

【社会保障サービスと情報アクセシビリティ⑤】

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1）情報アクセスの状況について～

主席研究員 前田 稜

目次

1. はじめに
2. 調査結果について

1. はじめに

本年3月に当研究所が実施した社会保障・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において、調査結果の特徴を速報した（以降、前回レポート）。引き続き、今回から2回に分けて、質問の意図などを含め調査の全体像について解説したい。今回は情報アクセスの状況に関する調査部分を対象とし、サービス利用の状況に関する部分については次回とする。

まず、調査条件等について少し補足したい。

(1) 調査条件について

1) 調査対象者

今回の調査では、株式会社インテージのモニター登録者の中から「①家族のため」に介護などの社会福祉サービスの情報収集を、「②ここ2年のうち」に、「③初めて行った経験がある者」を調査対象者としてインターネットでのアンケート調査を実施した。

「①家族のため」に限定した理由は、実際にサービスを受けるのが高齢者、障害者、子供などであることを踏まえると、実態として本人より家族がサービス利用に関わる

場合が多く、またWeb調査のモニターに利用者本人がなっているケースは少ないと推測されたためである。「②ここ2年のうち」とした理由は、制度変更やネット利用環境の変化（スマホ・タブレット利用率、高齢利用者ネット利用率の上昇）などアクセス環境の変化を考慮した。また、「③初めて行った経験がある者」とした理由は、父、母、兄弟姉妹の介護、第1子、第2子の子育てなどで社会保障・福祉サービスにアクセスした経験を既に持ち、知識が比較的あると思われる層を除くためである。

2) 対象サービス

情報収集の対象となるサービスについては、本稿の最後に掲載した対象サービス一覧表の内容を明示して回答を求めた（65頁）。

(2) 調査対象者の年齢構成等の属性について

スクリーニング後の有効回答43,911人のうち、1,000人を目標にサンプル調査を実施した。

その際、都道府県が偏らないことに留意しつつ、年齢は各サービスとも30歳から49歳を中心世代として、サービスを利用する年齢階層に合わせて上下10歳ずつ幅を持たせた。子

表1 調査対象者の年齢構成等

(単位：人)

		介護保険サービス		障害福祉サービス		子育て支援サービス	
有効回答		1,022		818		1,030	
性別		男性	女性	男性	女性	男性	女性
年代別	20-29歳	—	—	19	59	22	256
	30-49歳	224	292	197	241	231	521
	50-59歳	263	243	188	114	—	—
男女別		487	535	404	414	253	777

※ 障害福祉サービスは有効回答数を見直した。前回レポートでは1,007

育て支援サービスでは女性の割合が高くなっている(表1参照)。

2. 調査結果について

今回の調査では、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分野で同じ質問を行っているので、回答結果は3分野をまとめて掲載する。

(1) 情報収集時のサービスの認知状況

この質問は、調査対象者が初めて社会保障・福祉サービスの情報収集をしようとした時点で、どの程度対象サービスについて知っていたかを把握するために行った。

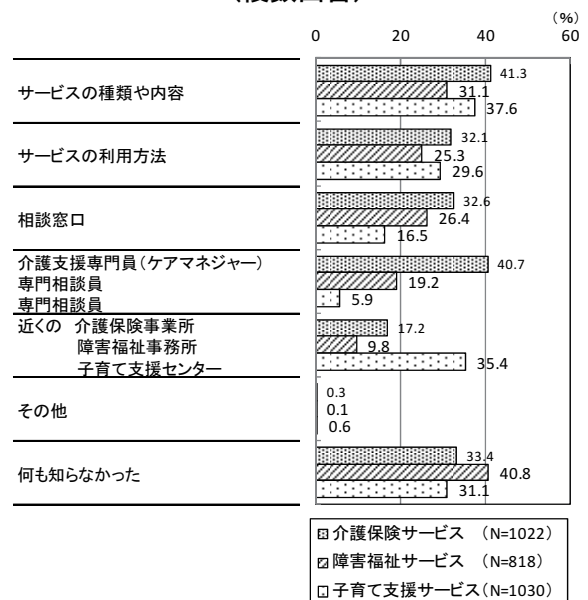
サービスの種類や内容、利用方法、相談窓口や相談相手、サービス提供事業所等、その他、何も知らなかったから複数選択可として回答してもらっている。なお、知っている割合については聞いていない。

図表1のとおり、情報収集しようとした時点での3分野の各サービスに対する認知度は、介護が障害、子育てより比較的高い結果となっている。特に専門相談員に関する認知度に関しては、介護で40.7%と突出している。

また、近くのサービス提供施設の認知度に関しては、子育てで子育て支援センターが35.4%と突出している。

これらは、制度の浸透によりケアマネジャ

図表1 情報収集開始時のサービス認知(複数回答)



ーという職種や、子育て支援センターの認知度が高くなっていることが想定される。

「何も知らなかった」は各分野とも30%を越えている。特に障害は40.8%となった。加えて「サービスの種類や内容」、「サービス利用方法」の認知度は他の分野より低くなっているため、障害に関するサービスの認知度は低い結果となっている。

表 2

まとめ	個別の選択項目
①近親者	家族・親族、友人・知人
②地域コミュニティ関係者	近隣住民、ボランティア、民生・児童委員、町内会・自治会
③公的窓口	市区町村や出先の窓口、保健所・保健センター、社会福祉協議会、地域包括支援センター、障害者の就労・生活支援センター、子育て支援センターや子育て広場
④サービス提供事業者	居宅介護支援事業所、障害者相談支援事業者、保育所・幼稚園、その他のサービス事業所、地域障害者職業センター、育児サークル
⑤医療機関	病院等の医療機関
⑥広報	行政の広報誌、行政のホームページ
⑦マスコミ	新聞、テレビ
⑧インターネット	インターネット検索
⑨その他	各種電話相談、学校等の教育機関、その他

(2) 情報の入手経路と接触の順序

サービスに関する情報を入手する必要が生じた時に、どこから情報を入手したのか調べた。また、合わせて、色々な情報入手先にどのような順番でアクセスしたのかを聞き、情報入手の流れについても把握を試みた。

なお、質問の選択肢が多いので、主に表2のまとめに基づき記述することとする。

1) 主な情報入手経路

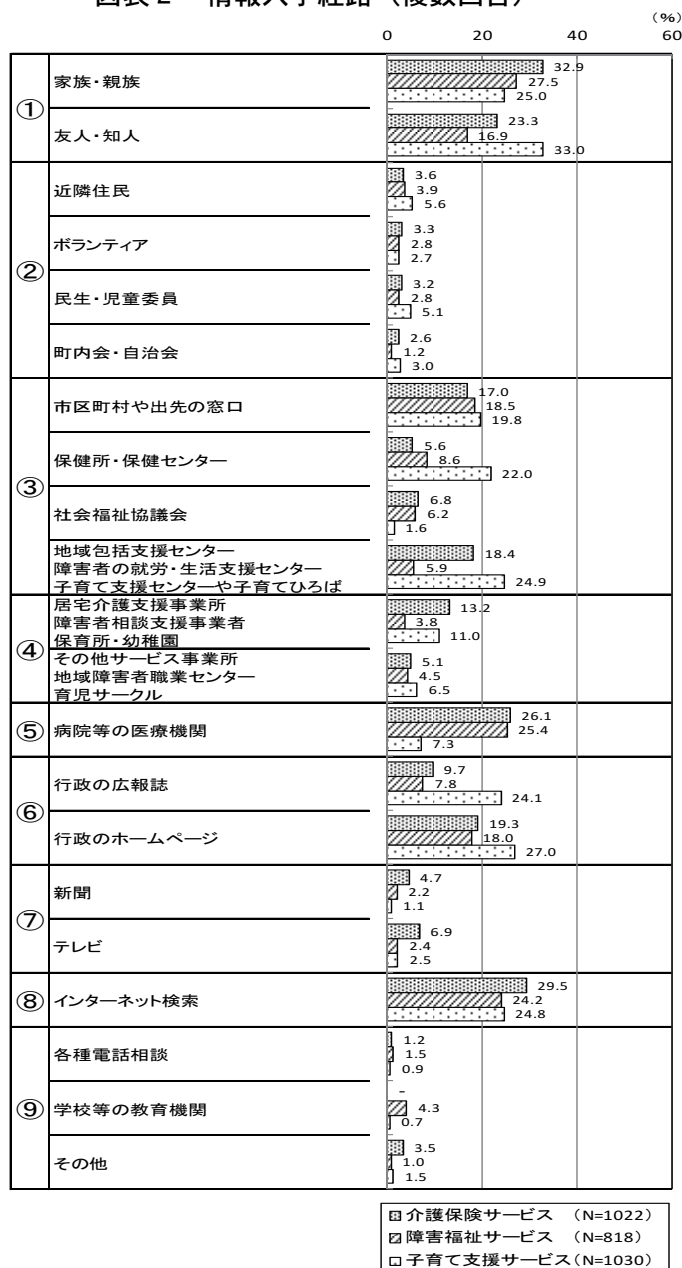
図表2のとおり、分野を問わず全体的な傾向として、①近親者、③公的窓口、⑤医療機関、⑥広報、⑧インターネットが主な入手経路となっている。

ただし、Web調査であることが影響して、インターネットの割合が高くなっている可能性がある。

また、子育てに関しては、前回レポートで取り上げたように近親者のなかでも「友人・知人」の割合が高いことや、公的窓口、広報から情報を得る傾向が見られる。

なお、「その他」の自由回答を見ると、回答者自身がヘルパーなどの資格保有者や介護業界での就業者またはその家族、市民向けの研修の受講経験者などの回答が多く、介護に関しては情報に接触する機会の裾野が広がっていることが感じられる。

図表 2 情報入手経路（複数回答）



2) 情報接触の順序

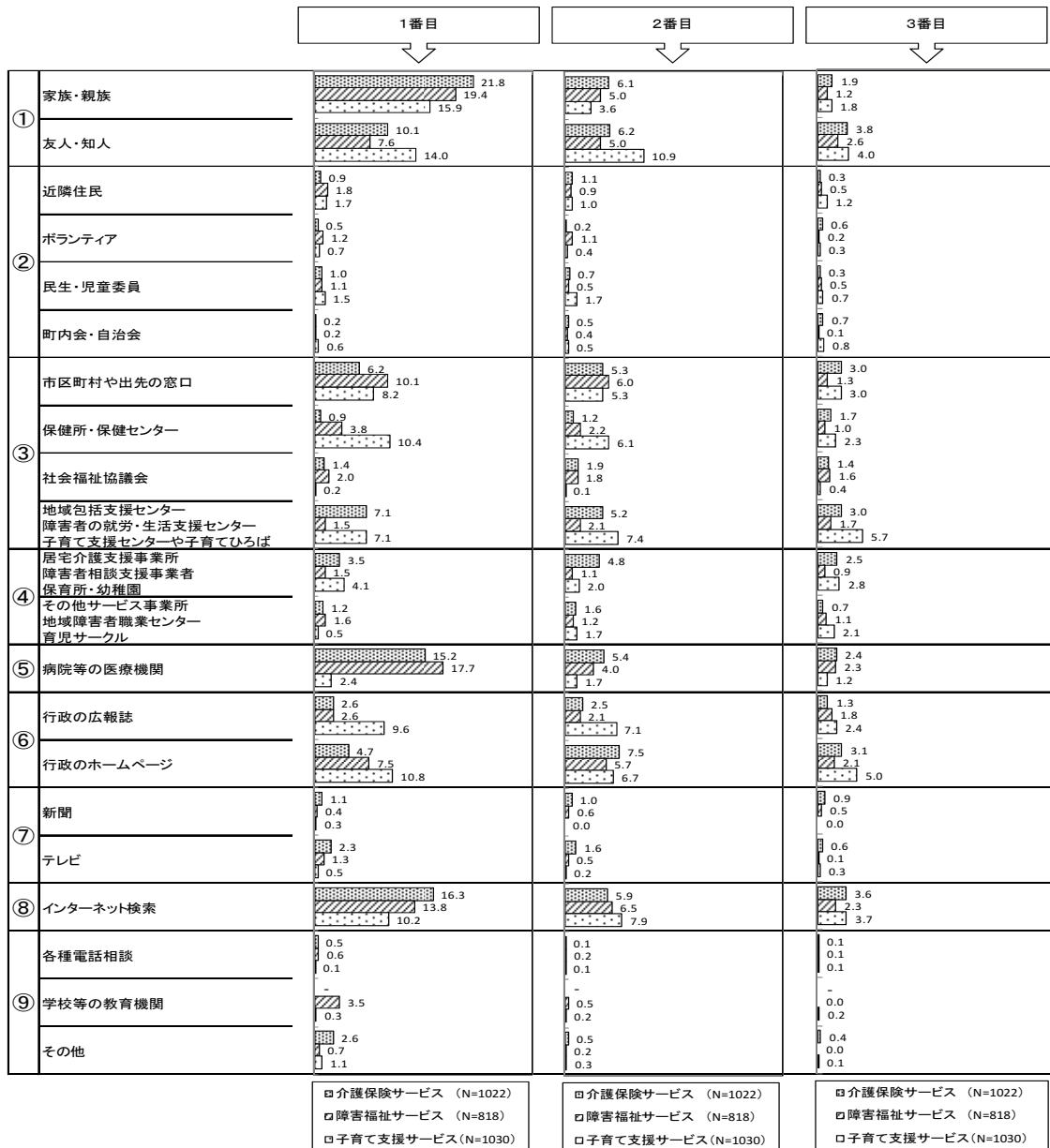
前回レポートでは割愛したが、今回の調査ではどこから情報入手したかに加え、入手した順番（1番目から3番目まで）とその理由についても調査した。

図表3の通り、1番目として選ばれた情報入手先は、①近親者や⑤医療機関（子育て除く）、⑧インターネットが多く、順番を問わない質問の結果と変わらなかった。1番目として高い割合で選ばれた①近親者の

うち家族・親族、⑤医療機関、⑧インターネットが、2番目では最大で1/4以下に急減していることから、第1にこれらから情報入手しているケースが多いことが推測される。

また、①近親者のうち知人・友人、③公的窓口、⑥広報などは緩やかに減りながらも1番目から3番目として一定程度選択されており、これらは順序を問わず情報入手先としてアクセスされていることがうかがえる結果となっている。

図表3 入手情報の接触順序



(3) 役立った情報の入手先

この質問についても前回レポートでは報告を割愛していたが、本調査では、情報入手先と役立った情報が得られた先が違ふ可能性がないかを確認するため、図表2の情報入手経路と同じ選択肢から役立った情報が得られた先はどこかを聞いている。また、役立った情報の順位付けも行った。

1) 接触した先から得た情報は一定程度役立っている

図表4のとおり、①近親者、③公的窓口、⑤医療機関など、図表2で主な情報入手経路と同じ選択肢が選ばれているので、情報入手先から得た情報は一定程度役立ったと評価されている結果となっている。

ただし、「役立つ情報はなかった」との回答が介護で5.7%、障害福祉で9.5%、子育てで6.2%となっており、役立ったとの回答割合も情報入手先として選択された割合(図表2)を満遍なく下回っていることから、情報が役立っていない状況が一定程度あることがうかがえる結果となっている。

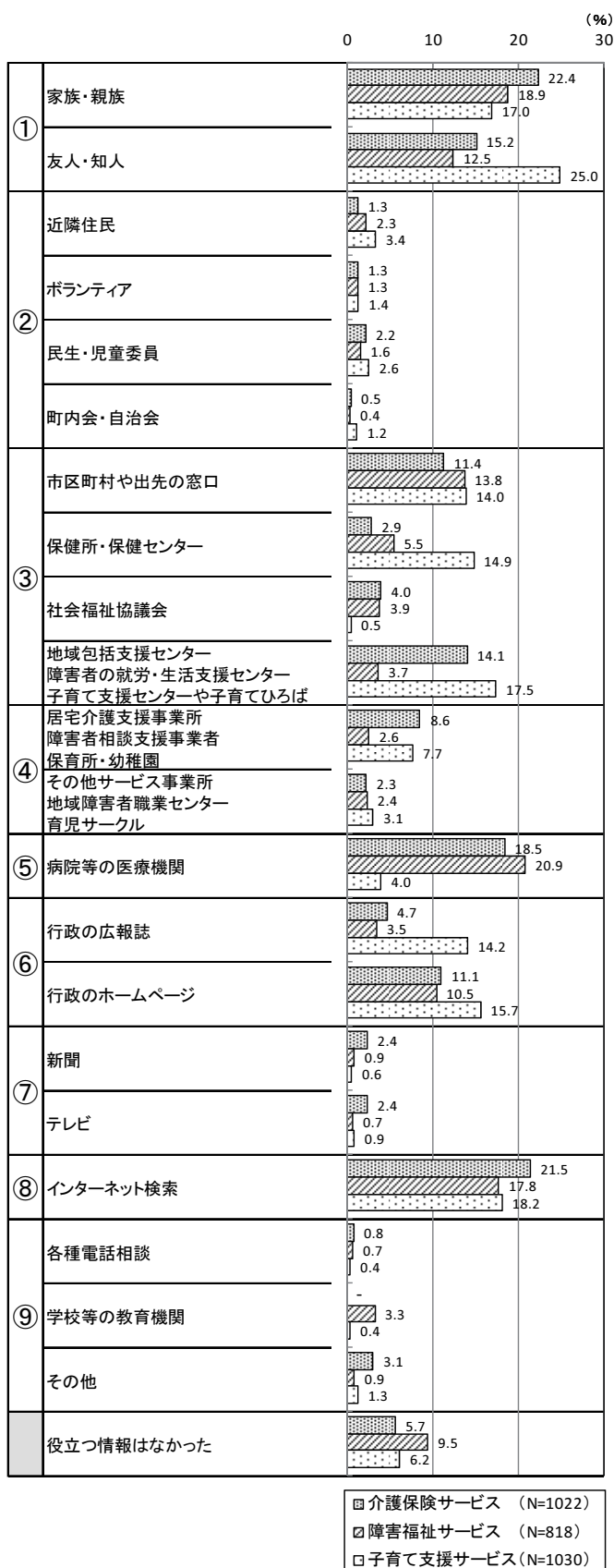
2) 役立った情報

役立った情報の入手先に加え、役立った順番(1番目から3番目まで)とその理由についても調査した。

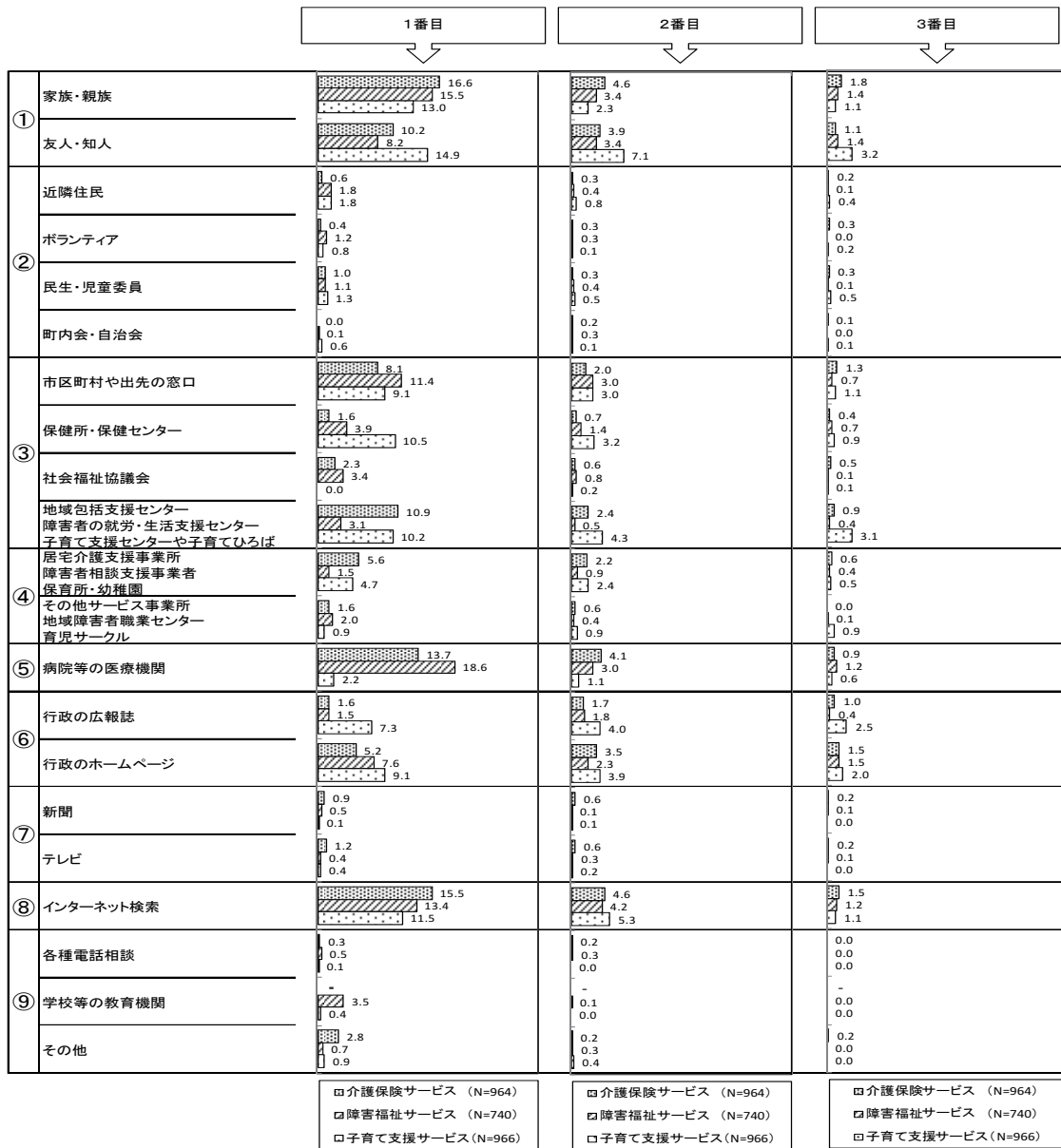
図表5のとおり、1番目として選ばれたのは、役立った情報の入手先と同様に①近親者や③公的窓口、⑤医療機関(子育て除く)などとなり、順位付けしないで聞いた結果(図表4)と同様となっている。

また、2番目以降も満遍なく減っているため、役立った情報の順序には特徴は現れていない。

図表4 役立った情報(複数回答)



図表5 役立った情報（複数回答）



(4) 情報収集で困ったこと

介護サービスのアクセスに関する先行研究¹において、多くの者が情報アクセスの段階で戸惑いを感じたり、情報収集に困難さを感じたりしていることが示されていることから、必要が生じ情報を集め始めたときに、どのような点に困難さを感じているのか、次頁図表6の選択肢について複数選択可能として回答

をしてもらった。

○ 6割超が何かしら困難を感じている

どの分野でも「どこで情報を手に入れば良いか分からなかった」、「どのようなことを調べれば良いか分からなかった」との回答が、3割を越える結果となっている。

また、「特に困らなかった」との回答が4割を下回っていることから、6割を越える

1 李恩心『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 2014年

回答者が何らかの困難さを感じていることが推測される。

分野間では、障害で他の分野より「どのようなことを調べれば良いか分からなかった」が39.9%と高く、「特に困らなかった」が31.3%と低くなっていることから、情報収集時の戸惑いや困難さが他の分野より多いことが推測できる。

なお、「その他」における自由回答から、情報収集時に困難さの具体的な状況が垣間見えるので、以下に抜粋して紹介する（ほぼ原文のまま）。

① 介護

- ・グループホームなどなど、名前がたくさんあり、その差やサービスの違いなどが判りづらい
- ・確かな情報かわからなかった
- ・実際に行かないとわからない
- ・手続き等全く知らずに大変だった
- ・望むサービスがなかった
- ・用語が難しい
- ・利用出来る資格があるのかわからなかった

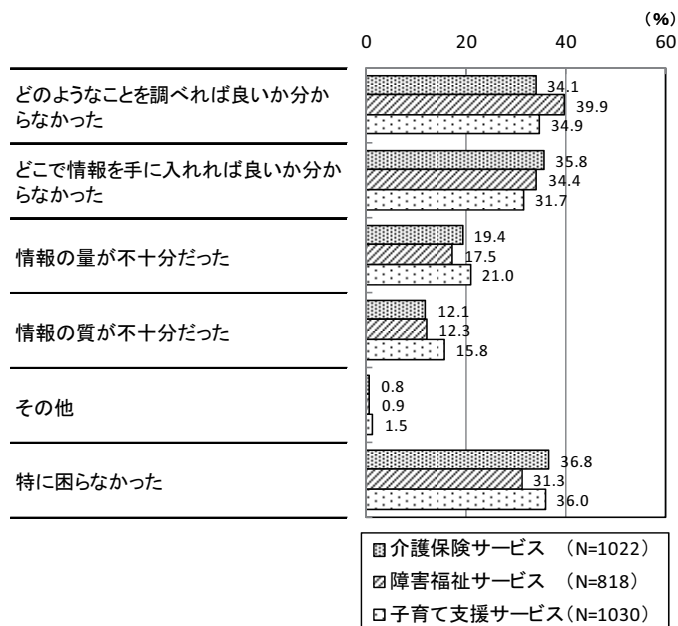
② 障害者

- ・何が重要かは人によって異なる
- ・経済的な支援が欲しかった
- ・自治体の保健師に聞いても何も知らなくて不親切だった。今でも怒りを覚える
- ・情報量が多すぎて困った
- ・担当者自身が自分は関係ないと思っている
- ・電話をしてもいつも担当者が居なかったりした

③ 子育て

- ・イベントがあってもチラシの情報のみでネットに載っていない
- ・ナーサリー（保育園、託児所）など無認可の空き状況が分からなくて、一軒

図表6 情報収集に関し困ったこと（複数回答）



- ・一軒すべて電話確認しなければならなかったのが大変だ
- ・ネットで調べるだけでは真偽が分からなかった
- ・ネットを見ると、将来が不安になるような情報が多くて、精神的に苦しかった
- ・区役所や保健センターに聞けば良いのは分かっていたが
- ・具体的な申請方法等が分かりにくかった
- ・市の子育て支援課で尋ねたが、人によって言うことが違い、何度も窓口を運ぶ羽目になった
- ・自分から聞かないと教えてもらえない事柄が多かったため、何も知らないと聞くこともできない
- ・情報が多過ぎて、取捨選択が難しかった
- ・情報を集める時期がわからなかった
- ・説明が難しく、不十分だった
- ・年度替わりで、情報が古かった
- ・保育園に関して、全ての情報が公開されておらず、個別に聞かなければ得られない情報があったこと
- ・役所に詳しく聞くのがいいことに気

づくのに少し時間がかかった

(5) あれば困らなかったと思う情報提供の仕組み

この質問は、前節(4)のとおり「どのようなことを調べれば良いか分からなかった」等の情報収集時に困難さがあること、制度自体が複雑で分かりづらいと言われていること、社会福祉サービスは申請主義で知らないとサービスを受けられない可能性があること、国や地方自治体がICTなどを活用し情報提供の仕組みを変えようとしていること²等を踏まえて、図表7の選択肢（複数選択可）により情報提供に対する利用者サイドのニーズについて質問した。

回答の選択肢について説明すると、「自分たちの状況に応じた情報が得られる」との選択項目は、前記のような状況を踏まえて当事者が最も必要とする可能性が高く、かつICTやAIなどの活用の方向性を示す可能性があるのではないかと考え設定した。

その他の選択肢は、マイナンバー制度や電子自治体化、窓口の総合化によって国や地方自治体を目指している支援の仕組みを踏まえている。具体的には「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」と「出向く必要がなく、何時でも、どこでも情報が得られる」は、マイナンバー制度や電子自治体化で実現しようとしているプッシュ型サービスや住民個々の専用ポータルサイトの展開、「一カ所で全ての必要な情報が得られる」はサイバー空間での展開と総合窓口化などを想定している。

○ 「自分たちの状況に応じた情報が得られる」ことが求められている

図表7のとおり、分野ごとに大きな差はなく、国や地方自治体を目指している支援の仕組みを想定した質問項目に対しては、それぞれ4割前後があれば困らなかったと回答している。一方で、「自分たちの状況に応じた情報が得られる」は6割を越えて突出している。

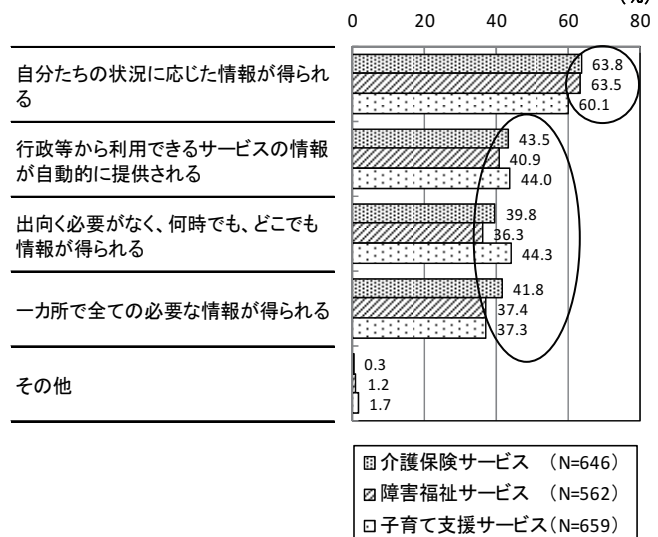
社会保障・福祉サービスへのアクセシビリティを向上させるには、国や地方自治体を目指している情報アクセスの支援策と合わせて、AI活用の可能性も見据えながら「自分たちの状況に応じた情報が得られる」との視点での情報提供が求められるのではなかろうか。

なお、あれば困らなかった支援仕組みについては、こちらから示したものの他に、「その他」の自由回答に記載があるので抜粋して紹介する（ほぼ原文のまま）。

① 介護

- ・制度の仕組み、制度の利用方法などの

図表7 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）



2 共済総研レポートNo.148「居住地等にとらわれない行政サービスの拡大と社会保障サービスの利用環境の変化について」（2016年12月）参照

- 告知
- ② 障害者
- ・サービスを受ける本人が知人や親戚にはあまり知られなくなかったので密かに情報収集できるシステム
 - ・もっと詳しく相談にのってくれる人
 - ・役人の文書は報告が目的で理解されることが前提になっていない
- ③ 子育て
- ・もっと詳細な情報が知りたい（行政ホームページがアバウト）
 - ・わかりやすく噛み砕いた言葉で書かれている
 - ・行政で施設の情報をまとめてほしい
 - ・出産後に公的な施設の体験案内があると良いと思う

- ・派出所でも保育園申し込みの詳しい話が聞ける
- ・保健センターや子育て支援課で情報をもっと共有して欲しい

(6) ふだんの情報収集手段

今回の調査では、日常において情報アクセスに影響を与える情報収集手段について聞いている。

図表8のとおり、主な情報収集手段は、インターネット（手段はパソコン、スマートフォン・携帯電話、タブレット端末）、テレビや新聞などのマスコミとなっている。

また、比較的若い女性の回答者が多い子育てでは、他の分野の回答者よりスマートフォン・携帯などモバイル機器を利用して情報収集している傾向が見られる。

Web調査のためインターネットを情報収集手段としている割合が高いのは当然ではあるが、表3、表4のとおり通信機器の保有状況と利用率、高齢利用者のネット利用率が上昇していることから、(4)節等で示されているようなインターネット環境における情報内容の充実が、ますます重要になるとと思われる。

図表8 ふだんの情報収集手段（複数回答）

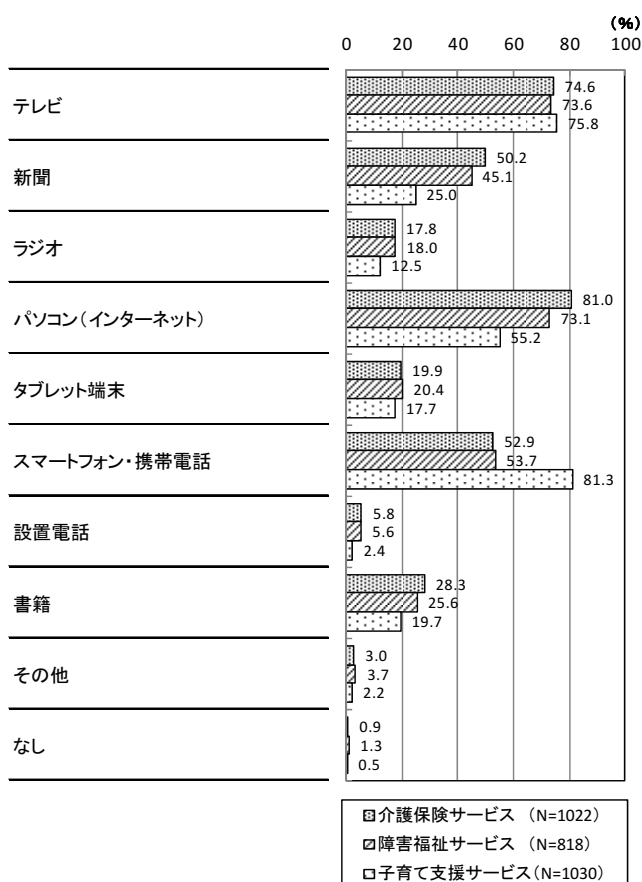


表3 通信機器の保有状況と利用率

	保有率		利用率
	2011年	2015年	2015年
スマホ	29.3%	72.0%	54.3%
タブレット	8.5%	33.3%	18.3%
パソコン	77.4%	76.8%	56.8%

表4 高齢利用者ネット利用率

	2011年	2015年
50代	86.1%	91.4%
60代	68.7%	76.6%
70代	42.6%	53.5%

出典：両方とも総務省「平成27年通信利用動向調査」より

対象サービス一覧表

(1) 介護保険サービス	
要介護・要支援認定者の方を対象とするサービス(原則40歳以上が対象だが、主に65歳以上の方が利用。いわゆる身体・知的・精神障害者を対象とした障害福祉サービスではない)のことをいい、具体的には以下のものが該当する。	
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	
障害福祉サービスとは、(介護保険サービスではない)以下のものが該当する。	
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	
子育て支援サービスとは、以下のものが該当する。	
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)