

## 第4章 介護事業所経営支援WEBサイトの構築

## 4-1 評価支援 WEB サイト構築の目的

### (1) 事業所自己評価の実施支援

介護保険法では、介護事業所が毎年自らのサービスの質を評価することを義務付けている。しかしながら、介護事業所においては、「自己評価を実施していない」、「実施していても形式的に実施しているに過ぎない」事業所も少なくない。その原因として、一つには日々の業務に追われて管理者、職員共に自己評価を行う時間が取れない事が挙げられる。また、そのほかの原因の一つとしては、自己評価をサービス改善につなげるための方法が周知されていないことが考えられる。

そこで、事業所が自己評価を簡易に実施でき、かつ、結果を効果的に活用できることを目的として、事業所の自己評価も簡単に行える介護事業経営支援 WEB サイト「かなふく評価ガイド」を構築する。このサイトでは、「評価」を通じて、介護サービス事業所が自らのサービスを定期的を確認し、事業所のサービス改善に取り組み、サービスの質を高めることを支援する。

### (2) 多面的な事業所評価の実施

事業所のサービスの質をより客観的に評価するためには、自己評価だけでなく、多角的な視点が必要である。複数の視点からの評価結果を比較することで、事業所の潜在的な強みや課題が浮かび上がってくると考えられる。そこで、「かなふく評価ガイド」では事業所自己評価の他に利用者（家族）による利用者評価、職員による従業員評価が実施できる機能を持たせる。そして、3つの評価結果を比較検討できるようにする。

### (3) 事業所情報の公開

神奈川県では、福祉のポータルサイト「かながわ福祉情報コミュニティ (<http://www.rakuraku.or.jp/>)」上で、事業所の評価結果を公開している。このサイトと連動し、評価結果を公開する仕組みを作る。このことにより、下記の効果が期待できる。

- ◆ 事業所が情報開示について積極的な姿勢を示すことで、利用者に安心感を与える。
- ◆ 介護サービス市場における情報の非対称性を低減し、利用者の自己決定を支援する。
- ◆ 広く公に情報を公開することで、事業の透明性を確保し、介護業界全般の社会的信頼性を高める。
- ◆ ケアマネジャーや地域住民等、関係者への積極的な情報開により事業所運営への参加・協力を促す。
- ◆ 求職者に対しても貴重な情報源となりうる。

## 4-2 現状のWEBサイトの課題

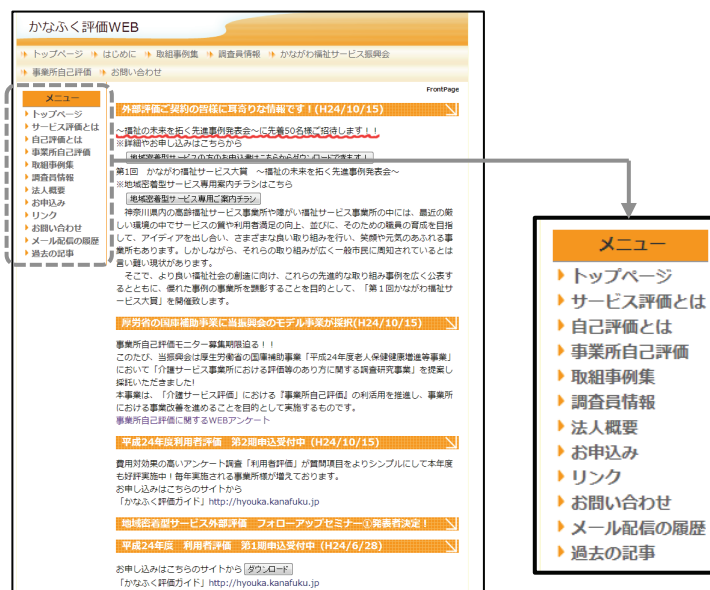
### (1) 旧WEBサイトの運営状況

当会では、平成13年より事業所調査と利用者調査からなる「介護サービス評価」を実施している。平成23年には、WEBサイト「かなふく評価ガイド」をオープンした。当サイト上で、事業所調査を「事業所自己評価」と名称変更し、ウェブ上で、無料で実施できるようにした。また、利用者調査も「利用者評価」と名称を変え、アンケート調査実施後に当サイトから評価結果報告書をダウンロードできる仕組みを作り、コストダウンを図った。その他に、当会より随時の情報発信の場として、「かなふく評価WEB」を立ち上げた。

#### ◆かなふく評価ガイド (HOME)



#### ◆「かなふく評価WEB」(HOME)



## (2) 旧 WEB サイトの課題

当サイトを2年間試験的に運営した結果、下記の課題が上がった。

- ◆ アクセス数が少ない。  
(参考：2012年7月1～31日 訪問者1584人、登録者62人)
- ◆ サイトにアクセス後、自己評価を実施するまでの手続きが煩雑。
- ◆ 自己評価実施マニュアルは概ね好評であったが、マニュアルが無いと直感的に操作が分りにくい。
- ◆ 登録者に対して、自己評価の実施率が低い。

**表 1：平成23年度の事業所自己評価実施状況**

事業所自己評価	登録件数	実施件数	実施率
合計	349	158	45.3%

- ◆ 評価の意義、活用方法のサポートが不十分。
- ◆ 事業所の管理者交代等によりアカウント、パスワードの滅失が多い。再発行に対応するため、事務局のマンパワーがかかる。
- ◆ 同一事業所の2重登録が可能。
- ◆ 一つのアカウントで複数の事業所、サービスを登録できる仕様としたが、ユーザー、システム管理者共に管理が煩雑になってしまった。
- ◆ 自己評価の結果報告が得点だけなので、評価結果の概略が視覚的につかみにくい。
- ◆ 「かなふく評価ガイド」と「かなふく評価 WEB」の位置づけが不明瞭。

## 4-3 サイト改修内容

上記の課題を踏まえ、サイトの改修を行った。

### (1) インターフェイス

- ◆ 各ページに登録から評価実施、公開までのプロセスごとに説明を追加  
⇒マニュアルを見なくても迷わず操作が可能

#### ◆評価実施ページ

管理者ページ 従業員による「事業所自己評価」

---

事業所名: ○○サービス ※あなたは事業所管理者としてログインしています。  
事業所コード: 1400000000  
サービス: 訪問介護  
管理者: かなふく太郎 [メニューに戻る](#)

---

[従業員回答一覧](#) [評価結果を見る](#)

**実施の流れ(初めての方はお読みください)**

「事業所自己評価」は従業員の方にも無料で実施していただくことができます。  
次の手順に従って、従業員用のページにログインし、回答を入力してください。

管理者の方  
①「従業員用パスワードの設定」ページに進み、従業員用パスワードを設定する。  
↓  
②設定した従業員用パスワードを従業員の方に伝える。

従業員の方  
①ログイン画面を開く。  
↓  
②事業所番号とサービス種別を入力し、「パスワード」には従業員用パスワードを入力してログイン。  
↓  
③「事業所自己評価を実施する」をクリック。

従業員の回答状況は、ページ上の「従業員回答一覧」から確認することができます。

**従業員用パスワードの設定**

従業員による「事業所自己評価」を実施するには、従業員用パスワードが必要です。  
初めて実施される方は、「従業員用パスワードの設定」に進んでください。

設定した従業員用パスワードを用いて、何名でも評価を実施することができます。  
※従業員用パスワードを変更する場合もこちらから行えます。

[従業員用パスワードの設定](#)

## (2) ユーザー登録

- ◆ アカウントを事業所番号+サービス種別に変更  
⇒アカウント減失や二重登録の減少
- ◆ 事業所登録の必須項目を減らす  
⇒事業者の負担を軽減
- ◆ サービスごとに1アカウントとする  
⇒「介護情報サービスかながわ」と同じ仕様となり、事業者にとっては馴染みがある。
- ◆ また、1サービス1アカウントとなり権限が明確化

### ◆事業所登録画面

訪問者ページ 事業所登録

---

事業所情報入力して、「登録」をクリックしてください。

法人名:

事業所名:

事業所番号:

サービス種別:

管理者氏名:

メールアドレス:

郵便番号:

住所(番地):

住所(建物名):

パスワード:

パスワードの確認:

### ◆ログイン画面

訪問者ページ ログイン

---

※従業者の方は従業者用パスワードでログインしてください。

事業所番号:

サービス種別:

パスワード:

### (3) 事業所自己評価

- ◆ 「従業員による自己評価」機能を新規追加  
⇒事業所自己評価に従業員が参加することが容易になる

#### ◆従業員による事業所自己評価実施状況確認画面

従業員ページ 2013年度 事業所自己評価の実施

---

事業所名: ○○サービス  
事業所コード: 1400000000  
サービス: 訪問介護  
管理者: かなふく太郎 [トップページに戻る](#)

---

2013年度の「事業所自己評価」を実施します。  
「未入力」の評価領域に回答を入力してください。

評価領域	実施状況	
1.組織体制(安定的・計画的に事業を実施する基盤)	入力済	<input type="button" value="入力する"/>
2.人材育成・就業環境整備(良質な人材の確保と就業環境の整備)	入力済	<input type="button" value="入力する"/>
3.サービスの内容(サービスの質を向上させるために取組むべき内容)	入力済	<input type="button" value="入力する"/>
4.利用者本位(インフォームドコンセントや情報開示等)	未入力	<input type="button" value="入力する"/>
5.リスクマネジメント(安全の確保を考えた体制)	未入力	<input type="button" value="入力する"/>
6.地域連携(地域内で情報提供、地域連携)	未入力	<input type="button" value="入力する"/>

#### ◆従業員による事業所自己評価入力画面

従業員ページ 2013年度 事業所自己評価 回答フォーム

---

事業所名: ○○サービス  
事業所コード: 1400000000  
サービス: 訪問介護  
管理者: かなふく太郎

---

1.組織体制(安定的・計画的に事業を実施する基盤)

1. 基本理念の徹底

事業所の基本理念・運営方針を説明できるように、基本理念・運営方針が記載された資料を作成し、かつ職員に徹底していますか。

事業所の基本理念・運営方針(経営方針)を文書で作成している。  
 作成した文書を職員に配布し、採用時や定期的な会議(年2回以上)で説明している。  
 職員に徹底するための工夫を行っている。  
 具体的な取り組みや工夫

2. 事業計画の作成と達成度の把握【公表II-1-(2)】

事業の目的や目標が具体的に記載された事業計画書及び収支予算書を作成し、その達成度を把握していますか。

事業の目的や目標が記載された事業計画書及び収支予算書を作成している。  
 作成された事業計画書及び収支予算書を職員に説明・理解を得ている。  
 事業計画の達成度を把握するための会議を定期的(年2回以上)に行っている。

3. 利用者満足度の把握

利用者のサービスに対する満足度を把握するための取り組みを行っていますか。

定期的(年1回以上)に、利用者の満足度を把握するための調査を行っている。  
 調査結果について検討するための会議を行っている。  
 利用者の希望や要望を実現するための工夫を行っている。  
 具体的な取り組みや工夫

4. 雇用契約書等の管理

指定申請または変更届出の書類に記載された管理者及び訪問介護員の雇用契約書や資格証の写しを適切に管理していますか。

雇用契約書や履歴書、及び訪問介護員の資格証の写しなど、雇用管理に必要な書類をファイリングし、線のかかる場所に保管している。  
 必要に応じて提示できるように、最新の職員名簿を作成している。  
 書類の記載内容に変更があった場合、所管官庁へ届出している。

[保存せず前の画面へ](#) [保存して次へ](#)

- ◆ 自己評価入力後、結果を自動的にレーダーチャートで表示する  
⇒評価結果を視覚的に把握できる

### ◆評価結果一覧

管理者ページ 評価結果一覧

---

事業所名: ○○サービス ※あなたは事業所管理者としてログインしています。  
 事業所コード: 1400000000  
 サービス: 訪問介護  
 管理者: かなふく太郎 [メニューに戻る](#)

---

実施済の評価を閲覧することができます。  
 「評価結果を見る」をクリックすると、該当年度の評価結果がまとめて表示されます。  
 評価結果を一般に公開するには「公開設定」に進んでください。

[公開設定](#)

年度	介護サービス評価		従業者評価	事業所自己評価 (従業者)	
	事業所自己評価	利用者評価			
2013	未実施	未実施	未実施	未実施	未実施
2012	実施済	実施済	実施済	実施済	<a href="#">評価結果を見る</a>
2011	実施済	実施済	実施済	実施済	<a href="#">評価結果を見る</a>

### ◆事業所自己評価結果

## 評価結果

事業所情報

法人名	社会福祉法人 コスモス
事業所名	コスモス訪問介護サービス
事業所番号	1400000000
所在地	神奈川県横浜市○○区○○町○○-○-○
サービス種別	訪問介護

事業所自己評価

評価領域	管理者評点	従業者評点
組織体制	100	30
地域連携	50	58
リスクマネジメント	60	58
利用者本位	10	23
サービス内容	50	58
就業環境	70	99

総合点	
管理者	58
従業者	54

■ 管理者  
■ 従業者



#### (4) 新たな機能

- ◆ 「利用者評価」の調査票集計機能  
※事務局が調査票のデータを当サイトに直接入力できる。また、入力したデータは自動的に集計され、グラフが表示される  
⇒報告書作成事務作業の軽減
- ◆ 「介護情報サービスかながわ」に掲載用の評価結果（事業所自己評価および利用者評価）をデータ入力後、自動で作成する  
⇒報告書作成事務作業の軽減
- ◆ 評価結果をサイト内で一般公開する  
⇒一般訪問者が評価結果を閲覧できる。
- ◆ 評価結果の公開の可否について事業所がサイト上で設定できるようにする  
⇒評価結果の公開事務作業の軽減

#### ◆公開事業所一覧

訪問者ページ 公開中の評価一覧

年度・サービス種別から表示を絞り込めます。

年度:  サービス種別:

法人名	事業所名	サービス種別	年度	
かなふく株式会社	かなふく ○○事業所	訪問介護	2013	<a href="#">評価結果を見る</a>
コスモス介護サービス株式会社	コスモス ○○事業所	訪問介護	2013	<a href="#">評価結果を見る</a>
かなふくサービス株式会社	かなふくサービス ○○事業所	訪問介護	2013	<a href="#">評価結果を見る</a>

## ◆公開設定

管理者ページ 公開設定

---

事業所名: ○○サービス ※あなたは事業所管理者としてログインしています。  
事業所コード: 1400000000  
サービス: 訪問介護  
管理者: かなふく太郎 [メニューに戻る](#)

---

実施済の評価を一般に公開することができます。  
公開するには、「公開する」をクリックしてください。  
公開をやめるには、「公開中」をクリックしてください。

[結果一覧に戻る](#)

年度	介護サービス評価		従業者評価	事業所自己評価 (従業者)
	事業所自己評価	利用者評価		
2013	未実施		未実施	未実施
2012	<a href="#">公開中</a>	<a href="#">公開する</a>	<a href="#">公開する</a>	<a href="#">公開する</a>
2011	<a href="#">公開中</a>	<a href="#">公開中</a>	<a href="#">公開中</a>	<a href="#">公開中</a>

## 4-4 今後の改修（予定）

- ◆ デザインをインターネット初心者にも直感的にわかりやすくする。  
⇒ユーザー登録率、評価実施率の向上

### ◆かなふく評価ガイドリニューアル後イメージ



- ◆ 「かなふく評価ガイド」をメインサイトとし、「かなふく評価WEB」の機能は事業課からの情報発信を中心として整理し、サイト名も変更する。
- ◆ 現状では評価項目等の変更機能がないので、機能を追加し、項目のバージョンアップに対応できるようにする。
- ◆ 「事業所自己評価」「利用者評価」「従業者評価」の結果を一覧表示し、比較検討できる機能を追加する。
- ◆ 評価結果については、現状のレーダーチャートおよび簡易な結果だけでなく、詳細な報告書を自動で作成する機能を搭載する。
- ◆ 事業所自己評価、利用者評価、従業者評価の評価項目を公開し、事業所に活用してもらう。
- ◆ 「従業者評価」実施機能の新規作成  
⇒WEB上で従業者評価を実施することで低コスト化を実現。また、評価結果を事業所自己評価、利用者評価と比較することで潜在的課題を抽出できる

## 4-5 サイト構築のまとめ

### 当事業におけるサイト改修のポイント

- ☆ アカウントを事業所番号+サービス種別に変更することで、権限を明確化。また、アカウント管理を容易にする。
- ☆ 「従業員による自己評価」機能を新規追加し、事業者の自己評価をサポートする。
- ☆ 自己評価入力後、結果を自動的にレーダーチャートで表示し、評価結果を視覚的に把握できるようにする。
- ☆ 評価結果の公開設定を事業所がサイト上で設定できるようにする。