

# 『福井県における要介護認定調査研究』 結果の概要

『福井県における要介護認定調査研究』の目的は、福井県の要介護認定に関わる多くの関係者の基礎的な情報を、様々な角度から把握・分析することです。本パンフレットでは調査の結果を抜粋してまとめました。

調査に御協力くださった皆様の御尽力に厚く感謝申し上げます。

## 【調査結果の概要】

- ・約 6 割の回答者が認定調査の公平性や介護保険制度を高く評価。
- ・公平性への評価は、認定調査での調査員の接し方・時間、調査結果のスピードの印象といった要因が影響。
- ⇒ 認定調査そのものが、正確な判定を出すために重要なだけでなく、結果の公平感や制度への評価につながるために、重要なことがわかりました。
- ・認定調査業務について、調査員の所属によって業務のやり方や認識が異なる。また、業務の満足度が自治体の担当部署職員との関係性で大きく左右される。
- ・審査会業務は、委員の方は限られた時間の中で、ポイントを絞り資料の読み込みをしている。業務の負担感や満足度は、実際の業務負担ではなく議論の進み方・進行方法により左右される。
- ・担当部署職員も同僚や上司とのコミュニケーションのあり方で、職務への姿勢や業務の満足度が変わる。
- ⇒ 要介護認定業務を進めていくうえで、マネジメントの視点を取り入れる必要性が明らかになりました。

## 1. 「要介護認定経験者の要介護認定への認識に関する調査研究」

**調査の概要** 実施期間: 2012年6月13日(水)～7月9日(月)\*1

**対象者**: 県内保険者(福井市を除く)の要介護認定者名簿(第1号被保険者)から系統抽出法により無作為抽出された認定者の認定調査時の同席者 1150名

**有効回収数**: 510票(有効回答率44.4%、返送票のうち対象除外33)

### 回答者の属性

性別: 男性 29.2%、女性 70.0%、不詳 0.8%

年齢: 40歳未満 0.9%、40歳代 6.0%、50歳代 24.7%、60歳代 37.7%、70歳代 15.7%、80歳代 12.6%、90歳代 1.2%、不詳 1.2%

被介護者の介護度: 要支援 1: 8.0%、要支援 2: 13.5%、要介護 1: 17.5%、要介護 2: 21.4%、要介護 3: 14.3%、要介護 4: 12.8%、要介護 5: 9.6%、その他: 2.9%

介護期間: 1年未満 14.5%、1-3年 23.7%、3-5年 23.5%、5-10年未満 19.2%、10年以上 9.4%、その他 8.5%

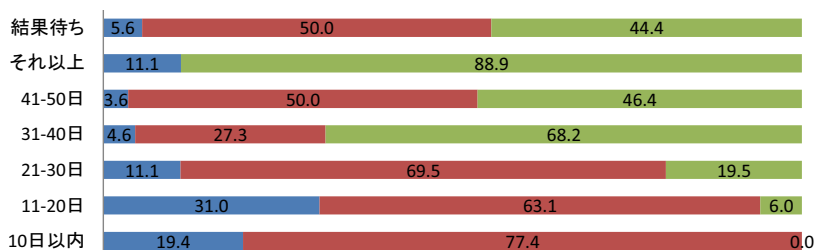
同居有無: 同居 74.3%、別居 20.8%、不詳・その他 4.9%

### 1-1 市民の側からみた認定調査の実態、及び妥当性や公平性の評価

申請結果が出る日数別申請結果のスピードの印象(%)

(N=462)

■ 予想より早い ■ 予想通り ■ 予想より遅い



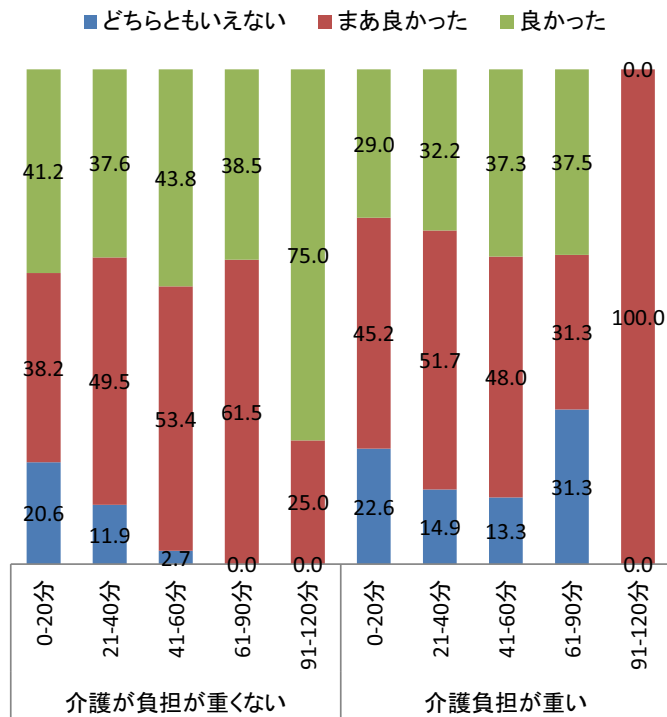
認定調査の結果が出るまでの実際の期間と、審査結果が出るスピードについての主観的な印象を伺いました。

31日を過ぎると、結果が出るのが遅い、という印象を持たれ始めるようでした(図左)。

紙幅の関係で資料の提示は省きますが、実際の審査結果が出る期間ではなく、主観的な早さの印象が、認定調査の妥当性の判断に影響を与えました。

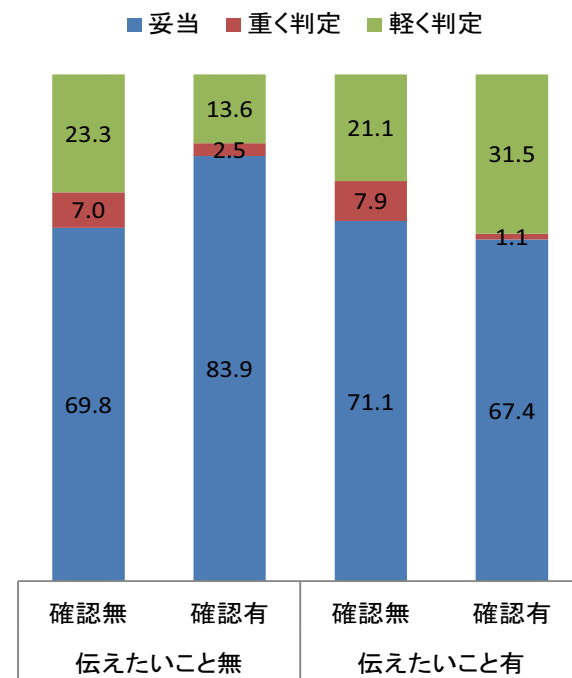
### 介護負担別・認定調査の時間と調査員の印象

(%, N=436)



### 調査員に伝えたいことの有無・調査票の確認の有無・調査結果の印象

(%, N=412)

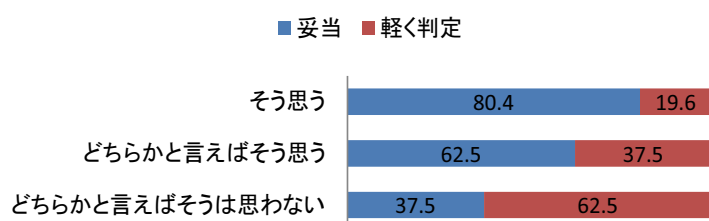


次に、介護負担感ごとに分けて、認定調査時間と調査員の印象の関係を調べました。介護負担がさほど重くない人たちにとっては、調査時間が長いほど調査員の印象がよくなるのに対し、介護負担が重い人たちは、調査時間が60分を超えると、調査員の印象を良かったとする人が減る傾向がありました(図左上)。

また、調査票内容の確認と調査の妥当性についての判断の関係については、伝えたいことがない人は、調査員とチェック項目の内容を確認した場合に、調査結果の妥当性の評価が高まることわかりました(図右上)。

### 調査員は自分の話を親身に聞いてくれたかどうかと判定結果の印象(%)

(伝えたいことがあった人、N=99)



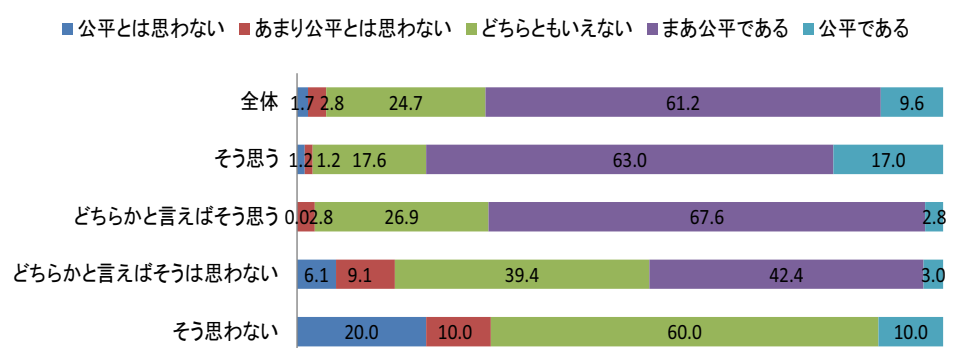
一方、伝えたいことがあった人にとっては、調査のチェック項目の内容確認よりも、認定調査員が自分の話を親身に聞いてくれた、という認識が、調査の妥当性の評価を高めるようでした(図左)。「認定調査員は認定調査の目的・内容を丁寧に説明してくれた」という回答と、判定結果の印象の関係も同様の結果になっていました(図無)。

認定調査について全体で6割以上の人が「公平である」「まあ公平である」と回答しています。さらに、「認定調査員は認定調査の目的・内容を丁寧に説明してくれた」という認識も認定調査の公平感に影響を与えるようです。

介護負担感や、特に伝えなかった事項の有無にかかわらず、調査の目的・内容の説明を丁寧に受けたと思うほど、認定調査の公平感が高まりました(図右)。

### 認定調査の目的、内容を丁寧に説明してくれた・認定調査の公平感

(%) (N=353)



## Q. 認定調査員に伝えたかったことは何ですか？(自由記述)

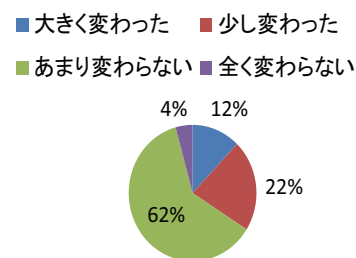
- ・ **本当の事を伝えたかった。**  
(本人要介護 4、関係不明、同居、50 代女性、介護負担一かなり重い)
- ・ **一時的なものでなくて長い期間の行動をもっと知って欲しいと言った。**  
(本人要介護 1、義母、同居、60 代女性、介護負担一まあ重い)
- ・ **認定調査の当日と日頃の生活態度や問いかけに対する反応に大差がある。宛名本人が他人又は調査員の前ではりきって頑張るのを誘導すると日頃の本人の様子が見えてこなく、介護認定度が軽くされるように思う。**(本人要介護 2、実母、同居、50 代女性、介護負担一かなり重い)

## 1-2 認定調査への認識が介護保険制度の評価に与える影響

認定調査を受けた家族の方に、「認定調査を受けて介護保険制度への認識が変わったか」という質問をすると、約 34% の人が「大きく変わった」「少し変わった」を選択していました(図右)。

それではどのように変わったのかという点、自由記述では、介護者への「気づき」が増えたり、制度や社会資源を上手に利用するきっかけとなったり、制度への感謝の気持ちなどポジティブな認識もなされており、認定調査が介護保険制度全般への印象を決める側面を持つことが示されていました。

認定調査を受けて介護保険制度への認識は変わりましたか(N=465)

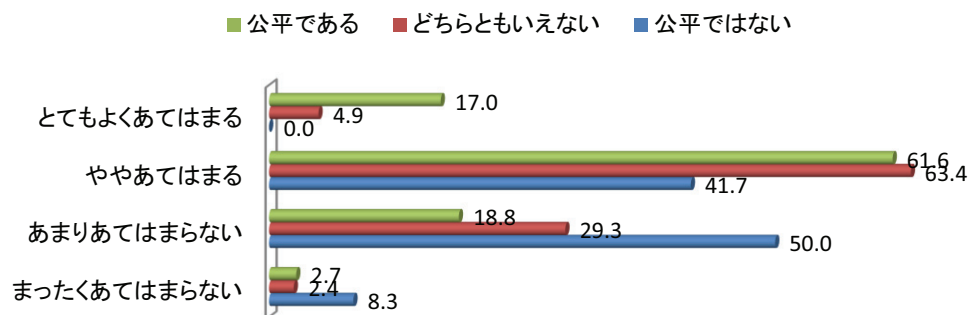


認定調査で感じる公平性、というのは、介護保険制度の評価に大きく影響を与えるようです。要介護認定が「介護の手間」を公平に反映されたものになっている、と考えている人ほど介護保険制度の評価は高い一方で、「公平とは思わない人」は介護保険制度への評価が低い結果になりました。

さらに、下の図のように、介護保険が提供するサービスへの満足度別で分析しました。すると、「介護保険が提供するサービスに満足していますか(問 23-2)」の質問で「満足している」「まあ満足している」と回答した、介護保険サービスそのものへの満足度が高い人でも、認定調査が公平だと感じない人は、「介護保険制度は支払う保険料に対して十分なサービス提供をしてくれている」と評価しない傾向がありました。

介護保険サービスの満足度だけでなく、要介護認定の公平性への認識そのものが介護保険制度全体への評価に関係することが分かりました。

要介護認定の公平性への認識と介護保険制度の評価:  
「支払う保険料に対して十分なサービス提供をしてくれている」の割合 (%) (N=318、介護保険が提供するサービスに満足していると回答した人)



## 2.「要介護認定・認定調査員の業務の実態についての調査研究」

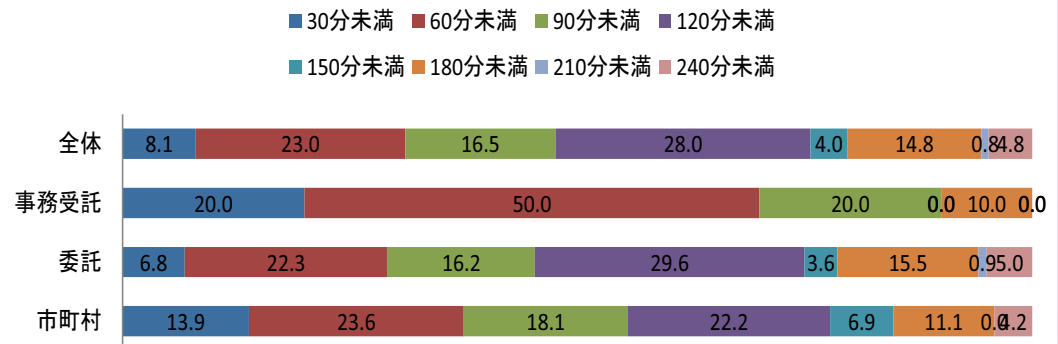
**調査の概要** 実施期間:2012年6月13日(水)～7月9日(月)\*1  
 対象者:県内保険者に所属する認定調査員936名の悉皆調査  
 有効回収数:562票(有効回答率60.0%、対象除外3)

**回答者の属性** 性別:男性11.7%、女性85.6%、不詳2.7%  
 調査員の平均経験期間:67.7ヶ月(約5年8か月)  
 所属:市町正規職員3.4%、市町非常勤職員2.0%、市町村嘱託職員4.3%、  
 地域包括(直営)4.5%、地域包括(委託)2.5%、指定事務受託法人0.9%、  
 居宅介護支援事業所職員:54.6%、介護保険施設等の職員26.0%、  
 その他・不詳2.0%

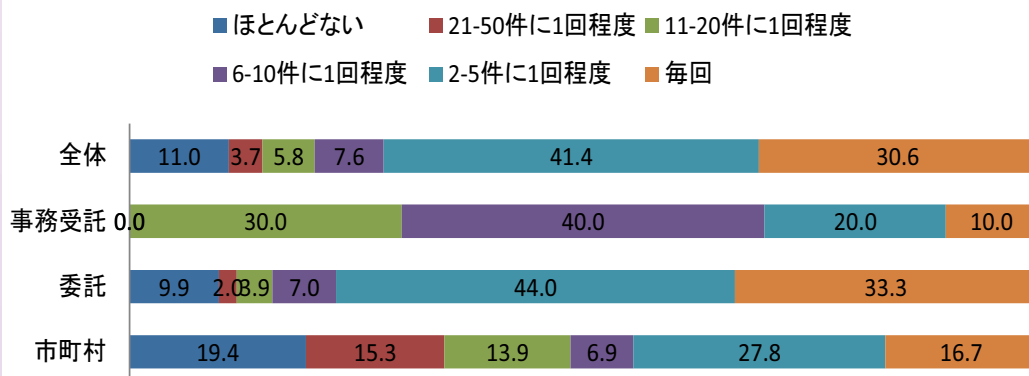
### 2-1 認定調査業務の実態

調査票作成にかかる時間の平均は、全体で123分、市町職員が102分、委託の調査員が127分、事務受託法人が76分でした(図右)。

調査票作成にかかる時間(%) (N=556)



自治体からの問い合わせの頻度(%) (N=542)

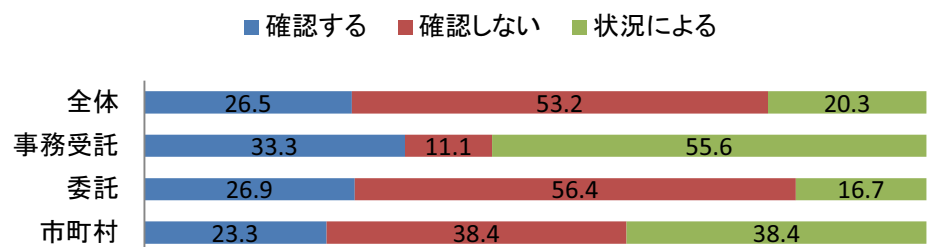


作成した調査票に関する自治体からの問い合わせの頻度も、所属によって違いました。

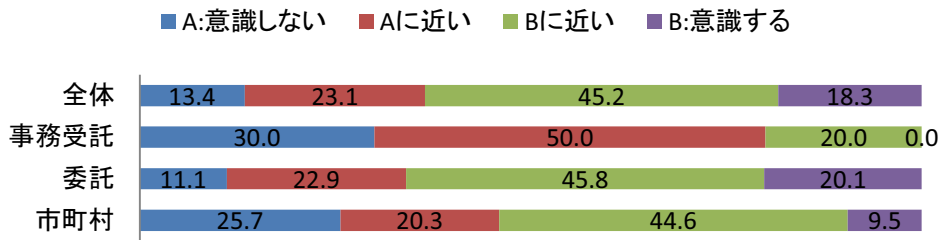
委託の調査員が一番多く、その次が事務受託法人、次が市町の調査員になりました(図左)。

調査対象者の家族と調査票の内容を確認するか、という点については、事務受託法人の調査員による確認の頻度が最も高く、市町、委託と続きました。この傾向は調査対象者自身との調査票の確認についても同じでした(図右)。

調査対象者の家族と調査票の内容確認(%) (N=549)



審査会の判定を調査中・調査票作成中意識するか(%)  
(N=559)



また、左の図からわかるように、審査会の判定は、委託の調査員ほど意識するようです。

尚、所属が同じだったとしても、審査会の判定を意識しない人のほうが業務の満足度が高い傾向が明確にみられました。さらに、調査時のアセスメントと判定結果が一致する人ほど明確に業務の満足度が高い結果がみられました(図無)。

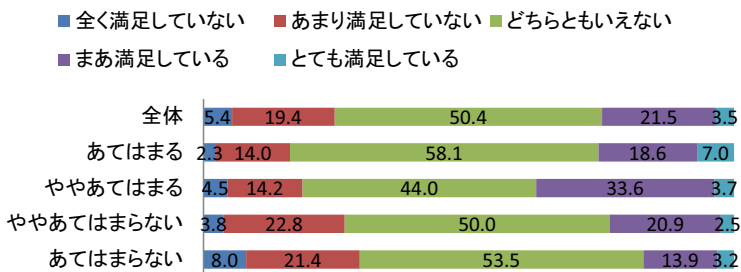
Q.調査対象者やご家族の訴えを聞きつつ調査対象者の状態を把握するために工夫していることは？(自由記述)

- ・ 本人一人の時に確認、介護者と本人のおられるときに確認、介護者一人の時に確認することもある。  
(居宅介護支援事業所の職員、12年、月○日または、週○日で雇用)
- ・ オウム返しに確認、例えば…と聞き返し確認。(居宅介護支援事業所の職員、13年2か月、常勤)
- ・ 日頃思っておられることがたくさん出るように細かくきくようにしている。  
(居宅介護支援事業所の職員、11年、常勤)
- ・ 苦勞されている点をわかりやすく聞きなおす。受け止める。自分も介護者だったので、共有しながら進める。  
(居宅介護支援事業所の職員、12年、常勤)

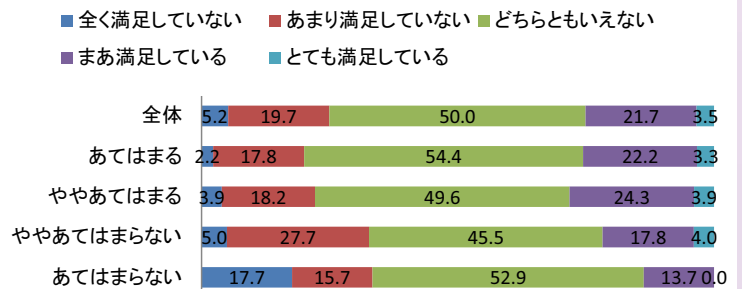
2-2 仕事の満足度

認定調査の業務の満足度と自治体担当部署との関係を見ると、所属に関係なく、次の傾向が見られました。それぞれ、「自治体の担当者と調査票の定義について納得するまで議論する」(図左上)、「担当者の定義の解釈の指示が明確」(図右中)「知識や情報を共有する機会が多い」(図左下)ほど、仕事の満足度は高くなるようでした。

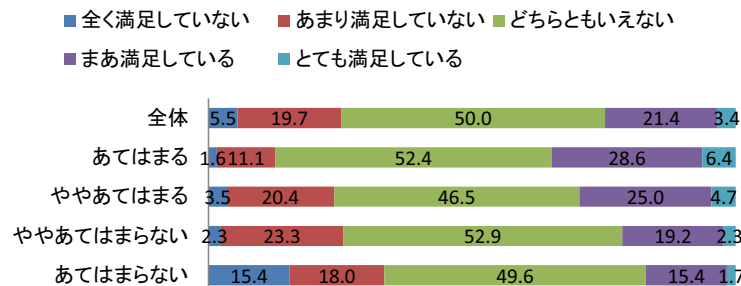
調査の定義の解釈について自治体の担当者と納得いくまで議論する・仕事の満足度(%)(N=537)



所属する自治体の担当者の認定調査の定義の解釈の指示は明確である・仕事の満足度(%)(N=538)



自治体の担当課と知識や情報を共有する機会が多い(%)(N=538)



### 3.「介護認定審査会委員の業務の実態についての調査研究」

#### 調査の概要

実施期間:2012年6月13日(水)～7月9日(月)\*1

対象者:県内保険者(福井市を除く)の認定審査会委員219名の悉皆調査

有効回収数:156票(有効回答率71.2%、対象除外0)

#### 回答者の属性

性別:男性57.0%、女性42.4%、不詳0.6% 委員経験平均期間:72.0ヶ月(6年)

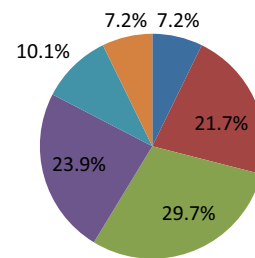
専門分野:保健27.6%、医療39.1%、福祉32.7%、不詳0.6%

#### 3-1 所属する合議体の平均的な一回の審査会の予習時間

一回の審査会当たりの予習時間は右の通りです。これらの平均値は実は審査会事務局ごとに有意に違う結果になっていました。尚、審査時間と予習時間の間には関連性はありません。

1回当たりの予習時間 N=156

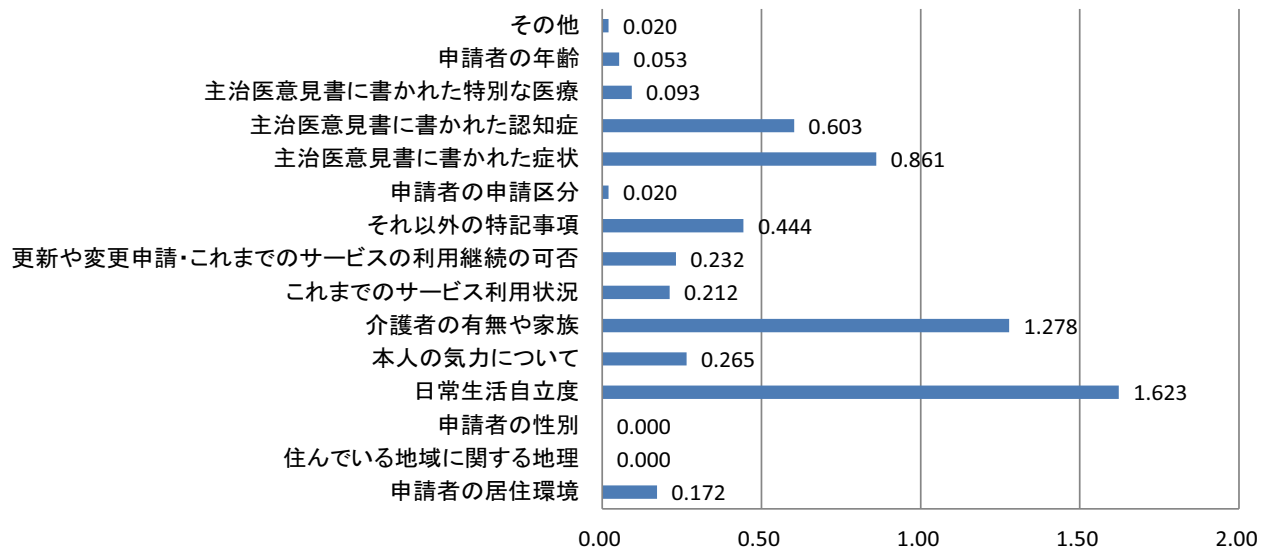
■ 0～59分 ■ 60～119分 ■ 120～179分  
■ 180～239分 ■ 240～299分 ■ 300～359分



#### 3-2 「介護の手間」の判定の際、特記事項や概況の中で、特に注目する情報

「介護の手間」に係る判定の際、特記事項や概況の中で、特に注目する情報

(N=151、1位=3点、2位=2点、3位=1点の加重平均)



審査会委員は、特記事項や概況の中で、「申請者の日常生活の自立度」「申請者の介護者の有無や家族の状況」「主治医意見書に書かれた症状」「主治医意見書に書かれた認知症に関する情報」について特に注目することが分かりました。

#### Q.審査会資料から申請者の状態像や介護の手間を判断するために工夫していることは？(自由記述)

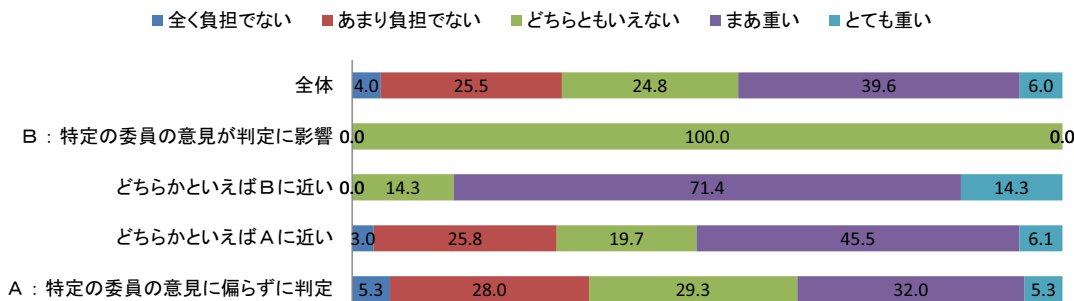
- ・ 特記事項との整合性、特記事項を注意して読み解く、境界域での判断により注意。  
(医療分野、1年3か月、業務負担一まあ重い)
- ・ 寝返り、座位保持、移動、食事、排泄等の日常生活の状況をピックアップして検討。  
(医療分野、8年3か月、業務負担一どちらともいえない)

### 3-3 審査会委員の満足感、負担感

審査会委員はどのような時に仕事に満足を感じ、どのような時に負担感を感じるのでしょうか。審査時間・予習時間などの実質的な業務の負担と、満足感や負担感は関連がありませんでした。それでは何が影響するのでしょうか。

業務の負担感と判定についての全般的な議論の進み方(%)

(N=152)

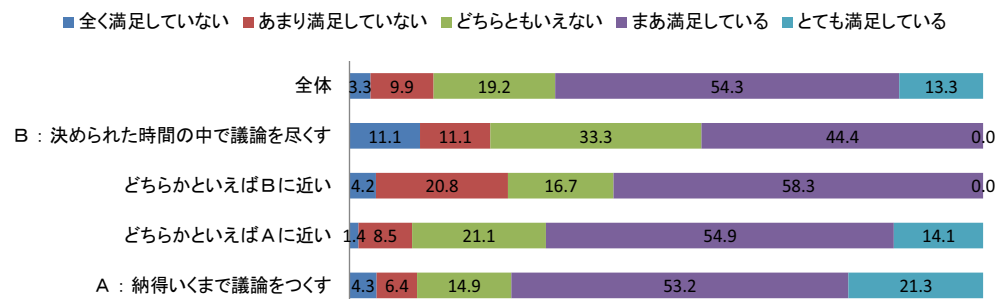


所属する合議体での審査の際に特定の委員の意見に偏らない判定が行われているほうが、業務の負担感が軽くなるという結果がでました(図左)。

さらに、業務の満足度は、次のグラフの通り、納得いくまで議論をつくす合議体に所属している委員のほうが高くなりました(図右)。

業務の満足度と審査の手順についての考え方(%)

(N=153)



#### Q.認定審査会委員として合議体において有意義な検討ができるように工夫していることは？(自由記述)

- ・ 個々の事例の判定の他、議論を通じてお互いの考え方を吸収する。  
(医療分野、13年8か月、業務負担—まあ重い)
- ・ 最初の説明を交代して行う事により発言や意見も多くなり、時間の短縮にもつながっている。  
(保健分野、8年、業務負担—あまり重くない)
- ・ 認定後、茶を飲みながら委員で疑問点や解釈を話し合う。(医療分野、1年、業務負担—まあ重い)

高齢化の進展や介護保険制度の普及の結果、審査件数が増加し、認定審査会委員の負担が増えていることに対し、認定有効期間の延長等での政策対応がなされていますが、議論の進め方によって満足度や負担感が変わることが分かりました。

### 4.「要介護認定業務担当課・担当職員アンケート」

#### 調査の概要

実施期間：2012年2月27日(月)～3月7日(水)\*2

対象者：県内保険者の要介護認定業務に関わる職員及び担当課(責任者)

回収数：担当課 13票(有効回答率72.2%、対象除外0)

担当職員 55票(有効回答率61.8%、対象除外0)

#### 回答者の属性

性別：男性31%、女性69%

業務従事者の平均期間：39か月(3年3か月)

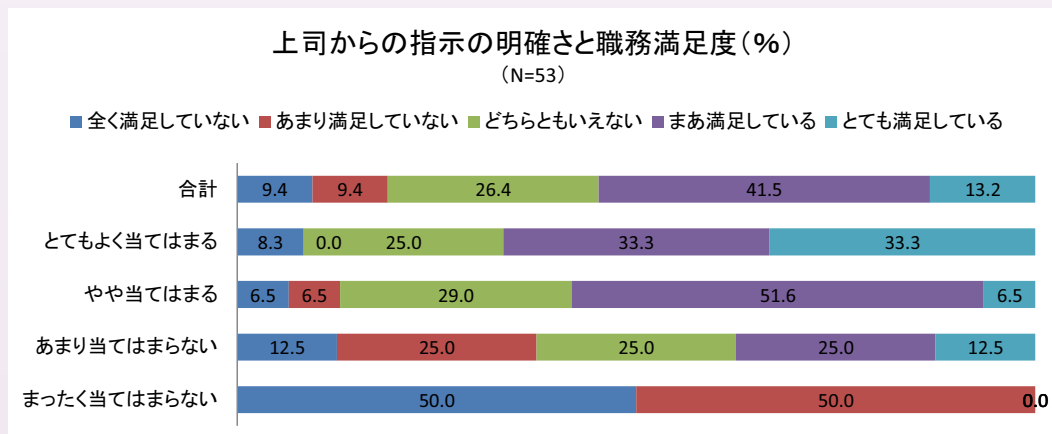
職種：事務系(正規職)56%、福祉保健専門職(正規職)29%、  
事務系(非正規職)7%、福祉保健専門職(非正規職)7%

1か月の平均残業時間：8.1時間

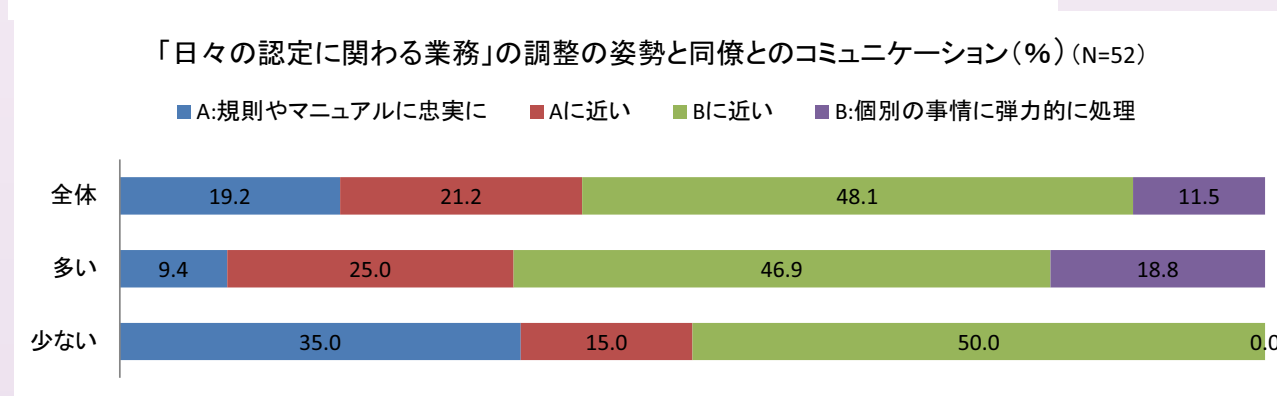
全業務に占める窓口業務の割合の平均：1.9割

## 4-1 担当部署職員のコミュニケーションと仕事の仕方

要介護認定の業務には多くの人に関わるため、調整のあり方や仕事の満足度は部署内のコミュニケーションと大きく関係すると思われます。

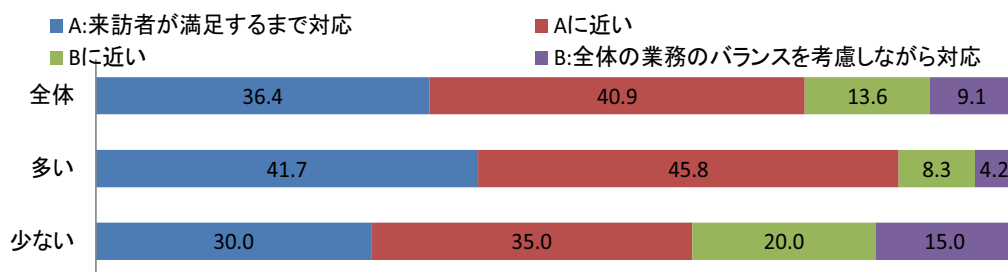


左の図のように上司の指示が明確と感じているとき、職員の仕事の満足度は高まりました(図左)。



さらに、上の図や左の図のように、同僚とのコミュニケーションが多いと感じる人と少ないと感じる人では、調整業務への姿勢(図上)や、窓口対応への姿勢(図左)が変わりました。

窓口対応の方法と部署内でのコミュニケーション (%) (N=44)



### 【注意書き】

- \*1: 2012年10月31日返送分までの調査票で分析を行った。
- \*2: 2012年3月31日返送分までの調査票で分析を行った。

『福井県における要介護認定調査研究』は、「要介護認定経験者の要介護認定への認識に関する調査研究」「要介護認定認定調査員の業務の実態についての調査研究」「介護認定審査会委員の業務の実態についての調査研究」「要介護認定業務担当課・担当職員アンケート」の4調査から成り、東京大学社会科学研究所が文部科学省の助成を得たプロジェクトの一環として、2012年に実施しました。詳細な調査報告書は、下記のホームページに掲載しております。

### 【基本調査報告掲載先】

東京大学社会科学研究所全所的プロジェクト HP: <http://web.iss.u-tokyo.ac.jp/gov/activities/>

#### 調査に関する問い合わせ先

東京大学社会科学研究所「要介護認定業務に関する調査」企画実施委員会 (担当: 荒見)

〒113-0033 文京区本郷7-3-1 東京大学社会科学研究所

E-mail: [youkaigonintei@iss.u-tokyo.ac.jp](mailto:youkaigonintei@iss.u-tokyo.ac.jp) Tel: 03-5841-4808(研究室) Fax: 03-5841-4905(事務室)