

市町村における介護に関する情報提供

The provision of information about aged care in municipalities

家政経済学科 倉田 あゆ子
Dep. of Social and Family Economy Ayuko Kurata

抄 録 介護に関する情報は要介護者にとっても、家族介護者にとっても介護生活を続ける上で極めて重要な存在である。しかしその情報提供は十分であるとは言えない現状がある。介護に関する情報提供が要介護者や家族介護者にとって身近な存在である居住地の市町村からどのような形で提供されているかを明らかにするために市町村の高齢者福祉担当課を対象に調査を行った。介護関連の広報活動の状況（複数回答）として、最も多かったのは「市民向け広報誌」83.7%、次いで「パンフレットの配布」79.1%、「ホームページの更新による情報公開」70.9%、等であった。「その他」の自由記述では、出前講座・出前トークなどの「講座」が7件、介護保険説明会、地域の集いの場など「説明会」が5件等であった。介護に関する情報提供の主体は市町村だけに限られるものではないが、市町村による情報提供がよりアクセスしやすく理解しやすいものであるよう、より一層の取り組みが必要である。

キーワード：介護、情報提供、市町村

Abstract Provision of information about care for the aged is extremely important for both the elderly who requires care at home, and their carers in order to maintain good home care. However it seems that sufficient information is not currently provided. A survey of the welfare departments responsible for aged care in municipalities was conducted in order to reveal the types of information they provided for home carers. These departments in carers' residential areas were selected because they are easily accessible from their home. As for the types of public relations activities related to aged care (multiple responses accepted), the most common was "Public information magazine for citizens" (83.7%), followed by "Distribution of brochures" (79.1%) and "Information disclosure by updating homepage" (70.9%). In the "Others" section, seven responses featured "Lectures" such as organizing talks at requested locations, and five "Information sessions" such as those for care insurance and community gatherings. The responsibility for providing information on aged care is not limited to municipalities, but more effort should be made to make information provided by municipalities more accessible and straightforward.

Keywords: aged care, provision of information, municipalities

はじめに

介護に関する情報は要介護者にとっても、家族介護者にとっても介護生活を続ける上で極めて重要な存在である。介護をめぐる社会の状況としては、2016年6月2日に閣議決定された「ニッポン一億総活躍プラン」においても「介護の環境整備」や「介護離職ゼロに向けたその他の取組」が盛り込まれた。2015年1月には厚生労働省によって「認知症施策推

進総合戦略—認知症高齢者等にやさしい地域づくりに向けて—」(新オレンジプラン)が策定されるなど介護に関する政策は様々な視点から進められている。しかし、介護に関する情報提供は十分であるとは言えない現状がある。要介護高齢者や家族介護者にとって「必要な情報、役に立つ、理解できる、使える情報提供のあり方」を求める声も以前から上がっている¹⁾。

介護に関する情報提供は、行政・企業・NPO・介

護を経験した個人等様々な提供主体が考えられる。行政では、介護保険制度の保険者である市町村がその中心となっている。企業では、介護離職を防止するため、法定外福利厚生といえる介護支援の1つとして情報提供に取り組むケースも出てきている²⁾。近年では家族介護者支援に取り組む NPO が日本においても登場し、その活動自体が要介護者や家族介護者への情報提供に繋がっている。介護業務に従事する専門家や介護を経験した個人によって記される書籍も数多く出版されている。このように様々な提供主体がある中で、介護保険の保険者である市町村は要介護者・家族介護者にとっても最重要不可欠な存在であることは間違いない。

そこで本論文では、介護に関する公的サービスの要といえる市町村による情報提供に焦点を当てたい。まず介護を巡る現状を概観し、介護に関する情報提供を「生活情報」として捉える。また、介護に関する情報の制度を整理する。そして、4つの都道府県の市町村を対象に行った調査から、介護に関する情報提供の現状について明らかにし、今後の課題についてまとめたい。なお、介護の対象とする範囲は広範に渡るが、高齢者介護を対象として論じていく。

1. 介護を巡る現状

まずは介護を巡る現状を確認するために、要介護者と主な介護者の状況について確認しておきたい。2016年国民生活基礎調査によれば³⁾、「要介護者等のいる世帯の状況」は「核家族世帯」が37.9%、「単独世帯」が29.0%、「その他の世帯」が18.3%、「三世帯世帯」が14.9%の順になっている。三世帯世帯の割合は年々低下している。「主な介護者の状況」については「要介護者等と同居」が58.7%、「事業者」が13.0%、「別居の家族等」が12.2%、「その他」が1.0%、「不詳」が15.2%となっており、「同居」の割合は低下し続けている。「同居」の主な介護者を性・年齢階級別に見てみると、男女ともに「60～69歳」が最も高くなっている（男性28.5%、女性33.1%）。また経年変化を見てみると、「同居」の主な介護者は、依然として「女性」が大部分をしめるものの、「男性」の割合も増えている。「事業者」の割合も増加傾向にあることが指摘できる。

また厚生労働省による「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果」（2017年度）⁴⁾による

と、養護者（家族介護者のこと）による虐待は相談・通報件数が30040件、虐待判断件数が17078件と過去最多となっていることが明らかにされている。こうした高齢者虐待の増加を受け、厚生労働省老健局は対応強化の通知を出した⁵⁾。この中では「高齢者虐待への対応及び養護者支援の適切な実施」として「市町村等の高齢者虐待に関する体制整備の充実」が上げられ、その1つとして、「養護者支援の拡充」が示されている。具体的には「養護者のレスパイトケア等が効果的である」こと、「相談・通報窓口の周知」や「ストレスマネジメントの理解促進のための地域住民向けリーフレットを作成・配布すること」等が上げられている。この「養護者」とは「家族介護者」とほぼ同義であり、家族介護者支援の強化が示されているということである。

2. 介護に関する情報提供

(1) 生活情報としての介護関連情報

要介護者や家族介護者が必要としている介護に関する情報は生活情報でもある。生活情報に関する議論を、まずは家政学の視点から振り返る。日本家政学会による家政学シリーズとして『生活情報論』が1989年に出版されている⁶⁾。この中で、生活という観点から整理すると、情報とは「人間と環境との間を往復する」ものとされている。この時点では高度情報化社会と生活について、情報化の進展と生活の質の向上について等は論じられているものの、介護に関する情報については触れられていない。

次に、1997年に出版された講座生活学の『生活情報論』がある⁷⁾。この中では「お年寄りの情報環境と生活情報」、「障害者の情報環境と生活情報」の章も登場している。高齢者は情報弱者であること、情報社会においても「弱者にやさしいまちづくり」の必要性が述べられ、要介護高齢者という「利用者の立場にたった情報提供の工夫と努力」の必要性が指摘されている。

さらに1998年に出版された『社会・生活情報論』を見てみよう⁸⁾。この中では「市民生活の情報化」の章で、「情報化がささえる福祉」について述べられている。介護保険制度の要介護認定にコンピューターが使われる方向で検討されていることや、在宅介護での緊急通報システムの試みが紹介されている。

社会福祉の視点からは1999年に出版された『社会福祉情報論へのアプローチ』がある⁹⁾。社会福祉

の情報化が取り上げられ、福祉情報化をめぐる政策と施策の変遷がまとめられている。また『福祉・介護の情報学－生活支援のための問題解決アプローチ』（2009年）では、生活支援において必要とされる情報を扱う方法論が展開されている¹⁰⁾。

こうした変遷を見ていくと、情報化とともに生活に占める情報の影響力が大きくなり、生活情報として認識されるようになってきたこと、さらに福祉や介護の領域でも情報の活用が進み、大きな影響力を持つようになってきたことが分かる。要介護高齢者や家族介護者にとっても生活情報、ひいては介護に関する情報提供の重要性を再認識できる。

（2）介護に関する情報の制度

日本では介護に関する情報提供に関する制度は「介護サービス情報の公表制度」（2006年4月～）がある¹¹⁾。これは介護保険法に基づき、都道府県により情報提供がされているもので、要介護者や家族介護者が介護サービスを比較・検討して選択する際に参考にできるものだ。介護保険制度の、利用者自らがサービスを選択する「自己決定」を保障するための制度である。厚生労働省の「介護事業所・生活関連情報検索 介護サービス情報公表システム」というウェブサイト¹²⁾から居住地の都道府県を選択することで、介護事業所、地域包括支援センター、生活支援等サービス、サービス付き高齢者住宅等を検索していくことができるようになっている。

しかし、一般社団法人シルバーサービス振興会が行った調査の結果では、その認知度が低いことが明らかにされている¹³⁾。「介護との関わり（経験）がある」人が16.7%、「介護との関わり（経験）がない」人では4.8%という低い認知度であった。

こうした状況に対して、近年はこの制度を分かりやすく説明するリーフレットやその認知度を高めるためのポスターも作成されている。またスマートフォンで検索できるよう専用のアプリ「介護事業所ナビ」も作成され、利用しやすいものになるよう、この制度は発展してきている。

3. 市町村による介護に関する情報提供

（1）介護関連の広報活動の状況

今回、介護に関する情報提供が、介護保険制度の保険者であり、要介護者や家族介護者にとって身近な存在でもある、居住地の市町村からどのような形

で提供されているか等を明らかにするために調査を行った。

① 方法

4つの都道府県の市町村の高齢者福祉担当課を対象に無記名自記式質問紙による調査を郵送法で行った（2017年12月～2018年1月に実施）。合計160市町村である。回収率は53.8%（86市町村）であった。回答市町村数と人口別・高齢者人口別・75歳以上の高齢者人口別・要支援認定者数別・要介護認定者数別でのクロス集計の結果は表1の通りである。

表1 基本属性

都道府県	A	B	C	D	合計
【人口別】					
1万人未満	3	6	3	1	13
1～3万人未満	2	4	7	3	16
3～5万人未満	5	2	0	4	11
5～10万人未満	13	3	2	4	22
10万人以上	11	3	2	8	24
無回答	0	0	0	0	0
総計	34	18	14	20	86
【高齢者人口別】					
3千人未満	2	6	3	0	11
3～5千人未満	0	2	3	1	6
5千～1万人未満	7	2	4	5	18
1～2万人未満	11	3	1	3	18
2万人以上	14	5	3	11	33
無回答	0	0	0	0	0
総計	34	18	14	20	86
【75歳以上の高齢者人口別】					
3千人未満	4	8	7	3	22
3～5千人未満	6	0	3	2	11
5千～1万人未満	12	3	0	3	18
1～2万人未満	5	4	3	7	19
2万人以上	5	1	1	4	11
無回答	2	2	0	1	5
総計	34	18	14	20	86
【要支援認定者数】					
5百人未満	11	12	10	7	40
5百～1千人未満	10	2	1	5	18
1～2千人未満	9	4	2	4	19
2～3千人未満	0	0	0	2	2
3千人以上	3	0	1	2	6
無回答	1	0	0	0	1
総計	34	18	14	20	86
【要介護認定者数】					
5百人未満	4	5	3	0	12
5百～1千人未満	6	5	4	5	20
1～2千人未満	8	3	3	3	17
2～3千人未満	7	1	0	3	11
3千人以上	8	4	4	9	25
無回答	1	0	0	0	1
総計	34	18	14	20	86

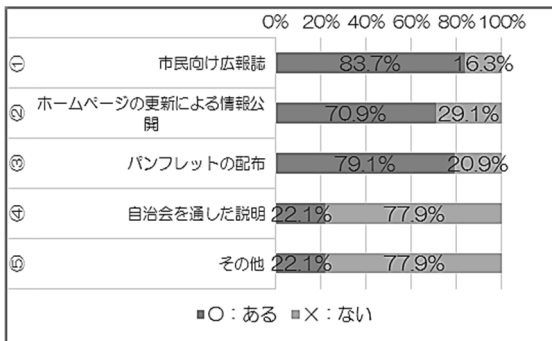
主な調査項目は介護関連の広報活動の状況についてであり、「その他」を選択した場合は、その具体的な方法についても自由記述で回答してもらった。

② 結果

介護関連の広報活動の状況（複数回答，図1）として，最も多かったのは「市民向け広報誌」83.7%，次いで「パンフレットの配布」79.1%，「ホームページの更新による情報公開」70.9%，「自治会を通した説明」22.1%，「その他」22.1%であった。広報誌の中で情報提供を行ったり，パンフレットを作成し，配布をすることで情報を提供している市町村は8割前後と多い。またホームページ上で情報を公開している市町村も7割を超えていることが分かった。しかし，より近い距離からの情報提供と考えられる自治会を通した説明は2割程度であった。

「その他」の自由記述を帰納的なアプローチによ

図1 介護関連の広報活動の状況（複数回答）



りコーディングを行った（表2）ところ，出前講座・出前トークなどの「講座」が7件，介護保険説明会，地域の集いの場など「説明会」が5件，民生委員による個別訪問，地域包括支援センターによる訪問など「個別訪問」が2件，ケーブルテレビのテロップ，情報配信メール，回覧などの「その他」が8件であった。講座や説明会，個別訪問はより近い距離からの情報提供になっていると思われる。またその他の回答には各市町村での工夫した情報提供の方法が見られた。

(2) 市町村による介護に関する情報提供用の資料作成状況

今回の調査では各市町村が介護に関する情報提供用の資料を作成しているかどうか，作成している場合には，現物またはそのコピーを提供していただいた。資料提供があったのは51市町村（31.9%）であった。これらの資料を分類したところ，表3の通り5つに分類することができた。最も多かったのは「高齢者福祉」全般に関わるもので23件，次に「介護保険関連」22件で，介護保険サービスを利用する際のガイドブック，利用の手引き等であった。「認知症ケアパス」17件，「家族介護者支援」に関わるもの17件と同数であった。この家族介護者支援に関するものの中でも「ケアラー手帳」は先進的な試みと言える。また，「その他」として「生前の意思表示について」，「もしもの安心ノート」等，エンディングノートに近いものを独自に作成している市町村もあることが分かった。

表2 「その他」(自由記述)の回答の分類

講座(7)	<ul style="list-style-type: none"> ・出前講座・出前トーク ・ふれあいサロンや公民館での講和 ・ふれあいトーク (10名以上のグループ) ・認知症サポーター養成講座 	説明会(5)	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険説明会 ・地域の集いの場 ・勉強会 ・研修会
	個別訪問(2)	<ul style="list-style-type: none"> ・民生委員による個別訪問 ・地域包括支援センターによる訪問、説明など 	その他(8)

* ()内の数字は実施自治体数 * 複数回答あり

表3 市町村による情報提供用の資料一覧

分類	高齢者福祉	介護保険関連	認知症ケアパス	家族介護者支援	その他
件数	23	22	17	17	1
資料名	高齢者福祉ガイド 高齢者福祉サービス一覧 支援総合事業の案内 高齢者福祉サービス一覧表 高齢者相談センターパンフレット 高齢者ガイド おまもり帳 地域包括支援センターガイド	介護保険利用の手引き 介護保険利用ガイド 介護と保険ガイドブック 介護保険サービス利用ガイド 介護保険の利用手順 介護保険サービスの利用手順 あんしんマップ	認知症ケアパス 認知症ガイドブック 認知症カフェの案内 認知症おたすけブック 物忘れ相談の案内	ケアラー手帳 家族介護者応援手帳 家族介護者支援センター案内 介護者の会の案内 介護者のつどいの案内 在宅介護家族慰労マッサージ券 ケアマネだより がんばりすぎない在宅介護	生前の意思表示について もしもの安心ノート

※資料送付があった市町村の合計数は51

4. 市町村における介護に関する情報提供の今後の課題

介護サービス情報の公表制度により提供される情報はサービスを選択する際に利用できるという限定的な情報であり、介護に関する情報はより幅広い内容を含んでいるものと考えられる。また、情報の提供方法もインターネットで行われており、インターネットの利用が難しい高齢世代や世帯年収の低い層でデジタルデバイドの問題が発生する¹⁴⁾。

介護に関する情報提供は、行政・企業・NPO・介護を経験した個人等、様々な提供主体がある。今回の調査は市町村という行政の立場からの公的サービスとしての調査の結果から、その情報提供の現状が明らかとなった。また、情報提供用の資料作成の状況は、資料提供があった市町村が3割程度であることが分かった。

介護に関する情報提供は行政である市町村だけでなく提供されるものではない。公的なサービス以外にも、仕事と介護の両立や介護離職者の増加を防ぐという視点から、企業による社員への情報提供も考えられる。また介護サービスの提供や家族介護者支援に現場で取り組んでいるNPO等からの経験を踏まえた情報提供もある。しかし、今回行った調査から市町村における介護関連の広報活動の現状が明らかとなり、その実施状況は十分とは言えないものであった。市町村による情報提供が要介護者と家族介護者にとって、よりアクセスしやすく理解しやすいものであるよう、より一層の取り組みが必要である。

追記

なお、本研究は前所属である名古屋短期大学 特

別研究費（研究課題名「日本における家族介護者支援のための情報提供のあり方 ～市町村による地域支援事業の実態調査から～」の支援を受けて実施された研究の一部であり、日本家政学会第71回大会にてポスター発表したものに内容を追加し、さらに加筆・修正したものである。

〈注釈・引用文献〉

- 1) 権野幸子「要介護高齢者に必要な情報提供とは何か―暮らすこと、生きることに必要な情報の提供のあり方とは―」『福祉のひろば』総合社会福祉研究所編、2007年2月
- 2) 「福利厚生では主にどのような介護支援施策があるのか：介護に関する情報提供は重要」『生涯総合福祉』2015年6月
- 3) 平成28年国民生活基礎調査の概況。
<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/k-tyosa/k-tyosa16/index.html> (2019.9.12 閲覧)
- 4) 「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果」(2017年度)
https://www.mhlw.go.jp/content/12304250/00049167_1.pdf (2019.9.12 閲覧)
- 5) 「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査」の結果及び高齢者虐待の状況等を踏まえた対応の強化について（通知）」(2017年度)
https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/00049861_8.pdf (2019.9.12 閲覧)
- 6) 日本家政学会編『家政学シリーズ23生活情報論』朝倉書店、1-151頁、1989年
- 7) 林雄二郎他編『講座生活学第8巻生活情報論』

- 光生館, 1-241 頁, 1997 年
- 8) 桑原尚子『社会・生活情報論』建帛社, 1-189 頁, 1998 年
- 9) 日本福祉介護情報学会編『福祉・介護の情報学—生活支援のための問題解決アプローチ』オーム社, 1-131 頁, 2009 年
- 10) 生田正幸『社会福祉情報論へのアプローチ』ミネルヴァ書房, 1-244, 1999 年
- 11) 厚生労働省「介護サービス情報の公表制度」
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/kouhyou/index.html
(2019.9.12 閲覧)
- 11) 厚生労働省「介護サービス情報の公表制度」
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/kouhyou/index.html
(2019.9.12 閲覧)
- 12) 厚生労働省「介護事業所・生活関連情報検索 介護サービス情報公表システム」
<http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/> (2019.9.12 閲覧)
- 13) 一般社団法人シルバーサービス振興会『家族介護者の負担を軽減するための支援方策に関する調査研究事業報告書』82 頁, 2014 年 3 月
- 14) 総務省『平成 30 年版情報通信白書』2018 年