

障害支援区分認定調査の実態に関する 調査研究 報告書

2023（令和5）年3月



みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社

目 次

I 事業要旨	1
(1). 調査概要	1
(2). 調査結果の総括	1
II 事業目的	4
(1). 背景・目的	4
(2). 調査研究事業の内容と方法	4
(3). 検討会の設置	4
III 事業の実施内容	5
(1). 障害支援区分認定のオンライン調査に関するアンケート調査	5
(2). ヒアリング調査	5
(3). 他のオンラインによる認定調査等に係る情報整理	5
IV 調査等の結果	6
(1). 障害支援区分認定のオンライン調査に関するアンケート調査	6
(2). ヒアリング調査	21
(3). 他のオンラインによる認定調査等に係る情報整理	24
V 検討会の実施状況	30
VI 成果の公表方法	30
参考1 障害支援区分認定のオンライン調査に関するアンケート 調査票	31
参考2 ヒアリング調査結果	36

[事務局]

みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社

田中 宗明	社会政策コンサルティング部	課長
高橋 正樹	社会政策コンサルティング部	主任コンサルタント
足立 奈緒子	社会政策コンサルティング部	コンサルタント

I 事業要旨

(1). 調査概要

現在行われている認定調査（オンラインによる認定調査を含む）の実態を把握し、対面調査と同等の質を維持するための適切な認定調査の在り方について検討することを目的として、以下の内容を実施した。(1).障害支援区分認定のオンライン調査に関するアンケート調査、(2).ヒアリング調査、(3).他のオンラインによる認定調査等に係る情報整理。

また、本事業を効率的かつ効果的に進めるため、認定調査に関する知見を持つ有識者や自治体職員から構成される検討会を設置した。検討会において認定調査の実施状況にかかるヒアリング調査設計及び、調査結果の整理方法について検討した。

(2). 調査結果の総括

① オンライン認定調査の実施状況について

(ア) オンライン調査を行ったことがある自治体数

1,110 件のうち、「ある」（オンライン調査を行ったことがある）という回答が 688 件で全体の 62.0%、「ない」（オンライン調査を行っていない）という回答が 422 件で全体の 38.0%であった。すなわち、約 6 割の自治体はオンライン調査を行ったことがあるという回答であった。

オンライン調査を行ったこと	件数	構成比
ある	688	62.0%
ない	422	38.0%
計	1,110	100.0%

(イ) オンライン調査の実施件数

1 自治体当たりのオンライン認定調査の実施件数は 9.3 件であった。都道府県外のオンライン調査と都道府県内のオンライン調査を比較すると、都道府県外のオンライン調査を実施している自治体（240 自治体）は都道府県内のオンライン調査を実施している自治体（480 自治体）の半数であり、1 自治体当たりの件数も都道府県外のオンライン調査（3.4 件）は都道府県内のオンライン調査（8.7 件）の約 4 割であった。

	回答自治体数	実施件数	1自治体当たりの件数
オンライン調査の実施件数	545自治体	5,062	9.3
都道府県内の実施件数	480自治体	4,161	8.7
都道府県外の実施件数	240自治体	812	3.4

(ウ) オンライン調査を行ったことがある自治体数（調査実施件数別）

認定調査実施件数が多いほど「ある（オンライン調査を行ったことがある）」という回答の割合が多かった。

実施件数「20件以下」の自治体では182件中59件（32.4%）が「ある」と回答したのに対して、実施件数「501件以上」の自治体では108件中90件（83.3%）が「ある」と回答した。

実施件数「21件以上50件以下」より上の区分では「ある」と回答した割合が50%以上であり、実施件数「101件以上200件以下」より上の区分では「ある」と回答した割合が75%以上であった。

		合計	回答19. オンライン調査を実施したことがあるか		
			ある	ない	無回答
全体		1110	688	422	0
		100.0	62.0	38.0	0.0
実施件数	20件以下	182	59	123	0
		100.0	32.4	67.6	0.0
	21件以上50件以下	221	115	106	0
		100.0	52.0	48.0	0.0
	51件以上100件以下	219	139	80	0
		100.0	63.5	36.5	0.0
	101件以上200件以下	200	150	50	0
		100.0	75.0	25.0	0.0
201件以上500件以下	175	135	40	0	
	100.0	77.1	22.9	0.0	
501件以上	108	90	18	0	
	100.0	83.3	16.7	0.0	
0件	5	0	5	0	
	100.0	0.0	100.0	0.0	

② オンライン認定調査の課題について

(ア) 内部規定や規則による制限

オンライン調査を実施するための会議室等スペース、十分な性能のある機器、時間制限のないオンライン会議ツールの利用などに制限のある場合は、それらの予約可否によって実施日時の調整が必要となることが考えられる。

(イ) 通信機器や通信環境の未整備

オンライン調査を希望する施設側は、通信機器や通信環境が整備されていることを前提に依頼するため、これらが課題になったという意見は少なかった。

一方、自宅でオンライン調査を実施する場合は、そもそも通信機器が用意されていないこともあるし、本人が機器を設定することは難しい場合も考えられる。

(ウ) 情報セキュリティの確保に係る懸念

調査実施側に情報管理に関するルールによる制限があるという意見はなかった。一方で、施設側で調査対象者のプライバシーについて十分な配慮がされているかを確認する必要があると考えられる。

(エ) 調査員のスキル

対面調査の経験が少ない調査員は対面に比べて情報量の少ないオンライン調査では、より注意深く実施する必要があると思われる。

経験の不足を補う、調査の質を一定に保つための工夫として、個人の経験・スキルに依らずオンライン調査が実施できるように、知識・知見の共有をはかることが有効な方法として挙げられる。

(オ) 調査対象者の状態把握の難しさ

対面調査に比べて視覚以外の情報の取得が難しいという回答があった。

(カ) 施設側の環境に係る問題

付添者から聴き取りができること、調査対象者へ質問の意図を伝えてもらえることなど、施設側のサポートにより実施できたという回答があったが、一方で「調査時の付添者が、必要以上に調査対象者の意図をくみ取って回答している（本人から可能な回答と差異が生じている）のではないかと思う場面があった。」という懸念も挙げられた。

③ オンライン認定調査が実施しやすいケース、難しいケースについて

オンライン調査への向き・不向きは本人の特性（いずれの調査のほうがコミュニケーションを取りやすいか）により、障害種別、性別、年齢などの調査対象者の属性によって一律に判断することは難しいという回答であった。

また「通信機器や通信環境の未整備」に前述したとおり、機器の操作に慣れていない方（高齢者など）や、通信環境が整っていない自宅における調査は実施が難しい。

さらに、必要な情報すべてをオンライン調査のみで取得することは難しいという回答、更新に比べて新規の認定を行うことは難しいという回答が複数あった。

④ 委託及び囑託の活用について

いずれのヒアリング先においても委託先を確保することが難しいという回答であった。委託可能なエリアが限定されていることや委託先の人員不足により、委託を十分に活用できていない。委託調査の課題としては、過去の調査時の状況を知る者が不在になること、直営調査との間で評価のばらつきを補正する手間が発生することが挙げられた。

II 事業目的

(1). 背景・目的

障害者総合支援法第20条第2項において、障害支援区分の認定調査については、対面方式の面接により調査を行うことと規定しているが、令和3年8月27日付事務連絡により、新型コロナウイルス感染症に係る臨時的な取扱いとして、対象者が希望してもコロナ禍での面会規制等により認定調査を受けられない場合、一定の要件を満たす場合は認定調査を対面に限らない、すなわち、オンライン（情報通信機器を通じてリアルタイムに行う方法）による認定調査を行えるものとされた。

オンラインによる認定調査に当たっては、認定調査に一定の知見を有する相談支援従事者、医師・看護師等が同席し、認定調査員の指示・指導の下、対象者の心身の状況を確認する等適切な関与ができることや、認定調査員がリアルタイムの映像で対象者の心身の状況を確認することにより、障害特性や個別の認定調査項目の選択を適切に行うことができる環境（調査の水準や対象者の安全、情報セキュリティの確保）が整っていると判断する場合に限るものとされている。

そこで、本調査では現在行われている認定調査（オンラインによる認定調査を含む）の実態を把握し、対面調査と同等の質を維持するための適切な認定調査の在り方について検討することを目的とした。そのため、自治体や委託事業者等を対象として認定調査の実施状況について調査を行い、現状の課題を把握し、委託及び囑託の活用状況等を含めて調査した。

(2). 調査研究事業の内容と方法

上記目的に資するため、以下の内容を実施した。(1).障害支援区分認定のオンライン調査に関するアンケート調査、(2).ヒアリング調査、(3).他のオンラインによる認定調査等に係る情報整理。それぞれの具体的な実施内容と結果については、それぞれⅢ 事業の実施内容、Ⅳ 調査等の結果に記載した。

(3). 検討会の設置

本事業を効率的かつ効果的に進めるため、認定調査に関する知見を持つ有識者や自治体職員から構成される検討会を設置した。検討会において認定調査の実施状況に係るヒアリング調査設計及び、調査結果の整理方法について検討した。

検討会の構成員は、厚生労働省委託事業「障害支援区分管理事業」において障害支援区分の研修の支援等に関する検討会委員、ワーキンググループ委員を務められた方から以下の3名である。

区分	氏名	所属・役職
学識経験者	高木 憲司	和洋女子大学 家政学部 家政福祉学科 准教授
事業者	丹羽 彩文	社会福祉法人 昴 理事長
市町村等職員	西川 清美	横浜市健康福祉局障害福祉保健部 障害施策推進課

Ⅲ 事業の実施内容

(1). 障害支援区分認定のオンライン調査に関するアンケート調査

内閣府地方分権改革推進室と厚生労働省が連名で全国市区町村を対象に実施した、障害支援区分認定のオンライン調査に関するアンケート（調査期間：令和4年9月14日～9月27日）の個票データの提供を受けて、これを集計・分析した。

このアンケート集計結果については、令和4年10月7日に開催された第142回提案募集検討専門部会：<https://www.cao.go.jp/bunken-suishin/kaigi/kaigikaisai/teianbukai142gijishidai.html> にて速報が公表されているが、本調査研究では速報集計後に提出された回答も含めてサンプル数を増やしたデータを集計した。

これにより、障害支援区分認定のオンライン調査実施状況や認定調査の委託・嘱託の状況に関する概況を把握した。また、オンライン調査の実施状況や自由回答（オンライン調査の支障や懸念点、）を参考に後続のヒアリング調査対象候補を選定した。

(2). ヒアリング調査

前項で選定した自治体等に対して、オンライン会議ツール（Zoom）を用いたオンラインヒアリングを実施した。これにより、オンラインによる認定調査の実態を把握し、対面調査と同等の質を維持するための課題を検討した。あわせて認定調査の委託・嘱託に係る実態を把握し、委託・嘱託による調査がより効果的・効率的に利用できるようにするための課題を検討した。

「障害支援区分認定のオンライン調査に関するアンケート」によると、オンライン調査を実施して発生した支障や懸念点として、大別して以下のような懸念が回答されていた。

- | | |
|--------------------|------------------|
| ・ 内部規定や規則による制限 | ・ 調査員のスキル |
| ・ 通信機器や通信環境の未整備 | ・ 調査対象者の状態把握の難しさ |
| ・ 情報セキュリティの確保に係る懸念 | ・ 施設側の環境に係る問題 |

(3). 他のオンラインによる認定調査等に係る情報整理

オンラインによる障害支援区分認定調査における課題を把握するため、他のオンラインによる認定調査等に関する情報を整理した。具体的には、「オンライン診療」ならびに「新型コロナウイルス感染症に係る要介護認定の臨時的な取扱い（オンライン要介護認定調査）」について、実施のための要件などを確認した。

IV 調査等の結果

(1). 障害支援区分認定のオンライン調査に関するアンケート調査

内閣府地方分権改革推進室と厚生労働省が連名で全国市区町村を対象に実施した、障害支援区分認定のオンライン調査に関するアンケート（調査期間：令和4年9月14日～9月27日）の個票データの提供を受けて、これを集計・分析した。

① アンケート項目

障害支援区分認定調査のオンライン実施状況等に関するアンケートの調査項目は以下のとおり。なお、アンケート調査票は参考資料に掲載している。

番号	質問	回答方式
1	認定調査の委託を行っているか。	択一式
2	認定調査の実施件数（直営＋委託）	数値入力
3	認定調査（直営）の実施件数	数値入力
4	認定調査（委託）の実施件数	数値入力
5	調査地域の内訳（都道府県内の調査件数）	数値入力
6	調査地域の内訳（都道府県外の調査件数）	数値入力
7	（委託を行っている場合、） どのような事業所に委託をしているか。	複数選択可
8	（委託を行っている場合、）都道府県外に居住する申請者への 認定調査のため、事業所へ委託を行っているか。	はい/いいえ
9	（問8で「はい」と回答した場合、） どのような事業所に委託をしているか。	複数選択可
10	調査の実施時間は概ねどれぐらいか。	択一式
11	障害者等が遠隔の地に居住している場合等は、他の市町村に 認定調査を嘱託することができるが、嘱託したことがあるか。	はい/いいえ
12	嘱託の依頼件数	数値入力
13	認定調査の嘱託の依頼を受け、調査を実施したことがあるか。	はい/いいえ
14	（問13で「ある」と回答した場合、） 嘱託の依頼を受けて実施した調査件数	数値入力
15	問14の調査件数のうち、直営の件数	数値入力
16	問14の調査件数のうち、委託の件数	数値入力
17	都道府県外に居住する申請者の認定調査を 自前で対応した場合の実施件数	数値入力
18	都道府県外に居住する申請者の認定調査を自前で対応した場合、 旅費は1人当たり概ねどのぐらいかかったか。	複数選択可
19	新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取り扱い としてオンライン調査を行ったことがあるか。	ある/ない

番号	質問	回答方式
20	(問 19 で「ある」と回答した場合、) オンライン調査の実施件数	数値入力
21	(問 19 で「ある」と回答した場合、) オンライン調査地域の内訳（都道府県内の調査件数）	数値入力
22	(問 19 で「ある」と回答した場合、) オンライン調査地域の内訳（都道府県外の調査件数）	数値入力
23	(問 19 で「ある」と回答した場合、) オンライン調査地域の実施場所	複数選択可
24	問 23 で「その他」を選択した場合の オンライン調査の実施場所	自由記述
25	(問 19 で「ある」と回答した場合、) オンライン調査時の同席者はどのような者か。	複数選択可
26	問 25 で「その他」を選択した場合の オンライン調査の同席者	自由記述
27	(問 19 で「ある」と回答した場合、) オンライン調査の実施時間は概ねどれぐらいか。	複数選択可
28	オンライン調査を実施して どのような支障や懸念点があったか。	自由記述
29	(問 19 で「ない」と回答した場合、) オンライン調査を実施しなかった理由	自由記述

このアンケート集計結果については、令和 4 年 10 月 7 日に開催された第 142 回提案募集検討専門部会：<https://www.cao.go.jp/bunken-suishin/kaigi/kaigikaisai/teianbukai142gijishidai.html> にて 830 件の回答を対象にした速報値が公表されているが、本調査研究では速報集計後に提出された回答も含めた 1,110 件のデータを集計した。

② 単純集計結果

障害支援区分認定調査のオンライン実施状況等に関するアンケートの集計結果は以下のとおり。

(1). 認定調査の委託を行っているか。

認定調査を「直営のみ」で行っているという回答が最も多く 553 件（49.8%）、次いで「直営と委託の両方」で行っているという回答が 474 件（42.7%）であった。「委託のみ」で行っているという回答は 83 件（7.5%）であった。

委託を行っているか	件数	構成比
直営のみ	553	49.8%
委託のみ	83	7.5%
直営と委託の両方	474	42.7%
計	1,110	100.0%

(2). 認定調査の実施件数

認定調査の実施件数（回答総数）261,117 件を回答自治体数 1,110 件で割った、1 自治体当たりの件数は 235.2 件であった。

内訳として、直営による実施件数（回答総数）は 174,136 件で 1 自治体当たりの件数は 169.6 件、委託による実施件数（総数）は 86,081 件で 1 自治体当たりの件数は 154.5 件であった。また、都道府県内実施件数（総数）は 236,443 件で 1 自治体当たりの件数は 213.4 件、都道府県外実施件数（総数）は 5,092 件で 1 自治体当たりの件数は 4.6 件であった。

		回答自治体数	回答総数	1自治体当たりの件数
認定調査の実施件数		1110自治体	261,117	235.2
（内訳①）	直営による実施件数	1027自治体	174,136	169.6
	委託による実施件数	557自治体	86,081	154.5
（内訳②）	都道府県内	1108自治体	236,443	213.4
	都道府県外	1108自治体	5,092	4.6

- (3). (委託を行っている場合、) どのような事業所に委託をしているか。
※複数選択可

回答件数合計 557 件（委託を行っている回答先）のうち、最も多く回答されたのは「指定特定相談支援事業者」の 386 件で、全体の 69.3%が回答していた。次いで「指定一般相談支援事業者」が 303 件で 54.4%、「指定障害者支援施設等」が 122 件で 21.9%であった。

委託先	件数	構成比
指定障害者支援施設等	122	21.9%
指定一般相談支援事業者	303	54.4%
指定特定相談支援事業者	386	69.3%
介護保険法に規定する 指定市町村事務受託法人	34	6.1%
無回答	21	3.8%
回答件数合計	557	100.0%

- (4). (委託を行っている場合、) 都道府県外に居住する申請者への認定調査のため、事業所へ委託を行っているか。

回答件数合計 557 件（委託を行っている回答先）のうち、「はい」（委託を行っている）という回答が 254 件で全体の 45.6%、「いいえ」（委託を行っていない）という回答が 291 件で全体の 52.2%であった。

委託を行っているか	件数	構成比
はい	254	45.6%
いいえ	291	52.2%
無回答	12	2.2%
合計	557	100.0%

- (5). (問8「都道府県外に居住する申請者への認定調査のため、事業所へ委託を行っているか。」で「はい」と回答した場合、)
 どのような事業所に事業所へ委託を行っているか。※複数選択可

回答件数合計 254 件（都道府県外に居住する申請者への認定調査のため、事業所へ委託を行っている回答先）のうち、最も多く回答されたのは「指定特定相談支援事業者」の 169 件で、全体の 66.5%が回答していた。次いで「指定一般相談支援事業者」が 148 件で 58.3%、「指定障害者支援施設等」が 70 件で 27.6%であった。

(3)の質問「どのような事業所に委託をしているか」における回答と比較すると、「指定特定相談支援事業者」に委託すると回答した割合が 2.8 ポイント低く、「指定一般相談支援事業者」「指定障害者支援施設等」に委託すると回答した割合がそれぞれ 3.9 ポイント、5.7 ポイント高かった。

委託先	件数	構成比
指定障害者支援施設等	70	27.6%
指定一般相談支援事業者	148	58.3%
指定特定相談支援事業者	169	66.5%
介護保険法に規定する 指定市町村事務受託法人	22	8.7%
無回答	4	1.6%
回答件数合計	254	100.0%

(6). 調査の実施時間は概ねどれぐらいか。

調査の実施時間は概ね「30分以上～1時間未満」という回答が最も多く512件（46.1%）、次いで概ね「1時間以上～1時間半未満」という回答が490件（44.1%）であった。あわせると全体の9割以上が、概ね30分以上～1時間半以内と回答した。

実施時間	件数	構成比
把握していない	27	2.4%
30分未満	4	0.4%
30分以上～1時間未満	512	46.1%
1時間以上～1時間半未満	490	44.1%
1時間半以上～2時間未満	73	6.6%
2時間以上	4	0.4%
計	1,110	100.0%

(7). 障害者が遠隔の地に居住している場合等は、他の市町村に認定調査を嘱託することができるが、嘱託したことがあるか。

回答件数1,110件のうち、「はい」（嘱託したことがある）という回答が229件で全体の20.6%、「いいえ」（嘱託したことがない）という回答が880件で全体の79.3%であった。すなわち、全体の8割弱の自治体は嘱託したことがないという回答であった。

嘱託したことがあるか	件数	構成比
はい	229	20.6%
いいえ	880	79.3%
無回答	1	0.1%
計	1,110	100.0%

(8). 嘱託の依頼件数

嘱託の依頼件数（総数）532 件を回答自治体数 220 件で割った、1 自治体当たりの件数は 2.4 件であった。一方、認定調査の嘱託の依頼を受け、調査を実施した件数（総数）495 件を回答自治体数 203 件で割った、1 自治体当たりの件数は 2.4 件であり、1 自治体当たりの依頼件数と実施件数は同程度であった。

内訳として、直営による実施件数（総数）は 419 件で 1 自治体当たりの件数は 2.3 件、委託による実施件数（総数）は 76 件で 1 自治体当たりの件数は 6.3 件であった。

		回答自治体数	回答総数	1自治体当たりの件数
嘱託の依頼件数		220自治体	532	2.4
認定調査の嘱託の依頼を受け、調査を実施した件数		203自治体	495	2.4
(内訳)	直営による実施件数	179自治体	419	2.3
	委託による実施件数	12自治体	76	6.3

※「0件」と回答した自治体は含まない。

(9). 都道府県外に居住する申請者の認定調査を自前に対応した場合の実施件数

都道府県外に居住する申請者の認定調査を自前に対応した場合の実施件数（総数）3,104 件を回答自治体数 361 件で割った、1 自治体当たりの件数は 8.6 件であった。

1 自治体当たりの件数で比べた場合、前述のとおり、「嘱託の依頼件数」「嘱託の依頼を受け、調査を実施した件数」がいずれも 2.4 件であったのに対して、自前に対応した場合の件数（8.6 件）はそれらの約 3.5 倍であった。

		回答自治体数	回答総数	1自治体当たりの件数
都道府県外に居住する申請者の認定調査を自前に対応した場合の件数		361自治体	3,104	8.6

(10). 都道府県外に居住する申請者の認定調査を自前に対応した場合、旅費は1人当たり概ねどのぐらいかかったか。※複数選択可

回答件数合計 403 件のうち、最も多く回答されたのは「1万円未満」の 345 件で、全体の 85.6% が回答していた。次いで「1万円以上～3万円未満」が 67 件で 16.6%、「3万円以上～5万円未満」が 26 件で 6.5%、「5万円以上」が 21 件で 5.2%と、金額が高いほど回答された割合が低かった。

都道府県外に居住する申請者の認定調査を自前に対応した自治体の 9 割弱は、1人当たり旅費としてかかった金額として「1万円未満」を回答した（複数選択可の質問のため、その他の選択肢を合わせて回答した自治体も含む）。

旅費	件数	構成比
1万円未満	345	85.6%
1万円以上～3万円未満	67	16.6%
3万円以上～5万円未満	26	6.5%
5万円以上	21	5.2%
回答件数合計	403	100.0%

(11). 新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取り扱いとしてオンライン調査を行ったことがあるか。

1,110 件のうち、「ある」（オンライン調査を行ったことがある）という回答が 688 件で全体の 62.0%、「ない」（オンライン調査を行ったことがない）という回答が 422 件で全体の 38.0%であった。すなわち、約 6 割の自治体はオンライン調査を行ったことがあるという回答であった。

オンライン調査を行ったこと	件数	構成比
ある	688	62.0%
ない	422	38.0%
計	1,110	100.0%

(12). オンライン調査の実施件数

オンライン調査の実施件数（総数）5,062件を回答自治体数545件で割った、1自治体当たりの件数は9.3件であった。

都道府県内のオンライン調査の実施件数（総数）4,161件を回答自治体数480件で割った、1自治体当たりの件数は8.7件であった。都道府県外のオンライン調査の実施件数（総数）812件を回答自治体数240件で割った、1自治体当たりの件数は3.4件であった。

都道府県外と都道府県内のオンライン調査を比較すると、都道府県外のオンライン調査を実施している自治体は都道府県内のオンライン調査を実施している自治体の約半数であり、1自治体当たりの件数も都道府県外のオンライン調査は都道府県内のオンライン調査の約4割であった。

	回答自治体数	実施件数	1自治体当たりの件数
オンライン調査の実施件数	545自治体	5,062	9.3
都道府県内の実施件数	480自治体	4,161	8.7
都道府県外の実施件数	240自治体	812	3.4

(13). (問19「新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取扱いとしてオンライン調査を行ったことがあるか。」で「ある」と回答した場合、) オンライン調査の実施場所※複数選択可

回答件数合計688件（新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取扱いとしてオンライン調査を行ったことがある回答先）のうち、最も多く回答されたのは「障害者支援施設」の528件で、全体の76.7%が回答していた。次いで「病院」が415件で60.3%、「グループホーム」が241件で35.0%であった。

実施場所	件数	構成比
病院	415	60.3%
障害者支援施設	528	76.7%
グループホーム	241	35.0%
その他	85	12.4%
回答件数合計	688	100.0%

「その他」の実施場所は、療養介護施設、介護療養型医療施設、障害福祉サービス事業所、就労継続支援施設などの日中活動場所、相談支援事業所、有料老人ホーム、介護保険施設、役所（会議室、相談室）、社会福祉協議会、救護施設、保健センター、保護観察所、少年院、刑務所、利用者宅、などであった。

(14). (問 19「新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取扱いとしてオンライン調査を行ったことがあるか。」で「ある」と回答した場合、) オンライン調査時の同席者はどの様な者か。※複数選択可

回答件数合計 686 件のうち、最も多く回答されたのは「相談支援従事者（施設内）」の 503 件で、全体の 73.3%が回答していた。次いで「看護師（施設内）」が 321 件で 46.8%、「相談支援従事者（施設外）」が 95 件で 13.8%であった。

相談支援従事者および看護師は施設内の者が同席者という回答の割合が、施設外の者が同席者という回答との割合と比較して多く（施設内と施設外が、相談支援従事者は 503 件と 95 件、看護師は 321 件と 7 件）、また施設内の医師が同席者という回答は 0 件であった。

オンライン調査の時の同席者	件数	構成比
相談支援従事者(施設内)	503	73.3%
相談支援従事者(施設外)	95	13.8%
医師(施設内)	14	2.0%
医師(施設外)	0	0.0%
看護師(施設内)	321	46.8%
看護師(施設外)	7	1.0%
その他	150	21.9%
把握していない	74	10.8%
回答件数合計	686	100.0%

「その他」として回答された同席者は、サービス管理責任者、入所施設職員、グループホーム職員、世話人、ソーシャルワーカー、メディカルソーシャルワーカー、病院ケースワーカー、医療社会事業士、介護職員、保育士、生活相談員、児童指導員、地域定着支援センター職員、刑務所職員、保護観察所福祉指導員、担任、本人の家族、などであった。

- (15). (問 19「新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取扱いとしてオンライン調査を行ったことがあるか。」で「ある」と回答した場合、) オンライン調査の実施時間は概ねどれぐらいか。※複数選択可

回答件数合計 683 件のうち、最も多く回答されたのは概ね「30 分以上～1 時間未満」の 437 件で、全体の 64.0%が回答していた。次いで概ね「1 時間以上～1 時間半未満」が 239 件で 35.0%であった。

(オンライン調査ではない) 調査の実施時間をたずねた質問(6)の回答は、概ね「30 分以上～1 時間未満」という回答が 46.1%、概ね「1 時間以上～1 時間半未満」という回答が 44.1%であった。これと比較すると、オンライン調査は実施時間が短い傾向がうかがえる。

実施時間	件数	構成比
把握していない	14	2.0%
30分未満	35	5.1%
30分以上～1時間未満	437	64.0%
1時間以上～1時間半未満	239	35.0%
1時間半以上～2時間未満	36	5.3%
2時間以上	1	0.1%
回答件数合計	683	100.0%

(再掲) (6). 調査の実施時間は概ねどれぐらいか。

実施時間	件数	構成比
把握していない	27	2.4%
30分未満	4	0.4%
30分以上～1時間未満	512	46.1%
1時間以上～1時間半未満	490	44.1%
1時間半以上～2時間未満	73	6.6%
2時間以上	4	0.4%
計	1,110	100.0%

③ クロス集計結果

自治体を認定調査の実施件数（直営＋委託）によって「20件以下」「21件以上 50件以下」「51件以上 100件以下」「101件以上 200件以下」「201件以上 500件以下」「501件以上」の6つにグループ化し、規模による嘱託・委託・オンライン調査の実施傾向を確認するためにクロス集計を行った。

(1). 障害者が遠隔の地に居住している場合等は、他の市町村に認定調査を嘱託することができるが、嘱託したことがあるか。

実施件数が多いほど「はい（嘱託をしたことがある）」という回答の割合が多かった。実施件数「20件以下」の自治体では182件中13件（7.1%）が「はい」と回答したのに対して、実施件数「501件以上」の自治体では108件中62件（57.4%）が「はい」と回答した。

		合計	回答11. 嘱託をしたことがあるか。		
			はい	いいえ	無回答
全体		1110	229	880	1
		100.0	20.6	79.3	0.1
実施件数	20件以下	182	13	169	0
		100.0	7.1	92.9	0.0
	21件以上50件以下	221	20	201	0
		100.0	9.0	91.0	0.0
	51件以上100件以下	219	31	187	1
		100.0	14.2	85.4	0.5
	101件以上200件以下	200	48	152	0
		100.0	24.0	76.0	0.0
201件以上500件以下	175	55	120	0	
	100.0	31.4	68.6	0.0	
501件以上	108	62	46	0	
	100.0	57.4	42.6	0.0	
0件	5	0	5	0	
	100.0	0.0	100.0	0.0	

(2). 嘱託の依頼件数

1自治体当たりの嘱託の依頼件数は、実施件数「501件以上」の自治体（61自治体）が最も多く4.79件、実施件数「101件以上 200件以下」の自治体（44自治体）で1.95件であった。実施件数「501件以上」の自治体は特に多く、他の区分の約2.5倍から4倍であった。一方、「20件以下」の自治体（13自治体）では0.69件と特に少なかった。

		n	1自治体当たり 依頼件数
実施件数	20件以下	13	0.69
	21件以上50件以下	19	1.11
	51件以上100件以下	30	1.10
	101件以上200件以下	44	1.95
	201件以上500件以下	53	1.72
	501件以上	61	4.79
	0件	0	
	全体	220	2.42

(3). 認定調査の嘱託の依頼を受け、調査を実施したことがあるか。

実施件数が多いほど「はい（嘱託の依頼を受け、調査を実施したことがある）」という回答の割合が多かった。実施件数「20件以下」の自治体では182件中9件（4.9%）が「はい」と回答したのに対して、実施件数「501件以上」の自治体では108件中53件（49.1%）が「はい」と回答した。

		合計	回答13. 嘱託の依頼を受け調査したことがあるか		
			はい	いいえ	無回答
全体		1110	206	903	1
		100.0	18.6	81.4	0.1
実施件数	20件以下	182	9	172	1
		100.0	4.9	94.5	0.5
	21件以上50件以下	221	22	199	0
		100.0	10.0	90.0	0.0
	51件以上100件以下	219	34	185	0
		100.0	15.5	84.5	0.0
	101件以上200件以下	200	43	157	0
		100.0	21.5	78.5	0.0
201件以上500件以下	175	45	130	0	
	100.0	25.7	74.3	0.0	
501件以上	108	53	55	0	
	100.0	49.1	50.9	0.0	
0件	5	0	5	0	
	100.0	0.0	100.0	0.0	

(4). 嘱託の依頼を受けて実施した調査件数

1自治体当たりの嘱託を受けて実施した調査件数は、実施件数「501件以上」の自治体（52自治体）が最も多く3.48件、次いで自治体数は少ない（9自治体）が、実施件数「20件以下」の自治体で2.56件であった。「51件以上100件以下」「101件以上200件以下」「201件以上500件以下」の自治体で約2件とほぼ同水準であった。

		n	1自治体当たり 実施件数
実施件数	20件以下	9	2.56
	21件以上50件以下	22	1.64
	51件以上100件以下	33	2.15
	101件以上200件以下	42	2.10
	201件以上500件以下	45	2.13
	501件以上	52	3.48
	0件	0	
	全体	203	2.44

(5). コロナウイルス感染症に係る臨時的取り扱いとしてオンライン調査を行ったことがあるか。

実施件数が多いほど「ある（オンライン調査を行ったことがある）」という回答の割合が多かった。実施件数「20件以下」の自治体では182件中59件（32.4%）が「ある」と回答したのに対して、実施件数「501件以上」の自治体では108件中90件（83.3%）が「ある」と回答した。実施件数「101件以上200件以下」より上の区分では「ある」と回答した割合が75%以上であった。

		合計	回答19. オンライン調査を実施したことがあるか		
			ある	ない	無回答
全体		1110	688	422	0
		100.0	62.0	38.0	0.0
実施件数	20件以下	182	59	123	0
		100.0	32.4	67.6	0.0
	21件以上50件以下	221	115	106	0
		100.0	52.0	48.0	0.0
	51件以上100件以下	219	139	80	0
		100.0	63.5	36.5	0.0
	101件以上200件以下	200	150	50	0
		100.0	75.0	25.0	0.0
201件以上500件以下	175	135	40	0	
	100.0	77.1	22.9	0.0	
501件以上	108	90	18	0	
	100.0	83.3	16.7	0.0	
0件	5	0	5	0	
	100.0	0.0	100.0	0.0	

(6). オンライン調査の実施件数

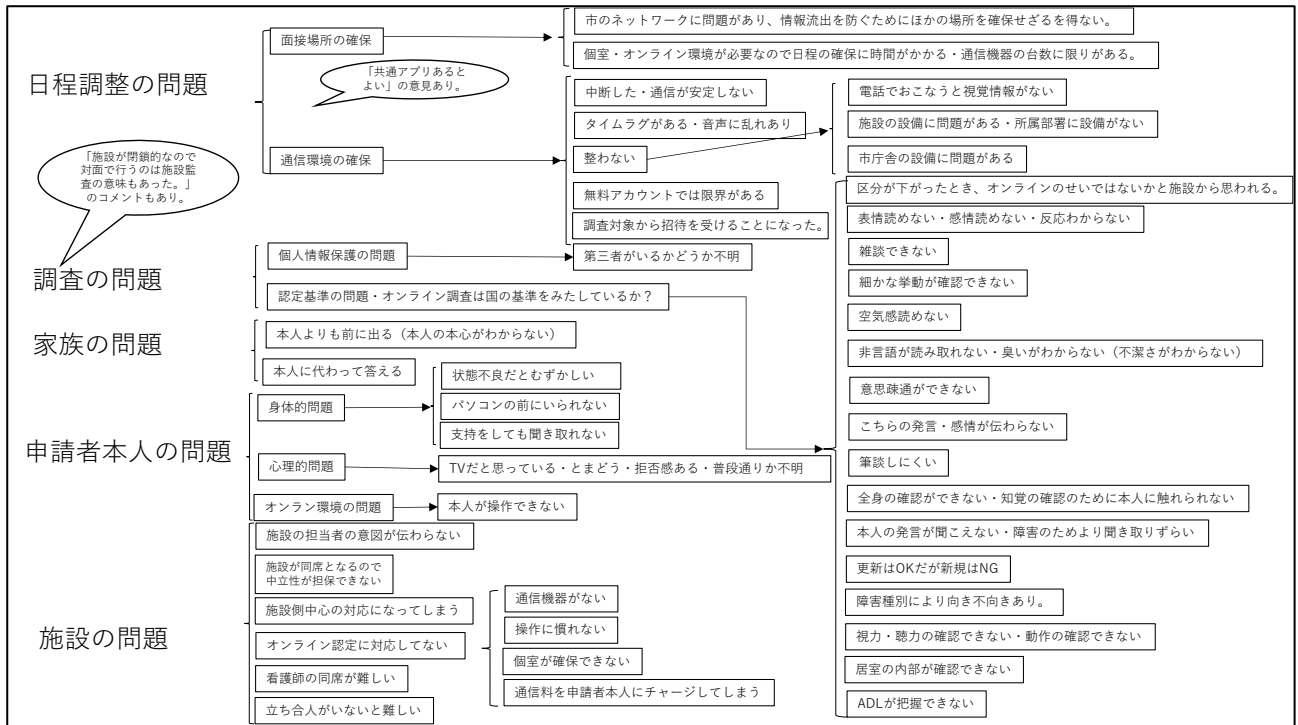
1自治体当たりのオンライン調査実施件数は、（オンラインに限らない）実施件数「501件以上」の自治体（64自治体）が最も多く26.69件、次いで実施件数「201件以上500件以下」の自治体（94自治体）で11.91件であった。実施件数が多い自治体ほど1自治体当たりオンライン調査実施件数も多く、その傾向は「嘱託の依頼件数」や「嘱託の依頼を受けて実施した調査件数」よりも顕著である。

		n	1自治体当たり 実施件数
実施件数	20件以下	58	2.24
	21件以上50件以下	101	3.91
	51件以上100件以下	116	6.47
	101件以上200件以下	112	8.55
	201件以上500件以下	94	11.91
	501件以上	64	26.69
	0件	0	
	全体	545	9.29

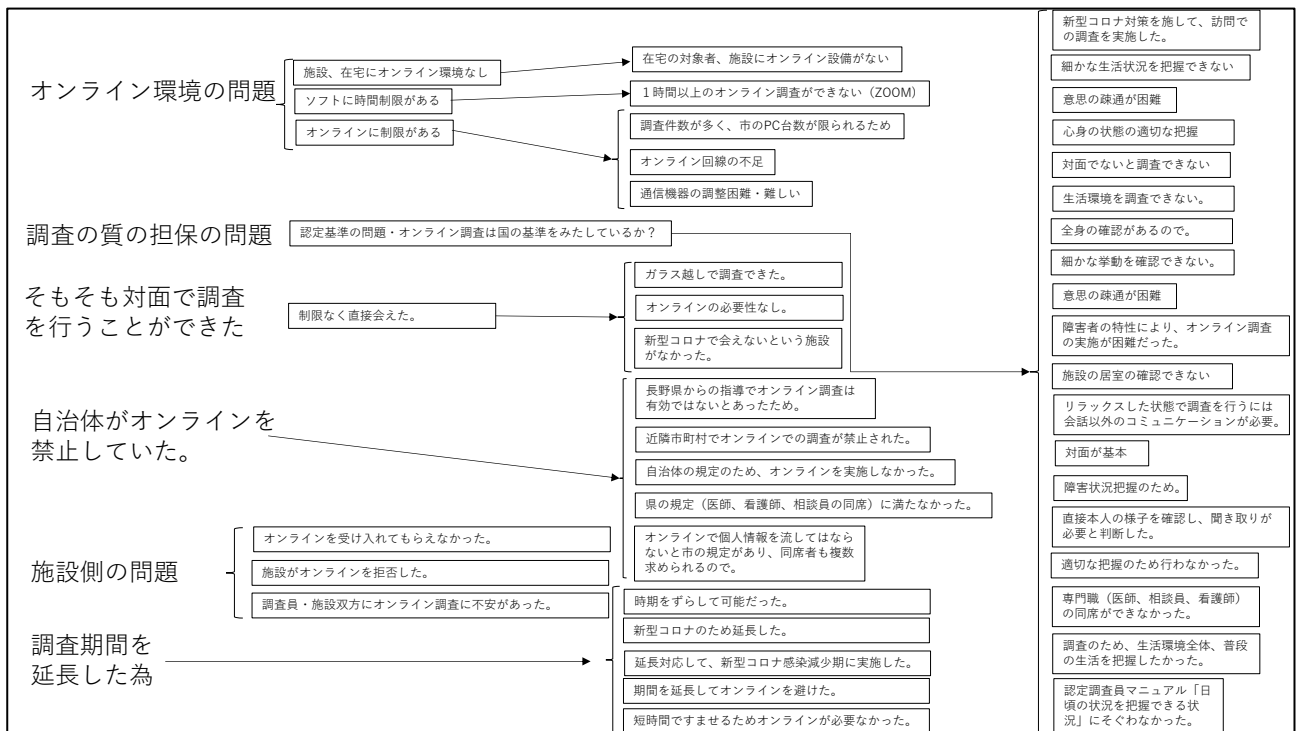
④ 自由回答の整理

障害支援区分認定調査のオンライン実施状況等に関するアンケートの調査項目のうち、自由回答を類似するカテゴリに分けて整理したものを示す。

(1). オンライン調査を実施してどのような支障や懸念点があったか



(2). オンライン調査を実施しなかった理由



(2). ヒアリング調査

① 調査対象

障害支援区分認定のオンライン調査に関するアンケートにおいて、オンライン調査の実施状況や自由回答（オンライン調査の支障や懸念点、）を参考にヒアリング調査対象候補を選定した。

認定調査実施件数及び認定調査のオンライン実施件数が多い（オンライン実施件数が 101 件以上、上位 10 位以内）自治体のうち、「直営と委託の両方」を実施している長崎県長崎市と「委託のみ」実施している石川県金沢市、認定調査の実施件数及びオンライン実施件数が中程度で「直営のみ」実施している沖縄県中頭郡北谷町と岡山県真庭市、認定調査の実施件数及びオンライン実施件数が少ない静岡県富士市を対象に調査を実施した。なお、選定に当たっては問 28「調査時の支障・懸念点」に具体的な記述があることも考慮した。

調査対象自治体	認定調査の実施件数	認定調査のオンライン実施件数	県内のオンライン実施件数	県外のオンライン実施件数	委託の有無
静岡県 富士市	21 件以上 50 件以下	1 件以上 10 件以下	1 件以上 10 件以下	1 件以上 10 件以下	直営と 委託の両方
岡山県 真庭市	51 件以上 100 件以下	10 件以上 20 件以下	10 件以上 20 件以下	1 件以上 10 件以下	直営のみ
沖縄県 中頭郡 北谷町	201 件以上 500 件以下	10 件以上 20 件以下	10 件以上 20 件以下	なし	直営のみ
長崎県 長崎市	501 件以上	101 件以上	101 件以上	11 件以上 20 件以下	直営と 委託の両方
石川県 金沢市 (※)	501 件以上	101 件以上	101 件以上	なし	委託のみ

※石川県金沢市は認定調査を「委託のみ」で実施しているため、委託先である公益財団法人金沢健康福祉財団に対してヒアリングを実施した。

② オンライン認定調査の課題について

ヒアリング調査で回答があったオンライン認定調査の課題を、区分ごとに整理した。

(ア) 内部規定や規則による制限

いずれもオンライン調査の実施実績のある先だったため、内部規定や規則による制限があるという意見はなかった。

ルールではないが、オンライン調査を実施するための会議室等スペース、十分な性能のある機器、時間制限のないオンライン会議ツールの利用などに制限のある場合は、それらの予約可否によって実施日時の調整が必要となることが考えられるため、利用の手配や調査対象との調整をあらかじめ想定しておくといだろう。

(イ) 通信機器や通信環境の未整備

オンライン調査を希望する施設側は、通信機器や通信環境が整備されていることを前提に依頼するため、これらが課題になったという意見は少なかった。

一部、「施設側がホストとしてオンライン会議を設定したが、無料のアカウントだったため時間制限により途中で強制的に終了となったことがある。」という回答があった。施設側に対してはハードウェア（機器）だけでなくソフトウェア（オンライン会議アプリ）の設定についても事前に案内する、あるいは調査実施側がホストとしてオンライン会議を設定するという運用に統一することで、このような問題は回避できると思われる。

一方、自宅でオンライン調査を実施する場合は、そもそも通信機器が用意されていないこともあるし、本人が機器を設定することは難しい場合も考えられる。環境の整備手順を記載したマニュアルがあれば、環境整備に係る負担を減らすことができるので有用と考えられる。

(ウ) 情報セキュリティの確保に係る懸念

内部規定や規則による制限と同様に、調査実施側に情報管理に関するルールによる制限があるという意見はなかった。

一方で施設側に由来する懸念点として、「グループホームに入所していた方に調査を行った際に、背後にいる他の利用者にやり取りが聞こえていた。」「調査対象者に席を外してもらい、立会者に聴き取りをしているつもりだったが、調査対象者が近くにいたことがある。」「施設側がイヤホンを使っているのか、スピーカーから声が周囲に聞こえているのか分からない。」という回答があり、施設側で調査対象者のプライバシーについて十分な配慮がされているかを確認する必要があると考えられる。

(エ) 調査員のスキル

「周囲の環境など、ベテランの調査員であれば気付く点を、経験の少ない調査員では画面越しだと気付かないことがあった。」「身体の状態を画面で確認することが難しい。」という回答があり、対面調査の経験が少ない調査員は対面に比べて情報量の少ないオンライン調査では、より注意深く実施する必要があると思われる。

経験の不足を補う、調査の質を一定に保つための工夫として「日程調整、機器の準備、調査における本人確認の手順などを統一したマニュアルを作成し、担当者にレクチャーしたことでスム

ーズに実施できるようになった。」「相互に注意点などを共有している。」という回答があり、個人の経験・スキルに依らずオンライン調査が実施できるように、知識・知見の共有をはかることが有効な方法として挙げられる。

(オ) 調査対象者の状態把握の難しさ

「体温（手足の先）や発汗の状況が分かりにくい。」「精神障害の調査対象者は対面調査に比べて間の取り方や細かいしぐさが把握しづらい。」など、対面調査に比べて視覚以外の情報の取得が難しいという回答があった。これらの一部は、IT 機器の整備（測定情報がより広く、精密になること）によって課題が解消できる可能性もあると思われる。

(カ) 施設側の環境に係る問題

施設側からオンライン調査を依頼されたところのみ実施しているというケースが多く、施設側の実施体制は整っているという回答であった。付添者から聴き取りができること、調査対象者へ質問の意図を伝えてもらえることなど、施設側のサポートにより実施できたという回答があったが、一方で「調査時の付添者が、必要以上に調査対象者の意図をくみ取って回答している（本人から可能な回答と差異が生じている）のではないかと思う場面があった。」という懸念も挙げられた。

事業所内からではなく、施設を訪問して、施設内の別室やパーテーション越しに実施（訪問とオンラインの中間のような形態）することで施設の様子が把握できるという回答もあった。この方式では移動時間の短縮などオンライン調査のメリットが一部なくなることになるが、感染症対策のため接触を控える目的であれば、調査の質を確保しやすくなると思われる。

③ オンライン認定調査が実施しやすいケース、難しいケースについて

オンライン調査への向き・不向きは本人の特性（いずれの調査のほうがコミュニケーションを取りやすいか）により、障害種別、性別、年齢などの調査対象者の属性によって一律に判断することは難しいという回答であった。

また「通信機器や通信環境の未整備」に前述したとおり、機器の操作に慣れていない方（高齢者など）や、通信環境が整っていない自宅における調査は実施が難しいと思われる。

さらに、必要な情報すべてをオンライン調査のみで取得することは難しいという回答、更新に比べて新規の認定を行うことは難しいという回答があった。

④ 委託及び囑託の活用について

いずれのヒアリング先においても委託先を確保することが難しいという回答であった。委託可能なエリアが限定されていることや委託先の人員不足により、委託を十分に活用できていないことがうかがえた。委託調査の課題としては、過去の調査時の状況を知る者が不在になること、直営調査との間で評価のばらつきを補正する手間が発生することが挙げられた。

(3). 他のオンラインによる認定調査等に係る情報整理

オンラインによる障害支援区分認定調査における課題を把握するため、他のオンラインによる認定調査等に関する情報を整理した。具体的には、「オンライン診療」ならびに「新型コロナウイルス感染症に係る要介護認定の臨時的な取扱い（オンライン要介護認定調査）」について、実施のための要件などを確認した。

① オンライン診療

厚生労働省は、オンライン診療について、「遠隔医療のうち、医師－患者間において、情報通信機器を通して、患者の診察及び診断を行い診断結果の伝達や処方等の診療行為を、リアルタイムにより行う行為」と定義している。

「オンライン診療の適切な実施に関する指針」平成30年3月（令和4年1月一部改訂）によると、オンライン診療を実施するに当たり、「最低限遵守する事項」及び「推奨される事項」を、その考え方とともに示されている。

オンライン認定調査を実施する際の考え方や、実施すべき事項として参考となると考えられる記述を以下に引用（枠に囲んだ記述）して、それを参考にしたオンライン認定調査で活用する場合の考え方、実施すべき事項を検討した。

「医師－患者関係／患者合意」の考え方について、
オンライン診療は、医師側の都合で行うものではなく、患者側からの求めがあってはじめて成立するものである。さらに、医師と患者の間には医学的知識等に差があることから、オンライン診療の利点やこれにより生じるおそれのある不利益等について、医師から患者に対して十分な情報を提供した上で、患者の合意を得ることを徹底し、その上で医師が適切にオンライン診療の適用の可否を含めた医学的判断を行うべきである。

オンライン認定調査を実施する場合も、調査対象者の求めに応じて実施されていることはヒアリング調査で概ね確認できた。ここでは、オンライン認定調査の利点やこれにより生じるおそれのある不利益について、あらかじめ情報を提供することが参考になると思われる。

「適用対象」の考え方について、
初診については「かかりつけの医師」が行うことが原則である。ただし、医学的情報が十分に把握でき、患者の症状と合わせて医師が可能と判断した場合にも、オンライン診療を実施できる。上記以外の場合であって、初診からのオンライン診療を行おうとするときは、診療前相談を行う。□また、オンライン診療の開始後であっても、オンライン診療の実施が望ましくないと判断される場合については対面による診療を行うべきである。

オンライン調査を取りやめた事例についてはアンケート調査およびヒアリング調査で確認できなかったが、オンライン認定調査をいったん開始した後であっても、調査環境や調査対象者の状況によっては対面による調査をあらためて実施するという判断を行うことも必要であろう。

「本人確認」の考え方について

オンライン診療において、患者が医師に対して心身の状態に関する情報を伝えるに当たっては、医師は医師であることを、患者は患者本人であることを相手側に示す必要がある。また、オンライン診療であっても、姓名を名乗ってもらうなどの患者確認を、直接の対面診察と同様に行うことが望ましい。

「本人確認」はオンライン調査においても重要な事項である。障害支援区分認定調査の場合は本人が姓名を名乗ってもらうことが難しいことも考えられるが、その場合であっても対面による調査と同様の方法で本人確認を行うことを調査員に徹底させることが望ましいと考える。

「診察方法」の考え方について

オンライン診療では、得られる情報に限りがあるため、医師は、直接の対面診療に代替し得る程度の患者の心身の状態に関する有用な情報を得られるよう努めなければならない。

上記の考え方をオンライン調査に当てはめると、「得られる情報に限りがあるため、直接の対面調査に代替し得る程度の有用な情報を得られるように努めること」はオンライン調査で原則とするべき考え方だと思われる。

「診察方法」にかかる最低限遵守する事項について

i 医師がオンライン診療を行っている間、患者の状態について十分に必要な情報が得られていると判断できない場合には、速やかにオンライン診療を中止し、直接の対面診療を行うこと。

ii オンライン診療では、可能な限り多くの診療情報を得るために、リアルタイムの視覚及び聴覚の情報を含む情報通信手段を採用すること。直接の対面診療に代替し得る程度の患者の心身の状況に関する有用な情報が得られる場合には補助的な手段として、画像や文字等による情報のやりとりを活用することは妨げない。ただし、オンライン診療は、文字、写真及び録画動画のみのやりとりで完結してはならない。

なお、オンライン診療の間などに、文字等により患者の病状の変化に直接関わらないことについてコミュニケーションを行うに当たっては、リアルタイムの視覚及び聴覚の情報を伴わないチャット機能（文字、写真、録画動画等による情報のやりとりを行うもの）が活用され得る。この際、オンライン診療と区別するため、あらかじめチャット機能を活用して伝達し合う事項・範囲を決めておくべきである。

iii オンライン診療において、医師は、情報通信機器を介して、同時に複数の患者の診療を行ってはならない。

iv 医師の他に医療従事者等が同席する場合は、その都度患者に説明を行い、患者の同意を得ること。

遵守する事項として具体的にオンライン調査にあてはめると、「十分に必要な情報が得られていると判断できない場合には、オンライン調査を中止し、直接の対面調査を行う」「可能な限り多くの情報を得るために、リアルタイムの視覚及び聴覚の情報を含む情報通信手段を採用する」「情報通信機器を介して、同時に複数の調査を行ってはならない」「調査員の他に職員等が同席する場合は、調査対象者の同意を得る」ことが考えられる。

「診察方法」にかかる推奨される事項について

- i 医師と患者が1対1で診療を行っていることを確認するために、オンライン診療の開始時間及び終了時間をアクセスログとして記録するシステムであることが望ましい。
- ii オンライン診療を実施する前に、直接の対面で、実際に使用する情報通信機器を用いた試験を実施し、情報通信機器を通して得られる画像の色彩や動作等について確認しておくことが望ましい。

オンライン調査において推奨される事項としても、「調査の開始時間及び終了時間をアクセスログとして記録するシステムであることが望ましい」「直接の対面で、実際に使用する情報通信機器を用いた試験を実施し、情報通信機器を通して得られる画像の色彩や動作等について確認しておくことが望ましい」と考えられる。

「医師の所在」の考え方について

医師は、必ずしも医療機関においてオンライン診療を行う必要はないが、騒音のある状況等、患者の心身の状態に関する情報を得るのに不適切な場所でオンライン診療を行うべきではない。
また、診療の質を確保する観点から、医療機関に居る場合と同等程度に患者の心身の状態に関する情報を得られる体制を確保しておくべきである。
また、オンライン診療は患者の心身の状態に関する情報の伝達を行うものであり、当該情報を保護する観点から、公衆の場でオンライン診療を行うべきではない。

調査を実施する際の調査担当者の所在について、「騒音のある状況等、調査対象者の状態に関する情報を得るのに不適切な場所は避けること」「公衆の場は避けること」と考えられる。

「患者の所在」の考え方について

医療は、生命の尊重と個人の尊厳の保持を旨とし、医師等の医療の担い手と医療を受ける者との信頼関係に基づき提供されるものであることから、患者の所在が医療提供施設であるか居宅等であるかにかかわらず、第三者に患者に関する個人情報・医療情報が伝わることのないよう、患者のプライバシーに十分配慮された環境でオンライン診療が行われるべきである。

調査対象者の所在について、「第三者に調査対象者に関する個人情報等が伝わることのないよう、調査対象者のプライバシーに十分配慮された環境」で行われるべきであろう。この点はヒアリング調査においても課題として挙げられていた。

「通信環境（情報セキュリティ・プライバシー・利用端末）」の考え方について

オンライン診療の実施に当たっては、利用する情報通信機器やクラウドサービスを含むオンライン診療システム（※1）及び汎用サービス（※2）等を適切に選択・使用するために、個人情報及びプライバシーの保護に配慮するとともに、使用するシステムに伴うリスク（機密情報の漏洩や不正アクセス、データの改ざん、サービスの停止等）を踏まえた対策を講じた上で、オンライン診療を実施することが重要である。

※1 オンライン診療システムとは、オンライン診療で使用されることを念頭に作成された視覚及び聴覚を用いる情報通信機器のシステム

※2 汎用サービスとは、オンライン診療に限らず広く用いられるサービスであって、視覚及び聴覚を用いる情報通信機器のシステムを使用するもの

上記の考え方をオンライン調査に当てはめると、通信環境の整備における考え方として「個人情報及びプライバシーの保護に配慮するとともに、使用するシステムに伴うリスク（機密情報の漏洩や不正アクセス、データの改ざん、サービスの停止等）を踏まえた対策を講じた上で、オンライン調査を実施することが重要である」といえる。

医療機関が行うべき対策

医療機関は、オンライン診療に用いるシステムによって講じるべき対策が異なることを理解し、オンライン診療を計画する際には、患者に対してセキュリティリスクを説明し、同意を得なければならない。医療機関は、システムは適宜アップデートされ、リスクも変わり得ることなど、理解を深めるべきである。

調査実施側は、オンライン調査対象者に対してセキュリティリスクを説明すること、またシステムによって講じるべき対策が異なることやセキュリティリスクが変わり得ることなどシステムの理解を深めることが求められる。

医師教育／患者教育について

オンライン診療の実施に当たっては、医学的知識のみならず、情報通信機器の使用や情報セキュリティ等に関する知識が必要となる。このため、医師は、オンライン診療に責任を有する者として、厚生労働省が定める研修を受講することにより、オンライン診療を実施するために必須となる知識を習得しなければならない。

患者は、オンライン診療には医師に伝達できる情報等に限界があることを理解し、うまく情報が伝わらない等により医師がオンライン診療の実施の中止を決めたときは、提供される医療の安全を確保する観点から、医師の判断が尊重されるべきである。

また、医師－患者間の信頼関係を構築した上で、さらにオンライン診療の質を向上させるためには、より適切な情報の伝え方について医師－患者間で継続的に協議していくことが望ましい。

なお、患者が情報通信機器の使用に慣れていない場合については、オンライン診療支援者が機器の使用の支援を行ってもよいが、医師は、当該オンライン診療支援者に対して、適切なオンライン診療が実施されるよう、機器の使用方法や情報セキュリティ上のリスク、診療開始のタイミング等について、あらかじめ説明を行っていることが望ましい。

現状、オンライン調査を実施するために研修を受講することは定められていないが、オンライン調査を実施するために必須となる知識を習得することは重要であろう。

また調査対象者は、オンライン調査には調査員に伝達できる情報等に限界があることを理解し、うまく情報が伝わらない等により調査員がオンライン調査の実施の中止を決めたときは、調査員の判断を尊重することが望ましいと考えられる。

さらにオンライン調査の場合、調査対象者が情報通信機器の使用に慣れておらず、付添者等が機器の使用の支援を行う場合が一定程度あることが想定される。この場合は、オンライン調査支援者（付添者等）に機器の使用方法や情報セキュリティ上のリスク、調査開始のタイミング等について、あらかじめ説明を行っていることが望ましいと考えられる。

② 新型コロナウイルス感染症に係る要介護認定の臨時的な取扱い

厚生労働省より発出された事務連絡「新型コロナウイルス感染症に係る要介護認定の臨時的な取扱いについて（その5）」（令和3年1月29日）によると、新型コロナウイルス感染症への対応に係る要介護認定の臨時的な取扱いについて、問い合わせがあったことについて、下記のとおりとしている。

○認定調査について、調査の事前準備のため、オンライン等による調査を組み合わせることは差し支えない。

○医療機関に入院している者の認定調査の事前準備のため、オンラインによる調査を実施しようとする場合に、

- ・認定調査に一定の知見を有する医師・看護師等が同席し、認定調査員の指示・指導の下、申請者の麻痺の状況を確認する等適切に関与することで、個別の認定調査項目の選択を適切に行うことができ、
- ・認定調査員が、再度の対面調査が不要であると判断する場合

は、オンラインによる認定調査のみの実施で差し支えない。

ただし、以下の点が必要である。

- ・申請者が入院する医療機関の医師・看護師の関与を得て、オンラインのみにより認定調査を実施したこと等の特記事項に記載することにより、介護認定審査会で把握できるようにすること。
- ・介護認定審査会においては、これを踏まえ、認定調査項目の選択の確認を行う等「介護認定審査会運営要綱」等に基づき、適切に対応すること。

障害支援区分認定のオンライン調査の場合も上記を参考に、後段の認定手続きの過程においてオンライン調査を実施したことが把握できるようにすることが望ましいと考えられる。

V 検討会の実施状況

本事業の実施に当たり、障害支援区分制度・認定調査・審査判定等に精通している有識者から構成される検討委員会を設置し、調査方法に係る検討ならびに調査結果に対する分析を行った。

氏名	所属・役職
高木 憲司	和洋女子大学 家政学部 家政福祉学科 准教授
西川 清美	横浜市健康福祉局障害福祉保健部 障害施策推進課
丹羽 彩文	社会福祉法人 昴 理事長

※敬称略、五十音順

検討委員会は全2回開催され、各回における議題は、以下のとおりであった。

氏名	議題
第1回検討会 (令和5年 2月14日～21日)	<ul style="list-style-type: none">・調査設計全般について・ヒアリング調査対象の選定方針について・調査結果の整理方法について ※オンラインレク及び書面開催にて実施
第2回検討会 (令和5年 3月23日～30日)	<ul style="list-style-type: none">・障害支援区分認定のオンライン調査に関するアンケート集計結果について・ヒアリング調査結果について・報告書のとりまとめについて ※書面開催にて実施

VI 成果の公表方法

本事業の成果は、みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社のホームページにおいて公開する。

<https://www.mizuho-rt.co.jp/case/research/index.html>

参考1 障害支援区分認定のオンライン調査に関するアンケート 調査票

問1：認定調査の委託を行っているか。(必須)

- 直営のみ
- 委託のみ
- 直営と委託の両方

問2：認定調査の実施件数（直営+委託）(必須)

半角数字を入力

問3：認定調査（直営）の実施件数(必須)

委託を依頼した件数を除く

半角数字を入力

問4：認定調査（委託）の実施件数(必須)

直営を依頼した件数を除く

半角数字を入力

問5：調査地域の内訳（都道府県内の調査件数）(必須)

半角数字を入力

問6：調査地域の内訳（都道府県外の調査件数）（必須）

半角数字を入力

問7：（委託を行っている場合、）どのような事業所に委託をしているか。

※複数選択可

- 指定障害者支援施設等
- 指定一般相談支援事業者
- 指定特定相談支援事業者
- 介護保険法に規定する指定市町村事務受託法人

問8：（委託を行っている場合、）都道府県外に居住する申請者への認定調査のため、事業所へ委託を行っているか。

- はい
- いいえ

問9：（問8で「はい」と回答した場合、）どのような事業所に委託をしているか。

※複数選択可

- 指定障害者支援施設等
- 指定一般相談支援事業者
- 指定特定相談支援事業者
- 介護保険法に規定する指定市町村事務受託法人

問10：調査の実施時間は概ねどれぐらいか。（必須）

電話等により追加確認を行った場合は当該時間を含む

- 30分未満
- 30分以上～1時間未満
- 1時間以上～1時間半未満
- 1時間半以上～2時間未満
- 2時間以上
- 把握していない

問11：障害者等が遠隔の地に居住している場合等は、他の市町村に認定調査を囑託することができるが、囑託したことがあるか。

（必須）

- はい
- いいえ

問12：嘱託の依頼件数

半角数字を入力

問13：認定調査の嘱託の依頼を受け、調査を実施したことがあるか。(必須)

- はい
- いいえ

問14：(問13で「ある」と回答した場合、)嘱託の依頼を受けて実施した調査件数

半角数字を入力

問15：問14の調査件数のうち、直営の件数

半角数字を入力

問16：問14の調査件数のうち、委託の件数

半角数字を入力

問17：都道府県外に居住する申請者の認定調査を自前に対応した場合の実施件数

半角数字を入力

問18：都道府県外に居住する申請者の認定調査を自前に対応した場合、旅費は1人当たり概ねどのくらいかかったか。

※複数選択可

- 1万円未満
- 1万円以上～3万円未満
- 3万円以上～5万円未満
- 5万円以上

問19：新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取り扱いとしてオンライン調査を行ったことがあるか。

(必須)

- ある
- ない

問20：（問19で「ある」と回答した場合、）オンライン調査の実施件数

不明の場合は「把握していない」と回答してください。

問21：（問19で「ある」と回答した場合、）オンライン調査地域の内訳（都道府県内の調査件数）

不明の場合は「把握していない」と回答してください。

問22：（問19で「ある」と回答した場合、）オンライン調査地域の内訳（都道府県外の調査件数）

不明の場合は「把握していない」と回答してください。

問23：（問19で「ある」と回答した場合、）オンライン調査の実施場所

- 病院
- 障害者支援施設
- グループホーム
- その他

問24：問23で「その他」を選択した場合のオンライン調査の実施場所

問25：（問19で「ある」と回答した場合、）オンライン調査時の同席者はどのような者か。

※複数選択可

※「相談支援従事者」は以下の資格者を含む

保健師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、精神保健福祉士、介護福祉士、社会福祉士、介護支援専門員、相談支援専門員、社会福祉主事、臨床心理士、ヘルパー1・2級、その他

- 相談支援従事者（施設内）
- 相談支援従事者（施設外）
- 医師（施設内）
- 医師（外部）
- 看護師（施設内）
- 看護師（外部）
- その他
- 把握していない

問26：問25で「その他」を選択した場合のオンライン調査時の同席者

問27：（問19で「ある」と回答した場合、）オンライン調査の実施時間は概ねどれぐらいか。

※複数選択可

- 30分未満
- 30分以上～1時間未満
- 1時間以上～1時間半未満
- 1時間半以上～2時間未満
- 2時間以上
- 把握していない

問28：オンライン調査を実施してどのような支障や懸念点があったか。

オンラインによる認定調査を実施した際の支障や懸念等を記載してください。（例：〇〇のため同席者の中立性の確保が難しい、対面でなければ細かい挙動等が見極められず判断が難しかった、情報通信機器の整備が進んでおらず調整や対応が難しい、等）

参考2 ヒアリング調査結果

沖縄県中頭郡北谷町

調査項目	回答
認定調査の実施件数	201 件以上 500 件以下
認定調査のオンライン実施件数	10 件以上 20 件以下
県内のオンライン実施件数	10 件以上 20 件以下
県外のオンライン実施件数	なし
オンライン調査の実施場所	病院、障害者支援施設、グループホーム、その他（町役場庁舎、生活介護事業所、生活訓練事業所、就労継続支援事業所）
委託の有無	直営のみ
内部規定や規則による制限	特になし
通信機器や通信環境の未整備	オンライン調査に利用する iPad や PC は整備されているが、画面が小さいため全体が見えにくいことがある。 オンライン会議ツール（Zoom）はコロナ発生直後から導入している。 調査対象が児童で、家庭に通信機器が用意できず電話による調査を実施したケースがある。
情報セキュリティの確保に係る懸念	精神障害でグループホームに入所していた方に調査を行った際に、背後にいる他の利用者にやり取りが聞こえていた。 調査対象者に席を外してもらい、立会者に聴き取りをしているつもりだったが、調査対象者が近くにいたことがある。 施設側がイヤホンを使っているのか、スピーカーから声が周囲に聞こえているのか分からない。
調査員のスキル	周囲の環境など、ベテランの調査員であれば気付く点を、経験の少ない調査員では画面越しだと気付かないことがあった。
調査対象者の状態把握の難しさ	身体障害・知的障害の方には画面上で動作確認を行うが、体温（手足の先）や発汗の状況が分かりにくい。
施設側の環境に係る問題	病院であればベッドで寝返りや起き上がりの状況を見ることができ、会議室や食堂で調査実施する場合、実際の状況が見られない。特に知的障害の方の場合。
オンライン認定調査が実施しやすいケース、難しいケース	実施希望のあったところは全て実施することができた。 精神障害の方であってもオンライン調査であることが認識できれば問題ない。一方で、高齢者など PC 操作に慣れていない方は画面に注目することができない。 身体障害の方は対面調査のほうが必要な情報を得やすい。
委託及び囑託の活用	現在は委託を行っていないが、平成 26 年以前は調査員が不在だったため委託を行っていた。前回調査が委託による実施だった場合、当時の状況を組織内に把握している者がおらず、当時の状況を確認することが難しいことが課題。

静岡県富士市

調査項目	回答
認定調査の実施件数	21 件以上 50 件以下
認定調査のオンライン実施件数	1 件以上 10 件以下
県内のオンライン実施件数	1 件以上 10 件以下
県外のオンライン実施件数	1 件以上 10 件以下
オンライン調査の実施場所	病院、障害者支援施設
委託の有無	直営と委託の両方
内部規定や規則による制限	特になし
通信機器や通信環境の未整備	調査対象者が自身で設定することが難しい場合の手順書（マニュアル）などがあればよい。
情報セキュリティの確保に係る懸念	特になし
調査員のスキル	認定調査を行う者が相談支援業務も兼務している場合は、ケースの把握も同時にできる、施設とのコミュニケーションの機会になるため、対面調査にメリットがある。
調査対象者の状態把握の難しさ	精神保健福祉士によると、精神障害の調査対象者は対面調査に比べて間の取り方や細かいしぐさが把握しづらいという意見があった。
施設側の環境に係る問題	調査時の付添者が、必要以上に調査対象者の意図をくみ取って回答している（本人から可能な回答と差異が生じている）のではないかと思う場面があった。 調査対象者と支援者の関係が（一時的に）悪化している場合は、両者が同席するオンライン調査はできなかった。
オンライン認定調査が実施しやすいケース、難しいケース	対面とオンライン、いずれが話しやすいかは調査対象者の特性によるため、障害種別、性別、年齢などで一律に判断することは難しい。
委託及び嘱託の活用	委託調査と直営の調査の間における評価のばらつきを補正する手間が発生するが、特に未経験者配属直後など直営の調査を担当する人手が不足する時期は委託の割合を増やして対応する。現状より委託を増やしたくでも引受先がないため、一定の件数で推移している。

岡山県真庭市

調査項目	回答
認定調査の実施件数	51 件以上 100 件以下
認定調査のオンライン実施件数	10 件以上 20 件以下
県内のオンライン実施件数	10 件以上 20 件以下
県外のオンライン実施件数	1 件以上 10 件以下
オンライン調査の実施場所	障害者支援施設
委託の有無	直営のみ
内部規定や規則による制限	内部規定による制限は特になし。オンライン会議が時間制限なく利用できる会議室と端末は予約制であり、いつでも利用することができるわけではない。
通信機器や通信環境の未整備	施設側がホストとしてオンライン会議を設定したが、無料のアカウントだったため時間制限により途中で強制的に終了となったことがある。
情報セキュリティの確保に係る懸念	特になし
調査員のスキル	身体の状態を画面で確認することが難しい。
調査対象者の状態把握の難しさ	知的障害の方は本人と話がスムーズにできないことがある。 全般的に、施設職員が同席していればフォローしてもらえる。
施設側の環境に係る問題	訪問を基本としており、施設側からオンライン調査を依頼されたところのみ実施している。特に施設入所者・療養介護者。
オンライン認定調査が実施しやすいケース、難しいケース	過去の調査で状態像が把握できている更新に比べて、新規の認定調査は難しい。 療養介護など重度の（障害支援区分の程度が大きい）調査対象者は状態変化が小さいため、オンライン調査でも対面調査との違いが少ない。
委託及び嘱託の活用	現在は委託を実施していないが3年間ほど県外に入所している方の調査を委託していた時期がある。ただし、前回の調査結果がある場合のみ、新規の認定調査を委託で行うことはない。 隣県で自治体から近いエリアであれば直営で実施する。

長崎県長崎市

調査項目	回答
認定調査の実施件数	501 件以上
認定調査のオンライン実施件数	101 件以上
県内のオンライン実施件数	101 件以上
県外のオンライン実施件数	11 件以上 20 件以下
オンライン調査の実施場所	病院、障害者支援施設、グループホーム;
委託の有無	直営と委託の両方
内部規定や規則による制限	オンライン調査が組織内の会議体としてどのような扱いになるのか、どのような規定に該当するのかを確認した。
通信機器や通信環境の未整備	開始当初は機器のトラブルが発生した。
情報セキュリティの確保に係る懸念	特になし
調査員のスキル	日程調整、機器の準備、調査における本人確認の手順などを統一したマニュアルを作成し、担当者にレクチャーしたことでスムーズに実施できるようになった。
調査対象者の状態把握の難しさ	精神科から退院した方については、入院中の状況を病院から聴き取ることができた。 本人の様子が画面越しでは全て把握できない。
施設側の環境に係る問題	オンライン調査を希望する施設は、重度の（障害支援区分の程度が大きい）方についてが多い。寝たきりの方は端末を病室へ持ち込んでもらい確認した。
オンライン認定調査が実施しやすいケース、難しいケース	何か特定の原因によりオンライン調査が難しかったということはない。実施回数を重ねてノウハウを蓄積してきた。 本人からの聴き取りが難しいケースはオンライン調査で実施しても影響が小さい。 船で訪問が必要な場所について、オンライン調査で実施することにより効率的に調査できたケースがある。 程度の重い方、大きく状態が変化しない方については今後もオンライン調査を実施していきたいので、オンライン調査は暫定措置ではなく恒久化してほしい。
委託及び囑託の活用	片道 3 時間程度かかる、県内かつ市外の方について委託している。一部のエリアだけ委託先が見つかったので委託しているが、その他のエリアは委託先が見つからない。

石川県金沢市（公益財団法人金沢健康福祉財団）

調査項目	回答
認定調査の実施件数	501 件以上
認定調査のオンライン実施件数	101 件以上
県内のオンライン実施件数	101 件以上
県外のオンライン実施件数	なし
オンライン調査の実施場所	病院、障害者支援施設
委託の有無	委託のみ
内部規定や規則による制限	特になし。調査対象者がオンライン調査を希望したケースは全て実施した。
通信機器や通信環境の未整備	施設側で通信機器や通信環境を準備してもらったので実施できたが、自宅で実施する場合は本人がそれらを準備することは難しいだろう。
情報セキュリティの確保に係る懸念	特になし
調査員のスキル	4名の調査員がおり、それぞれが複数の施設に対してオンライン調査を実施している（施設ごとに担当を決めているわけではない）が、相互に注意点などを共有している。
調査対象者の状態把握の難しさ	動作確認が画面（撮影範囲）に収まらないことがある。
施設側の環境に係る問題	実施しているオンライン調査は事業所内からではなく、施設を訪問して、施設内の別室やパーテーション越しに実施しているので施設の様子は把握できる（訪問とオンラインの中間のような形態である）。
オンライン認定調査が実施しやすいケース、難しいケース	新規認定調査であっても実施したケースがあるが、本人に加えて職員から対面で聴き取りができたため可能だった。 障害種別・性別・年齢層などによる実施しやすさの違いは特に見られない。 自宅でオンライン調査を実施することは環境整備の点、本人からしか聴き取りができない点から難しいと考える。 オンライン調査は対象者の様子が分かりにくいいため、できれば対面で実施したい。
委託及び囑託の活用	（ヒアリング対象が委託先のため）特になし

厚生労働省 令和4年度 障害者総合福祉推進事業
障害支援区分認定調査の実態に関する調査研究
報告書

令和5(2023)年3月発行
発行・編集/みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社
社会政策コンサルティング部
〒101-8443 東京都千代田区神田錦町2丁目3番地
TEL 03-5281-5404