

【社会保障サービスと情報アクセシビリティ④】

## 社会保障・福祉サービスへの アクセスにかかる調査について

主席研究員 前田 穰

### 目次

1. はじめに
2. 情報アクセスの状況について
3. アクセスがおこなわれない状況について
4. おわりに

### 1. はじめに

当研究所では、現在の農山漁村地域が抱えている課題解決に貢献していくために、高齢者・障がい者・子どもに対する生活支援、就労・就学支援および社会参画の促進ならびに地域での生活リスク低減のための自立援助、助け合い支援などに関する取り組みについて、実態調査等を通じて課題を明らかにし、その対応策等について研究を行っている。

その一環として、平成28年度から社会保障・福祉サービスの利用に至る一連のプロセスにおける情報アクセスに着目して研究を進めることとした。

情報アクセスに着目した理由は、超高齢社会の進展による家族や地域コミュニティの変容、市町村財政の悪化などが、情報格差や行政サービスの格差を拡大させる可能性があることや、介護保険制度を始め社会保障制度が複雑化している中で、社会保障・福祉サービスの利用に困難さを感じて利用を諦めている

状況が見られ、社会保障・福祉サービス利用の最初の接点であるサービス情報へのアクセスに課題があると考えたからである。

そこで、高齢者介護、障害福祉、子育て支援の3分野についてWeb調査を実施し、状況の把握を行った。

調査結果の全体像は、次回以降当共済総研レポートで報告していく予定であるが、今回は速報という形で特徴的な調査結果を報告する。

なお、Web調査の実施概要は、紙面の都合で本稿の最後にまとめたので、そちらを参照願いたい。

### 2. 情報アクセスの状況について

#### (1) 情報収集開始時のサービス認知状況

まず、情報収集をしようとした時点での社会保障・福祉サービスに関する情報の認知状況について、図表1の選択項目<sup>1</sup>に対して複数選択可として聞いた。

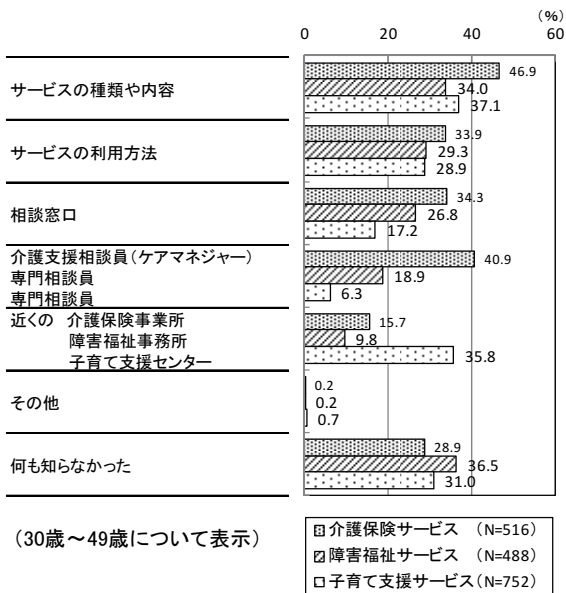
介護保険サービス（以降、介護）では28.9%、

1 図表1～図表3の選択項目は、先行研究と比較可能な項目となっている。先行研究とは、共済総研レポートNo.146（2016年8月）で取り上げた李恩心氏の『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』。

障害福祉サービス（以降、障害）は36.5%、子育て支援サービス（以降、子育て）は31.0%が「何も知らなかった」と回答しており、3割前後の対象者が何も知らない状態から社会保障・福祉サービスの利用に直面することがわかった。

また、図表1にはないが年齢階層が50歳代では、介護で37.9%、障害で43.8%が「何も知らなかった」と回答しており、介護、障害では必要性が生じた年代が高いほど何もサービス内容を知らなかったと回答した割合が高くなる傾向が見られた。

図表1 情報収集開始時のサービス認知（複数回答）



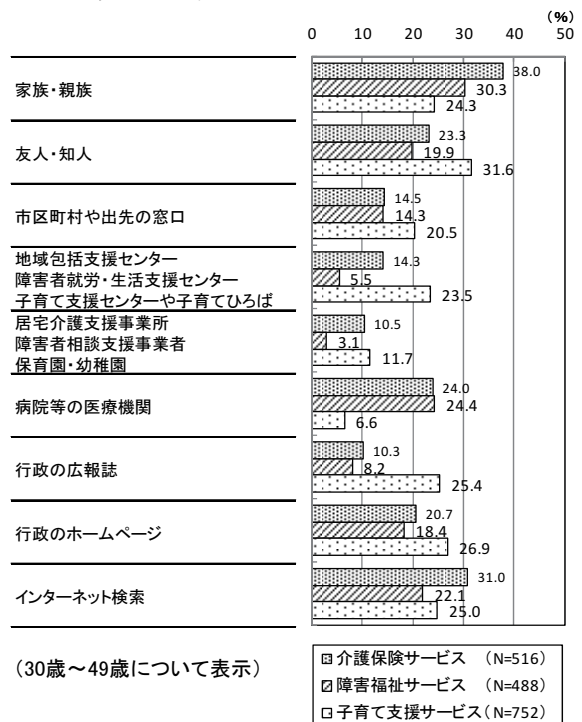
(2) 情報入手経路（情報源）

次に、どこから情報を入手したのか知るために、近親者、知人、地域や公的機関の窓口、広報やインターネットなどに関する選択項目から該当するものを複数選択可として選んでもらった。

図表2は、情報入手経路に関する選択項目のうち回答が多かったものをピックアップした結果であるが、インフォーマルな家族・親戚、友人・知人、フォーマルな地域の包括支援センター、病院、市の窓口などが情報入手先として割合が高くなっている。

また、今回の調査はインターネットを使いこなせる人を対象としたWeb調査のため、インターネット検索などの割合が高くなる面はあるが、行政のホームページを含めてインターネットを使って情報収集している傾向がわかった。

図表2 情報入手経路（複数回答）上位項目について



(30歳～49歳について表示)

情報入手経路については、分野ごとに特徴が現れているので少し詳しく見てみたい。

子育てでは他の分野に比べて「友人・知人」などから情報を入手する傾向がより強く出て

いるとともに、「市区町村や出先の窓口」、「保健所・保健センター」、「子育て支援センターや子育てひろば」、「行政の広報誌」、「行政のホームページ」など、フォーマルな情報源にもアクセスして情報収集している傾向が読み取れた。図表1で示されているように子育て支援センターの認知度が高いことと合わせると、子育ては公的な支援サービスにアクセスしやすい環境が比較的整備されていると思われる結果となった。

また、介護や障害では、「病院等の医療機関」が情報入手先として比較的大きな役割を持っていることが明らかになった。

次に、図表2にはないが年齢階層によって情報入手先の違いも現れており、20歳代では「家族・親族」（障害43.6%）、「友人・知人」（子育て36.7%）から情報収集する割合が相対的に高く、50歳代では「家族・親族」（介護27.7% 障害21.9%）のみならず、「市町村や出先の窓口」（介護19.6% 障害24.7%）から情報収集している傾向が見られた。

### (3) 情報収集の困難さ

情報収集に関して困ったことについて、図表3の選択項目について複数選択可として回答を求めた。

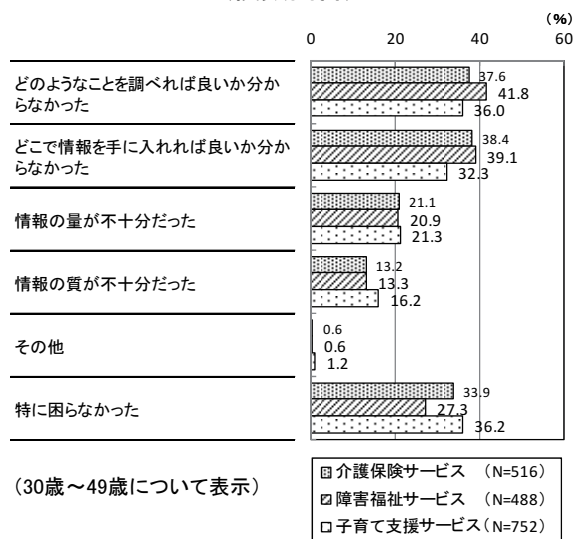
4割近くの回答者が「どのようなことを調べれば良いか分からなかった」、「どこで情報を手に入れば良いか分からなかった」と回答している。

また、「特に困らなかった」との回答は介護33.9%、障害27.3%、子育て36.2%に留まっており、回答者の約6割以上が情報収集で何らかの困難さを感じていると受け取れる結果となった。

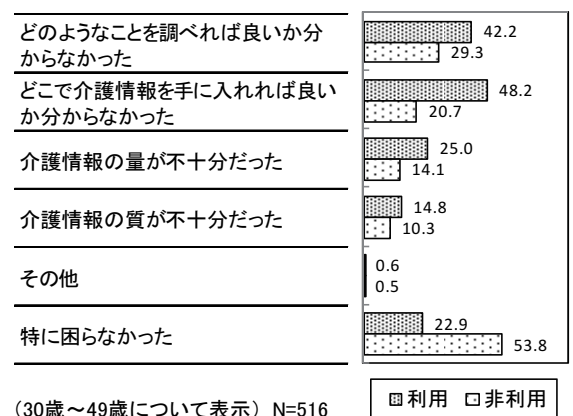
なお、介護について利用・非利用での違いを分析した結果では、利用者では情報収集時

に「特に困らなかった」と回答した割合は22.9%と図表3の結果より10%以上減っており、実際にサービスを利用した場合に情報収集の困難さを感じることを反映した結果だと思われる（図表4）。

図表3 情報収集に関し困ったこと  
(複数回答)



図表4 情報収集に関し困ったこと  
(介護保険サービス利用の別)



(4) 情報収集で困らない支援の仕組み

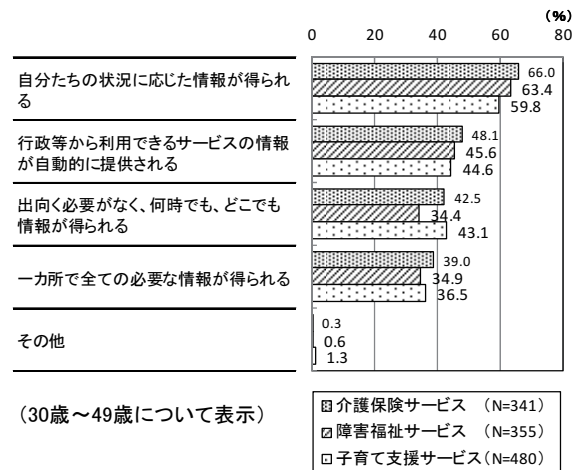
次に、適切なサービス利用の判断に必要な情報提供のあり方を探るために、これまで当共済総研レポートで紹介してきた総合窓口等によるワンストップサービスの提供やマイナンバー等による出向く必要がないサービス提供の拡大、ICTやAI活用によるサービス利用をサポートする技術の動向などを踏まえて、情報収集時にあれば困らなかったと思う情報提供の仕組みについて聞いた。

図表5の選択項目から複数選択可として回答を得た。「自分たちの状況に応じた情報が得られる」仕組みがあれば困らなかったとの回答の割合がほぼ6割以上の水準であり、分野を問わず最も高くなった。

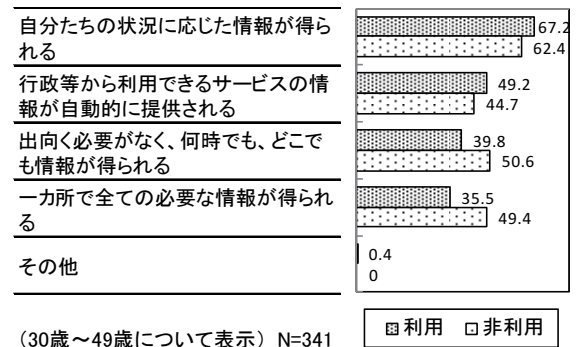
また、マイナンバー制度がマイポータルで提供しようとしている「行政等から利用できるサービスの情報が自動的に提供される」ことや「出向く必要がなく、何時でも、どこでも情報が得られる」仕組み、窓口の総合化などで目指している「一カ所で全ての必要な情報が得られる」仕組みについても、分野を問わず情報提供のあり方として望まれている結果となった。

なお、介護でのサービスの利用・非利用での違いを分析した結果では、「自分たちの状況に応じた情報が得られる」仕組みや「行政等から利用できるサービスの情報が自動的に提供される」仕組みで、サービスを利用した層の方がサービスを利用しなかった層よりあれば困らなかったとの回答割合が高くなる傾向が見られた(図表6)。

図表5 情報収集時、あれば困らなかったと思う支援の仕組み(複数回答)



図表6 情報収集時、あれば困らなかったと思う支援の仕組み(介護保険サービス利用の別)



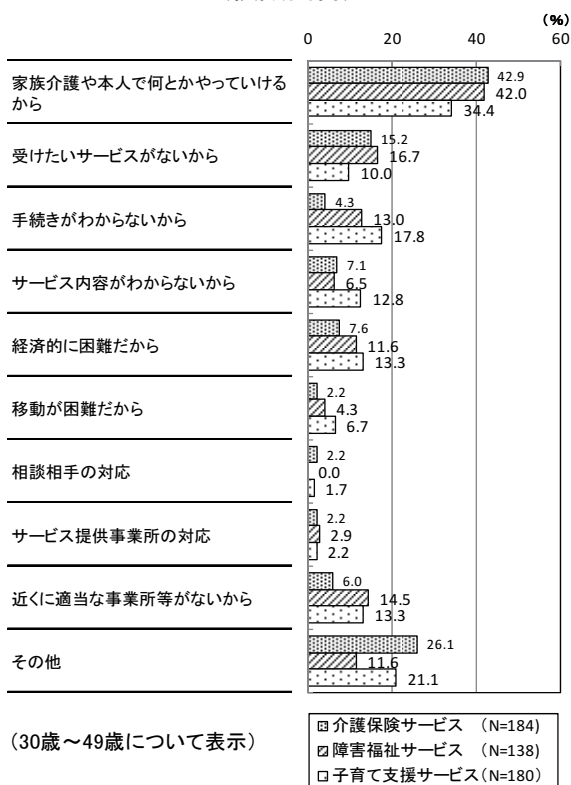
### 3. アクセスがおこなわれない状況について

次に、サービスを利用していないケースについても調べたので概要を示したい。

#### (1) サービスを利用しなかった理由

サービスを利用しなかった理由についての選択項目と、複数回答可としての回答結果は図表7の通りである。分野を問わず、「家族介護や本人で何とかやっているとけるから」が多い結果となった。これは厚生労働省「国民生活基礎調査」の介護に関する大規模調査（2015年）の結果とほぼ同水準<sup>2</sup>となっている。

図表7 サービスを利用しなかった理由  
(複数回答)



「その他」が介護と子育てで高くなっていることについては、「その他」とした理由の自由回答で、介護では本人死亡や入院などでサービスを利用する必要がなくなったことや利用申請中、子育てでは妊娠中でこれからサービスを受けるとの回答が多いので、これらが主な要因と思われる。

子育てでは、「手続きがわからないから」が17.8%、「サービス内容がわからないから」が12.8%、「経済的に困難だから」が13.3%、「移動が困難だから」が6.7%などと、他の分野より高くなっているところに特徴が出ている。また、障害、子育てでは、「手続きがわからないから」、「経済的に困難だから」、「近くに適当な事業所等がないから」との回答が介護に比べて高い傾向が示された。

#### (2) 利用しないと判断した段階

この質問に関しては、介護に限定して、その利用までのプロセスにそってサービスを利用しないと判断した段階を聞いた。

30歳から59歳の回答者1,022人のうち、サービスを利用しなかった322人の回答結果は図表8のようになった。

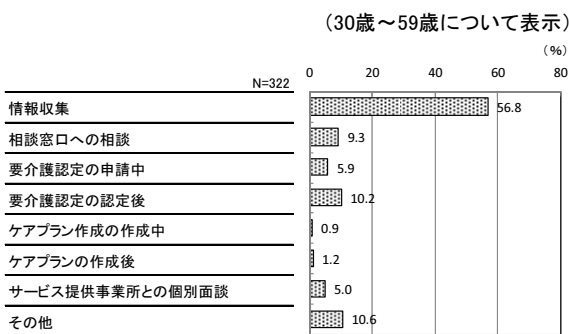
56.8%の回答者が情報収集ただけで利用しないことを決めて、公的な相談窓口への相談などは行っていないことがわかった。また、「要介護認定の認定後」から「サービス提供事業所との個別面談」までの間に利用しないと判断したケースが合計17.3%となった。

これらの値を50歳代でみると、情報収集ただけで利用しなかった割合は56.8%から49.3%に減り、「要介護認定の認定後」から

2 要介護者及び要支援者（6,342人）を対象とした調査結果。家族介護でなんとかやっているとける（要支援者44.5%、要介護者47.1%）、介護が必要な者（本人）でなんとかやっているとける（要支援者39.5%、要介護者19.4%）、受けたいサービスがない（要支援者3.6%、要介護者2.0%）、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%）、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%）、利用者負担が払えない（要支援者2.2%、要介護者0.9%）など。

「サービス提供事業所との個別面談」までの間に判断した割合は17.3%から23.1%に増えている。この結果は、対象も規模も違うが、厚生労働省「国民生活基礎調査」の介護に関する大規模調査（2015年）による「約2割が認定を受けてもサービスを利用していない」との結果と同様となっている。

図表 8 最終的に利用しない判断をした段階



#### 4. おわりに

今回の調査は、社会保障・福祉サービスの利用に関して、その入口となる情報へのアクセスの状況把握をメインのテーマとして実施したが、調査を通じて、身近な人やインター

ネットが情報源となっていること、3割程度の人は何も知らないところから社会保障・福祉サービスを利用するための情報へのアクセスを始めなくてはならないこと、情報を得るために約6割の人が困難さを感じていることなどがわかった。

また、家族や本人で何とかやっていけることを理由にサービス利用をしていない層が比較的多いこと、手続きやサービス内容が分からない、移動が困難なことなどからサービスを利用しない層が一定程度存在すること、行政などの窓口への相談は利用せずに情報収集をした段階で利用の可否を判断しているケースが多いことなど、利用していないケースについても確認することができた。

合わせて、情報収集時にあれば困らなかったと思う情報提供の仕組みに対する回答からは、自分たちにフィットする情報が容易には得られずに困っていることへの対策が求められることも見えた。

今後は、今回の調査結果の全体像の提示と高齢者介護、障害福祉、子育て支援の分野ごとの特徴や課題等を分析していくこととしたい。

#### Web調査の実施概要

実施日：平成29年3月3日～3月6日の4日間。

対象：直近2年間で、初めて家族など他者のために社会保障・福祉サービスの情報収集をした経験のある者。

年代：30歳から49歳を共通とし、分野ごとに10歳上下に拡大。

有効回答：

介護保険サービス＝

合計1,022人（30歳～49歳516人、50歳代506人）

障害福祉サービス＝

合計1,007人（30歳～49歳536人、20歳代110人、50歳代361人）

子育て支援サービス＝

合計1,030人（30歳～49歳752人、20歳代278人）