

オンライン会議システム等を活用した介護保険施設等への 運営指導等の在り方に関する調査研究 報告書（概要）

【目的】

新型コロナウイルス感染症への対応をきっかけに、オンライン会議システム(以下、「オンライン」)が全国的に普及し、国も行政サービスの電子化を進めている。そこで、本研究事業では全国の自治体を対象に、オンラインを活用した運営指導・集団指導に関する実態調査と具体的事例の把握、聞き取り調査を行い、現状を把握するとともに、オンラインを活用した運営指導・集団指導の在り方について検討を行った。

【事業概要】

1)検討委員会の設置

有識者、自治体職員、介護保険サービス事業所役職員からなる「オンライン会議システム等を活用した介護保険施設等への運営指導等の在り方に関する調査研究検討委員会」を設置し、東京駅近郊の会議室ならびに Zoom を併用したハイブリッド形式にて委員会を 4 回開催した。

2)全国調査の実施

全国の都道府県、市区町村、広域連合を対象に、質問紙による調査を実施し、事業所数の把握や運営指導の実施数、運営指導、集団指導の実施状況と実施方法(対面、オンライン等)について確認した。

3)聞き取り調査の実施

オンライン等を活用した運営指導を行っている自治体と運営指導を受けた事業所に対し、その方法や工夫、課題等について確認すること、またオンラインを活用した運営指導を実施していない自治体に対し、導入の課題について確認することを目的に、聞き取り調査を実施した。なお、2)の質問紙調査において、聞き取り調査への協力の有無を確認した。

4)報告会の実施

本研究事業の結果報告を兼ね、東京駅近郊の会議室での集合形式、ならびにウェビナー形式にて報告会を開催した。

【結果】

1)全国調査

令和 6 年 10 月から 11 月にかけて、専用のウェブサイトによる質問紙調査を行った。また、ウェブでの回答が難しい自治体にはメールまたはファックスにて回答を依頼した。

全国の自治体・広域連合より 808 件の回答があり、令和 4 年度の運営指導において、617 件(76.3%)が事業所・施設を訪問して実施しているのに対し、オンラインを活用した自治体は 19 件(2.3%)であった。運営指導の実施方法として望ましいと考えている方法を複数回答で確認したところ、273 件(33.8%)が「対面とオンラインを活用してのハイブリッド」と回答した。

集団指導については、実施した自治体は 426 件(52.7%)にとどまり、特に一般市の実施率は 61.8%、町村の実施率は 22.6%であった。実施した自治体のうち、集合やウェブ会議、ウェビナー、

ハイブリッドでの開催をした自治体は 261 件で、オンデマンドで配信を行った自治体は 116 件であった。集団指導の実施方法として自治体が望ましいと考えている方法について複数回答で確認したところ、集合開催が最も多く 481 件であったが、ウェブ会議又はウェビナー配信(42.8%)、ハイブリッド開催(38.4%)、オンデマンド配信(32.9%)と、オンライン活用の関心の高さがみられた。

2)聞き取り調査の結果

1)の全国調査に回答のあった自治体のうち、オンラインを活用した運営指導を行っている自治体 10 か所と実施していない自治体 13 か所、ならびにオンラインを活用した運営指導を受けた事業所 5 か所に対し聞き取り調査を行った。

オンラインを活用した運営指導を実施した自治体からは、移動時間の短縮や感染症や繰り返しの延期への対策、また重要事項を事業所に確実に伝達できる点などが利点として挙げられた一方、文書確認の難しさや個人情報の取り扱いについての懸念が報告された。また、オンラインを活用した運営指導を受けた事業所からは、感染症対策として良かったという声の他、対面の時に比べて拘束時間が少ないことや確認事項等の流れがわかったという報告があった一方、職員の中には PC 操作に慣れていない者もいることが懸念として報告された。

オンラインを活用した運営指導を実施したことのない自治体からは、文書の確認や個人情報の取扱い等についての懸念が多く報告されたほか、通所系や施設・居住系サービスにおける設備の確認や利用者の様子の確認が行えないことが課題として報告された。また、集団指導ではオンラインを活用した自治体も複数あった。

3)報告会の実施

全国調査の結果報告と厚生労働省の講演の他、自治体からオンラインを活用した運営指導、集団指導の実施事例の報告と、オンラインを活用した運営指導を受けた事業所から報告を頂いた。会場参加者は 2 名と少なかったが、ウェビナー配信には 196 自治体が参加し盛況であった。

【まとめ】

本事業を通じ、全国の自治体におけるオンライン会議システムを活用した運営指導・集団指導の実施状況や工夫、課題等の把握の他、具体的事例を収集することができた。オンライン会議システムを活用した運営指導は実施件数が少なく、確認文書の受け取り方、確認方法、対応する職員数等個別性が高いことに加え、個人情報が含まれる文書の取り扱いや現地確認をどうするかなど、検討すべき事項が多い。一方、集団指導はオンライン会議システムの活用になじみやすく、今後多くの自治体で取り入れられることが想定される。

運営指導・集団指導を適切に行うことは、介護保険施設等の運営支援において重要であり、オンライン会議システムというツールが増えたことにより、さらに効率的に実施できるよう、今後も検討を進めたい。