

3-4 「介護サービス施設・事業所調査（基本票）」への回答と介護サービス情報公表システムの運用：都道府県ヒアリングの結果から

中村真理子・小島克久

3-4-1 ヒアリングの実施目的

近年、政府統計をめぐる調査環境は厳しさを増しており、調査の回答者負担や調査事務負担の軽減を目的とした改善が求められている。介護サービス施設・事業所調査においても例外ではなく、特に令和4年調査からは「介護保険法による情報公表制度」に基づく行政記録情報を活用した調査票（詳細票）へのプレプリントが開始された。さらに、総務省統計委員会の「『公的統計の整備に関する基本的な計画』（第Ⅳ期計画）」では、これまで以上に積極的な行政記録情報の活用に加えその利用制約への対応などの報告者負担軽減に取り組む必要性が示されている。

では、この介護サービス施設・事業所調査の詳細票へのプレプリントに活用されている「介護保険法による情報公表制度」に基づく行政記録情報は、各都道府県においていかに収集・管理されているのだろうか。また、介護サービス施設・事業所調査では、「基本票」への回答を都道府県に依頼しているが、この「基本票」への回答作業は実際にどのように行われていて、どのような作業負担が生じているのだろうか。そして、「介護保険法による情報公表制度」に基づく行政記録情報の収集・管理と、介護サービス施設・事業所調査の基本票への回答作業の間で何かしらの連携はなされているのだろうか。上記のような問題意識に基づき、都道府県の担当者へのヒアリングを実施した。

3-4-2 ヒアリングの実施概要

始めにいくつかの都道府県に対し、本研究課題からのヒアリング対応への依頼を行った。連絡先は都道府県のホームページを通じて得たほか、本研究課題に参加する研究者を通じて連絡を行ったケースも含まれており、連絡は電話とメールで行った。またヒアリングへの対応依頼に際しては、本研究課題の目的を鑑み、ヒアリングを行う都道府県の人口規模に偏りが出ないように考慮した。その結果、対面でのヒアリングを実施することができたのは、千葉県、神奈川県、佐賀県の3県である。また、和歌山県からは一部の質問に対し、メールでの回答を得た。

対面ヒアリングに際しては、事前に質問事項の送付を行った。実際の質問文は資料1の通りであるが、ヒアリングを進めるにあたり質問文に加筆修正を行っている場合がある。

資料 1 事前送付を行った質問事項

ヒアリングの際にお伺いしたい事項につきまして

- ① 毎年3月頃、厚労省より「介護サービス施設・事業所調査の調査対象名簿作成について」の依頼があります。●●県において名簿作成作業を担当されている部署はどちらでしょうか。また、名簿作成作業の具体的な流れについてお伺いできますでしょうか。（特にお伺いしたいのは、名簿作成作業の際に情報公表制度の情報をどのように活用されているかという部分についてです。）
- ② 5月頃、調査対象名簿を厚労省に提出いただいています。そして9月頃、厚労省から介護サービス施設・事業所調査の基本票の作成依頼があるかと思います。基本票への回答作業について、具体的にどちらの部署で作業されているのか、そして、どのような手順をとられているかをお伺いできますでしょうか。その際、どの程度の作業時間を要しているか、また、「基本票」への事前の印字（5月時点の情報）によって、基本票の回答作成作業における負担は軽減されていると感じられているかどうかについてもお伺いしたいと考えております。
- ③ 介護サービス情報公表システムに掲載されている情報についてお伺いします。●●県において、「介護サービス情報の公表」を担当されている部署はどちらでしょうか。事業所の調査から情報の更新までの具体的な流れやその頻度についてお伺いできましたら幸いです。（介護サービス情報公表システムに掲載されている情報の頻度については都道府県によってばらつきがあります。情報公表システムの情報を介護サービス施設・事業所調査に使用する上でどのような問題が生じ得るのかを検討するため、この点についてもお伺いしたいと考えております。）
- ④ 「介護サービス施設・事業所調査」への回答にあたり、負担・問題を感じられる部分がありますでしょうか。もしあれば具体的にご教示ください。

以上、よろしくお願い申し上げます。

●●年●月●日 国立社会保障・人口問題研究所 中村 真理子

各県へのヒアリング・メールでの質問の実施概要は以下の通りである。

(1) 千葉県

2024 年 12 月 24 日に千葉県庁にて実施した。研究代表者である中村、研究分担者の小島が訪問し、千葉県健康福祉部高齢者福祉課の担当者（3 名）から回答を得た。

(2) 神奈川県

2025 年 1 月 16 日に神奈川県庁にて実施した。中村（オンライン）、小島、厚生労働省社会統計室の担当者 2 名でヒアリングを実施し、神奈川県福祉子どもみらい局福祉部高齢福祉課の担当者（4 名）から回答を得た。

(3) 佐賀県

2025 年 3 月 24 日に佐賀県庁にて実施した。中村が訪問し、佐賀県長寿社会課の担当者（2 名）から回答を得た。

(4) 和歌山県

2025 年 3 月中旬頃、和歌山県福祉保健部福祉保健政策局の担当者より、メールにて一部の質問項目に対する回答を得た。

3-4-3 介護サービス施設・事業所調査「基本票」への回答作業について

(1) 千葉県

毎年 3 月頃に厚生労働省からの依頼を受け、5 月頃に調査対象名簿の作成を行う。千葉県では、事業所データの管理に民間事業者のシステムを導入しており、新規事業所の申出や事業所からの申請を受けた場合、県の職員が情報をこのシステムに入力するという流れになっている¹。厚生労働省に提出する名簿の作成作業では、このシステムから全事業所のデータを抽出し、この抽出したデータと厚生労働省から送付がある名簿（前年 10 月時点の事業所一覧）との突合を行うという流れになっている。

システムから抽出する事業所のデータは数千件規模となっており、抽出だけでも時間がかかる。さらに、抽出したデータと厚生労働省からの名簿と突合を行うと不一致が数多く出てくる。たとえば、抽出データと名簿で事業所名や住所など文字情報について、全角・半角が一致していなかったり、新字で統一されていなかったりすると（どちらか片方が旧字であったりすると）、「不一致」として検出される。電話番号のハイフンの有無なども同

¹ 事業所からの申請は電子申請システムで受け付けているが、紙の割合も高いとのことであった。

様である。しかし、「不一致」として検出された場合であっても、事業所の実態の変更は生じていないということも多い。これらの確認・修正作業は一つ一つ目視で行うしかないため、数日単位で作業を要している。

これと同様のことが9月に行われる基本票への回答作業でも生じているが、5月の名簿作成時と比べて修正箇所は少ない。ただ、基本票では回答の入力形式に指定があったと記憶しており、体裁を整えるための作業が生じている。

（２）神奈川県

毎年3月頃、「介護サービス施設・事業所調査の調査対象名簿作成について」という依頼を受けるのは高齢福祉課である。名簿の作成作業は、①神奈川県で導入している事業所情報の管理システム（民間事業者によるシステム）から介護施設・事業所の台帳からデータから抽出、②前年度の名簿を準備、③RPA（Robotic Process Automation）のシステム（神奈川県デジタル総合戦略課で開発したシステム）で①と②を照合して最新版データを作成、④市町村に照会する、という流れになっている。データの抽出には5日～6日程度、市町村への照会、修正等でさらに日数を要している。作業負担となっているのは、アルファベット、数字、カタカナの全角や半角、環境依存文字（例：「高」と「髙」→同じ事業所でも使う漢字が異なる）のチェック作業。これは目視で行っている。基本票の回答作業についても上記と同じ手順を取っている。

介護施設・事業所から神奈川県への申請は、紙と電子媒体で受け付けている。しかし電子で受け付けた場合であってもそのまま県内の事業所情報の管理システムに登録されるわけではない。一旦県庁内部で打ち出したのち、職員が入力を行っている。先述のRPAは2年かけて神奈川県にて構築したシステム（現在運用2年目）。目視確認が必要な部分が残るが、RPA導入前は完全に手作業であり、数名が毎日残業する状態であった。

（３）佐賀県

毎年3月頃、長寿社会課あてに厚生労働省から調査対象名簿作成の作業依頼がある。この時、厚生労働省から10月時点の名簿に基づく佐賀県内の事業所情報が提供されるので、10月以降に更新があった情報を反映して名簿を作成するという流れになっている。

佐賀県長寿社会課では、新規指定や廃止があった事業所、また定員数の変更があった事業所などの情報を毎月一覧表（Excel ファイル）の形で管理している。また、佐賀県では、利用者に向けて県のホームページにて事業所一覧を掲載している。県庁内で事業所情報を一覧表として管理しているのは、このホームページでの掲載作業に向けてのものであり、介護サービス施設・事業所調査と直接関係するものではない。事業所から県への届出は、電子申請届出システムを通じたものが中心だが、電子申請システムでの対応が難しいという事業所からはメールや郵送で受け取ることもある。

その後、同じく長寿社会課が毎年9月に基本票への回答を行う。基本票への回答作業も

5月の時と同様、厚生労働省から提供されるファイルに対し、県内で把握している事業所情報を反映していくという流れになっている。

基本票への回答にあたり、作業時間はかかっているものの、特別な負担が生じているというわけではない。（※質問者より、住所などの文字記入情報を基本票に反映する際に、半角・全角の不一致や電話番号の入力形式の不一致などを修正するといった作業負担が生じていないかどうかを質問したところ、以下の回答があった。）担当者の主観ではあるが、県内で事業所情報の一覧表を毎月作成する段階で対処しているため、基本票での回答作業ではそれほど問題になっていないのではないかな。

（４）和歌山県

厚生労働省から県に対し、「基本票」への回答依頼がある。県では振興局と市町村に対し、「施設基本票・事業所基本票」を送付し、回答を依頼している。その後、振興局と市町村から「施設基本票・事業所基本票」の回答を得たのち、変更や新規で追加された事業所の情報があれば介護サービス施設・事業所調査の「基本票(Excel ファイル)」に貼り付けていく。事業所数も多く、「基本票」での行のずれなどが生じていないか確認しながら手作業で作業を行うことになるため、作業時間を要している。また、事業所情報の重複などが生じていないかを確認するため、厚生労働省から通知があった「自治体名簿重複チェックツール」を活用しようとしたがうまくいかなかった。介護サービス施設・事業所調査への回答作業にあたっては、「介護保険法による情報公表制度」への対応に係る作業との連携はおこなっていない。

３－４－４ 「介護保険法による情報公表制度」における、介護サービス情報公表システムの運用について

（１）千葉県

千葉県では「介護保険法による情報公表制度」に基づいて実施する介護サービス情報公表システムの情報更新について、社会福祉協議会に委託を行っている。介護サービス情報公表システムでの公表対象となる事業所は、前年度の介護報酬が100万円を超える場合なので、まず国保連合会から介護報酬が100万円を超える事業所のリストの提供を受ける。これを千葉県介護サービス情報公表センター（社会福祉協議会）に提出し、ここで事業所への通知などを行っている。情報の更新がない事業所への督促は委託先が実施しているが、高齢者福祉課からも郵送で事業者に対する通知を行うことがある。また、県内で事業所情報を管理しているシステムと、介護サービス情報公表システムとの間での連携は行っていない。

（２）神奈川県

担当部署は介護サービス施設・事業所調査と同じ。介護サービス情報公表システムの情報更新については、公益財団法人「かながわ福祉サービス振興会」に委託している。委託先では年６回の締切を設け、県内の地域バランス（事業所数）を勘案して６つの締め切りに事業者を振り分けている。介護サービス情報公表システムへの報告は毎年実施しているが、これとは別に振興会では介護施設・事業所への調査を３年に１回行っている。これは毎年の報告が正しいか否かの確認が目的となっている。廃止された事業所については、この３年に１回の調査で把握されるが、それまで介護サービス情報公表システムへの掲載が続くこともある^２。また、神奈川県が独自で介護サービスの情報を掲載しているサイトもある（「介護情報サービスかながわ」<https://kaigo.rakuraku.or.jp/>）。

（３）佐賀県

介護サービス情報公表システムの情報更新は１年間をかけて実施している。４月に厚生労働省から最初の通知があり、全事業所に向け、県のホームページでの公表と通知を行う。これと並行して国保連合会にも作業依頼を行う。その後、９月頃に事業所に対して再度一斉に連絡を行い、１０月から１２月頃を目途に入力を依頼する。その入力状況を見て、３月頃までに必要に応じて再度入力依頼を行う。時折更新漏れがある事業所はあるが、数年単位で更新がない事業所などには県の担当者が電話をかける場合がある。

（※質問者より、外部委託の実施状況について質問をしたところ以下の回答があった。）介護サービス情報公表システムに関して外部委託は行っていないが、県庁内にこの作業に対応する専門の職員を一人配置している。事業所が介護サービス情報公表システムに入力する際の ID の配布等も県内で対応している。

（※質問者より、３－４－３（３）で言及があった事業所情報の一覧表と介護サービス情報公表システムとの連携について質問したところ、以下の回答があった。）事業所の一覧表と介護サービス情報公表システムでは、情報の範囲が完全には重ならない。そのため毎月の事業所一覧の Excel ファイルと介護サービス情報公表システムの更新作業の間では連携していない。県内で管理している事業所一覧は全事業所が対象となっているためより網羅的であると言えるかもしれない。

３－４－５ まとめ

ヒアリングから明らかになったのは主に以下の三点である。第一に、介護サービス施設・事業所調査「基本票」への回答作業の具体的な工程は県によって異なっている。これ

^２ 一方で、廃止届が提出されれば、県内の事業所情報を管理するシステムからは事業所情報は削除されとのことであった。

は県内の事業所情報の管理方法（県内で職員のみで行っているか、民間事業者が開発したシステムを活用しているか）と関係している。第二に、「基本票」への回答作業にはいずれの県もそれなりの時間を要しているようであるが、特に人口規模が大きい自治体において負担になっているのは文字情報の処理（全角・半角、漢数字・算用数字、旧字・新字、環境依存文字、電話番号のハイフンの有無など）であり、最終的には手作業で確認・修正を行っていた。第三に介護サービス施設・事業所調査「基本票」への回答作業と「介護保険法による情報公表制度」の運用はどちらも都道府県が担当しているが、双方の間で直接の連携を行っている自治体は確認されなかった。

現在、政府統計をめぐる厳しい調査環境の下、調査の回答者負担、調査事務負担の軽減を目的とした改善が求められている。今回実施したヒアリングからは、比較的単純な構造の質問票である基本票への回答作業であったとしても、自治体によってその回答作業の工程が異なっていることが明らかになった。今後、調査回答者の負担軽減を目的として行政記録情報の活用拡大を進め、調査方法の改善を行うのであれば、調査対象へのヒアリングを実施した上で作業負担となっている箇所を把握した上で、実際の調査負担の軽減につながる改善方法を検討することが望ましいと考えられる。

謝辞

千葉県健康福祉部高齢者福祉課、神奈川県福祉子どもみらい局福祉部高齢福祉課、和歌山県福祉保健部福祉保健政策局、佐賀県長寿社会課のご担当者の皆様には、お忙しい中ヒアリングにご協力いただきました。ここに記して感謝の意を表します。