

【社会保障サービスと情報アクセシビリティ①】

介護サービスにおけるアクセス面の 課題と行政対応

主席研究員 前田 穰

1. はじめに

2016年6月、マイナンバー制度の個人向けポータルサイト（以降マイナポータル¹）の本格的な運用開始が2017年7月に半年間延期されるとの報道があった。

あまり注目されていないが、このマイナポータルでは、マイナンバーで紐付された個人情報をもとに、一人ひとりに合わせた情報を行政側から届けるプッシュ型サービスと呼ばれる機能が提供される予定である。

この機能で提供される情報としては、地震などの被災者が生活を立て直すために必要な支援制度のお知らせ²や、介護、子育て、障害者支援などの社会保障サービスの手続きに関する情報などが想定されている。これが軌道に乗れば、社会保障サービスの利便性の向上につながるであろう。

一方で少子高齢化の進行は、公共交通機関やコミュニティ機能の弱体化などにより、移動や買い物といった日常の暮らしに支障を来し、新たな生活リスクをもたらす可能性がある。そして社会保障サービスに関しても、

距離的要因、情報・コミュニケーション的要因、経済的要因、制度的要因などの変化によって、サービスの利用が制限されることが懸念される。

特に、情報・コミュニケーション的要因に関しては、社会保障制度に対する知識や理解が当事者・家族に不足している状態であったり、行政等による情報提供や相談・支援体制が不十分であったりすることも、社会保障サービスの利用に困難さをもたらしている可能性がある。

当研究所では、このような社会保障サービスの利用を困難にしている要素のうち、特に利用者による情報収集、行政等による情報提供などの課題を情報アクセシビリティ（情報システム等の利用のしやすさ）の問題として捉え、情報通信技術（以降ICT）を利活用した対策の動向も含めて研究したいと考えている。

今回は、その端緒として、公開されている情報から垣間見える介護サービスにおけるアクセス面の課題、ならびに行政等によるアクセシビリティ向上に向けた取り組みについて概観することとしたい。

1 マイナポータル（情報提供等記録開示システム）では、行政機関での情報連携の記録の確認、行政機関などが保有する自分の情報の確認、引越などに伴う行政機関への手続きが一度で行えるようになる予定。

2 拙稿「JAの介護事業所が、将来の大規模地震に備えて把握しておくことが望ましい情報について～熊本地震に関する国等の対応から～」『共済総研レポート』No. 145（2016年6月）pp. 50-53で、被災者支援にかかる制度情報の把握の必要性を提起。

2. 公開情報から見える介護サービス利用のアクセス面の課題

小規模な調査ではあるが、実際にサービスを利用している当事者と家族を対象とした介護サービスのアクセスに関して行われた研究³において、サービス利用の必要が生じた時点の情報収集に困難があったとの回答が4割弱と最も多かったとの結果が示されている。その内訳では「どのようなことを調べれば良いか分からなかった」（利用者54.5%、家族60.6%）、「どこで介護情報を手に入れば良いか分からなかった」（利用者40.9%、家族

39.4%）などが主なものとなっている。

この調査結果からは、介護サービスを利用する前段での理解不足⁴と合わせ、情報収集面で困難を感じるケースが多いことが読み取れる（表1、表2）。

また、厚生労働省が毎年実施している「国民生活基礎調査」⁵では、3年毎に介護サービスの利用状況について調査が行われている。直近の平成25年調査結果によると、要介護・要支援の認定を受けた人のうち約2割が、介護サービスを1つも利用していないとの結果が出ている。その理由（複数回

表1 介護サービスの利用に至るまでのプロセスにおける5つの局面で困難を感じた人の割合（複数回答）

（単位：%）

	情報収集時に 困難あり	窓口相談時に 困難あり	認定申告時に 困難あり	ケアプラン 作成時に困難あり	事務所選択時に 困難あり
利用者	39.3	24.0	27.8	25.5	25.0
家族	39.3	31.5	37.6	25.0	38.1
合計	39.3	29.1	33.8	25.2	32.9

表2 情報収集時における困難内容の内訳（複数回答）

（単位：%）

	どのようなことを 調べれば良いか分 からなかった	どこで介護情報を 手に入れば良い か分からなかった	介護情報の量が あまり豊富ではな かった	介護情報の内容が 不十分だった	その他
利用者	54.5	40.9	18.2	13.6	0.0
家族	60.6	39.4	42.4	21.2	9.1
合計	58.2	40.0	32.7	18.2	5.5

出典：表1、表2とも、李恩心（2014）『介護サービスへのアクセスの問題：介護保険制度における利用者調査・分析』明石書店 pp.66-67より筆者加工。

3 李恩心（2014）『介護サービスへのアクセスの問題：介護保険制度における利用者調査・分析』明石書店 pp.66-67。2011年に東京都A市で行った量的調査（本人57名、家族85名。有効回収率は38.4%）から。

なお、同研究では「介護サービスへのアクセス」を「介護サービスの利用に至るまでに経験する一連のプロセス」と定義している。

4 このような理解不足の状況については、拙稿「介護サービスの現状等について」『共済総研レポート』No.142（2015年12月）pp.44-47で取り上げている。

5 保健・医療・福祉・年金・所得等国民生活の基礎的な事項について世帯面から総合的に明らかにする統計調査。国勢調査などと同様に、統計法（平成19年法律第53号）に基づく基幹統計として最も重要な調査の一つ。厚生労働省が昭和61年から毎年実施。平成28年調査は、全国で無作為に抽出された約27万7千世帯に住む全ての世帯員約71万6千人を対象に実施されており、結果は平成29年夏以降に公表される予定。

答)の主なものは、「家族介護で何とかやっていたいける」(要支援44.5%、要介護47.1%)、「介護が必要な者(本人)で何とかやっていたいける」(要支援39.5%、要介護19.4%)である。

一方で、「どのようなサービスがあるかわからない」(要支援者1.2%、要介護者2.1%)、「サービスを受ける手続きがわからない」(要支援者1.1%、要介護者0.8%)などの回答が少ないながらもあり、認定を受けた後もなお、情報アクセシビリティの面で問題があることをうかがわせる。それらが公的サービスに関する数値であることを勘案した場合、決して問題は小さくないといえよう。

3. 行政等におけるアクセシビリティ向上の対応について

サービスを提供する行政等では、このようなサービス利用を困難にする情報アクセシビリティの課題を放置しているわけではない。

例えば、東京都福祉保健財団のように、福祉関連の総合的な案内サイトを提供しているところがある⁶。先述したマイナポータルのプッシュ型サービスも、本人が情報を取りに行かなくても、必要になった時点で行政側から該当者に必要な情報を送り込むことになるので、情報アクセシビリティを向上させることが期待できるであろう。

また、ワンストップ型の相談窓口において、高齢者・障害者・児童などの包括的な相談支援を行っている富士宮市の事例⁷も、何か困

ったことがあったら迷うことなく地域包括支援センターに相談すれば良いので、情報アクセシビリティを向上させる取り組みの一つと捉えることができる。なお、この富士宮市の取り組みは、2015年7月に厚生労働省が発表した「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン⁸」でワンストップ型の包括的な相談・支援の先進事例として取り上げられており、国としてもワンストップ型などによる包括的な相談・支援体制づくりを推進することになっている。

しかし、高齢者などにはインターネットを利用することが難しい人もいるであろうし、まだ、ワンストップ型の包括的な相談・支援体制づくりは始まったばかりである。

また、地域における関係者間の連携の構築や、訪問体制の整備によって高齢者などがサービスにアクセスしやすくする余地はあるが、少子高齢化社会では人を介した対応には限界があると言えるであろう。

4. ICTなどテクノロジーの発展への期待

最近では、これらの社会保障サービスへのアクセス面の課題への対応を含め、少子高齢化社会がもたらす多様な課題の解決手段として、ICTの利活用への期待が高まってきている。

総務省がまとめた平成28年度版情報通信白書では、「モノのインターネット(IoT)」「ビッグデータ(BD)」「人工知能(AI)」がICTのキーワードとしてクローズアップされており、特にAI活用への注目度が従来になく高

6 事例：とうきょう福祉ナビゲーション(福ナビ)
<http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/index.html>

7 詳細は以下で公開されている事例集を参照。介護事業所・生活関連情報検索「介護サービス情報公開システム」全国版トップ>関連情報>地域包括ケアシステムの構築に関する事例集>地域包括ケアシステム構築の取組事例 分割版5 pp.190-195
http://www.kaigokensaku.jp/chiiki-houkatsu/files/mhlw_care_system_2014_09.pdf

8 厚生労働省：新たな福祉サービスのシステム等のあり方検討プロジェクトチーム・幹事会
<http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000098006.html>

くなっているようだ（図1）。

また、総務省では、超高齢社会がもたらす課題を解決し、新たな社会モデルの確立に向けたICT利活用の推進方策をとりまとめた

「ICT超高齢社会構想会議報告書－『スマートプラチナ社会』の実現－」を2013年5月に取りまとめており、その中ではICTのネットワーク力を利活用した医療・介護・健康分野の情報化などの推進が触れられている⁹。

先述した厚生労働省の「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」でも、良質な福祉サービスの提供を効率的に行っていくため、介護ロボットなどの実用化や介護・保育分野でのICTの活用の推進が謳われている。

今後のAIやロボット技術の発展などが、

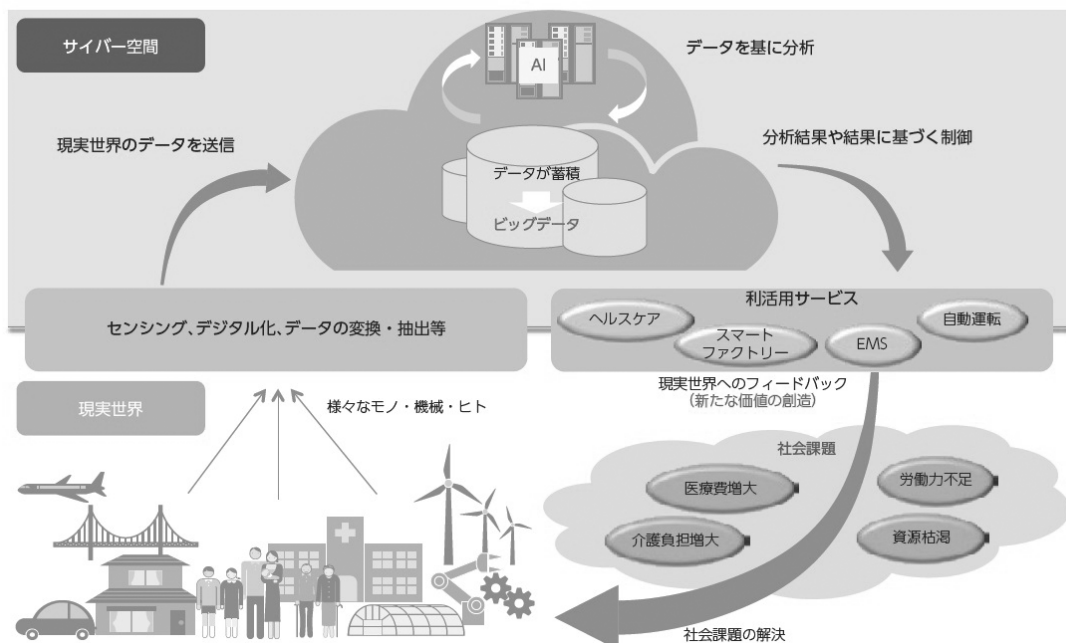
高齢者や障害者などのネットワーク利活用をサポートし、社会保障サービスへのアクセシビリティを劇的に改善する可能性もあるのではなかろうか。

5. おわりに

今回は、「社会保障サービスと情報アクセシビリティ」に関するレポートの端緒として、公開データから介護サービスでのアクセス面の課題の一端に触れてきた。今後は、高齢者介護、障害者福祉、子育て支援等の切り口から情報アクセシビリティの問題について独自に調査を行い、折りに触れて報告していきたい。

図1 IoT・ビッグデータ・AIが創造する新たな価値

～サイバーセキュリティの確保を前提として、データの流通を通じた価値創造や課題解決を実現



出典：総務省（2016）『平成28年版 情報通信白書』 p. 7

9 総務省トップ>政策>情報通信（ICT政策）>医療・介護・健康分野の情報化推進
http://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/ictriyou/iryoku_kaiغو_kenkou.html