

(1) 調査票のご回答について

調査回答は以下「調査票」に直接ご回答ください。

本調査は、①都道府県、指定都市及び中核市における生活保護部局、②都道府県の介護保険部局、③指定都市及び中核市の介護保険部局のご担当者にお伺いする項目に分かれています。

①のご担当者は第1の項目について、②のご担当者は第2の項目について、③のご担当者は第3の項目についてそれぞれご回答をお願いします。

(2) ご回答の取りまとめ・ご提出方法について

本調査は、厚生労働省社会・援護局から各自治体の生活保護部局宛て発出するとともに、厚生労働省老健局から各自治体の介護保険部局宛て発出しています。

回答にあたっては、

- ・ 都道府県の生活保護部局のご担当者にあつては、同一都道府県の介護保険部局分のご回答も含めて取りまとめをお願いいたします。
- ・ 指定都市・中核市の生活保護部局のご担当者にあつては、同一市の介護保険部局分のご回答も含めて取りまとめをお願いいたします。

(3) 地方分権担当課への協議について

回答にあたっては、各自治体の地方分権担当課に回答内容を協議してください。

(4) ご提出方法について

提出は、本調査票にご記載の上、9月28日(水)までに、電子メールにて以下のアドレスへご提出ください。

hogo-hourei@mhlw.go.jp

なお、電子メールの件名は、「【自治体名】〇〇」と記入ください。

(参考：回答フロー)

ご担当者の所属	ご回答いただく項目	ご提出方法
都道府県の生活保護部局	第1	同一都道府県の介護保険部局分のご回答も取りまとめの上、hogo-hourei@mhlw.go.jp へてご提出ください。
指定都市及び中核市の生活保護部局	第1	同一市の介護保険部局分のご回答も取りまとめの上、hogo-hourei@mhlw.go.jp へてご提出ください。
都道府県の介護保険部局	第2	同一都道府県内の生活保護部局にご提出ください。
指定都市及び中核市の介護保険部局	第3	同一市内の生活保護部局にご提出ください。

## 調査票

### 第1 都道府県、指定都市、中核市における生活保護部局のご担当者にお伺いします。

(1) 令和3年度において、指定介護機関からの指定の変更・廃止・休止・再開に係る届出が適正に提出されなかったことにより介護扶助業務への支障が生じたことがありましたか（ア・イいずれかを選んでください）。

アを選んだ場合（支障があった場合）、その件数（概数で可）を教えてください。また、該当する支障内容をチェックしてください（複数選択可）。

ア 業務への支障があった。

→支障があった件数（概数で可） \_\_\_\_\_ 件

#### 支障の内容

指定介護機関の登録内容が異なっており指定介護機関へ届出の指導を個別に行う必要があった。

報酬請求の際に登録内容が異なっており審査・支払いが遅延した。

法第50条の2に定める期間（十日）を超過して提出がなされ、指定介護機関への督促等を行う必要が生じた。

その他（ \_\_\_\_\_ ）

イ 業務への特段の支障はなかった。

(2) 令和3年度において、介護事業者から、自治体の介護保険部局と生活保護部局それぞれに指定の変更・廃止・休止・再開に係る届出を提出しなければならないことに関する意見や苦情等がありましたか（ア・イいずれかを選んでください）。

アを選んだ場合（意見や苦情等があった場合）、その件数（概数で可）を教えてください。また、実際にあった意見や苦情等の内容をチェックしてください（複数選択可）。

ア 意見や苦情等があった。

→意見・苦情等の件数（概数で可） \_\_\_\_\_ 件

#### 意見や苦情等の内容

生活保護部局へ別途の届出を行うため、必要な資料を揃えるための対応や時間を要する。

変更等の届出はなぜ別途の提出が必要なのか。

法定の提出期間を延長してほしい。

その他（ \_\_\_\_\_ ）

イ 特段の意見や苦情等はなかった。

- (3) 令和3年度において、指定介護機関からの指定の変更・廃止・休止・再開に係る届出漏れを防ぐため、事業者側へ何らかの啓発を行いましたか（ア・イいずれかを選んでください）。  
アを選んだ場合（啓発を行った場合）、その内容をチェックしてください（複数選択可）。

ア 啓発を行った。

啓発の内容

- 介護保険部局において、介護保険法上の指定を行った際に周知。  
 介護保険部局において、介護保険法上の変更等の届出を受理した際に周知。  
 生活保護部局において、指定介護機関の指定を行った際に周知。  
 その他（ )

イ 特段の啓発は行っていない。

- (4) 都道府県あるいは市町村の介護保険部局から、都道府県又は指定都市・中核市の生活保護部局に対し、変更届等に係る情報提供を行うことについて、両者の情報連携の深化及び介護保険部局の事務負担軽減のために、例えば関係する自治体の合意の上で情報連携システムを構築することが考えられますが、当該システムの構築を実現するに当たり必要であると考えられるものをチェックしてください（複数選択可）。

システム構築に際し必要であると考えられるもの

- 必要な予算の確保。  
 システム構築に必要な人員・時間の確保。  
 情報連携システムの標準的な仕様のイメージ。  
 その他（ )



(3) (1) で「ア 情報提供を行っている」と回答した場合にお聞きします。

生活保護部局への情報提供に際し負担を感じたことはありましたか（ア・イいずれかを選んでください）。

アを選んだ場合（負担を感じたことがあった場合）、その内容をチェックしてください（複数選択可）。

ア 負担を感じたことがある。

負担の内容

介護保険法上の届出情報と生活保護法上の届出に係る情報の振り分け。

一定期間ごとの届出に係る情報の集約。

一定期間ごとの届出に係る情報の生活保護部局への送付。

その他（ ）

イ 負担を感じたことはない。

(4) (1) で「イ 情報提供を行っていない」と回答した場合にお聞きします。

介護保険部局から生活保護部局へ変更届等に係る情報を提供していない理由をチェックしてください（複数選択可）。

情報提供をしていない理由

件数が僅かであり生活保護部局からのニーズがないため。

介護保険法上の届出情報と生活保護法上の届出情報の振り分けが困難であるため。

法令上、介護保険・生活保護部局それぞれに別途届出を行うこととされており、情報連携はそもそも不要であると考えため。

その他（ ）

(5) (1) で「イ 情報提供を行っていない」と回答した場合にお聞きします。

現行制度上、生活保護法上の指定介護機関は、変更等の事由が生じてから 10 日以内に指定介護機関の指定権者である生活保護部局に対して届け出ることとされています。これについて、仮に、都道府県あるいは市町村の介護保険部局から、生活保護部局に対し、何らかの形で変更届等に係る情報提供をすることとなった場合、想定される課題をチェックしてください（複数選択可）。

情報提供に際し想定される課題

一定期間ごとに届出を集約しなければならないこと。

届出件数が多いこと。

その他（ ）

特になし。

(6) 都道府県あるいは市町村の介護保険部局から、指定介護機関の指定を行う生活保護部局に対し、変更届等に係る情報提供を行うことについて、両者の情報連携の深化及び介護保険部局の事務負担軽減のために、例えば関係する自治体の合意の上で情報連携システムを構築することが考えられますが、当該システムの構築を実現するに当たり必要であると考えられるものをチェックしてください（複数選択可）。

システム構築に際し必要であると考えられるもの

- 必要な予算の確保。
- システム構築に必要な人員・時間の確保。
- 情報連携システムの標準的な仕様のイメージ。
- その他（）



(5) (1)で「イ 情報提供を行っていない」と回答した場合にお聞きします。

現行制度上、生活保護法上の指定介護機関は、変更等の事由が生じてから10日以内に指定介護機関の指定権者である生活保護部局に対して届け出ることとされています。これについて、仮に、介護保険部局から、生活保護部局に対し、何らかの形で変更届等に係る情報提供をすることとなった場合、想定される課題をチェックしてください(複数選択可)。

情報提供に際し想定される課題

- 一定期間ごとに届出を集約しなければならないこと。
- 届出件数が多いこと。
- その他 ( )
- 特になし。

(6) 指定都市あるいは中核市の介護保険部局から、指定介護機関の指定を行う生活保護部局に対し、変更届等に係る情報提供を行うことについて、両者の情報連携の深化及び介護保険部局の事務負担軽減のために、例えば情報連携システムを構築することが考えられますが、当該システムの構築を実現するに当たり必要であると考えられるものをチェックしてください(複数選択可)。

システム構築に際し必要であると考えられるもの

- 必要な予算の確保。
- システム構築に必要な人員・時間の確保。
- 情報連携システムの標準的な仕様のイメージ。
- その他 ( )

調査は以上です。ご協力ありがとうございました。

なお、頂いた回答について別途ヒアリング等をお願いする場合がありますのであらかじめご承知おき下さい。



# 障害支援区分認定調査のオンライン化(管理番号118)

厚生労働省障害保健福祉部精神・障害保健課

## 一次回答への提案団体からの見解

- 制度上は調査対象者が遠隔地に居住地又は現在地を有する場合に認定調査を他市町村に嘱託できるが、実際には調査対象者の増加に伴い多くの市町村が他市町村の調査を請け負うことは厳しい状況にある。他市町村に嘱託できないため、代わりに現地の事業所等へ調査を依頼する場合であっても、委託契約に係る煩雑な事務処理が負担となっている。また、同一市町村内においても、地域によっては調査を依頼できる事業所等が見つからない場合があり、調査のために職員が現地に出向かなければならず、旅費や移動時間の面から非効率である。
- 以上を踏まえ、速やかな認定調査のオンライン化により事務負担の軽減を図っていただきたい。
- オンラインによる認定調査を実施した他市町村からも本市と同様に、対面方式の認定調査と同等の聞き取りができており問題は生じていないとのことであるが、複数の調査事例から課題の把握が必要なのは、ご指摘のとおりである。
- 提案の実現に向けて、早急な課題の把握と対応の検討を行っていただきたい。

## 二次回答

- 障害支援区分の認定調査は、公平公正で客観的かつ正確に行われる必要がある。そのため、認定調査に同席する者の中立性と公平性の確保のほか、対象者の障害特性への配慮、対象者が置かれている生活環境の把握状況等について、オンラインで行われた調査の実態把握を行っているところである。自治体の意見を聞きつつ、課題の把握を行い、自治体の事務負担の軽減も念頭に置きながら対応を検討してまいりたい。
- また、調査対象者が遠隔地に居住地又は現在地を有する場合について、障害者総合支援法に規定する委託及び嘱託の活用状況を調査し、課題を把握するとともに、利用しやすい制度となるよう、運用の改善を図ってまいりたい。

## 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の結果概要

- 内閣府地方分権改革室と連名で、全国地方自治体宛にアンケート調査を実施した結果、830自治体より回答があった(9月27日時点。)
- 本アンケートにより、認定調査の実施状況として、「実施件数」、「委託・嘱託の状況」及び「新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取扱いとして実施されたオンライン調査の状況」等について調査を行った。
- 本調査の結果、委託・嘱託を実施している自治体は、約20%程度であることがわかった。また、オンライン調査については、約60%以上の自治体が実施していた。
- 「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」に対する回答として、「生活状況等の把握・対象者とのコミュニケーション」、「中立性・公平性」、「情報セキュリティ」等の項目が挙げられており、回答のあった431自治体のうち約80%の自治体から多岐にわたる懸念があることが把握できた。
- オンライン調査について支障がなかったとの回答もあったが、肯定的な内容の回答をした自治体は約20%であり、また、「通信環境や対面の調査より調査のしづらさを感じていたが結果として支障がなかった」とした回答や、「既にオンライン調査のための環境が整っている施設でのみ調査を行ったため支障がなかった」とした回答が見受けられた。
- その他、オンライン調査を実施しなかった自治体においては、その理由として、「オンライン調査の質」、「中立性」、「情報セキュリティ」及び「調査の実施体制」等の項目が挙げられており、回答のあった264自治体のうち約90%以上の自治体から、様々な課題があることが把握できた。
- 一方、「今回の調査対象期間(令和3年9月～令和4年8月)ではオンライン調査を実施しなかったが、今後の新型コロナウイルス感染症の状況や通信環境の整備状況等により、オンライン調査の実施を検討している」と回答した自治体もあった(約3%)。

## 調査の目的・調査方法

- 調査の目的: 障害支援区分認定のオンライン調査に関する実施状況等を把握するため。
- 調査方法: 内閣府地方分権改革推進室と連名で、全国市区町村へ回答を依頼。

## 調査期間・集計時点・有効回答数

- 調査期間: 令和4年9月14日～9月27日
- 調査時点: 令和3年9月1日～令和4年8月31日
- 集計時点: 9月27日時点
- 回答自治体数: 830自治体

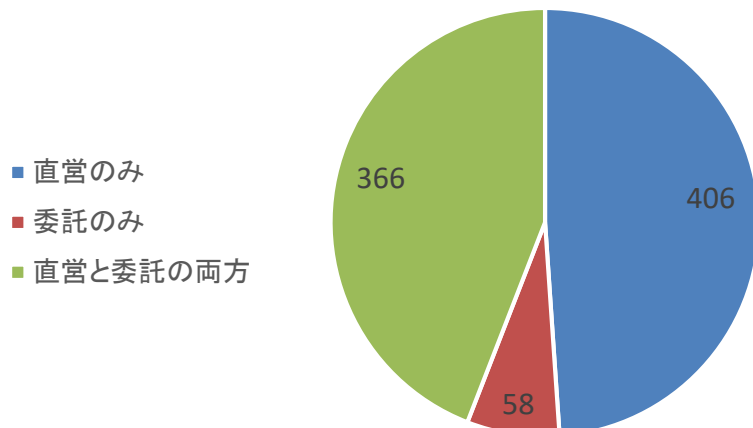
## 調査に関する留意点

- 当初の調査期間である9月27日以降も、未回答の自治体に対して引き続き回答いただくよう依頼中。
- 一部の自治体の回答内容により、件数の合計と内訳が合わない場合がある。

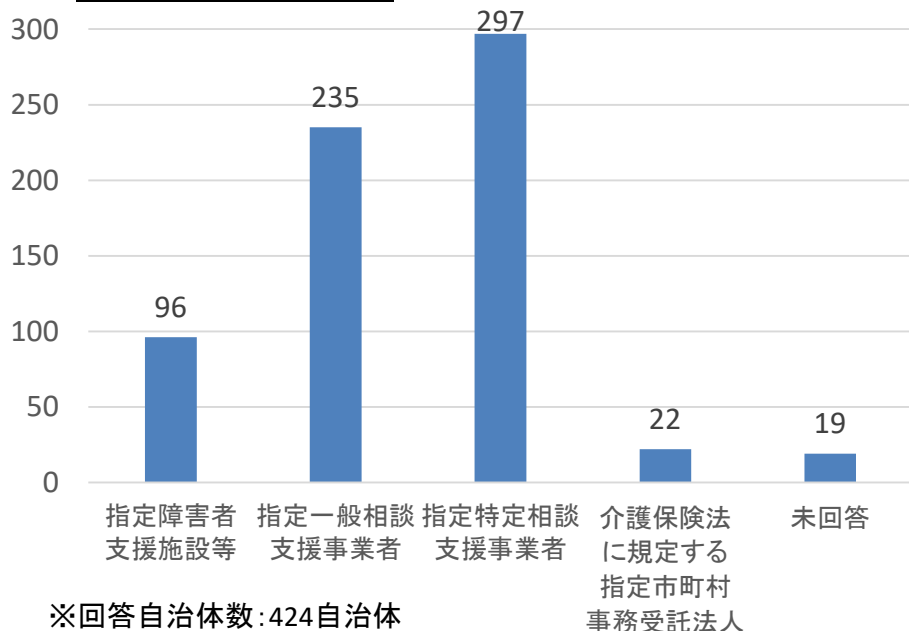
# 障害支援区分認定のオンライン調査に関するアンケート 結果概要(速報値)

## ①認定調査の実施状況

Q1.認定調査の委託を行っているか。



Q2(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)。



Q2~6.認定調査の実施件数

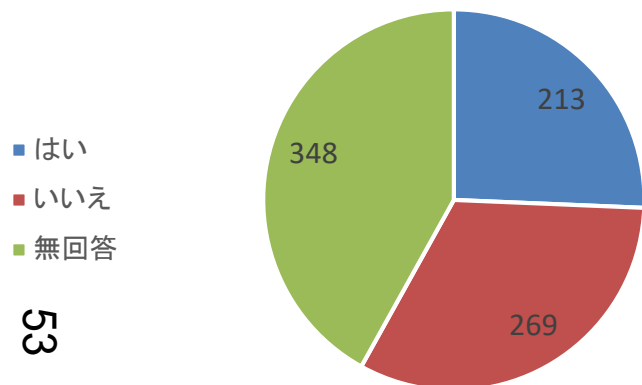
		回答自治体数	回答総数	1自治体当たりの件数
認定調査の実施件数		830自治体	186,448件	224.6件
(内訳①)	直営による実施件数	772自治体	137,883件	178.6件
	委託による実施件数	424自治体	51,688件	121.9件
(内訳②)	都道府県内	830自治体	177,241件	213.5件
	都道府県外	830自治体	3,927件	4.7件

※一部の自治体の回答内容により、件数の合計と内訳が合わない場合がある。

# 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 結果概要(速報値)

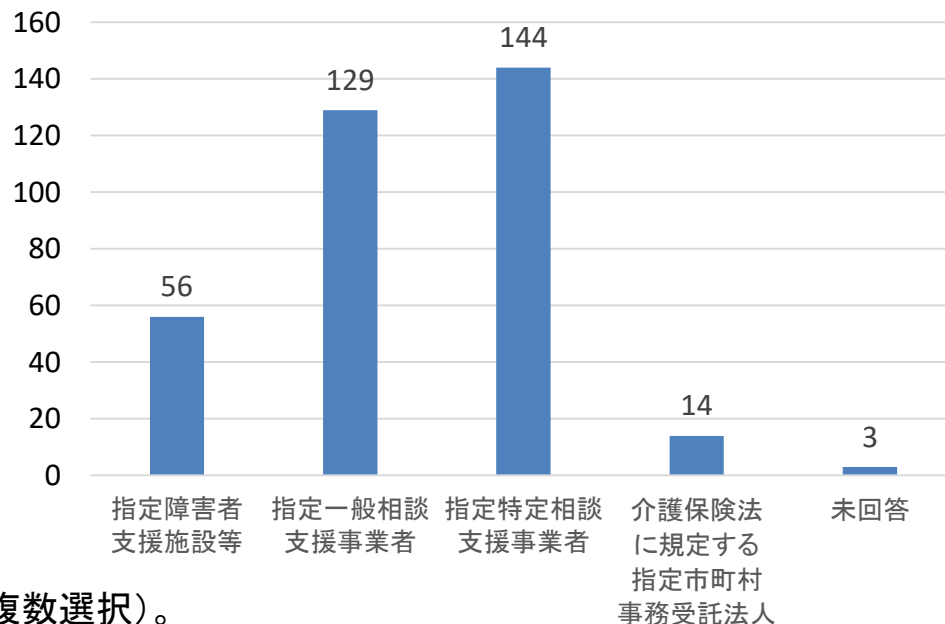
## ① 認定調査の実施状況

Q8.(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。



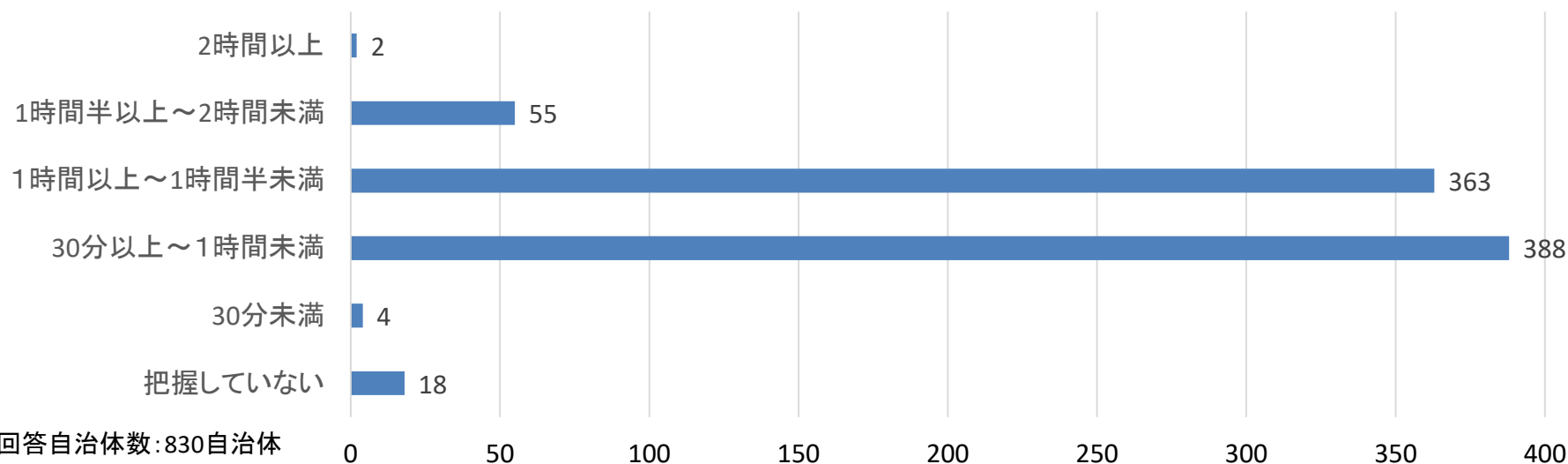
53

Q9.(Q8で「はい」の場合、)どのような事業所に委託をしているか(複数選択)。  
※回答自治体数: 210自治体



Q10. 調査の実施時間は概ねどれぐらいか

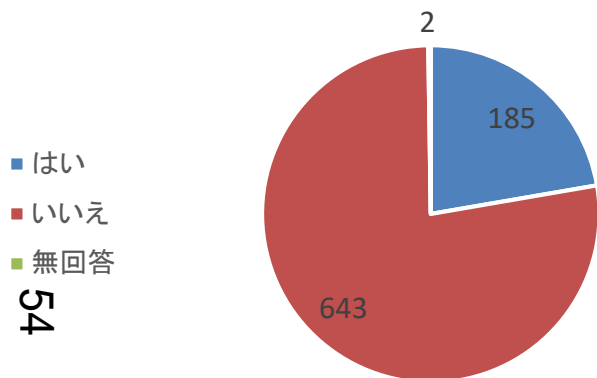
(電話等により追加確認を行った時間を含む)(複数選択)。



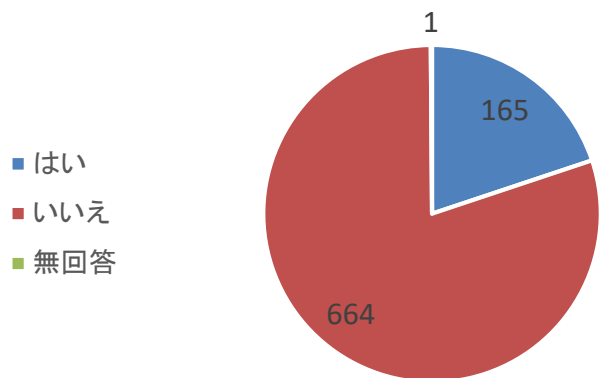
※回答自治体数: 830自治体

## ②認定調査の嘱託の状況等

Q11.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、嘱託をしたことがあるか。



Q13.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。



Q12&14～16. 嘱託の依頼件数・嘱託を依頼されて調査を実施した件数。

		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		178自治体	362件	2.0件
認定調査の嘱託の依頼を受け、調査を実施した件数		162自治体	402件	2.5件
(内訳)	直営による実施件数	140自治体	339件	2.4件
	委託による実施件数	10自治体	63件	6.3件

※「0件」と回答した自治体は含まない。

※一部の自治体の回答内容により、件数の合計と内訳が合わない場合がある。

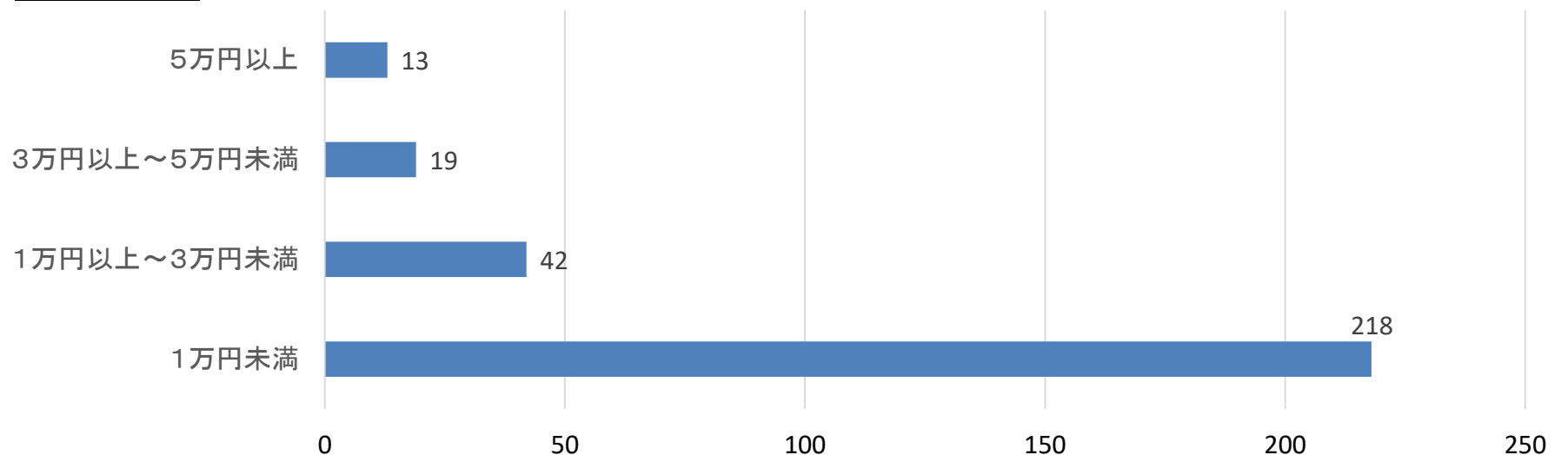
## ②認定調査の嘱託の状況等

Q17.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。

	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	261自治体	2,348件	9.0件

55

Q18.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)。



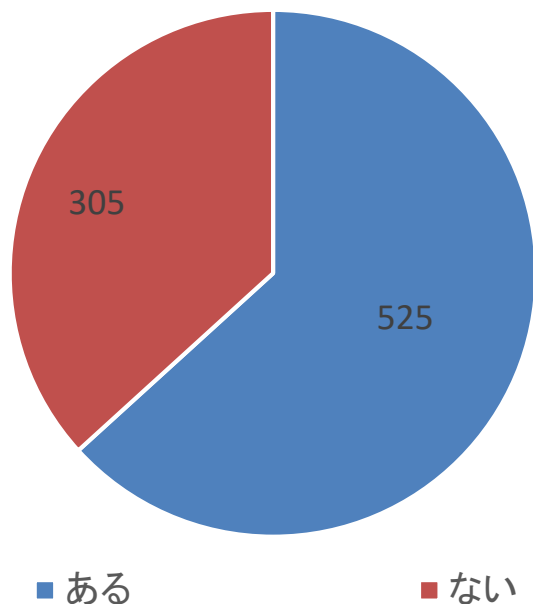
※回答自治体数:246自治体

# 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 結果概要(速報値)

## ③新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取扱いの実施状況

Q19.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。

56



Q20～22.(Q19で「ある」の場合、)オンライン調査の実施件数・内訳

		有効回答数	回答総数	1自治体当たりの件数
オンライン調査の実施件数		422自治体	4,332件	10.3件
(内訳)	都道府県内の実施件数	380自治体	3,575件	9.4件
	都道府県外の実施件数	176自治体	684件	3.9件

※「0件」と回答した自治体は含まない。

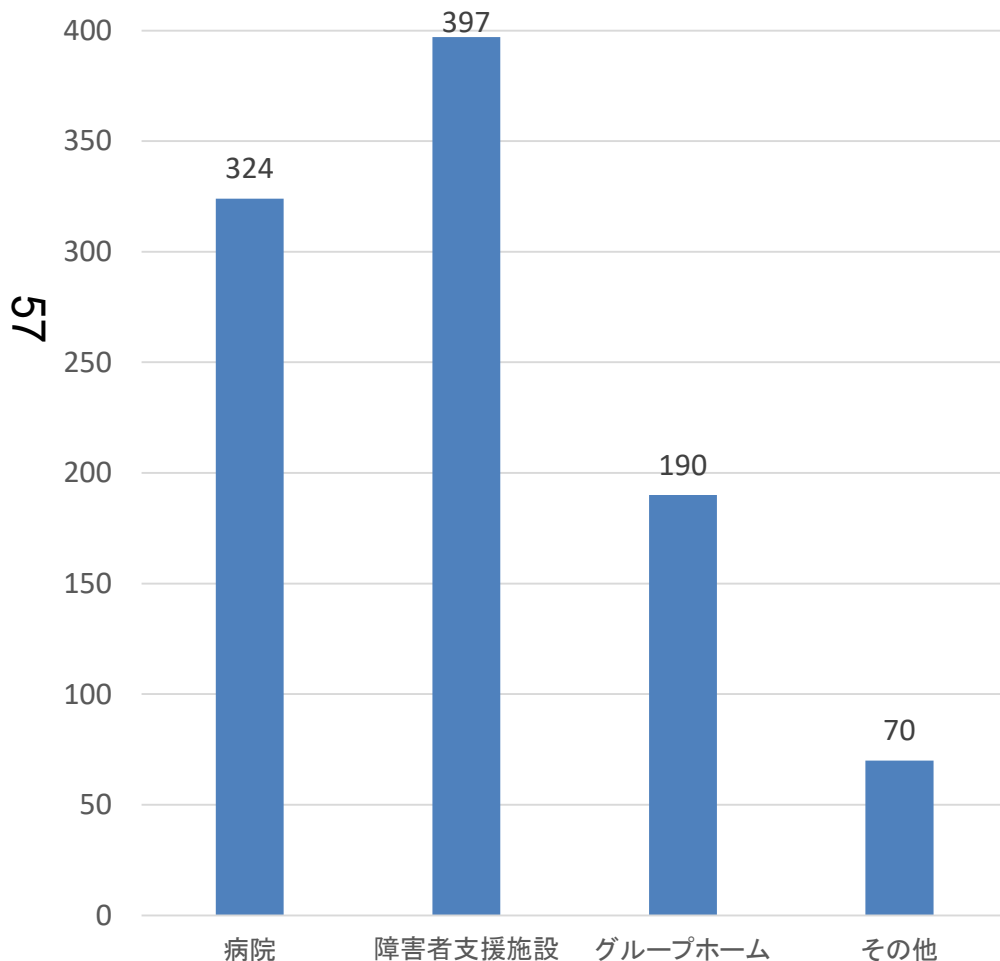
※一部の自治体の回答内容により、件数の合計と内訳が合わない場合がある。



## ③新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取扱いの実施状況

Q23. (Q19で「ある」の場合、)オンライン調査の実施場所(複数選択)

※回答自治体数:520自治体



Q24.Q23で「その他」の場合の実施場所

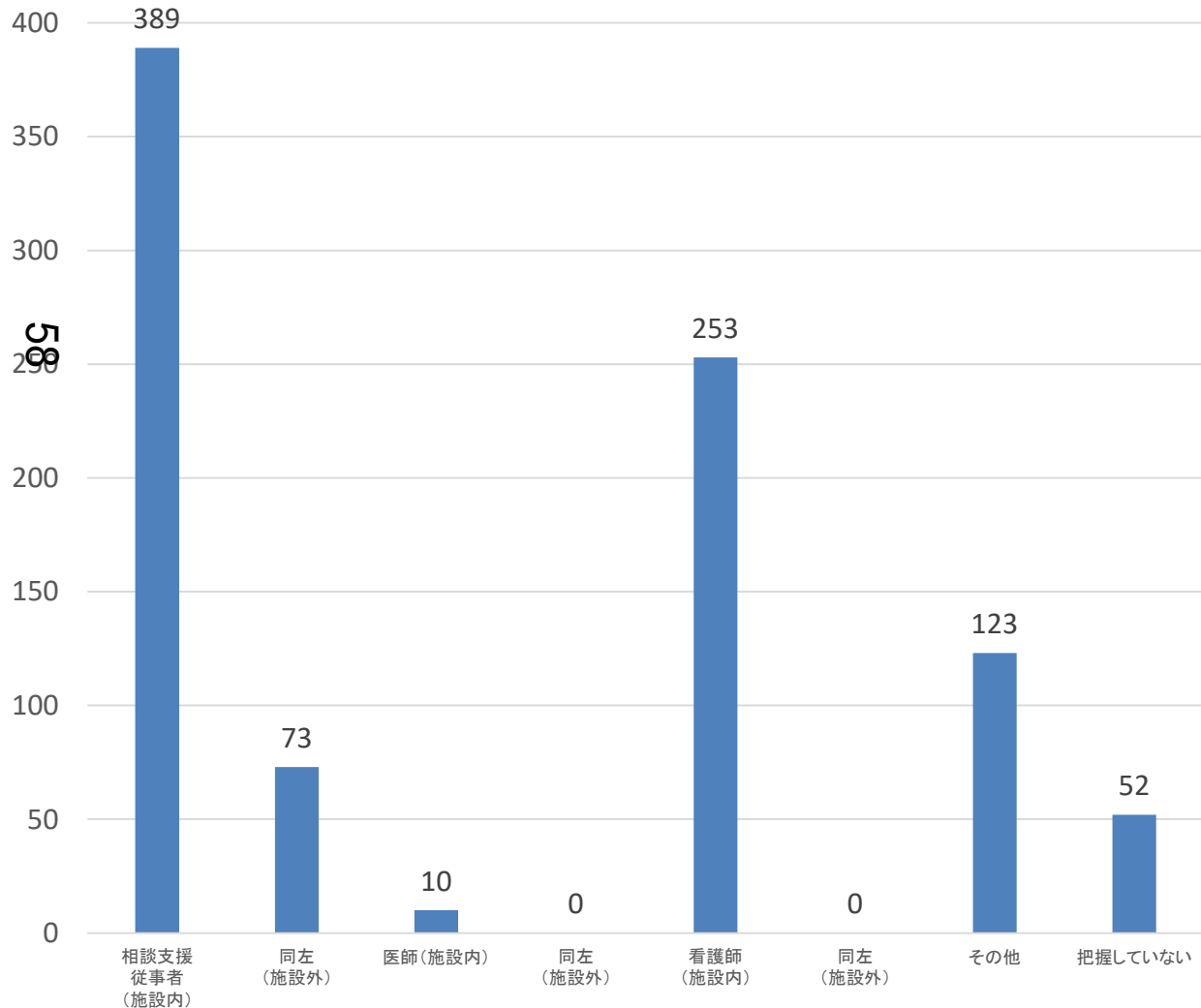
- 療養介護施設
- 介護療養型医療施設
- 障害福祉サービス事業所
- 就労継続支援施設などの日中活動場所
- 相談支援事業所
- 有料老人ホーム
- 介護保険施設
- 役所(会議室、相談室)
- 社会福祉協議会
- 救護施設
- 保健センター
- 保護観察所
- 少年院
- 刑務所
- 利用者宅
- 把握していない

等

## ③新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取扱いの実施状況

### Q25. (Q19で「ある」の場合、)オンライン調査の同席者(複数選択)

※回答自治体数:525自治体

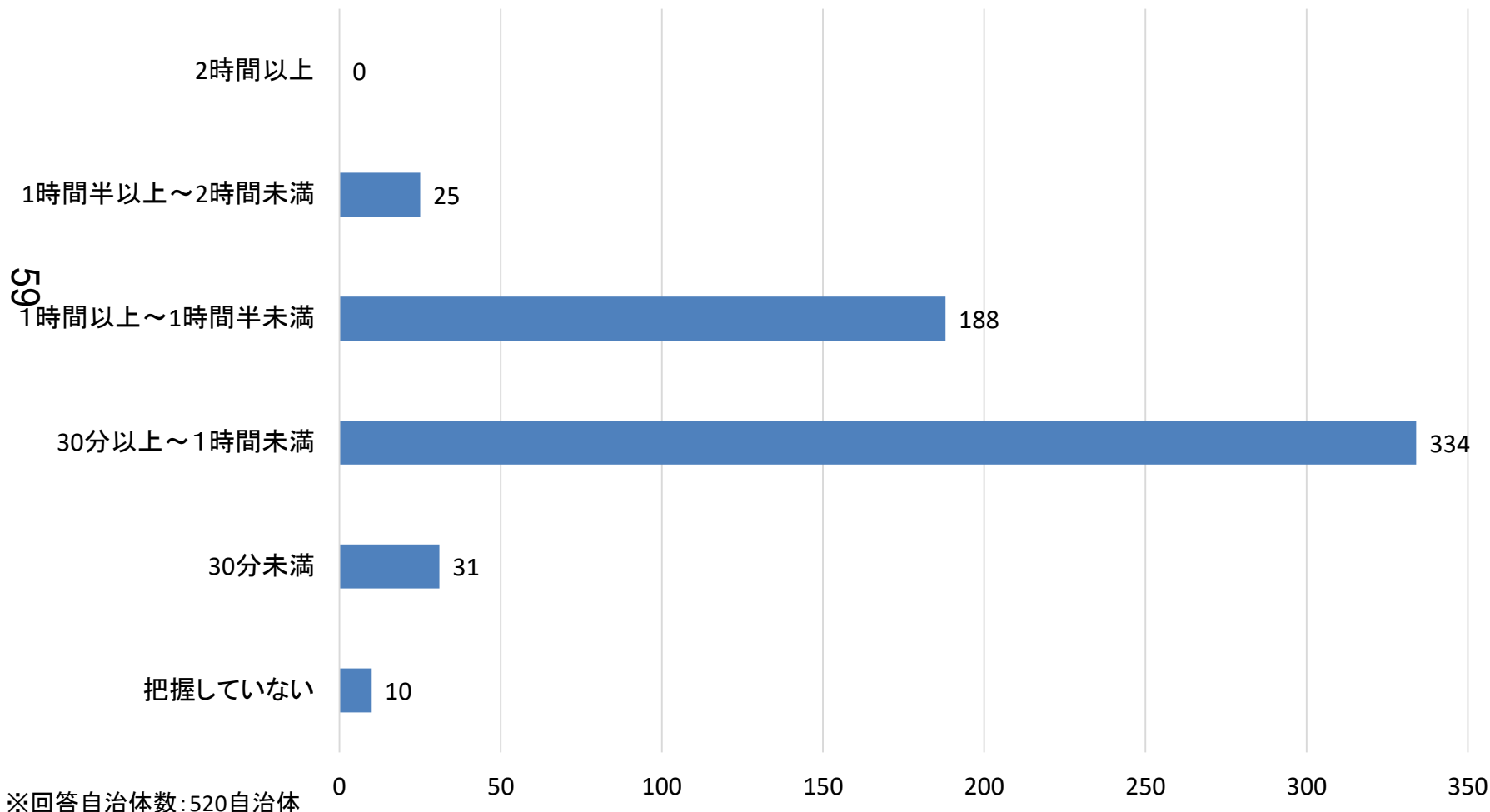


### Q26.Q23で「その他」の場合の同席者

- 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
  - 保健師
  - 精神保健福祉士
  - 保育士
  - 生活相談員
  - 児童指導員
  - 理学療法士
  - 介護福祉士
  - 社会福祉士
  - 社会福祉主事
  - ヘルパー1・2級
  - 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
  - 同席者無し
- 等

## ③新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取扱いの実施状況

Q27. (Q19で「ある」の場合、)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)。



## ③新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取扱いの実施状況

Q28. (Q19で「ある」の場合、) オンライン調査を実施してどの様な支障や懸念点があったか。(自由記述)

※回答自治体数:431自治体  
※回答内容を種類別に分け抜粋。

### 生活状況等の把握に係る懸念

- 実際の作業(作業後)の様子や自室の風景が伺えず、能力の程度の判断が難しかった。
- タブレット等の画面に映っている部分でしか判断できず、対象者の全体像を確認しにくい(上半身しか見えておらず、足の装具を見逃してしまいそうになった)。
- 画面越しのため、対象者とのやり取りや状態の確認が難しい(日頃と異なる状況のため話さない、横を向く、中には画面から外れてしまう、視力や聴力が判断しづらい)。
- 顔を映しての聞き取りが主になってしまい、全身を観察することが出来ず、対象者の全体像の把握が難しいと感じた。また、オンラインの設定を事務職の方が事前に行ってくれていたが、同席はなし。看護師等から聞き取りしたい内容は役所に戻ってから電話ですることになり、時間を要したものの把握できる情報が対面に比べて少なく感じた。
- 視力確認表を用いた調査がしづらい。
- 具体的な支援の様子や施設内の配慮、本人が与えた物理的な損傷などを目視で確認することができない。また、臭いが分からないため、不衛生さの程度までは分からない。
- 調査精度としては対面より落ちることは考えられる。

### コミュニケーションに係る懸念

- 視線が合う人か見極められない。
- 一問一答になりがち(会話がスムーズに進まない)。
- 対面でなければ細やかな挙動等(手の震え、顔色、足組など)が見極めできずケース判断が難しかったため、意図的に質問を繰り返したり、順番を変えたり等のテクニックが使えなかった。
- 相手にこちらの声が届いているか、反応をみるのが難しい。
- 麻痺や痺れの状態、握力など、実際に触っての確認ができない点については施設側の見解のみとなり、適切な判断かどうか迷った。

## ③新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取扱いの実施状況

### 障害特性への配慮に係る懸念

- 呂律が回らない方や吃音障がいの方の場合、聞き取りづらい
- 身体障害者の場合の歩行や立ち上がりの状態や、知的障害者の場合のソワソワした感じや多動な様子などの確認がしづらかった。
- 調査対象者が高齢者又は知的障がい者の場合、会話を成立させるのが難しかった。
- 重度障がい者の調査をオンラインで行う場合、本人の身体状況の確認が難しい場面がある。
- 言葉でコミュニケーションを行うことが難しい対象者については、パソコンやタブレットを目の前にしたオンラインの調査自体の意味を、対面の調査と同等程度に理解できているのかがわからない。対面であれば、問いかけに対してもう少し反応が返ってくる場合もあるのではないかと推測される場面もあった。
- 今回直営で調査した方は、寝たきり状態の方のため1群の聞き取りには時間はかからなかったが、動ける方の場合では、身体の細かな動きを見ることに時間がかかる可能性があり、対象者への負担が大きくなる可能性がある。

### 中立性の確保に係る懸念

- 中立性の確保。
- 対面でなければ細かな挙動等が見極められず、同席者からの聞き取りで判断せざるを得ない。
- 対象者がオンライン面談に慣れていないと、あらゆる質問に対し、同席者を介しての受け答えになるため、中立性の確保が難しいという意見があった。
- 施設やグループホームの生活環境や処遇状況を直接確認できないため、虐待事例の発見等が遅れる可能性が懸念される。
- 遠方の施設は閉鎖的な環境になりやすく、定期的に調査員が訪問することにより、第三者の視点が入るというメリットがある。訪問調査は区分認定のためのみではなく、短時間であっても対象者と対面することで気づいた点を区の担当者間で共有し、対象者がより良い環境で快適に生活を送ることができるための視察も兼ねている。そのため利便性のみからの安易なオンライン調査とならないよう慎重な対応が必要と考える。
- 対面ではないため、その場の雰囲気や拘みにくい(細かな表情・仕草)。通信障害に備えて、支援者が常に近くに同席しているため、その方を気にして発言していることもあった。本来であれば、別室で本人と個別に話しを聞きたいところだが、通信環境上、対応が難しいこともある。

## ③新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取扱いの実施状況

### 公平性の確保に係る懸念

- 区分が下がったとき、オンライン調査が原因ではないかと施設職員が不審に感じやすいため、聞き取った内容を確認するなど丁寧な対応が必要であった。

### オンライン調査への手間に係る懸念

- 中立性の確保。
- 対象者がオンライン面談に慣れていないと、あらゆる質問に対し、同席者を介しての受け答えになるため、中立性の確保が難しいという意見があった。
- 施設やグループホームの生活環境や処遇状況を直接確認できないため、虐待事例の発見等が遅れる可能性が懸念される。
- 遠方の施設は閉鎖的な環境になりやすく、定期的に調査員が訪問することにより、第三者の視点が入るというメリットがある。訪問調査は区分認定のためのみではなく、短時間であっても対象者と対面することで気づいた点を区の担当者間で共有し、対象者がより良い環境で快適に生活を送ることができるための視察も兼ねている。そのため利便性のみからの安易なオンライン調査とならないよう慎重な対応が必要と考える。
- 実際に面会できないため通常の調査より時間がかかり、調査されている本人の集中力が切れることがあった。

### 情報セキュリティの確保に係る懸念

- 個人情報の取り扱いについて、当市のセキュリティポリシー上、手続きが煩雑。
- オンライン環境があり、個人情報が守られる個室の場が限られているため調整が難しい。
- オンラインツールのセキュリティ面・安全性が懸念される。
- 先方のセキュリティが確保(機器・環境的に)出来ているか確認できない。内容が他者に聞かれていないか不安なため個人名称をなるべく控えながら調査を行った。

## ③新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取扱いの実施状況

### 通信機器・通信環境に係る懸念

- タブレット等の小さな画面では細かな動きが見極められず判断が難しい。
- 声が小さい場合、マイクで声が拾えない。
- 機材トラブルにより音声途切れたり、画面上の動作と音声に時間差があったりするため、スムーズに実施できないことがある。
- オンラインツール利用のために、市側でアカウントを作成しなければならない場合がある。
- 被調査者の情報リテラシーが低く、zoom等の操作が困難なことがある。
- 調査先の通信機器の整備状況が不完全であるため、オンライン調査に対応出来ない場合もある。その場合は日程調整に時間を要するケースも見受けられ、支給認定が滞る場合がある。

### ③

### その他

- 区分変更の際にズームで調査を行ったが、区分変更の際は全身状態等、実際に確認する必要があるのではないかと審査会で意見があった。
- 新規調査の場合は、詳細把握が難しく判断に苦慮した。
- 更新の方であれば特に支障はないが、新規の方で利用目的によっては、オンラインで測れない部分があると考えられる。例えば、歩行の様子等。
- 山間地の施設のため、光通信がなくオンライン調査ができないと断られたことがあった。
- 多くの対象者が、障害特性(知的障害)からオンライン調査という概念を理解できず、その場にいる人物以外にPCの画面や電話にも相手方(調査員)がいるということを認識できないため、受け答えすることが困難であるのは勿論のこと、そもそもその場にいることができない。そのため専ら施設職員等の支援者からの聞き取りとなり、支援者の主観が多少なりとも混入し、本人の実像が把握しづらいという問題点がある。また、当市の方針では、対象者の居室の状況や、整容、保清の様子、本人の表情や顔色など適切な支援が行われているかどうかを区分認定調査の機会に把握する必要があると考えており、オンライン調査を常時行うことは望ましいことではないと考えている。令和2年以降、殊に地方では他自治体からの調査員の訪問を受け入れない方針の施設、GHが多く、  
臨時的な措置としてオンラインでの調査を行う場合もあるが、訪問可であれば必ず訪問している。



## ③新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取扱いの実施状況

### 支障は無かった

- 問題なく認定調査を実施できた。
- 通信不良で一時調査が中断したことや、表情などのノンバーバルな情報が対面よりも確認し辛かったことが若干数あった。しかし、その他オンライン調査では概ね対面調査と変わりなく調査を進めることができ、移動や旅費の精算処理等にかかる時間や移動経費の大幅な削減につながった。
- 通信環境によっては、音声聞き取りづらい場合がある。一方でオンラインに慣れた施設等であればスムーズに行うことができ、認定調査業務の負担軽減になる。
- 病院や施設の調査の場合、感染症対策として窓越しで本人を見る等の対応しかできないこともあるため、オンラインでも本人と職員の様子を見ることができると、判断しやすい。オンラインでの支障や懸念は特にはない。
- まだ件数が少ないため、特に支障はないが、今後通信機器の台数の問題等が出てくると、お互いの日程調整プラス機器の予約などの調整は必要になる。さらに整備されれば問題は減ると思われる。
- コロナの感染状況が落ち着いていても、事業所は感染対策の徹底に努められており、そのような状況下で対面により調査を依頼・実施することは事業所運営にも支障をきたすと思われる。また、本町の場合、調査対象は県内のみであるが、事業所の所在地によっては移動の負担が大きい。したがって、オンライン調査は柔軟かつ継続的に可能としていただきたい。
- オンライン調査のための環境が整っている施設でのみ調査を行ったため支障や懸念事項はなかった。
- 特になかった(視覚障害の方で、過去何度も調査をしており把握できていたため)。

※肯定的な内容を含む回答があった自治体数:106自治体



## ③新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取扱いの実施状況

Q29. (Q19で「ない」の場合、) オンライン調査を実施しなかった理由。(自由記述) ※回答自治体数:264自治体  
※回答内容を種類別に分け抜粋。

### 対面の調査に比して、オンライン調査の質の確保に懸念があった

- 委託していないのと同様、オンラインでは調査の質の確保について懸念があり、審査会で委員からの質問に答えられなくなる可能性があるため。
- 対面でないと本人の意思や細かな状態がつかめず、判断が難しいと考えたため。
- オンラインという不慣れな環境では十分な意思疎通が困難であると思われ、調査の質の確保について懸念があったため。
- 申請者や関係者と直接面談しなければ普段の生活環境や現状を把握することが難しいため。
- 申請者の身体状況や生活環境等を観察するには直接訪問しなければ判断することが難しい。
- 認定調査員マニュアルでは、「認定調査の実施場所については、原則として日頃の状況を把握できる場所とする」とあり、また、調査員にとっても、直接対面で申請者の心身の状況を確認する方が、個別の認定調査項目の選択を適切に行うことができるなど、調査の質を確保することができると思うため。
- 調査の質の確保等について懸念があったため。
- オンラインでは申請者の普段の生活状況等を把握して判断することが難しいため。
- オンラインから得られる情報は部分的であり、対象者の生活環境やそこでの過ごし方等の把握が難しく、審査会の資料としてふさわしいものではないと判断したため。
- 県内での調査が大半であったこと、住居地特例者も多いため普段の生活環境や本人の状況を把握して判断することが難しいため。
- 遠方で普段面談等で状況把握が難しいケースこそ、このタイミングで詳しく状況把握する必要があると考えているため。

### オンライン調査の中立性の確保に懸念があった

- 虐待の兆候など確認する機会にもなると考えるため。

## ③新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取扱いの実施状況

### 実施体制の確保が困難であった

- 適切に行うことができる環境が整っていなかったため。
- 調査件数が多く、PC台数も限られているため、オンライン調査ができなかった。
- 情報通信機器の調整や対応が難しい。
- 調査員のPCスキルが低いため、事業所が対応できないため。
- オンライン調査を受けたことがなく、情報通信機器等の操作に不安があると対象施設に断られたため。
- 施設側のオンライン環境の問題、施設側の同席職員も複数求められることから職員体制が組めない等。
- 専門職の同席が困難であったことから。
- 対象者の入院施設が外部とのオンラインを禁止していたため。

### ④情報セキュリティの確保に係る懸念があった

- 第三者の不正アクセス等のリスクを否定できないため。
- 庁内のセキュリティ基準で実施が不可能だったため。
- 本市では、Web会議システムを利用した会議は原則個人情報を取り扱ってはならない、と要領で定めているため。

### オンライン調査以外の方法で対応した

- 施設側より障害支援区分の有効期間延長の希望があり、延長による手続きを行ったため。
- 時期をずらして実施可能だったことと、設備が整わず、できなかった。
- 調査環境の確保が困難であったこと及び施設等の協力により感染対策を行った上での対面調査ができたため。
- 市の職員で調査をまかなえたため。
- 施設、病院が面会制限としていない場合は、本人と対面して調査が行えたため。面会制限としている場合は、本人の日頃の状況を主に支援者から聞き取りし、本人の様子は短時間または遠くからの目視にて確認することで対応した。
- ガラス越しでの対応等で調査ができたため。
- 施設に訪問し、支援者への聞き取りする形での調査が可能だったため。本人と直接会っての聞き取りはできないケースもあったが、代わりに普段の様子の写真や動画を見せてもらう形での対応もあった。

## ③新型コロナウイルス感染症に係る臨時的取扱いの実施状況

### オンライン調査の該当者・必要性が無かった

- 対象期間内には該当者がいなかった。
- オンライン調査を希望するケースがなかったため
- 対象者との対面時間の短縮を求められたことはあったがそれ以外は通常に調査できたので、オンラインによる調査は実施しなかった。
- 遠方に居住する対象者がおらず、現地での認定調査が容易であったため。
- 特段、対面での実施に支障がなく調査ができていたため。また、申請者側からも、調査委託業者側からもオンラインを利用したいとの相談がなかったため。
- 近隣市町村においてHPで面会が禁止され、調査ができない等の事例がなく、対面での調査が可能だったため。

### その他

- 特に必要ななかったため。
- 実施方法に不安があったため。
- 成年後見制度の説明等他の目的があり、訪問が必要であった。
- **生活環境等を含めて判断することを考えると、特に新規のケースについては、オンラインでは難しい面がある。**
- 申請者の普段の生活環境や状態等を判断し難いこともありますが、区分認定の更新者については大体3年に1度になるため、直接お会いしておきたいという理由もある。

### オンライン調査を実施しなかったが、今後実施したい

※今後の実施について回答があった自治体数: 8自治体

- 障害特性や個別性の適切な把握のため、原則対面方式の面接により調査を実施している。また、現状県外の対象者は隣接県内のみとなっているため対応できている。今後、相当な遠方地の調査が必要になった場合は、オンライン調査の実施を検討したい。
  - 令和4年8月末までは、施設等で調査が行えたので、オンライン調査を実施しなかった。9月以降、新型コロナウイルス感染者が急増し面会を禁止している施設等があるためオンライン調査を実施し、今後も実施する予定がある。
  - 調査先の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ため。環境を整えばオンライン調査を活用したい。
- ※ 本町においても、県外のグループホーム入居者の調査が旅費や移動時間の面で負担になっており、県外だけでなく県内も遠方になると移動に負担がかかるため、継続的にオンライン調査を可能にしていきたい。