフォローの依頼がある。
警察から認知症高齢者を保護した際、関わりがあるのかの問い合わせなど。
警察から保護した認知症と思われる方に関する問合せ、銀行等の金融機関から預金通帳をたびたひ紛失して窓口に訪れる方の問合せ等。
警察から迷い人保護など、認知症疑い関係や特殊詐欺防止への協力について。消防署からごみ屋敷など、火災の危険が高い家とのかかわりの確認。消費生活者センターから消費者相談の情報提供。小中学校から認知症サポーター養成講座の講師依頼。地域住民団体から介護関係やフレイル予防などの講師依頼。市会議員や民生委員から住民の相談・情報提供。
警察から徘徊高齢者の情報の有無。マンション管理人・保証会社・家主から入居者に関する相談。
警察や金融機関から相談を受けることは比較的多くあります。認知症や精神疾患に関するものが多いです。
警察や消防関係から、センターに対してセンターの業務内容などを質問受けることがある。
警察や地域から本人が独居で生活する際に支障（自宅内外に不用品があり異臭を放ったり、通路を塞いでいる。鍵がないと言って自宅に入れず大声を出す。認知症が進み水道の支払いができず止水されていて、公園に水を汲みに行っている等）が出てきているが包括が対応できる事がないか。
警察や病院から連絡を受けることが多い。近隣の店舗や金融機関、教育機関等に向けて周知活動を行なっていることもあり、郵便局や銀行などの金融機関や銭湯や店舗から様子がおかしい方がおられるなどの相談がある。
警察より、虐待に関して情報提供の依頼、電力会社より、高齢者宅配電停止に係る相談
警察より、高齢者虐待として対応したケースの経過等に関する照会
警察より、認知症高齢者の介護サービスの内容やケアマネージャー等関係者の確認
警察より高齢者の近所トラブル　ゴミ屋敷
警察より連絡が入り、DV 疑いのあるケースについて状況を伺いたいと問い合わせがあった。
警察署（道迷い、警察で関わった高齢者の件など）、生活保護課（受給者の健康・生活面などでの相談）、医療機関（気になる高齢者、退院後の支援など）、地域住民（気になる高齢者の相談など）、不動産・大家さん（気になる入居者の相談など）、銀行（気になる高齢者の相談）
警察署、銀行、ガス会社、郵便局など

警察署、銀行や郵便局、タクシー会社から、認知面が心配される市民（利用者）についての問い合わせや相談があります。
警察署、消防署、地域センター、病院相談員、スーパー・コンビニ・金融機関など。認知症と思われる高齢者の対応で困った時に相談が来る。
警察署、消防署から、「この方は包括で関わっていますか」との問い合わせが多い。
警察署、郵便局から認知症の方についての問い合わせ。
警察署から関わりがあるか確認の連絡や認知症と思われる方の対応依頼。銀行から頻繁に通帳の再発行に来る高齢者がいる、と相談。近隣住民・町内会関係者から怒鳴り声が聞こえる、と虐待疑いの相談。
警察署から対象者の状況（認知機能の程度）等の問い合わせ、民生委員、地域の商店等から住民の相談
警察署または地方検察庁より、対象者の家族や生活状況について、包括支援センターで情報がないかと問い合わせあり。
警察署より、保護した高齢者の身元確認の問い合わせ。郵便局より、通帳を無くしたと何度も来局する高齢者についての問い合わせ。社会福祉協議会より、高齢の相談者についての問い合わせ。生活福祉課より、高齢の生活保護受給者についての問い合わせ。
圏域の郵便局より、気になる方がおり介護保険等の関りがあった方が良いと思うが関りはあるのかという問い合わせあり。デパートの店員より、お歳暮を贈りたいと来たお客さんだが、送り先の人の名前がわからないという。ちょっとおかしいと思うのだが、このまま対応してもよいのだろうか、何か情報があれば教えてもらいたい。当センター職員の名刺が本人のカバンから出てきたので関りがあるのではないかと連絡をした。という相談あり。
圏域内にあるサービス事業所の種別や数について
権利擁護関係のサポートを行っている事務所、遺品整理・ごみ処分の会社、介護保険以外の訪問サービス、お掃除会社、配食弁当会社
権利擁護関係者
県外、市外の病院（医療機関）から市内の事業所について問い合わせがある。
見守り（訪問等含む）をしてもらえないか。ご近所トラブルを解決してもらえないか。
見守りをしている民生委員や近所から、本人や家族が大変そうになってきたので何か支援はないかと相談あり。
言語聴覚士協会から、「時々電話で相談を受けているが包括での把握と関り、連絡先を教えてもれれば、無償で本院宅まで出向き相談に乗ることもできる。」との内容の相談を受けた。
個別事例について対応可能かどうかの問い合わせ
後見人から、ケアマネ変更の方法について
後見人の役割について　他
後見人制度、金銭問題、虐待、家族問題、認知症
後見制度について。金銭管理について。身元保証について。
交番
公社・民生委員からの気になる高齢者や住民間とのトラブル、宅配サービスから未払いについての問い合わせ
校区内の工務店から住宅改修についての相談。近隣住民（見守り等）からの虐待疑いのといあわせ。郵便局職員からの配送物がたまっている等の報告。
行政、医療機関、薬局、民生委員、自治会、社会福祉協議会、消費生活センター、障害相談支援員、保健所、警察署、定着支援センター
行政の助成制度についてや税控除について知りたい。成年後見の首長申立てについて、なぜもっと積極的にやらないのか。
行政の福祉担当から、2 号被保険者で障害サービスを利用している方または利用が検討されている方についての相談があった。
行政機関が殆ど
行政書士、司法書士の方から権利擁護の勉強会などの問い合わせ　民生委員や団地の管理センターさんから住人の件
行政書士から被成年後見人の介護に関する質問。
行政書士の方より、行政書士の選定の仕方について問われたことがある。
行政書士より、障害の方も強く関わりを持っているか質問された。

行政書士会（成年後見制度の受任ができる）　司法書士会（任意後見の活用）　終活の会社（どのように生きるのか支援する）　遺品整理の会社（在宅で亡くなった場合の整理）
行方不明者の情報、相続、終活
高齢者が地域で生活するうえで不安や心配に感じていると思われること､困っていると思われることと、それらの解決方法に関すること。
高齢者の個別相談、介護保険・総合事業について、認知症について、オレンジカフェについて
高齢者の利用者が図書館の本を汚したと思われるが、認めてくれず怒り出すので、どう対応していいかわからない。金融機関に、「通帳をなくしたので再発行してほしい」「おろした覚えのない引き落としがある」等訴えて頻回に来て帰らない高齢者がいて困っている。
困難ケースへの対応、支援困難ケースへの対応について
困難事例等の相談
災害対策について
在宅福祉サービス（配食やオムツ助成、外出支援　等）などの社会資源に対する問い合わせ
司法書士から、お金の受け渡し時の同席依頼、医療関係者から介護保険サービスや申請の問い合わせ、金融窓口から、不審な行動の方の情報や対応できるかの問い合わせ
司法書士の営業の連絡、ごみ屋敷などの粗大ごみや残置物の引き取り業者の営業
司法書士や行政書士事務所、ＮＰＯ法人等から、後見や身寄りがない人の支援ニーズについて。
司法書士会、権利擁護について、障害者就業・生活支援センター、家族から 20 代子息子の就職先との関わり方について、広島医療生協協同組合、地域の出張相談や体操について、地域住民、パソコン操作について
子どものひきこもり、子どもの居場所、障がいを持つ若年層の方の居場所、消費者被害、緊急対応についてなど
市の受付窓口から地域包括支援センターへ相談が来ることが多く、地域の自治委員や民生委員などからの相談をまず受け付ける段階から包括に案内されることが多いように思える。警察からは徘徊をする認知症の高齢者の相談、地域の負担や心配事として対象になっている対象者に対する相談が多い。その他高齢者からの相談ということでともあれ地域包括へと回されてくることがある。団体等からの相談は介護保険事業所以外にはない。
市営住宅や UR から安否や担当ケアマネの問い合わせ。金融機関から認知症と思われる利用者の対応について。地域の商店街から認知症や高齢者の対応について。
市営団地の住民間のトラブルについて。
市会議員からの心配な方への問い合わせ、など
市外や県外のサービスを利用したい、市外の施設に入所したい
市健康推進課や生活福祉課、警察、銀行等から包括と関りがあるかどうかの問い合わせ。
市内に 24 時間巡回サービスや小多機などのサービスがあるか（市外医療機関）
市内の企業や学校や警察、消防等
市役所のサービス、インフォーマルサービス
市役所の生活保護担当者・生活保護受給高齢者の生活支援について・市役所の精神保健担当者・精神疾患を有する高齢者の生活支援について・社会福祉協議会・地域の気がかりな高齢者について・民生委員・地域の気がかりな高齢者について
支援を必要としている方や身元が分からない方等について、警察や民生委員などから相談があります。
施設（特に特養）の空き状況やすぐに入れる施設の問い合わせ
施設に医師はいますか？
施設に関する苦情窓口はどこか、医療機関（入院先）より入所できる施設を探して欲しい
施設に入所したいが、施設の雰囲気はどうか。施設に申し込めばすぐに入所できるのか。
施設の空き情報、配食サービス、保険外サービス、除雪ボラ、通院支援
施設の空き状況などが時折確認されます。
施設利用（空き）状況。事業・サービス提供内容。各種生活相談事項。
飼い猫や他党飼育（猫）の苦情相談。
児童民生委員や福祉協力員から地区の高齢者の情報提供、医療機関や警察・消防
自治会、民生委員、老人会

自治会、生協、民生委員、電気屋、個別のケースに関するさまざまな問い合わせ。困っていることがあり、相談窓口はそこへの相談でよいかという相談等はある。質問内容の意図がよくわからないのでどうこたえてよいかわかりません。
自治会や近隣の方からの地域の高齢者に関する相談など。多岐にわたります。
自治会や民生委員、行政の福祉以外の部署より、運転免許証返納後の無免許運転、アルコール問題、消費者相談、虐待などの相談がある。
自治会や民生委員から制度や事業所の特色、料金などについて問合せあり。
自治会組織から包括支援センターの活動内容や本市独自サービス、社会資源について
自宅をリフォームしたが、実際に車いすの利用状況を確認したいので車いすを一時、借りれるか？
自費（介護保険外）でのサービスについて
社会福祉について学んでいる学生からの問い合わせ
社会福祉協議会
社会福祉協議会、民生委員、医療機関の相談員、薬局、地域住民等から高齢者に関わる相談（安否確認・虐待・独居のための支援等）の問い合わせが多くある。
社会福祉協議会より障害のある息子さんとその親との関わりの連携をとりたい。
車椅子を貸してもらえませんかとか、ﾍﾙﾊﾟｰを派遣してくださいなど、包括がサービス提供事業所と思っての問い合わせがたまにある。
就労について
集合住宅の管理会社からの「関りがあるか？」の問い合わせ。
住宅改修時、利用者の選んだ工務店（大工）へ必要な提出書類を問い合わせている。
住宅管理団体、スーパー
住宅供給公社　UR　水道局から、安否確認が取れない住民について、情報を求められることがある。
住民からは医療機関の紹介や相談。各種手続きの方法や、家族のことでの相談先。生活上の困り事（電化製品が壊れた、来た手紙の内容が分からない等。）銀行や、郵便局、コンビニなどから心配な高齢者がいる。相談先がどこか等の連絡や問い合わせあり。
出前講座の依頼（認知症やフレイルに関する予防について）
商店街の方から、介護保険制度について問い合わせあり。
小学校の教師より、不登校の生徒に関する取り組みとして、地域包括支援センターではどんな関わりができるのかと問いかけがあった。
消費者被害について、近所の方を心配して一般市民からの問い合わせがある。
消費生活センター→高額リフォームなど複数回の相談。認知症疑いで連絡あり。警察→本人保護・虐待疑い・自動車免許返納の連携。銀行・郵便局→ＡＴＭに他のカードを入れる（頻回）。残額が無いのに何回も引き下ろしに来る。カードや通帳の頻回の紛失。不動産会社→独居高齢者の相談。車販売店→高齢者と長い付き合いの販売業者からの相談。マンション管理人→独居高齢者の相談。自治会会長→住民の相談。
消費生活センターや警察から、詐欺被害の情報提供。不動産業者より、支援対象者の家賃支払いについて。マンション管理人より、入居高齢者のゴミの撤去に関すること。郵便局から、ＡＴＭ暗証番号を忘れて困っている高齢者の情報提供。飲食店から、行先に困っている認知症と思われる高齢者の情報提供。
障がいのサービスを受けていたが、今後介護保険サービスの利用について相談したい。身寄りがなく、認知症にある人の成年後見人制度の申し立てを検討している。
障がいの相談支援事業所等から、65 歳で介護保険に移行となる際の流れや詳細について
障がい関係の事業所・保健センター・警察・しごと暮らし自立サポートセンター・権利擁護センターなどから、様々な相談があります。
障がい者（18 歳以上）からの相談（障がいサービス、就労、受診等）高齢者が同居している子どもの相談（8050 問題　未就労、障がい、ひきこもり等）
障がい者のサービス移行や福祉事務所等からの生活困窮に関する内容
障がい者施設の相談員から、同居する家族の ADL の低下や認知症と思われる症状により、障がいを持つ子の養育状況について、同行依頼があった。
障害サークルからの会の講師としての参加。地域の自主活動による認知症カフェの参加者についての問い合わせ。長寿会からの講師派遣。
障害サービスの利用について

障害サービスを利用している方で介護保険サービスに移行になる方の障害支援関係者団体からの相談。医療機関からの退院支援の相談。地域の民生委員からの相談。消費者センターからの情報提供。警察署への相談したケースの進捗状況の確認。
障害の相談支援専門員より障害サービス利用者の介護サービス利用の可否･方法についての照会がある。
障害の方への支援。病院の紹介（どこの何科へ？）運転免許返納。お金がない。遠方に住む子より独居の親の見守り（まだ元気だが）
障害児者相談支援センター、警察、郵便局、銀行等より個別ケースの相談
障害者サービスからの移行時や精神科入院先の病院などから入所施設等の紹介依頼
障害者支援の事業所、
障害者施設、作業所から介護サービスや介護保険制度についての問い合わせ。
障害者事業所から現担当している方々の移行について問い合わせ。認知症関連にて医療機関の情報提供、認知症の方々の集いの場の情報提供。食事に関する配食サービス、金銭や生活に関する相談により、食事が出来ない方をフードバンクに繋いだり、まもりーぶやひありんくに繋ぎ家計管理等の支援移行。住まいの問題により共生財団や医療機関への受診調整の為、日本社会医療との共同、虐待防止センターや包括ケアセンターとの連携により 8050 問題、多重問題への協働、市の緊急通報システムや布団乾燥、移送支援等
障害者自立支援相談員から、介護保険の対応について。・弁護士や司法書士等から成年後見制度申請のために必要な書類作成。
障害福祉サービスからの移行について、相談支援専門員や機関相談支援センターから、利用できるサービスや量について、障害福祉サービスの事業所から利用者の親の介護について、社会福祉協議会や民生委員から介護について
障害保険サービスから介護サービスへの切り替わり、警察、生活安全課からの情報共有、スーパーや銀行からの情報提供と支援依頼、栄養士が開業するに当たっての地域住民の特徴、針灸治療院による医療保険での介入の案内と、情報共有、かかりつけ薬局の、医療保険での介入の案内と、情報共有
障碍の入所施設職員より、介護認定についての問い合わせがあったことがある。
障碍施策関連のご質問が時折あります。
障碍者支援センターより利用者家族が障碍を持ちながら介護をしているので介護者の人権についての相談。生活保護課より虐待が疑われるケースについての相談。
職員の離職率はどれくらいか。申し込んだらすぐ入れるのか。外出はできるのか。最期まで見てもらえるのか。身寄りのないものは施設に入れるのか。
職員は充足していますか？
職員斡旋業者から案内、家庭内常備食の販売業者からのアピール
新規で事業を展開する前の地域の特色や、ニーズの問い合わせなど。
新規の相談が多いかどうか。
新規の民生委員からの介護保険の概要や利用までの流れなど。
新聞が溜まっている。お弁当を食べていない様子が見られる。お金を何度も下ろしに来る。何度も窓口に見える。
新聞屋：ポストに新聞がたまっていると安否の相談。銀行：認知症と思われる顧客がいるが支援しているか教えてほしい。
新聞業者や銀行などから、心配な方がいるという報告があります。
新聞等の郵便物が郵便受けに数日分たまっていることや窓口に認知症等を疑われる方が来店されているといった連絡。
新聞販売店等からの安否確認の問い合わせ。
申請方法
親が怪我や病気で入院している。退院に向けてどうしたらよいか相談したい。
診療所等の医療機関から、担当する患者の生活状況や経済状況等について気になった時に、包括に相談があり、介入を依頼される。
身寄りがいない方の生活全般の相談や医療の同意などについての相談が多い。
身寄りのない方が亡くなった後の事。(土地家屋等について)
身寄りのない方の入院時や亡くなった場合の支援
身元不明者の確認
身元保証に関する事業所の紹介、ごみ処理（有料）事業所の紹介

身元保証会社から介護サービス事業所の検索方法について相談があり、その流れで説明をした。申し訳ございませんが、なごや介護ネットから検索することが多く　ユーザー評価もあるため。どちらかと申しますと、こちらの方を紹介しております。
身元保証団体や遺品整理団体等と相談することがあります。
身元保証問題、経済困窮問題、8050 問題、認知症や精神疾患に関わる問題、虐待など
身体障がい、知的障がい、精神障がい、　子供関係、虐待関係、自己破産、身元保証人、
身内からの金銭の搾取　虐待
人材派遣会社からの求人状況の問い合わせが時々ある。その他、設備に関しての電気代が安くなるなどのセールスの電話がかかってくる。
水道局より、公共料金の未払いが多額になっている方の金銭管理、支払いについて。認知症と思われる方から頻繁に間違い電話がかかってくることについてどうにかしてほしい。
水道検針業者から安否不明等時々相談があります。
成年後見センター等（NPO 等より）利用対象者への斡旋依頼。高齢者の住居関連　居を失う高齢者：不動産業者より空き部屋があるので高齢者の入居の斡旋依頼、入居しそうな高齢者がいるか。
成年後見の市長申し立て、認知症カフェや地域のサロン等の社会資源、セルフネグレクトへの対応、家賃や住宅管理費の滞納への対応、近隣トラブルへの対応、虐待通報　等
成年後見申し立てについて：弁護士、司法書士、行政書士。行方不明者の対応について：警察。不動産の契約について：不動産。家賃滞納について：不動産。安否確認：不動産。銀行取引について：銀行
成年後見申し立ての手続きの必要性についての相談
成年後見人である弁護士等から、当センターでの関わり、相談内容等の問い合わせ。警察から、安否確認に関する当センターでの関わり、本人状況の問い合わせ。
成年後見制度
成年後見制度、金銭管理、虐待疑い、消費者被害、身元引受人不在
成年後見制度にする取り組み（金銭の管理関係）、インフォーマルサービスの有無や参加の手段等について、食サービスについて
成年後見制度について　ご近所トラブルについて、ゴミ屋敷について、生活保護制度について、住み替えについて、介護予防について
成年後見制度の講座をしてほしい。遺言について知りたい。消費者被害を防止する講座をしてほしい。
成年後見制度の相談、認知症が疑われる店舗来訪者への対応
成年後見制度の利用はどうすればできるのか
生活困窮者の支援、高齢者の運転について、ゴミ屋敷、多頭飼育、虐待や DV、ケアラー支援、コロナ関係、障害や難病
生活困窮者への支援を相談される。
生協の宅配担当の方から宅配に伺ったが不在で心配な高齢者がいるとの相談。
生協等配送業者からの高齢者の暮らしの心配や、安否が取れないなど。ボランティアさんや、病院からも同様の内容での問い合わせがある。地域の議員から直接、この高齢者が困っている、また住民から苦情があがっているから対応してほしいといった内容もある。
精神疾患を持たれていると思われる高齢者の娘より、娘自身の仕事のことで包括が相談を受け、その後、県の精神科の相談窓口からの依頼で人間関係のある包括と娘の支援のことでカンファレンスを開いたり、地域こども相談センターに相談があったケースで緊急避難後の高齢者の生活の場の支援で包括への支援依頼などがあった。また配食サービス業者より高齢者の安否確認が取れず不安とのことで包括に相談も寄せられている。
精神的におかしそうな方が地域にいて、不安です。
製薬会社などから地域貢献や認知症施策、在宅医療・介護の連携推進等について、一緒に何かしたいという申し出がここ最近多い。
線引きが難しいので、完全に「関連以外」ということを判断できません。
相談に来られる方のほとんどが本人もしくは親族です。介護全般に関わることはもちろん、権利擁護や生活困窮事業、介護予防事業、認知症施策などに沿った様々な業務をおこなっているので相談内容は多岐に渡ります。医療機関からの相談や問い合わせも非常に多くなっています。
相談者と関係のある会社（職場）や不動産屋等と関わることはあるが、業務と全く関係ない形での問い合わせは特にない。
相談先の聴収。相談先の業務内容や役割など。社会資源の聴収。

相談履歴があるかどうか
総合事業のケアマネジメント、権利擁護（成年後見人制度）についての問い合わせ。虐待の有無の相談、地域内の処遇困難ケースの相談。
葬儀会社ー福祉用具の取扱について、障害就労関係ー利用者の紹介について、牛乳・新聞店などの見守りサービスより、町会・民生委員などからの情報、警察などからの地域住民についての連絡、圏域内の商店、喫茶店などからの連絡、不動産屋からの連絡
騒音問題、犬猫問題
他県の地域包括から、転居の際に選定するサービス事業所の特色等を聞かれた
他県の病院から、入院中の方が在宅へ帰った場合のサービスについて。
他府県の社協から郡山エリアに引越しされる方の相談を聞きに訪問してもらえるかの問い合わせ
対象者がサービスを利用できるかどうか
滞納や未払いがあるがどうしたらよいか、認知症のような気がするのだが何か支援はないのか
退院相談。消費者被害。経済面の相談。
逮捕された方の社会復帰について、借金の返済について、遺産について・生前贈与について
宅配サービス事業所からの相談有。配達した際に不在でどう対応したらよいか。訪問してほしい。
宅配サービス事業所より案内の依頼あり。
担当する圏域の民生委員から、民生委員ご自身の担当する地域に住む高齢者の情報を教えてほしい。災害時などの対応や地域との連携について、検討したい。
担当地域での成年後見制度について弁護士会、司法書士会、行政書士会からの相談
担当地域に住んでいる方の情報について、警察の介入が必要なケースにおいて、認知症高齢者だった場合の対応について問い合わせがあった。主治医より、成年後見制度の利用方法について問い合わせがあった。
担当利用者に関する相談(対応方法、支援方針等)、入所施設等の情報、認知症 SOS ネット等について
団地の管理事務所から、居住者の困りごとについて連絡入ることがよくあります。地域の見守り事業者や、金融機関から心配の連絡も入ります。公共料金の支払い遅れでも連絡入ることがあります。
知人から、本人が飲酒運転をしている疑いがあるとの連絡。民生委員より、倒壊しそうな家に、高齢者を含めた家族が住んでいる。
地域ケア会議についての質問（薬局が多い）包括は何をしてくれるところなのか
地域で通える場所（社会資源）を探したい。在宅の介護サービス利用に関する問い合わせ、施設入所の相談、成年後見申し立て、地域（町内会・自治会、民生委員など）から認知症や妄想性障害と思われる方々の困ったケースや医療保護入院が必要な高齢者のケース相談。８０５０問題。家族支援を含めたいわゆる重層的支援が必要なケース。消費者被害の相談。
地域に所在する介護の関係者以外の方から、住民に関する相談（虐待や認知症など）を受けることがある。
地域のサロンについての情報、成年後見支援制度について、協議体について、虐待対応について、経済的困窮について、ごみ屋敷について、万引きを繰り返している方の対応について、引きこもりの子供を持つ親の悩みについて、自立しているがガン末期の独居もしくは高齢世帯の方の支援について、猫の多頭飼育の高齢世帯について、食糧支援について
地域のニーズについて
地域の介護サービス事業所についての情報
地域の見守り体制について（ＩＴ業者より）、医療機関より介護保険サービスの内容について、民生児童委員より成年後見人再度の活用について
地域の自主グループについての活動状況など。
地域の社会資源、インフォーマルサービスについて
地域の社会資源情報、空き家紹介、結婚相談、障がいの相談、健康保険等が未加入であるときの相談、詐欺被害や成年後見など
地域の社会資源情報や市内外の入所施設や通所施設情報
地域の消防署より情報提供ですということで、心配な方の相談あり共有し対応しています。
地域の民生委員、町会長、住民、近所の商店
地域の民生委員や老人福祉員からは、息子さんと同居されている方だが本人の支援をする必要があるように思い話をするが、支援が進まず心配だから一度見に来てほしい、医療機関からは、入院中の患者さんのことで支援をしてほしいとの依頼、後見人や福祉事務所からは介護保険の申請相談、警察署からは

保護した方がいるので迎えに来てほしい、検察庁からは刑事事件を起こしている方のこれまでの状況を聞き取らせてほしい、水道局からは留守が続いている方の件でメーターが動いているので心配しているので状況を教えてほしいなど。
地域の民生委員より介護保険の流れ、利用の対象者の相談あり。
地域外の病院等からは地域でのサービスについて問い合わせや、総合事業などについての問い合わせがある。
地域活動支援センター：65 歳になる利用者の介護保険サービスへの移行の際に利用できる施設（サービス）を教えてほしい。保健センター：かかわっている対象者の親が介護サービス利用が必要な状態のため関わってほしい。金融機関：何度も窓口に来られる方が認知症のようだ。どうすればよいか。
地域住民、自治会長、民生委員、校区社会福祉協議会、総合病院の地域連携室からの新規相談。主に介護保険認定申請に関する相談や、介護サービス事業所の苦情相談、認知症サポーター養成講座の依頼等。
地域住民からの虐待を疑う相談、民生委員、老人福祉員からの独居高齢者についての相談
地域住民からの苦情
地域住民からの高齢者の安否確認の問い合わせや虐待疑いの通報等。
地域住民から高齢者や独居老人が心配だ、訪問してみてほしいという問い合わせや認知症ではないかという問い合わせ。
地域住民や民生委員、警察等から近隣高齢者の生活を心配し連絡が入る場合がある。
地域住民より　・すぐに入所入居できる施設について・費用、手続きについて
地域住民より、近隣に住んでいる高齢者を含む世帯に関して金銭的・精神的な虐待に当たるのではないかと問い合わせを受けました。
地域住民より「新聞受けに新聞がたまっている。心配。」「15 階のマンションの窓より階下にむけてものを投げる、何とかしてほしい。」、「大声で夜中叫んでいる。なんとかしてほしい。」「6 階ベランダより食べ残しのラーメンを捨てる。なんとかしてほしい。」「公園で寝泊まりしている方がいる。本人の健康状態が心配。」等、のことを心配したり
地域定着支援センターから刑を終える方が要介護の状態となっているので、入所先を探したいと問い合わせがあった。
地域内の集いの場に関する情報や移動スーパーなどの社会資源に関する問い合わせ
地域福祉推進委員会や公民館から、出前講座を依頼されたり、地区内の事業所から認知症セミナーの依頼を受けたりする。
地域包括支援センターとはどんなところか。本人が 3 日以上たまっている。怒鳴り声が聞こえてくるので心配している。
地域包括支援センターの役割。
地域包括支援センターの役割や活動内容について
地域包括支援センターは何をしているセンターなのか、行政職員から質問されることがある。
地縁団体(民生委員、自治会ほか)、社会福祉協議会ほか
地区公民館、警察、郵便局
地方検察庁　社会復帰担当支援　統括捜査官　これから保釈する人の支援について。警察署　認知症のような症状とその対応方法について。郵便局・銀行　認知症の相談。一般会社　授業員の相談。町会関係者（会長、民生員、地域住民）
駐在所：近隣トラブルあり被害妄想がある様子、自治会：気になる高齢者がいる
町独自の高齢者サービスはないか
町内ケアマネージャーより担当の利用者の生活に関して
町内の社会資源に関すること（事業所数やサービス種別等）
町内会や民生委員からの地域住民に対する介護相談、医療機関からの退院支援や退院後の生活支援に関する相談、行政（地方自治体・警察など）からの高齢者虐待などの権利擁護相談
町内会長や民生委員など地域の関係者から「こんな人がいるんだけど介護保険を受けさせるにはどうしたらよいか？ケアマネを探しているんだけどどうしたらよいか？」などあり。
通いの場があるのか
通販会社から注文された荷物を配送したが受け取っていないという高齢者がおり対応してもらえないかという相談
電化製品が壊れたので何とかしてほしい、KP 以外からの親類からの安否確認、時々怒鳴るような声が聞こえる、電気が止められている、火事が心配など

電話代をお安くする方法にご興味はございますか？
島で地震があったときに、その状況の問い合わせが報道機関からありました。
同居家族(特に子供)がひきこもりで両親が高齢になってきたのでどこに相談したらいいか、子供に精神疾患がありそうだが未受診のようでどうしたらいいか。65 歳未満で特定疾病にあてはまらないが何かサービスを利用できる方法はないか。
特に関わりのない団体や業種から支援業務上の問い合わせはほとんどありません。介護職員派遣紹介や人事考課ツールなど営業の問い合わせは非常に多いです。
日常生活自立支援事業について・地域のサロンへの参加方法・週一体操教室の立ち上げについて
入院先の病院より退院後支援が必要な状態な為介護相談対応依頼。民生委員より相談対応の依頼。銀行より 1 日に何度も通帳やカードをもってきてお金を下ろそうとしているので相談対応。配食サービス事業所より安否確認。警察より運転が心配な声が地域より出ている受け答えも心配な状態で相談対応。
入所できる施設について、どのような事業所があるのか。金額はどれくらいかかるのか
入所できる施設や料金の問い合わせ、施設の種類など
入所施設の空き状況、待機状況について
入所施設の問い合わせや金銭（困窮）の相談・虐待事例相談。
入所中の医療機関への受診、送迎はしてもらえるのか？
任意後見人に対する、対応(怪しい)相談。
認知症サポーター養成講座について
認知症サポーター養成講座について。団体に所属している人の状況についての相談。
認知症サポーター養成講座の開催について
認知症サポーター養成講座の開催依頼や認知症見守りネットワーク構築のための QR コードや GPS 活用についての問い合わせなど。
認知症サポーター養成講座を開催してもらいたい。
認知症サポーター養成講座受講について。介護保険制度や自身の業種や団体で参考となる取り組み、または連携できることがあるか？
認知症で一人暮らしが無理、施設の情報についての問い合わせに、施設のパンフレットを使って説明。成年後見制度の説明は、成年後見支援センターと連携する。謝金の多い方には、法テラスを紹介する。精神疾患や引きこもりには保健センターの協力を得ている。認知症場があり医療とつながっていない場合は、専門病院へ綱が得る工夫や、認知症初期集中事業の説明。
認知症と思われる方（客）の相談窓口や対応方法などについて。
認知症による迷惑行為、金銭管理、身寄りない人の老後のこと、入退院相談
認知症に強い病院や施設を教えてほしい。
認知症のことを教えて欲しい
認知症の検査ができる病院を紹介してほしいとの問い合わせが多い。
認知症の受診先について。賛否確認や救急搬送の連絡が入ったが、包括で把握しているかどうか。
認知症の心配のある住民について
認知症の人の対応をどうしたらいいか、成年後見人の需要について、介護保険外サービスの需要について、高齢者の見守りサービスの需要について
認知症の方が金融機関へ来て、印鑑がない・暗証番号を忘れた・店頭で暴言を吐くなどの行動があり、対応に苦慮しているため、問い合わせが入った。
認知症の方の対応の仕方について。心配な方の情報提供。
認知症への対応、近隣住民で気になる人がいてること、運動のできる場所等の情報を教えてもらいたい等
認知症疑いのある方で包括が関わっている経過があるかどうか？（銀行・警察・民生委員・薬局・病院・市議）
認知症高齢者について、お店から何度も支払おうとしたり、支払わずに帰ろうとされる方についてどのような対応をすればよいか。民生委員から、最近以前と比べて外出の機会が減ったので気になるから対応してほしい。など
認知症高齢者に関する徘徊や金銭管理等についての相談、年後見制度利用について
認知症高齢者の対応をお願いしたい

認知症事例について：施設入所の検討など（警察・民生委員・区長・病院関係者）、高齢者虐待について：疑わしい事例の相談
認定までの流れ、どのようなサービス種別があるか、その料金はなどはセットで質問されることが多い。
猫や犬などのペット問題について、民生委員や自治会から地域高齢者について
年末年始、盆時の営業有無など。
派出所、警察署から本人の介護保険の利用状況や連絡先などの問い合わせ。銀行から窓口へ来られた高齢者への対応の相談。スーパーから認知症と思われる方の情報提供、など。
配食サービスについて、どんなものが、何円くらいで、何社くらいあって、どこの事業所がよいか。緊急時の通報設備について、市の事業があると聞いたがどういったもので、どのように手続するか。
配食サービスについての情報提供、自費ヘルパーや NPO その他家事支援について、草取りや庭の手入れ、ゴミ屋敷の片付け
配食サービスの利用や認知症による行動についての対応方法など
配食業者、新聞配達、銀行、近隣住民、郵便局、薬局など
評判のいい事業所、空いている施設や看取りをしてくれる施設など
評判の良い事業所やケアマネなど聞かれることもあります。
病院（MSW）から退院に際しての生活圏域の確認。警察からの認知症の疑いのある方の相談。
病院、学校、サロン、老人クラブ、民生委員、警察、障害施設、銀行、スーパーなどあらゆる分野のところから。
病院、警察から、担当地域の高齢者について、「今までに関わりがあるか」との問い合わせがある。（その後、支援が必要で包括が関わることになる場合が多い。）、民生委員や地域住民から、「心配な高齢者がいるので、包括で支援してほしい」との話がある。
病院、自治会、民生委員、商工会等より、包括の業務についての相談を受けたことがある。
病院：要介護認定申請　圏域内の居宅介護支援事業所情報　入所施設情報、民生委員：介護サービス利用手続き
病院から　要介護認定申請、居宅介護支援事業所情報、在宅や施設での介護サービス利用について、民生委員より　介護サービス利用手続きについて
病院から、対象者について、包括での対応歴の問い合わせ
病院からの退院支援、金銭問題について。警察から身元確認。民生委員からの安否関連。
病院から地域で対応が可能な訪問理髪サービスなど社会資源について
病院から入院患者の成年後見制度に関すること（情報提供から実際の申し立ての支援まで）。警察から身元に関する情報提供依頼。
病院ソーシャルワーカーや警察から「関りがないか？」と問い合わせや今後の連携依頼。消防署より、救急搬送で家族の連絡先等が分からないなど、関りがないか問い合わせ。食生活改善委員や歯科医師会より、包括と連携して、フレイル予防啓発等活動の場を広げたいとの依頼。
病院の MSW から退院支援のための事前相談　市役所年金関係の課や生活保護の担当課から生活に不安要素がみられたり、認知機能の衰えがみられる方の相談　障害相談員から 65 歳になり介護保険の対応になるとの相談　保健所から精神疾患の患者さんの介護保険に関する生活相談等　他警察、銀行、郵便局などから高齢者のトラブルが起きた際に連絡
病院の医療ソーシャルワーカーからは、よく問い合わせを受けます。
病院の連携室から（包括でどこまで関わってもらえるのか）、民生委員・区長から（どうこまで相談していいのか）
病院相談員、相談支援専門員
不動産屋・新聞店等からは安否確認について、また、ヤクルト・銀行・コンビニ等からは認知症に関することについての問い合わせや情報提供がある。
不動産会社、住宅の管理会社、配食業者
不動産会社から家賃の支払いについて相談
不動産管理会社、本人退居後の後片付け
不動産業
不用品の処分について、職員募集について
府営住宅の管理センターから居住者の状況（施設にいるかどうかなど）の問合せ
福祉委員や民生委員、他、店主・金融機関などからの相談や情報提供がある。

弁護士、行政書士、社会福祉協議会
弁護士から成年後見制度の利用に関して費用助成の有無。
弁護士や司法書士から介護保険を利用している方の処遇についての相談。
保険会社から認知症の方が相談に来られた際に包括に連絡してもよいか。また、認知症の恐れのある方があれば包括へ相談してもよいか。管轄地域の薬局から地域活動で何か連携できることがあればとの問い合わせがあった。
保険外サービスについて（実施の有無、種類、料金等）
保証協会
包括にどのような相談が寄せられているのかを聞かれることがあります。
包括に関係しない業種からの相談は、無いと思います。なんらか、少しでも関わりがあるから相談があると思うので。
包括の業務時間外に介護サービスに繋がっていない独居高齢者の急変時対応は可能か？
包括は地域のために、何をしてくれるのか。
包括支援センターのエリアでのサービス事業所を教えてもらいたい。
包括支援センターは何をするところ？
包括支援センター事態の業務内容・場所等について質問されたことがある。
法定後見人等から各事業所の状況や空き等について問い合わせあり
法律関係者と権利擁護に関する対応を依頼している方についての個別相談。医療機関から受診者への対応について個別相談。障がい者サービス機関から保護者である高齢者についての相談。警察が対応した高齢者の対応について個別相談。
法律事務所、障がい者機関相談支援センター、区役所、民生委員、司法書士、
本人の後見人がいないためどのように手続きを行えばよいか
本人の姿を最近見かけないため安否確認をしてほしい。日本語を話せない外国人の支援についてどうしたらよいか。認知症が気になる高齢者夫婦世帯の状況を確認してほしい。
本人はもとより、同居家族や別居家族、地域住民や近隣からの情報提供に基づく対応の依頼や相談。（認知症関連、生活困窮相談、ゴミ問題、介護保険認定申請相談、近頃様子が……など）医療機関関係者からの情報提供や相談（情報提供および申請について、入退院に関する事など）警察関係からの情報提供や相談（虐待・虐待伺いに関することなど）
民間企業から、圏域の運動に関する問い合わせ
民生・児童委員や警察、保健所、保健センター、社会福祉協議会、市役所の各課の職員、医療機関、障害者支援センター、公民館職員などからの支援介入履歴の確認や支援介入依頼、支援者が支援を受けることができる支援機関などの相談など。
民生委員、近隣住人、本人の友人や知人
民生委員、近所の知人から「高齢者（夫妻）の生活が心配」「ゴミ屋敷になるのではと心配」等々
民生委員、近所の方、居場所の参加者、店舗の従業員さんから気になる人がいるとの連絡が入る。（認知症状が進んでいる、独居で最近姿を見ない、など）
民生委員、銀行、スーパー、学校
民生委員、警察、市民サービスセンター、郵便局、銀行、弁当配達員、食堂、新聞配達店等から心配な状態な人の情報提供と対応依頼
民生委員、社会福祉協議会
民生委員、診療所医師、看護師
民生委員、地域住民
民生委員：介護保険制度について教えてほしい。地域住民の方から気になる人がいるので関わってほしい。灯油や嗜好品の買い物に困っている人が居るが何か方法はないか。警察：保護など警察が関わった方について情報があれば教えてほしい。病院：退院する方の在宅支援をお願いしたい。クリニック医師から、気になる方の情報提供と今後の支援依頼。民間宅配弁当業者：気になる方や緊急対応した方の情報提供と共有。
民生委員：困難事例、一緒にかかわってほしい
民生委員：地域の下端の相談にのって欲しい。サービスの情報を知りたい。医療機関：介護保険制度や施設入所に繋げて欲しい。薬剤師：情報提供、多職種の学びの機会があったら情報提供して欲しい。警察：情報提供（徘徊や虐待疑い）

民生委員「心配な高齢者がいる。同行訪問してもらえるか/包括で関わっているか」障がい者関連事業所「担当している方の同居家族に高齢者がいる。介護保険の利用について相談したい。どのように進めていくのがいいか」
民生委員・福祉推進協議会・介護保険に関する流れを教えてほしい。・サービス事業所の内容について（金額を含め）教えてほしい。
民生委員から、「担当している地区の高齢者が、生活に支障があるになっているがどうしたいいか」「独居高齢者と連絡がつかない」などの問い合わせ。スーパーから、認知症の方の対応について問い合わせ。管轄の警察から、以前警察が関わった高齢者について、その後どうしているか問い合わせ。
民生委員から、サービス事業所のことや介護保険のことへの質問は多い。どこにあって、どんなサービスをしているところなのか等
民生委員から、介護保険利用対象者や施設入所の申請方法や利用料金について
民生委員から、対象者への関りの問い合わせ、実態把握の依頼。福祉委員から高齢者の集いへの参加、協力依頼。コミュニティ協議会からの会議への出席依頼。社会福祉協議会コミュニティソーシャルワーカー、医療ソーシャルワーカー、行政関係（生活保護課・障害福祉・保健所）ケースワーカーからの校区内当事者に関する問い合わせ、継続支援の依頼。基幹相談支援センター、障害者相談支援センターからの継続支援についての問い合わせ。調剤薬局から、今後の地域への展開についての問い合わせ。医療機関（医科・歯科）、訪問看護からの高齢者についての問い合わせ。
民生委員から。入所施設の情報について。
民生委員からの相談や医療機関からサービスや事業所を紹介してほしいとの希望など。
民生委員から安否確認できないのでどうしたらいいかという相談。警察から本人と関わりがあるか教えてほしい、同行訪問してほしいという相談。アパート家主から本人に介護が必要だとか、認知症があるのではないかという支援を求める相談。医療機関から本人の介護保険認定申請や介護サービス調整の依頼や相談。
民生委員から介護サービス利用の手続きについて。
民生委員から介護保険制度や認知症、地域包括支援ｾﾝﾀｰについての勉強会を開いてほしい。
民生委員から地域での気になる住民についての相談
民生委員から地域の気になる高齢者について関わってほしいとの相談や対応について問い合わせ。警察から高齢者の不審な行動について連絡。情報共有。
民生委員さんから「この地域にはどんな介護施設があるのか」との問い合わせを受けた事がある
民生委員さんからの介護保険申請代行の相談民生委員さんから高齢者世帯や独居の方の生活や介護について全般的な質問。また施設入所については病院受診についての相談ある。地域の自治会等の役員さんからは認知症の人の相談。
民生委員さんなど地域の方から心配な様子の方や介護サービスの利用手続きについてのご相談
民生委員さんより、介護認定状況について。
民生委員など　介護相談や対象者に関することで相談　警察など　生活安全課から　認知症高齢者等の相談
民生委員の方からの認知機能低下の心配。
民生委員や自治会長から、・自治会費を貰えないがどうすればいいか。・ゴミ屋敷をどうにかしてくれ（木などが隣の家に伸びてくる）・引きこもりの 4～50 代の相談 （親が死んだあとどうするか）銀行から・何度も通帳をやり替えに来られる　葬儀社から・葬儀代がないなど、多岐にわたります。
民生委員や自治会長から、サービス事業所の評判等について
民生委員や自治会長から地域で困っている方がいるので、相談に乗ってほしいと連絡あり。コンビニの店員や警察から認知症らしき方がいると連絡あり。
民生委員や自治会長から独居高齢者で認知症の症状が進んでおり、生活が心配という相談を時々受けている
民生委員や社会福祉協議会の方から、介護保険を使いたい人がいるなど。サービス内容について。サービス事業所の連絡先や特色について。
民生委員や地区社会福祉協議会の方から介護サービスについて相談がある
民生委員や地区社協、自治会などの方から、介護サービス事業所に関して、雰囲気やサービス内容などの問い合わせはある。
民生委員や町内会長などから認知症高齢者に対する支援方法についての問い合わせや権利擁護に関する問い合わせ、施設入所などに関する問い合せがある。
民生委員より　新しい施設が立った際の問い合わせ　「あれは何の施設？」と問い合わせが入った。元気な地域の高齢者より、高齢期でも働きたいので、働く場を紹介してほしいと問い合わせが入った。そ

ろばんを普及している NPO から、ポスターを張ってほしいと依頼があった。民生委員より・認知症が進行している高齢者がいるがどうしたら良いか。・介護申請はどうやって行うか。・ケアマネと連絡を取りたいが誰が担当か分からない。　など
民生委員より、「担当地区内で安確認否が出来ない方がいる」、「最近、本人の言動が以前と違う」等の相談や、病院の医療相談室より退院後の支援や後見人の必要性等の問い合わせがあった。
民生委員より、一人暮らしをいつまでさせるのか、火事になったら責任が取れない。施設入所をさせられないかと相談があった。また、コロナ禍で外出に消極的になっている高齢者が多く、集まる場所がないか問い合わせがある。近所の方より、ごみ屋敷になっている、猫が増えている、野焼きをしているなど環境面の相談や、近所トラブルの仲裁に入ってもらえないか、隣の人が認知症かもしれない、大きな声が聞こえるから虐待かもしれないなどの相談がある。障害関係機関から、支援している家族に高齢者がいる、65 歳を超えるため、介護保険が必要な状態ではないが今後に不安があるため一緒に自宅訪問をしてほしい。医療機関から、足の切断をした患者がいるが身体の一部にあたるため火葬の手続きを取りたいがどうしたらいいか。
民生委員より、介護保険制度や介護サービスの流れなどの問い合わせ
民生委員より、地域包括支援センターの役割や介護保険制度など
民生委員より、入院や施設入所の保証人になるものがいない場合にはどうするのか。民生委員より、一人暮らしで認知があり困っている人がいる。宅食業者や、新聞配達業者より食事や新聞が溜まっているため安否確認をしてほしい。
民生委員より「体調が悪そ https://enqs.jp/ch うだ。」「最近、外で見なくなってきた。」などの相談や報告があります。
民生委員児童委員からの安否確認を含めた支援状況（デイサービス行ってるの？ヘルパさん来てくれてるの？）など
民生委員児童委員から介護サービス事業所のサービス内容（ヘルパーの仕事内容や体制）の問い合わせ。
民生委員等から近隣高齢者の認知症や介護の相談を受けている。
民生員や自治会、コンビニの定員、警察、近所の方が多い
民生児童委員：こんな方がいます。警察署：物が盗まれたと警察署に連絡がある。包括での情報。行政：介護の相談があり介護の相談介入依頼。医療機関：隊員に向けてや担当の方の入院の連絡。金融機関：何度もお金をおろしに来る。障害支援事業所：６５歳になるので介護サービスへ移行したい。
民生児童委員からの問い合わせ、警察署からの施設空き情報
問い合わせではないが、通所系サービス利用にあたり見学対応を依頼すると、必要以上の個人情報を求められる事が多く違和感を感じる。
役所からのサービス利用があるかとの問い合わせ、民生委員など見守りからの同様の内容や今後について等の問い合わせ
薬局
薬局から心配な方がいるなど。郵便局から高齢者への対応方法相談など。自治会、民生委員から担当地域の方の介護保険申請依頼や訪問依頼。地域住民から周囲で支援してほしいなどの相談。
薬局や銀行などで対応されているお客さんで、気になる認知症疑いの高齢者の方の情報提供を受けています。なお、この情報提供については、市と関係機関、団体と気になる高齢者や認知症高齢者の方の早期支援、早期対応ができるよう見守りネット締結を行っているために、包括が情報提供を受けることができる仕組みになっています。そのため、関係機関や団体から問い合わせや相談などを受けています。
友人や隣人住民、該当者居住地地区担当の民生委員から、本人の様子の変化（認知症や身体的機能低下）や状態を心配しての相談が一定数ある。
有料老人ホーム等の紹介事業所からの案内。成年後見や権利擁護に関わる代行サービス事業者からの案内。
郵便局・みまもり関係、医療機関、警察、認知症関連
郵便局や、コンビニ等、地域住民等からの問い合わせもある。
郵便局や銀行から、認知症を疑う方の相談が入ることがある。
郵便局より;認知症のようにみえる方が、郵便局で困っている。障害者基幹センターより:家族の支援が必要である。医療機関より:退院時連携について。
要支援認定を持っている方の任意後見を受けている司法書士から「介護保険サービスでどのようなサービスを利用できるのか」と問い合わせを受けたことあり。
養護施設に入れたい。有料ホームがあるか。近所の人があの家は引っ越されたようだが、包括で把握しているか。
利用までの流れ、どの介護度でどのようなサービスが利用できるか

利用者が亡くなり、生命保険会社から、これまで利用していた介護保険サービスや、家族の関係性等の質問があった。年に 1 件程度ある。
利用者の家族からの相談。介護保険の利用について等
利用者への対応について。市独自サービスについての疑問や利用方法等。隣人が大声で叫んでいるのでなんとかできないか。地域の方で、夜間に道路に石を並べる人がいる。
例）警察より「A さんから通帳を盗られたと電話が来るが何か情報ありますか？」「福祉のほうで行ってもらえますか」等
徘徊や虐待（警察）・金銭管理（銀行・郵便局）・近隣トラブル（自治会・民生委員）・入院前の支援状況や退院後の支援（医療機関）・生活の困りごとへの対応（市役所）など。
痰吸引の方の利用できる介護施設。

Q9【Q8 介護サービス罷業所の情報を収集するとき、インターネットを使いますかにおいて「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方にお尋ねします】介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。（いずれか 1 つ選択してください）8. その他にあれば具体的に入力してください。

HP はやはり重要で本人よりも家族、又求職者も多く見ているとの事。
アクセス　住所　電話番号　ファックス番号
お役様の声について掲載されているのを見たことがありませんが
その法人の理念、運営方針
どちらかといえば、近隣の事業所の状況がよくわかるので、あまり利用しない
パンフレットやチラシをダウンロードできると助かります。
パンフレットを PDF にして事業所で管理しているので、あまり HP は確認していません。
ホームページで乗っていない情報
レクレーションの内容やリハビリの内容
運営母体（バックボーン）、場所、提携先医療機関（施設等の場合）等。写真やお客様の声に関しては、PR 用の写真を使用していて実際と異なっていたり、サクラがコメントしていたりするところもあるため信憑性に疑問があるためあまり参考にしていない。利用者には見学を促している。
営業時間　エリア
営業時間・空き情報・事業所情報
営業時間や送迎範囲。入浴方法(機械浴対応が可能か）、その事業所の特色について
営業時間や連絡先などの基本情報を見る
営業場所、料金、雰囲気、特色
営業日　電話番号　有資格職員の有無
営業日、時間
営業日・営業時間・利用料金・その事業所ならではの特色等
営業日時・休日
加算、事業所番号、住所、電話番号など事業所情報の収集に使う
加算の算定状況
加算の取得状況等
加算の状況
加算の取得状況等
加算情報
加算等事業所の情報
介護費以外の費用、介護保険施設の部屋の形態
開所年数
概ね、事業者一覧にて、場所や利用者人数等を把握しています。
概要（個室・多床室数、設備も含む）、アクセス、料金表、入所申込書、
各加算。実費。看護介護以外の職種の配置状況。事業所の方針（運動特化やレク充実等）

管理者名、定員、サービス提供時間、加算
関連（協力）医療機関情報の確認
基本情報（住所、電話番号、営業時間等）
金額
空き情報
空き情報、小規模の登録情報、定員
空き情報や利用料金
空き状況
空き状況、利用金額
空き状況。利用開始までの流れ。利用料金。介護度に合わせた利用予定など。
空き状況の確認　相談担当者の指名　連絡先の確認　利用時間に変更がないか
空き状況や料金、特色等
経営者や運営方針等
現在、施設見学が困難なため、画像情報を中心に閲覧
交通アクセス
交通アクセス、営業時間
施設（事業所）の住所や電話番号等を調べる。
施設の場所や利用時間の確認
施設概要、利用定員、サービス内容、自治体の指定の状況
事業を開所してからの年数など
事業概要
事業者番号、加算等
事業所で取り組んでいることで特徴などあれば見ることが多いです
事業所の活動状況、空き状況。
事業所の基本情報
事業所の空室や利用状況を一番多く閲覧します。
事業所の住所、電話番号、アクセス方法
事業所の住所・連絡先・事業所番号等
事業所の場所　連絡先
事業所の情報
事業所の地図、連絡先、FAX 番号
事業所の特色
事業所の立地、受け入れ地区、サービスの種類
事業所基本情報、担当者名
事業所指定番号や住所、電話番号などの基本情報
事業所所在地地図
事業所番号
事業所番号､加算要件等の確認
事業所番号、住所、電話番号等サービスを利用するために必要な情報
実費含めた料金表示
手元にチラシがない事業所は、ホームページ上の情報をプリントアウトしてご利用者、ご家族に提示している。
住所　連絡先
住所、電話番号
住所、電話番号、FAX 番号を調べる為
住所、電話番号など
住所、連絡先
住所、連絡先、法人方針、法人の沿革、経営母体。

住所、連絡先など確認のためが主。
住所、連絡先や事業所番号の確認
住所・電話番号・FAX 番号等を確認する
住所や FAX 番号の確認　入所施設であれば待機者状況や料金
住所やサービス内容
住所や電話番号、メールアドレスの確認
住所や法人母体
住所や連絡先、営業日や空き状況
住所や連絡先、送迎範囲
住所等や営業範囲の確認
初期費用、利用料
所在地
所在地、営業日、算定している加算
所在地、取得加算の有無
所在地、電話番号、地図
所在地、電話番号、利用料金、サービス提供範囲
所在地、連絡先
所在地、連絡先、金額、受け入れてくれる方の医療的な条件など
所在地等、事業所の基本情報
場所　アクセス
場所(地図）、開設時間、電話番号
場所：入所施設を探すときに地域をしぼり一覧表をみることができるのが良い
場所の確認を地図で行い、その際にその際に周辺の状況も確認する
場所や定員。土日の開設
職員によって見る人と見ない人がいるので「事業所として」の回答が難しい。
職員の資格
職員体制・プログラム
食事内容・部屋
送迎可能範囲等受け入れ可能な情報について
送迎地域や営業日など
多人数対応の浴室の画像　他、Q7 のような内容の確認に活用
対象エリアにある事業所、業種、所在地、連絡先、サービス提供内容、利用費用
地域のサービス事業所が殆どなので､地域内の情報や問い合わせで正確な情報を得られると考えている。
地図　電話番号　住所をよく見ます
地理的な事
電話番号　ＦＡＸ番号
電話番号、住所、担当者名
電話番号、所在地、事業所番号、営業時間
電話番号・所在地など問い合わせ先。また利用者にパンフレット代わりに渡せるもの。
動画は非常に参考になるが、事務所内の職員が多く気を使って見づらい。
特色、サービス提供日時・曜日など　相談連絡先、空き状況など
特色、その他サービス
特定の情報に限らず、掲載されている情報を確認している。
入居費用など
入所施設であれば利用料金、空室状況
歩＾ムページより事業所作成しているたよりやチラシを持参されるのでそれを見ている
法人名やサービス内容等の基本情報、入所施設の場合は空き情報等
問い合わせするとき事業所の連絡先

問い合わせ先や地図
利用にかかる自己負担額、サービスの実施地域、事業所による送迎対応エリアなど
利用者数、空き状況
利用人数や料金、連絡先など
利用料・空き状況
利用料金
利用料金　場所やアクセス方法
利用料金（総額と詳細がわかればいいのですが）。
利用料金、サービス内容等
利用料等の表や申込書のデータがダウンロードできるか
理念、地域との交流、リハビリの内容。
立地場所やアクセス等
料金
料金、土日祭日の営業
料金、サービス利用可能な対象者、所在地等
料金一覧表（概算）
料金形態
料金設定と定員（空きがあるかどうか）
料金体系や、地域向けなど独自事業の有無
料金表
料金表、施設入所申込書など
料金表、申込書
連絡先
連絡先（住所・電話番号）、事業所番号の確認
連絡先（電話や fax 番号）
連絡先、空き状況
連絡先、地図、アクセス方法、加算、職員数、定員、運営方針や理念
連絡先、料金、準備に必要なもの
連絡先の確認　利用に必要な書類のダウンロード
連絡先の確認や料金表、サービス内容など
連絡先や営業時間、加算等の情報
連絡先や事業所番号
連絡先や事業所番号等の基本情報。利用者に紹介するためのパンフレット等の情報。
連絡先や住所、管理者名の確認
連絡先や所在地
連絡先や所在地、特徴など
連絡先電話・所在地・受入れ担当者、加算取得状況、特化したサービス内容等々

Q13-1【Q12 介護サービス情報公表システムを普段から活用しますかにおいて「0. 全く活用しない」「1. ほとんど活用しない」を選んだ方にお尋ねします】介護サービス情報公表システムを活用しない理由（いくつでも）8. その他にあれば具体的に入力してください。

WAM NET はよく見ます
Yahoo や Google で事業所名を検索すると情報公表システムのページが表示されるようになれば良いのではないでしょうか？
アクセスする習慣がないので。
インターネットで検索の方が早く必要な情報を得られるため
ケアマネなど介護保険事業関係者の口コミの方が、実際に知りたい情報、実態がわかるから。
サイトが重くイライラする。待っても開かないこともある。

そこにある情報だけでは分からないことのほうが多いから。隣接していない市町村で行われているものくらいしか参考にしていない。ほぼホームページや見学、電話等でのやり取りが多い。
そもそもこの制度自体を不要と考えているから。
どんな情報がどのように掲載されているかわからないから
リアルタイムの空き状況などは、やはり TEL の方が手っ取り早い。
以前の WAM ネットで調べていたときは使いやすくよく使っていましたが、情報が多すぎるのか見たい情報を見にくい印象を持ってしまい、余り活用しなくなりました。使いにくく困っていると感想を送っても、回答も改善もなく使わなくなりました。
営業に来る事業所しかほとんど使わない、顔の見える関係があるから使える。公表システムでは顔や信用が見えない
介護サービス情報公表システムにどのような項目があるか知らない
介護に関するポータルサイト（福ひろば）を利用しているから
介護ヘルプの情報収集
介護情報サービスかながわをよく利用しており、ホームページやパンフレット等を活用することで足りているため。
介護情報サービス公表と、介護情報サービスかながわとの違いが分からない。同じだとしたら活用している。
活用する習慣がない。
活用による利便性を知らない。
業務の追われて時間がない
近隣の事業所の内容は把握できている為
形式的なものが多く、現場における実際のサービス提供に関しないものが多いので。
見づらい
見なくても把握している。
見にくいので
見学・体験の方が有効
公表された情報と、実態に乖離がある場合があり、信憑性に疑問があり、情報を鵜呑みにできないから。あくまで参考とさせていただいた上で、結局は自らで情報収集しないと実態がわからない。
更新されているのかどうかなど、不明瞭に感じるから
今回当包括の掲載内容を確認したら、人員配置などは 2 年～3 年前のものだった。情報が古い気がします。
最新情報になっているか不安があるから
山間部のため、普段から利用できる事業所が限られており、必要な情報はすでに知っている。
使いづらい、必要な情報だけを引き出すことができない
使い勝手が悪い、絞り込みに時間がかかる
市の医療・福祉事業関係者専用サイトがあり、市内の事業所についてはそちらを利用。他市町村の時は利用する。
市内事業所が限られている（少ない）ため
事業所との情報交換は日々行っているから
事業所を実際に見て、わからないことは確認済であることが多いため。事業所数が多くシステムから探すのが大変であるため。
事業所概要や連絡先、アクセスなどはＨＰで確認する。また実際の雰囲気等は見学を勧めている。
事業所検索で一番上にあがってこないから
自治体等が公表する事業所の情報の方が「検索がしやすい」
実際問い合わせをしてみてわかることも多い
情報が見にくいので
情報にたどり着くのに時間がかかる。検索サイトで検索した方が早い。
職員の交代があると雰囲気は変わるので、「今の時点での情報」が知りたいと思う。
職場のセキュリティ関係でインターネット接続することに手間がかかるため
専ら検索サイトを活用しており、検索サイトで検索した際に上位に出て来ない為

他のサイトで情報を得ているから
他の情報サイトを使用しているから
知ってはいるが活用して効果的だった経験なく使おうと思わない。
地域内の事業所の情報は把握しているため
地元の施設を希望されることが多い為。
町内や近隣市町村のサービス事業所の数が少なく、状況を把握できているから
直接の問い合わせでの対応状況などを確認したいから
通常業務で、インターネットを使用していないため
電話で具体的に相談しないと実際のサービス調整はできないから。
当センターの情報も古い
部署内にインターネットに繋がるパソコンがないから
分かりずらい。文字だけ見ても理解には繋がりにくい。
母体法人の情報などは詳しいので活用することもあります。
利用したことことがある CM 等に状況を確認する

Q13-2【Q13-1 介護サービス情報公表システムを活用しない理由（いくつでも）において「16. 必要な情報が介護サービス公表システムに載っていないから」を選んだ方にお尋ねします】公的に運用する介護サービス情報公表システムに掲載してあると便利と思う内容を教えてください。（自由記述）

・送迎時間　・食費、諸経費　・送迎範囲
・要支援、事業対象者の利用状況・通所や訪問系事業所において、状態改善や目標達成に伴うサービス終了人数やサービス利用期間、その他状態改善や目標達成のための取り組みや方法の掲載・民間サービスの充実（生活支援、家事援助、配食、移動販売、スーパーの宅配サービス、外出支援（民間タクシー会社の事前予約の可否なども含む）、スポーツジム関連における高齢者向けコースやプラン）
ケアマネのリアルタイムの空き情報。
サービス選定にあたり、本人家族がどの事業所を選ぶかの役に立つ情報が一覧となってプリントアウトできるといい。そもそも、対象となる事業所の必要な情報を載せてもらわないと意味がない。一覧表を作成する手間がかかるのも困る。情報量が多くて、一覧表が複数ページをまたぐと分かりにくくなる。ページが複数ある場合は、1 枚につき 1 事業所の説明がまとめられている方がよい。
タイムリーな空き情報や管理者等に関する情報。
タイムリーな情報であれば便利である。
タイムリーな情報でないし、利用する側がこの情報を見てもどう活用できるのか？あまり有効なシステムとは思えない。内容が増えることによる業務負担を増やしてほしくない。
リアルタイムでの　利用者状況や入所申し込み状況
環境や職員などの雰囲気（難しいと思いますが）
基本的な運営基準や事業所の概要は公表システムを見ればわかるが、利用者および家族はあまり興味が無いようである。実際サービスを利用するにあたり、利用料やサービス内容、特徴的なところ、雰囲気が自分に合っているかなど、基本的に誰もが気にしている部分である。事業所のホームページを見ればおおよそわかるが、小さな事業所はホームページがないところもある。そういう時は電話で確認したり、見学や体験利用で情報を収集する。
機能訓練など具体的なメニューが写真付きなどで分かりやすく表示してあると便利。利用者に提示する上で、コンパクトに印刷できわかりやすい情報があると便利。
具体的な各事業所の強み。特色。
空き情報・事業所の特色
空き状況（曜日等も含めて）
掲載している情報は各事業所からの自発的な情報となっているため、公正な評価ができると良い。
建前ではなく本音で受け入れしている条件、または受け入れ不可の条件。それを検索できるシステム。最新の空き状況。
検索条件が分かりづらく、目的にたどり着くのに時間がかかる。ターゲットは誰を想定しているのか。一般の方の利用はほぼないような印象であるにも関わらず、専門職には使いづらい。当方では事業所番号の確認の際にしか利用しない。何が載っていればいいかというよりも、必要性を感じていない。

現在の利用状況やタイムリーな情報。
交通機関、もよりの駅からバスで何分等の情報。
公的に載せることができることしか載っていないので、結局のところ他と評価はできないので、直接ホームページを見る。
最新の空き情報の掲載、活動の写真など
最新情報の入所状況や、料金明細、それが検索しやすい形であるといい。
細かい情報
施設の写真や、ホームページへのリンク
施設の待機情報、空き情報
施設の雰囲気（写真など）、サービスの特徴のコメント、空室情報（最新のもの）
施設の様子がわかる写真や利用料金。具体的なサービス内容。
施設全体の写真等建物の視覚的な情報があるとありがたいです。設備トイレ内手すり、浴室の構造、居室の雰囲気、リハビリ関連の設備、食事提供の状況などの写真があると判断材料としてはありがたいです。
事業所のサービス状況がわかる写真、直近の受け入れ状況、利用料金の詳細などがわかるようにサービス事業所のホームページに繋がり、そこから問い合わせができるなど
事業所の雰囲気、男女別の利用割合、年代別の利用割合、対応できる食事形態、浴室の形態、送迎できる利用者ＡＤＬ（リフト車無し等）
事業所の雰囲気などは直接 HP へのアクセスが良いため
事業所の雰囲気や最新の空き状況など
事業所の雰囲気や特色のわかる写真など
事業所の雰囲気や特筆すべき特長があれば嬉しい。
事業所内の画像、担当者の顔写真
自由に事業所の特徴や雰囲気を掲載できるように。数字では判断できないような内容。
写真など視覚的に理解できるもの
常に新しい空き状況など。
神奈川県では介護情報サービスかながわという情報を掲載しているサイトがあって、ほとんどそちらを利用している。内容というよりは公表システムの HP に行くこと自体のハードルが高い。バナーなどがどこかに貼ってあったりすると飛びやすと思う。
相談の中で情報公表システムのことを情報提供することはありますが、地域包括支援センターとして活用する場面はあまりありません。利用者・家族が活用するか分かりませんが、Twitter や line の QR コードリンクが貼れると良いと思います。
体制ではなく、実績としての成功例の数など。介護保険だけでなくそれ以外の対応がどこまでできるかなどの強み。
調査するにも限界があり、公表するにも誹謗中傷の的になってしまわないようにしなければならないと思いますので難しいことと承知で記します。例えば、施設を探している来談者が知りたいことは、施設の基本的な情報（設備や料金等）はもちろんですが、やはり、自分の家族を信頼して預けられる施設なのかというところを知りたいように感じます。バックボーンはどのような企業が法人が行っているのか、どのような職員が働いているのか、夜間の職員体制はどうなのか、虐待等は起こらないのか、雰囲気はどうか、評判はどうなのか（※包括とすると様々な情報は入ってきますが、中立公正な立場であるため原則的には相談者には言えない状況がある）等を聞かれることが多いように感じます最終的には、ご利用者様ご家族等が、実際に見学等行い、見て聞いて感じて決めてもらうしかないと思いますが、その参考となる、リアルタイムな評判や施設の実情などがわかるようなことが掲載されているとよいと感じます。諸問題や個人情報保護の観点から難しいと思いますが、施設内にカメラなどを設置してリアルタイムでアクセスできるようにするなども１つの方法かと思います。
提供しているサービスの特徴の詳細、運動特化型か認知症対応特化型か等々
当日の待機状況、空き状況など。
得意とすることや特化しているサービスについて。例えば食事代が安い、食事は夕食も持って帰れる。運動リハビリに力を入れており自立復帰できた人の％等。
売りにしている特色
費用、職員の勤務体制、特色、要介護度・性別等の入所人数、空き・待機状況が毎月手入れされていること。

不要なものも含めて情報が多すぎる。画面が見づらく必要な情報が探しづらい。公的なシステムにてやむを得ない部分もあり、改善は正直、期待していません。
複数の事業所について対応内容を調べる際、一事業所ずつ該当ページまで行かないと情報が見られない。
利用者やご家族に見せる場面で活用するには文字ばかりだと見づらいので、写真等がのっていると見やすい
利用対象となる用件や利用料料金、問い合わせの電話番号ならび担当者の名前が確認出来ると良いです。
料金体制

Q14-1【Q12 介護サービス情報公表システムを普段から活用しますかにおいて「2. どちらともいえない」「3. ある程度活用する」「4・よく活用する」を選んだ方にお尋ねします】介護サービス情報システムの活用場面について、詳しく教えてください。（公開可能な範囲で教えてください）（自由記述）【事例 1】1. どのような場面で　2. どのように公表システムを利用しているか

どのような場面で	どのように介護サービス情報公表システムを利用しているか
初めての事業所を調べるとき。	内容を一通り確認する。
問い合わせがあった際や、サービスを利用する際など	連絡先や事業所番号、管理者名　などを確認する際に利用する。
CM 探し。特養の申請の支援。	職員体制など
PC ソフトに基本情報を入力するとき	住所や電話番号、その他事業所番号などの基本情報を利用させていただいている。
あまりかかわったことのない事業所の利用希望があった時。	体制や連絡先を調べる。
あまりよく知らない事業所の活用が検討されているとき	信頼性、事業所の運営状況や、言語療法士の有無など確認し、紹介事業所の選定の一つにする。
あまり情報が少ない事業所の利用を検討する時	ホームページなど
あまり知らない地域でのサービスを求められた時	希望サービス種別の事業所検索と、紹介事業所の特色や詳細の確認など。
あまり付き合いがなく、事業所の母体や事業内容を知りたいときに	内容を確認し、利用希望者に提案、説明する。また、自分でもみるが本人家族にみるように促す
お客様からの要望に応える場面	ミルモネット
お客様より初めての事業所に利用希望があった場合	初めての事業所のサービスが利用できるように、その事業所の必要な情報（事業所番号、住所、電話番号等）を得るため
ケアマネジメント業務委託を行うとき。	事業所の概要、関連施設、管理者名、介護支援専門員数等
ケアマネジメント再委託の際	業務委託契約に係る事業所・法人情報の検索
ケアマネジメント支援ソフトへの事業所登録作業時	各種加算の情報
ケアマネジャーから相談を受ける場合や利用者からの総合相談において社会資源の種類を問われた時	—
ケアマネの選定や施設の紹介を行う時	職員数、サービス内容
ケアマネを教えてほしいと言わた時	事業所の住所、管理者の名前、事業所番号、
ご家族への説明	デモンストレーションとして紹介し、内容や検索方法などを伝えている。
ご家族等から施設の相談を受けた際	施設の情報収集の一環として
ご家族様が施設情報を自身で調べたい場合	公表システムを紹介し、施設利用における検討の情報収集を図って頂いている。
ご利用者様への施設情報や空室情報を提供する際に活用する。	インターネットから利用している。
サービスの計画を立てる時	施設等を探すため利用
サービス事業所がみつからないとき	町をエリアとしてサービスを行っているかを確認し、利用できないかを事業所に問い合わせしている。

サービス事業所に問い合わせする時	専門職（ST）がいるかどうか。
サービス事業所の加算状況が不明な時	システムにて加算状況を確認している
サービス事業所の受け入れ状況。アクセス方法等。	インターネットで検索。
サービス事業所の紹介	サービス内容等の確認
サービス事業所の情報を提供する場面で。	営業日を確認する時など。
サービス事業所の情報収集	事業所の形態・種類
サービス事業所の情報提供時	利用者・利用者家族への情報提供
サービス事業所を選ぶとき。	サービス事業所の体制を確認している
サービス事業所を選ぶ時	—
サービス事業所を選定する時	—
サービス事業所を選定する場面	利用者により細かい情報を求められた場合に利用する
サービス事業所を選定する場面。	管理者名を確認するため。
サービス事業所を探す時	パソコンにて
サービス事業所検索時	サービス内容
サービス事業所番号の検索	事業所のメルアドや事業所番号などを検索するため
サービス紹介の際や、事業所概要を確認し、システム入力の際活用	事業所概要
サービス新規利用する際	代表者、加算状況、サービス内容確認
サービス体制の確認	職員数、資格保有状況
サービス提供可能な事業所を探すとき	自分の地域がサービス提供可能地域となっているか。職員数がどれくらいでどれくらいの利用者がいるのか
サービス提供事業所の確認	法人の情報・住所・責任者氏名（代表者）　を確認している
サービス提供地域を調べるとき	同様。
サービス内容の確認をしたい時。	事業所名で検索する。
サービス内容確認。	どのようなサービス内容か確認する。
サービス付き高齢者住宅などの検索	相談者に情報提供目的などで利用
サービス利用のための情報収集	サービスの利用状況、事業所のメールアドレス等を調べるため
サービス利用の希望があった場合で、ショートステイ先などを探す場合	必要な情報を入れて検索する
サービス利用依頼時	どのような事業所か知る際に
サービス利用時	事業所の基本情報を得るため
サービス利用者と家族からの相談	転出して、家族（子供等）の近くでサービスを利用したい場合や施設を探す場合
サ高住や有料老人ホームの情報収集など	住居探しを必要とする相談対応時に活用している
システムにサービス事業所を登録するとき	事業所番号の確認
システムに事業所の登録をするとき	事業所番号を検索する
システムに登録する時に利用	正確な事業所番号、住所、連絡先、加算などを確認するときに使用します。
システムへの事業所登録	事業所の基本情報や各種加算の算定の有無の確認など。
システムへ事業所を登録するとき	事業所番号、所在地当の確認に利用している
システム登録	事業所の基本情報収集
ショートステイ受け入れ先、施設入所受け入れ先の選定	利用者、家族の希望に対応できるかの情報収集（医療処置、加算要件、職員の状況、法人情報など）、比較
ショートステイ利用時	利用料金やアメニティについて等
デイサービスの内容	インターネット
デイサービスを紹介する際	デイサービスの状況を把握する為

どのような施設等があるのかとの問合せに答えるため	地区にどのような事業者があるか、利用料金に関する情報を得たり、連絡先の確認を行ったりするときに、利用している。
どのような評価をされているか	利用者に客観的な情報提供をする場合
なにか問題が起きた事業所があるとき	どんな法人で、介護サービス情報システムではどんなふうに記入されているか確認します。
はじめて利用する時など。	事業所番号などを調べる、第三者公表の内容を調べる、など。
委託契約を結ぶ際の情報収集。	事業所名で検索し、概要等の情報を得ている。
委託先の居宅やサービス事業所の状況を確認する時	事業所番号やケアマネの人数、研修状況などを課確認する際に利用
医療ニーズが高い高齢者等への支援で	事業所内の看護職員の数や経験年数等を確認する。
営業時間や曜日を調べる	加算の有無
営業日、時間を知りたい時	―
営業日時・時間を確認したい時や評判を聞かれたとき	愛知県介護サービス情報公表システムや名古屋市ユーザー評価により除法収集する時がある。
遠隔地のサービス利用の際	サービス内容、加算等　連携医療機関
遠方の家族からの問い合わせ時	家族に公表システムを紹介し、各事業を確認して頂き、話を進める。
遠方の家族のところに数カ月身を寄せるので、その間、近くの介護サーにビス事業所を利用したいといった相談があったとき。	社会資源を探すため。
遠方の家族や親族からの相談	家族や親族等の居住地を含む、広域なサービス情報を得たい場合に利用する。
遠方の家族や親族からの相談	家族や親族等の居住地を含む、広域なサービス情報を得たい場合に利用する。
遠方の事業所と連携が必要な場合	住所、電話を調べる
加算の情報を得る時	インターネット検索
加算等を調べる時	インターネット
家族からの町外の施設入所の相談（特養、老人保健施設、サービス付き高齢者向け住宅）	施設の連絡先、待機状況、入所（入居）費用を確認し、事業所に相談したのち、その情報を本人、家族に連絡・情報提供している。
家族から事業所の雰囲気や方針等の問い合わせがあった際	具体的な事業所の方針や提供しているサービスの内容や実績等を確認します。
家族から相談を受けた時	施設の概要
家族から電話で問い合わせ	施設・事業所等の紹介時にシステムへのアクセス方法を教えている。
家族が他市町村に在住、本人を家族の近くの事業所を利用希望があるときなど。	各事業所別に確認。
家族が本人を行かせたいと思っているが、自分が知らない時	管理者や公表の状況を確認する
家族が名指しで事業所を伝えたとき、包括内で資料やパンフが無かった際に活用	提供サービス内容、エリア、営業日時など
家族様が相談に来られた場合	住所や連絡先の確認。施設の特色を確認のため。
介護サービスが必要な状況になった時	近隣の事業所との比較（加算等）
介護サービスの事業所を探す場合	ＷＡＭＮＥＴ
介護サービスの利用にあたり事業所の状況確認のため	事業所の基本情報、運営方針、サービス内容、利用者の状況、職員体制
介護サービスを検討している方への提案材料として	インターネット
介護サービス事業所の詳細（事業所番号や加算など）を確認する時	「介護事業所を探す」で情報を得ている

介護サービス事業所や入所施設の検討	サービス種類で検索
介護サービス事業所を探すとき	地域別で検索し、担当エリアを確認する。
介護サービス事業所を探すとき	利用者の要望にあう事業所を検索している
介護ソフトに新しく利用する事業所登録する時	事業者番号や住所等をソフトに登録するために利用
介護計画作成時の事業所の内容を見る時	—
介護事業所の基本情報を調べたいとき	電話番号、FAX 番号、詳しい住所などを調べる。
介護事業所の利用希望があったとき	事業所の情報収集等に利用
介護相談で町外のサービス事業所の情報が必要な時	事業所の名前・場所・連絡先・サービス内容等を確認し、相談者に紹介する。
介護相談等で事業所所在地や連絡先を調べるとき。通常の担当エリア外で事業所を検索するとき。	住所、連絡先を調べるのがメイン。
介護保険サービス利用にあたり、自宅に訪問した時	ご家族がどのような事業所があるか知りたいと聞かれた時など
介護保険サービス利用の相談	介護保険サービスに伴う担当ケアマネジャー探し
介護保険サービス利用を希望される相談者に対応するとき	事業所の基本情報や加算状況を介護サービス情報システムから取得し、比較しやすいように整理して説明に使用している。
介護保険施設以外の施設を知りたいとき	有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅を調べる
介護保険事業のことを調べる際に使用していることが多く、包括支援センターについてはあまり調べることがない	お客様やご家族からの相談を受けた際に、事業所紹介の一つとして紹介をしています。初回訪問時に、持参資料として持っていく。
介護保険新規申請者やご家族に対して居宅介護支援事業所の選定の際	エリア内の居宅介護支援事業所の比較したものを印刷し、事業所選択の判断材料の一つとして情報提供しています。
介護保険請求	事業所番号や加算の体制等の情報をシステム登録する際の確認として利用。
介護保険請求時や初めて利用する事業所等の情報	事業所番号等の確認・事業所の概要等の把握・利用料など
介護予防ケアプランを委託する場合に事業所の評価の一環として活用している	公表制度を受けているかいないかで評価している
介護予防支援等で新しいサービス事業者を使う場合	事業所指定番号や営業時間等を確認するために利用
該当事業所のホームページがない場合	事業所の概要を情報収集
管轄地域外の事業所を探す時	—
管内のサービス事業所の検索を行いたい時。	インターネットを随時検索して利用。
管理者の確認	公表システムの管理者名や所属先
関係事業所や利用候補事業所の運営状況や連絡先の確認のため	利用者へ情報提供時やセンター事業における連絡時等の連絡先確認。
基本情報（住所や電話番号等）の確認をするとき	遠方にある事業所などの基本情報を確認する時
給付管理	事業所番号を調べる
給付管理、実績確認	事業所情報等の確認を行う
給付管理ソフトに事業所登録時	事業所番号　住所　電話番号確認時
給付管理の時	事業所番号の確認
給付管理業務	事業所番号の検索
給付管理表の作成	事業者番号の確認や加算の設定状況
居住地が市外の場合の居宅への委託時	居宅、サービス事業所の基本情報等を調べる
居宅介護支援事業所との委託契約する	事業所番号や代表者名等の確認するとき

際	
居宅介護支援事業所の確認	居宅介護コードから居宅介護支援事業所を検索している。
居宅介護支援事業所の選定	職員体制や支援内容の確認
居宅介護支援事業所の選定	営業区域、特定事業所加算の有無
居宅介護支援事業所への業務委託時	利用者への提供実績や介護報酬の加算状況、運営法人等の確認
居宅介護支援事業所やサービス事業所を探す	地域の居宅介護支援事業所の連絡先、管理者氏名、在籍ケアマネージャ数を確認する為に。
居宅介護支援事業所を選択してもらうにあたり	近隣の事業所をすべてコピーして対象者宅に持参して説明する。
緊急で（ショートステイ等の）利用が必要な場合に連絡先などを知るために。	—
近隣の事業所の営業日時を調べるため	各ページで営業日の確認をした。
近隣の事業所の情報を把握するため（資源マップ作成等のため）	事業所の所在地からある程度の範囲内で利用可能な事業所、当町をサービス可能エリアに入れている事業所等を検索している
近隣市町の居宅サービス事業所を調べるとき	どのエリアにどんな事業所があるのか、本人宅との距離感等を把握するために検索します。
区外の事業所の情報を知りたい時	事業所の基本情報の確認。
具体的な情報を求める方に	県、市
計画書作成や国保連請求業務の際に、事業所番号を調べる。	事業所名で検索する
圏域以外にお住まいの家族の方からサービス問い合わせがあった	希望介護サービスの検索
圏域外の事業所へ問い合わせする際	事業所の連絡先を調べる
圏域外の電話番号、住所など基本情報を調べたいとき	—
検索した際に上位に出てきた場合	—
県外の家族からの問合	紹介した事業所の概要を見てもらうため。HP も記載してあるため、雰囲気も確認してもらえる。
言語聴覚士が在籍している通所施設を探したいとき	対象の地域内の事業所の職員配置をひとつずつ確認している
個人ケースのマネジメント	調整する事業所を選択するために、加算の有無や生活保護に対応しているか等、情報確認に利用している。
口腔ケアやリハビリができるか、専門職がいるか？との質問があったとき	希望の職種が配置されているかを確認するなどしています
行政提出書類、新規プラン作成時	事業所の詳細を調べる時
高齢者や家族等から「ケアマネを紹介してほしい」と相談があった場合	必要なページを印刷し情報提供する。介護サービス事業者公表システムのチラシ（厚労省作成）をお渡しし、自身でアクセスしてもらう
今後利用される方の委託契約の際等	事業所の管理者名や事業所番号等の確認をしている
始めて連携する事業所であった場合	事業所の基本事項の確認
市外、県外のサービスについて相談を受けた場合など	市外や県外でサービスを利用していた方が転居（転入）された場合に、どんな特色のある事業所だったかを参考のため確認する。必要に応じて情報提供を受ける場合もある。
市外のサービス事業所の情報を知りたいとき	電話番号を調べて詳細は電話して聞く。事業所番号を調べる。
市外の介護サービスを検索したいとき	—
市外の介護事業所情報を検索する時	事業所名やキーワードを入力して検索
市外の介護事業所利用についての相談対応	市外の居宅介護支援事業所や施設の検索
市外の介護保険事業所の情報が知りたいとき	確認した情報を相談者に伝える等

市外の施設などを検索で、出てきた。	施設の概要把握
市外の施設入所の希望がある場合の相談を受けた場合。	ワムネットや事業所の公式ホームページなど。
市外の事業所のサービス利用を検討している時	サービスの種類で絞込、どのような事業所があるか、住所や加算の状況等確認するために利用している。
市外の事業所を検索する際に使用	事業所の特色、所在地などの確認に使用
市外の事業所を探す場合	事業所の詳細を調べる時に利用している。
市外の事業所を調べるとき	サービス内容、代表者等
市外の事業所等を検索するときなど	検索
市外の情報を見るときなどに参考にした。	携帯やパソコンにて
市外への転出する対象者の相談	転出先で介護サービスを利用する際に相談できる場所やサービス。
市外や県外に委託業務を行う際に、委託先事業所の基本情報を確認する際に使用する。	WAM　NET で委託先の居宅介護支援事業所の基本情報等を検索している
市街に転居される時	転居先住所の居宅支援事業所を紹介する時
市街の近隣市町村の情報を知りたいとき	調べたい市町村とサービス種別を選択して検索
市内で委託を受けている包括の違いについて	—
施設など相談を受けた場合	WAMNET
施設の検索	生活保護の介護扶助を行う介護機関の指定を受けているか確認する。
施設の種類などを調べる時	自分の利用者に合った施設を探したい時に活用する
施設の詳細検索	医療系対応できるかなど
施設の情報収集	希望施設の場所や評価等を閲覧
施設や事業所を選ぶとき、詳細な情報を得られ、利用者に説明できる。	得られた情報を、利用者に提供し、選択してもらう。
施設を探したいとき	対応してもらえるか
施設を探しているご家族が相談に来た時	インターネット
施設を探すとき	評価を比べる
施設を調べる際。	WEB 閲覧。
施設探し	情報収集
施設探し	サ高住探しなど
施設入居や通所サービス利用を希望される方に、その場で一緒に見て頂き、施設の雰囲気や全体の流れなどについて、情報提供を行っている。	介護情報サービス●●
施設入所についての相談を受けた時	施設の連絡先や住所等がわからない場合に活用している
施設入所の相談があった時	施設の概要、特色、職員数等
施設入所を希望する方がいたときに	希望する地域にどのような施設があるのかを検索する
施設入所を検討している場合	当該施設での生活が困難となった場合に系列の医療機関や他の種別の施設等への移動が可能かどうかを確認するため
資料作成の時など	データとして使用
資料作成等	介護予防サービス事業所の職員数等
事業者変更を希望する利用者に対して、新たに事業者を紹介する際	—
事業所	事業所の人員配置や加算、サービス提供内容等
事業所、施設の検索	利用を希望する地域にある施設を調べる。

事業所・利用者・ご家族から相談があった場合に	接点のあまりない事業所の情報収集で活用。
事業所 HP での情報不足時	FAX 番号や代表者等の情報確認
事業所があるかないか	場所の確認。どこが経営しているか。
事業所からの連絡が入る場面で	施設の詳細を確認するため。給付管理時の事業所番号など情報の確認を行うために利用している。
事業所が新たに開設された時	事業者の概要。管理者、人員体制などを確認する。住所なと連絡先を確認する。
事業所との契約書等の作成時	事業所の所在地、連絡先、管理者名
事業所と初めて関りを持つ機会	事業所の電話番号や事業所番号を調べたりと、事業所の基本的な情報を知るため
事業所についての問い合わせや相談が入った場合に。	事業所の体制等を知るために。
事業所について市民や利用者、家族様からお問い合わせいただいたとき。	当センターで情報がない場合に、情報収集の手段として活用。
事業所につなげるとき	事業所を選ぶため
事業所のあるなしについて。	検索し、基本情報を得る。
事業所のサービス提供内容等の詳細を確認したい時	—
事業所のサイトで見たい情報が得られない	集約した情報になっているのでプリントアウトし利用者に見てもらうなど
事業所のシステム登録時	事業所名や番号等を登録する際の情報源として利用している。
事業所のソフトに新規事業所を登録する際	事業所 NO.や加算などを調べる。
事業所のファックス番号や管理者が不明な時	—
事業所のホームページがない時	情報収集
事業所の運営状況、人数を知りたいとき	人員配置、基礎資格、経験年数（内訳）、営業時間、苦情対応など居宅介護支援事業所へ初めて委託する時など参考にしています。通所リハビリ施設等のリハ職の配置状況など参考にします。
事業所の加算、職員配置、送迎範囲等を確認する際	検索し情報収集
事業所の介護保険外(食費や居住費等)を調べる時	県のホームページから開き、プリントアウトして資料として活用している。
事業所の概要	—
事業所の概要や加算情報を確認する場合	新たに利用するサービス事業所を、給付管理ソフトへ登録する。相談者への情報提供
事業所の概要を知りたい時	法人概要等確認している
事業所の確認	事業所番号や加算、住所など事業所の情報収集
事業所の確認が必要な時	事業所開設時期、事業所番号や加算、職員人数などの確認、
事業所の規模や内容を利用者の方に伝えるために	事業所検索
事業所の指定内容確認	—
事業所の取り組み状況を調査したいときに活用しています。	—
事業所の紹介	—
事業所の紹介	事業所概要の案内
事業所の紹介をするとき	家族に直接開いてみていただく
事業所の紹介をする際、事業所 HP が無い場合には必ず確認する。	事業所の特色や営業時間・定員数・加算等の確認に利用している。
事業所の詳細を知りたいとき	—
事業所の詳細を知りたいときに活用し	個人的に知りたい情報を調べています。

ます。	
事業所の詳細を知りたい時	介護情報公開システム内の事業所の基本情報等を閲覧する。
事業所の詳細を知りたい時	電話番号程度であれば HP やインターネットで検索できるが、事業所の介護福祉士の人数を調べたり、医療との連携を図る際に母体がどこかなど、詳細な情報を調べたい時に利用している。
事業所の詳細を問い合わせたい時	事業所の連絡先や管理者名をフルネームで知りたい時に活用しています
事業所の詳細情報の収集	サービス事業所検索
事業所の場所等を検索するため	事業所の詳細を確認するため
事業所の情報（’電話番号、FAX 番号、開所・営業時間等）を知りたいとき	検索して確認する
事業所の情報が知りたいとき	法人情報、利用者情報の確認
事業所の情報や評価を知りたいとき	公表システムを開き、特定の事業所を検索する。
事業所の情報をマネジメント、請求関係に入力するため。	事業所の基本情報、事業所番号等を検索
事業所の情報を確認	加算やサービス内容、サービスエリア、自費サービス等
事業所の情報を知りたいときに	上記のまま、情報収集のため
事業所の情報を調べたいとき	パソコンで検索
事業所の情報収集のため	システム自体を検索するのではなく、ネット検索を行い、出てきた内容がシステム情報だったことが殆ど。
事業所の選定に悩んだ際に、活用するよう助言することがある。	活動内容や事業所の概要がわかりやすい
事業所の体制を知りたいとき	連絡先を知りたいとき
事業所の体制等確認する	—
事業所の代表者名、住所、電話番号を調べる	—
事業所の特徴を確認するため。	サービス事業所の紹介をする際の資料にするため
事業所の入所定員、空き状況等	住民から事業所（施設）の問い合わせがあった場合
事業所の方針や体制等知りたい時	介護報酬の加算状況で有資格者の有無やサービス提供体制加算によるその割合（離職者の想定も出来る）、処遇改善加算や取り組みで事業所や法人の体制がある程度わかる。
事業所の連絡先や体制について検索する際	—
事業所の連絡先を確認したい場合。	公表システムにアクセスし連絡先を確認し必要な調整等を図る。
事業所の連絡先を知りたい時	連絡先を調べる
事業所へのお尋ね等	連絡先の確認
事業所をよく知らない時、管理者情報や、施設の概要を知りたいとき	事務所のパソコンを使用して利用する
事業所を確認するとき	業務用パソコンで、閲覧する。
事業所を紹介するとき	事業所内容の検索（場所や雰囲気、連絡先等）
事業所を紹介する時の参考にする場合がある	インターネットで
事業所を選定する時	—
事業所を探しているとき	規模や特徴、併設事業所をみる。
事業所を探している際	連絡先などを確認
事業所を探す時	家族から相談があった時一覧でだす。
事業所を探そうとしている本人、ご家族に対し	インターネット環境があれば紹介する
事業所を知りたいとき	公表システムを見てその事業所のサービス内容など確認する。
事業所を調べる為	インターネット
事業所を利用する時。	施設の概要を知る。

事業所概要確認	加算状況や運営状況、職員配置
事業所検索	研修体制、職員配置等
事業所検索	事業所検索
事業所検索（新しく居宅支援事業所と委託契約を行うとき）サービス利用をする事業所を検索	正しい情報として確認をする
事業所検索（新しく居宅支援事業所と委託契約を行うとき）サービス利用をする事業所を検索	正しい情報として確認をする
事業所検索、事業所番号、所在地、管理者、加算の有無、運営団体	利用者・家族への情報提供
事業所検索や紹介する際の下調べとして。	—
事業所検討の時に参考にしている	居宅介護支援事業所の紹介の際に他市町情報が手元に少ないので参考にしている
事業所情報をパソコン等に入力する際に利用する。	—
事業所情報をパソコン等に入力する際に利用する。	—
事業所選び	情報システムのページを印刷し相談者と共有する。
事業所選定	—
事業所探し	介護情報サービス神奈川
事業所探し	—
事業所探しや選定	—
事業所登録	—
事業所内で業務中に	連携する居宅介護支援事業所の基本情報を調べるため
事業所内のシステムに情報入力をする時。	事業所の正式名称や住所、事業所番号等を確認する。
事業所番号・連絡先・所在地の確認	連絡や登録する際に利用
事業所番号など事業所の基本的な情報について	事業所のホームページ等だけでなく、公表システムの情報と突き合わせて、情報が正確かどうかを確認する。
事業所番号の検索	委託事業所等での確認時
事業所番号や加算情報等が分からない時	上記情報の検索、確認
事業所番号を知りたいとき	—
事業所名は分かるが住所等の詳細が不明	管理者名や登録状況を確認している。
事務作業中において	事業所の名称、住所、電話、事業所番号、運営法人などの基本情報を検索する
自システムに、事業所の登録をする時に	住所や TEL 番号、事業所名を確認する。
自機関の情報を提供した時	自機関の情報等を確認する。
自分が知らない事業所を知りたいとき。	公表システムでほかの事業所を把握し、ホームページ等を検索する。
自分の圏域以外の居宅支援事業所に初めて再委託する時	内容を確認して、職員配置やどういう取り組みをしているのかなどを事業所のことを知るために一応確認しています。
若年性認知症に対応できる事業所の問い合わせ。	若年性認知症に対応状況
主に入所施設の紹介	加算、利用料、管理者の氏名、連絡先の確認
取得されている加算の確認、連絡先、管理者様の確認	インターネット検索
住所、電話番号など知りたいとき	上記に同じ

住所、連絡先、正式名称などの確認が主。	WAM NET など。その都度、検索順で早いものを使用。
住所や電話番号確認	—
住所を残しましたまま他県で介護サービスを利用する場合	法人名や連絡先などの情報収集
住所地外の介護サービス事業所の利用について相談があった場合。	事業所の概要等を把握。
住民からの問い合わせやケアプラン作成時	上記の場面で、介護サービスの概要を知るために利用している。
住民票は当市町村にあるが、他市町村で生活をしている方からの相談。	介護保険事業所の情報を求められた際、参考程度に情報提供する時に活用したことがある。
初めて委託契約をする居宅介護支援事業所を調べる時	事業所の特色やケアマネジャーの人数、加算の取得状況、休日の相談体制、活動エリアなど
初めて新規依頼をする場合	事業所の情報収集
初めて利用してみようかと思う事業所について	所在地や営業時間・職員体制・加算体制等を調べる。
初めて連携をとる事業者を利用しているソフトに登録するため	事業所の事業所番号や住所、運営主体などの確認のため
初回利用時	事業所の正式名称、事業所番号、加算取得状況。
書類発送時、総合相談対応での人員体制確認時	正確な情報を確認するため
紹介	—
詳細情報の確認	詳細情報の確認
情報が事業所でない場合に利用	他市の事業所の連絡先を調べる場合に利用
情報収集	随時　必要時にみる
情報収集	ソフトに情報入力する際のデータとして利用する。
情報収集	社会資源情報の収集
職員体制の確認時。	職員の離職状況。
職員体制等を調べる時	事業所名で検索
新しい介護事業者を探す場合	サービス付き高齢者向け住宅を検索し空き状況や直接お問合せを行う前に調べる。
新しい事業所の情報を聞いた時	事業所番号、住所、電話番号などの検索
新しい事業所を確認して連絡を取る際に利用する	パソコンからネットで検索して利用している。
新しくサービスを利用する場合	加算状況などを調べる。
新しく事業所が立ち上がったという場合	法人や事業所の状況について把握したい時に利用
新しく利用する事業者の選定	職員体制等の把握
新たにサービス利用を希望している場合	在宅介護支援センターのホームページに情報が掲載されている
新たに関わる事業所について情報を得るため	公表されている各種情報の把握のため(事業所番号、職員体制等)
新たに事業所を利用する時、実績等で登録する時の情報を得る。	パソコンのインターネットを使用。登録に必要な基本情報のみプリントアウトしている。
新たに利用する事業所の基本情報の収集	住所や連絡先、代表者氏名等、契約の際に収集する。同時に、電話等で正確な最新情報を確認する。
新規サービス開拓のため	提供区域の検索や、事業所住所検索
新規サービス導入時	デイ、デイケア、ショートステイ等の新規導入にあたる取得加算や保険外負担（食費・居住費など）を確認
新規サービス利用の際	利用した事の無い事業所の加算情報等基本的な情報収集をするため
新規サービス利用時	事業所の概要を調べる

新規で、事務所を利用したり、紹介する時	サービス事業所の概要なとを、検索
新規で事業所に連絡を入れる時	介護度別の利用者状況　職員数
新規で利用者や家族から利用したことがない事業所の相談があった際、情報提供のため。	運営規定や運営法人名、利用時間、サービス内容、評価等
新規に利用する事業所がある場合。	事業所の詳細情報を得るために参照している。事業所の公式サイトが無い場合や、公式サイトで確認できなかった情報が欲しい場合、町外や県外の施設情報が欲しい場合などに参照している。
新規の介護事業所を利用するとき	介護報酬の加算状況を確認する
新規の事業所の確認	事業所番号・連絡先・HP の有無・営業日等検索している。
新規の事業所を確認する	給付の際に必要な情報を登録する際い事業所情報を利用している。
新規の事業所を利用するとき	事業所番号や加算概要の確認。
新規の事業所登録をするとき	事業部番号などを調べる
新規の利用者に勧める時	—
新規開設事業所の情報が不足している場面	調べてわかれば、その情報をもとに利用者様などへ情報提供を行う
新規事業者を地域包括支援センターシステムに登録する際に	基本情報を活用　例　加算の確認
新規事業所ができたとき	—
新規事業所について質問があった場合。	新規事業所等の情報を確認する。
新規事業所のマスタ登録を行う場面	基本情報や加算状況を確認する
新規事業所の運営状況を確認する時	法人情報、職員配置状況、加算、他の運営事業等の確認
新規事業所の事業所番号を調べたいとき等	—
新規事業所利用時	—
新規相談時	事業所の希望や職員数を確認する際に活用。
新規相談者が来所された時	事業所の内容
新規対応をする際	事業所の基本情報，介護支援専門員の属性（元職，経験年数，人数）特定事業所加算の算定状況
新規導入する際に情報を確認する	詳細情報の閲覧
新規利用する事業所について	地域包括支援センターで使用しているシステムに事業所登録をする際に、事業所の基本情報や加算の算定情報を公表システムのデータから登録する。該当事業所から情報収取後に、再度登録情報を確認することとしている。
新規利用の事業所の登録の際利用。	事業所の登録状況・事業所番号、所在地、管理者等確認に利用している。
新規利用事業者に関する情報収集	居宅支援事業所への新規委託時の母体、職員体制等を確認している。
新規利用者の情報収集の際	すべて参考にする
新規利用者へ事業所を紹介する場面	事業所の概要や特色を公表システムで確認し、本人や家族へ説明する際、活用している。
正式名称・事業所番号・加算、利用者層等の確認	—
請求の場面で	事業所の加算状況の確認をする際に公表システムの情報を参考にしている。
請求業務	加算等の確認のため
請求業務	請求業務で新しい事業所を入力するとき
請求業務	事業所の体制情報を確認するため
選択肢として事業所を提示する際の事	事業所の特色や概要を知るため

前確認	
相談があった事業所が、今までかかわったことがない場合	所や電話番号、職員数を調べたり、同法人でどのようなサービスを持っているのかを確認する
相談があった時、PC やスマホを利用できそうな方の場合	—
相談された事業所がよくわからない時	担当者ガアクセスし、相談者に情報提供している。
相談に活かすため	公平な評価がどうされているか情報収集する
相談に来た方から、どのような施設があるか詳しく知りたいと尋ねられた時など。	QR コードを読み取り利用。
相談に来られた時	印刷して渡したことがある
相談や問い合わせが、ある場合。	状況確認。
相談を受けたり、お知らせの配布等で	事業所の検索や管理者の代表者の役職、氏名確認
相談を受け情報が必要な時	—
相談業務の事前情報の取得	利用定員、加算
相談業務やケアマネジメント時	加算の確認等
相談事必要となった場合。	—
相談時に事業所の取組等の情報を詳細に説明する際に利用するが頻度は少ない	情報を相談者と共有する
相談者からの問い合わせに対して	入所時に胃ろう等の経管栄養を受け入れしてるか等
相談者からの問い合わせの時	サービス利用ごとに検索できるのでその都度活用
相談者から介護サービスの利用のご意向があった際に	サービス事業所の情報収集のために利用している
相談者から事業所の所在地・サービス内容の問い合わせがあった	相談者へ情報提供するために、事業所の雰囲気がわかる画像や、適正に運営管理されているかの評価情報を検索し、参考にした。
相談者に情報提供	相談者が事業者を選定する際の情報提供
相談者へご案内するための情報収集	サービス内容、料金、状況の確認
相談者へサービス事業所の情報提供を行う場面	運営法人やサービス内容、職員体制や利用者の介護度、料金、営業日などの情報収集のため。
相談者への情報提供する場面で	情報提供する
相談者への情報提供のために事業所情報を調べる際	所在地、営業日時、職員体制、送迎の有無、サービス内容などを検索
相談者へ照会や提示するために活用	情報取集し、相談者へ提示している。
相談者や支援対象者に対して､(公平性を重視し）事業所を紹介する場面	介護サービス情報公表システムの URL を紹介し、利用方法を説明しています。相談者や支援対象者のリテラシーによっては､QR コードなどを用いて、スマートフォンのアプリを紹介しています。
相談照会場面で	利用定員や職員数、加算状況など。
相談場面で、当該の事業所の情報提供をするとき	個別事業所の情報を検索する
相談窓口にて。	施設を案内するときに、料金や地域、サービス提供内容で選択ができる。
相談対応後の自己研鑽のため	事業所のサービス内容、費用等の確認
相談対応時	正確な事業所の情報を収集する目的で使している。地図で位置情報確認にも活用している。
相談内容に応じて	地域でのいろいろな介護サービスの情報を確認、紹介するため。
相談内容の対象地域での事業所選定時	対象地域に在る事業所の確認。
窓口などで、ケアハウスやサ高住の相談を受けたが、市内近隣にないときや条件が決まっているとき	検索して、印刷したものを自分で選択してもらう。ネット環境が整っている場合は、家族が利用できる場合は、公表システムをご案内をする。
総合相談で CM を探すために案内して	本人や家族が CM の空き情報を見ている。

いる。	
総合相談において検索し利用することがある。	—
総合相談の場面で	ご家族・本人から具体的な施設名を出され、その概要を知りたいと希望したとき。包括にて情報がないときなどに利用する。
総合相談時に､｢サービスの内容を詳しく知りたい」と希望された時。	ホームページの閲覧、および案内。
総合相談等で、関係者やご本人やご家族から、施設・事業所の評判や利用サービスの問い合わせがあったとき。	設置主体や職員配置等などの基本情報をまず確認する。
総合相談等で具体的な施設の問い合わせのあった時	具体的なことを調べ、職員が伝えてもいい内容を選んで伝えている。
他の市町村の介護保険サービスを知りたい時	他の市町村のサービス提供地域を確認したい時利用している
他の市町村やエリア外の事業所の選定等の際	ネットで検索
他の事業者の情報を知りたい場合	—
他の自治体のサービスを利用する必要がある相談の際に活用した。	—
他の包括の事業内容を確認するとき	—
他県、他市に住んでいる方のサービス調整時	どんなサービスがあるか確認するため
他県で情報が少ない事業所と連携する時に活用している。	連絡先や併設事業所等を調べるために利用している。
他県に転居される利用者が転居先での地域包括支援センターや介護サービスについて情報を得たい場面で	住所・連絡先・事業所運営主体など
他市の施設などを探すときに利用する	—
他市の事業所の情報を知りたい時	連絡先や事業所の情報を取得したい時
他市の事業所を調べる場合や、利用者の自宅から近い事業所を検索する場合	連絡先を検索し、問い合わせしている。
他市の情報収集	加算の有無、サービス内容の確認、空き情報
他市町の介護サービス事業所の情報について質問があった場合	該当する市町にある事業所を検索し、情報として質問者へ伝えている。
他市町村の介護サービス事業所に問い合わせをしたいとき。	システムで事業所を検索し、連絡先の確認を行う。
他市町村の事業所の情報取得	事業所番号や所在地等の基本情報の取得
他事業所と自事業との比較、他事業所のサービスの質や規模を確認する場合。	厚生労働省から検索している。
他自治体から転出入する利用者の支援	利用していた事業所の情報の把握。転出後の施設入居の候補探し
他自治体のサービス情報など	地域包括支援センター、施設等
他自治体の事業所の確認	紹介にあたり情報を収集する
他地区の情報を知りたいとき	—
他町の情報を知りたいときに利用している。	事業所の数や特色等を知りたいときに利用している。
多機関連携システムにリンク先として紹介している	県内事業所情報を得るツール、生活支援関連情報の提供
対応が少し大変と予想されたケース(複数･柔軟対応が必要)	職員数や専門職配置状況を確認した。
対応可能地域等を確認したいとき	インターネット検索で確認
対象者に施設の紹介、情報提供をするとき	必要な情報を印刷して情報がほしい対象者に資料として渡している。

担当ケースが要支援から要介護に移行する場合	居宅介護支援事業所の概要確認（職員体制、利用契約件数等）
担当圏域以外のサービス種類や事業所への問い合わせ・情報が必要となった時（主に別居家族からの問い合わせ）	包括としても確認しながら、相談者へもアクセス方法を周知したり、来所者へはチラシを配布している。
担当地域外の介護保険施設などの情報提供をする際	インターネットで検索し、印刷して相談者にお渡しする。
担当地区以外のサービス情報を知りたいとき	介護事業所検索
担当利用者から問い合わせがあった時等	要支援者の受け入れについて検索する
担当利用者等入所の声がかかり、実際どのようなケアが行われているのか確認したいとき等。	インターネットから詳細欄まで見ています。
知らない施設の利用申し込みを言われたとき	情報公開システム、施設のホームページ
知らない事業所について知りたい場面で	知りたい情報を得るために
地域・圏域におけるサービス事業所の問い合わせ等あった時	地域・圏域におけるサービス事業所の情報検索の為
地域のサービス事業所を調べたいとき	必要なサービスを提供している事業所を選別するときに利用。
地域内に新しい事業所ができている場合等検索します	介護サービス情報システム
町外のサービス事業所を探すとき	対象の希望する条件を入力して該当しそうな事業所（主に入居・入所）を探す。
町外の子供の所に中長期間滞在するとき	サービス利用が必要と考えられる場合、地域包括支援センターやサービス事業者の連絡先など確認を行っている。
町外の事業所を調べるとき	担当していた対象者が転居する際やケアプランの引継ぎのため
町外入所（入居）施設について情報収集をするとき	入居費用や雰囲気、受入れ体制等を確認している。
通所介護の利用	サービス事業所の情報。サービスの加算状況。
転居されるとき等	住所や連絡先
転居などが決まった時の情報収集	他市町村などのサービス状況の確認
転居などの場合の所在地における情報収集	介護情報●●等
転居前に利用していた事業所を検索するとき、転居後かかる可能性のある機関やサービス事業者を検索するとき	ワムネット
転出、転入に際しての事業者相談	圏域内の居宅、事業所一覧を面談時に活用
転出の際、転出先にある介護サービスや施設入所利用を検討している相談を受けた場合。	利用を検討している介護サービスの事業所名、施設名や所在地、連絡先等を紹介するため、転出先の地域にある事業所等を検索し、検索内容を相談者に紹介をする。
転出を検討している利用者様の転出先の相談先について	連絡先等を把握する。
転出先のサービス事業所の情報収集のため	—
転入者が転入前に利用していたサービスの実績を入れる時	事業所番号や住所や連絡先を確認する為。
電話にて介護サービスの情報が知りたい、連絡を取ってほしいなど	事業所に関する連絡先や提供するサービスの把握
電話や来所相談	施設サービスや市外の事業所の情報収集が必要な時
島の方が本土のサービス利用を検討している際	事業所の所在地や連絡先、営業時間を確認するため

当センターのケアマネジメント業務用システムにサービス事業所等を登録するとき。	名称や事業所番号等、登録に必要な情報の確認。
当センターの情報がどのように掲載されておるか、時々確認する（実情と合っているかの確認時）	—
当町に住所を有する利用者が一時的に他市町村で居住する場合	他市町村の居宅介護事業所や介護サービス事業所の検索
特定の事業所について相談があったとき	事業所全体の情報を把握したいとき
特定の事業所の情報（連絡先や種別、定員など）を知りたいとき	事業所の所在地、事業所名で検索している
特定の事業所の法人情報、サービス内容の確認	事業所名で検索
特定施設入居者介護の利用を希望している利用者へ一覧表にして提供したところ、ご家族が問い合わせて入所先が決まった。	—
特養の入所申込を検討している高齢者の支援の際	複数箇所の特養のホームページを見て，一日の流れや利用料金等を確認する。入所申込書のダウンロードの可否に着目している。
特養等入所施設を紹介するとき	相談者の自宅から３キロ以内等範囲を設定し絞り込む
日常的にかかわりのない事業所を調べるときに検索	事業所内容を知りたいときに、検索すると、出てくる場合に参考とする。ホームページがある場合は、そちらを優先することが多い
入所希望の相談を受けたとき	施設を探す。施設が希望の条件に合っているか確認する。など
入所施設の情報収集	施設の形態・種類や受け入れ可能な認定区分の把握の為に利用
入所施設を探す	施設を選択後、ホームページも確認する
入所施設を探す場面	相談者の希望する種別の施設、地域等を条件に検索している。
評判の施設を教えてほしいと言われた時	事業所の詳細など近くのものが検索できるので、利用してほしいと職員や利用者に案内している。
普段お付き合いのない事業所や連絡先が分からないなどの場合	—
普段利用することが少ない事業所について知りたい時	利用者さんに説明できるように
複数の介護事業所の利用を検討している時	県の情報公表のホームページを閲覧している
変更の際	—
保険者は同一ではあるが、住まいが別住所であり介護保険を利用したいとの希望で居宅介護支援事業所を検索	居宅介護支援事業所の検索
保険請求の場面で	ソフトに事業所の基本情報を入力する必要があり、その情報確認のために利用している。その際に、加算の取得状況なども確認している。
包括システムへの事業所情報登録	事業所番号・算定している加算の確認　など
包括のことをもっと知りたいとの問い合わせがあれば	案内をしています。
包括のシステムへの情報入力	新規に利用する事業所の情報を包括のシステムへ登録するとき
包括の事業評価を実施する際	他市町村包括の状況を確認するため
包括支援センターより居宅介護支援事業所と行委託契約を行う際に	契約先の情報を得るために活用している
包括職員が参加した地域の団体活動やサークル活動の報告	団体のコメント欄に職員が参加した時の状況の報告をアップする。
法人の系列サービス事業所の情報を教えてほしいと依頼があった場合。	画面確認を行い、必要な情報をお伝えする。

訪問介護の利用意向あり事業所を探すとき	自宅近辺の検索
本市で利用可能な他市町の事業所を探すとき	県境にあるので、県を超えて素早く検索することができる。
本人、家族への訪問前、情報提供前	譲歩提供する際の確認、詳細な資料として。今までの設問にあったようなまれな質問があった際など、人員等の確認のため
本人・家族から入所できる施設を探してほしいと依頼があった時。	市内の事業所についてはある程度把握しているが、市外の施設を紹介する必要がある時の情報収集のため。
本人や家族からの相談場面、関係者からの問い合わせへの返答	介護サービス事業所の選択に困る本人や家族への情報提供のために活用。
毎年自事業所の情報更新行っている。	利用希望者に情報提供する場面で
未知の地域のサービス事業所を探すとき	検索してニーズに合ったところを見つける
問い合わせが必要になった時	住所、電話番号、事業所番号、定員を調べる
問い合わせや郵送物を送る時	住所や電話番号などの情報を確認するため
要介護認定者に対するケアマネジャーの紹介	家族や本人がインターネットを使える環境にある場合に紹介している
要支援～要介護に移行し居宅介護支援事業所を選定する時	居宅介護支援事業所の職員数や定員数の状況や実施区域などの状況確認
要支援認定者の体験利用調整時	保険外の利用料、利用者情報の情報提供を行う際に利用している
来所で入所施設探しの相談があった場合	相談を受けた際にインターネットで閲覧し、情報としていくつか提示する
来所時、訪問時	ネットを活用本人や家族の話を聞きながら、介護保険サービスの情報提供をするとき。
利用したい事業所の情報を得たい時	インターネットを利用して検索する
利用したい事業所の問い合わせがあった時	事業所のサービス提供範囲や事業所経営状況を確認する。
利用したことがないサービス事業所を利用する時	営業時間や加算など確認する
利用できる曜日や時間を確認したいとき	家族が土日しか時間が取れないような時に、利用できる曜日や時間を確認している。
利用をしたことがない事業所のことを知りたいとき。	事業所の管理者名、加算、営業時間等の検索に利用している。
利用希望の事業所について詳細(サービス内容、雰囲気、特徴など）を尋ねられた時	ご家族へは、PC で検索可能であれば、「介護サービス情報公表システム」を紹介。検索が困難な場合は、サイトの紙面提供や口頭による情報提供を行うなどの活用を行っている
利用施設の比較検討の際	提供できるサービス内容と人員の確認
利用者、ご家族が希望しているサービス事業所を調べる時に利用	利用者が利用を希望している地域に事業所があるのか検察することが多い。営業日、営業時間、提供地域を検察。
利用者からサービス事業所について問い合わせがあったとき	—
利用者からの相談を受け、事業所を探す際に活用したことがある	事業所選定の材料として情報収集するために活用
利用者からの相談場面	利用者へ情報提供として
利用者からの相談対応で、事業所を決めるとき	ワムネットからの検索
利用者からの問い合わせ、サービス調整	定員や営業時間や職員体制を見て、利用者にあっているかを参考にしている
利用者からの問い合わせがあったときや、事業所との連携が必要な場合に確認する。	インターネットで検索している。
利用者から事業所を紹介してほしいと言われたとき。	利用者を紹介する上での事業所の情報を得るために利用する。

利用者から相談を受けたとき	事業所の詳細な情報を確認するため
利用者から問い合わせがあった際に確認するため。	事業所の概要など参考にする。
利用者から問い合わせがあった時	インターネットにて検索して閲覧している。
利用者から問い合わせがあり調べるとき。	情報を調べて、詳細を利用者・家族につたえる。
利用者が家族に提供するための情報収集	事業所の雰囲気・空き状況・利用料金等を調べる。
利用者が他の地域へ移るときや来るときに確認する。	ネットのホームページ
利用者さんから施設に関する問い合わせがあった時	県が開設しているもの
利用者などの家族から問い合わせがあった場合	—
利用者に紹介するサービス事業所の確認。	利用者に検索した事業所の詳細情報を印刷し、情報を提供している。
利用者のサービス選定	—
利用者のニーズに合った介護サービスを選定する場面	自分専用の職場パソコンより
利用者のニーズに合致する介護保険サービス事業所を検索する際	利用定員や営業時間、他事業所との違いや特色の把握
利用者の移動に伴い、移動先の地域包括支援センターとの連携をするために確認する。	所在地は配置関係等。
利用者の希望する事業所を検索するため	事業所番号　加算　所在地　職員数などを検索し、事業所の体制や提供状況などを調べる
利用者の相談に対してサービス事業所を検討する際	情報を把握した上で、本人家族へ伝え、選択しやすいようにしている。
利用者の転居や施設申請など	どのような事業所があるかを調べるために活用
利用者の方が新規で利用希望された時の情報収集。	事業所番号、管理者名、加算情報、食費など介護保険外のサービス料金の検索
利用者へ事業所の情報提供する際	事業所の情報の確認
利用者やケアマネジャーからの相談で	サービス事業所を探したり、事業所の情報を確認する時に利用しています。
利用者やご家族から、他市町村のサービス利用を希望されるようなとき	介護事業所を検索したり、サ高住や有料老人ホームなどを検索する際に利用している
利用者やご家族より相談を受けたとき	事業所を探すときに利用している
利用者や家族から問い合わせがあったとき	法人の内容等
利用者や家族が利用したいサービス事業所の説明について	実際に開いた情報公表システムを見てもらい、説明する
利用者や家族との相談場面	サービス事業所の情報提供
利用者や家族の説明の為	—
利用者よりショートステイの個室利用希望があり、情報がない事業所へ問い合わせる場合	個室・多床室の部屋数確認
利用者より利用希望が有り情報を収集する	サービス内容、連絡先の確認の為
利用者型自治体に転居する際	情報を確認する
利用料金や待機状況を確認するとき	問い合わせがあった時点での最新の入居状況等を確認するときに利用するときがある。
離れたところでサービスを受けている事業所の確認	人員配置やどのようなサービスを行っているかの確認で利用

料金が知りたい時、土日祝祭日の営業日	―
例えば、居宅介護支援事業所であれば職員の人員配置や加算等、理念についてを確認します。	上記のようにケアマネを紹介する時に利用しています。
連絡先の確認	利用者への情報提供のため
連絡先の確認	―

Q14-2【Q12 介護サービス情報公表システムを普段から活用しますかにおいて「2. どちらともいえない」「3. ある程度活用する」「4・よく活用する」を選んだ方にお尋ねします】介護サービス情報システムの活用場面について、詳しく教えてください。(公開可能な範囲で教えてください)（自由記述）【事例 2】1. どのような場面で　2. どのように公表システムを利用しているか

どのような場面で	どのように介護サービス情報公表システムを利用しているか
相談の中で	希望されるサービスの条件を絞り検索する。
呼吸器リハビリできる事業所の選定	従業者情報など参考にし、電話でさらに現状確認している。
ケース対応で、他市の地域包括支援センターの連絡先等を確認したいとき	介護サービス事業者公表システムのページにアクセスし、検索をかける
利用者への情報提供	事業所の詳細確認（事業提供範囲、職員数、系列事業所等）
デイサービスを入力するとき	加算状況
センター職員による情報収集	知りたい施設情報があれば、システムを活用し情報収集してご利用者・ご家族様へ提供を行っている。
居宅介護支援事業所の情報収集	プラン委託契約のため事業所の名称、管理者、住所等の確認、事業所の概要についての情報収集
新規で使う事業所についての情報を調べるとき	事業所番号や住所・加算の状況を調べる
一時的に契約していない居宅介護支援事業所等でサービスを利用する	システムに事業所の情報を反映させるため
市外在住者のサービス調整	居住地近隣の事業所検索
市内や市外、県外などの事業所を探す場面	「詳しい条件で探す(ケアマネジャー等)」から調べたい項目を検索しています。
総合相談での対応中の事例に対して	―
ケアマネジャーを探すとき。要支援の場合、ケアマネジャーは受けてもらえない。要介護なら受けますといわれたとき。	何名ケアマネジャーがいるか、どれくらい担当されているのか確認します。
相談者への情報提供。	ホームページやパンフレットがない場合に情報を得る。
多種類のサービス導入が必要と想定される場面等で。	同法人、同グループ内の介護保険事業所を確認する。
利用者とサービス利用の検討をする時	利用検討している事業所のプリントアウトし、利用者に紹介する。
町外の地域包括支援センターや居宅介護支援事業所を探す	他市町村に転出される場合に転出先の地域包括支援センター及び他市町村の居宅介護支援事業所の連絡先を確認し、その情報を本人、家族に連絡・情報提供している。
運営の手引きや研修などの情報が欲しい時	「ライブラリー」で各項目ごとの情報を得ている
訪問看護ステーションの事業所を紹介する時	看護師だけのステーションかリハビリの専門職がいるかを確認する
事業所を探す時	―
事業所の体制	委託事業所等での確認時
相談者やご家族が市外近隣の施設を希望された際	アクセスし、所在地や定員、利用料金等情報収集しています
通いの場の検索	通いの場アプリを導入しておりどういった場所で活動している

	かを確認。
ケアマネさがし	特定事業所加算の有無を調べる
利用者や利用者家族から問い合わせがあった時	住所、電話番号、営業時間等の確認
介護事業所との連絡	電話番号、住所、法人名の確認
市長村外のサービス事業所についての情報収集	県外へ転出の際の連携等
介護保険サービスを希望する本人・家族への情報提供時	サービス事業所一覧の提供
活動内容	インターネット
サービス実施範囲を確認する際	送迎範囲の確認をする場合など
入所施設を調べるとき	広範囲で探すことが多く、施設の種別も多く、地域包括支援センターで情報を一元管理しにくいため、エリアごとに検索します。
事業所の所在地や連絡先を知りたいとき	まず事業所のホームページを検索し、無ければ介護サービス情報システムを見る
居宅支援事業所の状況把握	各加算の有無(特定事業所加算等)・介護度別の担当利用者数・職員数等
同法人の提供するサービスの確認	認知症等でいずれ入所が必要になる方、入所施設のある関連の法人事業所を探すため利用
自事業所で使用のソフトに新しく事業所の登録を行う時	住所地や法人代表者、加算取得の状況等の確認に使用。
事業所の情報をシステムに登録する際	事業所の住所や事業所番号、加算等の確認
新規事業所情報をプラン作成入力ソフトに登録する時。	事業所の住所、事業所番号、連絡先概要の確認等。
訪問サービス	休日など、人員体制
請求時	事業所番号を知りたいとき
相談時	—
相談者からサービス提供事業者の問い合わせの時	加算などを見るが、あまり情報がわかりにくい
利用者の希望に沿った施設を調べる時に使用している	—
新たな介護サービス事業所を利用する方がいたときに	加算等請求に必要な情報を取得する
加算状況の確認をするとき	個別事業所の情報を検索する
事業所の選定に迷ったとき	レーダーチャートを比較しながら選定している
相談対応時	近くの事業所を検索する。
利用者の転居等で他の自治体の事業所に支援をお願いしたい場合	転居先の住所の近くの事業所を調べて、居宅支援を依頼したり情報提供を行う場合の送付先の確認の為に活用しています
ホームページの確認	ホームページから施設の情報を確認。写真等も参考にする。
介護報酬の請求時	事業所番号の検索
研修や会議などで必要な情報を得たい時	営業時間内で事業所で使用
レセプトの際	事業所番号の確認
新規事業所をシステムに登録する時。	所在地、代表者、連絡先等を確認している。
利用者に説明、事業所の把握	—
新規サービス利用時	印刷し提示
相談対応時に	相談者のニーズに合ったサービス事業者を探すため
その事業所に苦情相談があったとき	ワムネットからの検索
利用を検討する場合。	事業所番号や加算などの基本情報の確認。リハビリであればセラピストの資格内容。
相談者への情報提供。	費用、雰囲気、その他を確認し相談者に伝える。

町外の施設を検討する場面で	対象者の受け入れが可能な施設かどうか確認する
ご利用者とご家族が利用を希望する事業所を調べる場合で当センターでその事業所と関わりがない場合など	事業所の特色や場所、他のサービス事業の状況などを確認しています。
利用者が転居する際の担当地域包括を調べる。	転居後の引継ぎを行うため、連絡先などを調べる
家族から入所できる施設を紹介してほしいといわれたとき	市内外を含め検索し印刷をかけ家族に渡したりしている。
他地域の事業所等を探す時	住所等で検索
支援対象者の自宅周辺の事業所を探すため	支援対象者の自宅周辺地図から事業所までの距離を確認し、送迎対応の範囲情報と合わせてサービス利用先選定の目安とする
サービス提供可能な事業所を探す	連絡先を調べる為に
担当エリア外の施設検索	事業所検索。
事業所を探す時	対応可能なサービス事業所を探すため
入所先を選定する場面	本人や家族の希望する条件などに合う施設を探す際、公表システムを活用している。
事業所の紹介をする時	新規事業所の情報収集
事務処理にあたって事業所情報を収集する際	所在地、事業所番号、算定する加算の体制などの検索
相談業務で	調べて、情報提供（住所や連絡先）
緊急ショートの必要があるときに	近隣から遠くまで全て検索する
事業所情報の収集	事業所情報の収集。（サービス状況・事業所番号・体制加算・連絡先）
事業所の営業時間、営業曜日、職員数等が知りたいとき	利用者の希望に合った事業所を探すとき等に利用している。
別の市町村に所在するサービス事業所を利用したいという希望があった時	—
専門職がどのくらい配置されているのか	認知症や運動機能を維持させたい利用者に合わせた事業所を検討し選別するとき。
事業所もっと知りたい時	—
有料老人ホームへ入所希望（他市町村所在の施設）	民間の検索サービス
一時的に市外でサービスを利用する場合。	介護予防支援業務の委託をするため、一時的に住まわれる地域の居宅介護支援事業所を検索し、委託の依頼を行ったり、システムへの登録を行うため、事業所の詳細について確認する。
市外サービス事業所等に連絡するとき。	電話番号等、連絡先や住所の確認。
特定のサービスを提供している事業所を知りたいとき	サービス、サービスの提供範囲を指定し検索している
市町村にあるサービス事業所の検索	市町村名とサービス種別で検索
福祉用具購入の相談があった際に、事業所一覧表を相談者へ提供した。	—
施設、サー付き住宅の概要を知りたい時。	例えば、食事にこだわりがある方には、厨房で用意しているか等がわかる。前もって、夫婦部屋や部屋の広さを調べたい時。
圏域（市）外の事業所情報収集	住所、サービス提供地域の把握の為に利用
圏域外の事業所からの問い合わせ	どのような事業所なのか確認する
システムなどに社会資源情報を入力する必要がある時。	事業所の基本情報の把握と確認。
言語療法士等の専門的なリハビリが必要な時	訪問リハビリや訪問看護の事業所で理学療法士の配置状況を確認する。
緊急でショートステイを利用しなければならないケースが発生した時	情報を一覧で探す

CM とサービス事業所が併設している事業所を紹介したい場合	併設事業所の確認を行っている
請求業務時	—
事務所での相談	パソコンでの検索
普段から定期的に情報収集をする必要があるため。	介護保険事業所のサービス提供体制を確認するため。
新規の相談があった時	インターネットから検索してプリントして本人に閲覧して頂く。
委託先の事業所の請求業務時に追加のｻｰﾋﾞｽ事業所の利用があった場合の事業所情報の確認。	事業所の詳細情報（事業所番号や住所等）を確認し、当センターのシステムに事業所の情報を入力し、請求業務を行っている。
介護サービスの特色を知るため	自分専用の職場パソコンより

Q14-3【Q12 介護サービス情報公表システムを普段から活用しますかにおいて「2. どちらともいえない」「3. ある程度活用する」「4・よく活用する」を選んだ方にお尋ねします】介護サービス情報システムの活用場面について、詳しく教えてください。（公開可能な範囲で教えてください）（自由記述）【事例 3】1. どのような場面で　2. どのように公表システムを利用しているか

どのような場面で	どのように介護サービス情報公表システムを利用しているか
ケアマネ事業所で、特定事業所加算をとっているか確認したいとき	介護サービス事業者公表システムのページにアクセスし、検索をかける
それぞれの事業所の規模、加算、人員配置等を参考にする場面	上記と同様、調べたい項目を検索しています。
ターミナルから支援が開始するような場合。	居宅介護支援事業所のケアマネジャーの保有資格や、経験年数を確認する。
営業日	—
家族や本人の希望	インターネット
管理者を確認する際	事務手続き上管理者を確認する場合
困難ケースの居宅介護支援事業所への相談	居宅介護支援事業所の特定加算取得の有無や従業員数、主任ケアマネ・男性ケアマネ数などの確認時
自事業所と他事業所との比較	—
職員募集の状況を把握するとき	職員募集のページを検索する
他の都府県の情報を知りたいとき	ワムネットからの検索
担当利用者が引越し等で引き継いで支援してくれる事業所探す時に。引っ越し先の地域包括支援センターを探すために。	担当圏域の確認や連絡先を調べる為に。
包括へ来所相談時など	サービス事業所の場所や連絡先をしらべて相談対応に使う。
訪問看護を探すときに	近隣の事業所と人員数、リハビリ職の有無を確認する
本町を営業地域としているサービス事業所を探したい時	—
利用者から事業所の状況や所在地の問い合わせが有った場合。	厚生労働省のホームページから。

Q16-2【16-1 介護サービス情報公表システムを介護サービスを利用する方やその家族等に紹介した経験はありますかにおいて「1. あり」を選んだ方にお尋ねします】どなたに紹介しましたか。（いくつでも）4. その他

ケアマネ事業者を転々と変える家族に情報提供
データ入力
ほかの居宅介護支援事業所の介護支援専門員
市民
相談に来られた方

相談者
相談者が事業所選択で悩んでいる場合
相談来所者
窓口での相談者
他の介護サービス事業所への情報提供
他の居宅介護支援事業所
他の事業所の管理者や相談員
他の分野のサービス事業所や職種に対して
他事業所のケアマネジャー
他事業所の介護支援専門員
知人の親族が入所を希望しており、何を手掛かりに施設を選んだらよいかといわれたため、情報公表制度を説明、実際に見ていただいた。
地域のケアマネジャー
地域の居宅介護支援事業所、介護支援専門員
地域関係者、地域住民
包括への相談者に対して
来所相談者（家族を通して）

Q17 これまでに介護サービス事業所の情報を収集するために介護サービス情報公表システムを使った経験のなかで、全くアクセスしたことのない項目、あるいは、殆どアクセスしたことのない項目を教えてください。（いくつでも）32. その他

アクセス有
ある程度アクセスしている
おおむねアクセスする
すべての項目を確認しています。
すべて確認しています。
だいたいどの項目にもアクセスしている。
ひと通り見る
ほとんど全てにアクセスしています。
一通り確認しています。
使用頻度が多くありません
上記、すべてアクセスしている
情報を入れている段階で、検索には使用していない。
人員は入れ替わりが多く、参考程度
生活支援等サービス
全てにおいて１度はアクセス経験あり
全て見ています。
全て見る
入浴施設の種

Q18 介護サービス事業所の情報以外に、介護サービス情報公表システムを活用して介護サービスを利用する方やその家族等に以下の情報を提供することはありますか。（いくつでも）8. その他

システムを活用しての情報提供はない
システム活用により、上記内容の情報を提供した事がない
一般への情報提供サービスを開始していない
介護サービスを受けたい方の暮らす地域の情報が不足しているため活用をしたことはない。
介護サービス以外での情報公表システムを活用しての提供はありません
介護サービス事業所の情報以外では、このシステムは活用していない。

介護サービス情報公共システムを介しての、上記情報提供はしていない。
介護サービス情報公表システムを活用して介護サービスを利用する方やその家族等に上記の情報を提供することがないです。
介護サービス情報公表システムを活用することはこれまでなかった。
緊急通報装置
支えあい活動
写真や動画
上記項目のサービスの載せる基準がわかりませんが､圏域内には１つも載っていないので活用実績なし。
情報提供していない
情報内容が全て無いため活用できません。
生活支援サービスはシステムを活用して情報提供したことがありません。
認知症等見守りメイト利用登録・介護保険外福祉用具の給付・紙おむつ助成・ひとり暮らし高齢者等通報システム
必要に応じて上記情報は提供していますが、情報公表システムを活用して情報提供はしていません。
有償ボランティア等、権利擁護関係（消費生活センター、まもり―ぶ等）

Q18 介護サービス事業所の情報以外に、介護サービス情報公表システムを活用して介護サービスを利用する方やその家族等に以下の情報を提供することはありますか。（いくつでも）相談窓口として 12.その他の情報

システムを活用しての情報提供はない
システムを活用する事は殆どない
システムを通じての情報提供はほとんどしていない
システム活用により、上記内容の情報を提供した事がない
介護サービス以外はない
介護サービス事業所の情報以外では、このシステムは活用していない。
介護サービス事業所の情報以外に、システムを活用して情報を提供することはほとんどありません。
介護サービス事業所情報以外に利用したことがありません
介護サービス情報公表システムを活用して介護サービスを利用する方やその家族等に上記の情報を提供することがないです。
介護サービス情報公表システムを活用することはこれまでなかった。
介護サービス情報公表システムを利用して紹介することはあまりない
介護サービス情報公表で、上記情報を検索したことはない
居宅支援事業所
行政
市の総合相談窓口
社会福祉協議会
上記の情報は調べない
情報提供をしていない
生活困窮相談
相談窓口はシステムを活用して情報提供したことがありません。
提供することがない
保健所や障害
民生委員等
薬局

Q19 介護サービス情報公表システムについて、あなたが考える利用するメリットや利点を教えてください。（いくつでも）相談窓口として 8.その他

アンケート調査を受け、介護サービス事業所の情報以外でもシステム活用できることを確認しました。
メリットを感じたことがない
空き情報など更新がキチンと出来ていない場合もある
最新の情報が分かること
事業所の住所や連絡先、管理者の名前が検索できること。

Q20-2【Q20-1 これまでに、求める情報が見つからず、この情報公表システムの利用を中断・断念したことはありますかにおいて「1. あり」を選んだ方にお尋ねします】その理由を教えてください。（いくつでも）5.その他

あたらしく開設された事業所が公表されていないことが多い。
そもそも、実在する事業所が掲載されていないことがあるから
以前に比べ項目が増えたためか、検索しにくい。
運営状況など、客観的ではなく主観的な意見では？と感じることがあるため
施設費用について記載以外の費用が発生するか分からないので、ネットでは正確な金額にはたどり着かない。
事業所番号検索ができない場合
情報自体がない
新規事業者の掲載がなかった
探したい事業所が掲載されていなかったため
知りたい事業所が出てこなかった
知りたい情報が入力されていなかった
分かりづらい
未掲載事業所があるため
有料老人ホームの登録がない

Q21 介護サービス情報公表システムの使い勝手に関する要望を伺います。ご自身がこうしたらもっとアクセスするようになるだろう、と思う点を教えてください。（自由記述）

簡単な通称名があれば、探しやすい。
「リンク」が多いと検索するのに楽。トップページから検索しやすくして欲しい。
【事業所の名称】で○○○と入力しても出なかったが、【住まいから検索】で住所入力し検索すると「ケアプランセンター○○○」ででてくる事などがあり、検索機能が改善すると良いと思っています
１ページに表示される事業所数が増えるとよい
ネット検索でサイトに飛ぶ、介護サービス以外の登録業者が増える
加算の取得情報が年度ごとに見直しがかかるといい。
検索方法をもっと簡単にして欲しい、情報の更新をもっとして欲しい
定員の空き情報等などが、リアルタイムで更新されていくと関係者や家族等もみると思います。
動画による事業所の説明
Ｉｐａｄなどの使用に関する制限、持出の条件や手続きが面倒、プリントアウト、印刷の環境に制限があることなどがクリアされればもっと使うと思う。
QR コード
●● と検索してから介護情報を検索しにいくまでにいくつものタブをクリックする必要がある。以前はもっとわかりやすく簡単に事業所検索出来ていたが、最近は検索しに行く画面にたどり着きにくくなっている。
いくつものページを開いていかないと検索したい事業所にたどり着かない。操作が簡単なほうが検索しやすい。
いろいろ機能があるようだが、使いこなせない。
クリックする回数を減らす。よくアクセスされている事業所の紹介を行う。

こいった情報公開システムがあることを、周知されていない
サービスの検索が高齢者には、難しい。印刷して渡そうと思うが情報がいっぱいあって見づらさがある。１枚で一覧など利用しやすいものも出せるようにしてほしい。
サービスを探すときに１ページに表示される事業所を増やしてほしい。
サービス事業所検索をした時に GPS 連動で検索地から近い事業所順にヒットするようになる
サービス種別の事業所一覧が地域別に出るようになると市町で一覧表作成等のための調査をしなくてよいと思います。各事業所もそれぞれの調査を受けなくてよいので負担が減ると思います。
サービス内容が具体的であり、パンフレット等印刷も可能、月額でだいたいどれくらいの利用料金がかかるのか具体的に記載がある。入所関係であれば空き状況や待機者数について。
システム環境が整ってないので利用しにくい
システム自体を常に意識していないので、周知されていないと思う
すべての事業所の客観的な情報を掲載するシステムとしては、現状のままでよいのではないかと思う。
スマホアプリにしてはどうでしょうか
スマホでも簡単に利用できる形態となると、本人や家族からも使い勝手が良いと思う。それと、このようなシステムがあるということが広く周知されていないため、啓発を行うとより利用する方が増えると思う。
スマホやパソコンを高齢者が使いやすくする
スマホ向けのサイトがあるとよい。
その事業所の雰囲気や特色が分かるようにしてほしい。
だいぶ IT が浸透してきたとは言え、高齢者及び家族が PC やスマホを活用して検索することは難しい。まだまだ広告やチラシに頼って情報収集するケースが多く、チラシに QR コードや検索ワードを掲載するとアクセスする人が増えるのではないかと思う。
タイムリーではないことが多いと思うので
タイムリーな情報が分かる
データのタイムラグの改善
テレビなど身近な家電を利用して、検索できるようにする。
どの事業所にも特色があまり感じられない。理念や運営方針等を踏まえた特色を知りたい。
ホームページへのリンクができているので特に不自由はない。
もう少し見やすくしてほしい。介護事業所より家族が見るものだとの意識でいけば見にくいので、簡単に操作できるようにして欲しいです。
もう少し地域別に詳しく（例えば管理者や職員のインタビューなど）検索できると良いかもしれない。
もっと、簡単に、利用できればいい。
もっと簡単に検索できるといいですね。情報量が多いので、一つ一つ開かないといけないので時間がかかる
もっと多くの人に知ってもらう
より印刷し易い構成にしてもらえると有難いです。
リアルタイムの空き情報が反映されていれば、積極的に利用する。本人、家族が調べるには逆に情報が多すぎて分かりづらいと感じる。
わかりやすく
以前使った検索システムでは検索していたら最初に見ていたページに戻るなど本当に使い勝手が悪く、途中で断念したことがある。グルメサイトのように複数検索できるチェックボックスがあるものが良いのかもしれないがそれでも地方では検索にヒットしなくなる場合が多く、あまりメリットを感じていない。
一般の方々は、大手検索機関のホームページや検索結果の上位表示を閲覧するようになるため、介護保険利用者や介護保険利用希望者､更には求職者に至るまで民間の事業者を閲覧する事が多いと思います。
一覧表になっていて比較しやすい。県のホームページですぐアクセスできるようリンクが分かりやすく貼り付けてあるといいと思う。
加算取得情報が常に最新であること。
家族が調べるには文言の選択が難しいと思う

介護サービス事業所、居宅、地域包括支援ｾﾝﾀｰにおいて周知されていないと思います。研修等の機会に情報提供をお願いします。また、市町村から推奨していただければよりアクセスするようになると思います。
介護サービス事業所、利用者や家族に周知を図ること
介護保険・制度情報を分かり易く解説してくれるページがあればよい。
介護保険のパンプレットに介護サービス情報公表システムがありますと記載する。
介護予防日常生活支援総合事業（通所型サービス、訪問型サービス）のカテゴリで検索できること。
外出先でも見られるように iPhone デモアクセス可能（スクロールしなければ全体が見えにくい）
各事業所がアピールできる場所となれば事業所側も利用するようになると思う。又、利用する側は他事業所を比較することができる。
管理者の名前を調べたい時があるが、更新がされていないとあまり情報として信じられないので活用できない。
記載内容を絞る
求める情報を検索した際に、求める部分が最初に閲覧できればと思う。入力して日付が明確になれば、新しいかどうかわかる。
居住地から希望のサービスまでと何回かチェックを入れ段階的に進めていく所を、希望の文字を羅列するだけで情報が閲覧できるとアクセスする頻度も高くなるのでは。
居宅介護支援事業所を検索する際､所属する介護支援専門員の基礎資格または所持資格がわかると良い。医療依存度が高い方だと、医療知識に明るい又は看護師資格を所持しているケアマネを希望する方が多い。
距離での絞り込みの選択が以前の方が簡単だった気がする。
近隣市の情報も共通項目で比較できるようなシステムがあると良い。
苦情相談窓口の責任者名は記載されていた方が問い合わせ時に便宜がよい。
空き状況、待機人数情報がリアルタイムで閲覧できる。
空室情報等も随時更新され、検索できると良いと思います。
空床情報が速やかに検索できるなど。
空床情報を載せる。
啓発
掲載している事業所が限られていたり、情報が古かったりすると使いにくいので、情報が毎年更新されている方がアクセスすると思う。
検索エンジンですぐに情報公表システムが検索できれば良い
検索エンジンで上位に上がってくる。施設に関して費用面が詳細に記載されている。
検索がしづらく、希望する結果にたどり着くまで行程が多くて手間がかかりすぎる。検索結果を表示する件数が少なく見づらいので表示件数を増やす。絞り込みが大きいので、細かく設定できるようにする。クロス検索できるようにする。
検索したい事業所を抽出するが、印刷が 1 ページ目しかできないので、まとめて印刷できるようにしてほしい。
検索した条件に合った事業所を一覧として印刷しやすいと嬉しく思います。
検索しやすいワードなど言葉にしてほしい。
検索の精度向上
検索ワードをわかりやすくすると良いと思う。
検索画面の入力項目が少なくて済む、ホームトップ画面からすぐに検索画面に移行できる
検索機能の改善、情報更新がもう少し頻繁にされると良い
検索条件の入力などをもっとシンプルにする
検索条件を増やしてもう少し絞り込めるようになれば。
検索方法の簡素化
見たい情報を確認するのに、慣れが必要かと思った。ホームページのデザイン（メニューから項目を選択する流れ等）を、もう少しわかりやすくした方が良いと思う。とくに、本人、家族は何をどのように見て良きのかわからない人が多いのではないかと思う。
見やすいものにする
現在は実地調査がないので、もう少し他者から見た情報もあればよいと思う。

現在同様でよい
現状では紙ベースの情報の方が喜ばれます。
現状で満足
現状で満足している。
個人的には、現状のシステムで特に不足している点はありません。
互換性があったら使いやすくなるのでは。どこから入っても検索できるようにしてあるとたどり着きやすいかなと思います。
公表システムのアクセス方法等、普及啓発の機会の確保。
公平中立な情報が得られるが、逆に現実的な事業所の質、内容等の情報は得られないため、難しいところと感じている
更新、変更が項目毎にあった場合、いつなったか分かること。いくつか条件をしていすると、情報なり施設の候補が示される。
行政や地域包括支援センター、サービス事業所のホームページへリンクを張りることで、目に触れる機会が増える。
行政等が作成するパンフレットに QR コードを掲載する
項目を絞った方が見やすい
高齢者でも検索できる簡単なものがいい。
高齢者の中には、パソコンやスマートフォンを使いこなせない方も多いので、冊子などがあるとよい。
高齢者自身がインターネットで検索すること自体が困難な方が多い。
今でも十分かと。
今のままでいい
今のままでいいと考えます、あまりＩＴ に対しては得意ではないので、解りやすければもっとアクセスできるかなと考えます。
今のままで十分と感じている
今は思い浮かばない。
最近は、SNS が発達しており便利なためそれを活用することが多くなっている。アプリがあるのは知らなかったので活用してみたい。
最新の情報が更新されている
最新情報が掲載されていると助かります
最新情報が載るようになると良い。目的にたどり着くまでに、何回かクリックが必要なのが面倒。
細かいサービス種別ごとでの検索ができれば良い。例えばデイサービスの送迎範囲での検索やショートの送迎範囲等
使いやすいとは思うが、情報が古いことがある。
使いやすさ
市境にて支援している事業所のサービス提供地域やエリア絞りなんかを、地図地点から半径１から２ｋｍ等など検索、絞り込みの方法を検討していただきたいです。
市町村の資源マップの HP に併設していれば合わせて検索しやすい、未記入の項目があり直接問い合わせるほうが多い
支援範囲が、不明。令和 3 年 11 月以降、訪問介護事業所に、5～6 ヶ所遠いと断られた。
施設の PR、特色等
施設の外観や活動の様子などの写真があると良い。
施設の外観や利用されている様子、特に力を入れている点などがあれば、より活用しやすい。
施設を検索したときに最初に出るページは、施設パンフレットからは始まるとより詳しく見てみたいと思うようになると思います。
事業者番号もわかるようにしてほしい。
事業所により公表されている内容にばらつきがある。いつの情報か分からない。各事業所のホームページの方が見やすく分かりやすいことも多い。
事業所の差別化を図れるように事業所ごとに特色が出せるシステムにすると利用する本人並びに家族はもちろん、事業所や関係する機関等、大変興味をもってアクセスすると思います。例）イラストや事業所のハード面、ソフト面の写真等を多く掲載したり、色の使い方次第で、今以上にもっと興味をもってアクセスすると思います。

事業所の写真
事業所の数が多いため仕方がないことと思うが、検索が大変。
事業所の対応可能なエリアについても検索条件に入っていると良い。
事業所の特色や写真
事業所の特色をもっと具体的にする
事業所の比較が一覧で見ることができる。
事業所を探しやすくする
事業所数が多いため検索しやすい方法があれば助かります。
事業所名の一部を入力した場合、候補の事業所が出る様な仕組み
事業所名称を入力し検索してもみつからない時がある。情報があまり更新されていないと感じる。
自治体のホームページとのリンク
写真も掲載する
写真等をもっと多く掲載し事業所の雰囲気が分かるようにする。
手早く知りたい情報にたどり着ける。
住民サービス、有料老人ホーム等、できるだけ情報登録してほしい
出来ればリアルタイムに情報を発信してもらいたい。特に新しく開設した施設の情報など不足している。
詳細に地域別で検索できる。加算算定の有無で検索できる。
常に最新の情報が載せられていること。
常に新しい情報が掲載されていると良いと思う。
情報がたくさん掲載されている、管理者が情報の管理をしている、信頼のおける筋の情報と確認が出来る
情報が古いことがあるので、更新頻度が増えると良い。
情報が古いままになっていることが多いので、更新頻度を増やす。
情報が古かった
情報が更新されていない場合が多いため定期的な確認を要望します。
情報が細かすぎる
情報が定期的に更新される
情報が分かり易く整理され記載されている（箇条書き）
情報に行きつくまでにページが多い
情報のアップデートが遅いと感じることがあるので、「今」の正しい体制や加算状況等が正確にわかるのであればもっと活用できると思います。
情報の更新ができるだけ早く行われ、現状に近い情報が得られると、探すツールの 1 つとして活用したい。他のネットでの情報の方が使いやすい。
情報の更新が随時行われるようになれば、活用したくなると思います
情報の更新が頻回（3 か月に 1 回など）だと情報の信頼性が増し、もっとアクセスするようになるかもしれません。
情報の更新をもっと頻繁に行う
情報の更新頻度、操作性の向上
情報の更新頻度（新規事業所情報が掲載されていない事がある）、事業所の検索がしずらい（キーワード入力しても該当なしとなる場合が多い）
情報の更新頻度が高いこと
情報の更新頻度を上げることで正確性が上がれば良いと思う
情報の内容が古い物があります。最低でも一年毎に更新しないと、たどり着いた情報が意味のない物になっている事があります。
情報公表の啓発の資料を簡単に絵等掲載しては、どうか?
情報更新されているので見やすいと思いますが、事業所の内容が変更した都度最新情報が載ったらもっと利用しやすいと思います。（初回で内容を検索する際には少し探しにくい面もあります）
情報量が多すぎるため簡素化したら見やすくなると思う。知りたいのは場所や連絡先　料金　等で施設の雰囲気は実際にいかないとわからないのであまりあてにしていない。職員数も公表している数字を見て多いか少ないかは判断できない。

情報量の削減
新しい情報が常にアップデートされているといい。
随時、情報の更新（特に加算等）と掲載情報の充実が必要と考えています。
専用アプリから直接アクセスできると良い
操作が簡単であること
相談に来られて伝える際に、必要な部分を抜粋して印刷できるようになれば良いかと思う。
相談時に、タブレット利用が出来ることでアクセスする機会が増えると思う。
大まかな情報なので、もう少し詳細がわかるものや事業所の特色が載っているとよいと思う。
知らない方が多いので周囲の仕方を検討したり開くせうの仕方を簡略化するなど
知らない方もまだ多いように感じます。継続的な周知の方法があると、アクセス数も増えるのではなかと思われます。
知りたい情報が古いので、あっているのか活用するときは、先方に電話することがある
地域包括支援センターを通じて、相談者へ介護サービス情報公表システムがあることの情報提供を行うことでさらに利用・活用が進んでいくと考える。
地図上からの検索
地図上に選択した種別のサービスを表示し、それをクリックすることで詳細情報にアクセスできるようになると良い。入口が都道府県別になっているのが不便。同じ名前の事業所が複数あったとしても近い順に並べ替えられればいい。むしろトップページは現在地周辺の地図で良い。
定期的な更新で最新の空き状況や事業所の活動等が確認できる画像等(自由記述ができ、ｾｰﾙｽﾎﾟｲﾝﾄ等が記載できる党)が掲載されているとわかりやすいと思う。
定期的に情報が更新されていれば、もっとアクセスすると思われる。情報が古いまま更新されていない事業所もある。
電話で相談を受けた際など画面を確認しながら話すことがありアクセスにしやすさは大切かと思います。
東京などで介護事業所以外の情報も掲載されている地域はあるが、地域によっては全く活用されておらず地域差がある。行政も知らないし活用しようと考えていないと思う。
当システムの情報が最新で確実なのもであり、利用にあたっての仔細が把握できるもので、その条件にて検索できるもの。
動作が重いこと、ビジュアルが見にくいことへの改善
内容の簡略化。難しい表現を使用されると分かりにくい理解しにくいと感じられる。
入所施設の待機状況の更新頻度を増やしていただければ、最新の情報を本人・家族に情報提供ができるようになると思います。
認知症の相談窓口があるのはよいとおもっていますが、初期集中支援チームがどこをさがしたらよいかわからない。
漠然とした表現やあいまいな表現でも、必要とする事業所の情報にたどり着く。
半年毎の情報更新をお願いしたい。
必要な情報が記載されている事業所、無い事業所のバラつきの解消や情報の新しさと正確さ。数値や文字だけでは特色を理解しづらいのではないか。場所、職員、活動風景等の雰囲気が見えるものがないと選択しづらいと思う。
頻繁（毎月１回とか）な情報更新の義務付け。せめて半年、最低年１回は更新をしてもらわないと、管理者名とか全然昔のままな事業所も多いと感じます。ちなみこれ、どうやったら内容を更新できるんですかね？うちは５年前の情報で、運営法人の変更があり、屋号以外は住所等全ての情報が正しくないんですよね。でもみなさんあまり見ていないのでしょうから、それで業務には支障を感じません。そのようなシステムなのかもしれませんが、この維持管理にも相当額の予算がついているでしょうから、それが有効に活用されることを切に望みます。
複数の事業所が一覧になってみられると活用しやすい
分かりやすい名称にする。
文字が多いため利用者や家族がみるにはわかりづらいかもしれない。
名前をもっとインプットされて周知されるようなものに変更するとよい。
目的の情報に早くアクセスできるようになると良い。
問い合わせフォーム等で相談できメールで返答できるとよい。
利用者や家族からの口コミなど、評価のようなものがあると良いと思う。

Q22 高齢者やそのご家族にとって、この介護サービス情報公表システムを使いやすくするには、どのような改良を加えるとよいと思いますか。（どんなことでも）（自由記述）

「このホームページの使い方」のトップ画面が文字ばかりなので、イラストなどで視覚的にわかりやすくしてはどうか。少ないクリックで情報に届くようになると、高齢者や障害のある方も使ってくれるようになるかもしれません。　介護サービス情報公表システムを知らない人が多く、事業所の情報を検索出来ることがわからない。「どこか良い事業所を教えてほしい」という要望に応えるためにレーダーチャートが活用できると思うので、周知できるとよいと思います。
高齢者自身が利用するのはハードルが高いが、文字を大きく・内容を簡素化しイラスト等取り入れたり出来れば分かり易いと思う。
数値や文字だけでは特色を理解しづらいのではないか。場所、職員、活動風景等の雰囲気が見えるものがないと選択しづらいと思う。
「家事を手伝ってほしい」「リハビリがしたい」「ショートステイ」等、一般の方にわかる表記から検索できること現在地から近い順に検索結果がでること。
「通うところ」「泊まるところ」等，出来るだけ簡単な表現の方が良い。
このようなシステムがあることの周知が必要。自分の市町村の情報が少ないと使いにくいため、多くの事業所に掲載してもらったり、市町村独自のサービス情報を掲載してもらったりする。
自分の地域の空き情報や利用料金（詳細）などが記載してあるとよいのではないかと思います。
周知がされていない
電話での問い合わせ等の対応。
本人の状態にあったサービスの例、検索履歴からの傾向分析
１、２ページに収まる程度に情報をしぼったものがあると、高齢者や家族も使いやすいと思います。また、こちらから家族に情報提供しやすくなります。詳細情報は今までどおり残してほしいです。
A42 枚程度でまとめて確認できる
OA 機器に弱い方でも、簡単に利用できるような形式。
PC を使い慣れている人には問題ない。後期高齢者は PC を使うこと自体に無理があるのではないか？
PRが必要
事業所の差別化を図れるように事業所ごとに特色が出せるシステムにすると利用する本人並びに家族はもちろん、事業所や関係する機関等、大変興味をもってアクセスすると思います。例）イラストや事業所のハード面、ソフト面の写真等を多く掲載したり、色の使い方次第で、今以上にもっと興味をもってアクセスすると思います。
●● と検索してから介護情報を検索しにいくまでにいくつものタブをクリックする必要がある。以前はもっとわかりやすく簡単に事業所検索出来ていたが、最近は検索しに行く画面にたどり着きにくくなっている。そもそも ●● ネット、介護サービス情報公表システムが高齢者、家族に知られていない。
見たい情報を確認するのに、慣れが必要かと思った。ホームページのデザイン（メニューから項目を選択する流れ等）を、もう少しわかりやすくした方が良いと思う。とくに、本人、家族は何をどのように見て良きのかわからない人が多いのではないかと思う。
TV 等で、宣伝広報をすべきではないでしょうか？
アクセスがしにくいので､もっとあか抜けた形で親しみやすいデザインや使い勝手にしたほうが良い(情報の性質上しょうがないのかもしれませんが、見た目が固いです
アクセスしやすくするために、周知が必要。マイナンバーのサイトのどこかにも、アクセスする入り口を設ける。
アプリの周知など
インターネットの活用が便利である旨伝えていけたらやっていきたい。
インターネットを活用して情報を集めている方がごく少なく、紙ベースの情報を求められることが多いです。
インターネットを使う習慣がない、これから高齢者になる方は使用できる人が多くなると思う
インターネット以外の使用方法の検討。
インターネット環境がない高齢者が多い。環境があっても、やはり 75 歳以上の後期高齢者にとっては馴染みがない。
インターネット環境が無いとみることができないので、他の方法があると良いと思います
インターネット検索に慣れている対象者なら検索しやすいと思う。

ケアの映像が見れる
このシステムがあることを知らないので、改良の前に周知が必要
このシステムの存在自体知られていないと思うため、周知されることから
ご本人やご家族が知りたい情報には、その方々によって違いがあると思うので、仔細な情報が網羅的に提供されているとよいとは思います。
サービスの利用料や空き情報がわかりやすくなれば良いと思う。全事業所を網羅できたらよいと思う。
サービス事業所の雰囲気がわかる写真やパンフレットの添付
サービス提供者や相談機関の職員など関係者の知りたい情報と、サービス利用者の知りたい情報を分けると、見やすくなるのではないか。
サービス付き高齢者住宅や有料老人ホームの情報の充実
システムの存在について、一般人は知らない方が多い為、行政を通じて更なる周知、PR を行なう必要がある
システム自体の情報が知られていないので、もっと身近に知れるサイトとなるような啓発が必要
システム内の検索のしやすさ改善。専門用語の解説機能を付加。
シンプルなバージョンがあればいいと思う。
シンプルにしたら
スマートフォンが流通している中で、アプリ形式もあると調べやすさが増すのかと思います。
そもそもある事を知らない。配布用チラシではそもそも本人家族の手元に届かないので他の方法でシステムを知ることができるとよい。
どちらかというと専門職が利用しやすいシステムなので、高齢者用のものがあるといい。
トップ画面からすぐにサービスの種類を検索できるほうが分かりやすい。
どのように周知していくかが課題だと思います。
パソコンがないと閲覧が難しい為、高齢者向けのスマートフォンからも簡単に閲覧出来たり、行政などの窓口に閲覧のための端末の設置があると良いと思う。
フレッシュな情報の更新及び掲載を行う工夫。
まず、利用者及び家族がシステムを知ってもらうことが必要。
まずは介護サービス情報公表システムがあることをもう少し知っていただくことが必要
まずは周知が必要。市の広報やちらしにもこのシステムの内容があまりない。
まずは知ってもらうことだと思います。これからの家族世代は、ある程度インターネットで情報を収集されると思われるので、見やすく、わかりやすいもの、イラストやイメージ図をもっと多様したほうがよいと思います。
もう少しわかりやすく記載したほうが利用しやすいと思う。
もっと簡単に検索ができるようにすること。
もっと周知をしなければ、介護サービス情報公表システムがあることを知らない方が多いのでは。
一般の方では用語の意味が理解できていないため、検索自体を行なうことが困難と思われる。
一般の方にもわかりやすく、（例えば介護をされているような家族）にもアピールできるような媒体があれば‥と考えます。
一般の方へ情報公表システムの普及を拡げること。
音声ナビやボタンをわかりやすくする　専門職　家族版などとわけても良いかも
音声認識で検索できる機能
何が困っていますか、というところからクリックするのもあれば、と思いました。
家族には紙ベースでの事業所一覧を交付するケースがほとんど。家族がサービスを検索し事業所に連絡しても、ケアマネを通すように言われる事がほとんどで、パソコンに精通した家族がいる場合のみ、公表システムを紹介する事がある程度。
家族は、情報の公開を知らない。私たちも、自分は、活用しても紹介する内容と自覚していない。
家族等一般の方が見たい内容はコンパクトにまとまっていないと思う。（情報量が多くて）
画像を多めにすると関心が高まるようです。
画面に色味がなく、他数あるサービス種別が認識しづらい。
介護サービス情報公表システムの周知
介護サービス情報公表システムを広く周知するため広報に力を入れるといいと思います。

介護の知識のない利用者・家族はどこを見て判断をして良いのかわかりづらいように見える。まずは、利用者が一番知りたいことは何なのかを調べて、事業所のトップ画面にはそれらが表示されるようにすべきだと思う。
介護情報公表システムがある事を広く PR して利用促進に繋げればよいと思う。
介護保険の相談窓口の紹介や手続きや利用方法等の明記があれば良いのでは。　例）地域包括支援センターの役割や圏域の包括の電話番号等がすぐわかるシステム
介護保険制度の説明パンフレットや介護保険申請書等に、介護サービス情報公表システムがあることを周知。
各介護サービス事業所のホームページからリンクできるとよい。
各関係機関に、上記の配布資料を置いてはどうだろうか？
各事業所のホームページの方が見やすく分かりやすいことも多いのでそちらを参考にする方が主だと思う
慣れている人とそうではない人で情報を受け取ることに差が出てしまうのは今のこの時代では致し方ないことなのかと思いますが、アクセスのしやすさが一番と思います。
簡素化
簡単な操作で、最も閲覧する頻度が高い項目だけを見ることができる。(たくさんの項目がありすぎても選択して見ることが難しい)
簡単にたどり着けるようにした方がいいと思います。
簡単に情報公表が見れるような工夫や PR 等
簡便な検索
記載内容を絞る
空き状況、待機人数情報がリアルタイムで閲覧できる。申し込みや問い合わせがその場でできる。
空き状況をリアルタイムで把握できる情報のお知らせ機能があれば、さらに活用ができると考える。
空き状況等もタイムリーにわかるようにすればアクセスすると思う。
掲載内容をより簡潔かつ理解しやすいよう記載する
検索し易い覚えやすいキーワード。
検索のキーワードが簡単にわかる
検索をもう少ししやすくする。
検索条件の入力などをもっとシンプルにする
検索方法の簡略化
検索方法を簡単にする。
県や市町が情報の更新を義務化。PR とネット環境を地域 CATV 等とリンクさせて常に検索できるようにする。PC や携帯端末でなく、TV と連動させる。
見やすく
現在の空き状況等(せめて 1 か月に 1 回は更新)
現在同様でよい
現状で良い。
公的サービスが大手のインターネットや新聞やテレビなどのマスコミを利用して宣伝する事には違和感がありますが、地方自治体や地域の社会福祉協会や町内会や民生委員からの情報発信は必要だと思います。まら大手ＳＮＳを利用している市町村が多いと思いますが、そこからの誘導はすべきだと思います。
公表されていても、実際に検索を行う事が出来ない方が多く見受けられる。もう少し IT が普及し高齢者でも検索システムが使いこなせるようにならないと、いくら改善を行ってもアクセス自体できない方が居る限り現状でもよいのではと感じる。
更新をこまめに、新しい情報が入手できるようになれば。
更新頻度が随時更新であれば施設などの空き状況。待機者状況などがわかると良い。
更新頻度を増やす。
高齢の利用者や、高齢の家族がインターネットを介して情報を取得するのはなかなかハードルが高いような印象を受ける。サイトの構成については、あくまでもシンプルに、迷うことなく目的のコンテンツにたどり着けるような「直感的」操作ができるようなものであれば、インターネットや関連する機器の操作に疎い方も使いやすくなるのではないかと思う。

高齢者（７０代～）にとっては、インターネットで検索するということがなじみにくいと思います。これから「高齢者」になる方にとっては、使い勝手のよいものかもしれません。
高齢者・家族には理解が難しい項目が多いので、重要な情報を太字等目立つように表示すると良いと思います。
高齢者でインターネットを活用している人は少ない。家族は、スマホ等を利用しているので、もっと知る機会があると良いと思う。
高齢者でも簡単に操作できるシステムにする。
高齢者でも使いやすくする。
高齢者にインターネット検索は難しいと思う。検索方法を簡易化した方がよいのでは？アプリ化するとか、GPS で位置情報を拾い、近くにある事業所を表示させるなど。（地図付き、移動にかかる所要時間付き）。
高齢者にはパソコン操作が難しい
高齢者にもアクセスしやすく、見やすい工夫があると良い。
高齢者の方（地方在住）がスマホやパソコンを使い調べていると考えている事自体がおかしいのではないか。また、家族が調べてここがいい（介護予防サービス事業所）と話を聞いたことがない
高齢者の方には、スマートフォンやタブレット端末はまだまだ難しいようです。来所相談の場合は、随時プリントｱｳﾄして話せるのですが・・・紙媒体への連携や包括支援センター職員がタブレット端末持参し、見せながら本人・家族が選択できるようにしていかないといけないのですか？山間地域への通信環境の整備などハードもソフトも、本人、利用者家族に寄り添った支援ができるように努力をしていきたいです。
高齢者やご家族には介護サービス情報公表システムという言葉自体普及されていないように思う。分かりやすい名称にするか、情報公表システムとは何なのか詳しく説明するサイトがあれば良いのでは。
高齢者や家族がアクセスしやすい方法や、サービス情報公表システムというものがあるということを知ることが必要。
高齢者や家族が自ら情報を収集できる様なシステムになると使いやすいのではないかと思います。要支援の場合の情報と、要介護の場合の情報のページを分けたり、サービスを利用する為の条件などもあると分り易と思います。事例として、要支援の認定で送迎等乗降サービスの利用相談に来る方もいました。また、情報公表システムの初めに、介護保険利用までの流れ、ケアマネージャーの役割や必要性の説明を記載すれば、閲覧者がいまどこの状態か分り易いのではないかと思います。
今でもある程度の情報があり、内容は良いと思います。。
困りごとに対するサービス利用例などが例示されていると良い。「何をどのように進めたら良いか分からない」という相談を受けるケースも多いため、トップページで『困りごと』を入力すると、相談先やサービス内容等が検索できると良い。デイサービスなど同事業所の内容比較が出来ると良い。
最近はｽﾏｰﾄﾌｫﾝを所有する高齢者も増えていると思います。一方で、目が見えにくくなったり、どれを押す(選択する)かわからなくなることも起きていると思います。「見たいところ」「知りたいこと」に簡潔にｱｸｾｽできるような表示や気になる施設や事業所が情報更新した際などに通知が来るなどの工夫(すでにあったらすいません)があると、うれしいと思います。
最新の情報が更新されている
最新の情報に更新できるように
冊子にして、居住地の行政に置いておく。（ネットが使えない方が未だに多い）
市町ごとの検索だけでなく市外でも利用できる事業所も一緒に検索できるシステムがあるとサービスの選択が広がるように思います。
支援者と相談しながら活用することを明記する。
施設の空き状況がタイムリーに把握できるとよい
施設を検索したときに最初に出るページは、施設パンフレットからは始まるとより詳しく見てみたいと思うようになると思います。
事業所の特色や写真
事業所を探すときに、項目が多くて、一般の人はどこが判断材料になるのかわかりづらい
事業所名の検索範囲を拡げてほしい。利用者や家族は正式名称より略称などで覚えていることが多く、そのまま検索してもヒットしないことが多い。
字が小さいので大きくする
字体を大きく、サービスもわかりやすい言葉（訪問介護：ヘルパー）にする　デイケアとデイサービスの区別も難しい

自治体や地域のみのサイトがあればわかりやすい。
写真などを活用して見やすく
写真など視覚的にわかりやすいものを多くしてほしい。
写真を多く載せるなど、雰囲気がわかるような情報
周知がカギ
周知の仕方の検討。
周知を病院等、介護保険を利用する場面直前のステージから行う、認知症ケアパスにも積極的に掲載依頼する等、周知の方法に工夫が必要だと思います。
周知方法の検討
旬な情報が載っていればもっと活用されると思います（例えば、空き情報など）
詳細なデータベースになっていると思いますが、高齢者やその家族が実際に使うと想定した場合、高齢者やその家族が何を知りたいのか、その情報が検索しやすくなっているのか、パッと見たときに必要な情報がわかりやすく表示されている必要があると思います。必要な情報はそれぞれ違いますが、高齢者やその家族が何を求めて公表サービスを見に来るのか、介護保険を利用する時に何を重視するのかアンケートと取ってみてもよいのでは、と思いました。
システム自体を常に意識していないので、周知されていないと思われる
公平中立な情報が得られるが、逆に現実的な事業所の質、内容等の情報は得られないため、難しいところと感じている
事業所の数が多いため仕方がないことと思うが、検索が大変。
情報がたくさんありすぎて、求めている情報が見つけにくい。利用者・家族向けと、専門職向けのサイトがあればいいと思う。
情報が現状のものを提供していることと、検索画面から即みられるといい。
情報が古いことがあり、事業所の近況が伝えられるものになるとよいと思います。
情報の更新
情報の集約化と簡素化
情報公表システムの事を知らない家族が大半だと思うので、広報活動を充実させていけば良いと思う。
情報公表システムの周知（知らない家族が多い）
情報公表システムの周知が必要。また高齢者にもわかりやすい説明や活用方法の指導も必要。
情報公表システムの名称をかえる、啓発に力を入れる
情報欄に記載されていない箇所があり、専門職であれば直接連絡して確認することはできる。高齢者や家族は何も書かれていないとそこで立ち止まり、判断できない。全項目記載してほしい。記載できない場合は調査中、後日記載等あれば事業所側の意図も明確になると思う。
申請窓口等でだれでも自由に操作できる環境や場所があれば見ると思う
先ずは広く知ってもらうことが必要で、その為には、独自のパンフレットの他、保険者が発行している広報・介護保険制度パンフレットへ掲載することが良いと思います。
専門職は自分の地域にどのようなｻｰﾋﾞｽがあるかは把握できていると思いますので､専門職以外の方達も､検索および理解しやすい内容が良いと思います。
専門職向けの内容になっているので一般の方が見てもわかりやすい内容にするとよいと思う。
専門用語が多いので、分かりやすい解説文があるといい。
専門用語を使わず、身近な言葉での表記。
専用アプリの紹介
選択肢を少なくする。
選択肢を選んだら、候補の事業所が出てくる!
操作が難しくなくシンプルにする
多くの事業所が抽出され、そこから探すのに苦労する。事業所が多い市区町村だと、自分の住む地区で利用出来るかまで抽出できるとわかりやすい。
地域別にすべてのサービスが見られる
地域包括支援センターでは認知症相談も増えてきていることから，認知症対応を具体的に何を行っているかを掘り下げると介護を必要とする家族は参考になるものと思われる。
地図上に選択した種別のサービスを表示し、それをクリックすることで詳細情報にアクセスできるようになると良い。

通称名をつけるとインターネット上で検索をしやすいと思う。
電話等でも、答えられる
配置マップ
漠然とした表現やあいまいな表現でも、必要とする事業所の情報にたどり着く。
必要としている情報を大きく載せる
分かりやすいボタン配置
文字が多すぎるのでよほど関心がないと閲覧しない。希望項目を入力すると最適な事業所が検索できるシステムであると良い。
文字を大きく、操作も簡単になるとわかりやすいのではないでしょうか
文字を大きくする、事業所の様子がわかる写真などを掲載する
文字情報が多いので、もっと写真等の視覚的に訴える内容だとイメージがつき易く使って貰えるのではと考えます。
文字情報ばかりで読み取り辛い。家族や本人はコストもそうだが、施設の雰囲気を知りたい。それぞれの施設の HP にリンクできるようにするか画像を貼り付けるなど視覚的に分かる様にした方が使いやすい。施設などは空き情報が先に分かると、その後の情報収集などの早道になる。
名前や操作をわかりやすく簡単にする等が良いのではないかと思われる。
問い合わせフォーム等で相談できメールで返答できるとよい。
余暇活動や行事・イベントなどの情報が充実することで、利用者や家族がサービスを選択する時に役立つと思う。
利用しやすいと思います。
利用者はその施設に知人がいるかいないかで選ばれる方が多い。施設の雰囲気や細かい所、地域別利用者の数。
利用者や家族が事業所や施設の情報を得たい時には、HP などをみると思うので、その地域にどんな事業所があるのかを知るツールとしては、このシステムのことを周知することのほうが必要と考える。
利用者本人やその家族も見やすい(わかりやすい)レイアウト
利用方法の周知
利用料や空き情報をわかりやすく表示するともっと見やすくなると思う。

Q24-1【Q23-2 において、「1. あり」を選んだ方にお尋ねします】介護サービス情報公表システムで貴センターを知り連絡のあった事例の内容：問い合わせ者はどのような方でしたか。もっとも多い問い合わせ者を教えてください。※「5. 介護分野以外の団体・機関」とは、地域包括支援センターの業務（総合損暖や権利用尾等）を行う上で、関わりを持つ介護関係以外の業種や団体を指します。 6.その他

研究関係機関
他市の包括や遠方の病院
別市町村の医療機関

Q26-1【Q25 介護の関係者以外の法人や機関・団体について、介護サービス情報公表システムを利用しているケースをご存じですかにおいて「1. 知っている」を選んだ方にお尋ねします】どのような法人や機関・団体等が活用していますか。また、どのように利用していますか。（公開可能な範囲で教えてください）（自由記述）【事例 1】（どのような法人や機関・団体が）（どのように公表システムを利用している）

どのような法人や機関・団体が	どのように公表システムを利用しているか
同法人内の介護サービス事業所	記載内容の確認
地域密着型サービスの事業所	利用者の満足度
医療機関	別市町村の事業所情報を把握し、連携するため
医療機関	—
医療機関	病院の情報が知りたい時
医療機関（退院支援の部署等）	退院後の在宅サービスや施設サービス等の情報収集
医療法人	サービス付き高齢者住宅の紹介
医療法人	金額や受け入れ可能な医療情報
医療法人	—
遠距離のご家族が見られています。	職員の状況等を見てもらっています。
家族	—
介護、福祉系の大学、専門学校	実習先の開拓
介護保険、障害福祉サービス事業所	—
介護保険事業所	—
介護保険老人保健施設、特養施設職員	事業所職員の体制や加算について調べる時
居宅介護支援事業所ケアマネ	施設状況把握のため。
元の職場 財団法人●●会	以前、●●区ハートページなど見て事業所紹介してました。今も　ハートページあるといいのですが、
元気もりもりカラコロ体操	活動日時や内容を公開し地域高齢者の参加を募るため
社会医療法人	サービス内容
社会福祉協議会	生活支援等サービス検索にミニサロンの情報を掲載
社会福祉協議会	事業所評価
社会福祉法人	—
社会福祉法人	事業の状況や評価等、職員の人数や対応件数
社会福祉法人	事業所情報
社会福祉法人、特養	他の事業所の内容を確認したり、比較、参考にするため
社会福祉法人など	特別養護老人ホームなどの入所施設の詳細（資格保有者などの割合）など
所属法人以外（●●区内）	ミルモネット
人材派遣・紹介会社	営業活動
総合病院の MSW	退院支援の連携先
同法人内の居宅事業所	介護サービス情報の公表
定非営利法人介護と福祉の調査機関おきなわ	県への報告に使用している
入所施設	—
病院・社会福祉協議会	介護保険に繋ぐための事業所検索
病院・薬局	あまり利用していない
病院のＭＳＷ	他市町村の情報を調べる際に使用しているのを見たことがある。
病院のソーシャルワーカー（他県の病院）	退院する患者の引継ぎのため
病院の医療相談室や、県外の医療機関	事業所検索のため
別法人の包括支援センター	—
法テラス	—
民生委員など。	—

Q26-2【Q25 介護の関係者以外の法人や機関・団体について、介護サービス情報公表システムを利用しているケースをご存じですかにおいて「1. 知っている」を選んだ方にお尋ねします】どのような法人や機関・団体等が活用していますか。また、どのように利用していますか。（公開可能な範囲で教えてください）（自由記述）【事例 2】（どのような法人や機関・団体が）（どのように公表システムを利用している）

どのような法人や機関・団体が	どのように公表システムを利用しているか
医療機関	―
高齢者の住宅情報	ニーズに合わせて

都道府県労働局向け調査　単純集計表

Q1　所在地（都道府県）（n=35）

調査数	北海道	青森	岩手	宮城	秋田	山形	福島	茨城	栃木
35	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9	0.0	2.9	2.9	2.9
群馬	埼玉	千葉	東京	神奈川	新潟	富山	石川	福井	山梨
0.0	2.9	2.9	0.0	0.0	0.0	2.9	2.9	0.0	2.9
長野	岐阜	静岡	愛知	三重	滋賀	京都	大阪	兵庫	奈良
2.9	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9
和歌山	鳥取	島根	岡山	広島	山口	徳島	香川	愛媛	高知
2.9	2.9	0.0	2.9	2.9	2.9	0.0	0.0	2.9	2.9
福岡	佐賀	長崎	熊本	大分	宮崎	鹿児島	沖縄		
2.9	0.0	0.0	2.9	2.9	0.0	2.9	2.9		

Q2 「介護サービスの情報公表制度」を知っていますか。（n=35）

調査数	知らない（今回、初めて知った）	名前を知っている	名前も内容も知っている
35	71.4	11.4	17.1

Q3 【Q2で「名前を知っている」「名前も内容も知っている」と回答された方にお尋ねします】
介護サービス情報公表システムを普段の業務で活用することはありますか。（n=35）

調査数	なし	あり
10	90.0	10.0

Q5-1　普段の業務において、介護サービスに関する情報を収集することはありますか。（n=35）

調査数	なし	あり
35	71.4	28.6

Q5-2 【Q5-1で「あり」と回答された方にお尋ねします】
どこから、あるいは、どのようにして介護サービスの情報を集めていますか。（複数選択）（n=10）

調査数	10
インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む）	70.0
自治体の窓口	20.0
地域包括支援センターの窓口	10.0
介護サービス事業所（者）の窓口	20.0
介護サービス事業所（者）が主催する説明会や見学会	0.0
介護関係のセミナーや講演会	10.0
介護に関する一般書や専門書、研究報告	0.0
自治体が発行する広報誌・パンフレット	0.0
地域包括支援センターが発行する広報誌・パンフレット	10.0
介護サービス事業所（者）が発行する広報誌・パンフレット	10.0
ケアマネジャーからの説明や提供のあった広報誌・パンフレット	0.0
その他	10.0

Q6-1　普段の業務において、介護サービスに関する情報を提供することはありますか。

合計	なし	あり
35	85.7	14.3

Q6-2 【Q6-1で「あり」と回答された方にお尋ねします】
どのような場面で介護サービスに関する情報を提供していますか。（複数選択）（n=5）

調査数	5
労働者が介護をする側となることを想定した取組（介護準備セミナー等）	0.0
労働者が将来介護される側となることを想定した取組（セカンドライフセミナー等）	0.0
介護離職等に関する相談や支援の場面	80.0
仕事と介護の両立に関する相談や支援の場面	40.0
介護職への就職に関する相談や支援の場面	60.0
その他	0.0

Q6-3 【Q6-1で「あり」と回答された方にお尋ねします】

Q6-2で回答した場面において提供した介護サービスの情報を詳しく教えてください。（複数選択）（n=5）

調査数	5
労働者が介護をする側となることを想定した取組（介護準備セミナー等）	0.0
労働者が将来介護される側となることを想定した取組（セカンドライフセミナー等）	0.0
介護離職等に関する相談や支援の場面	60.0
仕事と介護の両立に関する相談や支援の場面	40.0
介護職への就職に関する相談や支援の場面	60.0
その他	0.0

都道府県労働局向けアンケート調査　自由記述

Q5-2【Q5-1 普段の業務において、介護サービスに菅須江宇情報を収集することはありますかで「1. あり」と回答された方にお尋ねします】どこから、あるいは、どのようにして介護サービスの情報を集めていますか。（いくつでも）※介護サービス情報公表システム以外について教えてください。 12.その他

介護労働安定センターの資料等、WAM－NET

Q6-3.1.3【Q6-1 普段の業務において、介護サービスに関する情報を提供することはありますかで「1. あり」と回答された方にお尋ねします】提供した介護サービスの情報の詳細を入力してください。【事例 1】

情報を提供する場面	提供した介護サービスの情報の内容の詳細
介護離職等に関する相談や支援の場面	介護中の労働者本人又は雇用事業主からの相談に対して、介護休業制度等の紹介・利用勧奨
介護離職等に関する相談や支援の場面	仕事と介護の両立に悩む労働者からの相談に対して、介護サービスの情報を地域包括支援センターに問い合わせてみるように伝えることがある。
介護職への就職に関する相談や支援の場面	合同面談会等での求人情報提供

Q6-3.2.3【Q6-1 普段の業務において、介護サービスに関する情報を提供することはありますかで「1. あり」と回答された方にお尋ねします】提供した介護サービスの情報の詳細を入力してください。【事例 2】

情報を提供する場面	提供した介護サービスの情報の内容の詳細
仕事と介護の両立に関する相談や支援の場面	介護中の労働者本人又は雇用事業主からの相談に対して、介護休業制度等の紹介・利用勧奨
仕事と介護の両立に関する相談や支援の場面	仕事と介護の両立に悩む労働者からの相談に対して、介護サービスの情報を地域包括支援センターに問い合わせてみるように伝えることがある。

ヒアリング調査 基礎資料

一般の方向け　ヒアリング調査結果

（インタビュイーのプロフィール）

- 父 80 歳、母 78 歳。両親とは別の県に在住。
- 認知症により自立した生活が難しくなってきていた。母が最初に気が付いた。歩く、食事をする、身の回りのことはできる。運転免許は 2 年前に返納した。一人で外出は難しい。現在は自宅から車で 40 分程度の距離にある脳神経外科総合病院に 3 か月に 1 回、通院している。通院時はタクシーで母が同伴している。
- 認知症と診断された際は、主治医から母に対して父の委縮している脳の状態について説明があった。
- 上記の病院の他に、自宅から車で 30 分の距離にある認知専門病院で認知症検査を実施した。認知専門病院から脳神経外科総合病院に認知症検査の結果等が共有されている。

介護サービス利用した経緯

- 同居している母が精神的に疲れてしまった。地域包括支援センターからの助言もあり、介護申請を 2 名分行なった。母が通院した心療内科の相談員が実家の事情を聞いて、インタビュイーと地域包括支援センターに同時に連絡してくれた。

地域包括支援センターとの会話の内容

- インタビュイーから、母が精神的な疲れから心療内科へ通ったことと、父の認知症の症状を伝えた。母が世話をすることが限界なので、支援をお願いした。
- 半年前くらいに、遠距離介護に関する本を買っていたので、状況は想像がついていた。
- 遠距離介護に関する書籍を購入した。介護保険の仕組みというより、実際に介護サービスを利用するまでの流れを知った。主に、介護サービスの利用を検討する際は、地域包括支援センターに相談することを知った。最も注意して読んだ内容は、地域包括支援センターやケアマネジャーが実施してくれる支援の内容である。遠距離介護であることから、親の住む地域でどのような方がどのような支援をしてくれるのか知りたかった。
- 両親の所在する地域の地域包括支援センターに連絡を取ると、1 週間後に自宅訪問があった。インタビュイーと、母である。
- 自治体で発行する介護ハンドブックを渡された（地域包括支援センターの職員と一緒にハンドブックに目を通したわけではない）。
- 地域包括支援センターの職員から今後流れの説明があった。
- その後、もう一度購入した書籍を読みなおした。

書籍の内容で参考になった点

- 地域包括支援センターはどんなところか、ケアマネジャーはどんなことをしてくれるのか。目次。
- 遠距離介護になるので、地域包括支援センターの職員やケアマネジャーが距離感をどのように埋めてくれるのか、不安だった。周りに相談する人がいないので、どの程度の相談ができるかわからなかった。
- 地域包括支援センターの職員やケアマネジャーは、何かあった際（特定していない）の相談役として考えていた。

インタビュイー自身が住んでいる地域における介護の情報収集

- 介護の等級についてインターネットで調べた。
- 今住んでいる地域についての情報収集は特に収集していない。

  「介護保険」と検索したところ、民間の会社の宣伝とともに介護の等級に関する説明があったため、介護の認定制度に関する情報を収集した。その他、「ケアマネジャー」、「デイサービス」、「特養」、「遠距離介護」というキーワードを調べた。特に「遠距離介護」については、自身と同じ境遇の人と情報交換をしたいと考えていた。

  （印象に残った、気になった情報）
- 施設の清潔感
- 食事内容
- 具体的な過ごし方（レクリエーションやアクティビティの内容等）
- 介護サービス事業所が所属する法人の経営状況
- 事業所の職員数
- 事業所の利用者数
- 介護サービスを利用した際に必要となる費用

インターネットで情報を調べてみて感じたこと

- 分かり易かった。等級によって受けられるサービスや、ケアマネジャーに必要な資格などが分かったため、ケアマネジャーが持つ知識がどのような分野なのか理解できた。
- デイサービスや特別養護老人ホームに関する情報は、地域包括支援センターの職員と話す前に知っていた（等級よって受けられるサービスが記載してあったサイトに併せて掲載があったため）。
- 地域包括支援センターの職員と話した際にもデイサービスや特別養護老人ホームの話題が出たため、もう一度自身で検索した。

デイサービスや特別養護老人ホームに関する情報収集

- インターネットで地域名を入れて調べた。たくさんの情報が出てきた。

インターネットで検索した際に印象に残った情報

- デイサービスは何をしているのか。レクレーションやお昼ご飯など。気になったのは、比較的きれいかどうか。アクティビティは何をしているか。写真が多くあるところとないところがあった。日中の活動内容を紹介しているところもあれば、外観だけもあった。写真をよく載せているところはよく見た。施設の綺麗さについては、新しいかどうかが気になった。清潔不潔さが気になっていた。父の嗜好や性格を鑑みて、古いところでは気持ち的に楽しくないかなと思っていた。
- 特別養護老人ホームについて、デイサービスほど情報は多くなかった。写真もそれほど多くなく、建物の写真が多く、実際のサービス内容についての情報が少なかったためよくわからなかった。

その他気になった情報

- 介護サービス事業所の法人がどういうところか
- どのようなところが経営母体か
- 資金がしっかりしているか
- 法人規模
- 利用者数
- 食事内容
- 経営状態とサービスの質の両方が気になった。書籍に、経営母体がしっかりしていないと途中で倒産してしまうことや、職員がいなくなるケースがあると書いてあったため、職員が定着しているところを希望していた。

自己負担額についての情報収集

- 地域包括支援センターの職員が、等級ごとの負担金を教えてくれた。
- 介護ハンドブックに費用に関する記載があったので、なんとなく想像できた。
- サービスを増やすと金額も増えるが、具体的にどれくらい増加するか気になった。
- 父の場合、自己負担がどの程度になるか総額の概算はまだできていなかったため、介護認定が降りてからケアマネジャーと相談してみましょうと、地域包括支援センターの職員に言われていた。

地域包括支援センターの職員にインタビュイーから質問したこと

- 今後の流れを聞いたくらいであり、質問はあまりしていない。
- 介護認定が出るまで時間がかかる（1 か月程度）とのことであるが、認定が下りるまでは待てないと思ったため、早めに動いてもらえるか尋ねた。早く動くことは可能とのことであった。通常は認定調査員が訪問し、その後、介護認定結果が出てからケアマネジャーを紹介するが、同時進行で行うことが可能とのことだった。
  （その後、認定調査員の訪問と同じくらいのタイミングでケアマネジャーさんを紹介してく

れた。）

- 認定が下りるかどうかについては、たぶん下りると思う、とのことであったが、具体的には等級については言われなかった。

認定調査員、ケアマネジャーの訪問について

- 認定調査員は訪問前にインタビュイーから父の状態を電話で聞いていたため、ある程度前情報を持った状態で訪問した。
- ケアマネジャーは認定調査員と同じ日、認定調査員の訪問後に面会した。
- 認定調査員からは、腕がどのくらい上がるか等、実際に体を動かせるかどうか問う質問が多かった。その他、お風呂一人で入れますか。服も自分で着脱できるかをと尋ねていた。このときの父の反応は、いつもよりしっかり返事していた。普段は生年月日も言えない状態なのに、ケアマネジャーが訪問した際はしっかりと答えていた（そのため、インタビュイーは認定が低く出るのではないかと心配していた）。
- 早くサービスを受けられるならお願いしたいという意向があったため、認定調査員が帰った後、ケアマネジャーと具体的な利用サービスの内容についても会話をした。

母の介護度や介護負担について

- 母の介護度は、要支援１（父も要介護１）。母は父の薬の管理ができなくなってきたため、薬の飲み忘れや、散らばりがある旨をケアマネジャーへ伝えた。
- 地域包括支援センターの職員からは、おそらく要介護の認定になるだろうが、週１回程度、訪問看護ステーションの方が来てくれるといいかもしれないとアドバイスを受けた。
- 上記以外に負担がかかっていると考えられることは、父が朝から晩まで出かけず、一日中、世話をしないといけないことである。
- ２か月くらい前から父の認知症が急に進んでしまい、母の不安が増した結果、母の記憶が飛んでしまう、パニック症候群になってしまったことが一番大変であったと思う。
- 父との会話が成立しない、母の眠りが浅くなり何度も起きる等があった。その他、父の昼夜逆転、父が入浴する際に体を洗わなくなった（湯船に入るが、出てくるのが早いのと加齢臭が強くなったことで気が付いた）、散らかりや清潔に無頓着になった、等。薬の処方はあったが、効かなくなってきていた。

介護サービスの利用について

- 介護サービスの利用のための手続きを早く進めていただいた。
- まだ認定は降りていないが、デイサービスの体験（8：30～16：30）に行った。
- 介護サービスの利用については、ケアマネジャーとチャットでやり取りしながら介護度を想定しつつ先に動いてもらったため、比較的早くデイサービスの本格的な利用が決定した。週２，３回の想定。

利用するデイサービスを決めた経緯

- ケアマネジャーからの推薦であった。候補先のデイサービスのホームページの情報をチャットで送ってもらった。利用する介護サービス事業所を決定したのは実質ケアマネジャーである。(複数の事業所を比較の上、検討したいという意向はあまりなく、自宅から近く、すぐに利用できるところを探してもらったため助かった。)
- 自宅から車で 7〜8 分の距離にあるデイサービスを利用することに決めた。
- ケアマネジャーに質問したことは、デイサービスの体験が気に入れば、そのまま通うことができるかどうか、である
- デイサービスが居住型老人ホーム(有料老人ホーム)と併設しているところが多かったため、デイサービスと有料老人ホームでどのようなサービスが受けられるか気になった。ゆくゆくは施設入居も考えているたである。

現在さらに知りたい情報

- より具体的な自己負担額や、今後どのようなサービスを追加して受けることができるか、担当ケアマネジャーと相談したい。

居宅介護支援事業所向け　ヒアリング調査結果

居宅介護支援事業所 A

1. **居宅介護支援事業所とかかわりのある介護関係以外の法人や団体・機関では、介護サービス情報公表システムはどのように活用されているのか。**

・ MSW や連携室の担当者が利用しているか、については、MSW や連携室の担当者は情報公表システムをじっくり見ている余裕はないと思う。退院支援看護師さんと話をする際もあるが、病院の仕事が大変多忙である。介護サービス事業所に関する情報はケアマネジャーから法人の会議で伝えていく。

・ 退院調整の問い合わせは MSW から受けることはが、ＭＳＷ自身が介護サービス情報公表システムを使って調べることはないと思う。

・ 大きな医療法人内に居宅介護支援事業所を持っておらず、患者支援室等がワーカーの役割をしている場合は、外部情報収集につかっているかもしれない。そのような患者支援室では、介護サービス事業所を紹介するまでの業務を担当しているのではないか。

・ ●●市では、居宅介護支援事業所で集まり会議をしている。各事業所であと何人受け入れられるか、規模の大きな病院に毎月連絡している。この連絡を基に、患者さんの退院調整の際、候補となりそうな居宅介護支援事業所に空きがありそうであれば、病院の担当者が連絡してくる仕組みを構築している。

・ この仕組みがなかったころまでは、どうしても規模の大きな医療法人が持つ居宅介護支援事業所に患者さんが集まりがちになってしまっていた。患者さんが選択肢をしっかり持てるように、●●市が始めた取組である。小規模の居宅介護支援事業所からは、いままでは新規の方の相談があまりなく経営的に厳しかったが、紹介数が増えていて助かるという声があった。このような取り組みは、全国的にはやっていないと思う。

・

2. **その他質問**

① 事業所や施設のホームページの情報が、情報提供の公平性に与える影響について教えてください。（どの程度、ホームページの情報を参考にするか）

② 介護サービス情報システムの代替手段を教えてください。

・ 各事業所のパンフレットをタブレットに落とし、ホームページがある事業所はすぐに飛べるように整備した。公表制度でも、ホームページの情報は大きく表示したほうがいい。ホームページはあまり見ないが、紹介する際や施設を探す際に見る。今後はタブレットに入れた情報を活用し、利用者さんに見せる際に活用したい。

・ 法人によっては内覧会をタブレットや Zoom で実施している。ホームページを見るのは、事業所の雰囲気（明るさ）を見たり、行事の内容を見る。利用者としては、実際に見ないとイメージがつかない。実際に見ることで、ここだったら体験してもいいかなと思うきっかけになる。

・ 施設については入所時の費用を知るためにホームページを開くこともある。観点としては、施設は豪華に映っているが、実際それなりのサービスが提供されそうか、といった、費用と雰囲気がかみ合っているか確認する。

③ 介護サービスを利用する予定の高齢者やその家族等が地域包括支援センターや介護サービス事業所の情報を収集する際に、介護サービス情報公表システム使っていますか。

④ 使っている場合、問い合わせ者の特徴を教えてください。

⑤ 問い合わせの内容の詳細を教えてください。

⑥ 問い合わせ者における介護サービス情報公表システムのその他の活用方法を教えてください。

・ 介護サービスを利用する予定の高齢者やその家族等が、地域包括支援センターや介護サービス事業所の情報を収集する際に、介護サービス情報公表システム使っているとは聞いたことはないが、使っている人はいるような気がする。介護サービス事業所や介護サービスに関する情報に詳しい人は、なんらか下調べしてきているのではないか。例えば、横並びで介護サービス事業所を比べないと職員数の大小は分からないが、そのような情報を持っている場合は公表制度ではないか。

⑦ 介護サービス情報の公表制度の具体的な活用方法や活用の際の課題や改善点を教えてください。

・ 個人的に、介護サービス情報公表システムを閲覧する機会はあまりない。

・ 利用者の 3 分の 1 くらいは病院から紹介を受けている。のこりの 3 分の 1 は包括支援センターから紹介を受けている。それ以外の 3 分の 1 は本人や家族、地域、施設からである。

・ 介護サービス情報公表システムにおいて、利用者数やどういった疾患を持っているか、までの詳細情報は読み取れないが、同規模の病院に付属する居宅介護支援事業所がどのような加算を取っているかを確認することはできる。それをみて、経営方法などの参考にしている。

・ 医療連携加算を取得していると記載のある事業所も、実際は取得していないケースがある。取得できる体制があるだけで、実際に取得しているわけではないかもしれない。

- 特定事業所については確実に算定する指標と考えている。
- 情報の掲載基準日が事業所によってまちまちである。既存の事業所は、4 月 1 日といった区切りのいいところで更新されていると分かりやすいと思う。
- 地域ごとの居宅介護支援事業所数を確認する。
- レーダーチャートはめったに見ない。
- 違う県から移住した際に、職場を探すために介護サービス情報公表システム使った。参考にした項目は、例えば経験豊富な人がいるか？という点。つまり、職員数がある程度あれば、何かと相談しやすいのではないかと思った。その他は、利用者数、ケアマネジャー一人につき、どれくらい受け持っているか、等。受け持ち数が少なすぎてもあまり信用できないように感じる。逆に、過剰な数でも労働環境に疑問がある。その他、（ケアマネジャーの業務に訪問があるが、全くわからない地域に引っ越したため）どれくらいサービス事業所があるか検索した。
- 新人職員や新任職員は公表制度を使えると思うが、実際に事業所をみないと特徴が分からないので、紙ベースでの情報提供にしている。自分たちで収集した情報を載せている。新人さんには公表制度を紹介するが、おそらく閲覧していないと思う。全く新しく着任された方が公表制度を見るのであれば、市町村の地図があり、どこに事業所があるか、色分け等で、一目でわかるように表示されていれば分かりやすいかもしれない。地図上にある事業所の資料を自分たちで作成したことがあり、利用者さんにも好評であった。
- 介護サービス事業所の自由記述欄が充実していると、安心感がある。特徴などが書かれていると助かる。
- 介護サービス情報公表システムの課題は、その介護サービス事業所が所属する法人母体がどのような種別かわからないこと（医療機関に付属しているかどうか、等）。

居宅介護支援事業所 B

1. **居宅介護支援事業所とかかわりのある介護関係以外の法人や団体・機関では、介護サービス情報公表システムはどのように活用されているのか教えてください。**

・ 相談員、ケアマネジャーが活用している。
・ 病院の地域医療連携室では使っているかわからない。
・ 退院室では活用していない。
・ MSW が活用していると聞いたことはない。

2. **その他質問**

① **介護サービス情報公表システムを普段から使いますか。**

・ 正直、一年に 1 回の情報の公表に見る程度である。
・ 具体的には、各事業所の基本情報。年末年始の祝日情報を閲覧することがある。
・ 法人内の通所リハビリテーションの事業所からは国に報告をしている。報告者はおそらく介護サービス情報公表システムを見ているが、他のケアマネジャーは全く見ていない。実際に介護サービス情報公表システムを知っているか、使っているか尋ねたところ、存在すら知らない方が 1 名、全く見ていない方が 1 名であった。
・ 自事業所のホームページに写真やブログを載せているが、介護サービス情報公表システムには載せていない。介護サービス情報公表システムに掲載している基本情報は、その情報が必要な人に見てもらえばよいのではないか。例えば加算の情報は HP に載せていないので、そのような情報は介護サービス情報公表システムで確かめることができる。
・ 相談員がシステムを使っていて、事業所の一覧リストを作っていた。介護サービス情報公表システムから切り貼りしていた。(介護サービス情報公表システムに掲載されている概形的な情報を集めて、地域の一覧表を作成している。)
・ 必要な情報を選択表示でき、かつ事業所ごとに横並びで表示できる機能があればよいと思う。例えば、新型コロナウィルス感染症に関する情報を他事業所に連絡する際に一斉にファックスを送るが、その際に横並びにファックス番号を表示できると大変使いやすいのではないか。
・ 介護サービス情報公表システムを使わない理由は、電話で問い合わせる方が早いからである。ウェブで検索しても介護サービス情報公表システムにはトップに出てこない。使うのが当たり前になるきっかけがない。
・ 介護サービス情報公表システムのアプリがあるのは今回初めて知った。もっとアプリはアピールしたほうがいい。

② **利用者さん、またはその家族の方などが介護サービス情報公表システムを使っていることはありますか。**

・ 介護サービス情報公表システムを見て電話をした、という方がいた。家族と県をまたいで離れて暮らしているケースであった。福祉用具に関する問い合わせであった。

③　介護サービス情報公表システムの課題点を教えてください。

- ケアマネジャーにとっては、介護サービス情報公表システムにリアルタイムの空き情報があればうれしい。特に施設の空き情報が欲しい。利用者やその家族等は介護サービス情報公表システムを見るよりも先に電話で問い合わせをしてしまうため、介護サービス情報公表システムはケアマネジャーに使ってもらう方が良いのではないか。
- 現場は空き情報入れてくれないとは思うが。例えば LIFE に空き情報の項目を追加して、連携するとか。
- ケアマネジャーが知りたいことは主に、①空いている介護サービス事業所はどこか、②利用した際に費用がどの程度かかるか、である。
- 費用については、施設ごとに計算できるとなおよい。既存の概算料金を計算する機能に施設独自で入力している食費や居住費等の雑費を連携させれば可能ではないか。
- レーダーチャートが大きすぎる。レーダーチャートについては、毎年更新するごとに前年よりもスコアが小さくなる項目がないように、と組織から指示がなされることがある。他の事業所においても同様の理由から、実情と乖離している可能性があるのではないか。
- 介護サービス事業所の口コミや、口コミに対して施設がどのように対応したか、を見られたら良いのではないか。
- （介護サービスを利用する）本人向けチャット画面おいて、施設入所をする際に休日サービスを使いですか？と聞く設問があるが、「希望する」、を選ぶと、「該当する施設はありません」と表示される。施設入所を希望する場合に、休日サービスを希望しないというケースがあるのか疑問である。

④　新しい職員に介護サービス情報公表システムを紹介することはありますか。

- 紹介しない。

⑤　他の事業所でどのような加算を取っているか、介護サービス情報公表システムで調べることはありますか。

- ない。電話で問い合わせをするため。

居宅介護支援事業所 C

1. **介護サービスの利用を希望する高齢者等の家族や知人では、介護サービス情報公表システムはどのように活用されているのか教えてください。**

・ （介護サービスに関して）意識の高い方が介護サービス情報公表システムを使っている印象がある。人任せではなく自分で介護サービスに関する情報を探したい方。その他、介護サービスに興味をもっている家族の方。

・ 実際に、介護サービス情報公表システムで得た情報や介護サービス事業所の HP を見て問い合わせを受けたことがある。50 代男性、親の介護に関する情報を収集するためであった。その他、親と離れて暮らしている方も使っている（そこまで頻繁に出会うわけではない)。介護サービスを利用する予定の本人が介護サービス情報公表システムを使っていたケースは思い当たらない。介護サービス情報公表制度に限らず、インターネットを使って情報を探している方を知らない。

2. **その他質問**

① 介護サービス情報公表システムを使う頻度はどの程度ですか。

・ ときどき活用する。具体的には、新しい事業所の情報を集めるときに活用する。また、ケアマネジャーとして働き始めたばかりのころは良く閲覧していた。

② 新しく入った職員さんに介護サービス情報公表システムを紹介することはありますか。

・ 紹介することはない。

③ 介護サービスを利用する予定の本人の家族に介護サービス情報公表システムを紹介することはありますか。

・ いろいろな情報を知りたい方の場合は伝えている。介護サービス情報公表システムを使って、介護サービスに関する情報を一度調べてみてください、と伝えている。

④ 周りの事業所では介護サービス情報公表システムを使っていますか。

・ ケアマネジャーは活用している。主に介護サービス事業所を紹介する際や、書類を作成する際、事業所番号を探す際にに活用している。

・ ヘルパーなどは活用していないと思う。

⑤ 介護サービス情報公表システムの使いづらい点はどのような点でしょうか。

・ なかなか思った事業所がヒットしない点。ほしい情報に行き着かないことが多く、直接インターネットで介護サービス事業所の情報を検索してしまうことも多々ある。

⑥　情報収集の際、なぜ介護サービス情報公表システムよりも他の手段が優先されるのでしょうか。

・　加算に関する情報を含め、介護サービス事業所に電話して問い合わせたほうが早いからである。また、すでに地域の事業所の情報を持っているため、そもそも調べる必要がない。自治体で事業所の一覧リストを出しており、そちらも活用している。

⑦　ケアマネジャーが介護サービス情報公表システムを活用する場合、どのようなシーンが想定されますか。

・　入職されて一年目には参考になりそうである。

・　介護サービスを利用する本人の家族に紹介することも想定できる。いろいろな質問や疑問を持っているので、介護サービス情報公表システムを紹介すると役に立つのではないか。

⑧　介護サービス情報公表システムのアプリを知っていましたか。

・　知らなかった。

⑨　介護サービス事業所のホームページではどのような情報を集めますか。

・　施設内の雰囲気が分かる写真。職員の写真があればなおよい。また、事業所の外観などを見たい。実際に利用者が介護サービス事業所の雰囲気を理解でき、イメージを持つことができることが大切ではないか。

⑩　介護サービス情報公表システムに写真を掲載している事業所を知っていますか。

・　知らない。

⑪　利用者またはその家族から、介護サービス事業所の離職率を聞かれることはありますか。

・　介護サービス事業所の離職率を気にしている方は一定数いるが、改めて「離職率」を聞いてくるわけではない。候補先の事業所は大丈夫なのか？というざっくりとした聞き方をされる。

⑫　介護サービス事業所の経営状況について聞かれたことはありますか。

・　「介護サービス事業所がつぶれた時どうなるの？」と聞かれることはある。また、オーナーが頻繁に変わると、利用者から不安の声をもらうことがある。どの法人が運営しているのか等。安心できる会社なのか、という意図で質問されていると思う。

居宅介護支援事業所D

① 居宅介護支援事業所とかかわりのある介護関係以外の法人や団体・機関では、介護サービス情報公表システムはどのように活用されているのか教えてください。

・ 医療機関が、おそらく情報の公表をつかって事業所を探しているという想定がある。新規のケースで、地域的なことで事業所を探しているのではないか（実際にそのようなケースがあったわけではない)。

2. その他の質問

① 介護サービス情報公表システムを使いますか。

・ 他の介護サービス事業所を調べるときに参考にしている。事業所番号、加算など。
・ 介護サービス事業所の情報は手元にある。ホームページで検索したり、直接電話をしたりして、加算や空き状況を聞くことがある。
・ 介護サービス情報公表システムで調べるより、直接電話したほうが早い。

② 利用者や家族が介護サービス情報公表システムを使っているケースを知っていますか。

・ ほとんど知らない。

③ 他のケアマネジャーが介護サービス情報公表システムを使っているケースを知っていますか。

・ 知らない。

④ 介護サービス情報公表システムを使わない理由を教えてください。

・ 介護サービス事業所の情報が掲載されているより見やすいサイトを使っているため

⑤ 介護サービス情報公表システムにおける改善点を教えてください。

・ （そもそも）利用者のパソコン環境がない可能性がある。また、スマートフォンで閲覧するには、画面が小さい。基本的な情報を調べる分には問題ないと考えている。

⑥ 介護サービス情報公表システムのアプリ使ったことはありますか。

・ アプリがあることを知らなかった。

⑦ 介護サービス事業所のホームページは閲覧しますか。

・ 閲覧する。例えばデイサービスであれば、行事。空き状況。営業時間（午前中や午後、一日中、土曜日やっているか)。
・ その他、ブログがあれば閲覧している。

⑧ 介護サービス事業所に関する一覧表等の紙媒体で活用しているものを教えてください。

・　パンフレット、カタログ（福祉用具)、チラシ。自治体で出しているリストは特にない。
・　介護サービス事業所の情報がまとまった冊子を 1 冊渡すことがある。紙媒体の方が需要ある。

⑨　親と子どもが離れて暮らしているケースにおいて、離れた地域に関する事業所を探す方法を教えてください。

・　その地域のケアマネジャーに直接電話する。
・　また、その地域の地域包括支援センターを伝えて、そちらに問い合わせていただく。詳しい情報はその地域の地域包括支援センターにつなぐ。

地域包括支援センター向け　ヒアリング調査結果

地域包括支援センターA

①　普段の業務において、介護サービス情報公表システムをどの程度活用しますか。

- ほぼ毎日介護サービス情報公表システムを開き、主に都道府県の介護サービス事業所における更新情報（新着情報）から、空き情報を調べている。また、介護サービス事業所の従業員数を確認している。
- 住所や電話番号がほぼ正確に記載されているため、事業所の一覧を作成する際に活用している。
- 介護サービス情報公表システムは、介護サービス事業所のホームページにすぐに飛べる点が便利である。
- 利用者に紹介する事業所も、県外県内問わずある。また、市内に親が済んでいて、県外に子供がいるケースもある（逆のケースもある）。当市は高齢化率が高く、若い世代の都市部に出ていってしまう割合が多い。
- 住所などが全部書いてあるので、画面を印刷してそのまま持っていく方もいる。
- 介護サービス情報公表システムのトップページを QR コード化して、問い合わせのあった利用者やその家族等に紹介することがある。公平性が大切と思っているため自分で選んでもらっている。
- 介護サービス連絡協議会でリストを作っており、それを併せて渡すこともある。介護サービス情報公表システムとリストのどちらも使うことで、広範囲に介護サービス事業所を選んでいただける。

②　介護サービス情報公表システムの課題や使い勝手について教えてください。

- 情報の更新頻度が事業所によってばらつきがあること。
- 周知と普及が十分になされていない故に、活用されていない。
- 事業所検索の入り口（本人向け、家族向け、ケアマネ等）からどのような情報が得られるか分かりにくい。
- 例えば介護老人福祉施設については、多床型やユニット型に分けて検索することができない。広域型と従来型、多床型とユニット型といったより詳細な分け方があっても良いのではないか。
- 自由記述欄が埋まっていない事業所が多いため、特色が分かりにくい。
- 他の知り合いのケアマネジャーは介護サービス情報公表システムを使っていない。そもそも PC 検索が好きではないので、介護サービス情報公表システムを知らないのではないか。
- 目に見える紙ベースのリストは親和性が高い。つまり、介護サービス情報公表システムは目に見えないからハードルが高いのではないか。

③　介護サービス情報公表システムを利用している一般の方はどのような属性ですか。

・　介護サービスを利用する予定の本人の家族（息子や娘など）に介護サービス情報公表システムを伝えることがある。
・　介護サービス情報公表システムを利用者やその家族等に紹介したうえで、操作方法をレクチャーすることもある。

④　介護サービス事業所のホームページでは、どのような情報を得ていますか。

・　介護サービス事業所のホームページ（その事業所の写真や雰囲気を参考にするため）
※介護サービス情報公表システムに画像を挙げている事業所はいくつかあったが、動画は見たことがない。
・　一日の流れはどの介護サービス事業所でも似たり寄ったりなので重視していない。
・　自由記述欄が埋まっていない事業所が多いため、特色が分かりにくい。
・　情報公表する方針になった情報を介護サービス事業所のホームページから読み解くこともある。例えば役員等の情報である。

⑤　介護サービス情報公表システムに期待することはどのようなことですか。

・　加算などの情報の更新をしっかりとすること。特別養護老人ホームであれば、日常継続支援加算、経口維持加算、看取り加算等。これを更新している事業所は信用できると感じる。
※介護サービス情報公表システムを見て取得している加算の情報を収集し、利用者にかみ砕いて説明することがある。

地域包括支援センターB

（プロフィール）

- 本市は、工業地帯にお勤めの方が多い。また、九州地域から移転してきた方が多い。すなわち、地の方と別の地域からいらっしゃっている方が入り混じっている。高齢化率は約 20%であり、ある程度低い地域である。高齢者人口は約 7000 名弱。若い世代と高齢者が入り混じって、近所付き合いの希薄な関係性が如実に出ている。地域づくりの難しさを感じている。
- 団塊の世代の方の子供が県外移住している。核家族世帯が非常に多い。
- 上記のような背景から、年末年始やお盆で帰省した際に両親の様子がいつもと異なる、ということで市役所に電話して、その後地域包括支援センターに繋がれることがある。
- インターネットは普及してきており、自身で介護サービスを検索して問い合わせしてくることも多くある。家族と離れて暮らす（県外）子どもが、インターネットで情報を収集した際に介護サービス情報公表システムを使って問い合わせてきたことがある。団塊の世代の子供（県外に在住）に対して遠隔で総合相談をする前に、自身で情報収集した際に介護サービス情報公表システムに行き当たるようだ。
- 上記のように、自身で情報を調べてから問い合わせてくるケースは全体の 10%に満たない程度である。介護サービス情報公表システムの認識がないかもしれない。介護サービス情報公表システム以外のサイトでも検索している可能性がある。

① あらかじめ介護サービス事業所の情報を得てから貴センターに問い合わせた方の問い合わせ内容はどのような内容でしたか。

- サービスに関してより詳細な情報を尋ねられることがある。介護サービス情報公表システムを見てもあまりピンとこないので地域包括支援センターに相談した、というケースがあった。

② 介護サービスを利用する本人、またはその家族等が介護サービス事業所を選ぶ判断基準はどのようなものですか。

- 一昔前は建物がきれいである、という点が大きかったが、今はサービス内容や職員が良いか、という点を重視しているように思う。例えばスタッフの対応やレクリエーションのプログラムの内容である。プログラムの内容はシステムに載っていない。
- 介護サービス事業所のパンフレットを見ていただいて、情報不足であれば見学してもらう流れである。見学につなぐことは多い。デイサービスや通所リハビリテーションは 9 割 5 分、見学してからの利用である。
- 上記から、介護サービス情報公表システムは、介護サービスを利用する本人等よりも事業者側が利用すると良いと考えている。

③ 介護サービス情報公表システムを、介護サービスを利用する本人等よりも事業所側が利用すると良い考える理由が他にあれば教えてください。

- 介護サービス情報公表システムは色がなく、文字ばかりである。写真などの掲載を多くして、事業所の雰囲気が分かる方が望ましい。
- レーダーチャートが事業所の特色を示しているわけではないため、良し悪しの判断基準になりにくい。

④ 利用者やその家族が写真を見て候補を絞ってから相談にきたら、地域包括支援センターとしてはありがたいのでしょうか。

- ありがたい。実際に自分たちで介護サービス事業所の情報を探してから問い合わせたという方もいる。その他、ハートページでリストが載っているので、渡しているが、事業所名称と連絡先と住所、法人名しかわからないため、どの介護サービス事業所が良いのか決めてほしいという要望がある。
- 介護サービス事業所を探す際は、家の近くの事業所を探すケースが多い。実際に介護サービスを探す方は介護保険を使うのが初めての方が多いと思うため、自分で決めたいという意思が強くないと情報を集めてこないのではないか。地域包括支援センターに聞けば教えてくれる、という認識は強い。
- 社会資源を探すときに使っているらしい。後学のためや研修のため、学生といった介護分野が分からない方はなんとなく介護を知るにはありがたいかも。サービス利用する方はあまり有用ではない。

⑤ 介護サービス情報公表システムに、事業所のホームページの情報を補う情報は載っていますか。

- 介護サービス情報公表システムの内容は硬い。利用される方の目線の情報ではない。数字で表されてもわからない。求められている情報は視覚的な色味等目から入ってくる情報である。

⑥ 介護サービスに関する情報を紹介する際に、事業所が公開しているホームページやリーフレットがあれば、基本的にはサービスを選ぶという点で不都合はないということでしょうか。

- 介護サービス情報の公表制度がないとサービスを選択できないというわけではないと思う。

⑦ 利用者またはその家族の方等から、介護サービス事業所の法人の経営状況について尋ねられたことはありますか。

- 総合相談の中ではない。
- 経営状態が不安定な事業所があると、介護関係者同士での情報交換をすることはある。
- 経営状況を公表している事業所とそうでない事業所がある。

⑧　近年、法人都合で介護サービス事業所が撤退した事例はありますか。

- ある。法人規模が小さいところ。医療法人、社会福祉法人において、利益率が悪いため撤退している等。ここ 5 年以内に、居宅介護支援事業所と訪問介護事業所の撤退が最も多い。
- 介護サービス事業所の閉鎖によって苦労することはあまりない。ほとんどのケースで代替の事業所が見つかる。
- 居宅介護支援事業所が撤退したとしても、利用者にとって実害はあまりないのではないか。
- 訪問介護事業所の利用者については、使う方が何を望むかアセスメントをしたうえで新しい事業所に情報を伝える。伝える情報は希望する時間に調整ができるか、という点くらいである。

⑨　利用者やその家族等から、介護サービス事業所における新型コロナウィルス感染症対策に関する問い合わせはありますか。

- そのような問い合わせはない。
- 相談する中で、事業所の見学ができない等を聞いて、始めて納得するという感覚の方がほとんどである。

⑩　利用者やその家族等から、権利擁護のことについて尋ねられることはありますか。

- 権利擁護の取組について、高齢者虐待に係る研修を実施していることが介護サービス事業所の質の向上に繋がることはないのではないか。
- 利用者から聴かれることはない。福祉や医療に携わる方々はそういうことをしない、という前提がある。

⑪　利用者やその家族等から、行政指導の履歴等の事業所の安心性、安全性について尋ねられることはありますか。

- 通所介護事業所についてはあまりない印象。
- 訪問介護事業所を利用する際は、どのような人が訪問してくれるのか？何歳くらいか？といったことを尋ねられることは多い。
- 施設系、住まい系については、入所する前にすこし不安があるのか、権利擁護について尋ねられることもある。

⑫　介護以外の関係者が介護サービス情報公表システムを使っているケースを知っていますか。

- ソーシャルワーカーと話した際に、知らないといっていた。
- （実際に活用しているのを見たわけではないが、）コロナ禍で地域包括支援センターが直接利用者を訪問することができないときに、ＭＳＷが患者とやり取りをする際に介護サービスに関する情報を収集する際に活用できるのではないか。

⑬ **大規模な病院で介護サービス情報公表システムを活用しているケースを知っていますか。**

・ 介護サービス事業所を持たない大きな医療法人においては活用されている可能性がある。法人内で介護サービス事業所を併設している場合は、介護サービス情報公表システムを活用しなくても院内連携で情報を得られるのではないか。

⑭ **当圏域外に所在する方からの相談はありますか。**

・ 逆に、この圏域に住んでいるかたから、県外にすむ両親の相談という逆のケースもある。その際に介護サービス情報公表システムを見ることがある。市内の情報については介護サービス情報公表システムを活用しなくて困ることはないと思う。しかし、県外のことは敷居が高いので、まずは介護サービス情報公表システムを活用してあらかじめ基礎的な情報を確認したほうが、その後のやり取りがスムーズになる。一例として、北海道の施設を探す際に、介護サービス情報公表システムを活用した。
（介護サービス情報公表システムの代替手段）

・ 有料老人ホーム相談所が多数できているので、その方々が介護サービス情報公表システムの代替になっている。その他、民間のサイトで相談所の補足情報として、インターネットで情報を探すイメージである。

⑮ **地域包括支援センターはよろず相談所としていろいろお尋ねがあると思う。8050 問題等、介護サービスの直接的なニーズ以外の相談来ることはありますか。**

・ そういう相談ばかりである。当事者ではなく、それを心配している近隣の方等から相談がある。最近はそのような相談に対して、遠隔で相談を受けることが増えている。

⑯ **介護以外のニーズ（生活支援やちょっとした困りごと、生活の生きづらさ）が増えていますが、そういった情報を探すときはどのような手段を使いますか。**

・ 生活困窮や精神疾患を抱えて居場所がない方のネットワークを大事にしている。本市にある地域包括支援センターのメンバーと日頃顔を合わせるので相談することがある。その他、市の担当課や保健所に相談したり、直接電話する等の対応をしている。介護と障害、児童はバラバラなので、横断的に対応できたらいいなと思う。

⑰ **WAM ネットで連携に関する情報が得られそうですが、活用していますか。**

・ WAM ネットは使っている。

・ 介護サービス情報の公表制度は、公表する立場にいた側からすると、よく書きすぎても、怪しくなってしまう。悪く書いても、誰が見るかわからないので、正直掲載の仕方に困ることがある。そのため、介護サービス情報公表システムには簡便に記載している。

都道府県労働局向け　ヒアリング調査結果

長野労働局

①　介護サービス情報公表システムを活用する場面と使い方

・　ハローワークの相談窓口において、担当者が窓口で PC 画面を見せながら候補となる介護サービス事業所をより詳細に紹介する。
・　年度末など労働局の相談業務の繁忙期には、介護サービス情報の公表制度を案内することで、求職者は自宅等で効率的に求人先を検討することができる。

②　介護サービス情報公表システムを活用する意義

・　これまで求人企業が提出する求人票を基本情報として求職者に企業を紹介してきたが、提供する情報には限りがあった。介護情報公表サービスは求職者の支援にとって有用な情報が豊富に掲載されていることから、これまで以上に介護業界への斡旋がしやすくなるだろう。尚、このような事業所データベースは他の産業にはないので貴重といえる。

③　介護サービス情報公表システムが掲載する情報の有用性

・　「基本情報の読み解き方」にある情報は全般的にとても役立つ。
・　特に、「５．第三者評価」は企業活動の透明性に関連する情報で候補先の検討に役立つ。
・　また、「6. 従業者の資質状況」も従業員を大切にしているか読み取れる。その他、具体的な項目でいえば、「離職率」情報は役に立つと思われる。

④　介護サービス情報公表システムに追加を希望したい項目

・　労働政策の働き易さの観点から、有給取得率を追加してはどうか。

＜長野県の背景＞

介護人材の絶対数が不足している。ハローワークの窓口における職業相談、紹介をメインとして、福祉職場に関心を持ってもらうためのセミナー、就職相談会を福祉関係事業所 50 か所程度で相談する機会を設けている。

県下はいずれの地域も人手不足である。特に都市部に顕著である。長野県の有効求人率は全産業で 1.41 倍である（2022 年 12 月)。介護分野においてはその 2 倍以上である。コロナ禍の影響で求人倍率は少し下がったが、売り手市場であることはあきらかである。

県下には 14 か所ハローワークがある。長野市、松本市(都市部)には人材確保コーナーがあり、相談員を配置して相談に乗る。一定数以上の相談が来ている。

北海道労働局

① 介護サービス情報公表システムを活用する場面と使い方

・ 自身の勤務時間帯と親等の介護サービスの利用時間帯がうまく調整ができず困っている相談者に対し、介護サービス情報公表システムを紹介する。

② 介護サービス情報公表システムを活用する意義

・ 親の介護等の理由から短時間勤務制度を利用しているが、介護サービスの利用時間帯と上手く調整ができず困っている相談者にとって、一覧で介護サービス事業所の情報を閲覧できることで、希望する利用時間や条件に合った介護サービスを効率よく探すことができる。

③ 介護サービス情報公表システムが掲載する情報の有用性

・ 仕事と介護の両立においては、就業時間と営業時間の兼ね合いが大きく関係している。そのため、営業時間や送迎に関する項目が有用である。具体的なニーズとしては、仕事がない日にも介護サービスを受けられるかどうかを知りたい、や、出張の際に泊り等の対応が可能かどうか知りたい、送迎サービスがあるかどうか（送迎がない場合は、送迎時間も鑑みて勤務時間を調整する必要がある）等である。

・ 仕事場の近隣に所在する介護サービス事業所を利用することができるか分かれば、安心して仕事に向かうことができるのではないか。

Ⅱ　アンケート調査票

令和3年度老人保健健康増進等事業
介護サービス情報の公表制度の効率的・効果的な活用方策に関する調査研究事業
一般の方向け調査票

この度はお忙しい中、本調査にご協力いただきありがとうございます。
あてはまる番号を○で囲んで下さい。○をつける数は原則1つです。○を複数につけていただく場合は、質問に「いくつでも」と記載しています。
回答する時点は、**令和3年 11 月 30 日時点でお答えください。**または、質問に記載している期間とします。

Ⅰ. 介護サービスの情報公表制度についてお尋ねします。

Q1 「介護サービスの情報公表制度」を知っていますか（ひとつだけ）	0. 知らない（今回、初めて知った） 1. 名前を知っている 2. 名前も内容も知っている

介護サービス情報の公表制度

Ⅱ. 介護サービスに関する情報収集全般についてお尋ねします。

Q2 介護サービスに関する情報を集めた経験について（ひとつだけ）	0. 情報を収集した経験はなく、今のところ予定もない 1. 情報を収集した経験はないが、これから集める予定 2. 情報を収集した経験がある
＜分岐＞ **■上記 Q2 において、「0. 情報を収集した経験はなく、今のところ予定もない」を選んだ方 → Q3 とⅤへ** **■上記 Q2 において、「1. 情報を収集した経験はないが、これから集める予定」を選んだ方 → Q3 とⅤへ** **■上記 Q2 において、「2. 情報を収集した経験がある」を選んだ方 → Q4 へ**	
Q3 介護に関する情報収集を行う際、インターネットを使用すると思いますか（ひとつだけ）。	0.インターネットを使わないと思う 1. インターネットを使うと思う
Q4 どなたのために情報を集めましたか（いくつでも）	1. あなた自身のため 2. 家族や親族、知人のため 3. その他（　　）
■上記 Q4 において、「1. あなた自身」をのみ選んだ方 → Ⅲへ **■上記 Q4 において、「2. 家族や親族、知人」又は「3. その他（　　）」のいずれか一方のみを選んだ方 → Ⅳへ** **■上記 Q4 において、「1」と「2」、又は「1」と「3」など、複数の選択肢を選んだ方 → ⅢとⅣの両方へ**	

（次のページにつづきます）

Ⅲ. あなたがご自身のために、介護サービスに関する情報を収集した経験についてお尋ねします。介護の情報を集め始めた当初の頃を振り返ってお答えください。

Q5 当時、介護サービスの情報を集めた理由（ひとつだけ）	1. 介護サービスを利用する必要があったから 2. 将来、介護が必要となったときに備えた後学のため
Q6-1 どこから、あるいは、どのようにして介護サービスの情報を集めましたか（いくつでも）。	1. インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む） 2. 自治体の窓口 3. 地域包括支援センターの窓口 4. 介護サービス事業所（者）の窓口 5. 介護サービス事業所（者）が主催する説明会や見学会 6. 介護関係のセミナーや講演会 7. 介護に関する一般書や専門書、研究報告 8. 家族や知人 9. 自治体が発行する広報誌・パンフレット 10. 地域包括支援センターが発行する広報誌・パンフレット 11. 介護サービス事業所（者）が発行する広報誌・パンフレット 12. ケアマネジャーからの説明や提供のあった広報誌・パンフレット 13. 介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができる場 14. その他（　　）

上記 Q6-1 で「1. インターネット（介護サービス事業者のホームページ等を含む）」と回答した方にお伺いします。

Q6-2 次の機関等のホームページや SNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。
※「SNS」とは、ツイッターや Facebook などを指します。

インターネット上の情報源	選択肢（各設問、ひとつだけ）
①介護サービス情報公表システム	1. ない　2. ある　3. わからない
②上記①以外の厚生労働省の介護に関するホームページや SNS	1. ない　2. ある　3. わからない
③自治体の介護に関するホームページや SNS	1. ない　2. ある　3. わからない
④地域包括支援センターのホームページや SNS	1. ない　2. ある　3. わからない
⑤介護サービス事業所のホームページや SNS	1. ない　2. ある　3. わからない
⑥居宅介護支援事業所のホームページや SNS	1. ない　2. ある　3. わからない
⑦介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができるサイト	1. ない　2. ある　3. わからない
⑧その他（　　）	

（次のページにつづきます）

Q7 あなたが候補先となる介護サービス事業所を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。
（それぞれ、ひとつだけ数字に○をつける）。

	候補先を検討したときに必要とした（調べた）視点や情報 （※）「候補先」とは、あなた自身あるいは介護を必要とする方のために、 あなたが検討したい事業所や施設のことを指します。	（調べていない）	全く役に立たなかった	あまり役立たなかった	ある程度、役立った	大いに役立った
		1	2	3	4	5
1	候補先の事業所や施設を運営する法人の法人情報がわかる	1	2	3	4	5
2	候補先の事業所や施設を運営する法人の経営状況がわかる ※例えば、倒産のリスク、安全性、収益性、成長性に関する情報	1	2	3	4	5
3	候補先の基本情報（サービス種別、所在地、職員数など）がわかる	1	2	3	4	5
4	候補先となる事業所や施設単位の経営状況がわかる ※例えば、閉所するリスク、安定した事業運営を保証する情報	1	2	3	4	5
5	候補先がこれまでに受けた行政指導の履歴や内容がわかる	1	2	3	4	5
6	候補先における高齢者虐待等に関する市町村等への通報情報がわかる	1	2	3	4	5
7	候補先の認知症ケアに関する取組（人材育成など）の実施状況がわかる	1	2	3	4	5
8	候補先の新型コロナ感染防止対策の取組状況がわかる	1	2	3	4	5
9	候補先の災害などの緊急事態に備える事前対策の取組状況がわかる	1	2	3	4	5
10	候補先の高齢者の権利を擁護する対策の取組状況がわかる	1	2	3	4	5
11	候補先が、利用予定者の居住地の近隣にあるかわかる	1	2	3	4	5
12	候補先が、主たる介護者（キーパーソン）の居住地の近隣にあるかわかる	1	2	3	4	5
13	候補先のサービス種別が、利用予定者の介護ニーズにマッチしているかわかる	1	2	3	4	5
14	候補先の職員の対応等の雰囲気がわかる	1	2	3	4	5
15	候補先の職員の所有資格や経験年数がわかる	1	2	3	4	5
16	候補先の職員離職率がわかる	1	2	3	4	5
17	候補先が連携している医療機関がわかる	1	2	3	4	5
18	候補先が算定している加算がわかる（候補先がどんな要件を満たしているか）	1	2	3	4	5
19	前年度の退去者数や利用終了者数がわかる	1	2	3	4	5
20	候補先での一日の具体的な過ごし方がわかる	1	2	3	4	5
21	年間の催し物等の行事予定が具体的にわかる	1	2	3	4	5
22	具体的にどのように接してくれるか、ケアの詳細がわかる	1	2	3	4	5
23	ケアマネジャーなどからの提案を受けた候補先と類似の他の候補先がわかる	1	2	3	4	5
24	介護保険制度の概要や仕組み、使えるサービス、利用方法などがわかる	1	2	3	4	5
25	介護保険サービスを利用したときの見込み自己負担額がわかる	1	2	3	4	5

Q8 上記の項目の他、あなたが介護サービスの事業所や施設を検討するとき、あらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら安心できる事柄や情報を教えてください（どんなことでも）。
Q9 介護サービスに関する情報を収集した当時を振り返って、「簡単に見つからなかった情報」、「探しにくかった情報」、「その当時に知っていれば、より上手く検討できたように思う情報」等を教えてください。（どんなことでも）

Ⅳ．あなたが周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスに関する情報を収集した経験についてお尋ねします。介護の情報を集め始めた当初の頃を振り返ってお答えください。

Q10 当時、介護サービスの情報を集めた理由（ひとつだけ）	1. 家族等が介護サービスを利用する必要があったから 2. 将来、家族等が介護が必要となったときに備えた後学のため
Q11-1 どこから、あるいは、どのようにして介護サービスの情報を集めましたか（いくつでも）	1. インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む） 2. 自治体の窓口 3. 地域包括支援センターの窓口 4. 介護サービス事業所（者）の窓口 5. 介護サービス事業所（者）が主催する説明会や見学会 6. 介護関係のセミナーや講演会 7. 介護に関する一般書や専門書、研究報告 8. 家族や知人 9. 自治体が発行する広報誌・パンフレット 10. 地域包括支援センターが発行する広報誌・パンフレット 11. 介護サービス事業所（者）が発行する広報誌・パンフレット 12. ケアマネジャーからの説明や提供のあった広報誌・パンフレット 13. 介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができる場 14. その他（　　）

上記 Q11-1 で「1. インターネット（介護サービス事業者のホームページ等を含む）」と回答した方にお伺いします。

Q11-2 次の機関等のホームページや SNS（※）を利用し、介護の情報を探したことがあるか教えてください。
※「SNS」とは、ツイッターや Facebook などを指します。

インターネット上の情報源	選択肢（各設問、ひとつだけ）
①介護サービス情報公表システム	1. ない　2. ある　3. わからない
②　①以外の厚生労働省の介護に関するホームページや SNS	1. ない　2. ある　3. わからない
③自治体の介護に関するホームページや SNS	1. ない　2. ある　3. わからない
④地域包括支援センターのホームページや SNS	1. ない　2. ある　3. わからない
⑤介護サービス事業所のホームページや SNS	1. ない　2. ある　3. わからない

	⑥居宅介護支援事業所のホームページや SNS	1. ない　2. ある　3. わからない
	⑦介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができるサイト	1. ない　2. ある　3. わからない
	⑧その他（　　）	

Q12 あなたが、周囲の方（家族や知人など）のために、介護サービスの利用先を検討したとき、つぎの視点や情報がどの程度役立ちましたか。（それぞれ、ひとつだけ数字に○をつける）。

	あなたが必要とした（調べた）視点や情報 （※）「候補先」とは、あなた自身あるいは介護を必要とする方のために、 あなたが検討したい事業所や施設のことを指します。	（調べていない）	全く役に立たなかった	あまり役立たなかった	ある程度、役立った	大いに役立った
		1	2	3	4	5
1	候補先の事業所や施設を運営する法人の法人情報がわかる	1	2	3	4	5
2	候補先の事業所や施設を運営する法人の経営状況がわかる ※例えば、倒産のリスク、安全性、収益性、成長性に関する情報	1	2	3	4	5
3	候補先の基本情報（サービス種別、所在地、職員数など）がわかる	1	2	3	4	5
4	候補先となる事業所や施設単位の経営状況がわかる ※例えば、閉所するリスク、安定した事業運営を保証する情報	1	2	3	4	5
5	候補先がこれまでに受けた行政指導の履歴や内容がわかる	1	2	3	4	5
6	候補先における高齢者虐待等に関する市町村等への通報情報がわかる	1	2	3	4	5
7	候補先の認知症ケアに関する取組（人材育成など）の実施状況がわかる	1	2	3	4	5
8	候補先の新型コロナ感染防止対策の取組状況がわかる	1	2	3	4	5
9	候補先の災害などの緊急事態に備える事前対策の取組状況がわかる	1	2	3	4	5
10	候補先の高齢者の権利を擁護する対策の取組状況がわかる	1	2	3	4	5
11	候補先が、利用予定者の居住地の近隣にあるかわかる	1	2	3	4	5
12	候補先が、主たる介護者（キーパーソン）の居住地の近隣にあるかわかる	1	2	3	4	5
13	候補先のサービス種別が、利用予定者の介護ニーズにマッチしているかわかる	1	2	3	4	5
14	候補先の職員の対応等の雰囲気がわかる	1	2	3	4	5
15	候補先の職員の所有資格や経験年数がわかる	1	2	3	4	5
16	候補先の職員離職率がわかる	1	2	3	4	5
17	候補先が連携している医療機関がわかる	1	2	3	4	5
18	候補先が算定している加算がわかる（候補先がどんな要件を満たしているか）	1	2	3	4	5
19	前年度の退去者数や利用終了者数がわかる	1	2	3	4	5
20	候補先での一日の具体的な過ごし方がわかる	1	2	3	4	5
21	年間の催し物等の行事予定が具体的にわかる	1	2	3	4	5
22	具体的にどのように接してくれるか、ケアの詳細がわかる	1	2	3	4	5
23	ケアマネジャーなどからの提案を受けた候補先と類似の他の候補先がわかる	1	2	3	4	5
24	介護保険制度の概要や仕組み、使えるサービス、利用方法などがわかる	1	2	3	4	5
25	介護保険サービスを利用したときの見込み自己負担額がわかる	1	2	3	4	5

Q13 上記の項目の他、あなたが介護サービスの事業所や施設を検討するとき、あらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら安心できる事柄や情報を教えてください（どんなことでも）。
Q14 介護サービスに関する情報を収集した当時を振り返って、「簡単に見つからなかった情報」、「探しにくかった情報」、「その当時に知っていれば、より上手く検討できたように思う情報」等を教えてください。（どんなことでも）

Ⅴ．今後、あなたが、あなた自身、あるいは、ご家族等のために、介護サービスに関する情報を集める必要が生じた場合を想定してお答えください。

Q15-1 どこから、あるいは、どのようにして介護サービスの情報を集めてみようと思いますか（いくつでも）	1. インターネット（介護サービス事業所（者）のホームページ等を含む） 2. 自治体の窓口 3. 地域包括支援センターの窓口 4. 介護サービス事業所（者）の窓口 5. 介護サービス事業所（者）が主催する説明会や見学会 6. 介護関係のセミナーや講演会 7. 介護に関する一般書や専門書、研究報告 8. 家族や知人 9. 自治体が発行する広報誌・パンフレット 10. 地域包括支援センターが発行する広報誌・パンフレット 11. 介護サービス事業所（者）が発行する広報誌・パンフレット 12. ケアマネジャーからの説明や提供のあった広報誌・パンフレット 13. 介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができる場 14. その他（　　）

上記 Q15-1 で「1. インターネット（介護サービス事業者のホームページ等を含む）」と回答した方にお伺いします。

Q15-2 次の機関等のホームページや SNS（※）にアクセスしてみようと思いますか。
※「SNS」とは、ツイッターや Facebook などを指します。

インターネット上の情報源	選択肢（各設問、ひとつだけ）
①介護サービス情報公表システム	0. 思わない　1. 思う
②　①以外の厚生労働省の介護に関するホームページや SNS	0. 思わない　1. 思う
③自治体の介護に関するホームページや SNS	0. 思わない　1. 思う
④地域包括支援センターのホームページや SNS	0. 思わない　1. 思う
⑤介護サービス事業所のホームページや SNS	0. 思わない　1. 思う
⑥居宅介護支援事業所のホームページや SNS	0. 思わない　1. 思う

	⑦介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができるサイト	0. 思わない 1. 思う
	⑧その他（　　）	

Q16 あなたが、これから介護サービスの利用先を検討しようとする想定したとき、つぎの視点や情報をどの程度必要になりそうですか（調べてみたいと思うか）。（それぞれ、ひとつだけ数字に○をつける）。

	あなたが必要と思う（調べてみたい）視点や情報 （※）「候補先」とは、あなた自身あるいは介護を必要とする方のために、 あなたが検討したい事業所や施設のことを指します。	全く必要ではない	あまり必要ではない	ある程度、必要とする	大いに必要とする
		1	2	3	4
1	候補先の事業所や施設を運営する法人の法人情報がわかる	1	2	3	4
2	候補先の事業所や施設を運営する法人の経営状況がわかる ※例えば、倒産のリスク、安全性、収益性、成長性に関する情報	1	2	3	4
3	候補先の基本情報（サービス種別、所在地、職員数など）がわかる	1	2	3	4
4	候補先となる事業所や施設単位の経営状況がわかる ※例えば、閉所するリスク、安定した事業運営を保証する情報	1	2	3	4
5	候補先がこれまでに受けた行政指導の履歴や内容がわかる	1	2	3	4
6	候補先における高齢者虐待等に関する市町村等への通報情報がわかる	1	2	3	4
7	候補先の認知症ケアに関する取組（人材育成など）の実施状況がわかる	1	2	3	4
8	候補先の新型コロナ感染防止対策の取組状況がわかる	1	2	3	4
9	候補先の災害などの緊急事態に備える事前対策の取組状況がわかる	1	2	3	4
10	候補先の高齢者の権利を擁護する対策の取組状況がわかる	1	2	3	4
11	候補先が、利用予定者の居住地の近隣にあるかわかる	1	2	3	4
12	候補先が、主たる介護者（キーパーソン）の居住地の近隣にあるかわかる	1	2	3	4
13	候補先のサービス種別が、利用予定者の介護ニーズにマッチしているかわかる	1	2	3	4
14	候補先の職員の対応等の雰囲気がわかる	1	2	3	4
15	候補先の職員の所有資格や経験年数がわかる	1	2	3	4
16	候補先の職員離職率がわかる	1	2	3	4
17	候補先が連携している医療機関がわかる	1	2	3	4
18	候補先が算定している加算がわかる（候補先がどんな要件を満たしているか）	1	2	3	4
19	前年度の退去者数や利用終了者数がわかる	1	2	3	4
20	候補先での一日の具体的な過ごし方がわかる	1	2	3	4
21	年間の催し物等の行事予定が具体的にわかる	1	2	3	4
22	具体的にどのように接してくれるか、ケアの詳細がわかる	1	2	3	4
23	ケアマネジャーなどからの提案を受けた候補先と類似の他の候補先がわかる	1	2	3	4
24	介護保険制度の概要や仕組み、使えるサービス、利用方法などがわかる	1	2	3	4
25	介護保険サービスを利用したときの見込み自己負担額がわかる	1	2	3	4

（次のページにつづきます）

Q17 上記の項目の他、あなたが介護サービスの事業所や施設を検討するとき、あらかじめ手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることが出来たら安心できる事柄や情報を教えてください（どんなことでも）。

以上です。すべてに回答されているかもう一度確かめてください。ご協力いただき、ありがとうございました。

令和3年度老人保健健康増進等事業
介護サービス情報の公表制度の効率的・効果的な活用方策に関する調査研究事業
居宅介護支援事業所向け調査票

この度はお忙しい中、本調査にご協力いただきありがとうございます。
あてはまる番号を○で囲んで下さい。○をつける数は原則1つです。○を複数につけていただく場合は、質問に「いくつでも」と記載しています。
回答する時点は、**令和3年 11 月 30 日時点でお答えください。**または、質問に記載している期間とします。

Ⅰ. あなたの事業所や利用者についてお尋ねします。

Q1 所在地(都道府県)	1. 北海道 2. 青森 3. 岩手 4. 宮城 5. 秋田 6. 山形 7. 福島 8. 茨城 9. 栃木 10. 群馬 11. 埼玉 12. 千葉 13. 東京 14. 神奈川 15. 新潟 16. 富山 17. 石川 18. 福井 19. 山梨 20. 長野 21. 岐阜 22. 静岡 23. 愛知 24. 三重 25. 滋賀 26. 京都 27. 大阪 28. 兵庫 29. 奈良 30. 和歌山 31. 鳥取 32. 島根 33. 岡山 34. 広島 35. 山口 36. 徳島 37. 香川 38. 愛媛 39. 高知 40. 福岡 41. 佐賀 42. 長崎 43. 熊本 44. 大分 45. 宮崎 46. 鹿児島 47. 沖縄	
Q2 法人種別	1. 社会福祉法人 2. 医療法人 3. 特定非営利活動法人 4. 営利法人 5. その他( )	
Q3 事業所の職員数 (実人数を回答してください)	常勤職員	人
	非常勤職員	人

Ⅱ. 介護サービスの利用を希望する本人、又は、ご家族等からの問い合わせ内容等についてお尋ねします。

介護サービスの利用を希望する本人(サービスの利用経験がない方) から貴事業所への問い合わせについて

	Q4 次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか(数字に○をつけてください)。	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
		1	2	3	4	5
1	介護保険制度の概要	1	2	3	4	5
2	介護サービス利用までの流れ	1	2	3	4	5
3	料金(実際に負担する額)	1	2	3	4	5
4	キャンセル料とその算定方法	1	2	3	4	5
5	利用可能なサービス種別	1	2	3	4	5
6	事業所の運営方針・介護サービスの特色	1	2	3	4	5
7	営業日時	1	2	3	4	5

（次のページにつづきます）

（前ページの続き） Q4 次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか（数字に○をつけてください）。		全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
		1	2	3	4	5
8	候補となっている事業所で受けられるサービス内容	1	2	3	4	5
9	介護・看護職員数	1	2	3	4	5
10	介護・看護職員の資格保有者数・経験年数	1	2	3	4	5
11	介護・看護職員の離職率	1	2	3	4	5
12	夜間の職員数（夜間対応の居宅サービス等も含む）	1	2	3	4	5
13	利用者数・入所（入居）者数	1	2	3	4	5
14	定員・空き状況	1	2	3	4	5
15	入所（入居）待ちの状況	1	2	3	4	5
16	送迎サービスの有無・送迎地域・送迎時間	1	2	3	4	5
17	連携する医療機関	1	2	3	4	5
18	施設・設備の概要・居室の状況（室数など）	1	2	3	4	5
19	平均的な利用日数・入所（入居）日数	1	2	3	4	5
20	一日の過ごし方	1	2	3	4	5
21	年間の催し物等の行事予定	1	2	3	4	5
22	前年度の退去者数や利用終了者数	1	2	3	4	5
23	事業所や施設の経営状況（倒産リスクや閉所リスク等）	1	2	3	4	5
24	苦情等の受付制度・連絡先	1	2	3	4	5
25	第三者評価の結果	1	2	3	4	5
26	事業所における加算の取得状況	1	2	3	4	5
27	問い合わせ者の自宅付近の介護サービス事業所	1	2	3	4	5
28	特定の介護サービス事業所の連絡先（電話番号等）	1	2	3	4	5
29	認知症に関する取組の実施状況	1	2	3	4	5
30	新型コロナウィルス感染対策に関する取組	1	2	3	4	5
31	介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができる交流	1	2	3	4	5

	の場やサイト					
32	その他（　　）					

Q5 次の項目について、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか（数字に○をつけてください）。		両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
		1	2	3	4
1	介護保険制度の概要	1	2	3	4
2	介護サービス利用までの流れ	1	2	3	4
3	料金（実際に負担する額）	1	2	3	4
4	キャンセル料とその算定方法	1	2	3	4
5	利用可能なサービス種別	1	2	3	4
6	事業所の運営方針・介護サービスの特色	1	2	3	4
7	営業日時	1	2	3	4
8	候補となっている事業所で受けられるサービス内容	1	2	3	4
9	介護・看護職員数	1	2	3	4
10	介護・看護職員の資格保有者数・経験年数	1	2	3	4
11	介護・看護職員の離職率	1	2	3	4
12	夜間の職員数（夜間対応の居宅サービス等も含む）	1	2	3	4
13	利用者数・入所（入居）者数	1	2	3	4
14	定員・空き状況	1	2	3	4
15	入所（入居）待ちの状況	1	2	3	4
16	送迎サービスの有無・送迎地域・送迎時間	1	2	3	4
17	連携する医療機関	1	2	3	4
18	施設・設備の概要・居室の状況（室数など）	1	2	3	4
19	平均的な利用日数・入所（入居）日数	1	2	3	4
20	一日の過ごし方	1	2	3	4
21	年間の催し物等の行事予定	1	2	3	4

（次のページにつづきます）

（前ページの続き） Q5 次の項目について、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか （数字に〇をつけてください）。		両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の関心の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
		1	2	3	4
22	前年度の退去者数や利用終了者数	1	2	3	4
23	事業所や施設の経営状況（倒産リスクや閉所リスク等）	1	2	3	4
24	苦情等の受付制度・連絡先	1	2	3	4
25	第三者評価の結果	1	2	3	4
26	事業所における加算の取得状況	1	2	3	4
27	問い合わせ者の自宅付近の介護サービス事業所	1	2	3	4
28	特定の介護サービス事業所の連絡先（電話番号等）	1	2	3	4
29	認知症に関する取組の実施状況	1	2	3	4
30	新型コロナウィルス感染対策に関する取組	1	2	3	4
31	介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができる交流の場やサイト	1	2	3	4
32	その他（　　）				

介護サービス事業所など介護の関係者以外　から貴事業所への問い合わせについて

Q6 受けたことのある質問や問い合わせを教えてください（どんなことでも）。（自由記述）	

（次のページにつづきます）

Ⅲ. 介護サービス事業所が開設するホームページへのアクセス状況をお尋ねします。

Q7 介護サービス事業所の情報を収集するとき、インターネットを使いますか（ひとつだけ）。	0. 普段からアクセスしない 1. ほとんどアクセスしない 2. まあまあアクセスする 3. よくアクセスする

＜分岐＞ 上記 Q7 において、「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方

→ そのまま Q8 以降へ

上記 Q7 において、「0. 普段からアクセスしない」を選んだ方

→ Ⅳへ

	Q8 介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。 （それぞれ、ひとつだけ数字に〇をつける）	全く見ない	あまり見ない	どちらともいえない	まあまあ見る	よく見る
		1	2	3	4	5
1	介護サービス事業所の雰囲気が分かる写真や動画	1	2	3	4	5
2	お客様の声	1	2	3	4	5
3	よくある質問	1	2	3	4	5
4	介護サービス事業所が発信する SNS やブログ等	1	2	3	4	5
5	職員紹介	1	2	3	4	5
6	利用者の一日の流れ	1	2	3	4	5
7	その事業所の所属する法人の系列の他の事業所	1	2	3	4	5
8	その他（　　）					

Ⅳ. 貴事業所における介護サービス情報公表システムの利活用についてお尋ねします。

Q9 介護サービス情報公表システムを知っていますか。	0. いいえ　1. はい

＜分岐＞ 上記 Q9 において、「0. いいえ」を選んだ方 → Ⅶへ

上記 Q9 において、「1. はい」を選んだ方 → Q10 以降へ

Q10 介護サービス情報公表システムを普段から活用しますか。	0. 全く活用しない 1. ほとんど活用しない 2. どちらともいえない 3. ある程度活用する 4. よく活用する
＜分岐＞ **■上記 Q10 において、「0. 全く活用しない」「1. ほとんど活用しない」を選んだ方** **→ Q11-1 と Q11-2 に回答してください。その後、V へ** **■上記 Q10 において、「2. どちらともいえない」「3. ある程度活用する」「4. よく活用する」を選んだ方** **→ Q12 以降に回答してください。**	
介護サービス情報公表システムを活用しない理由 （**Q10 で「0. 全く活用しない」「1. ほとんど活用しない」を選んだ場合**）	
Q11-1 介護サービス情報公表システムを活用しない理由を教えてください。（いくつでも）	1. すでに必要な情報は知っており、調べる必要がないから 2. 介護サービス公表システムにアクセスするよりも、電話する方が早いから 3. 事業所が開設するホームページや SNS 等をみるとわかるから 4. 自治体等が公表する事業所の情報で十分だから 5. 介護サービス事業所の営業資料やリーフレットを見るとわかるから 6. 必要な情報が介護サービス公表システムに載っていないから 7. 介護サービス公表システムの情報は古いことが多いから 8. その他（　　）
上記 Q11-1 で「6. 必要な情報が介護サービス情報公表システムに載っていないから」と回答された方にお伺いします。	
Q11-2 公的に運用する介護サービス情報公表システムに掲載してあると便利と思う内容を教えてください。 （自由記述）	
Q12 介護サービス情報公表システムのアプリを使ったことはありますか。	0. なし　1. あり
Q13-1 介護サービス情報公表システムを介護サービスを利用する方やその家族等に紹介した経験はありますか。	0. なし　1. あり
上記、Q13-1 で「1. あり」と回答された方にお伺いします。	
Q13-2 どなたに紹介しましたか（いくつでも）。	1. 担当する利用者（利用見込みを含む） 2. 利用者の家族等（利用見込みの高齢者等のご家族等を含む） 3. 同じ事業所の同僚 4. その他（　　）

（次のページにつづきます）

Q14 これまでに介護サービス情報公表システムを使った経験のなかで、全くアクセスしたことのない項目、あるいは、ほとんどアクセスしたことのない項目を教えてください。（いくつでも）	1. 事業所・法人名や連絡先などの基本情報 2. 運営方針、事業開始年月日、サービス提供地域、営業日時などの事業概要 3.サービス内容 4. 事業所の居室などの設備の状況 5. 利用料 6. 従業員数や専門職の在籍状況などの従業員情報 7. 利用者の総数や要介護度別の利用者数 8. 利用者が選択できる介護サービスの提供有無 9. 介護報酬の加算状況 10. 苦情相談窓口の有無 11. 利用者の意見を把握する取組に関する情報 12. 第三者評価の実施状況 13. 損害賠償保険の加入の有無 14. 法人等が実施するサービス 15. 受け入れ可能人数や空き人数の状況 16. サービスの質の向上に向けた取組 17. 賃金改善以外で取り組んでいる処遇改善の内容 18. 併設されているサービス 19. 保険外の利用料等に関する内容 20. 従業員の男女比や年齢構成、特色 21. 利用者の男女比や年齢構成、特色 22. 事業所の雇用管理に関する情報 23. 利用者の権利擁護のための取組 24. 利用者本位の介護サービスの提供 25. 相談、苦情等への対応 26. サービスの質・透明性の確保等のための外部機関等との連携 27. 適切な事業運営の確保 28. 事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等 29. 安全管理及び衛生管理 30. 情報の管理、個人情報保護等 31. 介護サービス事業所のホームページのリンク 32. その他（　　）
Q15 介護サービス情報公表システムについて、あなたが考える利用するメリットや利点を教えてください（いくつでも）。	1. 介護サービス事業所の外形的な情報を効率的に収集できること 2. 複数の事業所を比較できる機能を持っていること 3. 介護サービスの利用を希望する本人やその家族が自分で情報を調べられること 4.「本人家族に合ったサービスを探す」や「目的や場所に合わせて介護事業所を探す」など特定のニーズを条件として検索できるところ 5. 全国の事業所を検索できること 6. 加算の取得情報が充実していること 7. 他事業所とコミュニケーションを取る前に、事業所の基本的な情報を集められること 8. その他（　　）
介護サービス情報公表システムの使い勝手についてお尋ねします。	
Q16-1 これまでに、求める情報が見つからず、この情報公表システムの利用を中断・断念したことはありますか。（ひとつだけ）	0. なし　　1. あり
上記、Q16-1 で「1. あり」と回答された方にお伺いします。	

Q16-2 その理由を教えてください（いくつでも）	1. 使い方がよくわからなかったから 2. 知りたい情報になかなかたどり着かなかったから 3. 検索条件を入力する手間が多かったから 4. 情報が古かったから 5. その他（　　）
Q17 介護サービス情報公表システムの使い勝手に関する要望を伺います。 ご自身がこうしたらもっとアクセスするようになるだろう、と思う点を教えてください（自由記述）。	
Q18 高齢者やそのご家族にとって、この介護サービス情報公表システムを使いやすくするには、どのような改良を加えるとよいと思いますか（どんなことでも）（自由記述）・	

Ⅴ. 介護サービス情報公表システムの掲載状況についてお尋ねします。

Q19-1 あなたの事業所の情報を介護サービス情報公表システムに掲載していますか。	0. 掲載していない　1. 掲載している　2. わからない

上記、Q19-1 で「1. 掲載している」と回答された方にお伺いします。

Q19-2 これまでに、介護サービス情報公表システムを検索して貴事業所を知り連絡してきた、というケースはありますか。	0. なし　1. あり　2. わからない

＜分岐＞

■上記 Q19-2 において、「0. なし」、「2. わからない」を選んだ方 → Ⅵへ

■上記 Q19-2 において、「1. あり」を選んだ方 → このまま Q20-1 へ

介護サービス情報公表システムで貴事業所を知り連絡のあった事例の内容

Q20-1 問い合わせ者はどのような方でしたか。最も多い問い合わせ者を教えてください（ひとつだけ）。	1. 介護サービスを利用したことのない高齢者等 2. 介護サービスの利用を希望する高齢者等の家族や知人 3. 自治体 4. 地域包括支援センター 5. 介護分野の事業者（介護サービス事業所等） 6. 介護分野以外の法人や団体・機関 7. その他（　　）

上記、Q20-1 で「6. 介護分野以外の法人や団体・機関」と回答された方にお伺いします。

Q20-2 どこから問い合わせがありましたか。また、その内容はどのようなものですか（公開可能な範囲で教えてください）。	（どこから） ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

		（問い合わせの内容）

（次のページにつづきます）

Ⅵ. 介護の関係者以外による介護サービス情報公表システムの利用状況についてお尋ねします。

Q21 介護の関係者以外の法人や機関・団体について、介護サービス情報公表システムを利用しているケースをご存じですか。	0. 知らない　1.知っている

＜分岐＞

■上記 Q21 において、「1. 知っている」を選んだ方 → そのまま Q22 へ

■上記 Q21 において、「0. 知らない」を選んだ方 → Ⅶへ

Q22 どのような法人や機関・団体が活用していますか。 また、どのように利用していますか。（公開可能な範囲で教えてください）（自由記述） ※事例のご紹介は、1 つでも結構です。	事例1	（どのような法人や機関・団体等が）
		（どのように公表システムを利用している）
	事例2	（どのような法人や機関・団体等が）
		（どのように公表システムを利用している）
	事例3	（どのような法人や機関・団体等が）
		（どのように公表システムを利用している）

Ⅶ. ヒアリング調査のご協力について

F1 今後、ヒアリング調査をお願いした際に、お引き受けいただくことは可能でしょうか。		0. いいえ　1. はい
事業所名		
ご担当者名		
ご連絡先	メールアドレス	
	電話番号	

以上です。すべてに回答されているかもう一度確かめてください。ご協力いただき、ありがとうございました。

令和3年度老人保健健康増進等事業
介護サービス情報の公表制度の効率的・効果的な活用方策に関する調査研究事業
地域包括支援センター向け調査票

この度はお忙しい中、本調査にご協力いただきありがとうございます。
本調査の趣旨は、介護サービス情報の公表制度の効果的な活用事例を調査し、事例集として取りまとめることです。
あてはまる番号を〇で囲んで下さい。〇をつける数は原則1つです。〇を複数につけていただく場合は、質問に「いくつでも」と記載しています。
回答する時点は、**令和3年 11 月 30 日時点でお答えください。**または、質問に記載している期間とします。

Ⅰ. あなたのセンターや利用者についてお尋ねします。

Q1 所在地(都道府県)	1. 北海道 2. 青森 3. 岩手 4. 宮城 5. 秋田 6. 山形 7. 福島 8. 茨城 9. 栃木 10. 群馬 11. 埼玉 12. 千葉 13. 東京 14. 神奈川 15. 新潟 16. 富山 17. 石川 18. 福井 19. 山梨 20. 長野 21. 岐阜 22. 静岡 23. 愛知 24. 三重 25. 滋賀 26. 京都 27. 大阪 28. 兵庫 29. 奈良 30. 和歌山 31. 鳥取 32. 島根 33. 岡山 34. 広島 35. 山口 36. 徳島 37. 香川 38. 愛媛 39. 高知 40. 福岡 41. 佐賀 42. 長崎 43. 熊本 44. 大分 45. 宮崎 46. 鹿児島 47. 沖縄
Q2 設置主体	1. 市区町村 2. 広域連合等 3. 社会福祉法人 4. 社会福祉協議会 5. 医療法人 6. 社団法人 7. 財団法人 8. 営利法人 9. NPO 法人 10. その他( )

Q3 センターの職員数 (実人数を回答してください)	常勤職員	人
	非常勤職員	人

Ⅱ. 介護サービスの利用を希望する本人、または、ご家族等からの問い合わせ内容等についてお尋ねします。

介護サービスの利用を希望する本人(サービスの利用経験がない方) から貴センターへの問い合わせについて

	Q4 次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか(数字に〇をつけてください)。	全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
		1	2	3	4	5
1	介護保険制度の概要	1	2	3	4	5
2	介護サービス利用までの流れ	1	2	3	4	5
3	料金(実際に負担する額)	1	2	3	4	5
4	キャンセル料とその算定方法	1	2	3	4	5
5	利用可能なサービス種別	1	2	3	4	5
6	事業所の運営方針・介護サービスの特色	1	2	3	4	5

7	営業日時	1	2	3	4	5
8	候補となっている事業所で受けられるサービス内容	1	2	3	4	5

（前ページの続き） Q4 次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか（数字に○をつけてください）。		全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
		1	2	3	4	5
9	介護・看護職員数	1	2	3	4	5
10	介護・看護職員の資格保有者数・経験年数	1	2	3	4	5
11	介護・看護職員の離職率	1	2	3	4	5
12	夜間の職員数（夜間対応の居宅サービス等も含む）	1	2	3	4	5
13	利用者数・入所（入居）者数	1	2	3	4	5
14	定員・空き状況	1	2	3	4	5
15	入所（入居）待ちの状況	1	2	3	4	5
16	送迎サービスの有無・送迎地域・送迎時間	1	2	3	4	5
17	連携する医療機関	1	2	3	4	5
18	施設・設備の概要・居室の状況（室数など）	1	2	3	4	5
19	平均的な利用日数・入所（入居）日数	1	2	3	4	5
20	一日の過ごし方	1	2	3	4	5
21	年間の催し物等の行事予定	1	2	3	4	5
22	前年度の退去者数や利用終了者数	1	2	3	4	5
23	事業所や施設の経営状況（倒産リスクや閉所リスク等）	1	2	3	4	5
24	苦情等の受付制度・連絡先	1	2	3	4	5
25	第三者評価の結果	1	2	3	4	5
26	事業所における加算の取得状況	1	2	3	4	5
27	問い合わせ者の自宅付近の介護サービス事業所	1	2	3	4	5
28	特定の介護サービス事業所の連絡先（電話番号等）	1	2	3	4	5
29	認知症に関する取組の実施状況	1	2	3	4	5
30	新型コロナウィルス感染対策に関する取組	1	2	3	4	5

31	介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができる交流の場やサイト	1	2	3	4	5
32	候補となっている事業所の雰囲気	1	2	3	4	5
33	候補となっている事業所の利用者等の評判	1	2	3	4	5
34	その他（　　）					

介護サービスの利用を希望する方（サービスの利用経験がない方）のご家族　から貴センターへの問い合わせについて

Q5 次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか（数字に○をつけてください）。		全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
		1	2	3	4	5
1	介護保険制度の概要	1	2	3	4	5
2	介護サービス利用までの流れ	1	2	3	4	5
3	料金（実際に負担する額）	1	2	3	4	5
4	キャンセル料とその算定方法	1	2	3	4	5
5	利用可能なサービス種別	1	2	3	4	5
6	事業所の運営方針・介護サービスの特色	1	2	3	4	5
7	営業日時	1	2	3	4	5
8	候補となっている事業所で受けられるサービス内容	1	2	3	4	5
9	介護・看護職員数	1	2	3	4	5
10	介護・看護職員の資格保有者数・経験年数	1	2	3	4	5
11	介護・看護職員の離職率	1	2	3	4	5
12	夜間の職員数（夜間対応の居宅サービス等も含む）	1	2	3	4	5
13	利用者数・入所（入居）者数	1	2	3	4	5
14	定員・空き状況	1	2	3	4	5
15	入所（入居）待ちの状況	1	2	3	4	5
16	送迎サービスの有無・送迎地域・送迎時間	1	2	3	4	5
17	連携する医療機関	1	2	3	4	5
18	施設・設備の概要・居室の状況（室数など）	1	2	3	4	5

19	平均的な利用日数・入所（入居）日数	1	2	3	4	5
20	一日の過ごし方	1	2	3	4	5
21	年間の催し物等の行事予定	1	2	3	4	5
22	前年度の退去者数や利用終了者数	1	2	3	4	5
23	事業所や施設の経営状況（倒産リスクや閉所リスク等）	1	2	3	4	5
24	苦情等の受付制度・連絡先	1	2	3	4	5
（前ページの続き） Q5 次の項目について、問い合わせや質問を受けることがありますか（数字に○をつけてください）。		全くない	あまり質問されない	どちらともいえない	ある程度、質問を受ける	必ず質問を受ける
		1	2	3	4	5
25	第三者評価の結果	1	2	3	4	5
26	事業所における加算の取得状況	1	2	3	4	5
27	問い合わせ者の自宅付近の介護サービス事業所	1	2	3	4	5
28	特定の介護サービス事業所の連絡先（電話番号等）	1	2	3	4	5
29	認知症に関する取組の実施状況	1	2	3	4	5
30	新型コロナウィルス感染対策に関する取組	1	2	3	4	5
31	介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができる交流の場やサイト	1	2	3	4	5
32	候補となっている事業所の雰囲気	1	2	3	4	5
33	候補となっている事業所の利用者等の評判	1	2	3	4	5
34	その他（　　）					

Q6 次の項目について、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、どちらがより関心が高いように思いますか （数字に○をつけてください）。		両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
		1	2	3	4
1	介護保険制度の概要	1	2	3	4
2	介護サービス利用までの流れ	1	2	3	4

3	料金（実際に負担する額）	1	2	3	4
4	キャンセル料とその算定方法	1	2	3	4
5	利用可能なサービス種別	1	2	3	4
6	事業所の運営方針・介護サービスの特色	1	2	3	4
7	営業日時	1	2	3	4
8	候補となっている事業所で受けられるサービス内容	1	2	3	4
9	介護・看護職員数	1	2	3	4
10	介護・看護職員の資格保有者数・経験年数	1	2	3	4
（前ページの続き） Q6 次の項目について、介護サービスの利用を希望する本人とご家族等とで、<u>どちらがより関心が高いように思いますか</u> （数字に〇をつけてください）。		両者とも関心が低いと思う	どちらかといえば、本人の方が関心が高いと思う	どちらかといえば、ご家族等の方が関心が高いと思う	両者とも関心が高いと思う
		1	2	3	4
11	介護・看護職員の離職率	1	2	3	4
12	夜間の職員数（夜間対応の居宅サービス等も含む）	1	2	3	4
13	利用者数・入所（入居）者数	1	2	3	4
14	定員・空き状況	1	2	3	4
15	入所（入居）待ちの状況	1	2	3	4
16	送迎サービスの有無・送迎地域・送迎時間	1	2	3	4
17	連携する医療機関	1	2	3	4
18	施設・設備の概要・居室の状況（室数など）	1	2	3	4
19	平均的な利用日数・入所（入居）日数	1	2	3	4
20	一日の過ごし方	1	2	3	4
21	年間の催し物等の行事予定	1	2	3	4
22	前年度の退去者数や利用終了者数	1	2	3	4
23	事業所や施設の経営状況（倒産リスクや閉所リスク等）	1	2	3	4
24	苦情等の受付制度・連絡先	1	2	3	4
25	第三者評価の結果	1	2	3	4
26	事業所における加算の取得状況	1	2	3	4

27	問い合わせ者の自宅付近の介護サービス事業所	1	2	3	4
28	特定の介護サービス事業所の連絡先（電話番号等）	1	2	3	4
29	認知症に関する取組の実施状況	1	2	3	4
30	新型コロナウィルス感染対策に関する取組	1	2	3	4
31	介護に関して同じ境遇にある人と繋がることができる交流の場やサイト	1	2	3	4
32	候補となっている事業所の雰囲気	1	2	3	4
33	候補となっている事業所の利用者等の評判	1	2	3	4
34	その他（　　）				

（次のページにつづきます）

介護サービス事業所など介護の関係者以外　から貴センターへの問い合わせについて ※「介護の関係者以外」とは、地域包括支援センターの業務（総合相談や権利擁護等）を行う上で、関わりを持つ介護関係以外の業種や団体等を指します。	
Q7 受けたことのある質問や問い合わせを教えてください（どんなことでも）。（自由記述）	

Ⅲ. 介護サービス事業所が開設するホームページへのアクセス状況をお尋ねします。

Q8 介護サービス事業所の情報を収集するとき、インターネットを使いますか（ひとつだけ）。	0. 普段からアクセスしない 1. ほとんどアクセスしない 2. まあまあアクセスする 3. よくアクセスする

＜分岐＞　上記 Q8 において、「1. ほとんどアクセスしない」「2. まあまあアクセスする」「3. よくアクセスする」を選んだ方

→ そのまま Q9 以降へ

上記 Q8 において、「0. 普段からアクセスしない」を選んだ方

→ Ⅳへ

	Q9 介護サービス事業所が開設するホームページにアクセスするとき、どのような情報を閲覧していますか。 （それぞれ、ひとつだけ数字に○をつける）	全く見ない	あまり見ない	どちらともいえない	まあまあ見る	よく見る
		1	2	3	4	5
1	介護サービス事業所の雰囲気が分かる写真や動画	1	2	3	4	5
2	お客様の声	1	2	3	4	5
3	よくある質問	1	2	3	4	5
4	介護サービス事業所が発信する SNS やブログ等	1	2	3	4	5
5	職員紹介	1	2	3	4	5
6	利用者の一日の流れ	1	2	3	4	5
7	その事業所の所属する法人の系列の他の事業所	1	2	3	4	5
8	その他（　　）					

（次のページにつづきます）

Ⅳ. 貴センターにおける介護サービス情報公表システムの利活用についてお尋ねします。

Q10 介護サービス情報公表システムを知っていますか。	0. いいえ　1. はい
＜分岐＞　上記 Q10 において、「0. いいえ」を選んだ方 → Ⅶへ **上記 Q10 において、「1. はい」を選んだ方 → Q11 以降へ**	
Q11 介護サービス情報公表システムに地域包括支援センターの情報が掲載されていることを知っていますか。	0. いいえ　1. はい
Q12 介護サービス情報公表システムを普段から活用していますか。	0. 全く活用しない 1. ほとんど活用しない 2. どちらともいえない 3. ある程度活用する 4. よく活用する
＜分岐＞ **■上記 Q12 において、「0. 全く活用しない」「1. ほとんど活用しない」を選んだ方** **→ Q13-1 と Q13-2 に回答してください。その後、Ⅴへ** **■上記 Q12 において、「2. どちらともいえない」「3. ある程度活用する」「4. よく活用する」を選んだ方** **→ Q14 以降に回答してください。**	
介護サービス情報公表システムを活用しない理由 （**Q12 で「0. 全く活用しない」「1. ほとんど活用しない」を選んだ場合**）	
Q13-1 介護サービス情報公表システムを活用しない理由を教えてください。（いくつでも）	1. すでに必要な情報は知っており、調べる必要がないから 2. 介護サービス公表システムにアクセスするよりも、電話する方が早いから 3. 事業所が開設するホームページや SNS 等をみるとわかるから 4. 自治体等が公表する事業所の情報で十分だから 5. 介護サービス事業所の営業資料やリーフレットを見るとわかるから 6. 必要な情報が介護サービス公表システムに載っていないから 7. 介護サービス公表システムの情報は古いことが多いから 8. その他（　　）
上記 Q13-1 で「6. 必要な情報が介護サービス情報公表システムに載っていないから」と回答された方にお伺いします。	
Q13-2 公的に運用する介護サービス情報公表システムに掲載してあると便利と思う内容を教えてください。（自由記述）	

（次のページにつづきます）

<table>
<tr><td rowspan="3">Q14 介護サービス情報システムの活用場面について、詳しく教えてください。（公開可能な範囲で教えてください）（自由記述）

※事例のご紹介は、1 つでも結構です。</td><td rowspan="2">事例1</td><td>（どのような場面で）</td></tr>
<tr><td>（どのように公表システムを利用しているか）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">事例2</td><td>（どのような場面で）</td></tr>
<tr><td>（どのように公表システムを利用しているか）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">事例3</td><td>（どのような場面で）</td></tr>
<tr><td>（どのように公表システムを利用しているか）</td></tr>
<tr><td>Q15 介護サービス情報公表システムのアプリを使ったことはありますか。</td><td colspan="2">0. なし　1. あり</td></tr>
<tr><td>Q16-1 介護サービス情報公表システムを介護サービスを利用する方やその家族等に紹介した経験はありますか。</td><td colspan="2">0. なし　1. あり</td></tr>
<tr><td colspan="3">上記、Q16-1 で「1. あり」と回答された方にお伺いします。</td></tr>
<tr><td>Q16-2 どなたに紹介しましたか（いくつでも）。</td><td colspan="2">1. 担当する利用者（利用見込みを含む）
2. 利用者の家族等（利用見込みの高齢者等のご家族等を含む）
3. 同じ事業所の同僚
4. その他（　　）</td></tr>
</table>

Q17 これまでに介護サービス事業所の情報を収集するために介護サービス情報公表システムを使った経験のなかで、全くアクセスしたことのない項目、あるいは、ほとんどアクセスしたことのない項目を教えてください。（いくつでも）	1. 事業所・法人名や連絡先などの基本情報 2. 運営方針、事業開始年月日、サービス提供地域、営業日時などの事業概要 3.サービス内容 4. 事業所の居室などの設備の状況 5. 利用料 6. 従業員数や専門職の在籍状況などの従業員情報 7. 利用者の総数や要介護度別の利用者数 8. 利用者が選択できる介護サービスの提供有無 9. 介護報酬の加算状況 10. 苦情相談窓口の有無 11. 利用者の意見を把握する取組に関する情報 12. 第三者評価の実施状況 13. 損害賠償保険の加入の有無 14. 法人等が実施するサービス 15. 受け入れ可能人数や空き人数の状況 16. サービスの質の向上に向けた取組 17. 賃金改善以外で取り組んでいる処遇改善の内容 18. 併設されているサービス 19. 保険外の利用料等に関する内容 20. 従業員の男女比や年齢構成、特色 21. 利用者の男女比や年齢構成、特色 22. 事業所の雇用管理に関する情報 23. 利用者の権利擁護のための取組 24. 利用者本位の介護サービスの提供 25. 相談、苦情等への対応 26. サービスの質・透明性の確保等のための外部機関等との連携 27. 適切な事業運営の確保 28. 事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等 29. 安全管理及び衛生管理 30. 情報の管理、個人情報保護等 31. 介護サービス事業所のホームページのリンク 32. その他（　　）
Q18 介護サービス事業所の情報以外に、介護サービス情報公表システムを活用して介護サービスを利用する方やその家族等に以下の情報を提供することはありますか。（いくつでも）	生活支援等サービスのうち、 1. 見守り・安否確認 2. 配食（見守りも兼ねる場合を含む） 3. 家事援助 4. 交流の場、憩いの場 5. 介護者支援 6. 外出支援 7. 多機能型拠点 8. その他市町村が適当と認めているサービス （サービス名：　　） 相談窓口として、 9. 認知症疾患医療センター（認知用に関する相談窓口として） 10. 住宅介護支援センター 11. 有料老人ホーム 12. その他の情報（　　）

Q19 介護サービス情報公表システムについて、あなたが考える利用するメリットや利点を教えてください（いくつでも）。	1. 介護サービス事業所の外形的な情報を効率的に収集できること 2. 複数の事業所を比較できる機能を持っていること 3. 介護サービスの利用を希望する本人やその家族が自分で情報を調べられること 4.「本人家族に合ったサービスを探す」や「目的や場所に合わせて介護事業所を探す」など特定のニーズを条件として検索できるところ 5. 全国の事業所を検索できること 6. 加算の取得情報が充実していること 7. 他事業所とコミュニケーションを取る前に、事業所の基本的な情報を集められること 8. その他（　　）

介護サービス情報公表システムの使い勝手についてお尋ねします。

Q20-1 これまでに、求める情報が見つからず、この情報公表システムの利用を中断・断念したことはありますか。（ひとつだけ）	0. なし　1. あり
上記、Q20-1 で「1. あり」と回答された方にお伺いします。	
Q20-2 その理由を教えてください（いくつでも）	1. 使い方がよくわからなかったから 2. 知りたい情報になかなかたどり着かなかったから 3. 検索条件を入力する手間が多かったから 4. 情報が古かったから 5. その他（　　）
Q21 介護サービス情報公表システムの使い勝手に関する要望を伺います。 ご自身がこうしたらもっとアクセスするようになるだろう、と思う点を教えてください（自由記述）。	
Q22 高齢者やそのご家族にとって、この介護サービス情報公表システムを使いやすくするには、どのような改良を加えるとよいと思いますか（どんなことでも）（自由記述）・	

Ⅴ. 介護サービス情報公表システムの掲載状況についてお尋ねします。

Q23-1 あなたのセンターの情報を介護サービス情報公表システムに掲載していますか。	0. 掲載していない　1. 掲載している　2. わからない
上記、Q23-1 で「1. 掲載している」と回答された方にお伺いします。	
Q23-2 これまでに、介護サービス情報公表システムを検索して貴センターを知り連絡してきた、というケースはありますか。	0. なし　1. あり　2. わからない

＜分岐＞

■上記 Q23-2 において、「0. なし」、「2. わからない」を選んだ方 → Ⅵへ

■上記 Q23-2 において、「1. あり」を選んだ方 → このまま Q24-1 へ

介護サービス情報公表システムで貴センターを知り連絡のあった事例の内容

Q24-1 問い合わせ者はどのような方でしたか。最も多い問い合わせ者を教えてください（ひとつだけ）。 ※「5. 介護分野以外の法人や団体・機関」とは、地域包括支援センターの業務（総合相談や権利擁護等）を行う上で、関わりを持つ介護関係以外の業種や団体等を指します。	1. 介護サービスを利用したことのない高齢者等 2. 介護サービスの利用を希望する高齢者等の家族や知人 3. 自治体 4. 介護分野の事業者（介護サービス事業所等） 5. 介護分野以外の法人や団体・機関 6. その他（　　）

（次のページにつづきます）

上記、Q24-1 で「5. 介護分野以外の法人や団体・機関」と回答された方にお伺いします。

Q24-2 どこから問い合わせがありましたか。また、その内容はどのようなものですか（公開可能な範囲で教えてください）。

※事例のご紹介は、1 つでも結構です。

事例1

（どこから）

（問い合わせの内容のうち、当てはまるものをひとつだけ）

1. 総合相談支援に関すること（種々の相談事など）
2. 権利擁護に関すること（成年後見制度や高齢者虐待など）
3. 包括的・継続的マネジメント支援に関すること
   （支援が困難な事例等への指導など）
4. 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントに関すること
   （要支援者のケアプラン作成や要介護予防のケアプラン作成等）
5. その他（　　）

（問い合わせ内容の詳細）

事例 2

（どこから）

（問い合わせの内容のうち、当てはまるものをひとつだけ）

1. 総合相談支援に関すること（種々の相談事など）
2. 権利擁護に関すること（成年後見制度や高齢者虐待など）
3. 包括的・継続的マネジメント支援に関すること
   （支援が困難な事例等への指導など）
4. 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントに関すること
   （要支援者のケアプラン作成や要介護予防のケアプラン作成等）
5. その他（　　）

（問い合わせ内容の詳細）

（次のページにつづきます）

	Q24-2 どこから問い合わせがありましたか。また、その内容はどのようなものですか（公開可能な範囲で教えてください）。 ※事例のご紹介は、1 つでも結構です。	事例3	（どこから） （問い合わせの内容のうち、当てはまるものをひとつだけ） 1. 総合相談支援に関すること（種々の相談事など） 2. 権利擁護に関すること（成年後見制度や高齢者虐待など） 3. 包括的・継続的マネジメント支援に関すること （支援が困難な事例等への指導など） 4. 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントに関すること （要支援者のケアプラン作成や要介護予防のケアプラン作成等） 5. その他（　　） （問い合わせ内容の詳細）

Ⅵ. 介護の関係者以外による介護サービス情報公表システムの利用状況についてお尋ねします。

※「介護の関係者以外」とは、地域包括支援センターの業務（総合相談や権利擁護等）を行う上で、関わりを持つ介護関係以外の業種や団体等を指します。

Q25 介護の関係者以外の法人や機関・団体について、介護サービス情報公表システムを利用しているケースをご存じですか。	0. 知らない　1.知っている

＜分岐＞

■上記 Q25 において、「1. 知っている」を選んだ方 → そのまま Q26 へ

■上記 Q25 において、「0. 知らない」を選んだ方 → Ⅶへ

Q26 どのような法人や機関・団体等が活用していますか。また、どのように利用していますか。（公開可能な範囲で教えてください）（自由記述） ※事例のご紹介は、1 つでも結構です。	事例1	（どのような法人や機関・団体等が） （どのように公表システムを利用している）

	事例2	（どのような法人や機関・団体等が）
		（どのように公表システムを利用している）
	事例3	（どのような法人や機関・団体等が）
		（どのように公表システムを利用している）

Ⅶ. ヒアリング調査のご協力について

F1 今後、ヒアリング調査をお願いした際に、お引き受けいただくことは可能でしょうか。		0. いいえ　1. はい
センター名		
ご担当者名		
ご連絡先	メールアドレス	
	電話番号	

以上です。すべてに回答されているかもう一度確かめてください。ご協力いただき、ありがとうございました。

令和3年度老人保健健康増進等事業
介護サービス情報の公表制度の効率的・効果的な活用方策に関する調査研究事業
都道府県労働局向け調査票

この度はお忙しい中、本調査にご協力いただきありがとうございます。
本調査の趣旨は、介護サービス情報の公表制度の効果的な活用事例を調査し、事例集として取りまとめることです。
あてはまる番号を〇で囲んで下さい。〇をつける数は原則1つです。〇を複数につけていただく場合は、
質問に「いくつでも」と記載しています。
回答する時点は、**令和3年 11 月 30 日時点でお答えください。**または、質問に記載している期間とします。

Ⅰ. あなたのご所属についてお尋ねします。

Q1 ご所属の都道府県	1. 北海道　2. 青森　3. 岩手　4. 宮城　5. 秋田　6. 山形　7. 福島　8. 茨城 9. 栃木　10. 群馬　11. 埼玉　12. 千葉　13. 東京　14. 神奈川　15. 新潟　16. 富山 17. 石川　18. 福井　19. 山梨　20. 長野　21. 岐阜　22. 静岡　23. 愛知　24. 三重 25. 滋賀　26. 京都　27. 大阪　28. 兵庫　29. 奈良　30. 和歌山　31. 鳥取　32. 島根 33. 岡山　34. 広島　35. 山口　36. 徳島　37. 香川　38. 愛媛　39. 高知　40. 福岡 41. 佐賀　42. 長崎　43. 熊本　44. 大分　45. 宮崎　46. 鹿児島　47. 沖縄

Ⅱ. 介護サービスの情報公表制度についてお尋ねします。

Q2「介護サービスの情報公表制度」を知っていますか （ひとつだけ）	0. 知らない（今回、初めて知った） 1. 名前を知っている 2. 名前も内容も知っている

介護サービス情報の公表制度

＜分岐＞　上記　Q2 において、「0. 知らない（今回、初めて知った）」を選んだ方　→Ⅲへ
上記　Q2 において、「1. 名前を知っている」「2. 名前も内容も知っている」を選んだ方　→　Q3 以降へ

Q3 介護サービス情報公表システムを普段の業務で活用することはありますか。	0. なし　1. あり

＜分岐＞
■上記　Q3　において、「0. なし」を選んだ方　→Ⅲへ

■上記　Q3 において、「1. あり」を選んだ方　→　Q4 以降に回答してください。

（次のページにつづきます）

Q4 介護サービス情報システムの活用場面について、詳しく教えてください。（公開可能な範囲で教えてください）（自由記述） ※事例のご紹介は、1 つでも結構です。	事例1	（どのような場面で） （どのように公表システムを利用しているか）
	事例2	（どのような場面で） （どのように公表システムを利用しているか）
	事例3	（どのような場面で） （どのように公表システムを利用しているか）

（次のページに続きます）

Ⅲ. あなたの普段の業務における、介護に関する情報の収集や提供についてお尋ねします。

Q5-1 普段の業務において、介護サービスに関する情報を収集することはありますか。(ひとつだけ)	0. なし　1. あり
上記 Q5-1 で「1. あり」と回答された方にお伺いします。	
Q5-2 どこから、あるいは、どのようにして介護サービスの情報を集めていますか(いくつでも) ※介護サービス情報公表システム以外について教えてください。	1. インターネット (介護サービス事業所(者)のホームページ等を含む) 2. 自治体の窓口 3. 地域包括支援センターの窓口 4. 介護サービス事業所(者)の窓口 5. 介護サービス事業所(者)が主催する説明会や見学会 6. 介護関係のセミナーや講演会 7. 介護に関する一般書や専門書、研究報告 8. 自治体が発行する広報誌・パンフレット 9. 地域包括支援センターが発行する広報誌・パンフレット 10. 介護サービス事業所(者)が発行する広報誌・パンフレット 11. ケアマネジャーからの説明や提供のあった広報誌・パンフレット 12. その他(　　)
Q6-1 普段の業務において、介護サービスに関する情報を提供することはありますか。(ひとつだけ)	0. なし　1. あり
上記 Q6-1 で「1. あり」と回答された方にお伺いします。	
Q6-2 どのような場面で介護サービスに関する情報を提供していますか。(いくつでも)	1. 労働者が介護をする側となることを想定した取組(介護準備セミナー等) 2. 労働者が将来介護される側となることを想定した取組(セカンドライフセミナー等) 3. 介護離職等に関する相談や支援の場面 4. 仕事と介護の両立に関する相談や支援の場面 5. 介護職への就職に関する相談や支援の場面 6. その他(　　)

(次のページにつづきます)

<table>
<tr><td colspan="4">上記 Q6-1 で「1. あり」と回答された方にお伺いします。</td></tr>
<tr><td rowspan="8">Q6-3 上記 Q6-2 で回答した場面において提供した介護サービスの情報を詳しく教えてください（公開可能な範囲で教えてください）（自由記述）。

※ ①上記 Q6-2 で選択した番号
1つの番号につき2つ以上の回答がある場合は、分けて書いてください。

※ ③提供した介護サービスの情報の詳細
Q4 の回答と重複する場合は、「Q4 の回答内容と重複する」に〇をつけてください。下の欄の詳細内容の記載は不要です。</td><td rowspan="3">事例1</td><td>①上記 Q6-2 で選択した番号</td><td>（ ）</td></tr>
<tr><td>②介護サービス情報公表システムの取扱い</td><td>0. なし 1. あり</td></tr>
<tr><td rowspan="2">③提供した介護サービスの情報の詳細</td><td>Q4 の回答内容と重複する</td></tr>
<tr><td>（詳細内容を記載してください）</td></tr>
<tr><td rowspan="3">事例 2</td><td>①上記で Q6-2 選択した番号</td><td>（ ）</td></tr>
<tr><td>②介護サービス情報公表システムの取扱い</td><td>0. なし 1. あり</td></tr>
<tr><td rowspan="2">③提供した介護サービスの情報の詳細</td><td>Q4 の回答内容と重複する</td></tr>
<tr><td>（詳細内容を記載してください）</td></tr>
<tr><td rowspan="3">事例 3</td><td>①上記で Q6-2 選択した番号</td><td>（ ）</td></tr>
<tr><td>②介護サービス情報公表システムの取扱い</td><td>0. なし 1. あり</td></tr>
<tr><td rowspan="2">③提供した介護サービスの情報の詳細</td><td>Q4 の回答内容と重複する</td></tr>
<tr><td>（詳細内容を記載してください）</td></tr>
</table>

（次のページにつづきます）

	Q6-3 上記 Q6-2 で回答した場面において提供した介護サービスの情報を詳しく教えてください（公開可能な範囲で教えてください）（自由記述）。 ※ **①上記 Q6-2 で選択した番号** 1つの番号につき2つ以上の回答がある場合は、分けて書いてください。 ※ **③提供した介護サービスの情報の詳細** Q4 の回答と重複する場合は、「Q4 の回答内容と重複する」に○をつけてください。下の欄の詳細内容の記載は不要です。	事例 4	①上記で Q6-2 選択した番号	（　　）
			②介護サービス情報公表システムの取扱い	0. なし　　1. あり
			③提供した介護サービスの情報の詳細	Q4 の回答内容と重複する
				（詳細内容を記載してください）
		事例 5	①上記で Q6-2 選択した番号	（　　）
			②介護サービス情報公表システムの取扱い	0. なし　　1. あり
			③提供した介護サービスの情報の詳細	Q4 の回答内容と重複する
				（詳細内容を記載してください）

Ⅳ. ヒアリング調査のご協力について

F1 今後、ヒアリング調査をお願いした際に、お引き受けいただくことは可能でしょうか。		0. いいえ　1. はい
ご担当者名		
ご連絡先	メールアドレス	
	電話番号	

以上です。すべてに回答されているかもう一度確かめてください。ご協力いただき、ありがとうございました。