

【社会保障サービスと情報アクセシビリティ⑥】

社会保障・福祉サービスのアクセスにかかるWeb調査結果 ～（詳報2）サービスの利用状況について～

主席研究員 前田 穰

目次

1. はじめに
2. 調査結果について
3. おわりに

1. はじめに

本誌No.151（以降、前回レポート）では、当調査における中心テーマとして実施した情報アクセスに関する調査結果について報告したが、同調査では、社会保障・福祉サービスが必要になり情報収集を行った後、実際の利用に至るまでの過程における課題についても把握を試みているので、今回はその結果について解説したい。調査対象者やサービスの分類（対象サービス一覧表を本稿の最後に再掲）は、前回レポートと同じである。

なお、可能な限り介護保険サービス（以降、介護）、障害福祉サービス（以降、障害）、子育て支援サービス（以降、子育て）の3分野をまとめて回答結果を掲載するが、利用サービスに関しては3分野ごとにサービス内容が違うので、冗長になるが分野ごとに並列して示すこととする。

2. 調査結果について

(1) 実際に利用を開始したサービスとその理由について

社会保障・福祉サービスが必要になって情報収集した場合、次にその結果等を踏まえて

サービスを利用する、利用しない、どのサービスを使用するか等の意思決定プロセスに移行するのが一般的である。

そこで、対象者には分野別のサービス分類ごとに実際にサービスを利用したか否か、また、利用したサービスについては、利用した理由を本人の希望や家庭の事情など、サービスの選択に影響すると思われる選択肢から複数回答可能として聞いた。

なお、選択肢と設定意図は表1のとおりである。

表1 サービスを利用した理由

選択肢	設定意図
1. 本人が希望したから	自己決定など本人の意向の影響
2. 家庭の事情に適していたから	家族の意向の影響
3. 評判が良かったから	入手情報の影響
4. 勧められたから	他者の影響
5. 近所だったから	距離的な影響
6. 他に選べなかったから	居住地域などの影響
7. 事業者の対応が良かったから（説明等）	事業者の個別対応の影響
8. 本人の状況に適していたから	状況判断の影響
9. その他	

1) サービスの利用状況について

情報収集した対象者のうち、サービスを利用しなかったとの回答が介護31.5%、障害29.7%、子育て25.9%となっている。このことから、情報収集したケースのおよそ7割が、何らかのサービスを利用していることがうかがえる結果となっている（図表1～図表3参照）。

2) 主に利用しているサービスについて

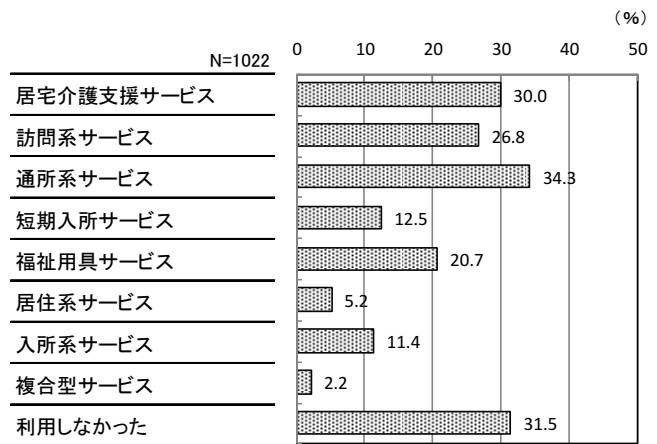
図表1のとおり、介護ではデイサービスなどの「通所系サービス」が34.3%、ケアマネジャーによるケアプラン作成などの「居宅介護支援サービス」が30.0%、ホームヘルパーによるホームヘルプサービスなどの「訪問系サービス」が26.8%となっており、これらの比較の見聞きする機会が多いサービスが主に利用されている。

なお、「居宅介護支援サービス」が3割にとどまっている点については、通所系サービス等と一体的にサービスを受ける中で「居宅介護支援サービス」を受けているとの認識が希薄であるか、制度を理解せずに利用している層が一定程度いることが想定される。

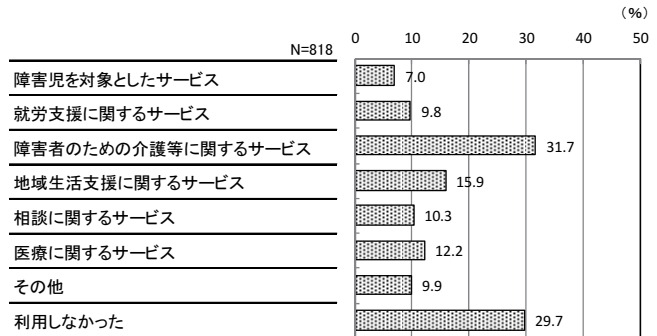
障害については、図表2のとおり、「障害者のための介護等に関するサービス」が31.7%と高くなっている。情報収集が必要となった該当者の59.5%¹を70歳から89歳の年齢層が占めており、高齢の該当者が多いことが影響していると思われる。

子育てでは図表3のとおり、「地域子ども・子育て支援事業」が42.6%、「施設給付型」が37.4%と4割程度が両サービスを利用している。一方で、「地域型保育給付」は10.5%にとどまっている。「地域型保育給付」は27年4月から公的給付の対象になって間

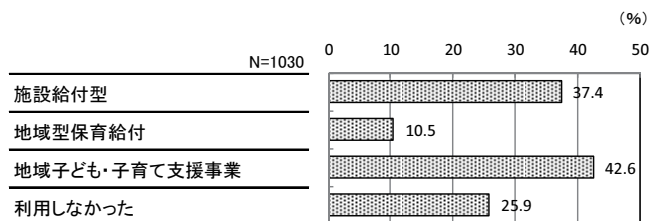
図表1 実際に利用を開始した介護保険サービス（複数回答）



図表2 実際に利用を開始した障害福祉サービス（複数回答）



図表3 実際に利用を開始した子育て支援サービス（複数回答）



もなく、対象施設も少ない²ので、まだ利用者が少ないと思われる。

1 共済総研レポートNo.151 (2017年6月)『「障害福祉サービス」への情報アクセスの現状』P. 67図2参照

2 厚生労働省ホーム>政策について>分野別の政策一覧>子ども・子育て>子ども・子育て支援>保育関係>地域型保育事業の認可件数 (平成28年4月1日現在) 合計3,719件

3) サービスを利用した理由について

まず、分野別に回答状況を見てみたい(図表4～図表6参照)。

① 介護(図表4)

介護では「家庭の事情に適していたから」が各サービスに共通して最も割合が高くなっている。特に特別養護老人ホームのような「入所系サービス」、ショートステイなどの「短期入所サービス」では、「家庭の事情に適していたから」との回答が6割を超えている。

次に多いのが「本人の状況に適していたから」で、「通所系サービス」が34.8%となっているなど四つのサービスで2番目に高い割合になっている。

「本人が希望したから」は「居宅介護支援サービス」(30.0%)と「訪問系サービス」(31.8%)で高くなっている。「勧められたから」も比較的多くのサービスで理由として回答割合が高く、最も低い「居宅介護支援サービス」でも21.5%となっている。小規模多機能型居宅看護や介護などの「複合型サービス」は利用数は22と少ないが、「事業者の対応が良かったから」が36.4%、「本人の状況に適していたから」が31.8%、「評判が良かったから」が27.3%など、他のサービスとは違う項目が上位になっている。

② 障害(図表5)

障害でも介護と同様に「家庭の事情に適していたから」が全てのサービスで最も割合が高くなっている。特に「障害者のための介護等に関するサービス」は55.6%と5割を超えている。

「障害児を対象としたサービス」では「家庭の事情に適していたから」、「勧められたから」、「本人の状況に適していたから」が42.1%と同じとなった。また、「障害児を対象としたサービス」(7.0%)、「相談に関するサービス」(11.9%)を除けば、「就労支

援に関するサービス」の31.3%など「本人が希望したから」が2割を超えている。

③ 子育て(図表6)

子育てサービスの三つの分類のうち、子育て支援センターや学童保育などの「地域子ども・子育て支援事業」では、「近所だから」が45.8%と割合が一番高くなっており、他の分野とは違う特徴が現れている。

続いて、サービスを利用した主だった理由について3分野をまたがって回答状況を見てみたい(同じく図表4～図表6参照)。

① 「本人が希望したから」

「本人が希望したから」との回答の割合が最も高い分野ごとのサービスは、介護では「訪問系サービス」が31.8%、障害では「その他サービス」(補装具、福祉有償運送など)が33.3%、子育てでは小規模保育などの「地域型保育給付」が15.7%となっている。②の「家庭の事情に適していたから」に比べると全般的に回答割合が低くなっているものの、意思表示が出来ない乳幼児や障害児を対象としたサービスや本人が関わるケースが少ない相談に関するサービス以外は、比較的本人の意向もサービス利用に反映していることがうかがえる結果となっている。

② 「家庭の事情に適していたから」

分野に関わらず多くのサービスで家庭の事情でサービスを選択したとの回答割合が高くなっている。介護では「入所系サービス」が63.8%(反対に「本人が希望したから」は15.5%と下から2番目)、「短期入所サービス」が63.3%(同じく「本人が希望したから」は14.1%と最低)、障害では「障害者のための介護等に関するサービス」が55.6%(「本人が希望したから」は21.2%)となっており、施設等に預けるサービスは、本人の希望より家庭の事情の影響が大きい

ことを示す結果となっている。

子育てに関しても「子育て施設給付型」が56.1%、「地域型保育給付」が49.1%など、子供を預けるサービスは家庭の事情との回答が高くなっている。

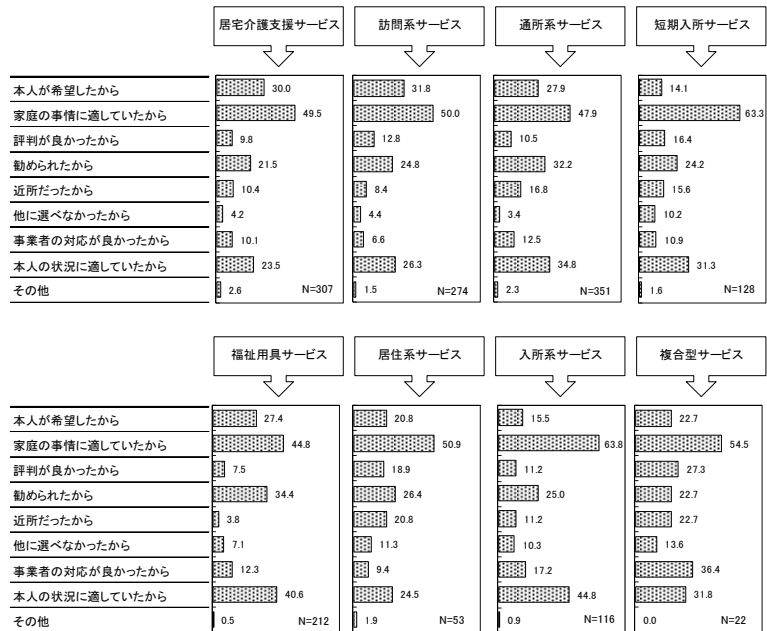
③ 「勧められたから」

介護では全てのサービスで「勧められたから」との回答が2割を越えており、「福祉用具サービス」が34.4%、「通所系サービス」が32.2%と若干回答割合が高くなっている。障害では「障害児を対象としたサービス」が42.1%と飛びぬけているが、その他のサービスも17.3%から25.4%の範囲となっている。子育てでは「子育て施設給付型」が9.1%と極端に低くなっているが、他は23.2%と25.0%になっている。全体的に、一定程度お勧めによってサービスを利用していることがうかがえる。

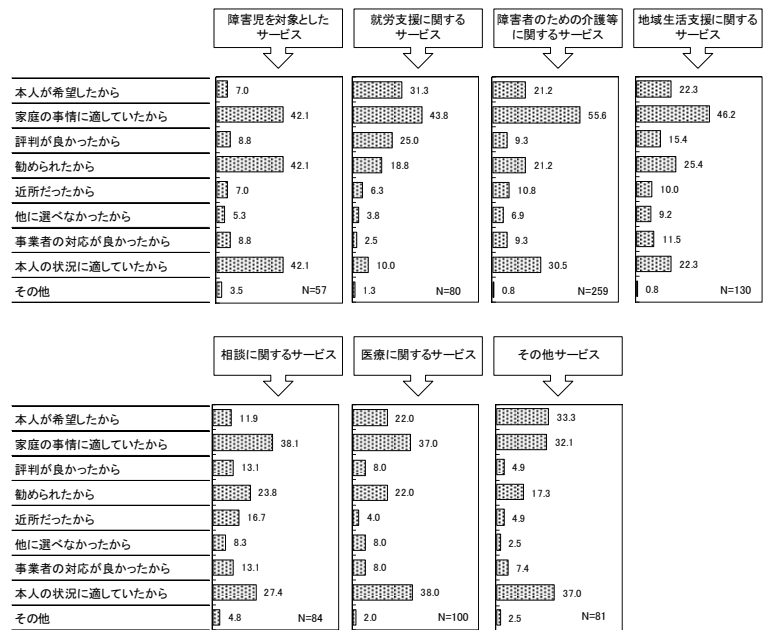
④ 「本人の状況に適していたから」

介護では「入所系サービス」で44.8%、「福祉用具」で40.6%と「本人の状況に適していたから」の回答割合が高くなっているが、その他のサービスでも23.5%から34.8%の範囲になっている。前述したとおり施設等に預けるサービスは家庭の事情を反映する傾向が強いが、この「本人の状況に適していたから」との回答では「入所系サービス」の31.3%とやや差が出ている。特別養護老人ホームなどの「入所系サービス」は本人の為になるので預けたとのニュアンスが読み取れるが、「短期入所サー

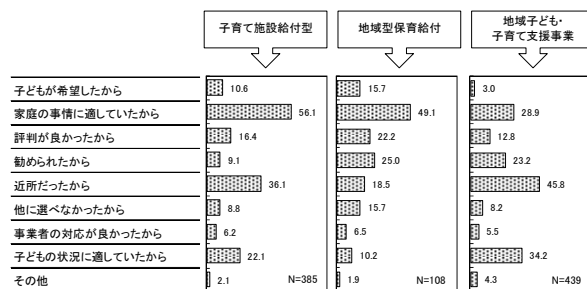
図表4 介護保険サービスの利用理由（複数回答）



図表5 障害福祉サービスの利用理由（複数回答）



図表6 子育て支援サービスの利用理由（複数回答）



ビス」では家庭の事情で預けているとの感覚がやや強いようである。

障害では「就労支援に関するサービス」が10.0%と極端に低い一方で、他は22.3%から42.1%の範囲となっており比較的高い割合となっている。介護と同様に、選択したサービスは本人にとっても良いサービスと認識していると思われる。

子育てでは「地域型保育給付」が10.2%と子どもに適していたかどうかは問わないでサービスを利用している一方で、「地域子ども・子育て支援事業」では34.2%と、子どもに適したサービスを利用したとの認識を持っていることがうかがえる。

(2) サービス利用開始までにかかった期間について

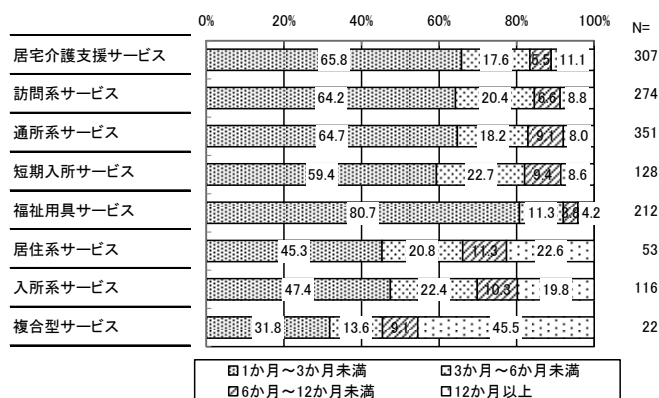
サービスによっては、必要性に気付いてから利用開始までの期間が長いサービスがある。そこで、サービスが必要だと気付いてから、実際にサービスを利用できるまでにかかった期間について、サービス分類ごとに1か月～3か月未満、3か月～6か月未満、6か月～12か月未満、12か月以上の中から選択してもらった。

介護では、図表7のとおり「居住系サービス」「入所系サービス」「複合型サービス」を除けば、8割以上が必要だと気付いてから6か月未満で利用が開始されている。特に「福祉用具サービス」は80.7%が3か月未満と早くなっている。一方で、介護付き有料老人ホームなどの「居住系サービス」は22.6%、特別養護老人ホームなどの「入所系サービス」は19.8%、小規模多機能型居宅介護などの「複合型サービス」は45.5%が12か月以上かかっており、利用開始までに時間がかかる傾向が見られる。

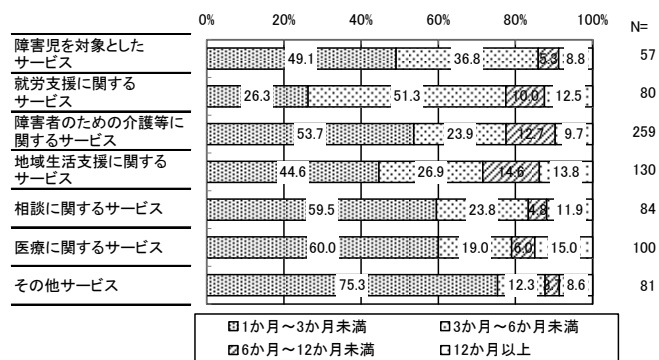
障害では、図表8のとおり3か月未満ではサービス分類ごとにやや違いがあるが、6か月未満で見るとおよそ8割がサービスを開始している。また、12か月以上かかったとの回答も「医療に関するサービス」の15.0%が最大で、9割前後が12か月未満でサービスの利用を開始している。

子育てでは、図表9のとおり「地域子ども・子育て支援事業」は84.3%、「地域型保育給付」は77.7%、「子育て施設給付型」は70.1%が6か月未満で利用を開始している。逆に、この順番で利用までの期間が長くなる傾向が見られる。認定保育所や幼稚園などの「子育て施設給付型」の利用は利用までに時間を要することがうかがえる。

図表7 介護保険サービス利用までの期間



図表8 障害福祉サービス利用までの期間



(3) サービスを利用しなかった理由

前述のサービスの利用状況のとおり、それぞれの分野ごとに介護31.5%、障害29.7%、子育て25.9%がサービスを利用しなかったと回答しているが、利用しなかったとの回答者に、その理由を図表10の選択肢から複数回答可能として聞いた。

図表10のとおり、介護42.9%、障害42.8%、子育て37.8%と各分野とも4割程度が「家族や本人で何とかやっていたから」と回答している。

それ以外の選択肢では、「その他」を除けば子育ての「手続きがわからないから」の17.6%が最も高くなっている。一方で「移動が困難だから」「相談相手の対応」「サービス提供事業所の対応」は分野を問わずほとんど選択されておらず、子育ての「移動が困難だから」の5.6%を下回っている。

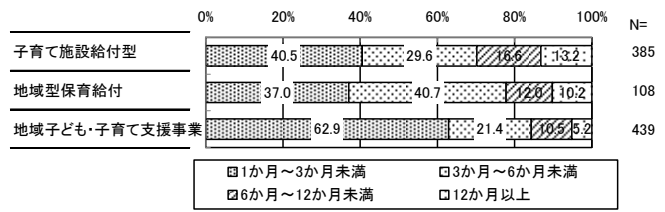
また、子育ては他の分野とは違う特徴がでっており、「家族や本人で何とかやっていたから」(37.8%)や「受たいサービスがないから」(7.9%)が介護や障害と比べて相対的に低くなる一方で、「手続きがわからないから」(17.6%)、「サービス内容がわからないから」(11.2%)、「経済的に困難だから」(14.2%)、「移動が困難だから」(5.6%)、「近くに適切な事業所等がないから」(12.0%)では、他の分野より割合が高くなっている。

子育ての回答者の約3割が20代³であることや、図表11のように子育て支援サービスの対象の子どもの96.2%が6歳以下であることなどが影響していると思われる。

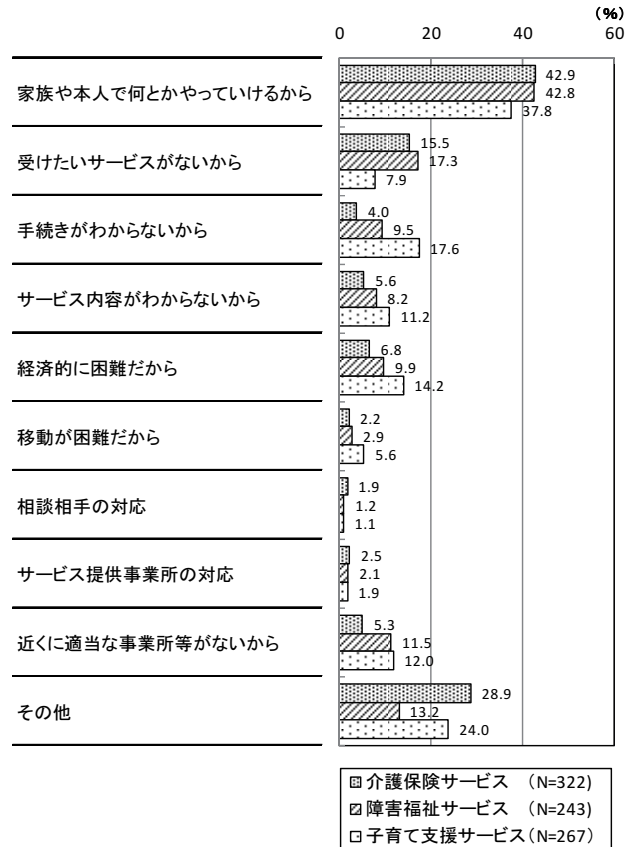
また、「その他」が介護28.9%、障害13.2%、子育て24.0%と多くなっている。

その主な理由を介護93件、障害32件、子育て64件の自由回答から確認すると、もともと情報収集が目的であったり、これから申請す

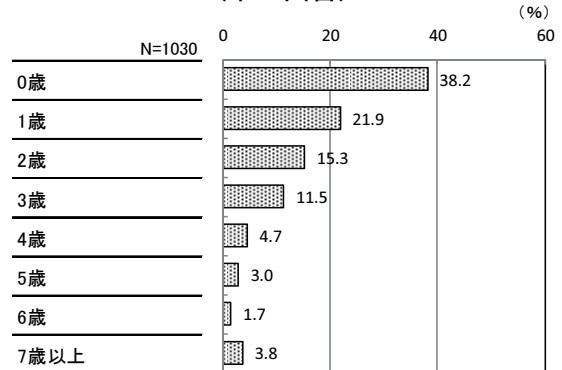
図表9 子育て支援サービス利用までの期間



図表10 サービスを利用しなかった理由 (複数回答)



図表11 子育て支援サービス 該当者の年齢 (単一回答)



3 前回レポートのP. 57表1参照

るなどのタイミングの問題、症状の回復や入院、死亡などで必要なくなったことなどが主な理由であった。また、介護や障害では本人の利用拒否や親族の反対、適用外となったことなどがあり、子育てでは利用したくても定員オーバーで断られたことや、審査で落ちたなどのケースも見受けられた。

(4) サービスを受ける必要が生じた時に困ったことについて

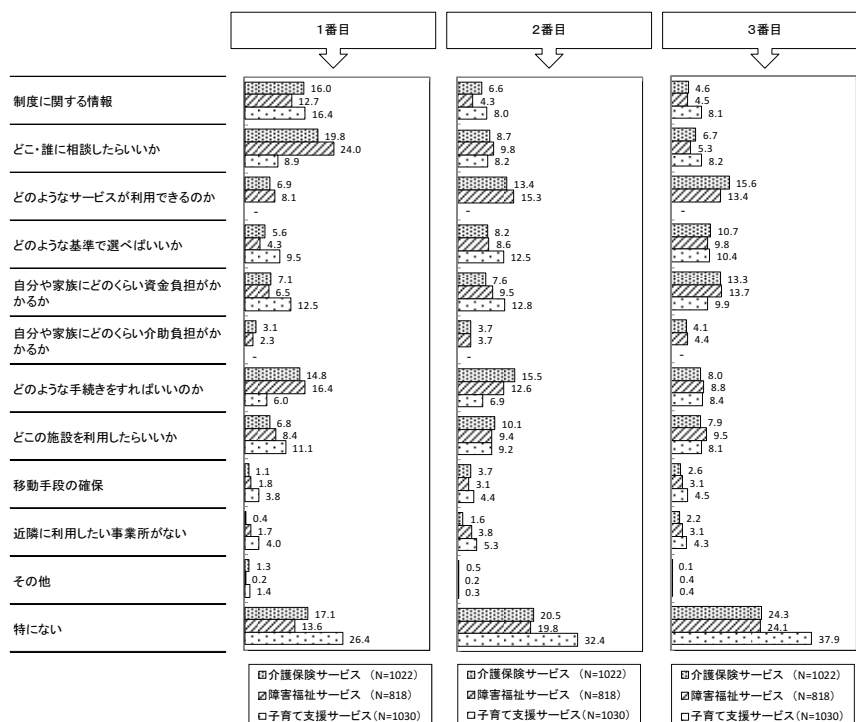
社会保障・福祉サービスへのアクセス全般における課題を把握するために、図表12のとおり社会保障・福祉サービス利用のプロセスにおいて困難を感じる可能性があるポイントを選択肢として設定し、特に困ったことポイントについて順番（1番目から3番目）を付けてもらい、情報アクセスを含めてどの課題が最も利用を困難にさせているのかを把握した。

1) 困難を感じるポイントの1番目との回答の特徴

1番目として選択した項目を見ると、介護では「どこ・誰に相談したらいいか」が19.8%で最も困難を感じたポイントと回答しており、次に「制度に関する情報」の16.0%、「どのような手続きをすればいいのか」の14.8%と続いている。

障害でも介護と同様に「どこ・誰に相談したらいいか」が24.0%で最も高く、「どのような手続きをすればいいのか」が16.4%、「制度に関する情報」が12.7%と続いている。「制度に関する情報」と「どのような手続きをすればいいのか」は逆転しているが、

図表12 サービスを受ける必要が生じた時に困ったこと (複数回答)



介護とほぼ同様の結果となった。

子育ては他の分野と違いがあり、介護、障害で最も困難さを感じたポイントとなっている「どこ・誰に相談したらいいか」は8.9%、「どのような手続きをすればいいのか」は6.0%と介護、障害の半分以下になっている一方で、「制度に関する情報」、「自分や家族にどのくらい資金負担がかかるか」、「どこの施設を利用したらいいか」などでは、介護、障害以上に困難を感じるポイントになっている。

2) 困難を感じるポイントの2番目、3番目との回答の特徴

「どのようなサービスが利用できるのか」や「どのような基準で選べばいいか」、「自分や家族にどのくらい介護負担がかかるか」等は、1番目より2番目、3番目での回答割合が高くなっている。

3. おわりに

社会保障・福祉サービスのアクセスにかかるWeb調査については、本誌No.150の速報を含め3回に分けて結果の報告を行ってきたが、社会保障・福祉サービスの利用状況や、利用を困難にしている要因、対策として求められていること等について、今回の調査によって一定の把握ができたのではないかと思う。特に自分たちが利用できるサービスには何があるのか、どこに相談したら良いのかなどの初期段階での対応や、自分たちに適したサービスはどれなのかなどの選択段階での対

応の必要性、さらに、制度の複雑さ、居住環境などがもたらす社会保障・福祉サービスの利用漏れの一端について確認できた。

7月10日、社会保障の漏れを総点検し、必要な支援策を検討するために「新たな支え合い・分かち合いの仕組みの構築に向けた研究会」が厚生労働省内に発足した⁴との報道があった。

当研究所としても、社会保障・福祉サービスが適切に利用されるように、利用の困難さを縮小させる国や自治体の動きに今後も注目していきたい。

対象サービス一覧表

(1) 介護保険サービス	
居宅介護支援サービス	居宅介護支援(ケアマネジメント)
訪問系サービス	訪問介護(ホームヘルプサービス)、訪問看護、訪問入浴介護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、定期巡回・随時対応型訪問介護看護
通所系サービス	通所介護(デイサービス)、通所リハビリテーション(デイケア)、認知症対応型通所介護(認知症デイサービス)
短期入所サービス	短期入所生活介護(ショートステイ)、短期入所療養介護
福祉用具サービス	福祉用具貸与、特定福祉用具販売
居住系サービス	特定施設入居者生活介護等
入所系サービス	介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム=とくよう)、介護老人保健施設(ろうけん)、介護療養型医療施設、認知症共同生活介護(認知症高齢者グループホーム)
複合型サービス	小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護
(2) 障害福祉サービス	
障害児を対象としたサービス	児童発達支援/医療型児童発達支援/放課後等デイサービス/保育所等訪問支援/福祉型障害児入所施設/医療型障害児入所施設
就労支援に関するサービス	就労移行支援/就労継続支援A型・B型
障害者のための介護等に関するサービス	居宅介護(ホームヘルプ)/重度訪問介護/同行援護/行動援護/重度障害者等包括支援/短期入所(ショートステイ)/療養介護/生活介護/施設入所支援/共同生活介護(ケアホーム)/共同生活援助(グループホーム)/自立訓練
地域生活支援に関するサービス	自発的活動支援/相談支援/成年後見制度利用支援/成年後見制度法人後見支援/意思疎通支援/日常生活用具の給付又は貸与/手話奉仕員養成研修/移動支援/地域活動支援センター/福祉ホーム等
相談に関するサービス	計画相談支援/地域相談支援等/障害児相談支援
医療に関するサービス	更生医療/育成医療/精神通院医療等
その他	補装具/福祉有償運送/身体障害者用自動車改造費助成等
(3) 子育て支援サービス	
施設給付型	認定こども園/幼稚園/保育所
地域型保育給付	小規模保育/家庭的保育/居宅訪問型保育/事業所内保育
地域子ども・子育て支援事業	利用者支援事業/地域子育て支援拠点事業(子育て支援センター、子育てひろば)/ファミリーサポート・センター事業/一時預かり事業/延長保育事業/病児保育事業/放課後児童クラブ(学童保育)

4 7月11日(火)朝日新聞朝刊14版総合4面

厚生労働省ホーム>政策について>審議会・研究会等>政策統括官(総合政策担当)が実施する検討会等>社会保障担当参事官室が実施する検討会等>新たな支え合い・分かち合いの仕組みの構築に向けた研究会